



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Kirjasta 30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen
hyvinvointipalveluksi yrityksille palvelumuotoi-
lun keinoin**

Kirsi Tikka

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

11 / 2016

www.humak.fi



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Kirsi Tikka	Sivumäärä 35
Työn nimi Kirjasta 30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen hyvinvointipalveluksi yrityksille palvelumuotoilun keinoin	
Ohjaava opettaja Arto Lindholm	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda asiakaslähtöinen, moniulotteisesti hyvinvointia avaava palvelu kirjasta <i>30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen</i>. Kirjoitin kirjan <i>30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen</i> yhdessä Jarno Härkösen kanssa. Kirja julkaistiin helmikuussa 2016. Kirjan kirjoittamisen jälkeen havaitsimme tarpeen avata laajemmin näkemyksiämme ja näin syntyi tarve kehittää uudenlainen kokonaisvaltainen hyvinvointipalvelu yritysten käyttöön. Kymmenisen vuotta liikunta-alalla toimimisessa on antanut aitiopaikan seurata, mitä alalla tapahtuu, mitkä ovat uudet trendit Suomessa ja samalla on tullut seurattua myös sitä, mitä ulkomailla tapahtuu. Erilaisia hyvinvointipalveluita ja valmennuksia löytyy mutta useasti ne keskittyvät vain yhteen näkökulmaan.</p> <p>Tämän opinnäytetyön menetelminä on käytetty palvelumuotoilun palvelupolkumallia ja benchmarkaamista.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisessa osassa avataan palvelumuotoilun palvelupolkumekaniikkaa erityisesti asiakasymmärryksen merkityksen ymmärtämisen näkökulmasta sekä siitä miten lähteä kehittämään uutta palveluliiketoimintaa. Tämän lisäksi kevyesti käydään läpi liikunnan ja mielen yhteisvaikutuksia ihmisten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.</p> <p>Palvelu yhdistää liikunnan ja Mindfulnessin eli tietoisien läsnäolon opit yhdeksi kokonaisuudeksi. Vieden sanomaa luonnollisista, helpoista päivittäisistä valinnoista, joita voi toteuttaa missä ja millon tahansa. Tätä uutta elämäntapamuutosideologiaa viedään yritysten kautta yksilölle, jonka hyvinvointi vaikuttaa välillisesti koko työympäristöön.</p> <p>Perus ideana tarjota kohdennettua kunkin yrityksen tarpeisiin sopivaa toiminnallista hyvinvointipakettia. Valikoimassa on erikokoisia hyvinvointipaketteja, joista koostetaan kyseiseen tarpeeseen toimiva palvelu. Palvelua lähdetään tarjoamaan erikokoisiin yrityksiin heti alkuvuodesta 2017 alkaen Kirsi Tikan toimesta.</p>	
Asiasanat palvelumuotoilu, palvelupolku, liikunta, terveys, yrityspalvelu	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Kirsi Tkka	Number of Pages 35
Title As a service for companies from the book 30 Steps to a functioning body and mind through Service Design	
Supervisor Arto Lindholm	
Subscriber and/or Mentor	
Abstract <p>The purpose of this thesis was to create a customer-oriented service from the book <i>called 30 Steps to a functioning body and mind</i> using the Service Design as a tool. The idea is to provide a suitable functional well-being package for each company needs. The aim is use ideology of the book written by coaches Kirsi Tikka and Jarno Härkönen. The book was published in February 2016 so it is a very recent service. The service includes different sizes of packages, which shall be avenged functional to the need for service. The service will be launche in early 2017.</p> <p>The theoretical part of the thesis deals with the importance of understanding one's customers and the value of customers while creating new service. I have opened the idea of Service design and also the understanding how holistic well -being is the key to the well functioning body and mind.</p> <p>This thesis produced the wellbeing service for different sizes of companies who want to invest in the well- being of their employees.</p>	
Keywords service design, sports, health, business world	

SISÄLLYS

1 Johdanto	5
1.1 Tausta ja motivaatio	6
1.2 Kehityskohdat ja tavoitteet	6
1.3 Kehitettävän hankkeen esittely	7
2 Liikunnan hyödyt ja haitat	8
2.1 Mindfulness ja tietoisuus taidot	9
2.2 Liikunnan ja Mindfulnessin vaikutusmekanismit	10
3 Palvelumuotoilu	14
3.1 Palvelumuotoilun prosessi	16
3.2 Asiakasymmärrys	17
3.3 Palvelupolku	19
3.4 Palvelupaketti	22
3.5 Palvelujen arviointi	23
3.6 Palvelumuotoilun periaatteita projektissamme	23
4 Ideasta tuotteeksi vaihe vaiheelta	24
4.1 Toimiva keho-palvelu	25
4.1.2 Brändimme	27
4.1.3 Toimiva keho-palvelun hyvinvointipaketit	27
4.2.1 Asiakasnäkökulmat	28
4.2.2 Pontentiaalisten asiakkaiden löytäminen ja ratkaisujen ideointi	30
5 Johtopäätökset	30
LÄHTEET	32
LIITTEET	34

1 Johdanto

Kirjoitin hyvinvointia laajasti käsittelevän kirjan *30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen* yhdessä Jarno Härkösen kanssa. Kirja julkaistiin helmikuussa 2016. (Fitra 2016) Kirjassa kerrotaan, mistä muutos alkaa – pienistä valinnoista, halusta, motivaatiosta, päätöksestä ja sitoutumisesta. (Härkönen, Tikka.2016,15.)

Ensiksi ajatus tuotti tarpeen kirjoittaa kirjan ”*30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen*”. Kirjoitusprosessi lisäsi kunnianhimoamme. Alkoi ajatusprosessi siitä, miten me tiiminä voisimme vaikuttaa tämän kirjan avulla ihmisten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Kirjan kirjoittamisen jälkeen havaitsimme tarpeen avata laajemmin näkemyksiämme ja näin syntyi uusi tarve. Uusi tarve on luoda hyvinvointipaketti, jota myydään yrityksille. Tarkoituksena viedä elämäntapamuutosideologiaa yritysten kautta yksilölle, jonka hyvinvointi vaikuttaa välillisesti koko työympäristöön.

Kymmenisen vuotta liikunta-alalla toimimisessa on antanut aitiopaikan seurata, mitä alalla tapahtuu. Mitkä ovat uudet trendit Suomessa ja samalla on tullut seurattua myös sitä, mitä ulkomailla tapahtuu. Tietokirjailija ja hyvinvointikeskus Villa Mandalan toiminnanjohtaja Mia Jokiniva on keskittynyt stressin hallintaan ja tarjoaa yrityksille sekä yksityishenkilöistä koostuville pienryhmille *Hengähdys hetkiä* nimellä kulkevia stressinhallintakursseja. Valmius-palvelut taas tekevät kuntokartoituspaketteja eri alan yrityksille. Valmius-palvelut keskittyvät erityisesti raskasta ja vuorotyötä tekevien työntekijöiden terveyden edistämiseen. Erilaisia hyvinvointipalveluita ja valmennuksia siis löytyy, mutta useasti ne keskittyvät vain yhteen näkökulmaan.

Tämän opinnäytetyön tehtävä on tuottaa palvelumuotoilun keinoin asiakkaalle monipuolinen, helposti lähestyttävä, ymmärrettävä, saatavilla oleva ja ostettava kokonaisvaltaisesti hyvinvointia katsova paketti. Minä kulttuurituottajana toivon mukaan voin hyödyntää ammattiosaamistani ja taustaani benchmarkaten taiteen ja kulttuurin puolelta parhaaksi kokemiani keinoja. Siirtäen niitä käytäntöön tämän hyvinvointi teemalla kulkevan projektin lanseeraamiseen ja toteuttamiseen.

1.1 Tausta ja motivaatio

Kirja opastaa lukijaa lisäämään liikuntaa, lepoa ja ravintoa viikoittaiseen elämäänsä vaihe vaiheelta unohtamatta monia muita asioita, jotka tekevät arjesta mielekkäämpää. Kirjassa läpi käydään sitä miten pienillä mutta paremmilla valinnoilla me ihmiset voisimme voida paremmin. Kirja tarjoaa 30 päivälle käytännöntehtäviä, joita noudattamalla pääsee hyvin alkuun.

Tiimimme, Toimiva Keho -projektit, fokus on viedä kirjan sanomaa yrityksiin yritysvalmennuksina. Miksi juuri yrityksiin? Molemmat tekevät jo tahoillaan yksilövalmennusta sekä valmennamme personal trainereiksi opiskelevia Personal Trainer - Akatemiassa (PTA), joten on luontevaa siirtyä yritysvalmennuksiin. Laajentumisen takana ei ole Toimiva Keho-yrityksen liiketoiminnan kasvattaminen vaan oma motivaatio kannustaa ihmisiä liikkumaan monipuolisemmin ja lisäämään ihmisten tietoutta monipuolisesta hyvinvoinnista. Yksilön hyvinvointi vaikuttaa välillisesti koko työympäristön hyvinvointiin.

1.2 Kehityskohdat ja tavoitteet

Tavoitteemme on siis myydä hyvinvointi- ja kuntokartoituspaketteja yrityksille. Paketit sisältävät liikunta-, mentaali- ja ravintopuolen valmennuksia. Haasteena on löytää uusi kulma siihen, miten ja millaisen hyvinvointipaketin kehittää. Kehittää palvelu, joka on monipuolisempi kuin kilpailijoiden ja palvelu, joka lunastaa lupauksensa. Haasteena on löytää asiakaslähtöisiä ratkaisuja ja palveluita, jotka tuottavat pitkäaikaista ja konkreettista lisäarvoa tilaajalle. Tällaisia konkreettisia esimerkkejä terveys- ja liikuntapalveluiden säännöllisestä käyttämisestä ovat mm. työssä jaksaminen, työmotivaation parantuminen ja sairauspoissaolojen puolittuminen. (Virolainen, Hannu. 2012, 9-13). Palvelumme ydintarkoitus on olla monipuolinen, ammattitaitoinen ja ottaa asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioon. Haluamme olla asiakaslähtöisiä ja tuoda esiin sitä, että palvelun käytettävyys on tärkeässä roolissa.

Erona muihin palveluntarjoajiin on se, että tuomme markkinoille palvelun, joka edustaa monipuolisesti sitä, mikä menee hyvinvointi- ja terveystieteiden alle. Liikunnan rinnalla on vahvasti mukana mielenhallinta eli mentaalivalmennus. Valmennukset ovat tarkoitettu kaiken ikäisille iästä ja kunnosta riippumatta ja katsomme terveyden edistämistä kaikista osa-alueista käsin: ravinto, uni, lepo, monipuolinen liikunta ja mielen hyvinvointi.

1.3 Kehitettävän hankkeen esittely

Viimeiset kahdeksan vuotta päätoimisena joogaopettajana toimiessani olen miettinyt, miten voisin auttaa ihmisiä ohjaustyöni lisäksi. Kirjan kirjoittaminen on käynyt mielessä useita kertoja, mutta se ei ole siirtynyt miettimisestä toiminnaksi kunnes asia tuli puheeksi kollegani Jarno Härkösen kanssa marraskuussa 2014. Keskustelin silloin kollegani Jarno Härkösen kanssa urahaaveistani ja tavoitteistani sekä pohdimme sitä, voisimmeko yhdistää molempien ammatilliset osaamiset uudella tavalla. Keskustelun pohjalta syntyi idea kirjan kirjoittamisesta.

Jarnolla oli jo taustaa kirjan kirjoittamisesta. Hän oli vajaa vuosi sitten julkaissut kirjan kehonpainoharjoittelusta Jukka Rajalan kanssa. Jarno näki ideassamme potentiaalia ja laittoi asioihin vauhtia. Kustannussopimus saatiin todella nopeasti – melkein heti sen jälkeen, kun Jarno oli esitellyt ideamme Fitra- kirjakustantamolle. Sopimuksen syntymisen jälkeen meillä oli alle puoli vuotta aikaa saada kirja kasaan. Kirja syntyi suhteellisen helposti sillä kyseessä oli lähinnä vuosien varrella kerätyn ja omaksutun tiedon siirtämisestä paperille.

Kirjan valmistumisen jälkeen oli aika kääntää uusi sivu ja siitä syntyi tarve synnyttää kokonaisvaltainen palvelu yritysten käyttöön.

2 Liikunnan hyödyt ja haitat

Säännöllisellä liikunnalla edistetään ja ylläpidetään yleistä terveyttä ja hyvinvointia sekä toiminta- ja työkykyä. (Kalaja ym. 2004: Suomela, Väli-Torola 2011, 11).

Oikein annosteltuna sillä voidaan vaikuttaa lähes kaikkiin elimistön toimintoihin.

Säännöllisellä liikunnalla on suoria positiivisia vaikutuksia elimistöömme. Sen on tutkittu parantavan heikentyneitä sokeriaineenvaihduntaa, vahvistavan luustoa, helpottavan stressiä, alentavan kohonnutta verenpainetta sekä korkeaa kolesterolia ja pienentävän liikapainoa. Kohtuullisesti kuormittava liikunta tehostaa elimistön puolustusreaktioita ja näyttää estävän virustauteja ja flunssaa. (Terveyskirjasto.)

Liikunnan on oltava riittävän intensiivistä, että se edistää fyysistä terveyttä. Liikunnan kokonaismäärä, kesto, toistuvuus ja kuormittavuus vaikuttavat terveyden ylläpitoon. (Kalaja ym. 2014: Suomela, Väli-Torola 2011, 12.) Liikunnan on oltava myös mielekästä, vaikka liikunta jo itsessään tuottaa mielihyvää.

Säännöllisellä liikunnalla on tutkimusten mukaan suotuisia vaikutuksia mielenterveyteen ja henkiseen hyvinvointiin. Edistääkseen mielenterveyttä ja henkistä hyvinvointia liikunnan on oltava omaehtoista, mukavaa, vaihtelevaa ja jopa hauskaa. (Suomela, Väli-Torola 2011, 14.) Liikunnan puute on yhteydessä huonoon unen laatuun ja päiväaikaiseen väsymykseen, jotka itsessään voivat lisätä kehon stressitilaa, josta voi myöhemmin kehkeytyä alakuloisuutta, väsymystä ja masentuneisuutta. Monista terveysliikunnan tutkimuksista selviää, että fyysisesti aktiiviset ihmiset hallitsevat stressin paremmin kuin vähän liikkuvat. (Terveyskirjasto.)

Kuten kaikkiin tehokkaisiin lääkkeisiin, voi myös liikuntaan liittyä haittoja. Liikuntaa voidaan tehdä myös liikaa, jos siitä tulee esimerkiksi ainut tapa purkaa ahdistusta, turhautuneisuutta tai stressiä ja erityisesti, jos siitä tulee väline kontrolloida elämää. Yleisin skenaario on se, että liikunta ei palauta kehoa, vaan ylikuormittaa sitä entisestään. Jos pitkän työpäivän jälkeen nollaava tekeminen on intervallitreeni, voi se silloin tällöin auttaa palautumaan kuormittavasta työstä. Säännöllisesti toistuvana, esimerkiksi 4-6 kertaa viikossa, se voi jo stressata kehoa entisestään.

Nykypäivän ongelmana ei olekaan se, etteikö ihmiset tietäisi miten liikkua. Osa ihmisistä ei välttämättä hahmota sitä kuinka paljon on riittävästi sekä saatetaan treenata turhan yksipuoleisesti. Pahimmillaan liikkuminen voi olla turhan kuormittavaa ja ei muisteta levätä tarpeeksi. ”Ihmiset eivät tiedä miten levätä” toteaa Suomen menestynein fysioterapeutti Marko Yrjövuori Helsingin Sanomien haastattelussa. Yrjövuori kiinnostui levosta ja palautumisesta, kun hän huomasi aikoinaan, että oli itse fyysisesti aivan uupunut. Monilla nykyajan ihmisillä ympäri maailmaa on samankaltainen tilanne. Keho on uupunut ja sitä koitetaan saada kuntoon liian kovin menetelmin. (Ala-kivimäki, Petteri 2016.) Jaksakseen ja ollakseen toimintakykyinen liikunnan ja levon on hyvä olla balanssissa. Tästä muun muassa olen kirjoittanut kirjaamme ”30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen” ja tätä samaa painotetaan monissa tämän hetkisissä tutkimuksissa ja liikunnan ja terveyden tietokirjoissa.

2.1 Mindfulness eli tietoisuustaidot

Mindfulness eli tietoisuustaidot tai tietoinen läsnäolo on ollut kovassa huudossa ympäri maailmaa viimeisten vuosien aikana. Mindfulness eli tietoista hyväksyvää läsnäoloa – valppautta ja taitoa elää juuri tässä hetkessä. Mindfulness-tietoisuustaidot lisäävät tunneälyä, luovuutta, keskittymiskykyä, stressinhallintaa, palautumista, rentoutta, mielen tasapainoa ja jopa taitoa voittaa masennus. Mindfulness-taitojen on tieteellisesti tutkittu kehittävän kehotuntemusta, lieventävän kipua, parantava unta ja vahvistavan terveyttä monin eri tavoin. (Litovaara 2016.)

Mindfulnessin juuret ovat vuosituhansia vanhoissa buddha-munkkien meditaatiotekniikoissa. (Katri Kallionpää 2015) Tunnetuin Mindfulnessin uranuurtaja ja sen kehittäjä on lääketieteen emeritusprofessori Jon Kabat-Zinn, joka toi meditaation hyödyt länsimaalaisille ihmisille 1970-luvulla. Kabat-Zinn käytti Mindfulnessia tai paremmin sanottuna MBSR-menetelmää parantaakseen potilaidensa kuntoa ja poistaakseen eriasteisia kiputiloja. Hänen tutkimustyönsä on keskittynyt erityisesti parantamisen

psykofyysiseen vuorovaikutukseen sekä tietoisuustaitosovelluksiin kroonista kipua ja stressiperäisiä häiriöitä potevien auttamiseksi. (Wikipedia.) (Mindfulnesscds.)

Niin tavalliset ihmiset kuin huippu-urheilijat, yritysjohto ja psykologit kuin psykoterapeutit vannovat säännöllisen Mindfulness-harjoittelun nimeen. Erityisesti Yhdysvalloissa Mindfulnessia on käytetty niin armeijan, yritysjohton kuin koululaisten hyvinvoinnin edistämiseen. Suuryrityksistä mainittakoon Google ja Ford sekä YK. Yhdysvaltojen lisäksi Saksassa Mindfulness on ollut esillä jo seitsemänkymmenluvulta saakka. Muualle maailmaa Mindfulness on rantautunut jäädäkseen 2000-luvun jälkeen ja suurin boomi on alkanut vuoden 2010 jälkeen. Nykyään ei olekaan tavatonta törmätä Mindfulnessiin ja sen hyötyihin valtamediassa, vaan pikemminkin se on arkipäiväistymässä. Suomessa on myös herätty Mindfulnessin käyttöön. Helsingin kaupunki, jossa itsekkin käyn ohjaamassa joogaa ja tietoisuustaitoja, on ottanut käyttöön Mindfulnessin mutta niin on myös Accenture, Valtionvarainministeriö sekä Orion. (Kauppalehti 2016.) (Pesonen 2016.)

Mindfulnessin säännöllisestä harjoittamisesta ja sen toimivuudesta esimerkiksi yrityskäyttöön on kiistattomia tuloksia. Tutkimukset osoittavat sen toimivuudesta parantaa keskittymiskykyä ja parantavan luovuutta ja lisäävän jopa vastustuskykyä.

Harjoittelun on havaittu kohentavan työntekijöiden ja johtajien keskittymiskykyä, tunnetaitoja, luovuutta ja vuorovaikutusta. (Pesonen 2016.) Jotta tietoisesta läsnäolosta olisi hyötyä, siihen pitää sitoutua konkreettisesti. Sitä pitää harjoittaa samalla tapaa kuin mitä tahansa toimintoa ja kun on kyse mielenhallinnasta se vaatii todella sitoutumista ja halua omaksua uusia taitoja ja oivalluksia. Mindfulnessia voi soveltaa läpi päivän erilaisissa tilanteissa helpoilla harjoituksilla joten se on siinä mielessä helppoa. Voit tehdä sitä missä vain ja milloin vain. (Williams, Penman 2011,10.)

2.2 Liikunnan ja Mindfulnessin vaikutusmekanismit

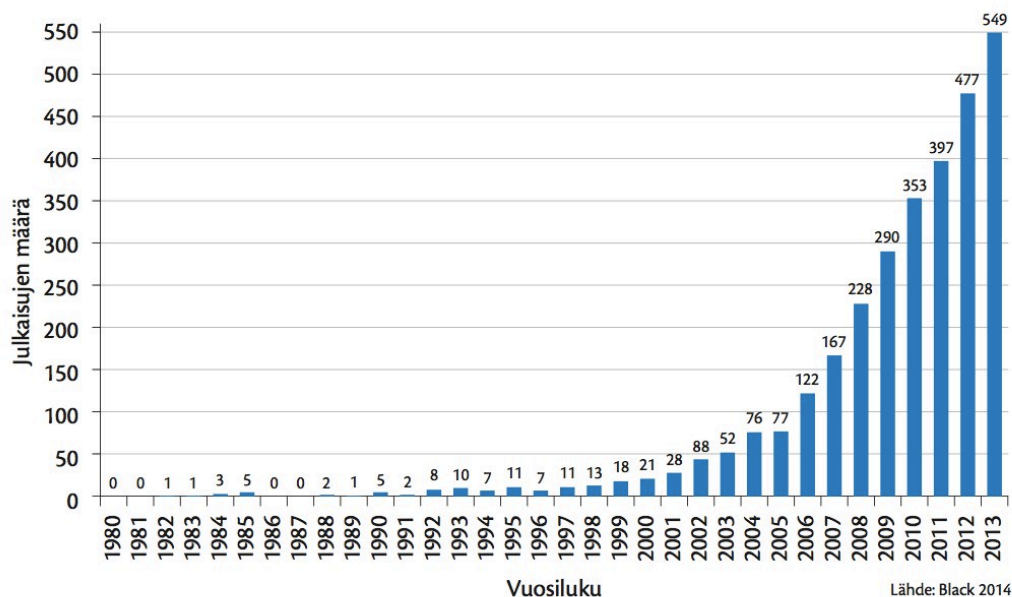
Liikunnan psyykkiset vaikutukset tunnetaan huonoiten niiden mittaamisen vaikeuden vuoksi (Vuori 2010: Suomela, Väli-Torola 2011, 21). Monesti liikunnan tuomat myön-

teiset vaikutukset ovat hyvin omakohtaisia. Kokemuksiin voi vaikuttaa moni asia kuten vireystila, elämäntilanne, ihmisen asenteet, odotukset, mielikuvat, edeltävät kokemukset. Ulkoiset olosuhteet kuten sää voi vaikuttaa liikuntakokemuksen mieltämiseen mielekkääksi tai epämieluisaksi. Nämä sisäiset ja ulkoiset tekijät vaikuttavat myös voimakkaasti yksilön psyykkisiin vasteisiin. Liikunnan psyykkiset ja sosiaaliset vaikutukset ovat epäsuoria ja henkilön itse kokemia, ja ne näkyvät elintavoissa ja elämäntyyliin. Onnistumisen tunne liikunnassa voimistaa itsetuntoa ja tuottaa mielihyvää. Epäonnistuminen tai suoranainen nolatuksi tuleminen taas voi aiheuttaa liikunnan karttamista koko elämän ajan. (Vuori ym. 2010: Suomela, Väli-Torola 2011, 21.) Keskeistä liikunnan psyykkisten vaikutusten ilmenemisessä on aivojen kemiallisen viestinsiirron muutokset. Elimistön stressireaktion säätelyyn osallistuvat yleisellä tasolla dopamiini, noradrenaliini ja serotoniini, jotka vastaavat esimerkiksi mielihyvän säätelystä, aloitekyvystä, erilaisista kiputiloista ja mielialan tiloista. (Vuori ym. 2010: Suomela, Väli-Torola 2011, 22.) On siis tärkeää, miten kuormittaa elimistöä. Liiallinen tai liian vähäinen liikkuminen voivat aiheuttaa samoja miellisiä tai kehollisia ongelmia, jotka voivat suorasti vaikuttaa henkilön työkykyyn ja kykyyn kokea elämäänsä.

Hyvinvointi koetaan psykofyysisenä tilana, jolloin oma keho tuntuu elävältä ja toimintakykyiseltä ja mieliala pysyy pohjavireeltään melko positiivisena, vaikka se aaltoilisi-kin päivän aikana. Yhden liikuntakerran on havaittu kokeellisissa tutkimuksissa herättävän positiivisista tunteista elinvoimaisuutta, virkeyttä ja yleistä mielihyvää. Se on myös vähentänyt kielteisiä tunteita. Energisyyden tunne voi herätä jo lyhyemmän liikuntakerran tuloksena kuin taas tunne, että tukkoiset ajatukset kirkastuvat ja kireys hellittää pidemmän ajan päästä. (Fogelholm, Vuori & Vasankari 2011: Suomela, Väli-Torola 2011, 22.)

Tehdyssä liikuntatutkimuksessa 20-40 minuuttia kestäneen kevyehkön hölkän jälkeen koehenkilöiden mieliala oli pysynyt parempana jopa 2-4 tuntia tai pidempään kuin ennen liikuntasuoritusta. Kehontuntemuksia ensimmäiseksi näyttäisi muuttavan lihaskuntoharjoittelu, kun taas tunteiden muutoksia on tuottanut johdonmukaisesti hengitys- ja verenkiertoelimistöön vaikuttavat lajit. Myös lievempiä mielialavaikutuksia on todettu ohjatussa rentoutuksessa kun sitä on käytetty aktiivisten liikuntakertojen vertailuryhmissä. (Fogelholm ym. 2011: Suomela, Väli-Torola 2011, 23.)

Mindfulnessin myönteisiä vaikutuksia on dokumentoitu monipuolisesti tieteellisin tutkimuksin. Pelkästään vuonna 2013 julkaistiin 549 englanninkielistä tieteellistä Mindfulness-tutkimusta. (Mindatwork 2016.)



Lähde Mindatwork (Black 2014)

Vaikutukset aivojen fysiologian tasolla näkyvät mm. tarkkaavaisuuden ohjaamiseen, itseä koskevaan tietoisuuteen sekä tunteiden nimeämisen liittyvien alueiden aktiivisuuden lisääntymisenä ja kasvuna. Fysiologisina vaikutuksina on dokumentoitu mm. stressihormonien tason laskevan sekä immuunivasteen paranevan. Mindfulnessin harjoittamisen työhön liittyvät vaikutukset voidaan tutkimusten pohjalta jakaa seuraaviin teemoihin. (Mindatwork 2016.)

1. Keskittymiskyvyn paraneminen ja tiedon käsittelyn tehostuminen

Tutkimukset muun muassa osoittavat, että keskittymiskyky paranee ja vahvistaa aivoissa huomion suuntaamiseen liittyviä alueita. Työmuistikapasiteetti kasvaa ja mielen harhailu vähenee ja tiedonkäsittely paranee. Lisäten havaitsemiseen, ajatteluun, muistiin ja tiedonkäsittelyyn liittyvää suorituskykyä.

2. Luova ongelmanratkaisu ja mielen joustavuus paranee

Säännöllisen harjoittelun on todettu lisäävän mielen joustavuutta. Mieli on joustavampi, avoimempi ja luovempi. Luovuusharjoituksessa, jossa piti tuottaa vaihtoehtoisia käyttötarkoituksia esineille, Mindfulness- meditaation harjoittajat tuottivat enemmän vaihtoehtoja ja ilmensivät enemmän joustavuutta ja omaperäisyyttä.

3. Tunneäly, vuorovaikutus ja yhdessä onnistuminen

Tulosten pohjalta on voitu todeta lisäävän tietoisuutta tunteista, kykyä säännellä tunteita sekä käsitellä niitä rakentavalla tavalla. Tietoisien läsnäolon harjoittamisen on myös todettu lisäävän kykyä tunnistaa toisen tunteita ja asettua toisen henkilön asemaan. Sekä lisäävän tunteiden käsittelyn joustavuutta joka auttanut siinä, ettei jää murehtimaan ja vetvomaan asioita liian pitkäksi aikaa.

4. Stressinsäätely ja työhyvinvointi

Tutkimukset ovat dokumentoineet laajasti Mindfulness- harjoittelun vaikutuksia psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen. Eryityisesti stressiperäisten oireiden kuten unihäiriöiden, kohonneen verenpaineen ja stressihormonien tason kohdalla vaikutukset ovat merkittäviä. Jo 20 minuutin harjoittelu viiden päivän ajan alentaa keskeisen stressihormonin kortisolin tasoa veressä. Yhä useampi tutkimus on dokumentoinut myös merkittävän positiivisen vaikutuksen hyvinvointiin työssä laajemminkin. Muun muassa uupumusriskin on voitu todeta vähentyneen ja empatiakyvyn lisääntyneen.

5. Vaikutus organisaation menestykseen

Tietoisien läsnäolon harjoittamisen on todettu vaikuttavan työntekijöiden suorituskykyyn. Lisäävän tyytyväisyyttä työhön ja työhön sitoutumista lisäämällä positiivisia tunteita sekä psyykkistä toimintakykyä.

Lähde: Mindatwork

Yhdistämme tarjoamassamme hyvinvointipaketissa liikunnan, levon, ravinnon ja Mindfulnessin oppeja saadaksemme kuluttajalle laaja-alaisen kuvan siitä, mitkä kaikki asiat vaikuttavat yleiskuntoomme ja mielenmaisemaan. Kuten yllä on todettu niin liikunnalla kuin mielenharjoitteilla voi säädellä psykofyysisen minämme eri mekanismeja – fyysisiä kuin mentaalisia.

3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilussa suunnitellaan ja viedään uusi tai olemassa oleva tuote uudelle tasolle ideoimalla, kehittämällä ja testaamalla käytännössä (Aalto Pro 2016). Kyse on oikeastaan ajattelutavasta, jossa tuotetta tai palvelua kehitetään jatkuvasti (SDT 2012). Oli kyse palvelumuotoilusta tai tuotekehityksestä on kyse määrätietoisesta toiminnasta. Tähtäimessä kurottautua uusille paikoille ja synnyttää niissä liiketoimintaa uusilla tai kehitetyillä tuotteilla ja palveluilla. (Villanen 2016,105.) Kun taidon lopulta sisäistää, oppii myös nopeasti soveltamaan uusia menetelmiä ja keksimään kokonaan uusia juuri omaan liiketoimintaan soveltuvia tapoja. (SDT 2012.)

Mieti vaikka jonkin brändin mieleenpainuvaa isoa mainoskampanjaa, joka oleellisesti sai sinussa aikaan wow- efektin. Tai tuleeko mieleen jokin yritys, joka toistuvasti tuo itseään esiin erilaisin vaikutinkeinoin?

Itselleni tulee mieleen Finnairin ja Finavian yhteistyöprojektit, joilla on haluttu nostaa sekä Helsinki-Vantaan että Finnairin imagoa. Kampanjat ovat kulkeneet nimellä Match made in HEL, jonka kautta on tehty erilaisia mainoskampanjoita viime vuosien aikana. Kampanjat ovat todella muuttaneet lentoaseman kuin Finnairinkin imagoa trendikkäämmäksi. He ovat mielestäni jopa onnistuneet yli odotusten. Mieleenpainuvimpia ovat olleet yhteistyö suomalaisen ulkomailla erittäin menestyneen skeit-taajan Arto Saaren kanssa sekä näyttävä yhteistyö muotimaailman kanssa. Tämä muotinäytös viime keväänä ei voinut jäädä keneltäkään huomaamatta. (Finavia 2016.)

Itsekin olen ollut osana lentoaseman lunchin elävöittämissä hanketta. Syksyllä 2014 kävin ohjaamassa kyseisessä tilassa joogaa kansainvälisistä toimittajista koostuvalle ryhmälle, jotka olivat juuri seuraamassa tätä Finavian kasvojenkohotushanketta. On siis kyse brandin rakennuksesta, joka on palvelumuotoilun palvelupolun yksi tärkeimmistä ja merkittävistä osista. Tuotteelle luodaan persoonallisuus ja identiteetti. Voidaan jopa ajatella, että tuote persoonallistetaan. (Ogilvy 1983; Malmelin 2003; Villanen 2016, 153.) Tässä lentoaseman ja Finnairin konseptissa kaikki lähtee jo siitä, kun astut sisään sisääntuloaulaan, joka jatkuu aina lentokoneeseen saakka. Koneessa tarjolla on Finavian lehti, joka muistuttaa hyvin pitkälti trendikkäitä ulkomaisia Wallpaperia ja Viceä. Palvelupolku on mietitty huolella alusta loppuun saakka. Ollaan päästy ajatukseen siitä, että brändi ei vain näy vaan se koetaan. (Tuulaniemi 2011, 51.)

Onnistuttuaan kasvojen kohotuksessaan Finavia ja Finnair jättävät hymyn kuluttajan kasvoille, joka takaa sen, että asiakas ostaa uudemman kerran lentonsa heidän kautta, vaikka halvempiakin lentoja olisi tarjolla. Miksi näin? Koska kyseessä ovat brändit, jotka ovat onnistuneet tekemään jotain oleellisesti toisin mitä kilpailijansa. Kuluttaja on valmis maksamaan tämänkaltaisesta palvelusta jopa enemmän mitä kilpailevan palveluntarjoajan palvelusta. Kyse on lisäarvosta. Alentamalla tuotteen hintaa tai vastaavasti lisäämällä hyötyjä luodaan asiakkaalle lisää arvoa. Lisäarvo on kilpailutekijä: Tuotteet kilpailevat markkinoilla vastaavien muiden tuotteiden kanssa joten lisäarvon tuonti voi vaikuttaa asiakkaan päätöksen tekoon valinnan keskellä. (Tuulaniemi 2011, 37.)

Palvelumuotoilussa on siis kyse uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämisestä tai jo ennestään olemassa olevien tuotteiden tai palveluiden oleellisesta parantamisesta (Villanen 2016, 105).

3.1 Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut painottavat vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjiä kohtaan, luovuutta ja visuaalista ajattelua. Palvelumuotoiluprosjektissa muotoilijalla on keskeinen rooli koordinaattorina kaikkien sidosryhmien välillä (Miettinen 2011, 32.)

Muotoiluajattelulla kyetään luomaan konsepteja, ratkaisuja ja tulevia palvelukokemuksia. On erilaisia tapoja aloittaa palvelupolun rakennus. Palvelumuotoilun prosessia määrittävät sekä prosessille ominaiset piirteet että prosessin eri vaiheissa käytettävät muotoilun tutkimuksen ja visualisoinnin menetelmät. Palvelumuotoilun projektissa harvoin seurataan kaikkia prosessin vaiheita. Menetelmä valitaan tai sitä sovelletaan työn alla olevan projektin mukaan. (Miettinen 2011, 35.)

Yleensä kaikki lähtee asiakasymmärryksestä, vaikka taustalla onkin yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet tai onnistuneen palvelun tuottamat resurssit. (Tuulaniemi 2011, 104) Tärkeää kuitenkin on pyrkiä kasvattamaan asiakasymmärrystä ja nostamaan esiin palvelun kehitysideoita: havainnointi, käyttäjien tarinat, draaman menetelmät, muotoiluluotaimet ja mahdollinen ”mystery shopping”. Tämän jälkeen ideoista muokataan palvelukonsepti esimerkiksi kuvakäsikirjoitus ja konkreettinen malli. Ja sitten kehitetään edelleen erilaisten mallinnustekniikoiden avulla. Tällä tavoin palveluideaa saadaan kehitettyä asiakastarpeisiin sopivaksi. Viimeinen vaihe onkin palvelun lanseeraus ja ylläpito. (Tuulaniemi 2011, 104.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella Palmu Incin kolmivaiheisen lähestymistavan kautta, joka yhdistää asiakkaan että liiketoiminnan vaatimukset.

1. Projektiryhmän pitää tunnistaa ja erottaa asiakkaiden tarpeet ja liiketoiminnan tavoitteet mitattaviksi tavoitteiksi palvelussa.
2. Palvelun toimittaminen pitää optimoida siten, että palvelulla saavutetaan sille määritellyt tavoitteet. Mittareiden täytyy linkittää liiketoiminnan ja asiakaskokemuksen tavoitteet.

3. Palvelun jatkuva seuranta pitää toteuttaa niin, että kriittiset vaiheet palvelun tuottamisessa voidaan arvioida.

Hyvä menetelmällinen osaaminen ja käytännölliset kenttätötaidot ovat välttämättömiä palvelumuotoilijalle. Käyttäjälähtöisen suunnitellun prosessin päämääränä ei ole ainoastaan käyttökelpoisten, toimivien ja toivottavien palvelujen kehittäminen vaan myös ainutlaatuisten palvelujen ja lisäarvon luominen asiakkaille kuten edellä mainittu esimerkkinä Match made in HEL. (Finavia 2016.) (Miettinen 2011, 36-38.)

Palvelumuotoilussa pyritään siis yhdistämään asiakas- ja liiketoimintanäkökulmat. Palmu inc. puhuu asiakasarvosta käyttäjäkokemuksen ja liiketoiminnan tarpeiden yhdistelmänä. Olennaista on pyrkiä tasapainottelemaan näiden kahden lähestymistavan välillä. (Tuulaniemi 2011, 105.)

3.2 Asiakasymmärrys

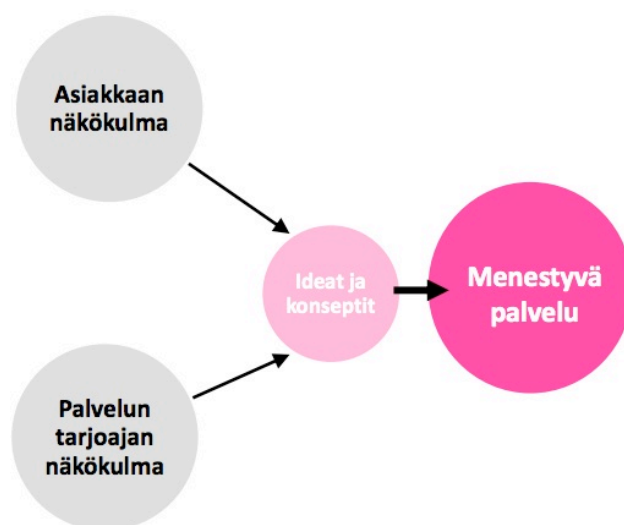
Asiakkaan ymmärtäminen on palvelumuotoilun ensimmäinen vaihe, joka tarkoittaa asiakkaan tietoisten tarpeiden selville saamista ja niistä oppimista. Palvelumuotoilun prosessi alkaa siis asiakkaan tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä. Asiakkaan ymmärtäminen ja käyttäjätiedon hankinta auttaa löytämään uusia kaupallistamisen mahdollisuuksia. (Miettinen 2011, 61.)

Yrityksen on mahdollista saada tuotekehityksensä ja toimintansa kasvuun vauhtia, kun asiakkaat osallistetaan toimintaan ja selvitetään näin asiakasnäkemyksiä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas asetetaan yrityksen tuotekehityksessä päätöksenteon keskiöön ja asiakasnäkemyksiä nähdään tärkeimpänä työkaluna yrityksen tuotekehityksen, liiketoiminnan, brändin, markkinoinnin ja myynnin kasvussa. (Villanen 2016,195.) Tuotekehityksessä on hyvä aina muistaa, että kaiken yritystoiminnan perustana on asiakas, jolla on tietty tarve tai ongelma ja yrityksesi voi tuon tarpeen täyttää tai ratkaista ongelman. Yrityksesi on olemassa asiakkaita varten, ei päinvastoin. (Villanen 2016,139.)

Myös epäröinti ja “negatiivinen ajattelu” voi olla eteenpäin vievää (SDT 2012). Epäonnistumisen mahdollisuutta on ihan turha stressata. Uskon omaan tekemiseen tulee olla kova, ja uusia tuotteita tulee testata alinomaa (Villanen 2016, 129). Palvelumuotoiluun liittyvä jatkuva kehittäminen ja palvelusta saatavaan palautteeseen reagointi antavat mahdollisuuden määrittää, miten brändiviestit näkyvät juuri tässä palvelun kontaktpisteessä. (Tuulaniemi 2011, 51.) Myös jo markkinoilla olevia tuotteita pitää testata koko ajan sillä hyvälläkin tuotteella on elinkaarensa, joka aina on aluksi nouseva ja loppua kohden laskeva (Villanen 2016, 139).

Palvelumuotoilun avulla asiakkaalle luodaan tämän tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelukokemus. Asiakkaan lisäksi suunnittelussa huomioidaan myös palvelun tuottajan näkökulmat. Tavoitteena onkin palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta haluttava ja käytettävä ja palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava. (Miettinen 2011, 50.)

Tuotteiden kehittäminen voi tapahtua myös kilpailijoiden toimintaa seuraamalla (Villanen 2016, 140). Tarkastelemalla muiden samantapaista palvelua tarjoavien tuotteita on helpompi hahmottaa, mikä toimii ja mikä ei. Mihin suuntaan omaa tuotetta vie ja miten palvelua muokkaamalla tuote erottuu muista kilpailijoista. (Miettinen 2011, 51.) Yritykselle on kuitenkin äärimmäisen kustannustehokasta panostaa omien vahvuuksien ja resurssien hyödyntämiseen kilpailijan tuotekehityksen kopioimisen sijaan (Villanen 2016,140).



Kuva: Verkkokaupan vallankumous

3.3 Palvelupolku

Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi. Prosessi tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Mutta mistä alkaa? Asiakasnäkökulmasta ja tarpeesta kyseiselle palvelulle. Näiden jälkeen asiakastarpeiden pohjalta rakennetaan palvelupolku. Palvelupolkua varten pitää tunnistaa keskeisimmät erilaiset käyttäytymismallit ja tarpeet, jotka ohjaavat palvelun kuluttamista. Palvelupolku ja palvelutuokiot voidaan kartoittaa olemassa olevasta palvelusta jotta palvelun rakenne saadaan ymmärrettäväksi ja siihen muotoon, että sitä voidaan tarkastella kriittisesti. (Miettinen 2011, 50.)

Yleisesti palvelupolku nojautuu seuraaviin neljään kohtaan.

JAMK INNOVAATIOVIIKKO

LUOTTAMUKSELLINEN

Miten viikko etenee?

1	maanantai RAJAA kehityshaaste	Viikon esittely & Suunnittelutehtävien toimeksiannot Taustatutkimukset kehitysaiheesta Asiakastutkimuksien suunnittelu
2	tiistai OPI asiakasnäkökulma	Asiakastutkimukset – keskustelut asiakkaiden kanssa Keskustelujen ja asiakasymmärryksen analyysi Asiakasymmärryksen kiteytys
3	keskiviikko RATKAISE ideoi ja konseptoi ratkaisuja	Ratkaisuehdotusten ideointi Ratkaisuehdotusten konseptointi Konseptien valinta ja nopeiden kokeilujen suunnittelu
4	torstai TESTAA kokeile konseptoja käytännössä	Nopeat kokeilut asiakkaiden parissa Kehitysprosessin ja kokemusten dokumentointi
5	perjantai JAA kerro kokemuksesi muille	Konseptien, kokemusten ja opitun esittely toimeksiantajille ja muille osallistujille

Jamk Innovaatioviikko 44 - 2014

Kuva SDT - Palvelumuotoilun työkalupakki

1.Rajaa

Rajauksella luodaan ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista. Organisaatio määrittelee tarpeensa ja tavoitteensa kehitystyölle, jossa mietitään organisaation strategiset tavoitteet. Käydään läpi aikataulu, budjetti, visiot, markkina- ja kilpailutilanne sekä tehdään analyysi palvelun tuottajan tämän hetkisestä tilasta. (Tuulaniemi 2011, 130.) Rajauksen ja kehityskohteen asettamisen pohjalta mietitään millä työkaluilla lähteä liikkeelle, pyritään tunnistamaan kohderyhmä ja asetetaan kyseessä olevalle hankkeelle tavoitteet ja mittarit jotta idea voi kasvaa ja kehittyä innovaatioksi. Ja mikä tärkeintä - projektin edistämiseen on sitouduttava. (Villanen 2016, 117.) Rajaus auttaa havaitsemaan strategiaprosessissa paikkoja, joihin palveluita voi tuottaa ja auttaa hahmottamaan toteuttaako palvelu yrityksen strategiaa, sopeutuuko palvelu yrityksen imagoon sekä sitä millaisia riskejä palveluun sisältyy. (Tuulaniemi

2011, 137.) Länsisalmi (2013) toteaa, että kehitystiimikin voi jäädä jumiin. Ideoiden kehitystyö on jatkuvaa konseptien pyörittelyä, kokeilua ja käytäntöön vientiä, joka on täynnä epävarmuutta, muutoksia, yllätyksiä ja sattumia. Fokus pidettävä edessäpäin ja epäonnistumisista tulee ottaa opikseen. (Villanen 2016,117.)

Jos palvelu sopii organisaation strategiaan tavoitteisiin ja asiakkaat ovat asiakastutkimusten ja organisaation arvioiden mukaan valmiita maksamaan sopivan hinnan, on arvioitava mitä nämä asiakkaat ovat valmiita maksamaan. (Tuulaniemi 2011, 138.)

2. Asiakasnäkökulma

Asiakasnäkökulmassa pyritään sukeltamaan asiakkaan näkökulmaan ja selvittämään, mistä asiakkaat ovat kiinnostuneita, mistä he ovat valmiita maksamaan ja mistä ei. On hyvä pitää mielessä se, että palvelua rakennetaan nimenomaan valitulle kohderyhmälle. On tärkeää miettiä, mitä et vielä tiedä asiakkaistasi ja heidän kulutustottumuksistaan. Kun saadaan nämä selville on mietittävä, miksi asiakas valitsisi tuotteesi ja mikä saa hänet kertomaan tuotteesta eteenpäin positiivisessa valossa. Asiakasnäkökulma ja dialogin rakentaminen asiakkaaseen on siis kaiken perusta. Toinen vaihtoehto on miettiä tuotekehittelyä positiivisessa mielessä. Onko yritykselläsi kehittämisidea, joka helpottaisi asiakkaan tilannetta tai toisi hänelle hyötyä? Kun osoitat asiakkaalle hyödyn, voit saada hänet tarttumaan tarjoukseen. (Villanen 2016, 113-114.) Samaan aikaan tapahtuu palvelutuottajan erottautumistekijöiden ja markkina-position määrittäminen (Tuulaniemi 2011, 130).

3. Kolmas vaihe on ratkaisujen ideointi

Ratkaisujen ideoinnissa pyritään miettimään sitä, mitä kehitteillä olevassa tuotteessa on erilaista muihin samanlaisiin tuotteisiin verrattuna jolloin voidaan hyödyntää benchmarkkausta tai mystery shoppingia. Vertailemalla alan toimijoiden strategiavalintoja, tuotteita, palveluita ja toimintatapoja omaksutaan ja opitaan, mitä hyödyntää ja mitä tehdä toisin. (Tuulaniemi 2011, 138-139.)

Uusia tuotteita syntyy yrityksissä vain uskomalla kehityksen tärkeyteen ja mahdollis-
tamalla luovuuden valloilleen pääsemiseen. Pystyäkseen keksimään uusia, luovia
ajatuksia ja synnyttämään mullistavia innovaatioita yrityksen tulee laajentaa ajattelu-
aan totuttujen käytäntöjen, tavallisuuden ulkopuolelle. Yrityksen tulee oppia näke-
mään asiat uusin silmin, erilaisesta perspektiivistä – sellaisesta, josta kukaan ei ole
osannut niitä vielä katsoa. Lopuksi on aika priorisoida parhaimmat ratkaisut ja hah-
motella niistä protyyppi, jota lähdetään testaamaan käytäntöön. (Villanen 2016,121.)

4. Testausvaihe

Viimeinen vaihe on testausvaihe, jossa palvelua testataan oikeilla asiakkailla.

On siis aika saattaa kehitysidea liiketoimintamalliksi eli palvelupaketiksi.

Mitattavat tulokset ovat äärimmäisen tärkeitä palvelun pilotointivaiheessa. Tuloksista
suunnitteluryhmä voi havaita, mikä toimii ja mikä ei. Keskeisten mittareiden syy-
seuraussuhteiden perusteella suunnitteluryhmä voi havaita suurimmat pullonkaulat
palvelun tuottamisessa ja tehdä muutoksia. (Tuulaniemi 2011, 232.)

Arvioinnilla varmistetaan palvelun kilpailukyky ja jatkuvalla kehittämisellä pyritään
pitämään yllä kilpailuetua kilpaileviin palveluihin (Tuulaniemi 2011, 241).

Tämä neliportainen palvelupolku on kuvailtu auki Jyväskylän ammattikorkeakoulun
palvelumuotoilua tutkivassa tuotoksessa. (SDT 2012.)

3.4 Palvelupaketti

Ydinpalvelu vastaa asiakkaan keskeiseen ostotarpeeseen ja muu palvelupaketti ra-
kentuu sen ympärille. Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluja palvelu-
tuotteessa täytyy olla asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi.

Tukipalvelut tekevät palvelun käyttämisen miellyttävämmäksi, lisäävät palvelun arvoa
ja erilaistavat palvelun kilpailun tarjoajasta kuten aiemmin kuvaamani Finavian ja
Finnairin tempaukset. Avustavat palvelut ovat usein välttämättömiä, jotta asiakkaat

voisivat helposti käyttää ydinpalvelua tai edes valitsevat palvelun tarjoajan ydinpalvelun muiden palveluntarjoajien tuotteista. (Miettinen 2011, 43-44.)

Ero menestyvän ja menestymättömän palveluyrityksen välillä piilee usein tarjotuissa liitännäispalveluissa (Miettinen 2011, 45).

Esimerkiksi Jarnon ja minun Toimiva keho ja mieli- palvelun avustava palvelu on kirjamme ”30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen”. Kirjan oppien seuraaminen tukee muuta valmennustyötä ja auttaa asiakkaalle laadittujen tavoitteiden saavuttamisessa.

3.5 Palvelujen arviointi

Palveluiden kohdalla puhutaan usein käyttökokemuksen tärkeydestä. Ei riitä, että palvelu on toimiva, tyydyttää asiakkaan tarpeen ja on haluttava, vaan myös käyttökokemuksen tulee olla toivotunlainen. Kyseessä on hyvin subjektiivinen asia ja sen mittaaminen, miltä asiakkaasta oikeasti tuntuu, on vaikeaa. (Miettinen,(toim.) Palvelumuotoilu.2011, 138.) Muotoilusta pilotista saadaan vastauksia etenkin myynnin kasvuun tai asiakaskäyntien lisääntymiseen. Suunnitteluun on saatava mukaan jo mahdollisimman aikaisessa vaiheessa palveluun liittyviä eri sidosryhmiä. Nämä sidosryhmät voivat olla asiakkaita, palvelun loppukäyttäjiä, työntekijöitä tai muita asiantuntijoita. Ilman sidosryhmiä ideat ja konseptit eivät välttämättä pyöri toteutettavuuden tasolla, sillä suunnittelijoilla harvoin on kaikkea tarvittavaa tietotaitoa palvelusta. (Miettinen 2011, 140.)

3.6 Palvelumuotoilun periaatteita projektissamme

Usein tiedonkeruu ja käyttäjän ymmärtäminen alkaa haastatteluilla sillä se on paras tapa selvittää, mitä vastapuoli kaipaa ja mihin ongelmaan voidaan pureutua. Muotoi-

luongelma voidaan ratkaista autenttisilla uusilla ideoilla jo siinä tilanteessa, kun niitä havaitaan. Muotoilijan on myös helppo samaistua ja kokea suunnitteluongelma omakseen kun hän on mukana ratkaisemassa joko itse käyttäjänä tai ainakin vuorovaikutuksessa palvelun käyttäjien kanssa. Myös näin ollaan vuorovaikutteisia molempiin suuntiin. Palveluntarjoaja palvelun käyttäjään ja käyttäjä palveluntarjoajaan. (Miettinen 2011,65- 66.)

Rakentaaksemme tarjoamastamme palvelusta entistäkin kattavamman ja toimivamman, on minun ja yhteistyökumppanini Jarno Härkösen lähdettävä tapaamaan potentiaalisia asiakkaita. On selvitettävä mitä he kaipaavat ja mitä liikuntapalveluita he mahdollisesti jo käyttävät. On siis päästävä perille siitä, mitä juuri kyseisen yrityksen työntekijät kaipaavat ja onko jollakin tapauksella omat erityispiirteensä. On selvitettävä mikä osa-alue kaipaa eniten muutosta. Joissakin tapauksissa enemmän muutosta kaivataan liikunnan laadun parantamiseen ja joissakin työvälineeksi tarvitaan enemmän Mindfulness-oppeja. Liikunnan laadulla viitataan siihen, että jos on totuttu treenaamaan aina kovaa ja usein, on tarvetta puhua levon merkityksestä ja urheilusuorituksen intensiteetistä. Jos ongelmana on liikunnan puute, on mietittävä sitä, mikä motivoisi henkilöstöä liikkumaan. Jos ongelmana on huono työilmapiiri, on relevanttia miettiä, miten voimme auttaa siinä? Toimiva keho- valmentajina ensisijainen tehtävämme on vaikuttaa yksilöihin ja sitä kautta voimme vaikuttaa paremmin koko työyhteisöön.

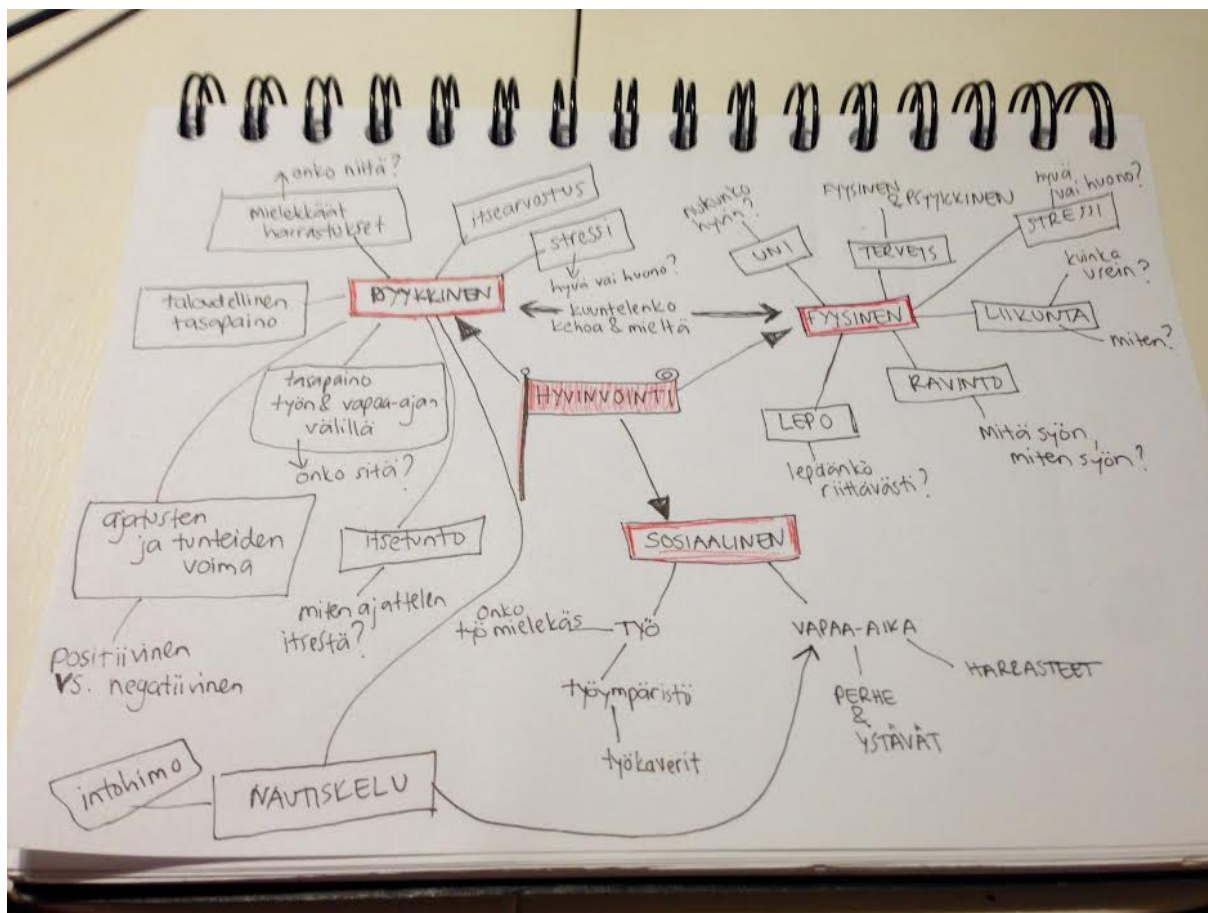
4 Ideasta tuotteeksi

Tässä luvussa avaan palvelumme neljän palvelumuotoilun välivaiheen kautta, jotka kuvasin kohdassa 3.3.

Vaiheet ovat

1. Rajaaminen
2. Asiakasnäkökulma
3. Ratkaisujen ideointi
4. Testaus

4.1 Toimiva Keho-palvelu



Kuva omatuotos

Kuten ylhäällä olevasta kuvasta pystyy jo ensivilkaisulla huomaamaan hyvinvointiin liittyä paljon asioita. Hyvinvointi ei ole pelkkää hikeä ja supistuvia lihaksia vaan siihen liittyy niin sosiaalinen elämä kuin mielenhyvinvointi.

Johdanto-osiossa mainitsin hyvinvointipuolelta löytyvän erilaisia valmennuspaketteja mutta moni niistä keskittyy vain yhteen osa-alueeseen. Hyvinvointikeskus Villa Mandala (Villa Mandala) tarjoaa stressinhallintamenetelmää *Hengähdys hetket* ja Valmius hyvinvointipalvelut keskittyvät konseptissaan fyysisen työkyvyn parantamiseen (Valmiuspalvelut). Personal trainerin palkkaaminen on nykyään normaalia siinä missä kampaajalla käynti mutta useasti personal trainerin kanssa keskitytään vain kehon fyysisiin ominaisuuksien parantamiseen kuten kunnon kohentamiseen ja painonpu-

dotukseen. Näitä edellä mainittuja asioita useasti katsotaan vain liikuntaterveyden kautta ja unohdetaan mielenvaikutus kyseessä oleviin isoihin elämäntapamuutoksiin.

Toimiva Keho-palvelut (Jarno Härkönen ja Kirsi Tikka) yhdistää yritysvalmennuksissaan liikunnan ja mentaalivalmennuksen irrottamatta niitä toisistaan. Kun puhumme liikunnasta tai ohjaamme liikuntatuokiota puhumme koko ajan siitä, miten liikkussa voimme miettiä kokonaisvaltaisesti kehomieltä. Teemmekö kehon liikkeit kehoa kuunnellen vai onko ajatuksena vain toistomäärät ja se, että tekemisen pitää tuntua - tuntea kipua jotta hyväksyt liikunnan hyödyt. Yhdistämme ideologiassamme liikunnan ja Mindfulness-opit, jonka vaikutuksesta liikkumisesta tulee tietoista liikkumista. Harjoittelussa pidämme punaisena lankana käytännönläheisyyttä ja luonnollisuutta. Painotamme sitä, että pienillä arkisilla muutoksilla saadaan elämäntapamuutoksia. Valmennuksissamme keskitymme siihen, kuinka saada ihminen pysähtymään kesken päivän esimerkiksi kyykkäämään ja pyörittelemään hartioita tai tekemään muutamien minuutin keskittymisharjoituksen. Moni ei tule ajatelleeksi, että näinkin arkiset ja yksinkertaiset harjoitteet todella auttavat. Ne ei vain lisää kehon liikkuvuutta hetkelisestään vaan niitä toistamalla toimintakyky todella parane.

Viimeiset vuodet Jarno Härkönen on puhunut luonnollisen liikkeen puolesta eli kuinka oman kehonpaino riittää lisäämään kehon voimaliikkuvuustasapainoa. Toiminnallisessa tai paremmin sanottuna kehonpainoharjoittelussa liikutaan siis isojen liikeratojen äärellä koko ajan hengityksen avulla liikkuen. (Functionality 2016.)

Härkönen puolesta puhuu roikkumisen ja kyykkäämisen tehokkuuteen. Muutamien minuutin kyykkäminen ja roikkuminen tangosta voi oleellisesti lisätä kehosi liikkuvuustasoa. Tämä kaikki perustuu lihaskalvoajatteluun (Fascia), josta puhutaan tätä nykyään paljon liikunta-alalla. Faskia on sidekudoskalvo, joka ympäröi ja peittää lihaksia ja muita kudoksia sekä yhdistää ne toisiinsa. Rakenne on verkkomaisen joustava, muttei kuitenkaan äärettömän elastinen. Nestetasapainon pitäminen kunnossa auttaa kuitenkin pitämään lihaskalvot elinvoimaisina. Unella, ravinnolla, arkiaktiivisuudella, liikunnalla ja jopa henkisellä puolella on niin ikään iso vaikutus lihaskalvojen toimivuuteen. Nyt tutkijat ovat löytäneet hermoyhteyksiä lihasten ja sisäelimiä hermottavien niin sanottujen autonomisten hermostojen välillä. Eli osa lihastoimintamme hermostuksesta ei tulekaan pelkästään tahdonalaisesta hermostosta. Kun liikkuvuus ja liikeradat kehittyvät, lihaskalvotkin pysyvät kunnossa toteaa lihaskalvoguru Mika Pihlman

Turun Sanomien Lihaskalvot ovat ihmisen sisäinen Tuhkimo-artikkelissa. (Leppänen 2015.)

Myös dynaamisen kuin ”pehmeämmän” yinjoogan puolella puhutaan lihaskalvoista ja niiden merkityksestä hyvinvointiimme. Joogassa on jo tuhansia vuosia tiedostettu se, miten hengitys ja erilaiset hengityksen kontrollointiharjoitteet parantavat niin mieltä kuin kehoa. (Wikipedia.) Hengitysharjoitteiden ja meditaation säännöllisen harjoittelun on todettu muuttavan aivojen toimintakykyä parempaan suuntaan lisäten keskittymiskykyä, vähentävän stressiä ja jopa edistävän vastustuskykyä ja eritoten lisäävän kykyä kokea elämä mielekkäämpänä. Tästä on jopa tutkimustuloksia aivotutkimuksen ja psykologian tutkimuksien parissa. (Mark Wheeler 2011.) (Virolainen, H&Virolainen, I.2016, 143.) (American psychological association 2016.)

4.1.2 Brändimme

Toimiva Keho-palveluissa katsomme terveyskäsitettä nimenomaan tämän kehomieliajattelun kautta. Molempia tarvitaan jotta ihminen voi kokonaisvaltaisesti hyvin.

Brändimme on kokonaisvaltaisuus – kehomieli. Erona muihin palveluntarjoajiin on juuri se, ettemme erota kehoa ja mieltä toisistaan vaan tarjoamme palvelua, jossa nämä molemmat yhdistyvät. Tämä on meidän tuotteemme valttikortti ja sillä erotamme alan muista toimijoista tai näin ainakin itse uskomme.

4.1.3 Toimiva Keho-palvelun hyvinvointivointipaketit

Palvelumme on siinä mielessä helppokäyttöinen, että tuomme itsemme ja konseptimme yrityksen tiloihin. Palvelumme koostuu kirjasta, luennosta ja/tai harjoitteista.

Alla esimerkkivaihtoehdot tarjolla olevista hyvinvointipaketeistamme. Jokainen paketti sisältää kirjat ja kaupan päälle tulee luento ja/tai käytännönharjoitteet

Paketti 1 – starttipaketti

Sisältää 10-49 kappaletta *30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen-* kirjoja hintaan 29€/kpl (sis. Alv) ja 30 minuutin online-luento hyvinvoinnista.

Hinta 290-1421€

Paketti 2 – keskikokoinen paketti

Sisältää 50-99 kappaletta *30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen-* kirjoja hintaan 29€/kpl (sis. Alv) ja 1,5 tunnin mittaisen luennon hyvinvoinnista tai vaihtoehtoisesti saman mittaisen käytännönharjoituksen.

Hinta 1450-2871€

Paketti 3 – isot paketit

100-199 kappaletta *30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen-* kirjoja hintaan 29€/kpl (sis. Alv) ja 2 tunnin mittainen luento hyvinvoinnista tai tunnin mittainen luento ja tunnin mittainen käytännönharjoitus yrityksen tiloissa.

Hinta 2900-5771€

200+ kappaletta kirjoja hintaan 29€/kpl (sis. Alv), 2 x 1,5 tunnin mittaista luentoa tai luento (1,5 tuntia) ja käytännönharjoitus (1,5 tuntia)

5800€ - XXXX€

4.2.1 Asiakasnäkökulma

Potentiaalisia asiakkaitamme ovat erikokoiset yritykset, joille työntekijöiden työssä jaksaminen ja työympäristön hyvä ja tasapainoinen ilmapiiri on tärkeää. Työnantaja, joka pitää huolta työntekijöiden terveydestä, työssä jaksamisesta ja työnmielekkyydestä, saa mitä todennäköisemmin alaisensa sitoutettua työhön ja motivoituneina

tekemään keskimäärin enemmän työnsä eteen. Työnlaatu ja työilmapiiri paranevat varmasti.

Työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738) sanotaan, että työssä jaksaminen on keskeinen osa työntekijän fyysistä ja henkistä terveyttä työssä, jossa työnantaja on lain nojalla velvollinen huolehtimaan tarpeellisin toimenpitein. Työntekijöidenkin tulee ottaa vastuuta työssä jaksamisestaan yhteistyössä työnantajan kanssa, parannettava ja ylläpidettävä työpaikan työturvallisuutta. Kaiken kaikkiaan työntekijöiden rooli työssä jaksamisen takaamisessa on keskeinen, sillä lakisääteisestä velvollisuudesta huolimatta työnantajalla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa kaikkiin työssä jaksamisen osatekijöihin, kun myös työntekijän yksityiselämään liittyvillä seikoilla on väistämättä vaikutuksensa työssä jaksamiseen. Työuupumuksen ja sairauspoissaolojen vähentyessä työssä jaksamisesta huolehtiminen on kaikkien osapuolten intressissä. (Eilakaisla 2015.)

Työhyvinvointi on noussut viimeisten vuosien aikana yhä keskeisemmäksi puheenaiheeksi organisaatioissa. Työnantajat ovat alkaneet kiinnittää huomiota ja panostaa työhyvinvointiin yhä enemmän, sillä on huomattu, että henkilöstön työhyvinvointi on niin työntekijöiden, työnantajan kuin koko yhteiskunnankin etu. Nykyisin nuoret työntekijät arvostavat työssään entistä enemmän työssä viihtymistä, uusia haasteita, mahdollisuutta kehittyä ja oppia uutta. (Virolainen 2012, 9.)

Työnantajilla ei olekaan enää paine tarjota liikuntapalveluita ja muita työetuja ylläpitääkseen työntekijöiden työkuntoa vaan myös siksi, että kilpailu hyvistä työntekijöistä kovenee entisestään. Monilla isoilla yrityksillä voi olla iso kysymys miettiä, millä tavoin saadaan työntekijä sitoutumaan kyseessä olevaan yrityksen. Jos kilpailijalla on paremmat edut palkan lisäksi se, voi olla syy vaihtaa työpaikka headhunterin soiton jälkeen. Juuri tätä meidän palveluntarjoajana on hyvä pitää mielessä. Me voimme mahdollisesti palvelullamme lisätä yrityksen lisäarvoa.

4.2.2 Potentiaalisten asiakkaiden löytäminen ja ratkaisujen ideointi

Kukaan ei tule kotoa hakemaan pätee myös siihen, miten asiakkaan löytää konseptimme. Palvelu voi olla kuinka hyvä tahansa, mutta jos asiakas ei siitä tiedä tai ei ymmärrä sen hyötyjä, on palvelu vain hyvä idea (Tuulaniemi 2011,239). Palveluntarjoajana on itse aktiivisesti otettava yhteyttä potentiaalsiin asiakkaisiin. Sovittava tapaamiskerta, milloin voimme esitellä palvelumme ja kertoa, miksi juuri meidän palvelu on se, joka kannattaa valita markkinoiden muista palveluista.

Ennen yrityksiin kontaktoitumista hyvänä käyntikorttina voisi toimia muutaman minuutin mittainen ytimekäs esittelyvideo. Esittelyvideo siitä, mikä on Toimiva keho- palvelut ja mitä palvelumme tarjoaa ja lupaa. Nykypäivänä sähköpostisälästä eroaa vain juuri ne huomiota herättävät poikkeukset. Lyhyt videoesittely toimisi parhaiten tuotteemme puolestapuhujana. Myös yhden ilmaisen valmennuksen tarjoaminen voisi olla tapa esitellä konseptiamme.

5 johtopäätökset

Toimiva kehon yrityksille suunnattu palvelu on täysin valmis markkinoille. Seuraava luonnollinen vaihe on aloittaa sen myyminen valituille yrityksille. Palvelua on tarkoitus alkaa myydä heti alkuvuodesta 2017 Kirsi Tikan toimesta. Alustavia keskusteluja on jo käyty muutaman ison kansallisen yrityksen kanssa.

Palvelua on myös hyvä testata heti, kun ensimmäisiä paketteja päästään viemään käytäntöön. Näillä testauksilla pystytään reagoimaan mahdollisiin puutteisiin jotta palvelusta saadaan sen parhain versio käyttöön.

Näen tulevaisuudennäkymät markkinoiden suhteen hyvin valoisana ja vastaanottavaisena kaltaisellemme palveluntarjoajalle. Ylipäänsä uskon vahvasti siihen, että tulevaisuudessa yritykset alkavat toden teolla satsata työntekijöidensä hyvinvointiin ja

siihen, että työympäristö on motivoiva ja työntekijöitä tukeva. Työntekeminen ja työtoimenkuvat muuttuvat koko ajan ja entisestään haetaan tuotettavuutta ja työntekijöistä otetaan kaikki mehut irti. Juuri näiden seikkojen takia työssä jaksaminen ja oman hyvinvoinnin vaaliminen korostuvat. Myös näistä edeltä mainituista syistä Mindfulness ja muut kehonhallintamenetelmät tulevat saavuttamaan vielä suuremman suosion mitä ollaan tähän asti nähty. Ihmisillä näyttää olevan kova tarve pysähtyä ja löytää rauhoittumisen kautta vastapainoa hektiseen elämäntyyliin. Myös koko maailman nykytilanne – kaoottiset ja epävarmat ajat, pakottaa ihmisiä miettimään, mitkä asiat elämässä merkitsevät eniten. Mikä tekee onnelliseksi ja mikä ei. Missä menee omat rajat ja minkä arvojen mukaan elämäänsä haluaa elää. Teollisen vallankumouksen jälkeen työ oli kaiken mittari mutta nykyään ihmisille merkitsee kuitenkin eniten oma jaksaminen ja yleinen hyvinvointi näin ainakin uskallan väittää. Myös nämä arvojen muutokset on havaittavissa liikunta-alan räjähdysmäisessä kasvussa. Alalle on tunkua ja tasaiseen tahtiin nousee uusia hyvinvointiin keskittyviä yrityksiä ja erilaisia palveluita erilaisista älypuhelin sovelluksista lähtien. Olemme siis juuri oikeaan aikaan lanseeraamassa palveluamme.

LÄHTEET

Ala-Kivimäki, Petteri. 2016. Artikkelin Levosta tulee treenaamisen kuumin trendi Helsingin Sanomat, Elämä & Hyvinvointi, Viitattu 20.11.2016 <http://www.hs.fi/elama/a1476847666226?jako=3a0740a87d6378ff587bda86d597b125>

American psychological association – The psychology of meditation. Viitattu 16.11.2016 <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1988-97270-000>

Finavia Uutishuone/Kiitotiestä catwalk: Kansainvälinen muotinäytös Helsinki-Vantaalle Viitattu 16.11.2016 <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2016/match-made-in-hel-nain-kiitotiestä-tehdaan-catwalk/>

Fitra-kirjat. Viitattu 16.11.2016 <http://www.fitra.fi/application/files/9914/4802/8206/FITRA-KEVATKATALOGI-2016-vedos02.pdf>

Eilakaisla Vieraskynä- blogi - Työnantajan velvollisuus huolehtia työssä jaksamisesta Viitattu 16.11.2016 <https://www.eilakaisla.fi/tyoantajan-velvollisuus-huolehtia-tyossa-jaksamisesta>

Functionality -Toiminnallinen harjoittelu Viitattu 16.11.2016 <http://www.functionality.fi/functionality/>

Härkönen, Jarno & Tikka, Kirsi. 2016. 30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen. Fitra-kirjat. Helsinki

Kabat – Zinn, John Viitattu 10.11.2016 https://fi.wikipedia.org/wiki/Jon_Kabat-Zinn

Kallionpää, Katri. 2015. Mindfulness lievittää kipua tehokkaammin kuin lumelääkkeet. Helsingin Sanomat – Elämä&Hyvinvointi. Viitattu 20.11.2016 <http://www.hs.fi/hyvinvointi/a1447652185579>

Litovaara, Aleks. Viitattu 10.11.2016 <http://www.aleksilitovaara.com/mindfulness/>

Lepänen, Marko. 2015. Artikkelin Lihaskalvot ovat ihmisen sisäinen tuhkimo. Turun Sanomat Viitattu 16.11.2016 <http://hyvinvointi.ts.fi/terveys/lihaskalvot-ovat-ihmisen-sisainen-tuhkimo/>

Miettinen, Satu (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus ry. Savonia- ammattikorkeakoulu, Kuopion Muotoiluakatemia

Mindatwork Viitattu 11.11.2016 <http://www.mindatwork.fi/mindfulness-tutkimuksia/>

Pesonen, Eeva-Stiina. Kauppalehti. Aivot rasittuvat, ja luovuus alkaa kadota – mindfulnessin suosio räjähti Viitattu 10.11.2016

<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/aivot-rasittuvat-ja-luovuus-alkaa-kadota---mindfulnessin-suosio-rajahiti/DMj9M4va>

Mindfulness scds Viitattu 21.11.2016 <http://www.mindfulnessscds.com/>

Personal Trainer Akatemia Viitattu 16.11.2016 <http://ptakatemia.fi/>

Science Daily – In meditation the push-up for the brain? Study shows practice may have potential to change brain's physical structure

Viitattu 16.11.2016

<https://www.sciencedaily.com/releases/2011/07/110714091940.htm>

SDT - Palvelumuotoilun työkalupakki – Prosessi ja työpohjat: Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2010-2012 Viitattu 3.11.2016

https://www.tekes.fi/globalassets/global/nyt/tapahtumat/sdt_palvelumuotoilun_tyokalupakki.pdf

Smartum. Viitattu 16.11.2016 <https://www.smartum.fi/fi/tyosuhde-edut/tyonantaja/liikunta/smartum-liikuntaseteli>

Suomela Minna, Väli-Torala Minna 2011. Opinnäytetyö Liikunnan vaikutukset mielen-terveyteen. Vaasan ammattikorkeakoulu

Terveyskirjasto. Viitattu 16.11.2016 www.terveyskirjasto.fi

Toimiva Keho. Viitattu 16.11.2016 <http://toimivakeho.com/>

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy

Villanen, Jaana 2016. Tuotteista tähtituotteita. Helsinki: Kauppakamari

Valmius hyvinvointiin. Viitattu 16.11.2016 <http://www.valmius.fi/>

Villa Mandala Hyvinvointikeskus. Viitattu 16.11.2016 <http://www.villamandala.fi/>

Virolainen, H.& Virolainen, I. 2016, Mielen voima – Mielen vaikutus terveyteen ja hyvinvointiin. Helsinki, basam Books.

Virolainen, Hannu. 2012. Kokonaisvaltainen tie hyvinvointiin. Book on Demand, Helsinki

Wikipedia Viitattu 16.11.2016 <https://fi.wikipedia.org/wiki/Jooga>

Williams Mark, Penman Danny 2011. Tietoinen läsnäolo – löydä rauha kiireen keskelle. Helsinki. Viisas Elämä

LIITTEET

Kirja 30 askelta toimivaan kehoon ja mieleen PDF-selailuversio

Kirsi TikkaJarno Härkönen

30 ASKELTA

TOIMIVAAN KEHOON JA MIELEEN



