

Tanja Ihalainen

Työhyvinvointipalveluiden tuotteistaminen – Case Fii Wellbeing



Liikunnanohjaaja

Liikunnan- ja vapaa-ajan
koulutusohjelma

Kevät 2018



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiivistelmä

Tekijä: Ihalainen Tanja

Työn nimi: Työhyvinvointipalveluiden tuotteistaminen – Case Fii Wellbeing

Tutkintonimike: Liikunnanohjaaja (AMK)

Asiasanat: työhyvinvointi, tuotteistaminen, fyysinen aktiivisuus, palveluliiketoiminta, palvelutuote

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli työhyvinvointialan markkinoiden selvityksen pohjalta kehittää uusia toimintamalleja fyysisen työhyvinvoinnin kehittämiseen palvelutuotteiden avulla. Tavoitteena opinnäytetyössä oli tuotteistaa ja muodostaa toimeksiantajan toiveita ja vaatimuksia vastaava palvelutuotekokonaisuus kirjattuna palvelukäsikirjan muotoon. Toimeksiantajalla oli tarve tuotteistamisprosessille, sillä kyseessä on tuore työhyvinvointialan yritys, jonka palvelukokonaisuutta ei ollut toistaiseksi kirjattuna selvästi auki.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä käyttämällä tuotteistamisen ja palvelumuotoilun elementtejä. Tuotteistamisprosessin tuotoksena on toimeksiantajan käyttöön tuleva palvelukäsikirja. Prosessin aluksi perehdyin teoriapohjaan työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden sekä tuotteistamisen osalta ja selvitin työhyvinvointialan tämänhetkistä tarjontaa. Tuotteistamisprosessin toteutin hyödyntäen pohjamateriaalina Parantaisen (2007) teosta Tuotteistaminen, jonka työvaiheita seurasin palveluiden muotoilussa palvelutuotteiksi. Osassa työvaiheita käytin hyödyksi myös muita palvelumuotoilun työkaluja ja malleja. Palvelukokonaisuus määriteltiin ja dokumentoitiin useasta eri näkökulmasta ja prosessin päätteeksi dokumenteista koottiin johdonmukainen käsikirja toimeksiantajan käyttöön.

Kehittämistehtävissäni keskityin palveluiden erottuvuuteen alan kilpailijoista, niiden mahdollisuuksiin kehittää toimeksiantajan asiakkaina toimivien yritysten jokapäiväistä työhyvinvointia sekä palveluiden jatkuvuuden takaamiseen. Määritellyt tehtävät saavutettiin prosessin aikana hyvin ja toimeksiantajalle onnistuttiin muodostamaan heti hyödynnettävissä oleva palvelukokonaisuus. Prosessin alussa oletettu elämyksellisyyden uutuusarvo työhyvinvoinnin alalla todettiin selvitykseni pohjalta päteväksi, joten palvelutuotteisiin sisällytettiin elämyksellisten elementtien mahdollisuus osana kokonaisuutta.

Abstract

Author: Ihalainen Tanja

Title of the Publication: Productization of occupational well-being services – Case Fii Wellbeing

Degree Title: Bachelor of Sports and Leisure Management

Keywords: well-being at work, productization, physical activity, service business, service product

The purpose of this study was to create new operational models for enhancing occupational well-being. The objective was to productise and form a set of service products in a service manual for the commissioner company. The commissioner had a need for the productization process as it is a new company in the field of occupational well-being and their service set was not yet thoroughly described.

This thesis process was executed through productization and with tools of service design. The output and the product of this productization process is a service manual which will be used by the commissioner when offering the services to clients.

The theoretical framework of this study consists of productization and the notion of occupational well-being. The existing services in the field of occupational well-being were also examined. In designing the product, the guidelines by Parantainen were followed. On some phases of the productization other tools of service design were also utilized. The set of service products was defined and documented from several points of views. After that the service products were collected together to form the service manual.

The development goals of the study focused on standing out from the other service providers in the field, the possibilities of enhancing the occupational well-being in daily life with service products and securing the continuity of the services. The goals were achieved through the process and the service manual was ready to use for the commissioner as soon as it was completed.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Palvelukäsikirjan tuotteistamisen lähtökohdat	2
2.1	Toimeksiantaja – Fii Wellbeing	2
2.2	Tuotteistamisprosessit liikunnan toimialalla	3
2.3	Tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät.....	3
3	Fyysisen aktiivisuuden merkitys työhyvinvoinnissa.....	5
3.1	Työhyvinvointi	5
3.2	Terveys	8
3.3	Terveysliikunta	9
3.4	Liikkumattomuus ja istumisen vähentäminen	11
3.5	Ergonomia.....	12
4	Elämykset työhyvinvointipalveluissa.....	14
4.1	Elämys	14
4.2	Elämyksellinen palvelutuote	15
5	Tuotteistaminen – palvelusta palvelutuotteeksi	16
5.1	Palvelumuotoilu.....	18
5.2	Palvelukäsikirja	19
6	Tuotteistamisprosessin toteutus	21
6.1	Prosessin lähtötilanne	22
6.2	Lupausvaihe.....	24
6.3	Lunastusvaihe.....	27
6.4	Palvelukäsikirjan kirjoittaminen.....	28
7	Johtopäätökset.....	30
8	Pohdinta.....	32
	Lähteet.....	37
	Liitteet	

1 Johdanto

Työhyvinvointi ja laajemmin kokonaisvaltainen hyvinvointi ovat olleet viime aikoina usein esillä mediassa. Tutkimukset ovat osoittaneet, kuinka työntekijöiden hyvinvointiin panostaminen lisää tuottavuutta ja työn laatu paranee. Työhyvinvoinnin hyödyt nähdään Euroopassa kansantalouden, yrityksen ja yksilön tasolla. Kehitystä on havaittavissa esimerkiksi työurien pitenemisessä ja tuottavuudessa, yritysten imagossa ja kilpailukyvyssä sekä yksilötasolla motivaatiossa ja stressin vähenemisessä. (Anttonen ym. 2009). Työhyvinvoinnin ja organisaatioiden menestys ovat selkeässä yhteydessä toisiinsa, sillä erityisesti tietotyössä organisaatiolle on enemmän hyötyä hyvinvoivasta kuin loppuun palaneesta työntekijästä (Vesa 2011, 70, 74).

Työhyvinvoinnin kehittämiseen keskittyviä yrityksiä on paljon ja niiden palvelukokonaisuudet vaihtelevat melko paljon. Tässä opinnäytetyössä tuoteistetaan palvelukokonaisuus alan tuoreelle toimijalle, työhyvinvointipalveluja elämyksellisellä otteella tuottavalle yritykselle nimeltä Fii Wellbeing. Työssä selvitetään fyysiseen työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja niiden pohjalta toteutetaan tuoteistamisprosessi, jonka tuloksena on yrityksen sisäiseen käyttöön soveltuva palvelukäsikirja. Tuoteistamisen pohjana toimii pääasiassa Parantaisen (2007) teos Tuoteistaminen. Rajaus työhyvinvoinnin fyysiseen osa-alueeseen on tietoinen valinta opintojeni kautta kehittyneen osaamisperustan sekä toimeksiantajan toiveiden vuoksi. Työssä tiedostetaan hyvinvoinnin kokonaisvaltaisuus ja osa-alueiden vaikutus toisiinsa, mutta palvelutuotteet on muodostettu pääasiassa fyysisen hyvinvoinnin näkökulmasta.

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Työn tekemisen pohjana toimii alan palveluiden kartoitus, sillä kuten Vilkka ja Airaksinen (2003, 27) toteavat, työn aloitusvaiheessa on tärkeää selvittää kohderyhmä sekä idean tarpeellisuus kyseiselle kohderyhmälle. Opinnäytetyön olisi siis luotava jotakin uutta alalle. Toimeksiantaja olettaa elämyksellisyyden olevan uusi elementti työhyvinvointialan palveluissa, joten tämä oletus toimii tärkeänä pohjana kartoitukselle sekä työn toteutukselle.

2 Palvelukäsikirjan tuotteistamisen lähtökohdat

Työhyvinvointipalveluiden tuotteistaminen Fii Wellbeing:lle oli hyvin luonteva valinta opin- näytetyöni aiheeksi, sillä olen toinen kyseisen yrityksen perustajista. Yrityksen toiminta on vielä alkuvaiheessa, joten valmista asiakkaille markkinoitavaa ja myytävää palvelutarjon- taa on hyvin vähän. Tähän mennessä työhyvinvointipalveluita on hahmoteltu karkeasti, joten tuotteistamisen kautta on nyt sopivaa muodostaa selkeä tietopohjaan perusteltu pal- velukokonaisuus. Opinnäytetyön toteuttaminen vaatii innovatiivisuutta ja työhyvinvoin- tialan toimikentän selvittämistä. Keskeisenä ajatuksena työssä on suunnitella, tuotteistaa ja muodostaa eheä palvelukokonaisuus, joka on suoraan hyödynnettävissä yrityksen käyttöön.

2.1 Toimeksiantaja – Fii Wellbeing

Fii Wellbeing on syksyllä 2017 perustettu hyvinvointi- ja liikunta-alan yritys, jonka pääasi- allisena palveluna ovat työhyvinvointipalvelukokonaisuudet muille yrityksille. Näiden li- säksi yritys tarjoaa palveluita yhteisöille, yhdistyksille ja seuroille. Yrityksen omistaa kaksi liikunnanohjaajaa, joilla on vahva näkemys hyvinvoinnin kokonaisvaltaisesta kehittämi- sestä. Taustana yrityksen perustamiselle on molempien toimijoiden osallistuminen Nuori Yrittäjyys -opintoihin. Tuolloin toimialanamme oli korkeakoululiikunta ja opiskelijoiden hy- vinvoinnin kehittäminen, josta oli luonnollinen jatkumo työhyvinvoinnin alan yrityksen pe- rustamiseen liikunnanohjaajaopintojemme loppuvaiheessa. Yrityksen tavoitteena on tuot- taa palveluja, jotka erottuvat kilpailijoistaan ja vastaavat tämän hetken kysyntään työhy- vinvoinnin toimialalla.

Yrityksessä on tällä hetkellä kaksi toimijaa ja olemme yhdenvertaisessa asemassa palve- luiden tuotannossa ja yritystoiminnassa. Molemmat yrittäjät tekevät työtä samanvertai- sella panoksella. Opinnäytetyössäni päätimme kuitenkin määrittää roolini niin, että pro- sessin ajan minä toimin opinnäytetyön tekijänä ja yhtiökumppanini toimeksiantajan edus- tajana. Näin toimiessamme loimme selvän rajauksen opinnäytetyötäni koskevien työteh- täviemme välille. Rajauksen myötä toimeksiantajan toiveiden kartoitus sekä tuotoksen to- teutus oli sujuvampaa ja luotettavampaa, verrattuna tilanteeseen, jossa olisin toiminut sekä toimeksiantajan että opinnäytetyön tekijän roolissa ja olisin toteuttanut koko proses- sin omien mielipiteideni mukaan.

2.2 Tuotteistamisprosessit liikunnan toimialalla

Työhyvinvoinnin alalta julkaistuja aiempia tuotteistamisprosesseja on löydettävissä melko vähän. Tohkanen (2014) on kehittänyt opinnäytetyössään työhyvinvointipalveluita Liikuntakeskus Pajulahdelle hyödyntäen Huco sport -profiliia. Kyseisen opinnäytetyön työhyvinvointipalvelut ovat sen toimeksiantajan huomioon ottaen hyvin selkeästi kohdennettu liikunnallisiin palveluihin. Kyseessä oleva toimintamalli ei sovi oman opinnäytetyöni toimeksiantajan palvelutarjontaan sekä toiveisiin, joten tuotteistamisprosessiin on valittu teoriapohjaksi Parantaisen (2007) teos Tuotteistaminen – rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Kyseistä teoriapohjaa opinnäytetyössään on käyttänyt Selkee (2013) tuotteistaessaan valmennusosaamisensa, joten Parantaisen mallia on hyödynnetty liikunta-alan palveluiden tuotteistamisessa aiemminkin. Tuotteistamisprosessin aikana aion myös testata teoksen nimen luoman lupauksen: voiko tuotteistamisprosessin todella toteuttaa vain kymmenen päivän aikana?

2.3 Tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tavoitteena on tuotteistaa ja muodostaa toimeksiantajan toiveita ja vaatimuksia vastaava palvelutuotekokonaisuus kirjattuna palvelukäsikirjan muotoon. Tavoitteena toimeksiantajan osalta on saada käyttövalmis palvelukäsikirja yrityksen tarjoamista tuotteista, jotta palvelut ovat heti työn valmistumisen jälkeen markkinoitavissa ja myytävissä asiakkaille. Oma tavoitteeni opinnäytetyöprosessissa on kehittää yrittäjyysosaamistani tuotteistamisesta sekä ammatillista osaamistani työhyvinvoinnin alalta sen eri osa-alueet huomioon ottaen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on markkinoiden kartoituksen pohjalta kehittää uusia toimintamalleja fyysisen työhyvinvoinnin jatkuvaan kehittämiseen palvelutuotteiden avulla.

Kehittämistehtäväni ovat:

- Millainen palvelukokonaisuus erottuu työhyvinvointialan kilpailijoista?
- Millaiset työhyvinvointipalvelut kehittävät asiakasyrityksen jokapäiväistä hyvinvointia?
- Millaisilla palveluilla voidaan taata jatkuvuus asiakasyrityksen työhyvinvoinnin kehittämisessä?

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009) mukaan aiheen rajausta on keskeinen asia, jotta näkökulma prosessiin on täsmällinen, mutta aihetta ja sen rajausta voi joutua tarkentamaan prosessin edetessä. Työn toteutuksen tavoitteena on keskittyä työhyvinvointialan toimintaan Kainuun alueella. Syynä tähän on, että Kajaanin ja Kainuun alue on toimeksiantajayrityksen pääasiallinen toiminta-alue, jossa pyritään kasvuun jo olemassa olevien verkostojen pohjalta.

Työn toteutuksessa käytetään taustamateriaalina vastaavia tuotteistamisprosesseja eri toimialoilta, tuotteistamisen oppimateriaaleja ja teoksia sekä palvelumuotoilun oppaita. Palvelukokonaisuuden muotoilussa keskeisessä osassa on opintojen kautta kehittynyt tietotaito liikunnan ja hyvinvoinnin alalta sekä tiedot ja taidot liiketoimintaan ja yrittäjyyteen liittyen. Työhyvinvoinnista puhuttaessa tämän työn tuotteistusprosessin aikana keskitytään fyysisen hyvinvoinnin osa-alueisiin toimeksiantajayrityksen toimijoiden koulutustautaan ja osaamisen vuoksi. Tuotteistamisprosessiin kuuluva palveluiden hinnoittelu tehdään tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, jotta saadaan muodostettua kaikilta osin käyttövalmis palvelukäsikirja yrityksen käyttöön.

Palveluista pyritään tuotteistamisprosessissa tekemään alallaan erottuvia elämyksellisyyden kautta, mutta hyvin rajattuna sille toiminta-alueelle, jonka yrittäjät taitavat parhaiten. Syynä elämyksen sisällyttämiseen palveluihin on yrittäjien oma opintojen aikainen erikoistuminen elämysaktiviteetteihin sekä yrittäjien ennako-olettamus ajatusmallin uutuudesta ja erottuvuudesta alalla. (Mattila 2018.)

Palveluiden muodostamisessa tavoitellaan johdonmukaisuutta, jotta ne ovat helposti hyödynnettävissä monien eri asiakasyritysten tarpeisiin. Hyvin tuotteistettu palvelu on helpompi ostaa, ominaisuuksiltaan vahvempi, tehokkaammin myytävissä ja markkinoitavissa sekä helpommin monistettavissa kuin tuotteistamaton palvelu (Parantainen 2007, 38). Työn toteutuksen aikana tuotteistamiseen on panostettava ajallisia resursseja myös toimeksiantajan puolelta riittävään yhteydenpitoon ja palautteenantoon, jotta lopputuloksena olisi yritykselle mahdollisimman toimiva kokonaisuus.

3 Fyysisen aktiivisuuden merkitys työhyvinvoinnissa

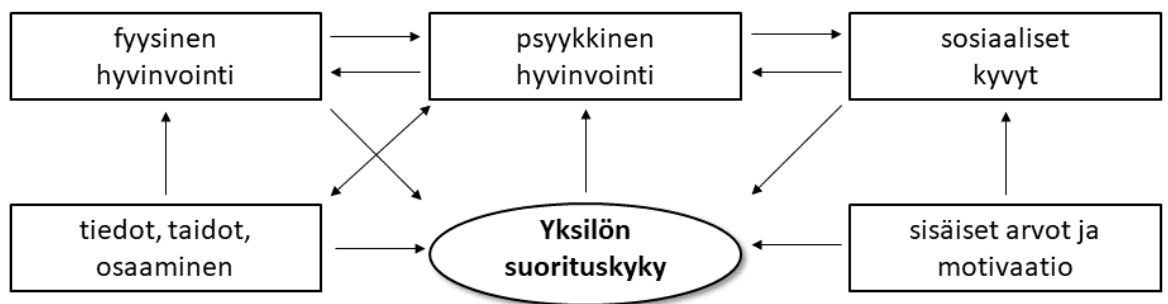
Fyysisellä aktiivisuudella tarkoitetaan mitä tahansa lihasvoimalla tuotettua liikettä, joka ylittää energiankulutuksen levossa. Fyysistä aktiivisuutta eli liikkumista on siis kaikki tätä kriteeriä vastaava liike riippumatta toimintaympäristöstä, tapahtumapaikasta ja tavoitteesta. Liikunta puolestaan on fyysisen aktiivisuuden osa, joka on suunnitelmallista, toistuvaa ja sen tavoitteena on kehittää tai ylläpitää fyysistä kuntoa. Jokainen ihminen on fyysisesti aktiivinen jollakin tasolla, mutta aktiivisuuden määrä vaihtelee yksilöiden kesken. (Sunni ym. 2014; Caspersen, Powell & Christenson 1985). Kaikki ihmiset eivät siis harrasta liikuntaa, mutta pääasiassa kaikkien arjessa on silti fyysistä aktiivisuutta.

Fyysisellä aktiivisuudella on huomattava merkitys työhyvinvoinnin kehittämisessä. Esimerkiksi liikuskelun mahdollistavalla kävelytyöpisteellä on tutkitusti merkittävä myönteinen vaikutus fyysiseen aktiivisuuteen ja sitä kautta työsuoritukseen. Vaikuttaa siis siltä, että työnantajien kannattaisi panostaa aktiivisuutta lisäävään työympäristöön ja työpisteiden muunneltavuuteen, ottaen huomioon erityisesti työntekijöistä vähiten liikkuvat. (Berner, Hamann, Koepp, Manohar & Levine 2014.) Kohtuullisella, säännöllisellä, monipuolisella ja omia mieltymyksiä vastaavalla liikunnalla puolestaan on merkittäviä vaikutuksia terveyteen ja työkykyyn. Hyvä fyysinen kunto auttaa jaksamaan työssä ja liikunnan avulla voidaan edistää fyysistä, henkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä työ- ja toimintakykyä. Hyvin suunniteltu yrityksen toimintaan integroitu liikuntatoiminta voi olla merkittävä osa työhyvinvoinnin kehittämisen kokonaisuutta. Tavoitteena työpaikan terveysliikunnalla on saada liikuntaa harrastamattomat aloittamaan liikkuminen, kannustaa satunnaisesti liikkuvia ja tukea niitä, jotka jo liikkuvat aktiivisesti. Keskeisenä asiana on myös yhteishengen ja työviihtyvyyden vahvistaminen. (Rauramo 2008.)

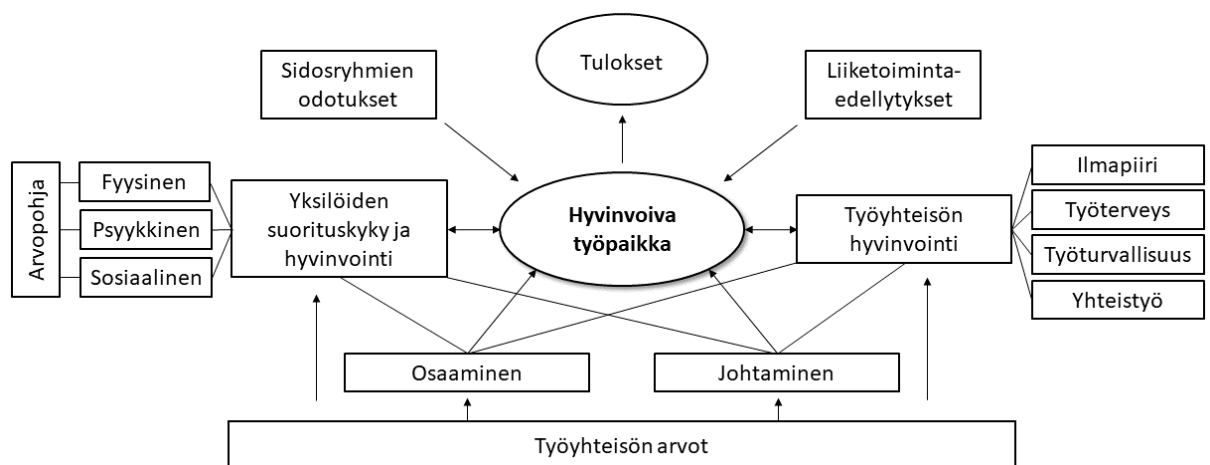
3.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi voidaan määritellä usealla tavalla. Sillä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä ja työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työhyvinvointi tarkoittaa myös ominaisuuksia, joiden avulla työyhteisö ja organisaatio onnistuvat perustehtävänsä eli työ on tuloksellista. Työhyvinvoinnin keskeisenä osana ja lähtökohtana on työkyky, joka kuvaa työssä onnistumisen edellytyksiä sekä työn vaatimusten, että yksilön voimavarojen kannalta. (Anttonen ym. 2009; Tamminen 2011.) Työkykyyn vaikuttaa yksilön terveys, jaksaminen ja

osaaminen, eli yksilön suorituskyky (Kuva 1) (Ojala & Ahonen 2003). Yksilön koettuun työkykyyn vaikuttavat työn fyysinen ja henkinen kuormittavuus, työstä palautumisen mahdollisuus, ravitsemuksen laatu, unen määrä sekä terveydentila (Manka 2007, 8). Työntekijän suorituskykyyn voidaan puolestaan vaikuttaa työpaikalla muun muassa johtamisen ja työpaikan hyvinvointitekijöiden (Kuva 2) avulla (Ojala & Ahonen 2003). Työkyky on aina työolosuhteiden ja yksilön toimintakyvyn vuorovaikutuksen tulosta. Työpaikan keinoin on tehokkainta vaikuttaa näistä tekijöistä juuri työolosuhteisiin. (Ahola 2011, 65.)



Kuva 1. Suorituskykyyn vaikuttavat tekijät. (Ojala & Ahonen 2003, 22.)



Kuva 2. Hyvinvoiva työpaikka. (Ojala & Ahonen 2003, 24.)

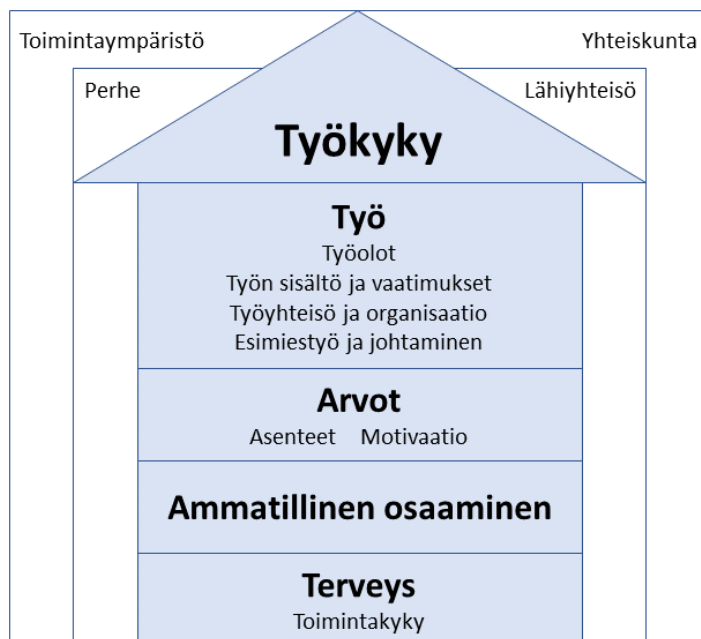
Työhyvinvointi on kokonaisvaltaista hyvinvointia, jonka osa-alueina pidetään perinteisesti fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Leskisen ja Hultin (2010) mukaan hyvinvoinnin osa-alueet vaikuttavat aktiivisesti toinen toisiinsa ja tästä syystä he kuvaavat hyvinvoinnin kehänä, jonka osa alueita ovat henkinen hyvinvointi, fyysinen hyvinvointi, ravitsemus, lepo ja palautuminen sekä työssä onnistuminen. Päivi Rauramon (2008) määritelmä työhyvinvoinnista puolestaan sisältää viisi osa-alueita, jotka ovat terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Rauramon Työhyvinvoinnin portaat -malli pe-

rustuu Maslowin tarvehierarkiaan, jossa keskeisenä ajatuksena on ihmisen tarpeiden rakentuminen niin, että pohjan luovat perustarpeet joiden ollessa tyydytetyjä, ihminen etsii tyydytystä korkeammille tarpeille. Näin edetään hierarkiassa ylöspäin fysiologisista tarpeista aina itsensä toteuttamisen tarpeisiin saakka (Maslow 1943). Työhyvinvoinnin portaat -mallissa kyse on ihmisen perustarpeista suhteessa työhön ja näiden tarpeiden vaikutuksesta motivaatioon (Rauramo 2008).

Työhyvinvoinnin kokonaisuuteen kuuluu myös työn, vapaa-ajan ja levon tasapaino (Tamminen 2011). Työn tulisi vastata työntekijän ominaisuuksia mahdollisimman hyvin, sillä sopiva työkuormitus edistää terveyttä ja työkykyä. Työntekijän kokonaiskuormitus muodostuu työn ja vapaa-ajan yhteisvaikutuksesta. Kuormittuminen on yksilöllistä ja olennaista on, että työn vaatimien ponnistelujen ja palautumisen välillä vallitsee tasapaino. Hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta on tärkeää, että työ on monipuolista, sitä tauotetaan ja jaksotetaan vaativampiin ja helpompiin tehtäviin, jolloin työviire pysyy yllä työpäivän aikana. (Rauramo 2008.)

Työhyvinvoinnin nähdään sisältävän yksilöön itseensä liittyvien seikkojen lisäksi työyhteisöön ja yritykseen liittyviä tekijöitä, joita ovat hyvä johtaminen ja esimiestyö, työn organisointi, työyhteisön yhteiset pelisäännöt, vuorovaikutteinen toiminta sekä myönteinen yrityskulttuuri (Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 7). Työhyvinvointia kehitettäessä ehkäistään työkyvyttömyyttä, työntekijöiden työssä jaksaminen paranee sekä näin ollen pidennetään työntekijän työuraa. (Tamminen 2011.) Organisaatioille aiheutuu ylimääräisiä kuluja, jos työntekijöiden työkykyä ei tueta. Työpaikan toimilla voidaan tukea jokaisen työntekijän työkykyä. Työkyvyn edellytyksistä on huolehdittava organisaation ylimmältä tasolta lähtien, sillä se auttaa saavuttamaan tuloksia. (Ahola, 2011, 111.)

Työkykyyn vaikuttavia tekijöitä on kuvattu myös Työterveyslaitoksen nelikerroksisella Työkykytalo -mallilla (kuva 3), jossa kolme alimmaista kerrosta kuvaavat yksilön henkilökohtaisia voimavaroja ja neljäs työtä, työoloja ja johtamista. Mallissa osoitetaan, kuinka terveys muodostaa työkyvyn perustan, johon sisältyy fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. (Manka 2007, 19; Työterveyslaitos n.d. a.)



Kuva 3. Työkykyyn vaikuttavat tekijät – työkykytalo. (mukaillen Työterveyslaitos n.d. a; Manka 2007, 19.)

Fyysisellä aktiivisuudella on olennainen merkitys työhyvinvoinnin kehittämisessä. Hyvällä fyysisellä kunnolla jokainen työntekijä voi vaikuttaa omaan jaksamiseensa (Manka 2007, 8). Liikunnalla voidaan siis vaikuttaa työn fyysisen kuormituksen kestämiseen erityisesti ikääntyessä, mutta fyysinen kunto on tärkeää myös älyllisten toimintojen näkökulmasta (Manka 2006, 215-218). Fyysinen työhyvinvointi on hyvin näkyvä työhyvinvoinnin osa, joka pitää sisällään fyysiset työolosuhteet, ergonomiset ratkaisut sekä fyysisen kuormituksen. Fyysinen työhyvinvointi korostuu erityisesti fyysisissä työtehtävissä, mutta esimerkiksi istumatyössä haasteena on liikkumattomuus ja liiallisen istumisen aiheuttamat haitat. (Virolainen 2012, 17; Aalto 2006, 63.)

3.2 Terveys

Maailman terveysjärjestö WHO:n määritelmän mukaan terveys on täydellisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila, ei pelkästään sairauden tai heikkouden puuttumista (World Health Organization 2006). WHO:n määritelmää on kuitenkin kritisoitu suuresti, sillä tuota tilaa on käytännössä mahdoton kenenkään saavuttaa terveyden ollessa jatkuvasti muuttuva tila. Ihmiset määrittävät terveydentilansa omalla tavallaan, ja tämä oma määritelmä on suurin merkitsevä tekijä. Oma koettu terveys voi poiketa huomatta-

vasti lääkärin arviosta tai muiden henkilöiden näkemyksistä. (Huttunen 2018a.) Terveysteen liittyy voimakas yksilön vastuu, eli jokainen on enemmän vastuussa omista terveysvalinnoistaan, terveytensä ylläpitämisestä ja sen kehittämisestä. Jokaisella ihmisellä on oikeus terveyteen ja se on antoisan elämän voimavara sekä jokaiselle yksilölle, että koko yhteiskunnalle (Fogelholm, Vuori & Vasankari 2011).

Liikunta on tehokas keino ylläpitää toimintakykyä ja edistää terveyttä. Sillä voidaan hoitaa erilaisia oireita ja sairauksia sekä vaikuttaa myönteisesti miltei kaikkiin toimintoihin elimistössä. Liikunnalla on myönteinen yhteys fyysiseen suorituskyykyyn ja erilaisten sairauksien sekä tuki- ja liikuntaelämistön vaivojen ehkäisyyn. Säännöllinen liikunta lisää myös aivojen hapensaantia sekä siten välittäjäaineiden aineenvaihduntaa. Sen lisäksi, että fyysinen kunto auttaa jaksamaan, liikunta on tärkeää myös psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kannalta. Liikunta parantaa mielialaa ja ehkäisee masennusta, säännöllisesti liikkuvat ihmiset hallitsevat stressin paremmin kuin liikkumattomat ja liikunnan puute puolestaan on yhteydessä heikkolaatuiseen uneen ja sitä kautta väsymykseen päiväaikaan. Säännöllinen liikunnan harrastaminen ehkäisee myös muistin heikkenemistä ja edistää älyllisiä toimintoja kuten oppimista, ongelmanratkaisutaitoja sekä päättelykykyä. (Huttunen 2018b; Manka 2006, 214-217.)

3.3 Terveysliikunta

Terveysliikunta tarkoittaa terveyttä ylläpitävää liikuntaa. Terveysliikuntaa on kaikki sellainen fyysinen aktiivisuus, joka parantaa tehokkaasti terveystuntoa tai ylläpitää hyvää terveystuntoa aiheuttamatta terveyshaittoja. Terveystuntonalla tarkoitetaan niitä fyysisen kunnan tekijöitä, joilla on yhteys terveyteen ja fyysiseen toimintakykyyn. Terveystunton osat voidaan esittää ympyränä, jossa mallinnetaan samalla terveystunton tavoitteita (kuva 4). Ne ovat kestävyys, liikehallinta ja tasapaino, lihasvoima, lihaskestävyys ja nivelten liikkuvuus, luun vahvuus sekä painonhallinta ja sopiva vyötärön ympäryys. Yleinen terveys ja vastustuskyky ovat myös osa hyvää terveystuntoa. (Fogelholm ym. 2011; Suni, Husu, Aittasalo & Vasankari 2014; UKK-instituutti 2016.)



Kuva 4. Terveysliikunnan tavoitteet: hyvä terveys ja fyysinen toimintakyky. (Fogelholm ym. 2011, 74.)

Terveysliikunnan käsitteellä kuvataan arjen aktiivisuutta, jolla ihminen pysyy toimintakykyisenä ja yleisesti hyvinvoivana. Terveysliikunnan määrälle on asetettu vähimmäissuositukset aikuisväestölle (kuva 5): kestävyyskuntoa kehittävää liikuntaa *reippaasti* liikkuen kaksi tuntia ja 30 minuuttia tai *rasittavasti* yksi tunti ja 15 minuuttia viikossa. Lisäksi lihaskuntoa ja liikehallintaa kehittävää liikuntaa ainakin kaksi kertaa viikossa. UKK-instituutin liikuntapiirakka -malli on kehitetty erityisesti liikuntaneuvontaa varten terveystieteiden suositusten esittämisen tueksi (Fogelholm 2011, 73.).



Kuva 5. Terveysliikunnan suositukset. (UKK-instituutti 2017.)

3.4 Liikkumattomuus ja istumisen vähentäminen

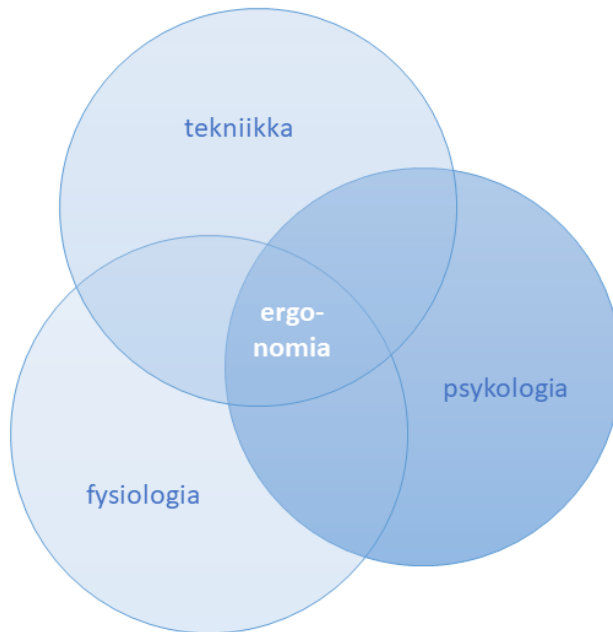
Istumisen haitat ja liiallinen istuminen ovat olleen mediassa esillä viime aikoina paljon ja niihin kiinnitetään entistä enemmän huomiota. Liikkumattomuus on suuri riski yhteiskunnassamme ja jatkuvasti kehitetään keinoja sekä luodaan suosituksia istumisen vähentämiseksi. Sosiaali ja terveysministeriö (2015) on määritellyt, että yhteiskunnan olisi rakennettava liikkumisen mahdollistava ja siihen kannustava ympäristö, sillä pitkäkestoinen istuminen ja muu paikallaanolo vaikuttavat haitallisesti muun muassa tuki- ja liikuntaelimestön ja sydän- ja verenkiertoelimestön terveyteen. Kaikenikäisten ihmisten pitäisi välttää runsasta istumista, pyrkiä fyysisesti aktiivisiin työtapoihin, matkustaa seisten julkisia kulkuneuvoja käytettäessä ja kulkea lyhyitä välimatkoja kävellen ja pyörällä. Istumisen korvaaminen seisomalla voi lisätä huomattavasti päivittäisen lihasten aktivaation määrää. Vähäisen aktiivisuuden pitkäaikaisista vaikutuksista ei olla varmoja, mutta on kuviteltavissa, että vähäinen liikkumisen määrä vuosia jatkuvana voi olla osallisena ikääntymisen heikentymiseen ja lihasten surkastumiseen. (Tikkanen ym. 2013.)

Tärkeä huomio istumisen vähentämisestä on myös, että vaikka täyttäisi terveystoiminnalle asetetut vähimmäissuosituksia, istumisen aiheuttamat riskit eivät vähene samassa suhteessa. Istumisen kokonaismäärä ei ole yhteydessä liikuntasuosituksen toteutumiseen. Myös runsaasti liikkuvat ihmiset voivat istua arjessaan liikaa. On myös huomionarvoista, että mitä enemmän aikuiset istuvat, sitä huonommaksi he kokevat terveydentilansa. Koulutustasolla on huomattu myös olevan merkitystä istumisen määrässä: korkeasti koulutetut istuvat työssään enemmän kuin matalammin koulutetut, mutta vapaa-ajalla istumisen määrä on puolestaan korkeampi matalasti koulutetuilla. Korkeasti koulutetut täyttävät yleisesti terveystoiminnallisten suositusten paremmin kuin matalasti koulutetut. (Husu ym. 2014.)

Vasankarin ym. (2018) tuoreen tutkimuksen mukaan Suomessa liikkumattomuuden vuosittaiset kustannukset ja tuottavuuden menetykset ovat 3,2–7,5 miljardia euroa. Tutkimusraportissa kuvataan, kuinka liikkumattomuuden yhteiskunnallisten kustannusten säästöpotentiaalin voi perustellusti todeta olevan kovin suuri, sillä kustannuksiin vaikuttavia toimenpiteitä kyseisessä raportissa tunnistetuille kohderyhmille on toistaiseksi toteutettu jokseenkin vähän. Tutkimukseen suhteuttaen voisi siis päätellä, että myös yksittäisten yritysten terveydenhuolto- ja sairauslomakustannuksiin vaikuttaisi myönteisellä tavalla, jos kiinnitettäisiin entistä enemmän huomiota istumisen vähentämiseen ja aktiivisuuteen työpäivien aikana. Paras lääke istumisen aiheuttamiin ongelmiin on olla istumatta pitkään yhtäjaksoisesti (Aalto 2006).

3.5 Ergonomia

Ergonomia on monitieteinen teoriaa ja käytäntöä yhdistävä tutkimus- ja tiedonalue, joka koostuu ihmisen fyysisestä ja psyykkisestä toiminnasta teknisiä ratkaisuja käytettäessä (kuva 6). Ergonomia jaetaan fyysisen, kognitiivisen ja organisatorisen ergonomian osa-alueisiin. (Launis & Lehtelä 2011.)



Kuva 6. Ergonomian tiedonalueet. (Launis & Lehtelä 2011.)

Ergonomia tarkoittaa käytännössä tekniikan ja toiminnan sovittamista ihmisille. Sen tarkoituksena on kehittää fyysistä toimintaa niin, että se on ihmiselle sopivaa toistomäärältään ja voiman tarpeeltaan sekä fyysistä ympäristöä niin, että se olisi työn terveellisyyden ja turvallisuuden kannalta optimaalinen. Ergonomia on siis ihmisen ja toimintajärjestelmän vuorovaikutuksen tutkimista ja kehittämistä ihmisen hyvinvoinnin ja järjestelmän suorituskyvyn parantamiseksi. Ergonomian avulla työ, työvälineet, työympäristö ja muu toimintajärjestelmä muokataan vastaamaan ihmisen ominaisuuksia ja tarpeita. Näin parannetaan ihmisen turvallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä sekä järjestelmien häiriötöntä ja tehokasta toimintaa. (Launis & Lehtelä 2011; Työterveyslaitos n.d. b.)

Järkevät työergonomiset ratkaisut ehkäisevät tehokkaasti tuki- ja liikuntaelinsairauksia yhdessä hyvän työn organisoinnin sekä työn jaksottamisen kanssa. Pelkkä liikunta ei siis riitä parantamaan työhyvinvointia, vaan on kiinnitettävä huomiota myös työergonomiaan. Tehokas ja turvallinen liikkuminen perustuu hyvälle ja ryhdikkäälle asennolle. Työpisteen

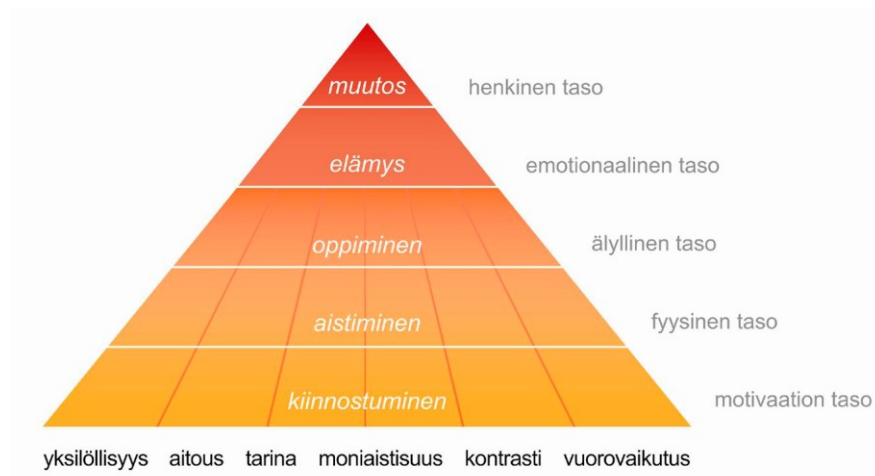
oikeilla asetteluilla, tuolin säädöillä sekä työskentelyä helpottavilla tuilla voi vähentää kehon staattista jännitystä sekä parantaa työasentoa kokonaisuudessaan. Omaa ergonomiaansa voi myös kehittää vaihtamalla työasentoja sekä jaloittelemalla sopivin väliajoin työpäivän aikana. (Aalto 2006, 11, 51, 63-64.) Ergonomian myönteiset vaikutukset ilmenevät lisääntyneenä hyvinvointina ja toiminnan tehokkuuden kehittymisenä. Vaikutukset voivat olla välittömästi todettavia ja koettavia parannuksia ihmisten työssä ja työn sujuvuudessa. Tällä tavoin ergonomiset toimintatavat voivat parantaa koko organisaation toimintaa, josta on laskettavissa olevia taloudellisia vaikutuksia. (Launis & Lehtelä 2011.)

4 Elämykset työhyvinvointipalveluissa

Työhyvinvointipalvelut tuotetaan usein hyvin perinteisellä tavalla, keskittyen muun muassa kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin työpaikalla, johtamiseen ja työympäristöön. Elämyksellisyys työhyvinvointipalveluissa näkyy esimerkiksi työhyvinvointia kehittävien tapahtumien yhteydessä. Voisiko elämyksiä kuitenkin sisällyttää myös arkipäiväiseen toimintaan yrityksissä ja työpaikoilla?

4.1 Elämys

Elämys on merkittävä, positiivinen ja ikimuistoinen kokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoksen. On olennaista huomioida, mikä erottaa elämyksen kokemuksesta. Tätä havainnollistaa elämyskolmio -malli (kuva 7). Se kuvaa kokonaisuutta täydellisestä elämyksellisestä palvelutuotteesta, jossa on edustettuna kaikki elämyksen elementit. Elämyskolmio on selkeä työkalu tuotteen kriittisten kohtien tai puutteiden löytämiseksi - sen avulla on helppo analysoida tuotetta ja löytää tapoja kehittää sitä (Tarssanen & Kylänen 2009, 11). Malli auttaa ymmärtämään, kuinka kehittää ympäristöä ja toimintaa asiakkaan elämyskokemuksia tukeviksi yhteistyössä aktiivisessa roolissa olevan asiakkaan kanssa (Tarssanen & Kylänen 2007).



Kuva 7. Elämyskolmio. (Tarssanen & Kylänen 2009, 11.)

Elämykseen on aiemmin liitetty vahvasti tarinallisuus, mutta sen on osin korvannut tilan-nesidonnaisuus ja hetkellisyys sekä vaihtelun ja vauhdin tarve. Nykyään elämyksiä käytetään välineenä useiden erilaisten päämäärien saavuttamiseen sekä taloudellisessa että

sosiaalisessa elämässä. Elämysten avulla esimerkiksi myydään monenlaisia palveluita ja asioita ja siksi elämysten tuottaminen vaatii usein entistä enemmän uudenlaista eri osaamisalueiden välistä yhteistyötä. (Saarinen 2002.)

4.2 Elämyksellinen palvelutuote

Elämykset ovat aina olleet olemassa, mutta ne on asetettu palveluiden kanssa samaan kategoriaan. Palveluita ostaessaan, asiakas ostaa aineettomia asioita ja toimia, jotka on suoritettu hänen puolestaan. Kun asiakas puolestaan ostaa elämyksiä, hän maksaa nautinnollisista ikimuistoisista kokemuksista, jotka ovat yksilöllisesti hänelle tuotettuja. (Pine & Gilmore 1999, 2-3.) Elämyksiä tuottaessa ja myytäessä puhutaan elämystaloudesta. Elämystaloudessa on ennen kaikkea kyse kaupallisesta ja suunnitelmallisesta taloudellisesta toiminnasta, jossa tuotteistamisella on merkittävä rooli elämysten määrittelyssä. Elämykset ovat tuotannon ja kuluttamisen päämääriä, eivät siis ainoastaan muun toiminnan sivutuotteita. (Saarinen 2002.)

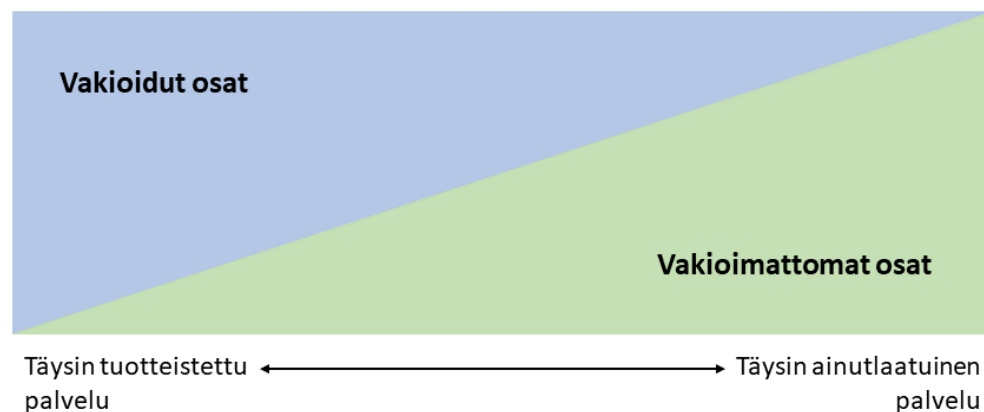
Elämystuote on tuotteistettu kokemus, jonka toteutustapa ja sisältö on suunniteltu asiakaslähtöisesti ja se on räätälöitävissä jokaisen asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kun palvelussa on olennaista se mitä asiakkaalle tarjotaan, elämyksessä taas keskitytään siihen, miten ja millainen kokemus hänelle luodaan. Palvelusta luodaan elämys räätälöimällä. Kustannustehokasta räätälöintiä on mahdollista tehdä massakustomoinnilla: yrityksen tuotteet on suunniteltava mahdollisimman pieniksi, toisiinsa sopiviksi, mutta erikseen myytävissä oleviksi moduuleiksi. Nämä moduulit tulisi olla ennakkoon varattavissa ja ostettavissa niin, että jokainen asiakas voi koota tuotevalikoimasta omia tarpeitaan ja kiinnostustaan vastaavan kokonaisuuden. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010.)

Elämyspalveluita tuottavien yritysten on tärkeää kehittää yritykselle yksilölliset, muista erottuvat ”kasvot”. Elämyspalveluita tuottaessa on uskallettava käyttää erottuvia ja luovia tapoja esimerkiksi liiketoimintasuunnitelmissa, tuotesuunnittelussa, markkinoinnissa, yritys- ja organisaatorakenteissa sekä johtamisessa. Elämystaloudessa on olennaista, että asiakas saadaan yllättymään positiivisesti palveluiden parissa. (Eskelinen 2011, 6-7.) Elämysten tarjoamista tavoiteltaessa on pystyttävä takaamaan asiakkaalle toimivat palveluprosessit, jotka mahdollistavat elämysten syntymisen sekä luotava palvelujärjestelmä, jossa asiakas alkaa tavoitella toistuvia elämyksiä (Komppula 2002).

5 Tuotteistaminen – palvelusta palvelutuotteeksi

Tuotteistaminen tarkoittaa toimenpiteitä, joilla luodaan uutta liiketoimintaa. Asiantuntija-palvelun tuotteistaminen on asiakkaalle tarjottavan palvelun määrittelyä, suunnittelua, kehittämistä, kuvaamista, konkretisoimista ja tuottamista siten, että palvelun asiakashyödyt maksimoituvat ja asiantuntijayrityksen tulostavoitteet saavutetaan. (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.; Tiensuu 2005.) Palvelun tuotteistamisen voi tiivistetysti sanoa tarkoittavan uusien tai jo olemassa olevien palveluiden määrittelyä ja vakiointia, jossa tärkeänä tekijänä on huolellinen dokumentointi, jossa palvelusta kerrotaan kaikki olennainen sopivan tarkasti (Hiltunen 2017).

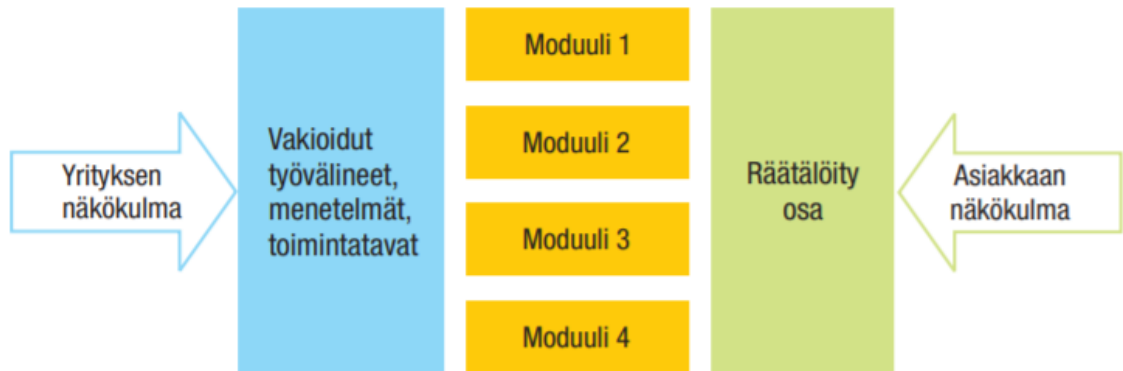
Palvelukokonaisuuden voi muodostaa erilaisista osapalveluista, joista osa voi olla täysin tuotteistettuja eli vakioituja ja osa yksilöllisesti asiakkaalle suunniteltavia. Palvelun vakioitujen ja vakioimattomien eli räätälöityjen osien suhde on jokaisen yrityksen strateginen valinta. Vakioitujen ja räätälöityjen osien suhde vaihtelee eri palveluissa (Kuva 8). Yhdessä ääripäässä on täysin ainutlaatuinen palvelu, joka ei sisällä mitään vakioituja elementtejä ja toisessa ääripäässä täysin tuotteistettu palvelu, joka toteutuu aina samansisältöisenä. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009.)



Kuva 8. Tuotteistamisen asteet. (Jaakkola ym. 2009, 19.)

Osapalveluista koostettu eli modulaarinen palvelu voi siis koostua vakioitujen osien, moduulien ja räätälöityjen osien yhdistelmästä (Kuva 9). Asiakkaat arvostavat usein räätälöityä palvelua, koska sen koetaan vastaavan paremmin asiakkaan omia toiveita ja tarpeita. Toisaalta asiakkaat arvostavat myös sitä, että aikaisemmin tehtyä työtä hyödynnetään tehokkaasti heidän ongelmiansa ratkaisemisessa, toisin sanoen vakioidut menetelmät ja toimintatavat voivat viestiä kokemuksesta ja asiantuntemuksesta. Palvelun osittainen vakioiminen ei sulje pois palveluiden yksilöintiä asiakaskohtaisesti. Palvelun toimintatapojen

ja menetelmien ollessa vakioituja, asiakkaalle tuloksena tarjottu ratkaisu voi silti olla ainutlaatuinen. Yleisesti asiakas näkee palvelun räätälöidyn osan suunnalta, jolloin palvelun räätälöidyt osat korostuvat, eli palvelu näyttää yksilöidymmältä kuin se todella on. (Jaakkola ym. 2009.)



Kuva 9. Esimerkki modulaarisen palvelun rakenteesta. (Jaakkola ym. 2009, 20.)

Tuotteistamisessa muodostetaan siis palvelusta palvelutuote. Ennen tuotteistamista palvelu voi olla vielä hahmotelma, karkea versio tarjottavasta kokonaisuudesta. Palvelun ja palvelutuotteen ero on siinä, että palvelutuote on dokumentoitu niin, että palvelu on monistettavissa sujuvasti muille päteville palveluntuottajille. Asiantuntijapalvelua voi tarjota tekijän ammattitaitoon luottamalla niin, ettei palvelusta ole dokumentoituna yritykselle lähes mitään. Asiantuntijat voivat erehtyä virheellisesti ajattelemaan, ettei heidän tietotaitonsa ole monistettavissa, koska se on heidän mielestään hyvin ainutlaatuista. Kuitenkin yrityksen kilpailuedun perustuessa vankkaan asiantuntemukseen, se on tuotteistettavissa, sillä mikään osaaminen ei ole niin ainutlaatuista, ettei sitä voisi edelleen jalostaa ja tuotteistaa (Parantainen 2007, 12, 15).

Tuotteistamisen pohjana toimii kartoitus palvelutuotteen tarpeesta markkinoilla, eli on selvitettävä mitä saman alan kilpailevat yritykset tarjoavat. Erottumisen on tärkeää, eli tuotteistamisessa on otettava huomioon mitä uutta kyseinen palvelutuote tuo alalle. Tarkoituksena on luoda uudella palvelutuotteella kilpailuetua muihin palveluntarjoajiin nähden. Parantaisen (2007, 73-75) mukaan tämä tapahtuu osin riskiton kautta lupaamalla asiakkaalle parhaimmillaan sellaista, mitä kilpailija ei pysty lupaamaan. Asiakas arvostaa sellaista mitä ei saa muualta, joten lupauksessa on oltava asennetta.

5.1 Palvelumuotoilu

Tuotteistaminen ja palvelumuotoilu ovat hyvin samaa tarkoittavia käsitteitä palveluliiketoiminnan alalla. Palvelumuotoilu on käsitteistä kohdistetumpi, sillä tuotteistamisen mallit toimivat käytännössä millä toimialalla tahansa palvelumuotoilun keskittyessä pääasiassa palveluliiketoimintaan. Palvelumuotoilu on kasvava ja kehittyvä osaamisala, jossa hyödynnetään muotoiluosaamista palvelun suunnittelussa ja innovoinnissa. Palvelumuotoilu auttaa yrityksiä havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita sekä kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilun osaamisalalla tuodaan muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen samalla yhdistäen ne perinteisiin palvelun kehittämisen menetelmiin. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelumuotoilu on siis uuden innovaation sijaan tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Se on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset, että palveluntuottajan tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelumuotoilu ei ole vain abstraktia asiakkaan tunteiden tai kokemusten suunnittelua. Tavoitteena palvelumuotoilussa ovat palvelutuotteet, jotka ovat ekologisesti, taloudellisesti ja sosiaalisesti kestäviä. (Tuulaniemi 2011.) Hyvän palvelun merkitys ymmärretään entistä paremmin ja palvelukulttuurin taso Suomessa on parantunut paljon (Saarelainen 2013). Tästä syystä palvelumuotoiluun ja sitä kautta palveluiden kehittämiseen on syytä panostaa.

Palvelumuotoiluun on teorioiden lisäksi kehitetty erilaisia toimintamalleja ja työkaluja palvelun hahmottamiseen ja visualisointiin suunnittelun tueksi. Esimerkkinä yksinkertaisesta ja helposti hyödynnettävissä olevasta työkalusta on Lean Canvas (kuva 10). Se on toimiva väline uuden liiketoiminnan suunnitteluun, jossa pyritään kuvaamaan kaikki liiketoiminnan aloittamisen kannalta oleelliset asiat (Lean Canvas n.d.). Lean Canvas toimii myös hyvänä jatkotyöstämisen välineenä, kun palvelun idea ja toiminnan lähtökohdat on määritetty. Tämä työkalu voi toimia kehittämistyön suunnitelmana auttaen hahmottamaan palvelun lähtökohdat useista eri näkökulmista. (Hiltunen 2017.)

<p>ONGELMA Listaa 1–3 tärkeintä ongelmaa.</p> <p>NYKYISET VAIHTOEHDOT Miten näitä ongelmia ratkaistaan nykyään?</p>	<p>RATKAISU Esitä mahdollinen ratkaisu kaikkiin ongelmiin.</p>	<p>ARVOLUPAUS Selkeä ja vetoava viesti, joka kertoo miksi olette erilaisia ja miksi yritykseenne kannattaisi kiinnittää huomiota.</p>	<p>KILPAILUETU Jokin, jota ei voi helpolla kopioida.</p>	<p>ASIAKASRYHMÄT Listatkaa potentiaaliset asiakkaat ja käyttäjät.</p>
	<p>KESKEISET MITTARIT Listatkaa mittarit joiden avulla voitte tarkastella liiketoimintanne kehittymistä.</p>	<p>YLÄTASON KONSEPTI Täyttäkää tähän esim. analogia, joka kuvaa palveluainne, vaikkapa "Kuten Tinder mutta juoksukavereiden etsimiseen".</p>	<p>KANAVAT Kuvaillkaa reittinne asiakkaiden luo.</p>	<p>ALKUVAIHEEN ASIAKKAAT Miten kuvaillisitte ideaalisia asiakkaitanne? Millaisia ominaisuuksia heillä olisi?</p>
<p>KUSTANNUSRAKENNE Listatkaa kiinteät ja muuttuvat kustannuksenne.</p>		<p>TULONLÄHTEET Listatkaa kaikki tulonlähteenne.</p>		

Kuva 10. Lean Canvas (Lean Canvas n.d., alkuperäinen malli Ash Maurua).

Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoiluprosessi koostuu viidestä osasta: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto sekä arviointi. Osat jaetaan yhteensä yhdeksään eri vaiheeseen, joiden kautta palvelumuotoilu toteutetaan. Kyseinen palvelumuotoiluprosessin kulku noudattaa monilta osin Parantaisen (2007) tuotteistamisprosessin mallia, jota tässä opinnäytetyössä käytetään keskeisimpänä pohjana palvelutuotteiden suunnittelu- ja tuotteistamisprosessissa. Jaakkolan ym. (2009) mukaan palvelun kehittäminen ei toisaalta ole aina lineaarinen prosessi, vaan joitakin vaiheita voidaan toteuttaa yhtäaikaaisesti. Tuotteistamisen ja palveluiden kehittämishankkeiden syyt ja tavoitteet ovat erilaisia ja ne riippuvat yrityksen tilanteesta. Jokainen yritys suunnittelee ja toteuttaa kyseiset prosessit aina omista lähtökohdistaan.

5.2 Palvelukäsikirja

Tuotteistajan tärkeänä tavoitteena on konkretisoida palvelutuotteet. Palvelukäsikirjalla havainnollistetaan henkilöstölle, kumppaneille, alihankkijoille sekä työnhakijoille, mitä kyseessä oleva yritys todella tekee. Palvelukäsikirja todentaa, että palveluiden kehittämis-

projekti tuottaa konkreettista, hyödynnettävissä olevaa materiaalia. Käsikirja voi muodostua erilaisista osista, joita voivat olla esimerkiksi kuvassa 11 esitetyt osat. Näistä osista tuotteistaja voi koota tarpeisiinsa sopivan käsikirjan. (Parantainen 2007.)



Kuva 11. Palvelukäsikirjan osat. (Parantainen 2007).

Palvelukäsikirja voi toimia myynnin välineenä tai yrityksen sisäisenä dokumenttina. Mitä laajempi sen sisältö on, sen paremmin se on hyödynnettävissä useisiin käyttötarkoituksiin. Ihmiset ostavat mielellään konkreettista, joten fyysisen, esimerkiksi mapiksi kootun käsikirjan vaikutus voi olla merkittävä, kun pyritään vakuuttamaan asiakasta palvelun erinomaisuudesta (Parantainen 2007). Palvelukäsikirjaa voi käyttää kokonaisuutena, mutta se voi olla myös kokoelma dokumenteista, joita käytetään erikseen omissa yhteyksissään.

6 Tuotteistamisprosessin toteutus

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tulee käyttää teorioista nousevaa näkökulmaa työn sisältöihin valintoihin sekä niiden perusteluun (Vilka & Airaksinen 2003). Opinnäytetyönsäni keskeisenä teoriana toimii Parantaisen (2007) teos, jossa tuotteistaminen kuvataan monivaiheisena prosessina, jonka päävaiheina ovat lupausvaihe ja lunastusvaihe, molemmat sisältäen useita erilaisia tehtäviä (kuva 12).

Lupausvaihe	Lunastusvaihe
1. Valitse asiakas	1. Laadi vaatimusmäärittely
2. Tunnista asiakkaan ongelma	2. Kokoa työohjeet
3. Selvitä, miksi ongelma on ratkaisematta	3. Julkista palvelu
4. Kiteytä törkeä lupaus	4. Kerää kehitysideoita
5. Erotu kilpailijoista	5. Kokoa tuotteistuksen tulokset käsikirjaksi
6. Kerro palvelun hyödyt	
7. Anna palvelutuotteelle naseva nimi	
8. Määritä hinta	
9. Listaa toimitussisältö	
10. Käsittele vastaväitteet	
Lupaus myyntiesitykseksi	
Lupaus esitteeksi	

Kuva 12. Tuotteistamisen vaiheet. (Parantainen 2007.)

Opinnäytetyön menetelmäosassa välitetään tietoa siitä, mitä prosessissa on tehty ja miten se kirjaimellisesti on suoritettu (Hirsjärvi ym. 2009). Aineistoa tämän opinnäytetyöprosessin toteuttamiseen kerättiin laadullisia menetelmiä mukaillen. Pääasiallisena lähteenä toimi toimeksiantajan edustaja ja aineistoa kerättiin vapaamuotoisilla teemahaastatteluilla sekä kasvokkain että puhelimitse toteutettuina. Teemahaastattelu onkin eniten käytetty aineiston keräämisen tapa toiminnallisissa opinnäytetyöissä (Vilka & Airaksinen 2003). Teemahaastatteluiden tulokset kirjattiin muistioiksi toimeksiantajan kanssa sovitusta ja pohdituista asioista. Myös prosessin alkuvaiheen selvitys kilpailijoiden palvelutarjonnasta noudattelee laadullista menetelmää, vaikka toteutus kartoituksessa olikin hyvin vapaamuotoinen. Selvitys alan toimijoiden palvelutarjonnasta kuvataan ”Prosessin lähtötilanne” -kappaleessa.

Toimeksiantajan edustaja oli tärkeässä roolissa tuotteistamisprosessin aikana. Prosessin alussa sovittiin, että erityisesti palvelukäsikirjan muodostamisessa teemme tiivistä yhteistyötä, jotta prosessin tuotoksesta saadaan mahdollisimman käytännöllinen ja hyödyllinen toimeksiantajalle. Prosessin alkuvaiheessa kartoitimme ja suunnittelimme tuotteistamisen pohjatietoja sekä tuotosta koskevia vaatimuksia yhdessä toimeksiantajan edustajan kanssa, minkä jälkeen toteutin tuotteistamisprosessia pääasiassa itsenäisesti palvelukäsikirjan kirjoittamisvaiheeseen saakka.

6.1 Prosessin lähtötilanne

Fii Wellbeing tarjosi projektin lähtötilanteessa yksittäisiä liikunnallisia ohjauksia sekä valmennuksia yhdistyksille. Yrityksille suunnattavat palvelut ovat hyvin pienimuotoisia ja niitä ei oltu toistaiseksi markkinoitu suuremmin. Toimeksiantajan tavoitteena on kuitenkin muodostaa yrityksille suunnatuista palveluistaan pääasiallinen palvelunsa tulevien vuosien aikana, joten palvelukokonaisuuden kirjaaminen auki sekä palveluiden tuotteistaminen on todella tärkeää. Toiveena tuotteistamisprosessiin oli, että palvelutuotteet muodostetaan niin, että niihin on mahdollista sisällyttää elämyksellisiä elementtejä. (Mattila 2017.)

Työhyvinvointialan tilannetta selvitettiin prosessin alkuvaiheessa keräämällä tietoa verkosta hakukoneiden kautta pääasiassa hakusanoilla työhyvinvointi, työhyvinvointipalvelut, fyysinen työhyvinvointi ja työhyvinvointivalmennus. Hakiessa yhdistelin sanapareja usein eri tavoin, mikä tuotti enemmän hakutuloksia, kuin pelkällä ”työhyvinvointi” -sanalla hakuja tehdessä. Prosessin alkuvaiheessa keskitin haut Kainuun alueelle, mutta totesin relevantteja hakutuloksia olevan niin vähän, että hakua voisi olla tarkoituksenmukaista laajentaa koko Suomen alueelle, jotta palveluita pystyy vertailemaan luotettavasti. Kuten Hirsjärvi ym. (2009) toteaaakin, laadullisissa prosesseissa aihetta voi joutua suuntaamaan uudelleen tai tarkentamaan aineiston keruun yhteydessä. Keskustelin selvityksen laajentamisesta toimeksiantajan edustajan kanssa ja päätimme toimia näin.

Työhyvinvointipalveluiden fyysiseen hyvinvointiin keskittyvä sisältö alan palveluntarjoajilla sisältää hyvin toisiaan muistuttavia palveluita. Suurella osalla kartoittamistani yrityksistä palvelutuotanto käynnistetään alkukartoituksella, jonka välineinä käytetään usein muun muassa kyselyitä ja fyysisen kuormituksen mittauksia, joista useilla palveluntarjoajilla käytössä on FirstBeat -hyvinvointianalyysi. Alkukartoituksen pohjalta yksilöidään asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen kokonaisuus, joiden sisällöt vaihtelevat yritysten välillä. (Actpro n.d.; Hyvinvointivalmennus Hälsa Oy 2017; Mehiläinen n.d.)

Yritysten tarjoamiin työhyvinvointikokonaisuuksiin kuuluu usein myös erilaisia valmennus-sisältöjä. Valmennusten nimet vaihtelevat terveystiikuntavalmennuksesta hyvinvointivalmennukseen, personal trainingiin ja kuntovalmennukseen. Periaatteet kuitenkin ovat hyvin samankaltaisia valmennusten osalta – ne toteutetaan joko ryhmä- tai henkilökohtaisina valmennuksina tavoitteenaan kehittää asiakkaan fyysistä kuntoa lähtötilanteesta. Toteutus vaihtelee myös lähivalmennuksesta verkkovalmennuksiin ja sisältöjen laajuus on yrityskohtaisesti hyvin vaihteleva. Valmennuksiin sisältyy useilla yrityksillä fyysisen valmennuksen lisäksi esimerkiksi esimiesvalmennusta eri teemoilla yrityksen toimintamallien kehittämiseksi. (Actpro n.d.; Hyvinvointivalmennus Hälsa Oy 2017; Lifted n.d.; Mehiläinen n.d.; Olet enemmän 2017; Optimal Performance n.d.)

Erilaiset työhyvinvointia kehittävät tapahtumat, eli tyhy-tapahtumat, ovat yksi yleisimmistä palveluista, joita työhyvinvoinnin alalla on tarjolla. Niitä tarjoavat lähes kaikki alan yrityksistä ja kilpailua on myös muiden toimialojen puolelta. Työhyvinvointia kehittävien tapahtumien kenttä on todella laaja, joten tapahtumien osalta asiakkaista kilpailee huomattavasti suurempi määrä yrityksiä, kuin muiden työhyvinvointipalveluiden osalta. Tapahtumien aiheet vaihtelevat todella suuresti ja monet yrityksistä tarjoavatkin tapahtumat joko kokonaan tai osittain räätälöityinä asiakkaan toiveiden mukaan. (Hotel Paljakka n.d.; Mehiläinen n.d.; Optimal Performance n.d.; Vuokatti Sport terveyslomat n.d.)

Luennot ja internetin välityksellä järjestetyt seminaarilaisuudet eli webinaarit ovat myös useiden yritysten palvelutarjonnassa. Ne ovat tehokas tapa välittää asiakkaille tietoa työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä ja välineitä niiden kehittämiseen. Myös erilaiset workshopit ovat työhyvinvoinnin alalla yleinen keino jakaa tietoa ja kehittää asiakkaiden omaa hyvinvointiosaamista. Näiden palveluiden asiakkaina voivat toimia sekä esimiestasolla toimivat henkilöt, että yrityksen muu henkilöstö. (Hyvinvointivalmennus Hälsa Oy 2017; Lifted n.d.; Optimal Performance n.d.)

Kartoitusvaiheessa selvitin koko Suomen alueella toimivia palveluntarjoajia ja alan johtavia yrityksiä. Kainuun alueen yrityksiä ja palveluntarjoajia, joihin palveluita tulee erityisesti suhteuttaa, on muutamia. Ensimmäisiä samoista asiakasryhmistä kilpailevia toimijoita voivat olla esimerkiksi Kajaanin ammattikorkeakoulun aktiviteettimatkailemisen oppimisympäristö Myötätuuli, jossa tarjotaan opiskelijoiden tuottamia palveluita hyvin edulliseen hintaan. Myötätuulen kilpailevia palveluita toimeksiantajan palvelutarjontaan suhteutettuna ovat erityisesti tyhy-tapahtumat sekä terveyden edistämiseen keskittyvät luennot. (Hyvinvointipalvelut Myötätuulussa n.d.). Hotel Paljakka (n.d.) puolestaan tarjoaa elämyksellisiä työhyvinvointipalveluita korostaen luonnon virkistävää vaikutusta, tiimihenkeä kohottavia ak-

tiviteetteja sekä mahdollisuutta myös sisäliikuntaan. Samankaltaisia sisältöjä Hotel Paljakan kanssa tarjoaa myös Vuokatti Sport, jonka verkkosivuilla korostetaan laaja-alaista työhyvinvoinnin kehittämistä sekä huippu-urheilijoiden valmennuksesta ja testauksesta saatua tietotaitoa sekä työhyvinvointiohjelmien laatimisessa, että työhyvinvointitapahtumien parissa (Vuokatti Sport terveyslomat n.d.)

6.2 Lupausvaihe

Tuotteistamisprosessi aloitetaan Parantaisen (2007) mallissa vastaamalla tuotteistajan kymmeneen kysymykseen, joissa määritellään palvelun tavoitteita ja luodaan yleiskuva palvelun toteutuksesta. Näin luodaan pohja seuraavien vaiheiden työlle, joiden aikana kuhunkin osaan palvelua ja sen tuottamista asiakkaalle syvennyttään tarkemmin. Lupausvaiheen tuotos sisältää muun muassa asiakkaan määrittelyn ja asiakaslupauksen, sekä palvelutuotteen nimen, kuvauksen ja hinnoittelun luonnokset. Asiakaslupaus kuvaa palvelun arvoa ja keskeisiä toimintaperiaatteita, jotka asiakas saa yhteistyöstä. Asiakaslupauksen lisäksi on olemassa muitakin lupauksia eri käyttötarkoituksiin. Esimerkiksi palvelulupaus ilmaisee asiakkaalle palvelun keskeiset toimintaperiaatteet. Brändilupaus viestii niitä mielikuvia ja odotuksia, joita yritykseen, tuotteisiin tai palveluihin halutaan liittää. Arvolupaus puolestaan tuo esille asiakkaan yhteistyöstä kokonaisuutena saamaa arvoa. Yleensä arvolupaus on kokonaisratkaisu, jossa on tuotteen lisäksi muita lisäarvoa tuottavia palveluita tai toimintamalleja. (Saarelainen 2013, 41.) Näiden ajatusten pohjalta toimeksiantajalle luotiin asiakaslupaus koko työhyvinvointipalvelukokonaisuudelle. Toimeksiantajan asiakaslupaukseksi muodostui kiteytettyä ”*Teemme arjestanne elämyksen*”.

Tässä vaiheessa palvelut alkoivat muotoutua ja totesin, että toimeksiantajan käyttöön sopivan kokonaisuuden muodostavat tiivis ydinpalvelu sekä lisäpalvelumoduulit, joilla asiakas voi toiveidensa mukaan täydentää ja tukea ydinpalvelussa toimitettua kokonaisuutta. Näin toiminnassa toteutuu Jaakkolan ym. (2009) ajatus, jossa palvelun osittainen vakioiminen ei kuitenkaan sulje pois asiakaskohtaista yksilöllisyyttä. Suunnittelun tukena käytin Parantaisen (2007) teoksen ohella myös Lean Canvas -mallia, jotta sain visualisoitua ja kehitettyä jo syntyneitä ajatuksia. Sen avulla muotoutui muun muassa ajatus ylätasoinen konseptista: ”*Fii Wellbeing on yritysten henkilökohtainen hyvinvointivalmentaja*”.

Toimeksiantajan ydinpalvelusta muodostui hyvin yksinkertainen ja tiivis kokonaisuus, jonka perusosat pysyvät asiakkaasta riippumatta samoina, joten hinnoittelu ja palveluiden

sisällön kuvaaminen on selkeää. Käytännössä tähän ydinpalveluun kuuluu työhyvinvoinnin alalla yleinen asiakkaan tilanteen alkukartoitus sekä kaksi työhyvinvointia tukevaa tapaamista, joista toinen on tietopohjainen ja toinen liikunnallinen. Ydinpalvelu sai nimekseen ”*Arjestasi Elämys*”.

Palveluiden elämyksellisyyttä korostetaan siis jo ydinpalvelun nimessä. Tuotteistamisprosessin edetessä ajatus elämyksellisyydestä sekä Tarssasen ja Kyläsen (2009) elämyskolmion tasojen hyödyntämisestä elämyskokemuksen saavuttamiseksi toimi kantavana ajatuksena palveluiden suunnittelussa. Asiakas on aktiivinen toimija elämysten tuottamisessa ja se sopii myös työhyvinvoinnin kehittämiseen erittäin hyvin. Toimeksiantajan kanssa yhdessä totesimme, että asiakaslupaukseen päästäkseen elämyksen on oltava läsnä yrityksen jokaisessa palvelussa jollakin tasolla. Tämä tuottaa varmasti haasteita, mutta on työhyvinvoinnin alalla tähän mennessä selvitykseni perusteella varsin uusi ajatusmalli. Elämyksellisyyttä ei ole huomioitu työhyvinvointipalveluiden alalla arjen toiminnan osalta, vaan elämyksiä tuotetaan yritysten henkilöstöille irrallisina kokonaisuuksina esimerkiksi tyhy-päivien yhteydessä. Toimeksiantajan palveluissa elämyksellisyys tuodaan asiakkaan saataville ohjatun oivaltamisen kautta tiedollisissa prosesseissa ja käytännön toiminnassa muun muassa visuaalisilla ja kinesteettisillä elementeillä.

Työhyvinvointiin pyritään vaikuttamaan lisäpalveluilla, joilla toteutetaan jatkuvaa toimintaa asiakasyrityksen hyvinvoinnin edistämiseksi. Lisäpalvelut nostavat palvelun laatumielikuvaa asiakkaiden näkökulmasta ja ne ovat keino erottua alan kilpailijoista (Jaakkola ym. 2009). Kuten Aalto (2006) toteaa, esimerkiksi taukoliikunnassa säännöllisyys on avaintekijä. Tätä ajatusta pyrin laajentamaan useisiin lisäpalveluihin, eli asiakaskohtaamisia työhyvinvointipalveluiden parissa tulisi olla säännöllisesti. Palvelukokonaisuuden työhyvinvointipalvelut keskittyvät vahvasti hyvinvoinnin fyysiseen osa-alueeseen, mutta kuten muun muassa Huttunen (2018b) ja Manka (2006) ovat todenneet, fyysinen aktiivisuus ja liikunta ovatkin olennaisia tekijöitä terveyden ylläpidossa. Työterveyslaitoksen Työkykytalo -mallissa puolestaan on osoitettu, kuinka terveys muodostaa työkykymme ja siten myös työhyvinvointimme pohjan. Näin on perusteltua keskittyä hyvinvoinnin perusteisiin, jotta voidaan luoda lähtökohdat muulle tarvittavalle toiminnan kehittämiseksi.

Toimeksiantajalle kehitettyjä lisäpalveluita ovat tiiviisti kuvattuina hyvinvointikartoitukset hyödyntäen alan uutta teknologiaa, HighRoller -moduuli, taukoliikuntatuokiomoduli, liikunnallisten ohjausten moduuli, elämykselliset työhyvinvointitapahtumat, tiedolliset hyvinvointikokonaisuudet eli luennot ja workshopit, sekä ryhmävalmennuksina toteutettavat hyvinvointivalmennukset. Lisäpalveluita muodostettiin siis kaiken kaikkiaan seitsemän erilaista moduulia, joita yhdistellessään asiakkaat saavat lukemattoman määrän erilaisia

mahdollisuuksia ja palvelu pysyy yksilöllisenä, vaikka se muodostetaankin täysin tuotteistetusta palvelun osista.

Asiakkaan hyödyn ja työhyvinvointipalvelun suunnittelua kokonaisuudessaan pohjattiin muun muassa Aholan (2011) esiin tuomaan työhyvinvoinnin ja yritysten tuottavuuden yhteyteen. Toimeksiantajan on luontevaa perustella asiakkaalleen hyötyä, kun pystytään osoittamaan, että työhyvinvointiin panostaessa työ sujuu laadukkaasti ja tuloksellisesti samalla vähentäen sairauspoissaoloista aiheutuvia kuluja. Työhyvinvointi ei ole sattumaa vaan vaatii panostusta, sillä työyhteisön ajatusmallit ja teot parempien toimintamallien oppimiseksi johtavat työn iloon ja parempaan työhyvinvointiin (Manka 2006).

Palvelutuotteiden sisältöjen suunnittelussa korostui fyysisen hyvinvoinnin osa-alueiden lisäksi erityisesti istumisen vähentäminen, sillä sen vaikutus työhyvinvointiin on merkittävän suuri. Istumisen haitat ovat erittäin huomionarvoisia sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla, joten istumista vähentäviä toimia on kehitettävä entisestään. (Aalto 2006; Husu ym. 2014; Tikkanen ym. 2013; Vasankari ym. 2018.) Istumisen vähentämiseen ja toimintamalleihin arkiaktiivisuuden lisäämiseksi keskitytään toimeksiantajan palvelukokonaisuudessa muun muassa taukoliikuntamoduulissa, tiedollisissa kokonaisuuksissa sekä ryhmävalmennuksissa.

Seuraavassa tuotteistamisen vaiheessa keskityttiin myynnin ja sen työkalujen kehittämiseen. Myyntiesityksen suunnittelussa terävöitettiin entisestään palvelun konkreettista hyötyä asiakkaalle. Asiakslupaus toimii tässä vahvana pohjana, ja se tuleeikin voimakkaasti esille palvelukäsikirjan eri myyntityökaluissa. Myyntiä tukevia dokumentteja suunniteltaessa tuli keskittyä houkuttelevuuden luomiseen ja muista toimijoista erottumiseen, eli tässä vaiheessa Parantaisen (2007) mainitsema ”*tärkeä lupaus*” tuli tarpeeseen. Myynnin tueksi suunniteltiin myyntiesite, myyntikirje (liite 1), myyntiesitys (liite 2) sekä hinnasto. Palveluiden hintojen määrittelyssä tehtiin tiivistä yhteistyötä toimeksiantajan edustajan kanssa, jotta saatiin mahdollisimman todenmukainen ja realistinen kokonaisuus, jossa on otettu huomioon kaikki tarvittavat kulut.

Tuotteistamisprosessin lupausvaiheessa keskityttiin myös palvelun konkretisointiin asiakkaalle. Tämä toteutetaan tuotelaatikolla, jotta saadaan muutoin aineettomasta palvelusta asiakkaalle konkreettisempi kokonaisuus. Tuotelaatikko voi sisältää esimerkiksi palveluesitteitä, kynän ja toimeksiantajan tapauksessa esimerkiksi taukoliikuntajulisteen asiakasyrityksen henkilöstön käyttöön. Pääasia ei ole tuotelaatikon sisältö, vaan se, että asiakas saadaan tuntemaan, että hän saa muutakin kuin vain ”lämpimiä lupauksia” (Parantainen 2007). Tuotelaatikon sisältöä suunniteltiin toimeksiantajan edustajan kanssa yhdessä ja

päädyttiin lopputulokseen, josta on sekä markkinoinnillista hyötyä toimeksiantajalle, että konkreettista hyötyä asiakkaalle.

6.3 Lunastusvaihe

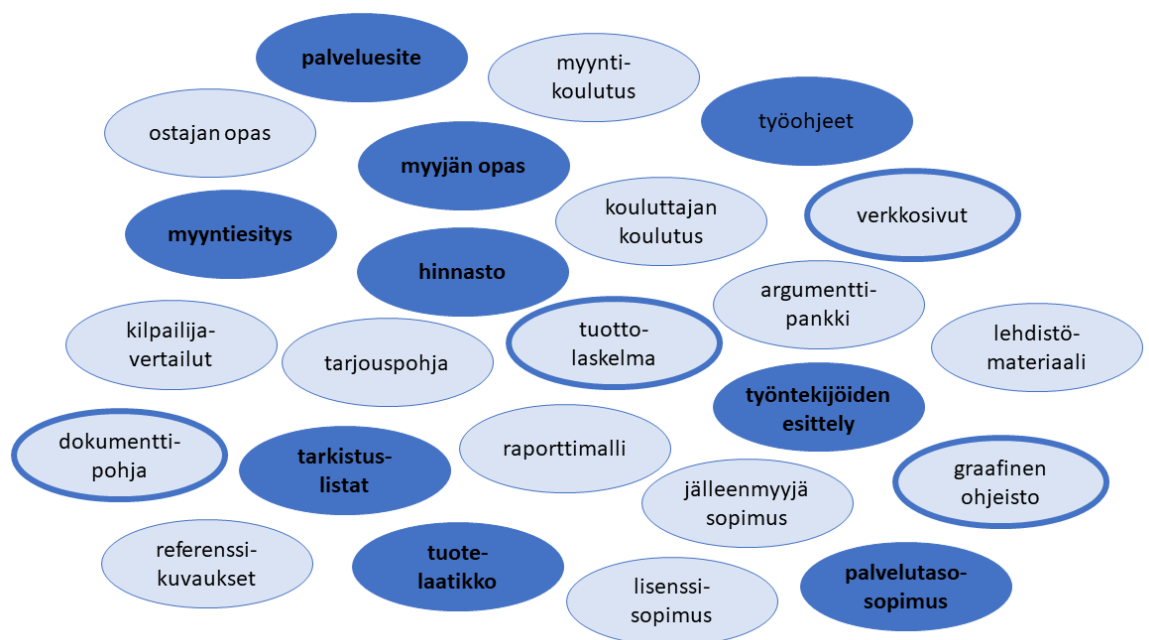
Palvelun tuotteistamisprosessin lunastusvaiheessa suunnitellaan monistuva palveluformaatti, jossa määritellään tarkemmin palvelun toimitus vaihe vaiheelta (Parantainen 2007). Palvelutuotteelle määriteltiin reunaehdot, joka tarkoittaa yleisiä palvelua koskevia toiveita ja vaatimuksia. Nämä seikat nostettiin melko suoraan asiakaslupauksesta ja palvelun tavoitteista. Reunaehdot tähdentävät asiakkaan palvelusta saamaa hyötyä. Palveluiden toimituksen kulku kuvataan myös perusteellisesti kirjoittamalle palvelulle käsikirjoitus, jonka pohjana palvelun reunaehdot toimivat. Kun nämä oli määritelty, siirryttiin entistä yksityiskohtaisempaan kuvaukseen palvelun toimituksesta asiakkaalle.

Palvelutuotteelle luotiin vaatimusmäärittely, jossa käy ilmi asiakkaan tarpeet. Tarpeet on priorisoitava ja dokumentoitava, jotta niistä voi myös johtaa palvelutuotteen tarvittavat ominaisuudet. Vaatimusmäärittely siis ikään kuin tarkentaa tuotteistamisprosessin tavoitteet. (Parantainen 2007.) Toimeksiantajan vaatimusmäärittely toteutettiin mukailien Parantaisen mallia sekä Vaatimusmäärittely (n.d.) -dokumenttia. Vaatimusmäärittelyn kirjaaminen oli haastava vaihe, sillä dokumentti on hyvin yksityiskohtainen ja vaatii palvelutuotteen vaiheiden tuntemisen laajasti. Vaatimusmäärittely laadittiin tässä vaiheessa tuotteistamisprosessia osittain olettamusten pohjalta, joita täytyy testata käytännössä palveluita tuotettaessa. Vaatimusmäärittely on myös dokumentti, jota on muokattava tarvittaessa tuotteistamisprosessiin palattaessa. Näin palvelua käsitellään useassa vaiheessa, keskittyen erityisesti asiakkaan näkökulmaan kussakin palvelun toimituksen osassa.

Reunaehtojen, käsikirjoituksen ja vaatimusmäärittelyn pohjalta palvelulle kirjattiin yksityiskohtaiset työhjeet palvelun tuotantoon osallistuvia varten. Työhjeista tulisi käydä ilmi, mitä kunkin työntekijän olisi kussakin työvaiheessa tiedettävä ja tehtävä (Parantainen 2007). Toimeksiantajan työhjeet määriteltiin tässä vaiheessa ainoastaan ydinpalvelun osalta, sillä se on tärkein jokaista asiakkaalle toimitettua palvelukokonaisuutta yhdistävä palveluiden osa. Palvelupaketin viimeistelynä toimeksiantajalle toteutettiin työhjeiden tueksi malli palvelun aikataulusta, tarkistuslista ydinpalvelun toimitusta varten sekä palvelusopimus pohja.

6.4 Palvelukäsikirjan kirjoittaminen

Jokainen yritys kokoaa tuotteistetuista dokumenteista tarpeisiinsa sopivan palvelukäsikirjan (Parantainen 2007). Toimeksiantajan palvelukäsikirjan osiksi (kuva 13) valikoituivat muun muassa palvelun määrittely reunaehtoineen, työohjeet sisältäen palvelun aikataulutuksen, tarkistuslistat ja vastuut, vaatimusmäärittely, myyntiohjeet, hinnasto sekä palvelusopimus pohja. Kuvassa 13 on mallinnettuna tummemmalla tämänhetkiset käsikirjan osat, jotka muodostettiin opinnäytetyöprosessin tuotoksena, ympyröityinä puolestaan yrityksellä jo olemassa olevia dokumentteja ja osia, jotka toimeksiantaja voi liittää käsikirjan osaksi seuraavan kerran käsikirjaa muokattaessa.



Kuva 13. Toimeksiantajalle kootun palvelukäsikirjan osat.

Palvelukäsikirjan kokoaminen ei ollut pelkästään dokumenttien yhdistelemistä, vaikka edellä mainitut käsikirjan osat olivat jo kirjoitettuna. Käsikirjasta pyrittiin tekemään mahdollisimman johdonmukainen ja toimeksiantajan käyttötarkoituksiin sopiva, joten dokumenttien järjestys oli suunniteltava huolella ja osaa dokumenteista oli tarkoituksenmukaista täydentää vielä käsikirjan kokoamisvaiheessa. Dokumenttien ulkoasua ja luettavuutta täytyi hioa vielä tässä vaiheessa, jotta käsikirjasta saatiin muodostettua johdonmukainen ja siisti kokonaisuus.

Käsikirjasta kirjoitettiin ensimmäinen versio tehtyjen dokumenttien pohjalta, minkä jälkeen kokonaisuus lähetettiin toimeksiantajan edustajan luettavaksi ja kommentoitavaksi. Toi-

meksiantaja hyväksyi käsikirjan pienin tarkennuksin ja lisäyksin. Nämä muokkaukset toteutettiin ja käsikirjan yhteyteen kirjattiin kehittämissuositukset toimeksiantajan myöhemmää käyttöä varten. Palvelukäsikirja tuotettiin sähköiseen muotoon, jotta se on helposti muokattavissa uusien sisältöjen ja dokumenttien valmistuessa.

Seuraavaksi palvelukäsikirja otetaan käyttöön toimeksiantajayrityksessä, eli tuolloin palvelut viedään testattavaksi. On hyvin mahdollista, että palveluita muokataan paljonkin, palaten aiempiin tuotteistamisprosessin vaiheisiin, jos palveluiden testausvaiheessa ilmenee seikkoja, joita ei vielä tässä vaiheessa tuotteistamisprosessia osattu ottaa huomioon (Parantainen 2007). On siis hyväksyttävä se tosiasia, että palvelumuotoilu- ja tuotteistamisprosessit eivät ole koskaan valmiita, vaan niiden tulisi olla joustavia kokonaisuuksia, joita pystytään herkästi muokkaamaan muutostilanteissa. Palvelun jatkuva arviointi ja sen kehittäminen on välttämätöntä toiminnan jatkuvuuden takaamiseksi (Hiltunen 2017).

Palvelukäsikirja on toimeksiantajana toimivan yrityksen sisäinen dokumentti, joka sisältää ohjeita käytännön toiminnan toteuttamiseen, mikä ei ole julkista tietoa. Tästä syystä opinnäytetyön tuotos, eli palvelukäsikirja ei ole kokonaisuudessaan liitteenä opinnäytetyössä; palveluita on pyritty kuvaamaan niiltä osin, kuin se on mahdollista.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni kehittämistehtävät olivat:

- Millainen palvelukokonaisuus erottuu työhyvinvointialan kilpailijoista?
- Millaiset työhyvinvointipalvelut kehittävät asiakasyrityksen jokapäiväistä hyvinvointia?
- Millaisilla palveluilla voidaan taata jatkuvuus asiakasyrityksen työhyvinvoinnin kehittämisessä?

Ensimmäiseen kehittämistehtävääni etsin vastausta heti tuotteistusprosessin alkuvaiheessa, kun selvitin ja kartoitin alan toimijoita ja heidän palveluitaan. Toimeksiantajan ennakko-oletus elämyksellisten työhyvinvointipalveluiden erottuvuudesta alalla on selvitykseni mukaan hyvin todenmukainen, sillä harva toimija mainitsee elämyksellisyyttä lainkaan. Muutamalla toimijalla tulee esille luontoliikunta ja sen kautta elämyskokemukset, mutta laajempi elämyksellisyys jää vähäiseksi. Selvitykseni pohjalta palvelukokonaisuus suunniteltiin niin, että elämyksellisiä elementtejä voidaan liittää sekä ydinpalveluun, että jokaiseen lisäpalveluun. Kuten Eskelinen (2011) tuo esille, elämyksiä voidaan luoda myös muualla, kuin varsinaisissa elämysympäristöissä. Hänen mukaansa esimerkiksi erilaiset erikoistuneet liikkeet voivat tarjota asiakkailleen monenlaisia elämyksiä. On uskallettava erottua alalla luvaten asiakkaalle esimerkiksi sellaista, mitä kilpailijat eivät voi toteuttaa (Eskelinen 2011; Parantainen 2007). Näihin ajatuksiin pohjaten elämysten sisällyttäminen arkipäiväiseen toimintaan voi toimia hyvänä ja uutena kilpailuvalttina toimeksiantajan toiminnassa työhyvinvoinnin toimialalla.

Toisen kehittämistehtävän parissa teimme tiivistä yhteistyötä toimeksiantajan edustajan kanssa ja suunnittelimme kokonaisuutta, jolla toimeksiantaja voisi näkyä asiakkaidensa arjessa mahdollisimman luonnollisena osana jokapäiväistä toimintaa. Vastauksena oli useat erilaiset tuotteistetut lisäpalvelut, joista asiakas voi valita tarpeisiinsa ja toiveisiinsa sopivan kokonaisuuden. Jokapäiväisen hyvinvoinnin kehittämisen tueksi suunniteltiin esimerkiksi toteutettavan asiakkaille jaettavia taukoliikuntaohjeistuksia, jotta palvelu konkretisoituu asiakkaalle ja näkyy arkipäiväisessä toiminnassa enemmän, kuin pelkästään ohjattujen tuokioiden osalta. Rauramon (2008) mukaan terveys muodostaa työhyvinvoinnin perustan ja terveyteen puolestaan voidaan Huttusen (2018a) sekä Mangan (2006) mukaan vaikuttaa myönteisesti säännöllisellä liikunnalla. Pelkästään liikuskkelun vaikutukset

työsuoritukseen sekä hyvinvointiin on todettu olevan merkittäviä (Ben-Ner ym. 2014), joten palvelukokonaisuus suunniteltiin niin, että palvelutuotteiden avulla pyritään lisäämään asiakasyrityksen henkilöstön fyysistä aktiivisuutta työpäivien aikana.

Kolmannessa kehittämistehtävässä keskityttiin palveluiden jatkuvuuden takaamiseen. Tuotteistamisprosessin aikana tämän tehtävän vastaus tarkentui koko ajan käsikirjan valmistumiseen asti. Palveluiden jatkuvuutta pyritään luomaan lisäpalveluilla, jotka ovat määritelty toteutettavaksi tietyille aikavälille sopimuksen kirjoittamisesta, esimerkiksi kolmen kuukauden jaksolle. Tarkoituksena on siis toteuttaa jatkuvampaa palvelua, kuin ainoastaan yksittäisiä liikunnallisia ohjauksia tai tapahtumia. Lisäpalveluista erityisesti taukoliikuntamoduulissa, liikunnallisten ohjausten moduulissa sekä ryhmävalmennuksissa olennaisena tekijänä on palvelun jatkuvuus, eli palvelutuotteen luonteeseen kuuluu useiden ohjausten myyminen kokonaisuutena. Tällä kokonaisuudella pyritään eroon yksittäisten tuokioiden ja ohjausten toteutuksesta, joilla ei ole minkäänlaista taetta jatkuvuudesta. Kuten Jaakkola ym. (2009) tähdentävät, ydinpalvelun lisäksi tarjolla olevat lisäpalvelut voivat tuoda arvoa palvelukokonaisuuteen lisäämällä asiakasvirtaa, vaikka ne eivät välttämättä tuottaisi lisää katetta yritykselle. Lisäpalveluiden vaikutus kokonaisuuteen oli siis tärkeää ottaa huomioon suunnittelussa, sillä ne voivat olla todella arvokas tekijä asiakashankinnassa ja toiminnan jatkuvuuden takaamisessa.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön kokonaisuuden kriittinen arviointi on osa oppimisprosessia ja arvioinnissa on tärkeä tuoda esille, saavutettiinkö työlle asetetut tavoitteet (Vilkkä & Airaksinen 2003). Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuotteistaa ja muodostaa toimeksiantajan toiveita ja vaatimuksia vastaava palvelutuotekokonaisuus kirjattuna palvelukäsikirjan muotoon. Kyseinen tavoite saavutettiin onnistuneesti, sillä tuotteistusprosessi saatiin päätökseen ja käsikirja sovituilta osin kirjoitettua. Käsikirjan sisältöjä jouduttiin rajaamaan toteutusvaiheessa, sillä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa totesimme, että täysin valmiin käsikirjan tuottaminen olisi huomattavasti laajempi prosessi, kuin mihin opinnäytetyöni resurssit riittivät.

Tavoite toimeksiantajan näkökulmasta oli saada käyttövalmis palvelukäsikirja yrityksen tarjoamista tuotteista, jotta palvelut ovat heti työn valmistumisen jälkeen markkinoitavissa ja myytävissä asiakkaille. Tämä tavoite saavutettiin täysin ydinpalvelun osalta ja lisäpalveluiden osalta joiltakin osin. Palvelukokonaisuus on valmis markkinoitavaksi ja myytäväksi, mutta lisäpalveluiden osalta esimerkiksi työohjeet on kirjattava auki ja tarkennettava palveluiden kehittyessä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli markkinoiden kartoituksen pohjalta kehittää uusia toimintamalleja fyysisen työhyvinvoinnin jatkuvaan kehittämiseen palvelutuotteiden avulla. Onnistuin muodostamaan selkeän kokonaisuuden palvelutuotteista, jotka ovat käytännössä täysin tuotteistettuja. Palveluiden sisällöissä on vain pieniä räätälöitäviä osia, joten palveluiden myynti on suoralinjaista ja palvelut itsessään asiakkaille helppoja ymmärtää. Palvelutuotteiden sisällöt onnistuttiin suunnittelemaan niin, että palveluissa pystytään keskittymään työhyvinvoinnin kehittämiseen arkipäiväisessä toiminnassa sisällyttäen siihen elämyksellisiä elementtejä. Palvelukokonaisuus vastaa myös toiminnan jatkuvuuden tarpeeseen lisäpalveluiden kautta.

Lopullinen tuotteistamisprosessin toteutukseni poikkesi huomattavasti alkuperäisestä suunnitelmavaiheesta tekemästäni toteutussuunnitelmasta. Havaitsin prosessin aloitusvaiheessa kirjanneeni suunnitelmani käytännössä vain ensimmäisen tuotteistuspäivän pohjatyövaiheet. Suunnitelmaa täytyi siis muokata runsaasti toteutuksen osalta, jotta onnistuin jaksottamaan tuotteistamisen eri vaiheet ajoittamalleni tuotteistamisen ajanjaksoille. Toimeksiantajan edustaja oli koko palvelun tuotteistusprosessin aikana hyvin tavoitettavissa ja tukena palveluiden kirjaamisessa tuotteistettuun muotoon. Tämä mahdollisti sen, että palvelukäsikirja oli jo ensimmäisessä versiossaan todella hyvin toimeksiantajan toiveita vastaava ja vaati vain pieniä muutoksia, jotta saatiin aikaan lopullinen versio.

Opinnäytetyön toteutuksessa noudatettiin eettisiä periaatteita eli hyvää tieteellistä käytäntöä. Työn raportoinnissa on kiinnitetty huomioita asianmukaisiin lainauksiin ja oikeelliseen viittaustekniikkaan. Hirsjärven ym. (2009) mukaan lainattaessa toisen tekstiä lainaukset on aina osoitettava asianmukaisin lähdemerkinnöin, eli toisten tuottamaa tekstiä on luvata esittää omanaan. Raportointi ei myöskään saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista, eli käytetyt menetelmät ja myös tutkimuksen puutteet on selostettava huolellisesti (Hirsjärvi ym. 2009). Raportoinnissani olen ottanut huomioon asiat, joita työssä olisi voinut tehdä paremmin tuoden esille myös ilmaantuneet ongelmakohdat.

Eettisyyden arvioinnissa on myös tärkeää huomioida, miksi työn tuotosta ei voitu liittää kokonaisuudessaan opinnäytetyöhöni. Tähän on syynä yrityssalaisuus, eli liiketoimintaa koskevat tärkeät tiedot, jotka toimeksiantaja haluaa pitää salassa. Näiden tietojen julkistamisella voi olla toimeksiantajalle taloudellista haittaa aiheuttavia seurauksia. Palvelukäsikirjan julkaiseminen kokonaisuudessaan toisi kilpailijoille mahdollisuuden täsmälleen samanlaisten palveluiden tuottamiseen kuin toimeksiantajani. Tämä ei luonnollisesti ole toivottavaa, kun tuotteistamisprosessissa pyrittiin erityisesti uudenlaisen palvelun luomiseen ja erottuvuuteen työhyvinvoinnin toimialalla. Työssäni on kuvattu palvelukokonaisuus siltä osin, mikä on julkista tietoa ja siten esimerkiksi löydettävissä toimeksiantajan verkkosivuilta tai osana yrityksen muuta markkinointia.

Luotettavuutta arvioidessa on otettava huomioon, että prosessin alussa huomasin työhyvinvointialan toimijoiden selvityksen olevan ongelmallista verkon välityksellä, sillä yrityksille tarjottavista palveluista on melko vähän tietoa avoimesti saatavilla. Palveluita kuvailtaessa usean yrityksen sivuilla on vain lyhyt kuvaus palveluista tarjouspyyntölomakkeen ohella, jos sitäkään. Tämä voi toisaalta kuvata sitä, kuinka paljon alalla mahdollisesti luotetaan palveluiden räätälöintiin. Tuotteistetut palvelut voivat siis toimia toimeksiantajan vahvuutena, sillä kuten Parantainen (2007) toteaa, hyvin tuotteistettu palvelu on huomattavasti helpompi markkinoida ja myydä, kuin täysin räätälöity palvelukokonaisuus. Muiden yritysten palvelutarjonnan kartoittamista hankaloittaa myös osittain heikko löydettävyys hakukoneiden kautta. Useat yritykset tarjoavat työhyvinvointipalveluita toissijaisena palveluna esimerkiksi muiden hyvinvointipalveluiden tai ohjelmapalveluiden ohessa, jolloin näkyvyys verkossa aiheeseen liittyvillä hakusanoilla on melko heikko.

Selvitykseni perusteella prosessin alkuvaiheessa vaikutti siltä, että Kainuun alueella erityisesti ei ole työhyvinvoinnin toimijoita, mihin oli ilmeisesti syynä hakutulosten heikkous verkosta haettaessa. Omien pohjatietojeni, verkostojen ja toimeksiantajan kautta onnistuin selvittämään joidenkin toimijoiden tarjontaa yleisellä tasolla ja kartoitettua työhyvinvointialan toimijoita alueella. Vastaavaa selvitystä tehtäessä on siis otettava huomioon,

että erityisesti pienet yritykset eivät välttämättä ole panostaneet hakukoneoptimointiin ja näkyvyyteen verkossa, mikä vaikeuttaa toimikentän selvittämistä ja varmuutta palveluntarjoajien määrästä.

Kuten jo aiemmin mainitsin, palvelukäsikirjan toteutus osoittautui niin laajaksi projektiksi, että sitä ei tämän opinnäytetyön aikana pystytty tuoteistamaan kokonaisuudessaan. Jo ennen toteutusvaihetta olisi pitänyt kirjata selkeämmin ylös, mitkä osat palvelukäsikirjasta toteutetaan. Nyt rajausta jouduttiin selvittämään vielä toteutusvaiheessa yhdessä toimeksiantajan kanssa, mikä ei välttämättä ole tehokkain tapa toimia tuoteistamisprosessissa. Toisaalta on kuitenkin hyvä, että tuoteistamisprosessi on joustava ja muutoksia on mahdollista tehdä nopeallakin aikataululla tarpeen ilmaantuessa. Tämän huomioon ottaen löyhä rajaus ei siis ollut heikkous, vaan rajaus toimi pohjasuunnitelmana; se oli luonnos, jota pystyttiin prosessin aikana mukauttamaan. Opinnäytetyöni valmistumisen jälkeen palvelut viedään palvelukäsikirjan avulla käytäntöön ja ”testausvaiheeseen”, jossa nähdään lopullinen prosessin onnistuminen. Tuoteistamisprosessit ovatkin usein monivaiheisia, ja niissä on palattava ikään kuin taaksepäin, kun ilmaantuu kehityskohtia, joita ei tuoteistamisvaiheessa olla vielä aiemmin osattu ottaa huomioon.

Oma tietopohjani toimeksiantajan palveluista ja toimintamalleista oli prosessin aikana suuri vahvuus. Jokaisesta pienestä asiasta ei tarvinnut heti ottaa yhteyttä toimeksiantajan edustajaan, sillä itselläni yrityksen perustajana ja toimijana oli tarvittavat tiedot yrityksen toiminnasta ja historiasta. Pohjatiedot tekivät prosessista sujuvan ja lopullisen käsikirjan kirjoittaminen oli myös tehokasta, sillä pystyin suoraan käyttämään siinä toimeksiantajan visuaalista ilmettä eli muun muassa värimaailmoja, fontteja ja logoja, joten lopullinen tuotos oli heti valmistuessaan toimeksiantajan linjan mukainen ja siten käyttövalmis.

Lisähuomiona prosessista on myös se, että Parantaisen (2007) teoksen lupaama kymmenen päivän mittainen prosessi on todella mahdollinen. Kirjassa kuvatut prosessit on mahdollista tuottaa nopealla aikataululla, ja kuten teoksessa mainitaankin, usein paineen alla voi saada aikaan jopa parempaa tulosta, kuin useita kuukausia kestävien kehittämissankkeiden aikana. Teoksen lupaaman hyvin tuoteistetun palvelun voi siis saada aikaan näinkin nopealla prosessilla. Palvelumuotoilun ei tarvitse siis välttämättä kestää kuukausia, jotta voidaan luoda laadukasta palveluliiketoimintaa. Nopeamman prosessin tuloksena toteutettu palvelu on myös joustava ja mahdollisesti helpommin mukautettavissa kuin raskas, useita kuukausia kestävä tuoteistamisprosessi.

Jatkokehityskohteena tuotteistamisprosessille on täydentää käsikirjaa uusilla dokumenteilla tarpeen mukaan. Esimerkiksi palvelutuotekortit sekä ydinpalvelusta että lisäpalveluista voisivat tuoda uuden kanavan markkinoinnille osana yrityksen verkkosivujen palvelukuvauksia. Tuotekortit helpottaisivat myös palveluiden myyntiä myyntiesitteen ja -kirjeen tukena. Palvelukäsikirjaa tulisi kehittää lisäpalveluiden työohjeiden osalta lähitulevaisuudessa, jotta palveluiden tuotanto säilyy näidenkin palveluiden osalta pääasiassa standardoituna lukuun ottamatta pieniä asiakkaalle yksilöllisesti suunniteltavia palvelun osia.

Toisena jatkokehityskohteena on palvelukäsikirjan ulkoasun muotoilu, jotta se vastaisi toimeksiantajan markkinointi-ilmettä vielä nykyistäkin paremmin, minkä jälkeen käsikirjan voisi painaa konkreettiseksi painotuotteeksi sähköisen version lisäksi. Näin käsikirjaa voisi käyttää yrityksessä esimerkiksi tukena uusien työntekijöiden perehdyttämisprosesseissa. Konkreettinen käsikirja, joko kirjan tai esimerkiksi mapin muodossa voisi toimia myös myynnin välineenä, kuten jo aiemmin viittasin kohdassa 5.2.

Kolmantena kehityskohteena olisi tarkemman ja kattavamman kilpailija-analyysin tekeminen. Kilpailijoita ja heidän palvelujaan voisi selvittää laajemmin, käyttäen laaja-alaisesti muita kanavia kuin ainoastaan verkosta hakua. Laaja-alaisemman analyysin jättäminen pois opinnäytetyöstäni oli tietoinen valinta, sillä jos olisin sisällyttänyt laajemman selvityksen ja analyysin, opinnäytetyöstä olisi tullut kokonaisuutena liian laaja, enkä olisi ehtinyt perehtyä tarpeeksi tuotteistamisprosessiin. Kilpailija-analyysistä olisi hyötyä toimeksiantajalle myös myöhemmässä vaiheessa, sillä sen avulla palveluita voisi tarvittaessa muokata jo tuotteistettujen kuvausten pohjalta entistä erottuvammiksi alallaan.

Osaamistavoitteena opinnäytetyöhön määritellään seuraavaa ”Opiskelija kehittää ja osoittaa valmiuksiaan soveltaa tietojaan ja taitojaan ammattiopintoihin liittyvissä käytännön asiantuntijatehtävissä. Hän syventää ammatillista osaamistaan TK- toiminnasta yhteistyössä prosessiin osallistuvien kanssa. Opiskelija osoittaa hallitsevansa kriittisen, tutkimuksellisen, kehittävän ja eettisen ajattelun asiantuntijuutensa kehittymisen perustana.” (Opinto-opas n.d.) Näihin tavoitteisiin suhteutettuna prosessi on ollut hyvin onnistunut, sillä olen päässyt soveltamaan opintojen aikana kehittyntä tietoutta yrittäjyydestä ja tuotteistamisesta ja oppinut aiheesta lisää. Kehittämistyö on kokonaisuudessaan minulle täysin uusi prosessi ja työskentely tuotteistamisen parissa on ollut ajatuksia herättävää ja innostavaa. Tämän prosessin myötä minulla on valmiudet toteuttaa uusia tuotteistamis- ja palvelumuotoiluprosesseja työtehtävissäni sekä erityisesti oman yritykseni kehittämiseksi.

Oma tavoitteeni opinnäytetyöprosessissa oli kehittää yrittäjyysosaamistani tuotteistamisesta sekä ammatillista osaamistani työhyvinvoinnin alalta sen eri ulottuvuudet huomioon ottaen. Tämä tavoite täyttyi opinnäytetyöprosessissani onnistuneesti, sillä syvennyin tuotteistamiseen ja erityisesti palvelumuotoiluun erittäin laajasti ja kiinnostuin tuotteistamisprosesseista ja niiden toteutuksesta. Olen varma, että voin hyödyntää opinnäytetyöprosessissa kerryttämäni osaamista todella hyvin hyödyksi työelämässä, varsinkin omassa yrityksessäni.

Lähteet

- Aalto, R. (2006). Työelämän selviytymisopas – Käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Jyväskylä. WSOYpro.
- Actpro. (N.d.). Www-sivusto. Viitattu 10.4.2018 <https://www.actpro.fi/>
- Ahola, K. (2011). Tue työkykyä – käsikirja esimiestyöhön. Helsinki. Työterveyslaitos.
- Anttonen, H., Räsänen, T., Aaltonen, M., Husman, P., Lindström, K., Ylikoski, M., Jokiluoma, H., Van Den Broek, K., Haratau, T., Kuhn, K., Masanotti, G., Wynne, R. (2009). Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki. Työterveyslaitos. Viitattu 14.4.2018 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132079/tyohyvinvointi-uudistuksia-ja-hyvia-kaytantoja.pdf?sequence=1>
- Ben-Ner, A., Hamann, D. J., Koepf, G., Manohar, C. U., & Levine, J. (2014). Treadmill workstations: the effects of walking while working on physical activity and work performance. PLoS One, Volume 9, Issue 2, e88620. Viitattu 14.4.2018 <http://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0088620&type=printable>
- Caspersen, C.J., Powell, K.E., Christenson, G.M. (1985). Physical activity, exercise and physical fitness: definitions and distinctions for health related research. Public Health Rep. 126–130. Viitattu 17.3.2018 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1424733/pdf/pubhealthrep00100-0016.pdf>
- Eskelinen, M-L. (2011). Elämysteemaisen liiketoiminnan luominen. Elämyksestä lisäarvoa ja tuloa yritykselle. Mikkeli. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.3.2018 <http://docplayer.fi/6724215-Elamysteemaisen-liiketoiminnan-luominen-elamyksesta-lisaarvoa-ja-tuloa-yritykselle.html>
- Hiltunen, P. (2017). Palvelusta tuotteeksi. Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Diakonia ammattikorkeakoulu Oy. Viitattu 13.4.2018 https://issuu.com/pirittahiltunen/docs/palvelusta_tuotteeksi_2017_verkkoju
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

- Hotel Paljakka. (n.d.) Työhyvinvointi- ja virkistyspalvelut. Viitattu 10.4.2018 <https://hotel-paljakka.fi/kokous-ja-ryhmapalvelut/tyohyvinvointipalvelut/>
- Husu, P., Tokola, K., Suni, J., Sievänen, H., Borodulin, K., Mäki-Opas, T., Kaikkonen, R., Vasankari, T. (2014). Istumisen yhteydet terveyteen ja hyvinvointiin poikkeileikkaustutkimuksessa -tuloksia Alueellisesta terveys- ja hyvinvointitutkimuksesta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työpapereita 37/2014, 49-56. Viitattu 5.4.2018 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/120418/URN_ISBN_978-952-302-393-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huttunen, J. (2018a). Mitä terveys on? Lääkärikirja Duodecim. Duodecim terveyskirjasto. Viitattu 1.3.2018 https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00903
- Huttunen, J. (2018b). Terveysliikunta – kuntoa, terveyttä ja elämänlaatua. Lääkärikirja Duodecim. Duodecim terveyskirjasto. Viitattu 14.4.2018 http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00934.
- Hyvinvointipalvelut Myötätuulessa. (n.d.) Kajaanin ammattikorkeakoulun www-sivusto. Viitattu 10.4.2018 <https://www.kamk.fi/fi/Palvelut-tyoelamalle/Hyvinvointipalvelut-Myotatuulessa>
- Hyvinvointivalmennus Hälsa Oy. (2017.) Www-sivusto. Viitattu 10.4.2018 <https://www.halsa.fi/>
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. (2009). Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Viitattu 7.4.2018 https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf? t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfq%3d%3d& t_q=Palvelujen+tuotteistamisesta+kilpailuetua& t_tags=language%3afi%2csiteid%3a53b34a16-7ce7-4ab0-8c7e-f06c83547e28& t_ip=91.153.227.119& t_hit.id=Finpro_Web_Features_MediaData_GenericMediaData/1c92e6d0-e728-4066-ae1d-5e15e7b784b0& t_hit.pos=1
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. (n.d.). Tuotteistaminen. Viitattu 1.3.2018 <https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteistaminen>

- Komppula, R. (2002). Voiko matkailuyritys tuottaa elämyksiä? Keskustelua matkailu tuotteesta ja tuotekehityksestä. Teoksessa Saarinen, J. (toim.). Lapin yliopiston menetelmätieteellisiä tutkimuksia 2. Elämys. Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta? Rovaniemi. Lapin yliopisto.
- Lean Canvas. (n.d.) Boosteri. Viitattu 14.4.2018 http://www.tut.fi/cs/groups/public_news/@l102/@web/@p/documents/liit/x170321.pdf
- Leskinen, T., Hult, H-M. (2010). Kokonaisvaltainen hyvinvointi – Kristallisoit toimintasi. Saavuta tavoitteesi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Lifted. (n.d.) Valmennukset yrityksille. Viitattu 10.4.2018 <https://lifted.fi/yritysvaimennus/>
- Manka, M-L. (2006). Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Hämeenlinna. Talentum media Oy.
- Manka, M-L., Kaikkonen, M-L., Nuutinen S. (2007). Hyvinvointia työyhteisöön – eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.
- Manka, M-L., Hakala, L., Nuutinen, S., Harju, R. (2010). Työn iloa ja imua – työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Viitattu 1.3.2018 <http://www.uta.fi/jkk/tyovirta/materiaalipankki/Ty%C3%B6%20iloa%20ja%20imua.pdf>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4), 370-396. Viitattu 12.3.2018 <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. (2010). Palvelusta elämykseksi työkaluteema, draama ja massaräätälöinti. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 21.3.2018 <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Tuotteistamiseen/Palvelusta-elamykseksi>
- Mattila, R. (2017). Toimeksiantajan edustaja. Henkilökohtainen tiedonanto. Prosessin suunnittelupalaveri 28.11.2017.
- Mattila, R. (2018). Toimeksiantajan edustaja. Henkilökohtainen tiedonanto. Puhelinkeskustelu 6.3.2018.
- Mehiläinen. (n.d.) Työhyvinvointi. Www-sivusto. Viitattu 10.4.2018 <https://www.mehilainen.fi/yrityksille/ty%C3%B6hyvinvointi>

- Olet enemmän. (2017). OLET ENEMMÄN® -TYÖSSÄ. Kalevala Valmennus. Www-sivusto. Viitattu 10.4.2018 <https://www.kalevalavalmennus.fi/tyohyvinvoitokoulutus/>
- Opinto-opas. (n.d.) Liikunnanohjaaja (AMK). Liikunnan ja vapaa-ajan koulutus. 2014-2015. Kajaanin Ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.4.2018 <http://kamk.fi/loader.aspx?id=985bc899-540a-4171-a9fd-b3595e540fe6>
- Optimal Performance. (n.d.) Työhyvinvointi. Viitattu 10.4.2018 <https://www.optimalperformance.fi/palvelut/>
- Otala, L., Ahonen, G. (2003). Työhyvinvointi tuloksentekijänä. 2. uudistettu painos. Juva. WSOYpro.
- Parantainen, J. (2007). Tuotteistaminen - rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki. Talentum.
- Pine II, B. J. & Gilmore, J. H. (1999). The Experience Economy. Work is Theatre & Every Business a Stage. Boston: Harvard Business School.
- Rauramo, P. (2008). Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki. Edita
- Saarelainen, E. (2013). Kohti menestyvää liiketoimintamallia. Liikekirjat.
- Saarinen, J. (2002). ”Elämyksiä, elämyksiä, elämyksiä”: lyhyt johdatus elämystaulouteen ja -tutkimukseen. Teoksessa Saarinen, J. (toim.). Lapin yliopiston menetelmätieteellisiä tutkimuksia 2. Elämys. Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta? Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.
- Selkee, P. (2013). *Liikuntapalvelun tuotteistaminen – Valmennusosaaminen palvelutuotteeksi*. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu: liikunnan- ja vapaa-ajan koulutusohjelma. Viitattu 14.4.2018 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/68460/Petri_Selkee.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2015). ISTU VÄHEMMÄN – VOI PAREMMIN! Kansalliset suositukset istumisen vähentämiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2015. Valtioneuvoston julkaisuarkisto. Viitattu 21.3.2018 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74517/STM_esite_210x210_Kansalliset%20suositukset%20istumisen%20v%C3%A4hent%C3%A4miseksi_sivus_net_jpg..pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Suni, J., Husu, P., Aittasalo, M., & Vasankari, T. (2014). Liikunta on osa liikkumista – Paikallaanolon määritelmää täsmennetään parhaillaan. *Liikunta & Tiede* 6/2014, 30-32. Viitattu 20.3.2018 http://www.lts.fi/sites/default/files/page_attachment/lt_6-14_30-32_lowres_uusi.pdf
- Tamminen, H. (2011). Työhyvinvointia yhteistyöllä. Viitattu 19.3.2018 https://sykettatyhon.fi/files/tietopankki/tyohyvinvointia-yhteistyolla/Tyohyvinvointia_yhteistyolla.pdf.
- Tarssanen, S. & Kylänen, M. (2007). Entä jos elämyksiä tuotetaan? Elämyskolmiomalli elämyksellisyyden tunnistamisessa, arvioinnissa ja vahvistamisessa. Teoksessa Karppinen, S.J.A. & Latomaa, T. (toim.) *Seikkaillen elämyksiä. Seikkailukasvatuksen teoriaa ja sovelluksia*. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.
- Tarssanen, S. & Kylänen, M. (2009). *Elämystuottajan käsikirja*. LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Viitattu 1. 3. 2018 [http://87.108.50.97/re-lis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/\\$FILE/elamys-tuottajan-kasikirja.pdf](http://87.108.50.97/re-lis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/$FILE/elamys-tuottajan-kasikirja.pdf)
- Tiensuu, V. (2005). Tuotteistaminen tutuksi. Esitutkimus tuotteistamisen haasteista mikroyrityksessä. Lahden ammattikorkeakoulu. Vaajakoski.
- Tikkanen, O., Haakana, P., Pesola, A. J., Häkkinen, K., Rantalainen, T., Havu, M., Pullinen, T., Finni, T. (2013). Muscle activity and inactivity periods during normal daily life. *PLoS One*; Volume 8, issue 1, e52228. Viitattu 14.4.2018 <http://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0052228&type=printable>
- Tohkanen, N. (2014). *Tavoiteohjattujen työhyvinvointipalveluiden kehittäminen Liikunta-keskus Pajulahdessa Huco sport –profiilia hyödyntäen*. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu: liikunnan- ja vapaa-ajan koulutusohjelma. Viitattu 19.3.2018 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/84124/Tohkanen_Nina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Hämeenlinna. Talentum Media Oy.
- Työterveyslaitos. (n.d. a). Työkykytalo. Viitattu 8.4.2018 <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/>

- Työterveyslaitos. (n.d. b). Ergonomia. Viitattu 1.3.2018. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tuki-lii-kuntaelinten-terveys/ergonomia/>
- UKK-instituutti. (2016). Terveysliikuntaa ja kuntoliikuntaa. Viitattu 1.3.2018. http://www.ukkinstituutti.fi/tietoa_terveysliikunnasta/liikkumaan/aloittajan_lii-kuntaopas/terveysliikuntaa_ja_kuntoliikuntaa
- UKK-instituutti. (2017). Liikuntapiirakka aikuisille. Viitattu 1.3.2018. <http://www.ukkinstituutti.fi/liikuntapiirakka/liikuntapiirakka-aikuisille>
- Vaativuusmäärittely. (n.d.) OIVA - Matkailuyrittäjien koulutusohjelma 2010–2012. Viitattu 10.4.2018 <http://www.hame.fi/content/Oiva/dokumentit/Vaativuusmaarittely.pdf>
- Vasankari, T., Kolu, P., Kari, J., Pehkonen, J., Havas, E., Tammelin, T., Jalava, J., Koski, H., Pihlainen, K., Kyröläinen, H., Santtila, M., Sievänen, H., Raitanen, J., Tokola K. (2018). Liikkumattomuuden lasku kasvaa – vähäisen fyysisen aktiivisuuden ja heikon fyysisen kunnon yhteiskunnalliset kustannukset. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 31/2018. Viitattu 8.4.2018 <http://tietokayttoon.fi/documents/10616/6354562/31-2018-Liikkumattomuuden+lasku+kasvaa.pdf/3dde40cf-25c0-4b5d-bab4-6c0ec8325e35?version=1.0>
- Vuokatti Sport terveyslomat. (n.d.) Vuokatti.fi www-sivusto. Viitattu 10.4.2018 <http://www.vuokatti.fi/fi/Ryhmat/Ryhmat?id=613afc0c-9375-4e7c-966f-9afbe672e1cf#>
- Vesa, S. (2011). Työhyvinvointi, organisaation menestys ja niiden yhdistäminen tietotyössä. Tampereen yliopiston Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Viitattu 1.3.2018 https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65670/tyohyvinvointi_organisaation_menestys_2011.pdf?sequence=1
- Vilkka, H., Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virolainen, H. (2012). Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki. Books on Demand.
- World Health Organization. (2006). Constitution of the World Health Organization – Basic Documents, Forty-fifth edition, Supplement, October 2006. Viitattu 12.3.2018 http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_en.pdf

Liitteet

Liite 1. Myyntikirje



Tanja Ihalainen
16.4.2018

Myyntikirje

Hei!

*Kuinka henkilöstösi voi?
Onko yrityksessänne paljon sairaspöissaoloja?
Millainen ilmapiiri yhteisössänne on?
Onko ilmassa stressiä?*

*Onko teillä toimivat työhyvinvointipalvelut?
Jos ei, niin lue tämä tarjous.
Jos on, niin kaipaisitteko pientä kipinää arkeen?*

Fii Wellbeing tekee arjastasi elämyksen.

Tuotamme työhyvinvointipalveluita elämyksellisellä kärjellä. Usein arki voi tuntua harmaalta puurtamiselta, mutta onko asian pakko olla näin? Tavallisestakin arjesta löytää elämyksiä, ja me tuomme teille siihen keinot.

Palvelumme runko koostuu haastattelusta asiakkaan kanssa, jossa kartoitamme lisäpalveluiden tarvetta ja yrityksen hyvinvoinnin tilannetta. Lisäksi tarjoamme jokaiselle asiakkaallemme yhden tietopohjaisen tuokion koko henkilöstön kanssa sekä yhden liikunnallisen ohjauksen.

Tämän napakan paketin hyvinvoinnin kehittämisen tueksi saatte edulliseen hintaan:

550€ (+ alv 10%).

Arjastasi elämys -palvelurungostamme saatte hyvän kuvan palvelumme sisällöstä ja tietoon perustuvan kokonaisuuden työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Meille jatkuvuus on tärkeä osa työhyvinvoinnin kehittämistä. *Riittääkö tämän tavoitteen saavuttamiseen yksittäinen tyhy-päivä?*

Ei? Pehdy lisäpalveluihimme.

Tarjoamme seuraavia kokonaisuuksia:

- Fibion -hyvinvointikartoitus
- HighRoller -ohjaukset ja workshopit
- Kipinää työpaikalle (taukoliikuntatuokiot)
- Kipinää treeniin (työyhteisön yhteiset liikunnalliset tuokiot/tapahtumat)
- Feel Fii -työhyvinvointitapahtumat
- Hyvinvoinnin kulmakivet (luennot, workshopit)
- Kimpassa kuntoon (ryhmävalmennukset)

Lisäpalveluidemme kestot vaihtelevat yksittäisestä kerrasta kolmeen kuukauteen. Halutessanne voimme myös yksilöidä kokonaisuuden pituuden teidän toiveidenne mukaan.

Helpoin tie palveluidemme pariin on vastata tähän sähköpostiviestiin, niin otamme Teihin yhteyttä. Halutessanne voitte myös pyytää tarjouksen nettisivuillamme, tai ottaa suoraan yhteyttä:

[Etunimi Sukunimi](#)
[Liikunnanohjaaja / Titteli](#)
 050-123 4567
etunimi.sukunimi@fiowellbeing.com
[LinkedIn -linkki](#)
www.fiowellbeing.com

Liite 2. Myyntiesitys



ARJESTASI ELÄMYS

Aktivoivia työhyvinvointipalveluita lämminhenkisellä otteella

TYÖYHTEISÖ

- Viihtyvyys?
- Työympäristö?
- Sairaspoissaolot?
- Työssä jaksaminen?
- Ilmapöly?

- Kustannustehokkuus
- Fyysisen hyvinvoinnin kehittäminen
→ kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kehittäminen

© Tanja Ihalainen / Fii Wellbeing

LUOMME ARJESTANNE ELÄMYKSEN

© Tanja Ihalainen / Fii Wellbeing

KEHITÄMME JOKAPÄIVÄISTÄ TYÖHYVINVOINTIA

LISÄÄMME TYÖSSÄ VIIHTYVYYTTÄ

© Tanja Ihalainen / Fii Wellbeing

Fyysisen hyvinvoinnin kehittäminen

Työympäristöjen aktivointi ja viihtyvyyden kehittäminen

→ Ergonomia

Istumisen vähentäminen

© Tanja Ihalainen / Fii Wellbeing

MIKSI?

- Työssä viihtyvyys paranee
 - Vähemmän sairaspöissaoloja ja burn-outteja
 - Kustannustehokkuus ja tuottavuus kasvavat

MITEN?

- Palvelun runko + valitsemasi lisäpalvelut
- Jatkuvuus = ympärivuotinen toiminta

© Tanja Ihalainen / Fii Wellbeing

ARJESTASI ELÄMYS

- Palvelun runko
- Sis.
 - Tapaaminen / keskustelu toiveiden ja tarpeen kartoittamiseksi
 - Luento / tapaaminen henkilöstön kanssa
 - Yksi ohjattu tunti
- Hinta 550€ + alv

© Tanja Ihalainen / Fii Wellbeing

LISÄPALVELUT

KIPINÄÄ TYÖPAIKALLE – taukoliikunta

KIPINÄÄ TREENIIN – liikuntatuokiot/ -tapahtumat

HYVINVOINNIN KULMAKIVET – luennot ja workshopit

KIMPASSA KUNTOON – ryhmävalmennukset

© Tanja Ihalainen / Fii Wellbeing



© Tanja Ihalainen / Fii Wellbeing