



*Hyvinvointia ja toimintakykyä korkeakouluopiskelijan elämään - palvelumuotoilun keinoin kohti fyysisesti aktiivisempaa arkea*

Liisa Karhi

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Hyvinvointia ja toimintakykyä  
korkeakouluopiskelijan elämään -  
palvelumuotoilun keinoin kohti fyysisesti  
aktiivisempaa arkea**

Liisa Karhi  
Palvelumuotoilu  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu, 2019

Liisa Karhi

**Hyvinvointia ja toimintakykyä korkeakouluopiskelijan elämään - palvelumuotoilun keinoihin kohti fyysisesti aktiivisempaa arkea**

Vuosi 2019

Sivumäärä 80

---

Teknologian kehityksen ja yleistymisen myötä arjen fyysinen kuormittavuus on vähentynyt. Runsaan paikallaanolon seurauksena toimintakyky sekä elämänlaatu heikkenevät. Tutkimuksissa on havaittu pienelläkin istumisen vähentämisellä ja tauottamisella olevan positiivisia terveysvaikutuksia. Viime aikaisissa tutkimuksissa on korostunut lyhytkestoisten säännöllisten harjoittelutuokioiden merkitys hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kannalta.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena oli ymmärtää opiskelijoiden arkipäivää hyvinvoinnin ja toimintakyvyn näkökulmasta sekä hyödyntää palvelumuotoilun keinoja runsaasti istumista sisältävän arjen muuttamiseksi aktiivisemmaksi. Samalla haluttiin madaltaa kynnystä lihaskuntoa ylläpitävän ja kasvattavan harjoittelun aloittamiseen ja säännölliseen toteuttamiseen. Laurea on ollut mukana hankkeissa fyysisen aktiivisuuden lisäämiseksi ja matkan kynnyksen lihasvoimaharjoittelun edistämiseksi, mutta haasteeksi on noussut ihmisten saaminen harjoittelun pariin sekä sitoutumaan siihen. Kehittämistyö toteutettiin Laurea Leppävaaran opiskelijoiden, kampuksen ja siellä olevan lihasvoimaharjoittelupaikan kontekstissa.

Teoreettinen viitekehys nojautuu palveluliiketoimintaan sekä muotoiluajatteluun ja palvelumuotoiluun. Kehittämistyöhön tuotiin käyttäjäkeskeinen ja kokemuksellinen lähestymistapa aiheen ympärillä paljon tehtyjen lääketieteellisten tutkimusten rinnalle. Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan näkökulmasta tavoitteena oli korkeakouluopiskelijan kokonaisvaltaisen kokemuksen tarkastelu hänen ekosysteemissään ja arvon muodostumisen ymmärtäminen hänen elämässään.

Kehittämispöytätyö toteutettiin Double Diamond -mallin mukaisesti käymällä läpi sen kolme ensimmäistä vaihetta: ymmärrä, määritä ja kehitä. Prosessin yhteydessä hyödynnettiin käyttäytymistaloustieteen periaatteita ja käyttäytymisen muotoilua. Lopputuloksena syntyi toimenpide-ehdotukset Laurealle jo Leppävaaran kampuksella olevien lihasvoimaharjoittelulaitteiden käytön lisäämiseksi sekä kuvaus säännölliseen lihasvoimaharjoitteluun kannustavasta palvelukonseptista.

Kokonaisvaltaisemman kulttuurisen muutoksen toteuttaminen on välttämätöntä tavoitteiden saavuttamiseksi. Fyysinen aktiivisuus tulisi integroida opiskeluarkeen. Ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien lisäksi tarvitaan myös sisäistä motivaatiota. Tästä syystä tarvitaan syvällistä ymmärrystä ihmisten käyttäytymisestä ja toiminnasta sekä heidän ottamistaan mukaan ratkaisujen suunnitteluun. Laurean palvelulupauksen mukaisen opiskelun arkipäivän hyvän sujumisen toteutumista voidaan edesauttaa toteuttamalla toimenpide-ehdotukset. Käyttäytymiseen ja hyvinvointiin liittyvien muutosten mittaaminen ja arviointi sekä konseptin laajempi toteuttaminen ja soveltaminen myös muissa ympäristöissä ovat mielenkiintoisia aiheita jatkokehittämiselle.

Asiasanat: asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka, palvelumuotoilu, käyttäytymisen muotoilu, hyvinvointi, fyysinen aktiivisuus

Liisa Karhi

Improving the wellbeing and functional ability of students in higher education - increased physical activity in everyday life through service design

Year 2019

Pages

80

---

Advances in technology have decreased the need for everyday physical activity and increased daily sedentary time. As a result, well-being, physical ability and quality of life deteriorate. Studies have shown that decreasing prolonged times of sedentary behavior in addition to even short-term regular physical and muscle activity have positive health effects. Some activity is better than none.

The purpose of this thesis was to understand the everyday life of students from the perspective of well-being and functional ability. By using service design the goal was to find solutions to change the inactive sedentary lifestyle to more physically active everyday life, as well as to lower the threshold for the initiation and regular implementation of strength training. Laurea has been involved in projects to increase physical activity and promote low-threshold and easily accessible muscle strength training, but the challenge seems to be to get people to start and engage in training. This development work was carried out in the context of Laurea Leppävaara's students, campus and the current strength training facility located there.

The theoretical framework is based on service business, design thinking and service design. The purpose of applying service design was to bring more user-centered and experiential approach to the development work alongside the medical research mainly done around this subject. From customer dominant logic's point of view, the aim was to examine and understand the student's holistic experience and the value formation in his/her life and ecosystem.

The development process consisted of the first three phases of the Double Diamond model: discover, define, and develop. The principles of behavioral economics and behavioral design were also utilized in the process. As a result of this work development suggestions were formulated for measures to increase the physical activity in general and use of muscle strength training equipment at Leppävaara campus, as well as a description of the service concept that encourages regular muscle strength training.

The development work showed that a holistic cultural change is required to achieve the goals. Physical activity should be integrated into the students' daily life. In addition to the opportunities offered by the environment and extrinsic motivation, internal motivation is also needed. For this reason, we need a deep understanding of people's behavior and decision making, in addition to involving them in co-creation and design of the solutions. Implementing the development suggestions into action would have a positive effect on the daily life and well-being of Laurea's students. Measuring and evaluating changes in behavior and well-being, as well as broader implementation and application of the concept in other environments, would be interesting topics for further development.

Keywords: customer dominant logic, service design, behavioral design, well-being, physical activity

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rakenne .....	7
1.2	Terveysliikunnan suositusten ja fyysisen aktiivisuuden vaikutusten tarkastelua ....	9
1.3	Toimenpiteitä fyysisen aktiivisuuden lisäämiseksi kaikissa ikäryhmissä .....	12
2	Palveluliiketoiminnan ja palvelumuotoilun kehittyminen.....	14
2.1	Tuotelähtöisyydestä palvelukeskeiseen ajatteluun .....	15
2.2	Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka ja palvelun ihmiskeskeinen kehittäminen	17
2.3	Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu .....	19
2.4	Value Proposition Canvas arvon muodostumisen tarkastelussa .....	22
2.5	Palvelumuotoilusta käyttäytymisen muotoiluun.....	23
2.5.1	Rationaalisen ihmisen harha .....	24
2.5.2	Käyttäytymisen muotoilu ja käyttäytymiseen vaikuttaminen .....	25
2.6	Palvelumuotoiluprosessi - kehittämistyön eteneminen ja menetelmät .....	30
3	Ymmärrä (Discover) - syväsukellus korkeakouluopiskelijan arkeen .....	32
3.1	HUR-voimaharjoittelulaitteisiin tutustuminen .....	33
3.2	Havainnointi .....	34
3.3	Haastattelut ja kysely .....	35
4	Määritä (Define) - syvempi ymmärrys ja muotoiluhaaste .....	35
4.1	Aineiston purkaminen ja tärkeimmät havainnot .....	36
4.2	Profiili.....	40
4.3	Persoonat .....	42
4.4	Ongelman tarkempi määrittely .....	45
5	Kehitä (Develop) - yhteiskehittäen kohti ratkaisuehdotuksia .....	46
5.1	Yhteiskehittämistä työpajassa .....	46
5.2	Palvelupolku - Aikana .....	47
5.3	Palvelupolku - Ennen & Jälkeen.....	51
6	Fyysinen aktiivisuus ja lihasvoimaharjoittelu osaksi arkea .....	54
6.1	Toimenpide-ehdotukset Laurealle .....	55
6.2	Palvelukonseptin soveltaminen työpaikoille ja muihin tiloihin .....	58
7	Kehittämistyön tarkastelu ja arviointi .....	60
7.1	Käyttäytymisen muotoilu osana prosessia .....	62
7.2	Arvon muodostumisen visualisointi .....	64
7.3	Miten tästä eteenpäin .....	65

## 1 Johdanto

Teknologian kehityksen ja yleistymisen myötä niin työn kuin arjen fyysinen kuormittavuus on vähentynyt. Vaikka tietämyksemme liikkumattomuuden haitoista on lisääntynyt, liikkumisen määrä on laskenut ja jatkaa laskemistaan. Ristiriita kotitöitä tekevien robottien ja fyysisten videopelien välillä on ilmeinen. Teknologian kehittyessä tarve vähäisellekin fyysiselle aktiivisuudelle arjessa vähenee koko ajan, jonka seurauksena huomio on viime vuosina keskittynyt liikuntasuosittelun raskaan ja keskiraskaan liikunnan rinnalla yhä enemmän kevyemmän fyysisen aktiivisuuden merkitykseen. Hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja terveyden näkökulmasta inaktiivinen elämäntapa on haitallinen. Liiallisen istumisen haitat on tunnistettu monissa tutkimuksissa ja havaittu pienelläkin istumisen vähentämisellä ja tauottamisella olevan positiivisia terveysvaikutuksia. (Powell, Paluch & Blair 2011, 359-360; Pesola ym. 2017, 16.)

Terveyden kannalta liian vähäinen fyysinen aktiivisuus on muodostunut yhä suuremmaksi ongelmaksi varsinkin korkean elintason maissa. Tämä näkyy muun muassa kroonisten sairauksien, kuten tyypin 2 diabeteksen, sepelvaltimotaudin, syöpien sekä ennenaikaisen kuoleman riskien kohoamisena. World Health Organization arvioi vuositasolla jopa 3,2 miljoonan ihmisen kuoleman olevan liikkumattomuudesta johtuvaa (WHO 2017). Vasankari & Kolu (2017) raportoivat myös liian vähäisen fyysisen aktiivisuuden ja masennuksen välisestä yhteydestä. Runsaan paikallaanolon seurauksena arjen askareet vaikeutuvat ja elämänlaatu sekä toimintakyky heikkenevät. Tämä näkyy työpaikoilla sairauspoissaoloina ja tätä kautta tuottavuuskustannuksina sekä yhteiskunnallisesti terveydenhuollon kustannusten kasvuna. Liikkeen ja aktiivisuuden lisääminen arjessa tuo myönteisiä vaikutuksia yksilön elämänlaatuun hilliten samalla terveydenhuollon menoja ja parantaen työn tuottavuutta.

Tulevaisuustutkija Ilkka Halavan (2017) näkemys tulevaisuudesta on kuitenkin optimistinen. Hänen mukaansa terveydenhuollossa mennään yhä enemmän yksilöllisempään ja itseohjautuvampaan suuntaan ja painopiste siirtyy terveyteen panostamiseen sairaanhoidon sijaan. Koko ajan kehittyvä terveysteknologia lisää ymmärrystämme siitä, mikä täytyy tehdä, jotta voisimme paremmin ja pysyisimme toimintakykyisinä. Halava uskoo ylipaino-ongelman kasvun taittuvan oppilaitoksissa ja työpaikoilla kasvavien liikuntapanosten kasvun myötä. Myös Fin-Terveys 2017 -tutkimuksen (Koponen, Borodulin, Lundqvist, Sääksjärvi & Koskinen, 2017) mukaan muutokset aikuisväestön fyysisessä aktiivisuudessa ovat olleet oikeansuuntaisia kansanterveyden näkökulmasta, vaikkakin ne ovat olleet koko 2000-luvun ajan vähäisiä. Fyysisesti inaktiivisen elämäntavan tunnistamiseen tulisi kiinnittää yhä enemmän huomiota sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä panostaa ylisektoriseen yhteistyöhön liikunnan palveluketjujen vahvistamiseksi. Myös kunnat ja maakunnat ovat vastuussa fyysisestä aktiivisuudesta tukevan elinympäristön ja palvelurakenteen kehittämisessä. Toimivia käytännön ratkaisuja ja tarvitaan aktiivisemmän tulevaisuuden luomiseksi, toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rakenne

Ajatus opinnäytetyön aiheeseen lähti Laurean TKI-yksikössä työskentelevän lehtori Mikko Julinin kanssa käydyistä keskusteluista. Laurea on ollut mukana hankkeissa fyysisen aktiivisuuden lisäämiseksi ja matalan kynnyksen lihasvoimaharjoittelun edistämiseksi. Hankkeisiin on osallistunut kokkolalainen Oy HUR Ab, jonka kehittämät ilmanpainevastuksella toimivat laitteet ovat turvallisia ja hiljaisia sekä liitettävissä HUR SmartTouch-järjestelmään, joka tekee laitteiden käytön, säädöt sekä harjoittelun dokumentoinnin ja seurannan helpoksi. Yhteistyötä ja kokeiluja matalan kynnyksen harjoittelun lisäämiseksi on tehty eri tahojen kanssa viemällä laitteita yrityksiin, kouluille tai muihin tiloihin. Keskusteluissa nousi esiin haaste saada ihmiset aloittamaan harjoittelu ja sitoutumaan siihen. Tämä opinnäytetyö toteutettiin Laurea Leppävaaran opiskelijoiden, kampuksen ja siellä olevan harjoittelupaikan kontekstissa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on ymmärtää korkeakoulun päiväopiskelijoiden ja työikäisten monimuoto-opiskelijoiden arkipäivän rutiineja ja haasteita hyvinvoinnin ja toimintakyvyn näkökulmasta. Tavoitteena on palvelumuotoilun keinoin löytää ratkaisuja nykyisen istumayhteiskuntamme aiheuttamiin kansanterveydellisiin ja -taloudellisiin sekä yksilöllisiin haasteisiin lisäämällä fyysistä aktiivisuutta arkeen sekä madaltamalla kynnystä lihaskuntoa ylläpitävän ja kasvattavan harjoittelun aloittamiseen ja säännölliseen toteuttamiseen hyödyntämällä voimaharjoittelulaitteita. Pitkien paikallaanolo- ja istumisjaksojen tauottaminen toimii tärkeänä näkökulmana kehittämissuunnitelmassa linkittyen vahvasti tavoitteeseen. Työtä ohjaavana tutkimuskysymyksenä toimii:

- Miten voisimme ylläpitää ja edistää korkeakouluopiskelijoiden hyvinvointia ja toimintakykyä hyödyntämällä palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä fyysisen aktiivisuuden ja lihasvoimaharjoittelun integroimiseksi arkeen?

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka ero tieteelliseen tutkimukseen voidaan nähdä sen päämäärissä. Vaikka teoreettinen lähestymistapa on tärkeää myös tutkimuksellisessa kehittämistyössä, sen tavoitteena ei ole tuottaa teoriaa ja uutta tietoa, vaan lisäksi luonnostella, kehitellä ja ottaa käyttöön käytännön ratkaisuja tai parannusehdotuksia, tai tuottaa ja toteuttaa uusia ideoita, käytäntöjä, tuotteita tai palveluja. Tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavat ensisijaisesti käytännön tavoitteet, joihin teoriasta haetaan tukea. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19-20.)

Johdannossa paneudutaan kehittämistyön aiheen taustaan suositusten, tutkimustiedon ja eri ikäryhmissä tehtyjen toimenpiteiden kautta. Fyysisen aktiivisuuden ja lihasvoimaharjoittelun ympärillä on toteutettu useita tutkimuksia ja interventioita lääketieteen ja liikuntalääketieteen viitekehyksessä. Tutkimusten tulokset kertovat fyysisen aktiivisuuden ja voimaharjoittelun hyödyistä terveyden, hyvinvoinnin ja toimintakyvyn näkökulmista. Tuki- ja liikuntaelinvai-vojen, erityisesti niska- ja hartiasseudun vaivojen, yleisyydestä johtuen suuri määrä

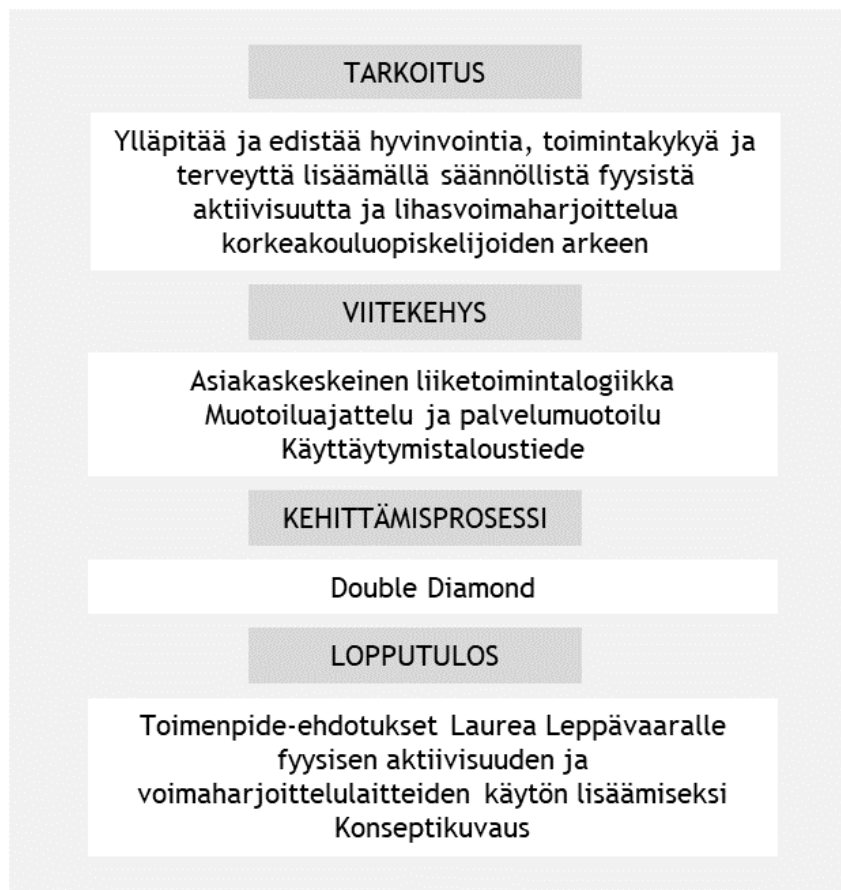
tutkimuksia on keskittynyt näiden ympärille. Huomionarvoista tämän tutkimuksen kannalta on, että myös kevyellä voimaharjoittelulla voidaan saavuttaa hyviä tuloksia. Tuulikki Sjögrenin (2006) väitöstyön positiiviset tulokset työpaikalla tapahtuvan kevyen kuntosaliharjoittelun vaikuttavuudesta toimistotyöntekijöiden toimintakykyyn, työkykyyn ja yleiseen subjektiiviseen elämänlaatuun toimi innoittajana säännölliseen lyhytkestoiseen lihasvoimaharjoittelurutiiniin kannustavan palvelukonseptin kehittämiseksi. Pääasiallisena kohderyhmänä tässä työssä toimivat Laurea Leppävaaran korkeakouluopiskelijat, mutta kehittämistyön oletetun lopputuloksen voidaan katsoa hyödyttävän myös muita vastaavan laiteympäristön saavutettavissa olevia ihmisryhmiä.

Teoreettisessa viitekehyksessä pureudutaan palveluliiketoiminnan kehittymiseen ja kehittämiseen, sekä muotoiluajatteluun ja palvelumuotoiluun. Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan näkökulmasta tavoitteena tässä työssä on käyttäjän, korkeakouluopiskelijan, kokonaisvaltaisen kokemuksen tarkastelu hänen ekosysteemissään ja arvon muodostumisen ymmärtäminen hänen elämässään. Palvelumuotoilun fokuksen siirtyminen käyttäytymisen muotoiluun on mielenkiintoinen ja tuore ilmiö, jonka vuoksi opinnäytetyössä haluttiin paneutua myös sen taustalla olevaan teoriaan ja tunnetuimpiin malleihin. Käyttäytymisen muotoilulla pyritään ymmärtämään ihmisen käyttäytymistä sekä vaikuttamaan päätöksiin ja valintoihin. Fyysiseen aktiivisuuteen kannustamisen ja rutiinien muodostamisen kannalta tällä on tärkeä merkitys, jotta ympäristö ja olosuhteet tukisivat toivottua käyttäytymistä.

Kehittämistyön lähestymistavaksi valikoitui palvelumuotoilu, koska sen prosessi ja menetelmät soveltuvat hyvin palvelukonseptin konkretisoimiseen, nopeaan arviointiin ja testaamiseen. Palvelumuotoilun avulla on tarkoitus tuoda kehittämistyöhön myös erilainen käyttäjäkeskeinen ja kokemuksellinen lähestymistapa aiheen ympärillä paljon tehtyjen lääketieteellisten tutkimusten rinnalle. Tieteellisesti tutkitulla ja todistetulla tiedolla on tärkeä merkitys myös liikkumiseen kannustamisessa, mutta ihminen ei ole rationaalinen, eikä tee päätöksiä myöskään liikkumisesta tai liikkumattomuudesta vain rationaalisten odotusten perusteella. Palvelumuotoilun avulla pyritään luomaan palvelukokemuksia, jotka ovat käyttäjän kannalta hyödyllisiä, haluttavia ja helppokäyttöisiä. Palvelumuotoilun tavoitteena on myös huomioida palvelun tarjoajan näkökulma, jotta palvelukonseptista muotoutuisi vaikuttava, tehokas, kannattava ja erottuva. (Ojasalo ym. 2014, 38, 71-72.)

Palvelumuotoilu on luova lähestymistapa, mutta se etenee kuitenkin kontrolloidun prosessin kautta. Tämä kehittämisprosessi toteutetaan Double Diamond -mallin mukaisesti käymällä läpi sen kolme ensimmäistä vaihetta: ymmärrä, määritä ja kehitä. Prosessin lopputuloksena tässä opinnäytetyössä ovat toimenpide-ehdotukset Laurea-ammattikorkeakoululle jo Leppävaaran kampuksella olevien lihasvoimaharjoittelulaitteiden käyttöasteen kasvattamiseksi sekä kuvaus säännölliseen lihasvoimaharjoitteluun kannustavasta palvelukonseptista. Tässä työssä palvelukonseptilla tarkoitetaan määriteltyä palveluideaa, joka kertoo palvelun

perusajatuksen (Rekola & Rekola 2005, 5). Toimenpide-ehdotusten ja palvelukonseptin käytännön toteutus rajataan opinnäytetyön ulkopuolelle. Prosessin yhteydessä hyödynnetään käyttäytymistaloustieteen periaatteita ja käyttäytymisen muotoilua.



Kuvio 1: Kehittämistyön viitekehys.

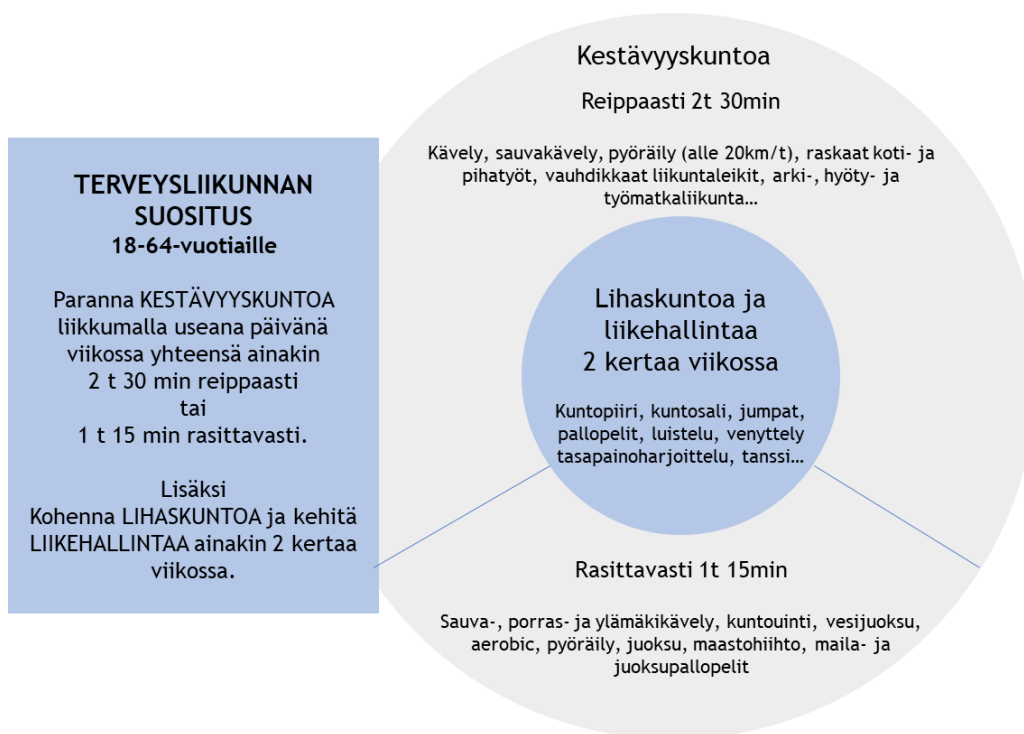
## 1.2 Terveysliikunnan suositusten ja fyysisen aktiivisuuden vaikutusten tarkastelua

Terveyskunto muodostuu niistä fyysisen kunnon ulottuvuuksista, joilla on yhteys fyysiseen toimintakykyyn tai terveyteen tai molempiin näihin. Liikuntasuosituksilla pyritään terveystason osa-alueiden niitä vastaavien elimistön osien kuormittamiseen monipuolisesti ja tasapainoisesti, niin että kuormituksella saadaan aikaan harjoitusvaikutuksia, jotka tukevat arkielämässä ja sen haasteissa selviytymistä. Elimistön eri osat tarvitsevat erilaista harjoitusta, joten myös fyysisen aktiivisuuden olisi hyvä olla monipuolista. (Fogelholm & Oja 2011, 67-75.)

Sydän-, verenkierto- ja hengityselimistön kunto (kestävyys = aerobinen kunto)	Tuki- ja liikuntaelimistön kunto (lihasvoima, lihasten elastisuus, jänteiden vetolujuus, nivelten liikkuvuus ja luun vahvuus)
Motorinen kunto (kehon ja liikkeiden hallinta, taito ja tasapaino)	Sopiva paino, kehon koostumus, vyötärönympäryys ja aineenvaihdunta

Kuvio 2: Terveyskunnan osa-alueet (Kauravaara 2018, 19)

UKK-instituutti (2009) on julkaissut suositukset viikoittaiselle terveystoiminnalle ns. liikuntapiirakan muodossa huomioiden eri liikuntalajien lisäksi erilaisia muita tapoja lisätä fyysistä aktiivisuutta muun muassa hyötyliikunnan tai työmatkaliikunnan muodoissa. UKK-instituutti on huomionnut myös aikuiset, joiden toimintakyky on alentunut tai sairaus vaikeuttaa liikuntaa, julkaisemalla soveltavat liikuntapiirakat. Liikuntapiirakka pohjautuu Yhdysvaltain terveysviraston vuonna 2008 julkaisemiin fyysisen aktiivisuuden suosituksiin, joissa määriteltiin tavoiteltava viikoittainen fyysisen aktiivisuuden määrä. Terveystoiminnan ylläpitämiseksi työkäisiä suositellaan harrastamaan vähintään 150 minuuttia keskiraskasta tai 75 minuuttia raskasta liikuntaa kahden lihaskuntoharjoittelukerran lisäksi viikoittain. (UKK-instituutti, Physical Activity Guidelines for Americans 2008.)



Kuvio 3: UKK-instituutin terveystoiminnan suositus 18-64-vuotiaille. (Viikoittainen liikuntapiirakka, UKK-instituutti 2009)

Suosituksset ovat keskittyneet vuosia keskiraskaan ja raskaan liikunnan ja harjoittelun korostamiseen ja tilastollisesti onkin huomattu, että suositukset täyttävät todennäköisesti henkilöt, jotka liikkuvat mielellään muutenkin. Kestävyysliikuntasuositus toteutuu vain joka toisella. (Koponen ym. 2017.) Tutkimuksissa (mm. Powell ym. 2011, 349, 359) on havaittu, että kaikenlaisella fyysisellä aktiivisuudella, myös kevyellä, on terveyttä lisääviä vaikutuksia. Tutkimuslähtökohdaksi onkin ehdotettu liikkumattomuutta eli ”nolla-aktiivisuutta”. Vähän ja jotain on siis parempi kuin ei mitään. Yhdysvaltain terveysviraston uudet suositukset perustuvat laajoihin tutkimuksiin fyysisen aktiivisuuden ja sairauksien välisistä yhteyksistä ja näihin suosituksiin pohjautuvat myös suurin osa eurooppalaisista suosituksista. 2018 ilmestyneet suositukset huomioivat liikkumattomuuden yhteyden terveyteen. (Physical Activity Guidelines for Americans 2018.)

Tiina Föhr (2016) on tutkinut väitöskirjassaan fyysisen aktiivisuuden ja stressin välistä yhteyttä. Vaikka stressi ajatellaankin yleensä yksilön omakohtaisena stressikokemuksena, voidaan sitä arvioida myös objektiivisesti elimistön fysiologisia toimintoja, Föhrin tutkimuksessa sykevälivaihteluja, mittaamalla. Tulokset tukevat sykevälivaihteluun pohjautuvan objektiivisesti mitatun stressin olevan pysyvämpi ominaisuus kuin yksilön subjektiivisesti kokema stressi. Fyysisellä aktiivisuudella on tutkimustulosten mukaan kuitenkin suotuista vaikutus objektiivisesti mitattuun stressiin. Monissa aiemmissa tutkimuksissa (mm. Zhai, Zhang & Zhang 2015) on todettu päivittäisen suuren passiivisen ajan olevan yhteydessä muun muassa masennukseen, vaikka suositusten mukainen viikoittainen liikkumisaika täyttyisikin.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut kansalliset suositukset istumisen vähentämiseksi vuonna 2015. Suosituksissa todetaan runsaan ja pitkäkestoisen istumisen sekä muun paikallanolon olevan haitallista terveydelle sekä kannustetaan fyysisesti aktiivisempiin ja monipuolisempiin työtapoihin asentoja ja toimintatapoja säännöllisesti vaihdellen kaikissa ikäryhmissä. Suositus huomioi myös liikuntarajoitteiset ohjaten fyysisen aktiivisuuden lisäämiseen, vaikka istuvasta asennosta ei välttämättä kyettäisikään aina nousemaan. Yli seitsemän tunnin päivittäisen istumisen todetaan kohottavan kuoleman riskiä ja yli yhdeksän tunnin istumisen olevan yhteydessä ylipainon kertymiseen, riittämättömään uneen sekä lääkärikäyntien lisääntymiseen. Pitkäkestoisten paikallaanolojaksojen tauottamiseksi ja vähentämiseksi tarvitaan toimenpiteitä ja uusia ratkaisuja. Opiskelijoita ja työkäisiä Sosiaali- ja terveysministeriön suositus ohjaa aloittamaan muutoksen arjessa usein toistuvista asioista ja paikoista:

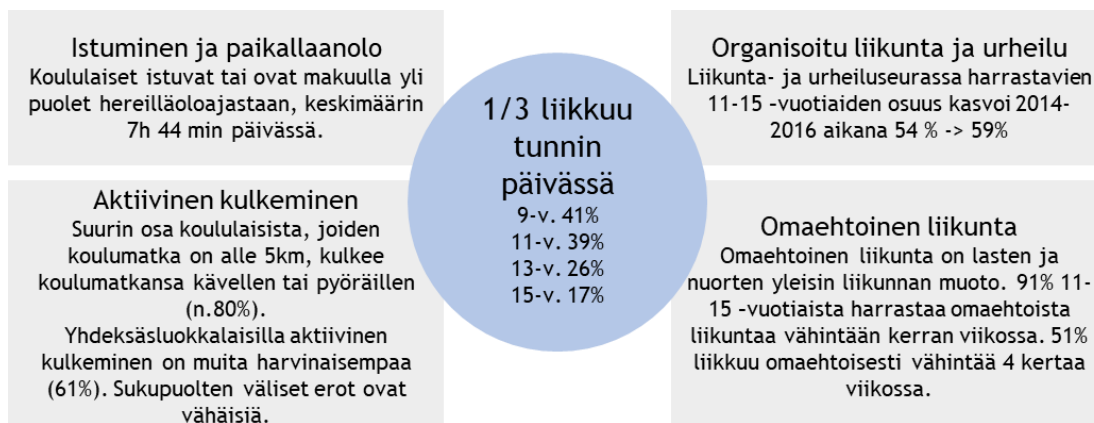
*”Arjen aktiivisuuteen, istumisen vähentämiseen ja asentojen vaihtamiseen kannustavat ympäristöt ja erilaisten toimintojen suunnittelu auttavat muuttamaan tottumuksia. Siksi opiskelu- ja työyhteisöissä sekä kaupunkisuunnittelussa ja muissa arjen toimintatapojen suunnittelussa olisi johtavina periaatteina oltava liikkumisen edistäminen, istumisen vähentäminen ja asentojen vaihtelevuus.”*  
(Sosiaali- ja terveysministeriö 2015)

Tuki- ja liikuntaelinten vaivat, erityisesti niskahartiaseudun sekä alaselän kivut, ovat yleisimpiä työkyvyttömyyden aiheuttajia. Tutkimuksissa on havaittu yhteys pitkäkestoisten istumajaksojen ja näiden vaivojen välillä. Pelkkä istumisen vaihtaminen seisomiseksi ei välttämättä tuo vaivoihin helpotusta, mutta fyysisellä aktiivisuudella voidaan tutkimusten mukaan vaikuttaa suotuisasti muun muassa alaselkäkipujen vähenemiseen. Toimintakyvyn kannalta tärkeitä tekijöitä ovat notkeus, lihasvoima ja lihaskestävyys, joihin voimme vaikuttaa lihasvoimaharjoittelulla. (mm. Danquish ym. 2017, 350, 356; Steffens ym. 2016; Suni 2005, 37.)

Aiemmin tutkimuksissa ja suosituksissa on keskitytty paljon aerobiseen aktiivisuuteen, mutta viime vuosina on huomioitu myös lihasvoimaharjoittelun tärkeys. Monipuolisella lihasvoimaharjoittelulla on monia positiivisia vaikutuksia terveyteen ja toimintakykyyn. Monissa tutkimuksissa on todettu lihasvoimaharjoittelun parantavan niin toiminta- kuin koordinaatiokykyä sekä kognitiivisia kykyjä. (Shaw, Shaw & Brown 2015, 235.) Pedersen & Saltin (2015) tutkivat liikunnan vaikutuksia 26 krooniseen sairauteen. Voimaharjoittelulla todettiin olevan vaikutusta muun muassa veren rasva- ja sokeriarvoihin, aikuisiän diabetesriskin pienenemiseen, osteoporoosin ehkäisyyn ja verenpaineen hallintaan. Voimaharjoittelu tai sen yhdistäminen aerobiseen aktiivisuuteen näyttää tutkimuksen mukaan vaikuttavan positiivisesti myös mielialaan. Myös he toteavat, että yhteiskunnalla on tärkeä vastuu fyysisesti aktiivisen elämäntavan tukemisessa. Ihmiset eivät liiku käskemällä, vaan fyysinen aktiivisuus lisääntyy heidän omaan kontekstiinsa tuotuna saavutettavuuden ja infrastruktuurin tukemana.

### 1.3 Toimenpiteitä fyysisen aktiivisuuden lisäämiseksi kaikissa ikäryhmissä

Valtakunnallisen Liikkuva koulu hankkeen tavoitteena on tehdä koulupäivistä aktiivisempia. Tärkeimmiksi peruseriaatteiksi on nostettu oppilaisen osallisuus, oppiminen sekä liikkeen lisääminen ja istumisen vähentäminen. Jokaisella koululla on mahdollisuus toteuttaa liikkuvampaa koulupäivää omalla tavallaan. Ohjelman pilottivaiheessa 2010-2012 tavoitteena oli kerätä tietoa koululaisten fyysisestä aktiivisuudesta ja seurata sen muutoksia. Ohjelmavaiheessa 2012-2015 mukana oli 815 koulua. Seurannan myötä havaittiin oppilaiden fyysisen aktiivisuuden lisääntyneen ja muun muassa myös yläkoululaisten välituntien vieton ulkona yleistyneen. Syksystä 2015 lähtien Liikkuva koulu -ohjelma on ollut osa hallitusohjelman osaamisen ja koulutuksen kärkihanketta. Syksyyn 2017 mennessä toiminta oli laajentunut jo 2000 kouluun. Tulokset ovat tukeneet kansainvälisiä tutkimustuloksia koulupäivän aikana tapahtuvan liikkumisen myönteisistä vaikutuksista myös oppimisen edellytyksiin. Tutkimuksissa on todettu yhteys kouluiän liikkumisella ja kestävyyskunnolla aikuisiän terveyteen ja fyysiseen kuntoon. Lasten ja nuorten liikuntakäyttytyminen Suomessa (LIITU) -tutkimus keskittyy 7-15-vuotiaiden liikuntakäyttytymiseen. Huolestuttavaa on liikkumisen väheneminen iän myötä. (Liikkuva koulu 2017; Mikkelsen 2007; LIITU 2016.)



Kuvio 4: Yhteenveto lasten ja nuorten fyysisestä aktiivisuudesta. (LIITU 2016)

Tutkimuksissa on havaittu opiskelijoiden liikkuvan terveyden kannalta vähäisesti ja kärsivän toistuvista niska- ja hartiasäryistä. Opiskelu- ja työkunnan osalta tilanne oli hälyttävä osalla opiskelijoista. Liikkuva koulu -ohjelma laajennettiin vuonna 2017 myös toisen asteen koulutukseen ja korkeakouluihin. Tavoitteena on kehittää aktiivisuutta tukevia opiskeluyhteisöjä ja aktiivista opiskelupäivää, lisäten tätä kautta opiskelijoiden fyysistä aktiivisuutta ja opiskelukykyä. Toimintaa pyritään integroimaan yhä enemmän oppilaitosten, opiskeluyhteisöjen sekä opiskelijoiden arkeen. Korkeakouluopiskelijoiden päivä on edelleen hyvin passiivinen sisältäen keskimäärin 8-9 tuntia istumista, merkittävällä osalla jopa yli 10 tuntia. Vain kolmannes korkeakouluopiskelijoista liikkuu terveyden kannalta riittävästi. Korkeakoululiikunnan suositukset 2018-raportin mukaan kokemus korkeakoululiikuntapalveluiden tasosta ennustaa niiden käyttöä. Kuntosalia itselle tärkeänä liikuntamuotona pitää yli 60% opiskelijoista eli se nousee selvityksessä tärkeimmäksi liikuntapalvelumuodoksi. Mahdollisuus tutustua uusiin lajeihin sekä ryhmäliikunta ja palloiluvuorot koettiin myös tärkeäksi yli puolelta opiskelijoista. (Liikkuva koulu 2017, Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, 23; Ansala ym. 2018.)

Valtioneuvoston selonteossa liikuntapolitiikasta (OKM 2018, 24-26) korostetaan, että kaikissa ikäryhmissä ennaltaehkäisevän terveydenhuollon näkökulmasta liikunta on yksi tärkeimmistä toimenpiteistä. Myös monien sairauksien hoidossa liikunnalla on merkittävä rooli. Selonteossa suositellaan yleisesti liikuntapaikkojen ja -palveluiden lisäksi yksilöllisen liikuntaneuvonnan lisäämistä osana terveydenhuoltoa. Useiden työyhteisöliikuntahankkeiden ja liikuntasetelijärjestelmän todetaan olleen onnistuneita, mutta toisaalta niiden on pääosin havaittu tavoittavan jo muutenkin liikkuvat. Toimenpide-ehdotuksiksi selonteko esittää liikuntaneuvonnan lisäämistä työterveyshuollossa, työmatkaliikunnan edistämistä sekä työyhteisöliikunnan lisäämistä. Ikäihmisten liikunta on hyvin huomioitu liikuntapolitiikassa ja liikuntapalveluiden järjestäminen sekä eri järjestöjen ja toimijoiden yhteistyö tämän toteuttamiseksi on jo lisääntynyt. Väestön ikääntymisen myötä liikunnan tuottamat kansantaloudelliset ja toiminnalliset hyödyt ovat merkittävät.

Niin lapsille, työikäisille kuin ikääntyneille tarjotaan paljon tietoa ja mahdollisuuksia terveellisten elämäntapojen noudattamiseksi ja toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Tiedonpuute ei varmasti ole tänä päivänä itse ongelma. Tarvitaan ratkaisuja, joilla voidaan tukea hyvinvointia lisäävien valintojen tekemistä ja ennen kaikkea tukea rutiinien muodostumista, jotta näistä valinnoista tulisi osa arkea. Tutkimuksissa on todettu, että terveyden kannalta reipasta ja rasittavaa liikuntaa yhdistelemällä esimerkiksi 10 minuutin pätkissä voidaan kerätä terveyden kannalta riittävä määrä kestävyysliikuntaa. Lisäksi tarvitaan lihaskuntoa kohentavaa harjoittelua, jota suositellaan vähintään kahdesti viikossa. Liian vähäinen lihasvoimaharjoittelu on puhuttanut viime vuosina asiantuntijoita, sillä suomalaisista 20-54-vuotiaista yli 80% harrastaa lihasvoimaharjoittelua riittämättömästi. Varsinkin nuorten lihas- ja fyysinen kunto on heikentynyt, minkä on arveltu johtuvan kestävyysliikuntaan keskittymiseen lihaskunnan kustannuksella. (Vasankari & Kolu 2017.)

Monille lähiliikuntapaikoille ja lenkkipolkujen varteen on viime vuosina asennettu ulkokuntolaitteita voimaharjoitteluun. Nämä kuitenkin tavoittavat lähinnä ne, jotka muutenkin liikkuvat näillä alueilla. Terveyden edistämisen ja sairauksien ehkäisyn näkökulmasta lihasaktiivisuuden lisääminen iästä ja terveydentilasta riippumatta on ensiarvoisen tärkeää. Päivittäisen istumisen suurella määrällä ja lihasaktiivisuuden puutteella on yhteys moniin kroonisiin sairauksiin sekä asennonhallinnan ongelmiin ja tuki- ja liikuntaelinten vaivoihin. Lihasaktiivisuuden vaikutukset aineenvaihduntaan ovat myös merkittävät. Esimerkiksi ripeän kävelyn lisääminen päivään ei tuo riittävästi kuormitusta lihaksille. Korkean metabolisen aktiivisuuden ylläpitäminen turvallisten lihaksia aktivoivien harjoitusten kautta päivittäin tukee terveellistä aktiivista elämäntapaa kaikissa elinkaaren vaiheissa. (Tikkanen ym. 2013; Hamilton 2018, 1331.) Voimaharjoittelun integroiminen arkeen nousee nykypäivänä yhä tärkeämmäksi arjen fyysisen kuormittavuuden vähenemisen ja lisääntyvän paikallaanolon aiheuttamien haittojen vähentämiseksi sekä hyvinvoinnin lisäämiseksi ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi.

## 2 Palveluliiketoiminnan ja palvelumuotoilun kehittyminen

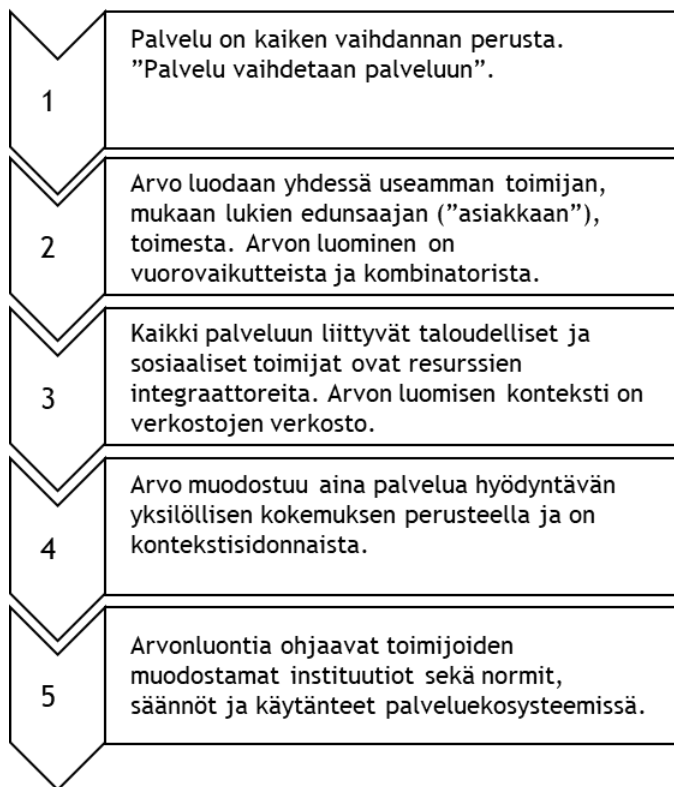
1970-luvulta lähtien tasaisesti kasvaneiden palveluiden osuuden myötä emme enää elä teollisuusyhteiskunnassa vaan voimme puhua palvelutaloudesta tai nykyisin myös elämystaloudesta (mm. Pine & Gilmore 1999; Tarssanen 2009). Liikkumisen ja fyysisen aktiivisuuden osalta muutos on nähtävissä työhön ja arjen askareisiin liittyvän aktiivisuuden vähenemisenä niitä helpottavien palveluiden lisääntymisen myötä, mutta myös toisaalta erilaisten liikkumiseen ja hyvinvointiin liittyvien palveluiden lisääntymisenä. Vaikka erilaisia julkisten ja yksityisten tahojen tuottamia liikuntapalveluja on runsaasti, on edellisessä kappaleessakin mainittujen tutkimusten mukaan terveyden kannalta riittävän fyysisen aktiivisuuden lisäämiseksi vielä paljon tekemistä.

## 2.1 Tuotelähtöisyydestä palvelukeskeiseen ajatteluun

Liiketoimintaan ja markkinointiin liittyvät teoreettiset näkökulmat ja käsitteet ovat muuttuneet ja muuttuvat jatkuvasti yhteiskunnan muutosten myötä. Näkökulma on siirtynyt 2000-luvulla yhä vahvemmin tuotokeskeisestä liiketoimintalogiikasta (goods-dominant logic) palvelukeskeisempään suuntaan. Palvelulähtöisen näkökulman liiketoimintaan toivat kansainväliseen tietoisuuteen amerikkalaiset Vargo & Lusch vuonna 2004 artikkelillaan *Evolving to a New Dominant Logic for Marketing* korostaen arvon yhdessä luomista ja palvelun roolia taloudellisen kanssakäymisen perustana, lanseeraten samalla termin palvelukeskeinen logiikka (service-dominant logic). Käsitteiden osalta palvelujen tutkimisessa on koettu ongelmia, koska monet käsitteet ovat peräisin teollisuudesta. Vaikkakin asiakastarvelähtöisesti, palveluita on tuotetettu tuotantokeskeistä ajattelutapaa noudattaen, jolloin arvokin voidaan nähdä vaihtoarvona (value in exchange). Muun muassa Lusch & Vargo (2014, 20) alkoivatkin käyttää määrällisen tuotannollisen yksikön kuvaamiseen monikollista termiä 'services'.

Myös hyvinvointi- ja liikuntapalvelujen osalta kehittämisen painopiste on siirtynyt pikkuhiljaa tuoteinnovaatioihin tähtäävästä toiminnasta palveluinnovaatioihin. Pyrkimyksenä on uusien palveluiden tai olemassa olevien palveluiden liittyvien uudistusten kehittäminen. Teknologian kehityksen myötä tähän on avautunut aivan uudenlaisia mahdollisuuksia. Edelleen myös hyvinvointiin ja liikkumiseen liittyviä palveluita kehitetään kuitenkin tuotelähtöisesti niin, että huonoimmassa tapauksessa käyttäjien mielipidettä selvitetään vasta jälkeenpäin. Käyttäjän oletettuihin tai konsultoimalla selvitettyihin tarpeisiin voidaan myös tuottaa ratkaisu, mutta asiakas ei toimi aktiivisessa vuorovaikutuksessa palvelun tuottajan kanssa kehittämisvaiheessa. Fyysiseen aktiivisuuteen ohjaavan motivaation taustalla on myös arvon ja merkityksellisyden kokeminen, minkä vuoksi arvon muodostumisen ymmärtäminen on erityisen tärkeää myös tämän opinnäytetyön viitekehityksessä. Esimerkiksi perinteinen kuntosalitoiminta voidaan karkeasti nähdä vaihtoarvoon perustuvana palveluna, jossa palvelun tuottaja tarjoaa tilan ja laitteet käyttöön asiakkaan rahallista panostusta vastaan.

Palvelukeskeisessä logiikassa arvo muodostuu käytössä (value in use) asiakkaan kokeman hyödyn kautta. Kontekstiarvo (value in context) laajentaa tätä käsitettä huomioiden tilanteen, ympäristön, ajan ja paikan sekä sosiaalisen ulottuvuuden. (Lusch & Vargo 2014, 23.) Lusch & Vargo (2014, 72-75) korostavat palvelukeskeisen näkökulmansa olevan luonnostaan asiakaslähtöinen ja perustuvan suhteisiin sekä vuorovaikutukseen. Palvelu on vuorovaikutteista toimintaa, jossa pyritään tuottamaan hyötyä palvelun kohteena olevalle tekijälle (actor), jota usein kutsumme asiakkaaksi. Vargo & Lusch ovat täydentäneet palvelukeskeistä näkökulmaansa säännöllisesti kuunnellen myös muiden tutkijoiden näkemyksiä aiheesta.



Kuvio 5: Palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan peruseriaatteen. (mukaillen Vargo & Lusch 2017, 47)

Monet eri koulukunnat ovat tehneet paljon tutkimusta palvelunäkökulman ympärillä, Pohjoismaissa tutkimusta on tehty jo 1980-luvulta. Ns. pohjoismainen koulukunta kritisoi Vargon & Luschin heidän mielestään tuotelähtöistä pohja-ajatusta palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa ottaen käyttöön termin palvelulogiikka (service logic). Yhtenä erotuksena palvelukeskeiseen logiikkaan, joka katsoo asiakkaan luovan arvon yhdessä yrityksen kanssa yrityksen ollessa pääasiallinen arvon tuottaja, palvelulogiikka näkee yrityksen osallistuvan asiakkaan arvon luomisen prosessiin helpottamalla prosesseja, jotka tukevat asiakkaan arvon luomista eli arvo luodaan asiakkaiden arvoprosesseissa. Molemmat, sekä asiakas että yritys, voivat ottaa palveluntuottajan roolin. Palvelukeskeisessä logiikassa palvelu on liiketoiminnan perusta, kun taas palvelulogiikassa arvon muodostuminen on tuo perusta, jonka luomisen palvelu mahdollistaa ja arvon tuottaminen kaikille osapuolille on näin tärkeämpää kuin itse palvelu. (Grönroos & Gummerus 2014, 211.)

Grönroosin (2015, 21-22) mukaan palvelujen merkitystä ei yrityksissä ja yhteiskunnassa vieläkään täysin ymmärretä, vaan palveluja pidetään monesti talouden yhtenä sektorina eikä liiketoimintalogiikkana ja näkökulmana kilpailuedun tuottamiseen. Asiakkaan näkökulmasta arvo syntyy asiakkaiden arvonluontiprosesseissa - asiakas etsii ratkaisuja, eikä osta "vain" tuotteita tai palveluita, vaan tuotteiden ja palveluiden tuottamia hyötyjä. Palveluajattelussa ei tarvitse erotella fyysisiä tuotteita palveluista, vaan arvon muodostumisen katsotaan olevan

asiakkaalle ainutkertainen kokemus, joka syntyy asiakkaan hyödyntäessä tai käyttäessä mahdollisesti useamman tahon tarjoamia resursseja. Yritysten tavoitteena on palvella asiakasta omaan osaamiseensa nojaten parhaalla mahdollisella tavalla, luoden samalla edellytyksiä myös tulevaisuutta varten tuomalla asiakkaan arvonluontiprosesseihin sopivaa osaamista, resursseja, teknologiaa ja palveluympäristöjä. Pelkkä paineilmavastuslaitteiden vieminen erilaisiin tiloihin ei mitä todennäköisimmin aktivoi ihmisiä fyysisesti tai saa heitä käyttämään laitteita, vaikka suosituksia ja tietoa liikkumisen hyödyistä olisikin. Palvelu mahdollistaa arvon luomisen, mutta arvon muodostumiseksi, ja sitä kautta palvelun muodostumiseksi osaksi ihmisen elämää, tarvitaan enemmän.

## 2.2 Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka ja palvelun ihmiskeskeinen kehittäminen

Pohjoismainen koulukunnan 2010 esittelemä asiakaskeskeinen logiikka (customer-dominant logic) korostaa asiakkaan arvon muodostuksen syvällisempää ymmärrystä ja yrityksen tarjoaman ja toimintojen muodostamista vastaamaan asiakkaan todellisia, piileviäkin tarpeita. Kaikki nähdään palveluna ja asiakkaan maailma kontekstina, jonka keskiössä asiakas on aktiivisena osallistujana. Liiketoimintaa dominoi ja ohjaa asiakkaaseen liittyvät näkökulmat - ei muut tekijät kuten tuotteet, palvelu, kustannukset tai kasvu. Asiakkaan kokonaisvaltaisen ymmärtämisen, syvällisen asiakasymmärryksen, tuottaminen ja arvon muodostumisen tukeminen pitäisi rakentaa osaksi yrityksen toimintatapaa. (Heinonen, Strandvik, Mickelsson & Edvarsson 2010, 542-544; Strandvik & Heinonen 2015, 111.)

Heinonen, Strandvik & Voima (2013, 5) korostavat, että arvoa ei luoda, vaan se muodostuu kehittyvässä prosessissa asiakkaan elämässä ja ekosysteemissä. Tähän ekosysteemiajatteluun viittaavat myös Lusch & Vargo (2014, 161). Arvon nähdään muodostuvan asiakkaan ekosysteemissä, johon kuuluvat palvelun tarjoajat, muut asiakkaat (yksilöt tai yritykset), muut toimijat sekä fyysiset ja virtuaaliset palveluun liittyvät rakenteet sekä kaikkien näiden väliset interaktiot (Strandvik & Heinonen 2015, 123). Sitä ei pidä sekoittaa palvelun ekosysteemiin, jonka keskiössä on palvelu tai palvelun tarjoaja. Ekosysteemiajattelun ymmärtäminen sekä käsitys korkeakouluopiskelijoiden ekosysteemistä ja sen vuorovaikutussuhteista on ensiarvoista myös, jotta voidaan ymmärtää arvon muodostumista heidän elämässään.

Markkinoinnin ymmärrys ja merkitys myös tämän kehittämistyön tavoitteiden saavuttamiseksi on suuri. Strandvikin & Heinosen (2015, 122-123) mukaan asiakaskeskeisessä logiikassa markkinointi voidaan nähdä yrityksen strategisena perustana. He korostavat markkinoinnin roolia strategisena ja kokonaisvaltaisena osana yritystä. Markkinoinnin voidaan sanoa olevan asenne, ei osasto. Myös jokainen toimija Laurealla voidaan nähdä markkinoijana, jolloin fyysisen aktiivisuuden tuominen strategiseksi osaksi Laurean toimintaa on perusta mainittuihin tavoitteisiin pääsemiseksi. Grönroos & Gummerus (2014, 221-222) puhuvat täysiaikaisista markkinoijista (full-time marketers), joiden vastuulla on saada asiakkaita, tehdä arvolupauksia ja luoda bränditietoisuutta. Samalla muut yrityksen toimijat huolehtivat, että lupaukset pidetään

toimimalla yhteiskehittämisen alustalla. Asiakas kuitenkin on se, joka päättää missä määrin potentiaalinen arvo on toteutunut. Liiketoiminnan ja markkinoinnin tarkoitus on siis tehdä yritys merkitykselliseksi asiakkailleen sekä muille sidosryhmille, ja palvelu on keino tähän pääsemiseksi. Asiakkaan kokeman arvon ymmärtäminen on tärkeää, jotta resurssit kohdennetaan oikeisiin asioihin. Asiakkaat etsivät päivittäiseen elämäänsä ja sen toimintoihin arvoa tuottavia ratkaisuja. (Grönroosin 2015, 25.)

Laurean palvelulupaus on ”Me Laureassa olemme juuri sinua varten”, jonka määritellään tarkoittavan opiskelijoille lupausta hyvästä oppimisesta. Fokus on luonnollisesti oppimisessa ja kehittämispohjaisen oppimisen mallissa, mutta lupauksena mainitaan myös ”4. Laureassa saat laadukkaat, opintojasi tukevat palvelut: Palveluilla mahdollistamme opintojesi etenemisen ja *opiskelusi arkipäivän hyvän sujumisen* sekä annamme sinulle ohjausta ja neuvontaa kaikissa opiskeluusi liittyvissä asioissa.” (Laurea 2018.) Tämän kehittämistyön yhtenä tarkoituksena on ymmärtää korkeakouluopiskelijan opiskelun hyvän arkipäivän sujumisen kokemusta ja miten sitä voitaisiin yhdessä heidän kanssaan kehittää paremmaksi niin, että arvolutupaus lunastetaan.

Asiakaskeskeinen logiikka korostaa siis arvon olevan suhteellinen monilla eri tasoilla. Arvo muodostuu monikerroksisessa prosessissa, johon liittyy monia henkilökohtaisia ja palveluun liitännäisiä arvokehyksiä. Asiakaskokemukseen ja sen tulkintoihin ennen kokemusta, sen aikana ja kokemuksen jälkeen vaikuttavat muun muassa affektiiviset, sosiaaliset, taloudelliset, kognitiiviset, fyysiset ja psykologiset ulottuvuudet. Tästä muodostuu asiakkaan potentiaalinen arvonäkymä. Myös esimerkiksi perhe, ystävät ja työ vaikuttavat asiakkaan tulkintoihin, eikä asiakas itsekään pysty aina analysoimaan niitä sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet arvon muodostumiseen. (Voima, Heinonen & Strandvik 2010, 8-9.) Asiakaskeskeisen logiikan mukaisesti pyrkimyksenä on päästä syvemmälle korkeakouluopiskelijan ja hänen identiteettinsä näkökulmaan, jotta arvon muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä voidaan ymmärtää.

Asiakkaan, ihmisen, syvälinen ymmärtäminen myös hänen ekosysteeminsä ja käyttäytymisen osalta on palvelun innovoinnin ja kehittämisen perusta. Kuten Leskelä (2017, 23) korostaa, ihmisten kokemuksella itsestään palvelun käyttäjänä on suurempi merkitys kuin ihmisten kokemuksella itse palvelusta. Hän viittaa fenomenologiseen lähestymistapaan, joka palveluiden kehittämisen näkökulmasta pyrkii ymmärrykseen todellisuuden ilmenemisestä ihmiselle hänen kokemusmaailmassaan. Jotta voidaan ymmärtää arvon muodostuminen, on ymmärrettävä mitä arvostetaan. Fenomenologia vie siis tarkastelukulman laajemmalle psykologiaan nojauksesta käyttäjätutkimuksesta.

Asiakas- ja ihmisymmärryksen rinnalla on alettu puhua yhä enemmän käyttäytymisen ymmärryksestä. Englanninkielinen termi human insight kääntyy Leskelän (2017, 25) kirjassa ihmisoivallukseksi. Leskelän mukaan ihmisoivalluksesta voidaan puhua, kun syntyy oivallus siitä,

miten ihminen (yksilö, ryhmä tai kulttuuri) toimii, käyttäytyy tai synnyttää merkityksiä, ja lisäksi oivallusta voidaan käyttää jonkin ongelman ratkaisuun. Ongelmat ovat yhä monimutkaisempia ja siksi ihmisten ja yhteisöjen tulee pelata paremmin yhteen niiden ratkaisemiseksi. Ihmiskeskeisen suunnittelun ytimessä on empatiakyky. Toisaalta tietoinen ymmärrys toisen asemaan asettumisesta ja toisen näkökulman ymmärtämisestä, toisaalta kyky emotionaalisesti samaistua toisen tunteisiin ja eläytyä kokemuksiin. Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu ovat keinoja ihmisoivallusten synnyttämiseksi.

### 2.3 Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu

Stanfordin yliopisto alkoi opettaa muotoiluajattelua luovan toiminnan menetelmänä 1980-luvulla ja 1990-luvun alussa samassa yliopistossa työskennellyt David M. Kelley perusti suunnittelukonsultointiyritys IDEOn ja loi pohjan muotoiluajattelun käytölle liiketoiminnan tarkoitukseen. Vuonna 2009 ilmestyneet Tim Brownin *Change by Design* sekä Roger L. Martinin *The Design of Business: Why Design Thinking is the Next Competitive Advantage* lujittivat muotoiluluajattelun asemaa. (Stickdorn & Schneider 2013, 89.)

Muotoiluajattelu lähtee tarpeesta (mikä on haluttavaa, mikä tuottaa aitoa arvoa) ja tämän tarpeen yhdistämisestä siihen, mikä on teknisesti ja toiminnallisesti mahdollista ja toteuttamiskelpoista, sekä toteuttavissa kaupallisesti ja taloudellisesti osana liiketoimintaa (Brown 2008, 86). Satu Miettinen (2016, 27) tiivistää hyvin:

*”Muotoiluajattelu mahdollistaa uusien haluttavien, toteutettavien ja käyttökelpoisten palvelujen sekä suunnitteluratkaisujen kehittämisen. Muotoiluajattelu hyödyntää luovia työskentelytapoja, joiden avulla tuotetaan kokonaan uusia ratkaisuja suunnitteluongelmiin”.*

Palvelumuotoilu (Service Design) pohjautuu muotoiluajatteluun. Se yhdistää muotoiluajattelun tavan ajatella sekä muotoilun menetelmät palveluiden kehittämiseksi. Palvelumuotoilu on lähestymistapana monitieteinen, yhdistellen eri tieteenalojen metodeja ja työkaluja. Sen taustalla vaikuttavat niin muotoilu, johtaminen, yhteiskuntatieteet kuin insinöörیتieteetkin. (Stickdorn & Schneider 2013.) Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilu yhdistää muotoilun toimintatavat perinteisiin palvelun kehittämisen menetelmiin. Sen avulla pyritään havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa sekä kehittämään olemassa olevia palveluita tai uusia palveluinnovaatioita. Tarkoituksena on luoda toimivia palveluita yhdistämällä käyttäjien tarpeet sekä odotukset ja palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet. Palvelun keskiössä on ihminen, joka on aina osallisena palvelutapahtumaan. Asiakkaan palvelukokemuksen optimoimiseksi on huomioitava palveluprosessi, työtavat, tilat, vuorovaikutustilanteet sekä poistettava palvelua häiritsevät asiat. Huomionarvoista on siis, että asiakkaan roolin ymmärretään muuttuneen palvelun vastaanottajasta aktiivisemmaksi käyttäjän rooliksi.

Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider (2018, 27) nostavat esiin kuusi palvelumuotoilun periaatetta:

- ihmiskeskeisyys (human-centered) - huomioi kaikkien palveluun liittyvien kokemukset
- Yhteiskehittäminen/yhdessä luominen (collaborative) - kaikkien sidosryhmien sitouttaminen ja osallistaminen suunnitteluun
- Iteratiivisuus (iterative) - tutkiva, joustava ja kokeileva lähestymistapa, joka etenee kohti toteutusta iteraatioiden kautta
- Jaksottaisuus/peräkkäisyys (sequential) - palvelun visualisointi sarjana toisiinsa liittyviä vaiheita ja toimintoja
- Aitous/todellisuus (real) - tarpeita tulisi tutkia ja prototyypit testata aidossa ympäristössä, sekä aineettomat arvot todistaa joko fyysisessä tai digitaalisessa todellisessa ympäristössä
- Kokonaisvaltaisuus (holistic) - palveluiden tulisi vastata kestävästi kaikkien sidosryhmien tarpeisiin läpi koko palvelun ja liiketoiminnan

Palvelumuotoilun keskiössä ovat ihmiset, eivät organisaatiot. Tavoitteena on löytää tapoja luoda arvoa sekä organisaatiolle että sen asiakkaille. Käytännössä olemme kaikki asiakkaita varustettuina erilaisin tarpein ja ajattelumallein. Palvelumuotoilun voidaan katsoa alkavan näiden erilaisten mieltymysten paljastamisesta ja ymmärtämisestä. Palvelumuotoilijan on osattava astua asiakkaan saappaisiin ymmärtääkseen yksilöllisiä tarpeita laajemmassa mittakaavassa. Palveluajattelu korostaa empatiakykyä muita kohtaan. Muotoiluajattelijoilla on kykyä tuntea empatiaa ja huomioida asiat, jotka muilta jäävät havainnoimatta. Tämä tieto toimii innovaation lähteenä. (Stickdorn & Schneider 2013, 46, 37; Miettinen 2016, 27.)

Eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen on palvelumuotoilun keskeinen ajatus ja yhteiskehittäminen toimiikin toiminnan runkona. Erilaisia suunnittelutyökaluja käytetään yhteiskehittämisessä soveltuvin osin, jolloin palvelumuotoilija fasilitoi yhteiskehittämistä iteroiden ja fokusoiden prosessia määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteiskehittäminen ei ole varsinainen työkalu, vaan enemmänkin palvelumuotoilun periaate ja työtapana. Se on enemmän kuin yhdessä tekemistä asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa. Yhteiskehittämisen tulisi kulkea läpi koko organisaation toiminnan ja ajattelutavan eli näkyä niin strategisella tasolla, asiakassuhteissa kuin palveluiden kehittämisessäkin. (Tuulaniemi 2011; Kinnunen 2017.)

Palvelu koostuu sarjasta toisiinsa liittyviä vaiheita. Palvelutapahtuman jaksottaminen tarkoittaa palvelutapahtuman purkamista ja visualisoimista. Stickdorn & Schneider (2013, 40-41)

korostavat palvelun rytmin tärkeyttä sekä yksittäisten palvelutuokioiden, kontaktipisteiden (touchpoints) ja vuorovaikutustilanteiden yhdistämistä sujuvaksi palvelupoluksi. Palveluprosessin voidaan yksinkertaistetusti nähdä koostuvan kolmesta siirtymävaiheesta. Espalveluvaiheessa asiakas tutustuu ja on ensimmäisiä kertoja kontaktissa palveluun. Ydinpalveluvaiheessa asiakas kokee itse palvelun ja jälkipalveluvaiheessa asiakas voi esimerkiksi antaa palvelusta palautetta. Polaine, Løvlie & Reason (2013, 98) jakavat prosessin viiteen osaan: tiedostaminen, liittyminen, käyttö, kehittäminen ja poistuminen.

Palvelu- tai asiakaspolku (mm. Customer Journey Canvas) on yksi tunnetuimpia käyttäjäkokemuksen tutkimiseen ja visualisointiin käytetyistä palvelumuotoilun menetelmistä. Menetelmää voi käyttää monessa palvelumuotoiluprosessin vaiheessa. Palvelupolku kuvaa miten asiakas havaitsee palvelun aika-akselilla ja miten hän kokee palvelun. Palveluprosessi ei kuitenkaan ole sama palveluntarjoajalla ja asiakkaalla, vaan molemmissa on esimerkiksi paljon toiselle osapuolelle näkymättömiä toimintoja. Kronologisesti etenevänä kuvatun palvelupolun lisäksi visualisointi voi tapahtua myös esimerkiksi verkoston, ympyrän tai kolmiulotteisen tilan muodossa. (Kalbach 2016, 6, 256-258.) Tässä työssä yksinkertaisen palvelupolun avulla visualisoidaan nykytilanne sekä palvelumuotoiluprosessin aikana muodostunut tavoitetilanne Laurea Leppävaaran kampuksella fyysisen aktiivisuuden ja siellä olevien voimaharjoittelulaitteiden näkökulmasta.

Jos halutaan kuvata yksityiskohtaisemmin palvelua ja sen eri osien liittymistä toisiinsa, on service blueprint siihen soveltuva työkalu. Se kuvaa asiakaspolun, palvelutuokiot/kontaktipisteet ja näkymättömät prosessit palvelun toteuttamisen taustalla, huomioiden mahdolliset epäonnistumistekijät ja palveluun käytettävän ajan. Service blueprint pyrkii siis antamaan samanaikaisesti kuvan palvelun näkyvissä olevista elementeistä, asiakkaiden ja työntekijöiden rooleista, asiakaspalvelun kontaktipisteistä sekä palvelun prosessista, unohtamatta näkymättömiä elementtejä. Service blueprintin avulla palvelumuotoilija voi testata asiakas- ja palvelupolkua; missä oikea arvo muodostuu ja missä mahdollisuudet hukataan. (Polaine ym. 2013; Stickdorn & Schneider 2013, 158-159, 206-207.)

Kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet yhdistyvät palvelumuotoilussa. Se pyrkii muotoilun menetelmien keinoin löytämään ja kohtaamaan erilaisia näkemyksiä. (Miettinen 2016, 22.) Koko palveluympäristö, jonka asiakas näkee, kuulee, haistaa, maistaa ja tuntee kaikilla aisteillaan, vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen. Kokonaiskuvan näkeminen on tärkeää: syvällisen asiakasymmärryksen lisäksi koko palveluympäristön sekä siihen vaikuttavien tekijöiden ymmärtäminen, ekosysteemi. Monitasoinen ja -alainen yhteistyö luo parempia asiakaskokemuksia, työtyytyväisyyttä sekä hyödyntää ja yhdistää teknologisia prosesseja ja näin edesauttaa yrityksen menestymiseen vaadittavien tavoitteiden saavuttamista. (Stickdorn & Schneider 2013, 44-45.)

Teknologisen kehityksen ja digitaalisten palvelujen yleistymisen myötä maailma on muuttunut yhä monikanavaisemmaksi. Nykyisin suunnittelun kohteena ei välttämättä ole enää myöskään yksittäinen palvelu vaan kokonaisvaltaisempi ongelma, jolloin esimerkiksi service blueprintin käyttäminen muodostuu tarpeettomaksi. Palvelupolun tai service blueprintin muodostaminen voi myös muuttua mahdottomaksi, koska asiakkaan käyttäytymistä on yhä hankalampi ennustaa ja asiakas ei mene palvelukokemuksen läpi kuten on mallinnettu. Visualisoinnin avuksi on kehitetty monenlaisia menetelmiä, työkaluja, karttoja ja kanvaaseja. Tärkeintä tässäkin kehittämistyössä on kuitenkin keskittyä visualisoimaan ja ymmärtämään arvon muodostuminen korkeakouluopiskelijalle, jotta fyysinen aktiivisuus ja säännöllinen lyhytkestoinen lihasvoimaharjoittelu muodostuisi merkitykselliseksi ja motivoivaksi hänen näkökulmastaan, unohtamatta Laurean näkökulmaa palvelun tuottajana.

#### 2.4 Value Proposition Canvas arvon muodostumisen tarkastelussa

Value Proposition Canvas (VPC) on hyvä työkalu arvon muodostumisen ja asiakkaan tarpeiden ja toiveiden täyttymisen arviointiin ja visualisointiin. Asiakaskeskeisen logiikan näkökulmasta se pyrkii asiakkaan syvälliseen ymmärrykseen asiakasprofiilin ollessa sen keskiössä. VPC vertaa asiakkaan maailman tehtäviä, odotuksia ja haasteita yrityksen arvolupaukseen ja tarjoomaan. Tavoitteena on arvon luominen sekä asiakkaalle että yritykselle. VPC auttaa myös asiakkaan tarpeisiin vastaavan ja asiakkaan ongelmia ratkaisevan arvolupauksen luomisessa. Käytännössä VPC on jaettu kahteen osioon: asiakasprofiiliin (Customer Profile) sekä arvokarttaan (Value Map). (Osterwalder, Pigneur, Bernarda & Smith 2014, 8-9, 42.)

Osterwalder ym. (2014, 9) määrittelee asiakasprofiilin muodostuvan kolmesta segmentistä: Jobs-to-Be-Done (JBTD), Pains ja Gains. Käyttäjien tarpeita lähestytään JBTD-segmentin kautta pohtien mitkä asiat tai tehtävät käyttäjä haluaa saada tehdyksi. Toiseen segmenttiin kirjattavat haasteet ovat niitä esteitä, pelkoja ja riskejä, joita käyttäjä kokee liittyväksi tehtävien suorittamiseen. Kolmanteen segmenttiin merkitään ne hyödyt, joita halutaan saavuttaa ja joita tehtävän suorittamisesta haetaan.

Jobs-to-Be-Done (JTBD) -ajattelun voidaan katsoa sivuavan 1970-luvulla Harvard Business Schoolin professorin Theodore Levittin tunnettua lausumaa: "People don't want to buy a quarter-inch drill. They want a quarter-inch hole." Ihmiset "palkkaavat" siis poran tekemään työn eli reiän seinään. Esimerkkinä voidaan käyttää myös vaikkapa Facebookia eli se "palkataan", jotta voidaan pitää yhteyttä ystäviin päivittäin. Yhteys palveluajatteluun on selkeä eli asiakkaan tavoitteena on löytää ratkaisuja, eikä vain hankkia tuotteita tai palveluja.

JBTD-kehysten osalta on erilaisia terminologisia ja näkemyksellisiä tulkintoja. Kalbachin (2016, 36) mukaan JBTD-kehys tarjoaa linssin, jonka kautta ymmärtää arvon muodostumista ja tarkastella asiakkaan tavoitteita ja motivaatioita liiketoimintaympäristössä. Tarkoituksena on ymmärtää miksi ihmiset "palkkaavat" tuotteita tai palveluita saavuttaakseen halutun

tuloksen eli ymmärtää taustalla olevat tarpeet ja toivotut lopputulokset, eikä vain listata esimerkiksi käyttökensenaarioita. Jokaista työtä tai tehtävää voi tarkastella kolmesta näkökulmasta, joista yleisin on toiminnallinen. Yhtä tärkeää on pohtia emotionaalista ulottuvuutta eli mitä tunnetta ihminen tavoittelee suorittaessaan tehtävää, sekä sosiaalista ulottuvuutta eli missä valossa ihminen uskoo näyttävänsä muille, kun hän käyttää ratkaisua.

Arvokartta muodostuu liiketoiminnan tuotteet ja palvelut -osiosta, hyödyntuottajista (Gain Creators) sekä esteiden poistajista (Pain Relievers). Palvelun onnistumisen näkökulmasta on tärkeää selvittää, miten käyttäjän maailma ja yrityksen tarjoama kohtaavat eli minkälainen yhteensopivuus näillä on. Osterwalder ym. (2014, 49) jakaa yhteensopivuuden kolmeen tasoon:

- Problem-Solution Fit - arvioidaan, että voidaan vastata asiakkaan tehtäviin/tavoitteisiin (JTBD), kipupisteisiin/esteisiin (pains) ja hyötyihin/haluttuihin saavutuksiin (gains), mutta arvolupausta ei ole vielä testattu
- Product-Market Fit - mallia on testattu asiakkaan kanssa ja asiakkaan on todistettu olevan kiinnostunut arvolupauksesta
- Business Model Fit - verrataan mitkä asiakkaan elementit vastaavat palveluntarjoajan elementteihin ja mitkä eivät, toimivaksi todistettu arvolupaus voidaan luonnastaa ja liiketoiminta on skaalattavaa ja kannattavaa, toiminta voidaan rakentaa kestäväälle pohjalle (koettu arvo ja maksuhalukkuus riittävän suurella käyttäjäryhmällä)

Tässä kehittämistyössä haastattelu- ja kyselyaineiston pohjalta on tarkoitus luoda asiakasprofiili Määritä-vaiheessa ja verrata sitä lopputuloksena muodostuneesta konseptikuvauksesta luotuun arvokarttaan prosessin myöhemmässä vaiheessa.

## 2.5 Palvelumuotoilusta käyttäytymisen muotoiluun

Ratkottavista ongelmista on tullut yhä kompleksisempia, systeemisempiä ja holistisempia. Palvelujen ja asiakaskokemuksen fokuksesta voidaan tällä hetkellä nähdä siirryttävän palvelumuotoilussa käyttäytymisen muotoiluun eli suunnittelemaan käyttäytymisen muutosta, tukemista, mittaamista ja johtamista. Yhdistämällä syvä ymmärrys käyttäytymisestä taloustieteen kyseenalaistaessa perinteiset näkemykset ihmisen käyttäytymisestä ja sen rationaalisuudesta. (Reason ym. 2016, 9, 44.) Myös tässä kehittämissprosessissa ihmisen käyttäytymisen ymmärtäminen ja muotoilu on merkittävässä roolissa, jotta fyysisesti aktiivinen arki muodostuisi korkeakouluopiskelijoiden rutiiniksi.

### 2.5.1 Rationaalisen ihmisen harha

Vanha ajatus kansantaloustieteen rationaalisesta ihmisestä on muuttunut. Rationaalisuuden ihanne ja sen ympärille muodostuneet teoriat ovat kaukana arkitodellisuudestamme. Monet tieteet ovat pohjautuneet ajatukseen kaiken mallintamisen mahdollisuudesta ja rationaalisista syy-seuraus-suhteista sekä tätä kautta kehityskulkujen kontrolloitavuudesta. Kompleksiteetti on kuitenkin kasvanut entisestään ja disruptio lisääntynyt lähes kaikilla sektoreilla. Teknistaktisen lähestymistavan sijaan olemme pakotettuja pohtimaan laajempia kokonaisuuksia ja ekosysteemejä. Tarvitaan systeemistä lähestymistapaa ja erilaisten riippuvuus- ja vaikutussuhteiden ymmärtämistä. Ymmärrys on oltava syvällisempää ja laajempaa. Ihminen ei siis ole päätöksentekijänä rationaalinen ja siksi myös yksilön motivoitumista itsensä aktivoimiseen fyysisesti on hyvä katsoa ajattelun ja päätöksenteon näkökulmasta.

Rationaaliseen ihmiseen perustuvat taloustieteen teoriat ovat kuitenkin hyvä pohja realistisemmille malleille ja sopivat joskus yksinkertaisten ongelmien ratkaisemiseen. Perinteisen taloustieteen rinnalle on noussut käyttäytymistaloustiede, joka on yhä taloustiedettä, mutta pohjautuu psykologian ja muiden sosiaalitieteiden soveltamiseen laajemmin. Ihmiset on haluttu lisätä talousteorioihin, jotta teorioiden ennustusten täsmävyys paranisi. Sekä yhteiskunnallisen päätöksenteon että liike-elämässä toimimisen edellytykseksi on noussut perustellisempi ihmisen käyttäytymisen ymmärtäminen. (Thaler 2015, 7-10.) Muotoiluajattelun perustana on määritellä ihmisen tarpeet ja ongelmat sekä pyrkiä tarjoamaan ratkaisuja niihin. Tämä vaatii myös ihmisen käyttäytymisen ja toiminnan syvällistä ymmärtämistä. Viime vuosina onkin alettu puhua yhä vahvemmin käyttäytymisen muotoilusta palvelumuotoilun rinnalla.

Kahnemanin (2012, 30-31) tunnetuksi tekemän teorian mukaan ihminen käyttää ajatteluun kahta erilaista järjestelmää, jotka muodostavat päätöksen joko yksin tai yhdessä. Hän kutsuu näitä järjestelmäksi 1 ja 2 eli nopean ja hitaan ajattelun malliksi. Järjestelmällä 1 tarkoitetaan automaattista ajattelua, joka on välitöntä, alitajuista ja emotionaalista eli myös tunteilla on suuri vaikutus sen toimintaan. Se on parhaimmillaan esimerkiksi hyvin harjoitellun taidon yhteydessä, mutta tuottaa helposti rationaalisuuden vastaisia intuitiivisia ratkaisuja. Järjestelmä 2 ei käynnisty itsestään vaan vaatii tahtoa ja ponnistelua, kuten laskutoimitusten ratkaiseminen. Se on hitaampaa, harkitsevampaa, kontrolloidumpaa ja loogisempaa. Järjestelmä 2 vaatii myös energiaa ja rasittaa, joten mieleemme ollessa kuormitettu, saattaa järjestelmä 1:ltä tulevat harhaanjohtavat viestit sekoittaa tätä päätöksentekomekanismiamme. Ajattelussamme on siis puutteita ja vinoumia, jotka saattavat ohjata käyttäytymistä joskus myös etujemme vastaisesti.

Automaattinen järjestelmä	Reflektiivinen järjestelmä
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolloimaton</li> <li>• Vaivaton</li> <li>• Perustuu miellelyhtymiin</li> <li>• Nopea</li> <li>• Tiedostamaton</li> <li>• Harjaantunut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolloitu</li> <li>• Vaatii ponnistelua</li> <li>• Deduktiivinen</li> <li>• Hidas</li> <li>• Tietoinen</li> <li>• Noudattaa sääntöjä</li> </ul>

Kuvio 6: Kaksi ajattelun järjestelmää (Thaler & Sunstein 2009, 22)

Ihmisen ei kuitenkaan kannata keskittyä miettimään kumpaa järjestelmää käyttää päätöksenteossaan, vaan ennemmin opetella tunnistamaan tilanteet, joissa päättely harhautuu väärään suuntaan ja pysähtyminen hetkeksi pohtimaan tarkemmin on tarpeen. Kahnemanin (2012) mukaan toisten virheellisten päätösten tunnistaminen on helpompaa kuin omien. Tästä syystä tarvitsemme myös vertaismielipiteitä sekä oikeisiin valintoihin ohjaavaa sääntelyä ja toimintatapoja. Hyvinvoinnin kannalta terveempään suuntaan ohjaavat mahdollisuudet, valinnat ja päätökset tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi, jotta toimisimme niiden mukaisesti useammin.

### 2.5.2 Käyttäytymisen muotoilu ja käyttäytymiseen vaikuttaminen

Käyttäytymisen muotoilulla pyritään luomaan ympäristö ja olosuhteet, joissa ihminen tekee päätöksen toimia tai toimii tavoitteidensa mukaisesti. Haluttua käytöstä voidaan tukea tai pyrkiä estämään ei-toivottua käytöstä. Rutiinien muodostaminen on myös tärkeä osa käyttäytymisen muotoilua. Käyttäytymisen muotoilu yhdistää muotoilun periaatteita käyttäytymisloustieteen teorioihin.

Tuuppaaminen (nudge, nudging) terminä nousi pinnalle Thalerin & Sunsteinin (2009, 24-40) julkaiseman kirjan myötä, joka pohjautuu nopeaan ja hitaaseen ajattelumalliin. Heidän mukaansa erilaiset ajatusvinoumat ovat arjen päätöstemme takana. Arjessa selviytymiseksi nopea ajattelu on välttämätöntä, mutta se on toisaalta taustalla monissa ajatusvinoutumisamme. Ihmisen ajattelun taustalla toimivat heuristiikat, ns. peukalosäännöt, auttavat tekemään nopeita päätöksiä, mutta jos ihminen ei ole tietoinen niistä, voivat ne tuottaa virheellisen päätelmän.

Päätöksentekotilanteet tänä päivänä ovat yhä monimutkaisempia ja informaation sekä vaihtoehtojen tulva on lähes loputon. Ihmisten valinnat ja nopeat päätökset perustuvat pitkälti heuristiseen ajattelumalliin, jonka ymmärtäminen on tärkeää myös haluttuun suuntaan

ohjaavan tuuppaamisen kannalta. Heuristiikkoja ja ajatusvinoumia on lukuisia. Muun muassa saatavuuden heuristiikan mukaan heti käsillä olevalla tiedolla on suhteeton vaikutus päätökseemme ja valintaamme. Useasti toistuvat asiat ovat myös helpommin muistissamme. Kehysvaikutus ja ankkurointi liittyvät asioiden esitystapaan ja ihmisten aiempiin kokemuksiinsa tekemään vertailuun ja vertailukohtiin, jotka aiheuttavat ajatusvinouman. Sosiaalisen todistusvoiman (social proof) merkitys päätöksiimme ja käyttäytymiseemme on erityisen suuri nykyisin ja laitamme paljon painoarvoa sille, mitä muut tekevät ja ajattelevat. Ihmisillä on myös taipumus vältellä tappiota eli laitamme huomattavasti enemmän painoarvoa tappiolle kuin mitä arvostamme voittoa. Ihmiset ovat taipuvaisia pysymään nykyisessä tilanteessaan (status quo) riippumatta siitä, että muutos voisi tuoda heille hyötyä. Tähän yksi syy on tarkkaavaisuuden puute, ns. hällä väliä ('yeah, whatever') asenne. Tästä johtuen oletusasetuksilla on suuri merkitys, sillä ihmiset antavat näille monesti suuremman arvon. (Bridger 2017, 155; Thaler & Sunstein 2009, 37-38.)

Thaler & Sunstein (2009, 45) tuovat esiin myös itsekontrolliin vaikuttavan aivoissamme toimivan ”tekijän”, jonka taustalla vaikuttaa nopea ajattelu, sekä ”suunnittelijan”, joka nojautuu hitaaseen ajatteluun. ”Suunnittelija” yrittää ohjata aivojamme pitkäntähtäimen hyvinvointia tukevaan tekemiseen, mutta ”tekijä” on vahvatahtoinen ja tunteikas, sekä altis houkutuksille. Tämä näkökulma on tärkeä fyysiseen aktiivisuuteen kannustavan käytöksen vahvistamisessa, jotta saadaan ihminen myös toimimaan aiotulla tavalla.

Beshears & Gino (2015) esittävät, että huonoihin valintoihin ovat pääasiallisesti syynä riittämättömät motivaatio ja kognitiiviset vinoumat ajattelussa. Syy ongelmalliseen käytökseen voidaan selvittää pohtimalla, johtuuko käytös täysin toiminnan puutteesta, jolloin kyseessä on motivaation riittämättömyys. Jos ihmiset toimivat, mutta toiminnan voidaan havaita aiheuttavan systemaattisia virheitä päätöksentekoprosessiin, ongelman taustalla on myös ajattelun vinoumat. On tärkeää ymmärtää taustalla vaikuttavat tekijät, jotta voidaan muotoilla päätöksenteon kontekstia.

Ratkaisuna ongelmiin, joita kaksi ajattelun järjestelmää aiheuttavat, Thaler & Sunstein (2009, 5-6, 21-24) esittävät liberaalista, pehmeää, paternalismia. Sen taustalla on ajatus ihmisen valinnanvapaudesta toimia omien päätöstensä mukaisesti. Valinnanvapauden tulee olla helppoa ja tuuppaamalla pyritään lisäämään hyvinvointia. Tuuppaamisella pyritään siis vaikuttamaan ihmisen ennustettavaan käyttäytymiseen rajoittamatta valinnanvapautta tai muuttamalla esimerkiksi taloudellisia kannustimia. Valinta-arkkitehtuurin tavoite on parantaa ihmisten valintoja hienovaraisesti muokkaamalla heille tarjottavaa informaatiota ja vaihtoehtoja. Valinta-arkkitehtuurin on todettu olevan tehokkaampi keino vaikuttaa päätöksiin verrattuna tiedon lisäämiseen tai rahallisten kannusteiden tarjoamiseen. Keinoina voidaan käyttää vaihtoehtojen esittämisjärjestyksen ja niitä kuvaavien sanamuotojen muuttamista, itse valintaprosessin muokkaamista sekä oletusvalintojen tai -asetusten tarkkaa valintaa. (Beshears & Gino 2015.)

Ihmisten ajattelun muuttaminen on erittäin haasteellista, mutta muotoilemalla ympäristöä, jossa he tekevät päätöksiä, on mahdollisuus vaikuttaa käyttäytymiseen, myös fyysisen aktiivisuuden ja lihasvoimaharjoittelun tuomiseen osaksi arkea. Honkasen (2016, 311-312) mukaan valintojen arkkitehtuuri on aina olemassa ihmisten sosiaalisessa ympäristössä muun muassa siihen upotettujen rakenteiden ja normien muodossa jonkinlaisena, täysin ilman tietoista suunnittelua. Nudget ovat tietoisesti muotoiltuja välineitä tai interventioita, joilla pyritään vaikuttamaan ihmisten käyttäytymiseen ja valintoihin. Avuksi valinta-arkkitehdille on kehitetty useita erilaisia malleja, viitekehyksiä ja tarkastuslistoja, kuten MINDSPACE, EAST ja Hook-mallit, joiden kautta voidaan työstää olemassa olevasta käyttäytymisestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä kerättyä tietoa sekä luoda ratkaisuja käyttäytymisen muotoilemiseksi.

Honkanen (2016, 312) kiteyttää kirjassaan Vaikuttamisen psykologia kaksitoista keskeistä nudge-intervention suunnittelussa ja toteutuksessa huomioitavaa periaatetta ja näkökulmaa.

- |  |
|--|
| 1. Ajattelun oikopolut                         |
| 2. Kannustimet                                 |
| 3. Silmiinpistävyys                            |
| 4. Valintakartta                               |
| 5. Oletusvalinnat                              |
| 6. Virheisiin varautuminen                     |
| 7. Palautteen merkitys                         |
| 8. Monimutkaisuuden välttäminen                |
| 9. Assosioinnin käyttö                         |
| 10. Positiivisen minäkuvan ylläpitäminen       |
| 11. Kommunikointi                              |
| 12. Hitaan, reflektiivisen ajattelupolun rooli |

Kuvio 7: Periaatteet nudge-interventiota suunniteltaessa ja toteutettaessa. (Honkanen 2016, 312)

#### 2.5.2.1 MINDSPACE ja EAST-mallit

Vuonna 2010 Iso-Britanniassa perustettiin käyttäytymistieteitä soveltava yksikkö, The Behavioral Insights Team (BIT), jonka tavoitteena on ollut luoda yhteiskunnallisesti säästöjä tuottavia toimenpiteitä hyödyntäen niin sanottua tuuppauspolitiikkaa käskyihin, normeihin ja informaatioon perustuvan ohjaamisen rinnalla. BIT on käyttänyt MINDSPACE -mallia viitekehyyksenä toiminnassaan. MINDSPACE esittelee yhdeksän käyttäytymiseen voimakkaasti vaikuttavaa tekijää, jotka vaikuttavat käyttäytymiseen pääasiassa automaattisessa järjestelmässä. (The Behavioural Insights Team; Dolan, Hallsworth, Halpern, King & Vlaev 2010, 8.)

Viestintuoja (Messenger)	Viestintuojalla on suuri vaikutus
Kannustimet (Incentives)	Suhtautumisemme kannustimiin perustuu heuristiikkoihin, esim. tappionvälttelyyn
Sosiaaliset normit (Norms)	Toisten toiminta vaikuttaa paljon omaamme
Oletusarvot (Defaults)	Menemme helposti virran mukana, oletusasetusten mukaisesti
Huomattavuus (Salience)	Huomiomme keskittyy uusiin ja merkityksellisiin asioihin
Pohjustus (Priming)	Toimintaamme ohjaa helposti alitajuiset vihjeet, pohjustus vaikuttaa ajatteluamme
Tunne (Affect)	Tunteet vaikuttavat paljon toimintaamme
Sitoutuminen (Commitments)	Julkiset lupaukset, velvollisuudet ja vastavuoroisuus ohjaavat toimintaamme
'Minä' (Ego)	Teemme asioita, jotka saavat meidät tuntemaan tyytyväisyyttä itseämme kohtaan

Kuvio 8: MINDSPACE, käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät. (mukaillen Dolan ym.2010, 8)

EAST-malli syntyi MINDSPACE-mallin pohjalta keskittyen enemmän käytäntöön käyttäytymisen muuttamiseen pyrkivän politiikan suunnittelussa. EAST-malli perustuu tieteelliseen tutkimukseen ja laajaan empiiriseen aineistoon, ja sitä voidaan hyvin hyödyntää myös muussa kehittämisessä tuuppauspolitiikan suunnittelun lisäksi. EAST-mallin neljää periaatetta voidaan helposti soveltaa ihmisten tuuppaamiseksi oikeaan suuntaan. (Service ym. 2015.)

Helppous (Easy)	Poistetaan ja vähennetään vaivaa, vaihteita, valintoja -> toiminta yksinkertaiseksi ja vaivattomaksi	Mm. omistusvaikutus, status quo vinouma, kognitiivinen yliannostus
Houkuttelevuus (Attractive)	Esitetään hyödyt niin, että koettu arvo on mahdollisimman iso. Huomioidaan erottuvuus, yksilöllinen relevanssi (personointi) ja tunteet.	Mm. saatavuusvinouma, ankkurointi, tappionvälttely, optimismiharha, niukkuusvinouma
Sosiaalisuus (Social)	Valjastetaan sosiaalinen paine käyttämällä sosiaalista verkostoa ja sitouttamista lupauksella. Muistutetaan konkreettisesti muista, jotka toimivat toivotulla tavalla.	Mm. vahvistusharha, laumakäyttäytyminen, sitoutumisvinouma, auktoriteettivinouma
Oikea-aikaisuus (Timely)	Muistutetaan oikeaan aikaan (kun ihmiset ovat vastaanottavaisimpia), ohjataan oikeaan suuntaan välittömien hyötyjen ollessa riittävän merkittäviä.	Mm. nykyhetken vinouma, liikadiskonttaus (välitön palkkio), keston huomiotta jättäminen

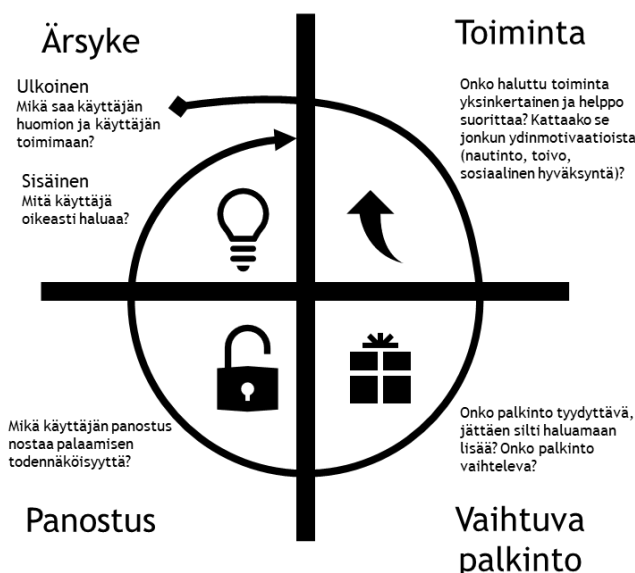
Kuvio 9: EAST -malli (mukaillen Service ym. 2015)

### 2.5.2.2 Hook -malli

Nir Eyal esitteli vuonna 2014 Hook-mallin, joka nojaa vahvasti digitaalisiin palveluihin, mutta huomioi yleisesti hyvin niitä seikkoja, jotka koukuttavat ihmisen ja saavat hänet muodostamaan rutiineja. Tuotteen tai palvelun ympärille rakennetaan tapoja eli käyttäytymistä, jonka taustalla on hyvin vähän tietoista ajattelua. Näin käyttäjä sitoutetaan, jolloin mainontaan ja viestintään ei välttämättä tarvitse panostaa niin paljon. Eyalin malli pohjautuu B.J.Foggin käytösmalliin, jonka mukaan tavan muodostamisen aloittamiseen ja käyttäytymiseen vaaditaan riittävä määrä motivaatiosta, kyky tehdä haluttu toiminto sekä käytöksen aktivoiva ärsyke. Nopeimmin koukuttaminen tapahtuu helppokäyttöisyyden kautta eli helpottamalla tehtävää yksinkertaistamalla sitä; tapa muodostuu helpoiten, mitä vähemmän käyttäjän tarvitsee nähdä vaivaa. Tähän vaikuttavia tekijöitä ovat aika, raha, fyysinen ponnistus, vaadittava aivo-toiminta, sosiaalinen poikkeavuus sekä rutiineista poikkeavuus. Motivaation luominen sen sijaan on hidasta ja kallista. Ydinmotivaattoreina toimivat vastaparit kipu tai nautinto, pelko tai toivo sekä sosiaalinen hyväksyntä tai hylkääminen. Ärsykkeet Fogg jakaa kolmeen luokkaan toimintaperiaatteiden mukaisesti. Kipinän tavoite on vaikuttaa sekä motivaatioon että muistuttaa tehtävästä. Fasilitaattori muistuttaa ja tarjoaa samalla keinoja, jotka parantavat kykyä suorittaa tehtävä. Signaali toimii vain muistuttajana, jolloin oletetaan kyvyn ja motivaation olevan jo olemassa. (Eyal 2014, 6-18, 62; Fogg 2009.)

Hook eli koukutus -malli koostuu neljästä osiosta. Ärsykkeen avulla käyttäjä saadaan kiinnostumaan. Ulkoiset ärsykkeet perustuvat monesti ääniin tai visuaalisiin ärsykkeisiin, kuten sovelluksen merkkiäänäni uudesta viestistä. Sisäisten ärsykkeiden luominen on kuitenkin tärkeämpää tapojen muodostumisen kannalta. Sisäisiä ärsykeitä, jotka perustuvat ihmisen tapoihin, tunteisiin ja ajatuksiin, alkaa muodostua, kun palvelun pariin palataan useammin. Negatiiviset tunteet, kuten tylsyys, yksinäisyys, pelko tai turhautuminen, toimivat erityisen hyvin sisäisinä ärsykkeinä. Positiiviset tunteet voivat myös toimia sisäisinä ärsykkeinä. Tavoitteenamme on kuitenkin löytää ratkaisuja ongelmiimme, esimerkiksi viihdyttää itseämme tylsyyden hetkellä. Jotta ärsykeitä voidaan rakentaa, tarvitaan käyttäjistä ja heidän tunteistaan syvällistä ymmärrystä. (Eyal 2014, 6-10, 47-52.)

Ärsykettä seuraa toiminta, jonka helppous siis vaikuttaa toiminnan toteutumisen todennäköisyyteen. Toimintaa seuraa palkitseminen, jonka osalta Eyal korostaa sen vaihtelevuuden tärkeyttä. Uutuusarvo lisää kiinnostusta ja herättää huomion. Palkinto voi liittyä laumaan (tribe) kuten toisilta saatuun kunnioitukseen tai ihailuun, saaliiseen (hunt) kuten aineelliseen tuotteeseen, rahaan tai saatuun tietoon, tai itseen (self), jolloin sisäinen motivaatio korostuu esimerkiksi osaamisen tunteen toimiessa palkintona. Neljäs osa koukutus -mallissa on panostus, joka voi olla aikaa, vaivaa, rahaa, sosiaalista pääomaa tai dataa. Mitä enemmän käyttäjä panostaa esimerkiksi aikaa tai vaivaa tuotteeseen tai palveluun, sitä enemmän he sitä arvostavat. Tätä kautta syntyy rutiini ja sitoutuminen. (Eyal 2014, 98, 136.)



Kuvio 10: Koukutus-malli (mukaillen Eyal 2014, 6)

## 2.6 Palvelumuotoiluprosessi - kehittämistyön eteneminen ja menetelmät

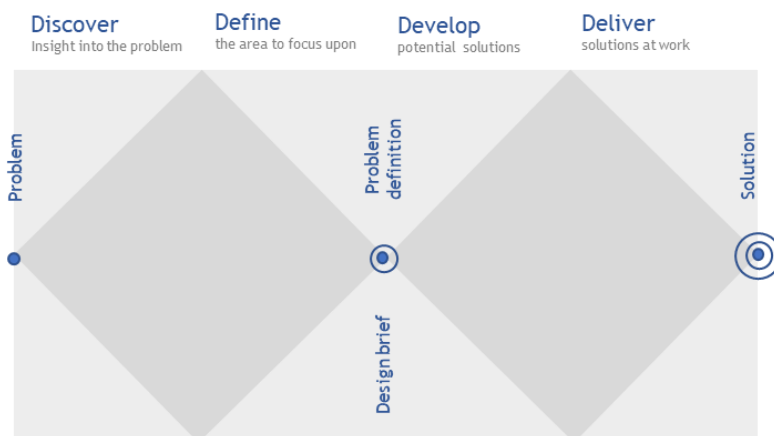
Konkreettinen toiminta palvelumuotoilussa tapahtuu moninaisten menetelmien ja työkalujen avulla. Palvelumuotoilu on jatkuvaa kehittämistyötä, joka tapahtuu oppimisen, kehittämisen, kokeilujen, muokkaamisen ja taas oppimisen kautta. Tuulaniemi (2011) esittää palvelumuotoilun prosessin vaiheet seuraavasti: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Määrittelyssä selvitetään ratkaistava ongelma ja suunnitteluprosessin tavoite. Tutkimusvaiheessa rakennetaan ymmärrys kehittämiskohteista, toimintaympäristöistä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja sekä testataan vaihtoehtoja käyttäjien kanssa. Palvelutuotannolla tarkoitetaan palvelukonseptin viemistä markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi, jonka jälkeen arvioidaan kehitysprosessin onnistumista, mitataan palvelun toteutumista ja onnistumista sekä muokataan palvelua saadun palautteen perusteella.

Luovan ongelmanratkaisun periaatteet mukailevat palvelumuotoiluprosessia, sillä yleensä käsitellä ongelma, johon ei ole yhtä oikeaa ratkaisua. Kantojärvi (2012) kuvaa luovan ongelmanratkaisun prosessia kuusivaiheiseksi (selkeyttäminen, tiedonkeruu, ongelman kiteyttäminen, ideoiden tuottaminen, ratkaisun syventäminen ja toimenpiteiden suunnittelu), jonka jokainen vaihe sisältää divergenssin ja konvergenssin. Tämä toimii myös runkona palvelumuotoilun työkaluja soveltaville työpajoille.

Palvelumuotoilun prosessimallit ovat yleensä hyvin samankaltaisia. Lähestymistapa ja periaatteet ovat samat, mutta vaiheiden määrässä tai sanavalinnoissa on eroja. Stickdorn ym. (2018, 88-89, 98) korostavat, että suunnitteluprosessi lähtee aina käyttäjän tarpeiden ymmärtämisestä. Tärkeää on myös pitää huolta, että ratkaistaan oikeaa ongelmaa. Suunnittelu ei voi

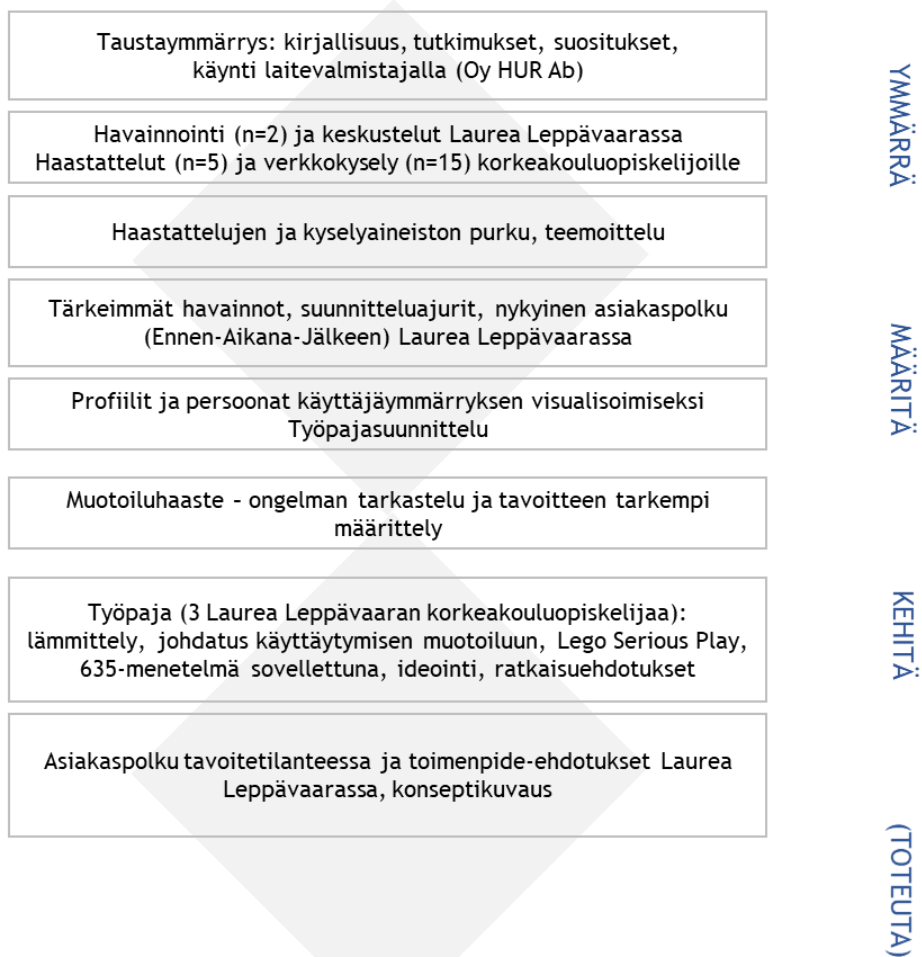
perustua oletuksiin, vaan tarvitaan pohjatyötä ja tutkimusta erilaisissa muodoissa ja usein myös suunnitteluprojektin eri vaiheissa. Kattavaan pohjatutkimukseen ja kvalitatiivisten metodien hyödyntämiseen panostamalla suunnittelun lopputulos ei vain tyydytä asiakkaan tarpeita ja haluja, vaan myös ilahduttaa, inspiroi ja voimaannuttaa, samalla parantaen myös yrityksen menestymisen mahdollisuuksia. (Reason, Løvlie & Flu 2016, 8-9.)

British Design Council lanseerasi paljon sovelletun ja tässäkin opinnäytetyössä käytettävän Double Diamond -mallinsa vuonna 2005. Se voidaan jakaa kahteen selkeään ”timanttiin”, jonka muoto kuvaa hyvin prosessin vaiheiden divergenssiä ja konvergenssia. Malli koostuu seuraavista vaiheista: ymmärrä (Discover), määritä (Define), kehitä (Develop) ja toteuta (Deliver). Yksinkertaistetusti ensimmäisessä vaiheessa kerätään tietoa, näkemystä ja asiakasymmärrystä soveltaen palvelumuotoilun osallistavia tiedonkeruumenetelmiä. Toisessa vaiheessa syvennetään ymmärrystä raportoimalla tulokset ja tämän pohjalta hahmotetaan tärkein ongelma ja määritellään tarkemmin kehittämiskohde (muotoiluhaaste) eli mitä ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat tavoitteet. Kolmannessa vaiheessa ideoidaan, kokeillaan ja suunnitellaan parasta tapaa ongelman ratkaisuksi. Iteroinnin, prototyyppien ja testaamisen avulla pyritään löytämään yksi toteutettava suunnitelma. Neljännessä vaiheessa iteroinnin ja testaamisen tuloksena syntynyt ratkaisu viimeistellään ja lanseerataan. Iteraatio on tärkeä osa myös Double Diamond -mallia sen kaikissa vaiheissa. (British Design Council 2016.)



Kuvio 11: Double Diamond -malli (British Design Council 2016)

Tämä kehittämistyö toteutetaan Double Diamond -mallin mukaisesti käymällä läpi sen kolme ensimmäistä vaihetta: ymmärrä, määritä ja kehitä. Malli valittiin, koska se kuvaa selkeästi prosessin eri vaiheet ja soveltuu hyvin luovan kehittämissuorituksen läpivientiin. Kohderyhmänä toimii Laurea Leppävaaran päivä- ja monimuoto-opiskelijat. Prosessin eteneminen ja menetelmät on kuvattu Kuviossa 12. Palvelumuotoilun työkalujen valinnan tulee edesauttaa käsillä olevan ongelman ratkaisemisessa. Työkalujen ei siis tule ohjata itse tekemistä.



Kuvio 12: Opinnäytetyön kehittämisprosessi. (Double Diamond -mallia mukaillen, Stickdorn ym. 2018, 89)

### 3 Ymmärrä (Discover) - syvä sukellus korkeakouluopiskelijan arkeen

Olemassa olevasta käyttäytymisestä on oletus, mutta käyttäytymisen todelliseksi ymmärtämiseksi tarvitaan sekä kerättyä tietoa että empatiaa eli syvällisempää ymmärrystä käyttäjän tavoitteista, odotuksista, tunteista ja tuntemuksista (Kolko 2014, 71). Suunnittelun lähtökohdaksi tarvitaan ymmärrys käyttäjän kokemuksesta ja niistä taustatekijöistä, joilla on vaikutusta käyttäytymiseen sekä rutiinien muodostumisen tavoista.

Käyttäjätiedon keräämiseen hyviä menetelmiä ovat muun muassa valmiiksi löytyvät lähteet (olemassa oleva aineisto), haastatteluiden ja kyselyiden toteuttaminen, erilaiset havainnointimenetelmät (passiivinen tarkkailu tai osallistuminen kohderyhmän elämään), kohderyhmän osallistaminen suunnitteluun, luotaimet eli erilaiset itsedokumentointimenetelmät sekä verkossa toteutettavat tutkimukset ja etnografiat. Aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään eli empaattinen lähestymistapa on erityisen tärkeää palvelumuotoilussa. (Tuulaniemi 2011.)

Polainen ym. (2013, 40, 48-50) mukaan kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella saadaan syvempää ymmärrystä ihmisten tarpeista, käyttäytymisestä ja motivaatioista, sekä tätä kautta ratkottavasta ongelmasta. He jaottelevat ymmärryksen kolmeen tasoon, joista alimmalla perustasolla (what we say) ymmärrys muodostuu siitä mitä sanotaan eli esimerkiksi neljän tai viiden lyhyehkön haastattelun tai kyselyn kautta. Keskitason ymmärrys (what we saw) vaatii tutkimusta ainakin kymmenen osallistujan ympärillä, haastatteluja ja esimerkiksi havainnointia. Korkean tason ymmärrys (what it means) muodostuu useista syvähaastatteluista ja yhdistelmästä muita tekniikoita. Se vaatii myös luottamuksen rakentamista asiakkaisiin tai osallistujiin, jotta he uskaltavat tuoda esiin todelliset ajatuksensa ja syyt, jotka vaikuttavat heidän toimintaansa. Kaikki metodit, jotka auttavat ymmärtämään ihmisten motivaatioita ja käyttäytymistä syvällisemmin, tuovat arvoa palvelumuotoiluprosessiin.

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin ensin aiheeseen kirjallisuuden, tutkimusten ja tilastojen kautta, jonka perusteella luotiin kuva liikkumisen ja siihen liittyvien terveystekijöiden yhteydestä. Fyysisen aktiivisuuden ja lihaskunnan voidaan todeta olevan hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn kannalta yksi merkittävimmistä tekijöistä. Kvalitatiivista tietoa ja ymmärrystä kohderyhmästä tässä kontekstissa kerättiin havainnoinnilla sekä haastatteluilla ja kyselyllä. Stickdorn ym. (2018, 98) korostavat tiedonkeruun ja tutkimuksen merkitystä, jotta kehittämistyötä ohjaisi aito ymmärrys ja tarpeet, eikä olettamukset.

### 3.1 HUR-voimaharjoittelulaitteisiin tutustuminen

Vierailu paineilmavastuksella toimivia voimaharjoittelulaitteita valmistavan HUR:n Kokkolassa sijaitsevalla tehtaalla lisäsi osaltaan tietoa lihaskuntaa ylläpitävän ja parantavan harjoittelun hyödyistä ja laitteiden ominaisuuksista. HUR on kehittänyt laitteet erityisesti kuntoutukseen ja senioriliikuntaan. Tavoitteena on ennaltaehkäisevä, ylläpitävä ja kuntouttava harjoittelu. HUR on tehnyt paljon akateemista tutkimusyhteistyötä yliopistojen ja tutkimuslaitosten kanssa. Laitteet ovat turvallisia ja soveltuvat hyvin erilaisille käyttäjäryhmille pienimmän vastuksen ollessa 0kg ja vastuksen säädön 100g välein. Myös laitteiden käyttö ja säädöt sekä harjoittelun tarkka dokumentointi on tehty helpoksi SmartTouch-järjestelmän avulla. HUR määrittää toiminta-ajatuksensa seuraavasti:

*”Johtavana aktiivisen ikääntymisen, kuntoutuksen, sekä yli 40-vuotiaille käyttäjille suunnattujen liikuntaratkaisujen toimittajana HURin toiminta-ajatus on tarjota parhaat konseptit ja tuotteet elinikäisen hyvinvoinnin edistämiseksi.*

*HURin tavoite on vastata ikääntyvän yhteiskunnan asettamiin suuriin sosioekonomisiin haasteisiin, parantaa käyttäjien elämänlaatua, kasvattaa asiakkaiden liikevaihtoa, ja pienentää yhteiskunnan kokonaiskustannuksia.” (www.hur.fi)*

Tutkimukset osoittavat, että myös nuoremmissa ikäluokissa lihasvoimaharjoittelu on erittäin vähäistä. Runsaan paikallaanolon ja istumisen seurauksena moni kärsii muun muassa erilaisista tuki- ja liikuntaelinvaivoista. Opiskelijat ja työkäiset, myös alle 40-vuotiaat, hyötyisivät tutkimuksissa havaituista voimaharjoittelun terveyttä, toiminta- ja koordinaatiokykyä sekä kognitiivisia kykyjä parantavista vaikutuksista. (mm. Vasankari & Kolu 2017.)

### 3.2 Havainnointi

Laurean Leppävaaran kampuksen toisen kerroksen aulatiloiissa olevat voimaharjoittelulaitteet ovat olleet verrattain vähällä käytöllä ja RFID-tunnistukseen perustuvia kortteja laitteisiin on tehty vain muutamia. Laitteet on sijoitettu ikkunallisten ryhmätyötilojen eteen käytävälle, josta kuljetaan paljon luokka- ja muihin tiloihin. Havainnointia toteutettiin ensimmäisen kerran keväällä 2018, jolloin fysioterapian opiskelijat päivystivät muutaman tunnin laitteiden luona opastamassa käyttöä. Havainnointi haluttiin toteuttaa vain kauempaa seuraamalla tilannetta, jotta havainnoija ei vaikuttaisi tilanteeseen millään tavalla. Ajankohta oli hiljainen ja paikalla kävi vain muutama kokeilija. Vaikutti siltä, että monet eivät tieneet mahdollisuudesta opastukseen ja suurin osa käveli ohi laitteista, kiinnittäen kuitenkin huomiota laitteisiin ja niiden luona seisoneisiin opastajiin.

Toisen kerran havainnointia toteutettiin lokakuussa 2018, jolloin huomiota kiinnitettiin erityisesti siihen, miten ohikulkevat ihmiset huomioivat ja suhtautuvat laitteisiin (Kuvio 13). Laitteiden olemassaoloon oli ehkä jo totuttu, sillä niihin ei juuri reagoitu. Keskustelu ohikulkevien opiskelijoiden ja muutaman opettajan kanssa nosti laitteiden sijoittelun päärooliin. Tila koettiin liian julkiseksi harjoittelulle. Myös tieto siitä, mitä ja ketä varten laitteet ovat, koettiin puutteelliseksi.



Kuvio 13: HUR-laitteet Leppävaaran kampuksen toisessa kerroksessa.

### 3.3 Haastattelut ja kysely

Haastattelu on tyypillinen etnografian havainnointikeino. Haastattelut ovat yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä ja niillä saadaankin nopeasti kerätyksi syvällistä tietoa kehittämisen kohteesta ja uusia näkökulmia avaavaa aineistoa. Strukturoidussa haastattelussa haastattelijalla on etukäteen suunniteltu tarkka runko haastattelulle ja sitä voi verrata kyselyyn. Se on sopiva faktatiedon keräämiseen sekä samojen kysymysten kysymiseen suuremmalta joukolta. Strukturoidulla haastattelulla voidaan myös täydentää aiemmin tehtyä laadullista aineistonkeruuta. Puolistrukturoitua haastattelua sanotaan myös teemahaastatteluksi, sillä siinä haastatteluteemat ovat etukäteen suunniteltuja, mutta haastattelija voi muokata, järjestää uudelleen ja poistaa tai lisätä kysymyksiä haastattelun edetessä tai haastattelusta toiseen. Avoimessa haastattelussa keskustellaan avoimesti ja yleisesti haastatteluaiheesta, ja se on usein vaativa niin ajallisesti kuin haastattelijan kannalta. Tavoitteena voi olla esimerkiksi syvälinen ymmärrys haastateltavan ajattelumalleista tai käyttäytymisestä. (Ojasalo ym. 2014, 41.)

Tässä kehittämistyössä haastattelut (Liite 1) toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna viidelle Laureassa joko kokopäivä- tai monimuoto-opiskelijana toimivalle henkilölle. Haastattelut järjestettiin Laurean Leppävaaran kampuksella ja ne kestivät noin 20 minuuttia. Haastatteluvastaukset kirjattiin samalla verkkolomakkeelle. Lisäksi samalla rungolla toteutettiin verkkokysely 15 opiskelijalle, joista suurin osa eli kymmenen kävi pääsääntöisesti päivätyössä ja epäsäännöllisesti Laurean Leppävaaran kampuksella lähiopetuksessa tai muuten opiskelemassa. Osallistuneilta ei kysytty heidän koulutusalaansa. Sekä haastateltaville että kyselyyn vastanneille kerrottiin etukäteen tutkimuksen tarkoituksesta sekä mihin kerättyä tietoa tullaan käyttämään. Haastatteluissa ja kyselyssä keskityttiin ymmärtämään opiskelu- tai työpäivän tottumuksia paikallaanolojaksojen, taukojen ja fyysisen aktiivisuuden sekä liikkumisen näkökulmasta peilaten tätä kokemukseen omasta hyvinvoinnista ja mahdollisista siihen vaikuttavista tekijöistä. Ymmärrystä kerrytettiin myös haastateltavien mielikuvista ja ajatuksista voimaharjoittelulaitteisiin ja lihaskuntoa ylläpitävään ja kehittävään harjoitteluun liittyen.

#### 4 Määritä (Define) - syvempi ymmärrys ja muotoiluhaaste

Määritä -vaiheessa kerätty käyttäjäymmärrys puretaan ja raportoidaan hyödyntämällä palvelumuotoilun visualisointimenetelmiä. Tyypillisimpiä tapoja ovat käyttäjäprofiilien ja -persoonien sekä erilaisten asiakas- ja palvelupolkujen luominen.

Ennen käyttäjäymmärryksen jalostamista ja visualisointia haastattelu- ja kyselyaineisto purettiin PowerPoint-dokumenttiin teemoitellen ja tyypitellen eli hahmottamalla keskeiset aihealueet ja etsimällä yhteisiä tai erottuvia seikkoja sekä kiteyttämällä aineistosta toistuvia ominaisuuksia, tapahtumakulkuja tai merkityksiä (Sarajärvi & Tuomi 2009, 93).

#### 4.1 Aineiston purkaminen ja tärkeimmät havainnot

Haastatteluiden ja kyselyn (Liite 1) vastausten mukaan yleisolotilaa ja hyvinvoinnin kokemusta kysymyshetkellä arvioitiin keskimäärin numerolla kolme asteikon ollessa yhdestä viiteen. Lähes kaikilla vastaajista oli niska- ja hartiavaivoja, osalla myös selkä-, lonkka- ja alaraajavaivoja. Näiden lisäksi useampi vastaajista kertoi kärsivänsä ajoittain päänsäryistä. Huonon ryhdin, keskivartalon heikkojen lihasten ja asennonhallinnan ongelmat tunnistettiin. Stressin ja kiireen tunne leimasi lähes kaikkien, erityisesti lapsiperheiden vanhempien, arkea.

Keskimääräiseksi päivittäiseksi istumisajaksi arvioitiin noin kymmenen tuntia. Osalla vastaajista istumista tuli päivän aikana jopa 12-14 tuntia. Päiväopiskelijat istuivat muutamia kahvitaukoja ja lounastaukoa lukuun ottamatta käytännössä koko opiskelupäivän. Sama rutiini kävi ilmi työssä pääsääntöisesti olevien monimuoto-opiskelijoiden vastauksista, mutta työssä useampi vaihtoi paikkaa, nousi ylös tai seisoi työpöydän ääressä useammin. Suurin osa vastaajista ei tietoisesti pyrkinyt fyysisesti aktivoimaan kehoaan opiskelu- tai työpäivän aikana. Osa korjasi asentoa tai ryhtiä tai teki venyttelyliikkeitä muistaessaan. Portaat valittiin aineiston mukaan usein, jos mahdollista, siirryttäessä eri tilaan. Opiskelijoiden vastauksista kävi ilmi toive mahdollisuudesta seistä tai liikkua luentojen aikana. Selkeitä taukoja kaivattiin molemmissa ryhmissä, jolloin olisi ”pakko” aktivoitua, muun muassa säännöllinen ohjattu aktivoititauko nousi esille.

- ”Istun suurimman osan päivästä koululla, koska opetukseen ei tue esim. seisomista.”
- ”Vaikka opetuksen tulisi olla tosi vuorovaikutteista ja aktiivista oppimista, niin iso osa opettajista tykkää luennoida tuntitolkulla. Luokkien takana voisi olla laitteita tai välineitä, joilla voisi samalla jumpata kun kuuntelee. Olen huono istumaan paikallani ja kuuntelemaan, jos olisi jumppavälineitä, ei räpläisi puhelinta, jolloin keskittyisi paremmin opetukseenkin. Aivoissa on kapasiteettia liikkua ja kuunnella samaan aikaan, mutta ei kuunnella ja lukea.”
- ”Pyrin jaloittelemaan ja venyttelemään tauoilla, mutta opetus on yleensä tiivistä 8:30-11:45, samoin iltapäivällä, ja tauot ovat tosi lyhyet.”
- ”Jos opiskelen itsekseni, en pidä varsinaisia taukoja vaan unohdun puuhastelemaan milloin mitään epärelevanttia.”
- ”Mahdollinen ohjaus voisi innostaa liikkumaan tauolla.”
- ”Tauot käytän pääasiassa omien asioiden hoitamiseen koneen ääressä.”
- ”Kun opiskelen itsenäisesti koululla/kirjastossa, jäävät tauot lyhyemmiksi kuin töissä, lähinnä nappaan kahvin ja palaan kirjojen/läppärin ääreen.”
- ”Jotenkin sitä yrittää olla niin tehokas, ettei vahingossakaan keskeytä tekemistä.”
- ”Joskus saatan tehdä hartiajumppaa kuminauhalla, mutta en usein. En vaan muista tehdä useammin.”
- ”Koitin jossain vaiheessa ottaa säännölliseksi tavaksi pitää säännöllisemmin taukoja ja tehdä vaikka joogasta aurinkotervehdyistä sinä aikana, mutta siitä ei tullut rutiinia.”
- ”Pyörittelen hartioita, nousem välillä ylös, kävelen portaita, venyttelen”

Kuvio 14: Tauoista haastatteluissa sanottua.

Liikkumisen osalta vastaajista muodostui perusjoukko, joka harrasti aerobista liikuntaa kävelyn, juoksun tai ryhmäohjattujen tuntien (jumpat, jooga, tanssi) muodossa keskimäärin yhdestä kolmeen kertaan viikossa iltaisin. Muutama vastaajista teki lihaskuntoharjoituksia kotona lähinnä vatsalihasliikkeiden ja punnerrusten muodossa. Selkeänä useamman vastaajan joukkona esiintyi erittäin vähän tai ei ollenkaan liikuntaa harrastavat. Toista ääripäätä edusti yksi vastaajista, joka harrasti monipuolisesti sekä aerobista liikuntaa että voimaharjoittelua päivittäin ja kiinnitti myös huomiota aktiivisiin taukoihin päivän aikana.

Lihaskuntoharjoittelua lähestyttiin haastattelussa ensin mielikuvaharjoituksen avulla kuvitellen, että lääkäri olisi määrännyt lyhyen päivittäisen voimaharjoittelutuokion. Suuri osa vastaajista epäili, että ajanpuutteen tai laiskuuden takia harjoitus jäisi tekemättä. Kiinnostus voimaharjoitteluun oli vähäinen ja se nähtiin monimutkaisena. Lyhytkestoisuus ja helppous sekä yksinkertainen selkeä ohjelma nähtiin harjoituksen säännöllistä tekemistä edistävinä seikkoina. Vastaajat jakautuivat aika tasaisesti niihin, jotka tekisivät harjoituksen yksin ja niihin, jotka tarvitsisivat ryhmäpainetta ja sosiaalisen aspektin harjoitteluun. Motivaation puute ilmeni monista vastauksista.

- ”Voin tehdä itsenäisesti, kun hyvät ja kannustavat ohjeet. Mieluusti salilla tai luonnossa esim. lenkkipolun varrella.”
- ”Ohjelman pitäisi olla niin helppo, että muistaisin sen ulkoa. Kotona olisi helpoin, mutta tiedän, että en saisi aikaiseksi, koska voin tehdä milloin vaan ja aina voi siirtää.”
- ”Tekisin töissä alakerran salilla ennen lounasta”
- ”En nauti lihaskuntoharjoittelusta samalla tavalla kuin lenkkeilystä.”
- ”Ainoa mikä estäisi, on laiskuus.”
- ”En jättäisi tekemättä, siirtäisin vaan aina myöhemmäksi tai seuraavaan päivään...”
- ”Väsämyksen, kiireen tai unohtamisen takia.”
- ”Aika ja ajan puute...motivaatiota tarvitaan myös!”
- ”Liika monimutkaisuus tai pitkäkestoisuus vaikuttaisi tekemättä jättämiseen.”
- ”Yksin saattaisin jättää tekemättä, yhdessä jonkun kanssa tulisi todennäköisemmin tehtyä.”
- ”Väsämyksen tai laiskamadon takia voisi jäädä tekemättä.”
- ” Nopeus ja helppous olisi valttia!”
- ”Jos voisin tehdä sen matkalla töistä kotiin.”
- ”Huomaan, että teen jumppaa useammin silloin kun hartiat oireilevat, muuten jää tekemättä...”
- ”No varmaan joku personal trainer tms, vaikka digitaalinenkin, ettei pääsisi luistamaan niin helposti. Joku itselle räätälöity pieni kuntopiiri, jonka voisi tehdä esim. 20 minuutissa. Motivoi, jos tietää mitä tekee.”

Kuvio 15: Päivittäisestä ”lääkärin määräämän” voimaharjoitustuokion suorittamisesta haastatelussa sanottua.

Kysyttäessä lihaskuntoharjoitteluun mahdollisesti motivoivia asioita, nousivat hyvinvointi ja parempi olo yleisesti sekä terveys ja toimintakyvyn ylläpitäminen selkeästi tärkeimmiksi

tekijöiksi. Ulkonäköseikat, painonpudotus ja kiinteytys koettiin myös tärkeäksi. Oman kehityksen seuranta ja kilpailu itseä vastaan oli vastaajille toisia vastaan tapahtuvaa kilpailua merkittävämpää.



Kuvio 16: Lihassoimiharjoitteluun motivoivia asioita sanapilven muodossa.

Suurin osa vastaajista oli huomannut laitteet Laurealla, mutta vain yksi oli käyttänyt niitä muutaman kerran. Päällimmäisiksi syiksi tähän nousivat niiden sijoittelu ja epätietoisuus siitä, mitä niillä pitäisi tehdä. Vastaajista vain muutama oli huomannut sähköpostin fysioterapioopiskelijoiden ohjaukselta laitteilla keväällä 2018. Ajan ja motivaation puute sekä negatiivinen suhtautuminen voimaharjoittelulaitteisiin yleensä kävi ilmi aineistosta. Myös käsitys siitä, että laitteilla tehdessä olisi välttämätöntä olla liikuntavaatteissa nousi esille.

- ”Eivät ole suorilta katseilta piilossa, olisi mukavampaa, jos olisivat.”
- ”Laitteet ovat liian esillä. Julkisella paikalla ja noin esillä lihaskuntotreenaus ahdistaa jo ajatuksenakin.”
- ”En oikein tiedä mitä niillä tekisin.”
- ”Mielikuva on se, että liikuntaa harrastaessa tulisi hikoilla ja hengästyä. Tuntuu aika kaukaiselta ajatella, että alkaisin farkuissa tms tekemään liikkeitä.”
- ”Muiden katseet, ajanpuute, motivaation puute, sopimaton vaatetus”
- ”En ole välineurheilija - jos liikun, teen sen luonnossa.”
- ”Normivaatteissa ei viitsi hikoilla.”
- ”Oma kiire ja laitteiden sijainti liian näkyvällä paikalla.”
- ”Tauot opetuksessa aamu- ja iltapäivällä ovat harvassa ja lyhyet.”
- ”Laitteet eivät ole kovin houkuttelevan tai leikkisän näköisiä.”
- ”Toukokuukunta ei ehkä minulle niin selkeästi ole avautunut.”
- ”Treenaan mieluummin itsekseni jumppamatilla tai ulkona tai ryhmätunnilla. En pidä valmiista lihaskuntolaitteista vaan hyödynnän mieluummin muita välineitä.”
- ”Kynnys käyttää laitteita on todella suuri, kun tuntee olevansa liian esillä. Hädin tuskin uskaltaisinkin käyttää laitteita kuntosalilla, saati sitten julkisella paikalla.”
- ”Hyvin julkinen ja kaikkien nähtävillä oleva paikka. Kokous/ryhmätötilat vieressä.”

Kuvio 17: Kommentteja tekijöistä, jotka estävät käyttämästä Laurealla olevia laitteita.

Laurealla olevia laitteita innostaisi syrjäisemmän sijoittelun lisäksi vastaajien mukaan kokeilemaan ensisijaisesti aktiivisuuteen kannustaminen, tauoista muistuttaminen sekä ohjatut aktiivisuustuokiot. Monista vastauksista kävi ilmi oletus jonkinlaisen sovelluksen olemassa olosta tätä varten.

- ”Laitteiden uudelleen sijoittaminen enemmän piiloon katseilta.”
- ”Jos tajuaisin, että pienikin aktiivisuus on hyvästä - ei tarvitse jäädä tunniksi heilumaan.”
- ”Ehkä joku ryhmätehtävä testata niitä auttaisi kokeilemaan.”
- ”Ohjatut kiertoharjoittelutreenit kerran tai pari päivässä.”
- ”Kokeilemaan auttaisi ehkä joku kisa, tai joku hauska tyyppi neuvomassa ja antamassa vinkkejä.”
- ”Supersimppelit ohjeet ja niiden muistuttelu, esim. joku sovellus”
- ”Jos tapahtuisi yhdessä jonkun kanssa. Yksin jättäisin helposti tekemättä.”
- ”Laitteet lähistöllä, kalenteriin laitettut tauot, liikuntataukojen muodostuminen rutiiniksi.”
- ”Jonkun pitäisi muistuttaa tauosta ja laitteista.”
- ”Sopiminen muuhun arjen aikatauluun, pitäisi olla ns.matkalla.”
- ”Tieto/mainokset näiden laitteiden hyödyistä ja niiden sijainti rauhallisemmalla paikalla. Paikka on nyt ihan liian julkinen minulle.”

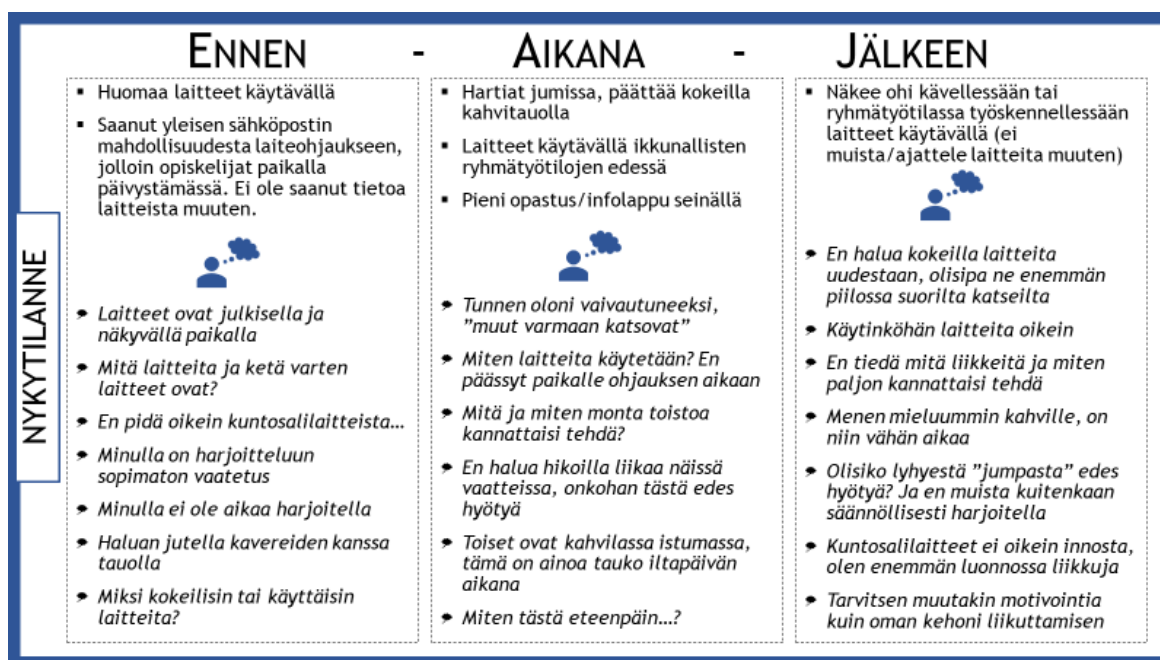
Kuvio 18: Vastauksista poimittuja kommentteja tekijöistä, jotka innostaisivat käyttämään Laurealla Leppävaarassa olevia voimaharjoittelulaitteita.

Niille vastaajista, jotka liikkuivat ulkourheilupaikkojen ja lenkkipolkujen varsilla, perinteiset voimaharjoittelulaitteet olivat tuttu näky. Kysyttäessä mahdollisia muita paikkoja, joissa voimaharjoittelulaitteita kuntosalien lisäksi voisi nähdä käytettävän, nousivat työ- ja opiskelupaikat päällimmäiseksi. Myös julkiset tilat kuten kirjastot, sekä paikat, joissa joutuu odottamaan, päivystämään tai jonottamaan voisivat vastaajien mukaan olla otollisia paikkoja laitteille. Laitteet haluttiin kuitenkin sijoittaa rauhalliseen paikkaan, joka olisi katseilta syrjässä. Kokeilemisen ja käytön kannalta tärkeintä olisi vastaajien mukaan helppo ja nopea opastus ja ohjeistus. Harjoittelun tulisi olla vaivatonta niin, että sen voisi yhdistää arkeen vaivattomasti muun muassa ilman vaatteiden vaihtoa. Haastatteluista ja kyselyvastauksista nousseet käyttäjille tärkeimmät seikat ja näin ollen suunnittelua ohjaavat tekijät on kuvattu sanapilven muodossa.

Asiantuntijan Kannustus  
 Turvallisuus Helppokäyttöisyys  
**Helppo Nopea Opastus**  
 Harjoittelu Yhteisö  
 Harjoittelun Vaivattomuus  
 Yhdistäminen Arkeen  
 Oma Ohjelma Seuranta  
 Sopiva Riittävä Vastus  
 Rauhallinen Suljettu Tila

Kuvio 19: Haastattelujen ja kyselyn pohjalta voimaharjoittelulaitteiden käytön kannalta tärkeiksi koetut asiat ja suunnittelua ohjaavat tekijät.

Nykytilanne Leppävaarassa Laurealla olevien HUR-voimaharjoittelulaitteiden osalta aineistoon perustuen on kuvattu alla Kuviossa 20 yksinkertaisena asiakaspolkuna.



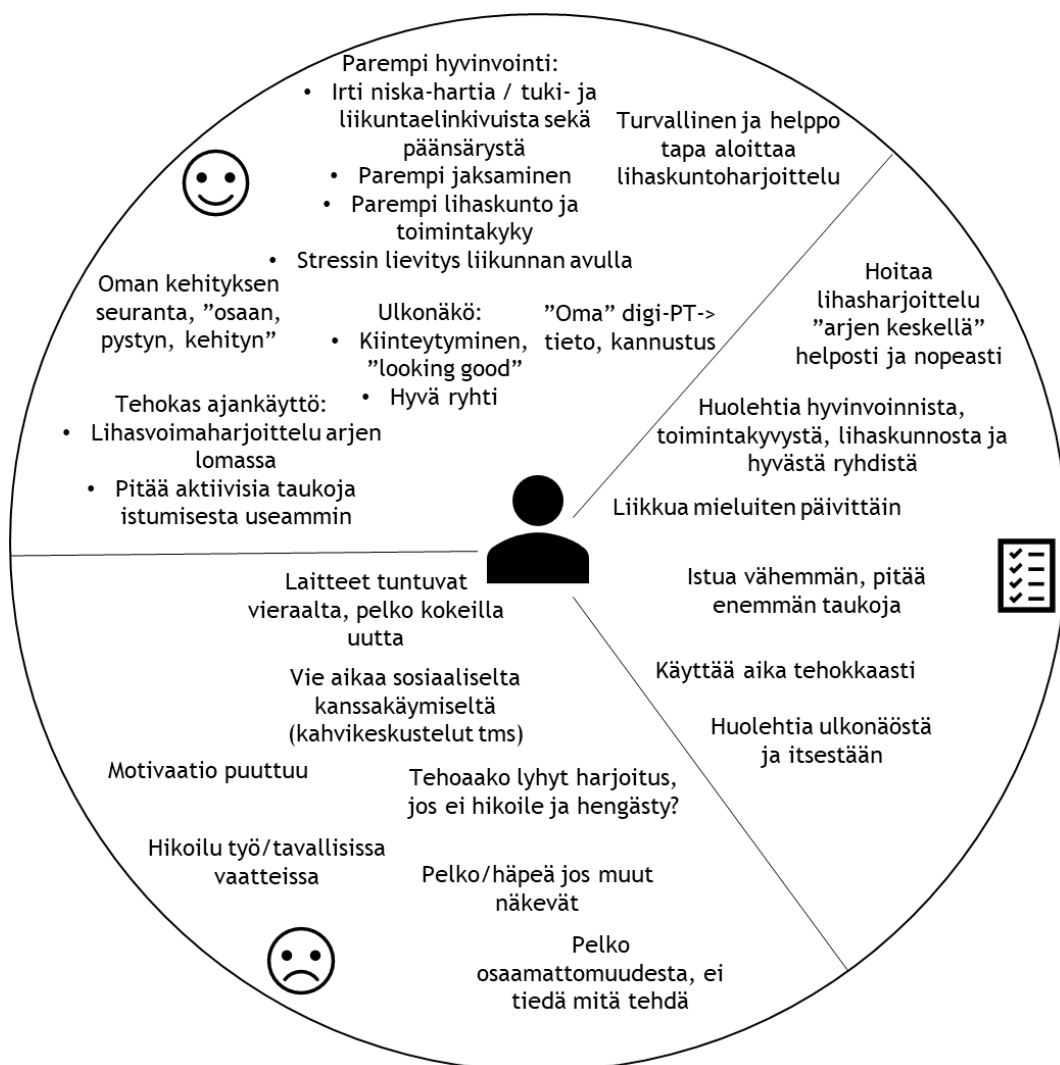
Kuvio 20: Asiakaspolku nykytilanteessa Laurealla.

#### 4.2 Profiili

Asiakasprofiilin voidaan katsoa kuvaavan segmenttiä, jolle palvelu on tarkoitus suunnata. Profiili toimii siis kehyksenä, joka tarjoaa persoonaa laajemman näkemyksen kohderyhmästä.

Tässä kehittämistyössä muodostettiin haastattelu- ja kyselyaineiston pohjalta profiili

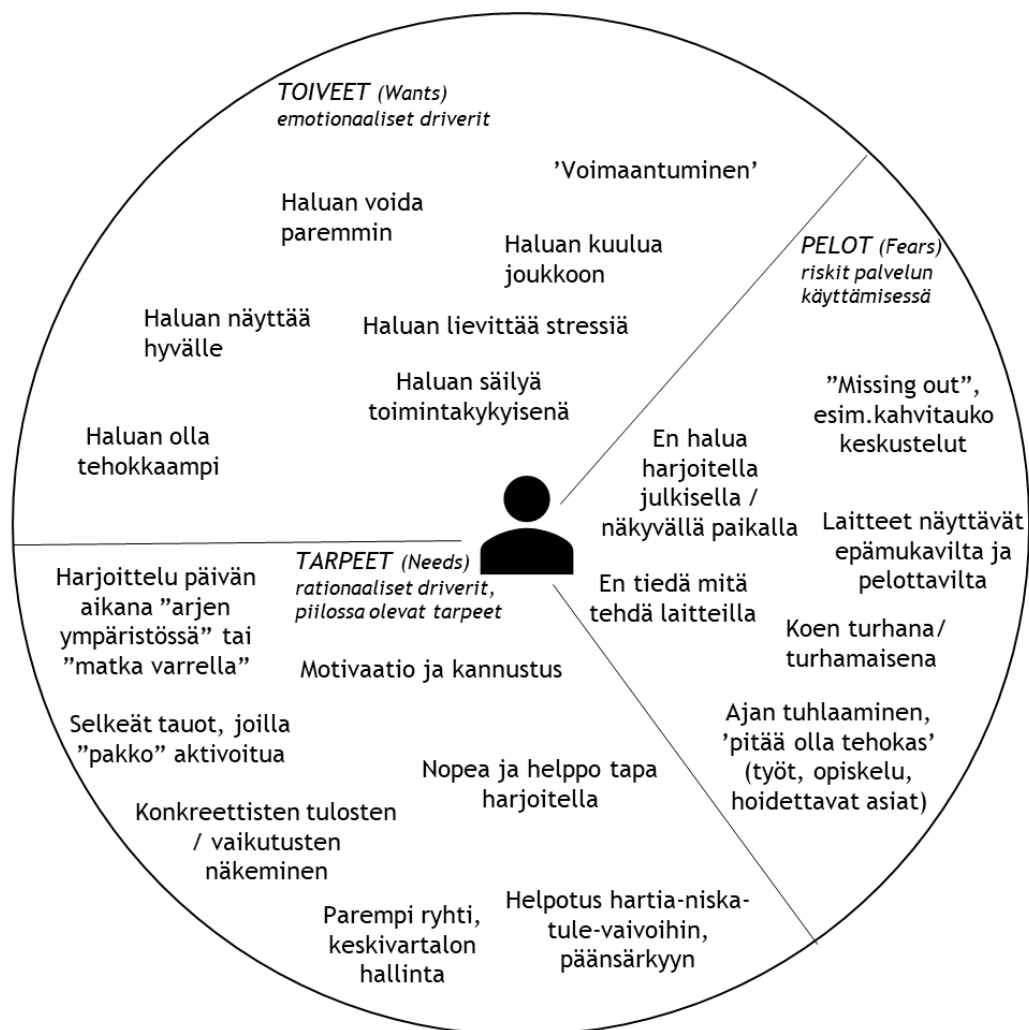
Osterwalder ym. (2014, 42) lanseeraaman Value Proposition Canvas (VPC) -mallin mukaisesti, jotta kehittämistyön lopputuloksena syntyneen palvelukonseptin arvokarttaa voidaan yksinkertaistetusti visualisoida verrata myöhemmässä vaiheessa työkalun keskiössä olevaan profiiliin eli Laurea Leppävaaran opiskelijoiden arjen tehtäviin, odotuksiin ja haasteisiin.



Kuvio 21: Profiili haastattelu- ja kyselyaineistosta (VPC, Osterwalder ym. 2014)

Peter J Thompson (2013) julkaisi oman versionsa Value Proposition Canvasista kritisoiden Osterwalderin tiimin asiakasprofiilia muun muassa empatian ja uusien näkemysten löytämisen puutteesta. Thompsonin mielestä asiakasprofiiliin tulisi nojautua enemmän asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämiseen, joten hänen versiossaan kolme segmenttiä ovat Needs, Wants ja Fears eli tarpeet (rationaaliset driverit, piilossa olevat tarpeet), toiveet (emotionaaliset driverit) ja pelot (riskit palvelun käyttämisessä). Tässä kehittämistyössä päädyttiin tekemään myös Thompsonin mallin mukainen profiili, johon haastattelu- ja kyselyaineiston pohjalta koottu tieto toimi pohjana persoonille. Profiilit ovat hyvä tapa jäsentää tietoa ennen persoonia, joiden avulla helpotetaan käyttäjän asemaan asettumista kuvaamalla

yksityiskohtaisemmin pienempää käyttäjäjoukkoa huomioiden myös käyttäytymiseen ja asenteisiin liittyviä yksityiskohtia.



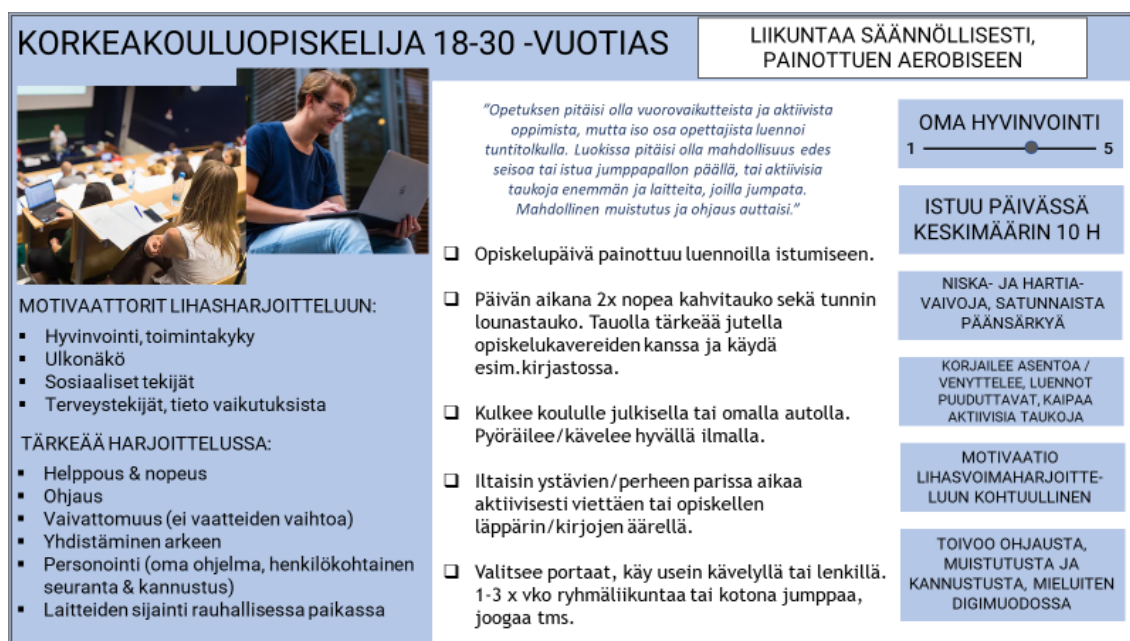
Kuvio 22: Profiili aineistosta Thompsonin mallin mukaan persoonien pohjaksi. (Thompson 2013)

#### 4.3 Persoonat

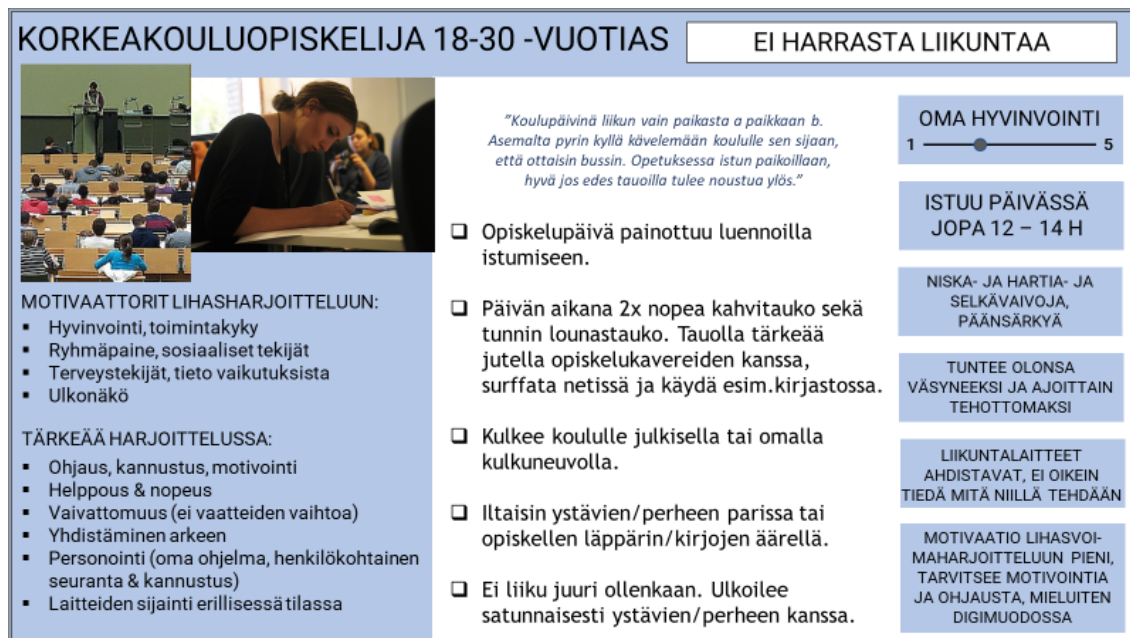
Asiakaspersoonat ovat fiktiivisiä käyttäjäprofiileja, jotka edustavat yleensä jotain tiettyä ryhmää ja heidän kiinnostuksenkohteitaan. Fiktiivisten persoonien taustalla olisi hyvä olla aina tutkimusmenetelmin kerätty materiaali. Tarkoituksena on visualisoida ja kommunikoida ymmärrystä käyttäjistä, joille palvelua suunnitellaan. Persoonat auttavat suunnittelijoita ymmärtämään käyttäjien tavoitteita sekä käyttäytymismalleja havainnollistamalla keskeiset ja olennaiset tiedot käyttäjäryhmästä. Erityisesti monialaisissa tiimeissä persoonat ovat hyvä työväline jaetun ja empaattisen käyttäjäymmärryksen muodostamiseksi. Demografiset tekijät, kuten ikä ja sukupuoli, ovat monesti helppo alku persoonaa rakennettaessa, mutta asenteiden ja käyttäytymisen ymmärtämisen kannalta näillä ei välttämättä ole merkitystä ja ne voivat

olla jopa harhaanjohtavia. Tärkeintä on kuvata ne erottavat tekijät, joita persoonilla halutaan viestittää. (Stickdorn ym. 2018, 41, 178; Goodwin 2009, 229-230.)

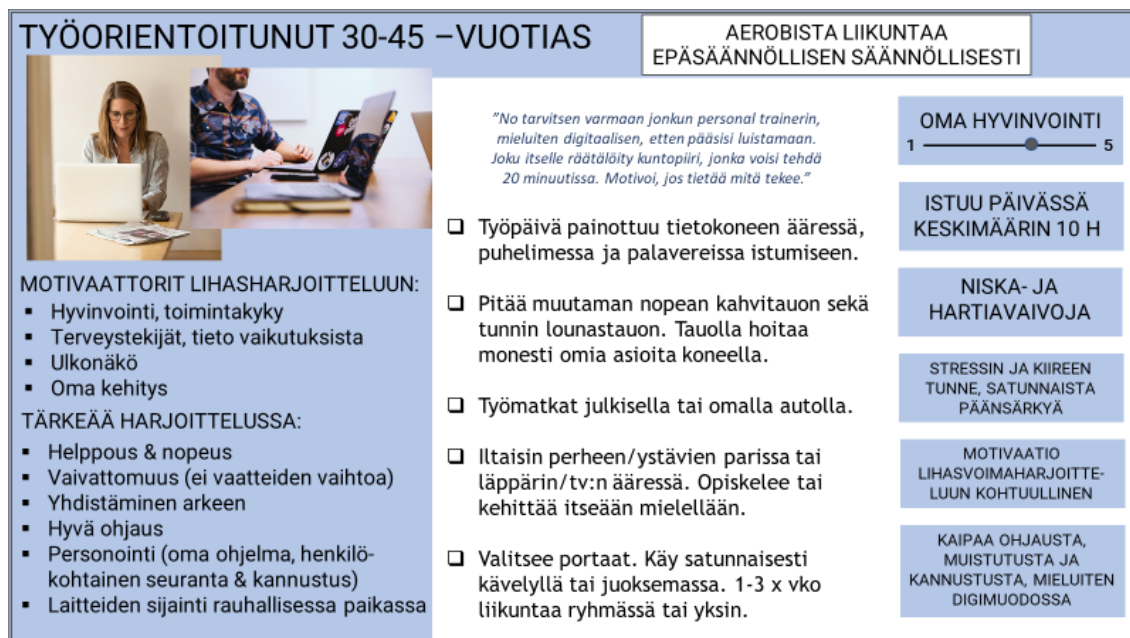
Tässä tutkimuksessa persoonat luotiin haastattelu- ja kyselyaineistosta (Liite 1) saadun ymmärryksen sekä siitä muodostetun profiilin pohjalta tulevaa työpajaa ajatellen sekä jatkokehityksen tueksi. Persoonat jaettiin aineistosta erottuvaan kahteen joukkoon eli 18-30- vuotiaisiin korkeakouluopiskelijoihin, jotka käyvät pääosin päiväopetuksessa sekä työorientoituneihin päivätöissä käyviin 30-45-vuotiaisiin monimuoto-opiskelijoihin. Aineistosta erottui selvästi enimmäkseen kestävyysliikuntaa harrastavat sekä täysin liikuntaa harrastamattomat eli huomioitavana erottavana tekijänä kummankin ryhmän sisällä oli suhtautuminen lihasvoimaharjoitteluun ja liikkumiseen yleensä. Näiden ryhmien vastauksissa oli myös oman hyvinvoinnin numeerisessa (1-5) arvioinnissa eroa, joka haluttiin kuvata persoonissa kummankin joukon vastausten keskiarvona janamuodossa.



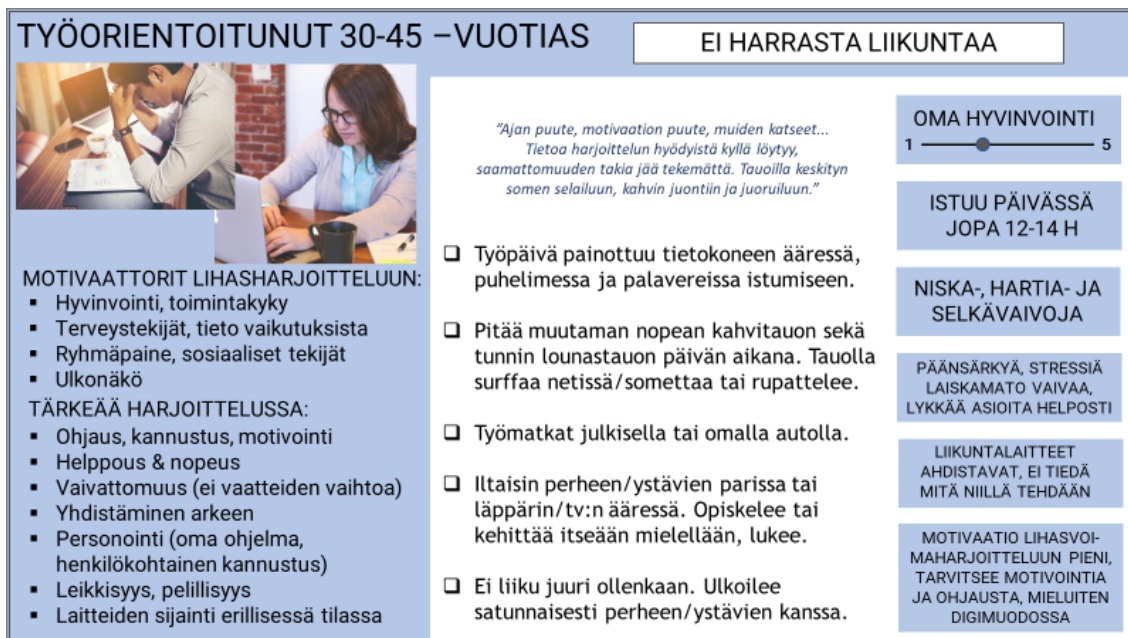
Kuvio 23: Aineiston visualisoimiseksi luotu persoona: korkeakouluopiskelija 18-30v, harrastaa lähinnä aerobista liikuntaa säännöllisesti.



Kuvio 24: Aineiston visualisoimiseksi luotu persoona: korkeakouluopiskelija 18-30v, ei harrasta liikuntaa.



Kuvio 25: Aineiston visualisoimiseksi luotu persoona: työorientoitunut 30-45v, harrastaa jonkin verran aerobista liikuntaa.



Kuvio 26: Aineiston visualisoimiseksi luotu persoona: työorientoitunut 30-45v, ei harrasta liikuntaa.

Vain yksi kyselyyn vastanneista harrasti voimaharjoittelua ja muuta liikuntaa monipuolisesti päivittäin, eikä näin ollen kokenut tarvitsevansa ylimääräistä harjoitusta päiväänsä. Hän koki laitteet kuitenkin tarpeellisiksi yleisesti ja oli avoin ajatukselle käyttää niitä, jos jostain syystä hänelle normaali päivittäinen harjoittelurutiini rikkoutuisi muuten. Esimerkiksi loukkaantumisen vuoksi tarvittavaan kuntoutukseen laitteiden käyttömahdollisuus arjessa olisi merkityksellinen.

#### 4.4 Ongelman tarkempi määrittely

Aineiston perusteella suurimpana ongelmana hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämisen näkökulmasta näyttäytyi fyysisen aktiivisuuden ja lihasvoimaharjoittelun vähäisyys eli toiminnan puute, joka viittaa riittämättömään motivaatioon. (Beshears & Gino 2015). Varsinkin liikuntaa käytännössä harrastamattomien fyysiseen aktiivisuuteen motivointiin tarvittaisiin ratkaisuja, jotta opiskelijat ja työkäiset pysyisivät toimintakykyisinä ja kokisivat itsensä hyvinvoiviksi arjessaan ilman jatkuvia niska- ja hartia- ja selkävaihoja tai muita vastaavia vaivoja. Tietoa liikunnan hyödyistä on tarjolla, mutta lihasvoimaharjoitteluun liittyy selvästi vielä paljon ennakkoluuloja ja epätietoisuutta. Liikuntasuosittelun ja muun opiskelijoilla jo olemassa olevan tiedon valossa uskottiin myös selvästi, että mieluiten pitempikkestoinen aerobinen liikunta olisi tärkeintä terveyden kannalta ja lyhyemmällä suorituksilla ei olisi juurikaan merkitystä. Lihasvoimaharjoittelu visioitiin vahvasti kuntosaleihin ja hikoilua vaativiin treeneihin, eikä sen kaikkia terveyshyötyjä tiedostettu.

Muotoiluhaasteeksi muodostui opiskelijoiden ja työikäisten motivoiminen lisäämään fyysistä aktiivisuutta ja lihasvoimaharjoittelua arjessa. Palvelukonseptin suunnittelua lähestyttiin kysymyksellä: Miten voisimme saada Laurea Leppävaaran opiskelijat aktivoitumaan fyysisesti päivän aikana ja muodostamaan säännöllisen rutiinin lihasvoimaharjoittelusta kampuksella olevilla HUR-paineilmalaitteilla?

## 5 Kehitä (Develop) - yhteiskehittäen kohti ratkaisuehdotuksia

Kehitä -vaiheessa on tarkoitus ideoida ja tuottaa asiakasymmärrykseen pohjautuvia ratkaisuja muotoiluhaasteeseen, joka on määritelty edellisessä vaiheessa. Ideoinnin pohjalta luodaan ratkaisuja, tehdään prototyyppejä, testataan ja iteroidaan.

Työpajan järjestäminen on hyvä keino koota ihmisiä yhteen ideoimaan ja kehittämään. Stickdorn & Schneider (2013, 136) esittävät kirjassaan kolmeportaisen rungon työpajoille. Aloitus-vaiheessa tärkeintä on yhteisen ymmärryksen ja alustan luominen kaikille osallistujille. Avaava divergenssivaihe on runsasta, monipuolista ja ennakkoluulotonta ideointia aiheen ympärillä ja sulkeva konvergenssi -vaihe kriittistä valintaa, ideoiden priorisointia ja päätöksentekoa. On tärkeää varmistaa, että keskitytään joko divergenssiin tai konvergenssiin eli ei kannata kaataa vettä nuotioon samalla, kun se sytytetään (Kantojärvi 2012).

### 5.1 Yhteiskehittämistä työpajassa

Työpaja järjestettiin joulukuussa 2018. Osallistujina työpajassa oli 3 eri aloilta päivätyöstään tällä hetkellä opintovapaalla olevaa monimuoto-opiskelijaa. Työpajan aluksi esiteltiin aihe, tämänhetkiset liikuntasuositukset sekä viimeaikaisiin tutkimuksiin perustuen ”vähän ja usein on parempi kuin ei-mitään” -ajatus ohjenuorana fyysisen aktiivisuuden terveydelle positiivisiin vaikutuksiin liittyen. Työpajan fokuksena oli arjen ympäristöön ja yhteyteen soveltuva säännölliseen / päivittäiseen aktiivisuuteen rohkaiseva lihasvoimaharjoittelukonsepti.

#### MIKSI?

- Lihasvoimaharjoittelu erittäin vähäistä -> suomalaisista 20-54-vuotiaista yli 80% harrastaa voimaharjoittelua riittämättömästi
- Runsas paikallaanolo/istuminen/lihaskunnon heikkous-> mm. erilaiset tuki- ja liikuntaelinvaivat (yleisimpiä työkyvyttömyyden aiheuttajia ja merkittävä kansantaloudellinen kustannus)
- Lihasvoimaharjoittelu -> toiminta- ja koordinaatiokykyä sekä kognitiivisia kykyjä parantavat vaikutukset, yhteys mm. veren rasva- ja sokeriarvoihin, aikuisiän diabetesriskin pienenemiseen, osteoporoosin ehkäisyyn ja verenpaineen hallintaan, vaikutukset aineenvaihduntaan ja asennonhallintaan
- Arjen kiireisyys -> integroidaan harjoittelu arkeen -> sujuvampi arki

(Vasankari/Riikku 2017; Stanglitz et al. 2017, 350, 356; Staffens et al. 2016; Suiel 2005, 37; Shaw et al. 2015, 235; Pöytäkirjat: 2016; Tikkainen et al. 2012; Hämäläinen 2016, 130.)

Kuvio 27: Työpajan alustusta.

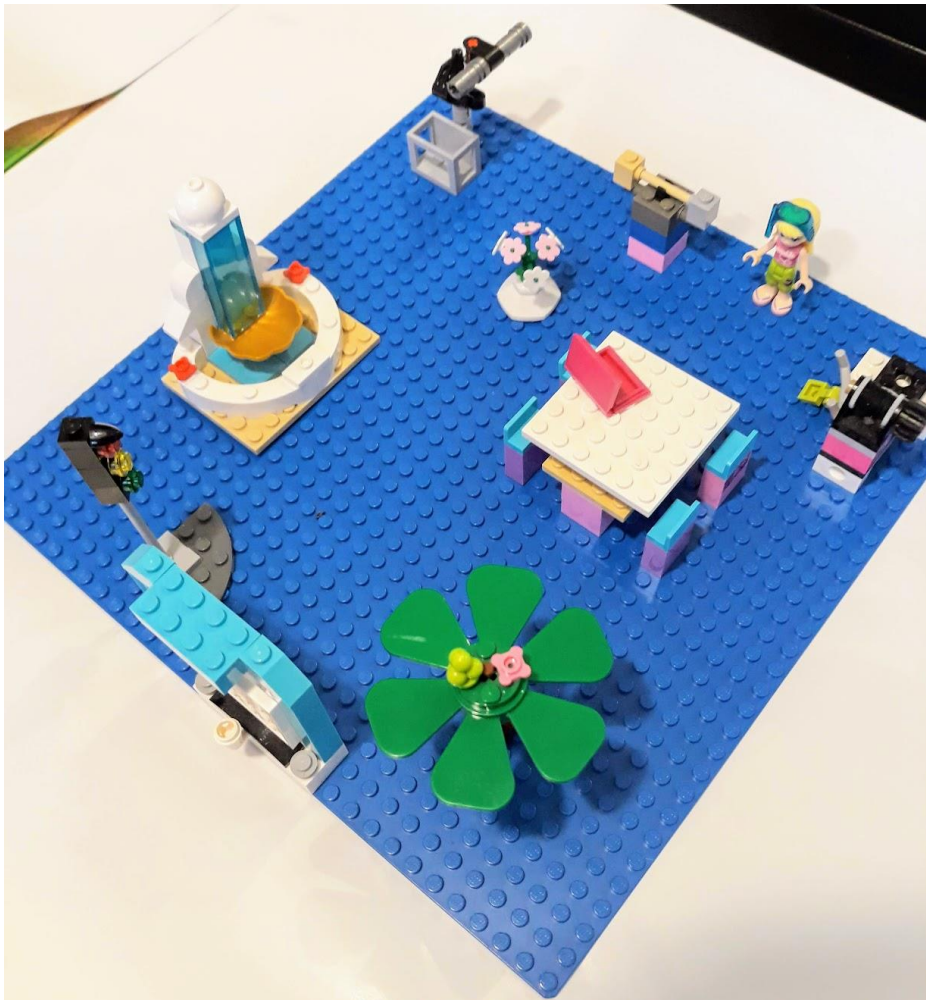
Käyttäytymisen muotoiluun sekä EAST- ja Hook-malleihin perehtymällä haluttiin huomioida nudge-näkökulma ja -periaatteet palvelun suunnittelussa. Ratkaisuehdotusten ideointi toteutettiin ohjatusti tutustumalla ensin kehittämisprojektin edellisessä vaiheessa kerättyyn käyttäjämääräykseen, sekä havaittuihin nykyiseen käyttäytymiseen vaikuttaviin syihin ja tekijöihin persoonien kautta. Tavoitteena oli tuottaa näihin haasteisiin käyttäytymistietoisia ratkaisumalleja, säilyttämällä kuitenkin laaja ja avoin lähestymistapa ideoiden luomiseen sekä luoda konteksti, ympäristö ja olosuhteet, joissa ihminen tekee päätöksen toimia tai toimii tavoitteidensa mukaisesti. Suunnittelua ohjaavina tekijöinä toimivat sanapilven muotoon laitetut voimaharjoittelulaitteiden käytön kannalta tärkeäksi koetut seikat (Kuvio 19).

Lämmittelyharjoituksena toimi ”Yes, but... Yes, and...”, jonka ytimessä on vuorovaikutus sekä avoimen ja suljetun mielentilan vaikutuksen havainnointi. ”Yes, and...” -harjoituksena menetelmä sopii hyvin myös vuorovaikutukseen perustuvaan rikastavaan ideointiin (Stickdorn ym. 2018, 87). Työpajan kulku havainnollistettiin jaksottamalla palvelu Ennen-Aikana-Jälkeen -osiin.

## 5.2 Palvelupolku - Aikana

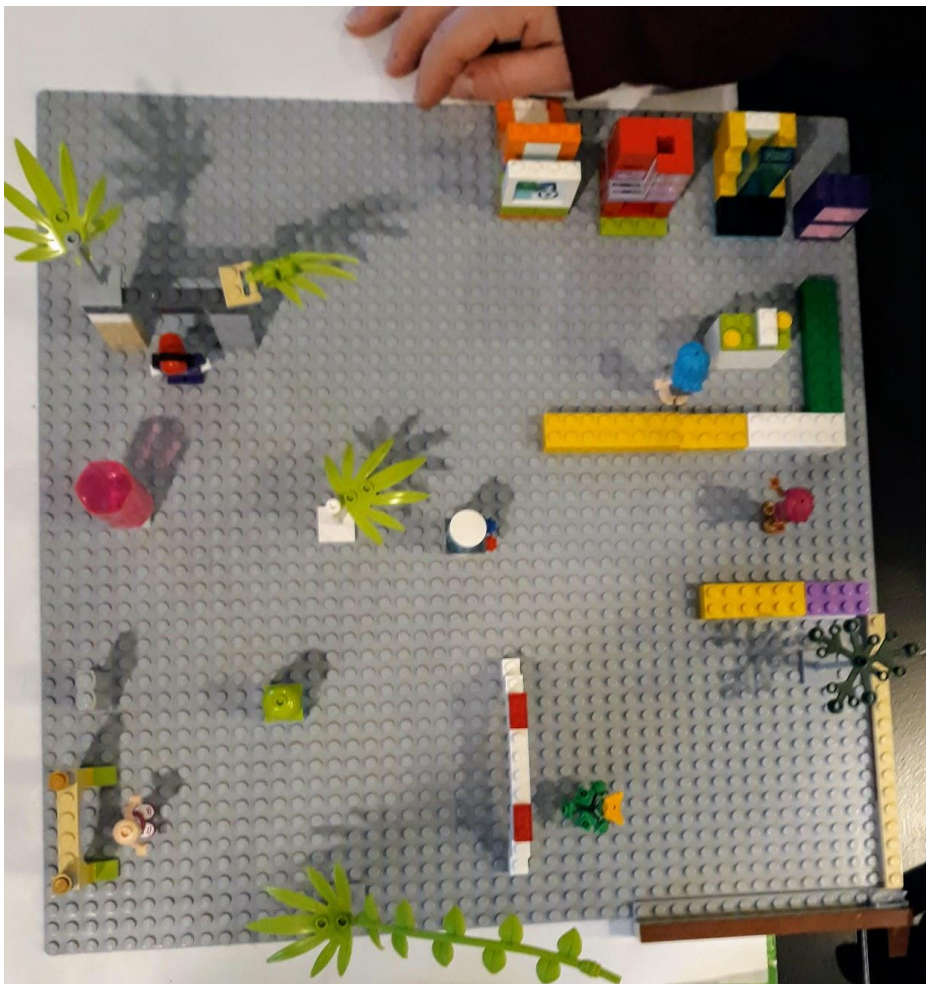
Ensimmäisenä pureuduttiin legoja hyödyntäen Aikana -osaan pohtien laiteympäristöä ja laitteiden käytön aikana havaittavia seikkoja; mitä käyttäjä ajattelee, näkee, aistii ja tuntee. Lego Serious Play soveltuu monenlaiseen ideointiin ja ongelmanratkaisuun auttaen jäsentämään ajatuksia ja hahmottamaan kokonaisuuksia ajatustasolta näkyväksi. Metodi hyödyntää tarinallistamista ja metaforia. Käsillä tekeminen ruokkii myös luovuutta ja auttaa uusien ideoiden generoimisessa. Heikkinen & Nemilentsev (2014, 21) toteavat metodin sopivan parhaiten organisaation tavoitteiden asetannassa, työyhteisöjen yhteistyön ja vuorovaikutuksen kehittämässä, innovoinnin tukena, tuotekehityksessä sekä muutosjohtamisessa. Lego Serious Playn etuina he näkevät kaikkien näkemysten ja hiljaisen tiedon tuomisen esiin, eri näkemysten jakamisen ja yhdistämisen uusiksi mahdollisuuksiksi, kaikkien osallisten mahdollisuuden tuottaa uutta tietoa sekä saada selkeä käsitys työpajan tapahtumista ja tuloksista.

Tavoitteen selkeyttämisen ja ohjeiden jälkeen osallistujat rakensivat oman näkemyksensä konkreettiseksi legoilla, jonka jälkeen jokainen esitteli tarinan avulla käyttäjän kokemuksen konkretisoidun palvelun ideasta ja ominaisuuksista. Kaikki työpajan osallistujat olivat nähneet Laurea Leppävaaran kampuksen laitteet ja kehittämistyön lopullinen tavoite oli heille selkeä, mutta osallistujille annettiin vapaat kädet ideoida palvelukonseptia mihin tahansa arjen tilaan.



Kuvio 28: Legoilla mallinnettu ratkaisuehdotus 1.

Ensimmäisessä ratkaisuehdotuksessa ensisijaisena ajatuksena oli erityisesti työpaikan tai muun työ/opiskelutilan yhteydessä sijaitseva erillinen piste. Tila tarjoaisi muun muassa mahdollisuuden kokousta tai kehittää itseään samalla kun tekee liikkeitä, joko paikalla olevan näytön tai kuulokkeiden avulla. Käyttäjäymmärryksen perusteella monelle ajan irrottaminen harjoitteluun tuntui hankalalle, sillä sen koettiin vievän aikaa joltain tärkeämmältä, kuten ”tietotyöltä”. Ryhmätyöpöytä tilan keskellä ja näyttö mahdollistaisivat kirjaamisen ja kokouksen etenemisen seuraamisen. Rooleja vaihtamalla kaikilla olisi mahdollisuus tehdä liikkeet läpi kokouksen aikana. Myös mahdollisuus valita osallistuuko harjoitteluun vai vain kokoukseen tulisi huomioida.



Kuvio 29: Legoilla mallinnettu ratkaisuehdotus 2.

Toinen ratkaisuehdotus voisi sijaita lähes missä vaan julkisessakin esimerkiksi kirjaston kaltaisessa tilassa, lasten sisäliikuntapuistojen yhteydessä tai myös työpaikalla. Alue olisi selkeästi erotettu esimerkiksi matalilla reunuksilla, mutta ei suljettu muuten seinillä. Viherkasveilla tai kevyillä väliseinillä olisi tuotu yksityisyyttä laitteiden ympärille. Tavoitteena on tilan monikäyttöisyys eli tilaan on yhdistetty muitakin palveluita sekä tila oleskeluun kahviautomaatteineen ja kännykänlatauspisteineen. Nopean käynnin lisäksi alueella voi myös hengähtää vähän pidemmän ajan halutessaan. Tilan yhteydessä voisi olla myös rauhoittumiseen oma osio, jossa voisi esimerkiksi kuunnella meditaatioauhoitusta tai luonnonääniä kuulokkeista. Lukollisen säilytyslokerot pitävät tavarat turvassa harjoittelun tai oleskelun ajan.



Kuvio 30: Legoilla mallinnettu ratkaisuehdotus 3.

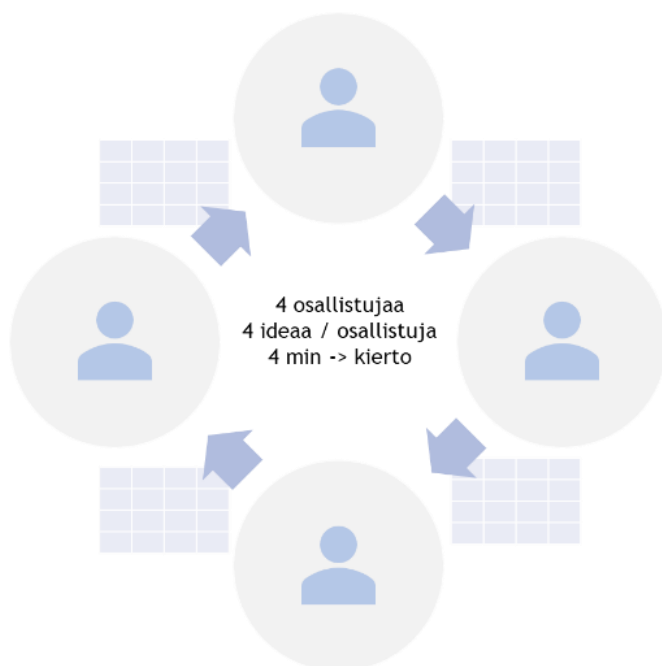
Kolmas ratkaisuehdotus oli rakennettu Leppävaaran kampus mielessä. Erityisesti monimuoto-opiskelijana lähipäivät ovat yleensä hyvin täyteen pakattuja opetuksineen ja kirjastokäynteineen. Mahdollisuus fyysiseen aktiivisuuteen tulisi rakentaa jotenkin pitkien luentojen ja ryhmätyötilojen yhteyteen. Voimaharjoittelulaitteiden ja kuntopyörien lisäksi tiloissa tulisi olla mahdollisuus käyttää esimerkiksi jumppapalloja tuolien sijaan. Erilaisia välineitä tai aktivoivia ratkaisuja tulisi olla monipuolisesti ja aktiivoinnin/harjoituksen olla hyvin lyhytkestoista ja usein toistuvaa, jotta sen voisi tehdä muun tekemisen lomassa, häiritsemättä toisia liikaa ja normaalivaatetuksessa. Laitteet tulisi olla integroituna muihin tiloihin - ei erillisenä pisteenä.

Ratkaisuehdotukset herättivät paljon yhteistä keskustelua ja jatkoideointia peilaten EAST-peiriatteisiin. Ajatukset koostettiin PostIt-lapuilla seinälle. Jonkinlainen sovellus katsottiin ehdottomaksi ohjauksen, seurannan, kannustuksen ja motivoinnin kannalta. Erilaisiin tiloihin ja erilaisiin tarkoituksiin on tarpeen olla erilaisia ohjelmia. Lyhyiden ja pitkien päivää tapahtuvien kehon aktivointiin tarkoitettujen liikkeiden lisäksi erilaiset räätälöidyt harjoitukset tai esimerkiksi aktiiviset kokoushetket valittavina sovelluksesta tekisivät harjoittelusta mielekästä ja helppoa. Konseptin suunnittelussa haluttiin huomioida myös hyötyjen esittäminen niin, että koettu arvo olisi mahdollisimman suuri. Sen lisäksi, että tila on viihtyisä ja toimiva,

houkuttelevuuden lisäämiseksi on huomioitava yksilöllinen relevanssi personoimalla palvelu käyttäjälle ja huomioimalla sopivat kannustimet. Laumakäyttäytymisen ja sosiaalisen paineen hyödyntäminen vaatii organisaatioissa harjoittelun tuomista yrityksen kulttuuriin myönteisessä valossa, ei pakkona vaan mahdollisuutena pitää itsestä huolta ja lisätä hyvinvointia ja terveyttä. Yhteinen tavoite tuo kuitenkin sitoutumista tekemiseen, joten yhteisön ja verkoston voima kannattaa hyödyntää. Vapaan ideoinnin tuotoksena muun muassa erilaiset hyväntekeväisyyteen tähtäävät kampanjat nousivat esille. Käyttäytymisen esteiksi nousi ajan puute sekä tietotyön priorisointi. Kalenterivarauksilla, räätälöidysti ajoitetuilla muistutuksilla ja esimerkiksi mahdollisuudella aktiivipalaveriin voitaisiin huomioida oikea-aikaisuutta.

### 5.3 Palvelupolku - Ennen & Jälkeen

Ennen ja jälkeen -osia lähestyttiin työpajassa 635-aivoriihen kautta. Tämä brainwriting -menetelmä tunnetaan myös kirjainyhdistelmästä HIM, sillä menetelmässä kuusi henkilöä kirjaa kolme ideaa viidessä minuutissa. Annettuun ongelmaan tai kehittämistehtävään liittyen jokainen osallistuja kirjaa ideat omaan paperiinsa ja kierrättää paperin myötapäivään seuraavalle, joka lukee ideat ja voi joko täydentää edellistä ideaa tai inspiroitua keksimään siitä jotain uutta. Lopuksi ideat käydään läpi ja valitaan äänestämällä parhaat jatkokon. Menetelmää on helppo modifioida osallistujien määrän ja käytettävän ajan mukaan. Brainwriting -menetelmän etuna verrattuna brainstorming -menetelmään on sen tasapuolisuus. Kukaan osallistujista ei pääse dominoimaan ideointia ja kaikilla osallistujilla on yhtä paljon aikaa ideoiden tuottamiseen. (Litcanu, Prostean, Oros & Mnerie 2015, 387, 390.)



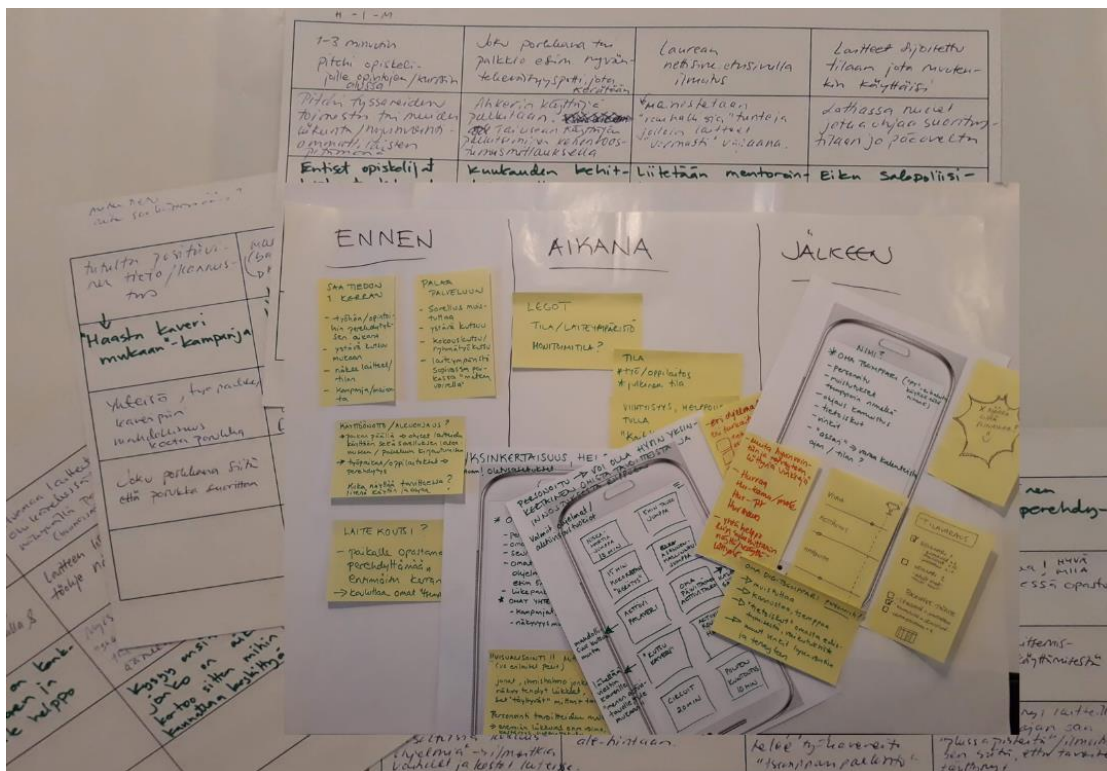
Kuvio 31: 635-menetelmä modifioituna työpajaan muotoon "444".

Työpajassa osallistujia ohjeistettiin pohtimaan ideoita siitä, miten käyttäjä saa tiedon, innostuksen tai motivaation käyttäen voimaharjoittelulaitteita ja mikä saa hänet palaamaan sekä muodostamaan rutiinin harjoittelusta. Myös fasilitaattori osallistui ideointiin, joten 635-menetelmä modifioitiin muotoon ”444”, jolloin neljä osallistujaa kirjasi neljä ideaa neljässä minuutissa, jonka jälkeen paperit kierrätettiin seuraavalle, kunnes jokaisen paperi oli kiertänyt jokaisella osallistujalla.

Lopuksi äänestettiin parhaat ideat niin, että jokaisella osallistujalla oli kolme ääntä. Parhaiksi ideoiksi valikoitui seuraavat, joita jalostettiin vielä keskustellen.

- yrityksen, oppilaitoksen tai muun yhteisön uudelle jäsenelle tarjottava opastus ja ohjeistus perehdytyksen yhteydessä; johdon esimerkki laitteiden käytöstä sekä myönteisen ilmapiirin luominen kannustamaan aktiiviseen päivään ilman pakkoa tai painetta kuitenkaan suorittamisesta; oppilaitoksissa opetuksen suunnittelu aktiiviseen koulu-päivään kannustavaksi; laitetuutorit/tsempparit; ystävähasteet (jonkun mukaan houkuttelemisesta palkkio)
- viihtyisä, kutsuva, helppopääsyinen tilaratkaisu; tilan räätälöinti sijainnin mukaan (työ/opiskelupaikat monitoimitiloja mahdollistaen kokoukset/opiskelun samalla, julkisissa tiloissa selkeästi erotettu, mutta ei täysin suljettu alue); ohjataan valitsemaan ”aktiivikokoustila” tekemällä siitä kaikista kokoustiloista valoisin ja viihtyisin
- sovellus, joka muistuttaa, kannustaa, ohjaa, seuraa ja motivoi; sovelluksen visualisointi selkeäksi ja helpoksi tavoitteiden ja seurannan osalta (vs. pelit, ei kuitenkaan pelillistetty sovellus); omat tavoitteet ja ohjelmat; integroiminen kalenteriin (muistutukset, kokous/ryhmäyökutsut); GPS (missä lähin harjoittelupaikka)
- yrityksen, oppilaitoksen, yhteisön tai muun porukan yhteinen kampanja/tavoite, jossa liikkeitä keräämällä kerätään esim. rahaa johonkin hyväntekeväisyyskohteeseen (myös brändinäkyvyys: ”näin meillä tehdään hyvää”)

Ideoinnin jälkeen käydyissä keskusteluissa huomioitiin myös monikanavaisen markkinoinnin tärkeys, sekä mahdollisesti helposti samaistuttavan ”koko kansan” kasvon valjastaminen konseptin keulakuvaksi. Lihasvoimaharjoittelu tulisi tehdä houkuttelevaksi jollain muotoa kaikille kunnosta riippumatta ja liiallinen liikunnan ja suorittamisen korostaminen tulisi jättää taka-alalle. Toisaalta porttiteoria kasvavan hyvinvoinnin kautta kaikenlaisen fyysisen aktiivisuuden lisääntymiseksi toimii tavoitteena myös tässä palvelukonseptissa. Aktiivisuuden ja innon kasvussa on mahdollisuus myös kasvattaa tavoitteita ja muokata omaa ohjelmaa.

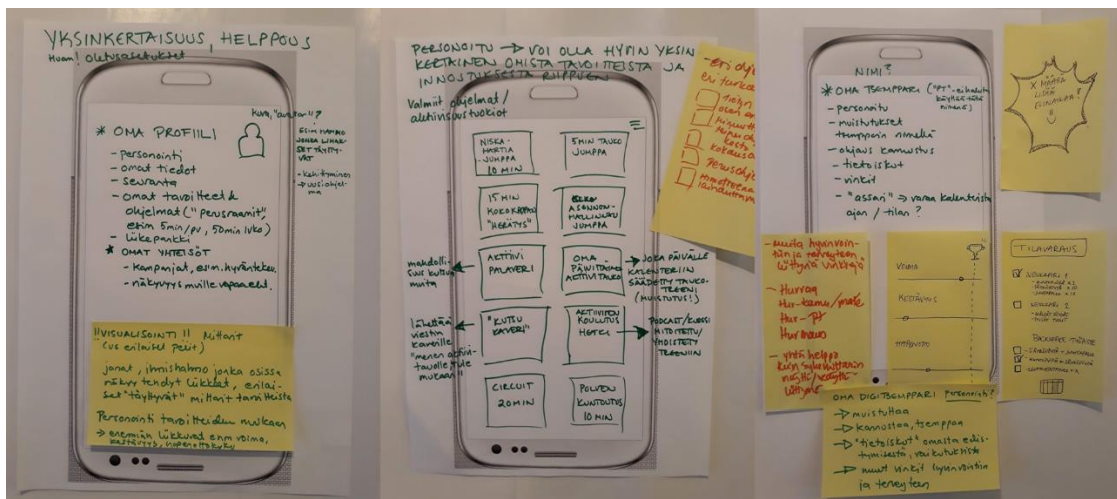


Kuvio 32: Työpajan tuotoksia.

Viimeisenä harjoituksena työpajassa keskityttiin sovellukseen. Suunnittelua ohjasivat Hookmallin periaatteet eli sovelluksen tuli huomioida ärsyke, jolla käyttäjä saadaan toimimaan, toiminnan helpous ja yksinkertaisuus huomioiden vähintään jonkun ydinmotivaatioista, palkinnon sekä käyttäjän panostuksen. Aikaa sovelluksen ideointiin käytettiin puoli tuntia, joten rajallisen aikataulun puitteissa harjoitus toteutettiin ottamalla muutama idea Googlen tunnetuksi tekemän Design Sprintin (Knapp, Zeratzky & Kowitz 2016) toteutuksesta. Tavoitteeksi asetettiin vahvistaa sovelluksella harjoitusrutiinin muodostumista.

Jokainen sai hetken tutustua itsenäisesti erilaisiin hyvinvointi- ja liikuntasovelluksiin. Benchmarking olemassa oleviin liikuntasovelluksiin osoitti, että monet niistä on rakennettu HIIT-tyyppisten harjoitusten ja urheilupainotteisten suoritusten ympärille. Visuaalisesti sovellukset henkivät erittäin paljon liikuntaa sisältävää maailmaa kuvissa olevien henkilöiden lihaksikkaiden vartaloiden ja liikuntasuorituskuvien kautta. Jokainen teki muistiinpanot itselleen hyvin toimivista elementeistä. Tämän jälkeen kaikki luonnostelivat isoilla PostIt-lapuilla A4-paperille ideansa. Tarkoituksena oli myös keksiä idealle tarttuva nimi, mutta tämä osoittautui yllättävän hankalaksi annetussa ajassa.

Ideat esiteltiin muille ja niistä koottiin yhdessä keskustellen sovelluksen tärkeät elementit kolmelle A4-paperille.



Kuvio 33: Sovellus mobiilina, tärkeät elementit.

## 6 Fyysinen aktiivisuus ja lihasvoimaharjoittelu osaksi arkea

Elämään valitaan yleensä sellaista, jolla koetaan olevan jollain tavalla henkilökohtaista merkitystä. Niin liikkumiseen kuin liikkumattomuuteenkin voi olla ihmisen omasta näkökulmasta katsoen syitä ja merkityksiä, jotka hän kokee hyvään elämään liittyviksi. Hyvään elämään liittyvät tekijät muodostuvat omien arvojen kautta. Ihminen ei kuitenkaan ole välttämättä ajatellut näitä tekijöitä ja peilannut sen hetkistä elämäänsä näihin hyvän elämän tekijöihin kovin syvällisesti. Ne tekijät, jotka estävät liikkumisen kuten ajan puute tai lähipiirin nihkeä suhtautuminen liikkumiseen ja harrastamattomuus, voivat käänteisesti toimia motiveina vähälle liikkumiselle. Tällöin liikuntaa ei harrasteta, koska se mahdollistaa jonkun muun ajanvietteen tai tuo lähipiiriin hyväksynnän. Yleinen tieto fyysisen aktiivisuuden positiivista vaikutuksista ei välttämättä toimi riittävänä motiivina, vaan aktiivisuudella täytyy olla henkilökohtainen merkitys ja sen hyödyt täytyy kokea suurempina kuin koetut haitat. Jotta voimaharjoittelusta tulisi osa aiemmin esiteltujen persoonien elämää, on heidät saatava kokemaan liikunta itselleen merkityksellisenä. Fyysisen aktiivisuuden ja liikkumisen merkitys lisääntyy usein hyvinvoinnin kasvamisen kokemuksen kautta. Aloittaminen on monesti hankalaa. Sisäisen motivaation lisäksi varsinkin uutta rutiinia muodostettaessa tarvitaan siis monesti ensin ulkoista motivaatiota esimerkiksi laumakäyttäytymisen ja ryhmäpaineen, hyväksymisen hakemisen tai jonkinlaisen palkkion muodossa. Voimaharjoittelurutiinin muodostamista voidaan tukea tuuppauksilla oikeaan suuntaan. Yhteisön hyväksyntä, kannustaminen ja tuki ovat tärkeitä yhteenkuulumisen perustarpeen tyydyttymisen kannalta. Kokemus harjoittelun valitsemisesta omaehtoisesti omien tavoitteiden mukaisesti, onnistumisen ja kyvykkyyden tunteet sekä todennäköiset positiiviset muutokset jaksamisessa ja hyvinvoinnissa lisäävät motivaatiota. (Kauravaara 2018, 18-19.)

## 6.1 Toimenpide-ehdotukset Laurealle

Tärkeä tekijä lihasvoimaharjoitteluunkin motivoitumiseksi on yleisesti aktiiviseen oppimisympäristöön, fyysiseen aktiivisuuteen ja istumisen vähentämiseen kannustava ilmapiiri, ilman pakkoa ja *urheilu* tai *liikunta* sanojen korostamista. Samalla tavoin työyhteisöissä yleinen myönteinen ilmapiiri fyysiseen aktiivisuuteen kaikilla tasoilla pieninkin teoin on merkityksellinen tekijä myös lihasvoimaharjoittelun aloittamisen kynnyksen madaltamiseksi ja saamiseksi säännölliseksi osaksi elämää. Vaikka tietoa istumisen haitoista ja fyysisen aktiivisuuden hyödyistä on paljon saatavilla, lihasvoimaharjoittelun myönteisten terveysvaikutusten korostaminen erilaisin kampanjoin ja tietoisuuden lisääminen on hyödyllistä motivoinnin kannalta. On syytä myös korostaa, että hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämiseksi riittää päivittäinen säännöllinen fyysinen aktivoituminen lyhytkestoisin harjoituksin oman aikataulun ja omien tavoitteiden mukaan. Päivittäisten positiivisten muutosten havaitseminen hyvinvoinnissa edistää harjoittelun muodostumista itselle merkitykselliseksi ja tätä kautta rutiinin kehittymistä.

Tämän kehittämistyön pohjalta edellytyksenä voimaharjoittelulaitteiden käytölle Leppävaaran kampuksella on niiden sijoittaminen vähemmän näkyvälle ja viihtyisämmälle paikalle. Tämä olisi vähintään toteutettava muutos laitteiden käyttöasteen kasvattamiseksi. Edellä mainitun fyysisesti aktiivisemmän yleisen ilmapiirin luominen, tiedon lisääminen ja kampanjointi lihasvoimaharjoittelun hyödyistä ja pientenkin säännöllisten harjoitusten positiivisista vaikutuksista edesauttavat harjoitusintoa. Markkinointia tarvitaan alkuun pääsemiseksi ja harjoittelun saamiseksi osaksi kulttuuria. Hyvät ohjeet ja opastus ovat perusasioita, jotka tällä hetkellä ovat vielä puutteellisia. Voimaharjoittelulaitteita kohtaan on selvästi vielä paljon ennakoluuloja ja epätietoisuutta. Mahdolliset laitetuutorit esimerkiksi fysioterapiaoiskelijoista voisivat olla yhteydenoton päässä opastuksen tarpeessa oleville.

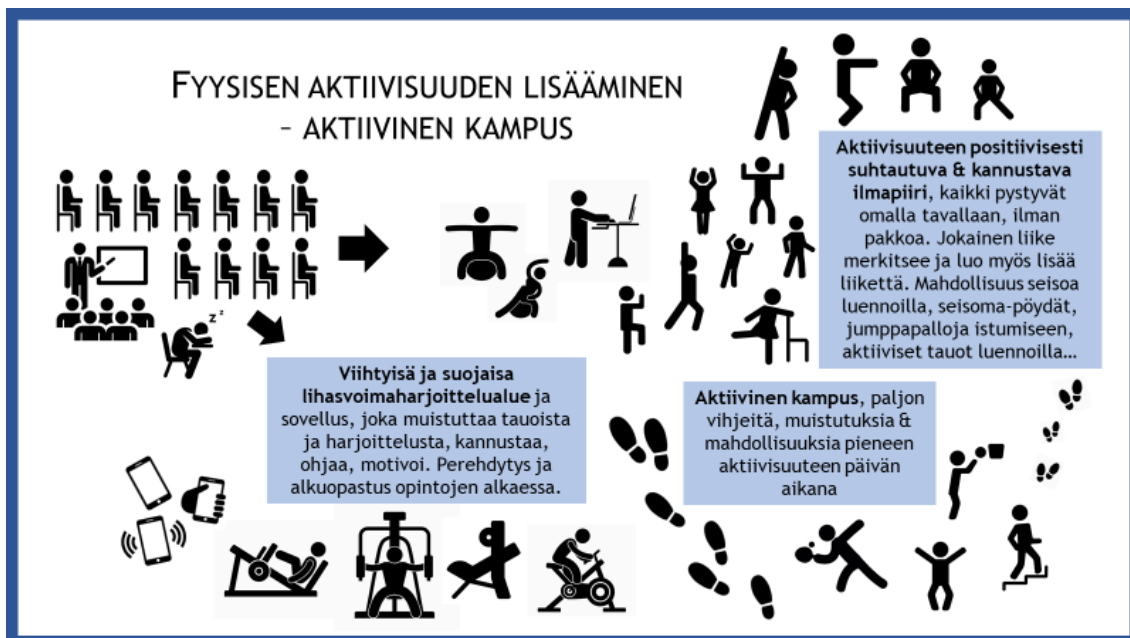
Peilaten tietoon ihmisen käyttäytymisestä ja rutiinien muodostumisesta, nousi prosessin aikana muistuttamisen, kannustamisen, ohjauksen ja motivoinnin kannalta esille ”tsemppari” tai ”personal trainer” sovelluksen muodossa osana laitekonseptia ja yhdistettynä myös mielellään HUR SmartTouch-järjestelmään. Myös yhteisön muodostaminen yhteisine tavoitteineen ja kaverihaasteineen onnistuisi tätä kautta. Sovellus voisi toimia myös jonkinlaisena avoimena alustana ideoille ja kehittämiselle jatkossa. HUR SmartTouch -järjestelmän keräämä data mahdollistaa myös tavoitteellisemmalle harjoittelijalle yksityiskohtaisemman kehityksen seurannan tai esimerkiksi polvivaivaiselle mahdollisuuden hyödyntää dataa fysioterapian ja kuntoutuksen yhteydessä. Laitteita voi hyvin käyttää ilman sovellustakin, mutta voimaharjoittelurutiinin ja ”koukuttamisen” muodostumiseksi oppilaitoksissa, työyhteisöissä tai muissa arjen ympäristöissä resursseja sovelluksen luomiseksi toivoisi löytyvän.

Positiivinen näkökulma ja jokaisen liikkeen merkitys ilman pakkoa ja ”istuminen tappaa”-tyyppisiä lauseita on palvelukonseptin kulmakivi. Omien pienten tai suurten tavoitteiden lisäksi konsepti huomioi yhteisen tavoitteen, jolla voidaan luoda oman ja yhteisön fyysisen

hyvinvoinnin lisäksi yleistä merkitystä muulla tavoin, esimerkiksi hyväntekeväisyyskampanjan muodossa vaikkapa ilmastotalkoisiin menevänä lahjoituksena tehtyjen liikkeiden määrän mukaan. Myös menestymisen näkökulmasta profiloituminen korkeakouluksi tai yritykseksi, jonka arvoissa näkyy vahvasti kehon, mielen ja maapallon hyvinvointi, on varmasti merkityksellistä. Kun uusi opiskelija saapuu Laureaan, on infopakettien ja orientaation yhteyteen hyvä ottaa myös helppo ja nopea perehdytys voimaharjoittelulaitteisiin kera oman RFID-kortin laitteiden käyttöön. Tämä antaa signaalin siitä, että laurealaisten hyvinvointi ja terveys ovat tärkeitä asioita, joihin panostetaan (myös rahallisesti). Opiskelupaikan valinnassa tämä voi näyttäytyä myös yhtenä houkuttelevana tekijänä.

#### **Toimenpide-ehdotukset Laurea Leppävaaralle tiivistetysti:**

- ⇒ Fyysisen aktiivisuuden ja hyvinvoinnin ottaminen osaksi Laurean strategiaa ja arvoja kaikilla tasoilla. Positiivinen ja kannustava ilmapiiri, ilman pakkoa ja suorittamista. Jokainen omalla tavallaan ja jokainen liike on yhtä tärkeä. Liike tarttuu ja luo lisää liikettä, positiivinen hyvinvoinnin kierre.
- ⇒ Aktiivinen kampus - näkyvät positiiviset vihjeet, muistutukset ja mahdollisuudet ympäristössä fyysiseen aktivoitumiseen ja lihasvoimaharjoitteluun päivän aikana.
- ⇒ Lyhyiden säännöllisten ”terveystekojen” ja lihasvoimaharjoittelun merkityksen korostaminen - jokainen liike merkitsee.
- ⇒ Luennoitsijoiden/opettajien/henkilöstön sitouttaminen mukaan.
- ⇒ Opiskelijoiden perehdytys ja opastus opintojen alkaessa (oma RFID-kortti samalla).
- ⇒ Laitteiden uudelleen sijoittaminen nykyiseltä paikalta Leppävaarassa - viihtyisä ja suojaisampi tila (sermit, kasvit).
- ⇒ Selkeät ja näkyvät opasteet ja ohjeistus sekä laitetuutorit tavoitettavissa tarvittaessa.
- ⇒ Mahdollinen yhteinen tavoite tai kampanja, esim. tietty määrä liikkeitä lukukauden aikana = lahjoitus valittuun hyväntekeväisyyskohteeseen
- ⇒ Mahdollinen sovelluksen kehittäminen esim. oppilasprojektina (yhdistäminen HUR SmartTouch:n?) - ”tsemppari” muistuttamaan ja kannustamaan aktiiviseen elämään



Kuvio 34: Aktiivinen kampus.



Kuvio 35: Asiakaspolku tavoitetilanteessa Laurealla.

## LAITEYMPÄRISTÖ

- Selkeät isot info- ja ohjejulisteet (laitteiden käyttö, sovelluksen lataus/käyttö, lihasvoimaharjoittelun hyödyt, mahdollinen yhteinen kampanja)
- Mahdollisten laitetuotoreiden yhteystiedot
- Laitteet sijoitetaan uudelleen pois nykyisen käytävän varrelta rauhallisempaan paikkaan, esim. alakerran Comms-tilan eteen tai kahvilan viereiseen monitoimitilaan
- Tila on avoin, mutta piilossa suorilta katseilta. Sermein ja viherkasvein luodaan laitteille yksityisyyttä ja viihtyisyyttä.



Kuvio 36: Laiteympäristön muutosehdotukset Leppävaaran kampuksella.

## SOVELLUS

LAITTEITA VOI KÄYTTÄÄ MYÖS ILMAN SOVELLUSTA!

"TSEMPPARI" Sitemap - ESIMERKKI  
(Nimiehdotuksia sovellukselle: HUR-Buddy, HUR-Activator, HUR-JA, Up&Active...)

ETUSIVU

YLÄPALKKI

VALMIIT HARJOITUKSET, ESIM:

HAKU

KIRJAUTUMINEN / PROFIILI

OMA ETUSIVU (halutessa personoitu)  
Visuaalinen etusivu näyttää selkeästi omat tulevat tauot/harjoitukset, tietoiskut omasta kehityksestä ja sen vaikutuksista hyvinvointiin ja terveyteen, mittarit jne...

OMA TAUKO-JUMPPA

SMIN POLVI KUNTOON

KOKO KROPPAN HERÄTYS

ASENTO HALLINTAAN

NISKAHARTIA 10MIN

AKTIIVI KAHVITAUKO

KUNTOPIIRI

PODCAST-PAUSSI

OMAT TIEDOT (personointi, omat tavoitteet, oma liikepankki ja harjoitukset, seuranta, "Tsemppariin" ja ilmoitusten hallinta jne...)

OMAT YHTEISÖT (kaverihaasteet, kampanjat, hyväntekeväisyyskampanjat jne...)

HUR SmartTouch

Yksinkertainen, helppo & nopea käyttää

Huomio "treenaamisen/urheilun" sijaan päivittäiseen aktiivisuuteen, hyvinvointiin, kannustamiseen, istumisen vähentämiseen, motivointiin...

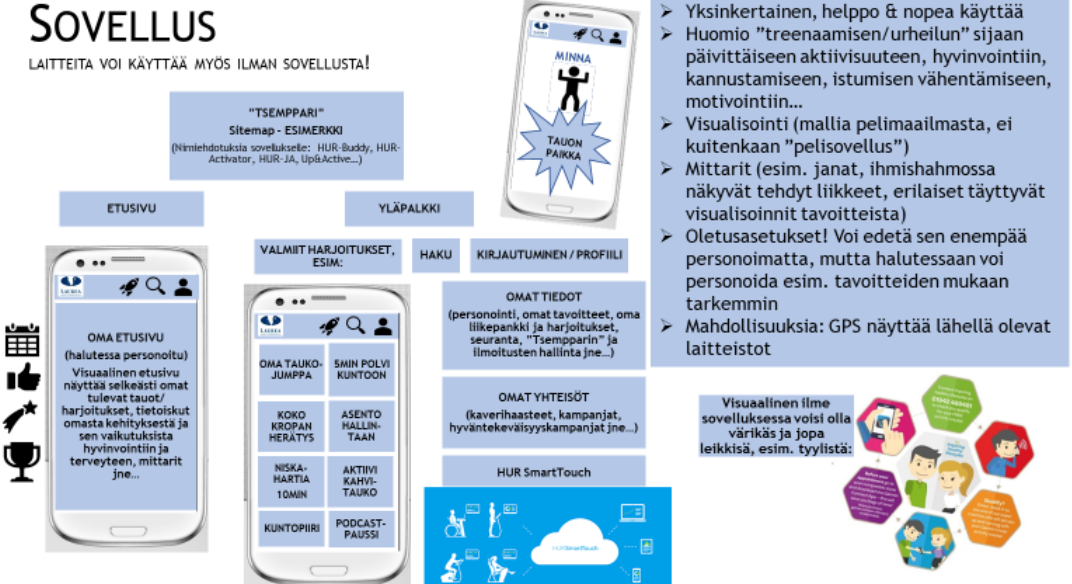
Visualisointi (mallia pelimaailmasta, ei kuitenkaan "pelisovellus")

Mittarit (esim. janat, ihmishahmossa näkyvät tehdyt liikkeet, erilaiset täyttyvät visualisoinnit tavoitteista)

Oletusasetukset! Voi edetä sen enempää personoimatta, mutta halutessaan voi personoida esim. tavoitteiden mukaan tarkemmin

Mahdollisuuksia: GPS näyttää lähellä olevat laitteistot

Visuaalinen ilme sovelluksessa voisi olla värikäs ja jopa leikkisä, esim. tyylistä:



Kuvio 37: Rautalankamalli ja ehdotus sovelluksen sisällöksi.

### 6.2 Palvelukonseptin soveltaminen työpaikoille ja muihin tiloihin

Edellä esiteltyjen toimenpide-ehdotusten pohjalta samaa konseptia voidaan hyvin soveltaa myös työpaikoille tai muihin tiloihin ottamalla huomioon tilan ominaispiirteet ja mahdolliset rajoitteet. Esimerkiksi työyhteisöissä saattaa laiteympäristön sijoittaminen suljettuun tilaan olla paras ratkaisu, jos sen koetaan aiheuttavan esimerkiksi avotoimistotilan yhteydessä ylimääräistä ääntä. Työntekijöiden hyvinvointi ja erilaiset ratkaisut sen edistämiseksi ovat tänä

päivänä monessa yrityksessä nostettu erittäin tärkeäksi. Muun muassa tiloja rauhoittumiseen ja keskittymiseen löytyy monesta työyhteisöstä, mutta vaihtoehtona voisi olla muodostaa monitoimitila, joka mahdollistaisi myös lihasvoimaharjoittelun. Myös yhden kokoustilan valjastaminen ”aktiivitalaksi”, jossa olisi mahdollista pitää palavereja samalla päivän lihasaktivoinnin ja -harjoittelun hoitaen, toisi monelle työntekijälle lisäarvoa. Kävelykokoukset ovat olleet suosittuja jo pitkään, joten viihtyisäksi sisustettu ja tarvittavilla fasiliteeteilla varustettu aktiivikokoustila tarjoaisi vastaavan mahdollisuuden huolehtia hyvinvoinnista palaveeraamisen yhteydessä. Mahdollinen pöytäkirjan pitäminen tai muistiinpanojen tekokin onnistuisi tällaisessa tilassa helposti samalla.



Kuvio 38: Mitä, miksi ja kenelle - säännöllinen lyhytkestoinen lihasvoimaharjoittelu integroituna arkeen.

Tärkeää on huomioida positiivinen suhtautuminen fyysiseen aktiivisuuteen yleisesti ja antaa jokaiselle mahdollisuus toteuttaa sitä omalla tavallaan, kunnioittaen jokaista tehtyä liikettä yhtä lailla. Perehdytys heti työsuhteen alussa sekä kulttuuriin, että laitteisiin on edellytys laitteiden käyttöönoton kannalta. Kilpailullisuus ei sovi kaikille, mutta toki kaverihaasteena on mahdollista myös sitä asetelmaa tuoda tähänkin tekemiseen. Opiskelu- tai työyhteisössä yhteinen päämäärä on mahdollisimman monta liikettä ilman, että niiden määrää per tekijä lasketaan. Jokaisella voi olla ja on hyväkin olla jonkinlaiset omat tavoitteet tekemiselleen - toisaalta ilman varsinaisia liikemäärätavoitteitakin kaikki liike on hyödyllistä. Pääasia, että aktiivisuushetkistä tulee osa päivää ja rutiineja, eikä se tunnu vievän liikaa aikaa. Aktiivisuuden tultua osaksi arkipäivää ihmisten omissa opiskelu- tai työympäristöissä, positiivinen kierre voi hyvin kantaa myös elämän muuhun ympäristöön. Vastaavanlaiset viihtyisät tilat esimerkiksi huoltoasemilla tai kirjastoissa mahdollistavat hyvinvointituokioiden ottamisen osaksi

koko arkiympäristöä. Lyhyistä säännöllisistä harjoitushetkistä koostuvan arkirutiinin terveys-hyödyt tulisi huomioida kansallisesti paremmin. Liike luo liikettä.

## 7 Kehittämistyön tarkastelu ja arviointi

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli tarkastella nykyisen istumayhteis-kuntamme haasteita korkeakouluopiskelijoiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja terveyden kan-nalta ja löytää palvelumuotoilun prosessin ja menetelmien sekä käyttäytymisen muotoilun keinoin ratkaisuja näihin haasteisiin huomioimalla säännöllisen lihasvoimaharjoittelun monet hyödyt. Kehittämistyö tapahtui Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran kampuksen kon-tekstissa.

Opinnäytetyön idea lähti keskusteluista matalan kynnyksen liikuntapalveluista ja niiden kehit-tämisestä. Lukuisat keskustelut ja perehtyminen aiheeseen kuitenkin osoittivat, että matala kynnyks terminologisesti voi olla harhaanjohtava ja assosioitui monilla mielikuviin esimerkiksi jonkinlaisesta tukitoiminnasta. Myös sanoja liikunta tai urheilu ei haluttu korostaa, sillä tar-koituksena oli aktivoida varsinkin niitä ihmisiä, joiden arki oli hyvin passiivista ja jotka eivät mieltäneet itseään liikunnallisiksi. Tavoitteeksi muotoutui fyysisen aktiivisuuden lisääminen ja lyhyiden lihasvoimaharjoittelutuokioiden tuominen säännölliseksi ja normaaliksi osaksi arkiru-tiineja.

Perusteellinen tutustuminen aihealueeseen keskustelujen, tutkimusten ja kirjallisuuden kautta toimi tietoperustana ja hyvänä pohjana opinnäytetyölle. Kaikki päivän aikana tapah-tuva lihasaktiivisuutta vaativa toiminta kerryttää fyysisen aktiivisuuden kokonaismäärää. Vii-meaikaisissa tutkimuksissa on havaittu yhä enemmän lyhytkestoisten säännöllisten fyysisesti aktiivisten tuokioiden merkitys hyvinvoinnille ja terveydelle. Vähän ja usein on siis huomatta-vasti parempi kuin ei-mitään. Myöskään kerran viikossa tapahtuva UKK-instituutin liikuntasuo-situksen kestävyyskunto-osan täyttävä reilun tunnin mittainen rasittava pyörälenkki ei hyvin todennäköisesti riitä terveyden ylläpitämiseksi, jos elämä on muuten hyvin passiivista. Yhdys-valtain terveysviraston viimeisimmät suositukset huomioivatkin passiivisuuden vaikutukset ter-veyteen. Samoin Suomessa viralliset tahot kuten Sosiaali- ja terveysministeriö kannustavat fyysiseen aktiivisuuteen ja istumisen vähentämiseen. Viime vuosina on tutkittu ja huomioitu enemmän myös lihaskunnon ja voimaharjoittelun merkitystä toimintakykyyn sekä hyvinvoin-tiin ja terveyteen. Tutkimuksissa on havaittu monien fyysisten vaikutusten lisäksi myös positii-visia vaikutuksia kognitiivisiin kykyihin ja mielialaan. (mm. Hamilton 2018; Physical Activity Guidelines for Americans 2018; STM 2015; Pedersen & Saltin 2015.)

Kehittämisprosessi eteni suunnitelman mukaisesti Double Diamond -prosessia seuraten ja me-netelmien valinnat osoittautuivat toimiviksi. Vaikka palvelumuotoilun prosessin luonne antaa perinteisesti käsitettyä tieteellistä tutkimusta vapaamman viitekehyksen, näkyi tutkimukselli-suus tässä kehittämistyössä sen järjestelmällisenä, analyttisenä ja kriittisenäkin

etenemisenä. (Ojasalo ym. 2014, 21). Kehittämistyön keskiössä olivat Laurea Leppävaaran korkeakouluopiskelijat. Haastattelujen ja kyselyn (Liite 1) perusteella opiskelijan päivä näyttäytyi hyvin passiivisena ja merkittävä osa päivästä kului istuen. Ajan puute toistui vastauksissa yhtenä merkittävänä syynä inaktiivisuudelle. Monella liikuntaa ei sisällynyt viikkoon juuri ollenkaan tai se on kevyehköä aerobista liikuntaa yhdestä kolmeen kertaan viikossa esimerkiksi kävelyn tai joogan muodossa. Niska- ja hartiavaivat, muut tuki- ja liikuntaelinaivat, päänsärky ja väsymys korostuivat opiskelijoiden vastauksissa.

Huomioitavaa on, että haastatelluista ja kyselyyn vastanneista lähes kaikki olivat tuttuja kehittämistyön tekijälle, eikä haastateltavan tai haastateltavien osalta tuntunut olevan tarvetta miellyttää tai tehdä vaikutusta toiseen, vaan arjen rutiineista ja tavoista kerrottiin rehellisesti. Kaikkien vastaajien anonymiteetti taattiin aineistoa analysoitaessa ja raportoinnin aikana sekä huolehdittiin kehittämistyön kaikissa vaiheissa eettisen ja tieteellisen tutkimuksen sääntöjen noudattamisesta. (Ojasalo ym. 2014, 48.) Kehittämisprosessin aikana syntynyttä ymmärrystä ja tuloksia olisi mielenkiintoista peilata jonkun toisen kampuksen opiskelijoihin niiden validoimiseksi. Myös erot eri alojen opiskelijoiden kesken voivat vaikuttaa rutiineihin. Esimerkiksi hyvinvointiin painottuneiden alojen, kuten fysioterapian, opiskelijoilla voi hypoteettisesti ajatella olevan erilainen suhtautuminen fyysiseen aktiivisuuteen ja liikuntaan sekä erilaiset rutiinit arjessaan.

Tutkimuksen (Ansala ym. 2018, 52) mukaan korkeakouluopiskelijoista vain kolmannes liikkuu terveyden kannalta riittävästi. Vaikka kuntosali mainittiin tärkeimpänä (yli 60% vastaajista) liikuntapalvelumuotona Korkeakoululiikunnan suositukset 2018 -raportissa, antoi opinnäytetyön tekemisen aikana kertynyt ymmärrys toisenlaisen kuvan lihasvoimaharjoittelun määrästä käytännössä, vaikka Leppävaaran kampuksella olevien voimaharjoittelulaitteiden lisäksi vieriseltä Metropolialta löytyy kuntosali ja lähettyvillä on useampi paikka lihasvoimaharjoitteluun. Ihminen ei toimi rationaalisesti, vaikka ”suunnittelija” aivoissamme tunnistaa hyvinvointia lisäävän toiminnan. ”Tekijä” ei vain tartu toimeen. Tähän dilemmaan pyrittiin kehittämään ratkaisuja, jotka tukisivat toivottua käyttäytymistä.

Käyttäytymisen muotoilun periaatteisiin ja malleihin perehtyminen toivat kehittämistyöhön paljon lisäarvoa. Myös työpajaan osallistuneet saivat perehdytyksen käyttäytymisen muotoiluun, jotta ideoinnissa huomioitaisiin siihen liittyvät näkökulmat. Aikataulullisista syistä työpajoja pidettiin vain yksi, jonka osallistujat olivat työstä opintovapaalla olevia monimuoto-opiskelijoita. Vaikka käyttäjäymmärrystä oli yhtä lailla päiväopiskelijoiden osalta, olisi työpajan pitäminen päiväopiskelijoille erikseen tai molempia opiskelumuotoja edustavalle joukolle voinut tuoda lisäideoita tai erilaisia ratkaisuehdotuksia sekä lisää luotettavuutta tälle tutkimukselliselle kehittämistyölle. Myös muiden toimijoiden kuten Laurean opettajien ja muun henkilökunnan osallistaminen ratkaisuehdotusten ideointiin ja kehittämiseen olisi palvelumuotoilun periaatteiden mukaisestikin tuonut todennäköisesti monialaisempaa näkemystä.

Tutkimuskysymykseen ”Miten voisimme ylläpitää ja edistää korkeakouluopiskelijoiden hyvinvointia ja toimintakykyä hyödyntämällä palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä fyysisen aktiivisuuden ja lihasvoimaharjoittelun integroimiseksi arkeen?” vastauksena syntyi toimenpide-ehdotukset ja kuvaus palvelukonseptista, joka on sovellettavissa myös esimerkiksi muissa oppilaitoksissa, työyhteisöissä tai miksei julkisissa tiloissakin huomioiden tilan erityispiirteet. Opinnäytetyöprosessin aikana laajemmaksi yhteiskunnalliseksi haasteeksi hahmottui selkeästi kaikenlaisen, pienenkin, säännöllisen fyysisen aktiivisuuden lisäämisen merkitys niin yksilölle kuin kansanterveydelle ja -taloudellekin.

### 7.1 Käyttäytymisen muotoilu osana prosessia

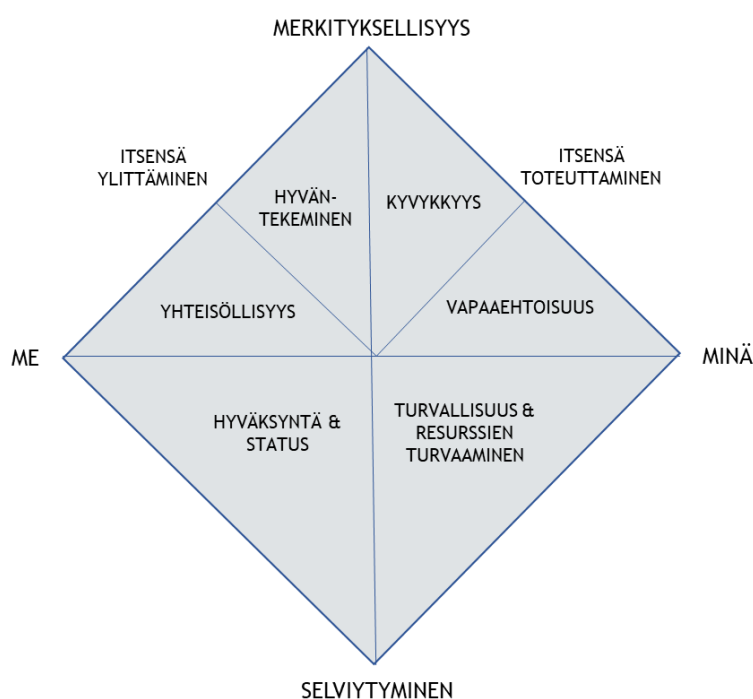
Opinnäytetyön kehittämisprosessissa haluttiin hyödyntää käyttäytymisen muotoilua ja pyrkiä luomaan ympäristö ja olosuhteet, joissa korkeakouluopiskelija, ihminen, tekee päätöksen toimia tai toimii tavoitteidensa mukaisesti. Työpajan yhteydessä ja kehittämistyössä pyrittiin hyödyntämään käyttäytymisen muotoiluun liittyvää tietoa ja kehitettyjä malleja. Ratkaisuehdotusta voidaan peilata esimerkinomaisesti EAST-mallin viitekehyksessä:

	Laitteet	Sovellus
<p>Helppous (Easy)</p>	<p>Harjoittelu tehty helpoksi ja nopeaksi osana arkea, arjen ympäristössä. Laitteiden käyttö helppoa, vastus &amp; säädöt automaattisia käyttäjän mukaan. Porehdytys opintojen alkaessa. Mahdolliset laitetuutorit.</p>	<p>Oletusasetuksilla helposti alkuun. Selkeys, visuaalisuus, yksinkertaisuus. Mahdollisuus helposti personoida ja vaikuttaa sisältöön. Oma henkilökohtainen sisältö ja ”tsemppari”.</p>
<p>Houkuttelevuus (Attractive)</p>	<p>Hyötyjen ja positiivisten vaikutusten korostaminen (vs. vaiva, kuten käytetty aika jne). Näkyvyys, markkinointi. Laiterympäristön viihtyisyys. Yksilöllisen merkityksen huomioiminen -&gt; tulee myös kasvaneen hyvinvoinnin kautta.</p>	<p>Visuaalinen personoitava sisältö. Oman tekemisen ja kehityksen huomiointi, kannustus. Tietoiskut mitä hyvää saatu aikaiseksi niin omalta kuin mahdollisen yhteisen kampanjan osalta.</p>
<p>Sosiaalisuus (Social)</p>	<p>Yleisesti fyysiseen aktiivisuuteen kannustava ilmapiiri. ”Kaikki mukaan”, positiivinen yhteishenki. Muistutetaan konkreettisesti muista, info säännöllisesti yhteensä tehdyistä liikkeistä näkyville.</p>	<p>Oma yhteisö, yhteinen tavoite (esim. hyväntekeväisyyskampanja). Mahdollisuus kutsua kaveri mukaan.</p>
<p>Oikea-aikaisuus (Timely)</p>	<p>Muistutetaan ja pidetään mielessä erilaisin näkyvin vihjein. Opettajat huomioivat ja muistuttavat aktiivisista tauoista. Välittömänä hyötynä energisempi olo -&gt; myös oppiminen tehostuu.</p>	<p>Muistutukset. ”Tee nyt, älä vasta huomenna” -&gt; välitön hyvä olo. ”Vie vain hetken, mutta vaikuttaa pitkään.”</p>

Kuvio 39: Ratkaisuehdotuksen peilaaminen EAST-malliin. (mukaillen Service ym. 2015)

Nudge-interventiot ja ”tuuppaaminen”, ovat olleet viime vuosina paljon käytettyjä taikasa-  
noja käyttäytymiseen vaikuttamiseen liittyen. Näillä keinoilla ja vihjeillä pyritään vaikutta-  
maan varsinkin ihmisen nopean ajattelun mekanismiin ja valintoihin siinä tilanteessa ja ympä-  
ristössä, jossa kulloinkin toimitaan. Tarvitaan kuitenkin myös muutosta hitaassa, rationaali-  
sessa ajattelussa sekä asenteissa, jotta fyysisestä aktiivisuudesta ja lihasvoimaharjoittelusta  
tulisi pysyvä rutiininomainen osa myös hyvin passiivista arkea viettävän ihmisen elämää. Haas-  
tattelujen kautta tuli ilmi, että vaikka tietoa on, ei sitä välttämättä ole tarpeeksi tai siihen  
liittyy vääriä uskomuksia. *Liikunta* miellettiin suorittamiseksi, johon tarvitaan aikaa ja siihen  
sopiva vaatetus. Jos ei ehditä liikkua tai liikunta ei tunnu itselle merkitykselliseltä, saatetaan  
ajautua toiseen ääripäähän ja arki muodostuu hyvin inaktiiviseksi. Jokaisen liikkeen merki-  
tystä tulee siis korostaa, sillä tutkimustietoakin löytyy jo paljon lyhytkestoisen ja kevyemmän  
päivittäisen lihasaktivoinnin hyödyistä. Asenneilmapiirin muutos tulisi tapahtua kaikilla ta-  
soilla, niin yksilön ja hänen lähiverkostonsa, kuin kansallisella tasollakin. Näin myös kaikki toi-  
misivat omanlaisinaan markkinoijina toisilleen fyysisesti aktiivisen elämäntavan suhteen.

Kuten aiemmin on mainittu, ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien ja ulkoisen motivaation  
lisäksi tarvitaan myös sisäistä motivaatiota. Frank Martela (2015, 54) on havainnollistanut si-  
säisen motivaation tekijöitä motivaatitimantillaan.



Kuvio 40: Motivaatitimantti (mukaillen Martela 2015, 54)

Timantin alaosa kuvaa ihmisen motivaatiojärjestelmässä elossapysymistä ja selviytymistä, jotka ovat lähtökohta kaikelle toiminnalle. Selviytymiseen tarvitaan turvallisuutta ja resursseja sekä hyväksyntää kanssaihmisiltä ja sosiaalista statusta. Timantin yläosa keskittyy

merkityksellisyyteen. Hyvälle elämälle välttämättömät psykologiset perustarpeet ohjaavat ihmisen toimintaa. Ihminen pyrkii jollain keinoin täyttämään jokaisen näistä tarpeista, jotka voidaan jakaa kahteen ryhmään. Itsensä toteuttamiseen kuuluvat vapaaehtoisuus ja kyvykkyys eli fyysisen aktiivisuuden ja lihasvoimaharjoittelunkin osalta ihmisen pitää kokea saavansa vapaasti päättää tekemisestään sekä kokea osaavansa ja onnistuvansa siinä, jolloin hän toteuttaa omalla tavallaan itseään. Tunne yhteenkuulumisesta ja hyväntehtemisestä voidaan nähdä juurikin siinä, että jokainen voi kokea tulevansa hyväksytyksi omana itsenään ja omanlaisenaan fyysisesti aktiivisena ihmisenä. Jokaisen esimerkki pienestäkin tekemisestä tuo positiivisen vaikutuksen muiden ympärillä olevien elämään ja suhtautumiseen fyysiseen aktiivisuuteen ja voimaharjoitteluun. (Martela 2015, 42-53.)

## 7.2 Arvon muodostumisen visualisointi

Motivaatio linkittyy tiiviisti merkityksellisyyden kokemiseen ja arvon muodostumiseen. Opin- näytetyön viitekehyksenä toimi asiakaskeskeinen logiikka, jonka mukaan asiakas ei ole vain käyttäjä vaan ihminen, jonka elämässä ja ekosysteemissä arvo muodostuu kehittyvän monikerroksisen prosessin kautta ajan myötä. Asiakkaan ekosysteemi koostuu palvelun tarjoajista, muista asiakkaista (yksilöt tai yritykset) ja toimijoista sekä palveluun liittyvistä fyysisistä ja virtuaalisista rakenteista - sekä kaikkien näiden välisistä interaktioista. Henkilökohtaiset ja palveluun liitännäiset arvokehykset sekä muun muassa tunnepohjaiset, sosiaaliset, taloudelliset, kognitiiviset, fyysiset ja psykologiset ulottuvuudet vaikuttavat asiakaskokemukseen ja sen tulkintaan. (Strandvik & Heinonen 2015, 123; Voima, Heinonen & Strandvik 2010, 8-9.)

Tämän kehittämistyön aineistosta nousi korkeakouluopiskelijan arjen haasteet hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämisen ja edistämisen osalta. Tutkimustietoa päivittäisen fyysisen aktiivisuuden ja säännöllisen lihasaktiivisuuden positiivista vaikutuksista niin fyysiseen kuin psyykkiseen hyvinvointiin sekä kognitiivisiin kykyihin löytyy runsaasti. Esteitä voitaisiin helposti poistaa integroimalla fyysinen aktiivisuus opiskeluarkeen luonnollisena osana sekä kannustamalla tähän. Tällä olisi tutkimustietoon peilaten vaikutusta myös Laurean palvelulupauksessa mainitun opiskelun arkipäivän hyvään sujumiseen.

Tämän kehittämistyön tuloksena syntyneitä ratkaisuehdotusta voidaan tarkastella yksinkertaistetusti Value Proposition Canvasin (Liite 2) avulla visualisoimalla palvelukonseptista luotu arvokartta suhteessa haastattelujen ja kyselyn pohjalta saatuun Laurea Leppävaaran opiskelijoiden näkökulmaan. Erityisen tärkeää on ymmärtää ihmisen kipupisteet, koska näiden määrittelyyn tarpeisiin haetaan ratkaisuja. Arvokarttaa ja profiilia tarkastelemalla voidaan havaita ratkaisuehdotuksen vastaavan kohderyhmän tämän prosessin aikana nousseisiin tehtäviin, kipupisteisiin ja tavoiteltuihin hyötyihin. Laurean arvoihin ja palvelulupaukseen voisi ottaa vahvemmin opiskelijan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn, jota fyysisesti aktiivinen kampus lihasvoimaharjoittelumahdollisuuksineen edistäisi. Korkeakouluopiskelijoiden hyvinvointi ja

opiskeluaikana opitut rutiinit toimintakyvyn ylläpitämiseksi kantavat myös tulevassa työelämässä.

### 7.3 Miten tästä eteenpäin

Ihmisen omien valintojen merkitys korostuu yhä enemmän tänä päivänä myös hyvinvoinnin ja terveyden näkökulmasta. Kansanterveydellisesti ja -taloudellisesti tämä on ollut merkittävä pohdinnan- ja keskustelunaihe viime vuosina. Huomion kiinnittäminen pääosin sairauksien ennaltaehkäisyyn ja usein lääketieteellisiin tutkimustuloksiin viittaaviin mittareihin ja suosituksiin ei huomioi ihmistä kokonaisuutena omassa ympäristössään, eikä näin ollen välttämättä saa aikaan toivottua käyttäytymistä ja valintoja. Pelkkä tiedon lisääminen ja terveystalouteen keskittyvät toimet eivät kanna riittävän pitkälle. Ihmisten käyttäytymisen ja toiminnan syvämpi ymmärrys sekä heidän ottamisensa mukaan ratkaisujen suunnitteluun korostuvat, jotta ympäristöä ja olosuhteita voidaan muokata niin, että haluttua käytöstä voidaan tukea. Asiakas- ja ihmiskeskeisen ajattelun omaksumisen tärkeys näkyy tässä.

Huomionarvoista on myös elinkaaren aikana tapahtuvat monenlaiset muutokset elämässä ja ihmisen ekosysteemissä. Fyysinen aktiivisuus ja riittävä lihaskunnan ylläpito tulisi olla itsessään selvä rutiininomainen osa päivittäistä elämää kaikissa elämänvaiheissa. Monella korkeakouluopiskelijalla ja erityisesti päivätyössä käyväällä monimuoto-opiskelijalla arki mahdolliseen lapsiperhe-elämään yhdistettynä on ajankäytön osalta haasteellista. Vaikka aikaa ei tässä elämänvaiheessa tuntuisi löytyvän liikkumiselle, on toimintakyvyn ylläpitäminen lyhyin arkeen integroiduin aktiivisuustuokioin täysin mahdollista, jos siihen löytyy motivaatio, puitteet ja mahdollisuus. Näin puhti ja toimintakyky kantavat myös työelämässä pitkälle ja omaksumat rutiinit hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi antavat hyvän pohjan fyysisesti aktiiviselle ”seniorielämälle” tulevaisuudessa.

Käyttäytymisen muutosta tukee yleinen positiivinen asenneilmapiiri fyysiseen aktiivisuuteen ja lihasvoimaharjoitteluun eli enemmän porkkanaa ja hyvää mieltä kuin keppiä ja syyllistämistä. Muutoksen mahdollistaa fyysisen aktivoitumisen ja pienten ”terveystekojen” tekeminen mahdollisimman helpoksi niissä arjen ympäristöissä, joissa suurin osa päivästä vietetään. Opinnäytetyössä on esitetty toimenpide-ehdotuksia lihasvoimaharjoittelun ja fyysisen aktiivisuuden arkipäiväistämiseksi korkeakouluissa ja muissa yhteisöissä. Tätä kautta ajatusmallit ja asenteet toivottavasti muuttuvat pikkuhiljaa siihen suuntaan, että lihasvoimaharjoituksen tai vaikkapa polven kuntoutukseen liittyvän harjoituksen voi tehdä nopeasti muun elämän ohessa esimerkiksi huoltoasemalla tai kirjastossa - ilman suorituspainetta, ahdistavia tunteita tai ihmetystä ympäristössä.

Jonkinlaisen helppokäyttöisen aktiivisuudesta muistuttavan ja kannustavan sovelluksen tarpeellisuus nousi voimakkaasti tähän kehittämistyöhön osallistuneiden korkeakouluopiskelijoiden näkemyksistä. Fyysisen aktiivisuuden lisäämiseksi ympäristöömme voidaan kehittää

monenlaisia uudentyypisiä teknologiaa hyödyntäviä ratkaisuja. Erilaisten pelillisten sovellusten lisäksi monenlaista liikuntateknologiaa löytyy jo paljon erilaisten mittareiden, liikuntasäältäöjen ja -välineiden muodossa. Näissä tuntuu korostuvan kuitenkin monesti *liikunnan suorittaminen*, mikä osaltaan voi jopa etäännyttää niitä, jotka mieltävät liikunnan tai lihasvoimaharjoittelun ahdistavina. Tästä syystä laitteiden käyttäminen osana arkea myös ilman sovellusta tai ylimääräistä teknologiaa tulee olla mahdollista.

Jos toimenpide-ehdotukset päätetään toteuttaa Laurealla, voisi mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe olla opiskelijoiden ja miksei henkilökunnankin osalta tapahtuvan käyttäytymisen tai hyvinvointiin ja terveyteen liittyvien muutosten mittaaminen ja arviointi. Ratkaisuehdotuksen osana esitetyn sovelluksen rautalankamallin kehittäminen arkeen integroidun voimaharjoittelun tarpeisiin ja toiveisiin älykkäiden laitteistojen osaksi sopii myös jatkokehityksen aiheeksi oppilasprojektina. Tämä luonnollisesti olisi järkevintä toteuttaa yhteistyössä laitevalmistajan kanssa. Liiketoimintamallin kehittäminen konseptista on oma erillinen ja mielenkiintoinen projektinsa, joka vaatii laitevalmistajan kiinnostuksen panostaa tämälntyyppisen harjoittelun edistämiseen ja yleistämiseen, sekä nähdä sen liiketoiminnallinen potentiaali aikuisväestön, opiskelijoiden ja työikäisten, ollessa merkittävä kuluttajaryhmä myös tulevaisuudessa.

Monilla opiskelijoilla ja työikäisillä lähinnä istumisesta ja passiivisesta paikallaanolosta koostuvan arjen muuttaminen pienin päivittäisin teoin fyysisesti aktiivisemmaksi sisältäen myös säännöllistä lihasvoimaharjoittelua vaikuttaisi positiivisesti yksilön toimintakykyyn ja hyvinvointiin sekä sitä kautta perusarjen sujumiseen ja hyvän elämän kokemukseen. Kansantaloudellisen ja -terveydellisen merkityksen ollessa suuri, tulisi kiinnostusta tätä tukevan ympäristön ja siihen liittyvien elementtien ja yleisen ilmapiirin luomiseen löytyä entistä enemmän. Ihminen ei kaipaa lisää yksittäisiä palveluja vaan kokonaisvaltaisemmin arkeaan helpottavaa ympäristöä ja arjen toimintoihin arvoa tuottavia ratkaisuja. Viisastenkiven löytymisen ytimessä on ymmärrys siitä, miten ihminen käyttäytyy ja toimii, ja miten merkityksellisyys ja arvo hänen elämässään ja ekosysteemissään syntyy. Empatian kautta löytynee siis myös tie fyysisesti aktiiviseen, toimintakykyiseen ja hyvinvoivaan tulevaisuuteen.

## Lähteet

## Painetut

Brown, Tim. 2008. Design Thinking. Harvard Business Review. June, 84-95.

Fogelholm, M. & Oja, P. 2011. Terveysliikuntasuosituksset. Teoksessa Fogelholm, M., Vuori, I. & Vasankari, T. (toim.) Terveysliikunta. 2. uudistettu painos. Duodecim. Helsinki.

Goodwin, K. 2009. Designing for the Digital Age. Wiley Publishing, Inc. Indianapolis.

Grönroos C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Vantaa. Hansaprint.

Grönroos, C. & Gummerus, J. 2014. The service revolution and its marketing implications: service logic vs service-dominant logic. *Managing Service Quality*, 24(3), pp. 206 - 229

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K-J. & Edvardsson, B. 2010. A customer-dominant logic of service. *Journal of Service Management* 4, Vol. 21, 531-548.

Heinonen, K., Strandvik, T. & Voima, P. 2013. Customer dominant value formation in service. *European Business Review*, 25(2), 104-123.

Honkanen, H. 2016. Vaikuttamisen psykologia, mielen muuttamisen tiede ja taito. Helsinki. Arena-Innovation Oy, Influ Era -julkaisut.

Kahneman, D. 2012. Ajattelu nopeasti ja hitaasti. (Suom. Pietiläinen, K.) Helsinki. Terra Cognita Oy.

Kalbach, J. 2016. Mapping Experiences: a guide to creating value through journeys, blueprints, and diagrams. Beijing. O'Reilly.

Kantojärvi, Piritta. 2012. Fasilitointi luo uutta - menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki. Talentum.

Knapp, J., Zeratsky J., Kowitz, B. 2016. Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days. Simon & Schuster.

Kolko, J. 2014. Well-designed: how to use empathy to create products people love. Boston. Harvard Business Review Press.

Lusch, R. & Vargo, S. 2014. Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities. Cambridge University Press. Cambridge, UK.

Martela, F. 2015. Valonöörit: Sisäisen motivaation käsikirja. Gummerus. Juva

Miettinen, S. (toim.). 2016. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki. Teknologiateollisuus ry.

Mikkelsen, L. 2007. Koulun kuntotestistö aikuisiän kunnan ja terveyden ennustajana. Liikunnan ja kansanterveyden edistämissäätö. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 200. Liikuntapedagogiikan väitöskirja.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki. WSOY

Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. Service Design from Insight to Implementation. Rosenfeld Media. New York, NY.

Pine, J. & Gilmore, J. 1999. The experience economy: work is theatre & every business a stage: goods & services are no longer enough. Boston: Harvard Business School Press.

Reason, B., Løvlie, L. & Flu, M.B. 2016. Service design for business: a practical guide to optimizing the customer experience. Wiley. Hoboken, NJ.

Rekola, K. & Rekola, H. 2005. Opas teollisuusyrityksille palvelujen testaukseen. Teknologiainfo Teknova. Helsinki.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2013. This is service design thinking: basics - tools - cases. BIS Publishers. (Customer Journey Canvas: [http://files.thisisservicedesignthinking.com/tisdt\\_cujoca.pdf](http://files.thisisservicedesignthinking.com/tisdt_cujoca.pdf))

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M.E. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook. O'Reilly Media.

Strandvik, T. & Heinonen, K. 2015. Essentials of Customer Dominant Logic. Teoksessa Gummerus, J. & von Koskull, C. (toim.) 2015. The Nordic School - service marketing and management for the future. CERS, Hanken School of Economics, Helsinki. ISBN: 978-952-232-284-5 The Nordic School Journal of Services Marketing.

Suni, J. 2005. Lanneselän ja niska-hartiaseudun vaivat. Teoksessa Fogelholm, M. & Vuori, I. (toim.) Terveystliikunta. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Thaler, R.H. 2015. Misbehaving - the making of behavioral economics. W.W. Norton & Company. New York.

Tuulaniemi, Juha. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna. Talentum. (E-kirja)

Zhai, L., Zhang, Y. & Zhang, D. 2015. Sedentary behaviour and the risk of depression: a meta-analysis. British Journal of Sports Medicine 49 (11), 705-709.

## Sähköiset

Ansala, J., Saari, J., Munter, H., Inkinen, A., Vieno, A., Tirkkonen, E. & Näsänen, V. 2018. Korkeakoululiikunnan suositukset 2018. OLL Sarja A9/2018. Opiskelijoiden liikuntaliitto ry & Opiskelun ja koulutuksen tutkimussäätiö Otus sr. Helsinki. Viitattu 6.11.2018.

[https://oll.fi/assets/uploads/2018/02/Korkeakoululiikunnan\\_suosituksset-2018\\_nettiversio.pdf](https://oll.fi/assets/uploads/2018/02/Korkeakoululiikunnan_suosituksset-2018_nettiversio.pdf)

Beshears, J. & Gino, F. 2015. Leaders as Decision Architects: Structure Your Organization's Work to Encourage Wise Choices. Harvard Business Review 93, no. 5 2015: 52-62. Viitattu 1.11.2018.

<https://hbr.org/2015/05/leaders-as-decision-architects>

British Design Council. 2016. The Design Process: What is the Double Diamond?

<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>.

Danquah, I. H., Kloster, S., Holtermann, A., Aadahl, M. & Tolstrup, J.S. 2017. Effects on musculoskeletal pain from "Take a Stand!" - a cluster-randomized controlled trial reducing sitting time among office workers. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health. 2017, 43 (4): 350-357. Viitattu 22.10.2018.

[file:///C:/Users/lkarh/Downloads/350\\_357\\_danquah.pdf](file:///C:/Users/lkarh/Downloads/350_357_danquah.pdf)

Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., Vlaev, I. 2010. MINDSPACE: Influencing behavior through public policy. London: Institute for Government and the Cabinet Office. Viitattu 1.11.2018.

[https://www.instituteforgovernment.org.uk/sites/default/files/publications/MINDSPACEPractical-guide-final-Web\\_1.pdf](https://www.instituteforgovernment.org.uk/sites/default/files/publications/MINDSPACEPractical-guide-final-Web_1.pdf)

Fogg, J.B. 2009. A behavior model for persuasive design. Viitattu 6.11.2018.

[https://www.mebook.se/images/page\\_file/38/Fogg%20Behavior%20Model.pdf](https://www.mebook.se/images/page_file/38/Fogg%20Behavior%20Model.pdf)

Föhr, T. 2016. The relationship between leisure-time physical activity and stress on workdays with special reference to heart rate variability analyses. Väitöskirja. Jyväskylä University. Viitattu 8.10.2018.

[https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51713/978-951-39-6794-9\\_vaitos20161104.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51713/978-951-39-6794-9_vaitos20161104.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Halava, I. 2017. Tulevaisuudessa panostetaan terveyteen, ei sairauteen. Viitattu 7.10.2018.

<http://laakaripaivat.fi/2017/tulevaisuudessa-panostetaan-terveyteen-ei-sairauteen/>

Hamilton, M.T. The role of skeletal muscle contractile duration throughout the whole day: reducing sedentary time and promoting universal physical activity in all people. J Physiol. 2018 Apr 15;596(8):1331-1340. Viitattu 6.11.2018.

<file:///C:/Users/lkarh/Downloads/The%20role%20of%20skeletal%20muscle%20contractile%20duration%20throughout%20the%20day.pdf>

- Heikkinen, S. & Nemilentsev, M. 2014. Lego Serious Play as an Innovative Method of Learning. Teoksessa: Kakkonen, M-L. (toim.) 2014. Innovative teaching and learning methods in multi-cultural environments. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Vapaamuotoisia julkaisuja 33: 18- 26. Viitattu 16.12.2018. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/81438/urnisbn9789515884459.pdf?sequence=1#page=19>
- Kauravaara, K. 2018. Liikunta ja urheilu aikuisen hyvinvoinnin tukena. Suomen Olympiakomitea 2018. Viitattu 5.1.2019. <https://www.olympiakomitea.fi/uploads/2018/09/ok-liikunta-ja-urheilu-aikuisen-hyvinvoinnin-tukena-2018-08-28.pdf>
- Kinnunen, Outi. 2017. Tieke. Webinaari: Yhteiskehittäminen palvelumuotoilussa. Viitattu 28.10.2018. <https://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=53870627>
- Koponen, P., Borodulin, K., Lundqvist, A., Sääksjärvi, K. Koskinen, S.(toim). 2017. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa. FinTerveys 2017 -tutkimus. THL Raportti 4/2018. Viitattu 5.10.2018. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136223/THL\\_RAP\\_2018\\_04\\_Finterveys\\_verkko.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136223/THL_RAP_2018_04_Finterveys_verkko.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.1.2019. <https://www.laurea.fi/laurea/korkeakoulu/>
- Leskelä, M. 2017. Ihmisoivallus - Miten ihmisyyden ymmärtäminen mullistaa kaiken kehittämisen organisaatiossasi. Protoomo. Viitattu 1.10.2018. <https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/ihmisoivallus/IhmisoivallusPDFversio.pdf>
- Liikkuva koulu 2017. Liikkuva koulu -ohjelman väliraportti 1.5.2015-31.12.2016. Viitattu 4.10.2018. [https://liikkuvakoulu.fi/sites/default/files/lk\\_valiraportti\\_24-10-2017\\_web\\_1.pdf](https://liikkuvakoulu.fi/sites/default/files/lk_valiraportti_24-10-2017_web_1.pdf)
- LIITU 2016. Lasten ja nuorten liikuntakäyttäytyminen Suomessa -tutkimus. Viitattu 4.10.2018. [https://liikkuvakoulu.fi/sites/default/files/liite\\_3\\_lasten\\_ja\\_nuorten\\_liikuntakayttaytyminen-suomessa-liitu-tutkimus-2016-liikkuva-koulu-toimintaan-liittyvat-kysymykset.pdf](https://liikkuvakoulu.fi/sites/default/files/liite_3_lasten_ja_nuorten_liikuntakayttaytyminen-suomessa-liitu-tutkimus-2016-liikkuva-koulu-toimintaan-liittyvat-kysymykset.pdf)
- Litcanu, M., Prosteau, O., Oros, C., & Mnerie, A. V. 2015. Brain-Writing Vs. Brainstorming Case Study for Power Engineering Education. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 191, 387-390. Viitattu 16.12.2018. [https://ac.els-cdn.com/S1877042815027123/1-s2.0-S1877042815027123-main.pdf?\\_tid=f7fe8389-c794-451c-99ca-e7b9057a4adf&acdnat=1545165465\\_467623f12901b8bbe40e6d70a910c728](https://ac.els-cdn.com/S1877042815027123/1-s2.0-S1877042815027123-main.pdf?_tid=f7fe8389-c794-451c-99ca-e7b9057a4adf&acdnat=1545165465_467623f12901b8bbe40e6d70a910c728)
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Valtioneuvoston selonteko liikuntapolitiikasta. Viitattu 4.11.2018. <https://minedu.fi/documents/1410845/4449678/Valtioneuvoston%20selonteko%20liikuntapolitiikasta/16b4a853-180b-ad4f-0127-e3065b616912>

Pedersen, B.K. & Saltin, B. 2015. Exercise as medicine - evidence for prescribing exercise as therapy in 26 different chronic diseases. *Scandinavian journal of medicine & science in sports* Dec 2015, Vol.25 Suppl 3, pp.1-72. Viitattu 26.10.2018. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/sms.12581>

Pesola A.J., Laukkanen A., Heikkinen R., Sipilä S., Sääkslahti A. & Finni T. 2017. Accelerometer-assessed sedentary work, leisure time and cardio-metabolic biomarkers during one year: Effectiveness of a cluster randomized controlled trial in parents with a sedentary occupation and young children. *PLoS ONE* 12(8): e0183299. Viitattu 29.1.2019. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0183299>

Physical Activity Guidelines for Americans: Be Active, Healthy, and Happy! 2008. U.S. Department of Health and Human Services, Rockville, MA. Viitattu 1.10.2018. <https://health.gov/paguidelines/pdf/paguide.pdf>

Physical Activity Guidelines Advisory Committee Scientific Report. 2018. To the Secretary of Health and Human Services. Viitattu 1.10.2018. [https://health.gov/paguidelines/second-edition/report/pdf/PAG\\_Advisory\\_Committee\\_Report.pdf](https://health.gov/paguidelines/second-edition/report/pdf/PAG_Advisory_Committee_Report.pdf)

Powell, K.E., Paluch, A.E. & Blair, S.N. 2011. Physical Activity for Health: What Kind? How Much? How Intense? On Top of What? *Annual Report of Public Health* 2011, 32: 349-365. Viitattu 1.10.2018. <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev-publhealth-031210-101151>

Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda, S. & Sanders, M. 2015. EAST: four simple ways to apply behavioural insights. London. The Behavioural Insights Team. Viitattu 1.11.2018. [https://38r8om2xjhl25mw24492dir-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST\\_FA\\_WEB.pdf](https://38r8om2xjhl25mw24492dir-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf)

Shaw, B.S., Shaw, I. & Brown, G.A. 2015. Resistance exercise is medicine: Strength training in health promotion and rehabilitation. *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, August 2015, Vol 22, No 8. Viitattu 26.10.2018. <http://exerciseismedicine.org.za/articles/Resistance-Training-is-medicine.pdf>

Sjögren, T. 2006. Effectiveness of a physical exercise intervention on the functioning, work ability, and subjective well-being of office workers - a cluster randomised controlled cross-over trial with one-year follow-up in the workplace. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 26.10.2018. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13518/9513926591.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Istu vähemmän - voi paremmin! Kansalliset suositukset istumisen vähentämiseen. Viitattu 2.10.2018.

[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74517/STM\\_esite\\_210x210\\_Kansalliset%20suositukset%20istumisen%20v%C3%A4hent%C3%A4miseksi\\_sisus\\_net\\_jpg..pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74517/STM_esite_210x210_Kansalliset%20suositukset%20istumisen%20v%C3%A4hent%C3%A4miseksi_sisus_net_jpg..pdf)

Steffens, D., Maher, C.G., Pereira, L. S.M., Stevens, M.L., Oliviera, V.C., Chapple, M., Teixeira-Salmela, L.F. & Hancock, M.J. 2016. Prevention of Low Back Pain. A Systematic Review and Meta-analysis. *Journal of the American Medical Association* 176 (2): 199-208. Viitattu 22.10.2018. <https://jamanetwork.com/journals/jamainternalmedicine/fullarticle/2481158>

Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Rovaniemi. Viitattu 8.10.2018. [http://87.108.50.97/re-lis/REL\\_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/\\$FILE/elamystuottajan-kasikirja.pdf](http://87.108.50.97/re-lis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/$FILE/elamystuottajan-kasikirja.pdf)

The Behavioural Insights Team. Viitattu 1.11.2018. <https://www.behaviouralinsights.co.uk/about-us/>

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* 8(1): e52228. Viitattu 6.11.2018. <file:///C:/Users/lkarh/Downloads/lihas-voima%20ja%20PA.pdf>

Thompson, P.J. 2013. Viitattu 26.11.2018. <https://www.peterjthomson.com/2013/11/value-proposition-canvas/>.

UKK-instituutti. 2009. Liikuntapiirakka. Viitattu 2.10.2018. <http://www.ukkinstituutti.fi/liikuntapiirakka>

UKK-instituutti. Viitattu 2.10.2018. [http://www.ukkinstituutti.fi/tietoa\\_terveysliikunnasta/liikkumattomuus/suositukset-istumisen-vahentamiseen](http://www.ukkinstituutti.fi/tietoa_terveysliikunnasta/liikkumattomuus/suositukset-istumisen-vahentamiseen)

Vargo, S. & Lusch, R. 2004. Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68, 1-17. Viitattu 7.10.2018. <http://web.b.ebscohost.com.nelli.laurea.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=320d35f6-72bc-4c14-a2c4-a7aa5e6e75c3%40sessionmgr102>

Vargo, S. & Lusch, R. 2017. Service-dominant logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, 34, 46-67. Viitattu 7.10.2018. <file:///C:/Users/lkarh/Downloads/VargoLusch2017IJRM.pdf>

Vasankari, T. & Kolu, P. (toim.) 2018. Liikkumattomuuden lasku kasvaa - vähäisen fyysisen aktiivisuuden ja heikon fyysisen kunnon yhteiskunnalliset kustannukset. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 31/2018. Viitattu 1.10.2018.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160724/31-2018-Liikkumattomuuden%20lasku%20kasvaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Voima, P., Heinonen K. & Strandvik, T. 2010. Exploring Customer Value Formation: A Customer Dominant Logic Perspective. Hanken School of Economics Working Papers. Viitattu 7.10.2018. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/630/552-978-952-232-088-9.pdf?sequence=1>

World Health Organisation. 2017. Physical Inactivity: A Global Public Health Problem. Viitattu 02.10.2018. [http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet\\_inactivity/en/](http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_inactivity/en/)

## Kuviot

Kuvio 1: Kehittämistyön viitekehys. ....	9
Kuvio 2: Terveyskunnan osa-alueet (Kauravaara 2018, 19) .....	10
Kuvio 3: UKK-instituutin terveystuotteen suositus 18-64-vuotiaille. (Viikoittainen liikuntapiirakka, UKK-instituutti 2009).....	10
Kuvio 4: Yhteenveto lasten ja nuorten fyysisestä aktiivisuudesta. (LIITU 2016) .....	13
Kuvio 5: Palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan peruserätykset. (mukaillen Vargo & Lusch 2017, 47) .....	16
Kuvio 6: Kaksi ajattelun järjestelmää (Thaler & Sunstein 2009, 22) .....	25
Kuvio 7: Perätykset nudge-interventiota suunniteltaessa ja toteutettaessa. (Honkanen 2016, 312).....	27
Kuvio 8: MINDSPACE, käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät. (mukaillen Dolan ym.2010, 8) ....	28
Kuvio 9: EAST -malli (mukaillen Service ym. 2015) .....	28
Kuvio 10: Koukutus-malli (mukaillen Eyal 2014, 6) .....	30
Kuvio 11: Double Diamond -malli (British Design Council 2016) .....	31
Kuvio 12: Opinnäytetyön kehittämisprosessi. (Double Diamond -mallia mukaillen, Stickdorn ym. 2018, 89) .....	32
Kuvio 13: HUR-laitteet Leppävaaran kampuksen toisessa kerroksessa. ....	34
Kuvio 14: Tauoista haastatteluissa sanottua. ....	36
Kuvio 15: Päivittäisestä ”lääkärin määräämän” voimaharjoitustuokion suorittamisesta haastatteluissa sanottua. ....	37
Kuvio 16: Lihasvoimaharjoitteluun motivoivia asioita sanapilven muodossa. ....	38
Kuvio 17: Kommentteja tekijöistä, jotka estävät käyttämästä Laurealla olevia laitteita. ....	38
Kuvio 18: Vastauksista poimittuja kommentteja tekijöistä, jotka innostaisivat käyttämään Laurealla Leppävaarassa olevia voimaharjoittelulaitteita.....	39
Kuvio 19: Haastattelujen ja kyselyn pohjalta voimaharjoittelulaitteiden käytön kannalta tärkeiksi koetut asiat ja suunnittelua ohjaavat tekijät. ....	40
Kuvio 20: Asiakaspolku nykytilanteessa Laurealla. ....	40
Kuvio 21: Profiili haastattelu- ja kyselyaineistosta (VPC, Osterwalder ym. 2014) .....	41
Kuvio 22: Profiili aineistosta Thompsonin mallin mukaan persoonien pohjaksi. (Thompson 2013) .....	42

Kuvio 23: Aineiston visualisoimiseksi luotu persoona: korkeakouluopiskelija 18-30v, harrastaa lähinnä aerobista liikuntaa säännöllisesti. ....	43
Kuvio 24: Aineiston visualisoimiseksi luotu persoona: korkeakouluopiskelija 18-30v, ei harrasta liikuntaa. ....	44
Kuvio 25: Aineiston visualisoimiseksi luotu persoona: työorientoitunut 30-45v, harrastaa jonkin verran aerobista liikuntaa. ....	44
Kuvio 26: Aineiston visualisoimiseksi luotu persoona: työorientoitunut 30-45v, ei harrasta liikuntaa. ....	45
Kuvio 27: Työpajan alustusta. ....	46
Kuvio 28: Legoilla mallinnettu ratkaisuehdotus 1. ....	48
Kuvio 29: Legoilla mallinnettu ratkaisuehdotus 2. ....	49
Kuvio 30: Legoilla mallinnettu ratkaisuehdotus 3. ....	50
Kuvio 31: 635-menetelmä modifioituna työpajaan muotoon "444".....	51
Kuvio 32: Työpajan tuotoksia. ....	53
Kuvio 33: Sovellus mobiilina, tärkeät elementit. ....	54
Kuvio 34: Aktiivinen kampus. ....	57
Kuvio 35: Asiakaspolku tavoitetilanteessa Laurealla. ....	57
Kuvio 36: Laiterympäristön muutosehdotukset Leppävaaran kampuksella. ....	58
Kuvio 37: Rautalankamalli ja ehdotus sovelluksen sisällöksi. ....	58
Kuvio 38: Mitä, miksi ja kenelle - säännöllinen lyhytkestoinen lihasvoimaharjoittelu integroituna arkeen. ....	59
Kuvio 39: Ratkaisuehdotuksen peilaaminen EAST-malliin. (mukailen Service ym. 2015) .....	62
Kuvio 40: Motivaatiotimantti (mukailen Martela 2015, 54) .....	63

## Liitteet

Liite 1: Haastattelu- ja kyselyrunko .....	77
Liite 2: Ratkaisuehdotuksen tarkastelu yksinkertaistetusti Value Proposition Canvas -työkalua soveltaen. (Osterwalder ym. 2014) .....	80

Liite 1: Haastattelu- ja kyselyrunko

### **Kysely liikkumis/taukoliikuntatottumuksista**

Tämä kysely liittyy opinnäytetyöhöni, jonka tavoitteena on palvelumuotoilun keinoin luoda palvelukonsepti paikallaanolojaksojen tauottamiseen ja lihaskuntoharjoittelun liittämiseen päivittäiseen arkeen. Vastaaminen kestää noin 5-10 minuuttia.

1. Kuvaile tavallisen arkipäiväsi kulku päiväkirjatyyppisesti pääpiirteittäen. Erityisesti kiinnostavaa on, minkälaisia taukoja pidät opiskelu/työpäivän aikana ja mitä teet tauoilla.

#### **Liikunta ja taukoliikuntatottumukset**

2. Koetko olosi yleisesti hyväksi tällä hetkellä (asteikolla 1-5)? *Merkitse vain yksi soikio.*
3. Onko sinulla jotain kiputiloja kehossasi (esim. niska/hartiavaivoja, päänsärkyä), jotka häiritsevät päivittäistä toimintaasi?
4. Kuinka monta tuntia arvioisit istuvasi koulu/työpäivän aikana?
5. Kuinka monta tuntia arvioisit istuvasi koko päivän aikana?
6. Pyritkö aktivoimaan kehoasi tai liikkumaan tietoisesti koulu/työpäivän aikana? Miten?
7. Mikä innostaisi sinua aktivoimaan kehoasi ja lihaksiasi koulu/työpäivän aikana? Esim. aktivointitauot, laitteet tai välineet, tilat, ohjaus...
8. Jos sinulla on "ylimääräinen" tauko koululla/töissä, miten käytät sen mieluiten? Esim. kahvilassa, nettiä selailen, kirjaa lukien, happihyppy ulkona...
9. Harrastatko vapaa-ajalla liikuntaa? Mitä ja kuinka usein?
10. Jos sinulla on puoli tuntia "ylimääräistä" aikaa vapaa-ajalla, miten käytät sen mieluiten? Esim. kahvilassa, liikkuen, lukien, kaupassa käyden...

#### **Lihaskuntoharjoittelu**

Lihaskuntoharjoittelulla on lukuisia tutkittuja hyötyjä, kuitenkin vain noin joka kymmenes harrastaa lihaskuntoharjoittelua riittävällä tasolla suosituksiin nähden. Lihaskuntoharjoittelulla on merkittävä vaikutus mm. aineenvaihduntaan sekä asennonhallintaan. Laurealla käytössä olevat paineilmapastuksella toimivat laitteet on suunniteltu siten, että harjoitusvastus on luonnollinen, tehokas ja turvallinen.

11. Oletko huomannut lihaskuntoharjoittelulaitteet Leppävaaran kampuksen 2.kerroksen aulaassa? Oletko kokeillut niitä?

En ole huomannut

Olen huomannut, mutta en ole kokeillut

Olen kokeillut

Käytän säännöllisesti

12. **Jos et ole käyttänyt, estääkö joku asia sinua kokeilemasta tai käyttämästä laitteita?**
13. **Jos et ole käyttänyt, mikä saisi sinut kokeilemaan ja käyttämään laitteita?**
14. **Mielikuvaharjoitus: kuvittele, että lääkäri määrää sinulle 10-15 minuuttia päivittäistä lihaskuntoharjoittelua - missä, milloin, miten ja kenen kanssa tekisit sen mieluiten?**
15. **Mikä edistäisi sinua tekemään harjoituksen tai miksi luulet, että jättäisit sen tekemättä?**
16. **Mikä/mitkä asiat motivoisivat sinua parhaiten tekemään lihaskuntoharjoittelua?**

Valitse 2-5 sinulle tärkeintä

lääkärin määräys

terveys ("viisi vuotta lisää elinaikaa") / toimintakyvyn ylläpitäminen

tieto lihaskuntoharjoittelun tuomista hyödyistä

ulkonäköseikat / painonpudotus / kiinteytys

sosiaaliset tekijät / yhteisöllisyys

oma rauha / yksinolo

kilpailu toisia vastaan

kilpailu itseä vastaan / oman kehityksen seuraaminen

pelillisuus liikkumisessa

joku palkkio (rahallinen tai muu)

hyvinvointi / parempi olo yleisesti

Muu:

17. **Minulle tärkeää lihaskuntolaitteiden käytön kannalta olisi**

Valitse 2-5 sinulle tärkeintä

Helppo ja nopea opastus

Laitteiden turvallisuus ja helppokäyttöisyys

Sopiva / riittävä vastus

Mahdollisuus liikkumisen yhdistämiseen muihin arjen toimintoihin

Harjoittelun vaivattomuus yleisesti (ei vaadi vaatteiden vaihtoa tms)

Oma ohjelma ja mahdollisuus seurata kehitystä

Asiantuntijan kannustus (esim. "digitaalinen personal trainer")

Yhteisö, jossa vaihdetaan ajatuksia harjoitteluun liittyen

Muu:

18. **Missä muualla arjen ympäristössä (kuin vain kuntosalilla) voisit käyttää tai nähdä käytettävän tämäntyyppisiä laitteita?**
19. **Haluaisin vielä sanoa aiheeseen tai laitteisiin liittyen**

Liite 2: Ratkaisuehdotuksen tarkastelu yksinkertaistetusti Value Proposition Canvas -työkalua soveltaen. (Osterwalder ym. 2014)

