

WOW – MITEN IHANA

Kohtaamistaide törmää teehuoneeseen

LAB-ammattikorkeakoulu

Kulttuurialan koulutus (YAMK), Muotoilu ja media-alan uudistuva osaaminen

2022

Mia Marjomäki

Tiivistelmä

Tekijä(t) Marjomäki, Mia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2022
	Sivumäärä 53	
Työn nimi WOW – miten ihana Kohtaamistaide törmää teehuoneeseen		
Tutkinto ja koulutusala Muotoilija (YAMK), Kulttuurialan koulutus		
Tiivistelmä <p>Kehittämistyössä muotoiltiin malliesimerkkinä työpajat siitä, kuinka kohtaamistaide voisi törmätä yritysmaailmaan. Esimerkki yrityksenä kehittämistyössä oli Forsman Tea Oy Vantaalta.</p> <p>Kehittämistyössä luotiin käyttäjäprofiilit sekä kehitettiin ja pilotoitiin työpajat palvelumuotoilun keinoin Forsman Tean käyttöön. Yhteiskehittämisen menetelmin pohdittiin, kuinka teen maailma sopii kohtaamistaiteen virittäytymishetkiin, ja kuinka tee taipuu myös taidetyöskentelyn materiaaliksi.</p> <p>Lopputuloksena syntyi kolme kohtaamistaiteen työpajaa, joiden innoittajina toimivat yhteisöllisyys, hyvinvointi, kestävä kehitys ja ilmastonmuutos, unohtamatta kuitenkaan nautinnollista ja elämyksellistä puolta arjestamme.</p> <p>Kehittämistyön perusteella kohtaamistaidetta voi suositella työpajamuotoisena toteuttavaksi vaihteleviin yrityksiin, yrityksen aihepiiristä virittäytyen. Kehittämistyöstä jäi palo etsiä uusia mahdollisia yhteistyöyrityksiä ja törmäyttää kohtaamistaidetta yhä uudelleen.</p>		
Asiasanat Kokeileva kehittäminen, asiakasprofiilit, työpaja		

Abstract

Author(s) Marjomäki, Mia	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 53	
Title of Publication WOW - how wonderful Encounter Art collide with a tearoom		
Degree and field of study Master of Culture and Arts		
Abstract <p>In this development project, workshop models were designed for how encounter art might fruitfully collide with corporate life. The company chosen as example for the development project was Forsman Tea Ltd in Vantaa.</p> <p>In the development project, service design was used to create user profiles and develop workshops for Forsman Tea. Co-creation methods were used to reflect on how the world of tea fits together with the moments of attunement in encounter art, and how tea also provides versatile material for artwork.</p> <p>As end result the project yielded three encounter art workshops, inspired by communality, wellbeing, sustainable development and climate change, without, however, for-getting the enjoyable and experiential aspects of our everyday life.</p> <p>Based on this development project, encounter art in workshop format can well be recommended for varying corporate implementations, adjusting itself to the companies' particular spheres of interest. The development project left a lingering passion to look for new potential collaborations with companies and create further fruitful collisions between them and encounter art.</p>		
Keywords Co-creation, user profiles, workshops		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehittämistyön taustaa ja tavoitteet.....	2
2.1	Kohtaamistaide.....	2
2.2	Kohtaamistaiteen ohjaaminen	2
2.3	Törmäyttäminen	5
3	Toimintaympäristönä Forsman Tea.....	7
3.1	Forsman Tea yrityksenä	7
3.1.1	Teemyymälä.....	8
3.1.2	Teekoulutukset ja tea-tasting Forsman Tean tapaan	8
3.1.3	Teen tuotanto ja kestävä kehitys	9
3.2	Tuupataan	10
3.3	Elämyksellisen asiakaskokemuksen kehittämistarve	11
4	Kohtaamistaide® ja sen toimintavaiheet	12
4.1	Kohtaamistaiteen periaatteet.....	12
4.2	Toiminnan vaiheet kohtaamistaiteessa.....	14
4.2.1	Virittäytyminen kohtaamistaiteessa.....	15
4.2.2	Taidetyöskentely kohtaamistaiteessa	15
4.2.3	Arvostus kohtaamistaiteessa	15
4.3	Kohtaamistaiteen mahdollisuus	16
5	Elämys.....	18
5.1	Elämyksellinen tuote.....	18
5.2	Resepti elämykselle.....	19
6	Muotoiluajattelu ja kokeileva kehittäminen	22
7	Palvelumuotoilu	25
7.1	Palvelumuotoiluprosessi.....	25
7.2	Palvelumuotoiluprosessin neljä vaihetta	27
7.2.1	Kartoita ja ymmärrä	27
7.2.2	Määrittele ja täsmennä	27
7.2.3	Ideoi ja testaa	27
7.2.4	Viimeistele ja pilotoi	27
8	Elämyksellisen palvelun muotoilu	29
8.1	Vertailuanalyysi	29
8.1.1	Paint & Party	31
8.1.2	Paints and Friends.....	32

8.1.3	Paint and wine	34
8.2	Yhteenveto vertailuanalyysistä	36
8.3	Törmäytys	37
8.4	Työryhmä kehittämiseen	37
8.5	Käyttäjäprofiilit ja persoonat.....	40
8.6	Työpajat: Kastepisara, Kataja ja Hunajapensas.....	44
8.6.1	Kastepisara	45
8.6.2	Kataja	47
8.6.3	Hunajapensas	49
8.7	Näyttely, arvostus ja jakaminen	51
9	Yhteenveto ja pohdinta	52
	Lähteet	54
	Liitteet.....	58

1 Johdanto

Kehittämistyöni tarkoituksena on selvittää, voisiko kohtaamistaitteen ohjaaja löytää asiakkaita törmäyttämällä kohtaamistaidetta jo toiminnassa oleviin yrityksiin. Onnistuneesta törmämisestä voi innostua moni kahvila, museo, ravintola tai mikä tahansa yritys kehittäessään oman yrityksensä elämyksellisyyttä ja liiketoimintaa. Useat yritykset ovat jo täynnä asiakkaita ja tiloja. Kohtaamistaitteen voisi muotoilla osaksi jo olemassa olevaa kokonaisuutta.

Onnistuneen törmäytyksen tuloksena syntyy tyytyväisiä asiakkaita ja liiketoiminnan kasvua, niin kohtaamistaitteenohjaajille kuin törmäytyksessä mukana olleille yrityksille. Uusien yritysten törmäyttäminen kohtaamistaitteeseen mahdollistaa yhä useampien ihmisten osallistumisen työpajoihin.

Kohtaamistaide on osallistujille usein hyvin elämyksellinen kokemus (Strömmer, K. 2014, 31). Opiskellessani kohtaamistaidetta, tunnelma työpajoissa oli aina yllättynyt, ilahtunut ja seuraavaa tehtävää odotettiin jo innolla. Ensikertalaisen suusta kuuluu toistuvasti: ”wow – miten ihana!”

Tavoitteena on, että kohtaamistaitteen ohjaajat voisivat ottaa kehittämäni mallin käyttöön sekä skaalata ja törmäyttää kohtaamistaidetta valitsemansa yritykseen. Kiinnostavia ja yllättäviä kohtaamistaitteen törmäytyskohteita löytyi kehittämistyön aivoriihessä useita. Kehittämistyöni törmäytykseen suostui Forsman Tea Vantaalta. Forsman Tea on Suomen suurimpiin kuuluva teen valmistaja ja yrityksen elämyksellinen kehittäminen on osa organisaation strategiaa.

Työ on toteutettu muotoiluajattelun keinoin ja kehittämisessä on käytetty vertailuanalyysiä sekä muotoiltu käyttäjäprofileja. Työryhmäni osallistui taidetyöskentelyyn, aivoriiheen ja piikaideointiin. Ryhmäläiset edustavat Forsman Tean asiakkaita, kestävän kehityksen ja taidetyöskentelyn harrastajia sekä kohtaamistaitteen ohjaajan.

Kehittämistyö avaa yhden kohtaamistaitteen ja asiakkaan törmäyttämisen ja siitä syntyneet työpajat. Työssä käytettyjä menetelmiä voi soveltaa vastaavien työpajojen kehittämiseen. Toivon, että tämä opinnäytetyö rohkaisee kohtaamistaitteen ohjaajia hyppäämään uusille alueille, kolmannen sektorin ulkopuolelle, harjoittamaan tuloksellista liiketoimintaa.

2 Kehittämistyön taustaa ja tavoitteet

2.1 Kohtaamistaide

Kohtaamistaide on ryhmämuotoista ja strukturoitua taidetyöskentelyä, jossa osallistujalle annetaan mahdollisuus luovaan taidetyöskentelyyn. Kohtaamistaide vahvistaa luovuutta ja nimensä mukaisesti taidetta tehdessä syntyy myös kohtaamista. Ryhmään osallistujalla ei tarvitse olla kokemusta taiteen tekemisestä eikä tuntemusta materiaaleista. Koulutettu ohjaaja mahdollistaa kokonaisvaltaisen kokemuksen, jossa osallistujan kaikki aistit ovat käytössä. Arvostava, yllätyksellinen ja monivaiheinen taidetyöskentely edistää hyvinvointia ja toimii voimauttavana kokemuksena osallistujille. (Tiilikka ym. 2018, 51)

Kohtaamistaiteen ohjaaja toimii ja ohjaa sensitiivisesti, antaen tilaa osallistujan luovuudelle ja hänen kasvuaan tukien. Ohjaajan osaaminen perustuu kohtaamistaiteen teoreettiseen perustaan, taidemenetelmien ja -välineiden tuntemukseen sekä ohjausosaamiseen. Tehtävissä pyritään vahvistamaan minuuden kasvua ja arvostamaan arjen kauneutta. Taidetoiminta mahdollistaa inhimillisen kohtaamisen. Kohtaamisissa voidaan ratkoa elämään liittyviä haasteita, kuten yksinäisyyttä, merkityksellisyyttä ja toivoa (Houni ym. 2020, 40).

2.2 Kohtaamistaiteen ohjaaminen

Valmistuin syksyllä 2021 kohtaamistaiteen ohjaajaksi Laurea-ammattikorkeakoulusta. Kohtaamistaiteen ohjaajakoulutus tuottaa yhteisöllisyyttä edistävän kuvataidemenetelmän ohjaajan pätevyyden. Kohtaamistaiteen ohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti kolmannen sektorin palveluksessa ja ovat usein pohjakoulutukseltaan sairaanhoitajia, sosionomeja tai toimintaterapeutteja. Haastateltuani Suomen Kohtaamistaide ry:n, hallituksen puheenjohtaja Anna-Kaisa Pohjolaa (Pohjola 2021) ja tehtyäni kyselyn kohtaamistaiteen ohjaajien parissa ilmeni, että suurin osa ohjauksista tapahtuu kouluissa, laitoksissa, päiväkodeissa tai erilaisissa ryhmämuotoisissa päivätoiminnoissa (liite 1). Itse olen ammatiltani opettaja ja pelkkä oppilaitoksessa ohjaaminen tuntui liian suppealta ja tutulta toiminta-alueelta. Mietin mistä löytäisin sosiaali- ja terveysalasta tai koulutuksesta poikkeavia ryhmiä, asiakkaita ja tiloja ohjaamiselle? Tämä kehittämistyö ja kokeilu on kohtaamistaiteen ohjaajalle merkittävä pääänavaus oman liiketoiminnan kehittämisen kannalta. Forsman Tealle kehitetyt työpajat innoittavat ehkä muitakin yrityksiä törmäämään kohtaamistaiteeseen.

Asiakaskokemus ja elämykset ovat nousseet liiketoiminnan kehittämisessä keskeiseen rooliin. Onnistunut asiakaskokemus sisältää muistettavia, ainutlaatuisia ja merkittäviä kokemuksia eli toisin sanoen elämyksiä. Elämyksellisellä kehittämisellä pyritään lisäämään asiakaskokemuksen elämyksellisiä ominaisuuksia, kuten muistettavuutta, merkittävyyttä sekä

luomaan tilanteesta jollain tapaa epätavanomaisen ja arjesta poikkeavan. (Lindgård, C. 2021)

Voiko elämys myös olla avain muutokselle, jonka tarvitsemme suhteessa kuluttamiseen, ilmastonmuutokseen ja mieleemme terveyteen? Maaseudun hyvinvointihankkeen (Konu 2022) mukaan muutoksen laukaisevia tekijöitä voivat olla esimerkiksi luonto yhteyden palauttaminen, eettiset elämykset ja itsensä kehittäminen (kuvio 1).

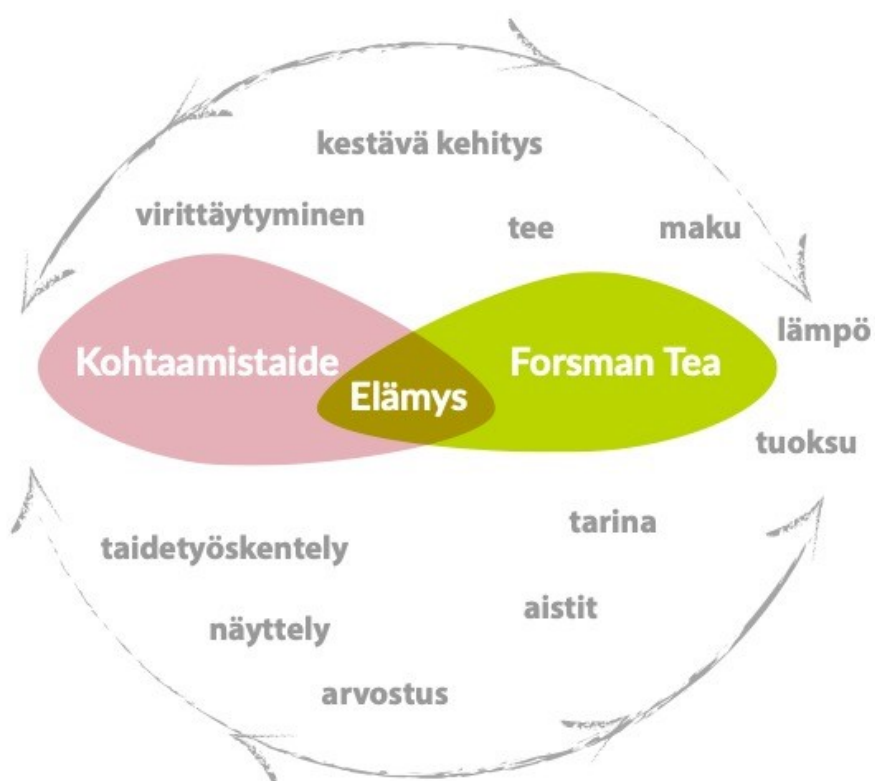
Voiko elämys olla avain muutokselle?



Kuvio 1. Tunnistettuja muutoksen laukaisevia tekijöitä. (Konu 2022)

Kohtaamistaitteen pyrkimyksenä on moniaistillinen tekeminen, yhteisöllisyys ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen yhdessä toisten ihmisten kanssa. Tulevaisuuden yhteiskunta voisi olla oppimisyhteiskunta, jossa kaikki oppivat ja opettavat (Räty & Laurikainen 2015, 42)

Uskoakseni kesällä 2022 pääsemme myös Forsman Tealla aloittamaan asiakaskokemusta laajentavan kohtaamistaidetoiminnan. Kuviossa 2 on luonnosteltu ne tekijät, joiden avulla kohtaamistaiden ja Forsman Tean törmäyttäminen tuottaa elämyksellisen hetken. Kohtaamistaiden virittäytymiseen aineksia löytyy muun muassa kestävän kehityksen teemoista, teen tuoksuista ja lämpötilojen vaihteluista. Tarinalliset ja ohjatut taidetyöskentely työpajat ammentavat sisältönsä teen valmistamisesta ja teelaatujen historiasta. Arvostaminen ja näyttely kokoavat yhteen muistettavan kokemuksen.



Kuvio 2. Eväät elämyksellisen hetken rakentamiseen.

"Ilman viisasta muuntelua hyvätkin menetelmät ja niiden leviäminen ja juurtuminen törmäävät monenlaisiin seiniin." (Koskimies ym. 2012, 14)

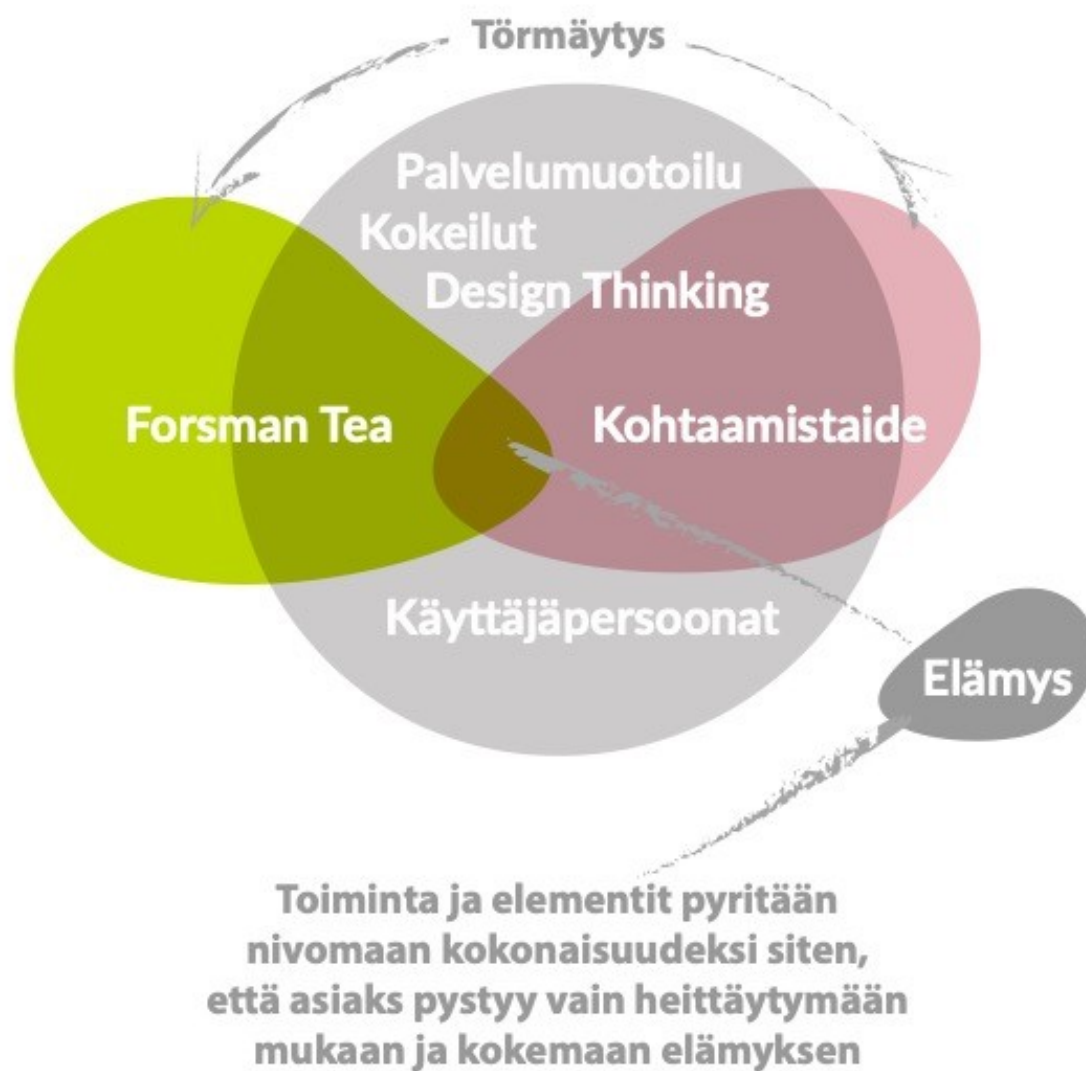
2.3 Törmäyttäminen

Sitran tutkimusten mukaan taiteella ja taiteellisella toiminnalla on havaittu olevan positiivinen yhteys hyvänä koettuun terveyteen, elämänlaatuun ja onnellisuuteen (Laitinen 2017). Kehittämistyö lähtee tarpeesta löytää ja törmäyttää uusia yrityksiä kohtaamistaitteeseen ja näin tuoda tämä toiminta myös yrittäjien ja heidän asiakkaiden ulottuville niin sanottuna pop-up-toimintana.

Lähdin etsimään yrityksiä ja toimintaympäristöjä pahimpaan pandemia-aikaan ja herkullisiakin yhteistyökumppaneita jouduin ohittamaan esimerkiksi pienten tilojen vuoksi. Etsintä-alueeksi valikoitui Vantaan kaupunki ja lopulta yhteiskehittämisen keinoin kohteeksi löytyi Forsman Tea. Työn hahmottelua helpottamaan laadin kuvan tavoitteestani (kuvio 3).

Kehittämistyössäni muotoillaan Forsman Tealle kolme kohtaamistaitteen elämyksellistä tehtäväpakettia, joiden virittäytymishetki koostuu Forsman Tean tuotteista. Taidetyöskentelyyn on valittu näihin virittäytymisiin soveltuva, perinteinen kohtaamistaitteen tehtävä ja arvostuskierros toteutetaan taidenäyttelyn muodossa tilaisuuden loppuksi. Valmistuneet työt osallistujat saavat mukaansa ja kuvamateriaalia tapahtumasta on mahdollisesti katsottavissa yrityksen sosiaalisen median kanavilta.

Kuviossa 3 kuvataan kehittämistyön tavoite ja keinot sen saavuttamiseksi. Muotoiluajattelun menetelmin voidaan tuottaa lyhyessä ajassa suuri määrä ideoita erilaisista toimista ja tavoista, joiden avulla päästään toivottuun tavoitteeseen (Muotoilupakki 2022). Elämyksellisen kokonaisuuden hahmottelussa apuna käytetään esimerkiksi käyttäjäpersoonia. Kun on aika valita se toteuttamiskelpoisin vaihtoehto, voidaan nopeilla kokeiluilla testata tuotteen toimivuutta.



Kuvio 3. Muotoillaan muistettava työpaja, jonka aiheuttama tunne jää mieleen.

"Ihmiset eivät muista, mitä olet sanonut. Ihmiset eivät muista, mitä olet tehnyt. Mutta ihmiset muistavat, minkä tunteen olet heissä saanut aikaan." (Maya Angelou)

3 Toimintaympäristönä Forsman Tea

3.1 Forsman Tea yrityksenä

Aaro Forsman Oy:n / Forsman Tea teetehdas sijaitsee Vantaan Tuupakassa. Idea Forsman Tean perustamisesta lähti liikkeelle Aaro ja Maija-Leena Forsmanin halusta edistää kotimaista teekulttuuria tarjoamalla hyvälaatuista irtoteetä suomalaisille. Forsmanien tyytymättömyys 1970-luvun Suomen teetilanteeseen kasvoi, kun he ulkomaan matkoillaan ihastuivat paikallisiin teetarjontoihin ja -tapoihin. He aloittivat erilaisten teesekoitusten valmistamisen 1979 ja toivat jo silloin raaka-aineet suoraan tuottajamaista. Aaro ja Maija-Leena olivat aikansa uudisraivaajia Suomen teekentällä. (Forsman Tea 2022.)

Tänään Forsman Tea on yksi pohjoismaiden suurimmista teetehtaista, ja sen vuosittainen teentuotanto on noin 250 tonnia. Kaikki Forsmanin teesekoitukset tarkistetaan, valmistetaan ja pakataan Vantaalla. Tehtaalla vaalitaan 40 vuotta vanhaa perinnettä valmistamalla kaikki teesekoitukset omilla resepteillä. Käytettävät raakateet tuodaan edelleen itse suoraan suurista tuottajamaista. Suurimmat tuottajamaat ovat Intia, Kiina, Sri Lanka, Japani ja Vietnam (kuvio 4). Rooibos tuodaan Etelä-Afrikasta, Mate taas Chilestä ja Brasiliasta. Forsman Tea vieraillee jokaisen kaupallisesti merkittävän teentoimittajansa luona ennen toimistusten aloittamista ja sen tärkeimpien olemassa olevien tavarantoimittajiensa tiloilla noin kerran vuodessa. (Forsman Tea 2022.)



Kuvio 4. Tyyllitelty piirros Forsman Tean tuottajamaiden sijainnista maailman kartalla (Forsman Tea 2022.)

Vuonna 2018 yrityksen liikevaihto oli yli 5 miljoonaa euroa ja se työllisti Suomessa koko- tai osa-aikaisesti 20 henkilöä. Yritys korostaa olevansa maahantuojia, jolla ei ole omaa merkittävää vähittäismyyntikanavaa, vaan se tarjoaa tuotteita isoille vähittäiskaupan ketjuille. Forsman haluaa jatkossakin tarjota suomalaisille hyvää teetä ja edistää samalla suomalaista teekulttuuria. (Forsman Tea 2022.)

Vantaa.fi markkinoi Forsman Tea teekauppaa seuraavasti: ”Lentokentälle on 15 minuutin ajomatka ja Helsingin keskustaan 25 minuuttia”. (Visit Vantaa 2021) Tulevaisuudessa voidaan luonnehdintaan ehkä lisätä muutama sana elämyksestä ja kokemuksesta. Toivon, että tämä opinnäytetyö mahdollistaa kohtaamistaitteen ohjaajalle uusia mahdollisuuksia ja aloittaa asiakaskokemusta ja elämänlaatua parantavan kohtaamistaidetoiminnan teehuoneella.

3.1.1 Teemyymälä

Forsman Tean tehtaan yhteydessä sijaitsee Pohjois-Euroopan suurin teemyymälä, jonka valikoimasta löytyy yli 500 teen valikoima (Forsman Tea 2022). Myymälästä voi teen lisäksi ostaa myös haudukkeita, oheistarvikkeita ja välineitä. Teemyymälän henkilökunta auttaa löytämään parhaat makunautinnot ja vastaa kysymyksiin esimerkiksi teen hauduttamisesta, terveysvaikutuksista ja teekulttuurista. Yritys, joka arvostaa ihmistä, muotoilee ja johtaa hyvää tunnelmaa menestyä varmasti (Rantanen 2016, 184).

3.1.2 Teekoulutukset ja tea-tasting Forsman Tean tapaan

Teekoulutuksissa tutustutaan kansainvälisiin teekulttuureihin, kerrotaan eri teelaaduista ja niiden mahdollisista terveysvaikutuksista. Tapahtumat ovat moniaistillisia, esteettisiä ja miltei meditoivia hetkiä, joiden tavoitteena on tarjota kokijalle palvelukokonaisuus, joka tuottaa iloa ja nautintoa kaikille aisteille. (Ashtiani 2022.)

Haastattelussa teekouluttaja Jaleh Ashtiani kertoi teekoulutusten alkaneen Forsman Tealla vuoden 2013 aikana. Koulutusten ideana on tarjota osallistujille hyvää teetä ja samalla kertoa teen moniaistisista ulottuvuuksista ja siihen liittyvästä estetiikasta. Jaleh Ashtianin omat koulutukset painottuvat juuri teekulttuurin estetiikkaan. Kouluttajia on useita ja kouluttajien oma substanssiosaaminen näkyy ja kuuluu: yksi korostaa estetiikkaa, kun taas toinen keskittyy esimerkiksi teen molekyylibiologiaan ja kemiaan. Osallistujaryhmät myös ovat hyvin erilaisia Marttaliittolaisista HORECA-alan ammattilaisiin, joten koulutuksen sisältöä vaihdellaan myös näistä lähtökohdista. (Ashtiani 2022.)

Tilaisuudet ovat erittäin suosittuja ja toimiva markkinointiväline on tällä hetkellä niin sanottu puskaradio. Avoimet tilaisuudet, joista tiedotetaan yrityksen FB-sivustolla, täyttyvät heti.

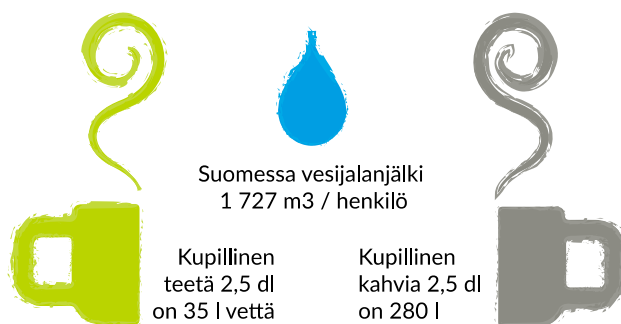
Kohderyhmänä on koko Suomi ja seurueita tilaisuuksiin tulee pitkienkin matkojen takaa. (Ashtiani 2022)

Asiakkaat ovat Jaleh Ashtianin mukaan erittäin yllättyneitä siitä, että tämänkaltainen teetäivas löytyy paikasta, josta odottaisi löytävänsä vain logostiikkakeskusten ja lentokenttävarastojen kaltaisia toimijoita. Jaleh kertoo kuinka filosofia, taide, arkkitehtuuri, puutarhasuunnittelu, perinnepukeutuminen, keramiikka ja ruokakulttuuri kohtaavat teesermoniassa. Jalehin koulutuksessa pääpaino on yhä enemmän estetiikassa ja siinä, kuinka tee muuntuu moneen lisäen myös arjen kauneutta. Tee kuuluu Jalehin mukaan sekä arkeen, että juhlaan. Myymälästä löytyy visuaalisia, avautuvia teekukkia, joita voidaan käyttää samppanjan tapaan juhla juomana. (Ashtiani 2022.)

3.1.3 Teen tuotanto ja kestävä kehitys

Teen vastuullisen ja kestävä tuotannon aihe on ajankohtainen ja koskettaa meitä kaikkia, joimmepa sitten teetä tai kahvia. Etenkin kahvintuotanto on vettä kuluttava prosessi. Ilmastomuutos, luontokato ja kestävä kehitys haastavat yrityksiä ja yksilöitä muuttamaan ajattelun- ja toimintatapojaan (Rikkonen & Rintamäki 2015, 74.) Forsman Tea haluaa osaltaan olla mukana tässä kehityksessä ja varmistaa, että sen toiminnan voidaan sanoa olevan vastuullista luonnon ja ihmisten kannalta silti unohtamatta talouskasvun merkitystä.

Kahvin pois jättäminen vähentäisi henkilön ilmastovaikutuksia noin 7 %:lla. Jos sekä kahvi että tee jätettäisiin pois, ilmastovaikutukset vähenisivät noin 9 %: a. Sen sijaan, jos kahvi korvattaisiin teellä, laskisi ruokavalion ilmastovaikutus vain 2 %: a. (Rikkonen & Rintamäki 2015, 74.) Kuviossa 5 on esitetty teen ja kahvin valmistukseen käytettävän veden määrä.



Kuvio 5. Vesijalanjälki Suomessa henkilöä kohden vuodessa on 1 727 m³, (mukaiillen Chapagain & Hoekstra 2004).

Myös asiakkaiden tietoisuutta vastuullisista valinnoista voidaan kehittää ja kohtaamistaitteen strukturoituun kokonaisuuteen on luontevaa ottaa mukaan vastuullista ajattelua. Kohtaamistaitteen keinoilla voidaan tutkia ja päästä lähelle itseä puhuttelevia aiheita. Kohtaamistaitteessa etsitään usein juuri kokemuksen ja tunteen todellisuutta.

Kulttuuri- ja taidealojen keskusjärjestö Kulta ry on koonnut Sitran fasilitoimana tietokortit, joissa pohditaan taiteen vaikutuksia oppimiseen, sosiaaliseen hyvinvointiin, talouteen, terveyteen ja ympäristöön. Tietokorttien yhteenvedossa todetaan taiteen, luovuuden ja kulttuurin parantavan muun muassa ihmisten kognitiivisia kykyjä, itsetuntemusta ja vuorovaikutustaitoja. Taiteen ja kulttuurin harrastamisen on havaittu parantavan elinikäisen oppimisen avaintaitoja ja lisäävän empatiaa, toisten arvostusta, keskittymistä, sitoutumista ja yhteistyö- ja viestintätaitoja. Talouden osalta taiteellisen toiminnan todettiin muun muassa ennalta-ehkäisevän yhteiskunnallisten ongelmien hoitamisesta syntyviä kustannuksia. (Kulta ry 2022.)

Terveyden kannalta kiinnostavaksi nostan aineistosta esimerkin Isosta-Britanniasta, jossa Taidetta reseptillä -projektin on havaittu vähentävän yleislääkärikäyntejä 37 %:a ja sairaalakäyntejä 27 %:a (JAMK 2021). Kestävän kehityksen ja ympäristön kannalta kuluttamisen sijaan ihmisille tuntuukin suurinta onnellisuutta tuottavan mahdollisuus uppoutua henkisesti ja fyysisesti haastavaan tekemiseen, minkä kulttuuri ja taide usein mahdollistavat. (Kulta ry 2022.)

3.2 Tuupataan

Voisiko kohtaamistaide törmäilleessään tuupata ihmisiä taiteen ja elämysten keinoin myös kohti kestäviä valintoja? Kohtaamistaide voisi tuuppauksen (nudging) avulla ohjata ihmisiä tekemään itselleen edullisia valintoja esimerkiksi kestävän kehityksen suhteen. Tuuppauksen neljä kulmakiveä tiivistyvät Behavioural Insights Team päätöksentekijöiden avuksi kehittämässä EAST-kehikossa (Easy, Attractive, Social ja Timely): helppous, houkuttelevuus, sosiaaliset vaikuttimet ja aika. (Lappalainen 2019.)

Työkalut ihmisten ohjaamisessa ovat perinteisesti kasvatusta, koulutus, verot, lait ja säädökset. Tuupaminen taas tuo mukanaan työkalut, jotka pyrkivät suunnittelussa huomioimaan, etteivät valinnat eivätkä vaihtoehdot vähene. Päätöksenteon ympäristön muokkausta kutsutaan valintamuotoiluksi (choice architecture). Kohtaamistaitteen virittäytymisvaiheen sisällössä on hieno paikka tälle tuuppaukselle, mikäli ymmärrämme tekijöitä päätöksenteon taustalla. Tämä mahdollisuus on siis paljon kiinni ohjaajan muusta osaamisesta ja kiinnostuksesta. Valintamuotoilu oikeissa käsissä ohjaa käyttäjää uudelle polulle. (Valintamuotoilijat 2022.)

3.3 Elämyksellisen asiakaskokemuksen kehittämistarve

Asiakaskokemus määrittelee toimintamallit asiakaskohtaamispisteisiin ja lunastaa asiakaslupaukset, jotka tuotteiden ja tarjoaman avulla on luotu (Viita 2020, 36). Asiakaskokemuksen elämyksellisellä kehittämisellä pyritään asiakaskokemus nostamaan uudelle tavanomaisuuden ylittävälle tasolle. Kehittämisellä tavoitellaan mahdollisesti uusia ostajaryhmiä täydentävien tuotteiden ja palveluiden avulla. Forsman Tea tarjoaa asiakkailleen teekoulutuksia ja myymälässä voi jo nyt maistella erilaisia teelaatuja. Asiakaskokemusta ja elämyksellisyyttä löytyy siis jo olemassa olevasta konseptista. Forsman Tealle voisi sopia ajatus toiminnallisesta ja tunteisiin vetoavasta palvelusta kohtaamistaitteen keinoin teen aromeilla virittäytyen.

Kohtaamistaitteen törmäyttäminen tähän kokonaisuuteen luo erilaisen tavan erottua kilpailijoista ja kokeilun mahdollisesti jalkautuessa myymälän valikoimaan se voisi jopa sitouttaa asiakkaita paremmin yritykseen. Asiakkaiden sitouttaminen onkin ehkä Forsman Tean tärkein tavoite, sillä sitoutunut asiakas on suositteluhalukas ja toimii näin tietämättäänkin yrityksen asiakasedustajana. Toimitusjohtaja Ari Santamäki kuvailee Forsman Tean tuotannon olevan makujen taidetta. (Forsman Tea 2022.)

Tulevaisuudessa yritysten täytyy tarjota kuluttajille selkeitä tuotteita ja palveluja, joilla ihmiset voivat ylläpitää korona-aikana virinnyttä kiinnostusta hyvinvointiin. Esimerkkeinä trendistä kielivät Sitran 2022 heikot signaalit, joissa kerrotaan Burger Kingin avanneen Madridiin ravintolan, josta saa vain kasvisruokaa, ja helsinkiläisen tislaamon kehittäneen alkoholittoman juoman, jota voi käyttää ginin tapaan. Hyvinvointiin tähtääviä innovaatioita nämäkin.

Joissain tutkimuksissa on myös todettu kulttuurista rikkautta arvostavan kuluttajan vieraillevan mieluummin kivijalkamyymälässä kuin verkkokaupassa (Sloan review 2022.). Olennainen menestystekijä mille tahansa liiketoiminnalle on rakentaa selkeä ja toimiva asiakaskokemuksen malli, jossa asiakkaiden kuuntelu ja heidän kanssaan viestiminen on luontevaa ja vaivatonta (Viita 2022, 158).

4 Kohtaamistaide® ja sen toimintavaiheet

4.1 Kohtaamistaiteen periaatteet

Kohtaamistaide on taidelähtöinen, hyvinvointia lisäävä kokonaisuus. Mitä siinä oikein kohdataan? Kohtaamista tapahtuu useammalla tasolla: ohjaajan ja ryhmäläisten, ryhmän kesellä sekä taiteen (teoksen) ja sen tekijän välillä. Kaikissa näissä taide toimii välineenä, jonka avulla saavutetaan päämääriä. Taiteen avulla asetutaan vuorovaikutukseen, jonka tapahtumakenttänä toimii ryhmän yhteinen paikka ja aika. Kyse ei missään tapauksessa ole terapiasta. (Pusa 2010, 5)

Suomen Kohtaamistaide pohjautuu japanilaiseen Clinical Art menetelmään, joka syntyi vuonna 1996, kun kuvanveistäjä Kenji Kanekon ideasta lähdettiin kehittämään taidemene- telmiä muistisairaille. Muistisairaiden aivoja aktivoitiin strukturoiduilla taidetehtävillä. Toi- minta on myöhemmin laajentunut lasten, nuorten sekä aikuisten hyvinvoinnin tukemiseen. (Pusa, 2010, 11)

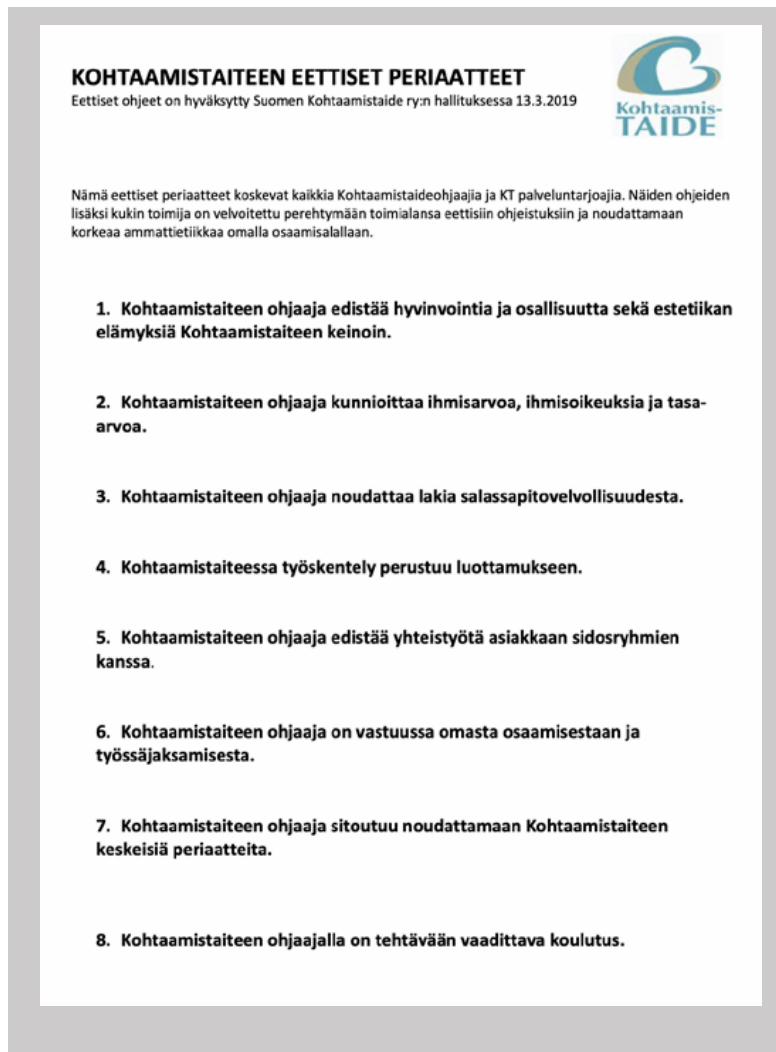
Laurea-ammattikorkeakoulu on tuonut Clinical Art menetelmän Suomeen vuonna 2006. Verkoston perustajajäsenet; Tohoku Fukushi University (TFU), Tohoku Fukushi Corpora- tion, Espoon ja Vantaan kaupungit, Helsingin Kauppakorkea-koulu (nykyinen Aalto-yliopis- ton kauppakorkeakoulu) ja Laurea-ammattikorkeakoulu, solmivat kirjallisen sopimuksen yh- teistyöstä. Clinical Art -systemiä oli vuonna 2002 Japanissa kehitetty jo 10 vuotta ja siellä oli tutkittu muun muassa taidetoiminnan vaikutuksia dementoituvien aivotoimintaan. Lau- rea-ammattikorkeakoulu on kehittänyt menetelmän Suomeen sopivaan muotoon yhdessä Tohoku Fukushi Universityn ja Clinical Art Associationin kanssa. Pilotointivaiheessa toimin- ta kutsuttiin nimellä Active Art, mutta vuonna 2010 nimi muutettiin Kohtaamistaiteeksi ja se on rekisteröity tavaramerkki. (Niiniö 2010, 20)

Kohtaamistaide on moniaistista, tarkasti jäsenneltyä kuvallista toimintaa, jonka tavoitteet määritellään kunkin ryhmän tarpeiden mukaan. Mitään aikaisempaa kuvallisen ilmaisun osaamista ei tarvita. Kohtaamistaiteessa työskentely tapahtuu vahvasti ohjaajan ohjeista- mana. Kohtaamistaiteessa myös vuorovaikutuksella on merkittävä rooli. Toimintakerroissa on aina toistuva rakenne virittäytyminen - taidetyöskentely - arvostus. Rakenne luo turvalli- sen alustan luovalle työskentelylle ja tukee annettuja tavoitteita, joiden toteutumista voidaan seurata palautekyselyillä. Menetelmä on moniaistista ja ryhmämuotoista taidetyöskentelyä, jonka keskiössä on yhteisöllinen näkökulma yksilön hyvinvointiin (Pusa 2017, 69).

Taideosallistuminen vaikuttaa terveyteen monikanavaisesti. Työskennellessä aistit aktivoi- tuvat, mielikuvitus ja tunteet heräävät. Taiteen tekeminen ja kokeminen voivat saada aikaan erilaisia psykologisia, fysiologisia ja sosiaalisia vasteita, kuten parantunutta tunteiden

säätelyä, minäpystyvyyden vahvistumista ja selviytymiskeinojen kehittymistä. (Houni ym. 2020, 40)

Kohtaamistaitteessa ihminen on hyvä juuri sellaisenaan. Esteettisten valintojen tekeminen taidetyöskentelyn aikana on yksilön kannalta voimaannuttavaa (Strömmer, K. 2014). Oikeita tai väärä valintoja taiteessa ei ole. Kokonaisvaltainen kokemus ja elämys syntyy luovan toiminnan ja materiaalien kohtaamisesta itsen kanssa. Kohtaamistaitteessa tulee näkyväksi kaikkien osaaminen ja töiden arvostuksesta saa itselleen kohottavan kokemuksen. Kohtaamistaidetoiminta on kestoltaan 1–2 tuntia ja voi tapahtua kerran tai useammin. Luova ryhmä toiminta edellyttää turvallisia ja luottamuksellisia olosuhteita. Kyseessä ei ole terapia, vaikka terapeutteja vaikutuksia asiakas saattaa workshopin aikana kokea. Toiminnan laatua ohjaavat kohtaamistaitteen eettiset ohjeet (kuvio 6). Eettisen periaatteiden lisäksi ohjaaja on velvoitettu noudattamaan korkeaa ammattietiikkaan kaikessa ohjaustoiminnassaan. Kohtaamistaitteiden tarjoaa uusia välineitä asiakastyöhön tekemällä, kokemalla ja tutkimalla. Kohtaamistaitteen olennaisia elementtejä ovat toiminnan struktuuri, moniaistisuus, havainnot ja yllätyksellinen taidetyöskentely (Pusa 2017, 49).



Kuvio 6. Toiminnan laatua ohjaavat kohtaamistaiteen eettiset ohjeet (Peräniitty 2019, 107)

4.2 Toiminnan vaiheet kohtaamistaiteessa

Kohtaamistaiteessa on toistuva rakenne, joka koostuu virittäytymisestä, taidetyöskentelystä ja arvostuksesta. Kohtaamistaide on siis vahvasti strukturoitua, moniaistista kuvallista toimintaa, jossa merkittävää ovat havainnot, kohtaaminen, ilo, kokeminen ja arvostus. Mitään

aikaisempaa kuvallisen ilmaisun kokemusta ei ohjattavilla tarvitse olla. Ohjaajan tehtävä on tuottaa ohjattavalle esteettinen kokemus ja näin synnyttää tekijälle mielihyvää. Usein ohjattavat kokevat flow-tilan, joka vahvistaa itsetuntoa ja itseluottamusta. Kokemus auttaa myös kauneuden näkemisessä ei vain teoksissa, vaan myös elämässä yleensä. Kokonaisvaltainen kokemus syntyy yllätyksellisyydestä, vuorovaikutuksesta ryhmän, luovan toiminnan ja erilaisten materiaalien kohtaamisesta. Kohtaamistaidetoiminta on yleensä kestoltaan 1–2 tuntia. (Tiilikka ym. 2018, 52–54)

4.2.1 Virittäytyminen kohtaamistaitteessa

Virittäytymisen tavoitteena on innostaa, virittyä toimintaan, vapautua ja kiinnostua. Herätelään ja viritetään juuri ne aistit, jotka edesauttavat tulevassa tehtävässä. Usein moniaistinen virittäytyminen vahvistaa kokemusta ja kuljettaa kohti työskentelyä. Virittäytymisen voi aloittaa myös kyselemällä kuulumisia. Virittäytyminen toimii siltana työskentelyyn ja hyvin viritetty henkilö voi antautua taiteen tekemisen riemuun.

Virittäytymisen mahdollisuuksia on tietysti loputtomasti. Aistien kautta voit tunnustella, haistella, maistella, hypistellä ja katsella. Virittäytyä voit myös tanssien, venytellen, hengittäen, rentoutuen. Myös musiikki voi virittää henkilöt kohti taidetyöskentelyä. (Pusa 2017, 46)

4.2.2 Taidetyöskentely kohtaamistaitteessa

Kohtaamistaitteen taidetyöskentely etenee aina ohjatusti. Osallistujat voivat rentoutua ja keskittyä tekemiseen. Kohtaamistaitteen ohjaaja rakentaa rytmin, vuorovaikutuksen ja mahdollistaa vaihteittain etenevän taidetyöskentelyn. Taidetyöskentely etenee kiireettä, askel askeleelta kohti teoksen valmistumista. Ohjaajan antama kannustus ja tuki kannattelee osallistujia koko taidetyöskentelyn ajan. Vaikka työskentely on ohjattua, tulee osallistujan omille valinnoille jäädä tilaa, eikä työskentelyn struktuuri saa olla liian kahlitsevaa. (Pusa 2017, 51)

4.2.3 Arvostus kohtaamistaitteessa

Arvostuskierros on osoittautunut positiiviseksi ja yllättäväksi osioiksi. Tarve tuntee itsensä arvostetuksi on meissä jokaisessa ja arvostetuksi tuleminen tunne on yksi elämän tärkeimpiä tunteita. Tämä tunne on siitä erikoinen, että se voimistuu jaettuna toisten ihmisten kanssa. (Terapiatalo 2017) Meille ihmisille tekee siis hyvää kokea myönteisiä tunteita, kuten kyvykkyyttä, läheisyyttä, hyväksyntää ja arvostusta yhdessä muiden kanssa. Näistä myönteisistä tunteista syntyy niin sanottu positiivinen resonanssi (Pusa 2017, 57). Mielihyvää

kannustaa sosiaaliseen yhteyteen toisten kanssa, jakamiseen ja positiivisten tunteiden kasvattamiseen (Terapiatalo 2017).

Kohtaamistaitteen työskentelyssä syntyneet teokset laitetaan näyttelyn omaisesti esille ja kannustava keskustelu tapahtuu töitä katsellessa. Jokainen osallistuja saa positiivista palautetta. Osallistujat voivat myös jakaa työskentelyssä syntyneitä kokemuksia ja oivalluksia. Arvostuksessa ei ole tavoitteena tehdä kuvasta tulkintaa, vaan tarkastella kuvan herättämiä tunteita, aistimuksia ja assosiaatioita.

Tunne onnistumisesta ja välittämisestä on tärkeä. Arvostetuksi tulemisen kokemus kasvat-
taa luottamusta omiin voimavaroihin ja toimii näin voimauttavana kokemuksena osallistu-
jalle. Töiden esillepano on myös merkki työn arvostuksesta. Myönteiset tunteet ja elämykset
koettuna yhdessä toisten kanssa ovat biologisesti, inhimillisesti ja sosiaalisesti ravitsevia
mikrohetkiä, jotka vaikuttavat neurobiokemiaamme saakka (Terapiatalo 2017). Huomaa-
malla hyvää toisissamme ja jakamalla kauniit ajatukset ja tunteet, voimme tietoisesti lisätä
elämäämme hyvinvointia, lämpöä ja toimivaa biokemiaa. Ilo ohjaa meitä kulkemaan kohti
positiivisuutta tuottavia asioita. Ohjaaja saa myös hyvän olon tunteen ryhmän onnistumisen
myötä (Terapiatalo 2017).

4.3 Kohtaamistaitteen mahdollisuus

Kohtaamistaidete ja muut taidelähtöiset menetelmät ovat löytäneet paikkansa laitosten ja työ-
yhteisöjen vakiintuneina käytäntöinä sekä hyvin erilaisten ryhmien ja ihmisten hyvinvoinnin
edistäjinä. Yhteistä ryhmille on, että työskennellään yksilön paremman elämänhallinnan
edistämiseksi hänen omassa yhteisössään. Kohtaamistaitteessa on yhtymäkohtia tietoiseen
läsnäoloon ja arvostamisessa löydän myös yhteyden kestävään kehitykseen.

Kohtaamistaidetta on toki aiemminkin jalkautettu esimerkiksi työhyvinvoinnin pariin, jolloin
näkökulmana on ollut muun muassa taide ja ikääntyvien työntekijöiden työssä jaksaminen
(Strömmer, K. 2014). Aiheesta on tehnyt opinnäytetyön 2014 Kirsi Stömmer, "TÄÄ TUN-
TUU JOTENKIN JUHLALTA", Kokemuksia Taidepaussista työhyvinvoinnin välineenä. Tai-
depauseissa asiakkaat ja tilat ovat luonnollisestikin löytyneet tilaavalta yritykseltä. Opin-
näytetyöstä välittyy elämyksellisyyden kokemus, ja sitä tässä työssäkin lähdetään metsäs-
tämään.

Taiteella, taiteen tekemisellä ja kulttuurilla on useissa tutkimuksissa havaittu olevan positii-
vinen yhteys hyvänä koettuun elämään. Taiteen on havaittu myös vaikuttavan kokemuk-
seen terveydestä ja elämänlaadusta. Taiteeseen osallistuminen myös lisää onnellisuutta.
Iso-Britanniassa toteutetussa tutkimuksessa havaittiin muun muassa museoissa käymisen,

taiteisiin osallistumisen ja taiteen kokemisen parantavan ihmisen elämänlaatua merkittävästi. (Laitinen 2017)

Kohtaamistaitteen yleiset toimintaperiaatteet, kuten kokemuksellisuus, moniaistisuus, tekemisen ilo ja vuorovaikutteisuus, voisivat toimia myös yhteisöjen ulkopuolella ja näin rikastuttaa yhä useamman ihmisen elämää. Tällöin ohjaajan ei tarvitsisi olla sosiaali- ja terveystalouden osaaja ja hän voisi tarjota tätä menetelmää laajemmalle sektorille.

Elämystalouden tukijat Pine ja Gilmore (1999,13) uskovat oivaltavaan nykyhetkeen ja heidän avaintermineksi on mukaansatempaavuus. Elämystaloudessa menestyvä yritys ei tarjoa enää vain tavaroita ja palveluita vaan myös kokemuksia ja aistimuksia, jotka synnyttävät asiakkaalle elämyksen. Elämyksen ostajia ei kutsuta asiakkaisiksi vaan vieraisiksi.

”Taide on mobilisaatiosta vapaiden vyöhykkeiden ja tilojen luomista ja ylläpitämistä.”

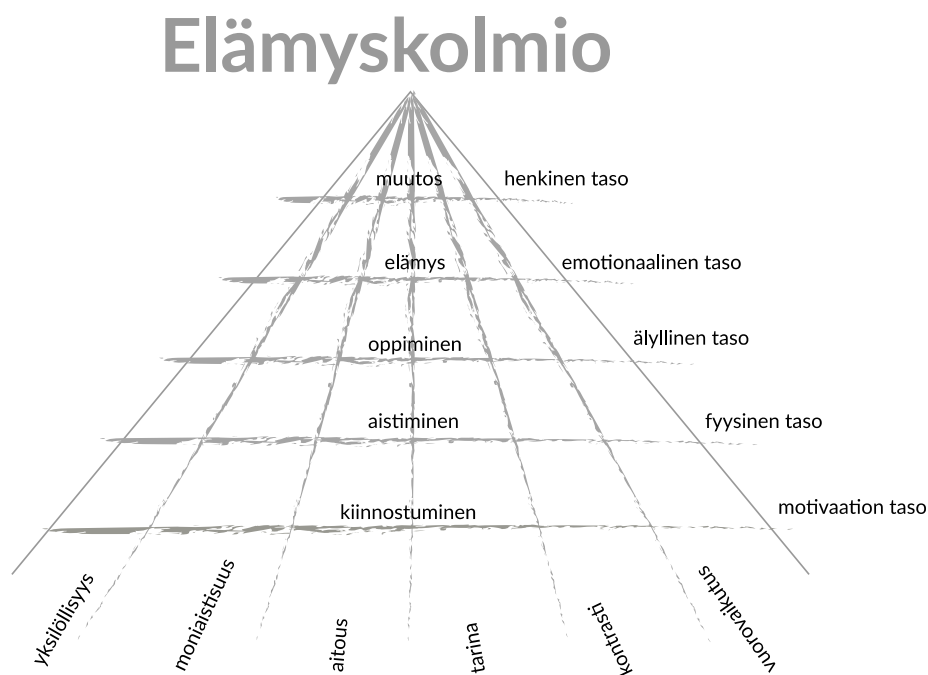
Mika Ojakangas

5 Elämys

5.1 Elämyksellinen tuote

Mikä on elämys ja miten elämyksiä tuotetaan? Pine ja Gilmore (1999,10–13) pohtivat kirjassaan *The Experience Economy* sitä, miten yritykset voivat hyödyntää elämyksiä niin tuotteissa kuin palveluissa. Nykyään elämys liitetään lähes kaikkeen. Me odotamme päivittäin kohtaavamme elämyksellisiä hetkiä niin tapahtumissa, työtehtävissä tai vaikka lounaalla.

Hyvä elämystuote ammentaa aineksia kaikilta elämysaloilta kuten matkailusta, digitaalisesta mediasta, muotoilusta ja viihteestä. LEO:n (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus) tuotekehityspalveluiden suunnittelema Elämyskolmio -malli auttaa kaikkia elämyksien parissa työskenteleviä (kuvio 7). Tuote on elämyksellinen, kun se sisältää kuusi elämyksen elementtiä: yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti sekä vuorovaikutus. Elämykset kiinnostavat kuluttajia yhä enemmän, tavarankäytön on monessa taloudessa jo ongelma ja niinpä aineettomat palvelut ovat houkuttavampia kuin uuden tavarankäytön hankkiminen. (Tarssanen 2009, 8–14).



Kuvio 7. Elämyskolmio-mallissa elämystä tarkastellaan kahdesta näkökulmasta:

- 1) tuotteen elementtien: yksilöllisyys, moniaistisuus, aitous, tarina, kontrasti ja vuorovaikutus. 2) Asiakkaan motivaation, fyysisen, älyllisen, emotionaalisen ja henkisen muutoksen tasoilla. (Tarssanen 2009, 10–12)

5.2 Resepti elämykselle

Elämyksen tavoitteena on tarjota kokemus. Jotain, joka on mieleenpainuvaa ja arjesta poikkeavaa. Elämyksestä jää muistijälki. Yhteisistä kokemuksista jää vahva, yhdistävä muistijälki ja se palaa kokijan mieleen vielä aikojenkin päästä (Örn, T. 2020). Kohtaamistaiteessa ohjattu toiminta voi toimia vapauttavana välineenä yrityksissämme tarttua mielessä liikkuviin asioihin. Fyysinen, moniaistinen ja luova tekeminen saattaa myös aktivoida muistia. Tekemisestä jää myös konkreettinen jälki, piirros, maalaus ja teos, jonka äärelle voi palata yhä uudelleen.

Elämyksiä ja kulttuuria kaupunkikohteessa kirjassa kerrotaan, kuinka luovuus on avaintermi niin sanotussa elämyskilpailussa (Liedes & Ketonen 2004, 16–17). Kuitenkin 2000 -luvun elämyksessä arvostetaan yhä enemmän ja enemmän vuorovaikutuksellisuutta ja tunneperäisyyttä (Konu 2016).

Historioitsija Juha Siltalan mukaan COVID-19-epidemian aikana toiset nauttivat menemättömyydestä ja elämään tuli väljyyttä suorittamisen ja kokemisen tilalle. Siltalan mukaan myös ajoittainen tylsyys on hyväksi luovuudelle. COVID-19-epidemian aikana elämyksiä olivat nallekävelyt, yhteislaulut parvekkeella ja terveydenhuollon ammattilaisten juhlistaminen esimerkiksi taiteessa. (Siltala 2022).

Maailmantilanne on COVID-19-epidemian jälkiaalloissa, vuonna 2022, muuttunut aivan toisenlaiseksi kuin ennen pandemiaa. Matkustelu ja kuluttaminen vähenevät ja toisaalta tapahtumat Ukrainassa ja Venäjällä saavat ihmiset ahdistumaan entisestään. Mikä tulevaisuudessa riittää elämykseksi? Todellisuuspakoinen elämys toteutuu uppoutumalla kirjoihin ja elokuviin ja sopii niille, jotka eivät kaipaa ihmisiä ja tapaamisia. Riittääkö tulevaisuuden ihmiselle elämykseksi maittava kotiruoka vai kaipaako hän Tree by Naked -ravintolan kaltaisia kaikkia aisteja kutkuttelevia elämyksiä, jossa ruuan lisäksi tarjotaan muun muassa taidetta, teknologiaa ja tuoksua (Timeout 2021).

”Infoähkyn uuvuttamat tietotyöläiset aktivoivat parasympaattista hermostoaan ja hidastivat sykettään neulomisen tuottamalla sujuvuuskokemuksella, käsiensä työllä.”
Juha Siltala

Elämyksen ulottuvuudet



Kuvio 8. Elämyksen on neljä ulottuvuutta (mukaillen Pine ja Gilmore 1999).

Pine ja Gilmore (1999, 30) esittelevät elämysyhteiskunnan analyysissään elämyksen neljä ulottuvuutta (kuvio 8). Elämyksen peruselementteihin kuuluvat sen viihteellisyys, opetuksellisuus, esteettisyys sekä todellisuuspakoisuus. Elämyksen tulisi olla ainutlaatuinen, uskottava, moniaistinen, tarinallinen ja mukana olisi oltava myös kokemus yhteisöllisyydestä. Elämyksiä voi toki kokea yksinkin, mutta yhteisöllisyys tuo mukanaan kokemuksen arvostuksesta ja hyväksyttävyydestä (Tarssanen 2009,14). Elämystä voidaan analysoida myös sen mukaan, kuinka aktiivinen tai passiivinen osallistuja on. Onko kyseessä tapahtuman seuraaminen vai liittyminen osaksi tapahtumaa. Todennäköisesti vaikuttava ja kokonaisvaltainen elämys sisältää osia kaikista peruselementeistä. Asiakkaalle tarjottuun elämykseen

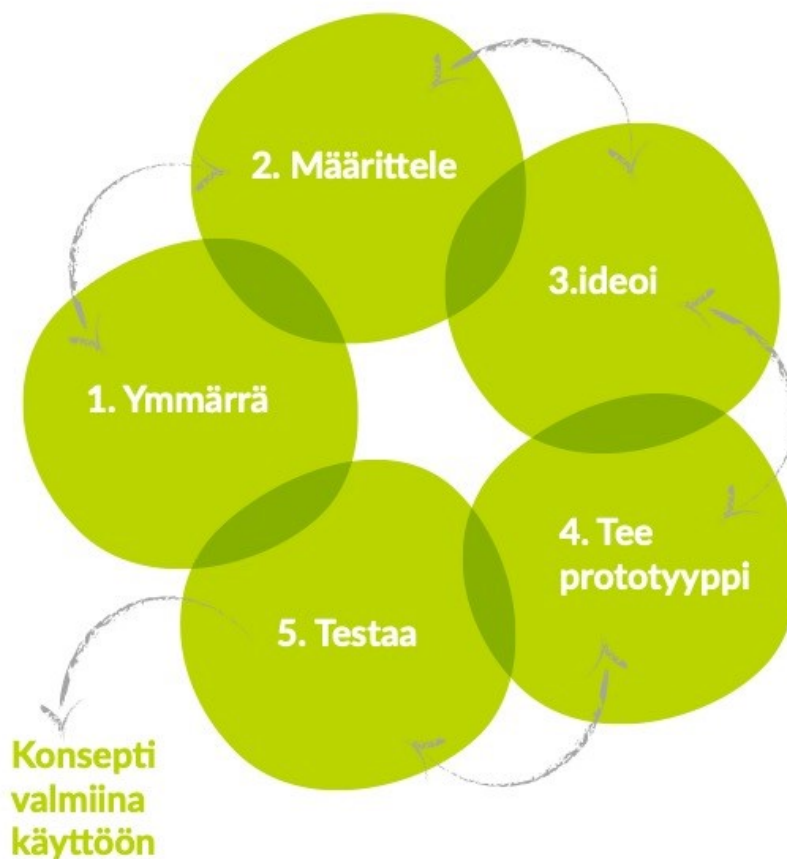
vaikuttavat myös muut asiakkaat, henkilökunta ja tilat. Muutama huonotuulinen voi pilata monen ihmisen ja asiakkaan päivän.

Elämys jättää meihin voimakkaan tunnejäljen ja myös meidän hormoneillamme on tapahtumassa tärkeä merkitys. Aivotutkijat väittävät, että joihinkin hormoneihin saattaa kehittyä jopa riippuvuus ja niiden puute aiheuttaa masennusta. (Rantanen 2016, 169)

6 Muotoiluajattelu ja kokeileva kehittäminen

Muotoiluajattelu kasvattaa suosiotaan tuntemattomien tai epäselvien ongelmien ratkaisumallina. Sen ydintä ovat ihmislähtöisyys, luovan ja analyyttisen ajattelun yhdistäminen sekä kokeilukulttuuri. (Koivuaho, A. 2018.) Suomennettuna se voisi parhaiten nähdä ajattelutapana ja linssinä, jonka läpi ongelmia tarkastellaan ja ratkaistaan. Muotoiluajattelun viisi peruspilaria tukevat prosessia (kuvio 9). Ensin sinun tulee ymmärtää ja empatisoida. Toiseksi määrität asiakkaiden tarpeet ja haasteet. Kolmanneksi ideoit ja haasta hypoteesit, oletukset ja luo uusia ratkaisuja. Neljänneksi luot prototyyppejä ja konkreettisia visuaalisia ratkaisuja. Lopuksi testaat protoa käyttäjillä ja kehität sitä palautteen avulla. (Fraktio 2022)

Design Thinking



Kuvio 9. Design Thinking prosessin viisi peruspilaria

Muotoilu- ja konsultointiyritys IDEO mukaan muotoiluajattelussa yhdistyy ihmisten halut (desirability), liiketoiminnalliseen kannattavuuteen (viability) ja teknologiseen toteuttamiskelpoisuuteen (feasibility) (Ideo 2022). Muotoiluajattelu on myös eri asioita yhdistelevää ajattelua, toimintaa ja uudelleen rajaamista, jossa hyödynnetään sekä divergentin että konvergentin ajattelun keinoja unohtamatta niin sanottua mahdolliset maailmat ajattelua. (Kälviäinen, 2021) Kokeileva kehittäminen on vaihtoehto perinteiselle suunnitelmalliselle kehittämiselle. Yksityiskohtaisen suunnittelun sijaan kokeilevassa kehittämisessä korostuu idean nopea konkretisointi erilaisten prototyypin avulla. Nopeasti tehtyjen prototyyppien avulla voidaan kokeilla todella kustannustehokkaasti ideoiden toimivuutta todellisissa ympäristöissä. Kokeilujen avulla voidaan päättää kannattaako kokeilua jatkaa ja viedä jopa tuotantoon saakka. Tavoitteena kokeilemalla kehittämisessä on luoda uusia tuotteita, palveluja ja kehittää innovatiivista liiketoimintaa. (Kälviäinen, 2021)

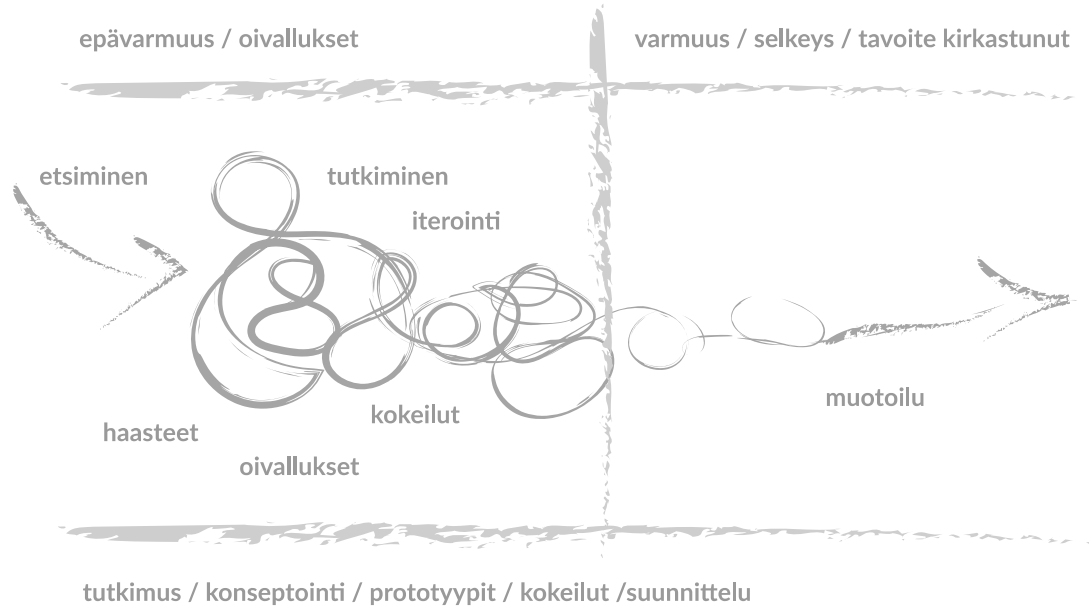
Kehittävissä kokeilemisessä otetaan käyttöön iteratiivisuus, yksinkertaisuus ja nopeasti saatavilla olevien resurssien hyödyntäminen. Tarkoitus on ratkaisun kokeileminen todellisessa käyttöympäristössä käyttäjien kanssa jo idean asteella. Ratkaisun kehittäminen erilaisten ja eriasteisten kokeilujen kautta – kokeileva kehittäminen ei ole valmiin ratkaisun pilotointia. Kokeileva kehittäminen soveltuu erityisesti uusien suunniteltavien asioiden kehittämiseen. (Hassi ym. 2015, 24–29)

Kehittämällä kokeileminen on hyödyllistä silloin, kun edessä on jokin uusi kehitettävä asia. Pienillä kokeiluilla kehitettävästä asiasta saadaan tarpeellista kokemusta ennen kuin edetään tai peruutetaan. Näiden kokeilujen ja päätelmien jälkeen voidaan pohtia seuraavaa siirtoa. (Hassi ym. 2015, 24–29)

Kehittäjän täytyy sietää epävarmuutta. Kokeiluissa joutuu välillä sietämään keskeneräisyyttä. Tarkoituksena ei olekaan noudattaa tiettyä sapoluunaa, vaan kokeilujen avulla etsiä parhaat tavat toimia. Kokeilujen tärkein tavoite on kuitenkin vähentää kehitettävään ideaan liittyvää epävarmuutta. (Hassi ym. 2015, 24–29)

Muotoiluajattelun prosessi (The Design Squiggle 2021) on kuvattu kiemurtelevana matkana kohti ratkaisua (kuviot 10). Matkalla tutkitaan, oivalletaan, luodaan konsepteja, iteroidaan ja lopulta matka päättyy ratkaisuun. Kiemurtelu välittää todellista tunnetta epävarmuudesta. Ratkaisukeskeisyys, epävarmuuden sieto sekä olemassa olevien käytänteiden haastaminen kuuluvat prosessiin. Työskentely on, visuaalista, innovatiivista, kokeellista ja usein tulevaisuusorientoitunutta.

Muotoiluajattelun prosessi



Kuvio 10. Muotoiluajattelun prosessi (The Design Squiggle 2021)

7 Palvelumuotoilu

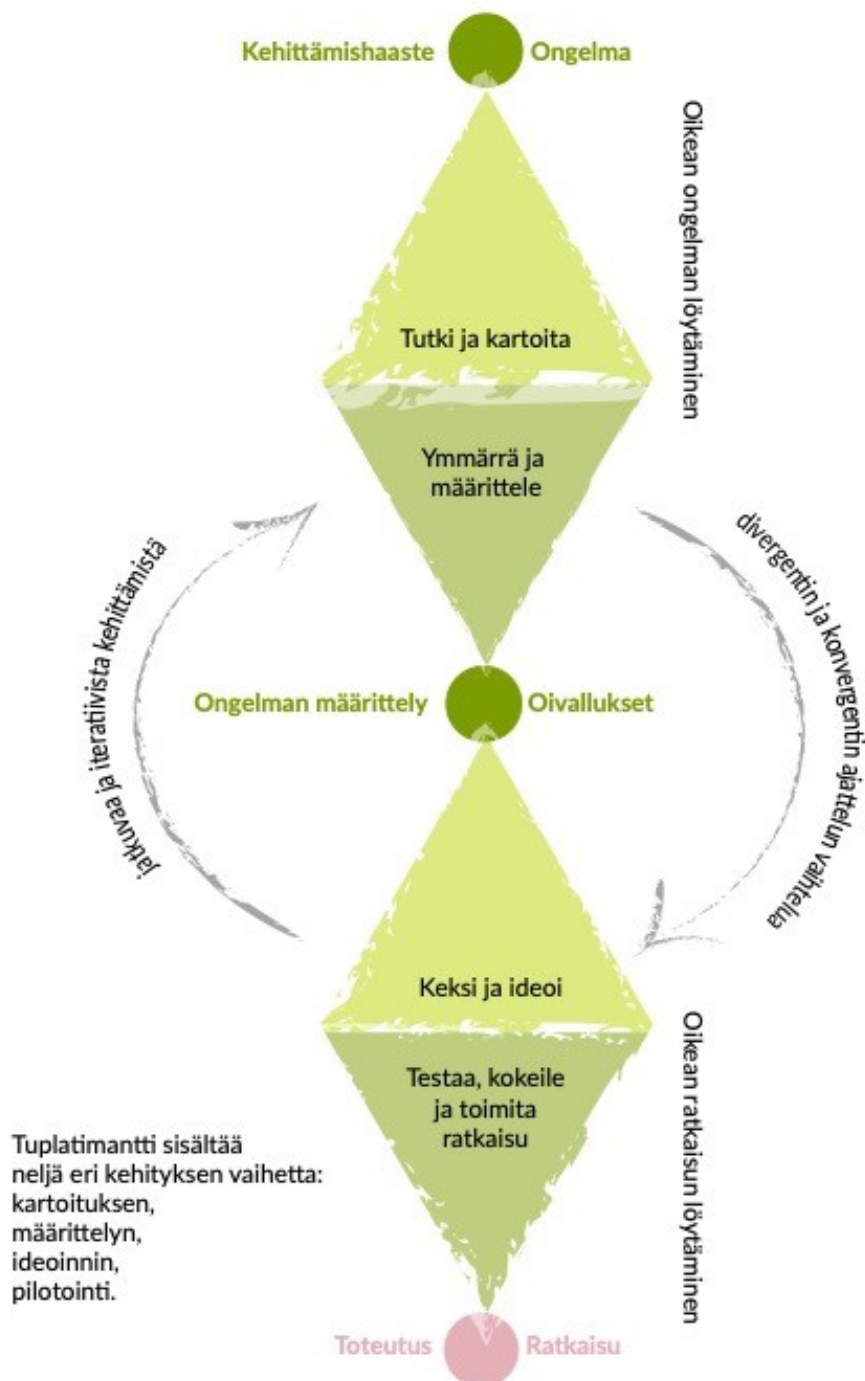
Asiakkaan ymmärtäminen on palvelumuotoilun kulmakivi. Palvelumuotoiluprosessin avulla on mahdollista kehittää asiakaskokemusta, muotoilla parempia palveluita, rakentaa asiakaskeskeistä kulttuuria ja innovoida uutta. Palvelumuotoilu siis auttaa yrityksiä havaitsemaan uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Laadukkaat palvelukokemukset ja kiinnostavat palvelut syntyvät aidosta vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa. Palvelumuotoilussa ajatellaan ihmislähtöisesti ja tarkastellaan, mikä heitä motivoi ja mikä on heille tärkeää. Luovien menetelmien käyttö ja hiljaisen tiedon ymmärtäminen auttaa tutkimaan käyttäjäkokemuksen tasoja. Palvelumuotoilun innovatiivisilla menetelmillä voidaan kehittää palveluita ja tuotteita. Asiakasymmärrystä voi kerryttää perinteisillä markkinatutkimuksilla, kuten tyytyväisyyskyselyillä ja -mittauksilla. Suunnitellessa innovatiivisia palveluja palvelumuotoilun prosessit auttavat yrityksiä ymmärtämään asiakaskokemuksen kontaktipisteitä. Kontaktipisteiden optimoinnilla poistetaan asiakasta mahdollisesti häiritsevät tekijät ja asiakaskokemus saadaan parhaalle tasolle. (DesignCouncil 2022)

Satu Miettinen esittelee muotoilun kolme tutkimustapaa seuraavasti: uuttava oivaltavat menetelmät, arvioivat ja muodostavat menetelmät sekä ennakoivat tutkimusmenetelmät. Prosessien alkuvaiheessa korostuu iteratiivisen suunnittelun tärkeys. (Miettinen 2016, 35)

7.1 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilun prosessia kuvataan usein Design Councilin kehittämällä tuplatimantilla (Äijälä 2020). Kuviossa 11 esitetyn tuplatimantin muoto on laajentuva ja supistuva. Esitetty prosessi on usein luonteiltaan toistuva ja prosessin jokaisessa vaiheessa voidaan palata uudelleen alkuun. Palvelumuotoilun prosessi voidaan jakaa neljään tai viiteen vaiheeseen: Palvelumuotoilutoimisto Palo jakaa vaiheet määrittelyyn, tutkimukseen, suunnitteluun, tuotantoon ja arviointiin (Palvelumuotoilupalo 2022). Laajentuminen kuvaa suunnittelussa vaihetta, jolloin tuotetaan mahdollisimman paljon ideoita. Kun huippu on saavutettu, ideoita aletaan karsia eli supistaa, jotta voidaan tehdä päätös yhdestä isosta ideasta tai aiheesta sen mukaan, mitä ongelmaa milloinkin ollaan ratkaisemassa. Osallistava työskentely on kannustavaa ja kokeilevaa, ideoita tuotetaan paljon ja ryhmän jäsenten innostus on usein tarttuvaa.

Tuplatimantti



Kuvio 11. Tuplatimanttimalli kuvaa myös luovaan ongelmanratkaisuun kuuluvat divergentin ja konvergentin ajattelun. (Palvelumuotoilupalo 2022)

7.2 Palvelumuotoiluprosessin neljä vaihetta

7.2.1 Kartoita ja ymmärrä

Määrittely on prosessin ensimmäinen vaihe, jossa tunnistetaan palvelun haasteet ja mahdollisuudet. Ensimmäisessä vaiheessa on myös kiteytettävä, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa. Oikean ongelman löytyminen ja palveluntuottajan nykytila on esitutkimusvaiheessa määriteltävä tarkasti, jotta muotoutuu selkeä kuva toimintaympäristöstä. Tarkoituksena on kehittää kokonaisvaltainen ymmärrys palveluntuottajasta ja sen tavoitteista. Havainnointi on keino tunnistaa ihmisten hiljaisia tarpeita ja puuttumatta tapahtumien kulkuun selvittää palvelun toimintaa. Vaiheen menetelmiä ovat muun muassa kilpailija- ja trendianalyysi, kyselytutkimus, sidosryhmäanalyysi, havainnointi, haamuasiointi ja henkilöstön asiantuntijoiden haastattelut ja työpajat. (DesignCouncil 2022)

7.2.2 Määrittele ja täsmennä

Tutki ja kiteytä -vaiheessa syvennetään asiakasymmärrystä luovilla menetelmillä. Tavoitteena on rakentaa ymmärrys asiakkaasta ja löytää piilossa olevat asiakastarpeet. Palveluiden suunnittelussa voidaan empatian avulla luoda tuotteita, joita ihmiset eivät vielä edes tiedä tarvitsevansa. Vaiheen menetelmiä ovat muun muassa haastattelut, netnografia, havainnointi, asiakastyöpajat, palvelupolut ja samankaltaisuuskaaviot. (DesignCouncil 2022)

7.2.3 Ideoi ja testaa

Ideoi ja kokeile -vaiheessa kehitellään useita vaihtoehtoisia ratkaisuja ja valittu osa ideoista jalostuu jo toteutuskelpoisiksi palvelukonsepteiksi. Prototyypeillä voidaan kokeilla nopeasti ja kustannustehokkaasti palvelun toimivuus. Onnistuneet kokeilut kertovat, mitkä ratkaisuista ovat elinkelpoisia ja kokeilut myös lisäävät asiakasymmärrystä. Tarkoituksena on suunnitella kehitettävää palvelua testaamalla ideoita ja konsepteja vuorovaikutustilanteissa. Vaiheen menetelmiä ovat muun muassa nopeat kokeilut, prototypointi, läpikävelyt ja muotoilusprintit. (Palvelumuotoilupalo 2022)

7.2.4 Viimeistele ja pilotoi

Pilotointi ja testaus oikeassa palveluympäristössä varmistaa, että palvelu on kilpailukykyinen ja projektissa on ratkaistu ensimmäisessä vaiheessa määritelty ongelma. Vaiheen menetelmiä ovat muun muassa palvelumallikuvaus, tuotteistaminen, pilotointi ja Canvas-työkalut. Palvelumuotoilun työkalupakki sisältää toimintamalleja ja työkaluja jokaiseen vaiheeseen. (Palvelumuotoilupalo 2022)

"Herätetään keksijän aivot. Tärkeintä on ideoiden määrä sekä hyvä, kannustava ja avoin ilmapiiri." Opinkirjo.fi

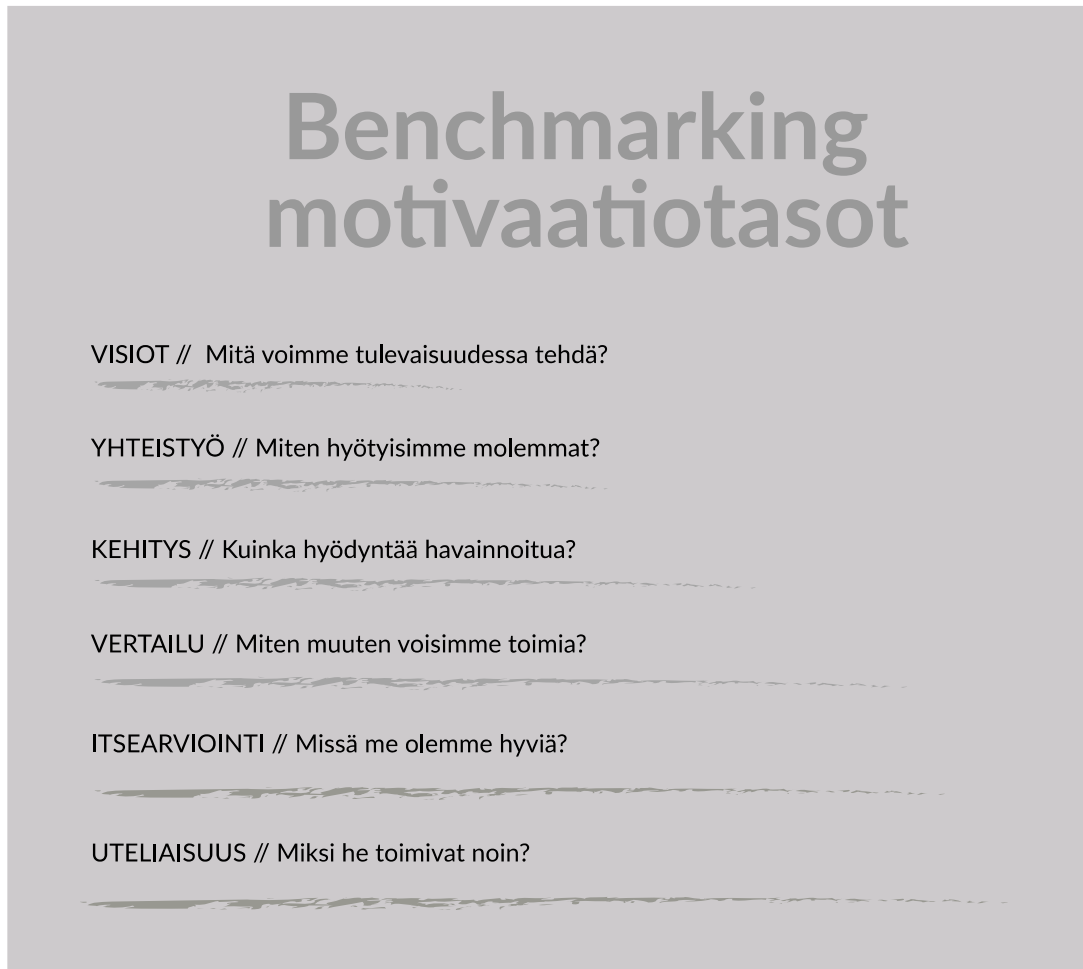
8 Elämyksellisen palvelun muotoilu

8.1 Vertailuanalyysi

Vertailuanalyysin päämäärä on oppia muiden toimijoiden käytäntöjä. On luonnollisesti tärkeää tunnistaa yrityksen vahvuudet ja heikkoudet suhteessa kilpailijoihin. Erityisen merkityksellistä tunnistaminen on myös silloin kun yritykselle haetaan kasvua. Yksi ensimmäisiä analyysin käyttäjiä oli yhdysvaltalainen Xerox Corporation, joka käytti menetelmää saadakseen selville, missä jotain tehdään vähemmällä ajalla, pienemmillä kustannuksilla, vähemmällä resursseilla ja paremmalla teknologialla. Vertailuanalyysi pureutuu markkinan ja eri toimijoiden hahmottamiseen. (Housley 2010)

Se auttaa tunnistamaan myös markkinoiden kehityssuuntia, hahmottamaan yrityksen tämänhetkistä tilaa ja luomaan yhteistyösuhteita. Se myös motivoi muutokseen, sekä innostaa ja kannustaa toimintaan. Vertailuanalyysi tyydyttää uteliaisuutta ja mahdollistaa sosiaalisuuden. Vertailuanalyysi ei siis ole ajatusten ja ideoiden kopioimista. Sen tehokas käyttö vaatii aikaa ja rahaa. (Housley 2010)

Vertailuanalyysin avulla siis peilataan omaa toimintaa kilpailijoihin, oivaltaen ja opiksi ottaen. Kuviossa 13 on kuvattuna vertailuanalyysin motivaatiotasot. Vertailun lopuksi on hyvä pohdita ja kysyä, kuinka visiot, yhteistyö, kehitys, vertailu, itsearviointi ja uteliaisuus palvelevat kehittämistyötä. Yrityksen oma toiminta saattaa vaikuttaa todella hyvältä, mutta on hyvä muistaa, että aina joku on meitä parempi jossain asiassa. On siis luonnollista ottaa hyvä toimija omaksi esikuvaksi. Vertailuanalyysin etuna on, että voidaan välttää muiden tekemät virheet ja toisaalta hyödyntää muiden kehittämiä hyviä toimintatapoja (Niinikoski 2004).



Kuvio 13. Benchmarking eli vertailuanalyysin motivaatiotasot (mukaillen Niinikoskea 2004)

Kohtaamistaiteen ja teehuoneen osalta vertailuanalyysin tekeminen on haastavaa, koska tällä hetkellä vastaavaa toimintaa ei ole tarjolla. Päädyin vertailemaan toimintaa suosittuihin Paint & Party yrityksiin, jotka yhdistävät maalailun viiniin ja rentoon tunnelmaan. Tämän kaltaisia yrityksiä löytyy useita ja heidän markkinoinnissaan käytetään elämyksellisyyttä yhtenä kiinnostavuutta lisäävänä houkutteena. Yritysten toiminnasta löytyy verrannollisia toimintatapoja ja elämyksellisyys korostuu myös heidän tapahtumisissaan.

8.1.1 Paint & Party

Paint & Party on ensimmäisiä viihteellisen maalaamisen konseptin tuottajia Suomessa (kuvio 14). Yritys toimii useilla paikkakunnilla ympäri Suomea ja on asiakaspalautteen mukaan ”Ihan huippua! Hyvä opastus ja todella rentouttavaa.” Konseptille ominaista on, että tilaisuuden pääpaino on viihteellisessä ja hauskassa yhdessäolossa. (Paint & Party 2022)

Paint & Party järjestää huvi- ja hauskanpitopainotteisia maalaustyöpajoja ja kursseja. Tapahtumissa maalataan ohjatusti taideteos, samalla nauttien rennosti ilmapiiristä ja luovuutta edistävästä virvokkeista. Tunnilla keskitytään viihteelliseen ja rentoon illanviettoon, eikä niinkään opetella maalaamisen taitoja. Pyrkimyksenä on tuottaa asiakkaalle onnistumisen kokemus rentouttavassa ja tsemppaavassa ympäristössä. (Paint & Party 2022)

Paint & Party on saanut esikuvansa maailmanlaajuisesta Paint 'n' Sip -konseptista. Yrityksen Paint and Wine maalauskurssit järjestetään ravintolakumppanien tiloissa. Yritykseltä on myös mahdollista tilata Popup- ja yksityistilaisuuksia useiden juhlatilakumppanien tiloihin. (Paint & Party 2022)

Paint & Party kaupasta voit tilata myös valmiit maalauspaketit, joita voi hyödyntää kotoilussa, etäilyssä, karanteenissa tai tilata paketit aktiviteetiksi, vaikka illanviettoon. (Paint & Party 2022)

Tuotteen ja tapahtuman kohderyhmä on melko laaja, vaikka ensivaikutelma on alkoholin ja maalailun yhdistäminen. Tarkemman tutustumisen jälkeen on selvää, että yritys taipuu hyvin moniin tilaisuuksiin ja kaupan valikoima on kattava. Kokonaisuudesta jää iloinen ja innostava mieli. (Paint & Party 2022)

PAINT&PARTY

Paint & Party 

Varaa paikkasi

Joululomamme ajan
11.1.2022 asti
kotipakettimyynti on
tauolla! Video-ohjeet
teoksiin ostettavissa
normaalisti.

Hyvää joulua ja uutta vuotta
-22!

**YKSITYISTILA
TAITEEN HUVI
PARISSA**

paintparty.fi



Kuvio 14. Paint & Party toimii yhteistyössä ravintoloiden kanssa.

8.1.2 Paints and Friends

Paints and Friends yrityksen perustajat ovat kaikki kuvataiteen opettajia ja ovat jo vuodesta 2018 järjestäneet muun muassa Paints and Wine tapahtumia Helsingissä (kuvio 15). Tapahtumassa osallistujat saavat maalata abstraktin maalauksen ja tuoda lempijuomaansa mukaan siemaittavaksi. (Paints and Friends 2022)

Viini on omakustanteinen, mutta viinilasit löytyvät paikan päältä. Tapahtumat ovat rentoja ja työpajassa osallistujat pääsevät inspiroitumaan väreistä ja maalaamaan luovalla tavalla

omannäköisen työn. Vaikka osallistujalla on mahdollisuus toteuttaa työ omalla tyyllillään, he saavat kuitenkin asiantuntevan ohjauksen. (Paints and Friends 2022)

Kertaluontoisten työpajojen lisäksi yritys järjestää myös taidekursseja, kuten "Paints and Plants" kesäleirejä lapsille. Yritykseltä on mahdollisuus tilata myös ohjelmaa yksityistilaisuuksiin. Työpajat järjestetään yrityksen omissa avarissa tiloissa Helsingissä. Yrityksen sivuilta löytyy myös kauppa, josta innostunut asiakas saa kätevästi taidetarvikkeet, lahjakortit ja kangaskassit. (Paints and Friends 2022)

Tuote vaikuttaa kiinnostavalta ja koronan myötä myös täältä löytyy valmiit paketit etänä järjestettäviin hetkiin. Kaupasta tilattavissa olevat taidetarvikkeet ovat laadukkaita ja taide menetelmissä on runsautta, joten varmasti kaikille löytyy se mieluinen työpaja. (Paints and Friends 2022)



Kuvio 15. Paints and Friends toimii Helsingissä omissa tiloissaan.

8.1.3 Paint and wine

Paint&Wine studioita löytyy Tampereelta, Oulusta, Rovaniemeltä ja Jyväskylästä. Ensimmäinen Paint&Wine tapahtuma järjestettiin 2019 Oulussa (kuvio 16). Tapahtumassa järjestäjä tarjoaa kaiken, mitä tarvitaan maalaamiseen ja osallistuja tuo juomat itse. Tavoitteena on antaa mahdollisuus tuntea Van Goghin luovuudentuskaa ja Salvador Dalin inspiraatiionsyäkysiä turvallisesti taidemaalarin johdolla ja viiniä siemailten. Taustalla on myös ajatus

siitä, että koulujen kuvataidetunneilla traumatisoituneet yksilökin löytäisivät tekemisen ilon ja uskaltaisivat päästää luovuuden valloilleen. (Paint and Wine 2022)

Yrityksen verkkokaupasta voit ostaa liput tapahtumien avoimiin iltoihin ja myös lahjakorttien ostaminen verkkokaupan kautta on mahdollista. Kaupassa ei ole tarjolla vastaavaa tuotevalikoimaa kuin edellisillä toimijoilla. Tilauksesta voidaan järjestää myös jopa 30 maalaajan tapahtumia. Ikäraja tapahtumiin on K 18 ja jokainen Paint&Wine kestää 1,5 h - 2 h ohjaajan kanssa. (Paint and Wine 2022)

PAINT&WINE

TUTUSTU

HINNASTO

Paint & wine

PELISÄÄNNÖT

Paint & Wine on hauska eikä kaaja on K 18

Jos joku haluaa maalata ilman väriä se suoraan hahmelle pakottaa ei saa

Studoi lamne myydy väriä Ei edes suua

summa vastaan

Nautithan värisi kohtuullisesti emme kannata ketaan kotona

Mallimme tarjoamme maalaajille lähtekanssas jatkoille

OULU-TAMPERE

paintandwine.fi

Kuvio 17. Paint&Wine studioita löytyy useilta paikkakunnilta.

8.2 Yhteenveto vertailuanalyysistä

Paints and wine konseptilla toimivat yritykset olivat lopulta oiva vertailukohde omalle kehittämistyölleni. Pelkkään varausjärjestelmään, joka oli kaikilla nettivaraus, tutustuminen oli silmiä avaava katsaus. Sivustoilla oli tuotteet galleriassa, josta asiakas saattoi tilata haluamansa työpajan. Tuotteissa oli lopulta aika vähän eroja ja kaikista päällimmäisenä jäi mieleen hauskanpito, rentous ja uniikki teos, joka asiakas sai kotiin vietäväksi. Haastavammissa teoksissa maalauksen saattoi hakea kotiin kuivumisen jälkeen. Potentiaalisilla asiakkailla oli saatavilla laajasti informaatiota niin tuotteista, palveluista kuin itse yrityksestä, minkä seurauksena asiakas oli yhä tietoisempi mahdollisista tarjouksista tai uusista toiminnoista.

Yrityksistä vain yksi järjesti työpajoja omissa tiloissa. Tarvittaessa hekin järjestivät tilaisuuksia ravintolassa tai vaikka tilaajan omissa tiloissa. Kaksi muuta toimijaa järjesti työpajoja pääsääntöisesti vakiintuneiden yhteistyökumppaneiden tiloissa, jotka lähes poikkeuksetta olivat ravintoloita. Viinin juominen ei missään yrityksessä sisällynyt työpajojen hintaan ja juominen ei ollut pakollista. Ajatuksena kaikilla tuntui kuitenkin olevan, että viini vapauttaa estottomaan taiteiluun. Meillä jokaisella on unelmia. Jos niiden toteuttamiseen vaaditaan lasillinen viiniä, niin kyllä se kannattaa. Taiteelliset unelmat tuntuivat työpajoissa toteutuvan ja ehkä kokemus opastaa ihmisiä eteenpäin kohti itselle merkityksellistä elämää. Mikään tapahtuma ei vaadi aikaisempaa kokemusta tai osaamista maalaamisesta.

Kursseja järjestetään, koska taiteen tekemisen tulisi olla hauskaa, erilaista, hupsua, heittäytyvää ja aivot nollaavaa. Asiakkaiden palaute oli innostavaa ja ylistävää. Minna Ahmonsaari kirjoittaa blogissaan ”Paints and Wine-sessiossa ideana on tuoda joukko toisilleen tuntemattomia henkilöitä yhteen, yhden suuren pöydän ympärille nauttimaan luomisen riemusta. Konsepti kuulostaa jännältä, jopa sellaiselta että helposti kysyy: toimiikohan tällainen Suomessa?” Alun epävarmuudesta huolimatta hän päättää kirjoituksen näin: ”Suositelen tällaista, erilaista, täysin ei-digitaalista tekemistä jokaiselle näinä sosiaalisen median ja digivilskeen aikoina. Minna Ahmonsaari toteaa blogissaan ”Tilaisuuden kesto – kaksi tuntia – on mielestäni lyhyt, olisin mielelläni viettänyt, vaikka tupla-ajan työtäni tehden. Luovuus tarvitsee toteutuakseen aikaa, nyt minulla on tunne siitä, että jouduin tekemään liian nopeita ratkaisuja. Tästä huolimatta odotan innolla sitä, että pääsen noutamaan teokseni, valitsemaan sille arvoisensa kehykset ja miettimään kenelle minä annan Elämän valon lahjaksi.” (tyttösinaoletvahva 2022)

8.3 Törmäytys

Palvelumuotoilu on lähestymistavaltaan ihmiskeskeisestä palvelujen kehittämistä. Eri työskentelyvaiheissa tarvitaan erilaisia metodeja. Tutki ja kartoita -vaiheen suunnittelumetodeja ovat muun muassa tutustuminen jo aiemmin kerättyyn tietoon.

Tutki ja kartoita -vaiheessa haastattelin kohtaamistaitteen ohjaajia ja kartoitin heidän tämänhetkisiä ryhmänohjaus toimintaympäristöjään. Kävi ilmi, että ohjaukset tapahtuvat kouluissa, laitoksissa ja esimerkiksi erilaisten ryhmien päivätoiminnassa.

Pohjatietona toimii myös tehdyt haastattelut Forsman Tean henkilökunnan parissa. Haastattelun perusteella oli selvää, että uusia tuulahduksia ja törmäyksiä kaivataan myös heidän liiketoimintansa parissa. Jaleh Ashtiani Forsman Tealta kertoo yrityksen etsivän uusia ideoita liiketoimintaansa avarakatseisen uteliaasti.

Vertailuanalyysin pohjalta syntyi vaikutelma, että kehittämistyöni tuloksena voisi syntyä toimiva työpajamalli Forsman Tealle. Vertailuanalyysissä tärkeimmäksi asiaksi nousi tekemisen riemu ja siitä syntyneet elämykset. Tämä tuli esille erityisesti asiakkaiden palautteessa yritysten sivustoilla ja sosiaalisessa mediassa käydyissä keskusteluissa.

8.4 Työryhmä kehittämiseen

Elämyksen kehittelyyn tarvitsin työryhmän (kuvio 12). Olin itse ajatellut tarvitsevani joukkoon ainakin yhden kestävän kehityksen asiantuntijan. Siihen rooliin löytyi eläinlääkäri Angelo. Toiseksi halusin ryhmään pedagogisesti taitavan kuvataiteilijan ja siihen rooliin löytyi kuvataideopettaja Wilhelmiina. Aistien ja luontoelämysten asiantuntijana toimi eränkävijä Winski. Itse edustan ryhmässä kohtaamistaidetta ja toimin myös fasilitaattorina. Yhteiskehittämisen avulla nähdään asioita asiakkaiden silmin ja pystytään kehittämään tulevaa työpajaa asiakkaiden tarpeisiin perustuen.

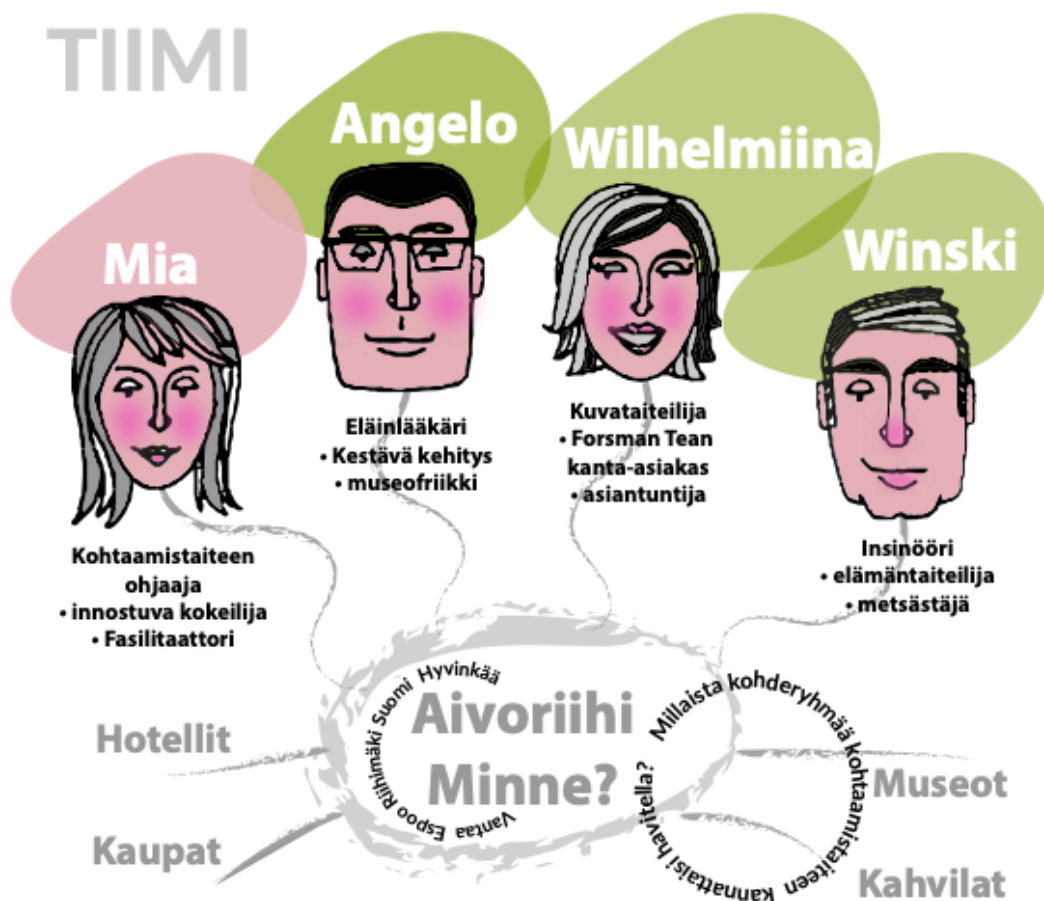
Aloitimme aivoriihellä ja esittelin ryhmälleni ideoinnin kohteena olevan aiheen. Kävimme läpi aivoriihen perussäännöt ja ryhdyimme töihin. Ryhmässä jokainen ideoi kirjaamalla ajatukset ja ideat tarralapuille. Aivoriihi on ongelmanratkaisumenetelmä, jonka tavoitteena on kehittää suuri määrä ideoita (Muotoilupakki 2022). Mitä enemmän ideoita sitä suuremmalla todennäköisyydellä joukossa on myös helmiä. Ensimmäiseksi meidän oli ratkaistava kohdekaupunki. Äänestimme kohdekaupungin omista kotikunnistamme ja ehdolla olivat Vantaa, Lahti, Espoo ja Riihimäki. Kehittämistyön kohdekaupungiksi äänestettiin Vantaa.

Seuraavaksi jatkoimme samalla menetelmällä ratkaisemaan kohdetta. Mikä olisi se yritys, johon haluaisimme kohtaamistaitteen törmäyttää? Ideointivaiheessa ajatuksia syntyi todella

paljon ja ryhmittelimme ne aihealueen mukaan. Tarkastelimme vaihtoehtoja ryhmitellen ne museoihin, kauppoihin, liikuntaan ja muihin.

Arviointivaiheessa keskustelimme hyvin erikoisistakin ideoista, kuten lentokenttä ja lentokone ja parantelimme toistemme ajatuksia. Vetäjänä osallistuin ideointiin, yrittäen samalla pitää tunnelman rentona ja luovana.

Valintavaiheessa yhdistimme ideat ja äänestimme jälleen mielestämme parhaimmat jatkoon. Arviointi ja äänestäminen toteutettiin merkitsemällä sydän parhaan idean viereen. Lopuksi meillä oli kolme parasta ehdotusta käsissämme ja äänestimme niistä voittajan. Voittaja ei ollut yllätys, sillä ryhmitellessäni ryhmässä syntyneitä ideoita, huomasimme pian olevamme kaikki intohimoisia teen juojia.



Kuvio 12. Työryhmän ensimmäisessä aivoriihessä ratkaistavana oli kysymykset kysymykset, minne ja kenelle.

Määritä-vaiheen suunnittelumetodina käytimme brainwritingia, jossa osallistujat kirjoittavat mahdollisia tarinoita erilaista teelaaduista ja niihin liittyvistä työpajaideoista. Brainwriting-menetelmässä tarvitaan 4–6 henkilöä, jotka kirjoittavat paperille 3 ideaa 5 minuutissa. Ryhmäläiset vaihtavat papereita keskenään, antaen oman paperinsa oikealla puolella istuvalle kaverille. Sama tehdään uudestaan ja kaiken kaikkiaan kierroksia käydään läpi kuusi. Syntyneet ideat kerättiin kirjalliseen ajatuskarttaan, mistä sitten seuraavassa vaiheessa loimme lopulliset työpajatehtävät. Otteita brainwriting ideoinnin aikana syntyneistä tarinoista:

”Lapsang sow on syntynyt tilanteessa, missä teenlehdet piti saada nopeasti kuivumaan. Käytettiin hehkuvia hiiliä ja niistä teehen siirtyi savunmaku. Teen lehdet pelastuivat tällä menetelmällä mätänemiseltä. Eräänlainen Fenixlintu -tarina. Tehtävään siirtyy välineeksi hiili. Teemana lintu, joka symbolisoi uuden alkua. Voidaan tehdä näin tarina jokaiselle teelle. Jokainen tehtävä saa tarinan ainesosistaan ja symboleistaan. Kohtaamistaitteen virittäytyminen tapahtuu näillä tarinoilla, äänillä, tuoksuilla.” Wilhelmiina

”Minulle tulee mieleen José Saramago, jota Saku Tuominen siteeraa kirjassaan: Kuinka puut kasvavat. Menee jotenkin näin: Meille on annettu hajuaisti, mutta emme haista, meille on annettu makuaisti, mutta emme me maista. Sitten meillä on vielä tuntoaisti, mutta emme me tunne. Haluaisin että näissä tehtävissä niin virittäytymisessä kuin taidetyöskentelyssäkin olisi aikaa pysähtyä näiden aistien äärelle.” Winski

”Magneettinen aisti ihmisiltä puuttuu. Fenix-linnulla se varmaan on? Emmekä me kuule infraääniäkään. Voisiko taidetyöskentelyssä maalata suunnistusta ja maan magneettikenttää. Meneekö jo liian vaikeaksi? Taipuuko kohtaamistaide ihan mihin vaan? Luodaan virittäytyminen vaan valmiisiin ja hyväksytyihin tehtävään.” Angelo

”Virittäydy savulla, lämmöllä ja vaikka höyhenet tuntoaistiin. Voisihan ihan faktaakin kertoa ihmisen aisteista ja miksei eläintenkin. Mehiläinen ja sen työmäärä! Jos ihmiset sen tietäisi niin kyllä ne arvostaisivat hunajaa teessään. Hiili ja ehkä se perinteinen kohtaamistaitteen tehtävä voisi olla vaikka mäntytehtävä.” Mia

Kehitä-vaiheen suunnittelumetodina käytimme pisteytystä. Tässä vaiheessa meillä oli suuri määrä ideoita ja pisteytys tuntui kätevältä tavalta ratkaista ryhmäläisten mielestä toimivimmat ehdotukset. Ryhmäläiset saivat antaa yhdeksän pistettä parhaalle katsomalleen idealle, kuusi pistettä toiseksi parhaalle ja kolme pistettä kolmanneksi parhaalle. Lopputuloksena meillä oli selkeä käsitys, mikä ideat olivat ylitse muiden.

Pilotointivaiheessa tuote viimeistellään, valitaan ne ratkaisut, joilla katsotaan olevan potentiaalia ja jotka mahdollisesti viedään markkinoille. Testauksessa kävimme koko seremonian läpi kohtaamistaitteen näkökulmasta, joten varsinainen teetietous jäi tässä pilotoinnissa oman tietämyksemme ja keskustelun varaan. Jokainen kohtaamistaitteen työpaja Forsmanin teemymälässä alkaa teehekellä ja virittäytyminen johdattaa ajatukset luontevasti myös myymälän valikoimiin. Yrittäjän kannalta tämä ei siis ole pelkästään kohtaamistaitteen työpaja, vaan myös tapa markkinoida omia tuotteitaan luontevasti.

Kokoamani tiimi kehitti lopuksi käyttäjäprofiilit Pinen ja Gilmoren (1999,35) teoriassa esitettyjen elämyksen neljän ulottuvuuden innoittamana. Ajatuksena on opetuksellisuuden löytävän jokaisesta työpajasta, joten viihteellinen, esteettinen ja todellisuuspakoinen ulottuvuus ohjaa nyt työpajojen sisältöä ja käyttäjäprofiilien luonnetta.

8.5 Käyttäjäprofiilit ja persoonat

Käyttäjäprofiilit ja niiden luominen on yksi palvelumuotoilun menetelmistä. Käyttäjäprofiilin avulla voidaan eläytyä käyttäjän asemaan (Innokylä 2022). Asiakasymmäryksen kasvattamisessa lähdetään liikkeelle Forsman Tea Oy:n nykytilanteen kartoittamisella haastatteluin. Forsman Tealla on omat asiakastutkimuksen yhteydessä luodut asiakasprofiilit. Profiilit on kehitetty nettikauppaa varten, eivätkä ne nyt sellaisenaan palvele tätä kehittämistyötä.

Koska palvelumuotoilun lähtökohtana on potentiaalisen ja nykyisten asiakkaiden ymmärtäminen lähdimme rakentamaan uusia profiileja kohtaamistaitteen tapahtumia ajatellen. Tavoitteena on ymmärtää todellisuus, jossa asiakas elää ja toimii. Organisaation syvälinen ymmärrys asiakkaista on keskeinen osa liiketoiminnan menestystä. Asiakaspotentiaalini kolme tasoa määrittivät myös profiiliemme kehittämistä. Ensimmäisen tason ”erittäin todennäköinen” ovat niitä, jotka helposti kiinnostuvat toiminnastamme. Toisen tason ”kieltäytyvät” ovat ehkä kiinnostuneita, mutta vaativat suostuttelua ja kolmannen tason tutkimattomat asiakkaat ovat niitä, jotka ovat vielä ulottumattomissa (Kim & Maubourgne 2017, 205)

Käyttäjäprofiilit havainnollistavat käyttäjä kuvauksia ja havainnollistavat visuaalisesti potentiaalisia palvelun käyttäjiä. Käyttäjäprofiilien keinoin hahmotetaan käyttäjäryhmien ominaisuuksia ja hahmotellaan arkkityyppisiä ihmiskuvia käyttäjistä. Käyttäjäprofiilit helpottavat kuvitellun käyttäjän maailman ymmärtämistä ja ne pohjautuvat usein tutkimusaineistoon,

joka on kerätty esimerkiksi haastatteluin, havainnoinnein tai tutkimustietoa analysoimalla. Luonnehdinnat kertovat usein persoonan iästä, sukupuolesta, käyttäytymisestä, asenteista, taidoista ja päämääristä. Kehittäjätiimimme jäsenistä osa ollut Forsman Tean asiakkaana jo pitkään ja osallistunut muun muassa yrityksen järjestämiin avoimiin maistelutilaisuuksiin. Hyödynsimme heidän kokemustansa yrityksestä ja otimme mukaan myös nettikauppaa varten kehitettyjen profiilien aineistoa. Kohtaamistaitteen näkökulmasta meillä ei ollut käytettävissä dataa, joten käsitykset potentiaaleista osallistujista pohjautuvat paljolti ohjaajan koulutuksessa saatuun niin sanottuun hiljaiseen tietoon. Tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä käyttäjäpersoonat ovat käytännöllisiä ja niiden avulla tuotteet ja palvelut optimoidaan toimimaan (Holma ym. 2021, 136).

Koska kestävä kehitys kulkee kehitystyön rinnalla, otimme mukaan myös Sitran kestävän elämäntavan motivaatioprofiilit. (Liite 2) Mikä motivoi meitä suomalaisia? Motivaatiotekijöitä ymmärtämällä voimme innostaa kaikkia tekemään itselleen merkityksellisiä valintoja ja tekoja, jotka ovat myös ympäristön kannalta kestävämpiä. Sitran motivaatioprofiilien yhteenvedossa Design Unionin maaliskuun luovien alojen Kestävä arki aamukahviwebinaarissa Sitran johtava asiantuntija Sari Laine toteaa Suomalaisten yleisinä motivaatiotekijöinä tunnistettavan esimerkiksi itsenäisyyden, omannäköisen elämän, perhesuhteiden ja arkisten ilojen kokemisen. Samalla hän mainitsee meidän elämäntapojen kestävyysvaikutteita ja motivaatiota lisääviä seikkoja löytyvän muun muassa kotimaisuudesta, esimerkkinä toimimisesta, sivistyksestä, tasa-arvosta ja ekologisuudesta. Sari pohtii päivittäin ihmisten innostumista muutokseen sekä pienten tekojen muuttumista tavoiksi. Kestävä arki -tiimissä Sari erityisesti etsii kokeilujen avulla ketteriä tapoja testata uusia toimintamalleja ja pyrkii aina vain paremmin ymmärtämään meidän kaikkien motiiveja muuttaa arkea kestävämmäksi. (Laine 2022)

Työskentelyymme vaikutti myös tieto, että yksi megatrendeistä vuonna 2022 on JOYNING – jatkuvasti läsnä oleva, mutta jatkuvasti kehittyvä ihmisen tarve luoda merkityksellisiä yhteyksiä (Tredwatching 2022).

Näistä lähtökohdista kokoamani tiimi lähti kehittämään käyttäjäprofileja. Pinen ja Gilmoren (1999,35) teoriassa elämyksen neljä ulottuvuutta olivat: viihteellinen, esteettinen, opetussellinen ja todellisuuspakoinen. Näistä määrittelyistä syntyivät profiilit Annikki, Vellamo ja Lemmikäinen.

Ensimmäinen kohtaamistaitelle ja teehuoneelle luotu käyttäjäprofiili on Annikki (kuvio 18). Annikki on 43-vuotias, todellisuuspakoinen media-alan yrittäjä Vantaalta, joka on innostunut flow-kokemuksista. Hän mielellään unelmoi ja matkustamisen vuoksi on vierailut useissa eksoottisissa paikoissa.

Todellisuuspakoinen

Annikki kokee olevansa todellisuuspakoinen, mutta ottaa mielellään mukaan myös ripauksen opetuksellisuutta, kestävästä kehitystä ja estetiikkaa.



Kuvio 18. Käyttäjäprofiili Annikki

Toisena profiilina on 58-vuotias, esteettinen Lemminkäinen (kuvio 19). Hän harrastaa kaikkea kaunista. Lemminkäiselle on tärkeää, että hän saa viettää kiireetöntä aikaa ihmisten kanssa. Harrastukset täyttävät jo Lemminkäisen arkea, mutta hän on kauneuden nälässään valmis osallistumaan tapahtumiin, jossa voi esteettisyyden lisäksi törmätä ihmisiin. Lemminkäinen haluaisi myös törmätä ihmiseen, josta hän voisi todeta WOW – miten ihana. Lemminkäisen mielessä saattaa olla jo samankaltainen tapahtuma paikallisen panimon tiloissa, jossa virittäytyminen tapahtuu mallaslaatuja ja humalalajikkeita tutkaillen.

Esteettinen

Lemminkäinen on kiinnostunut esteettisistä kokemuksista ja näkee tilaisuuden kiinnostavana jos voi olla tapahtumassa myös aktiivinen tekijä.

**Käyttäjäpersoonaa
Lemminkäinen, 58**

Lemminkäinen on helsinkiläinen insinööri, joka ei voi vastustaa hyvää ruokaa ja kauniita asioita.

Kokemus:
Esteettisyys eli "silmän ruoka" on yksi merkittävimmistä ulottuvuuksista joita Lemminkäinen palveluilta toivoo.

Tavoitetila:
Teehetki kauniissa ja viehättävässä ympäristössä viekoittelevien tuoksujen kera kuulostaa houkuttelevalta. Mahdollisuus osallistua japanilaiseen taiteluun saa hetken kuulostamaan vielä kiinnostavammalta.

Lemminkäisen tarina:
Palvelu on onnistunut jos saan viettää kiireetöntä aikaa ihmisten kanssa.

Elämän motto:
"Paras tie on sellainen, joka johdattaa sinut ihmisen luo."

Kuvio 19. Käyttäjäprofiili Lemminkäinen

Kolmantena on viihteellinen 26-vuotias Vellamo (kuvio 20). Vellamo on vielä kiinni opinnoissa ja suhtautuu kaikkeen avoimesti. Hän kokeilee mielellään uusia asioita ja tuo mukanaan tilaisuuteen kuin tilaisuuteen uusia, ystäväpalvelussa tapaamiaan ihmisiä. Vellamon unelmana on opiskella meribiologiksi ja perustaa perhe ennen kuin täyttää kolmekymmentä. Vellamo käyttää aikansa elokuvissa, palstaviljelmillä ja tapaa ystäviään. Vellamo haluaa muuttaa maailmaa ja pyrkii siksi vähentämään kaikkea kulutusta. Kohtaamistaitteessa häntä viehättääkin juuri asioiden kierrättäminen: käytetyt teenpurut voi käyttää, vaikka taiteeseen.

Viihteellinen

Vellamon saa liikkeelle kaikilla elämyksen elementeillä ja erityisesti viihteellisyydellä. Todellisuudenpakoa hän ei tavoittele.

VILJELY
KEKE



Käyttäjäpersoona
Vellamo, 26

ELOKUVAT

YSTÄVÄ

Vellamo on mieletään vedenhaltija ja kiinnostunut kestävästä kehityksestä. Lähimatkailu ja retkeily pitävät Espoolaisen liikkeessä.

Kokemus:

Viihteellisyys on se kokemus missä Vellamo viihtyy. Arjessa on paljon murehdittavaa, joten vapaalla hän heittää ns. aivot narikkaan

Tavoitetila:

Kuppi teetä ja taidetta ilman aivoja! Kuu-
lostaa niin mun hetkeltä! Halua kokea
"ahaa" -elämyksen jonka jälkeen ajattelen
asioista ehkä jotenkin toisin..

Vellamon tarina:

Olen mukana ystäväpalvelussa ja olisipa
kiva tuoda ystäviä tänne taiteilemaan. T

Elämän motto:

"Menneisyys on oppitunti.
Nykyhetki lahja. Tulevaisuus syy jatkaa."

Kuvio 20. Käyttäjäprofili Vellamo

8.6 Työpajat: Kastepisara, Kataja ja Hunajapensas

Kehitystyön työn, käyttäjäprofiilien ja vertailuanalyysia apuna käyttäen Forsman Tea Oy:lle kehitettiin kolme työpajaa, joiden virittäytymishetket rakennetaan teemyymälän tuotteiden ja estetiikan avulla. Niissä huomioidaan kehitellyt käyttäjäprofiilit ja työpajoista löytyy kullakin käyttäjäryhmälle suunnattu työpaja. Valittuihin teetuotteisiin on muotoiltu moniaistiset kokonaisuudet, joiden avulla Forsman Tea Oy:n tulevat työpaja-asiakkaat pääsevät kokemaan samankaltaisten WOW – miten ihanaa elämyksen, kuin kehittäjäryhmän osallistujatkin. Palautteen kehittäjätiimi antoi kirjallisesti – WOW – miten ihanaa palautetta.

”Siis ihan mieletön kokonaisuus. Teen lehti avautuu juomassani ja sama tapahtuu oikeastaan tämän taidetyöskentelyn aikana – kun vaan maltan pysähtyä hetkeen ja antaudun katsomaan tapahtumaa oikein kunnolla. Teellä voi oikeesti maalata! Mielettömän hienot on meidän kaikkien teokset. Olen osallistunut myös viiniä ja taidetta iltoihin, ja tää ei kyllä yhtään häviä niille illoille. Ja Teidän arvostuskierroksenne palaute sai minut melkein kyynelehtimään.” Angelo

8.6.1 Kastepisara

Kastepisara (kuvio 21) on suunniteltu viihteelliselle Vellamolle. Työpajassa virittäytyminen aloitetaan moniaistisesti Kastepisara teehen tutustuen. Teen kastepisaran muoto johdattaa meidät veden äärelle. Pohdimme hetken veden olemusta ja sen tilaa nykymaailmassa kestävän kehityksen näkökulmasta. Taustalla kuuluu veden solinaa. Tuoksut, lämminjuoma ja teen muodonmuutos hämmästelävänä.

Kohtaamistaiteen tehtävänä on virta, jossa hyödynnetään teen lehtiä muun muassa virran muodon suunnittelussa. Testaajan kokeilut ennen varsinaisen teoksen tekoa (kuva 1). Virittäytymisen jälkeisessä taidetyöskentelyssä testataan ensin välineiden toimivuus ja tuntu ohjaajan ohjeistuksen mukaan. Tällöin kaikille tulee varmuus ja levollinen mieli ennen varsinaisen työn aloittamista. Luottamus ohjaajaan, ryhmään ja itseensä on tärkeä osa kokonaisuutta.



Kuva 1. Kuvassa kokeillaan käytössä olevia materiaaleja ja tavoitellaan aallon rytmiä.



Japanilaistyyppinen Kastepisara

Vihreä tee, jota kasvatetaan Kiinassa ja käsitellään japanilaisin menetelmin. Lehdet rullataan kastepisaran muotoon. Teen hienostunut maku on tuore ja aromikas. Juoma kupissa on kellertävän vihreää.

Poimimisen jälkeen kokonaiset lehdet höyrytetään ennen muotoilua. Höyryttäminen lopettaa teen hapettumisen ja takaa kauniin vihreän värin. Kastepisara rullataan, joten sen aromit säilyvät paljon pidempään kuin rullaamattoman vihreän teen. Rullaaminen tekee teestä myös fyysisesti kestävämpää. Haudutuksen jälkeen huomaat, että kastepisaran muotoiset pallot ovat muuttuneet sihdissäsi kokonaisiksi teenlehdiksi.

lähde: Forsman Tea Oy

Kastepisara

Elämys

Virittäytyminen

Tehtävään virittäydytään moniaistisesti Kastepisara teehen tutustuen. Teen kastepisaran muoto johdattaa meidät veden äärelle ja pohdimme hetken veden olemusta ja sen tilaa nykymaailmassa kestäväen kehityksen näkökulmasta. Taustalla kuuluu veden solinaa. Tuoksut, lämminjuoma ja teen muodonmuutos.

Taidetyöskentely

Kohtaamistaitteessa osallistujalle mahdollistetaan monitasoinen ja kerroksellinen kokemus erilaisilla strukturoiduilla ohjausteoilla. Ohjaaja vaiheistaa, havainnollistaa sekä materiaalien, että tekniikoiden hallinnassa. Materiaalien aisteja stimuloivia kokemuksia hyödynnetään virittäytymisessä ja työskentelyssä. Työskentely on ohjattua, mutta kuitenkin niin, että osallistujien omille valinnoillekin jää tilaa.

Arvostaminen

Arvostuksen antaminen ja vastaanottaminen tuottaa parhaimmillaan koko ryhmälle voimaannuttavan kokemuksen. Ohjaaja toteuttaa ja ohjaa kierroksen.



Kohtaamistaide / virta

Kuvio 21. Virta tehtäväkokonaisuus

8.6.2 Kataja

Kataja (kuvio 22) on suunniteltu esteettiselle Lemminkäiselle. Työpajassa tehtävään virittäytyään katajanmarjaa ja katajanoksa tutkien (kuva 2). Katajainen tee johdattaa meidät metsään, jossa voimme tuntea, koskettaa, maistaa ja tuoksutella katajan neulasia ja lämmintä juomaa nautiskellen. Keskustelua ilmaston muutoksesta ja kasvien selviytymisestä lämpenevissä olosuhteissa. Virittäydymme myös imitoimalla puuta. Seisomme ryhdikkäänä ja kurotamme oksat kohti taivaita. Emme unohda juuria, jotka jaloissamme janoavat vettä. Nautimme maisemasta ja olemme tyytyväisiä neulasiimme.

Kohtaamistaiteen tehtävänä on oksa, joka toteutetaan teellä ja musteella maalaten sekä rosmariinin oksaa hyödyntäen. Tila täyttyy tuoksuista ja linnun laulusta. Omat oksat kehystetään ja ripustetaan näyttelytilaan arvostettavaksi. Arvostuksessa pyrimme kertomaan tunnelman ja havaitsemaan töiden kauniit yksityiskohdat. Uskomme puiden selviävän.



Kuva 2. Oksa tehtävässä virittäytyään katajalla, männyllä ja rosmariinilla.



Katajaista teetä katajaiselle kansalle

Luomu Earl Grey Katajanmarja on musta tee, johon on lisätty bergamottijyä. Lisämakua tähän perinteiseen Earl Greyhin on ammennettu katajanmarjoista ja rosmariinista. Mausteet antavat teelle miedon pihkaisuuden ja vivahteen raikasta yrttisyyttä.

Pussien läpi voit ihailia sekoitusta mustaa teetä, rosmariinia ja katajanmarjaa.

Earl Grey Katajanmarja sopii nautiskelijoille, jotka arvostavat teessään perinteistä englantilaista mustan teen olemusta, mutta rakastavat leikitellä luonnon mauilla. Vivahteikas katajanmarja saa nautiskelijan palaamaan aina takaisin.

lähde: Forsman Tea Oy

Kataja

Virittäytyminen

Tehtävään virittäydytään katajanmarjaa ja katajanoksaa tutkien. Katajainen tee johdattaa meidät metsään, jossa voimme tuntea, koskettaa, maistaa ja tuoksutella katajan neulasia ja lämmintä juomaa nautiskellen. Keskustelua ilmaston muutoksesta ja kasvien selviytymisestä lämpenevissä olosuhteissa.

Taidetyöskentely

Kohtaamistaitteessa osallistujalle mahdollistetaan monitasoinen ja kerroksellinen kokemus erilaisilla strukturoiduilla ohjausteilla. Ohjaaja vaiheistaa, havainnollistaa sekä materiaalien, että tekniikoiden hallinnassa. Materiaalien aisteja stimuloivia kokemuksia hyödynnetään virittäytymisessä ja työskentelyssä. Työskentely on ohjattua, mutta kuitenkin niin, että osallistujan omille valinnoillekin jää tilaa.

Arvostaminen

Arvostuksen antaminen ja vastaanottaminen tuottaa parhaimmillaan koko ryhmälle voimaannuttavan kokemuksen. Ohjaaja toteuttaa ja ohjaa kierroksen.

Elämys

Kohtaamistaide / oksa



Kuvio 22. Oksa tehtäväkokonaisuus

8.6.3 Hunajapensas

Hunajapensas tehtävä on suunniteltu todellisuuspakoiselle Annikille. Annikin kanssa viritäydytään hunajapensaan ja kanervankukan lämmittäessä kehoa. Keskustelemme hetken pölyttäjästä ja niiden mahdollisesta katoamisesta. Luontokato ja pölyttäjien tilanne tänään mietityttää myös teen juojia. Teen kanssa nautiskelemme vielä passionhedelmää ja viritämme aistimme valmiiksi eksotiikkaan, valmiiksi väreillä ilotteluun.

Kohtaamistaitteen tehtävänä on monotypia, joka saa jokaisen sitä kokeilleen hämmästyämään, kuinka värit elävät pinnoilla ennen ja jälkeen painatuksen. Konkarillekin kokemus on pysäyttävä, koska menetelmää on mahdoton ennustaa ja hallita. Työt ovat värikylläisiä ja herkullisia (kuva 3) – WOW-elämystä on vaikea välttää.



Kuva 3. Herkulliset värit virittävät hunajapensas tehtävään.



Hunajaiset haaveet

Kanervan kukalla ja passionhedelmällä maustettu hunajaisen pehmeä honeybush lämmittää kehoa ja mieltä. Honeybush on rooiboksen tavoin autiomaayrtti, mutta maultaan hunajaisempi. Sopii erityisesti rentouttaviin iltahetkiin.

Honeybush eli hunajapensas on rooiboksen tavoin luonnostaan kofeiiniton juoma ja sisältää hyvin vähän tanniineja, joten se ei kitkeröidy pitkäaikään hauduttaessa.

lähde: Forsman Tea Oy

Hunajapensas

Elämys

Virittäytyminen

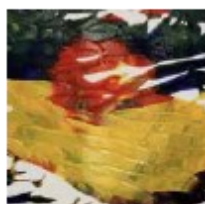
Hunajapensaan ja Kanervankukan lämmittäessä kehoa keskustelemme hetken pölyttäjistä ja niiden mahdollisesta katoamisesta. Luontokato ja pölyttäjien tilanne tänään.

Taidetyöskentely

Kohtaamistaitteessa osallistujalle mahdollistetaan monitasoinen ja kerroksellinen kokemus erilaisilla strukturoiduilla ohjausteoilla. Ohjaaja vaiheistaa, havainnollistaa sekä materiaalien, että tekniikoiden hallinnassa. Materiaalien aisteja stimuloivia kokemuksia hyödynnetään virittäytymisessä ja työskentelyssä. Työskentely on ohjattua, mutta kuitenkin niin, että osallistujan omille valinnoillekin jää tilaa.

Arvostaminen

Arvostuksen antaminen ja vastaanottaminen tuottaa parhaimmillaan koko ryhmälle voimaannuttavan kokemuksen. Ohjaaja toteuttaa ja ohjaa kierroksen.

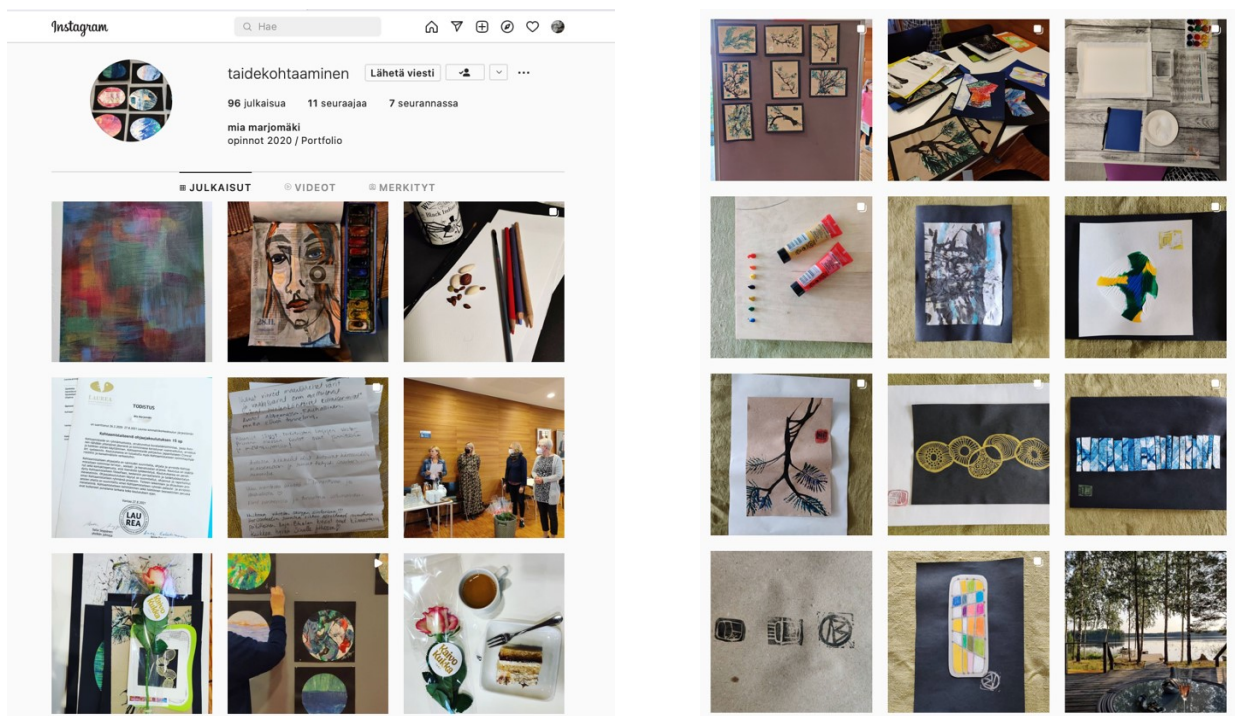


Kohtaamistaide / hunaja

Kuvio 23. Monotypia tehtäväkokonaisuus

8.7 Näyttely, arvostus ja jakaminen

Kohtaamistaitteen työpaja päättyy aina näyttelyyn, joka voidaan järjestää joko tilaisuuden päättyessä toimipaikan tiloissa tai digitaalisesti erilaisilla alustoilla. Me keräsimme teokset lopuksi Instagram-näyttelyksi ja sivustolle pääsi mukaan kutsuttuna. Tämä sivusto toimi myös hyvänä arkistona kehittämistyön aikana (kuva 4). Yhteiskehittämisen työpajoissa näyttelytilana toimivat kodin seinät ja arvostuskierros käytiin osallistujien kanssa keskustellen. Kohtaamistaitteessa arvostuskierros on aina ohjaajavetoinen. Ohjaajan vastuulla on taata osallistujille ilmapiiri, jossa on turvallista työskennellä, saada arvostusta ja tulla huomatuksi.



Kuva 4. Instagram toimii galleriana ja muistikirjana projektin edetessä.

9 Yhteenveto ja pohdinta

Kehittämistyön aiheena oli kohtaamistaiteen törmäyttäminen olemassa olevaan yritykseen ja elämyksellisen palvelun tuottaminen valitun yrityksen käyttöön. Forsman Tea Oy on malliesimerkkinä yrityksestä, johon kohtaamistaide voisi luontevasti sijaistaa. Tässä opinnäytetyössä esittelin ensimmäiset konseptitason työpajat teehuoneen käyttöön.

Kehittämistyö ei ollut tilaustyö, mutta sitä työstettiin osittain yhdessä Forsman Tea Oy:n kanssa ja kaikki kehittämistyöryhmiin osallistujat olivat lopulta myös Forsman Tea Oy:n asiakkaita. Idea työhön ja aiheeseen syntyi valmistuttuani kohtaamistaiteen ohjaajaksi ja pohditiessani ohjaajien mahdollisia työpajapaikkoja.

Elämykselliset palvelut vetoavat asiakkaiden nautintoa ja mielihyvää lisääviin, itsensä kehittämistä ja henkistä kasvua edistäviin motiiveihin (Örn, T. 2020). Kokeilevat työpajat on toteutettu osittain ohjaajaopintojeni aikana ja niissä saatua kokemusta, tietoa ja ymmärrystä on hyödynnetty myös Forsman Tealle laadittujen työpajojen suunnittelussa. Koronapandemian aikana minulla ei ollut mahdollisuutta järjestää kohtaamistaiteen työpajoja Forsman Tean tiloissa.

Innoittajana tähän työhön on ollut myös Japanilainen Tree by Naked -ravintola Tokiossa (Timeout 2021). Ravintola tarjoaa asiakkailleen taidetta, teknologiaa, tuoksuja ja ruokaa yhdistävään kokemukseen. He vievät ruokailijat maailmanympärimatkalle taiteen, tarinoiden ja ensiluokkaisen ruoan välityksellä. Asiakkaan kaikkia aisteja herätellään tuoksuin, lämpötilaeroin ja erilaisin tuntemuksin. Tilat ylittävät taiteen, muotoilun ja teknologian rajat (Timeout 2021).

Forsman Tea Oy:n työpajojen virittäytymisvaiheen sisältö ja aiheet on koottu yrityksen tuotteita, arvoja sekä tavoitteita kuunnellen. Taidetyöskentelyssä on mukana yrityksen omia materiaaleja, kuten tee monissa muodoissaan. Virittäytymisessä hyödynnetään myös teen historian tuntemusta ja ohjaajien tietämystä niin kestävästä kehityksestä kuin aistinautinnoista.

Myönteiset tunteet ja elämykset koettuna yhdessä toisten kanssa ovat biologisesti, inhimillisesti ja sosiaalisesti ravitsevia mikrohetkiä. Nämä mikrohetket tutkitusti vaikuttavat neurobiokemiaamme saakka (Terapiatalo 2017). Huomaamalla hyvää toisissamme ja jakamalla kauniit ajatukset ja tunteet, voimme tietoisesti lisätä elämäämme hyvinvointia, lämpöä ja toimivaa biokemiaa (Terapiatalo 2017).

Kehittämistyöni tarkoituksena oli selvittää, voisiko kohtaamistaitteen ohjaaja löytää asiakkaita törmäyttämällä kohtaamistaidetta jo toiminnassa oleviin yrityksiin. Kokeilun ja kehittämisen edetessä vastaan tuli useita kiinnostuneita yrityksiä.

Kehittämistyön valmistuttua myös maailma on avautunut uudelleen. Ihmiset voivat jälleen osallistua kursseille ja tavata toisiaan turvallisesti. Kehittämistyön kokemukset ja siinä käytetyt menetelmät on nyt otettu uuden kohteen käyttöön. Ratsutilalla Pohjois-Savossa kokeillaan törmäyttää kohtaamistaidetta aikuisten kouluratsastusleiriin. Kehittämistyö on ollut alku uusille avauksille ja tehdyt kokeilut loivat hyvän pohjan tuleville törmäytyksille.

Lähteet

Ashtiani, J. 2022 Teekouluttaja. Forsman Tea Oy. Haastattelu 23.2.2022.

DesignCouncil. What is the framework for innovation? Viitattu 8.5.2022. Saatavissa <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Forsman Tea. Tietoa meistä. Viitattu 12.2.2022 Saatavissa <https://forsmantee.fi>

Fraktio. Mitä Design Thinking eli muotoiluajattelu on? Viitattu 13.3.2022. Saatavissa <https://www.fraktio.fi/blogi/mita-design-thinking-eli-muotoiluajattelu-on>

Hassi, L. Paju, S, Maila, R. 2015. Kehitä kokeillen. Viitattu 1.2.2022. Saatavissa https://kehita-kokeillen.fi/wp-content/uploads/2016/01/kehita_kokeillen_preview.pdf

Holma, L., Laasio, K., Ruusuvoori, M., Seppä, S. & Tanner, R. 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta. Alma Talent.

Houni, P., Turpeinen, I., Vuolasto, J. 2020. Taidetta! Kulttuurihyvinvoinnin käsikirja. Taike.

Housley, J. 2010. Tandfonline. Benchmarking- is it worth it? Viitattu 3.3.2022. Saatavissa <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13603109981757>

Ideo. Design thinking defined. Viitattu 2.2.2022. Saatavissa <https://designthinking.ideo.com>

Innokylä. 2022. Käyttäjäprofiilit ja persoonat. Viitattu 9.5.2022. Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kayttajaprofiilit-ja-persoonat>

JAMK 2021. JAMKin hyvinvointiyksikön hanke- ja palvelutoiminnan blogi. Viitattu 12.12.2021. Saatavissa <https://blogit.jamk.fi/tikitalk/2021/12/17/reseptilla-hyvinvointia-taiteesta-ja-kulttuurista/>

Kim, W & Mauborgne, R. 2017. Uusi sininen meri, rohkeus kasvaa. Helsinki: Alma Talent.

Konu, H. 2016. Customer involvement in new experiential tourism service development: Evidence in wellbeing and nature tourism contexts. Väitöskirja. Viitattu 7.3.2022 Saatavissa <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/17152?locale-attribute=fi>

Konu, H. 2022. Gcfinland. Muutosmatkailu – mitä – silla – tarkoitetaan. Viitattu 12.2.2022 Saatavissa <https://www.gcfinland.fi/kehittaminen/maaseudun-hyvinvointiyrittäjyyden-koordinaatiohanke/hyvinvoi-blogit/-henna-konu--muutosmatkailu---mita-silla-tarkoitetaan/>

Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil, T. 2021. Hyvien käytänteiden dialogi, Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

- Koivuaho, A. 2018. Muotoiluajattelun organisatorisen kypsyyden määrittäminen Case OP. Lapin yliopisto. Pro gradu. Viitattu 2.1.2022. Saatavissa https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63392/ProGradu_Koivuaho_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- KULTA ry. Kulttuuri- ja taideohjelmien keskusjärjestö. Kulttuurin ja taiteen vaikutukset ihmiseen ja yhteiskuntaan. Viitattu 24.3.2022. Saatavissa <https://kulttuurijataide.fi/wp-content/uploads/2020/09/Kulttuurin-ja-taiteen-vaikutukset-ihmiseen-ja-yhteiskuntaan-.pdf>
- Kälviäinen, M. 2021. Design Thinking. Luento LAB 5.2.2021
- Laine, S. 2022. Kestävä arki. Aamukahviwebinaari Design Academy 22.03.2022.
- Laitinen, L. 2017. Sitra. Näkökulmia taiteen ja terveyden terveysvaikutuksiin. Viitattu 2.3.2022. Saatavissa <https://www.sitra.fi/artikkelit/nakokulmia-taiteen-ja-kulttuurin-terveys-vaikutuksiin/>
- Lappalainen, T. 2019. Maailmalla tuupataan nyt huolella – menetelmä toimii hyvin erityisesti julkishallinnossa. Apro. Viitattu 12.3.2022. Saatavissa <https://www.aaltopro.fi/aalto-leaders-insight/2019/maailmalla-tuupataan-nyt-huolella-menetelma-toimii-hyvin-erityisesti-julkishallinnossa>
- Liedes, O. & Ketonen, S. 2004. Elämyksiä ja kulttuuria kaupunki kohteessa. Rovaniemi
- Lindgård, C. 2021 Asiakaskokemuksen elämyksellinen kehittäminen asiakkaita sitouttaen. Vaasan yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 20.4.2022. Saatavissa https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/12849/UniVaasa_2021_Lindgard_Clarissa.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Niiniö, H. 2012 Kohtaamistaitteen historiaa. Helsinki.
- Miettinen, S. (toim.) 2016. Palvelumuotoilu. Teknova Oy.
- Muotoilupakki 2022. Viitattu 8.5.2022. Saatavissa <https://muotoilupakki.fi/menetelmat/>
- Niinikoski, S. 2004. Kansainvälinen benchmarking opetussuunnitelmatyössä. Luentoaineisto 12.11.2004
- Paint & Party 2022. Viitattu 1.1.2022. Saatavissa <https://www.paintparty.fi>
- Paints and Friends 2022. Viitattu 1.1.2022. Saatavissa <https://paintsandfriends.fi>
- Paint and Wine 2022. Viitattu 1.1.2022. Saatavissa <https://www.paintandwine.fi>

Palvelumuotoilupalo. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Viitattu 22.2.2022. Saatavissa <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

Peräniitty, A. (toim.) 2019. Kohtaamistaiteen menetelmiä. Suomen kohtaamistaide ry.

Pine, B. & Gilmore, J. 1999. The Experience Economy: work is theatre & every business a stage. Boston: Harvard Business School Press.

Pohjola, A. 2021. Puheenjohtaja. Suomen Kohtaamistaide ry. Haastattelu 10.10.2021.

Pusa, T. (toim.) 2017 Kohtaamistaide, Käsikirja ohjaajalle. Helsinki: Kopio Niini Oy

Pusa, T. (toim.) 2010. Kohtaamisen ilo! Active Art -pilotoinnista Kohtaamistaide-erikoistumisopintoihin. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja C-15. Helsinki.

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Talentum Pro.

Rikkonen, P. & Rintamäki, H. (toim.) 2015. Ilmastonmuutoksen hillintävaihtoehtojen ja -skenaarioiden tarkastelu maa- ja elintarviketaloudessa vuoteen 2030. Luke. Viitattu 23.3.2022. Saatavissa https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/485742/luke-luobio_12_2015.pdf?sequence=4

Räty, M. & Laurikainen, H. (toim.) 2015 Aistien-menetelmällä oivalluksia oppimiseen ja kohtaamiseen. Laurea julkaisut.

Siltala, J. 2022. Mitä meille juuri tapahtui? Helsingin Sanomat 28.04.2022

Sloanreview. The Brand Advantage That Will Lure Shoppers Back to Stores. Viitattu 28.4.2022. Saatavissa <https://sloanreview.mit.edu/article/the-brand-advantage-that-will-lure-shoppers-back-to-stores/>

Strömmer, K. 2014. Tää tuntuu jotenkin juhralta, kokemuksia taidepaussista työhyvinvoinnin välineenä. Laurea Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 9.5.2022. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80943/Strommer_Kirsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tarssanen, S. (toim.) 2009 Elämystuottajan käsikirja. Viitattu 13.3.2022. Saatavissa <http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/elmystuottaja%20käsikirja.pdf>

Terapiatalo. Terapeutin blogi 2017. Löydätkö hyvän mielen? Viitattu 8.5.2022. Saatavissa <https://terapiatalo.com/blogi/loydatko-hyvan-mielen/>

The Design Squiggle. Design Squiggle Viitattu 20.12.2021 Saatavissa <https://thedesignsquiggle.com>

Tiilikka T., Majasaari H. & Saarikoski S. (toim.) (2018). Yhteistyössä toimien: käsityksiä monialaisuudesta ja moniammatillisuudesta sosiaali- ja terveysalalla. Viitattu 8.5.2022. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157993/B136_low.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Timeout. Tree by naked – ravintola. Viitattu 20.12.2021. Saatavissa <https://www.timeout.com/tokyo/restaurants/tree-by-naked>

Trendwatching. Innovation-of-the-day. Viitattu 17.1.2022 Saatavissa <https://www.trendwatching.com/innovation-of-the-day>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu (e-kirja). Alma Talent.

Tyttosinaoletvahva. Elaman-valo-paints-and-wine. Viitattu 3.3.2022. Saatavissa <https://tyttosinaoletvahva.vaikuttajamedia.fi/2020/10/04/elaman-valo-paints-and-wine/>

Valintamuotoilijat. Valintamuotoilu vai palvelumuotoilu. Viitattu 14.2.2022. Saatavissa <http://www.valintamuotoilijat.com/tyokalu-valintamuotoilu/>

Viita, H. 2020. Arvoa liiketoimintaan. Alma.

Visit Vantaa. Forsman Tea. Viitattu 12.11.2021. Saatavissa <https://www.vantaa.fi/fi/visit-vantaa>

Äijälä, A. 2020. Tuplatimantti kehitystyössä. Viitattu 2.5.2022. Saatavissa <https://essee-pankki.proakatemia.fi/tuplatimantti-kehitystyossa/>

Örn, T. 2020. Elämysten talossa aloitti uusi isäntä. Vantaan Sanomat. Viitattu 14.4.2022 Saatavissa <https://www.vantaansanomat.fi/paikalliset/3018909>

Liitteet

Liite 1. Kysely kohtaamistaiteen ohjaajille

Liite 2. Sitran kestävän elämäntavan motivaatioprofiilit

Liite 1. Kysely kohtaamistaitteen ohjaajille

Olen kutsunut sinut täyttämään lomakkeen:

Kohtaamistaide

Hei,

Olen Mia Katriina Marjomäki ja suoritan YAMK-tutkintoa (Muotoilu ja media-alan uudistuva osaaminen) LAB-ammattikorkeakoulussa. Teen tällä hetkellä opinäytetyötä aiheesta "Kohtaamistaide - nykytilanne ja uuden toiminnan kehittäminen". Parhaillaan työni kulkee työnimellä "wow – miten ihana"

Haluaisitko sinä, kohtaamistaitteenohjaajaksi valmistunut, kertoa miten kohtaamistaide on mukana päivittäisessä työssäsi?

Vastanneiden henkilöllisyys pysyy salassa. Opinnäytetyötä tehdessäni huolehdin myös siitä ettei vastanneiden tekstejä pysty tunnistamaan ja anonymiteettiä noudatetaan.

Ystävällisin terveisin
Mia Marjomäki

Auta minua vastaamalla seuraaviin kysymyksiin:

TÄYTÄ LOMAKE

Milloin olet valmistunut kohtaamistaitteenohjaajaksi? Oletko kaivannut jatkokoulutusmahdollisuutta? Mihin tarpeeseen jatkokoulutus voisi vastata?

Oma vastauksesi

Teetkö ohjausta








- Yrittäjänä
- Oman työn puitteissa
- Vapaaehtoistyönä
- En ohjaa
- Muu

Minkälaisessa toimintaympäristössä ohjaat kohtaamistaidetta? Teetkö ohjausta säännöllisesti vai satunnaisesti?

Oma vastauksesi

Liite 2. Sitran kestävän elämäntavan motivaatioprofiilit

Yhteenveto motivaatioprofileista

	 Kunnianhimoinen elämysten metsästäjä 9 %	 Omapäinen perinteiden arvostaja 16 %	 Seuraileva suunnanetsijä 7 %	 Iloisen arjen pyörittäjä 21 %	 Säästäväinen suunnittelija 14 %	 Hyvinvoinnin ja tasapainon vaalija 17 %	 Tinkimätön arkivihreä 16 %
Mikä motivoi?	Ura, menestys, status Uusien asioiden kokeileminen Elämykset ja nautinto Itensä kehittäminen Laatu ja brändit	Ei halua hukata resursseja Pysyvyys tuo turvaa, ei kaipaa vaihtelua Trendit koetaan höpötyksenä Muiden esimerkki ei vaikuta	Parempi tasapaino Trendeissä mukana pysyminen Uutuus Löytämisen ilo Muiden esimerkki Hyväksynnän saaminen	Arjen pienet ilot Elämän rauhoittaminen Ajansäästö, arjen helpottaminen Tasapaino Tarjousten löytäminen	Rutiinit ja kurinalaisuus Rahan säästäminen Tarvelähtöisyys Yksinkertaisempi elämä Perinteisyys Terveys	Fyysinen ja henkinen hyvinvointi, terveys Lähiluonnon merkitys Kotimaisuus ja paikallisuus Esimerkkinä toimiminen Luonnonmukaisuus	Huoli ympäristöstä ja luonnosta Ahdistus tuotantovaikutuksista Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus Esimerkkinä toimiminen Lähiluonnon merkitys
Muista suunnittelussa!	Korosta statusta, erityisesti kehitys- ja älykylmällä. Luo kokemukellisuutta. Korosta laatua. Luo premium-vaihtoehto	Vältä syyllistämistä, ekologisuuteen tai arvoihin vetoamista. Korosta itsenäisyyttä ja itsenäistä elämää. Painota resurssien säästämisen rationaalisuutta.	Tee tuotteesta tai palvelusta mielenkiintoinen ja erottuva. Hyödynnä vaikuttajia markkinoinnissa. Ota tempaukset ja ilmiöt avuksi tunnettuuden lisäämisessä. Avoin kestäväydelle, jos hänelle on hyviä esimerkkejä, joita seurata.	Suunnittele helpoksi (käyttöönotto ja käyttö). Tee ratkaisusta arkea helpottavaa. Tuo iloa arkeen. Hyödynnä tarjouksia.	Korosta kustannussäästöjä selkeästi euroina. Painota pieniä askelia, helposti arkeen osuvia tekoja.	Korosta positiivisia hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia. Tuo esiin etuja ympäristölle. Painota laatua, kestävyttä ja pitkäikäisyyttä.	Vihherpesu ei lennä – viesti todellisista vaikutuksista. Painota laatua, kestävyttä ja pitkäikäisyyttä.

