

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

**Varhelahti, M. & Rännäli, M. 2022. Metsään mentiin ja stressitasot alenivat. Talk-verkkolehti, Digitalisaatio / Digitalization 6.10.2022.**

Link to the original publication: <https://talk.turkuamk.fi/digitalisaatio/metsaan-mentiin-ja-stressitasot-alenivat/>

All material supplied via Turku UAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

# Metsään mentiin ja stressitasot alenivat

06.10.2022

Kirjoittajat

**Mervi Varhelahti** yliopettaja, Master School, Turun ammattikorkeakoulu

**Marjatta Rännäli** Senior lecturer and research group leader (Global Gateway), Turku University of Applied Sciences

**Asiakaskokemuksen luominen ja johtaminen ovat elintärkeä osa liiketoimintaa. Viimeistään koronapandemian aikana tämä on korostunut matkailualalla, jossa palvelut sekä jakelukanava- ja markkinointiratkaisut ovat digitalisoituneet voimakkaasti. Asiakaskohtaamisten siirtyessä yhä vahvemmin verkkoon ja asiakkaan palvelukokemuksen monikanavaistuessa, on tullut tärkeäksi pohtia, miten luodaan merkityksellisiä asiakaskokemuksia digitalisaation avulla.**

[e-Hospitality-hankeessamme](#) toteutimme kokeiluja liittyen digitaalisen asiakaskokemuksen vaikuttavuuteen matkailualalla. Matkailussa on usein kysymys elämyskulutuksesta, ja motivaattorina on oma tahtotila kokemukseen ja rentoutumiseen. Kanavat monipuolistuvat ja luovat uusia mahdollisuuksia vuorovaikutukseen myös matkailualalla. Näissä palvelun tarjoajan ja asiakkaan välisissä vuorovaikutuskohtaamisissa syntyy tunteita. Mutta mikä muuttuu, kun tämä kohtaaminen ja vuorovaikutus tapahtuukin ihmisen ja eläimen välillä?

Olemme tienneet jo kauan, että ihmisten ja eläinten välinen vuorovaikutus vähentää stressiä ja herättää positiivisia tunnetiloja. Uudet tutkimukset osoittavat tämän toteutuvan myös virtuaalisissa kohtaamisissa. Kukapa meistä ei olisi katsonut esimerkiksi kissavideoita? Mikä niissä koukuttaa ja herättää tunteita? Miksi ne vaikuttavat positiivisesti hyvinvointiin?

## Älysormuksella uskoa digitaaliseen vuorovaikutukseen

Tutkimustulokset eivät kuitenkaan ole näin yksiselitteisiä johtuen vuorovaikutustilanteesta, sen kestosta ja toistuvuudesta sekä ihmisen ja eläimen taustoista ja luonteenpiirteistä. Siksi halusimme toteuttaa pienimuotoisia kokeiluja eri yrittäjien palveluihin liittyen, jotta voisimme mahdollistaa palvelujen kehittämisen juuri heidän lähtökohdistaan. Liina Aho, Hännilän tilalta, osallistui yhteen kokeiluamme ja tarjosi meille elämyksen ["Metsään meni"-retkellään](#). Metsään meni-retki on hyvinvointiretki metsänuotiolle yhdessä hevosten kanssa. Liina Aho on suunnitellut tuotteen YAMK opinnäytetyönä vuonna 2015.

Metsään meni-kokeiluun osallistui kolme testihenkilöä ja retken vaikuttavuutta arvioitiin sekä [Moodmetric- älysormuksen](#) tuottaman tiedon että retken jälkeisten haastattelujen avulla. Tavoitteena ei ollut tehdä tieteellistä tutkimusta, vaan tuoda viitteitä palvelukokemuksesta yrittäjille.

Tämä oli kokeilumme ensimmäinen osa ja toisessa osassa halusimme selvittää, voimmeko luoda tunnepitoisen, stressiä alentavan asiakaskokemuksen ja vuorovaikutustilanteen eläimen kanssa myös virtuaalisesti?



Älysormus mittaa stressitasoa testihenkilön ja hevosen vuorovaikutuksessa

–Kokeilun toisessa osassa viikko retken jälkeen, kuvasin retkellä mukana ollutta ratsua ja lähetin testihenkilöille henkilökohtaisen sähköpostin ja videotervehdyksen muistona Metsään meni- retkestä. Sähköpostin lopussa oli vielä linkki, jonka avulla pääsi kokemaan koko Metsään meni-retken uudelleen GoPro-kameralla kuvatun videon avulla, kertoo **Liina Aho**.

Metsään meni-retken toisessa osassa testihenkilömmme käyttivät edelleen älysormusta oman stressitasonsa seuraamiseen. Myös haastattelu toistettiin. Tämän toisen osan toteuduttua virtuaalisesti vertailimme saamaamme tietoa sekä lähikontaktissa että virtuaalisesti koetussa vuorovaikutuksessa testihenkilön ja hevosen välillä.

–Testihenkilöiden sormusdata ja kokemukset poikkeavat jonkin verran toisistaan. Näyttää kuitenkin, että erityisesti lähikontaktissa eläinten kanssa testihenkilöiden stressitaso alenee huomattavasti. Virtuaalisesti koettu vuorovaikutus ei ihan yllä samaan, mutta kuitenkin stressitaso laskee silloinkin. Vertailussa on havaittu mielenkiintoisia tekijöitä, jotka vaikuttavat tuloksiin. Niistä kerron lisää opinnäytetyössäni, joka valmistunee kevättalvella, toteaa **Sanni Sulonen**, joka vastasi mittauksista ja haastatteluista kokeilujen jälkeen.

## Miten tätä tietoa voisi hyödyntää matkailualan liiketoiminnassa?

Kokeiluista saadun tiedon hyödyntämiseksi järjestimme 23.9. 2022 työpajan, johon osallistui eläinavusteisia matkailupalveluja tarjoavia yrittäjiä, kokeilujen testihenkilöitä ja tradenomi-opiskelijoita. Kolmen tunnin työpaja tuotti mielenkiintoisia ideoita digitalisaation hyödyntämiseksi osana asiakaspolkua. Tässä suosituimmat ideat:

- Verkkokoulutuksia eläinten hoitoon tai esimerkiksi tallikäyttäytymiseen liittyen
- Virtuaalijoogaa eläinten kanssa
- Livestream eläinten päivästä
- Eläinten etäsilitäminen esimerkiksi vanhuksille
- Eläinsimulaatiot ja pelit, QR-koodien hyödyntäminen
- Virtuaalilemmikki
- Musiikinsoittoa ja -laulua eläimille virtuaalisesti
- VR -lasit ja lisätyn todellisuuden (AR) hyödyntäminen
- Eläinten hyvinvoinnin huomioiminen digitaalisen mittauksen avulla

Ideoiden taustalla on näkemyksiä siitä, että yrittäjän työ vähenee ja palvelujen saavutettavuus ja kestävyys huomioidaan paremmin. Näiden lisäksi pelillisuus ja hauskuus on huomioitu, mikä vastaakin nykyajan asiakkaiden odotuksiin palveluelämykseen liittyen. Myös paljon esillä ollut eläimien oma hyvinvointi nousi esiin ideointityöpajassa.

Työpajan lopuksi yrittäjille esiteltiin [LUKEN vaikuttavuustyökirja](#), jonka avulla heidän on mahdollisuus jalostaa ideoitaan edelleen ja saada tukea eHospitality- hankkeen asiantuntijoilta sen työstämiseen.

## Lähteitä

Hoy-Gerlach, J., Rauktis, M., & Newhill, C. (2020). (Non-human) animal companionship: A crucial support for people during the COVID-19 pandemic. *Society Register*, 4(2), 109-120.

Lemon, K.N. & Verhoef, P.C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80 (6), 69-96.

**[Myrick, J. G. \(2015\). Emotion regulation, procrastination, and watching cat videos online: Who watches Internet cats, why, and to what effect? Computers in human behavior, 52, 168-176.](#)**

Na, H., Park, S. & Dong, S.-Y. (2022). Mixed Reality-Based Interaction between Human and Virtual Cat for Mental Stress Management. *Sensors*, 22, 1159.

<https://doi.org/10.3390/s22031159>

**[Tykkyläinen, S., Vehmasto, E., Lipponen, M. ja Lilja, T. \(2020\). Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuusvalmennus: sähköinen työkirja. Luonnonvarakeskus. Helsinki.](#)**

\*Hanke rahoitetaan osana Euroopan unionin covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.