

Mirva Mäki & Maria Oivo

LUONTOPERUSTAINEN TYÖHYVINVOINTIPÄIVÄ

Case: LUOTA-hanke

LUONTOPERUSTAINEN TYÖHYVINVOINTIPÄIVÄ

Case: LUOTA-hanke

Mirva Mäki & Maria Oivo
Opinnäytetyö
Syksy 2022
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Esimiestyö ja henkilöstöosaaminen, Markkinointi ja myynti

Tekijät: Mirva Mäki, Maria Oivo

Opinnäytetyön nimi: Luontoperustainen työhyvinvointipäivä

Työn ohjaajat: Päivi Aro

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2022

Sivumäärä: 73 + 1 liite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälainen on mielekäs tapa viettää luontoperustaista työhyvinvointipäivää ja minkälaisia turvallisuuden kokemukseen liittyviä kysymyksiä henkilöillä esiintyy. Tavoitteena oli saada selville, tuottavatko luontoperustaiset työhyvinvointipäivät lisäarvoa työntekijöille. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tutkia asiakkaan näkökulmaa palveluiden kehittämiseksi ja tarjota hankkeelle tietoa, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Opinnäytetyö on osa monivaiheista LUOTA-hanketta ja sen toimeksiantajana toimii Oulun ammattikorkeakoulu. LUOTA-hankeen tavoite on turvallisten luontoperustaisten palvelujen kehittäminen yhdessä Pohjois-Pohjanmaan alueen palveluntarjoajien ja toimijoiden kanssa.

Tutkimuksen tietoperustassa käsitellään fyysistä, sosiaalista, henkistä ja psyykkistä työhyvinvointia, työhyvinvoinnin merkitystä organisaatiolle sekä luonnon vaikutuksen merkitystä työhyvinvointiin. Lisäksi käsitellään asiakaskokemuksen merkitystä yrityksen menestymisen kannalta, siihen vaikuttavia tekijöitä, asiakasprofiilin muodostamista, luontoperustaisissa palveluissa vaadittavia turvallisuustekijöitä ja turvallisuuden merkitystä asiakaskokemuksen luomisessa.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta ja aineiston hankintamenetelmänä teema-haastatteluja. Kerätty aineisto analysoitiin käyttämällä teoriaohjaavaa sisällönanalyysia ja sisällön erittelyä. Tutkimuksen tulokset johdettiin kymmenestä haastattelusta, jotka suoritettiin demografi-silta tekijöiltään erilaisille, työelämässä oleville ihmisille ja niiden pohjana käytettiin puolistrukturoitua haastattelulomaketta. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että luontoperustaista työhyvinvointipäivää haluttiin viettää luontoympäristössä ryhmäaktiiviteettien parissa ja suurin turvallisuuden kokemukseen vaikuttava tekijä oli palveluja tarjoavan yrityksen henkilöstön ammattitaito. Tulosten perusteella muodostettiin kolme asiakasprofiilia, joissa tulevat esille segmenttien toivomat palvelutarjoamat.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä odotettiin työympäristön ulkopuolella tapahtuvaa yhdessä tekemistä, ja niiden merkitys koettiin positiiviseksi ja tärkeäksi ta-pahtumaksi. Haastateltavat kokivat sen parantavan omaa virkeyttä, ryhmähenkeä ja työilmapiiriä.

Asiasanat: työhyvinvointi, asiakaskokemus, asiakasprofiili, luontoperustaiset palvelut, turvallisuus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Economics, Management and human resources, Marketing and sales

Authors: Mirva Mäki, Maria Oivo

Title of thesis: A nature-based work well-being day

Supervisor: Päivi Aro

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2022

Number of pages: 73 + 1 appendix

The aim of the thesis was to clarify in what kind of meaningful way to spend a nature-based work well-being day and what kind of questions related to the experience of safety people had. The aim was also to research the customers' point of view for the development of services. The thesis is part of LUOTA-project. LUOTA-project develops safe nature-based services together with service providers and actors in the region of Northern Ostrobothnia and it is run by Oulu University of Applied Sciences.

The theoretical background of the thesis consists of physical, social, mental and psychological well-being at work, the importance of occupational well-being for the organization and the importance of the influence of nature on occupational well-being. In addition, the importance of the customer experience in terms of the company's success, the factors affecting it and the creation of a customer profile, the safety factors required in nature-based services and the importance of safety in creating a customer experience are covered.

In the thesis qualitative research approach was applied. Thematic interviews were used as the method of acquiring material. The results of the research showed that people wanted to spend a nature-based work well-being day in a natural environment with group activities, and the experience of safety was most influenced by the professionalism of the company's personnel. Based on the results three customer profiles were formed.

According to the results, work well-being days offer pleasure and experiences of pleasant togetherness. The meaning of the work well-being days is perceived as a positive and important event. The interviewees felt that it improved their own vitality, team spirit and work atmosphere. They also assumed that the safety factors are in order and the professionalism of the event organizers is trusted.

Keywords: well-being at work, customer insight, customer profile, health benefits of nature, safety

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖHYVINVOINTI	8
2.1	Fyysinen työhyvinvointi.....	13
2.2	Sosiaalinen työhyvinvointi	13
2.3	Henkinen työhyvinvointi.....	14
2.4	Psyykinen työhyvinvointi.....	15
3	TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS ORGANISAATIOILLE.....	18
3.1	Henkilöstöteko-kilpailu.....	19
3.2	Great Place to Work	20
3.3	Työhyvinvoinnin harhoja.....	20
4	ASIAKASKOKEMUS	22
4.1	Asiakaskokemuksen muodostumisen tekijät	22
4.2	Henkilöstökokemuksen merkitys asiakaskokemuksen luomisessa	27
4.3	Asiakaskokemuksen johtaminen	28
4.4	Asiakasprofiili	30
4.5	Turvallisuus osana asiakaskokemusta	31
5	LUONTO JA HYVINVOINTI.....	36
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	40
6.1	Tutkimusmenetelmän valinta.....	40
6.2	Aineistonkeruu.....	41
6.3	Aineiston analysointi.....	45
7	TULOKSET.....	49
7.1	Sanapilvi.....	49
7.2	Odotukset luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä	51
7.3	Luontoperustaisen työhyvinvointipäivän aktiviteettitoiveet.....	52
7.4	Turvallisuuden kokemukseen liittyvät kysymykset.....	53
7.5	Asiakasprofiilit	54
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	59
9	POHDINTA	60
	LÄHTEET.....	67
	LIITTEET	74

1 JOHDANTO

Työhyvinvointipäivät ovat yrityksen henkilöstölle järjestettäviä hyvinvointia lisääviä toiminnallisia tapahtumia, joiden tarkoituksena on luoda yhteisöllisyyttä, virkistää ja antaa voimavaroja arkeen. Työhyvinvointipäivät tulee suunnitella ja organisoida organisaation henkilöstölle sopivaksi. Työhyvinvointipäivien sisällön suunnittelussa tulee ottaa huomioon henkilöstön toiveet ja turvallisuuden kokemukseen liittyvät kysymykset useasta eri näkökulmasta.

Luontoympäristön on tutkittu vaikuttavan ihmisen hyvinvointiin kokonaisvaltaisesti. Psykkinen ja fyysinen hyvinvointi ovat kytköksissä toisiinsa. Suurelle osalle ihmisistä luonnossa oleminen ja liikkuminen vaikuttaa positiivisesti hyvinolon tunteeseen. Osalle ihmisistä ajatus luonnossa liikkumisesta tuntuu epämukavalta, jopa ahdistavalta ja turvattomalta. Yhteiskunnalliset muutokset ovat vaikuttamassa siihen, miten ihmisten asenteet ja suhde luontoon muuttuu. (Salonen 2020, 35–36.) Covid-19-pandemian aikana suomalaiset ihmiset kiinnostuivat luonnossa liikkumisesta ja luontomatkailu koki räjähdysmäisen kasvumäärän (Marski 2021, 57).

Opinnäytetyö on osa LUOTA-hanketta. Hankkeen aiemmissa vaiheissa on kartoitettu luontoperustaisia palveluntarjoajia Pohjois-Pohjanmaalla sekä eri asiakassegmenttien tarpeita. LUOTA-hankkeen tarkoituksena on turvallisten luontoperustaisten palvelujen ja palvelukokemusten kehittäminen yhdessä Pohjois-Pohjanmaan maaseudun mikroyrittäjien ja palveluntarjoajien kanssa. Keskeisenä tavoitteena on turvallisuuskokemuksen merkityksen huomioiminen, viestinnän kehittäminen sekä yritysten välinen verkostoituminen. Hankeaika on 1.3.2021 – 31.12.2022 ja toteuttajana toimii Oulun ammattikorkeakoulu Oy (Oamk). (Oulun ammattikorkeakoulu 2022a.)

Tutkimusongelmana on selvittää, minkälainen on mielekäs tapa viettää luontoperustaista työhyvinvointipäivää ja minkälaisia turvallisuuden kokemukseen liittyviä kysymyksiä henkilöillä esiintyy. Tavoitteena on saada selville tuottavatko luontoperustaiset työhyvinvointipäivät lisäarvoa työntekijöille. Lisäksi tavoitteena on tutkia asiakkaan näkökulmaa palveluiden kehittämiseksi ja tarjota hankkeelle tietoa, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tutkimuksen johtopäätösten perusteella hankkeessa mukana olevilla yrityksillä on mahdollisuus kehittää tarjoomaansa ja muokata sekä palvelujaan että palvelukokemusta turvalliseksi. Opinnäytetyössä käsitellään psykkinen, fyy-

sisen, sosiaalisen ja henkisen työhyvinvoinnin merkitystä yksilön ja yhteisön näkökulmasta, luonnonvaikutusta hyvinvointiin, sekä asiakaskokemuksen merkitystä palveluliiketoiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä henkilöt odottavat luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä?
2. Minkälaisia aktiviteetteja henkilöt haluavat luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän?
3. Mitä turvallisuuden kokemukseen liittyviä kysymyksiä henkilöille syntyy?

Tutkimusmenetelmänä käytetään laadullista tutkimusta. Aineistonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastatteluja, jotka suoritetaan demografisilta tekijöiltä toisistaan eroaville, työelämässä oleville henkilöille. Aineiston analyysimenetelmänä käytetään laadullisen aineiston teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä ja sisällön erittelyä. Tulosten pohjalta luodaan luontoperustaisen työhyvinvointipäivän asiakasprofiilit.

Opinnäytetyö etenee seuraavasti; luvussa kaksi käsitellään työhyvinvointia sisältäen fyysisen, sosiaalisen, henkisen ja psyykkisen työhyvinvoinnin, missä henkinen ja psyykinen työhyvinvointi eritellään omiksi osa-alueiksi Virolaisen (2012) mukaan. Luvussa kolme käsitellään työhyvinvoinnin merkitystä organisaatiolle ja luvussa neljä asiakaskokemusta ja sen merkitystä palveluliiketoiminnan kehittämisessä, asiakasprofiilin muodostamista ja sen tarjoamia etuja, sekä turvallisuutta osana asiakaskokemusta. Luvussa viisi tarkastellaan luonnon vaikutusta hyvinvointiin. Nämä luvut muodostavat opinnäytetyön tietoperustan. Luvussa kuusi esitellään tutkimuksen toteutus ja valitut menetelmät, luvussa seitsemän tutkimuksen tulokset ja luvussa kahdeksan tuloksista vedetyt johtopäätökset. Luku yhdeksän sisältää pohdinnan, jossa tarkastellaan, miten työ on kirjoittajien mielestä onnistunut ja arvioidaan omaa oppimista. Lisäksi etsitään tutkimuksen teoreettisen viitekehysten ja tutkimuksessa saatujen tuloksien välisiä yhteyksiä sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja esitellään jatkotutkimusehdotukset.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi luvussa käsitellään työhyvinvoinnin ja työelämän muuttumista, kehittymistä ja mitä haasteita kohtaamme tulevaisuudessa. Mitä työhyvinvointi käsitteenä tarkoittaa ja mitä osa-alueita kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin sisältyy. Työhyvinvointia käsittelevässä kirjallisuudessa henkistä hyvinvointia ei yleensä käsitellä erillisenä osana kokonaisvaltaista työhyvinvointia, vaan se yhdistetään psyykkiseen hyvinvointiin. Tässä opinnäytetyössä on käytetty yhtenä lähteenä Virolaisen (2012): Kokonaisvaltainen työhyvinvointi kirjaa, jossa Virolainen käsittelee henkistä työhyvinvointia omana osa-alueena, koska nykyvuosina henkisyudesta työpaikoilla keskustellaan ja kirjoitetaan yhä enemmän.

Lähitulevaisuudessa työelämän ja työhyvinvoinnin kehitys ovat suurien muutosten ja haasteiden edessä. Suomessa hyvinvoinnin osalta erityisesti kasvavat mielenterveysongelmat, työmarkkinoiden muuttuvat osaamisvaatimukset, eriarvoisuuskehitys ja koronapandemian aiheuttamat vaikutukset aiheuttavat huolta, kuinka pidämme yllä Suomen hyvinvointitasoa. Muuttuvat globaalit muutokset haastavat työelämää miettimään miten ja millä ehdoin suomalainen hyvinvointi saadaan kehittymään ja kasvamaan myös tulevaisuudessa. (Työterveyslaitos 2020, 6–7.)

Maailmantalouden muutos johtaa työnteon rakenteiden ja edellytysten muuttumiseen. Muutos koskee yhä useampaa yksityistä ja julkista organisaatiota, jotka joutuvat erilaistamaan toimintatapoja muuttamalla jo saavutettua kilpailuetua joustavuuden, nopeuden ja innovaatioiden kautta lisäämään omaa arvoaan. Tieto- ja viestintäteknologian muuttuminen mahdollistaa työn tekemisen maailman eri puolilla vuorovaikutuksen säilyessä. Työkulttuurin muutos ajasta ja paikasta riippumattomaksi vaatii työntekijöiltä oma-aloitteellisuutta, aktiivista otetta työntekemiseen, itseohjautuvuutta ja kriittisyyttä omaa tekemistä kohtaan. Hyvät työyhteisötaidot edellyttävät jatkuvaa valmiutta uuden oppimiseen ja elämänhallintataitojen osaamista. (Manka & Manka 2016, 13, 17.)

Etätö ei sinänsä ole uusi työaikamuoto, mutta Covid-19-pandemian aikana etätöiden tekijämäärät lisääntyivät moninkertaisesti. Työntekijän itsensä johtaminen korostuu etätöskentelyssä. Etätöskentely voi aiheuttaa yksinäisyyttä ja eristyneisyyden tunnetta työyhteisöstä. Tutkimusten mukaan lyhyellä aikavälillä ekstrovertit henkilöt voivat kärsiä eristyneisyydestä enemmän, jos he eivät saa muodostettua yhteyttä työyhteisöön. Pidemmällä aikavälillä tunne eristäytymisestä voi aiheuttaa työntekijälle tunteen, ettei hän kuulu työorganisaatioon enää ollenkaan ja voi saada miettimään pois lähtemistä yrityksestä. (Larson ym. 2020, 2–6.)

Kehusmaa (2011,10) pohtii edistääkö kehitys työssä jaksamista ja parantaako se työhyvinvointia, jos olemme sidottuna työhön 24 tuntia vuorokaudessa seitsemän päivää viikossa. Aiheutuuko työelämän joustoista enemmän haittaa, koska vapaa-aika, jonka tarvitsemme työstä palautumiseen, menetetään ollessamme käytettävissä töihin vuorokauden ympäri.

Maailmanlaajuisesti tarkasteltuna työhyvinvointi käsitettä pidetään outona ja työhyvinvointi liitetään yleensä pelkästään työterveyteen ja työkykyyn. Suomessa työhyvinvointi käsite on hyvin laaja-alainen, koska se sisältää myös työn sujumisen arjessa. (Manka & Manka 2016, 75.) Työhyvinvointia ei käsitellä erillisenä osana ihmisen elämää, vaan sen katsotaan heijastuvan yksilön hyvinvointiin kokonaisvaltaisesti. Työhyvinvointiin vaikuttaa useita eri osatekijöitä ja näiden yhteisvaikutuksesta muodostuu kokonaisvaltainen kokemus työhyvinvoinnista. Kokemukseen vaikuttavat esimerkiksi työpaikka, organisaation johtaminen ja toimintatapa, työyhteisö, työpaikan ilmapiiri, työ ja työntekijän asenne omaan työhön, työntekijän terveydentila, perhesuhteet ja muu elämäntilanne. (Virolainen 2012, 12–14.) Kuviossa 1 on esitelty työhyvinvoinnin osa-alueet Kauhasen mukaan (Kauhanen 2016, 28).



KUVIO 1. Työhyvinvoinnin osa-alueet (Kauhanen 2016, 28).

Työhyvinvointi on ollut pitkään väärinymmärretty klisee ja sitä on pidetty kuluneena, jopa kulahtaneena pilkan aiheena "henkilöstö on tärkein voimavaramme" -lausahduksen tapaan. Työorganisaatioissa on kiinnitetty viime vuosina yhä enemmän huomiota työhyvinvointiin. Työhyvinvointi tulisi sisällyttää organisaation strategiaan ja nähdä se normaalina osana organisaation johtamista. Työntantajat ovat panostaneet henkilöstön työhyvinvointiin yhä enemmän, koska on huomattu, että työhyvinvointi vaikuttaa työntekijöihin, työnantajaan ja koko yhteiskuntaan kokonaisvaltaisesti. Onko kiinnostus työhyvinvointia kohtaan aitoa myös liikkeenjohdon taholta, huolehtiiko henkilöstöjohtamisesta vastuussa oleva henkilö konkreettisista kehittämistoimenpiteistä vai jääkö se henkilöstöhallinnon ja muiden alan ammattilaisten toteutettavaksi. Työhyvinvoinnin edistämisen on todettu tuovan etua kaikille, mutta ilmapiiiritutkimusten ja kehityskeskusteluiden toteuttaminen, liikuntaseteleiden antaminen ja työhyvinvointipäivien järjestäminen ei pelkästään riitä, vaan on ymmärrettävä kaikki ne tekijät, joilla saadaan aikaiseksi hyvä työelämä, ja joista kokonaisvaltainen työhyvinvointi organisaatiossa koostuu. (Kehusmaa 2011, 11; Virolainen 2012, 9; Kauhanen 2016, 12, 18.)

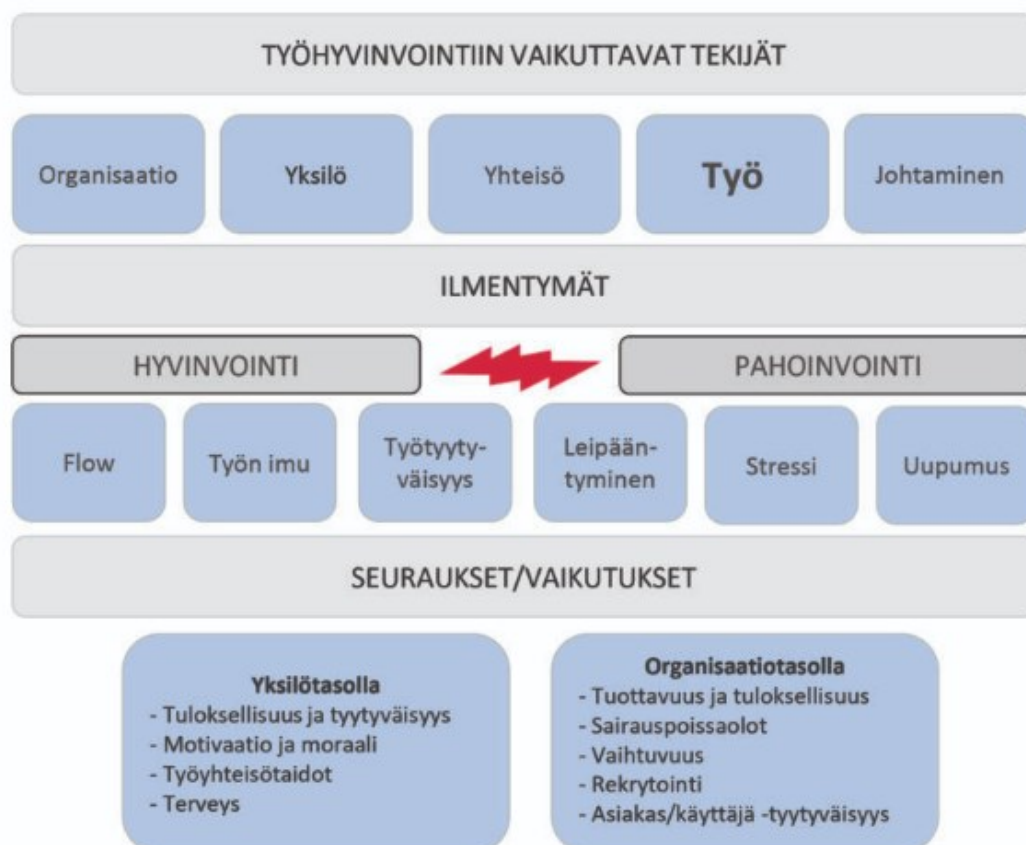
Työhyvinvointi ei ole pelkästään työpahoinvointia aiheuttavien tekijöiden huomioimista ja niihin puuttumista, vaikka suurin osa tutkimuksista on painottunut työpahoinvoinnin kielteisten ilmiöiden tutkimiseen. 2000-luvun alkupuolella tutkimusten teemoina oli yleisimmin työstressi, työuupumus, työpoissaolot ja näihin liittyvien eri oireiden selvittäminen. 2010-luvulla työhyvinvoinnin tutkimuksissa alettiin kiinnittämään yhä enemmän huomiota positiivisempiin käsitteisiin kuten työn imuun, työn iloon ja töissä voimaantumiseen. (Virolainen 2012, 9.)

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistäminen ei ole pelkästään organisaation vastuulla, vaan työntekijällä itsellä on myös velvollisuus edesauttaa työhyvinvoinnin edistämistä. Yhteiskunnalla on vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja sen tehtävänä on luoda puitteet säätämällä lakeja ja tukemalla toimintaa, joka mahdollistaa henkilön oppimisen, mielekkään työn tekemisen ja edistää työntekijän terveyttä. Työelämän perussäännökset, kuten työturvallisuuslaki ja työterveyshuoltolaki vaativat kehittämään työhyvinvointia. Organisaation vastuulla on lakien noudattaminen, työpaikan turvallisuudesta ja ilmapiiiristä huolehtiminen. Yksilön vastuulla on omasta terveydestä ja elintavoista huolehtiminen sekä työpaikalla säädettyjen sääntöjen ja ohjeiden noudattaminen. (Pakka & Rätty 2010, Kehusmaa 2011, 41, 4; Virolainen 2012, 12.)

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitautia ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja (Työturvallisuuslaki 738/2002 1:1 §).

Työterveyshuoltolaissa säädetään työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveys- huolto sekä työterveyshuollon sisällöstä ja toteuttamisesta. Lain tarkoituksena on työn- antajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistoimin edistää: 1) työhön liittyvien sairauk- sien ja tapaturmien ehkäisyä; 2) työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta; 3) työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa; sekä 4) työyh- teisön toimintaa (Työterveyshuoltolaki 1383/2001 1:1 §).

Maailman terveysjärjestö WHO:n määritelmän mukaan terveys on täydellisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila. Työhyvinvoinnin käsite sisältää samanlaisia piirteitä WHO:n terveys määritelmän mukaan. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi tarkoittaa sosiaalista, henkistä, psyykkistä ja fyysistä työhyvinvointia, jossa kaikki osa-alueet liittyvät ja vaikuttavat toisiinsa. Työhyvinvoinnin tarkastelussa ei tulisi tutkia irrallisesti yhtä osa-aluetta kerrallaan, vaan kokonaisvaltaisesti kaikkia osa-alueita yhtäaikaaisesti. Työhyvinvoinnin kokeminen muodostuu monien eri tekijöiden yhteisvai- kutuksesta. (Virolainen 2012, 11–12.)



KUVIO 2. Työhyvinvoinnin kokonaisvaltainen malli (Heikkilä-Tammi 2022).

Maslowin tarvehierarkia on psykologinen teoria, jossa ihmisen tarpeet on jaettu viiteen eri hierarkiseen järjestykseen. Maslowin tarvehierarkiateorian avulla voidaan kuvata myös yksilön työhyvinvointia vertauskuvallisesti. Ensimmäisen portaan muodostavat alimman tason fysiologiset perustarpeet ravinto, neste, uni. Työhyvinvoinnin perustana pidetään fyysistä hyvinvointia, joka käsittää ihmisen fyysisen kunnon ja terveyden. Toinen porras muodostuu turvallisuuden tarpeesta ja työssä siihen liittyy fyysinen ja henkinen turvallisuus. Kolmas porras muodostuu yhteenkuuluvuuden ja ryhmään kuulumisen tarpeesta. Sosiaaliseen ja psyykkiseen työhyvinvointiin liittyy yhteisöllisyys ja työyhteisö. Neljäs porras muodostuu arvostuksen tarpeista, itsekunnioituksesta ja kunnioituksen saamisesta muilta. Työyhteisössä tämä liittyy omaan itsearvostukseen ja muilta saatuun sosiaaliseen arvostukseen. Viides ja ylin porras muodostuu itsensä toteuttamiseen ja kasvuun liittyvistä tarpeista. Psyykkiseen työhyvinvointiin liittyy mahdollisuus itsensä toteuttamiseen ja motivoimiseen. Maslowin portaiden päälle asettuva kuudes taso liittyy henkisyyteen ja sisäiseen draiviin. Ihmisen innostusta ja sitoutumista ohjaa arvot, motiivit ja oma sisäinen energia. Kyseessä on henkinen hyvinvointi, jota jokaisen pitäisi itse vaalia, koska se on kaiken perusta. (Ojala & Ahonen 2003, 28–30.)



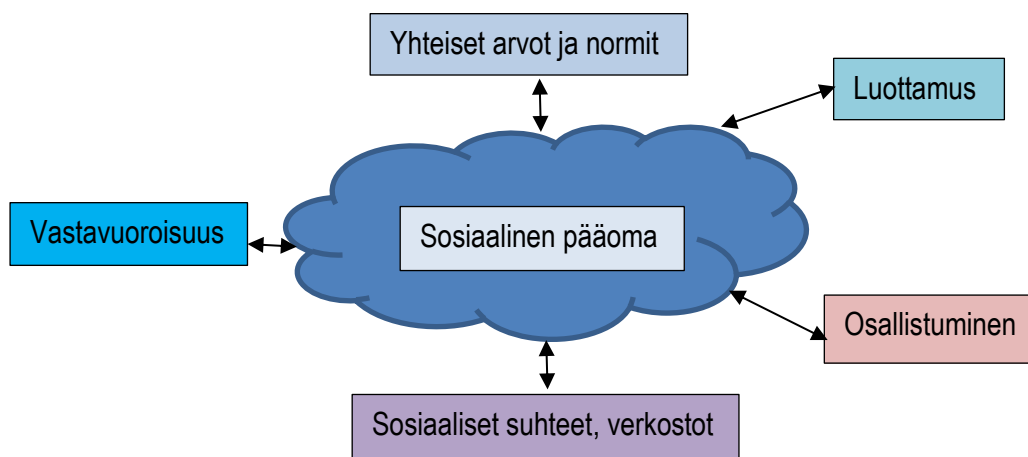
KUVIO 3. Työhyvinvoinnin kuvaaminen vertauskuvallisesti Maslowin tarvehierarkian avulla (Ojala & Ahonen 2003, 29).

2.1 Fyysinen työhyvinvointi

Osa ihmisistä käsittää työhyvinvoinnin edistämisen ja siihen panostamisen sisältävän ainoastaan fyysisen työhyvinvoinnin, taukojummat ja työergonomian. Fyysinen hyvinvointi on kuitenkin vain pieni osa kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista ja muut osa-alueet ovat suuremmissa roolissa. (Virolainen 2012, 11.) Jaben (2012, 20) mukaan fyysinen hyvinvointi on suurimmaksi osaksi ihmisen omasta aktiivisuudesta kiinni. Tutkimusten mukaan työnantajista 92 % tuki taloudellisesti eri liikuntamuotoja tai järjesti työpaikkaliikuntaa, mutta aktiivisesti vain 41 % henkilöstöstä osallistui tuettuihin liikuntatapahtumiin. Virolaisen (2012, 17) mukaan fyysinen työhyvinvointi on kuitenkin näkyvin osa kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista. Se pitää sisällään fyysiset työolosuhteet, työn fyysisen kuormituksen ja työergonomian. Fyysisiin työolosuhteisiin liittyvät melu, lämpötila, työpaikan olosuhteet, siisteys ja työvälineet. Työturvallisuuskeskuksen (2022) mukaan työergonomisilla ratkaisuilla tuetaan fyysisistä toimintakykyä tekniikan ja toimintojen sovittamisella. Ergonomia tutkii ja kehittää ihmisen ja toimintajärjestelmien vuorovaikutusta. Ergonomiassa työtä tarkastellaan kokonaisvaltaisesti fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen näkökulman kautta ja sen avulla pyritään edistämään työntekijän terveyttä, hyvinvointia, turvallisuutta, työn sujuvaa ja häiriötöntä tekemistä.

2.2 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen pääoma on työyhteisön ja yksilön voimavara. Työyhteisön sosiaalista pääomaa arvioivat kaikki työyhteisön jäsenet ja yksilön tilannetta arvioi yksilö itse. Työhyvinvointiin vaikuttaa keskeisesti työyhteisön ryhmähenki. Työyhteisön kokemaan ryhmähenkeen vaikuttaa työyhteisön yksilöiden väliset suhteet ja tällä on vaikutusta työyhteisön kokemaan hyvinvointiin. Sosiaalinen pääoma syntyy yhteisöllisyyden ja yhteisön jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta ja tämän voidaan katsoa olevan sellainen piirre, joka vahvistaa yhteisön toimintaa edistäen vastavuoroisuutta, luottamusta ja verkostoitumista työyhteisön sisällä. Yhteenliittymisen tarve tarkoittaa toivetta yhteenkuulumisesta muiden ihmisten ja työyhteisöjen kanssa. Työntekijät, jotka kokevat kuuluvansa työyhteisöön tuntevat yhteenkuuluvuutta. He kokevat luottavansa toisiinsa, saavansa muilta tukea ja onnistuessaan he saavat muilta tunnustusta ja huomiota. He kokevat olevansa osa sellaista työyhteisöä, jolla on yhteiset tavoitteet ja arvot. (Hakanen 2011, 31; Manka & Manka 2016, 132.)



KUVIO 4. Sosiaalisen pääoman syntymiseen vaikuttavat tekijät. Kuvio mukailtu (Manka & Manka 2016, 132.)

2.3 Henkinen työhyvinvointi

Henkinen työhyvinvointi ilmenee työpaikoilla monin eri tavoin ja oleellisinta on käytännön toimenpiteet arjessa. Henkisyteen työpaikalla liitetään työkavereista ja asiakkaista välittäminen, yhteisöllisyyden tunne työkavereiden, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa, työntekijän kokemus siitä, kuinka merkitykselliseksi hän kokee tekemänsä työn, nauttiiko työntekijä tekemästään työstä ja kokeeko hän kehittyvänsä siinä. Työntekijän oman ja työorganisaation arvomaailmojen kohtaaminen liittyy myös henkiseen työhyvinvointiin, ja jos arvomaailmat ovat selkeästi ristiriidassa keskenään tämä voi aiheuttaa henkistä pahoinvointia. (Virolainen 2012, 26–27.)

Kangasluoma (2021, 18) kirjoittaa artikkelissa ”Täydellinen paketti” täydellisen työntekijän ominaisuuksista, joita vaaditaan 2020-luvun työntekijöiltä. Työntekijät ovat uniikkeja, ahkeria, luotettavia, kunnianhimoisia, urheilullisia, erinomaiset sosiaaliset taidot omaavia, verkostoituneita eli yleisesti ottaen moniosaavia uurastajia. Työntekijän romahtaessa sekin koetaan olevan hyvä oppimistarina, eikä sitä kannata sen enempää murehtia.

Henkisiin haittatekijöihin suhtaudutaan työpaikoilla yleensä kevyemmin kuin työympäristön fyysisiin haittatekijöihin. Henkiset haittatekijät saattavat houkuttaa työntekijän vaihtamaan työpaikkaa, aiheuttavat sairauslomia tai jäämään ennenaikaiselle eläkkeelle. Näistä aiheutuu työnantajalle huomattavia kustannuksia, josta syystä luulisi työnantajien kiinnostuvan enemmän henkisen hyvinvointitekijöiden huomioimisesta. (Kehusmaa 2011, 34.)

2.4 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkisten kuormitustekijöiden vaikutus työntekijän kokemaan stressiin liitetään yleensä työn kokonaiskuormitukseen, itse työhön, työn sisältöön, työolosuhteista johtuviin eri tekijöihin ja työyhteisöön. Työntekijä voi kokea rasittavana nopeasti muuttuvat työelämän vaatimukset, kokemus mahdollisesta arvostuksen puutteesta, epäselvyys omista työtehtävistä, työtahti voi olla liian kova, töissä on jatkuva kiire, töitä ei saa tehdä rauhassa, vaan aina löytyy häiriötekijöitä, eikä työtahtiin ja työtehtävien määrään voi itse vaikuttaa. Informaatioteknologian lisääntynyt käyttö, muuttuneet työajat ja -paikat, organisaatiomuutokset ja työpaikoilla käytävät yhteistyökykyneuvottelut lisäävät stressiä. (Kivimäki, Lindbohm, & Reijula 2019.)

Työpahoinvointia aiheuttavat tekijät toimivat yleensä merkittävänä esteenä työhyvinvoinnin toteutumiseksi. Yleisimmät työpahoinvointia aiheuttavat tekijät ovat kiire, stressi, ilon katoaminen työstä, epävarmuus työssä, työpaikkakiusaaminen, työuupumus ja burnout. (Virolainen 2012, 30.) Työelämä ja yksityiselämä ovat usein vahvasti sidoksissa toisiinsa, eikä työnantajalle aina ole selvää johtuuko henkilön työpahoinvointi selkeästi työolosuhteista vai vaikuttaako tyytymättömyyteen myös henkilön yksityiselämä. Jos tyytymättömyys johtuu henkilön yksityiselämästä, niin silloinkin olisi tarpeellista pyrkiä tekemään työpaikalla työjärjestelyjä, jotka auttaisivat henkilöä selviytymään omista työtehtävistä. (Kehusmaa 2011, 33.)

Suomessa, joka neljännes työntekijöistä kokee työstressiä ja vakava-asteisia uupumisen oireita saa kaksi prosenttia miehistä ja kolme prosenttia naisista. Stressillä tarkoitetaan tilaa, jossa työntekijästä tuntuu, ettei hän kykene suoriutumaan häneen kohdistuvista odotuksista ja vaatimuksista. Stressi voi kehittyä työstä ja työntekijän omasta henkilökohtaisesta elämästä. Pitkälle kehittynyt työstressi voi aiheuttaa vakavaa työuupumusta. Työuupumuksella tarkoitetaan tilaa, jossa työntekijän psyykkiset voimavarat ehtyvät. Tästä aiheutuu kielteisiä seurauksia työhyvinvoinnille, terveydelle ja työturvallisuudelle. (Ahola, Toppinen-Tanner & Seppänen 2016, 6.)

Vakavien seurausten välttämiseksi työuupumukseen tulisi puuttua mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Lääkäri, sosiaalipsykiatrian professori ja työelämäntutkija Pirkolan mukaan uupumuksen hoidossa varhaisen tuen mallit ovat toimivimpia. Malli laaditaan työpaikka kohtaisesti ja mallin avulla sovitaan toimenpiteistä, jonka mukaan edetään, jos työntekijästä, työkaverista tai esimiehestä tuntuu, että tälle olisi työyhteisössä käyttöä. Työnantaja ja työterveyshuolto ovat yleensä heti alkuvaiheessa mukana toimenpiteiden järjestämiseksi. Työuupumuksen hoidossa työntekijän

oman toiminnan muokkaamiseksi myös työtä tulee muokata sopivammaksi menestyksekkään hoidon saavuttamiseksi. (Erkko 2021, 33, 37.) Sairausloma ei välttämättä ole paras keino auttaa apua tarvitsevaa työntekijää vaan turvallinen ja tuttu työympäristö sekä ymmärtävä työyhteisö saattaa olla parempi vaihtoehto. Työjärjestelyinä työtaakan keventäminen, työympäristön muutokset tai muuttamalla työaikoja voidaan saada aikaan positiivisia vaikutuksia henkilön työhyvinvointiin. (Kehusmaa 2011, 33.)

Työuupumustutkimusta on tehty pitkään emeritusprofessori, sosiaalipsykologi Maslachin kehittämän psykometrisen tutkimusmenetelmän mukaan. Työuupumustutkimus perustuu nykyään 90 prosenttisesti tämän menetelmän käyttöön. (Erkko 2021, 47.) Maslachin määritelmän mukaan työuupumus muodostuu kolmesta toisiinsa kiinteästi liittyvästä ulottuvuudesta. Ensimmäistä ulottuvuutta nimitetään uupumiseksi eli tilaksi, jossa ihminen tuntee olevansa fyysisesti ja psyykkisesti kykenemätön suoriutumaan minkäänlaisista tehtävistä. Toiseen ulottuvuuteen liittyy kyynisyys työhön asennoitumiseen ja reagoimiseen omiin työtehtäviin ja työyhteisöön. Kolmas ulottuvuus on kielteinen asenne omaa itseään kohtaan. Työ voi tuntua merkityksettömältä ja työntekijä voi alkaa kyseenalaistamaan omaa ammattitaitoaan. (Virolainen 2012, 36.) Työuupumuksen tutkimiseen on yritetty kehittää uusia mittaristoja, mutta ongelmaksi on muodostunut, että ne ovat useimmiten versioita Maslachin tutkimusmenetelmästä. Suomessa työuupumuksen tutkimiseen käytetään norjalaistaustaisen Bergenin mittaristoa, joka myös pohjautuu Maslachin mittausmenetelmään. (Erkko 2021, 47–48.)

Mäkikankaan ym. (2020) tutkimuksen mukaan kahdeksan vuoden ajan suoritetussa seurantatutkimuksessa todettiin, että työuupumisoireet eivät ala kaikilla samalla tavalla, vaan työuupumisoireiden havaittiin ilmaantuvan kahdessa toisistaan poikkeavassa kehityskulussa. Ensimmäisessä havainnossa työuupumisen oireiluun liittyi uupumisasteinen väsymys, kyynisyys työtä kohtaan ja ammatillisen itsetunnon heikkeneminen. Toisessa havainnossa kyynisyys työtä kohtaan ja ammatillisen itsetunnon heikkeneminen alkoivat samanaikaisesti, mutta uupumisasteinen väsymys oli vähäistä koko seurannan ajan. Tutkimuksen havainto heikentyneestä ammatillisesta itsetunnosta ja sen ilmentyminen yhtäaikaaisesti kyynistymisen kanssa on merkittävä, koska ammatillisen itsetunnon heikentymistä työuupumuksen oireena on viime vuosina alettu kyseenalaistamaan.

Työuupumus vaikuttaa maailmanlaajuisesti miljooniin ihmisiin ja asettaa työympäristölle mittavia haasteita. Burnout käsite sai alkunsa 1970-luvulla ja sitä on tutkittu yli 50 vuotta. Aihe on edelleen erittäin ajankohtainen ja kasvava ilmiö. Burnout on vasta vuonna 2019 tunnustettu ammattimaiseksi

ilmiöksi ja luokiteltu Maailman terveysjärjestön (WHO) kansainvälisessä tautiluokituksessa. Sitä ei kuitenkaan luokitella sairaudeksi. Koska työuupumusta yksinään ei luokitella kansainvälisen ICD-koodin Z-koodin perusteella sairaudeksi, vakavasti uupuneet saavat usein lisäksi F-koodin mukaisesti diagnoosiksi masennuksen, jotta olisivat oikeutettuja Kansaneläkelaitoksen korvaamaan sairauspäivärahaan. Kansanterveydellisten ja kansantaloudellisten vaikutusten arvioiminen on hankalaa etuuskien oikeuttavan lääketieteellisen diagnoosin puuttumisen takia, mutta organisaatiolle ja yhteiskunnalle työuupumisen on todettu aiheuttavan huomattavia kuluja. (Ahola ym. 2016, 6; Demerouti ym. 2021.)

Erkko (2021, 11) kirjoittaa huomanneensa etsiessään haastateltavia kirjaansa varten, että työuupumus ei katso ammattia eikä sukupuolta. Hän havaitsi, että uupumisen oireet olivat ammatista riippumatta samankaltaisia. Ihmiset sinnittelevät, pinnistelevät ja ajattelevat olevansa korvaamattomia, vaikka samanaikaisesti he ajattelevat olevansa hyödyttömiä turhakkeita. Työuupumuksesta toipuminen alkaa vasta, kun ihmisen keho tai mieli ajautuu pysähdysmäiseen olotilaan. Erkon mielestä yllättävin havainto haastatteluissa oli, että jokainen työuupumuksen ja siitä toipumisen kokenut haastateltava koki sen olleen yksi elämänsä parhaista kokemuksista.

3 TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS ORGANISAATIOILLE

Tässä luvussa tarkastellaan miten organisaatiot toteuttavat ja yhdistävät onnistuneen työhyvinvoinnin, taloudellisen kilpailukyvyn ja yrityksen maineen. Onko Henkilöstöjohton ryhmä - HENRY:n ja vakuutusyhtiö Ilmarisen järjestämällä henkilöstöteko-kilpailulla ollut vaikutusta osallistuvien yritysten organisaation toimintaan. Kerrotaan Great Place to Work – tutkimuksesta. Tarkastellaan, onko organisaatioilla liian positiivinen kuva oman yrityksen työhyvinvointitilasta ja luottavatko organisaatiot liian sokeasti työhyvinvointipalveluja tarjoavan yrityksen myyntipuheisiin, joissa luvataan ratkaista melkein kaikki organisaatiossa piilevät työhyvinvointiongelmia.

Työhyvinvoinnilla on huomattu olevan vaikutusta yrityksen tulokseen, organisaation kilpailukykyyn ja maineeseen. Yrityksen tuottavuus, voitto, asiakastytyväisyys, työntekijöiden vähäisempi vaihtuvuus, pienentyneet sairauspoissaolot ja tapaturmat ovat yhteydessä työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin ja kannattavuuden välisen yhteyden todistaminen voi olla hankalaa, mutta hyvin suunnitellut ja toteutetut toimenpiteet työhyvinvoinnin lisäämiseksi voivat laskelmien mukaan maksaa itsensä moninkertaisena takaisin. Työhyvinvointia edistäneet toimenpiteet ovat vaikuttaneet välillisesti ja välittömästi tuloksiin, ja näin ollen se on sijoitus yrityksen tulevaisuuteen. (Manka ym. 2010, 13; Kauhanen 2016, 17–18.)



KUVIO 5. Työhyvinvoinnin vaikutukset organisaation menestykseen (Kauhanen 2016, 18).

3.1 Henkilöstöteko-kilpailu

Henkilöstöteko-kilpailu on eri alojen yrityksille vuosittain järjestettävä kilpailu, jossa Henkilöstöjohdon ryhmä - HENRY:n ja vakuutusyhtiö Ilmarinen valitsevat yhdessä vuoden henkilöstöteko-kilpailun voittajan. Kilpailun voitto-organisaatio palkitaan Ilmarisen lahjoittamalla rahapalkinnolla. Henkilöstöteko-kilpailun ideana on kannustaa työyhteisöjä kehittämään hankkeita, joilla on kokonaisvaltaista vaikutusta organisaation työhyvinvoinnin edistämiseen, liiketoiminnan tavoitteiden saavuttamiseen, teon yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen ja esimerkillisyyteen. (Hyppänen 2010, 19–20.)

Satakunnan osuuskauppa osallistui kilpailuun vuonna 2002 Vaihtovirta – hankkeella, jossa kannustettiin ikääntyneempiä työntekijöitä jatkamaan työelämässä vanhuseläkeikään asti. Hankkeessa huomiottiin henkinen työhyvinvointi, stressitekijät, motivaatio, elämänhallintaan vaikuttavat tekijät, psyykkiseen jaksamiseen edesauttaviin tekijöihin sekä fyysisen kunnon ylläpitäminen ja terveellisten elintapojen huomioiminen. Hanke onnistui hyvin, mutta sitä ei kustannussyistä toteutettu uudelleen. (Hyppänen 2010, 69–71.)

TeliaSonera osallistui kilpailuun vuonna 2004 yhtiön suurasiakasmyyynnissä toteutetulla Kunnon - hankkeella, jossa myyntikuntaa ja työhyvinvointia kohotettiin teemalla fyysinen kunto työssäjaksamisen peruspilarina. Hankkeessa haluttiin kehittää tiedon, taidon ja työvälineiden kehittämisen lisäksi fyysistä ja henkistä hyvinvointia. TeliaSonera tuki jo entuudestaan työntekijöiden erilaisia liikunta-aktiiviteetteja, mutta etuja käyttivät pääasiassa aktiiviliikkujat. Hankkeen tavoitteena oli saada myös vähemmän liikuntaa harrastavat henkilöt innostumaan oman kunnon ja hyvinvoinnin kohentamisesta. Fyysisten aktiviteettien lisäksi tarjottiin henkiseen hyvinvointiin liittyviä tilaisuuksia, joiden teemoina olivat oma perhe ja läheiset, ihmissuhteet, omat arvot, terveys, ravinto, lepo, rentoutus, työ, osaaminen ja ajankäyttö. Hankeen toteutus oli onnistunut, tulokset olivat positiivisia ja tästä syystä hanke uusittiin vuonna 2010. (Hyppänen 2010, 97–101.)

Lassila & Tikanoja Oyj osallistui kilpailuun vuonna 2007 Sirius – aktiivinen työkykyriskien hallinta hankkeella. Hankkeella haluttiin vähentää sairauspoissaoloja, minimoida työkyvyttömyyseläke kustannuksia, lisätä henkilöstön työhyvinvointia ja säästää työterveyspalvelujen ostoon käytettyä työaikaa. Yritys halusi alentaa kustannuksia ja saada aikaan säästöjä, mutta kuitenkin Lassila & Tikanoja hankkeen alkaessa kolminkertaisti työterveyshuoltoon ja työkyvyntä hallintaan liittyvät panos-

tukset. Yrityksen johto ymmärsi, että ilman rahallista panostusta ei voi saada aikaan tuloksia. Hankeen todettiin onnistuneen erittäin hyvin ja sen avulla saatiin aikaan haluttuja tuloksia. (Hyppänen 2010, 156–162.)

3.2 Great Place to Work

Great Place to Work® on tutkinut yrityskulttuuria yli 30 vuoden ajan tekemällä vuosittain eri maissa tutkimuksia, joissa etsitään viihtyvyydellä mitattuna parhaita työpaikkoja. Trust Index henkilöstökysely on yksi väline työilmapiirin ja -hyvinvoinnin kehittämisessä. Kysely on jaettu viiteen eri osaluueeseen uskottavuuteen, kunnioitukseen, oikeudenmukaisuuteen, ylpeyteen ja yhteishenkeen. Tutkimuksen tuloksia analysoimalla saavutetaan laaja näkemys yrityksen työntekijäkokemuksesta. Yli 10 henkeä työllistävät organisaatiot saavat automaattisesti sertifiointin, jos henkilöstötutkimuksen tulokset osoittavat, että työntekijät kokevat viihtyvänsä työpaikalla ja luottavat työnantajaansa. Vuosittain listataan Suomen, Euroopan ja maailman parhaat työpaikat. Euroopan Parhaat Työpaikat™ 2022 lista julkaistiin 9.9.2022 ja suomalaisista yrityksistä yhdeksän pääsi tähän listalle. Listaustaus perustuu 1,4 miljoonan työntekijän, yli 3000 yrityksen ja 37 Euroopan maan tutkimustietoon. Tutkimuksissa on havaittu, että viihtyisäksi koetut työpaikat voivat kasvattaa yrityksen tuottavuutta jopa kolminkertaiseksi, vaikka työpaikan viihtyisyyttä ja yrityksen tuottavuutta ei yleisellä tasolla voikaan ihan suoraan verrata. (Great Place to Work 2022.)

3.3 Työhyvinvoinnin harhoja

Työhyvinvointialalla toimii monimuotoisesti ja laaja-alaisesti erikoistuneita erilaisia palveluja tarjoavia yrittäjiä ja yrityksiä esimerkiksi eri hyvinvointialan toimijoita, tapahtumajärjestäjiä ja organisaatiokonsultteja. Työhyvinvointipalveluja tarjotaan järjestämällä yhteishenkeä nostattavia virkistyspäiviä, kunnonkohotus teemoja, kuntotestejä tai suorittamalla työilmapiirikyselyjä. Monessa organisaatiossa fyysisen kunnon edistäminen on yksi konkreettisimmista ja helpoimmin järjestettävistä työhyvinvointitoiminnoista. Hyvinvointitoimintaa järjestävien yrittäjien ja yritysten markkinat ovat satojen miljoonien eurojen arvoisia, mutta markkinat ovat kategorialtaan hyvin pirstaloituneet. Hyvä myyjä saattaa vakuuttaa tarjoamansa oman palvelun ratkaisevan melkein kaikki organisaation työhyvinvointiongelmien. Tämä voi aiheuttaa organisaatiossa yksipuolisen ja vääristyneen mielikuvan työhyvinvointitoiminnasta. Organisaation tulisi osata valita ammattitaitoiset palveluntarjoajat, joiden

palvelujen tarjonta vastaa organisaation työhyvinvointi toiminnan tavoitteita ja tarpeita. (Kehusmaa 2011, 25, 38.)

Organisaatioiden johdolla on usein liiankin positiivinen käsitys siitä, kuinka kattavasti oman yrityksen työhyvinvointiin on panostettu. Työhyvinvointi-käsite ymmärretään liian suppeana eikä sitä nähdä kokonaisuutena, joka muodostuu yksilön ja organisaation hyvinvoinnista, johon vaikuttaa työn mielekkyys, arvostava johtamistyyli ja toimiva työyhteisö. Työhyvinvointiin välillisesti ja välittömästi vaikuttavia toimenpiteitä ei nähdä työhyvinvointia edistävänä. (Kehusmaa 2011, 31.)

Perinteinen työsuojelu pyrkii yleisimmin ehkäisemään työssä esiintyviä fyysisiä haittoja hyödyntämällä teknisiä ratkaisuja ja erilaisia vaihtoehtoisia analyysimenetelmiä. Työpaikkaselvityksillä ja risikitutkimuksilla suoritetaan vaarankartoituksia ja mahdollisia vaaroja pyritään ehkäisemään tarvittavilla suojavälineillä, muuttamalla toimintatapoja, vaarallisia työvaiheita automatisoimalla ja muilla käytännönläheisillä menetelmillä. Toimintamallit ja menetelmät ovat aika suoraviivaisia ja ne hallitaan organisaatioissa aika hyvin. Työhyvinvoinnin haasteisiin pyritään usein vastaamaan samantyyllisillä menetelmäkeskeisillä ratkaisuilla kuten työsuojelussa. Työhyvinvointia tutkitaan järjestämällä erilaisia kyselyjä koskien työilmapiiriä, stressitekijöitä, työtyytyväisyyttä ja organisaatioon liittyviä eri tekijöitä. Kehityskeskustelut pyrkivät selvittämään yksilötasolla henkilön työhön liittyviä tarpeita, odotuksia ja mielekkyyttä. Työhyvinvoinnin edistämisen esteenä ei ole menetelmien puute, mutta ongelmana on, kuinka hyvin menetelmiä osataan käyttää. Organisaatioilta puuttuu osaaamista hyödyntää tutkimusten tuloksia ja valitettavan harvoin ne johtavat toivottuihin parannuksiin. (Kehusmaa 2011, 45–46.)

4 ASIAKASKOKEMUS

Tässä luvussa perehdytään asiakaskokemuksen merkitykseen palveluliiketoiminnan kehittämisessä. Asiakaskokemus on merkityksellistä yrityksen menestymisen kannalta. Luvussa tarkastellaan asiakaskokemuksen muodostumista siten, että luontoperustaisiin työhyvinvointipäiviin osallistuvat työntekijät edustavat palveluja tarjoavien yritysten asiakkaiden näkökulmaa. Mitä asiakaskokemus pitää sisällään, mistä se muodostuu, miksi sitä tulee johtaa, kuinka se tehdään ja miten henkilöstökokemus vaikuttaa asiakaskokemuksen rakentumiseen. Lisäksi perehdytään asiakasprofiiliin sisältöön ja sen laatimisen palveluita tarjoavalle yritykselle tuottamiin etuihin. Lopuksi tarkastellaan turvallisuuden merkitystä asiakaskokemuksen luomisessa ja mitä asioita luontoperustaisia palveluja tarjoavien yritysten on otettava huomioon turvallisuuden suhteen.

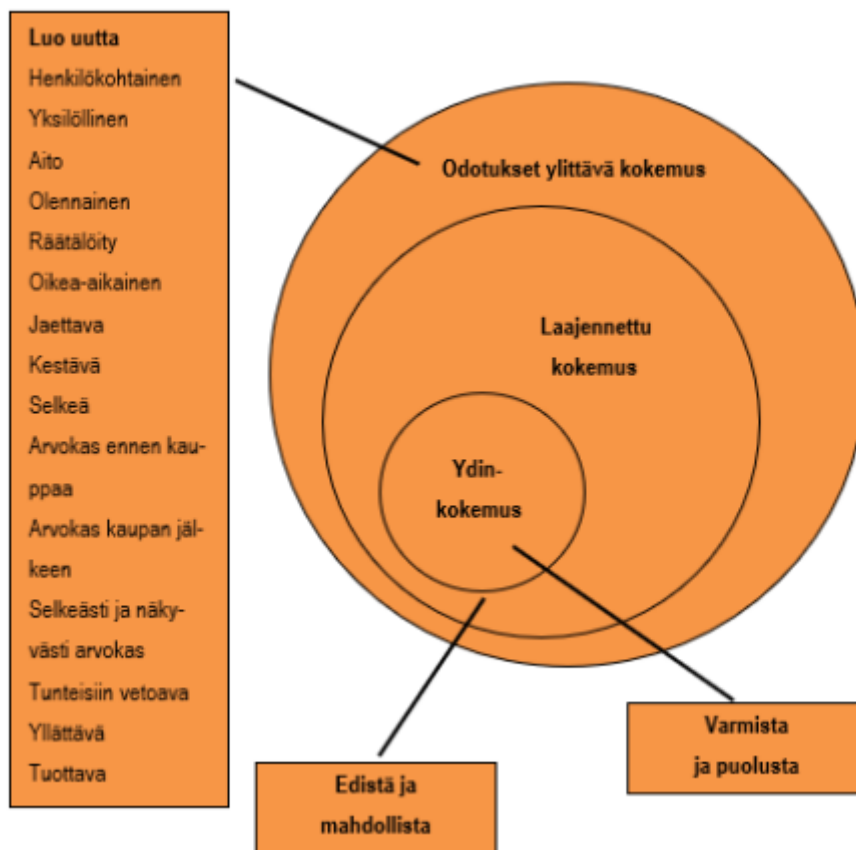
4.1 Asiakaskokemuksen muodostumisen tekijät

Asiakaskokemus on erottamaton osa organisaation olemassaolon edellytyksiä kilpailluilla markkinoilla (Saarijärvi & Puustinen 2020, 124). Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan kohtaamisista kosketuspisteissä, asiakkaan uusien ja vanhojen mielikuvien sekä yrityksen herättämien tunteiden perusteella (Korkiakoski & Karhinen 2019, 19). Asiakaskokemus ei siis ole rationaalinen päätös, vaan asiakkaan yrityksen toiminnasta mielikuvien, tunteiden ja kohtaamisten perusteella muodostettu kokemus, johon myös tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat vaikuttavat (Löytänä & Kortesuo 2011, 11). Asiakaskokemuksen kosketuspisteitä ovat kaikki asiakkaan ja yrityksen väliset suorat ja epäsuorat vuorovaikutustilanteet, ja niillä on keskeinen merkitys asiakaskokemuksen rakentumisessa. Löytänen ja Kortesuon kosketuspisteiden ympyrämalli havainnollistaa kaikkia niitä kosketuspisteitä, joissa asiakas ja yritys voivat kohdata (2011, 74). Kosketuspisteet voivat olla yrityksen omia, asiakkaiden omistamia, kumppaneiden toteuttamia tai ulkoisia ja sosiaalisia, ja niiden onnistunut tai epäonnistunut toteutus voi vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen, -suosittelemiseen ja -uskollisuuteen enemmän kuin itse palvelu tai tuote. Edellytysten luominen kilpailijoita paremmille asiakaskokemuksille on osa yrityksen strategista suunnittelua. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 73, 124.)



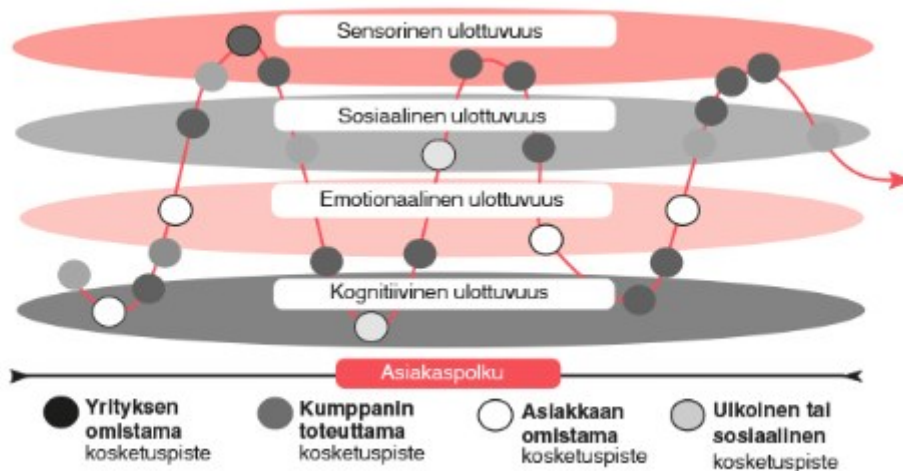
KUVIO 6. Esimerkki asiakaskokemuksen kosketuspisteistä yrityksessä (Löytänä & Korteso 2011, 75).

Asiakaskokemus koostuu kolmesta osasta, jotka ovat ydinkokemus, laajennettu kokemus ja odotukset ylittävä elementti. Ydinkokemus on asiakkaan ostaman tuotteen tai palvelun hyöty ja siitä muodostuva arvo, jonka tuottaminen tulee kaikissa olosuhteissa yrityksen johdon varmistaa. Ydinkokemus on asiakaskokemuksen johtamisen ja kehittämisen perusta. Laajennettu kokemus tuo ydinkokemukseen jotain, mikä lisää asiakkaalle tuotteen tai palvelun arvoa. Laajennettuun kokemukseen sisältyy kaksi elementtiä, edistäminen ja mahdollistaminen. Edistämällä tuodaan ydinkokemuksen ulkopuolelle laajentavia elementtejä asiakaskokemukseen. Mahdollistamalla tuodaan välillisesti ydinkokemuksesta laajentavia elementtejä kokemuksen luomiseen. Kun kokemukseen lisätään odotukset ylittävät elementtejä, syntyy odotukset ylittävä kokemus. Asiakaskokemuksissa on kyse odotusten ylittämisestä. (Löytänä & Korteso 2011, 59–64.)



KUVIO 7. Odotukset ylittävän asiakaskokemuksen elementit. Mukailtu Assurnin kuvasta. (Löytänä & Korteso 2011, 60.)

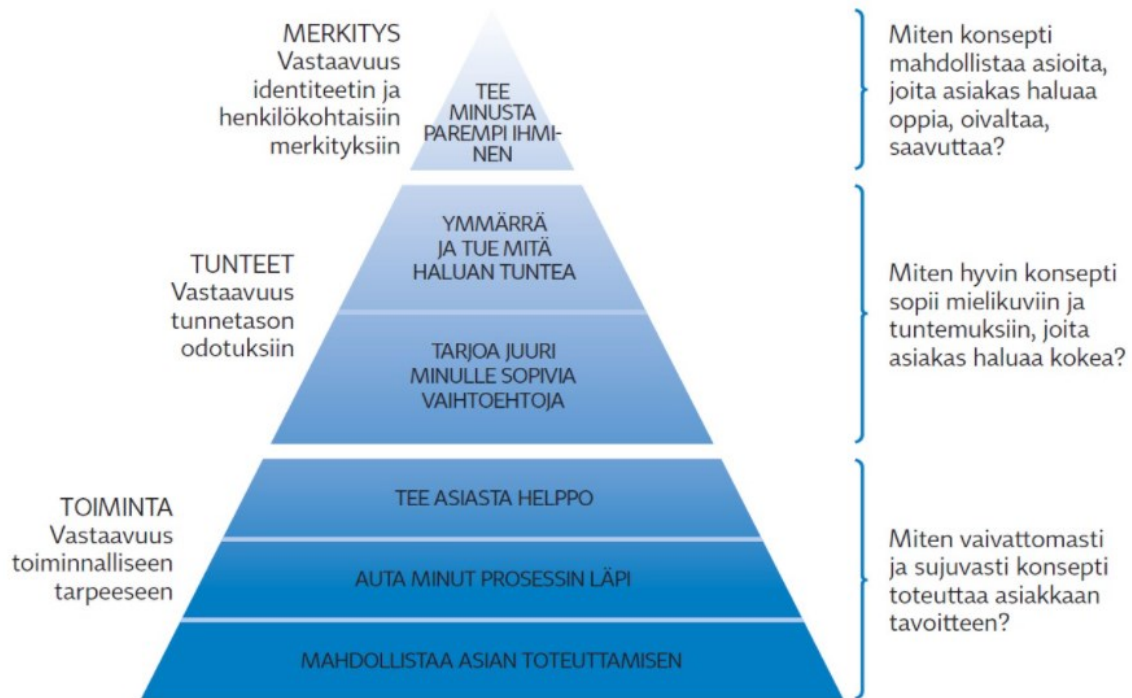
Asiakas on aina osa palvelutapahtumaa ja muodostaa kokemuksensa palvelusta palvelutapahtumassa joka kerta henkilökohtaisesti uudestaan (Tuulaniemi 2013, 26). Saarijärven ja Puustisen (2020, 78) mukaan asiakaskokemus on moniulotteinen, sisältäen kognitiivisen, emotionaalisen, sosiaalisen ja sensorisen ulottuvuuden. Sen lisäksi, että asiakas saa tarvitsemansa, tarkoittaa asiakaskokemus asiakkaan kokemia emootioita asiakaspolun eri vaiheissa, millaisena hän kokee sosiaalisen vuorovaikutuksen muiden ihmisten kanssa ja mitä hän näkee, kuulee, tuntee ja hais-taa.



KUVIO 8. Asiakaskokemus rakentuu moniulotteisesti eri kosketuspisteiden kautta (Saarijärvi & Puustinen 2020, 82).

Jotta asiakaskokemusta voidaan kehittää, on saavutettava asiakasymmärrys. Asiakaskokemusajattelun lähtökohtana on siirtää asiakas keskiöön ja löydettävä jokaisesta yrityksen toiminnosta sellaiset toimintatavat, jotka tukevat tavoitteiden mukaista asiakaskokemuksen muodostumista. Yrityksen kaikki toiminnot vaikuttavat asiakkaan yrityksestä muodostamaan kokemukseen. (Löytänä & Korteso 2011, 26.) Saavuttaakseen asiakasymmärryksen on yrityksen kyettävä tunnistamaan asiakkaidensa todelliset motiivit, mitä tarpeita ja odotuksia heillä on ja mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat. Asiakkaan arvonmuodostumisen elementtejä ymmärtämällä voidaan lähteä rakentamaan asiakaskokemusta. Näitä elementtejä voivat olla muun muassa tarpeet, tavat, arvot, palveluiden ominaisuudet ja hinta tai muiden ihmisten mielipiteet. Laittamalla ihminen toiminnan keskiöön, tapahtuu palveluiden suunnittelu asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta ihmisille, jotka palveluita oikeasti tulevat käyttämään ja epäonnistumisen riski minimoituu. Keskeistä palveluissa on asiakkaan kokemus palvelusta. (Tuulaniemi 2013, 71–72.)

Asiakaskokemus kattaa koko yrityksen tarjooman pitäen sisällään jo ennen varsinaista palvelua tapahtuvat kontaktit kuten mainonnan, asiakaspalvelun laadun, palveluominaisuudet, luotettavuuden sekä käytön helppouden ja erinomaista asiakaskokemusta voidaan suunnitella ja tarjota vain, kun ymmärretään milloin ja miten ihmiset yrityksen tarjooman kohtaavat. (Tuulaniemi 2013, 71–72.) Tuulaniemi (2013, 74–75) kuvaa asiakaskokemusta arvon muodostumisen pyramidin avulla. Siinä asiakaskokemus jaetaan kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin.



KUVIO 9. Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi 2011).

Asiakaskokemuksen strategisen suunnittelun lähtökohta on ymmärtää ja tunnistaa yrityksen keskeisimmät asiakasryhmät, eli kenelle asiakaskokemusta suunnitellaan. Täsmällinen asiakasryhmien määrittely auttaa yritystä erilaistumaan ja saavuttamaan kilpailuetua. Vasta kun asiakasryhmät on määriteltä, voi yritys alkaa suunnittelemaan millaista asiakaskokemusta se tavoittelee. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 124–126.)

4.2 Henkilöstökokemuksen merkitys asiakaskokemuksen luomisessa

Henkilöstökokemus on mielikuvien, tunteiden ja vuorovaikutuksen perusteella työntekijälle syntynyt näkemys työnantajasta. (Korkiakoski & Karhinen 2019, 121). Työntekijän kokemus organisaatiosta, työyhteisön vuorovaikutussuhteista, esimiestyöstä, sisäisestä laadusta sekä työilmapiiristä ja siihen vaikuttavasta oman ammatillisen identiteetin kokemuksesta sekä henkilökohtaisesta sitoutumisesta, ovat keskeisiä asiakaskokemukseen ja sitä kautta yrityksen tuloksellisuuteen vaikuttavia tekijöitä. (Fischer & Vainio 2016, 11, 110–111; Luukka 2019, 117.)

Grönroos (2015, 413, 444) kirjoittaa sisäisten asiakkaiden ja palveluntarjoajien sekä sisäisen markkinoinnin merkityksestä. Tämän näkökulman mukaan ulkoisten asiakkaiden lisäksi organisaation sisällä ja verkostokumppaneiden kesken esiintyy käyttäjän ja palveluntarjoajan välisiä suhteita eli sisäisiä palvelutoimintoja. Ulkoinen palvelu kärsii, jos sisäinen palvelu on huonoa. Organisaation sisäisiin suhteisiin voi vaikuttaa merkittävästi se, jos sisäisiä asiakkaita kohdellaan eri tavalla kuin ulkoisia asiakkaita. Sisäisten asiakkuuksien huonolla laadulla voi olla työilmapiiriä heikentävä vaikutus. Organisaation sisäisten palvelujen tuottajat voivat nähdä oman roolinsa paremmin asiakkaille luotavien kokemusten toteuttajana, mikäli organisaatiossa on pystytty luomaan läpinäkyvyyttä. Silloin sisäiset palvelut pystyvät näkemään asiakkaan tarpeet. Varsinaisille asiakkaille on mahdollista luoda merkityksellisiä kokemuksia, kun sisäisille asiakkaille luodaan sellainen asiakaskokemus, että he pystyvät mahdollisimman hyvin toimimaan tehtävässään. (Löytänä & Kortesus 2011, 125–126.)

Yksi asiakaskokemuksen kehittämisen suurimmista esteistä ovat organisaatioon syntyneet siilot. Tällaisessa tapauksessa sisäiset esteet tulevat asiakkaan ja työntekijän väliin, työntekijä ei voi ohittaa yrityksen rakenteita ja ohjeita, vaikka ymmärtää asiakkaan haasteet. Mikäli työntekijät eivät pysty tekemään parastaan asiakkaiden hyväksi ja turhautuvat, voi siiloista muodostua este myös henkilöstökokemuksen kehittämiseksi. Näiden esteiden poistamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Yrityksessä oleva vahva asiakaskokemusstrategia antaa työntekijälle raamit ja mallin, jossa työntekijän osaaminen, valta ja vastuu ovat selkeitä ja hänellä on mahdollisuus toimia vapaasti näiden rajojen puitteissa. (Korkiakoski & Karhinen 2019, 147, 150.) Organisaation toimintaa ja sääntöjä tulee tarkastella asiakkaiden silmin, jotta ne voivat vastata nykyisiin haasteisiin (Juuti 2015, 145).

Työntekijöille annettavat valtuudet, eli valtaistaminen ja sitä kautta toimintaedellytysten parantaminen oikein suunniteltuna voi ratkaisevasti vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Yrityksen johdon tulee luoda ja ylläpitää olosuhteita, jotka mahdollistavat työntekijöiden kokemuksen siitä, että heillä on valtaa mitä he voivat käyttää vuorovaikutuksessaan asiakkaiden kanssa. Tämän edellytyksenä on johdon ja työntekijöiden välisen luottamuksen vaaliminen. Keskinäinen luottamus syntyy, kun esimiehet kunnioittavat työntekijöiden valtaa tehdä päätöksiä ja analysoida tilanteita. Jos ihmisillä on vapaus analysoida, toimia, ajatella ja tehdä päätöksiä he ovat motivoituneita parempiin työsuorituksiin. (Grönroos 2015, 467–468, 471.)

Työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä tarkastellaan usein vain organisaation sisäisten tekijöiden kautta. Kuitenkin myönteinen asiakaskokemus ja siitä sisäisiltä ja ulkoisilta asiakkailta saatu palaute on keskeinen tekijä yksilön työhyvinvoinnille ja saa aikaan entistä parempia tuloksia. (Juuti 2015, 140–141.) Merkityksellisyden kokemus on yksi työhyvinvoinnin tekijöistä. Onnistunut strategian jalkauttaminen auttaa työntekijää ymmärtämään oman työnsä vaikutuksen strategiaan ja tavoitteiden saavuttamiseen. Tämä lisää kokemusta työn merkityksellisyydestä, synnyttää työniloa ja hyvinvointia sekä vaikuttaa positiivisesti sitoutumiseen. (Fischer & Vainio 2016, 121.)

4.3 Asiakaskokemuksen johtaminen

Asiakaskokemuksen systemaattinen kehittäminen tapahtuu organisaation, prosessien ja toimintamallien kehittämisen kautta, jonka lisäksi tulee tehdä asiakasryhmiä koskevia strategisia valintoja, eli mitkä ovat yrityksen tavoiteltavia asiakasryhmiä (Korkiakoski & Karhinen 2019, 61). Asiakaskokemustavoitteessa määritellään, millaisia kokemuksia yritys pyrkii asiakkailleen luomaan. Koska mikään yritys ei pysty tarjoamaan odotukset ylittäviä kokemuksia kaikille segmenteille, tulee tavoitteet miettiä realistisesti ja asiakassegmenteittäin. (Löytänä & Korteso 2011, 168–169.) On kuitenkin tärkeää ottaa huomioon, että vaikka asiakkaat kuuluvatkin segmenttiin, haluavat he yleensä tulla kohdelluiksi yksilöinä. Useimpien palvelujen yhteydessä luonnostaan olevat asiakaskontaktit ovat hyvä lähtökohta asiakkaan yksilölliselle kohtelulle. (Grönroos 2015, 423.)

Asiakaskokemuksen kehittäminen on olennainen osa yrityksen strategiaa, jonka luominen ja toimeenpanon varmistaminen on yrityksen johdon tehtävä. Usein asiakaskokemuksen kehittäminen jää kuitenkin yrityksissä toteutumatta tai toteutuu puutteellisesti. Saarijärven ja Puustisen (2020, 35–37) mukaan tähän on olemassa kaksi merkittävää syytä; mikäli strategiassa ei osata määritellä

millainen merkityksellinen ja kilpailuetuun johtava asiakaskokemus on, jää asiakaskokemus konkreetisoimatta ja sen parantaminen jää vain yleisellä tasolla puheeksi organisaatiossa. Toiseksi strategian toteuttaminen epäonnistuu ja jää toteuttamatta, kun organisaatio ei tiedä miten asiakaskokemusta ja sen toimeenpanoa pitäisi johtaa. Asiakaskokemuksen kehittämiseksi tarvitaan siis asiakaskokemuksen johtamista.

Strategia hyvinkään suunniteltuna ei tuo organisaatiolle kilpailukykyä ja menestystä, mikäli sen toimeenpanossa epäonnistutaan. Strategian onnistumiseen vaikuttavat monet tekijät, kuten organisaation kyvykkyudet ja valmiudet, alati muuttuva toimintaympäristö ja erityisesti henkilöstöresurssit sekä johdon kyvykkyys. Näitä tekijöitä on mahdollista tarkastella esimerkiksi Porterin toiminta-analyysin sekä SWOT- ja Peste-analyysien avulla. Ennen kaikkea strategian jalkauttamisen onnistumiseksi, tulee johdon pystyä muotoilemaan se siten, että kaikki organisaation jäsenet pystyvät strategian sisäistämään, ymmärtämään oman tekemisensä yhteys siihen ja sitä kautta toimimaan strategiaa edistävällä tavalla. (Puusa ym. 2015, 111, 113.) Usein strategian toimeenpanon ongelmana on se, että strategia ja sen toteuttaminen suunnitellaan suhteessa yrityksen nykyisiin resursseihin, kyvykkyyksiin ja prosesseihin sen sijaan, että asiakaskokemuksen ollessa strategian keskiössä, toimeenpano suunniteltaisiin suhteessa asiakkaan prosesseihin (Saarijärvi & Puustinen 2020, 192).

Löytänen ja Kortesuon (2011, 179–181, 185) mukaan yrityksen ylimmän johdon sitoutuminen ja tuki, sekä oma esimerkki muulle organisaatiolle asiakaskokemuksen johtamiseen on välttämätöntä. Asiakaskokemuksen johtamiseen on yrityksessä oltava vastuuhenkilö ja se tulee viedä läpi koko organisaation. Koko organisaatiolla tulee olla selkeä ja yhtenäinen näkemys organisaation perustehtävästä, minkä lisäksi asiakaskokemuksen tavoitteet tulee määritellä selkeästi ja johdonmukaisesti siten, että ne voidaan helposti jalkauttaa koko organisaatioon. Johdon tulee varmistaa, että pitkäjänteinen kehitystyö jatkuu koko organisaation läpi, vaikkeivat lyhyen aikavälin tulokset olikaan välttämättä näkyviä, ja että yrityksen koko henkilökunta ymmärtää asiakaskokemuksen johtamisen olevan jatkuva prosessi. Asiakaskokemuksen operatiivisen toteutuksen kannalta suotuisan kulttuurin syntymistä edellyttää organisaation yhteinen ymmärrys siitä, miksi asiakaskokemus on tärkeä organisaation toiminnan lähtökohta. Organisaatio pitää oivalluttaa itse ymmärtämään asiakaskokemuksen rooli sen menestymisessä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 123.)

Löytänä ja Korteso (2011, 165–167) kirjoittavat, että koska asiakaskokemuksen johtaminen kuuluu yrityksen strategiaan, sille ei ole valmista mallia, vaan se on jokaisessa organisaatiossa erilaista. He esittelevät niin kutsutun porrasmallin, jonka avulla voidaan erottaa kuusi toistensa päälle muodostuvaa asiakaskokemuksen johtamisen osa-alueita, jotka rakentuvat kokonaisuudeksi. Nämä osa-alueet ovat uudelleenmäärittele, mittaa, toteuta, organiso, kehitä ja määrittele ja ne on hyvä huomioida asiakaskokemusta kehitettäessä. Jotta toiminta todella on asiakaslähtöistä, on asiakaskokemusta kehitettäessä ennen kaikkea huomioitava se, että kehittäminen tapahtuu asiakkaan eikä yrityksen näkökulmasta (Saarijärvi & Puustinen 2020, 58).



KUVIO 10. Asiakaskokemuksen johtamisen portaavat. Mukailtu Arussyn kuvasta. (Löytänä & Korteso 2011, 167.)

4.4 Asiakasprofiili

Asiakasprofiili muodostetaan asiakastutkimuksessa asiakkaan toiminnan motiiveista, käyttäytymismalleista, toimintaa ohjaavista peloista ja esteistä sekä hallitsevista arvoista saadun tiedon perusteella. Tutkimuksessa esiin nousseet toimintamallit ja toiminnan motiivit siis kiteytetään asiakas-

profiileiksi. Yritykselle asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtäminen on erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamisen lähtökohta. Asiakkaiden arvonmuodostus voidaan profiileissa tiivistää muotoon, joka auttaa ymmärtämään kenelle palvelua tuotetaan ja miksi. Asiakasprofiilien avulla palveluita on mahdollista kohdentaa ja profiloita, ja ne toimivat suunnittelutyökaluina ideointiin, päätöksentekoon ja palvelukonseptointiin. (Tuulaniemi 2013, 154–156.) Asiakasprofiloinnin avulla voidaan paitsi kohdentaa markkinointiviestintää, myös luoda yritykselle edellytyksiä kehittää asiakaskokemusta asiakaslähtöisesti. Onnistunut profilointi antaa organisaatiolle mahdollisuuden konkreettisesti suunnitella tuotteita ja palveluja asiakkaiden tarpeisiin, sekä auttaa henkilöstöä tunnistamaan asiakasryhmien erilaiset odotukset. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 132, 134.)

Asiakasprofiilien kuvaukset ovat kutakin asiakassegmenttiä edustavia kuvitteellisia kuvauksia yksittäisistä asiakkaista. Nämä kuvaukset voivat pitää sisällään demografisten tekijöiden lisäksi persoonan, kiinnostuksen kohteet, innostumiseen ja turhautumiseen vaikuttavat tekijät sekä suhteen yrityksen toimialaan. Tarkkojen persoonakuvausten avulla henkilöstö voi muodostaa konkreettisen kuvan yrityksen asiakkaista. (Korkiakoski & Karhinen 2019, 60.)

4.5 Turvallisuus osana asiakaskokemusta

Turvallisuuskokemus on osa asiakaskokemusta. Asiakkaan turvallisuuskokemuksella on merkittävä vaikutus asiakastyytyväisyyteen sekä kohteen imagoon, asiakkaan kokema turvallisuus on siis olennainen osa matkailupalvelussa toteutettavaa turvallisuutta. Turvallisuuskokemus voidaan jakaa subjektiiviseen ja objektiiviseen turvallisuuteen. Subjektiivinen turvallisuus ei ole konkreettisesti mitattavissa, vaan se sisältää yksilön henkilökohtaisen käsityksen turvallisuudesta. Objektiivinen turvallisuus on mitattavissa olevaa, konkreettista ja ulkoista turvallisuutta. Objektiivisten tapahtuma- ja havaintoaineiston rinnalla tulee asiakkaan subjektiivisten turvallisuuskokemusten merkitys tiedostaa tärkeänä osana asiakkaan kohdevalintaa. Subjektiivisen turvallisuuskokemuksen tutkimisen avulla saadaan tietoa palvelun arvoketjussa piilevistä kehittämistarpeista. (Iivari 2012, 26–27; Oulun ammattikorkeakoulu 2022b.)

LUOTA-hankkeen ensimmäisessä työpaketissa kartoitettiin luontoperustaisia palveluja tarjoavia yrityksiä Pohjois-Pohjanmaalla. Tämän tutkimuksen tuloksista on nähtävissä, että suuri osa kartoituksessa mukana olleista yrityksistä voidaan katsoa sisältyvän matkailupalveluihin, ja erityisesti luontoperustaisia palveluja löytyy ohjelmopalveluista. (Aro ym. 2021, 5.)

Suomi mielletään turvalliseksi matkailumaaksi ja turvallisuus on yksi tärkeä osatekijä matkailukohdetta valittaessa. Turvallisuus on otettava kokonaisvaltaisesti huomioon asiakkaalle tarjottavan palvelun ja tuotteen osalta. Kilpailun kiristyessä ja asiakkaiden vaatimustason kasvaessa turvallisuuden tärkeys korostuu entisestään. Uudet lajit ja kokemattomat käyttäjät tulisi huomioida palvelujen tarjonnassa. Asiakkaille on annettava kunnollinen perehdytys ja opastus tarjottavaan palveluun ja tuotteeseen. Henkilökunnan koulutus ja perehdytys on oltava myös asianmukaisesti suoritettuna. Asiakkaan kokema turvallisuuden tunne lisää elämyksen laatua. Palveluntarjoajien on otettava tämä huomioon palvelujen ja tuotteiden myynnissä ja markkinoinnissa. (Marski 2021, 57–58.)

Turvallisuuskokemus on usein kytköksissä palvelun luonteeseen. Esimerkiksi seikkailupalveluihin liitetään erilaisia turvallisuusodotuksia vaikkapa perhelomiin verrattuna ja näihin palveluihin liittyviä riskejä siedetään eri kohderyhmissä eri tavalla. Turvallisuus on noussut tärkeään asemaan yritysten laatu- ja kilpailutekijänä ohjelmalveluiden voimakkaan kasvun ja monipuolistumisen, seikkailumatkailun suosion, lasketteluun sekä moottoroidun maastoliikenteen lisääntymisen myötä. Matkailupalveluissa ihmisten välinen kanssakäyminen ja vuorovaikutus rakentavat laatua teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi. Laatu syntyy siis palvelukokemuksesta. Matkailuyrityksen pitkän aikavälin menestymisen edellytyksenä on ennakoiva laatuajattelu, joka sisältää turvallisuusprosessin kehittämisen ja sisäistämisen yhdessä ympäristöjärjestelmän ja asiakkuuksien strategisen hallinnan kanssa (Iivari 2012, 27, 30–32.)

Ohjelmalveluissa asiakas itse osallistuu joko ohjatusti tai omatoimisesti palvelussa tarjottavaan toimintaan. Tarjottava toiminta on usein sellaista, mikä voi sisältää yllätyksiä ja äärikokemuksia, ja joihin asiakkaat osallistuvat ensimmäistä kertaa. Palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että palvelun kaikki vaiheet ovat turvallisia, mahdolliset vaaratilanteet on tunnistettu ja palvelu on järjestetty erilaisten osallistujaryhmien ja sivullisten kannalta turvalliseksi. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2022.)

Fyysiseen turvallisuuteen sisältyvät turvallinen toimintaympäristö ja välineet. Fyysisen ympäristön ennakoivan turvallisuussuunnittelun lisäksi palveluntarjoajan tulee ottaa huomioon toiminnan psyykinen ja sosiaalinen turvallisuus. Psyykinen turvallisuus mahdollistaa yksilön kokemuksen siitä, että hän voi itse vaikuttaa omaan turvallisuuteensa ja se rakentuu luottamuksen, jatkuvuuden ja ennustettavuuden kokemukselle, jota selkeät ja läpinäkyvät toimintaperiaatteet edistävät. Sosiaalinen turvallisuus on yhteisöllisen toimintakulttuurin kautta edistettyä turvallisuutta ja siihen kuuluvat vuorovaikutuksellisuuteen ja osallisuuteen liittyvät asiat. Green Care -toimintatapa jakaa

psykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden fyysisen ympäristön ja sosiaalisen ympäristön tasoille. Sosiaalisen ympäristön lähtökohtana on asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiva turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa kunnioitetaan asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä itsemääräämisoikeutta. Fyysisen ympäristön tasolla tulee ottaa huomioon asiakkaan mahdolliset pelkokokemukset mukaan lukien niin sanotut irrationaaliset luontopelot. Psykkisestä turvallisuudesta huolehtiminen pitää sisällään toiminnan ohjaajan riittävän ammattitaidon arvioida asiakkaan kykyä altistaa itsensä turvallisesti pelolle pyrittäessä laajentamaan totuttuja kokemisen tapoja, eli menemään mukavuusalueen ulkopuolelle. (Vehmasto ym. 2021, 30; Oulun ammattikorkeakoulu, Ammatillinen opettajakorkeakoulu 2022.)

Kuluttajaturvallisuuslaki asettaa asiakasturvallisuudelta vaaditun vähimmäistason kuluttajapalveluja koskevana yleislakina. Se asettaa toiminnanharjoittajalle velvollisuuden palveluissa olevien vaaratekijöiden riittävän tehokkaaseen poistamiseen, sekä toimimiseen lain sisältämän huolellisuus- ja informointivelvoitteen mukaisesti. Näillä toimilla on tavoitteena ennakolta ehkäistä terveys- ja omaisuusvaaroja. Toiminnanharjoittajan huolellisuutta arvioitaessa huomiota kiinnitetään toimintaan liittyvien riskien tietoisuuteen, toimenpiteisiin riskien minimoimiseksi sekä vaaratekijöiden poistamiseen ja palveluun sisältyvien riskien informaation välittämiseen kuluttajille. (Metsähallitus 2013, 6.)

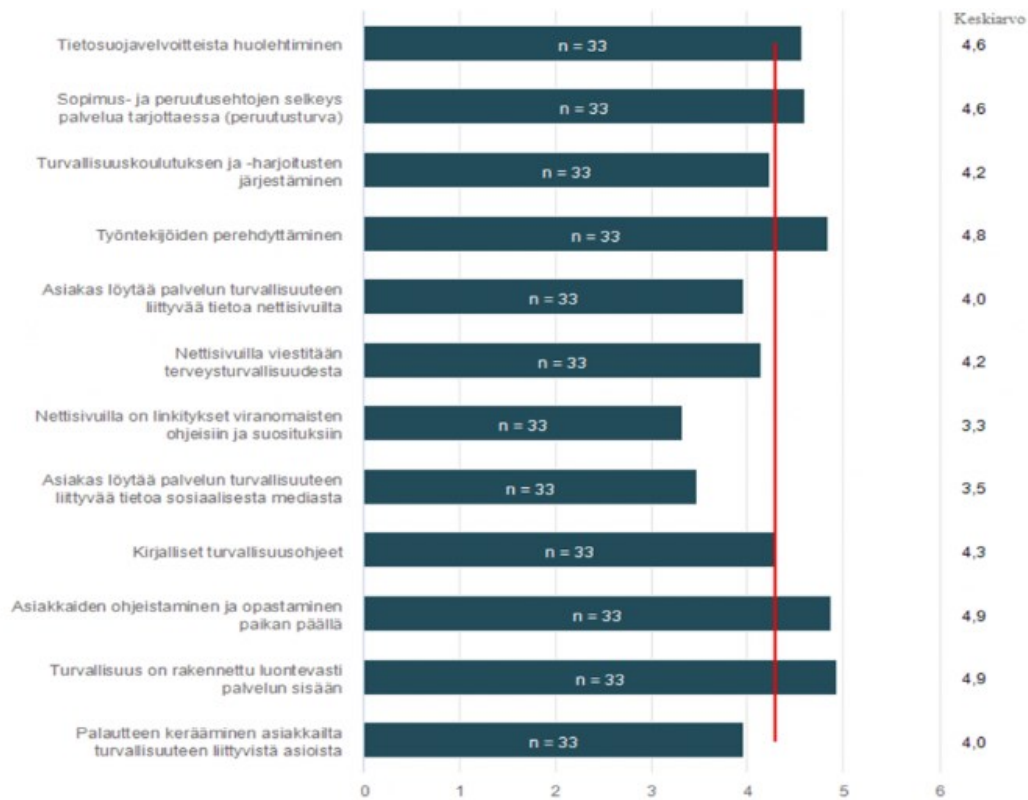
Kuluttajaturvallisuuslain 2 luvun 7 § mukaan kiipeilykeskusten, ratsastustalli ja muita ratsastuspalveluja tarjoavien yritysten, uimahallin, maa-uimaloiden ja kylpylöiden sekä seikkailu-, elämys- ja luontopalveluja tarjoavien yritysten on laadittava turvallisuusasiakirja. Myös muiden vastaavia ohjelmapalveluja tarjoavien yritysten on laadittava turvallisuusasiakirja, jos turvallisuusriski on olemassa. Palveluntarjoajan on arvioitava turvallisuusasiakirjan tarve itse tunnistamalla palveluun liittyvät vaarat. Palveluntarjoaja on kuitenkin aina vastuussa asiakkaiden turvallisuudesta, vaikka turvallisuusasiakirjaa ei olisi lain mukaan velvoitettu laadittavaksi. (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011 2:7; Marski 2021, 57; Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2022.)

Matkailun turvallisuuden sisältö näyttäytyy eri osapuolille, asiakkaalle, yritysjohtajalle, työntekijälle tai matkanjärjestäjälle erilaisena. Jokaisella osapuolella on oma intressinsä, josta näkökulma ja motiivi turvallisuuden sisältöön lähtee, vaikka päämäärä, eli prosessin häiriöttömyys onkin sama. Asiakas haluaa nauttia matkailuelämyksestä ilman pelkoja tai vahingoittumisen vaaraa, työntekijälle puolestaan on tärkeää työskentely-ympäristön terveellisyys, häiriöalttiuden minimointi sekä

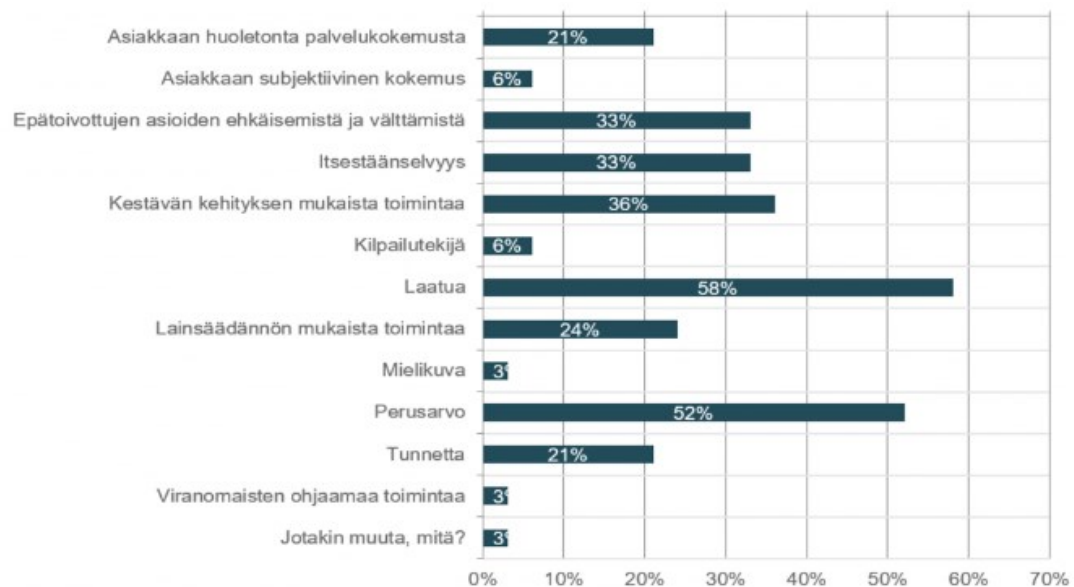
työn pysyvyys. Yritysjohdajan näkökulmasta turvallisuus edistää myös yrityksen mainetta ja jatkuvuutta muiden tekijöiden lisäksi. (Iivari 2012, 25–26.)

Palveluja tarjoavan yrityksen on noudatettava turvallisuuden suhteen annettuja lakeja, säädöksiä ja ohjeistuksia. Covid-19-pandemian aikana yhteiskuntavastuun noudattaminen on voimistunut terveysturvallisuuteen liittyvien ohjeiden ja määräysten noudattamiseksi. Yritysten velvollisuus ohjeistusten noudattamiseen ja palveluja käyttävien asiakkaiden ohjeistamiseen on korostunut. Kävijämäärien rajoitukset, turvavälien noudattaminen, käsihygienia ja suositus maskien käyttämisestä ovat vaatineet yrityksiltä valveutunutta ohjeistusta asiakkaille. Asiakkaiden olisi löydettävä helposti ajan tasalla oleva ohjeistus yritysten verkkosivuilta, palveluntarjoajalta paikan päällä ja yrityksen henkilökunnalta. (Marski 2021, 57–58.)

Osana LUOTA-hanketta toteutetussa, luontopalveluja tarjoaville yrityksille suunnatussa kyselytutkimuksessa on selvitetty palveluiden tarjoajien käsityksiä turvallisuudesta. Tutkimuksessa havaittiin, että turvallisuudesta viestimiseen liittyvien osa-alueiden tärkeydessä tärkeiksi tekijöiksi nousivat asiakkaiden ohjeistaminen ja opastaminen paikan päällä, luontevasti palveluiden sisään rakennettu turvallisuuden viestintä ja työntekijöiden perehdyttäminen. Sen sijaan palveluiden tarjoajat eivät kokeneet turvallisuusviestintää verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa tärkeäksi. Vastaajien käsityksiä turvallisuudesta tutkittaessa havaittiin, että ensisijaisesti turvallisuuden nähtiin olevan laatua ja perusarvo. Turvallisuus asiakkaan subjektiivisena kokemuksena tai yrityksen kilpailutekijänä ei noussut tärkeäksi tekijäksi palveluiden tarjoajien mielestä. (Isopoussu-Koponen ym. 2022.)



KUVIO 11. Turvallisuudesta viestimiseen liittyvien osa-alueiden tärkeys (Isopoussu-Koponen ym. 2022).



KUVIO 12. Vastaajien käsityksiä turvallisuudesta (Isopoussu-Koponen ym. 2022).

5 LUONTO JA HYVINVOINTI

Tässä luvussa tarkastellaan minkälaisia vaikutuksia luonnolla voi olla henkilön psyykkiseen, henkiseen, fyysiseen sekä sosiaaliseen hyvinvointiin, jolla on vaikutusta myös henkilön työhyvinvointiin. Lisäksi tarkastellaan Green Care menetelmien toimintaperiaatteita sekä LuoVi -interventiota.

Suomalainen luontoympäristö vaikuttaa positiivisesti psyykkiseen, henkiseen, fyysiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Luonto vaikuttaa kokonaisvaltaisesti kehon ja mielen toimintaan rauhoittavasti, antaen aikaa itselle omaa mieltä ja kehoa kuunnellen, luoden hengähdystauon kiireiseen arkielämään, virkistäen ja innostaen liikkumaan. Luonnossa liikkuminen ja oleskelu on useimmille suomalaisille hyvinkin tuttua, mutta on myös olemassa joukko ihmisiä, jotka eivät ole käyneet luonnossa vuosikausiin tai heillä ei ole lainkaan aikaisempia kokemuksia luonnosta. (Arvonen 2015, 7.) Suomessa tehdyn laajan kyselytutkimuksen mukaan vastaajista yli kolmannes harrastaa vapaa-ajallaan liikuntaa luontoympäristössä. Vastaajat kokivat luonnossa liikunnan harrastamisen virkistävän ja tuottavan enemmän mielihyvää kuin minkään muun harrastuksen. Ulkoiluharrastuksella todettiin olevan myös positiivinen vaikutus ihmisten hyvinvointiin. (Salonen ym. 2018, 2.)



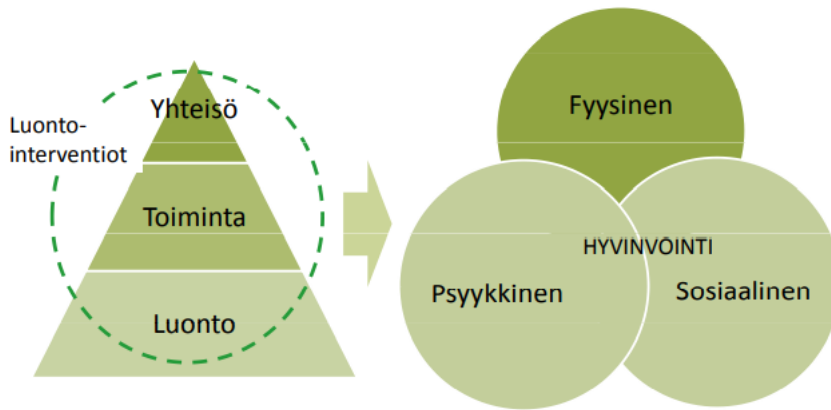
KUVIO 13. Luonnon tuottamia vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin, jotka kokonaisvaltaisen luontokokemuksen kautta liittyvät toisiinsa (Soini 2014, 62).

Viime vuosikymmeninä luonnon tuottamia vaikutuksia on tutkittu sekä Suomessa että ulkomailla haastatteleamalla ihmisiä luonnon psykologisista vaikutuksista, analysoimalla asuinpaikka- ja kansanterveystietoja ja suorittamalla fysiologisia mittauksia ihmisten reaktioista luonnossa vietetyn

ajan jälkeen. Luonnon terveysvaikutuksista julkaistaan useita tutkimuksia vuosittain ja tutkimusten perusteella kootusta koosteesta ilmenee, kuinka luonnon vaikutus vaikuttaa positiivisesti ihmisten elämänlaatuun kohentamalla mielialaa, parantamalla toimintakykyä ja alentaen riskiä sairastuvuuteen. Luonnossa vietetyn ajan fysiologiset terveysvaikutukset tulevat ilmi hyvinkin lyhyessä ajassa. Kymmenen minuutin luonnossa vietetty aika vähentää stressihormoneja, hengitystiheys, syke ja verenpaine laskevat. 20 minuutin jälkeen mieliala kohenee. 60 minuutin jälkeen tarkkaavaisuus lisääntyy, kahden tunnin jälkeen elimistön puolustusmekanismit elpyvät, kolmen vuorokauden yhtämittaisen luontoaltistuksen on todettu laskevan stressihormonien määrää, tasaavan verensokeria, laskevan kohonnutta verenpainetta ja vahvistavan elimistön puolustusmekanismeja. (Arvonen 2018, 12–13.)

Salosen (2020, 35–36) tekemässä väitöskirjatutkimuksessa tutkittiin osallistujien omaehtoisten ja ohjattujen luontokokemusten vaikutuksia. Omaehtoisen luontokokemuksen tutkimusryhmästä nousi esiin kolme ryhmää: elpyjät, tervehtyjät ja ristiriitaiset. Elpyjät kuvailivat luonnon vaikutuksen emotionaalisia tunteita rauhoittumisena, rentoutumisena, virkistymisenä ja myönteisen olon vahvistumisena. Tervehtyjät kuvailivat luonnon vaikutukset tervehtymisen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäjinä. Ristiriitaisten luontokokemusten ryhmässä kielteisiä tunteita aiheuttivat säähän ja vuodenaikaan liittyvät asiat tai tilanteet, jotka aiheuttivat epämukavaa oloa, pelkoa tai inhon tunteita. Kaikissa kolmessa ryhmässä saatiin havaintoja yksin tai yhdessäolon merkityksestä luonnossa.

Terveyttä ja hyvinvointia on pyritty edistämään myös luontoperustaisiin palveluihin liittyvien Green Care -menetelmien avulla. Green Care -toiminnan perustana on luonto ja keskeisenä on asiakkaalle suunniteltu luonnon hyvinvointivaikutuksille perustuva ohjattu luontokokemus. Suomalaisen Green Care -toiminnan peruselementit koostuvat kolmesta eri osa-alueesta: ymmärrys luonnon hyvinvointivaikutuksista, luontoperustaisuudesta (luonto), kokemuksellisuudesta, havainnoimisesta ja toiminnallisuudesta luonnossa (toiminta), osallisuudesta (yhteisö) ja näiden osa-alueiden toteutus koostuu ammatillisuudesta, tavoitteellisuudesta ja vastuullisuudesta. (Salonen 2020, 25; Vehmasto ym. 2021, 15.)



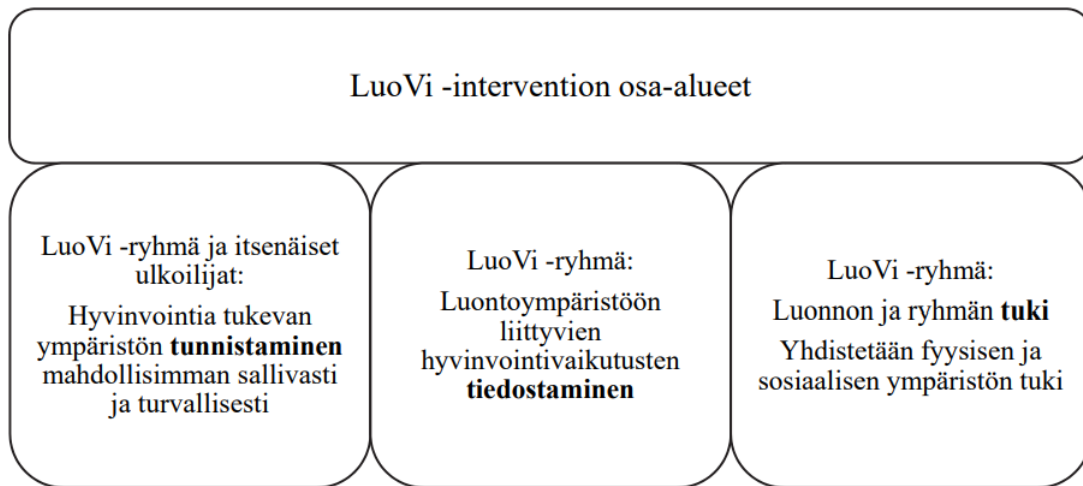
KUVIO 14. Green Care -toiminnan vaikuttavuuden elementit (Soini 2014, 20).

Green Care -palvelut jaetaan LuontoHoiva ja LuontoVoima palveluihin. Palvelut jaetaan sosiaali- ja terveystieteisiin, sosiaalipedagogiseen kasvatukseen, virkistys- ja hyvinvointipalveluihin. LuontoVoima palvelut voivat olla lyhytkestoisia ja kertaluontoisia, jolloin tavoitteena on asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Työhyvinvointipäivät lukeutuvat LuontoVoima virkistys- ja hyvinvointipalveluihin, joiden toimintatavoissa voidaan käyttää Green Care -menetelmiä kuten esteetöntä luontoliikuntaa, työhyvinvointipalveluja, luontoliikuntapalveluja, virkistyspalveluja ja hyvinvointi- ja luontomatkailupalveluja. LuontoVoiman asiakkaiden kulttuuriset, ympäristölliset tekijät ja etninen tausta voivat vaatia ottamaan huomioon uskomukset, pelot ja kuinka niitä käsitellään. (Vehmasto ym. 2021, 9–13.) Ekopsykologisten tai ekoterapeuttisten menetelmien voidaan myös ajatella kuuluvan Green Care -toimintaan. Menetelmät sisältävät käsityksen luontokokemuksen kokonaisvaltaisuudesta ja ihmisen hyvinvoinnin edistämisestä luontosuhdetta tukemalla. (Salonen 2020, 25.)

Salosen ym. (2018, 2) tutkimuksessa, joka tehtiin työhyvinvoinnin näkökulmasta, tutkittiin luontolähtöisen intervention ja luonnossa ulkoilun vaikutusta työhyvinvointiin ja työstä suoriutumiseen. Tutkimus suoritettiin kolmivaiheisena, jossa ensimmäisessä vaiheessa kyselytutkimuksella selvitettiin luonnossa liikkumisen määrän ja keston vaikutusta työhyvinvointiin. Toisessa vaiheessa kehitettiin Luonnosta Virtaa (LuoVi) -interventio, jossa tutkittavat jaettiin kahteen eri ryhmään, itsenäisesti ja ohjatusti ulkoileviin, joiden kokemuksia, psykologisia tuntemuksia ja tunnetilojen muutoksia tutkittiin. Kolmannessa vaiheessa selvitettiin tuntemuksia ja havaintoja luontolähtöisten menetelmien sopivuudesta työterveyshuoltoon alan ammattilaisten kanssa.

Korpelan & Kinnusen (2010) tutkimuksesta käy ilmi, että vapaa-ajalla tapahtuva luontoympäristössä oleminen ja fyysinen toiminta on suomalaisten työntekijöiden mielestä yksi tärkeimmistä töistä palautumisen keinoista. Salonen ym. (2018, 12) tutkimus vastasi Korpelan & Kinnusen (2010) tekemään tutkimukseen, jolla saatiin uusia näkökulmia luonnon hyvinvointia ja terveyttä edistävän vaikutuksen hyödyntämisestä suomalaisessa työelämässä ja työterveyshuollossa.

LuoVi -interventio kuuluu työhyvinvoinnin uusiin interventioihin, jossa hyödynnetään toiminnallisuutta ja kokemuksellisuutta. LuoVi -intervention taustalla on teorial tarkkaavuudesta ja stressistä elpymisen lisäksi näkemykset kokonaisvaltaisesta luontokokemuksesta. LuoVi -intervention hyödyntämisestä työhyvinvoinnin tutkimuksissa on merkittävä hyöty Suomessa ja kansainvälisesti. Kuviossa 12 esitetään LuoVi -intervention kolme osa-aluetta. (Salonen ym. 2018, 7–8.)



KUVIO 15. LuoVi -intervention osa-alueet (Salonen ym. 2018, 8).

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimusongelmana oli selvittää, minkälainen on mielekäs tapa viettää luontoperusteista työhyvinvointipäivää ja minkälaisia turvallisuuden kokemukseen liittyviä kysymyksiä henkilöillä esiintyi. Tavoitteena oli saada selville tuottavatko luontoperustaiset työhyvinvointipäivät lisäarvoa työntekijöille. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia asiakkaan näkökulmaa palveluiden kehittämiseksi ja tarjota hankkeelle tietoa, joka vastaisi asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tässä luvussa esitellään tutkimusmenetelmän valinta, aineistonkeruumenetelmä sekä aineiston analysointi.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitä henkilöt odottavat luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä?
2. Minkälaisia aktiviteetteja henkilöt haluavat luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän?
3. Mitä turvallisuuden kokemukseen liittyviä kysymyksiä henkilöille syntyy?

6.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusta suunniteltaessa tulee miettiä mikä tutkimusmenetelmä tuo parhaiten selvyyttä tutkittavaan ongelmaan ja millainen on tutkimuksen tarkoitus tai tehtävä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 137). Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla tarkastellaan merkityksiä, jotka ilmenevät suhteina ja niiden muodostamina merkityskokonaisuuksina ja ovat ihmisten välisiä ja sosiaalisia. Merkityskokonaisuudet ilmenevät tapahtumina, kuten ajatuksina ja toimintana, ja tavoitteena on tavoittaa koettu todellisuus ihmisen omana kuvauksena. (Vilka 2021, 118.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkittavan ilmiön ymmärtäminen, kuvaaminen ja tulkinnan antaminen. Se ei pyri yleistämään kuten määrällinen tutkimus ja sen tulokset pätevät vain kohdetapauksessa. (Kananen 2017, 32–33, 35.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, koska tutkimuksen avulla pyrittiin ymmärtämään ja selvittämään odotuksia luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisällöstä ja siihen liittyvästä turvallisuuden kokemuksesta sekä siitä, tuottaako luontoperustaisiin työhyvinvointipäiviin osallistuminen henkilöille lisäarvoa. Lisäksi pyrittiin kasvatta-

maan ymmärrystä yritysten toteuttaman palvelutarjooman ja sen turvallisuuden merkityksestä asiakaskokemuksen muodostumisessa. Tavoitteena oli tutkimuksen johtopäätösten perusteella tarjota hankkeelle ja siinä mukana oleville yrityksille tietoa, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tämän perusteella yrityksillä on tarvittaessa mahdollisuus kehittää tarjoomaansa ja muokata sekä palvelujaan että palvelukokemusta turvalliseksi.

6.2 Aineistonkeruu

Menetelmän valintaa ohjaavia tekijöitä ovat etsittävän tiedon luonne, sekä mistä ja keneltä sitä etsitään (Hirsjärvi ym. 2010, 184). Erilaiset haastattelutyypit ovat laadullisessa tutkimuksessa eniten käytettyjä tutkimusaineiston hankintamenetelmiä. Tutkimushaastattelun lajit jaetaan kolmeen eri luokkaan: lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja strukturoimaton haastattelu. Haastattelun tavoitteena on koota aineisto, joka mahdollistaa uskottavien päätelmien tekemisen tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 44; Puusa 2020, 103.) Haastatteluja käytetään metodina selvittäessä mitä ihmiset ajattelevat, kokevat, uskovat tai tuntevat. Muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna haastattelun etuna on joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus säädellä aineiston keruuta tilanteen vaatimalla tavalla, esittää kysymykset ja aiheet aiheelliseksi näkemässään järjestyksessä sekä tarvittaessa esittää lisäkysymyksiä. Usein haastateltavat on myös mahdollista tavoittaa myöhemminkin, mikäli aineistoa on tarvetta täydentää. (Hirsjärvi ym. 2010, 185, 205–206; Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.)

Tuomi & Sarajärvi (2018, 87) kirjoittavat teemahaastattelun sisältävän keskeiset, etukäteen valitut teemat ja niihin liittyvät tarkentavat kysymykset, joiden mukaan haastattelussa edetään. Heidän näkemyksensä mukaan teemahaastattelu on yhtä kuin puolistrukturoitu haastattelu, samaa määritelmää käyttävät myös Hirsjärvi & Hurme (2006, 47) sekä Metsämuuronen (2008, 41). Puusa (2020, 112) puolestaan erottaa teemahaastattelun ja puolistrukturoidun haastattelun toisistaan. Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytetään puolistrukturoitua haastattelumenetelmää ja sen määritelmänä teemahaastattelua.

Haastateltavien määrää ei useinkaan voida lyödä lukkoon laadullisessa tutkimuksessa, vaan haastatteluja tehdään, kunnes vastaukset alkavat toistaa itseään eli saturoituvat, jolloin aineistoon ei saada enää mitään uutta tietoa. Saturaation saavuttaminen edellyttää jatkuvaa tiedonkeruun ja

analyysivaiheen vuorovaikutusta, jotta voidaan tietää, milloin tiedonkeruu on riittävää (Kananen 2010, 54.)

Haastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Tutkimuksessa eri haastattelumuotoja voidaan käyttää myös toisiaan täydentävinä. Tutkijan on mietittävä mikä näistä menetelmistä sopii oman tutkimuksen onnistumisen toteutustarpeisiin parhaiten. Yleisemmin käytetty haastattelumuoto on yksilöhaastattelu. Yksilöhaastattelu sopii henkilön omaehtoisen kokemuksen tutkimiseen. Yksilöhaastattelussa etuna voi olla myös keskustelun vapautunut ja luonteva sujuminen ilman muiden läsnäolijoiden aiheuttamaa häiriötä. (Hirsjärvi ym. 2010, 210; Vilka 2021, 123.) Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että haastateltavilla on kokemusta ja tietoa tutkittavasta asiasta. Haastateltavien valinnassa tämä tulisi ottaa huomioon ja haastateltavat tulisi valita harkitusti ja tarkoituksenmukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Teemahaastattelut yleensä tallennetaan, mihin on saatava haastateltavalta lupa. Haastattelun tallentaminen mahdollistaa haastattelijalle haastattelun uudelleen tulkitsemisen myöhemmässä vaiheessa. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 92.) Ennen varsinaisten haastattelujen tekemistä haastattelijan on hyvä tehdä muutamia koehaastatteluja. Koehaastatteluissa voidaan kontrolloida eri teemoja, haastattelukysymyksien toimivuutta, haastattelun kestoa ja haastateltavien verbaalisuutta kysymyksiin vastatessa. (Hirsjärvi ym. 2010, 211.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen aineisto hankittiin toteuttamalla teemahaastattelut kymmenelle henkilölle ja haastattelumuodoksi valittiin yksilöhaastattelu. Haastattelut suoritettiin työelämässä oleville henkilöille. Haastateltavia valitessa pyrittiin ottamaan huomioon haastateltavien demografisten tekijöiden erilaisuus, jotta tutkimukseen saataisiin mahdollisesti erilaisia näkökulmia. Haastatteluiden kysymysrunko tehtiin toukokuussa 2022 ja testattiin kesäkuussa kolmella eri haastateltavalla. Haastattelukysymyksiä muotoiltiin hieman elokuussa 2022 pidetyn ohjauspalaverin ja -seminaarin jälkeen, jolloin kysymysrungosta jätettiin pois henkilökohtaisia tietoja sisältävät kysymykset, kuten haastateltavien ikä ja ammatti. Haastatteluissa kysyttiin kuitenkin työhistorian pituutta, josta voitiin vetää johtopäätöksiä tutkimuksen tuloksiin ja asiakasprofiilien muodostamiseen. Haastattelulomake ohessa sekä opinnäytetyön liitteenä.

Kuinka pitkä työhistoria sinulla on?

Minkälaisiin työhyvinvointipäiviin olet osallistunut?

Mitä ne ovat sisältäneet?

Minkälaisia kokemuksia sinulla on jäänyt näistä tilaisuuksista?

Oletko innostunut jostakin työhyvinvointipäivillä kokeilemastasi lajista/aktiviteetista ja olet jatkanut sitä vapaa-ajallasi? Jos olet, koetko että sillä on ollut vaikutusta työhyvinvointiisi?

Koetko työhyvinvointipäivän merkitykselliseksi työhyvinvoinnin kannalta?

Mitä ajattelet luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän?

Minkälaisia aktiviteetteja toivoisit luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän?

Toivotko aktiviteettien olevan yksilö- vai ryhmäaktiviteetteja?

Toivotko, että luontoaktiviteettien lisäksi olisi tarjolla muita palveluja?

Haluaisitko kokeilla jotain aktiviteettia, mutta lajin turvallisuus mietityttää? Mikä se asia on?

Minkälainen merkitys palveluita tarjoavan yrityksen henkilöstöllä on osallistumishalukkuuteesi tai turvallisuuden tunteeseen?

Minkälainen merkitys muilla osallistujilla on osallistumishalukkuuteesi tai turvallisuuden tunteeseesi?

Hankitko etukäteen tietoa tapahtuman järjestävästä yrityksestä?

Koetko yrityksestä saamasi mielikuvan vaikuttavan osallistumishalukkuuteesi tai turvallisuuden tunteeseesi?

KUVIO 16. Haastattelulomake

Haastattelukysymykset jaettiin kolmeen teemaan, jotka olivat taustatietoja, työhyvinvointi ja aktiviteetit sekä turvallisuus ja asiakaskokemus. Haastattelukysymysten aluksi kysyttiin työhistorian pituutta. Kysymyksen tarkoituksena oli toimia lämmittelykysymyksenä, mutta sen avulla oli myös mahdollista jakaa haastateltavat tarvittaessa ryhmiin analyysivaiheessa. Lisäksi kysyttiin, minkälaisiin työhyvinvointipäiviin haastateltavat olivat osallistuneet ja minkälaisia aktiviteetteja ne olivat sisältäneet. Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää haastateltavien aiempia kokemuksia työhyvinvointipäivistä sekä mahdollisista aiemmista luontoaktiviteettikokemuksista. Nämä taustatiedot auttoivat tutkijoita ymmärtämään, millaisista lähtökohdista haastateltavat vastasivat kysymyksiin. Haastattelussa kysyttiin, minkälainen mielikuva kokemuksesta oli jäänyt ja oliko se saanut osallistujan jatkaamaan aktiviteettia myös myöhemmin vapaa-ajalla. Koettiin työhyvinvointipäiviin osallistuminen merkitykselliseksi työhyvinvoinnin kannalta. Mitä aktiviteetteja haastateltavat ajattelivat luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän. Lisäksi kysyttiin, minkälaisia aktiviteetteja haastateltavat toivoisivat luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän, ja mitä muita palveluja he toivoisivat työhyvinvointipäivään kuuluvan. Selvitettiin haastateltavien mielekkyyttä osallistua osallistaviin ryhmätehtäviin tai yksilöaktiviteetteihin. Vaikuttiko epäily jonkun lajin turvallisuudesta kokeiluhaluun ja minkälainen merkitys muilla osallistujilla ja järjestäjillä oli omaan turvallisuuden tunteeseen. Haastattelussa kysyttiin myös hankkiko osallistuja etukäteen tietoa järjestävästä yrityksestä esimerkiksi katsomalla www-sivuja, sosiaalisen median kautta tai kysymällä muilta tahoilta. Tällä haluttiin selvittää millä tavoin etukäteen saatu tieto vaikutti mielikuvaan yrityksestä sekä vaikuttiko se osallistumishalukkuuteen tai turvallisuuden tunteeseen.

Haastatteluja suoritettiin yhteensä kymmenen, kunnes todettiin, että vastaukset alkoivat toistaa itseään ja aineisto oli saturoitunut. Molemmat opinnäytetyöntekijät suorittivat haastattelut viidelle henkilölle elo-syyskuussa 2022. Haastateltavaksi valikoitui sekä miehiä että naisia, jotka toimivat työelämässä eri tehtävissä muun muassa johtajina, asiantuntijoina sekä toimisto-, palvelu- ja terveydenhuoltoalan työntekijöinä. Työhistorian kesto vaihteli 5 ja 35 vuoden välillä. Kaikilla haastatteluilla oli omakohtaista kokemusta työhyvinvointipäivistä. Haastattelut suoritettiin luonnollisessa kontekstissa kasvotusten, siten että kahdeksan haastattelua tehtiin haastateltavien kotona ja kaksi haastattelua haastateltavien työpaikalla. Myös työpaikalla tehdyt haastattelut toteutettiin rauhallisessa ympäristössä, eikä muita henkilöitä ollut paikalla ja haastattelut saatiin suoritettua keskeytyksettä. Haastattelut nauhoitettiin puhelimella, tallennettiin tietokoneelle ja litteroitiin eli kirjoitettiin haastattelun aineisto tekstimuotoon. Kaikilta haastateltavilta saatiin lupa haastattelujen tallentami-

seen. Haastateltaville kerrottiin, että haastatteluiden tallenteet hävitetään opinnäytetyön valmistuksen jälkeen. Teksti on kirjoitettu siten, ettei kukaan haastatelluista ole tunnistettavissa tekstistä anonymiteetin turvaamiseksi. Puhelinten saneluominaisuus testattiin ennen haastattelua, eikä tallentamisessa ilmennyt ongelmia, myös äänenlaatu oli kaikissa tallenteissa hyvä. Haastattelutilanteet olivat rauhallisia, eikä niissä todettu häiriöitä. Haastattelut olivat kestoltaan noin 15–20 minuuttia. Haastatteluissa tuli myös keskustelua ja aineistoa, jonka todettiin olevan tutkimuksen kannalta merkityksetöntä ja tämä aineisto jätettiin ensimmäisen puhtaaksikirjoituksen jälkeen pois.

6.3 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineiston analysointiin on monia tapoja. Analyysin tarkoituksena ja päämääränä on luoda aineistosta perusteltu tulkinta sekä johtopäätökset tutkittavasta ilmiöstä. Analyysi voidaan kokea laadullisessa tutkimuksessa vaikeaksi, koska vaihtoehtoja on paljon tarjolla, eikä tiukkoja sääntöjä ole olemassa. (Hirsjärvi ym.2010, 224; Puusa 2020, 148.)

Sisällönanalyysi on kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytettävää aineiston tekstianalyysia, jolla voidaan analysoida tekstien tai tekstimuotoon saatettujen aineistojen dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Tekstiaineistosta on tarkoituksena saada esille tekstissä esiintyvät merkitykset ja tunnistaa ne. Sisällönanalyysilla tekstissä esiintyvät yhtäläisyydet ja erot halutaan tuoda esille sekä kuvata niitä sanallisesti. Tutkittavasta asiasta pyritään saamaan esiin tiivistetty ja yleistävä kuvaus ilman, että aineiston informaatioarvoa menetetään. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 137; Tuomi & Sarajärvi 2018, 117–119.)

Sisällönanalyysia voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa aineisto pelkistetään eli redusoidaan siten, että tutkimuksen kannalta kaikki epäolennainen karsitaan pois. Pelkistämisen tarkoituksena on aineiston tiivistäminen ja selkeyttäminen. Aineistosta tuodaan esille olennaisimmat havainnot ja esitetään ne tiivistettynä. Pelkistämällä tuotetaan myös kokonaan uutta tietoa. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan käymällä alkuperäisaineisto tarkasti läpi etsimällä samankaltaisuuksia tai eroja kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään, yhdistetään luokaksi ja nimitetään luokan sisältöä kuvaavalla nimekkeellä. Aineiston ryhmittelyn jälkeen aineisto käsitteellistetään eli abstrahoidaan, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon

perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Tutkijan on pysyttävä avoimena aineistoille, analysoitava ja ymmärrettävä sitä tutkittavien omasta näkökulmasta ilman, että teoretieto vaikuttaa aineistosta esiin nouseviin asioihin. (Ojasalo ym. 2015, 139–140; Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.)

Teorialähtöisessä eli deduktiivisessa sisällönanalyysissä aineiston käsittely perustuu jo olemassa olevaan tietoon, joka voi olla teoria, malli tai käsitejärjestelmä. Aineistosta etsitään teorian perusteella aineistosta esiin nousevia asioita tai merkityksiä ja niitä verrataan jo olemassa olevaan käsitejärjestelmään. Teorialähtöinen sisällönanalyysi valitaan usein silloin, kun halutaan testata aiempaa teoriaa tai käsitejärjestelmää uudessa ympäristössä tai tilanteessa. (Ojasalo ym. 2015, 140–141; Tuomi & Sarajärvi 2018, 127–128.)

Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä tutkija analysoi sekä aineiston että teorian perusteella. Aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet nousevat esiin aineistosta, mutta niitä tulkitaan ja ryhmitellään jo olemassa olevan teorian mukaan. Tutkija voi myös analysoida aineistoa sen omilla ehdoilla ja analyysin edetessä aineistosta tehdyt havainnot sidotaan sopivaksi tutkijan katsomaan teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133.)

Sisällönanalyysistä ja sisällön erittelystä puhutaan useissa eri lähteissä synonyymeinä. Tuomi & Sarajärvi (2018, 119) kirjan mukaan sisällön erittelyllä tarkoitetaan dokumenttien analyysia eli kirjallisten lähteiden analyysia, jolla kuvataan kvantitatiivisesti eli määrällisesti esimerkiksi tekstin sisältöä. Kvantifiointi ei kuulu sisällönanalyysiin vaan sisällön erittelyyn, mutta sitä voidaan käyttää apuna sisällönanalyysissä eli ne eivät ole toisiaan poissulkevia. Esimerkiksi haastattelun vastauksista kerätystä aineistosta lasketaan määrällisesti tiettyjen sanojen ilmaantuvuus (Ojasalo ym. 2015, 137).

Tässä opinnäytetyössä tietoa kerättiin haastatteluiden avulla ja analyysimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Haastatteluaineistolle tehtiin sisällönanalyysi ja sisällön erittely. Haastatteluista kerätyn tiedon avulla aineistosta nostettiin esille yleisimmin esiintyvät sanat. Yleisimmin esiintyvien sanojen avulla oli tarkoituksena löytää ne yhdistävät tekijät, joita osallistujat odottivat luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä, mitä he halusivat sen sisältävän ja mitä turvallisuuden kokemukseen liittyviä asioita nousi esille. Tämän sisällönanalyysin ja erittelyn avulla saatiin tietoa, josta tunnistettiin toiveet ja tarpeet, joiden perusteella voitiin luoda asiakasprofiilit osana tutkimuksen tuloksia.

Kun tutkimusaineisto on kerätty, tulee se muuttaa yhteismitalliseksi eli litteroida, jolloin haastatteluaineisto muutetaan tekstimuotoon. Litterointi lisää tutkijan vuoropuhelua tutkimusaineiston kanssa ja helpottaa sen analysointia. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole yksiselitteistä ohjetta ja se voidaan toteuttaa eri tarkkuustasoilla. Tarkin taso eli sanatarkka litterointi ottaa puheen lisäksi huomioon haastateltavan eleet ja äänenpainot taukoineen. Usein kuitenkin riittää taso, joka huomioi lauseen sanoman tiivistettynä. Litteroinnin tulee kuitenkin vastata tutkittavien asioille antamia suullisia lausumia ja merkityksiä. Ennen litteroinnin aloittamista tulisi tietää, mitä analyysimenetelmiä aiotaan käyttää. Litterointi itsessään ei ole aineiston varsinaista analyysiä, vaan aineiston muuttamista muodosta toiseen. (Hirsjärvi ym. 2010, 222; Kananen 2010, 140; Kananen 2017, 134–135; Vilka 2021, 137–138.)

Litterointi toteutettiin tallentamalla haastattelujen nauhoitukset saneluina Microsoft Word ohjelmaan. Tämän jälkeen tallenne kuunneltiin riittävän monta kertaa, jotta mahdolliset virheet sanelun kirjoituksessa saatiin korjattua. Kaikki tallenteet pyrittiin litteroimaan samalla tarkkuudella. Lukeamalla litteroitu teksti useaan kertaan, varmistettiin että haastateltavien vastauksien sisältö on ymmärretty oikein.

Tuomi & Sarajärvi (2018, 104) esittävät rungon laadullisen tutkimuksen aineiston analyysin etene-
misen kuvaamiseksi, jonka mukaan tässä analyysissä edettiin. Rungossa esitetään seuraavat vaiheet: 1. Vahva päätöksen teko siitä mikä aineistossa kiinnostaa. 2a. Aineiston läpikäynti, kiinnostavien asioiden erottaminen ja merkitseminen. 2b. Kaiken muun poisjättäminen tutkimuksesta. 2c. Merkittävien asioiden yhteen kerääminen. 3. Aineiston teemoittelu, luokittelu tai tyypittely. 4. Yhteenvedon kirjoittaminen.

Litteroidusta tekstistä koottiin kaikki vastaukset Exceliin haastattelukysymyksittäin. Aineistosta esitettiin vastauksista ilmeneviä yhdistäviä tekijöitä, joiden perusteella saatiin tutkimustulokset, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Exceliin kootusta aineistosta laskettiin ryhmäaktiiviteetteja ja yksilöaktiiviteetteja toivovien sekä palveluista ennakoon tietoa hakevien henkilöiden määrät ja nämä tiedot yhdistettiin suoraan tutkimuksen tuloksiin. Exceliin kootut vastaukset kopioitiin sanapilvi-sovellukseen, tämä vaihe on selostettu tarkemmin luvussa 7.1.

5. Koetko työhyvinvointipäivän merkitykselliseksi työhyvinvoinnin kannalta?	Ryhmähenkeä parantava, yhdessä tekemistä ja olemista, kokee tärkeäksi.	Kyllä. Parantaa ryhmähenkeä, yhdessä tekemistä.	Työyhteisön ilmapiiriä parantava, luo ryhmähenkeä myös niiden kanssa, jotka eivät ole lähimpiä työkavereita.
6. Mitä ajattelet luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän?	Luonnossa yhdessä tekemistä ja olemista, liikunnallista ja myös rauhallisempaa laavulla/nuotiolla istumista, makkaranpaistoa	Luonnossa tapahtuvaa, liikunnallista.	Luonnossa olemista, ehkä luonnossa liikkumisen opastusta. Perus erätaitojen opettelua.
7. Minkälaisia aktiviteetteja toivoisit luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän?	Luontosuunnistus, maastopyöräily, grillaaminen, laavulla/nuotiolla istuminen,	Luonnossa kävelyä ja samalla kasvien, puiden, lintujen tunnistamista, sienestys, marjastus, kalliokiipeily.	Sienestystä, eri sienilajien opettelua, kalastusta, erätaitojen opettelua.
8. Toivotko aktiviteettien olevan osallistavia joukkueaktiviteetteja, yksilö- vai ryhmäaktiviteetteja	Yksilö- ja ryhmäaktiviteettiä	Ryhmäaktiviteetteja, pelejä, koskenlasku, syöminen, saunominen	Ryhmäaktiviteetteja
9. Toivoisitko, että luontoaktiviteettien lisäksi olisi tarjolla muita palveluja ja minkälaisia?	Ruokailu, uiminen, kylpylä, jooga tai venyttely	Kylpylä, ruokailu, hieronta	Saunominen, palju, esimerkiksi ruuan valmistus luonnosta kerätyistä tuotteista tai kaloista ym.
10. Haluaisitko kokeilla jotain aktiviteettiä, mutta lajin turvallisuus mietityttää? Mikä se asia on?	Koskenlasku- ja kalliokiipeilyn turvallisuus mietityttää	Kalliokiipeilyä, luottaa järjestäjien ammattitaitoon ja siihen, että asiaankuuluvat varusteet ovat kunnossa.	Koskenlaskua haluaisi kokeilla, turvallisuus mietityttää, mutta luottaisi järjestäjien ammattitaitoon.
11. Minkälainen merkitys palveluja tarjoavan yrityksen henkilöstöllä on osallistumishalukkuuteesi tai turvallisuuden tunteeseen?	Järjestäjien ammattitaito, lajien asiantuntemus, ystävällisyys, positiivinen käytös	Järjestäjien ammattitaito tärkeä, tietävät lajista, positiivinen asenne.	Suuri merkitys. Ammattitaitoinen henkilökunta osaa innostaa ja ottaa huomioon jos jännittää tai ei ole niin vahvat taidot. Ammattitaito vakuuttaa.

KUVIO 17. Kuvakaappaus Excel-taulukon haastatteluaineistosta.

7 TULOKSET

Tutkimustuloksissa esitetään aineistosta nousevat keskeiset tulokset mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti niin, että tutkimustulokset vastaavat tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelmaan. Tuloksien havainnollistamisen apuna voidaan käyttää erilaisia taulukoita ja kuvioita, jotka antavat sanallisen raportin lisäksi selkeän kuvan saaduista tuloksista. (Hirsjärvi ym. 2010, 262; Tuomi & Sarajärvi 2018, 181; Kananen 2019, 43–44.) Tässä luvussa esitetään haastattelun tuloksista muodostettu sanapilvi ja tutkimustulokset tutkimuskysymyksittäin sekä esitellään tuloksista johdetut asiakasprofiilit.

7.1 Sanapilvi

Sanapilvipalvelut ovat internetissä tarjottavia palveluja. Esimerkiksi sanapilvisovellukset AnswerGarden ja WordArt tarjoavat ilmaisia palveluja, jotka toimivat kaikilla laitteilla ilman kirjautumista. Sanapilven tarkoituksena on tekstissä esiintyvien sanojen havainnollistaminen yhdessä limittäisistä sanoista muodostuvassa kuvassa. Tässä opinnäytetyössä käytettiin WordArt sanapilvisovellusta, koska sanapilvi on visuaalinen keino haastattelun tulosten analysoimiseksi ja haastattelujen vastauksissa esiintyvien sanojen lukumäärä haluttiin koostaa. Sanapilven avulla haluttiin vahvistaa tutkimuksen tuloksia vertaamalla vastaavatko määrällisesti eniten toistuvat sanat aineiston sisällyönanalyysissä saatuja tuloksia. Haastattelujen vastaukset kopioitiin sanapilvisovellukseen, tekstin sanat perusmuotoistettiin jättämällä pois tulosten kannalta epäoleelliset sanat ja täytesanat (ja, kuten, sekä, myös...). Näin sanojen esiintymisestä saatiin numeerinen muoto, joka toimii sanapilven perustana. Vastauksissa useimmiten toistuvat sanat koostettiin, ja niitä oli yhteensä 73 kappaletta. Useimmiten toistuvat sanat korostuvat sanapilven kuvassa koon ja/tai värin mukaan. Sanapilvi on yksinkertainen, helppo ja nopea työkalu, mutta suomen kielessä sanoja esiintyy useissa eri taivutusmuodoissa, joka voi vääristää sanojen esiintymistä ja sanapilven tulkitsemista. Sanapilvi itsessään ei anna lukijalle tietoa mistä aiheesta sanapilven sanat koostuvat, vaan se vaatii ympärilleen kirjoitetun tekstin. (Harris 2013; Laakso 2020; WordArt 2022.)

Turvallisuudentunne	17
Ryhmäaktiviteetteja	15
Ammattitaito	15
Luonnossa tapahtuvaa	12
Laavulla istuskelua	12
Osallistumishalukkuus	11
Turvallisuus	10
Nettisivut	10
Kalliokiipeily	10
Työilmapiiri	9
Positiivinen	9
Yhdessä tekemistä	8
Toiminnallisia	7
Ruokailu	7
Maastopyöräily	7

KUVIO 18. Kuvakaappaus sanapilvessä esiintyvistä sanoista.



KUVIO 19. Haastattelujen vastauksissa eniten toistuvat sanat sanapilvessä.

7.2 Odotukset luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä

Haastatteluissa nousi esille, että luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä odotettiin työympäristön ulkopuolella luonnossa tapahtuvaa yhdessä tekemistä. Yhdessä tekemisellä koettiin olevan positiivinen vaikutus työilmapiiriin ja ryhmähenkeen. Työhyvinvointipäivät koettiin tärkeäksi, jotta ryhmäytymistä tapahtuisi myös muiden kuin lähimpien työkavereiden kanssa.

”Mukavaa tehdä asioita vähän erilaisessa paikassa kuin siinä työpaikalla ja oppia tuntemaan myös niitä työkavereita, joiden kanssa ei päivittäin ole niin paljon tekemisissä. Olen huomannut, että se vaikuttaa aina työyhteisön ilmapiiriin positiivisella tavalla.”

”Se, että saa olla niiden ihmisten kanssa muualla kuin töissä, niin se luo semmoista yhteenkuuluvuuden tunnetta varsinkin.”

Osa haastateltavista odotti työhyvinvointipäivän tarjoavan rauhallista tekemistä ja yhdessäoloa ja osa halusi aktiivista tekemistä, joka haastaisi osallistujan ylittämään oman mukavuusrajansa. Haastateltavista 1/10 toivoi aktiviteettien olevan pelkästään yksilöaktiiviteetteja. 3/10 toivoi yksilö- ja ryhmäaktiiviteetteja ja 6/10 toivoi aktiviteettien olevan ryhmäaktiiviteetteja. Vastauksista nousi esille se, että myös yksilölajeja haluttiin tehdä kuitenkin yhdessä.

”Ryhmäaktiiviteeteista ei yksilö, tykkään siitä, että ne on mukavia, kun siinä juuri tulee sitten se, että voit olla tekemisissä myös niiden työkavereiden kanssa, jotka on samassa työpaikassa, mutta joiden kanssa ei välttämättä päivittäin ole tekemisissä, ja vaikka se olisi niidenkin kanssa joiden kanssa joka päivä teet töitä, niin se vaikuttaa siihen ryhmädynamiikkaan. Nostattaa sitä ryhmähenkeä.”

”Olisi sitten jotenkin tosi kiva, että paljon tehtäisiin asioita ryhmässä, että olisi vähän vähempi sitä yksilö puolta sitten siinä, kun niin harvoin pääsee sen työporukan kanssa tämmöiseen.”

”Mulla varmaan vaihtelevasti, että olisi sekä että. Olisi myös niitä ryhmäaktiiviteetteja, tämmöisiä yhteisöllisiä, mutta sitten myös semmoisia yksilöaktiiviteetteja missä pääsisi itseksensä heilumaan.”

7.3 Luontoperustaisen työhyvinvointipäivän aktiviteettitavoitteet

Laavulla istuminen nousi yleisimmin esiin rauhallista tekemistä ja yhdessäoloa haluavien haastateltavien vastauksissa. Haastateltavat toivoivat saavansa opastusta erilaisiin erätaitoihin, kalastukseen, marjastukseen ja sienestystyöskentelyyn. Lisäksi nousi esille halu oppia tunnistamaan kasveja, luonnonääniä ja eri lintulajeja asiantuntijan opastuksella. Esille nousi myös kiinnostus oppia valmistamaan ruokaa luonnosta kerätyistä tuotteista tai ruoanvalmistus erämenetelmillä. Mahdollisuus grillaamiseen koettiin myös erityisen tärkeäksi.

”Voisi olla ihan perusjuttuja, luonnossa liikkumista ja erätaitoja, miten siellä metsässä ollaan ja miten siellä selvitään, esimerkiksi ihan oikeasti käyttää kompassia - - marjastaminen kiinnostaa ja minusta olisi mielenkiintoista oppia tunnistamaan eri sienilajeja.”

”Jos vaikka olisi kalastettu tai kerätty luonnosta jotain niin olisi mukavaa valmistaa niistä yhdessä herkullista ruokaa.”

Haastateltavat olivat kiinnostuneita myös luonnossa kävelystä, vaellusretkistä, melonnasta, luontosuunnistuksesta, luonnossa joogaamisesta ja meditoimisesta. Yksi haastateltavista halusi kokeilla iglussa nukkumista.

”Luonnossa tapahtuvaa rauhallista, levollista mukavaa juttua tai sitten ihan vaan luonnossa liikkumista, marjastusta, sienestystä tai kalastusta. Mentäisiin jonnekin nuotiolle tai laavulle istumaan. Iglussa nukkuminen olisi upea kokemus.”

”Olisi semmoinen hiljainen paikka, vaikka luonnon helmassa tai jossain missä olisi havuja sisällä ja saisi vaan olla silmät kiinni ja kuunnella luonnon ääniä ja tuoksuja.”

Kalliokiipeily nousi yleisimmin esiin haastavampaa aktiviteettia haluavien haastateltavien vastauksissa. Maastopyöräily esiintyi useamman haastateltavan vastauksissa, lisäksi he toivoivat myös koskenlaskua, köysilaskeutumista sekä moottorikelkka- ja mönkijäsafaria.

”Pitäisi olla tietyllä tavalla jännittävää tai jotain vauhdikasta ja haastavaa, että on motivoivaa - - kalliokiipeilyä, köysilaskeutumista ja koskenlasku kajakilla voisi olla mukavaa.”

Luontoaktiiviteettien lisäksi kaikki haastateltavat pitivät tärkeänä, että päivään sisältyy ruokailu. Lisäksi toivottiin kylpylässä käyntiä, hierontapalveluja, saunomista, paljua ja uimista.

”Toivoisin, että päivään sisältyy kylpylässä käynti ja siellä jotain yrttikylpyä ja hierontaa. Lisäksi ruokailu pitää ehdottomasti kuulua.”

7.4 Turvallisuuden kokemukseen liittyvät kysymykset

Turvallisuuden kokemukseen vahvimmin liittyvä asia haastateltavien vastauksissa oli palvelun tarjoajien ammattitaito. Haastateltavat nostivat esille, että ammattitaitoisen henkilökunnan tulee olla innostavaa, ystävällisesti ja positiivisesti suhtautuvaa sekä osattava ottaa huomioon osallistujien mahdolliset pelot ja jännittämiset sekä erilaiset taitotasot. Asiantuntevuus lajia kohtaan tuotti haastateltavissa turvallisuuden tunnetta ja rohkaisi kokeilemaan itseä haastavia lajeja. Lähtökohtaisesti haastateltavat olettivat välineiden turvallisuuden olevan kunnossa.

”Henkilöstön pitää tietenkin olla ammattitaitoista. Ammattitaito näkyy yleensä siinä, miten palvelua tarjotaan. Ollaan ystävällisiä ja kerrotaan asiat niin, ettei tarvitse kysellä niitä erikseen. Osaaminen lähtee ammattitaidosta ja sehän lisää turvallisuutta.”

”On tärkeää, että ohjaaja saa ihmiset innostumaan ja tuntemaan, että hänellä on se ammattitaito ja pätevyys, ja osaavat ottaa huomioon ne, joilla ei ole niin vahvat taidot tai jännittää.”

Haastateltavilta kysyttiin, haluaisivatko he kokeilla jotain lajia, jonka turvallisuus mahdollisesti mietityttää. Kysymyksen vastauksissa eniten esille nousivat kalliokiipeily ja koskenlasku, mutta näidenkin lajien kohdalla järjestäjien ammattitaitoon luotettiin, mikä herätti luottamuksen kokeilla jännittäväkin lajia. Kysyttäessä muiden osallistujien merkityksestä osallistumishalukkuuteen tai turvallisuuden tunteeseen vastauksista nousi esille, ettei oman ryhmän läsnäolo vaikuttanut näihin tekijöihin tai vaikutti niihin positiivisesti. Yhdessä vastauksessa tuotiin kuitenkin esille, että mikäli paikalla olisi tuntemattomia ihmisiä, esimerkiksi toisia työporukoita, voisi se rajoittaa omaa halukkuutta kokeilla uusia lajeja. Haastateltavat kokivat työpaikan huonon ilmapiirin saattavan vaikuttaa omaan

osallistumishalukkuuteen negatiivisesti. Järjestäjien ammattitaidolla koettiin olevan eniten merkitystä haastateltavien turvallisuuden tunteeseen.

”Ei mietitytä minkään lajin turvallisuus, uskon että tänä päivänä tällaisia palveluja tarjoavan yrityksen henkilökunnan täytyy olla hyvin koulutettuja, eli se turvallisuusasia on varmasti hoidettu, siitä tuskin tarvitsee murehtia.”

”Kunnollinen opastus ja mahdollisesti tietenkin se, että ohjaaja on mukana aktiviteetissa lisää sitä turvallista oloa ja totta kai se omaryhmä lisää turvallisuuden tunnetta.”

”Jos siellä on joku toinen porukka, niin mietityttää kyllä lähtekö sitä kokeilemaan jotain uutta lajia tuntemattomien ihmisten edessä.”

Kysyttäessä ottavatko haastateltavat etukäteen selvää palveluja tarjoavasta yrityksestä esimerkiksi www-sivujen, sosiaalisen median tai tuttavien kautta, selvisi että haastateltavista 2/10 ei hankkinut etukäteen tietoa työhyvinvointipäivän ohjelman järjestävästä yrityksestä, eikä mahdollisella ennakkomielikuvalla yrityksestä ollut vaikutusta osallistumishalukkuuteen tai turvallisuuden tunteeseen. 2/10 saattoi katsoa yrityksen nettisivut ennakkoon, mutta ei kokenut ennakkomielikuvalla olevan vaikutusta näihin tekijöihin. 6/10 vastaajista tutustui ennakkoon yrityksen nettisivuihin ja koki joko nettisivujen, somen tai muilta kuultujen kokemusten perusteella muodostuvien mielikuvien vaikuttavan osallistumishalukkuuteen ja turvallisuuden tunteeseen joko positiivisesti tai negatiivisesti.

”Jos on vaikka somessa saanut huonon maineen tai ollut kommentteja, että on jotain satunut niin ei välttämättä sellaisiin oikein uskalla lähteä mukaan.”

”Kyllä varmasti kävisin googlaamassa yrityksen ja parasta tietysti olisi, jos työhyvinvointipäivän kutsussa olisi suora linkki sinne yrityksen nettisivuille, että mihin ollaan menossa.”

7.5 Asiakasprofiilit

Asiakasprofiilit muodostettiin tutkimuksen tuloksista vertaamalla sisällön erittelystä nousseita sanoja sisällön analyysissä löydettyihin tekijöihin. Tämän perusteella yhdistettiin persoonatekijöitä tutkimuksen tuloksissa esiin tulleisiin toiveisiin ja luotiin kolme kuvitteellista asiakasprofiilia, joista

yksi on luonnonrauhasta nauttiva Niilo Nautiskelija, toinen vauhdikkaita aktiviteetteja toivova Ville Vauhdikas ja kolmas Ritva Rohkaistuja, joka pitää rauhallisemmista lajeista, mutta on valmis kokeilemaan uusia lajeja. Asiakasprofiilien luomisessa otettiin huomioon seuraavat asiat:

- Demografiset tekijät: ikä, ammatti, elämäntyyli
- Kiinnostuksen kohteet: mitä aktiviteetteja haluaisi tehdä tai kokeilla ja mitä lisäpalveluita toivoisi päivään sisältyvän.
- Millainen asiakaspersoona on palvelun käyttäjänä: tutustuuko palveluita tarjoavaan yritykseen ennakkoon ja kuinka ennakkomielikuvat vaikuttavat osallistumishalukkuuteen.
- Odotukset luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä: mitä haluaisi luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä saada ja toivooko yksilö- vai ryhmäaktiviteetteja.
- Turvallisuuteen liittyvät tekijät ja haasteet: onko turvallisuuden kokemukseen liittyviä haasteita.



NIILO NAUTISKELIJA

Luontonautiskelija

DEMOGRAFISET TIEDOT

Kirjastonhoitaja

59- vuotias

Aikuiset lapset

Elää seesteistä elämää

KIINNOSTUKSET

Laavulla istuskelu

Lintujen bongaus

Onkiminen

Luonnossa kävely

Meditointi

Iglussa nukkuminen

Erätaitojen opettelu

LISÄPALVELUT

Ruokailu

Hieronta

ODOTUKSET

Osoo nauttia hiljaisuudesta. Haluaa oleskella luonnossa, kuunnella luonnon ääniä, katsella luontoa ja oppia tunnistamaan lajeja.

Työhyvinvointipäivältä odottaa mukavaa yhdessäoloa työkavereiden kanssa. Saa hyvää oloa luonnosta ja muiden seurasta.

Toivoo mieluummin yksilöaktiviteetteja, mutta voi tehdä niitä ryhmässä.

PALVELUN KÄYTTÄJÄNÄ

Tutustuu tarkasti palveluita tarjoavan yrityksen nettisivuihin ennakkoon ja niistä saatu mielikuva voi vaikuttaa positiivisesti tai negatiivisesti osallistumishalukkuuteen.

TURVALLISUUS JA HAASTEET

Luottaa asiantunteviin oppaisiin.

Työpaikan ristiriidat ja huono työilmapiiri voi vaikuttaa negatiivisesti osallistumishalukkuuteen.

Mahdolliset erimielisyydet saavat aikaan epämukavan olotilan, joka voi aiheuttaa turvattomuuden tunnetta.

Patikointireittien tulee olla hyvin merkatut, huolena eksyminen reitiltä ja huonokuntoiset polut.

KUVIO 20. Niilo Nautiskelijan asiakasprofiili.



VILLE VAUHDIKAS

Seikkailuhenkinen

DEMOGRAFISET TIEDOT

Fysioterapeutti

27- vuotias

Ei lapsia

Aktiivinen toimija ja
harrastaja

KIINNOSTUKSET

Maastopyöräily

Koskenlasku

Kalliokiipeily

Köysilaskeutuminen

Moottorikelkkasafari

LISÄPALVELUT

Ruokailu

Illanvietto

Sauna

Palju

ODOTUKSET

Nauttii adrenaliinin tuomasta hyvänolon tunteesta, mikä vaikuttaa positiivisesti omaan mielenvirkeyteen. Haluaa työhyvinvointipäivältä henkistä ja fyysistä haastetta.

Kokee, että jännittävien lajien tekeminen yhdessä hitsaa työporukkaa yhteen.

Haluaa ainoastaan ryhmäaktiiviteetteja.

PALVELUN KÄYTTÄJÄNÄ

Tutustuu palveluita tarjoavan yrityksen nettisivuihin ennakoon. Erityisesti muiden asiakkaiden antamat arvioinnit kiinnostavat ja voivat vaikuttaa ennakoasenteeseen positiivisesti tai negatiivisesti, ei kuitenkaan estä osallistumasta työhyvinvointipäivään.

TURVALLISUUS JA HAASTEET

Luottaa järjestäjien ammattitaitoon ja siihen, että palveluita tarjoavan yrityksen turvallisuusasiat ovat kunnossa.

KUVIO 21. Ville Vauhdikkaan asiakasprofiili.



RITVA ROHKAISTUJA

Aktiivinen luonnossa liikkuja

DEMOGRAFISET TIEDOT

Varhaiskasvatuksen opettaja

38- vuotias

Perheellinen, elää

ruuhkavuosia

Pitää huolta itsestään

KIINNOSTUKSET

Pilates

Jooga

Sienestys

Marjastus

Melonta

Luonnonvesissä uiminen

Maastopyöräily

LISÄPALVELUT

Ruokailu

Kylpylä

ODOTUKSET

Haluaa viettää aikaa aikuisten seurassa, saada hengähdystaukoa sekä keskittyä omaan hyvinvointiin ja tekemiseen. Toivoo työhyvinvointipäivältä mukavaa yhteistä tekemistä ja ajanviettoa työkavereiden kanssa. Toivoo ryhmäaktiiviteetteja tai yksilöaktiiviteettien tekemistä yhdessä.

PALVELUN KÄYTTÄJÄNÄ

Saattaa tutustua palveluita tarjoavan yrityksen nettisivuihin ennakoon. Tuttujen kokemukset ja somesta saadut mielikuvat voivat vaikuttaa ennakkokäsitykseen positiivisesti tai negatiivisesti, mutta eivät muodostu esteeksi työhyvinvointipäivään osallistumiselle.

TURVALLISUUS JA HAASTEET

Saattaa arastella uusien lajien kokeilua jos paikalla on muita, työporukan ulkopuolisia ihmisiä. Uskaltautuu kokeilemaan jännittäviäkin lajeja innostavan ja ammattitaitoisen oppaan ja oman ryhmän rohkaisemana.

Turvallisuus ja välineet tulee olla kunnossa ja ne tulee esitellä vakuuttavasti.

Uuden lajin tuottama epävarmuus voi aiheuttaa turvattomuuden tunnetta.

KUVIO 22. Ritva Rohkaistujan asiakasprofiili.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimustuloksista vedetyt johtopäätökset, jotka vastaavat tutkimusongelmaan. Tutkimusongelmana oli selvittää, minkälainen on mielekäs tapa viettää luontoperusteista työhyvinvointipäivää ja minkälaisia turvallisuuden kokemukseen liittyviä kysymyksiä henkilöillä esiintyi.

Luontoperustaista työhyvinvointipäivää haluttiin viettää yksilö- tai ryhmäaktiiviteettien parissa. Myös yksilöaktiiviteetit haluttiin tehdä yhdessä. Työhyvinvointipäiviltä odotettiin eniten ryhmäytymistä, millä koettiin olevan vaikutusta työilmapiiriin ja sitä kautta työhyvinvointiin. Luonnossa tapahtuvat työhyvinvointipäivät koettiin mielekkääksi keinoksi virkistyspäivän viettämiseksi. Luontoympäristöllä koettiin olevan mieltä virkistävä vaikutus.

Turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä ei noussut juurikaan esille. Palveluita tarjoavan yrityksen henkilöstön ammattitaitoon luotettiin ja se oli ratkaiseva tekijä turvallisuuden tunteen luomiseen ja osallistumishalukkuuteen eri aktiiviteeteissa. Myös muiden turvallisuustekijöiden, turvallisuusympäristön ja välineiden oletettiin olevan kunnossa yrityksissä, jotka tarjoavat luontoperustaisia palveluja.

Oman ryhmän läsnäolo vaikutti turvallisuuden tunteeseen positiivisesti. Vieraiden ryhmien läsnäolo saattoi vaikuttaa turvallisuuden tunteeseen negatiivisesti siten, että uusien lajien kokeilu voitiin tuntea epämiellyttäväksi. Mahdollinen huono työilmapiiri työpaikalla vaikutti osallistumishalukkuuteen negatiivisesti. Ennakkomielikuvat palveluita tarjoavasta yrityksestä saattoivat vaikuttaa turvallisuuden tunteeseen tai osallistumishalukkuuteen positiivisesti tai negatiivisesti.

9 POHDINTA

Tämän luvun aluksi tehdään katsaus siihen, miten työ on kirjoittajien mielestä onnistunut sekä arvioidaan omaa oppimista. Lisäksi luvussa etsitään tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuksessa saatujen tuloksien välisiä yhteyksiä sekä pyritään löytämään asioita, jotka vastaavat tutkimuksessa asetettuja tavoitteita selvittää tuottivatko luontoperustaiset työhyvinvointipäivät lisäarvoa työntekijöille. Lisäksi pyritään löytämään asioita, jotka tarjoavat hankkeelle ja siinä mukana oleville yrityksille tietoa, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Lopuksi arvioidaan tutkimustulosten luotettavuutta ja esitetään ajatuksia jatkotutkimusaiheista.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui yksi LUOTA-hankkeen osa-alueista syksyllä 2021. Molemmat kirjoittajat harrastavat erilaisia luontoperustaisia kesä- ja talviaktiiviteetteja, joten opinnäytetyönaiheen nähdessämme molemmat kiinnostuivat aiheesta. Opinnäytetyön kirjoitusvaiheen alussa tuntui, että työnsuunta oli hiukan hukassa, joten muokkasimme sitä useita kertoja ja tähän kului reilusti aikaa. Keväällä 2022 molemmille kirjoittajille hahmottui mistä suunnasta aihetta lähestytään, jotta molempien kirjoittajien opintojen suuntautumisvaihtoehdot saataisiin tuotua paremmin työssä esille. Työnsuunnan löytyessä molemmat pystyivät tarkastelemaan työtä omia erikoistumisopintoja hyödyntäen ja omasta mielestä tässä onnistuttiin.

Opinnäytetyö prosessina oli mielenkiintoinen ja yllättävän työläs, koska työn aihe ja tavoite käsitteli useita eri aihepiirejä ja nämä piti pystyä yhdistämään. Työtä tehdessä on syvennetty omaa teoreettista osaamista tietoperustassa käsiteltyjen lähteiden avulla sekä opittu arvioimaan lähteiden luotettavuutta ja erottamaan olennainen tieto oman opinnäytetyön kannalta. Tutkimustietoa etsittiin suomeksi ja englanniksi, koska tavoitteena oli löytää myös mahdollisimman uutta tutkimustietoa lähdeaineistoksi tietoperustaan. Keskeisenä osana työn tekemisessä on ollut työnjako ja aikataulutus.

Aluksi tutkimuksen aineisto oli tarkoitus hankkia haastatteleamalla jonkun yrityksen tai organisaation henkilöstöä, mutta työn etenemisen kannalta päädyttiin siihen, että haastateltavat valikoitiin demografisilta tekijöiltään erilaisista työssäkäyvistä henkilöistä. Tutkimuksen kannalta ei ollut merkitystä, että haastateltavat olisivat valittu samasta yrityksestä tai organisaatiosta. Aineiston kerääminen sujui hyvin, eikä siinä tullut vastaan mitään ongelmia.

Sosiaalinen pääoma syntyy yhteisöllisyyden ja yhteisön jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta, ja tämän voidaan katsoa olevan sellainen piirre, joka vahvistaa yhteisön toimintaa edistäen vastavuoroisuutta, luottamusta ja verkostoitumista työyhteisön sisällä (Manka & Manka 2016, 132). Virolainen (2012, 26) kirjoittaa henkiseen työhyvinvointiin työpaikalla liitettävän työkaverista välittämisen ja yhteisöllisyyden tunteen työkavereiden kanssa. Työhyvinvointipäivien tarkoituksena on luoda yhteisöllisyyttä, virkistää ja antaa voimavaroja arkeen. Tutkimuksesta kävi ilmi, että pääsääntöisesti haastateltavat kokivat työhyvinvointipäivät tärkeiksi. Ensisijaisesti ryhmäytymisen, ryhmähengen luomisen ja työilmapiirin parantamiseksi. Toiseksi tärkeäksi tekijäksi nousi oman vireystilan parantaminen. Työhyvinvointipäivältä toivottiin ryhmäaktiviteetteja, koska ne koettiin parhaimmaksi keinoksi tutustua muihin ihmisiin ja edistävän ryhmäytymistä. Työhyvinvointipäivät koettiin positiiviseksi tapahtumaksi ja niitä toivottiin järjestettävän säännöllisesti useita kertoja vuodessa. Yleensä työhyvinvointipäiviä järjestetään 1–2 kertaa vuodessa, mutta osa haastateltavista halusi niitä järjestettävän jopa 3–4 kertaa vuodessa.

Jaben (2012, 20) mukaan fyysinen hyvinvointi on suurimmaksi osaksi ihmisen omasta aktiivisuudesta kiinni. Tutkimuksen tuloksissa ei noussut esille, että luontoperustaisilla työhyvinvointipäivillä koettaisiin olevan merkitystä haastateltavien fyysiselle työhyvinvoinnille. Haastateltavien taustoista selvisi, että kaikki haastateltavat olivat jollakin tasolla liikunnallisesti aktiivisia. Tämä selventää miksi haastateltavat eivät tuoneet esille fyysisen aktiivisuuden merkitystä työhyvinvoinnille. Sosiaalisen työhyvinvoinnin merkitys nousi esille kaikkien haastateltavien vastauksista. Larson ym. (2020, 2–6) kirjoittaa, kuinka etätyöskentely voi aiheuttaa yksinäisyyttä ja eristyneisyyden tunnetta työyhteisöstä. Tutkimusten mukaan lyhyellä aikavälillä ekstrovertit henkilöt voivat kärsiä eristyneisyydestä enemmän, jos he eivät saa muodostettua yhteyttä työyhteisöön. Covid-19-pandemian vuoksi työpaikat siirtyivät suureksi osaksi mahdollisuuksien mukaan etätöihin. Sosiaalisen työhyvinvoinnin kannalta etätöiden vaikutukset tulee huomioida työpaikoilla. Kuten Larson ym. (2020 2–6) kirjoittaa, pidemmällä aikavälillä tunne eristäytymisestä voi aiheuttaa henkilölle työorganisaatioon kuulumattomuuden tunnetta. Työhyvinvointipäivät tarjoavat erinomaisen mahdollisuuden siihen, että henkilöstö on fyysisesti tekemisissä toistensa kanssa edes muutaman kerran vuodessa. Tämä edistää ryhmäytymistä ja sitouttaa henkilöstöä organisaatioon.

Työhyvinvointia voidaan kuvailla vertauskuvallisesti Maslowin tarvehierarkian avulla (Ojala & Ahonen 2003, 28–30), jossa alimman tason tarpeena on fysiologiset perustarpeet ja työhyvinvoinnin perustarpeiksi on määritelty fyysinen hyvinvointi. Haastateltavien vastauksissa tämä ei kuitenkaan noussut esille. Toisen tason tarpeena on turvallisuuden liittyvät asiat. Haastateltavien vastauksista

kävi ilmi, kuinka luontoperustaisissa aktiviteeteissa luotettiin omaan ryhmään ja se loi turvallisen olotilan. Kolmannen tason tarpeisiin liittyy läheisyys ja tämä ilmeni haastattelujen vastauksista, kuinka työhyvinvointipäivien aktiviteettien toivottiin sisältävän ryhmäaktiviteetteja, koska sen koettiin olevan paras keino tutustua myös etäisimpiin työkavereihin ja tämä koettiin tärkeäksi ryhmäytymisen keinoksi. Neljännen tason tarpeisiin liittyy arvostus. Arvostus perustuu osaamiseen ja osaaminen liittyy myös muiden tasojen tarpeisiin. Arvostus tuo turvallisuutta ja haastateltavien vastauksissa oma ryhmä loi turvallisuuden tunteen ja ryhmän jäsenet saavat toisiltaan sosiaalista arvostusta. Viides taso liittyy itsensä toteuttamiseen ja kasvun tarpeisiin. Haastateltavista osa kaipasi työhyvinvointipäiviltä aktiivista tekemistä, jossa osallistujaa haastettaisiin ylittämään omat mukavuusrajansa kokeilemalla uutta ja vaativaa lajia. Maslowin portaiden päälle asettuva kuudes taso liittyy henkisyteen ja sisäiseen draiviin. Ihmisen innostusta ja sitoutumista ohjaa arvot, motiivit ja oma sisäinen energia. Kyseessä on henkinen hyvinvointi, jota jokaisen pitäisi itse vaalia, koska se on kaiken perusta. Haastateltavien vastauksista tuli ilmi, kuinka työhyvinvointipäivien koettiin vaikuttavan positiivisesti omaan henkiseen hyvinvointiin. Ryhmäaktiviteettien harrastaminen koettiin hyväksi keinoksi tutustua työkavereihin ja sen koettiin lisäävän yhteisöllisyyttä ja parantavan työilmapiiriä. Sisäinen draivi saisi osan haastateltavista kokeilemaan omien mukavuusrajojensa ylittämistä kokeilemalla haastavaa aktiviteettia.

Työn tuloksista selvisi, että henkilöt muodostivat palveluja tarjoavasta yrityksestä positiivisia tai negatiivisia ennakkomielikuvia yrityksen verkkosivujen, sosiaalisesta mediasta tai tuttavilta yrityksen palveluista saatujen arvioiden perusteella. Löytänän ja Kortesuon (2011,11) mukaan nämä ennakkomielikuvat ovat asiakaskokemuksen muodostumiseen mielikuvien kautta vaikuttavia osatekijöitä. Yrityksen verkkosivut, arviot ja sosiaalinen media ovat asiakaskokemuksen kosketuspisteitä, ja kuten Löytänä ja Kortesus (2011, 74) kirjoittavat, niillä on keskeinen vaikutus asiakaskokemuksen muodostumiseen. Tuloksista oli pääteltävissä, että ennakkomielikuvat yrityksestä saattoivat vaikuttaa henkilön osallistumishalukkuuteen tai turvallisuuden tunteeseen positiivisesti tai negatiivisesti. LUOTA-hankkeen toteuttaman kyselytutkimuksen tulokset kertoivat, etteivät luontoperustaisten palvelujen tarjoajat kokeneet verkkosivuilla tai sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa turvallisuusviestintää tärkeäksi (Isopoussu-Koponen ym. 2022). Opinnäytetyön tulosten perusteella palveluja tarjoavan yrityksen kuitenkin kannattaa kiinnittää huomiota näihin kosketuspisteisiin ja saattaa ne kuntoon niiltä osin kuin se itse pystyy niihin vaikuttamaan. Hyvät, käyttäjäystävälliset verkkosivut tai sosiaalisen median kanavat, joilta löytyy ajantasainen tieto yrityksestä ja tarjottavista palveluista auttavat positiivisen ennakkomielikuvan luomisessa. Lisäksi turvallisuuteen liittyvät tekijät, kuten henkilöstön saama koulutus ja välineiden turvallisuus on syytä esitellä, jotta asiakkaalle

välittyy yrityksestä, sen palveluista ja henkilöstön ammattitaidosta luottamusta lisäävä mielikuva. Myös Marski (2021, 57–58) kirjoittaa henkilökunnan koulutuksen ja asiakkaiden perehdytyksen merkityksestä ja näiden asioiden esiin tuomisesta palveluiden markkinoinnissa.

Tässä työssä tutkittiin asiakkaan subjektiivista turvallisuuskokemusta mahdollisia palveluihin liittyviä kehittämistarpeita varten. Turvallisuuskokemus on osa asiakaskokemusta, jolla on merkittävä vaikutus sekä asiakastyytyväisyyteen, että kohteen imagoon (Iivari 2012, 26–27). Tutkimuksen tuloksista selvisi, että palveluja tarjoavan yrityksen henkilöstön ammattitaito oli merkittävin tekijä henkilöiden turvallisuuden kokemuksen luomisessa. Haastateltavat toivat ilmi, että toivoivat henkilöstöltä ensisijaisesti asiantuntijuutta, mutta myös innostavaa ja huomioivaa otetta osallistujia kohtaan. Tuloksista oli pääteltävissä, että haastateltavat henkilöt luottivat tai olettivat toiminnanharjoittajien noudattavan kuluttajaturvallisuuslaissa (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011 2:7) asetettuja vaatimuksia ja vastuita, ja tämä lisäsi turvallisuuden tunnetta ja luottamusta palvelun tarjoajaan. Henkilöstöltä toivotut ominaisuudet olla innostava ja ottaa osallistujat huomioon yksilöllisellä tavalla, ovat piirteitä, jotka Vehmasto ym. (2021,30) tuovat esiin Green Care-toimintatavan käsikirjassa, missä lähtökohdaksi asetettiin asiakkaan huomioiva turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri sekä mahdollisten pelkokokemusten ottaminen huomioon. Nämä tekijät ovat osa moniulotteista asiakaskokemusta, jossa asiakaskokemus tarkoittaa myös asiakkaan kokemaa sosiaalista vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa ja asioita, joita hän havainnoi ympäristöstään (Saarijärvi & Puustinen 2020, 78).

Tutkimuksessa esiin tulleet tekijät henkilöstön ammattitaidon merkityksestä palvelun laatuna ja lähes itsestään selvänä pidettynä asiana vastaavat LUOTA-hankkeen palveluiden tarjoajille tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia, jossa turvallisuus nähtiin ennen kaikkea laatuna ja perusarvona (Iso-poussu-Koponen ym. 2022). Huomiota herätti se, etteivät palveluiden tarjoajat nähneet turvallisuutta kilpailutekijänä tai asiakkaan subjektiivisena kokemuksena (sama). Iivarin (2012, 27, 30–32) mukaan asiakkaan turvallisuuskokemus on osa asiakkuuksien strategista hallintaa ja palvelun laatukokemusta ja se on yrityksen merkittävä laatu ja kilpailutekijä.

Tutkimuksen tulosten perusteella on nähtävissä, että palveluita tarjoavan yrityksen henkilöstöllä on ratkaiseva merkitys haastateltavien asiakaskokemukseen. Korkeakoski ja Karhinen (2019, 147,150) kirjoittavat, että henkilöstölle tulee antaa raamit ja malli, jossa työntekijälle annetaan mahdollisuudet toimia vapaasti näiden rajojen puitteissa työntekijän osaaminen huomioiden. Tällä henkilöstölle mahdollistetaan hyvän asiakaskokemuksen luominen. Asiakaskokemusstrategiassa

määritellyt toimintatavat turvallisuusnäkökulma huomioiden, antavat henkilöstölle selkeät ohjeet siitä, kuinka eri tilanteissa toimitaan. Tämä lisää turvallisuuden tunnetta paitsi asiakkaassa, myös henkilöstössä, kun toimintavaltuudet ovat selkeästi tiedossa, mikä puolestaan parantaa asiakaskokemusta.

Tässä tutkimuksessa tehty selvitys henkilöiden luontoperustaisen työhyvinvointipäivän aktiviteetti toiveista ja turvallisuuden kokemukseen liittyvistä kysymyksistä on osa asiakaskokemuksen kehittämisen keinoja. Segmentointi on asiakaskokemuksen kehittämisen lähtökohtia ja asiakasryhmien tarkka määrittely auttaa yritystä erilaistumaan ja saavuttamaan kilpailuetua (Saarijärvi & Puustinen 2020, 124–126). Kuten Saarijärvi & Puustinen (2020, 132, 134) kirjoittavat, asiakaskokemusta kehitettäessä tulee ottaa huomioon asiakkaiden todelliset tarpeet. Tutkimuksen tulosten perusteella muodostetut asiakasprofiilit tarjoavat yritykselle mahdollisuuden kehittää asiakaskokemusta asiakaslähtöisesti ja auttaa yritystä ja henkilöstöä tunnistamaan erilaisten asiakasryhmien odotukset.

Arvonen (2015, 7) kirjoittaa kuinka suomalainen luontoympäristö vaikuttaa positiivisesti psyykkiseen, henkiseen, fyysiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Luonto vaikuttaa kokonaisvaltaisesti kehoon ja mielen toimintaan rauhoittavasti, antaen aikaa itselle omaa mieltä ja kehoa kuunnellen, luoden hengähdystauon kiireiseen arkielämään, virkistäen ja innostaen liikkumaan. Haastattelujen vastauksien perusteella vastaajat odottivat luontoperustaiselta työhyvinvointipäivältä työympäristön ulkopuolella luonnossa tapahtuvaa joko rauhallista yhdessä olemista ja tekemistä tai haastavampaa aktiviteettia. Osa vastaajista halusi haastaa itseään henkisesti ja fyysisesti kokeilemalla vaativampia aktiviteetteja. Vastauksien perusteella luontoperustaisten työhyvinvointipäivien odotetaan tarjoavan mielihyvää ja kokemuksia mukavasta yhdessäolosta, mahdollisuudesta kokeilla erilaisia yksilö- tai ryhmäaktiviteetteja, jotka mahdollistavat kaikkien halukkaiden osallistumisen työhyvinvointipäiville itselleen sopivalla tavalla.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuusarvion tekeminen on haastavampaa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Reliabiliteetti eli tutkimustulosten toistettavuus ja validiteetti eli tutkimustulosten pätevyys luotettavuuskäsitteinä ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja niiden käyttöä laadullisen tutkimuksen yhteydessä on kritisoitu, eikä niitä sellaisenaan voida soveltaa laadulliseen tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2010, 231; Kananen 2010, 68–69; Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.) Vaikka reliabiliteetin ja validiteetin termit ei tutkimusta arvioidessa käytettäisikään, tulee luotettavuutta ja pätevyyttä kuitenkin arvioida joillakin keinoilla. Laadullisen tutkimuksen luotetta-

vuoden arvioinnista ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, mutta tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tekemä selostus tutkimuksen toteutuksesta. (Hirsjärvi ym. 2010, 232; Tuomi & Sarajärvi 2018, 163.)

Tutkimuksessa on pyritty dokumentoimaan tutkimuksen tuloksiin päätymistä esittelemällä otteita aineiston sisällönanalyyseistä ja sisällön erittelystä, sekä tuomalla tekstiin lainauksia haastatteluaineistosta. Sisällön erittelyä käytettiin tutkimuksen tuloksia vahvistavana menetelmänä vertaamalla sanapilvessä määrällisesti eniten esiintyviä sanoja sisällönanalyyseissä saatuihin tuloksiin.

Tätä tutkimusta varten tehtyjen haastattelujen kulku ja tutkimuskysymysten laatiminen on selostettu luvussa 6.2. Haastattelulomakkeen kysymykset johdettiin tutkimusongelmasta ja -kysymyksistä sekä tutkimuksen tavoitteista. Laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimushaastatteluissa tulisi välttää kysymyksiä, joihin haastateltavalla on mahdollisuus vastata kyllä tai ei. Näitä kysymysmuotoja voivat olla ”ko”- ja ”kö”-päätteiset kysymykset. (Vilka 2021, 128.) Haastatteluja tehdessä haastateltavia pyydettiin näiden kysymysten kohdalla tarvittaessa kuvailemaan vastauksia tarkemmin.

Kiinnostavaa oli, että kysyttäessä luontoperustaiseen työhyvinvointipäivään sisältyvistä aktiviteeteistä, ainoastaan yksi haastateltavista mainitsi talviaktiviteetin. Haastateltaville mainittiin myös esimerkkejä joistakin talviaktiviteeteista, mutta kukaan muu ei niitä esittänyt kuitenkaan toiveena. Heräsi kysymys, johtuiko tämä vuodenaikasta, jolloin haastattelut tehtiin vai eikö luontoperustaisia työhyvinvointipäiviä haluta pidettävän talvilajien parissa. Aineisto saturoitui kaikkien kysymysten kohdalla. Yhdeksäs haastateltava mainitsi yhtenä aktiviteettina moottorikelkkasafarin, muuten aktiviteetit toistuivat muiden vastausten kaltaisina. Koska kaikkien kysymysten kohdalla vastaukset alkoivat toistua, pohdittavaksi jää kuinka paljon haastatteluja olisi pitänyt tehdä, jotta talviaktiviteeteista olisi saatu enemmän toiveita. Tästä voitaneen myös tehdä päätelmä, että mikäli haastattelut olisi tehty eri vuodenaikaan, voisivat tutkimuksen tulokset olla erilaiset. Luotettavuuteen on voinut vaikuttaa se, että haastateltavat eivät välttämättä ole ymmärtäneet haastattelun kysymyksiä työhyvinvointipäivän aktiviteeteista siten, että useita luontoperustaisia aktiviteetteja on tarjolla Pohjois-Pohjanmaalla ympärivuotisesti. Koska haastateltavien ohjaamista pyrittiin välttämään, haastateltaville ei ehdotettu eri aktiviteetteja suoraan, eikä siten lueteltu listaa myöskään mahdollisista talviaktiviteeteista. Olisiko kysymysten muotoilu tai esittäminen toisella tavalla muuttanut haastateltavien vastauksia ja siten tutkimuksen tuloksia.

Tutkimustulosten perusteella ehdotetaan jatkotutkimusaiheeksi talvilajien kiinnostavuuden lisäämistä luontoperustaisten työhyvinvointipäivien aktiviteeteiksi. Miten henkilöt saataisiin kiinnostumaan mahdollisuudesta viettää luontoperustaista työhyvinvointipäivää myös talviaktiviteettien parissa. Haastattelujen aikana huomasimme vastauksista, kuinka melkein kaikki haastateltavat mainitsivat aktiviteetti toiveista kysyttäessä kesälajit. Haastateltaville mainittiin esimerkkejä myös joistakin talviaktiviteeteista, mutta kukaan ei esittänyt niitä toiveena. Kiinnostavinta tässä on se, että useampi haastateltavista harrastaa aktiivisesti erilaisia talvilajeja vapaa-ajalla, mutta miksi niitä ei haastattelujen perusteella osata ajatella luontoperustaisen työhyvinvointipäivän aktiviteetteina talvikaudella.

Mattilan (2021, 29–31) suorittamassa kartoituksessa Pohjois-Pohjanmaan alueelta löydettiin yhteensä 168 luontoperustaisia palveluja tarjoavaa yritystä. Esimerkkinä kartoituksesta mainitsimme muutaman palvelulajin, joissa tarjotaan myös erilaisia talviaktiviteetteja. Puistoja ja keskuksia löytyi 11 kpl, joista laskettelu- tai hiihtokeskuksia oli neljä. Husky- ja/tai poropalveluja tarjoavia yrityksiä löytyi 17 kpl. Retki- ja safaripalveluja tarjoavia yrityksiä löytyi 27 kpl. Mahdollisuuksia luontoperustaisen työhyvinvointipäivän viettämiseksi erilaisten talviaktiviteettien parissa on Pohjois-Pohjanmaalla lukemattomia, mutta miten saisimme ihmiset kiinnostumaan tästä mahdollisuudesta.

Toiseksi jatkotutkimusaiheeksi nousee pien- ja mikroyritysten asiakaskokemusstrategia. LUOTA-hankkeen palvelujen tarjoajille toteuttaman kyselytutkimuksen ja tämän opinnäytetyön teoriaviitekehysten sekä tutkimustulosten välinen ristiriita subjektiivisen asiakaskokemuksen merkityksestä herätti kysymyksen siitä, kokevatko pien- ja mikroyrittäjät asiakaskokemusstrategian laatimisen vain isojen yritysten asiaksi. Asiakaskokemuksen kehittäminen on merkittävä tekijä yrityksen kilpailukyvyn kannalta ja se on tärkeää yrityksen koosta riippumatta. Kuten Saarijärvi ja Puustinen (2020, 58) kirjoittavat, olennaista asiakaskokemuksen kehittämisessä on se, että se tehdään asiakkaan eikä yrityksen näkökulmasta.

LÄHTEET

Ahola, Kirsi, Toppinen-Tanner, Salla & Seppänen, Johanna 2016. Vaikuttava työuupumus interventio. Systemaattinen katsaus ja toimintaohjeita. Työterveyslaitos. Hakupäivä 29.5.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131651/Vaikuttava_ty%C3%B6uupumusinterventio.pdf?sequence=1.

Aro, Päivi, Mattila, Hanne, Isopoussu-Koponen, Lea, Poutiainen, Anne & Virkkula, Minna 2021. Kohti turvallisia luontoperustaisia palveluja Pohjois- Pohjanmaalla. Oamk Journal 88/2021. Hakupäivä 15.8.2022. Vaatii käyttöoikeuden. theseus.fi/bitstream/handle/10024/512236/Oamk%20Journal%2088_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Arvonen, Sirpa 2015. Metsämieli. Kehon ja mielen kuntosali. Helsinki: Metsäkustannus Oy.

Arvonen, Sirpa 2018. Metsämieli. Mielen ja kehon maastokirja. Helsinki: Metsäkustannus Oy.

Demerouti, Evangelia, Bakker, Arnold, Peeters, Maria & Breevaart, Kimberly 2021. New directions in burnout research. European Journal of Work and Organizational psychology 30 (4) 3.11.2021. Hakupäivä 17.2.2022. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1359432X.2021.1979962>.

Erkko, Anni 2021. Kun ilo katosi: Miten jaksaisimme työelämässä paremmin? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Fischer, Merja & Vainio, Satu 2016. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum Pro.

Great Place to Work 2022. Yrityskulttuurin asiantuntija. Hakupäivä 19.11.2022. <https://greatplacetowork.fi/>.

Grönroos, Christian 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomentanut Maarit Tillman. Helsinki: Talentum.

Hakanen, Jari 2011. Työnimu. Tampere: Tammerprint Oy.

Harris, Jacob 2011. Word clouds considered harmful. Hakupäivä 30.10.2022. <https://www.niemanlab.org/2011/10/word-clouds-considered-harmful/>.

Heikkilä-Tammi, Kirsi 2022. Työhyvinvoinnin kokonaisvaltainen malli. Hakupäivä 13.11.2022. <https://blogs2.abo.fi/hyvinvoivahoiva-opas/mita-on-tyohyvinvointi/tyohyvinvoinnin-laaja-alainen-malli/>.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. 15–16., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyppänen, Riitta 2010. Työhyvinvointi johtaa tuloksiin parhaat käytännöt kymmenen vuoden ajalta. Helsinki: Talentum.

Iivari, Pekka 2012. Matkailun turvallisuus, globaalit muutokset- paikalliset vaikutukset. Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja D nro 8. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulu/ julkaisutoiminta.

Isopoussu-Koponen, Lea, Aro, Päivi, Poutiainen, Anne & Virkkula, Minna 2022. Varautuminen, viestintä ja verkostoituminen-turvallisten luontoperustaisten palvelujen kulmakivet. Oamk Journal 177/2022. Hakupäivä 18.11.2022. <https://oamk.fi/oamkjournal/2022/varautuminen-viestinta-ja-verkostoituminen-turvallisten-luontoperustaisten-palvelujen-kulmakivet/>

Jabe, Marjatta 2012. Työhyvinvoinnin työkirja. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Juuti, Pauli 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS- kustannus.

Kangasluoma, Laura 2021. Täydellinen paketti. Fakta 12.8.2021, 18. Hakupäivä 17.2.2022. Alma Media -verkkoarkisto. Vaatii käyttöoikeuden.

Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. (toim. Risto Heikkinen). Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, Jorma 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. (toim. Teemu Makkonen). Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauhanen, Juhani 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä -Kehittämishojelman laatiminen. Viro: Printon.

Kehusmaa, Kirsti 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston Kirja-paino Oy.

Kivimäki, Mika, Lindbohm, Joni V. & Reijula, Kari 2019. Työstressi ja sairastavuus. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim. 135(5). Hakupäivä 29.5.2022. <https://www.duodecim-lehti.fi/duo14794#s2>.

Korkiakoski, Kari & Karhinen Reijo 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus, uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Korpela, Kalevi & Kinnunen, Ulla 2010. How is Leisure Time Interacting with Nature Related to the Need for Recovery from Work Demands? Testing Multiple Mediators. Leisure Sciences 33 (1) 15.1.2011. Hakupäivä 16.8.2022. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01490400.2011.533103>.

Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011. Hakupäivä 30.7.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920#L2P7>.

Larson, Barbara, Vroman, Susan, & Makarius, Erin 2020. A Guide to Managing Your (Newly) Remote Workers. Harvard Business Review Digital Articles 18.3 2020, 2-6. Hakupäivä 17.2.2022. Ebscohost Academic Search Premier -tietokanta. Vaatii käyttöoikeuden.

Luukka, Panu 2019. Yrityskulttuuri on kuningas: mikä, miksi, miten? Helsinki: Alma Talent. Hakupäivä 1.8.2022. Alma Talent Bisneskirjasto. Vaatii käyttöoikeuden.

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Manka, Marja-Liisa, Hakala, Liisa, Nuutinen, Sanna & Harju, Riitta. 2010. Työn iloa ja imua. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto. Hakupäivä 25.1.2022. http://lato.poutapilvi.fi/p4_kuntoutussaatio/files/391/tyhyopas_lopullinen.pdf.

Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Media. Hakupäivä 14.2.2022. Alma Talent -verkkokirjahylly. Vaatii käyttöoikeuden.

Marski, Lea 2021. Toimialaraportit: Matkailun suuntana kestävä ja turvallinen tulevaisuus. Työ- ja elinkeinoministeriö. Verkkojulkaisu. Hakupäivä 15.2.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-773-1>.

Mattila, Hanne 2021. Luontoperustaisten palveluiden kartoitus Pohjois-Pohjanmaalla. Oulun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. Hakupäivä 13.11.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021100518362>.

Laakso, Matleena 2020. Sanapilvet opetuksessa. Hakupäivä 30.10.2022. <http://matleenalaakso.fi/>.

Metsähallitus, 2013. Asiakasturvallisuus luontopalveluissa. Asianumero 4622/2013/05.01.00. Hakupäivä 15.8.2022. https://blogi.eoppimispalvelut.fi/reittimerkinnat/files/2015/09/Asiakasturvallisuus-luontopalveluissa_2015-p%C3%A4ivitetty_Mets%C3%A4hallitus.pdf.

Mäkikangas, Anne, Leiter, Michael, Kinnunen, Ulla & Feld, Taru 2020. Profiling development of burnout over eight years: relation with job demands and resources. European Journal of Work and Organizational psychology 19.8.2020. Hakupäivä 6.5 2022. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1359432X.2020.1790651>.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4.painos Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. 2. uudistettu painos Juva: WS Bookwell Oy.

Oulun ammattikorkeakoulu, Ammatillinen opettajakorkeakoulu 2022. Mitä tarkoittavat fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen turvallisuus? Hakupäivä 18.11.2022. <https://pr.oamk.fi/emateriaalit/fi/osaamisen-kehittaminen/oppilaitoksen-turvallisuus/tehtava-1/>

Oulun ammattikorkeakoulu 2022a. LUOTA- Luontoperustaisia turvallisia palveluja Pohjois-Pohjanmaalle. Hakupäivä 14.2.2022. <https://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/tki-ja-hanketoiminta/luota/>.

Oulun ammattikorkeakoulu 2022b. TUOKIO – Turvallisuusosaamisen kasvattaminen palveluyrityksissä -hankkeen verkkosivut. Hakupäivä 18.11.2022. <https://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/tki-ja-hanketoiminta/tuokio>.

Pakka, Jaana & Rätty, Tarja 2010. Työstä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus. Hakupäivä 20.3.2022. https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf.

Puusa, Anu, Reijonen Helen, Juuti Pauli, Laukkanen Tommi 2015. Akatemiasta markkinapaikalle, johtaminen ja markkinointi aikansa kuvina. 6. uudistetun painoksen identtinen lisäpainos. Helsinki: Talentum.

Puusa, Anu 2020. Laadullisen tutkimuksen aineiston hankintamenetelmiä. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät (toim. Anu Puusa & Pauli Juuti). Helsinki: Gaudeamus.

Puusa, Anu 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät (toim. Anu Puusa & Pauli Juuti). Helsinki: Gaudeamus.

Saarijärvi, Hannu & Puustinen, Pekka 2020. Strategiana asiakaskokemus, miksi, mitä, miten. Jyväskylä: Docendo.

Salonen, Kirsi, Hyvönen, Katriina, Määttä, Katariina, Feldt, Taru, Mauno, Saija & Muotka, Joonas 2018. Luontoympäristön yhteydet työhyvinvointiin ja työssä suoriutumiseen: kysely-, interventio- ja haastattelututkimuksen tuloksia. Jyväskylän yliopisto. Hakupäivä 13.8.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7539-5>.

Salonen, Kirsi 2020. Kokonaisvaltainen luontokokemus hyvinvoinnin tukena. Tampereen yliopiston väitöskirjat 253. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. Hakupäivä 18.2.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1563-4>.

Soini, Katriina (toim.) S 2014. Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta. MTT kasvu 21 verkkojulkaisu. Hakupäivä 9.8.2022. [https://ju-kuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/482135/mttkasvu21.pdf?sequence=.](https://ju-kuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/482135/mttkasvu21.pdf?sequence=)

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2022. Tuotteet ja palvelut. Hakupäivä 15.8.2022. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/ohjelma-ja-elamyspalvelut>.

Tuulaniemi, Juha 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum Pro.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001. Hakupäivä 26.6.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>.

Työterveyslaitos 2020. Hyvinvointia työstä 2030-luvulla skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä (Toim. Lauri Kokkinen). Tampere: PunaMusta Oy. Hakupäivä 24.2.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>.

Työturvallisuuskeskus 2022. Fyysiset kuormitustekijät. Hakupäivä 26.5.2022. <https://ttk.fi/tyoturvalisuus-ja-tyosuojelu/tyoturvallisuuden-perusteet/tyoymparisto/fyysiset-kuormitustekijat#274524cc>.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Hakupäivä 19.6.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Vehmasto, Elina, Salonen, Kirsi, Ilmarinen, Katja, Hirvonen, Johanna, Saarinen, Suvi, Peuraniemi, Teemu, Paakkolanvaara, Jane- Veera, Aho, Maarit & Lipponen, Maija 2021. Suomalainen Green Care: Green Care -toimintatavan käsikirja & LuontoVoiman ja LuontoHoivan laatutyökirja. Luonnonvarakeskus ja Green Care Finland ry. Hakupäivä 9.8.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-380-189-9>.

Vilka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS- kustannus.

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books of Demand.

Word Art 2022. Hakupäivä 30.10.2022. <https://wordart.com>.

Taustatietoja

- Kuinka pitkä työhistoria sinulla on?

Työhyvinvointi ja aktiviteetit

- Minkälaisiin työhyvinvointipäiviin olet osallistunut?
- Mitä ne ovat sisältäneet?
- Minkälaisia kokemuksia sinulla on jäänyt näistä tilaisuuksista?
- Oletko innostunut jostakin työhyvinvointipäivillä kokeilemastasi lajista/aktiviteetista ja olet jatkanut sitä vapaa-ajallasi? Jos olet, koetko että sillä on ollut vaikutusta työhyvinvointiisi?
- Koetko työhyvinvointipäivän merkitykselliseksi työhyvinvoinnin kannalta?
- Mitä ajattelet luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän?
- Minkälaisia aktiviteetteja toivoisit luontoperustaisen työhyvinvointipäivän sisältävän?
- Toivotko aktiviteettien olevan yksilö- vai ryhmäaktiviteetteja?
- Toivotko, että luontoaktiviteettien lisäksi olisi tarjolla muita palveluja?

Turvallisuus ja asiakaskokemus

- Haluaisitko kokeilla jotain aktiviteettia, mutta lajin turvallisuus mietityttää? Mikä se asia on?
- Minkälainen merkitys palveluita tarjoavan yrityksen henkilöstöllä on osallistumishalukkuuteesi tai turvallisuuden tunteeseesi?
- Minkälainen merkitys muilla osallistujilla on osallistumishalukkuuteesi tai turvallisuuden tunteeseesi?
- Hankitko etukäteen tietoa tapahtuman järjestävästä yrityksestä?
- Koetko yrityksestä saamasi mielikuvan vaikuttavan osallistumishalukkuuteesi tai turvallisuuden tunteeseesi?