

Kristiina Pellinen

**LIIKUNTAPALVELUN KEHITTÄMINEN  
TERVEYSKÄYTTÄYTYMISEEN VAI-  
KUTTAVAT TEKIJÄT HUOMIOIDEN  
Työmenetelmänä palvelumuotoilu**

Opinnäytetyö

Liikunnan ammattikorkeakoulututkinto

Liikunnanohjaaja (AMK)

2025



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Liikunnanohjaaja (AMK)
Tekijä	Kristiina Pellinen
Työn nimi	Liikuntapalvelun kehittäminen terveyskäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät huomioiden. Työmenetelmänä palvelumuotoilu.
Toimeksiantaja	Joy&Move Oy
Vuosi	2025
Sivut	53 sivua, liitteitä 5 sivua
Työn ohjaaja	Sami Huoman

## TIIVISTELMÄ

Yksilön terveys- ja liikuntakäyttäytymiseen vaikuttavat monenlaiset tekijät, joita liikuntapalveluiden tuottajan on syytä tiedostaa hyvinvointipalveluita kehittäessä, jotta palvelut ovat terveyttä edistäviä ja tukevat yksilön aktiivista arkea. Käyttäytymisen muutos ei ole nopea prosessi ja sen taustalla on erilaisia vaikuttavia tekijöitä. Käyttäytymiseen vaikuttavat niin tiedot ja taidot, asenteet ja uskomukset sekä ympäristö. Terveyskäyttäytymistä on selvitetty monien tutkimuksien avulla. Käyttäytymistä on kuvattu erilaisten käyttäytymistä selittävien teorioiden kautta. Selittävät teoriat auttavat ymmärtämään terveys- ja liikuntakäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Näiden teorioiden ymmärtäminen tuo lisäarvoa liikunta- ja hyvinvointipalveluita tuottavilla yrityksillä. Yhdistämällä terveyskäyttäytymiseen vaikuttavien tekijöiden teoriaa ja asiakasymmärryksen voidaan tuottaa parempia asiakkaita tukevia palveluita. Palvelumuotoilun avulla voimme kehittää uusia tai olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilussa asiakas on palvelun ydin, kuten myös salutogeenisessä lähestymistavassa, joka ottaa huomioon asiakkaan lähtökohdat ja voimavarat.

Opinnäytetyössä halutaan selvittää, miten liikuntapalveluiden tuottaja voi kehittää yrityksen palveluita ottaen huomioon terveyskäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu käyttäytymisgenetikasta, salutogeenisistä sekä palvelumuotoilusta. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Kehittämistyön prosessissa sovelletaan palvelumuotoilussa yleisesti käytettävää Tuplatimantti-mallia ja sen kehittä-vaihetta. Palvelumuotoilun työmenetelmissä on hyödynnetty asiakasprofilointia, havainnointia, samankaltaisuuskaavioita ja työpajatyöskentelyä.

Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyvät prototyyppi Liikkujapersoonakortit. Liikkujapersoonakortit ovat palveluntuottajalle työväline. Kortit toimivat hyvinvointipalvelun asiakastilanteessa keskustelun tukena ja asiakkaan itsearviointimenetelmänä. Niiden avulla asiakas syventää omaa ymmärrystä siitä, kuinka oma persoona ja ympäristö vaikuttavat liikuntakäyttäytymiseen. Liikkujapersoonan ja omien vahvuuksien löytäminen voi tukea liikunnallista ja aktiivista arkea ja motivoida säännölliseen, terveyttä edistävään toimintaan. Kehittä-vaiheen jälkeen prototyyppi voidaan testata ja jatkojalostaa osaksi palvelua.

**Asiasanat:** hyvinvointi, palvelumuotoilu, salutogeneesi, terveyskäyttäytyminen

Degree title	Bachelor of Sports Studies
Author	Kristiina Pellinen
Thesis title	Development of a sports service considering factors influencing health behaviour. Service design as a working method.
Commissioned by	Joy&Move Oy
Time	2025
Pages	53 pages, 5 pages of appendices
Supervisor	Sami Huoman

## ABSTRACT

An individual's health and exercise behaviour are affected by a variety of factors that a sports service provider should be aware of when developing well-being services, so that the services are health-promoting and support an individual's active daily life. Behaviour change is not a fast process and there are various factors behind it. Behaviour is affected by both knowledge and skills, attitudes and beliefs, and the environment. Health behaviour has been studied through many studies. Explanatory theories help to understand the factors that influence health and exercise behaviour. Understanding these theories adds value to a company that provides sports and wellness services. By combining the theory of factors affecting health behaviour and customer understanding, services that support better customers can be produced. Service design allows to develop new or existing services. The customer is a key in service design and in salutogenic approach that takes into account the customer's background and resources.

The aim of the thesis is to find out how a sports service provider can develop the company's services, considering factors affecting health behaviour. The theoretical framework of the thesis is based on behavioural genetics, salutogenesis and service design. The thesis is a research development work. In the process of development work, the Double Diamond model commonly used in service design is applied and its development phase. Service design work methods have utilized customer profiling, observation, affinity diagrams and workshop work.

The development process final work is a prototype: Mover persona cards. The cards are a tool for the service provider. Cards serve as a support for customer conversations on welfare service and as a method of self-assessment by the customer. They allow the customer to deepen their own understanding of how their own person and environment influence physical activity behaviour. Finding an activity personality and own strengths can support physical and active everyday life and motivate regular, health-promoting activities. After the development phase, the prototype can be tested and further processed into a service.

**Keywords:** health behaviour, salutogenesis, service design, wellbeing

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TERVEYS- JA LIIKUNTAKÄYTTÄYTYMINEN .....	7
2.1	Käyttäytymisgenetiikka .....	10
2.2	Persoonallisuus .....	11
2.3	Temperamentti.....	13
2.4	Geenien ja ympäristön vaikutus.....	15
2.5	Salutogeeninen lähestymistapa.....	17
3	PALVELUMUOTOILU.....	19
3.1	Palvelumuotoiluprosessi .....	21
3.2	Palvelumuotoilu osana liiketoimintaa .....	23
3.3	Työmenetelmät.....	24
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE .....	24
5	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT JA TOTEUTUS .....	26
5.1	Toimeksiantaja.....	29
5.2	Hyvinvointiohjauksen palvelukuvaus .....	29
5.3	Prototyypin suunnitteluvaihe .....	31
5.4	Prototyypin toteutusvaihe .....	35
5.5	Prototyypin testaaminen .....	39
6	TULOKSET.....	39
6.1	Korttien tarkoitus asiakkaalle .....	41
6.2	Korttien tarkoitus palveluntuottajalle .....	42
7	POHDINTA .....	43
	LÄHTEET.....	48
	KUVALUETTELO .....	53

## LIITTEET

Liite 1. Liikkujapersoonakortit

Liite 2. Minun Liikkujapersoonayhteenvetokortti

## 1 JOHDANTO

Millainen liikkujapersoonaa olet? Sytytkö, kun saat lisää haastetta harjoitteluun vai nautitko pitkistä kävelylenkeistä. Liikutko mieluummin yksin vai ryhmässä? Mitä jos voisit luoda itsellesi liikkujapersoonan, joka rakentuu temperamentin ja persoonallisuuspiirteiden pohjalta. Tämän tiedon avulla voisit hakeutua sellaisen liikuntaharrastuksen pariin ja ympäristöön, joka tuottaa sinulle mielihyvää vaikuttaen myönteisesti hyvinvointiin ja terveyteen. Sanotaan, että hyvinvointi on yksilöllinen kokemus elämän mielekkyydestä, johon vaikuttavat elämänlaatu ja tyytyväisyys. Ojanen (2019, 234) toteaa kirjassaan, että koettu hyvinvointi kuvaa kokonaisvaltaisesti tyytyväisyyttä omaan elämään ja persoonallisuuteen.

Olen miettinyt, kuinka voin liikuntapalveluiden tuottajana tukea asiakkaan hyvinvoinnin rakentumista ottamalla huomioon asiakkaan persoonallisuuspiirteet ja temperamentin. Voimmeko rakentaa hyvinvointia persoonallisuuspiirteiden tai temperamentin kautta? Kuinka paljon geenit ja ympäristö vaikuttavat terveyskäyttäytymiseen? Liikuntapalveluiden tulee mielestäni tukea kansalaisten hyvinvointia, mutta pohtiiko yrittäjä palveluita kehittäessä asiakkaan temperamenttia palveluita tarjotessaan? Väitän, että ei yleensä pohdi. Muutosta aloittaessa asiakas haluaa yleensä nopeita ratkaisuja. Nopeat ratkaisut harvemmin johtavat pysyviin tuloksiin ja terveyttä edistävän toimintakyvyn ylläpitämiseen. Markkinoilla on tarjolla paljon erilaisia valmisohjelmia, joita myydään asiakkaille ottamatta huomioon yksilön taustoja ja lähtökohtia. En väitä, etteikö näiden ohjelmien kautta saavuteta tuloksia, mutta lisääkö ja edistääkö se asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä pitkällä tähtäimellä.

Muutoksen taustalla on monenlaisia motiiveja. Liikunnan lisääminen arkeen tai omien tapojen muuttaminen terveyttä edistäväksi vaatii yleensä pitkäjänteistä työtä. Tiedetään, että liikunnalla on paljon terveys- ja hyvinvointivaikutuksia niin psyykkiseen kuin fyysiseen toimintakykyyn (Arajärvi & Thesleff 2020, 91). Riittävä ja säännöllinen liikunta ovat terveyden perusta ja sen tiedetään ennaltaehkäisevän elintapasairauksien syntyä (Helajärvi ym. 2015). Uskon, että jokainen tiedostaa tämän, mutta jostain syystä toimeen tarttuminen on yllättävän vaikeaa. Voimme muuttaa totuttuja tapoja ja ajatuksia sekä oppia uusia rutiineja arkeemme, jotka edistävät hyvinvointiamme. Tiedämme paljon, mutta

teemmekö tarpeeksi. Pelkkä tieto harvemmin motivoi meitä ihmisiä liikku-  
maan. Moni kamppailee erilaisten kysymysten parissa, kuten voinko aloittaa  
liikkumisen aikuisiällä tai uskallanko aloittaa uuden liikuntaharrastuksen. Mo-  
nella voi olla vääränlaisia mielikuvia siitä, millainen liikunta on terveyden kan-  
nalta edistävää (Arajärvi & Thesleff 2020, 91). Asiakastyössäni olen kohdan-  
nut satoja erilaisia ihmisiä, joilla on täysin erilaiset taustat ja persoonallisuus,  
mutta heitä kaikkia yhdistää yksi asia. Halu edistää omaa hyvinvointia ja lisätä  
liikettä arkeen.

Työn aiheena on selvittää terveystyöskäyttämiseen vaikuttavia tekijöitä sekä  
kehittää yrityksen palvelua niin että se tukee asiakasta liikuntakäyttämistä  
sekä ylläpitää sitä. Aihe on yhteiskunnallisesti merkittävä ja ajankohtaisempi  
kuin koskaan. Vuonna 2022 julkaistun liikuntaraportin mukaan, työikäiset suo-  
malaiset liikkuvat liian vähän terveytensä kannalta (OKM 2022). Liikkumatto-  
muudesta aiheutuvat kustannukset ovat Suomessa vuosittain yli 3 miljardia  
euroa. Liikkumattomuus lisää riskiä sairastua useisiin kansansairauksiin. (Liik-  
kumattomuuden kustannukset Suomessa 2024.) Ajattelen, että liikunta-alan  
yrittäjänä haluan tarjota sellaisia palveluita, jotka motivoivat säännölliseen liik-  
kumiseen ja edistävät terveyttä. Liikunta-alan yrittäjän haasteena on sitouttaa  
asiakkaat palveluiden käyttäjiksi tänä päivänä. Tähän vaikuttavat viime vuo-  
sien aikana kohdatut haasteet niin koronapandemian kuin ostovoiman heiken-  
tymisen vuoksi. Koronapandemia vaikeutti liikuntatoimialaa eniten yritysten  
osalta ja lähes 80 % liikunta-alan yrityksistä kohtasi vaikeuksia tai vakavia toi-  
mintaa uhkaavia vaikeuksia. Pandemian loputtua asiakkaiden takaisinsaami-  
nen palveluiden piiriin on ollut haasteena monelle yrittäjälle. (Valtion liikunta-  
neuvosto 2023.)

Palvelumuotoilun avulla voimme kehittää liikuntapalveluita, jonka pohjana on  
asiakasymmärrys. Miksi emme siis hyödynnä asiakasymmärrystä ja palvelun-  
muotoilun työmenetelmiä enemmän liikuntatoimialalla, jotta voimme tarjota pa-  
rempia palveluita ja motivoida asiakkaita paremmin? Liikunta-alalla toimivat  
yritykset ovat tärkeässä osassa kansalaisten liikuttajina kuntien liikuntapalve-  
luiden ja liikunta- ja urheiluseurojen rinnalla. Näiden esiin tulleiden kysymysten  
pohjalta nousi tarve lähteä selvittämään tarkemmin käyttäytymiseen vaikutta-  
via teorioita ja kuinka näiden teorioiden ymmärtäminen ja niiden yhdistäminen

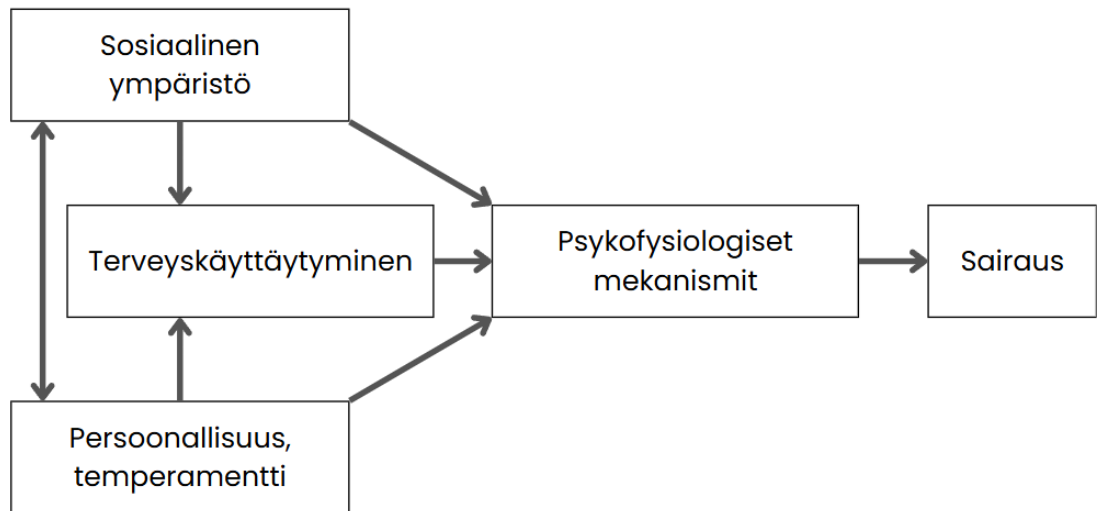
palvelumuotoiluun ja asiakasymmärtämiseen tuo lisäarvoa liikunta- ja hyvinvointipalveluita tuottavalle yrittäjälle ja yrityksille.

## **2 TERVEYS- JA LIIKUNTAKÄYTTÄYTYMINEN**

Maailman terveysjärjestön WHO:n (engl. World Health Organization, WHO) terveyden määritelmä vuonna 1948 kuului seuraavasti: ”Terveys ei ole ainoastaan sairauden puuttumista, vaan täydellinen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila”. Hyvinvointimme koostuu kokonaisuudesta, jossa tulee ottaa huomioon niin yksilön fyysiset sekä psyykkiset voimavarat. Tähän määritelmään WHO on myöhemmin lisännyt neljännen ulottuvuuden mukaan, henkinen terveys. (Lindström & Eriksson 2010, 35.) Terveysten edistämistä kuvataan monesti riskitekijöiden, sairauden ja sairauden hoidon kautta. Terveyskäsite kytkeytyy monesti sairauskäsitteeseen, jossa keskitytään enemmänkin sairauksiin, kärsimykseen ja kuolemaan. (Lindström & Eriksson 2010, 37.) Terveyttä edistävää toimintaa ei voida täysin ajatella pelkästään sairauskäsitteen kautta vaan tulee löytää ajattelutapa, jossa kokonaisuus ottaa huomioon terveyden ja sairauden jatkumona. Terveysten edistämisessä ajattelutapaa tulee enemmän kohdistaa ennalta ehkäisyyn, terveystasvatukseen, suojaamiseen ja hoitoon. (Lindström & Eriksson 2010, 36.) Tiedetään, että liikunnan avulla voidaan ennaltaehkäistä ja hoitaa mielenterveyden ongelmia (Lintunen 2019, 312). Liikunnan aloittamisen taustalla on erilaisia psykologisia prosesseja ja näitä tulisi ymmärtää, jotta liikunta-alan ammattilainen voi ohjata asiakasta terveyttä edistävään ja liikunnallisempaan elämäntapaan (Lintunen 2019, 310).

Terveyskäyttäytyminen määritelmänä on yksilön käyttäytyminen ja valinnat terveyteen vaikuttavissa asioissa. Tähän kuuluvat ravinto, tupakointi, liikunta ja alkoholin käyttö. Käyttäytyminen ja valinnat vakiintuvat tavallisesti lapsuudessa tai nuoruudessa usein tiedostamattomien tottumusten pohjalta. Terveyskäyttäytymisellä on ratkaiseva vaikutus ajan mittaan yksilön terveyteen ja mahdolliseen riskiin sairastua epäterveellisten valintojen kautta johtuviin sairauksiin. (Terveyskäyttäytyminen 2016.) Terveyskäyttäytymisellä on tärkeä rooli terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä sekä pitkäaikaissairauksien synnyssä ja hoidossa. Terveyskäyttäytymiseen vaikuttaminen ja sen muuttaminen on haastavaa. On esitetty, että terveystietämiseen vaikuttavat erilaiset

mekanismit. Kuvassa 1 yksilölliset erot persoonallisuudessa ovat vuorovaikutuksessa sosiaalisen ympäristön kanssa vaikuttaen välillisesti terveyskäyttäytymisen ja sekä mahdollisten sairauksien syntyyn. Yksi vaikuttava mekanismi on persoonallisuus ja temperamentti, jonka kautta yksilölliset erot syntyvät. (Räikkönen & Pesonen 2009, 217.)



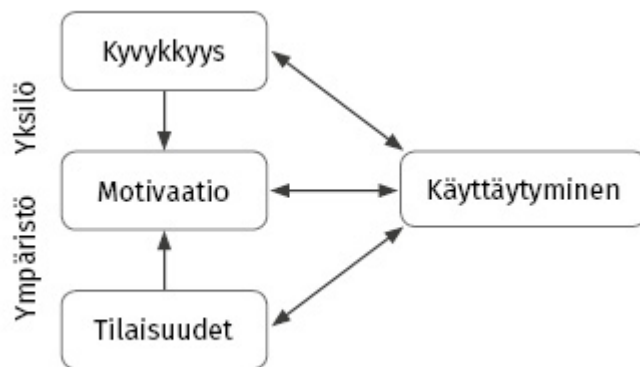
Kuva 1. Terveyskäyttäytymiseen vaikuttavat mekanismit (mukaiillen Räikkönen & Pesonen 2009, 217)

## Interventio

Terveyskäyttäytymiseen voidaan vaikuttaa erilaisten muutokseen tähtäävien interventioiden kautta, joiden lähteenä ovat käyttäytymistä käsittelevät teoriat ja viitekehykset (Linnansaari & Hankonen 2019, 90). Interventiolla tarkoitetaan toimenpidettä, jolla pyritään vaikuttamaan yksilön tai ryhmän terveydentilaan tai käyttäytymiseen (Interventio 2016). Interventio voidaan toteuttaa monella tapaa. Se voi olla terveyteen kannustava esite, mediakampanja, terveelliseen toimintatapaan ohjaava sovellus tai hyvinvointialueen järjestämä elintapaohjaus (Linnansaari & Hankonen 2019, 90). Interventio on prosessi, joka koostuu muutosteoriasta ja selittävästä teoriasta, jolla halutaan vaikuttaa terveyskäyttäytymiseen (Linnansaari & Hankonen 2019, 92). Se on prosessi, jolla pyritään vastaamaan johonkin olemassa olevaan ongelmaan. Se rakentuu käyttäytymistieteellisen perustan kautta, jossa tulee ymmärtää käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. (Linnansaari & Hankonen 2019, 93.)

## Käyttäytymisen kattoteoria

Terveyskäyttäytymiseen vaikuttavan intervention lähtökohtana on ymmärrys kohderyhmän, kohdekäyttäytymisen ja kontekstin kuten esimerkiksi ympäristön, taustan tai olosuhteiden vaikutukset käyttäytymiseen ja niiden vaikuttavat tekijät (Hankonen 2017). Käyttäytymisen ymmärtämisen ja intervention kattoteoriana voidaan käyttää COM-B-mallia (engl. Model for Behaviour Change) (kuva 2), jossa käyttäytymisen lähteeksi määritellään kyvykkyys (eng. Capability), ympäristön mahdollistama tilaisuus (engl. Opportunity) ja motivaatio (engl. Motivation) (Linnansaari & Hankonen 2019, 96).



Kuva 2. COM-B-malli (Hankonen 2017, 170)

Motivaatio jaetaan tietoiseen ja automaattiseen motivaatioon. Tiedostetussa motivaatiossa ihminen käyttää omaa harkintaa, johon kuuluvat tietoiset aikomukset ja seurausten punnitseminen. Tämän harkinnan pohjalta ihminen rakentaa itselleen käsityksen, tuleeko käyttäytymisestä hänelle kielteisiä tai myönteisiä seurauksia. Automaattinen motivaatio koostuu erilaisista automatisoituneista tunnereaktioista, haluista, tarpeista ja reflekseistä, jotka syntyvät rutiininomaisesti ihmisessä. (Linnansaari & Hankonen 2019, 97.) Kyvykkyys tarkoittaa taitoa ja onnistumisen kokemuksia (Arajärvi & Thesleff 2020, 299). Kyvykkyys voidaan jakaa fyysiseen ja psyykkiseen kyvykkyYTEEN, jossa fyysinen kyvykkyys on fyysistä taitoa. Psyykkinen kyvykkyys kertoo yksilön psyykkisistä taidoista kuten sinnikkyydestä ja vahvuudesta toteuttaa asioita. Tilaisuudet jaetaan fyysisiin ja sosiaalisiin tilaisuuksiin. Fyysinen tilaisuus tarkoittaa ympäristön tarjoamaa mahdollisuutta ja sosiaalinen tilaisuus tarkoittaa ihmisten vuorovaikutuksen kautta syntyviin tekijöihin ja mahdollisuuksiin. (Linnansaari & Hankonen 2019, 98.)

## 2.1 Käyttäytymisgenetiikka

Käyttäytymisgenetiikka on tieteenala, jonka tavoitteena on selvittää käyttäytymisen taustalla vaikuttavia geneettisiä eli perimään liittyviä tekijöitä ja ymmärtää miksi ihmiset ovat erilaisia. Sen kautta voidaan ymmärtää, kuinka perimä ja ympäristö sekä tietyt käyttäytymismallit ja psykologiset ominaisuudet syntyvät ja vaikuttavat yksilön käyttäytymiseen. (Kaprio 2014, 9.) Käyttäytyminen ja käyttäytymisgenetiikka on tutkimusalueena laaja ja tyypillisiä tutkimusmenetelmiä ovat kaksos- ja perhetutkimukset (Kaprio 2014, 12–13). Niiden kautta voidaan saada tärkeää tietoa niin geenien kuin ympäristötekijöiden vaikutuksesta (Silventoinen 2014, 45). Käyttäytymisgenetiikan keskeisiä tutkimusmenetelmiä ovat psykologiset piirteet kuten persoonallisuus sekä kognitiiviset kyvyt, mielen terveyden häiriöt sekä erilaisiin elintapoihin ja terveyskäyttäytymiseen liittyvät ilmiöt. Lisäksi se tutkii geneettisten ja ympäristötekijöiden vaikutuksia näiden ilmiöiden taustalla. (Kaprio 2014, 10.)

### Kognitiiviset kyvyt

Kognitiivisilla kyvyillä tarkoitetaan mielen tiedonkäsittelytoimintoja: informaation vastaanottamista, säilyttämistä sekä muokkaamista (Latvala 2014, 127). Kognitiivinen tarkoittaa tiedollista, ymmärteistä, havaintoa ja tajunnan sisältöön liittyvää (Kognitiivinen 2016). Kognitiiviset prosessit tapahtuvat tietoisuutemme ulkopuolella ja ne vaikuttavat kaikkeen yksilön toimintaan ja mahdollistavat sopeutumisen ympäristön vaihteleviin olosuhteisiin. Näitä prosesseja ovat huomio-, havainnointi- ja päättelykyky, muistaminen sekä kielen käsittely. Kognitiivisten kykyjen tutkiminen on yksi tärkeimmistä ja tutkituimmista käyttäytymisgenetiikan aiheista. (Latvala 2014, 127.) Tutkimustietojen taustalla on lukuisat perhe-, kaksos- ja adoptiotutkimukset, joiden tuottamien tietojen pohjalta tiedetään miten ympäristön vaikutukset voivat muokata geneettisten tekijöiden osuutta kognitiivisten kykyjen vaihtelusta (Latvala 2014, 129). Kognitiivisten kykyjen periytyvyysaste kasvaa iän myöten tasaisesti. Se on matalimmillaan varhaislapsuudessa, mutta nousee tasaisesti kohti aikuisuutta. Tätä voidaan selittää kolmen erillisen tekijän kautta. Ensimmäisenä on jaetun ympäristötekijöiden vaikutuksen vähentyminen, jolloin perheympäristön merkitys heikkenee aikuisuuteen mennessä. Toinen selitys on uusien kognitioon vaikut-

tavien geenien ilmentyminen. Kolmantena on aktiivinen geeni-ympäristö-korrelaatio. Tässä yksilö hakeutuu tietyn tyyppiin ympäristöihin ja vaikuttaa niihin omien geneettisten tekijöiden taipumusten ohjaamana. (Latvala 2014, 134–135.)

## 2.2 Persoonallisuus

Meillä jokaisella on oma persoonallisuutemme. Koemme, käytäydymme ja tunnemme asioita eri tavalla. Persoonallisuudella tarkoitetaan ihmisen yksilöllistä ja yksilölle ominaista tapaa tuntea, toimia, käyttäytyä ja ajatella (Merjonen ym. 2014, 150). Persoonallisuus on ominaisuus, joka sisältää minuuden, minäkuvan, arvomaailman sekä tavoitteet ja se syntyy yksilön kokemuksen ja kasvatuksen kautta (Keltikangas-Järvinen 2008, 29). Erilaiset persoonallisuuspiirteet voivat nousta esille erilaisissa ympäristöissä. Persoonallisuutta voidaan arvioida ja testata erilaisilla tavoilla, joista itsearviointilomake on käytettyin ja luotettava menetelmä. (Merjonen ym. 2014, 152.)

Persoonallisuusteorioita on olemassa useita, joista uusimmat voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan: biologinen persoonallisuusmalli, evolutiivinen persoonallisuusmalli ja sosiaalis-kognitiivinen malli. Biologisen mallin lähtökohtana on ihmisen välittäjäaineiden toiminta aivoissa ja sitä kautta vaikutus persoonallisuudessa. Evolutiivisen mallin lähtökohtana on ihmisen ominaisuuksien kehittyminen luonnonvalinnan ohjaamina. Sosiaalis-kognitiivisen mallin lähtökohtana on kognitiiviset prosessit eli ajattelu, havaitseminen ja muisti. (Merjonen ym. 2014, 154.)

Yksi tunnetuin malli ja lähestymistapa on viiden suuren piirteen malli (Big Five), joka ei itsessään muodosta persoonallisuusteoriaa, mutta se on toiminut pohjana eri persoonallisuusteorioille (Merjonen ym. 2014, 154). Mallissa persoonallisuuspiirteet ovat neuroottisuus, ekstraversio, avoimuus kokemuksille, tunnollisuus ja myöntyvyys/sovinnollisuus (Merjonen ym. 2014, 155). Persoonallisuuspiirteemme vaikuttavat nykytutkimusten mukaan yksilön terveystietoisuuteen (Hakulinen & Jokela 2019, 53). Hakulinen & Jokela (2019, 54) esittävät viiden suuren persoonallisuuspiirteiden yhteyden terveystietoisuuteen taulukon 1 kautta.

Taulukko 1. Persoonallisuuspiirteiden yhteys terveystyötyymiseen (Hakulinen &amp; Jokela 2019, 54)

	Tupakointi	Alkoholin kulutus	Liikunta	Terveellinen ruokavalio	Ylipaino
Ulospäinsuuntautuneisuus	+	+	+	0	0
Tunne-elämän tasapainoisuus	-	-	+	0	0
Sovinnollisuus	0	-	0	0	0
Tunnollisuus	-	-	+	+	-
Avoimuus	0	0	+	0	0

+ = positiivinen yhteys; - = negatiivinen yhteys; 0 = ei yhteyttä

Kun tarkistelemme taulukosta 1 saraketta ”liikunta”, neljä viidestä persoonallisuuspiirteestä vaikuttaa positiivisesti kyseiseen terveystyötyymiseen. Ulospäinsuuntautuneisuuteen kuuluu keskeisesti sosiaalisuus. Sosiaalisuuden kautta yksilö hakeutuu ympäristöihin, jossa on sosiaalista kanssakäymistä ja fyysistä aktiivisuutta, joka kannustaa liikkumaan enemmän. (Hakulinen & Jokela 2019, 56.) Tunne-elämän tasapainoisuus (matala neuroottisuus) yhteys liikuntaan näyttää positiivisesti (Hakulinen & Jokela 2019, 55). Korkean tunnollisuuden on havaittu olevan yhteydessä parempaan terveyteen. Tämä selittynee sillä, että tunnolliset ihmiset tekevät arjessaan terveyttä edistäviä valintoja ja pitävät kiinni opituista terveyttä edistävästä käyttäytymistottumisista (Hakulinen & Jokela 2019, 54).

### Persoonallisuusgeenit

Vuonna 2024 julkaistiin tutkimus, jossa löydettiin yli 4000 persoonallisuuteen yhdistettyä geeniä. Näistä geneeistä löytyi kuusi ydingeeniä, jolla säädellä näitä kutakin yli 4000 persoonallisuuteen liittyvää geeniä. Tutkimuksen kautta ymmärretään paremmin, että voimme oman toiminnan kautta vaikuttaa siihen, mitkä geenit aktivoituvat. Tiedämme, että geenit vaikuttavat persoonallisuuteen. Tutkimus osoitti myös sen, että persoonallisuudella on merkitystä geeniekspressioon eli geenin ilmentymiseen. Tämä oli merkittävä löydös, joka nosti epigenetiikan merkityksen esiin persoonallisuuspiirteiden vaikutuksiin. (Del Val ym. 2024; Koskinen 2024.)

Epigenetiikan kautta voidaan ymmärtää, kuinka ympäristön aiheuttamat muutokset vaikuttavat geenien toimintaan. Koskisen haastattelussa tutkimukseen

liittyen psykologi ja emeritaprofessori Liisa Keltikangas-Järvinen toteaa, että epigenetiikka on osoittanut, että ympäristö vaikuttaa geenin ekspressioon. Tämä löydös antaa lisää ymmärrystä siihen, että ihminen on kokonaisuus ja persoonallisuudella on vaikutusta myös geeneihin. Ihminen rakentaa omaa hyvinvointia persoonallisuuden kautta, ja näin se myös vaikuttaa psyykkiseen hyvinvointiin, toteaa Keltikangas-Järvinen. (Koskinen 2024.)

Tutkimus toi lisää ymmärrystä siihen, miksi ja miten persoonallisuus vaikuttaa terveyteen. Haastattelussa Keltikangas-Järvinen toteaa syynä olevan tähän stressin säätelyn ja sen fysiologiset vaikutuksen sekä itsetietoisuuden tasot. Pitkäaikainen, krooninen stressitila voi johtua ympäristötekijöistä kuten yhteiskunnan odotuksista tai yksilö voi toimia jatkuvasti itseään vastaan tekemällä itselleen vääränlaisia ratkaisuja. Jatkuvassa stressitilassa oleva henkilö lisää omaa huonovointisuutta. Itsetietoisuuden ja sen säätelyn kautta voidaan saada terveysvaikutuksia. Tutkimuksessa määriteltiin kolme itsetietoisuuden tasoa. Ensimmäinen taso on matala itsetietoisuuden taso, jossa yksilö on impulsiivinen, tunteiden varassa elävä. Yksilö tekee ratkaisut omaa hyötyä tavoitellen. Toinen taso on organisoidumpi mutta jäykkä. Yksilö edelleen tekee ratkaisuja omaa etua tavoitellen mutta toimii yhteistyössä toisten kanssa. Kolmas taso on korkein itsetietoisuuden taso, jossa yksilöllä on hyvä itsekontrolli. Yksilö pystyy toimimaan luovasti ja tavoitteiden mukaisesti, kokonaisuutta ajatellen sekä pystyen tekemään uhrauksia itse niistä hyötymättä. Näistä tasoista kolmas taso voi johtaa parempaan terveyteen. (Del Val ym. 2024; Koskinen 2024.)

### **2.3 Temperamentti**

Temperamentti on käsite, joka kuvaa ihmisen ja yksilön käyttäytymistä, jonka pohjana on automatisoituja, pitkälti perinnöllisiä reaktioita, joiden pohjana on keskushermoston reaktiivisuus ja aivojen aineenvaihdunta (Keltikangas-Järvinen 2022). Temperamenttia pidetään yleensä synnynnäisenä piirteenä, joka toimii kasvualustava aikuisuuden persoonallisuudelle ja muovaa sitä (Merjonen ym. 2014, 152). Temperamentti ohjaa ihmistä aktiivisuudessa, reaktiivisuudessa, emotionaalisuudessa ja sosiaalisuudessa. Tämä näkyy esimerkiksi siten, kuinka paljon ihminen elehtii, millä vauhdilla hän liikkuu tai miten sinnikäs tai joustava hän on. (Keltikangas-Järvinen 2022.) Temperamentti on

perinnöllinen, jolla on biologinen pohja. Se ilmentyy kahden ensimmäisen ikävuoden aikana ja se on kohtalaisen pysyvää, toteaa haastattelussa Keltikangas-Järvinen. (Koskinen 2024.)

## Temperamenttiteoriat

Temperamenttiteorioita on olemassa runsas joukko. Keltikangas-Järvinen (2022) on listannut keskeiset temperamenttipiirteet tutkijoiden mukaan seuraavasti taulukossa 2.

Taulukko 2. Temperamenttipiirteet keskeisten tutkijoiden mukaan (Keltikangas-Järvinen 2022)

Tutkija	Piirteiden lukumäärä	Piirteiden sisältö
<b>Tutkimuskohteena lapset</b>		
Thomas ja Chess	9 piirrettä	Aktiivisuus, rytmisyys, lähestyminen-välttäminen, sopeutuminen, ärsykekyky, reaktioiden intensiivisyys, mielialan laatu, sinnikkyys, tarkkaavuuden suuntautuminen ja kesto. Näistä muodostuu kolme yhdistelmää: joustava, vaikea ja hitaasti lämpiävä temperamentti.
Kagan	1 piirre	Lähestyminen-välttäminen
Rothbart	20 piirrettä	Mittaavat emotionaalista kontrollia ja itsesäätelyä
<b>Tutkimuskohteena aikuiset</b>		
Eysenck	1 piirre	Ekstroversio-introversio
Strelau	6 piirrettä	Reippaus, sinnikkyys, sensorinen herkkyys, emotionaalinen reaktiivisuus, kestävyys, aktiivisuus
Buss ja Plomin	Alun perin 4 piirrettä, joista impulsivisuus jäi pois, koska sille ei löytynyt geneettistä perustaa	Emotionaalisuus, aktiivisuus, sosiaalisuus
Cloninger	4 piirrettä	Jännityshakuisuus, riskien välttäminen, palkintoriippuvuus, sinnikkyys

Näistä teorioista Eysenckin temperamenttiteoria on vanhin, edelleen käytössä oleva teoria. Tässä teoriassa persoonallisuus muodostuu kahdesta jatkumosta: ekstroversio-introversio. Ekstroversion ominaisuuksia kuvataan seuraavilla ominaisuuksilla: sosiaalisuus, eloisuus, aktiivisuus, jämäkkyys ja elämishakuisuus. Introversio on ekstroversion ääripää, jossa nämä edellä mainitut ominaisuudet kuvataan vähäisenä ja puutteena. (Keltikangas-Järvinen 2022.)

Toinen nykyisin käytettävä teoria on Robert Cloningerin psykobiologinen temperamenttiteoria, jossa piirteet selittyvät neurofysiologian ja geneettisen pohjan sekä kehityksen evoluution perusteella. Teoriassa on neljä temperamenttipiirrettä: elämishakuisuus, riskiä ja ahdistusta aiheuttavien asioiden välttäminen, sosiaalisen palkinnon tavoittelu ja sinnikkyys. Näitä temperamenttipiirteitä

ohjaavat aivojen välittäjäaineet dopamiini, serotoniini ja katekoliamiini. (Keltikangas-Järvinen 2022). Dopamiini on välittäjäaine, jolla on todettu olevan yhteyttä emootioihin ja motivaatioon. Serotoniini on välittäjäaine, jonka matala taso on yhdistetty masennukseen. (Keltikangas-Järvinen 2008, 90–94.) Katekoliamiineista tärkeimmät ovat adrenaliini sekä noradrenaliini. Niiden vaikutuksesta esimerkiksi sydämen syke nopeutuu ja verenpaine nousee. (Leppäluoto ym. 2024, 305.) Dopamiiniin liittyvä elämyshakuisuus on piirre, jossa yksilöllä on jatkuva tarve kokea uutta, herkkyys tylsistyä ja kyllästyä rutiineihin sekä toimia impulsiivisesti. Riskien välttäminen on liitetty serotoniiniin ja sitä kuvaa pessimismi, yllättävien tapahtumien ja sosiaalisten tapahtumien pelko sekä herkkyys väsyä ja stressaantua. Voimakas sosiaalisuus ja sen tavoitteluun yhdistetään katekoliamiiniin. Siinä korostuu yksilölle riippuvuus muiden saamista hyväksynnästä ja kiitoksesta. Sinnikkyys, jolle ei ole metabolista kytkentää, tarkoittaa kuinka kauan yksilö jaksaa tavoitella päämäärää ilman turhautumista. (Keltikangas-Järvinen 2022.)

Temperamenttipiirteet ovat jatkumoa ja ne muovautuvat geneettisten, hermostollisten ja ympäristötekijöiden kautta. Ei ole olemassa sinänsä hyvää tai huonoa temperamenttia. Ihmisten temperamenttipiirteissä ei ole paljoakaan eroa, mutta ne eroavat niiden vahvuudeltaan. Temperamenttipiirteen merkityksen määrä korostuu enemmänkin tilanteissa, joissa temperamentti tulee esille. Temperamentti ohjaa ja näyttäytyy ensimmäisenä reaktiona. Temperamentti vaikuttaa niin ihmissuhteissa ja työelämässä. Temperamentilla tiedetään olevan vaikutusta mielenterveyteen ja mielenterveyden ongelmiin sekä kansansairauksien syntyyn. (Keltikangas-Järvinen 2022.)

## **2.4 Geenien ja ympäristön vaikutus**

Geeni eli perintötekijä ohjaa proteiinien avulla solujen tai koko eliön elintoimintoja ja kehitystä. Geeni on toiminnallisesti yhtenäinen jakso DNA:ta. DNA eli deoksiribonukleiinihappo rakentuu emäksistä, jotka ovat liittyneet ketjuksi kaksoiskierrteen muotoon. Solujen DNA on lähes samanlainen, mutta geenien aktivaatio vaihtelee solutyypin mukaan. Solujen erilaistuminen johtuu siitä, mitkä geenit aktivoituvat. Muiden geenien toiminta ja ulkopuolisten tekijöiden vaikutukset vaikuttavat geenien aktivaatioon eri kudoksissa ja niiden kehitys-

vaiheissa. Genotyyppi eli perimä on vanhemmilta peritty kaikkien geenien kokonaisuus. Genotyyppi saa aikaan ihmisen fenotyypin, joka on ominaisuuksien esiintyminen vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. (Vierikko 2009, 31–32.)

Geenit toimivat vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Tätä ilmiötä kutsutaan geenien ja ympäristön väliseksi korrelaatioksi, jossa geenit ovat yhteydessä yksilön todennäköisyyteen altistua tietylle ympäristötekijälle. Geeni-ympäristökorrelaatio on jaettu passiiviseen, aktiiviseen ja reaktiiviseen geeni-ympäristökorrelaatioon. Passiivinen korrelaatio tarkoittaa tilannetta, jossa vanhemmat siirtävät sekä luovat kasvu-ympäristön, joka tukee tätä alttiutta. Aktiivisessa korrelaatiossa yksilö hakeutuu aktiivisesti sellaiseen ympäristöön, joka tukee hänen geneettistä alttiuttaan tai tuottaa sen omalla käytöksellä. Reaktiivinen korrelaatio tarkoittaa tilannetta, jossa toinen vaikuttaa toiseen yksilöön vahvistamalla tai vähentämällä tiettyä käytöstä. Tämän kautta voidaan vahvistaa luontaista taipumusta käytökselle tai negatiivisesti pyrkiä muuttamaan käytöstä toiseen suuntaan. (Silventoinen & Latvala 2014, 85–88.)

Terveyskäyttäytymiseen vaikuttavat yhdessä sekä geenit että ympäristö (Latvala 2019, 42). Persoonallisuuspiirteemme voivat muuttua ympäristön vaikutuksesta. Ympäristötekijät vaikuttavat yksilöihin eri tavoin riippuen yksilön geneeistä ja temperamentista. (Merjonen ym. 2014, 161.) Ympäristön vaikutus riippuu oleellisesti siitä, mihin ajankohtaan ympäristön välittämä riski tai suoja sijoittuu. Tätä kutsutaan herkkyyskaudeksi, jossa yksilön psykologinen kehitys tapahtuu eri vaiheissa. (Painio 2014, 183.) Lapsuuden epäsuotuisa kasvu-ympäristö voi altistaa myöhemmin mielenterveysongelmille tai näyttäytyä sopeutumisongelmina ihmisiin (Merjonen 2014, 161). Liikunnallisuus ja aktiivinen elintapa opitaan yleensä lapsena kasvu-ympäristön kautta (Latvala 2019, 37). Tätä terveys- ja liikuntakäyttäytymisen teorian tietoa voidaan soveltaa käytäntöön, löytäen edellytykset tai esteet aktiivisemmalle elämäntavalle. Teorian ymmärtämisen kautta voimme auttaa ihmisiä ylläpitämään aktiivista arkea, jolloin liikkumisesta tulee säännöllistä.

## 2.5 Salutogeeninen lähestymistapa

Salutogeeninen lähestymistapa on Aaron Antonovskyn (1923–1994) esittämä teoria, jonka lähtökohtana on edistää terveysprosessia voimavarojen kautta niin yksilön, yhteisön tai yhteiskunnan tasolla. Salutogeneesi tarkoittaa terveyslähtöisyyttä. (Lindström & Eriksson 2010, 32–33.) Salutogeneesi on positiivista terveyttä tarjoava teoria, joka luo yhtenäisiä elinympäristöjä vahvistaen sosioekologista mallia sekä yksilöiden ja ryhmien koherenssin tunnetta. Koherenssin tunteella tarkoitetaan ihmisen omaa kykyä tunnistaa sisäiset sekä ulkoiset resurssit eli voimavarat ja käyttää niitä terveyttä ja hyvinvointia edistävällä tavalla (Eriksson 2022). Sosioekologinen malli perustuu ajatukseen, jossa terveyskäyttäytymiseen vaikuttaa niin yksilölliset tekijät, sosiaalinen ja fyysinen ympäristö sekä poliittinen päätöksenteko (Liikkumisen edistämisen lähtökohtia, 2025). Salutogeneesilla ja positiivisella psykologialla on yhteistä se, että ne molemmat painottavat pohtimaan terveen toiminnan resursseja. Positiivista psykologiaa arvostellaan monesti siitä, että se erottelee positiiviset ja negatiiviset kokemukset toisiaan vasten lisäten niiden kaksijakoisuutta. Antonovskys esitti, ettei terveyttä ja sairautta tule nähdä vastakkain vaan jatkumona. Salutogeneesi haastoi patogeenisen ajattelutavan kuten myös positiivinen psykologia mutta hieman eri tapaa. (Joseph & Sagy 2022.)

Tutkiessaan terveyttä Antovonsky etsi vastausta kysymykseen: Mikä on terveyden alkuperä? Vastauksena hän tarjosi: "Terveyden alkuperä löytyy koherenssin tunteesta". Antonovskyn esittämä terveyden edistämisen malli koostuu seuraavista käsitteistä: stressi, uupuminen, resurssit, koherenssin tunne ja terveys. (Vinje ym. 2022.) Näistä käsitteistä koherenssin tunne nousi tärkeimmäksi hänen tutkimuksissaan ja työssään (Mittelmark & Bauer 2022). Tämä näkemys on vastakohta patogeeniselle lähestymistavalle, joka korostaa sairauskeskeisyyttä. Taulukossa 3 on esitetty Antonovskyn kuusi eri näkökohtaa salutogeenisen ja patogeenisen suuntautumisen eroista.

Taulukko 3. Salutogeenisen ja patogeenisen suuntautumisen erot kuuden näkökulman kautta (Vinje ym. 2022)

<b>SALUTOGENIC ORIENTATION</b>	<b>PATHOGENIC ORIENTATION</b>
Heterostasis	Homeostasis
1. Health ease/dis-ease continuum 2. The history of the person 3. Salutary factors 4. Stressors and tension might be pathogenic, neutral or salutary 5. Active adaptation 6. The "deviant" case	1. Healthy/sick dicotomy 2. The person's disease/diagnosis 3. Risk factors 4. Stress is pathogenic 5. The magic bullet 6. Hypothesis confirmation

Taulukon 3 vasemmassa sarakkeessa on esitetty salutogeeninen suuntautuminen. Ensimmäinen näkökohta on terveyden ymmärtäminen jatkumona, jossa keskitytään terveyttä edistävien tekijöiden ja stressitekijöiden dynaamiseen vuorovaikutukseen ihmisen elämässä. Toinen näkökohta ottaa huomioon ihmisen oman historian ja tarinan ja sen kuuntelemisen. Kolmannessa kohdassa korostetaan terveyttä edistävien tekijöiden merkitystä suoraan parempaan terveyteen. Neljäs näkökohta liittyy stressitekijöihin, joka voi aiheutua sairaudesta, on neutraali tai terveysvaikutteinen. Viides kohta liittyy ihmisen kykyä aktiiviseen sopeutumiseen. (Vinje ym. 2022.) Sopeutumisella voidaan tarkoittaa sitä, miten ihminen suhtautuu tilanteeseen, missä ajassa ja kuinka joustavasti hän toimii tilanteessa sekä miten pitkälle hänen joustavuutensa venyy (Keltikangas-Järvinen 2008, 96). Kuuden näkökohta koskee tutkimusten tärkeyttä hypoteesien selittämiseksi. (Vinje ym. 2022.)

### **Koherenssin tunne**

Koherenssin tunne kertoo ihmisen näkemyksestä elämään ja kykyä reagoida stressaaviin tilanteisiin. Koherenssin tunne kuvaa elämänhallintaa, jossa elämänkokemukset muokkaavat yksilön koherenssin tunnetta. (Hult ym. 2022.) Se koostuu kolmesta elementistä: ymmärrettävyys, hallittavuus ja mielekkyys (Hochwälder 2022). Ymmärrettävyys on kognitiivinen, tiedollinen komponentti, jossa tunnetta ohjaa logiikka ja järki. Hallittavuus on käyttäytymiskomponentti, joka on kykyä uskoa, että asioihin ja tapahtumiin voidaan vaikuttaa, sitä voidaan säädellä ja siitä voidaan selviytyä. Mielekkyys on motivoiva komponentti,

jossa ongelmasta halutaan selviytyä. Siinä vaikeatkin tilanteet voidaan tulkita kiinnostaviksi ja haasteelliseksi. (Hochwälder 2022; Arajärvi & Thesleff 2020, 81–82.) Nämä kolme komponenttia muistuttaa mielestäni COM-B-mallia (kuva 2), jota pidetään käyttäytymisen kattoteorianana.

Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että vahva koherenssin tunne liittyy hyvään terveyteen, erityisesti mielenterveyteen. Koherenssin tunne on merkityksellinen hyvinvoinnin kannalta, sillä se voi vaikuttaa, millaiset voimavarat yksilöllä on selviytyä haastavissa elämäntilanteissa ja kuinka myönteiset tunteet vaikuttavat hyvinvointiin. Koherenssin tunne voi tutkimusten mukaan ylläpitää hyvää terveyttä ja elämänlaatua. (Hult ym. 2022.) Koherenssin tunne on psykologinen prosessi, joka liittyy mielenterveyteen, joka vaikuttaa puolestaan fyysiseen terveyteen. Antonovksyn mukaan (Eriksson 2022) ketään ei luokitella terveeksi tai sairaaksi, vaan terveys on jatkumo, jossa ihminen liikkuu helppouden ja vaivan välillä. Siinä korostuu ihmisen kyky arvioida ja ymmärtää tilannetta terveyttä edistävään suuntaan. Olemme jatkuvasti alttiina erilaisille muutoksille ja tapahtumille, jotka voidaan pitää stressitekijöinä. Ne voivat heikentää terveyttä tilapäisesti, mutta ne voivat myös vahvistaa yksilöä pitkällä aikavälillä. Antonovsky esitti kolme stressireaktiota ja seurausta niistä on olla neutraali stressitekijöitä vastaan, kyky hallita stressiä ja kyvyttömyys hallita stressiä. (Eriksson 2022.) Temperamentilla on vaikutusta stressin selviytymiskeinoihin. Elämyshakuisuus ja aktiivisuus lisää todennäköisyyttä tarttua toimeen ongelmaan selviytyäkseen. Ongelmaa käsittelyä karttavan on katsottu olevan vähemmän hyvä selviytymiskeino. Temperamentti ohjaa valitsemaan tiettyjä selviytymiskeinoja. Toiselle aktiivinen keino on luontevampi, kun taas toinen haluaa edetä rauhassa ja pohtia asiaa. (Keltikangas-Järvinen 2008, 191–192.)

### **3 PALVELUMUOTOILU**

Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun perustuva muotoilun osaamisala, jossa käyttäjä on pääroolissa ja kaiken kehittämisen keskipiste. Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakasymmärrys sekä asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen. Palvelumuotoilun tavoitteena on palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen niin, että se vastaa sekä asiakkaan tarpeita että palveluntuottajan liiketoiminnallisia

tavoitteita. (Koivisto ym. 2019, 34.) Palvelumuotoilu on prosessi, jossa yhdistyvät yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa. Se on prosessi, joka ratkaisee asiakkaan jonkin ongelman. Palvelumuotoilu on työkalumenetelmä ja se on vuorovaikutusta. (Tuulaniemi 2011, 59.) Palvelumuotoilun juuret ovat vahvasti eurooppalaiset ja se on syntynyt 1990-luvun alkupuolella, jolloin teknologian ja internetin kehitys ja kasvu olivat merkittäviä ja vaikuttivat palvelualan kasvuun. Palvelumuotoilu on lähtöisin muotoilusta, jossa muotoilijoiden ydinsaaminen on tuotu palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilu eroaa muotoilusta erityisesti lopputuloksen osalta. Muotoilun lopputuloksena syntyy muotoilua, kun taas palvelumuotoilun lopputulos on palvelu. (Tuulaniemi 2011, 64.) Palvelumuotoilun periaatteet ovat syntyneet muotoilujattelun periaatteiden pohjalta (kuva 3), joita ovat ihmislähtöisyys, oikean ongelman ratkaisu, eksploratiivisuus, iteratiivisuus, divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu, protoilu ja testaus, yhteiskehittäminen ja monialaisuus (Koivisto ym. 2019, 36).



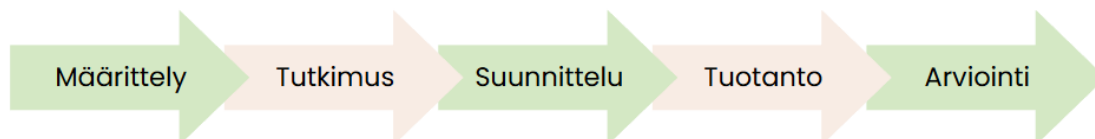
Kuva 3. Muotoilujattelun periaatteet (Koivisto ym. 2019, 36)

## Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys on yksinkertaisesti asiakkaan ymmärtämistä: kuinka asiakas toimii ja elää. Palveluntuottajan on tunnistettava asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä tunnistaa todelliset motiivit, mihin arvoihin heidän valintansa perustuu. (Tuulaniemi 2011, 71.) Asiakasymmärryksen kautta voidaan kysyä ja saada vastauksia siihen, miksi asiakas toimii niin kuin toimii. Asiakasymmärryksen kautta yritys voi kehittää palveluitaan ja tuotteitaan entistä paremmaksi vastaamaan asiakkaan tarpeita. Asiakasymmärrys on yrityksen toiminnan kannalta yksi tärkeä ohjaava tekijä, jonka kautta yritys voi erottua kilpailijoistaan. (Holma ym. 2021.) Palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakasymmärryksen kautta.

### 3.1 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi on luova ongelmanratkaisumenetelmä, joka etenee loogisesti eri toimintojen kautta. Prosessin keskiössä on kehittäminen ja uuden luominen. Prosessin toimintarunko koostuu seuraavista osista: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi (kuva 4).

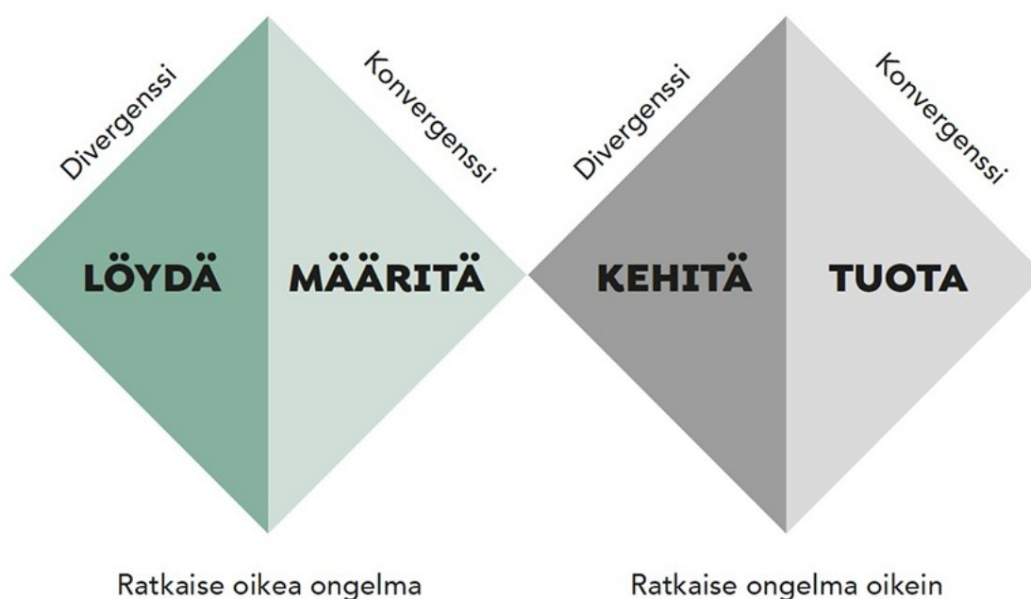


Kuva 4. Palvelumuotoiluprosessin toimintarungot osat (mukaillen Tuulaniemi 2011, 127)

Prosessi alkaa määrittelyosasta, jonka kautta löydetään vastauksia kysymyksiin mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja luodaan ymmärrys palveluntuottajasta ja sen tavoitteista. Tutkimusosassa rakennetaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeesta sekä tarkennetaan palveluntuottajan strategiset tavoitteet. Tutkimusosan menetelmät ovat keskustelu, haastattelut ja asiakastutkimukset. Suunnitteluosa koostuu ideoinnista ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja. Tässä osassa voidaan tehdä lyhyitä testausta asiakkaiden kanssa. Tuotanto-osassa palvelu viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi sekä suunnitellaan palvelun tuottaminen. Arviointiosassa käydään läpi, kuinka prosessi

onnistui sekä mittareina ovat myös asiakaskokemukset. Näiden kautta palvelua voidaan kehittää ja jatkojalostaa. (Tuulaniemi 2011, 127–128.) Palvelumuotoiluprosessi voidaan käyttää uudelle palvelulle tai soveltaa olemassa olevalle palvelulle. Prosessia voidaan soveltaa omien palveluiden kehittämiseen. On tärkeä arvioida ensin omat tarpeet, käytettävissä olevat resurssit niin taloudellisesti kuin ajallisesti. (Tuulaniemi 2011, 129.)

Tuplatimantti on toinen usein käytettävä malli palvelumuotoiluprosessissa (kuva 5). Se on brittiläisen Design Councilin vuonna 2005 esittelemä malli ”The Double Diamond Process”. Prosessi sisältää kaksi vaihetta eli timanttia, jotka ovat ongelman tunnistaminen -timantti ja ratkaisun kehittäminen -timantti. Timantit ovat jaettu divergenssi ja konvergenssi ajattelutapaan. Divergentti ajattelu perustuu intuitioon, mielikuvitukseen ja asioiden vapaaseen yhdistelyyn. Konvergentti ajattelu perustuu analyttiseen päättelyyn ja arviointiin. Molemmat timantit sisältävän molemmat ajattelutavat. Timantit koostuvat neljästä päävaiheesta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. (Koivisto ym. 2019, 43.)



Kuva 5. Tuplatimantti (Koivisto ym. 2019, 43)

Tuplatimantin ensimmäisen timantin vaiheet ovat löydä ja määritä. Löydä-vaiheessa kerätään tietoa sekä määritellään liiketoiminnalliset tavoitteet, tarpeet ja reunaehdot. Määritä-vaiheessa kerätty tieto analysoidaan ja tulkitaan, jonka kautta syntyy ongelma tai mahdollisuus, johon käydään ideoimaan ratkaisua. Tuplatimantin toinen timantti sisältää vaiheet kehitä ja tuota. Kehitä-vaiheessa

ideoidaan erilaisia ratkaisumalleja ja ideoita tunnistettuun ongelmaan. Tuotavaihe rajaa ja tunnistaa syntyneet ideat ja ratkaisumallit, jotka toimivat. Vaihtoehtoa testataan ja arvioidaan. Kaikkien tuplatimantin vaiheiden jälkeen on syntynyt idea tai konsepti, sekä tehdään päätös, viedäänkö se toteutukseen vaiko ei. (Koivisto ym. 2019, 43–46.)

### **3.2 Palvelumuotoilu osana liiketoimintaa**

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää liiketoiminnassa ja saavuttaa suoria sekä välillisiä hyötyjä liiketoiminnalle. Palvelumuotoilun kautta voidaan kehittää yritykselle uusia tuotteita ja palveluita tai kehittää olemassa olevia, kuin myös löytää ratkaisuja yrityksen haasteisiin. Palvelumuotoilun hyödyt voidaan jakotella neljään näkökulmaan: 1. taloudellinen näkökulma, 2. markkinanäkökulma, 3. sisäiset prosessit sekä 4. työskulttuurin ja osaamisen näkökulma. (Koivisto ym. 2019, 150–152.)

Taloudellinen hyöty näkyy tuottojen kasvuna ja kustannusten pienentymisenä, jolloin liikevaihto kasvaa ja kannattavuus paranee. Markkinointinäkökulmasta palvelumuotoilun hyödyt näkyvät asiakastyytyväisyytenä, brändin vahvistumisena ja markkinaosuuden kasvuna. Sisäisten prosessien osalta palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää yrityksen palveluiden kehittämisprosessia, laadun parantamista sekä operatiivista tuotannon tehostamista. Työskulttuurin ja osaamisen näkökulma näkyy yrityksen sisäisten toimintatapojen ja osaamisen kehittymisessä, joka heijastuu työntekijäkokemuksen vahvistumiseen kuten työhyvinvoinnin parantumiseen ja työtyytyväisyyteen. (Koivisto ym. 2019, 152–156.)

Palvelun ydin on palvelua kuluttava asiakas. Palvelumuotoilu auttaa ymmärtämään yrityksen omia prosesseja asiakkaan tarpeiden, arvojen ja toiminnan kautta. Yritys voi kehittää ja kohdistaa palveluitaan asiakaslähtöiseksi, joka syventää asiakassuhdetta ja vuorovaikutusta asiakkaan ja yrityksen välillä. Tästä hyötyvät niin yritys liiketoiminnan näkökulmasta kuin myös asiakas. Tämän kautta syntyy menestyvä palvelu, joka takaa liiketoiminnan jatkuvuuden ja kannattavuus säilyy. (Tuulaniemi 2011, 95–104.)

### 3.3 Työmenetelmät

Palvelumuotoilu sisältää paljon erilaisia menetelmiä ja työkaluja, joiden avulla kerätään tausta-aineistoa ja syvennetään asiakasymmärrystä. Palvelumuotoilun menetelmiä on yli 200 (Palvelumuotoilun menetelmät 2019). Palvelumuotoilussa käytettävät menetelmät soveltuvat erityisesti palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen (Koivisto ym. 2019, 42). Palvelumuotoiluprosessin jokaiseen vaiheeseen on olemassa omat menetelmät. Liiketoiminnan kehittämiseen sopivat kilpailija- ja markkina-analyysit, ideointi- ja konseptointivaiheessa voidaan hyödyntää asiakas- ja käyttäjätutkimuksia. (Koivisto ym. 2019, 42.) Oleellista on löytää tavoitteisiin soveltuvat menetelmät tai menetelmän osat. Menetelmien soveltamiseen ja valintaan auttaa hyvä ymmärrys palvelumuotoilun ajattelumallista ja millainen on hyvä menetelmä. (Palvelumuotoilun menetelmät 2019.)

Tuplatimanttiprosessin sisällä menetelmät voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: perustutkimuksen menetelmät, kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmät sekä eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmät. Perustutkimuksen menetelmiin kuuluvat haastattelut, ryhmäkeskustelut ja kyselyt. Näiden kautta kerrotaan tietoa ja opitaan ihmisestä niin lukemalla tai kuuntelemalla. Kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmiä ovat esimerkiksi havainnointi. Havainnointin ja tarkkailun kautta opitaan ihmisten toimintaan ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteilla. Eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiä ovat luotaimet ja make tools- työkalut. Näissä menetelmissä opitaan heidän omien luomuksien ja tuotoksia kautta. (Koivisto ym. 2019, 44.) Luvussa 5 käyn tarkemmin läpi tässä työssä käytettävät työmenetelmät.

## 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyössäni haluan selvittää, miten liikuntapalveluiden tuottaja voi kehittää yrityksensä palveluita ottaen huomioon terveys- ja liikuntakäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Aihe kiinnostaa minua niin liikuntapalveluiden tuottajana kuin terveyskäyttämisen psykologisesta näkökulmasta. Olen rajannut aiheen seuraavien terveyskäyttämiseen vaikuttavien mekanismien sisään: persoonallisuus, temperamentti sekä geenit ja ympäristö. Toimin liikuntatoimialalla yrittäjänä ja palveluina ovat liikunnanohjaus, hyvinvointi- ja valmennuspalvelut. Yritykseni toimii opinnäytetyön tilaajana ja toimeksiantajana. Olen

valinnut opinnäytetyöhöni yritykseni palveluista Hyvinvointiohjaus - Iloa ja liikettä arkeen, johon kehitän profiilikortit palvelumuotoiluprosessia ja sen työmenetelmiä hyödyntäen. Palvelun kehittämässä otetaan huomioon terveys- ja liikuntakäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö ja sen tavoite on moniulotteinen. Tutkimuksellisen osan ensimmäisenä tavoitteena on selvittää teoriaan nojaten, mitkä asiat vaikuttavat yksilön terveys- ja liikuntakäyttäytymiseen. Lähestyn aihetta käyttäytymisgenetiikan sisällä seuraavien vaikuttavien tekijöiden kautta: persoonallisuus, temperamentti sekä geenit ja ympäristö. Toinen tutkimuksellisen näkökulma on salutogeeninen lähestymistapa. Salutogeeninen eli terveyttä edistävän ajattelun lähtökohtana on tukea ja luoda niitä yksilön voimavaroja ja resursseja, joita yksilöllä on käytössään hyvinvointia edistäessään (Sinikallio 2019, 13). Se on positiivista psykologiaa, jonka tavoite on keskittyä vahvistamaan yksilön voimavaroja. Haluan nostaa salutogeenisen lähestymistavan työhöni mukaan, koska olen asiakastyössäni havainnut, kuinka positiivinen ja kannustava ohjaus ja ilmapiiri motivoi asiakasta säännöllisempään liikkumiseen ja sitouttaa asiakkaan palvelun piiriin. Positiivinen psykologia kääntää katseen terveyteen ja sen vahvistamiseen. Se keskittyy yksilön vahvuuksien ja voimavarojen vahvistamiseen. (Arajärvi & Thesleff 2020, 45–46.)

Osana teoreettista viitekehystä tarkastellaan, mitä palvelumuotoilu on ja miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää osana liiketoimintaa ja palveluiden kehittämistä. Palvelumuotoilu on prosessi, jossa käyttäjä on pääroolissa ja kaiken kehittämisen keskipiste. Palvelumuotoilun lähtökohtana on tunnistaa asiakkaan tarpeet. Palvelumuotoilun tavoitteena on palvelun käyttäjälähtöinen palvelukehittäminen asiakasymmärryksen kautta, jotta se vastaa asiakkaan tarpeita sekä palveluntuottajan liiketoiminnallisia tavoitteita. (Koivisto ym. 2019, 34.)

Kehittämistyön lopputuotoksena kehitetään ja mallinnetaan prototyyppi toimeksiantajan olemassa olevalle palvelulle. Prototyypiksi mallinnetaan erilaisia persoonallisuuspiirteitä kuvaavat profiilikortit, jotka toimivat hyvinvointiohjauksessa työvälineenä. Niiden avulla palveluntuottaja voi ohjata asiakasta yksilöllisemmin, tukien asiakkaan säännöllistä harjoittelua ja motivaatiota, ottaen

huomioon tässä työssä määritetyt terveys- ja liikuntakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät. Tulen käyttämään seuraavia palvelumuotoilun työmenetelmiä kehittämistyössä: havainnointi ja itsedokumentointi, samankaltaisuuskaavio sekä työpajatyöskentely.

## **5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT JA TOTEUTUS**

Tässä luvussa esitellään kehittämistyön menetelmät ja toteutus. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka on toteutettu palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Työn tarkoituksena on kehittää ja mallintaa yrityksen palvelun avuksi prototyyppi eli koemalli. Kehittämistyö on rajattu palvelun yhteen osa-alueeseen: liikkuminen ja aktiivisuus. Kehittämistyötä peilataan tuplatimantin toiseen timanttiin ja sen kehittä-vaiheeseen. Kehittä-vaiheessa ideoidaan tunnistettuun ongelmaan, tässä tapauksessa asiakkaan liikuntakäyttäytyminen ja sen tukeminen konkreettisin keinoin, ratkaisukeskeistä toimintamallia, jossa asiakas tunnistaa omaan käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä ja lisä-ten aktiivisuutta terveyttä edistävään suuntaan. Kehittä-vaiheessa on keskeistä visualisoida ideoita ja kokemuksia, hyödyntää työpajoja yhteiskehittämiseen sekä rakentaa prototyyppi (Koivisto ym. 2019, 46).

Prototyypinä tuotetaan interaktiivinen väline palvelulle. Prototyypin eli koemallintamisen avulla voidaan konkretisoida ideat esitettävään muotoon (Vaahtojärvi 2011, 131). Prototyyppi voi olla fyysinen objekti tai analyyttinen aineeton malli (Vaahtojärvi 2011, 147). Prototyypin tavoitteena on tuottaa tietoa suunnitteluprosessista ja se toimii välineenä päätöksenteossa (Vaahtojärvi 2011, 134). Tämän työn prototyyppi rakentuu työlle määritellyn teoreettisen viitekehyksen sekä palvelumuotoilun menetelmien kautta.

Valitsin palvelumuotoilun menetelmistä tähän työhön sopivat menetelmät, joita sovelsin yksintyöskentelyyn sopivaksi. Palvelumuotoilu on yhteissuunnittelua, joka yhdistää kulttuurillisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet. Se on kehittämistä, johon osallistuvat eri toimijat, niin asiakkaat, käyttäjät sekä muotoilualan ammattilaiset, jossa menetelmät toimivat tärkeänä linkkinä eri toimijoiden välillä. (Miettinen 2011, 22.) Tässä työssä olen toiminut yksin, joten tämän vuoksi olen soveltanut työmenetelmiä yksintyöskentelyyn. Mielles-

täni moni palvelumuotoilun menetelmä sopii yksinyöskentelyyn, joten sitä voivat hyödyntää yksinyrittäjät toiminnan kehittämisessä mainiosti. Seuraavaksi käyn läpi työssä käytetyt menetelmät.

### **Asiakaskuvaukset**

Asiakaskuvaukset ovat palvelumuotoilun työmenetelmiä, joita ovat esimerkiksi asiakasprofiilit, asiakaspersoonat, päivä elämässä- kuvaus ja empatiakartta. Asiakaskuvausten kautta voidaan kehittää palvelua pitkälle tulevaisuuteen. Sitä voidaan hyödyntää niin markkinoinnissa sekä tapahtumien suunnittelussa. (Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset 2021.) Asiakasprofilointi pohjautuu arvonnakentumismalleihin. Profilointi perustuu käyttäytymismalleihin, joka ohjaa heidän toimintaansa ja valintoja suhteessa palveluun. Tämän takia palveluntuottajan on tärkeä ymmärtää käyttäjien arvonnakentumismalleihin. Profiliin kautta voidaan kohdentaa palvelua tietyille kohderyhmälle. (Tuulaniemi 2011, 155–156.)

### **Havainnointi**

Havainnointi ovat palvelumuotoilun kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmä, joiden kautta voidaan ymmärtää käyttäjien tarpeita. Menetelmä soveltuu niin palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen kuin liiketoiminnan kehittämiseen. Havainnoinnin kautta voidaan analysoida heidän toimintaansa ja käyttäytymistä aidoissa ympäristössä. (Koivisto ym. 2019, 42.)

Havainnoinnin tukena voidaan käyttää AEIOU- viitekehystä. Se antaa havainnointiin sisältörakenteen ja muistuttaa mihin asioihin havainnoinnissa tulee kiinnittää huomiota. *A eli Activities* tarkoittaa toimintaa. Se avaa mitä palvelussa tapahtuu, mitä ihmiset tekevät ja mitä tehtäviä heillä on. *E eli Environments* tarkoittaa palveluympäristöä. Se kertoo millainen palveluympäristö, mikä on sen tarkoitus ja luonne. *I eli Interactions* tarkoittaa vuorovaikutusta. Se kertoo miten asiakkaat ja henkilökunta vuorovaikuttavat, mitä sanotaan ja millä tavalla. *O eli Objects* tarkoittaa esineitä. Se kertoo, mitä esineitä ja laitteita käytetään, kuka niitä käyttää ja missä käyttö tapahtuu. *U eli Users* tarkoittaa

taa käyttäjiä ja asiakkaita. Se kertoo ketkä ovat käyttäjiä, miten he käyttäytyvät, mitkä ovat heidän mieltymyksensä ja tarpeet sekä mitkä ovat käyttäjien arvot ja taipumukset. (Palvelumuotoilun menetelmä – havainnointi 2021.)

### **Luotaimet**

Luotaimet ovat itsedokumentointimenetelmä, jossa tutkimuksen kohteena oleva käyttäjä dokumentoi näkemiään ja kokemiaan asioita hänelle annettujen tietojen mukaan. Tutkija määrittelee ja valmistelee käyttäjälle tutkimuspaketin, joka sisältää erilaisia tehtäviä. Ne voivat olla päiväkirjan kirjaaminen, valokuvaus tai visuaaliset merkinnät materiaaleihin (värit, tarrat). Käyttäjä toimittaa paketin takaisin tutkijalle, joka analysoi ja tulkitsee vastaukset. (Tuulaniemi 2011, 151–152.)

### **Samankaltaisuuskaavio**

Samankaltaisuuskaavio on menetelmä, jonka kautta voidaan jäsentää tutkimustietoa. Sen avulla etsitään samankaltaisuuksia tutkimusaineistosta ja ne ryhmitellään yhtenäisten teemojen alle. Menetelmässä tulokset ryhmitellään ja järjestetään aiheittain, jonka jälkeen ryhmät otsikoidaan ja järjestellään suurempiin ryhmiin. Samankaltaisuuskaavio kokoaa oleelliset asiat esille ja merkittävimmät aiheet käyttäjän tietoon. (Tuulaniemi 2011, 154.)

### **Työpajatyöskentely**

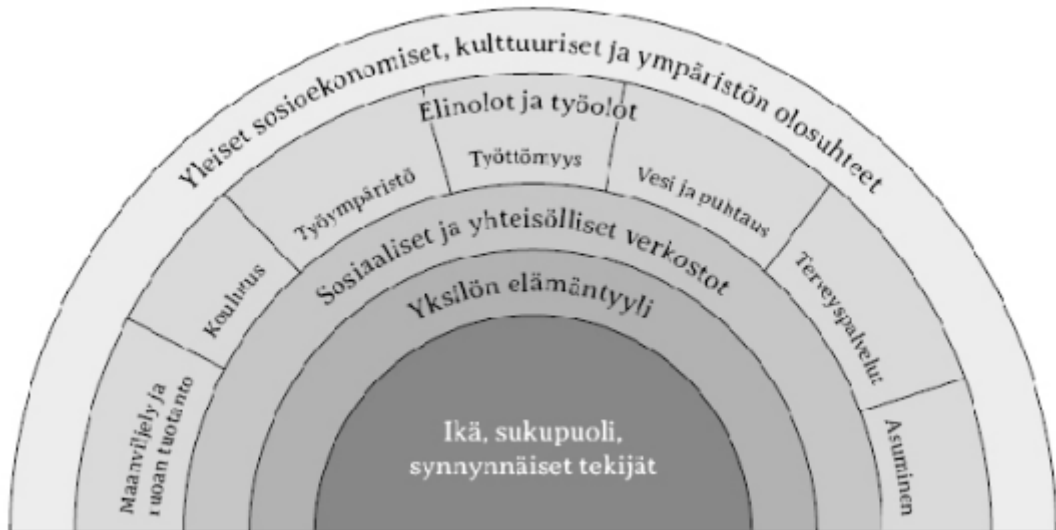
Työpajatyöskentely on menetelmä, jossa työskennellään ryhmänä valitun teeman tai asian ympärillä. Työpajan tarkoituksena ja tavoitteena on koota tietoa, luoda ideoita, lisätä ymmärrystä asiakkaista, käyttäjistä tai kohderyhmästä. Työpajatyöskentely on aina hyvin ennalta suunniteltua, työpajassa käytetyt työmenetelmät ovat päätetty ja sen tulee olla tavoitteellista. Ennen työpajatyöskentelyn aloittamista, työpajan tavoitteet ja tarkoitus tulee esittää ennakoon työpajatyöskentelyyn tuleville. Työpajaa ohjaa erillinen ohjaaja, joka ei osallistu itse työskentelyyn. Ohjaajan tarkoitus on tunnistaa työskentelyssä esiin tulleet ongelmakohdat ja ohjata ryhmää niin ettei ryhmän sisällä tule liian rajallista toimintaa tai toisten suosimista tai syrjäyttämistä. (Vilkkä 2021.)

## 5.1 Toimeksiantaja

Joy&Move Oy on liikunta- ja hyvinvointialan yritys, jonka palveluita ovat liikunnanohjaus, hyvinvointi- ja valmennuspalvelut. Yrityksen asiakkaita ovat yksityisasiakkaat, yritykset, seurat sekä yhteisöt. Yrityksen palveluiden kohde-ryhmä on työikäiset aikuiset iältään 18–64-vuotiaat. Yritys haluaa panostaa asiakaslähtöiseen ohjaukseen ja valmennukseen. Yrityksen palveluihin kuuluu Hyvinvointiohjaus – Iloa & Liikettä arkeen. Hyvinvointiohjauksen lähtökohtana on löytää asiakkaalle sopivat keinot ja työkalut, jonka avulla voidaan vaikuttaa kokonaisvaltaisesti hyvinvointiin ravitsemuksen, aktiivisuuden ja palautumisen kautta. Ohjauksessa otetaan huomioon asiakkaan lähtökohdat, tavoitteet ja tarpeet. Ohjaus toteutetaan henkilökohtaisena ohjauksena. Ohjauksen kesto sovitaan asiakkaan kanssa tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Ohjaus kestää keskimääräisesti noin kaksi kuukautta ja se sisältää 2–4 ohjauksetta.

## 5.2 Hyvinvointiohjauksen palvelukuvaus

Hyvinvointiohjaus Iloa & Liikettä arkeen on hyvinvointia ohjaava palvelu, jossa asiakas saa henkilökohtaista ohjausta ja tukea oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Ohjauksessa otetaan huomioon asiakkaan lähtökohdat, omat tavoitteet sekä voimavarat. Palveluun kuuluu ohjausta liikkumiseen ja aktiivisuuteen sekä ravitsemukseen ja palautumiseen. Asiakas voi hakea apua esimerkiksi liikkumisen lisäämiseen arjessa. Ohjausta katsotaan aina kokonaisuutena, koska terveys ja hyvinvointi määräytyvät monesta eri tekijästä (kuva 6). Ohjaus toteutetaan ratkaisukeskeisen työskentelytavan ja positiivisen psykologian kautta. Ratkaisukeskeinen työskentelytapa on työskentelyä ihmisen omista lähtökohdista. Työskentely ottaa huomioon, mikä nykytilanteessa toimii ja mitä kohti halutaan mennä. Sen kautta voidaan johdattaa mieltä ja kehoa haluttuun tavoitteeseen. (Arajärvi & Thesleff 2020, 44.)



Kuva 6. Terveystilaa määrittelevät tekijät (Sinikallio 2019, 13)

Hyvinvointiohjaus on henkilökohtainen interventio, joka koostuu kolmesta osa-alueesta: liikkuminen ja aktiivisuus, ravitsemus sekä palautuminen. Tässä työssä keskitytään osa-alueeseen liikkuminen ja aktiivisuus. Ohjauksessa käytetään hyväksi tutkittua tietoa. Tiedetään, että interventio, joka on suunniteltu käyttäytymistieteellisen teoriaan ja näyttöön perustuen, onnistuu keskimääräisesti paremmin kuin sellainen interventio, jolta vahva teoreettinen pohja puuttuu (Linnansaari & Hankonen 2019, 89).

Asiakas voi hakeutua hyvinvointiohjaukseen erilaisista syistä. Asiakas on yhteydessä palveluntuottajaan varatakseen ajan ensimmäiseen tapaamiseen. Palveluun on mahdollisuus ensin varata maksuton kartoitus, jossa asiakas ja palveluntuottaja käyvät lyhyen keskustelun, jonka perusteella asiakas tekee päätöksen, haluaako hän jatkaa palvelun parissa. Jos asiakas haluaa osallistua hyvinvointiohjaukseen ja ostaa palvelun, sovitaan asiakkaalle ensimmäinen tapaaminen ohjaajan kanssa. Tämä tapaaminen voidaan toteuttaa joko lähi- tai etätapaamisena. Ensimmäisessä tapaamisessa määritellään asiakkaan tavoitteet hyvinvointiohjaukselle. Hyvinvointiohjaus toteutetaan aina kokonaisvaltaisesti kaikki osa-alueet huomioiden, mutta siinä voidaan painottaa jotakin asiakkaan haluamaa osa-aluetta enemmän kuin toista. Ohjaus etenee pääosin asiakkaan itsenäisen työskentelyn kautta, jossa hän käy kaikki osa-alueet läpi erilaisten tehtävien ja materiaalien kautta. Ohjaaja toimii asiakkaan tukena matkan varrella. Ohjauksen rinnalla kulkee sovitut tapaamisten, jossa käydään läpi tehtävät ja tavoitteita tukevat toimet.

## Liikkuminen ja aktiivisuus

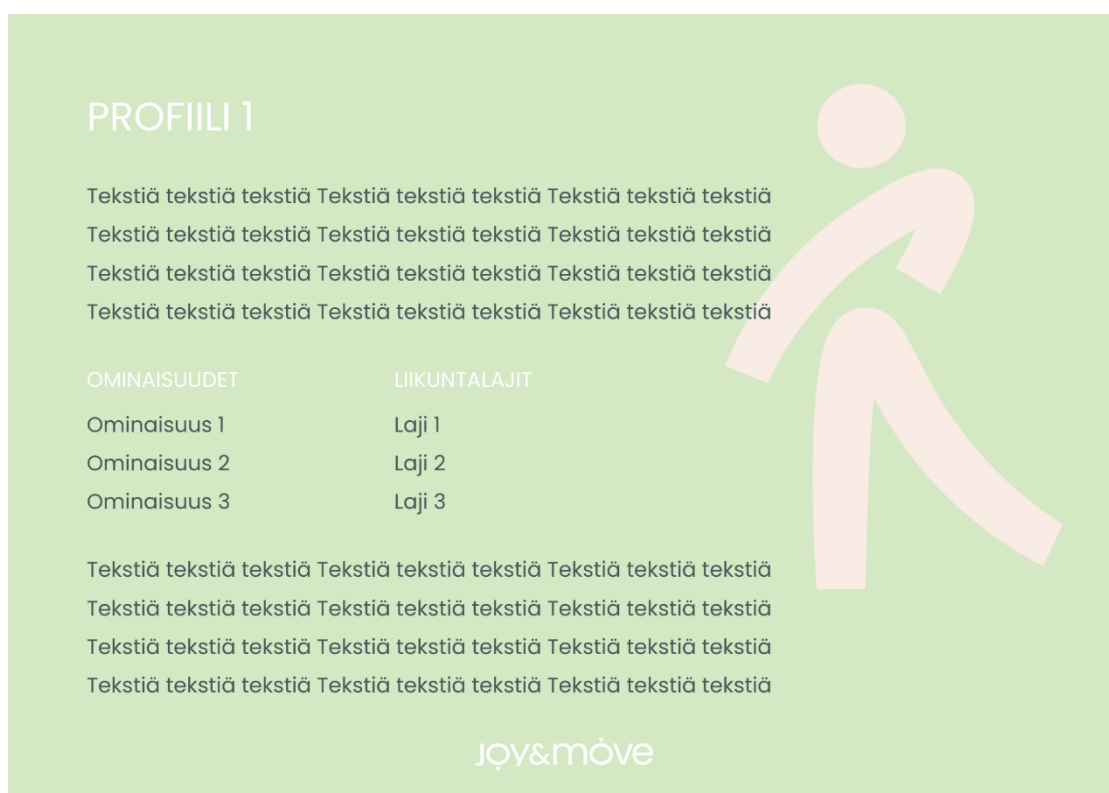
Tässä opinnäytetyössä keskitytään hyvinvointiohjauksen osa-alueeseen liikkuminen ja aktiivisuus. Ohjaukseen hakeutuu pääsääntöisesti yli 30-vuotiaita henkilöitä. Tässä elämänvaiheessa liikkuminen voi helposti jäädä niin kutsuttujen ruuhkavuosien alle, jolloin työkiireet ja perhe-elämä tulevat vahvemmin mukaan. Vuonna 2021–2022 toteutetun KunnonKartta-tutkimuksen mukaan liikkumisen suositukset kestävyysliikunnan ja lihaskuntoharjoittelussa täyttyvät ikäluokassa 30–39-vuotiaat ja 40–49-vuotiaat miehillä noin 27 % vastannaista. Naisilla vastaava luku on noin 25 %. Tästä eteenpäin luku laskee tasaisesti ikävuosia tullessa lisää. (OKM 2022.)

Liikkumisen ja aktiivisuuden ohjaus pohjautuu kansallisiin liikkumisen suosituksiin. Aikuisten 18–64-vuotiaiden liikkumisen suositukset sisältävät lihaskuntoa ja liikehallintaa minimissään kaksi kertaa viikossa sekä rasittavaa tai reipasta liikkumista 75 minuuttia (rasittavaa) tai 150 minuuttia (reipasta) viikossa. Tämän lisäksi tulee liikkua kevyesti mahdollisimman usein, tarkoittaen kotiasikareita ja muuta tavallista puuhaa, välttää pitkiä paikallaanoloja sekä huolehtia riittävästä palauttavasta unesta. (Aikuisten liikkumisen suositukset 2025.) Alaluvussa 5.3 käydään läpi, millainen palvelua tukeva työväline kehittämistyössä toteutettiin.

### 5.3 Prototyypin suunnitteluvaihe

Kehittämistyössä kehitetään ja mallinnetaan yrityksen palvelulle työväline ja se kohdistetaan hyvinvointiohjauksen osa-alueeseen liikkuminen ja aktiivisuus. Palvelun tueksi halutaan löytää työväline, joka tukee erityisesti asiakasta ja hänen muutostaan, mutta myös palveluntuottajaa asiakastilanteessa sekä liiketoiminnallisesti. Työväline toimii asiakkaan ja ohjaajan välisessä vuorovaikutuksessa keskustelun tukena. Sen tulee olla toiminnallinen ja interaktiivinen työväline. Yleensä tapaaminen voi olla asiakkaalle hankala tai hän ei osaa kertoa omin sanoin millainen liikkuja hän on. Asiakkaan tausta voi vaihdella vähäisesti liikkuvan ja aktiiviliikkujan välillä. Toiminnallisen välineen tarkoitus on avata keskustelua ja ensisijaisesti syventää asiakkaan omaa ymmärrystä millainen liikkuja on. Työväline toimii siltana asiakkaan tarinaan ja

historiaan salutogeenista näkökulmaa hyödyntäen. Sen avulla voidaan vahvistaa asiakkaan omaa ymmärrystä liikuntakäyttäytymiseen. Työvälineellä halutaan huomioida asiakkaan persoonallisuuspiirteet ja kuinka tätä tietoa voidaan käyttää ohjauksessa. Työväline toimii asiakkaalle itsearviointimenetelmänä ja palveluntuottajalle ohjaustyötä tukevana työvälineenä. Asiakkaan reflektointi eli itsensä tarkkailu on tärkeä osa ohjausta. Työvälineestä tehdään prototyyppi. Prototyypin aineisto on kerätty kappaleen alussa esitetyillä työmenetelmillä. Prototyyppi tulee sisältämään neljästä viiteen korttia. Korteista tehdään visuaalinen malli (kuva 7), joka sisältää tekstiä sekä ikonin.



Kuva 7. Ensimmäinen vedos kortista (Pellinen 2025)

Lähdin ensin määrittelemään erilaisia asiakastyyppejä. Pohdin omia kokemuksia asiakastyössä. Tähän työvaiheeseen käytin menetelmistä havainnointia ja itsedokumentointia soveltaen. Kirjoitin ylös päiväkirjamaisesti omia kokemuksia ja havaintoja asiakaskohtauksista niin yksilö- kuin ryhmäohjaamistilanteissa. Analysoin ja kävin tekstiä läpi poimien erilaisia sanoja ja lauseita, jotka kuvaavat asiakkaan käyttäytymistä. Määritin kaksi luokkaa, jonka alle listasin sanat ja lauseet. Luokat olivat puhelias ja vaitonainen. Olen tavannut pääosin kahdenlaisia asiakkaita ohjaustyössäni: asiakkaat, jotka ovat puhelaita ja asiakkaat, jotka ovat vaitonaisia. Puheliaat asiakkaat kertovat yleensä helposti, mitä he haluavat ja millaisia tavoitteita heillä on. Vaitonaiset asiakkaat ovat

yleensä hiljaisempia, kontaktin saaminen on haastavampaa ja asiakas vastaa yleensä takaisin en osaa sanoa, en tiedä tai en ole miettinyt asiaa.

Seuraavaksi kävin läpi, mitkä ovat suomalaisten työikäisten suosituimmat liikuntalajit ja liikuntalajien vaativuudet. Käytin lähteenä Opetus- ja kulttuuriministeriön vuonna 2022 julkaistua liikuntaraporttia sekä UKK-instituutin verkkosivujen aineistoja ja materiaaleja. Suomalaisten työikäisten suosituin liikuntalaji on kävely. Toinen yleinen liikuntamuoto on kuntosaliharjoittelu. (OKM 2022.) Kävely luetaan liikkumismuotona helpoimmaksi eli vähiten taitoa tai liikehallintaa vaativaksi liikuntamuodoksi (Miten lähteä liikkeelle 2023). Kävelyn MET-arvo on 2,5–3 (rauhallinen kävely 4 km/h). MET-arvo (engl. Metabolic Equivalent) kuvaa fyysistä rasittavuutta ja aktiivisuuden aiheuttamaa lisääntyntä energiankulutusta verrattuna lepoon. (Kaikkonen 2024.) Toinen yleinen liikuntamuoto on kuntosaliharjoittelu, joka luetaan liikkumismuotona melko helpoksi lajiksi vaativuudeltaan (Miten lähteä liikkeelle 2023). Sen MET-arvo 4–6 (Kaikkonen 2024).

Tämän aineiston pohjalta tein taulukon yleisimmistä liikuntalajeista, niiden vaativuustasosta sekä määrittelin lajin yksilö tai ryhmälajiksi tai lajiksi, joka tehdään sosiaalisessa ympäristössä, mutta siinä ei ole kontaktia muihin (taulukko 4). Tämän taulukon avulla halusin listata erilaisia liikuntalajeja ja vertailla niiden fyysistä rasittavuutta. Asiakkaan liikuntasuunnitelmaa suunnitellessa tulee ottaa huomioon, että aktiivisuus sisältää sekä sykettä nostattavaa liikumista kuin myös rentoa ja palauttavaa liikkumista liikuntasuosituksiin viitaten. Korttiin listataan esimerkkejä eri liikuntamuodoista jokaisesta kategoriasta niin kestävyys, lihaskunto kuin kehonhuollosta. Tämän tiedon avulla ohjaaja antaa esimerkkejä asiakkaalle eri liikuntamuodoista, jotka voivat sopia esitettyihin persoonallisuuspiirteisiin.

Taulukko 4. Liikuntalajien luokittelu (Pellinen 2025)

LIIKUNTALAJIT					
	Vaativuus	MET arvo	Yksilö vai ryhmä		
			0	1	2
<b>KESTÄVYYS</b>					
Rauhallinen kävely	0	2,5-3	x		
Reipas kävely	0	4-6	x		
Pyöräily	1	6	x		
Juoksu	0	10	x		
Hiihto	3	14	x		
Joukkuepelit	3-4	7-9		x	
Kamppailulajit	5	>8		x	
Luontoliikunta	0	2-4	x		
Tanssi	3	4-6	x	x	
Ryhmäliikuntatunnit	0-2	4-6		x	x
Uinti	1	5,5-7	x		x
<b>LIHASKUNTO</b>					
Kuntosaliharjoittelu	1	4-6	x		x
Kuntopiiri	1	4-6	x	x	x
Kiertoharjoittelu	1	5-7	x	x	x
Toiminnallinen harjoittelu	1	5-7	x	x	x
<b>KEHONHALLINTA</b>					
Pilates, jooga	1	2,5-3	x		x
Voimistelu	2	2,5-5	x	x	x
Kehonhuolto	0	1-3	x		x

**Vaativuus**

0 Helppoimmat eli vähiten taitoa tai liikehallintaa vaativat

5 Vaativimmat eli eniten taitoa tai liikehallintaa vaativat

0 Yksilö

1 Ryhmä

2 Yksin sosiaalinen ympäristö (ei kontaktia muihin)

Seuraavana työvaiheena kävin läpi työssä nostamani persoonallisuusteoriat ja temperamentti-piirteet. Listasin piirteet yhteen listaan. Halusin valita yhden teorian pääteoriaksi ja näistä valitsin pääteoriaksi Cloningerin teoria, jossa piirteet ovat elämishakuisuus, riskien välttäminen, palkintoriippuvuus ja sinnikkyys. Cloningerin teoria on ehkä tunnetuin ja eniten tutkimuksissa käytetyin temperamenttiteoria selittämään aikuisten temperamenttia (Keltikangas-Järvinen 2008, 88). Näiden työvaiheiden jälkeen kokosin samankaltaisuuskaaviot, jotka tulevat toimimaan työvälineenä tulevassa työpajatyöskentelyssä.

## Työpajatyöskentely

Työpajatyöskentely toteutui yhdessä toisen liikunta-alalla toimivan yrittäjän Anna Rounajan kanssa, joka toimii opinnäytetyössä myös mentorina. Rounaja on Oulussa toimivan liikunta-alan yrityksen Liikuntakeskus Hukan omistaja ja luova johtaja. Koulutukseltaan Rounaja on teollinen muotoilija, TaM. Liikunta-

keskus Hukka on käyttänyt palvelumuotoilua yrityksen toiminnan kehittämisessä. Työpaja toteutettiin Oulussa perjantaina 28.2.2025. Olin valmistanut työpajaa varten rungon työpajatyöskentelyyn ja lähettänyt materiaalit etukäteen Annalle luettavaksi. Työpajassa kävimme läpi tekemäni samankaltaisuuskaaviot sekä ideoitiin ja kehitettiin korttien sisältöä. Työpaja oli erittäin tuottoisa ja saimme yhdessä ideoitua prototyyppejä eteenpäin. Työpaja tuotti hyvää keskustelua korttien sisältöjen suhteen ja siinä vahvistui valittu persoonallisuusteoria sekä salutogeenisen lähestymistavan hyödyntäminen.

#### 5.4 Prototyypin toteutusvaihe

Näiden työmenetelmien pohjalta lähdin työstämään tarkempaa visuaalista mallia korteista. Päädyin mallintamaan neljä korttia, johon yhdistetään yrityksen neljä laji-ikonia (kuva 8). Tämän lisäksi tehdään yksi asiakaskortti, joka toimii yhteenvetokorttina. Tämä kortti jää asiakkaalle itselleen.

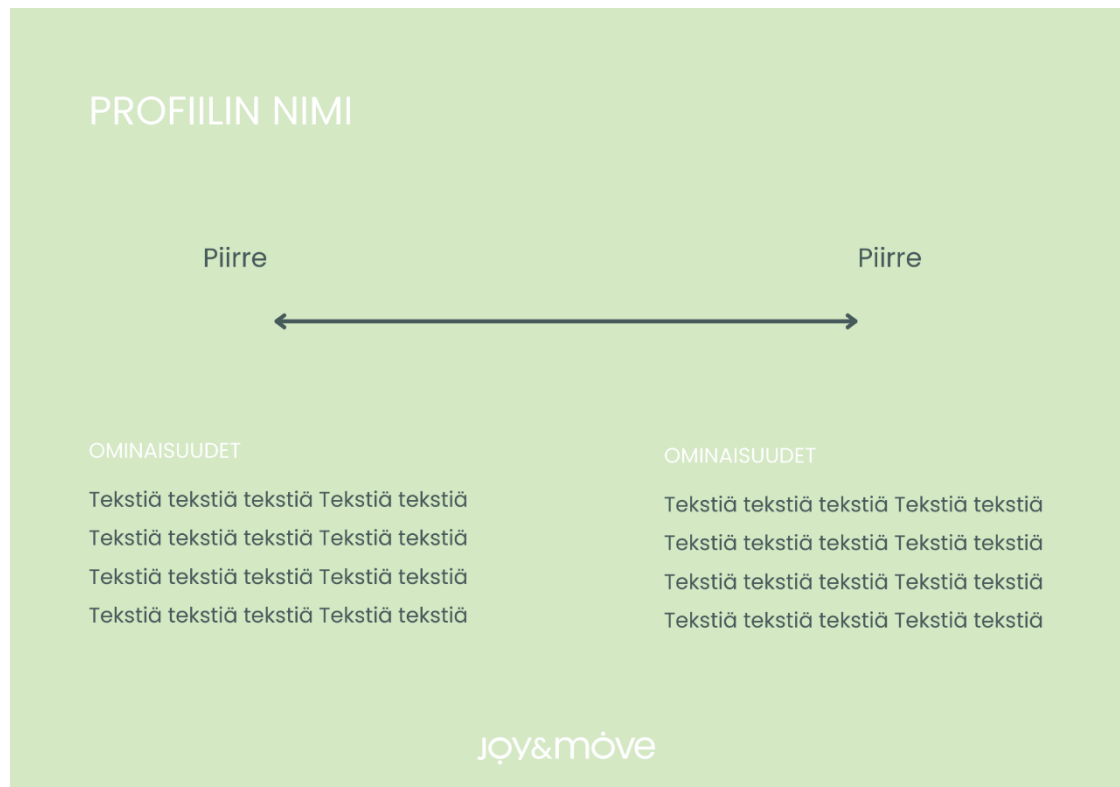


Kuva 8. Ikonit (Pellinen 2025)

Kortit tuotettiin Canva-ohjelmalla, joka on graafiseen suunnitteluun tarkoitettu verkkosivusto. Kortit noudattavat toimeksiantajan visuaalista ilmettä ja ne tehdään graafisen ohjeistuksen mukaisesti (logo, värimaailma, fontti). Tämä tukee yrityksen palvelubrändiä ja tunnettavuutta. Brändisuhteiden kautta voidaan erottua muista, määrittää ja kehittää mainetta, joka on asiakkaalle tärkeää ja arvokasta. Sen avulla voidaan luoda tunnetason yhteys ja vahvistaa suhdetta asiakkaaseen palveluprosessin vuorovaikutustilanteessa kuten asiakastapaamisessa. (Grönroos 2020.)

## Korttien sisältö

Korttien sisältö rakennetaan erilaisista persoonallisuuspiirteistä. Jokaiselle kortille määritellään profiili Cloningerin persoonallisuusteorian ja -piirteiden pohjalta. Profiilit eli Liikkujapersoonat luodaan teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Profiileja tehdään neljä kappaletta. Profiilit pohjautuvat Cloningerin teorian temperamenttipiirteisiin: elämishakuisuus, riskien välttäminen, palkinnon tavoittelu ja sinnikkyys. Jokaiselle kortille määritellään pääpiirre: esimerkkinä elämishakuisuus ja sille sen vastakohta. Korttiin esitetään janakuvaaja, joka auttaa asiakasta pohtimaan ja tunnistamaan itsensä, mihin kohtaa janaan hän itsensä kokee. Korttiin lisätään lyhyet kuvaukset kummastakin piirteestä. Ensimmäinen vedos kortista (kuva 9).



Kuva 9. Profiilikortin sisältöpuoli toinen vedos (Pellinen 2025)

Kortin (kuva 9) vasempaan yläreunaan tulee profiilin nimi Liikkujapersoonana. Janakuvaaja asettuu kortin keskellä, johon on piirrettynä jana ja sen molempuolin esitetty piirteet. Vasemmanpuoleinen piirre on liikkujapersoonakortin pääpersoonallisuuspiirre. Janakuvaajan alapuolelle esitetään lyhyt kuvaus molemmista piirteistä. Kortin takapuolelle tulee ikoni, joka kuvaa liikkujapersoonaa. Ikonina käytetään laji-ikoneita (kuva 8), joista valitaan sopiva ikoni kuvaamaan kyseisen profiilin pääpersoonallisuuspiirrettä. Janakuvaaja esittää

jatkumoa, kuten salutogeenisen lähestymistavan ajatusmallissa terveys ajatellaan jatkumoa; ei ole terve tai sairas, vaan kaikkea siltä väliltä. Myös temperamentti- ja persoonallisuuspiirteet nähdään jatkumoina (Keltikangas-Järvinen 2008, 31). Jana kuvastaa ajatusta siitä, että ihmisessä on piirteitä molempien piirteiden sisältä. Piirteet eivät ole toisiaan poissulkevia eikä siinä ole vastakkainasettua, onko jompikumpi piirteistä hyvä tai huono.

Korttien pääpersoonallisuuspiirteet ovat: elämyshakuisuus, riskien välttäminen, palkinnon tavoittelu ja sinnikkyys. Näille piirteille tulee löytää piirteen vastakohta. En halunnut suoraan käyttää näitä kuvaavia sanoja piirteinä vaan halusin hieman muokata niitä kuitenkin niin, että se osuvat persoonallisuuspiirteiden kuvausten sisään. Valitsin seuraavat piirteet korteille: sosiaalinen – yksityinen, riskit – turvallisuus, säännöllinen – epäsäännöllinen sekä rauhallinen – levoton.

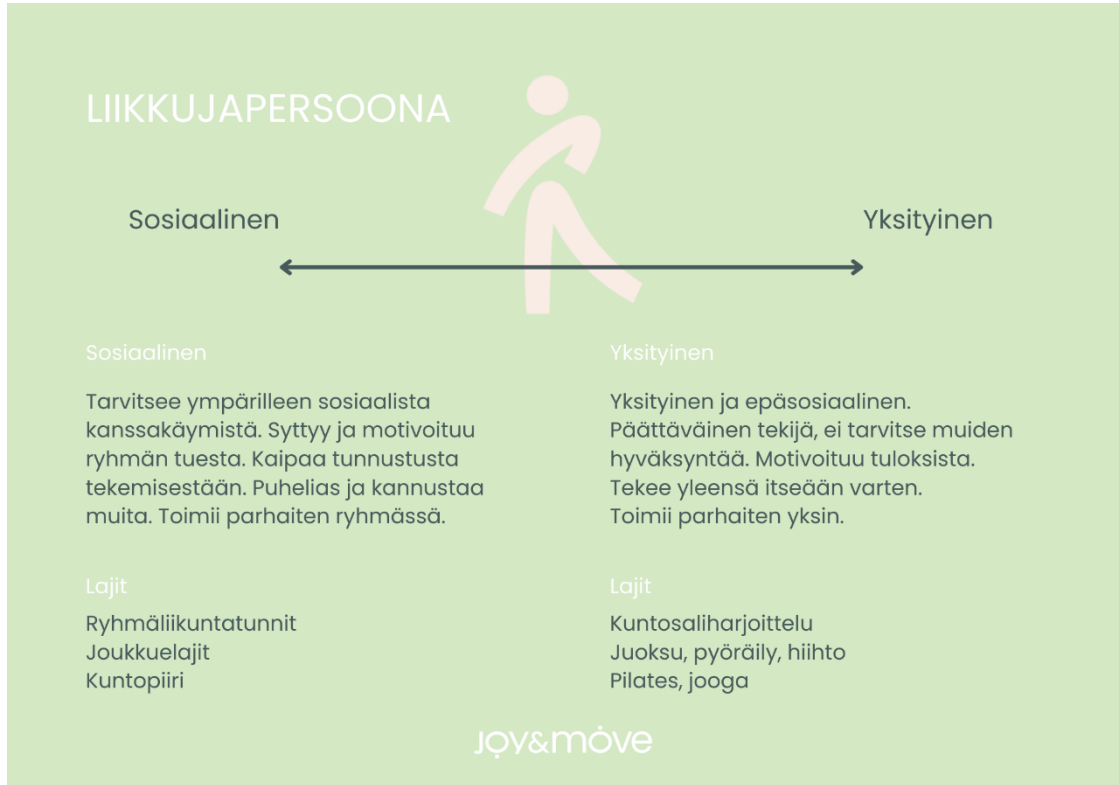
Taulukko 5. Profiilien valitut piirteet (Pellinen 2025)

#### PROFIILIT => LIIKKUJAPERSONAT

<b>PROFIILI 1</b>	Sosiaalinen liikkaja Sosiaalinen - Yksityinen <i>Palkinnon tavoittelu, katekoliaamiini (adrenaliini ja noradrenaliini)</i>
<b>PROFIILI 2</b>	Kilpaileva liikkaja Riskit - Turvallisuus <i>Elämyshakuisuus, dopamiini</i>
<b>PROFIILI 3</b>	Täsmällinen liikkaja Säännöllisyys - Epäsäännöllisyys <i>Sinnikkyys</i>
<b>PROFIILI 4</b>	Mietiskelevä liikkaja Rauhallisuus - Levoton <i>Riskien välttäminen, serotoniini</i>

Näiden pohjalta kirjoitin lyhyet kuvaukset, millainen piirre on kyseessä ja millaisia ominaisuuksia siihen liittyy. Nimesin profiilit näiden piirteiden pohjalta seuraavasti: sosiaalinen liikkaja, kilpaileva liikkaja, täsmällinen liikkaja ja mietiskelevä liikkaja. En ollut täysin tyytyväinen profiiliniimiin, mutta ne saivat toimia alustavasti työniminä. Yksi vaihtoehto on nimetä kortit erisnimien avulla

kuten Salli Sosiaalinen, Kirsi Kilpailuhenkinen tmv. Hahmoista voisi tulla helpommin lähestyttäviä. Jäin miettimään asiaa. Korttien sisältö alkoi tarkentua ja selkeytyä (kuva 10 ja 11). Lisäsin korttiin ominaisuuksiin sopivia liikuntalajeja.



Kuva 10. Liikkujapersoona-kortin vedos tekstien kanssa (Pellinen 2025)



Kuva 11. Kortin takakansi (Pellinen 2025)

## 5.5 Prototyypin testaaminen

Prototyypin ollessa valmis, seuraavaksi prototyyppi tulee testata. Testaustilanteessa prototyyppi on raakile, jonka avulla pyritään saamaan testaajilta mahdollisimman suoraa ja rehellistä palautetta. Testauksen avulla saadaan vastauksia palvelun toimivuudesta, se kiihdyttää luovaa ajattelua ja vähentää riskiä epäonnistua kehittämisessä. (Koivisto ym. 2019, 40.) Testauksen voi toteuttaa monella eri tavalla. Yksi testausmenetelmä on Five-Act-Interview, joka on tuttu Design Sprint työskentelystä. Design Sprint on viisivaiheinen prosessi, jossa etsitään vastauksia tärkeisiin kysymyksiin prototyyppien ja ideoiden testaamisen avulla asiakkaiden kanssa. Prosessi rakentuu yrityksen strategian, innovaation ja suunnittelun avulla ottaen huomioon asiakkaan käyttäytymisen. (Knapp ym. 2016, 9.) Design Sprint sisältää viisi vaihetta: ymmärrä, ideoi, päättä, rakenne ja testaa (Knapp ym. 2016, 16–17). Työskentely toteutetaan mahdollisimman tiiviissä aikataulussa. Yleensä työskentely tapahtuu viikon sisällä yksi vaihe päivässä maanantaista perjantaihin (Knapp ym. 2016, 40).

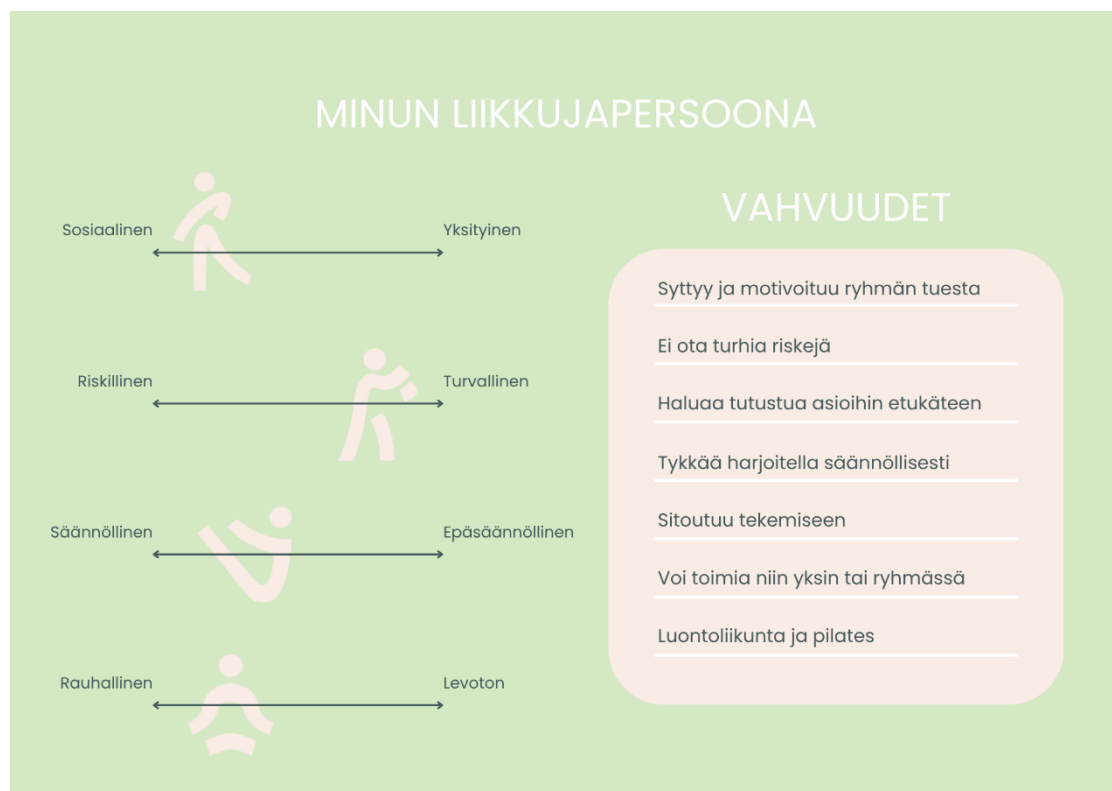
Five-Act-Interview on menetelmä, jonka tarkoituksena on saada tietoa prototyypistä haastattelun avulla. Testauksen tarkoitus ei ole testata asiakasta vaan prototyyppiä. Menetelmä sisältää viisi vaihetta. Ensimmäiseksi tulee varmistaa, että testitilanteen ilmapiiri on ystävällinen ja luottavainen, jotta testaaja voi kertoa vapaasti ajatuksia prototyypistä. Alkuun haastattelija kertoo testaajalle, miten haastattelu etenee ja miten siinä edetään. Tämän jälkeen haastattelija keskustelee testaajan kanssa ja kysyy testaajalta aiempia kokemuksia ja taustatietoja aiheeseen liittyen. Haastattelija esittelee prototyypin, johon testaaja itse tutustuu. Haastattelija voi antaa muutaman tehtävän prototyypin käyttöön liittyen ja pyytää testaajaa kertomaan koko ajan mitä hän ajattelee testatesaan. Lopussa pidetään lyhyt yhteenveto testaajan kanssa. (Knapp ym. 2016, 202; Google Ventures, 2016.)

## 6 TULOKSET

Kehittämistyön tuloksena syntyi prototyyppi. Prototyyppi sisältää yhteensä viisi korttia: neljä liikkujapersoonaa-korttia (liite 1) sekä yhteenvetokortti Minun Liikkujapersoonaa (liite 2). Korteilla on useita tarkoituksia niin asiakkaalle sekä palveluntuottajalle. Yksi Liikkujapersoonaa-kortti sisältää kaksi persoonallisuuspiir-

rettä. Kortteja on neljä kappaletta ja pääpersoonallisuuspiirteet ovat seuraavat: *sosiaalinen, riskillinen, säännöllinen ja rauhallinen*. Näiden vastapiirteet ovat *yksityinen, turvallinen, epäsäännöllinen ja levoton*. Korttiin on kuvattu janakuvaaja. Kortin pääpersoonallisuuspiirre on vasemmalla puolella janaa ja sen vastapiirre on janakuvaajan oikealla puolella. Kortissa on lyhyet kuvaukset molemmasta piirteistä. Kuvauksen alle on listattu erilaisia liikuntalajeja, joka voidaan yhdistää piirteeseen sopivaksi. Kortissa on piirretty kuvaava ikoni ja se kuvaa kortin pääpersoonallisuuspiirrettä.

Viides kortti on yhteenvetokortti Minun Liikkujapersoonana (kuva 12). Kortissa on kaikki kahdeksan persoonallisuuspiirrettä. Korttiin merkataan ikonin avulla mihin kohtaan asiakas kokee itsensä näiden piirteiden sisällä. Ikoni asetetaan siihen kohtaa janaa, millainen asiakas tuntee ja kokee olevansa. Ikoni voidaan merkata tarralla fyysiseen korttiin tai jos kortti tuotetaan ensin sähköisenä versiona ja se tulostetaan lopuksi asiakkaalle. Kortin vasemmalla puolella on Vahvuudet-tekstilaatikko, johon poimitaan lauseita liikkujapersoonien kuvauksista ja ne kirjataan ylös. Tähän voidaan kirjata myös lauseita tai sanoja asiakkaan omin sanoin.



Kuva 12. Esimerkki täytetystä asiakkaan yhteenvetokortista (Pellinen 2025)

## 6.1 Korttien tarkoitus asiakkaalle

Liikkujapersoonakorttien avulla määritellään asiakkaalle häntä kuvaava liikkujapersoonana. Asiakkaan liikkujapersoonana muotoutuu asiakkaan omien valintojen ja itsearviointin kautta sekä ohjaajan ja asiakkaan vuoropuhelulla salutogeenisen dialogin avulla. Asiakas löytää liikkujapersoonakorttien avulla itselleen sopivia häntä kuvaavia piirteitä ja niiden avulla rakennetaan asiakkaan liikkujapersoonaa. Keskustelun rinnalla täytetään asiakkaalle jäävä Minun Liikkujapersoonana -kortti, johon vedetään yhteen keskustelussa tulleet asiat, asiakkaan omat oivallukset ja vahvuudet liikkujapersoonana (kuva 12). Kortti jää asiakkaalle, jonka hän voi asettaa itselleen tärkeään paikkaan.

Kortin tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan koherenssin tunnetta liikkujana. Muutoksen polulla hän voi palata korttiin ja omien vahvuuksien tunnistamiseen. Se voi auttaa tilanteissa, kun muutoksen polulla tulee haastavia hetkiä. Kun ihminen on stressaavan tilanteen tai vastoinkäymisen äärellä, hyvien asioiden kirjaaminen voi auttaa löytämään myönteisiä tunteita negatiivisten rinnalle. Se on yksi merkityskeskeinen selviytymiskeino. (Arajärvi & Thesleff 2020, 61.) Kortti toimii asiakkaalle visuaalisena muistutuksena siitä, millaisia vahvuuksia hänessä on, jotka tukevat liikkumista ja aktiivista arkea.

Liikkujapersoonan määrittelemisen ei tarkoita, että asiakas lokeroitetaan tiettyyn piirteeseen ja lajiin, vaan sen avulla yritetään löytää lisäarvoa omaan liikuntakäyttäytymiseen persoonallisuuspiirteiden kautta. Tässä ei ole oikeaa tai väärää vastausta tai hyvää tai huonoa piirrettä. Piirteiden ei ole tarkoitus tuottaa vastakkainasettelua. Muutoskäyttäytymisen tarkoituksena ei ole muuttaa asiakkaan persoonaa tai temperamenttia, vaan ohjata liikuntakäyttäytymistä asiakkaan persoonan ja temperamenttiin sopivaksi. Kuten Keltikangas-Järvinen (2022) totesi, temperamentti ohjaa ihmistä aktiivisuudessaan, kuinka hän reagoi, elehtii ja liikkuu. Tätä tietoa voimme hyödyntää liikkumisen ohjauksessa ja tarjota ihmiselle sellainen harrastamisen malli, jossa hän pystyy ilmaistamaan näitä piirteitä itsessään ja käyttämään niitä hyödyksi.

Kuvitellaan tilanne, jossa asiakas on käynyt monta vuotta ryhmäliikuntatunneilla epäsäännöllisesti. Hän käy tunneilla muutaman kuukauden ajan, kunnes taas mielenkiinto lakkaa ja lopettaa. Hän palaa tunneille puolen vuoden tauon

jälkeen ja sama kaava toistuu vuodesta toiseen. Hän kokee tunnit jopa ahdistavia, hän ei viihdy isoissa ryhmissä ja hän kaipaava tarkempaa ohjausta tunnin aikana. Hän kuitenkin käy tunneilla tottumuksesta ja koska hänen ystävänsä käyvät näillä tunneilla. Todellisuudessa hän kokee tunnit epämiellyttäviä ja pakollisina pahana. Tämän vuoksi motivaatio hiipuu muutaman kuukauden jälkeen ja säännöllinen liikkuminen ei toteudu. Ympäristö ei tue hänen hyvinvointiaan. Jotta asiaa voidaan lähteä rakentamaan uudelta pohjalta, tulee asiakkaan ensin ymmärtää, millaista liikkumista hän haluaisi tehdä, kaipaako hän enemmän tukea liikkumiseen, onko liikkuminen mielekkäämpää itsenäisesti vai ryhmässä. Liikkujapersoonan kautta voidaan löytää asiakkaalle sopivia liikuntalajeja ja ympäristöjä, jotka tukevat hänen tarpeitaan ja tavoitteita. Liikuntalajeja on olemassa satoja, joista voidaan löytää itselleen sopivat lajit. Tiedetään, kun ihminen saa itse vaikuttaa asioihin, hän viihtyy ja kokee onnistumisia, tällöin harrastaminen jatkuu todennäköisemmin ja siitä tulee säännöllisempää (Lintunen 2019, 308). Tässä tilanteessa asiakas voisi hyötyä liikuntalajeista, jotka toteutetaan pienryhmissä tai yksityistuntien avulla, jossa hän saa kaipaamaa ohjausta ja tukea ja kokee onnistumista.

## **6.2 Korttien tarkoitus palveluntuottajalle**

Liikkujapersoonan kortit toimivat palveluntuottajalle kahdella tavalla. Korttien avulla palveluntuottaja ymmärtää paremmin asiakkaan persoonaa ja ominaisuuksia liikkujana. Hän voi suunnitella asiakkaalle paremman liikuntasuunnitelman, millaista aktiviteettiä se voisi sisältää ja syventää ymmärrystä millainen palvelu tukee asiakkaan terveys- ja liikuntakäyttäytymistä. Asiakkaan yhteenvetokortti on palveluntuottajalle merkittävä työväline asiakastilanteen jälkeen. Yhteenvetokortti toimii palveluntuottajalle asiakaskuvauksena viitaten kappaleen alussa esiteltyyn palvelumuotoilun työmenetelmään asiakaskuvaukset. Sen kautta voidaan kehittää palvelua pitkällä tähtäimellä, sitä voidaan hyödyntää markkinoinnissa sekä tapahtumien suunnittelussa (Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset 2021.) Palveluntuottaja voi ryhmitellä asiakkaat persoonien mukaan ja suunnitella yksilöllisemmän asiakas- ja markkinointiviestinnän näiden pohjalta. Asiakasviestintä voidaan toteuttaa tukemaan asiakkaan muutosta ja ohjausta. Sen avulla voidaan määrittää, kuinka usein ollaan asiakkaaseen yhteydessä sovittujen tapaamisten lisäksi esimerkiksi sähköpostiviestinnän avulla. Asiakas voi hyötyä siitä, että hänelle

tulee esimerkiksi joka viikko lyhyt kannustava sähköposti, jolla tuetaan hänen onnistumistaan. Toiselle asiakkaalle sopii taas kannustava sähköposti hieman harvemmin, jos hän kokee sen enemmän painostavana kuin kannustavana. Tämä toimenpide tukee asiakkaan ympäristöä liikuntakäyttäytymiseen. Asiakasviestintää miettiessä palveluntuottaja voi palata asiakkaiden Minun Liikkujapersoonan -yhteenvetokortteista syntyviin asiakaskuvauksiin ja rakentaa viestintää sen kautta ohjausta tukevaksi. Hyvä asiakas- ja markkinointiviestintä sitouttaa asiakkaan palvelun piiriin, joka vaikuttaa yrityksen liikevaihtoon ja kannattavuuteen (Koivisto ym. 2019, 152–153).

## 7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää terveyskäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä ja kehittää yrityksen olemassa olevaa palvelua palvelumuotoilun työmenetelmiä hyödyntäen. Oma kiinnostus ja motivaatio työlle oli erityisesti syventää omaa tietoa terveyskäyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä, jotta voin liikuntapalveluntuottajana tarjota asiakkaille yksilöllisempää ohjausta ja tukea muutoksen polulla. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää tiedostaa ja ymmärtää liikuntakäyttäytymisen taustalla olevia erilaisia psykologisia prosesseja. Pidän tärkeänä, että työllä on yhteiskunnallinen merkitys liikkumattomuuden vähentämiseksi. Ajattelen, että liikunta- ja hyvinvointialan toimijat voivat kehittää luovia ratkaisuja liikkumattomuuden vähentämiseksi. Palvelumuotoilu tarjoaa monipuolisesti erilaisia työmenetelmiä, joita voidaan käyttää organisaation palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä sekä sisäisessä toiminnassa. Opinnäytetyön kautta ymmärrän paremmin palvelumuotoilun merkityksen liiketoiminnalle. Sen hyödyntäminen avaa uusia näkökulmia ja työkaluja, jotta palveluista tulee entistä timanttisempia ja asiakkaita paremmin palvelevia. Liikunta- ja hyvinvointipalvelun lähtökohta tulisi olla terveyttä edistävässä toiminnassa. Sen merkitys on tärkeä niin yksilölle kuin yhteiskunnalle. Tiedetään, että liikkuminen tuo säästöjä. Sen avulla voidaan ehkäistä liikkumattomuudesta syntyneitä terveyshaittoja ja vähentää kustannuksia. (Liikkuminen tuo säästöjä 2025.) Mielestäni on tärkeää tuottaa sellaisia palveluita, jotka tukevat terveyttä pitkällä tähtäimellä, ei vain viikko- tai kuukausitasolla.

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tarkoitus oli selvittää teoriaan nojaten, mitkä asiat vaikuttavat yksilön terveys- ja liikuntakäyttäytymiseen käyttäytymisgenetiikan sisällä. Käyttäytymisgenetiikka on mielestäni hyvin mielenkiintoinen tieteenala. Mitä enemmän asian sisään sukelsin, sitä enemmän haluan tietää lisää. Käyttäytymisgenetiikan avulla voimme ymmärtää miksi ihmiset ovat erilaisia (Kaprio 2014, 9). Temperamentti ja persoonallisuuspiirteet tuovat esille ihmisten väliset yksilölliset erot. On myös tärkeä olla tietoinen ympäristötekijöiden vaikutuksesta terveystietoisuuteen. Sivulla 8 esitetty kuva 1 kuvaa mielestäni hyvin sen, kuinka eri mekanismit vaikuttavat terveystietoisuuteen, joita tässä työssä lähdin selvittämään. Palveluna hyvinvointiohjaus on interventio, joka tähtää terveystietoisuuden muutokseen. Hyvin rakennettu interventio toimii muutoksen perustana. Käyttäytymistieteestä tuleva tieto voi tukea elämäntapamuutoksen ja hyvinvointiohjauksen perustaa. Sen ymmärtäminen antaa lisäarvoa liikuntapalveluntuottajalle, kun kyseessä on henkilökohtainen ohjaus hyvinvoinnin ja liikkumisen edistämiseksi.

Kehittämistyön teoreettinen viitekehys koostui palvelumuotoiluprosessista ja sen työmenetelmistä. Tässä työssä sovellettiin palvelumuotoilua jo olemassa olevalle palvelulle. Palvelumuotoilun avulla ei tarvitse kehittää uutta palvelua, vaan sitä voidaan hyödyntää jo olemassa olevalle palvelulle. Kehittämistyön työn lopputuotoksena syntyi prototyyppi: Liikkujapersoonakortit. Kehittämistyö oli rajattu kehittämisvaiheeseen. Testaaminen ei kuulunut opinnäytetyöhön. Prototyyppin kautta voidaan testata palvelun toimivuutta käytännössä, joka on oleellinen osa palvelumuotoilua (Tuulaniemi 2011, 194). Kortit luotiin palvelumuotoiluprosessin kautta, jossa asiakas on pääroolissa ja kehittämisen lähtökohta. Kortit palvelevat sekä loppukäyttäjää eli asiakasta että palveluntuottajaa. Tässä toteutuu kaksi palvelumuotoilun näkökulmaa, joista voidaan saada liiketoiminnallisia hyötyjä - taloudellinen sekä markkinanäkökulma. Markkinanäkökulman kautta asiakastyytyväisyys ja -uskollisuus palvelulle syventyy ja se sitouttaa paremmin asiakkaan palvelun piiriin. Palvelun kehittäminen voi tuottaa uusia asiakassuhteita, joka näkyy liiketoiminnan kasvuna ja kannattavuutena. (Koivisto ym. 2019, 152–154). Korttien kautta toteutuu ajatus asiakasymmärryksestä: kuinka asiakas toimii ja käyttäytyy. Se vastaa asiakkaan tarpeita ottaen huomioon yksilöllisen toimintatavan ja taustan. Näin yksityiskohtaisen ja spesifin palveluvälineen avulla yritys voi erottua kilpailijoistaan.

Korttien avulla voidaan parantaa asiakasviestintää ja kohdentaa viestintä huomioiden asiakkaan tarpeet.

Korttien sisältö, persoonallisuuspiirteiden valitseminen ja niiden kuvaaminen oli työn haastavin vaihe. Liikkujapersoonakorttien persoonallisuuspiirteet pohjautuivat Cloningerin temperamenttiteoriaan. Persoonallisuuspiirteiden määrittäminen ja kuvausten kirjottaminen pohjautui tekemääni ryhmittelyyn, jossa luokittelin ihmiset kahteen eri ryhmään omien havaintojen perusteella: puheliat ja vaitonaiset. Ryhmittelyä voidaan mielestäni rinnastaa Keltikangas-Järvisen (2008, 51) toteamaan, jossa ihmiset jaetaan karkeasti kahteen ryhmään, lähestyjiin ja välttäjiin. Lähestyjät ovat aktiivisempia, he suhtautuvat uusiin tilanteisiin ja ihmisiin kiinnostuneesti ja ottavat myös riskejä. Välttjä on varautuneempi, ei niin sosiaalinen, hän on varovaisempi ja hänellä on taipumus vetäytyä syrjään. (Keltikangas-Järvinen 2008, 51.) Tässä tapauksessa puheliat ovat verrattavissa lähestyjätyyppiin ja vaitonaiset verrattavissa välttäjätyyppiin. Janakuvaajan idea ja käyttö syntyi työpajatyöskentelyssä. Työmenetelmänä työpajat ovat hyödyllisiä ratkaisujen kehittämisessä (Koivisto ym. 2019, 40). Janakuvaajan avulla onnistuin esittämään jatkumon, joka kuvaa salutogeenistä ajattelutapaa, samoin kuin temperamenttipiirteiden jatkumoa. Yhteenvetokortissa halusin nostaa esille sen ajatuksen, että persoonallisuuspiirteitä on useita eikä asiakasta määritellä vain yhden persoonan tai piirteen varaan. Yhteenvetokorttiin on esitetty kaikki kahdeksan piirrettä ja niiden jatkumot. Tämä ajatus tukeutuu siihen, että jokaisella ihmisellä on jonkin verran jokaista temperamenttipiirrettä eikä mikään piirre ole ratkaiseva vaan tärkeintä on piirteiden muodostama kokonaisuus (Keltikangas-Järvinen 2008, 31).

Korttien visuaalinen ilme onnistui hyvin. Cloningerin neljä persoonallisuuspiirrettä sulautuvat hyvin neljään ikoniin, joiden kautta lähdin rakentamaan korttien visuaalista ilmettä. Kortit ovat selkeät, värimaailma on rauhallinen, mutta ei tylsä. Korttien sisältö ja persoonallisuuspiirteiden kuvaukset ovat sopivanpituiset. Ikonit ovat hyvä lisä korteissa ja tuovat mukaan leikkisyyttä. Liikkujapersoonat eivät tässä kohtaa saaneet omia nimiään. Erisnimet voivat tehdä korteista helposti lähestyttävämmän esimerkiksi Salli Sisukas. Se toimii parhaiten naispuoliselle, mutta ei miespuoliselle asiakkaalle tai muunsukupuoliselle. Tämän takia jätin kortit nimeämättä, jotta ne sopivat kaikille. Suunnittelin kortille

sekä etu- että takapuolen, koska kortit toteutetaan painotuotteena sekä digitaalisenä versiona.

Kun pohdin korttien toimivuutta ilman testauskokemusta, haluan uskoa, että korteista saadaan lisäarvoa asiakkaan ohjaustilanteessa ja liikuntasuunnitelmaa luodessa. Ajattelen, että palveluntuottajalla on vastuu antaa laadukasta, henkilökohtaista liikuntaohjausta ja neuvontaa asiakkaille. Liikunta-alan ammattilaisen ei tarvitse olla psykologi, mutta hänen tulee ymmärtää ihmisen käytökseen vaikuttavia tekijöitä. Henkilökohtaisen liikuntasuunnitelman laatiminen ei voi olla liukuhinnattavaa, joka voidaan kopioida asiakkaalta toiselle. Tämän takia pidän tärkeänä asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen, jossa päästään käsiksi asiakkaan taustaan ja historiaan, kuten Antonovskyn esitti yhtenä salutogeenisenä näkökulmana (Vinje ym. 2022). Yksilöohjauksessa salutogeenista lähestymistapaa voidaan käyttää ihmisten välisessä kohtaamisessa. Salutogeenisen keskustelun tavoitteena on löytää molemminpuolinen ymmärrys toista kohtaan. Keskustelu on vuorovaikutteista, kunnioittavaa ja keskustelun taso tulee pysyä mielekkäänä. (Lindström & Eriksson 2010, 45–46.)

Minua kiehtoo ajatus siitä, että jokainen voi luoda itselleen liikkujapersoonan persoonallisuuspiirteiden avulla. Kun ihminen tunnistaa tietyt ominaisuudet itsessään, se tekee ihmisestä paremman oman itsensä tuntijan ja toisen ihmisen käytöksen ymmärtäjän, kirjoittaa Keltikangas-Järvinen (2008, 42). Liikkujapersoonaa voidaan luoda kaikille erilaisista persoonallisuuspiirteistä tai temperamentista huolimatta. Tämä työ antaa hyvän aihion sille, että voimme hyödyntää käyttäytymisgenetiikasta saatavaa tietoa liikkumiskäyttäytymisen tukemiseen samalla tapaa kuin temperamentin merkitystä hyödynnetään työelämässä kuin ihmissuhteissa. Temperamentti vaikuttaa työskentelytyyliin- ja tapoihin, millaisissa jaksoissa ihminen työskentelee ja miten toimintamallit muuttuvat paineen alla (Keltikangas-Järvinen 2008, 233). Temperamentti selittää reaktioita ihmissuhteissa, niin arkisissa sosiaalisissa suhteissa ja perhe-elämässä (Keltikangas-Järvinen 2008, 237). Onnistuin tuomaan korteissa esille työille määrittelemäni tavoitteet: terveys- ja liikuntakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät käyttäytymisgenetiikan sisällä sekä salutogeenisen näkökulman, joka edistää terveyttä voimavarojen kautta. Onnistuin luomaan palvelumuotoilun

avulla palvelulle välineen, jota voidaan hyödyntää asiakaskohtaamisessa sekä asiakasviestinnässä ja -markkinoinnissa.

On haastavaa arvioida, tulevatko kortit toimimaan käytännössä. Testaaminen oli rajattu työstä pois ajankäytännöllisistä syistä, mikä heikentää työn luotettavuutta. Jatkotoimenpiteenä prototyyppi tulee testata ja tulokset tulee analysoida. Testausta voidaan tehdä niin loppukäyttäjillä kuin myös liikunta- ja hyvinvointiohjausta antavien ammattilaisten keskuudessa. Tämän pohjalta tehdään päätös, lisätäänkö kortit palveluun mukaan. Prototointi ja pilotointi ovat tärkeimmät lähestymistavat asiakaspalautteen keräämisessä (Tuulaniemi 2011, 226). Palvelu on prosessi, ei projekti. Se on jatkuvaa kehittämistä, sillä tuotteet ja palvelut eivät ole koskaan valmiita (Tuulaniemi 2011, 230.) Tämä opinnäytetyö on timantin aihio. Timanttia voidaan loputtomasti hioa, mutta lopulta se kuluu olemattomiin. Timantin työstäjän tulee löytää itsestään rohkeus ottaa timantin raakile käyttöön ja kiillottaa siitä kirkas, timanttinen palvelu.

## LÄHTEET

Aikuisten liikkumisen suositukset. 2025. UKK-instituutti. WWW-dokumentti. Päivitetty 31.1.2025. Saatavissa: <https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/liikkumisen-suositukset/aikuisten-liikkumisen-suositus/> [viitattu 21.2.2025].

Arajärvi, P. & Thesleff, P. 2020. Suorituskyvyn Psykologia – Tieto ja taitokirja korkeaa suorituskykyä ja hyvinvointia rakentaville. Lahti: VK-Kustannus.

Del Val, C., Díaz de la Guardia-Bolívar, E., Zwir, I., Mishra, P.P., Mesa, A., Salas, R., Poblete, G.F., de Erausquin, G., Raitoharju, E., Kähönen, M., Raitakari, O., Keltikangas-Järvinen, L., Lehtimäki, T. & Cloninger, C.R. 2024. Gene expression networks regulated by human personality. *Molecular Psychiatry* 29, 2241–2260. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.nature.com/articles/s41380-024-02484-x> [viitattu 15.2.2025].

Eriksson, M. The Sense of Coherence: The Concept and Its Relationship to Health. 2022. Luku 9. Teoksessa Mittelmark, M.B., Bauer, G.F., Vaandrager, L., Pelikan, J.M., Sagy, S., Eriksson, M., Lindström, B. & Meier Magistretti, C. (toim.) *The Handbook of Salutogenesis*. 2. painos. Cham (CH): Springer. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK584076/> [viitattu 23.2.2025].

Google Ventures. 2016. From 'Sprint': The Five-Act interview. Youtube. Videoleike. Julkaistu 10.3.2016. Saatavissa: <https://youtu.be/U9ZG19XTbd4?feature=shared> [viitattu 19.3.2025].

Grönroos, C. 2020. Palvelun johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Talentum. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.226255?sid=4957788710> [viitattu 10.3.2025].

Hakulinen, C. & Jokela, M. 2019. Persoonallisuus ja terveys. Teoksessa Sini-kallio S. (toim.) *Terveysten psykologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 49–64.

Hankonen, N. 2017. Miten motivoida kohti hyvinvointia? Käyttäytymismuutosinterventiot terveyden edistämiseksi. Teoksessa Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. (toim.) *Mikä meitä liikuttaa: motivaatiopsykologian perusteet*. 3. täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.222604> [viitattu 4.1.2025].

Helajärvi, H., Lindholm, H., Vasankari, T. & Heinonen, O.J. 2015. Vähäisen liikkumisen terveyshaitat. *Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim*. Julkaistu 2015;131(18):1713–8. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo12430> [viitattu 3.12.2024].

Hochwälder, J. 2022. Theoretical Issues in Further Development of the Sense of Coherence Construct. Luku 53. Teoksessa Mittelmark, M.B., Bauer, G.F., Vaandrager, L., Pelikan, J.M., Sagy, S., Eriksson, M., Lindström, B. & Meier Magistretti, C. (toim.) *The Handbook of Salutogenesis*. 2. painos. Cham (CH): Springer. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK584076/> [viitattu 23.2.2025].

Holma, L., Laasio, K., Ruusu vuori, M., Seppä, S. & Tanner, R. 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta: B2B-johtajan opas. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227071?sid=4895746833> [viitattu 5.1.2025].

Hult, M., Kulo, T. & Välimäki, T. 2022. Salutogeeniset terveys- ja hyvinvointimittarit terveystutkimuksessa: State-of-art-katsaus. *Hoitotiede* 2022, 34 (4), 226–240. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128988> [viitattu 3.12.2024].

Interventio. 2016. Lääketieteen sanasto. Duodecim. Julkaistu 18.10.2016. Saatavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/ltt01376> [viitattu 4.1.2025].

Joseph, S. & Saly, S. Positive Psychology and Its Relation to Salutogenesis. Luku 23. Teoksessa Mittelmark, M.B., Bauer, G.F., Vaandrager, L., Pelikan, J.M., Saly, S., Eriksson, M., Lindström, B. & Meier Magistretti, C. (toim.) *The Handbook of Salutogenesis*. 2. painos. Cham (CH): Springer. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK584076/> [viitattu 10.4.2025].

Kaikkonen, P. 2024. MET – energiakulutuksen ja fyysisen aktiivisuuden mittari. Lääkärikirja Duodecim. WWW-dokumentti. Julkaistu 11.10.2024. Saatavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01039> [viitattu 24.2.2025].

Kaprio, J. 2014. Mitä on käyttäytymisgenetiikka. Teoksessa Latvala, A. & Silventoinen, K. (toim.) *Käyttäytymisgenetiikka – geneistä yhteiskuntaan*. Helsinki: Gaudeamus, 9–24.

Keltikangas-Järvinen, L. 2022. Temperamentti – mitä se on ja mihin se vaikuttaa? Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 2022;138(2):139–144. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo16652> [viitattu 8.2.2025].

Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY.

Knapp, J., Zeratsky, J. & Kowitz, B. 2016. *Sprint: how to solve big problems and test new ideas in just five days*. London: Bantam Press.

Kognitiivinen. 2016. Lääketieteen sanasto. Duodecim. Julkaistu: 18.10.2016. Saatavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/ltt01656> [viitattu 17.2.2025].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.224950> [viitattu 3.12.2024].

Koskinen, P. 2024. Luovuus muokkaa persoonallisuuttamme – luovuusgeenit ratkaisevat jopa neandertalihmisen kohtalon. Yle Areena. Podcast. Julkaistu 20.9.2024. Saatavissa: <https://areena.yle.fi/podcastit/1-71534341> [viitattu 15.2.2025].

Latvala, A. 2019. Geenit, käyttäytyminen ja terveys. Teoksessa Sinikallio S. (toim.) *Terveyden psykologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 22–48.

Latvala, A. 2014. Kognitiiviset kyvyt. Teoksessa Latvala, A. & Silventoinen, K. (toim.) Käyttäytymisgenetiikka – geneeistä yhteiskuntaan. Helsinki: Gaudeamus, 127–149.

Liikkumattomuuden kustannukset Suomessa. 2024. UKK-Instituutti. WWW-dokumentti. Päivitetty 11.3.2024. Saatavissa: <https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/liikkumattomuuden-kustannukset/liikkumattomuuden-kustannukset-suomessa/> [viitattu 3.12.2024].

Liikkuminen tuo säästöjä. 2025. UKK-Instituutti. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.4.2025. Saatavissa: <https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/liikkuminen-saastaa-rahaa/> [viitattu 12.4.2025].

Liikkumisen edistämisen lähtökohtia. 2025. UKK-Instituutti. WWW-dokumentti. Päivitetty 31.1.2025. Saatavissa: <https://ukkinstituutti.fi/elintapaohjaus/edistamismallit/liikkumisen-edistamisen-lahtokohtia/> [viitattu 23.2.2025].

Lindström, B. & Eriksson, M. 2010. Salutogeeninen lähestymistapa terveyteen – teoria terveyden resursseista. Teoksessa Pietilä A-M. (toim.) 2010. Terveyden edistäminen: teoriasta toimintaan. Helsinki: WSOY pro.

Linnansaari, A. & Hankonen, N. 2019. Miten terveyskäyttäytymiseen voidaan vaikuttaa? Teoksessa Sinikallio S. (toim.) Terveyden psykologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 89–134.

Lintunen, T. 2019. Liikunnan psykologia? Teoksessa Sinikallio S. (toim.) Terveyden psykologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 305–316.

Leppäluoto, J., Rintamäki, H., Vakkuri, O., Vierimaa, H., Lauri, T. & Mäkelä, K. 2024. Anatomia ja fysiologia: rakenteesta toimintaan. 14. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.231121?sid=4950773798> [viitattu 4.3.2025].

Merjonen, P., Josefsson, K. & Hakulinen, C. Temperamentti ja persoonallisuus. Teoksessa Latvala, A. & Silventoinen, K. (toim.) Käyttäytymisgenetiikka – geneeistä yhteiskuntaan. Helsinki: Gaudeamus, 150–166.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelu, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologian Teknova. 20–41.

Miten lähteä liikkeelle? 2023. UKK-instituutti. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.8.2023. Saatavissa: <https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/vinkkejaliikkumiseen/miten-lahtea-liikkeelle/> [viitattu 24.2.2025].

Mittelmark, M.B. & Bauer, G.F. 2022. Salutogenesis as a Theory, as an Orientation and as the Sense of Coherence. Luku 3. Teoksessa Mittelmark, M.B., Bauer, G.F., Vaandrager, L., Pelikan, J.M., Sagy, S., Eriksson, M., Lindström, B. & Meier Magistretti, C. (toim.) The Handbook of Salutogenesis. 2. painos. Cham (CH): Springer. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK584076/> [viitattu 23.2.2025].

Ojanen, M. 2019. Voiko persoonallisuus muuttua? Jyväskylä: PS-Kustannus.

OKM. 2022. Liikuntaraportti: Suomalaisten mitattu liikkuminen, paikallaanolo ja fyysinen kunto 2018–2022. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2022:33. E-kirja. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164370> [viitattu 21.2.2025].

Painio, T. 2014. Mielialahäiriöt. Teoksessa Latvala, A. & Silventoinen, K. (toim.) Käyttäytymisgenetiikka – geeneistä yhteiskuntaan. Helsinki: Gaudeamus, 169–188.

Palvelumuotoilun menetelmät. 2019. Palvelumuotoilu Palo. Blogi. Julkaistu 16.4.2019. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat/> [viitattu 17.2.2025].

Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset. 2021. Palvelumuotoilu Palo. Blogi. Julkaistu 13.8.2021. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset/> [viitattu 17.2.2025].

Palvelumuotoilun menetelmä – havainnointi. 2021. Palvelumuotoilu Palo. Blogi. Julkaistu 4.3.2021. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-havainnointi/> [viitattu 17.2.2025].

Räikkönen, K. & Pesonen, A-K. 2009. Persoonallisuus ja terveys. Teoksessa Metsäpelto, R-L. & Feldt, T. (toim.) Meitä on moneksi: persoonallisuuden psykologiset piirteet. Jyväskylä: PS-Kustannus. 215–228.

Silventoinen, K. 2014. Perhe- ja kaksostutkimukset. Teoksessa Latvala, A. & Silventoinen, K. (toim.) Käyttäytymisgenetiikka – geeneistä yhteiskuntaan. Helsinki: Gaudeamus, 27–45.

Silventoinen, K. & Latvala, A. 2014. Geenien ja ympäristön välinen vuorovaikutus. Teoksessa Latvala, A. & Silventoinen, K. (toim.) Käyttäytymisgenetiikka – geeneistä yhteiskuntaan. Helsinki: Gaudeamus, 85–98.

Sinikallio, S. 2019. Johdanto. Teoksessa Sinikallio S. (toim.) Terveiden psykologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–19.

Terveyskäyttäytyminen. 2016. Lääketieteen sanasto. Duodecim. Julkaistu 18.10.2016. Saatavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/ltt03441> [viitattu 4.1.2025].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media.

Vahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 130–150.

Valtion liikuntaneuvosto. 2023. Liikuntatoimijoiden tilannekuva – koronasta palautuminen ja energiakriisin vaikutukset. Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2023:2. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. E-kirja. Saatavissa: <https://www.liikuntaneuvosto.fi/lausunnot-ja-julkaisut/kannanotto-liikkuminen-ja-liikunta-tarvitsevat-erityista-tukea-korona-ajan-jalkeen/> [viitattu 8.2.2025].

Vierikko, E. 2009. Geneettisten ja ympäristötekijöiden vaikutus persoonallisuuteen. Teoksessa Metsäpelto, R-L. & Feldt, T. (toim.) Meitä on moneksi: persoonallisuuden psykologiset piirteet. Jyväskylä: PS-Kustannus. 31–48.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-Kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227174> [viitattu 18.2.2025].

Vinje, H.F., Langeland, E. & Bull. T. 2022. Aaron Antonovsk's Development of Salutogenesis, 1979-1994. Luku 5. Teoksessa Mittelmark, M.B., Bauer, G.F., Vaandrager, L., Pelikan, J.M., Sagy, S., Eriksson, M., Lindström, B. & Meier Magistretti, C. (toim.) The Handbook of Salutogenesis. 2. painos. Cham (CH): Springer. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK584076/> [viitattu 23.2.2025].

**KUVALUETTELO**

Kuva 1. Hankonen, N. 2017. Miten motivoida kohti hyvinvointia? Käyttäytymismuutosinterventiot terveyden edistämiseksi. Teoksessa Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. (toim.) Mikä meitä liikuttaa: motivaatiopsykologian perusteet. 3. täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.222604> [viitattu 4.1.2025].

Kuva 2. Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.224950> [viitattu 3.12.2024].

Kuva 3. Räikkönen, K. & Pesonen, A-K. 2009. Persoonallisuus ja terveys. Teoksessa Metsäpelto, R-L. & Feldt, T. (toim.) Meitä on moneksi: persoonallisuuden psykologiset piirteet. Jyväskylä: PS-Kustannus. 215–228.

Kuva 4. Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media.

Kuva 5. Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.224950> [viitattu 3.12.2024].

Kuva 6. Sinikallio, S. 2019. Johdanto. Teoksessa Sinikallio S. (toim.) Terveyden psykologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–19.

Kuva 7. Pellinen, K. 2025.

Kuva 8. Pellinen, K. 2025.

Kuva 9. Pellinen, K. 2025.

Kuva 10. Pellinen, K. 2025.

Kuva 11. Pellinen, K. 2025.

Kuva 12. Pellinen, K. 2025.

## LIIKKUJAPERSOONA

Sosiaalinen

Yksityinen



### Sosiaalinen

Tarvitsee ympärilleen sosiaalista kanssakäymistä. Syttyy ja motivoituu ryhmän tuesta. Kaipaa tunnustusta tekemisestään. Puhelias ja kannustaa muita. Toimii parhaiten ryhmässä.

### Lajit

Ryhmäliikuntatunnit  
Joukkuelajit  
Kuntopiiri

### Yksityinen

Yksityinen ja epäsosiaalinen. Päätäväinen tekijä, ei tarvitse muiden hyväksyntää. Motivoituu tuloksista. Tekee yleensä itseään varten. Toimii parhaiten yksin.

### Lajit

Kuntosaliharjoittelu  
Juoksu, pyöräily, hiihto  
Pilates, jooga

JOY&MOVE



JOY&MOVE

## LIIKKUJAPERSONA

Riskillinen

Turvallinen



### Riskillinen

Kilpailuhenkinen. Haastaa ja ottaa riskejä. Turhautuu helposti, jos ei onnistu. Kaipaa erilaisia virikkeitä. Harjoittelee säännöllisesti, mutta lannistua ja lopettaa täysin. Voi toimia yksin tai ryhmässä.

#### Lajit

Joukkuelajit  
Ryhmäliikuntalajit  
Kamppailulajit

### Turvallinen

Tasainen ja rauhallinen tekijä. Ei ota turhia riskejä, tykkää tutustua asioihin etukäteen. Vahvat rutiinit. Motivaatio liikkumiseen tulee omien arvojen kautta. Toimii hyvin yksin sekä ryhmässä.

#### Lajit

Kävely, juoksu, hiihto  
Ryhmäliikuntalajit  
Joukkuelajit

Joy&move



Joy&move

## LIIKKUJAPERSOONA

Säännöllinen

Epäsäännöllinen



Säännöllinen

Tykkää harjoitella säännöllisesti, liikunta kuuluu viikon rutiineihin. Periksiantamaton ja motivoitunut. Rohkea. Hyvä itsetuntemus. Toimii hyvin sekä yksin että ryhmässä.

Lajit

Kuntosaliharjoittelu  
Kävely, juoksu, hiihto  
Kehonhallintalajit

Epäsäännöllinen

Liikkuminen ei kuulu säännöllisesti arkeen. Saa välillä kimmokkeen käydä harrastamassa. Epävarma, ailahteleva. Ei tiedä mitä haluaa. Luovuttaa helposti. Toimii paremmin ryhmässä.

Lajit

Ryhmäliikuntalajit  
Kävely, luontoliikunta

Joy&move



Joy&move

## LIIKKUJAPERSONA

Rauhallinen

Levoton



### Rauhallinen

Pitää terveyttä ja hyvinvointia tärkeänä arvona. Mietii ja tuumailee asioita. Pohdiskeleva, tutkiva. Sitoutuu tekemiseen. Vakiokävijä. Voi toimia niin yksin tai ryhmässä.

### Lajit

Kehonhallintalajit  
Ryhmäliikuntalajit  
Kävely, luontoliikunta

### Levoton

Levoton ja malttamaton. Keskittyminen hankalaa. Tarvitsee rajoja. Jättää päätöksenteon mielellään muille. Muuttaa mieltä herkästi. Tarvitsee varmuutta tekemiseen. Toimii paremmin ryhmässä.

### Lajit

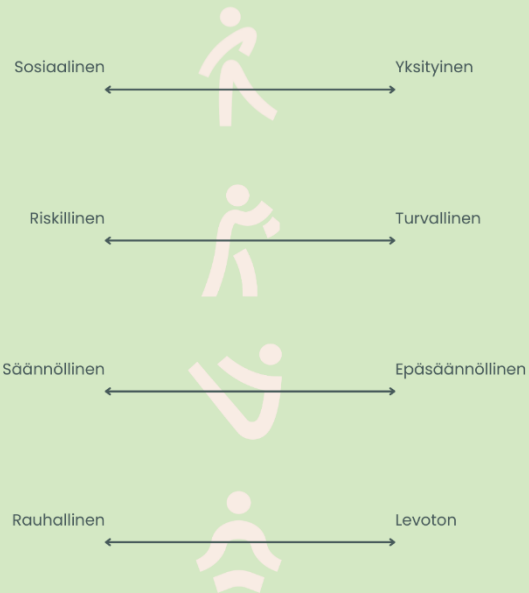
Kuntopiiri  
Ryhmäliikuntalajit  
Kamppailulajit

Joy&move



Joy&move

## MINUN LIIKKUJAPERSOONA



## VAHVUUDET

VAHVUUDET

Joy&move