Customer
**Palvelun vaihe**

- Tietoisuus palvelusta
- Palvelun käyttöönotto
- Palvelun käyttö
- Palvelun jälkeen

Customer
**Kesto**

- 1-10 viikkoa
- 10 min.
- 45-60 min.
- 10 min.
- 10 min.
- 90 min.
- 90 min.
- 90 min.
- 90 min.
- 90 min.
- 90 min.
- 90 min.
- 90 min.
- esim. 2-3 kuukautta
- 30 min.

Customer
**Asiakas havaitsee fyysisesti**

- Suullinen puheeksiotto / Face to face markkinointi
- Digi- ja printtimainonta
- Yhteydenotto puhelimen tai tietokoneen välityksellä
- Terveydenhoitajan vastaanotto, esite
- Ajanvarausjärjestelmä verkossa tai puhelinnumero vastaamisaikoineen
- WhatsApp, sähköposti
- Äänieristetty tila kampuksella
- Äänieristetty tila kampuksella
- Sopiva liikuntatila
- Äänieristetty tila kampuksella
- Äänieristetty tila kampuksella
- Sopiva liikuntatila
- Äänieristetty tila kampuksella
- Äänieristetty tila kampuksella
- Verkossa täytettävä kysely

Analysis
**Mitä asiakas tekee**

LISÄTIETOJA

LISÄTIETOJA

- Tulee tietoiseksi palvelusta
- Saa kutsun tavanomaiseen terveystarkastukseen TAI palvelusta kiinnostuttuaan hakeutuu terveydenhoitajan vastaanotolle
- Kuulee esittelyn elintapaohjauspalvelusta ja saa esitteen
- A: Tekee päätöksen palveluun osallistumisesta vastaanotolla, antaa liikuntatoimelle suostumuksen henkilötietojensa keräämiseen ja varaa ensimmäisen ajan vastaanotolla
  - TAI
  - B: Vastaanoton jälkeen antaa liikuntatoimelle suostumuksen henkilötietojensa keräämiseen ja varaa ensimmäisen ajan omalla ajallaan
- Saa yhteydenoton ohjaajalta
  - WhatsApp ja sähköposti koetaan mieluisimpina
- 1. tapaaminen
  - ALKUKARTOITUS JA ORIENTOITUMINEN
- 2. tapaaminen
  - LÄHTÖKOHTANA OMAT ARVOT
- Kotitehtävät
- Ryhmäliikunta palvelun asiakkaiden kesken
- 3. tapaaminen
  - ARVOISTA TEOIKSI
- 4. tapaaminen
  - LIIKKUMISEN ESTEET JA NIIHIN SUHTAUTUMINEN
- Kotitehtävät
- Ryhmäliikunta palvelun asiakkaiden kesken
- 5. tapaaminen
  - MINÄ LIIKKUJANA JA SOSIAALINEN TUKI
- 6. tapaaminen
  - MUUTOSPROSESSIN REFLEKTOINTI
  - PALAUTEKYSELY
- Asiakas harjoittelee itsenäisesti muutoksen ylläpitämistä
  - ASIAKAS VOI HYÖDYNTÄÄ PALVELUN AIKANA SAAMIAAN MATERIAALEJA
- Seurantakyselyyn vastaaminen
  - MOTIVOIVA SEURANTAKYSELY VOI AUTTAA ASIAKASTA YLLÄPITÄMÄÄN MUUTOSTA

Customer
**Palveluntarjoajan teot asiakkaan nähden**

HUOMIOITAVAA

LISÄHUOMIOITA

- Palvelun monikanavainen markkinointi
  - Mitä kanavia kohderyhmänne seuraa?
  - Markkinoinnissa tulee huomioida kohderyhmän tavoitettavuus. Esim. liikuntapalvelujen markkinointia seuraavat jo valmiiksi liikunnallisesti aktiiviset opiskelijat eikä sitä kautta tavoiteta tehokkaasti kohderyhmää.
- Opiskelijaterveydenhuolto kutsuu tarkastukseen tai vastaanottaa asiakkaan ajanvarauksen tai yhteydenoton
- Terveydenhoitaja esittelee elintapaohjauspalvelua ja suosittelee sitä kohderyhmään kuuluville opiskelijoille
- Terveydenhoitaja antaa ohjeet ja/tai yhteystiedot ajan varaamiseen. Tietosuojaseloste nähtäville ja asiakkaalta lupa henkilötietojen keräämiseen
- Ohjaaja ottaa yhteyttä ensi kertaa
  - Kertaa palvelun sisällön tiiviisti, virittää innostunutta ja luottamuksellista tunnelmaa osallistujille
- Psykologiseen tutkimukseen pohjaavan arvo- ja hyväksyntäpohjaisen menetelmän käyttö on suositeltavaa vaikuttavaan liikuntakäyttäytymisen muutokseen ja henkiseen hyvinvointiin tähtäävässä palvelussa
  - Opaskirja: Kohti muutosta - Arvo- ja hyväksyntäpohjainen lähestymistapa liikunnan ja terveyden edistämisessä (Kangasniemi & Kauravaara 2016)
  - Luotettavan ilmapiirin luominen, lähestymistavan ja prosessin esittely, osallistujien tuntemusten ja toiveiden kuulostelu
- Ohjaaja ohjaa tapaamisen sujuvaa etenemistä ja edistää vuorovaikutusta
- Luotettavan ilmapiirin luominen, harjoitteiden ohjaaminen & aktiivisena kuuntelijana ja ihmettelijänä toimiminen
- Ohjaaja ohjaa tapaamisen sujuvaa etenemistä ja edistää vuorovaikutusta
- Luotettavan ilmapiirin luominen, harjoitteiden ohjaaminen & aktiivisena kuuntelijana ja ihmettelijänä toimiminen
  - Loppupuolella ohjaaja voi alkaa jakaa tietoa, ohjeita ja ohjelmia elintapoihin liittyen, jos asiakas motivoitunut.
- Seurantakyselyn lähetys asiakkaille
  - LOMAKKEEN LAADINNASSA HYÖDYNNETTY MOTIVOIVAN HAASTATTELUN KEINOJA
  - VASTAAMISEEN KANNUSTAMINEN PALKINNON AVULLA

Customer
**Asiakkaalle näkyvän raja**

- Asiakkaalle näkyvän raja
- Asiakkaalle näkyvän raja
- Asiakkaalle näkyvän raja
- Asiakkaalle näkyvän raja
- Asiakkaalle näkyvän raja

Backstage
**Palveluntarjoajan teot asiakkaan näkymättömissä**

- Markkinoinnin suunnittelu ja toteuttaminen
- Kohderyhmään kuuluvien opiskelijoiden seulominen sähköisen terveyskyselyn perusteella
- Terveydenhoitaja seuloo kohderyhmään kuuluvia
- Palvelun ajanvarausjärjestelmän tai puhelinpalvelun ylläpito ja seuranta
- Tapaamistietojen kirjaaminen järjestelmään, valmistautuminen seuraaviin tapaamisiin
- Tapaamistietojen kirjaaminen järjestelmään, valmistautuminen seuraaviin tapaamisiin
- Tapaamistietojen kirjaaminen järjestelmään, valmistautuminen seuraaviin tapaamisiin
- Palautekyselyjen analysointi ja arviointikeskustelut ohjaajien kanssa
- Arviointi- ja kehittämistoimenpiteeet palvelun päätyttyä

Backstage
**Tukiprosessit**

LISÄTIETOJA

- Palvelun perehdyttäminen ja toimijoiden välisen yhteistyön ylläpito
  - Keskeisinä toimijoina esim. liikuntapalvelut, terveydenhuolto, psykologit, papit, opinto-ohjaajat ja opiskelija- tai ylioppilaskunta
- Terveydenhuollon kutsu- ja ajanvarausjärjestelmä
- Ohjaajien perehtyminen HOT-ohjaustapaan liikuntaneuvonnassa ja muussa elintapaohjauksessa
  - Opaskirja: Kohti muutosta - Arvo- ja hyväksyntäpohjainen lähestymistavan liikunnan ja terveyden edistämisessä (Kangasniemi & Kauravaara 2016)
- Palvelun hallinnoijan ja ohjaajien välinen jatkuva yhteydenpito
  - Ohjaajien ja esihenkilön välinen WhatsApp-ryhmä, palaverit
- Palvelun hallinnoijan ja ohjaajien välinen jatkuva yhteydenpito
  - Ohjaajien ja esihenkilön välinen WhatsApp-ryhmä, palaverit

Customer
**Huomioita, pohdittavaa tai kysymyksiä...**

- Toimiiko liikuntatoimi palvelun omistajana?
- Monialaisen yhteistyön koordinointi käytännössä: opiskelijahyvinvointiryhmässä läsnäolo, palvelun esillä pitäminen. Mitä muita olemassaolevia rakenteita voisi hyödyntää?
- Kaikki pilottiin osallistuneet olivat valmiita maksamaan palvelusta vähintään 20 €. 58 % heistä oli valmis maksamaan 80 € tai enemmän.
- Päätös palveluun hakeutumisesta voi tapahtua joko vastaanotolla tai siellä saadun ajanvarauslinkin avulla jälkikäteen. Huom. Ajanvaraus omalla ajalla jää helposti tekemättä. Notifikaatio-mahdollisuus estämään unohdus?
- Pilotin asiakkaat kokivat mieluisimmiksi viestintätavoiksi WhatsAppin ja sähköpostin. Ohjaajat kokivat, että sähköpostilla opiskelijoita tavoitti heikosti.
- Tapaamistiheys alussa suurempi (joka toinen viikko) ja lopussa harvemmin

Customer
**Seuranta**

Customer
**Arviointi**

Development
**Kehitysideat**

Service Blueprint Template - From Template | 10.1.2020 | Powered by Custellence