

Kiinteistönhoidon esihenkilöiden luonnon monimuotoisuus -koulutukset



Euroopan unionin
osarahoittama

E k o k u m p p a n i t O y



Sisällys

- Muuttuva asiakastarve ja tilaajan uudet odotukset Sivu 3
 - LUMO ja terveys Sivu 7
 - Asiakkaiden toiveet ja asenteet muutoksessa Sivu 12
 - Muutoskyvykkyys ja palvelumuotoilu Sivu 19
 - Uutta toimintatapaa ajamassa, uuden idean myyntiä Sivu 30
 - Yhteenveto ja lopuksi Sivu 34



2. Muuttuva asiakastarve ja tilaajan uudet odotukset

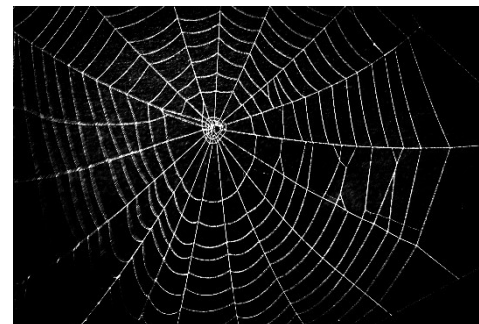


Euroopan unionin
osarahoittama



Yhteenvetona luonnon monimuotoisuus keskiöityy yhteiskunnassa

- Kiinteistönhoidon toimintaympäristö on merkittävässä muutoksessa, osana yhteiskuntaa.
- Luonnon monimuotoisuus turvattavana ja edistettävänä ilmiönä tunnistetaan yhä laajemmin.
- Luonnon monimuotoisuus -teeman voidaan nähdä seuraavan yhteiskunnan läpäisevänä keskustelun, linjausten ja toimenpiteiden megatrendinä ilmastonmuutos-teemaa ja kasvihuonekaasujen hillintää muutaman vuoden jäljessä.
- Luonnon monimuotoisuus valuu strategioiden, periaatelinjausten ja muiden arvopainotusten kautta suunnitteluun ja konkreettisiin toimenpiteisiin sekä kaupunkimaisilla että maaseutumaisilla alueilla.
- Konkreettista esimerkkiä:
 - Kaupunkien ja maankäytön suunnittelussa tunnistetaan yhä vahvemmin luontoarvojen merkitys. Karkeammasta viherkertoimesta mennään kohti laadullista lumoarvojen laskentaa (kts. Mm. ARVO-hankkeen päätöstilaisuuden kooste: <https://figbc.fi/kaupunkivihrean-seminaari-viherrakenteen-arvo-ja-suunnittelun-lahtokohdat>)



Sukupolvelta
toiselle.



ekokumppanit.fi

Kuvat: M365 kuvapankki.

Ihmiset ovat nykyään yhä valveutuneempia ympäristökysymyksistä ja odottavat yrityksiltä vastuullista toimintaa

- **Ympäristötietoisuus:** Monet asiakkaat arvostavat yrityksiä, jotka jakavat heidän ympäristötietoisuutensa. Kun kiinteistöhuolto osoittaa sitoutumistaan luonnon monimuotoisuuden suojelemiseen, se voi synnyttää positiivisia mielikuvia ja lisätä asiakkaan luottamusta.
- **Pitkäaikaiset suhteet:** Asiakkaat, jotka jakavat samoja arvoja kuin yritys, ovat todennäköisesti sitoutuneempia ja pysyvämpiä asiakkaita. Kestävät käytännöt voivat olla keskeinen tekijä, kun asiakas valitsee jatkossakin tietyn kiinteistöhuoltoyrityksen.
- **Positiivinen maine:** Yritys, joka ottaa vastuullisuuden vakavasti, voi rakentaa positiivista mainetta. Tämä voi johtaa suusanallisen markkinoinnin ja suotuisien suositusten leviämiseen, mikä puolestaan houkuttelee uusia asiakkaita.
- **Yhteistyömahdollisuudet:** Yritysten, jotka noudattavat kestäviä käytäntöjä, on helpompi muodostaa yhteistyösuhteita muiden ympäristötietoisten organisaatioiden kanssa. Näiden kumppanuuksien avulla voidaan luoda uusia mahdollisuuksia ja vahvistaa liiketoimintaa.
- **Asiakastyytyväisyys** on keskeinen osa liiketoiminnan menestystä, ja luonnon monimuotoisuuden huomioiminen voi olla tehokas keino luoda positiivisia asiakaskokemuksia.
- **Viestimällä avoimesti** ja selkeästi sitoutumisesta luonnon monimuotoisuuteen voit vahvistaa asiakassuhteita ja varmistaa, että yrityksesi pysyy kilpailukykyisenä kestävä kehityksen aikakaudella."



Kuva: OpenART-tekoäly.

Sukupolvelta
toiselle.

ekokumppanit.fi

Kauneus on katsojan silmässä

Mikä on kestävää ja hyvinvointia lisäävää?

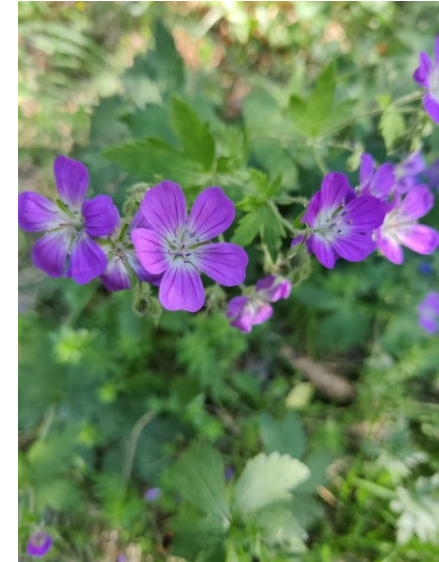
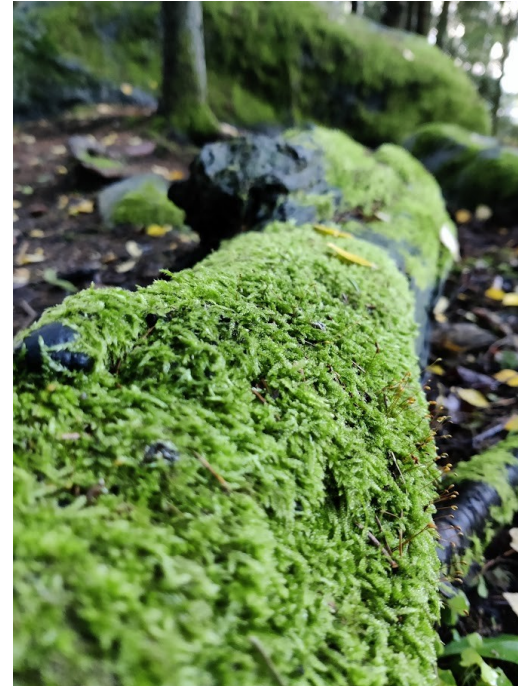
Joskus asiakas tahtoo vasemmanpuolista, vaikka kestävässä mielessä oikeanpuoleinen tukisi hyvinvointia paremmin.



Kuva: O365 kuvapankki.



Kuvat: Jesper Uunila.



LUMOA kiinteistöhoitoon -hanke



Lumo ja terveys



Euroopan unionin
osarahoittama



Luonnon terveyshyödyistä 1

Luonnolla on paljon sekä henkistä että fyysistä terveyttä ja hyvinvointia lisäävää kykyä.

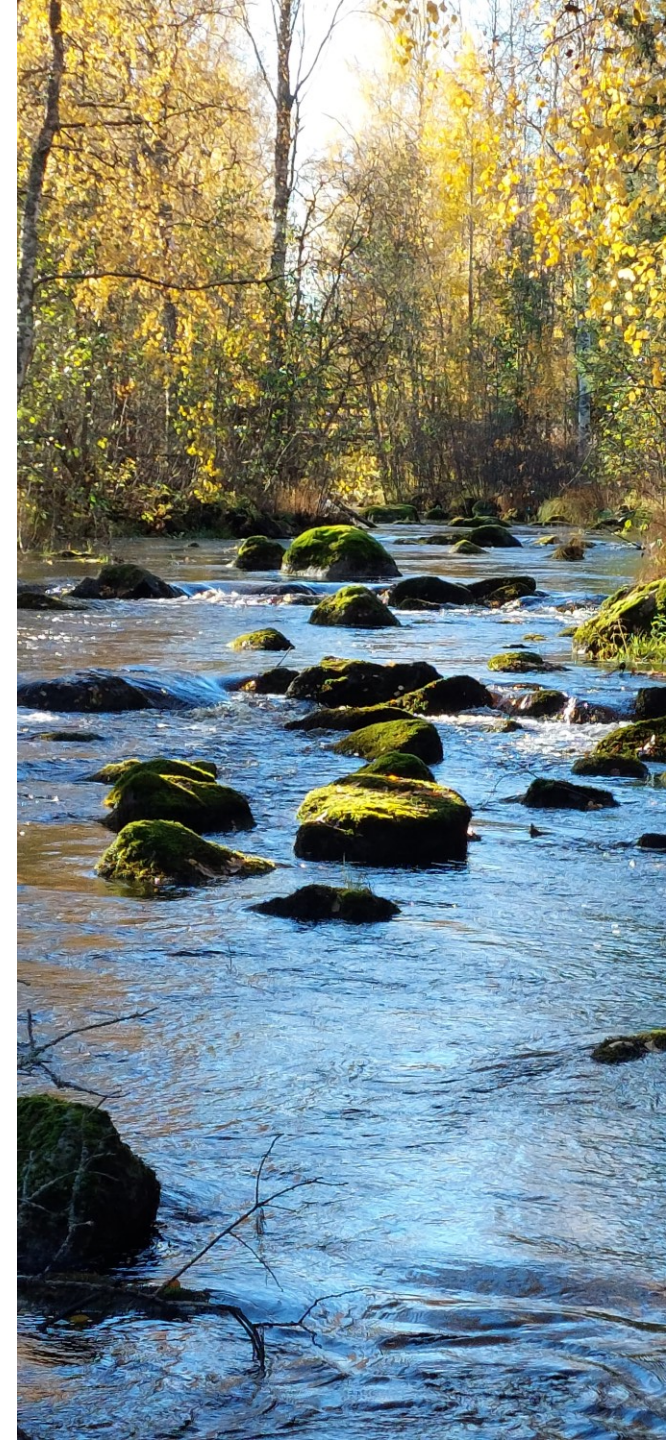
[Kaupunkiviljely saattaa edistää terveyttä - koehenkilöt hyötyivät immuuniterveyttä vahvistavasta mikrobialtistuksesta | Helsingin yliopisto \(helsinki.fi\)](#)

"- Tutkimuksen tulokset ovat merkittäviä, koska immuunivälitteiset sairaudet, kuten allergiat, astma ja autoimmuunisairaudet, ovat lisääntyneet huomasti kaupungistumisen myötä ja aiheuttavat suuria hoitokustannuksia. Elämme kaupungeissa liian "puhtaasti", sanoo Saarenpää."

"- Tiedämme, että kaupungistuminen johtaa mikrobialtistuksen vähenemiseen, kehon mikrobiston muuttumiseen ja immuunivälitteisten sairauksien riskin kasvuun. Tämä on ensimmäinen kerta, kun voimme osoittaa, että ihmisille mielekkäällä ja luontaisella aktiviteetilla voidaan lisätä terveiden aikuisten kehon mikrobiston monimuotoisuutta ja samalla vaikuttaa puolustusjärjestelmän toimintaan sitä tasapainottavasti."

*"- Tutkimukseni korostaa oman terveytemme riippuvuutta luonnon ja erityisesti maaperän monimuotoisuudesta. Olemme yksi laji muiden joukossa ja terveytemme on riippuvainen muiden lajien kirjosta. **Ideaalitalanteessa kaupungeissakin olisi niin paljon monimuotoista lähiluontoa, ettei terveyttä edistävää mikrobialtistusta tarvitsisi hakea sitä varten kehitellyistä tuotteista, summaa Saarenpää."***

Luontokosketus → Hyvinvointia keholle ja sen mikrobien tilalle



Luonnon terveyshyödyistä 2

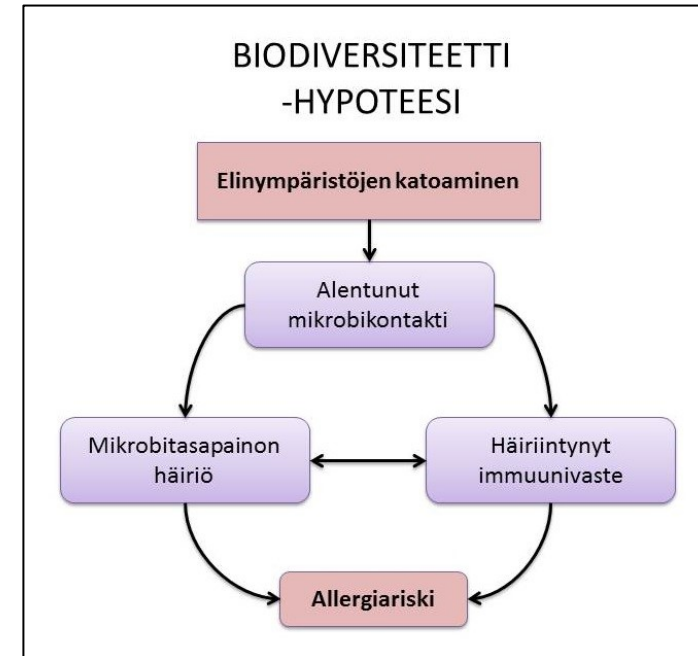
Luonnolla on paljon sekä henkistä että fyysistä terveyttä ja hyvinvointia lisäävää kykyä.

- **Immuunipuolustus ja mikrobistot:** Kosketus luontoon hyödyttää ihmisen mikrobistoja, vahvistaa immuunipuolustusta ja siten suojaa sairauksilta.
 - *Biodiversiteettihypoteesi* perustuu havaintoon, että kaksi vallitsevaa trendiä, luonnon monimuotoisuuden häviäminen ja tulehdusperäisten sairauksien lisääntyminen linkittyvät toisiinsa.
- **Ulkoilu ja liikunta:** Luontoympäristöt lisäävät usein viihtyvyyttä; luontoon on mukava lähteä ja siellä saa liikuntaa. Näyttöpäätte-digiajassa istuminen, syrjäytyminen sekä ulkoilun ja liikunnan puute lisäävät erityisiä kansanterveydellisiä ongelmia.

→ Kasvavat sotemenot, ikääntyminen, työssäjaksaminen jne.



Kuvat: O365 kuvapankki.



Kuva: Suvi V - von Hertzen L, Hanski I, Haahela T (2011) Natural immunity: biodiversity loss and inflammatory diseases are two global megatrends that might be related. EMBO Rep 12: 1089–1093. doi:10.1038/embo.2011.195, CC BY-SA 3.0, <https://fi.wikipedia.org/w/index.php?curid=1411388>

Luonnon terveystyöväistä 3

Luonnolla on paljon sekä henkistä että fyysistä tervettä ja hyvinvointia lisäävää kykyä.

- **Suojaa sään ääri-ilmiöiltä ja saasteilta:** Puut voivat suojata auringonpaahteelta ja lämpösaarekeilmiöltä viilentämällä ja puhdistamalla ilmaa.
 - Ilmastonmuutoksen lisääntyvien vaikutusten kannalta erityisen tärkeä asia.
- **Vähentynyt stressi:** Luontokosketus voi auttaa pysähtymään hetkeen tai tuntemaan syventynyttä yhteyttä ympäröivään maailmaan – positiivista nähtävää ja koettavaa. (Esim. lintubongaus ja lajien opettelu, luupilla lähelle tarkastelu.)
 - Mielenterveyskriisin ja -jonojen taklaamisessa **3-30-300 -periaate**
 - Jo noin 15–20 minuutin luonnossa oleskelu auttaa laskemaan verenpainetta. Tämän vaikutuksen saa esimerkiksi kävelemällä metsässä tai rauhallisessa puistoymäristössä.
- **Sosiaalinen hyvinvointi lisääntyy:** Luontoympäristö vaikuttaa positiivisesti vuorovaikutukseen.
 - Luonnon avulla suhde omaan itseen ja muihin ihmisiin koetaan myönteisemmäksi. Myös erilaisten ryhmien välinen kanssakäyminen helpottuu.



Kuvat: O365 Kuvapankki.

3-30-300 -periaate: Jokaisen asunnon ikkunasta tulisi näkyä vähintään kolme isoa puuta, asuinalueiden latvuspeittävyys tulisi olla vähintään 30 % ja jokaisesta asunnosta olisi enintään 300 metrin matka lähimmälle viheralueelle. Tämä periaate on osa laajempia tavoitteita kaupunkien viherrakentamisessa.

Aiheesta lisää:

- [Elimistön puolustus pitää kouluttaa - Tiede | HS.fi](#)
- [Luonnosta mielenterveyttä, kuntoa ja elämänlaatua – Terveyskirjasto](#)
- [Green Care Finland \(gcfinland.fi\)](#)
- [Luonto ja terveys – Sitra](#)
- [Miten luonto vaikuttaa hyvinvointiin? | Mielenterveystalo.fi](#)
- [Luonnon monimuotoisuus ja ihmisen terveys kulkevat käsi kädessä - THL-blogi](#)



Kuvat: OpenArt-tekoäly.



Sukupolvelta
toiselle.



ekokumppanit.fi

Asiakkaiden toiveet ja asenteet muutoksessa



Euroopan unionin
osarahoittama



Viheralueet koetaan hyvinvoinnille tärkeiksi



Asenteet muutoksessa hallitun hoitamattomuuden hyväksi

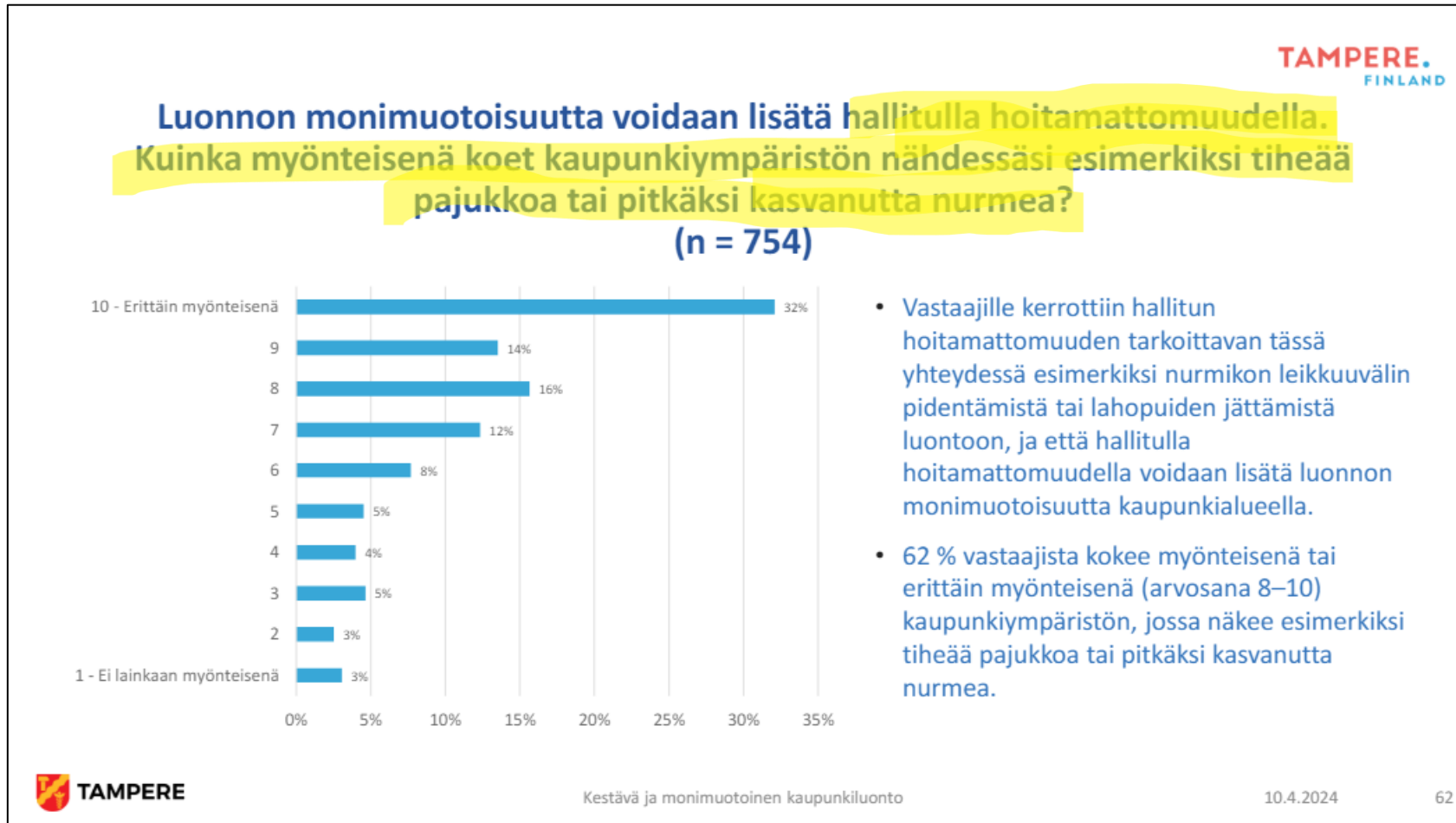


Sukupolvelta toiselle.



ekokumppanit.fi

Kuvat Jesper Uunila.



Tampereen viheralueohjelman asukaskyselyn tuloksia (2023)

https://www.tampere.fi/sites/default/files/2024-04/viheralueohjelman_asukaskyselyn_koonti_0.pdf

Asenteet muutoksessa: mikä on epäsiistiä?



PERINTEINEN SIISTEYSKÄSITYS "TIPTOP =
SIISTIÄ = HYVÄÄ"
oli kyse luonnosta tai infrasta.



Tieto,
osaaminen ja
asenteet
päivittyneet ja
päivittyvät.

Siistin ja
epäsiistin
käsitteet
uudistuvat.

Entinen
epäsiisti
erkaantuu
kahteen
polkuun, joista
toinen onkin
uuden tiedon ja
katsonta-
kannan
perusteella
hyvä, ja toinen
jatkaa
huonona.



Luonnollinen
"kaos",
monipuolisesti
rönsyilevät kasvit

Lahopuu,
moni-
puolisempi
vihertila

Hoitamaton
joka hyväksi
luonnolle

Roskat,
luontoon
kuulumaton

Käyttöä haittaava
korjausvelka

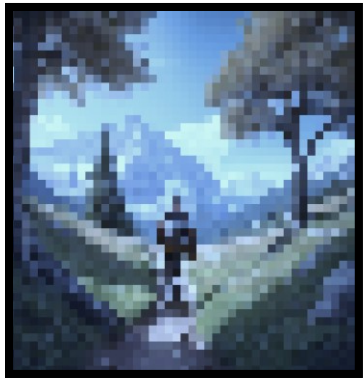
Halvalla tai huolimattomasti
tehty ihmisen rakentama infra,
ylisiistiminen luonnon kärsiessä



Kuva tarkentuu, tilaus ja toiveet murroksessa

Tutkittu tieto ja käytännöt kehittyvät modernissa yhteiskunnassa

- Nähdään entistä laajemmin, monisyisemmin ja tarkemmin yksityiskohtia asioissa
- Ja osataan toivoa niitä
- Osin kulttuurin kehitys ja osin sukupolvimuutos



Sukupolvelta
toiselle.



ekokumppanit.fi

Välinpitämättömyyden käsite murroksessa

- **Aiemmin ja menneisydessä:**

- Siistimätön viheralue → Alue ei hoidossa, kertoo välinpitämättömyydestä

- **Nyt ja tulevaisuudessa:**

- Ylisiistitty viheralue → Alueen luontoarvoja ei tunnistettu tai niille parasta ratkaisua haettu, alkaa kertoamaan päinvastoin välinpitämättömyydestä?

- **Hallittu hoitamattomuus**
- **Tahtotilojen yhteensovitukset**
- **Määrällisestä hoidosta laadullisempaan**
- **Viestintä: mitä alueella tapahtuu?**



Sukupolvelta
toiselle.



ekokumppanit.fi

Intressien yhteensovitusta

Mitäköhän naapurit ajattelee, kun tämä nurmikko on kasvanut näin pitkäksi, kyllä on häpeä...



Nyt tuosta raivattiin tuo pusikko, niin kuningaskalastaja ei voi enää levähtää tuossa pariin vuoteen, kyllä on häpeä...

- Yhteismitallisia vai eri selkänöjillä olevia perusteluja?
- Rusakko ei (todennäköisesti) ajattele näin, vaan pitää siitä, että elinympäristö ruokaa ja suojaa. Ihminen voi ja joutuu kuitenkin arvottamaan laajemmin, mitä maankäytön valintoja tekee.



Sukupolvelta toiselle.



ekokumppanit.fi

LUMOA kiinteistöhoitoon -hanke



Muutoskyvykkyys ja palvelumuotoilu



Euroopan unionin
osarahoittama



Muutoskyvykkyys

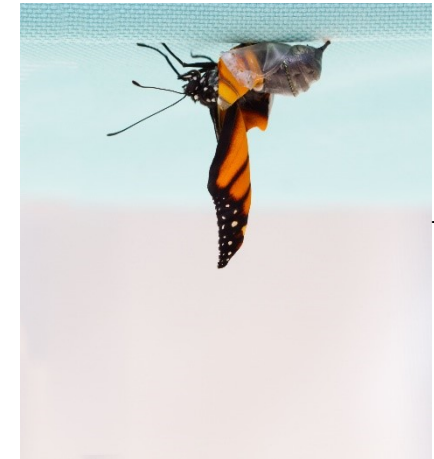
Muutoskyvykkyys viittaa organisaation tai yksilön kykyyn sopeutua ja reagoida muutokseen tehokkaasti ja joustavasti. Se kuvaa kykyä havaita muutostarpeet, omaksua uusia ajattelu- ja toimintatapoja sekä sopeutua muuttuviin olosuhteisiin.

Muutoskyvykkyyteen sisältyy useita osatekijöitä, kuten:

- **Joustavuus:** Kyky mukautua nopeasti ja tehokkaasti muuttuviin tilanteisiin ja vaatimuksiin.
- **Oppiminen:** Halu ja kyky omaksua uutta tietoa, taitoja ja näkökulmia muutoksen edellyttämissä tilanteissa.
- **Innovaatio:** Kyky kehittää uusia ideoita, ratkaisuja ja lähestymistapoja vastaamaan muuttuvia tarpeita ja haasteita.
- **Johtajuus:** Kyky ohjata ja inspiroida muita muutoksen läpiviennissä sekä tarvittaessa ottaa vastaan uusia rooleja ja vastuita.
- **Yhteistyö:** Kyky toimia yhdessä muiden kanssa muutoksen saavuttamiseksi, jakamalla tietoa ja resursseja sekä tukemalla toisiaan.

Muutoskyvykkyys on tärkeä kilpailuetu nykypäivän nopeasti muuttuvassa maailmassa, jossa yritykset ja yksilöt kohtaavat jatkuvia haasteita ja mahdollisuuksia. **Organisaatiot ja yksilöt, jotka ovat muutoskykyisiä, ovat paremmassa asemassa menestymään ja sopeutumaan muuttuviin olosuhteisiin ja vaatimuksiin.**

Ihmisillä on iso kyky sopeutua muutokseen – käytetään sitä suojelemaan niitä lajeja, joilla tätä kykyä ei ole – ja samalla suojelemme itseämme.



Kuvat: M365 kuvapankki.



Muutoskyvykkyys

Miten toimintaa saadaan vietyä muutoksen suuntaan:

- 🗨️ **Viesti selkeästi:** Muutostilanteessa on tärkeää viestiä selkeästi ja avoimesti. Selkeä viestintä auttaa henkilöstöä ymmärtämään muutoksen syyn ja tavoitteet. Tämä auttaa myös henkilöstöä sopeutumaan muutokseen nopeammin.
- 🧑🎓 **Kouluta henkilöstöä:** Koulutus on tärkeä osa muutoksen hallintaa. Koulutus auttaa henkilöstöä ymmärtämään muutoksen syyn ja tavoitteet. Se auttaa myös henkilöstöä sopeutumaan uusiin työtapoihin ja -prosesseihin.
- 📋 **Kehitä toimintamalleja:** Toimintamallien kehittäminen auttaa yritystäsi sopeutumaan muutokseen nopeammin. Selkeät toimintamallit auttavat henkilöstöä ymmärtämään, miten uudet työprosessit toimivat.
- 👍 **Kannusta henkilöstöä:** Henkilöstön kannustaminen on tärkeä osa muutoksen hallintaa. Kannustaminen auttaa henkilöstöä sopeutumaan muutokseen nopeammin ja motivoi heitä tekemään parhaansa.

Miten kannustaa asenteita lumomyönteiseksi teidän yksikössänne?



Kuvat: M365 kuvapankki.

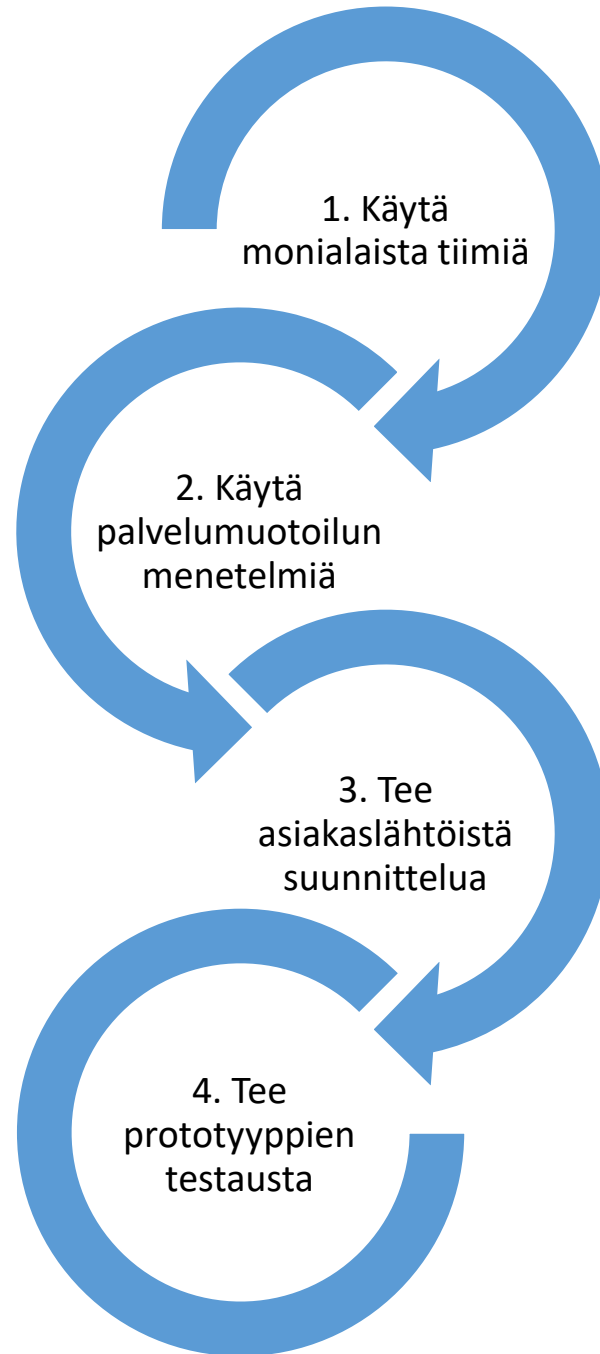


Palvelumuotoilu

2. Palvelumuotoilun menetelmät auttavat sinua kehittämään palveluitasi asiakaslähtöisesti. Menetelmät auttavat sinua ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja kehittämään palveluitasi vastaamaan näitä tarpeita.



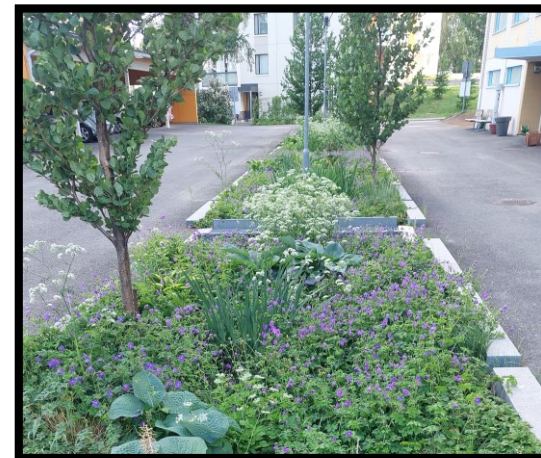
4. Prototyyppien testaus auttaa sinua ymmärtämään, miten asiakkaat käyttävät palveluitasi. Tämä auttaa sinua kehittämään palveluitasi vastaamaan asiakkaiden tarpeita.



1. Monialainen tiimi auttaa sinua kehittämään palveluitasi monipuolisesti. Tiimi voi koostua esimerkiksi kiinteistöhuollon ammattilaisista, asiakaspalvelijoista ja palvelumuotoilun asiantuntijoista.

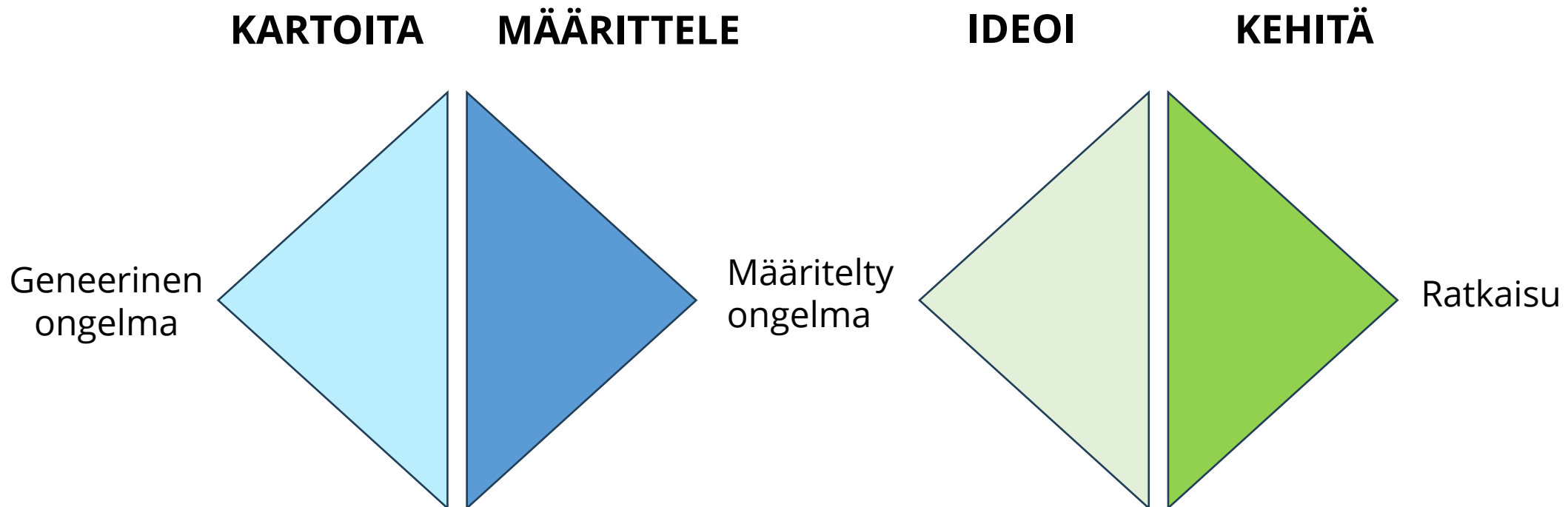


3. Asiakaslähtöinen suunnittelu auttaa sinua ymmärtämään asiakkaitasi paremmin. Tämä auttaa sinua kehittämään palveluitasi vastaamaan asiakkaiden tarpeita.



PALVELUMUOTOILUPROSESSI

”Tuplatimantti”

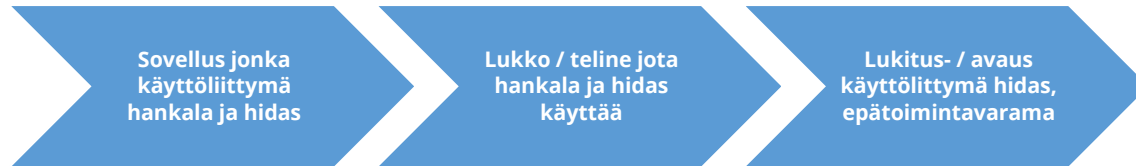


Mukaillen: <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

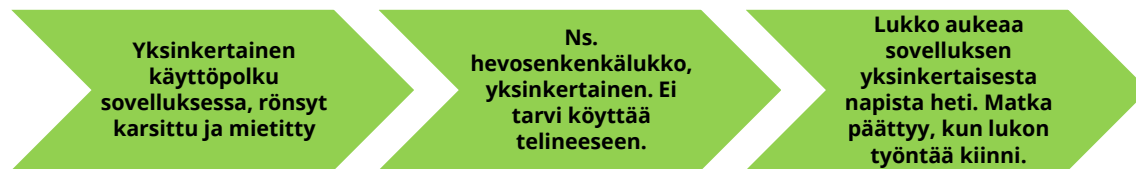
Katso pikaopas: <https://www.arter.fi/app/uploads/2020/06/Palvelumuotoilun-pikaopas-6-2020-Arter-Oy.pdf>

Esimerkki palvelumuotoilusta: Tampereen kaupunkipyörät

- Tavoitteena saada ihmisiä omaksumaan uusi tapa eli muuttamaan käytöstään: kaupunkipyörien käyttö esim. autoilun sijasta (terveys-, ympäristö-, taloudelliset jne. taustatavoitteet)
- Pullonkaulana palvelun käytettävyydessä lukkojen toimivuus
 - Kerätty palautetta (palautekanava)
 - Hahmotettu ongelmat palvelupolulla ja tavoitteellisempi tila (luettu palautteet ja mietitty prosessi läpi, miten voisi parantaa)
 - Tehty toimenpiteet palvelumuotoillumman palvelun eteen (uusi selkeä äppi, toimivampi lukko, jota mukavampi ja nopeampi käyttää)



Kuluu paljon aikaa "säätämiseen". Pelottaa onnistuuko maksu / varauksen päättö onnistuneesti. Pitää tietää paljon "kikkoja". Epävarmuus saako matkaa ollenkaan tehtyä, toimiiko sovellus/pyörä.
-> Käyttökokemus herättää huonoja fiiliksiä.



Epävarmuuden ja minuuttien käyttöön sijasta yksinkertainen ja nopea käyttöä.



Kuva: Tampereen seudun joukkoliikenne, Nyssé.



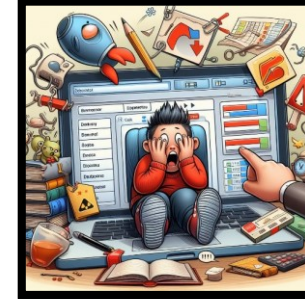
Sukupolvelta toiselle.



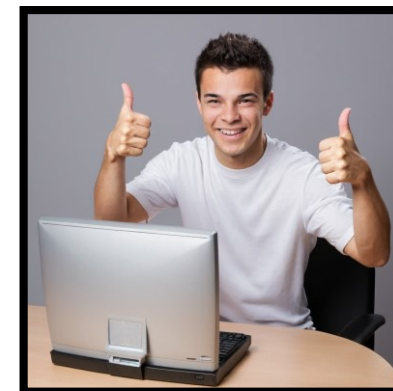
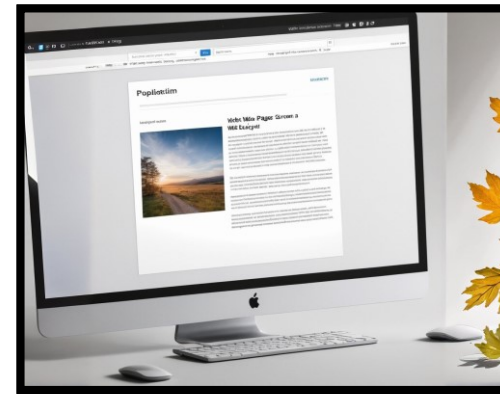
ekokumppanit.fi

Esimerkkiä palvelumuotoilusta: Tietojärjestelmät

- Yksi tuttu palvelumuotoilun tai sen tarpeen ympäristö on tietojärjestelmien kenttä.
- Huono järjestelmä kuormittaa sekä käyttäjiä että opastajia.
- Mieluummin usein olisi kannattanut tehdä kerralla hyvä ja selkeä palvelu, jota ihminen osaa itse intuitiivisesti käyttää pienilläkin tietoteknisillä taidoilla, kuin tehdä vähäisellä suunnittelulla sekava kokonaisuus, jonka opastuskoulutuksiin, käytön helpdesk-tukeen jne. tarvitsee sitten käyttää aikaa, rahaa ja hermoja. (Esim. google)
- Palvelupolun läpikäynti! Yleisimmin tallatut polut yksinkertaisemmiksi, harvinaisemmat piiloon
 - Samoin kuin asunnossa päivittäin tarvittavat ruokailuvälineet tms. ovat helposti saatavilla ja harvinaisemmat tavarat kuten vieraspatjat säilytetään varastotiloissa tai kaappien perukoilla poissa arjen tieltä.
- Periaatteet sovellettavissa kaikkeen tekemiseen, ei pelkästään digimaailmaan!



shyt



Sukupolvelta
toiselle.



ekokumppanit.fi

Muita palvelumuotoilun esimerkkejä

- **Pankkipalvelut:** Pankkialalla palvelumuotoilu voi tarkoittaa esimerkiksi asiakaskokemuksen parantamista verkkopankin käytettävyyden parantamisella tai mobiilisovelluksen kehittämisellä. Tämä voi sisältää käyttäjäkeskeisen suunnittelun, joka huomioi asiakkaiden tarpeet ja mieltymykset, sekä palautteen keräämisen ja jatkuvaan parantamiseen perustuvan lähestymistavan.
- **Terveydenhuolto:** Palvelumuotoilua terveydenhuollossa voidaan soveltaa esimerkiksi potilaiden hoitokokemuksen parantamiseen. Tämä voi sisältää prosessien virtaviivaistamista, kuten ajanvarausten tekemisen helpottamista, odotusaikojen lyhentämistä tai viestinnän tehostamista potilaiden ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä.
- **Vähittäiskauppa:** Vähittäiskaupan alalla palvelumuotoilua voidaan käyttää asiakaskokemuksen parantamiseen sekä fyysisissä että verkkokaupoissa. Tämä voi sisältää esimerkiksi myymälä-layoutin suunnittelua asiakasvirtojen optimoimiseksi, henkilökohtaisen palvelun tarjoamista asiakkaille sekä verkkosivuston tai sovelluksen käyttökokemuksen parantamista.
- **Matkailu- ja hotellipalvelut:** Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää matkailualalla asiakkaiden matkakokemuksen parantamiseen. Tämä voi sisältää esimerkiksi matkakohteen valinta- ja varausprosessin helpottamista, asiakaspalvelun tarjoamista matkan aikana sekä hotellihuoneiden tai muiden majoituspalveluiden suunnittelua ja tarjoamista asiakaslähtöisesti.



Kuvat: Copilot tekoäly

Sukupolvelta
toiselle.

ekokumppanit.fi

Äh!-hetkistä avaimia hyviin tuloksiin

- Normaalisti syyt, miksi jokin asia ei toimi tai kannata, "Äh!-hetket" ovat melko inhottavia.
- Palvelumuotoilussa ne ovat kuitenkin aarteita, joiden avulla tunnistetaan ne kohdat, joissa tulee toimia toisin.
- Jotta saadaan kyseessä olevan homman epämääräinen huonous käännettyä ratkaisujen avulla onnistuvaksi ja laadukkaaksi.



"Tätä asiaa A ei kannata tehdä, koska asiakas tai tilaaja hämmentyy tässä kohti."

"Tehdään siinä kohti näin tavalla B, niin ei hämmenny."

"No nyt sitä ongelmaa ei enää ole."



Sukupolvelta
toiselle.



ekokumppanit.fi

Millaisia asioita voisi tehdä fiksumminkin?

Palvelumuotoilun soveltaminen luonnon huomioivassa kiinteistönhoidossa?

1. Kuuntele asiakasta/asukasta/käyttäjää (Kyselyt, Keskustelut, Kohtaamiset)
2. Palvelupolun käyminen ajatusleikkinä, harjoitusnäytelmänä läpi asiakkaan/käyttäjän tmv. osapuolen näkökulmasta.
 - "Nyt se tilan käyttäjä tulee tähän ja katsoo tuota hiekkakenttää, siinä ei oo mitään kylttiä joten se joko on erityisasiantuntija kiinteistöjen hiekkakentissä (epätodennäköisempää) tai maallikko (todennäköisempää), joten se ajattelee että toikin tohon vaan jätetty". Mutta jos siinä olisi kyltti... Mutta jos kyltistä puuttuu oleellinen tieto..." jne.
 - "Jos tilaaja menee tuonne nettisivuille ja haluaa tämän... Sitten se tössää tähän... Tässä kohti se ei näe mitään konkreettista esimerkkiä... Tässä kohti se kyllästyy... Tässä kohti sillä on hirveä kynnyks ottaa yhteyttä, koska joutuu tekemään sen suhteellisen hankalasti..."
3. Toteuta pieni kokeilu ja kerää kokemustietoa
4. Viilaa kokemustiedon perusteella ja muodosta räätälöity toimintamalli

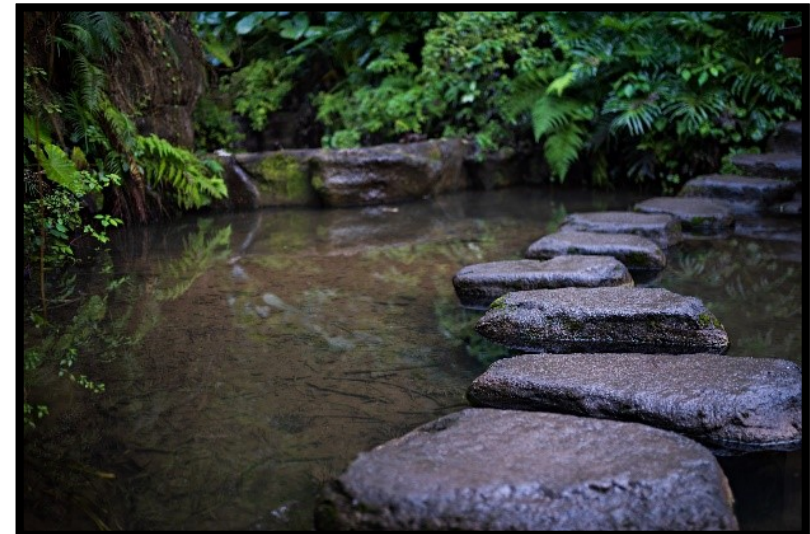
Palvelupolkuesimerkki:



Millainen suunniteltu palvelu on käyttäjän/tilaajan/asiakkaan – tai miksei vaikka työntekijänkin näkökulmasta. Mitkä ovat tuskaiset, hitaat tai epävarmat kohdat. Voiko ne ylittää?



Sama homma, mutta mietitty osavaiheissa ne aikaa vievät, ärsyttävät, haasteelliset kohdat ja ratkottu etukäteen esim. yksinkertaistamalla.



Muutoskyvykkyys ja palvelumuotoilu, yhteenveto

1. Plan good vs. fail fast – Paradoksi
 - Suunnittele kymmenen kertaa ja tee sitten kerran kunnolla vai kokeile kymmenen kertaa ja opi jokaisesta kokeilusta? (Esim. Villivyöhyke Ry:n niityt)
2. Asiakslähtöisyys vai asiakaskeskeisyys
 - Voiko luontoa pitää asiakkaana, sidosryhmänä?
3. Kun säilyttää uteliaisuuden ja kiinnostuksen ongelmaa kohtaan ja salapoliisin tavoin katsoo asiaa monesta vinkkelistä ja selvittää tarkoin ongelman juurisyyt
 - → Oikeat ratkaisut tulevat kuin itsestään.



Kuva: OpenART-tekoäly.

LUMOA kiinteistöhoitoon -hanke



Uutta toimintapaa ajamassa, uuden idean myyntiä

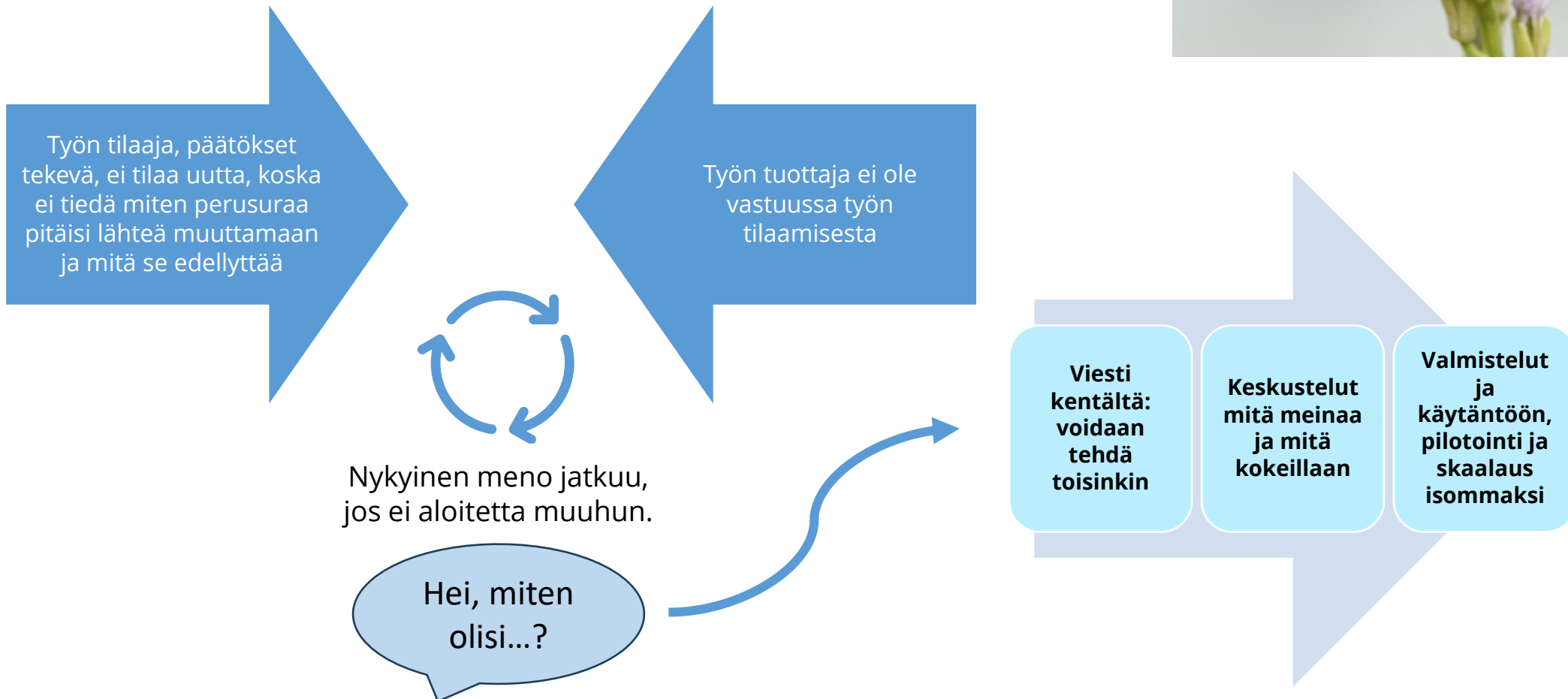


Euroopan unionin
osarahoittama



Uutta toimintatapaa ajamassa

- Kentältä on hyvä tehdä aloitetta, kun arjen reunaehdot ovat siellä tiedossa.



Kuva: O365 kuvapankki.



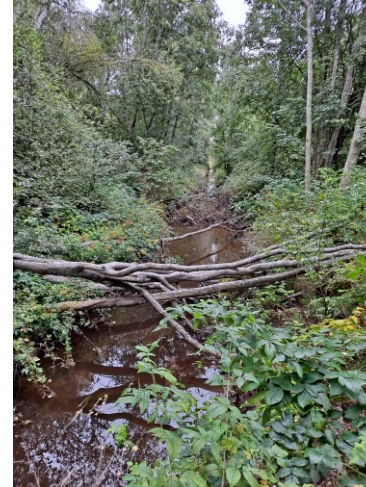
Sukupolvelta toiselle.



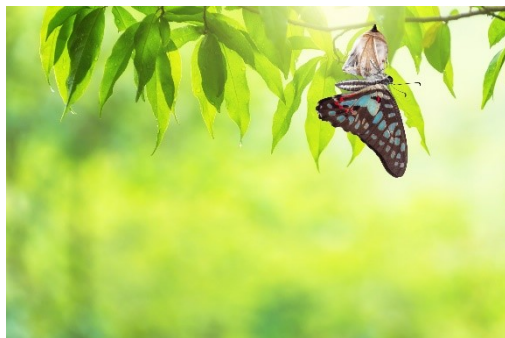
ekokumppanit.fi

Uuden idean myyntiä ”tilaajan oppaalla”

- Keskustelunavauksena voi olla hyvä tehdä lyhyt mutta kattavan ”tilaajan opas” -tyyppinen esite asian myyntiin.
- Pituus ja mittakaava voi määrittyä vähän sen mukaan:
 - Millainen kiinteistönhoidon toimija itse on,
 - Mihin tähtää ja kenen päätä lähtee kääntämään (luottamushenkilö, kiinteistönomistaja, organisaation edustaja).
- Varsinaisen oppaan sijasta voi olla vaikka myyntipuheen tai sähköpostin runko – jotain hyvä kuitenkin hahmotella.
- Seuraavalla sivulla idealistaa tällaisen oman oppaan/myyntirungon tekoon:



Kuvat: Pyy Rinkinen



Kuva: O365 kuvapankki.

**Viesti
kentältä:
voidaan
tehdä
toisinkin**

**Keskustelut
mitä meinaa
ja mitä
kokeillaan**

**Valmistelut
ja
käytäntöön,
pilotointi ja
skaalaus
isommaksi**



Sukupolvelta
toiselle.



ekokumppanit.fi

Uuden idean myyntiä ”tilaajan oppaalla”

Sisältörunkoa pähkinänkuoressa:

1. **Johdattelu:** Tiiviisti mistä luonnon monimuotoisuudessa on kyse ja mistä esitteessä/aloitteessa kyse.
2. **Palvelut:** Mitä toimenpiteitä voitaisiin tehdä (uudella lumo-tavalla)? Konkreettisesti: niittyä, lahoppua, luonnonmukaisempaa nurmikonhoitoa, pönttöjä ja pesäpaikkoja eläimille.
3. **Hyödyt:** Hyödyt luonnolle: pölytystä, lajien suojelua jne. Hyödyt ihmisille viihtyvyyden ja luontokosketuksen lisääntymisen kautta fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen. Yhteisöllisyyden hyödyt jos osallistavia elementtejä. Välittämisen meininkiä ympäristöön. Taloudelliset hyödyt: Jos lumomassa kiinteistönhoidossa kustannukset muodostuvat enemmän laadullisesta työstä (elinympäristöjen turvaaminen luonnolle) ja vähemmän määrällisestä päristelystä bensalaitteilla, kustannukset eivät juuri kasva vaan painopiste siirtyy. Kiinteistön arvo voi viihtyvyyden ja luontovälittämisen vetovoiman myötä nousta.
4. **(Referenssit:** Sitä mukaa kun toimintaa kokeiltu, voi esitellä toteutuneita keissejä kuvineen, onnistumisineen ja palautteineen. Jos ei omaa referenssiä, voi tilanteen mukaan mieltä viittaako muiden toimiin tai käyttääkö muuten suunnitelma-kuvituskuvaa mistä kyse.)
5. **Toimintasuunnitelma:** Miten käytännössä tehdään tiiviisti vaihe vaiheelta. Millaiset ovat aloitustyöt ja miten hoito jatkuu siitä eteenpäin.
6. **Usein kysytyjä kysymyksiä:** Alkuun voi mieltä sellaisia rautalangasta väännettyjä ennakkokysymyksiä, joilla teidata väärät oletamat tai tarjota lisätietoa. Esim. konkreettista kertausta mitä hyötyä jostain toimenpiteestä on tai miten uusi malli vaikuttaa alueen ulkonäköön, paljonko kustannukset ovat suhteessa perinteiseen kiinteistönhoitoon. Jatkossa myynnin tai keskustelujen toistuessa voi lisätä tilaajilta tulleita kysymyksiä joukkoon.
7. **Loppusanat:** Kutsu toimintaan eli rohkaise tilaajia ottamaan yhteyttä ja aloittamaan yhteistyö luonnon monimuotoisuuden edistämiseksi, esim. kysymyksen muodossa. Yhteystiedot alle.

Oheishuomioitavia: Visuaalinen kiinnostavuus, ystävällinen, rehellinen ja konkreettinen ote.



LUMOA kiinteistöhoitoon -hanke



Yhteenvettoa ja lopuksi



Euroopan unionin
osarahoittama



Yhteenveto

- Asiakkaat, asukkaat, ihmiset ovat nykyään yhä valveutuneempia ympäristökysymyksistä ja odottavat yrityksiltä vastuullista toimintaa. Teoilla ja palvelutarjonnalla toimija saa positiivista mainetta. Sen myötä taloudellisia hyötyjä.
- Luonnolla arjen ympäristössä sekä kiinteistöillä että lähiviheralueilla on merkittäviä terveyshyötyjä sekä fyysiselle terveydelle (puolustuskykyä treenaava mikrobialtistus) että mielenterveydelle.
- LUMO-käytäntöihin siirtyminen tarkoittaa muutosta. Onnistuneen muutoksen takaa muutoskyvykyys. Palvelumuotoilulla muutoksen prosessin saa haltuun, ja sitä pystyy johtamaan haluamaansa suuntaan, esimerkiksi asiakkaan näkökulmaan asettumalla ja siitä jatkaen.
- Jos asioiden tapahtumisen edellytyksenä on aloitteen teko, sellaisen voi tehdä esimerkiksi ehdotuksen tai mahdollisuudet läpikäyvällä "tilaajan oppaalla" tai valmistelulla, tilanteeseen sovitetulla LUMOavalla myyntipuheella.



Kuva: OpenART-tekoäly.



Sukupolvelta
toiselle.



ekokumppanit.fi

Päivän lumotekovinkki

- Kokeile: Tunnista luonnonkasveja, kerää niistä siemenet ja istuta paikallislajeista pieni niitty esim. omalle tai kesämökin takapihalle.
- Inspiraatioksi esimerkiksi Villi vyöhyke -yhdistyksen [luentodiat "Luonnonkasvien keruu ja käyttö" Tampereen kasvitieteelliselle yhdistykselle huhtikuussa 2023](#)
- ja vielä laajemmin opas ["Luonnonkasvien siementen käyttö – Lähtökohtia ja uusia mahdollisuuksia kaupungeille ja liiketoiminnalle"](#) (2021, Lauri Linnavirta & Jere Nieminen / Villi vyöhyke).



Kuva: OpenArt-tekoäly.



Kuva: Jesper Uunila



Kuva: Jesper Uunila



Kuva: Jesper Uunila

LUMOA kiinteistöhoitoon -hanke



Kiitos!



Euroopan unionin
osarahoittama

