

TARTU Ü LIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Triin Prok

**HEAOLUPÕ HIMÕ TETE KASUTAMINE TEENUSTE
ARENDAMISEL PÄ EVASPAA SPA CARE CENTER
NÄ ITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Heli Tooman, PhD

Pärnu 2015

SISUKORD

Sissejuhatus	3
1. Heaolukontseptsiooni teoreetilised käsitlused ja nende kasutamine teenuste arendamisel	6
1.1 Heaolukäsitluste areng ja suundumused	6
1.2 Päevaspaa külastajate soovid ja ootused	12
1.3 Heaolupõhimõtetele tuginevate teenuste arendamine päevaspaas	15
2. Uuring: Spa Care Center teenuste arendusvõimalused	21
2.1 Lühiülevaade Spa Care Center tegevusest ja teenustest	21
2.2 Uuringu kirjeldus	22
2.3 Uuringu tulemused, analüüs ja parendusettepanekud	24
Kokkuvõte	35
Viidatud allikad	38
Lisad	43
Lisa 1. Ankeetküsitlus	43
Lisa 2. Soovituslik tegevuskava ettevõtte edasiseks tegevuseks	46
Summary	47

SISSEJUHATUS

Maailmamajanduse muutused, mitmesuguste sotsiaalsete probleemide süvenemine, seal hulgas: rahvastiku vananemine, pinge, stressi ning krooniliste haiguste kasv ja tööpuudus, samas aga inimeste terviseteadlikkuse suurenemine, soov parendada oma elukvaliteeti ja ennetada haigusi on kaasa toonud hulgaliselt muutusi ka ärimaailmas. Kiiresti kasvab tervisega seonduvate toodete ja teenuste pakkumine ning kogu maailmas areneb jõudsalt spaaettevõtlus. Konkurents spaasihtkohtade ning spaade vahel on pingeline ning seistakse silmitsi tõsise probleemiga – kuidas muuta sihtkohta, spaasid ja pakutavaid teenuseid külastajatele köitvamaks ja teistest eristuvateks. Üheks võimaluseks on toetuda teenuste disainiprotsessides ja arendustegevustes sellistele uutele käsitlustele, mis võimaldavad suurendada igakülgset külastajate heaolu spaas viibimise ajal.

Tänapäeva kiirelt arenevas maailmas on tänu teadmiste ja tehnoloogia arengule inimeste eluiga järjest pikem. World Health Organization (WHO) andmetel on suremuste arv 60 aastaste ja nooremate seas järjest vähenenud, see näitab, et inimkond elab järjest vanemaks. Rahvastiku vananemine on üks põhjus, miks inimesed üha enam püüavad oma elukvaliteeti tõsta, et ka vanemas eas oleks elu nauditav.

Kiire elutempo juures on inimestel üha vähem aega lõõgastumiseks, mis on kaasa toonud mitmesuguseid füüsilisi ja vaimseid probleeme, näiteks ülekaalulisust, allergiate, krooniliste haiguste ja stressi kasvu. Et selliseid tulemusi vältida on oluline mõista, et füüsiline ja vaimne tervis käivad käsikäes, ning neid aitab tasakaalus hoida heaolupõhimõtete järgimine. (Foster & Keller, 2007) Antud lõputöös kasutatakse sõna heaolu selle *wellness* tähenduses.

Kuna aja puuduse ja võimaluste vähesuse tõttu on üsna raske kodus endale sobivaid lõõgastustingimusi tagada, on hea võimalus selleks külastada spaad. Inimeste terviseteadlikkuse suurenemine on suurendanud ka vajadust spaade ja muude lõõgastust pakkuvate ettevõtete järele. Eesti Arengufondi andmetel (2010) on suure hulga elanikkonna jõukus viimastel aastakümnetel kasvanud ja tõenäoliselt jätkab kasvusuunda ka tulevikus. Tulenevalt terviseteadlikkuse suurenemisest annab see aga võimaluse ja vajaduse kulutada raha nii tervise- kui heaoluteenustele.

Inimeste tervise- ja heaoluteadlikkuse kasv ning soov tunda end hästi praegu ja ka tulevikus, oli ajendiks käesoleva lõputöö teema valikul. Kuigi heaolutemaatika on aktuaalne kogu maailmas, on seda siiski veel vähe uuritud, seda eelkõige seisukohast, kuidas saab healupõhimõtteid arvesse võtta teenindusorganisatsioonide tegevuse parendamisel ja teenuste arendamisel. Lõputöös uuritakse neid küsimusi Päevaspaa Spa Care Center näitel.

Päevaspaa Spa Care Center teenused on hetkel alles arenemisjärgus, see tähendab, et käesoleva aasta jaanuaris avatud spaa pole veel leidnud oma teed healukontseptsiooni juurde. Kuna tänapäeval vajavad inimesed üha enam lõõgastumist, ning oma keha ja vaimu harmoneerimist, on vaja viia päevaspaa teenused healukäsitlustega kooskõlla. Lõputöö probleemist tulenevalt on uurimisküsimus sõnastatud järgnevalt: Kuidas saab päevaspaa oma teenuste arendamisel ja köitvuse tõstmisel kasutada healupõhimõtteid? Koostatud uurimustöö selgitab välja healupõhimõtete kasutamise võimalused ja vajaduse päevaspaa teenuste arendamisel.

Lõpuöö eesmärgiks on teoreetilistele allikatele ja uuringu tulemustele tuginedes esitada ettepanekud tervikliku heaolu põhimõtteid järgivate teenuste arendamiseks päevaspaa. Diplomand on lõputöö eesmärgi täitmiseks seadnud vajalikud uurimisülesanded:

- Healukontseptsiooni ja teenuste arendust käsitleva teooria läbitöötamine, teemakohaste mõistete selgitamine;
- Ankeetküsitluse koostamine ning läbiviimine Spa Care Center klientide/külastajate seas;
- Uuringutulemuste analüüs ja järelduste tegemine;

- Parendusettepanekute tegemine arendamiseks päevaspaa teenuseid heaolupõhimõtetele vastavalt.

Andmekogumise meetoditeks on diplomand valinud ankeetküsitluse. Ankeetküsitluse abil saab välja uurida, kuidas erinevad ettevõtet külastanud inimesed ennast ettevõttes tundsid, milline oli teenuste tase arvestades teenust kui tervikut, võttes arvesse selle kõiki komponente, ning saada teada, mis on külastajate silmis päevaspaa oluline. (Peterson, 2000) Uuringu tulemustele esitatakse ettepanekud päevaspaa teenuste arendamiseks, pidades silmas tervikliku heaolukontseptsiooni olulisemaid põhimõtteid ja heaoludimensioone.

Lõputöö koosneb kahest peatükist mis, omakorda jagunevad alapeatükkideks. Esimeses ning ühtlasi teooriale keskenduvast peatükis annab autor ülevaate heaolukontseptsiooni arengust, isikliku heaolu dimensioonidest, päevaspaa külastajate ootustest ja soovidest ning teenuste arendamisest heaolukontseptsioonist lähtuvalt. Teooria osa tugineb põhiliselt võõrkeelsetele uurimistöodele, raportitele ning artiklitele heaolu, teenusearenduse ja spaatrendide teemadel. Töös on kasutatud heaoluklassikute J. W. Travis, R. F Renger, H. Dunn, D. Hales'i mõtteid ja teooriaid.

Töö teine osa keskendub uuringule ja jaguneb samuti alapeatükkideks. Esimeses alapeatükis teeb autor ülevaate Spa Care Center'i tegevustest ja teenustest. Teises alapeatükis kirjeldab autor uuringu eesmärki, meetodit ja teostust. Kolmandas alapeatükis asub uuringu analüüs. Uuring viidi läbi päevaspaa Spa Care Center, kasutades selleks kvantitatiivset uurimismeetodit, ankeetküsitlust. Uuring on koostatud Renge'i kuueosalisele heaoludimensiooni mudelile tuginevalt. (Renger, et al., 2000); (Liguori & Carroll-Cobb, 2013) Samuti toob autor selles peatükis välja uuringu järeldused ja teeb ettevõttele parendusettepanekuid päevaspaa köitvuse tõstmiseks ja heaolupõhimõtete koostööstamiseks.

Tööl on veel kokkuvõtte, viidatud allikate loetelu, inglise keelne resüme ja kaks lisa, millest esimene on uuringu läbiviimiseks koostatud küsimustik, ning teiseks autori poolt koostatud soovituslik tegevuskava ettevõtte edasiseks toimimiseks.

1. HEAOLUKONTSEPTSIOONI TEOREETILISED KÄSITLUSED JA NENDE KASUTAMINE TEENUSTE ARENDAMISEL

1.1 Heaolukäsitluste areng ja suundumused

Heaolu võib iga inimene enda jaoks mõtestada erinevalt – kelle jaoks võib heaolu tähendada täielikku vaimset ja füüsilist tervist, kelle jaoks armastust, kelle jaoks materiaalsel kindlustatust või hoopiski aktiivset seltskonnaelu. Eesti keeles vastab sõnadele *well-being*, *welfare* ja *wellness* üks sõna ja selleks on heaolu. Antud lõputöö kontekstis on tähtis mõista nende sõnade erinevust ja tausta ning panna tähele, et fookuses on just sõna *wellness* heaolu tähenduses.

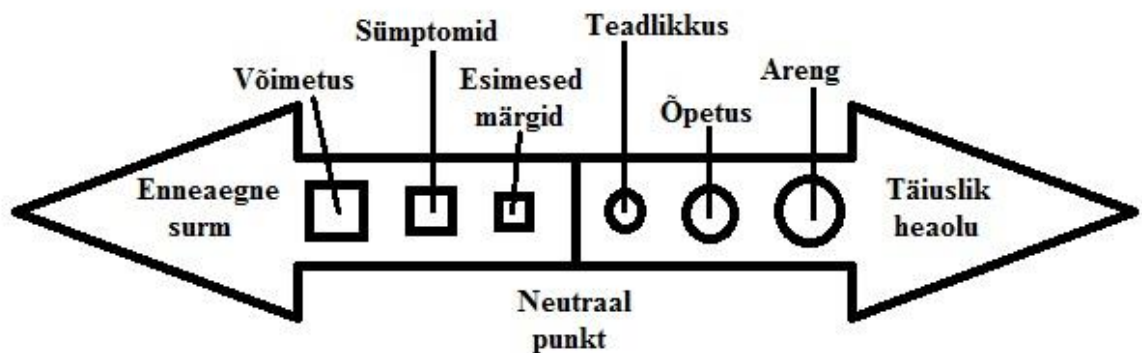
Tänapäeva maailmas, kus aega napib, sest elutempo muutub üha kiiremaks on vaja võtta hetki endale ja tuletada meelde, et enda tervise eest hoolitsemine on väga tähtis. Juba Uus Testament jutustab, kuidas keha on kui tempel ja seda tuleb hoida tervena ja erinevatest mürkidest eemal. Heaolu ning tervis on omavahel väga tihedalt seotud ning tervis on kahtlemata üks heaolu komponentidest, mistõttu on oluline teada tervise tähendust enne kui hakata lahti mõtestama heaolu. (Miller, 2005:87)

Maailma Terviseorganisatsiooni (World Health Organisation, WHO) on aastal 1948 sõnastanud tervise definitsiooni, mille kohaselt ei tähenda tervis ainult haiguse või puude puudumist vaid hõlmab ka inimese täielikku kehalist, vaimset ja sotsiaalset heaolu (*well-being*). Viiekümnendatel aastatel tuli Dr. Halbert Dunn järeldusele, et inimeste elule on suuremaks riskiks nende elustiil kui nakkuslikud haigused, ning oli selle mõttega esimene, kes väitis, et haiguse vastandiks on heaolu. Dunn, keda peetakse mõiste heaolu isaks, oli esimene arst, kes võttis kasutusele heaolu (*wellness*) mõiste ja

seletas seda kui inimese keha, vaimu ja hinge tasakaalu. Termin *wellness* tulenebki *well-being* ja *wholeness*'i kombinatsioonist, ning oli algselt mõtestatud kui iga inimese võimet teha midagi oma tervise heaks olles tervisliku elustiiliga ning mitte jättes haiguste ravi vaid medikamentide hooleks. Ta väitis ka, et iga inimese elukvaliteet on otseses seoses tema eluviisi ja tervisesse suhtumisega. (Wellness Tourism Worldwide, 2011)

Dunn leidis, et kuna kiire elutempo tagajärjel on aeg kui ressurss arenevas maailmas järjest enam kahanemas, ülerahvastatus suureneb ja tänu tehnoloogia arengule inimkonna eluiga pikeneb ning pinge- ja stressitase tõuseb pidevalt, on vajadus uue heaolu kontseptsiooni järele, arendades välja *High Level Wellness* mudeli. Seletades, et keha, vaim ja hing kuuluvad kokku, ning nende vaheline harmoonia on muutuv koos keskkonnast tulevate teguritega, ning nad kõik mõjutavad üksteist. (Dunn, 1958) Sellest võib järeldada, et heaolu on aluseks erinevate haiguste ennetamiseks – terves kehas terve vaim.

Dunn'i ideesid aluseks võttes arendas John W. Travis välja heaolu – haiguse kontiinumi, mille ühes otsas oli enneaegne surm ja teises täielik heaolu, ning keskel neutraalpunkt. (vt joonis 1).



Joonis 1. Haiguse – Heaolu kontinuum (Travis, J. W. 1972, Travis & Ryan, 2004)

Haiguse – heaolu kontiinum seletab, kuidas esimesi ohumärke, sümptomeid ja võimetus eirates võib saada enneaegne surm, samas kui end teadvustades, õpetades ning arendades võib jõuda täiusliku healuni. Kontiinumi mõte oli inimesi enneaegsest

surmast hoiatada ning juhtida juba sinna pool teel olevaid inimesi tagasi neutraalpunkti poole ja sealt edasi heaolu suunas.

Kontiinumiga edasi töötades võtab Travis heaolu definitsiooni lahti kuueosaliseks. Ta seletab heaolu kui valikut, elustiili, protsessi, tasakaalustatud energiatega suunamist, lõimumist keha, vaimu, hinge ja emotsioonide vahel ning iseenda aktsepteerimist. Ta rõhutab, et *wellness* elustiil on ennekõike elukestev protsess, mille käigus inimene õpib end tundma ja armastama. (Travis & Ryan, 2004)

Inimene on füüsiline organism, kes vajab elamiseks energiat. Energiat saab inimene eelkõige toidust, kuid kiire elutempo juures kiputakse sageli unustama, et magamine on üks olulisemaid keha ja aju taastumise protsesse, ning ilma uneta ei saa keha energiavarud taastuda. Keskmiselt vajab inimene optimaalseks funktsioneerimiseks kaheksa tundi und ööpäevas. (Laido & Mark, 2011)

Inimese esmasel vajadused on lahti seletanud Abraham Maslow oma vajaduste hierarhiaga. Selles püramiidikujulises skeemis toob ta välja põhivajadused, mida inimene eluks vajab. Kõige laiemal osal haaravad füsioloogilised vajadused, milleks ongi uni, toit, soojus, vesi ja valgus. Püramiidis järjest üles poole liikudes jäävad vajadused samm haaval väiksemaks, ning edasi tulevadki kahanemise järjekorras turvalisus, lähedus, kuuluvus, enesearendamine ja kõige viimaks eneseteostus. (Griffin, 2011) Analüüsides Maslow hierarhiat on võimalik luua otseselt seoseid Maslow teooria ja heaoludimensioonide alustalade tekkimise vahel.

Heaolu kui definitsiooni, ei ole siiski lihtne seletada, selle vasteid on mitmeid ja erinevad asjatundjad seletavad seda erinevalt. Travise ideest haaratuna arendab heaoluguru Dianne Hales heaolukontseptsiooni edasi ning enda (2005) raamatus *An Invitation to Health* võtab kokku seitsme dimensiooni abil.

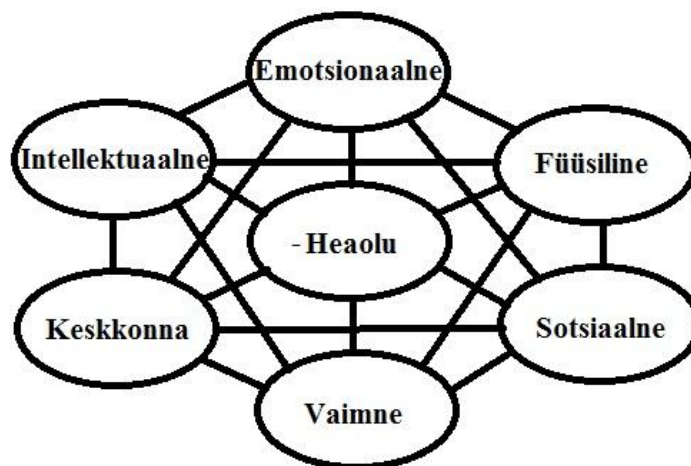
Heaoludimensioonide mudeleid on aga loodud veelgi. Sellest teevad väga hea ülevaate Miller ja Foster oma 2010 välja antud raportis *Critical Synthesis of Wellness Literature* (Kriitiline heaolu kirjanduse süntees), kus toovad välja põhilisemad heaolu dimensioonid ning nende loojad (vt table 1).

Tabel 1. Heaolu dimensioonid (Miller & Foster, 2010)

	Füüsiline	Emotsionaalne/ Psühholoogiline	Sotsiaalne	Intellektuaalne	Vaimne	Tööalane	Keskkondlik	Kultuuriline	Finantsiline	Kliimataline
Adams, et al, 1997	X	X	X	X	X	X				
Renger, et al, 2000	X	X	X	X	X		X			
Travis ja Ryan, 2004	X	X	X	X	X	X	X			
Hales, 2005	X	X	X	X	X	X	X			
Mayers, et al, 2005	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Singer ja Ryff, 2006	X	X	X		X		X	X		
Fritze, 2008		X					X			X

Erinevate teoreetikute ja heaolugurude poolt on loodud väga mitmeid heaolu kontseptsioone, ning nende erinevaid dimensioone. Antud lõputöös keskendub diplomand kõige enam Dr. Ralph F. Renger'i ja kolleegide poolt välja töötatud heaolukontseptsiooni mudelile, kuna see võimaldab anda kõige paremat ülevaadet päevaspaa teenuste heaolu tasemest ja üldisest heaolust. (Renger, et al., 2000) Renger'i dimensioonide mudel on spaateenuste kvaliteedi uurimiseks hea, kuna võimaldab uurida füüsilist-, emotsionaalset-, sotsiaalset-, intellektuaalset-, vaimset- ja keskkonnadimensiooni, mis on kõik päevaspaa klientidele hinnatavad.

Üldise heaolu saavutamiseks peab inimene harmoniseerima heaolu komponendid ehk dimensioonid, millest üldine heaolu koosneb. Heaoludimensioone lähemalt uurides on võimalik mõista isikliku heaolu mõjutegureid nagu näiteks, mis tagavad inimese intellektuaalse või vaimse heaolu, ning mis on nendel pistmist füüsilise heaoluga. Renger on koostanud kuueosalise heaoludimensioonide mudeli (vt joonis 2).



Joonis 2. Kuuedimensiooniline heaolu mudel (Liguori & Carroll-Cobb, 2013)

Kõik heaolu dimensioonid on üksteisega seotud ning mudeli lahutamatud osad, seega ei saa ühtegi dimensiooni pidada teisest paremaks või tähtsamaks. Kõik dimensioonid on omavahel tihedalt seotud ja lahutamatud ning heaolu kontekstis ei saa ükski dimensioon eraldiseisvalt eksisteerida. (Foster & Keller, 2007)

Eelpool mainitud inimese füsioloogilised vajadused on alustalaks heaolu füüsilisele dimensioonile. Füüsiline heaolu on kehaline, kõik, mis hõlmab inimese füüsi. Füüsiline heaolu on tagatud läbi füsioloogiliste vajaduste täitmise, nagu ka eelpool Maslow hierarhia abil seletatud. Kui Maslow seletas eluks vajalike vajadusi siis füüsilise heaolu tagamiseks tuleb needsamad vajadused viia järgmisele tasemele. Tervislik toitumine, täisväärtuslik uni, igapäevase liikumine, regulaarne trenn ning ohtlikes olukordade vältimine oleks võimalus füüsilise heaolu tagamiseks. Samuti on oluline pöörduda õigel ajal arsti poole, et saada ravi või nõu mõne kehalise probleemi korral. (*ibid*, 2007)

Tunnetel on inimese elus väga tähtis koht. Emotsionaalne heaolu põhineb ennekõike tunnetel – võimel oma tundeid mõista ja tõlgendada, tunnetada oma emotsionaalseid piire ja neid aktsepteerida, seeläbi saavutada emotsionaalne stabiilsus ning tunda end rahulolevana. Emotsionaalse heaolu tagamiseks on oluline ka positiivne mõtlemine. Teadlased on teinud ka erinevaid uuringuid tõestamaks positiivse mõtlemise kasu inimese heaolule ja tervisele. (Henning & Cilliers, 2012)

Ka sotsiaalset heaoludimensiooni uurides saab tagasi vaadata Maslowi hierarhiale, kus Maslow seletas turvalisuse vajadust, see on vaid üks kuid lahutamatu osa heaolu sotsiaalses dimensioonis. Sotsiaalne heaolu koosnebki ümbritsevatest (lähedastest) inimestest – perekond, sõbrad, tuttavad, partnerid jne. Sotsiaalne heaolu on tagatud tänu võimele osata inimestega suhelda, neid mõista, siinjuures on oluline ka empaatiavõime. Sotsiaalne heaolu võib veel tähendada turvalise ja meeldiva suhtluskeskkonna loomise oskust. (Foster & Keller, 2007)

Vaimne ehk spirituaalne heaolu võib tähendada elu mõtte otsimist läbi konkreetse inimese uskumuste, kultuurilise tausta või kasvatusena. (*ibid*, 2007) Spirituaalne heaolu võib tähendada erinevate inimeste jaoks erinevaid asju, kuid põhimõtteliselt on see rahulolu tegemine oma mina otsingute ja tõekspidamiste vahel. (Hales, 2005) Vaimset heaolu saab rahuldada ka erinevate protseduuride või tegevuste abil, näiteks ajurveeda, meditatsiooni, jooga või reiki. Ajurveeda on järjest enam populaarsust koguv, iidne Indiast pärit süsteem looduslikust ja holistilisest meditsiinist, ning lisaks kõigile muudele kasuteguritele võimaldab saavutada ka vaimset heaolu ja rahu. Vaimsele dimensioonile spaas saavad kaasa aidata erinevad aroomid, looduse hääled või kõigest naudingutundmine. (Islam, 2012)

Intellektuaalset heaolu võib seletada kui teadlikku käitumist oma oskuste parandamiseks ja parema elukvaliteedi tagamiseks. Ka Maslow hierarhias oli olemas eneseteostusvajadus, mida heaolugurud on edasi arendanud intellektuaalseks dimensiooniks. Selline heaolu liik näitab inimese võimet pühenduda ning eluaeg õppida, et tagada enda parem mina. (Hales, 2005)

Keskkonnast tulenevat heaolu võib kokku võtta kui inimese suhet looduse ja kogukonnaga. Laiemalt vaadeldes kuuluvad siia alla ka toidu ja vee olemasolu, õhu puhtus, vägivalda puudumine ühiskonnas, keskkonna puhtus jne. (Foster & Keller, 2007) Keskkond kui heaolullikas on äärmiselt lai ja inimene saab suurel määral vähemalt enda kodukeskkonda vastavaks muuta

Erinevalt Maslow püramiidikujulisele hierarhiale on heaolu kontekstis kõik dimensioonid võrdse tähtsusega ning ükski ei esine teistest tähtsamal positsioonil. Kõik

eelnimetatud heaolu dimensioonid on aluseks inimese täielikule heaolule ning on otseselt heaolu mõjutegurid.

1.2 Päevaspaa küllastajate soovid ja ootused

Tänapäeva kiire elutempo juures vajavad inimesed aega lõõgastumiseks, ning enda keha ja hinge harmoneerimiseks, hea koht, kuhu selleks pöörduda on spaa. Inimeste vajadus spaade järele tuleneb suurest stressitaseme tõusust, vajadusest mõnuleda ning tunda end paremini ning sageli võivad füüsilised vajadused spaa küllastamiseks olla teisejärgulised. (Monteson & Singer, 2004)

Nagu eelpool mainitud on aeg taastumatu ressurss ning seda napib alatasa, sellepärast ei saa ka paljud inimesed võtta tervet nädalat, et mõnusat spaapuhkust veeta. Hea võimalus siiski spaatoimingutest osa saada on minna päevaspaasse – veeta kasvõi mõned tunnid või niipalju aega kui parasjagu on, pühendudes vaid endale.

Rahvusvahelise spaa liidu (International Spa Association – ISPA) 2010. aasta uuringust selgub, et päevaspaad moodustavad terve USA spaamajandusest 79%. ISPA defineerib spaad kui ettevõtet, mis on pühendunud suurendama heaolu tunnet erinevate professionaalsete teenuste abil, mis julgustavad keha, vaimu ja hinge arenemise protsessi. Sellest tulenevalt on defineerinud ISPA päevaspaad kui spaad, mis pakub oma klientidele professionaalseid spaateenuseid igapäevaselt, ilma ööbimiseta.

Stress on inimese igapäevase heaolu üks suurimaid vaenlasi, ning seda võib naljatades pidada isegi sama sagedaseks kui hingamist. Stress võib tekkida igal inimesel ning võib olla tingitud erinevatest põhjustest. Stressiga võitlemisel on parim meetod lõõgastumine meeldivas keskkonnas, võttes erinevaid teenuseid ja protseduure. Veel eelmisel sajandil oli alternatiivseid lõõgastumise ja ravivõtteid raske turundada ning nendest räägiti tunduvalt vähem, kuid tänapäeval on isegi iga meditsiinikooli kursuste nimekirjas jooga, ajurveeda erinevad massaažid või meditatsioon. (Bauer, 2006)

Üks põhilisemaid põhjuseid, miks inimesed üldse spaasid küllastavad ongi stressiga võitlemine või selle ennetamine. Stress võib inimest kurnata mitte ainult emotsionaalselt vaid ka füüsiliselt, tekitades veresoonekonna või südamehaiguste riski. Spaades

pakutavad heaoluteenused on stressi ennetamisel ja kõrvaldamisel tavaliste teenuste kõrval justkui teine tase. (*ibid*, 2006)

Nagu ka kõik muu ajas muutuv on ka heaolu ja spaatrendid muutuvad. Et rääkida lähemalt päevaspaa heaoluteenustest tuleks eelnevalt tutvuda üldiste trendidega, mis spaaturul valitsevad. Järjest enam kogub populaarsust maalähedus/öko, puhtad maitseid ning puhtad tooted, lihtsad asjad loodusest, nagu looduse hääled võidakse asendada näiteks teenuse pakkumisega looduses; naturaalsed lõhnad ja aroomid võimaldavad avardada meeli, ning muuta teenuse veelgi nauditavamaks; paastumise asemel on trendi tegemas hoopis naturaalse mahla tarbimine, mis omakorda on muutnud vananemise vastu võitlemise hoopis väärilt ja tervelt vananemiseks; raviturismi asemel püütakse ennetavalt panustada heaolu turismi jne. (Ellis, 2013)

Järjest rohkem pühendutakse spaatrendides stressi ennetamisele. *Mindfulness* ja *mindful living* ehk eesti keeles eneseteadvustamine ja eneseteadlikult elamine on muutumas heaoluteenuste tähtsaks osaks. *Mindful living* teooriat võiks seletada kui enda tunnetamist ja oma keha kuulamist ning seeläbi õnnelikuks saamist. *Mindfulness* teooria järgi elamist võib nimetada suurimaks liikumiseks, mida heaoluühiskond on varem näinud. Inimesed vajavad nii öelda taaskäivitust oma ajule, et tulla toime kõikide nüüdisaja stressoritega. Sellist liikumist ja elustiili näiteid kasutavad paljud spaad oma toodete arendamisel, mis on muutnud inimeste arusaama spaast täielikult, pannes neid mõistma nende heaolu tähtsust, ning kui lihtne on tegelikult oma heaolu eest hoolitseda. (Ellis, 2014)

Mindful elustiiliga kuulub kokku ka oma tervise üle kontrolli saavutamine ja selle hoidmine, oma keha eest hoolitsemine ning kogu oma füüsilise tervise teadvustamine. Üheks terviseteadlikkusega kaasnevaks trendiks on kõrgetasemelise tehnoloogia kasutamine, erinevad aplikatsioonid ja programmid, mis võimaldavad üles märkida või jälgida erinevad tervisenäitajaid on spaamajanduse kasvav trend. Sellist trendi on nimetatud isegi *wired wellness*iks, mis tähendab sisult oma tervisenäitajate jälgimist nutiseadete abil. Väga suurt osakaalu omavad selle puhul igasugused eriseadmed nagu sammulugejad, kaloriarvestid, isegi unejälgimis seaded, mis kõik võimaldavad oma tervisel silma peal hoida, ning vajadusel näitavad, mida ja kuidas parandada. Selliseid

seadeid kasutavad ka spaad oma huvides ära, pakkudes nõustamist lähtudes kõikidest juba olemasolevatest jälgitud andmetest. (*ibid*, 2014)

Tehnoloogia võimaldab meil nii enese tervisel ja heaolul silma peal hoida kui ka teha isegi rakupõhiseid uuringuid. Rakupõhine teraapia võimaldab ennetada ja ravida erinevaid vaevusi ning säilitada ja suurendada nii oma ilu kui heaolu. Samuti annab tehnoloogia areng võimaluse hoida silm peal ka heaolu puudutavatel aspektidel. Sügavuti probleemidesse süvenemine annab suured eeldused heaolu saavutamiseks ning hoidmiseks. (Minton, 2014)

Tavaliselt kuuluvad päevaspaas pakutavate teenuste hulka erinevad teenused kehale, näole ja kätele-jalgadele. Monteson'i ja Singer'i 2004. aasta uuringust selgub, et erinevad massaažid kuuluvad siiski kõige populaarsemate spaateenuste hulka. Väga tähtis osa päevaspaas külastusest on enese hellitamisel igal tasandil, kasutades kõiki oma meeli, tunnetades oma keha poputamist, saades uut informatsiooni, veetes meeldivalt aega ning kõige selle juures ka ennetades terviseprobleeme või parandades tervist ning saada üldine meeldiv kogemus. (Little, 2013) Sellisel viisil enese poputamine on otseses seoses kõikide heaolu dimensioonide ja nende teguritega.

Nagu eelpool mainitud on looduslähedus üha kasvav suundumus. Mõned USA ja Jaapani spaad on viinud selle uuele tasemele, tuues looduse otse spaasse, luues nii nimetatud roheline energia, mis võimaldab inimestel linnamüra unustada ning nautida loodusega ühtesulandumist. Kuumaveeallikaid, kui endiselt spaamaailma tähtsat suunda, üritavad erinevad heaoluspaad imiteerida, luues oma spaasse vastava keskkonna, jäljendades nii allikat ennast kui ka ümbritsevat loodust. Selline elamus on hea nii kehale kui hingele. (Ellis, 2014) Ellis kirjutab veel oma spaatrendide raportis, et üha kasvavaks suunaks on gravitatsioonile vastuseis. Spaad kujundavad treeningsaale, kus klientidel on võimalik rippuda või siis basseine, mille soolasisaldus on nii kõrge, et kõikidel on võimalik veepeal hõljuda.

Enamikes spaades on väga tähtsal kohal ka iluteenused nagu näiteks küünte ja näohooldused, vahatamine, juustehooldus jne. Ka üldises ilumaailmas teevad üha rohkem ilma orgaanilised tooted ja tervislik lähenemine, järjest populaarsemaks on muutumas erinevad looduslikud õlid, nii sees- kui välispidiseks kasutamiseks ning

enese poputamiseks. (Berg, 2013) Nõudlus orgaaniliste ilutoodete järgi on järjest kasvamas, ning ka turg mitte-kirurgilistele iluprotseduuridele on viimase kahekümne aasta jooksul kasvanud 500 protsenti. (Ellis, 2014)

Aastast 2014 on märgata suurt muutust küüntehoolduses, mis ei keskendu ainult küünte kaunile kujule ja värvile, vaid annab uue aspekti käte/jalgade tervisele ja heaolule. Bastien Gonzalez, kes on tuntud kui manikööri/pedikööri innovaator, kiidab oma kolmeastmelist hooldust, mis algab jalgade või käte raviga, mille käigus antakse klientidele nõu kuidas oma jalgade/käte eest hoolt kanda; küüntehooldus, mis keskendub küünte tugevuse andmisele, kasutades Bastieni vanaema väljatöötatud tehnikat andes küüntele kauni kuju ja poleerides küüsi seemisnahaga, kandes neile pärlkreemi ning viimaseks etapiks stressivastane, stimuleeriv massaaž, mis parandab vereringet. (*ibid*, 2014)

Ilu ja tervise eest saab hoolitseda ka seespidiselt, väga suurel määral aitab sellele kaasa erinevate vitamiini- ja mineraalikomplekside tarbimine. Spaad, kasutavad seda suuresti ära, müües ja soovitades erinevaid vitamiine ja toidulisandeid, ja seepärast on uueks kuumaks trendiks saamas toidulisandite tarbimine. Majanduse analüütikud ennustavad toitainetekosmeetika turu väärtuse hüppelist tõusu, mis näitab, et inimeste huvi on tänu terviseteadlikuse suurenemisele kasvanud. Orgaanilised toidulisandid, mis toetavad nii naha, küünte, luude kui ka juuste tervist on saamas heaolumajanduse tähtsaks osaks. (*ibid*, 2014)

Spaad külastades võivad inimesed nautida nii enda poolt valitud teenust ning lisaks sellele veel omandada nii teadmisi kui kogemuse, kuidas oma tervise eest hoolitseda ja kuidas viia tasakaalu oma heaolu erinevad dimensioonid.

1.3 Heaolupõhimõtetele tuginevate teenuste arendamine päevaspaas

Ajanappuse tõttu on üha raskem leida aega, et enda eest hoolitseda. Inimeste terviseteadlikkus küll suureneb, ning ka elatustase tõuseb, kuid siiski ei jõua inimesed ise enda heaolu eest täielikult hoolitseda. Pilzer kirjutab oma raamatus *The Next Trillion*

(2001), kuidas suured Ameerika Ühendriikide korporatsioonid dikteerivad pahaaimamatutele inimestele ebatervislikke toiduvalikuid. Ta toob välja fakti, et raamatu kirjutamise ajal oli tervelt 61% ameeriklastest ülekaalulised ning nendest 27% kannatasid tõsise rasvumise all. Tema sõnul suunavad suured toiduaineid ja valmistoite tootvad firmad inimestele nii öelda lihtsamaid ja maitsvamaid valikuid, kuid seda, et need tervisele laastavalt mõjuvad ei reklaami keegi. Ülekaalulisus omakorda on ka suureks stressi allikaks. Nendele faktidele tuginedes julgeb Pilzer (*ibid*, 2001) väita, et heaolumajandus, kus inimestele serveeritakse erinevad heaoludimensioonid, piltlikult öeldes, hõbekandikul ette, muutub äärmiselt populaarseks ning vajalikuks.

Inimkonna heaolu teadlikkuse arengule on aidanud kaasa erinevad faktorid, nagu näiteks tervishoiu kallidus – on lihtsam/odavam ennetada haigusi, kui ennast hiljem ravida; erinevate teadusuuringute kvaliteet ning kvantiteet – uuringuid haiguste ennetamise ning elukvaliteedi tõstmise kohta tehakse järjest rohkem, ning need annavad hiilgavaid tulemusi; soov parandada oma elukvaliteeti ning olla terve ja funktsionaalne ka vanemas eas, tunda elust mõnu jne. (Montague, 2007)

Spaa- ja heaoluteenused on saamas üheks tähtsamaks osaks vaba-aja teenuste sektoris. Monteson ja Singer kirjutavad oma 2004. aasta väljaandes, et spaamajandus on vaba-aja sektoris oma tulususe poolest neljandal kohal.

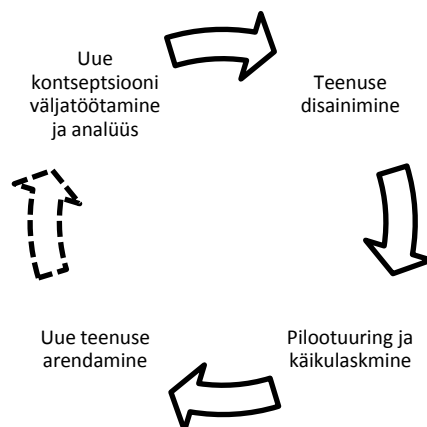
2014. aasta spaatrendide kirjeldamisel (Ellis, 2014) märgitakse, et spaa- ja hotellimajanduses on toimunud suured muutused: paljud tootemärgid muutusid ja paljudest tavalistest spaadest ja hotellidest said heaoluspaad (*wellness spa*) ja hotellid. Spaatrendid on suundumas järjest enam heaolu teele ja järjest rohkem kasutatakse heaolupõhimõtteid spaateenuste disainimisel. Hotellides panustatakse üha enam klientide heale unele, ning tervislikule toidule, ka sportimisvahendite uuendamisel peetakse üha enam silmas heaolu. Kuna täiuslik heaolu nõuab kõikide heaoludimensioonide harmoneerimist panustatakse väga palju erinevatele jooga ja vaimuga tegelevatele üritustele ning protseduuridele. Väga paljud hotellid ja spaad pakuvad oma küllastajatele konsentreeritud mahlade või limonaadide asemel värskelt pressitud mahlasid või naturaalselt maitsevett, mis on nii tervislik kui ka maitsev. (Ellis, 2014)

Päevaspaasse minnes usaldab inimene ennast täielikult spaateenindaja kätte, seetõttu peavad olema kõik spaateenindajad professionaalsed ning litsentseeritud vastavalt sellele, mis teenust nad pakuvad. Spaateenuste puhul on äärmiselt oluline teenuste personaalsus, arvestada tuleb kliendi soovide ja vajadustega, mis klienditi võivad suurel määral varieeruda. Nii spaateenindaja kui ka kliendi heaolu on teenuste arendamise seisukohalt väga tähtis. (Langviniene & Sekliuckiene, 2009) Spaasse minnes on kliendi soov tunda end mugavalt, sellepärast peavad ka spaa ruumid olema meeldivad, puhtad, privaatsed ja turvalised, et spaakülastaja saaks võtta oma puhkusest maksimumi (*ibid*, 2009).

Päevaspaa saab pakkuda oma klientidele heaolu neid teenindades ning teenuseid pakkudes. Teenuse mõistele on definitsioone mitmeid ja pole veel loodud vastet, mis sobiks kõikidele. Kõige laiemalt võib teenuse all mõista kogu inimtegevust, mis võib tähendada, kas kellegi teise teenindamist, või teenuse osutamist. Kui seda mõistet ja teenuse tootmise protsessi õigesti tõlgendada, siis selgub, et teenindamine ja teenus kuuluvad kokku, ning on osa terviklikust teenusest. (Grönroos, 2006) Antud töö kontekstis on tähtis tähele panna, et teenusest räägitaksegi kui tervikust, mille juurde kuulub nii keskkond, kus seda teenust pakutakse, mis teenusega on tegemist, ning kuidas seda pakutakse. Teenuste arendamiseks heaolukontseptsiooni alusel ja seisukohalt on vajalik mõista kõiki eelnimetatud aspekte, heaoludimensioone ja neid ka rakendada.

Päevapaa nagu ka iga teise ettevõtte eesmärgiks on kasumi teenimine. Ettevõtte kasumiallikaks on kliendid ja nemad tulevad spaasse eelkõige teenuseid tarbima. Tähelepanu tuleb pöörata vastava keskkonna loomisele, hinnakujundusele, teeninduskvaliteedile, kliendi hoolitsusele, poputamisele, personaalsusele, kasutatavatele toodetele, trendidele, reklaamile kui ka müügile. (Singer, 2013)

Teenuste arendamine on pidev protsess, koosnedes neljast erinevast sammust, mis omakorda koosnevad erinevast ülesannetest (vt joonis 3). Teenuste arenduse protsessile on omane pidev töö, uuringute koostamine, testimine ja analüüsimine, sest isegi juba väljatöötatud teenusel võib esineda veakohti, mida erinevate uurimis ja analüüsimise võtetega on võimalik parandada. (Johnson, Menor, Roth, & Chase, 2000)



Joonis 3. Teenuste arendamise protsess (Shabankareh & Meigounpoory, 2013)

Teenuste arendamise protsess algab uue kontseptsiooni väljatöötamisega. Iga uus kontseptsioon saab alguse ideest, mis paneb alguse visiooni loomisele. Visiooni olemasolu on oluline komponent teenuste arendamisel, kuna annab teenuste arendamise suunale kindla sihi. Visiooni loomise või ümberkujundamise alusel on võimalik koostada strateegia arendustegevuseks. Lisaks kontseptsiooni väljatöötamisele on soovituslik läbi viia ka erinevaid turu ja kliendiuuringuid, saamaks teada klientide soovid ning vajadused ning ka kaardistada hetkeolukord turul. Soovituslik on ka koostada põhjalik SWOT analüüs, saamaks teada ettevõtte tugevused, nõrkused, võimalused ja ohud. (*ibid*, 2013)

Heaolupõhimõtteid ja heaoludimensioone järgiv teenuste arendus eeldab samasugust tööd. Oluline on teada saada tarbijate ootused ja vajadus, millised on kitsaskohad heaolu valdkonnas ja millised heaoludimensioonide aspektid on klientidele spaad külastades olulised, olenemata sellest, kas arendatakse välja uus teenus või täiendatakse juba olemasolevaid. (Shekar, 2007)

Oluline samm teenuste arendamisel on teenuse kui terviku disainimine (vt joonis 3). Hästitoimivate teenuste disainimisel on oluline kindlaks määrata põhiline sihtrühm, kellele teenuseid arendama hakatakse. Sihtrühmast olenevalt on võimalik keskenduda eelkõige antud kliendirühma vajadustele. Põhjalik uuring sihtrühma vajaduste kindlaksmääramisel on hästitoimivate teenuste arendamisel möödapääsmatu samm, sest on teadatud tõde, et teenus, mis peaks olema hea kõikidele, ei ole tegelikult hea kellelegi, seepärast on oluline pöörata tähelepanu just sihtrühma vajadustele. Kõik

teenused on loodud tarbimiseks, ning tarbijateks on kliendid, seega klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamine peaks olema esmatähtis. (Alam, 2014)

Kindlasti tuleks põhjalikult üle vaadata arendatava teenuse kõik aspektid alustades teeninduse kvaliteedist, kuni turva ja hügieeninõueteni. Vajadusel tuleks töötajaid vastavalt arendatavale teenusele koolitada. Läbi tuleks mõelda ka keskkonnast tulenevad tegurid näiteks, tuleks mõelda, kas uus teenus sobib juba olemasoleva keskkonnaga või tuleks ruume, tehnikat või mööblit uuendada. (Shabankareh & Meigounpoory, 2013)

Pärast analüüsimise ja disainimise sammu on aeg teenust testida ning see seejärel käiku lasta. Teenuse esmane testimine aitab välja selgitada suuremad weakohad enne teenuse tarbijateni viimist. Pärast teenuse turule laskmist on oluline hoida silm peal teenuse kvaliteedil ning seetõttu on tähtis aegajalt läbi viia kvaliteedikontrolle. (*ibid*, 2013) Spaaettevõttes on kvaliteedi kontrollimiseks väga tõhus meetod testkülastajate kasutamine. Sellisel moel on võimalik luua veaolukordi ning seeläbi saada teada klienditeeninduse plussid ja miinused. (Mosahab, Mahamad, & Ramayah, 2010)

Viimase etapina on teenuste arendamise mudelis (vt joonis 3) teenuse edasi arendamise etapp, selle all mõeldakse pidevat tööd uue välja töötatud teenusega. Heaoluteenuste arendamisel on tähtis aluseks võtta heaolukontseptsiooni teoreetilised teadmised ning neid pidevalt arendustöös rakendada. Siinkohal on oluline teenuse kvaliteedi pidev kontrollimine, reklaamimine, edendamine, kliendibaasi loomine ning üldine turundustegevus. (*ibid*, 2010)

Heaolu spaamajanduses ei keskendu vaid teatud aspektide muutmisele teenustes vaid tähtis on, et kõik uued teenuste osad oleksid tasakaalus. Spaa- ja heaolumajanduses nagu ka igas teises majandusharus esineb arendamise käigus probleeme. Suureks probleemikohaks võib osutuda töötajate vähene koolitamine ning kuna turg ja trendid on pidevalt uuenevad on keeruline millestki kindlalt eeskuju võtta. (Georgiev & Vasileva, 2010)

Tehnoloogia on küll kiiresti arenev ning võimaldab teha ka kõige väiksemaid rakupõhiseid uuringuid kuid selle tehnoloogia soetamine ja oskusliku kasutamise

õppimine, ning töötajate koolitamine on kallis. Ka vähene toetuste saamine või kapitali vähesus võib saada suureks takistuseks nii spaa kui teenuste arendamisel. (*ibid*, 2010)

Päevaspaa teenuste arendamine on pidev protsess. Antud lõputöö kontekstis tuleb tähele panna, et teenuseid arendatakse kui tervikut, võttes arvesse selle kõiki komponente ning viies need heaolukontseptsiooniga vastavusse.

2. UURING: SPA CARE CENTER TEENUSTE ARENDUSVÕIMALUSED

2.1 Lühiülevaade Spa Care Center tegevusest ja teenustest

Spa Care Center on 2015. aasta jaanuaris avatud päevaspaa. Spa Care Center asub Ameerika Ühendriikides, Florida osariigis, Fort Lauderdale linnas. Spa Care Center kuulub ettevõttele France Floride Management LLC, kes omab ka teist Spa Care Center nimelist onkoloogia spaad Boca Raton'is. Esimene Spa Care Center sai loodud kuna ettevõtte asutaja perekonda puudutas vähihaigus väga lähedalt, ning asutaja tundis vajadust salongi järele, mis pühendus inimestele, kes on olnud või on ka hetkel kokkupuutes vähiga. Sellest ideest haaratuna sai alguse onkoloogia spaa Spa Care Center. (Spa Care Center, 2015)

Käesolevas töös käsitletakse uut, Fort Lauderdale's asuvat Spa Care Centerit, mis liigitub päevaspaa alla, kuid tulevikus soovib samuti oma eelkäija jälgedes uuendada onkoloogia spaaks. (Rolle, 2015)

Pidevad muutused inimkonna arengus on andnud aluse erinevate allergiate tekkele ja levimisele nii arenenud riikides kui arengumaades. Maailma Allergiate Organisatsiooni (WAO) andmetel on allergia üks suurimaid tervishoiu probleeme tänapäeva ühiskonnas. Allergiate tekkepõhjuseid võib olla mitmeid, üheks neist on kemikaalide ja säilitusainete nii sise- kui välispidine sage kasutamine inimeste igapäevaelus. (Pawankar & Ebisawa, 2013) Orgaanilise kosmeetika kasutamise suureks eeliseks on, et kemikaalide ja säilitusainete kasutamine toodete valmistamisel on minimaalne. Orgaaniliste toodete esmaseks eesmärgiks on naharakkude ergutamine ja naturaalse happelisuse säilitamine, mis tagab naha loomuliku niiskuse astme. Enamasti on

orgaanilised tooted ka allergeenide vabad, ning sobivad ka tundliku nahaga inimestele. (Janssen, 2011)

Spa Care Center kasutab oma teenuste osutamisel vaid orgaanilisi tooteid, mis ei ärrita nahka ja on allergeenide vabad. Kuna Spa Care Center soovib tulevikus pretendeerida onkoloogia spaa tiitlile on oluline juba praegu kasutada tooteid, mis sobivad ka kõige tundlikumatele klientidele. Kūūntehoolduseks kasutatavad tooted on rikastatud aktiivsete koostisosadega, mis tagavad kõrge tolerantsuse ka űlitundlikuse puhul ning on spetsiaalselt loodud tundlikele kūūntele. Kūūntehoolduseks kasutatavad tooted on formaliini, formaldehūūlvaigu, tolueni, tsellofaani ja nikli vabad. (Spa Care Center, 2015)

Spa Care Center kasutab ka oma kehahoolduste lābiviimisel vaid orgaanilisi tooteid. Toodete valikul on silmas peetud looduse ja teaduse koostōōs valminud produkte, mis sūntetika vabad, toetavad veeganlust ning on parabeeni-, sulfaadi-, mineraalōōlide- ja naftakeemia vabad. Sellised tooted vōimaldavad oma rahustava manipulatsiooniga parandada nii naha fūūsilist kui ka energeetilist olukorda. (*ibid*, 2015)

Spa Care Center'i teenuste valikus on erinevad massaažid nagu: rootsi-, kuumakivi-, pea-, tšakra-, klassikaline- ja kaelamassaaž. Teenuste valikus on eraldi teenused meestele, mis hōlmavad nii massaaže, keha- ja nāohooldusi ning kāte ja jalgade hooldust. Pāevaspaa on oma klientidele kokku pannud ka erinevad spaapaketid, millest luksuslikuim hōlmab isegi sōōgikorda spaas. Spaaprotseduuride nimistusse kuuluvad ka erinevad nāohooldused ning depilatsioonid. (*ibid*, 2015) Antud pāevaspaa teenuste valik on laialdane ja mitmekūūlgne, mis vōimaldab ka nōudlikemal klientidel leida endale meelepārane teenus.

2.2 Uuringu kirjeldus

Antud alapeatūūkis tutvustab autor uuringu eesmārki, meetodit, valimit ja uurimisūūlesandeid. Lābi viidud uuringu eesmārgiks oli teada saada Spa Care Center olemasolevate teenuste hetkeseis ehk, kuidas vastavad teenused hetkel heaolukontseptsioonile, ja kas űldse ning millised on kūūlastajate ootused

heaoludimensioonidest tingitud aspektidele spaas. Uuringu tulemustest lähtudes sai üliõpilane teha parendusettepanekuid teenuste arendamiseks ja nende heaolukontseptsiooniga vastavusse viimiseks.

Uuringu meetodina kasutati töös kvantitatiivset uurimismeetodit, ankeetküsitlust. Küsitlus osutus valituks kuna võimaldab koguda konkreetseks uurimiseks vajalikku ja täpset infot, mis ei sisalda kõrvalekaldeid. Küsimustiku täitmiseks ei kulu tavaliselt palju aega, seetõttu on võimalik andmeid saada suuremal hulgal lühikese perioodi jooksul. Andmete grupeerimine ja analüüsimine on võrdlemisi lihtne ning annab hea eelduse objektiivsete järelduste tegemiseks. (Peterson, 2000)

Uuringu autor koostas küsitluse Dr. Ralph Renger'i ja kolleegide välja töötatud heaoludimensioonide mudeli alusel, kus diplomand koostas küsimused kõigi kuue heaoludimensiooni kohta. Renger'i mudel osutus valituks kuna annab hea ülevaate ettevõttes kasutatavatest heaoludimensioonidest ja võimaldab neid kõige efektiivsemalt hinnata. (Foster & Keller, 2007) Küsimustiku koostamisel kasutas autor väiteid, millele vastajad said anda hinnangu Likerti skaalal ning samuti kasutas autor ka mõningaid nominaalskaala struktureeritud küsimusi. Likerti skaala on väga hea vahend uurimaks vastajate tundeid, mõtteid ja arvamust, ning oma ülesehitusega võimaldab andmeid lihtsalt ja mugavalt grupeerida. (Spector, 2004)

Uuringu üldkogumi moodustasid kõik Spa Care Cenetr'it külastanud inimesed ning sellest tulenevalt on ka uuringu valim koostatud ettekavatsuse meetodil. Ettekavatsuse meetod oli valimi koostamisel oluline, kuna valimisse võeti uuritavad kindla kriteeriumi alusel. (Neuman, 2000) Valimi moodustamise ainsaks kriteeriumiks oli, et vastajad oleksid täisealised ja oleks juba kasutanud Spa Care Center'i teenuseid, sest ainult nemad said vastata päevaspaas pakutavate teenuste kohta. Valimi suuruseks oli esialgu planeeritud 70-100 inimest.

Küsimustik on koostatud inglise keeles, kuna uuritav päevaspaa asub Ameerika Ühendriikides, Florida osariigis ning kohalikuks keeleks on inglise keel.

Esmalt viidi läbi pilootuuring (23.-26. veebruar) üliõpilase tuttavate seas, et selgitada välja koostatud küsimustiku arusaadavus. Seejärel algas andmekogumise aeg valimi

moodustanud inimeste hulgas. Andmekogumise periood algas 3. märts 2015 ja lõppes 31. märts 2015. Saadud andmeid süstematiseeris ja analüüsis autor alates 1. aprillist.

Andmete süstematiseerimiseks ja analüüsimiseks kasutas autor Microsoft Excel andmetöötlusprogrammi. Exceli abil oli võimalik grupeerida vastuseid ning nende abil koostada illustreerivaid diagramme või jooniseid.

2.3 Uuringu tulemused, analüüs ja parendusettepanekud

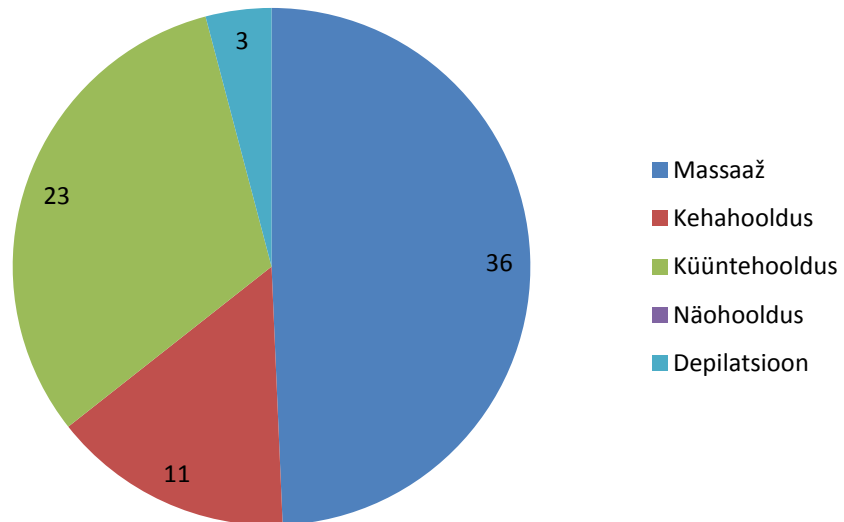
Alljärgnevas alapeatükis annab autor ülevaate saadud uuringu tulemustest, teostab analüüsi ning teeb ettepanekuid päevaspaa köitvuse tõstmiseks ning heaolukontseptsiooniga kooskõlastamiseks. Andmeid kogus diplomand ankeetküsitlusega. Andmekogumisperiood algas 3. märtsil, mil ankeetküsitlused olid paber kandjal päevaspaa ooteruumis ja administraatori laual, ning päevaspaa töötajad juhtisid nendele külastajate tähelepanu. Sellisel viisil laekus vastuseid oodatust vähem ning alates 10. märtsist viibis diplomand päevaspaa kohapeal ja viis küsitlusi läbi. Selline küsitlusviis toimus hästi, ning valdav osa päevaspaa külastajatest olid nõus uuringus osalema. Küsitluse läbiviimine lõppes 31. märtsi õhtul.

Kokku vastas küsimustikule 73 inimest, mis on arvult küll väike, kuid oli siiski prognoositud tulemus arvestades, et antud päevaspaa avati käesoleva aasta alguses. Need 73 vastanut moodustasid uuringu valimi, mille üheks kriteeriumiks oli, et nad peavad olema kasutanud Spa Care Center teenuseid.

Küsitlus oli jaotatud seitsmeks erinevaks osaks. Esimene osa oli isikuandmete osa, kus vastajatel paluti märkida nende sugu ning sünniaasta ja lisaküsimusena millist päevaspaa teenust nad kasutasid. Edasi oli küsitlus koostatud väidete vormis, kus igat esitatud väidet sai vastajad *lickerti* skaala alusel hinnata ning need väiterühmad olid jaotatud omakorda heaoludimensioonide alusel. Lisaks oli vastajatel võimalik anda kommentaare antud väidete kohta.

Isikuandmete osas tuli esimese asjana märkida oma sugu, millest selgus, et vastanutest 46 inimest olid mehed ja 27 naised. Vastanutest vanim oli 1943 aastal sündinud ning noorim 1991 aastal sündinud. Vastanute keskmine vanus oli 37 sünniaastaga 1978.

Päevaspaa erinevatest teenustest olid küsimustikus välja toodud teenuste grupid nagu massaažiteenus, küüntheoldus, kehahooldus, näohooldus ja depilatsioon. Autor on koostanud teenuste jagunemise illustreerimiseks joonise 4.



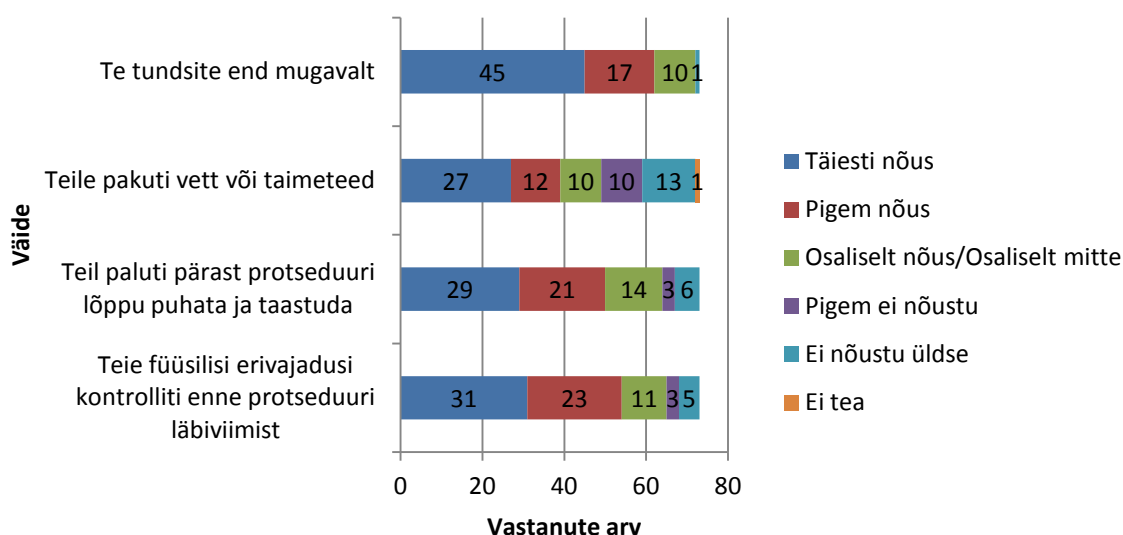
Joonis 4. Spaateenuste jagunemine vastavalt külastatusele (autori koostatud).

73st spaad külastanud inimesest kasutas massaažiteenuseid 36, millele järgnes küüntheoldus 23e külastajaga ning kehahooldus üheteistkümne külastajaga, depilatsiooni kasutas küsitlusele vastanud inimestest vaid kolm ning mitte ükski vastanutest ei kasutanud näohoolduse teenuseid. Massaažiteenust kasutanud külastajatest olid 28 mehed ja kaheksa naised, küüntheoldus jagunes vastavalt kümme meest ja kolmteist naist, kehahoolduse kasutajatest olid kuus mehed ja viis naised ning depilatsiooni kasutas kaks mees- ja üks naiskülastaja. Tulemused näitavad, et antud päevaspaa külastajate hulgas on rohkem mees- kui naiskliente.

Ankeedi järgmises osas olid väited sotsiaalse heaoludimensiooni kohta. Esmalt oli kirja pandud väide heaoludimensiooni komponendi kohta päevaspaa ning kohe selle all uus väide selle tähtsusest kliendi arvates. Sotsiaalse dimensiooni väidete alla kuulusid päevaspaa teenindajate sõbralikkus ja abivalmidus, klientide austusega kohtlemine, personaalsete soovide rahuldamine ning kõikide nende aspektide olulisus. Uuringust selgus, et 72le vastanutele on antud aspektid päevasaas olulised, vastavalt märkisid vastajad „Täiesti nõus“ ja „Pigem nõus“. Hetkeolukorra küsimused näitasid kõikide

küsimuste puhul, et kaks külastajat tundsid, et teenindajad pole nendega sõbralikud, ei kohtle neid austusega ning ei rahulda nende personaalseid soovide. Kõigi kolme sotsiaalset heaoludimensiooni puudutanud väite puhul on suurim osa vastajatest nõustunud väidetega, mis tähendab, et hetkeolukord on üldjoontes positiivne.

Järgmine osa puudutas füüsilist heaoludimensiooni, mida otsustas autor katta väidetega nagu: „Teenindajad kontrollisid enne teenuste läbiviimist Teie füüsilisi erivajadusi (allergiad, valulikud kohad jne)“; „Teil paluti pärast protseduuri lõppu puhata ja taastuda“; „Teile pakuti vett või taimeteed“ ja „Te tundsite end päevaspaas mugavalt“ Eelnimetatud väited võimaldavad autori hinnangul välja selgitada hetkeolukorra päevaspaas füüsilise heaoludimensiooni osas (vt joonis 5).



Joonis 5. Päevaspaas füüsilise heaoludimensiooni hetkeolukord (autori koostatud).

Võrreldes sotsiaalse heaoludimensiooniga on füüsilises dimensioonis mitmeidki kitsaskohti. Eriti selgelt tuleb see välja vee või taimeteepakkumisel, 26 külastajat ei nõustunud väitega, et neile pakuti vett või taimeteed, ka ankeetide kommentaarides oli mainitud, et küsimise peale nad siiski said soovitud joogi, kuid ilma küsimata neile seda alati ei pakutud.

Samuti märkisid vastajad, et neil ei palutud pärast protseduuri lõppu puhata või taastuda, arvesse tuleb siinkohal võtta, et kõik protseduurid ei nõua otseselt puhkust või taastumist pärast lõppu, kuid siiski oleks kasulik pärast igat protseduuri mõni minut

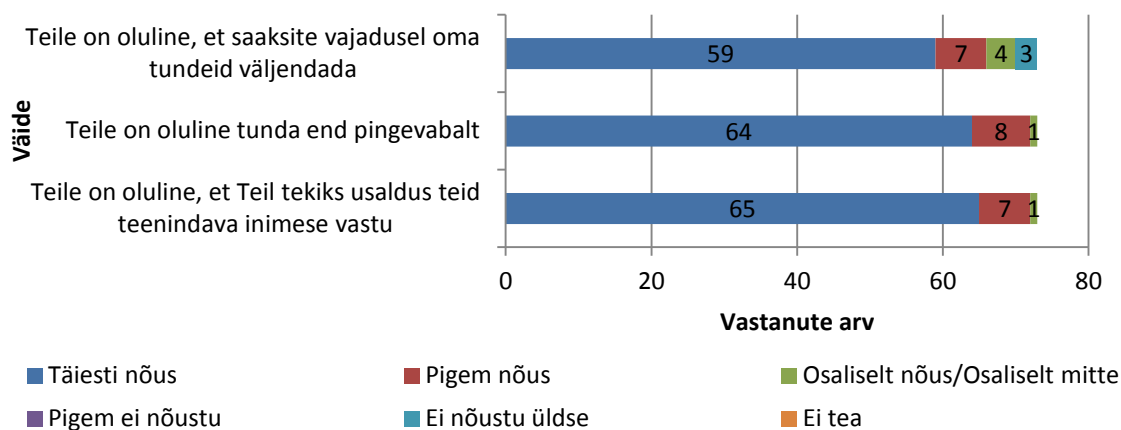
istuda, näiteks kasvõi oodata küünelaki kuivamist. Murelikuks teeb ka tõsiasi, et kaheksalt inimeselt ei uuritud nende füüsiliste erivajaduste, nt allergiate või valulike kohtade kohta, ning üksteist inimest vastasid et nad on selle väitega vaid osaliselt nõus, mis võib pikemas perspektiivis viia tõsiste tulemusteni, kuna tänapäeva maailmas allergiate ja erivajaduste olemasolu on pidevalt kasvamas (Foster & Keller, 2007). Selles kategoorias andis kõige parema tulemuse väide, mis puudutas klientide mugavust päevaspaas – 72 inimest tundsid end päevaspaas mugavalt, vastates vastavalt „Täiesti nõus“, „Pigem nõus“ või „Osaliselt nõus“ ja vaid üks ei nõustunud selle väitega üldse.

Küsitluse põhjal selgus, et vajadus nendele füüsilise dimensiooni aspektidele on suur, ning 73st vastanust leidis iga küsimuse puhul vähemalt 68 inimest, et need aspektid on neile olulised.

Liikudes füüsilisest dimensioonist edasi heaolu emotsionaalsesse dimensiooni leiame eest väited, mis puudutavad tunnete väljendamist, enda pingevabalt tundmist ning usaldust teenindava personali suhtes. 64 vastanut märkisid „Täiesti nõus“ või „Pigem nõus“ väitele, mis puudutas usalduse tekkimist teenindaja suhtes, kuus inimest olid selle väitega osaliselt nõus ning kaks inimest märkisid, et nad ei nõustu selle väitega üldse või pigem ei nõustu, ning üks inimene ei osanud sellele küsimusele vastust anda.

Väitele: „Te tundsite end spaas pingevabalt“ märkisid 46 vastajat, et nõustuvad sellega täielikult, kuusteist vastanut leidis, et on selle väitega pigem nõus, seitse inimest olid neutraalsed, vastates „Osaliselt nõus/Osaliselt mitte“ ning neli inimest märkisid, et nemad selle väitega pigem ei nõustu. Viimaseks selle grupi väiteks oli tundmus, et vajadusel saavad kliendid oma tundeid väljendada. 60 vastanud nõustusid selle väitega ning neli inimest mitte, ülejäänud üheksa andsid vastuseks „Osaliselt nõus/Osaliselt mitte“.

Emotsionaalse dimensiooni heaoluregureid pidasid vajalikuks enamus vastanutest (vt joonis 6). Vastanutele on usalduse tekkimine teenindaja suhtes ja enda pingevabalt tundmine väga olulised tegurid. Ka vajadusel oma tunnete väljendamine on enamusele vastanutest oluline, kuid kolmele vastajale ei ole see üldse oluline, ning neli vastanut jäid selle küsimuse puhul neutraalseks, ehk olid osaliselt nõus osaliselt mitte, autor toob välja, et väitega mitte nõustujad ja erapooletuks jääjad olid vaid meessoost kliendid.



Joonis 6. Päevaspaa emotsionaalse heaoludimensiooni olulisus (autori koostatud).

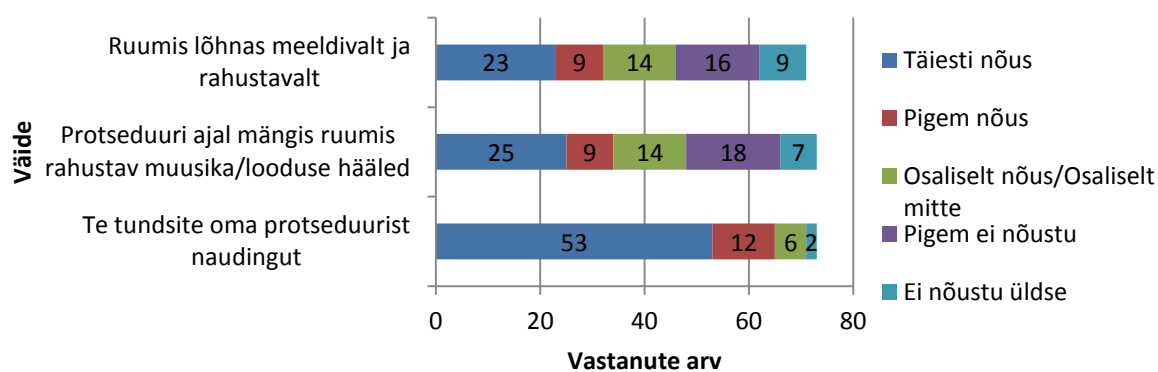
Heaolu intellektuaalne dimensioon kujutab endast inimese võimekuse tõstmist või enese arendamist. Päevaspaa saab sellele kaasa aidata näiteks andes ooteajal külastajale erialast kirjandust lugeda, tutvustada erinevaid tehnikaid, kuidas protseduuri mõju pikendada või lihtsalt vastates kliendi esitatud küsimustele professionaalselt. Nendele tähelepanekutele ka ankeedis olevad väited keskendusid. Hetkeolukorda hinnates on näha, et väitele „Teile anti ooteajal või pärast protseduuri lugeda erialast kirjandust“ andis positiivse hinnangu vaid 30 inimest, kümme inimest jäid neutraalseks vastusega „osaliselt nõus/osaliselt mitte“ ja 32 märkisid, et nad selle väitega ei nõustu või pigem ei nõustu.

Analüüsidest ka tähtsust samale aspektile selgus, et üksteist inimest leiavad, et see pole oluline, neliteist on kahevahel vastates „osaliselt nõus/osaliselt mitte“ ning ülejäänud vastajatele on pigem oluline või väga oluline, et neile pakutaks ooteajal lugeda erialast kirjandust. Antud väite mitteoluliseks pidajatest olid üheksa meessoost ja kaks naissoost külastajat, ning olulisusele neutraalseks jäid kümme meessoost ja neli naissoost klienti.

Uuringust selgub, et päevaspaa teenindajad, ei jaga ka kõikidele klientidele juhiseid, kuidas antud protseduuri mõju kauem säilitada, nimelt 30 vastanut selle väitega ei nõustu või pigem ei nõustu ning kümme vastasid, et on osaliselt nõus, osaliselt mitte, ülejäänud 33 aga nõustusid antud väitega. Ka selle teguri olulisust uurides selgub, et kokku 20le vastanule on pole antud aspekt eriti oluline või üldse oluline. Analüüsidest lähemalt kellele antud aspekt oluline pole, tuleb välja, et seitseteist nendest on mees- ja

kolm naiskliendid. Viimase väitena oli intellektuaalses heaoludimensiooni küsitluse blokis väide küsimustele vastamise professionaalsuse kohta. Seda küsimust pidasid oluliseks 72 vastanut, ning vaid üks vastaja märkis selle teguri puhul vastuseks „osaliselt nõus/osaliselt mitte“. Hetkeolukord näitas ka, et 60nel juhul vastasid teenindajad külastajate küsimusele professionaalselt.

Ankeedi eelviimase väitegrupiga tahtis töö autor teada saada vaimu ehk spirituaalsusega seotud heaoludimensiooni aspekte. Selleks soovis autor teada, kas külastajad tundsid protseduurist naudingut, kas ruumis lõhnas meeldivalt/rahustavalt ning, kas ruumis mängis rahustav muusika või looduse hääled (vt joonis 7). Selles kategoorias olid suhteliselt suured erinevused vastajate ootuste/vajaduste ja tegelikkuse vahel.



Joonis 7. Päevaspaa vaimse heaoludimensiooni hetkeolukord (autori koostatud).

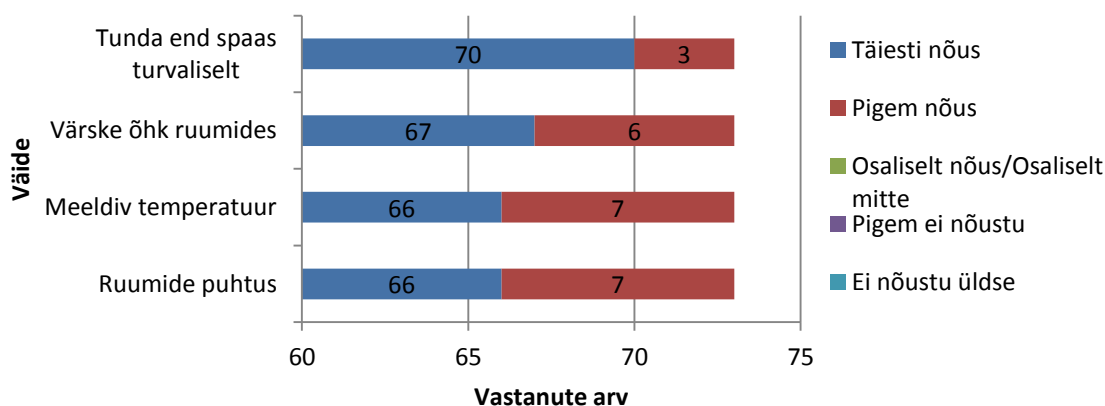
Päevaspaa vaimse heaoludimensiooni hetkeolukord näitab, et väitega “Te tundsite protseduurist naudingut“ on nõustusid täielikult 53 inimest, kaksteist olid pigem nõus, kuus osaliselt nõus ning kaks inimest ei nõustunud selle väitega üldse. Muusika või looduse hääle kohta leidsid kokku 25 inimest, et ruumis ei mänginud rahustav muusika ega looduse hääled, vastates vastavalt, et nad pigem ei nõustu või ei nõustu üldse. Neliteist inimest olid väitega osaliselt nõus ning ülejäänud pidasid muusikat/looduse hääli rahustavaks. Sellesse väitesse süvenedes võib küsida, et kas muusika ei mänginud üldse või ei olnud see klientidele rahustav.

Viimasena oli selles kategoorias küsitud lõhnade kohta, ning ka siin märkisid kokku 25 vastajat, et ruumis pigem ei lõhnanud meeldivalt/rahustavalt või ei olnud nad selle väitega üldse nõus. Neliteist vastajat leidis, et osaliselt oli lõhn meeldiv, osaliselt mitte

ning ülejäänud olid lõhnaga rahul. Heaolupõhimõtteid jälgides peaks teenindaja veenduma, et muusika või lõhnad on sobilikud just hetkel protseduuri nautivale kliendile. Päevaspaa vaimse heaoludiomesniooni hetkeolukord näitab, et vaimne dimensioon on teiste dimensioonidega võrreldes justkui tahaplaanile jäänud.

Vaimse kategooria väidete tähtsus näis küsitluse põhjal olevat väga suur. Kõikide väidetega nõustus suuremal või vähemal määral 70 vastanut. Osaliselt oli väitega, et on tähtis tunda protseduurist naudingut, nõus kolm inimest ja väitega, et on oluline, et ruumis lõhnaks meeldivalt vaid üks inimene. Väitega, et on oluline, et ruumis mängiks rahustav muusika ei olnud nõus kolm inimest ning kaks vastajat leidis, et ei ole oluline, et ruumis lõhnaks meeldivalt.

Viimases väidetegrupis olid väited seotud keskkonna alase heaoludimensiooniga, millega autor püüdis välja selgitada nii ruumide kui ka turvalisusega seotud teemasid. Ruumide puhtusega seotud väitega nõustusid kokku 69 vastanut, kellest 40 märkisid, et on täiesti nõus ja 29 on pigem nõus, et ruumid on puhtad. Temperatuuri meeldivuse väitega nõustusid kokku 62 vastanut, kaheksa inimese jaoks oli temperatuuri meeldivus suhteline, ning kokku neli inimest andis sellele väitele negatiivse hinnangu. Eelviimase väitena küsis autor ruumide värskuse kohta ning ka see hetkeolukorra väide andis meeldivaid tulemusi. Kokku 68 inimest pidasid ruumides olevat õhku värskeks või pigem värskeks. Viimaseks tahtis autor teada kui turvaliselt külastajad ennast spaas tundsid sõnastades väite „Te tundsite end spaas turvaliselt“ sellele väitega oli 59 inimest täiesti nõus, kaksteist vastanut pigem nõus ja kaks külastajat leidsid, et tunnevad end vaid osaliselt turvaliselt. Nende olemasolevate tegurite tähtsus on toodud joonisel 8.



Joonis 8. Päevaspaa keskkonnaalase heaoludimensiooni olulisus (autori koostatud).

Uuringust selgus, et päevaspaa küllastajate hulgas on rohkem meessoost, keskealisi kliente. Päevaspaa kodulehel on välja toodud eraldi hooldused meestele, seega võib väita, et päevaspaa sihtrühmaks on hetkel meessoost kliendid. Spa Care Center'i tegevdirektor Pierre-Luc Rolle sõnab, et tõesti külastavad neid rohkem meeskliendid ja tunneb ühtlasi uhkust, et tugevam sugupool viimaks ometi julgeb end poputada lasta, kuid ühtlasi loodab klientide hulgas näha ka naisi. Tõeliseks sihtrühmaks peab ta heaolust lugupidavaid inimesi, olenemata nende soost või vanusest.

Massaažiteenust kasutanud klientide vastustest tuleb välja, et füüsilises dimensioonis hindasid nad väga tähtsaks erivajaduste kontrollimist enne protseduuri algust. See aspekt oli ka hetkeolukorda analüüsidest muret tekitav, kuna mitmetelt inimestelt erivajaduste kohta ei uuritud. Samuti pidasid need kliendid oluliseks, et neil palutaks pärast protseduuri puhata ja taastuda. Ka joogivee pakkumist hindasid seda teenusegrupp kasutanud kliendid kõrgelt. Emotsionaalse heaoludimensiooni väidete osas paistis selgelt silma, et massaažiklientidel on tähtis usalduse tekkimine teenindaja vastu, ning enda pingevabalt tundmine. Uuringu tulemustest võib järeldada, et massaažiteenust kasutanud kliendid hindasid kõiki vaimse ja keskkonnaalase heaoludimensiooni aspekte väga kõrgelt.

Küüntheoldust kasutanud klientide vastuseid analüüsidest tuleb välja, et nende jaoks pole väga oluline, et neil palutaks pärast protseduuri puhata ja taastuda, või et neile antaks lugeda erialast kirjandust. Nende klientide seas oli ka inimesi, kes ei pidanud oluliseks, et tekiks usaldus teenindaja vastu ning oli ka inimesi, kes leidsid, et neile pole oluline oma tundeid väljendada. Väga oluliseks pidasid nad aga sotsiaalse, vaimse ja keskkonnaalase heaoludimensiooni aspekte.

Kehahooldust kasutanud kliendid jagunesid sooliselt peaaegu võrdseks. Selle teenusegrupi peaaegu kõikidele klientidele olid olulised või pigem olulised kõikide heaoludimensioonide aspektid. Depilatsiooniteenust kasutasid küsitluse läbiviimise ajal vaid üksikud kliendid, ning nendele klientidele oli oluline, et nad saaksid oma tundeid väljendada. Selgus, ka et protseduurist naudingutundmine ei olnud neile tähtis.

Uuringu tulemused võimaldavad paremini mõista, kuidas tunnetavad uuritava spaa küllastajad erinevaid heaoludimensioone spaas viibimisel ja teenuste kasutamisel ja

kuidas see seondub nende tervikliku heaolutundega. Uuringu tulemustele tuginedes esitatakse ettepanekud, kuidas saaks spaakeskkonna ja teenuste arendamisel senisest paremini ja tasakaalustatult silmas pidada heaolupõhimõtteid, seal hulgas erinevate heaoludimensioonide kooskõlastatud toimimist.

Uuringu tulemustest lähtuvalt toob töö autor tabelis 2 välja kokkuvõtte heaoludimensioonidest, ning kuidas vastavalt heaolupõhimõtetele neid dimensioone teenuste arendamisel parendada.

Tabel 2. Heaoludimensioonid ja parendusettepanekud (autori koostatud).

Heaoludimensioonid	Soovitused teenuste arendamiseks
Sotsiaalne dimensioon	<ul style="list-style-type: none"> • Ühiste tegevuste loomine; • Teenindajate suhtlusalane koolitamine.
Füüsiline dimensioon	<ul style="list-style-type: none"> • Padjavaliku laiendamine; • Mugava mööbli soetamine; • Joogivee olemasolu ja pakkumine • Inimeste füüsilise seisundiga tuvumine enne protseduuri.
Emotsionaalne dimensioon	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate koolitamine; • Heaolupõhimõtete tundmaõppimine; • Teenindusmõtteleadi arendamine;
Intellektuaalne dimensioon	<ul style="list-style-type: none"> • Tervislikku eluviisi tutvustava materjali jaotamine külastajatele; • Erialase kirjanduse olemasolu tagamine; • Teemakohaste näituste ja loengute korraldamine; • Konsultatsioonide võimaluse tekitamine.
Vaimne dimensioon	<ul style="list-style-type: none"> • Vaikusepaiga loomine vaimseteks tegevusteks; • Ruumides kasutatava muusika, valguse ja värvide kvaliteedi tõstmine; • Aroomivaliku laiendamine.
Keskkonna dimensioon	<ul style="list-style-type: none"> • Ruumide puhtuse pidev kontrollimine; • Turvalisuse pidev kontrollimine; • Temperatuuri kontrollimine; • Õhufiltrite kasutamine ja ruumide tuulutamine.

Tabel kaks annab hea kokkuvõtva ülevaate heaoludimensioonide parendusvõimalustest kuid siinkohal soovib diplomand dimensioonide kaupa need ettepanekud ka lahti seletada.

Teenuste arendamine heaolukontseptsiooni alusel tähendab kõikide heaoludimensioonide tasakaalu viimist. Läbi viidud uuringu tulemustest selgus, et Spa Care Center kasutab küll heaolupõhimõtteid, kuid siiski tuleb nendega tööd teha, dimensioone täiustada ning üksteisega tasakaalu viia.

Toetudes heaolukontseptsiooni teoreetilisele materjalidele ja uuringu tulemustele soovitab autor päevaspaa sotsiaalse dimensiooni parendamiseks luua spaa klientidele ühiseid tegevusi, näiteks teemaõhtud tervise või heaolu teemadel, kus osavõtjad saaksid nii uusi teadmisi kui üksteisega suhelda. Kuna sotsiaalne dimensioon eeldab suhtlemist, siis on esmatähtis, et teenindajad oleksid head suhtlejad, selle tagamiseks on võimalik töötajaid koolitada või juba värbamisel veenduda, et tegemist on avatud suhtlejatega. Suhtluse juures tuleb kindlasti silmas pidada, et teenindaja ei läheks üle piiri, kuna inimesed on erinevad ning on ka kliente, kes soovivad oma protseduure nautida vaikusel, seega peab teenindaja olema professionaalne, ning tunnetama piire.

Füüsiline dimensioon hõlmab endas klientide mugavust ja esmavajaduste rahuldamist, viies see järgmisele tasemele. Autor soovib siinkohal vaadata kriitilise pilguga üle spaas kasutusel oleva mööbli, näiteks ooteruumi diivanid ja tugitoolid, massaažilaud, toolid ning muu mööbli, millega kliendid kokku puutuvad. Kuna mõne protseduuri puhul peavad kliendid pikalt istuma või lamama on oluline neile sel ajal tagada maksimaalne mugavus. Tähelepanu tuleks pöörata ka patjade valikule, kuna padjad saavad muuta istumise või puhkamise veelgi meeldivamaks.

Kindlasti on oluline, et joogivesi oleks klientidele kättesaadav. Kuna Fort Lauderdale linnavesi ei ole joomiseks kuigi maitsev, tuleks kindlasti soetada joogiveemasin või veenduda, et filtreeritud vesi, oleks koguaeg klientidele kättesaadav. Naturaalse maitsevee, näiteks kurgi-, ingveri-, piparmündi- või tsitrusvee pakkumine annaks spaa füüsilisele heaoludimensioonile palju juurde. Ka selle dimensiooni juures on oluline teenindajate koolitamine ja teenindusmõtelaadi arendamine, et tagada kliendi maksimaalne heaolu. Mõningate teenuste puhul nagu näiteks massaaži, on oluline enne protseduuri veenduda, et kliendil ei oleks vigastusi, või et millistele piirkondadele tuleks rohkem tähelepanu pöörata.

Emotsionaalse dimensiooni nagu ka kõigi teiste dimensioonide arendamisel on oluline teenindajate koolitamine, teenindusmõtteleadi juurutamine ning heaolupõhimõtete tundma õppimine. Siinkohal peaksid teenindajad tegema kõik, et külastaja tunneks end spaas pingevalt, et neil tekiks teenindaja vastu usaldus, ning et nad tunneksid end nii vabalt, et vajadusel oma tundeid väljendada. Uuringust selgus, et mitte kõik kliendid ei pidanud oma tunnete väljendamist spaas oluliseks, kuid oli ka neid, kes pidasid seda väga oluliseks, seetõttu on tähtis, et vajadusel oleks neil see võimalus.

Kõik, mis puudutab enese arendamist ning harimist kuulub intellektuaalse heaoludimensiooni alla. Päevaspaal on selle dimensiooni arendamiseks mitmeid erinevaid võimalusi. Autor soovib ooteruumi varustada erialase kirjandusega, heaolu ajakirjude ja tervislikku eluviisi tutvustava materjaliga. Kuna tugevaks heaolutrendiks on oma tervisenäitajate jälgimine võiks spaa pakkuda konsultatsioone võttes näiteks aluseks need samad jälgimisseadmete abil kogutud andmed. (Ellis, 2014) Veel on heaks külastajate harimise võimaluseks õpitubade, seminaride või erinevate näituste korraldamine.

Spirituaalsus on mõneti unarusse jäetud heaoludimensioon, kuid tegelikkuses omab see suurt tähtsust, sest täielik heaolu ei saa tekkida kui kõik heaoludimensioonid ei ole tasakaalus. Spirituaalse ehk vaimse dimensiooni loomiseks spaasse on erinevaid võimalusi. Üheks selliseks võimaluseks on vaikuse paiga loomine. Vaikuse paigas on hea läbi viia meditatsioone, palvetamist, joogat, hingamistunde jne. Vaimsuse tekkimiseks tuleks tähelepanu pöörata ka muusika kvaliteedile ja volüümile, värvidele ning erinevatele aroomidele. Autor soovib teenindajatel klientide käest küsida, millist aroomi sooviksid nad protseduuri ajal tunda, selleks võiks spaa olla varustatud erinevate aroomiõlidega, sest inimeste maitset on erinevad.

Keskkonnast tulenev heaoludimensioon on hästi jälgitav. Siinkohal on oluline tagada ruumide puhtus, õhu kvaliteet ruumis ning meeldiv temperatuur. Keskkonna dimensiooni alla käbi ka turvalisuse aspekt, spaateenindajad peaksid jälgima, et klientidel oleks spaas turvaline. Vajadusel peaks päevaspaa kaaluma turvamehe värbamist. Kõiki parendusettepanekuid arvesse võttes ja heaoludimensioonid tasakaalu viies on päevaspaal võimalik oma teenuseid arendada heaolupõhimõtetele vastavaks.

KOKKUVÕTE

Maailm on pidevas muutumises, rahvastiku vananemine, pinged, stressi ja krooniliste haiguste kasv ning samas inimeste terviseteadlikkuse suurenemine, soov parendada oma tervist ja elada täisväärtuslikku elu, on kaasa toonud spaa ja heaoluteenuste suure nõudluse. Heaolu on raskesti defineeritav termin, mida spaamajanduses kasutatakse igapäevaselt. Spaateenuste disainimine vastavalt heaolu põhimõtetele on muutumas üha populaarsemaks, ning mitte ainult seetõttu, et heaolu on kui kasvav trend vaid eelkõige, kuna selle järel on tänapäeva kiirest elurütmist väsinud inimestel, tõeline vajadus. Spaateenuste arendamisel vastavalt heaolupõhimõtetele on oluline pöörata tähelepanu kõikidele heaoludimensioonidele, mida spaa saab oma võimalustele vastavalt kujundada.

Spa Care Center on orgaaniliste toodetega töötav päevaspaa, mis asub Ameerika Ühendriikides, Florida osariigis, linnas Fort Lauderdale. Päevaspaa teenuste hulka kuuluvad erinevad massaažid, näo-, keha-, käte- ja jalgadehooldused ning depilatsiooniteenused. Kõige enam kasutatav teenus Spa Care Center'is on massaažiteenus ning kõige enam on külastajate hulgas meessoost kliente. Päevaspaale on teenuste osutamisel tähtis looduslähedus, naturaalsus ja orgaaniliselt puhtad tooted, kuid tähelepanu ei pöörata alati kõikidele teenuse etappidele. Ettevõtte eesmärgiks on muuta oma teenused heaolukonseptsioonile vastavaks ning kätkestamiseks kõikidele heaolust lugupidavatele klientidele.

Diplomand sõnastas lõputöö küsimuseks: Kuidas saab päevaspaa oma teenuste arendamisel ja kätkestamise tõstmisel kasutada heaolupõhimõtteid? Uurimisküsimusele vastuse leidmiseks koostas diplomand ankeetküsimustiku kasutades Dr. Renger'i kuueosalist heaoludimensioonide mudelit. (Renger, et al., 2000) Uuringus olid kajastatud kõik kuus heaoludimensiooni, ning väited nende dimensioonide kohta aitasid

välja selgitada nii hetkeolukorra kui ka aspektid, mis on küllastajatele teenuste pakkumise juures tähtsad.

Küsitluses osales 73 klienti, mis oli oodatav tulemus arvestades fakti, et päevaspaa on alles käesoleva aasta alguses avatud ning ei ole veel piirkonnas tuntuks saanud. Kindlasti oleks saanud päevaspaad põhjalikumalt analüüsida kui vastajaid oleks olnud rohkem. Suurema vastajate arvu oleks taganud küsitlusperioodi pikendamine, mis aga polnud antud olukorras võimalik.

Uuringust selgus, et igas heaoludimensioonis on nüansse, mida heaolupõhimõtteid arvesse võttes võiks täiendada. Eriti tuli välja asjaolu, et kliendideenindajad ei ole alati kliendikesksed, seetõttu soovitab autor päevaspaal oma töötajaid koolitada, mis tõstaks nii teeninduskvaliteeti, juurutaks teenindusmõtelaadi kui õpetaks töötajatele heaolupõhimõtteid.

Vastavalt uuringu tulemustele selgus veel ka, et töötajad peaksid tähelepanu pöörama interjööri, et pakutava teenusega sobituks muusika, valgus, värvid, aroomid jne. Aroomide, muusika ja temperatuuri puhul soovitab autor küsida alati klientide arvamust ja soove. Inimeste meeled ja maitsed on erinevad, seetõttu on oluline igalt kliendilt uurida just nende soovide kohta, näiteks millist aroomi nad soovivad protseduuri käigus tunda, või kas ruumi temperatuur on neile meeldiv.

Heaolukontseptsiooni kohaselt on täiusliku heaolu loomiseks vajalik kõikide heaoludimensioonide harmoneerimine. Küsitluse tulemustest selgus, et hetkel on teistest nõrgemateks vaimne ja füüsiline heaoludimensioon. Toetudes teooriale peab autor oluliseks kaaluda ettevõttel vaikusepaiga loomist. Vaikusepaik sobib hästi jooga või meditatsiooni läbiviimiseks või palvetamiseks, mis suurendaks vaimset tegevust ning viiks vaimse heaoludimensiooni teiste dimensioonidega tasakaalu. Füüsilise heaoludimensiooni parendamiseks soovitab autor tagada joogivee või taimetee olemasolu, ning seda ka klientidele pakkuda ja samuti mõelda mugavama mööbli soetamisele.

Uuringu kriitikana võib välja tuua asjaolu, et küsitud polnud küllastajate sissetuleku kohta, mis oleks võimaldanud luua rohkem seoseid antud vastajate ja nende eelistuste

vahel. Samuti nendib autor, et oleks vajalik olnud küsida rohkem lahtisi küsimusi klientide ootuste ja vajaduste kohta, mis oleks võimaldanud teha rohkem parendusettepanekuid ning analüüsida vastavaid tulemusi teooriaga.

Uurimuse eesmärk, milleks oli välja selgitada, milline on päevaspaa teenuste hetkeolukord, ning milliseid aspekte kliendid teenuse pakkumise protsessis oluliseks pidasid, sai täidetud. Ankeetküsimustikke analüüsisid oli võimalik teada saada päevaspaa teenustes valitsev hetkeolukord ning koostatud väited võimaldasid teada saada, millised aspektid olid klientidele erinevate heaoludimensioonide juures tähtsad. Toetudes heaolukontseptsiooni käsitlevale teorialle ja uuringu tulemustele tõi diplomand välja konkreetseid soovitusi päevaspaa teenuste arendamiseks vastavalt heaolupõhimõtetele. Lõputöö sissejuhatuses püstitatud uurimisülesanded said samuti täidetud. Antud lõputöö võiks pakkuda huvi ka teistele päevaspaadele, kes soovivad oma teenuseid arendada vastavalt heaolupõhimõtetele.

VIIDATUD ALLIKAD

Aaviksoo, A., Vainu, I., Paat-Ahi, G., Kubo, K., & Mürk, I. (2010). *Tervishoiuteenused 2018. Eesti tervise- ja heaoluteenuste ekspordivõimalused*. Eesti Arengufond ja PRAXIS.

Alam, I. (2014). Conducting research for new service development in emerging markets. *Journal of Services Research, Vol. 14, no 1.* , 183-201.

Bauer, B. (2006). *Spa-goer Study*. International SPA Association.

Berg, R. (2013). What's Trending? Top Green Consumer Trends for 2013. *Organic Spa Magazine* .

Dunn, H. (1958). High-Level Wellness for man and society. *American Journal of Public Health Vol. 49. no. 6* , 786-792.

Ellis, S. (2013). *Top 10 Global Spa & Wellness Trends Forecast. 2013 Trend Raport*. SpaFinder Wellness, Inc.

Ellis, S. (2014). *Top 10 Global Spa & Wellness Trends Forecast. 2014 Trends Report*. SpaFinder Wellness Inc.

Foster, L. T., & Keller, C. P. (2007). *Atlas of Wellness*. Victoria: Western Geographical Press.

Georgiev, G., & Vasileva, M. T. (2010). Conceptualization and Classification of Balneo, Spa and Wellness Establishments in Bulgaria. *UTMS Journal of Economics, Vol. 1, No. 2* , 37-44.

Griffin, E. (2011). *The First Look of Communication Theory*. McGraw-Hill.

- Grönroos, C. (2006). On defining marketing: finding a new roadmap for marketing. *SAGE Vol. 6 no.4* , 395-417.
- Hales, D. (2005). *An invitation to health, 11th ed. "An Invitation to Health for the Twenty-First Century."* . Belmont: Thomson & Wadsworth.
- Henning, S., & Cilliers, F. (2012). Constructing a systems psychodynamic. *SA Journal of Industrial Psychology Vol. 38 no. 2* , 1-9.
- International Spa Association. (n.d.). *Types of Spas*. Retrieved December 15, 2014, from ISPA: <http://www.experienceispa.com/spa-goers/spa-101/types-of-spas/>
- Islam, N. (2012). New age orientalism: Ayurvedic 'Wellness and spa culture'. *Health Sociology Review Vol. 21 no. 2* , 220-231.
- Janssen, M. B. (2011, July 12). *Organic Spa Magazine*. Retrieved 2015, from Organic Skin Care: Green Beauty Solutions: <http://www.organicpamagazine.com/>
- Johnson, S. P., Menor, L. J., Roth, A., & Chase, R. B. (2000). *A critical evaluation of the new service development process: integrating service innovation and service design*. London: Sage.
- Laido, Z., & Mark, L. (2011). *Vaimne tervis kui vaimne heaolu*. Tallinn: Eesti - Rootsi vaimse tervise ja suitsidoloogia instituut.
- Langviniene, N., & Sekliuckiene, J. (2009). Factors of Influence on Successful Development of Lithuanian Resort Wellness SPA Services. *Social Sciences/ Socialiniai Moksla Nr.4 (66)* , 73-75.
- Liguori, G., & Carroll-Cobb, S. (2013). *Questions and Answers. A Guide to Fitness and Wellness*. McGraw-Hill Education.
- Little, J. (2013). Pampering, well-being and women's bodies in the therapeutic spaces of the spa. *Social & Cultural Geography Vol. 14, No. 1* , 41-58.
- Liu, H. (2014). Personality, Leisure Satisfaction, and Subjective Well-being of serious leisure participants. *Social behaviour and personality, Vol. 42 No. 7* , 1117-1126.

Miks see töötajatele aina rohkem korda läheb? (2012). Kasutamise kuupäev: 10. Detsember 2014. a., allikas <http://www.edensprings.ee/miks-see-tooandjatele-aina-rohkem-korda-laheb/>

Miller, G., & Foster, L. T. (2010). *Critical Synthesis of Wellness Literature*. Victoria: University of Victoria.

Miller, J. W. (2005). Wellness: The History and Development of a Concept. *Spectrum Freizeit 2005/1* , pp. 84-102.

Minton, M. (2014). *2014 SPAA Trends Report*. Fort Collins: The Spa Association.

Montague, J. (2007). *Whole-Person Wellness for Vital Living* . Retrieved December 8, 2014, from American Senior Fitness Association: http://www.seniorfitness.net/Whole_Person_Wellness_2.htm

Monteson, A. P., & Singer, J. (2004, 10). Marketing a Resort-based Spa. *Journal of Vacation Marketing* , pp. 282-287.

Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation . *International Business Research Vol. 3, No. 4* , 72-80.

Neuman, W. L. (2000). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Allyn and Bacon.

Pawankar, R., & Ebisawa, M. (2013). *Food Allergy – A Rising Global Health Problem*. World Allergy Organisation, (WAO).

Peterson, R. A. (2000). Questions and Answers. In *Constructing Effective Questionnaires* (pp. 1-13). Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

Pilzer, P. Z. (2001). *The Next Trillion*. Dallas: Video Plus.

Rachele, J. N., Washington, T. L., Cuddihy, T. F., Barwais, F. A., & McPhail, S. M. (2013). Valid and reliable assessment of wellness among adolescents: Do you know what you're measuring? *International Journal of Wellbeing. Vol 3, no 2* , 162-172.

Renger, R. F., Midyett, S. J., Soto Mas, F. G., Erin, T. D., McDermott, H. M., Papenfuss, R. L., et al. (2000). Optimal Living Profile: An Inventory to Assess Health and Wellness. *American Journal of Health Promotion*. Vol 24, No 6 , 403-412.

Rolle, P.-L. (2015). About Spa Care Center. (T. Prok, Interviewer)

Shabankareh, N., & Meigounpoory, M. R. (2013). New theoretical model of New Service Development process in Iranian Governmental Banks. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 8 , 205-214.

Shekar, A. (2007). An Innovative Model of Service Development: A process guide for service managers. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, Vol 12 no. 2 , 1-18.

Singer, J. L. (2013). *Hfd's 18 P's For A Profitable Spa*. Pompano Beach: Health Fitness Dynamics, Inc.

Spa Care Center. (2015). Retrieved March 17, 2015, from Spa Care Center Web site: <http://spacarecenter.com/>

Spector, P. E. (2004). Likert Scale. In P. E. Spector, *The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods* (pp. 573-574). Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

The Canadian Union of Public Employees. (2003). *Enough Workplace Stress: Organizing for Change*. Ottawa: CUPE.

Travis, J. W., & Ryan, R. S. (2004). *Wellness Workbook: How to Achieve Enduring Health and Vitality*. Ten Speed Press.

Wellness Tourism Worldwide. (2011). *4WR: Wellness for Whom, Where and What? Wellness Tourism 2020. Full Research Report*.

World Health Organization. (2012). *Definition of Health*. Retrieved December 9, 2014, from WHO: <http://www.who.int/about/definition/en/print.html>

World Health Organization. (2014). *Global Health Observatory Data Repository*. Retrieved December 9, 2014, from WHO: <http://apps.who.int/gho/data/view.main.1340?lang=en>

Lisa 1. Ankeetküsitlus

Dear customer of Spa Care Center!

This survey is made to make our customer service better and your spa visit even more enjoyable. The purpose of this survey is to collect ideas and suggestions to develop Spa Care Center services to another level and adjust them to Wellness principles. This survey is made by Triin Prok, student from University of Tartu. (protriin@ut.ee)

This survey is absolutely anonymous and takes about 5 minutes to complete.

Your opinion counts! Sincerely Spa Care Center!

Sex: a)male b)female

Year of birth :.....

Which of the following service did you use in Spa Care Center?: a)massage b)body treatment c)nail care d)facial e)waxing

Please read each statement and indicate to what extent you agree or disagree with each statement!

Note that all the statements relate to your visit to Spa Care Center	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Don't know
1. Employees in Spa Care Center (SCC) were friendly and helpful						
2. It is important for you, that employees are friendly and helpful.						
3. You were treated with respect.						
4. It is important for you, to be treated with respect.						
5. Your personal requests were satisfied.						
6. It is important for you that your personal requests are going to be satisfied.						
7. SCC employees made sure that you don't have any special needs (like allergies or painful spots etc).						
8. It is important for you that workers make sure that you don't have any special needs.						
9. After the procedure you were asked to relax and recover.						
10. It is important for you that after the procedure you are asked to relax and recover.						
11. You were offered herbal tea or water.						
12. It is important for you that you are offered herbal tea or water.						
13. You felt comfortable in Spa Care Center.						
14. It is important for you to feel comfortable in the day spa.						
15. You felt trust to the person who carried the procedure.						

Lisa 1 järg

Note that all the statements relate to your visit to Spa Care Center	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Don't know
16. It is important for you that you trust the person who carries the procedure.						
17. You felt relaxed.						
18. It is important for you that you feel relaxed while in day spa.						
19. You felt, if needed you could express your feelings.						
20. It is important for you that you can express your feelings.						
21. While waiting you were introduced to the professional (spa) literature.						
22. It is important for you that you are introduced to the literature while waiting.						
23. You were told how to make the effect of the procedure last longer.						
24. It is important for you that you are told how to make the effect of the procedure last longer.						
25. Your questions got professional answers.						
26. It is important for you that you get professional answers to your questions.						
27. You enjoyed your procedure.						
28. It is important for you to enjoy your procedure.						
29. Relaxing music was playing in the procedure room.						
30. It is important for you that relaxing music plays in the procedure room.						
31. Room had a good and relaxing smell.						
32. It is important for you that room smells good and relaxing.						
33. Rooms were clean.						
34. It is important for you that rooms are clean.						
35. Temperature was pleasing.						
36. It is important for you that temperature is pleasing.						
37. Room was filled with clean, fresh air.						
38. It is important for you that rooms are filled with clean fresh air.						
39. You felt safe.						
40. It is important for you to feel safe.						

Lisa 1 järg

Comments to the statements:

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you for your time!

Lisa 2. Soovituslik tegevuskava ettevõtte edasiseks tegevuseks (autori koostatud)

Arendustegevus	Tähtaeg	Teostaja	Vastutaja	Ressursid	Tulemuste mõõtmise indikaatorid
Töötajate suhtlusalane koolitamine	Sept 2015	Koolitus-firma	Ettevõtte omanik	Tasulise koolituse puhul finants. eelarvest	Töötajad õpivad suhtlema nii sise- kui välisklientidega.
Töötajate heaolualane koolitamine	Okt 2015	Koolitus-firma	Ettevõtte omanik	Juhi ja töötajate aeg	Töötajad oskavad kliente teenindada vastavalt heaolu-põhimõtetele.
Teenindus-mõttelaadi juurutamine	Okt 2015	Kogu meeskond	Kogu meeskond	-	Töötajad teenindavad kliente professionaalselt.
Erialase kirjanduse ja tervislikku eluviisi tutvustava kirjanduse kättesaadavuse tagamine klientidele	Okt 2015	Kogu meeskond	Kogu meeskond	Finants eelarvest	Kliendid saavad tutvuda heaolu ja tervislikku elustiili puudutava kirjandusega
Vaikusetoa loomine	Nov 2015	Ehitus-mehed, disainer, remondi-meeskond	Tööde-juhataja, juht	Finants. eelarvest	Spaa saab endale vaikusetoa, milles on võimalik läbi viia nii meditatsiooni, jooga, hingamise kui ka palvetunde.
Kvalifitseeritud meditatsiooni/ jooga treeneri värbamine	Dets 2015	Juht	Juht	Palgafond	Vaikusetuba saab kvalifitseeritud tundide läbiviija
Interjööri muutmine vastavalt heaolu põhimõtetele (mööbel, värvid, joogiveemasin, muusika ja aroomid)	Detse 2015	Kogu meeskond	Kogu meeskond	Finants. eelarvest	Kliendid saavad tunda mõnu heaolu-põhimõtetele vastavusse viidud teenustest

SUMMARY

DEVELOPMENT OF DAY SPA SERVICES WHILE USING WELLNESS PRINCIPLES: THE CASE OF SPA CARE CENTER

Triin Prok

There have been many changes in the business and wellness world due to changes in the world economy and worsening of various social problems, including: population aging, stress, unemployment and an increase in chronic diseases. These changes have been brought about by an increase of health awareness, the growing need and desire to slow down the aging process, improve quality of life, prevent diseases and maintain a good shape. One such change in the spa industry world is that health-related products and services are developing rapidly. These rapidly developing services and products present a serious challenge between to spas and spa destinations: how to make spas and spa destinations more attractive. One solution to ameliorate this problem is to incorporate wellness principles while designing spa services.

Due to the fast pace of life, people have less time to relax. This decrease in leisure time can lead to increased levels of stress and a number of physical problems ranging from common allergies to obesity and chronic diseases. To avoid such results, it is important to understand that physical and mental health go hand in hand to help keep the balance between wellness principles. (Foster & Keller, 2007)

The motivation for the topic of this thesis was brought about by people's increased awareness of health and wellness and the desire to maintain their well-being. Although issues surrounding wellness are current, there is not sufficient research concerning the development of spa services while using wellness principles. This thesis examines these issues in the day spa, Spa Care Centre as an example.

Opened in January 2015, Spa Care Center services are currently under development meaning that they have not yet found their way to the wellness concept. Given that the aforementioned spa has not yet developed this concept, one should ask, “How should a spa use wellness principles to develop their services and to make their spa more attractive to potential clients?” This thesis aims to study the results of Spa Care Centre and their need to develop day spa services as a whole while using the wellness concept.

The primary data collection method used for this thesis was a questionnaire. A questionnaire was chosen as the primary form of data collection due to its efficiency. With a questionnaire, it is possible to obtain a large volume of information such as the needs and wants of a client and their current situation, in a short period of time. (Peterson, 2000) The questionnaire was prepared using Dr. Renger’s six part wellness dimension model. (Renger, et al., 2000) The questionnaire reflects all six dimensions of wellness, and its arguments have helped to identify the dimensions of both the current situation as well as aspects that are important for the supply of services for visitors.

This thesis is comprised of two chapters which are divided into subchapters, an abstract and a summary. It also contains a works cited page/references and two appendices: the questionnaire and a recommended course of action for the future activities of the company.

Spa Care Centre is a spa located in Fort Lauderdale, Florida, U.S.A. which specializes in using organic products. Their services include massages, facial, depilation services and body, hand and feet treatments. The most requested service at Spa Care Centre is a massage. It is mostly requested by middle aged males.

Seventy three customers participated in the survey. This was the expected number of participants given that the day spa opened recently and has not yet become as well known in the area. However, a larger number of participants would contribute more to the analysis of the study.

The survey showed that in every dimension of wellness at Spa Care Centre, there were various aspects that could be improved using wellness principles. The most prevalent problem was centred on customer service. The employees were not always client

centered. It is recommended that the employees be trained on wellness principles concerning service mentality and being client centred. This would increase the quality of the service and attract more clients to the spa.

According to the survey's results, the spa should pay attention to the interior design of where the services are provided to fit the music, lighting, colours, scents, etc. Employees should always ask the client their music, aromas and temperature preference. Due to everyone having a different palette and taste, it is important that the employee providing the service examines precisely the customer's desires.

According to the concept of wellness, to maintain whole wellness, it is important to harmonize all dimensions of wellness. (Foster & Keller, 2007) The survey results show that the weakest dimensions of the spa were spiritual and physical wellness dimension. Based on the theory, it is suggested that the spa should create a place of silence. A place of silence is well suited to yoga, meditation and prayers which can enhance mental activity and lead to a spiritual dimension which would contribute to whole wellness. To improve the physical wellness dimension, it is suggested that drinking water or herbal tea be available. Furthermore, to enhance physical wellness, comfortable furniture should be present.

The purpose of the study to find out the current issues surrounding day spa services and the desires and needs of customers was completed. The research provided in this thesis could be of interest to other day spas wishing to improve their services with respect to wellness principles.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Triin Prok

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Healupõhimõtete kasutamine teenuste arendamisel päevaspaa Spa Care Center näitel”,

mille juhendaja on Heli Tooman,

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **20.05.2015**