

Hääpaketin kehittäminen Rönнин tanssilavalle

Janica Palonen

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2019

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), Matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

Innovatiiviset matkailupalvelut

Tekijä(t) Palonen, Janica	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 05/2019
	Sivumäärä 52	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Hääpaketin kehittäminen Rönnin tanssilavalle		
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminta		
Työn ohjaaja(t) Henna Siltanen		
Toimeksiantaja(t) Eräjärven Urheilijat ry		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Eräjärven Urheilijat ry, joka vastaa Rönnin tanssilavan toiminnasta Oriveden Eräjärvellä. Rönnin tanssilava on toiminut vuodesta 1949 lähtien ja tanssilavalla järjestetään monipuolisia tapahtumia läpi kesän. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Rönnille hääpaketti, joka otetaan käyttöön vuodesta 2020 alkaen.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena palvelumuotoiluprosessia noudattaen. Tuloksena syntyi valmis tuote, joka pitää sisällään tilojen määrittelyt, hinnoittelun sekä aikataulut. Tuotteen lopullinen testaus jäi opinnäytetyön ulkopuolelle.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä kvalitatiivista tutkimusta. Laadullinen tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna, jossa haastateltiin neljää paikallista pariskuntaa, jotka ovat menossa naimisiin lähitulevaisuudessa. Tutkimuksen tuloksissa saavutettiin toistettavuus. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että työn lopputuloksena syntynyt tuote on toimiva ja sen voi lanseerata markkinoille.</p> <p>Opinnäytetyössä käsiteltiin palvelumuotoilua ja palvelumuotoiluprosessia, tuotekehitystä, häitä Suomessa ja häiden trendejä. Empiirinen osuus sisältää kuvauksen valmiista häätuotteesta ja haastattelun tulokset.</p>		
Avainsanat (asiasanat) palvelumuotoilu, tuotekehitys, häät		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Palonen, Janica	Type of publication Bachelor's thesis	Date 05/2019 Language of publication: Finnish
	Number of pages 52	Permission for web publication: x
Title of publication Developing a wedding package for Rönni dance hall		
Degree programme Tourism and hospitality management		
Supervisor(s) Henna Siltanen		
Assigned by Eräjärven Urheilijat ry		
Abstract <p>The bachelor's thesis was commissioned by commission for Eräjärven Urheilijat ry, which runs the Rönni dance hall in Eräjärvi, Orivesi. The Rönni dance hall has been in operating since 1949 and there are a wide variety of events during the summer. The purpose of the thesis was to produce a wedding package for Rönni, that is to be launched in the year 2020. This is a functional thesis. As a result, there is the final product, which contains the specification of the spaces, pricing and schedules. The final testing of the product excluded form the thesis.</p> <p>Qualitative research was used as the research method. Qualitative research was executed as a theme interview. A theme interview of the final product was conducted to four local couples. The results were obtained repeatedly. The results of the interview showed that the resulting product is functional and can be launched on the market.</p> <p>The theoretic section of the thesis is about service design, product development, the weddings in Finland as well as the wedding trends. The empirical section has a description of the final wedding product and the results of the interview.</p>		
Keywords/tags (subjects) Service design, product development, weddings		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	4
	2.1 Kvalitatiivinen tutkimus.....	4
	2.2 Tutkimuksen luotettavuus.....	5
3	Rönni ja Eräjärven Urheilijat ry.....	7
	3.1 Rönnin tanssilavan historiaa	8
	3.2 Paikalliset yhteistyökumppanit	10
4	Häät	10
	4.1 Naimisiin ennen vanhaan	11
	4.2 Suomalaiset häät nykyään.....	13
	4.3 Häiden järjestäminen	15
5	Tuotekehitys.....	16
6	Palvelumuotoilu	20
7	Hääpaketin tuotekehitys Rönnille	26
	7.1 Kilpailevat yritykset	26
	7.2 Suunnittelu ja ideointi	33
	7.3 Hääjuhlan tilat	35
	7.4 Ruoka ja juoma	36
	7.5 Hääpaketin hinta ja lisäpalvelut	37

8	Haastattelujen tulokset.....	38
9	Johtopäätökset.....	40
10	Pohdinta.....	40
	Lähteet	42
	Liitteet	46
	Liite 1. Häämenu vaihtoehto 1.....	46
	Liite 2. Häämenu vaihtoehto 2.....	47
	Liite 3. Yöpala, menu vaihtoehto	48
	Liite 4. Valmis tuote	49
	Liite 5. Haastattelukysymykset	50

Kuviot

Kuvio 1. Kuva Rönnin vanhasta lavasta.....	6
Kuvio 2. Tuotekehitys ja tuotteistaminen.....	16
Kuvio 3. Tuotekehitysprosessi.....	17

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui hääpaketin kehittäminen Rönнин tanssilavalle.

Tavoitteena oli kehitellä mahdollisimman valmis hääpaketti, joka sisältää tilat, hinnan sekä peruskuvion siitä, millainen hääviikonloppu tulee olemaan. Tuotteen lopullinen testaus jää työn ulkopuolelle.

Opinnäytetyöni tuotoksena kehitin toimeksiantajalleni uuden tuotteen.

Tuotesuunnitteluhankkeessa tarkoituksena on kehittää ja suunnitella uusi tuote tai kehittää nykyistä tuotetta. Kirjallisessa tuotoksessa keskitytään kuvaamaan kehittämistyötä, jossa käydään lävitse kehittämistyön kaikki vaiheet. (Toiminnallinen opinnäytetyö nd.) Palvelumuotoilu ja tuotekehitys ovat ajankohtaisia tällä hetkellä, ja siksi halusin tehdä opinnäytetyöni toiminnallisena.

Työn suunnitteluvaihe alkoi siitä, että pohdimme yhdessä Rönнин puheenjohtajan sekä ravintolapäällikön kanssa, mitä elementtejä hääpaketti voisi sisältää.

Suunnitteluvaiheen jälkeen aloin ideoimaan ja kehittämään tuotetta. Valmista tuotetta testasin haastatteleamalla paikallisia pariskuntia, jotka ovat menossa naimisiin lähitulevaisuudessa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään palvelumuotoilua sekä palvelumuotoiluprosessia ja tuotekehitystä. Lisäksi käsitellään palvelua ja sen laatua. Teoriaosuudessa tutustutaan lisäksi Suomalaisiin häihin ja häätrendeihin.

Rönningillä on jo usean vuosikymmenen aikana järjestetty erilaisia tapahtumia ja yksityisjuhlia. Rönningin palveluvalikoimasta on puuttunut valmis hääpaketti.

Opinnäytetyön tuloksena Rönningille syntyi uusi tuote, joka on muokattavissa ja jota voidaan käyttää myös yksityistilaisuuksien pohjana.

2 Tutkimusasetelma

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on laatia esimerkiksi toimeksiantajalle toiminnallinen tuotos. Yleensä opinnäytetyön tuotoksena ratkaistaan jokin ongelma, kuvaillaan sen ratkaiseva prosessi ja sen jälkeen analysoidaan prosessin eri vaiheita tai kehitetään jotain nykyistä tuotetta. (Toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteitä 2012.)

Tuote kehitettiin palvelumuotoiluprosessia noudattaen. Esiolettamuksiin perustuvaa tuotetta testattiin tuleville hääpareille pilottivaiheessa. Esiolettamukset perustuvat tekemääni kilpailija-analyysiin sekä omiin kokemuksiini. Testaus tehtiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja tulevia hääpareja haastateltiin teemahaastattelulla.

Tutkimustehtävänä oli kehittää toimeksiantajalle uusi tuote. Tuotteesta kehitettiin ensimmäinen versio, joka esiteltiin tuleville hääpareille ennen lanseerausta. Tutkimuskysymyksenä oli selvittää, mitä hääparit haluavat hääpaketilta. Haastateltaville esiteltiin kehitelty tuote ja he saivat kertoa mielipiteensä ja kommenttinsa siihen.

2.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohteen laatua, ominaisuuksia sekä merkitystä. Laadullinen tutkimus voidaan toteuttaa monella eri menetelmällä. Yhteisenä piirteenä menetelmissä korostuvat muun muassa eri näkökulmat esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen sekä ilmaisuun ja kieleen. (Laadullinen tutkimus 2015.)

Laadullisen tutkimuksen tekemiseen ei ole yhtä oikeaa tekotapaa. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä muun muassa haastattelemalla, elämänkerroista, kirjeistä, havainnoinnista, päiväkirjoista sekä hyödyntämällä erilaisia kulttuurituotteita. Tutkimustuloksena saadaan laajaa ja yksityiskohtaista

tutkimustietoa. Laadullinen tutkimus tuottaa realistista tutkimustietoa luotettavilta lähteiltä kokemuksellisesti. (Laadullisen tutkimuksen elementit 1.2.2; Auvinen 2018.)

Laadullisella tutkimuksella saadaan hankittua tarkkaa tietoa tutkittavasta aiheesta. Laadullista tutkimusta voidaan hyödyntää myös projektin loppuvaiheessa. Esimerkiksi avointen kysymysten vastauksia voidaan käyttää tutkimustulosten esittämisessä. (Määrällinen vs. laadullinen tutkimus nd.)

Teemahaastattelu

Opinnäytetyön laadullinen tutkimus toteutettiin teemahaastattelulla. Tämä tutkimusmuoto on keskustelunomainen tilanne, jossa haastateltavien kanssa keskustellaan ja käsitellään ennalta suunniteltuja teemoja. Haastattelutilanteessa teemojen käsittelyjärjestys on vapaa. Teemahaastattelussa ideana ei ole kysyä pikkutarkkoja kysymyksiä tietyssä järjestyksessä vaan keskustelu pyritään pitämään vapaana. (Teemahaastattelu 6.3.2 nd.)

Teemahaastattelu sijoittuu lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Teemahaastattelussa otetaan huomioon ihmisten tulkinnat. Vaikka haastattelulle on määritelty tietyt teemat, annetaan ihmisen vapaalle puheelle tilaa. Kaikkien tutkittavien kanssa pyritään silti keskustelemaan ja käsitellään ennalta päätetyt teemat. (Teemahaastattelu 6.3.2 nd.)

Tutkimusta varten ei valita haastateltavia satunnaisesti, vaan valitaan sellaiset ihmiset, joilla arvellaan olevan eniten tietoa kohteena olevista asioista. (Teemahaastattelu 6.3.2 nd.) Siksi opinnäytetyötä varten valittiin haastateltaviksi neljä pariskuntaa Oriveden alueelta, jotka ovat lähitulevaisuudessa menossa naimisiin. Kyseisillä pariskunnilla on kiinnostusta aiheeseen, ja voidaan olettaa, että heiltä saatu tieto on luotettavaa ja sitä voidaan hyödyntää prosessissa.

2.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa nousevat esille validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetissa on kyse siitä, onko tutkimus pätevä. Pohditaan, onko tutkimus tehty perusteellisesti ja ovatko saadut tulokset ja päätelmät ”oikeita”. (Validiteetti 3.3.1 nd.) Tässä työssä luotettavuutta voi heikentää se, kysyttiinkö

haastattelussa oikeita kysymyksiä ja vastasivatko haastateltavat niihin totuuden mukaisesti. Luotettavuutta voi heikentää myös se, kuinka hyvin ymmärsin haastateltavien vastaukset ja sainko ne taltioitua riittävän kattavasti ja ymmärrettävästi opinnäytetyöhön.

Reliabiliteetti erittelee laadullisen tutkimuksen arvioimisessa kolme kohtaa. Ensimmäisenä arvioidaan itse metodia. Pohditaan, missä olosuhteissa metodi on luotettava ja johdonmukainen. Ongelmana voi olla esimerkiksi haastattelukysymys, joka on liian ennalta arvattava. Toisena kohtana arvioidaan ajallista reliabiliutta. Se tarkoittaa mittausten tai havaintojen pysyvyyttä eri aikoina. Kolmantena kohtana pohditaan tuloksien johdonmukaisuutta, jotka on saatu samaan aikaan eri välineillä. (Reliabiliteetti 3.32 nd.)

Tässä työssä reliabiliteettia heikentää kysymys siitä, olivatko haastattelukysymykset johdattelevia ja vastaukset niihin ennalta arvattavia. Siksi haastattelussa pyrittiin suosimaan avoimia kysymyksiä ja keskustelua.

Tutkimusta tehdessä on otettava huomioon myös se, että haastateltavat eivät aina vastaa kysymyksiin totuuden mukaisesti, varsinkin jos kysymysten aiheet ovat arkoja. Haastattelussa keskusteltiin rahasta sekä sen käytöstä häissä. Raha voidaan mieltää araksi keskustelun aiheeksi, joten hintakeskustelun tuloksiin on suhtauduttava varauksella ja kriittisesti.

Teemahaastattelussa haastateltiin neljää pariskuntaa eli yhteensä vastaajia oli kahdeksan. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston riittävyttä pohditaan kylläntymisellä eli saturaatiolla. Kun uudet tutkittavat eivät tuo tutkimusongelmaan uutta tietoa eli aineisto alkaa toistaa itseään, voidaan katsoa aineiston olevan riittävä. Saturaation voidaan ajatella olevan yhteydessä myös tulosten yleistettävyyteen. (Kylläntyminen 6.2.2 nd.)

Haastattelua tehdessä aineisto alkoi toistamaan itseään ja uusia näkökulmia ei enää avautunut. Aineistolta haettiin yhdenmukaisuutta, ja sitä tuloksissa saatiin. Voidaankin todeta, että tätä tutkimusta tehdessä kahdeksan ihmistä oli riittävä määrä ja aineistolta saatiin se, mitä haluttiin. Tietysti, jos haastateltavia olisi ollut enemmän, olisi myös tutkimustuloksia tullut enemmän.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös haastattelun ja tutkimuksen tekeminen nopealla aikataululla. Haastateltavat löydettiin nopeasti, ja voidaankin pohtia, olisiko löydetty pätevämmät tutkittavat, jos olisi käytetty enemmän aikaa. Luotettavuuteen vaikuttaa myös tutkijan kokemattomuus laadullisen tutkimuksen tekemisessä.

3 Rönni ja Eräjärven Urheilijat ry

Rönnin tanssilava ja huvikeskus sijaitsee Orivedellä Eräjärven kylässä, noin 45 minuutin matkan päässä Tampereelta. Lavan toiminnasta vastaa sen omistaja Eräjärven Urheilijat ry. Lavalla on järjestetty tanssi- ja huvitilaisuuksia yhtäjaksoisesti vuodesta 1949. Brändinä Rönni on lähiseudulla erittäin tunnettu ja synnyttää pääasiassa positiivisia mielikuvia. Rönnin sisätilat ja ulkoalue sekä ravintola- ja muut palvelut mahdollistavat monipuolisesti erilaisten tapahtumien järjestämisen. (Valve 2019.)

Rönnissä järjestetään tanssitilaisuuksia lauantaisin toukokuun puolivälistä syyskuun puoliväliin sekä torstaisin kesäkuun lopulta elokuun alkuun asti. Esiintyjät ovat iskelmäpuolen kirkkaimpia artisteja sekä tanssiyleisön suosikkeja. Tanssitilaisuuksien rinnalla järjestetään erittäin runsaasti myös muita tapahtumia eri kohderyhmille rock- ja pop-esiintyjien keikoista äitienpäivälounaaseen, juhannusjuhliin, lastenpäivään sekä Längelmäveden kesäpäivään. Väkimäärät tavallisissa tansseissa ovat noin 300 - 500 henkeä ja nimekkäiden esiintyjien tilaisuuksissa noin 1 500 henkilöä, juhannuksena jopa 2 000. Muista tapahtumista suurin on Längelmäveden kesäpäivä, jolloin alueella vierailee arviolta jopa 3 000 henkeä. (Valve 2019.)

Eräjärven Urheilijat ry on perustettu vuonna 1936. Periaatteena seuralla oli alusta alkaen innostaa seuran jäseniä urheiluharjoituksiin, toimia hyvän toverihengen luomiseksi sekä järjestää erilaisia näytöksiä, juhlia ja kilpailuja. Läpi vuosikymmenten talkootyöllä ja yhdessä tekemisellä on ollut merkittävä rooli seuran toiminnassa. Vuosittain seurassa tehdään yli 5 000 tuntia talkootöitä. (Raitio, Hakala & Koskinen 2003, 10-20.)

Rönnin tanssilavan toiminta on edelleen merkittävä osa seuran toimintaa. Rönnin lisäksi Eräjärven Urheilijat omistaa ja ylläpitää Eräjärven kylätalo Erälinnaa, jossa on mahdollista järjestää monenlaista toimintaa liikunnasta juhlien järjestämiseen.

Seuran pyrkimyksenä on järjestää erilaisia aktiviteetteja mahdollisimman laajalle harrastajajoukolle. Nykyään seurassa ovat suuressa roolissa erilaiset kuntoliikuntamuodot. Niistä suosituin on lavatanssijumppa eli lavis, jota järjestetään talvisin Erälinnassa ja kesäisin Rönnin lavalla.

3.1 Rönnin tanssilavan historiaa

Eräjärven urheilijoiden toiminta oli sodan ajan lähes kokonaan pysähdyksissä mutta sodan jälkeen se koki uuden alun. Tuolloin toiminta muun muassa organisoitiin eri jaostoihin ja kyläosastoihin. Sodan aikana Suomessa vallitsi ns. tanssikielto, eli tanssien järjestäminen oli kiellettyä. Tanssikielto purettiin lopullisesti vuonna 1948, ja Rönnin tanssilavaa ryhdyttiin rakentamaan vuonna 1949. Sodasta oli vain neljä vuotta. Suomessa elettiin yhä pula-aikaa, ja puutetta oli niin rakennustavaroista kuin sokeristakin. Innostusta ja vapaaehtoisia talkoolaisia löytyi näiden puutteidenkin edestä. (Valve 2011, 12.; Raitio, Hakala & Koskinen 2003, 60-65.)

Sodan jälkeen tanssilavoja rakennettiin kuumeisesti ympäri Suomen. Eräjärvellä toimi ennestään yksi lava ja useampikin toimija suunnitteli toisen lavan perustamista. Ensin ehti Eräjärven Urheilijat ry, joka päätti rakentaa lavan Rönninsalmelle, joka on kesäisin todella kaunis. Rönni on myös tie- ja vesiliikenteen solmukohta, ja tuota kapeaa salmea pitkin kulkivat kaikki Längelmäveden, Oriveden ja Länkipohjan väliä kulkevat laivat, hinaajat ja proomut. (Valve 2011, 16.)

Lavaa varten vuokrattiin tontti 10 vuoden vuokrasopimuksella. Tanssilava oli muodoltaan neliön mallinen, ja lavan keskellä oli tolppa, joka kannatteli kattoa. Tanssilavan avajaiset pidettiin lauantaina 2.7.1949. Kävijämäärät kasvoivat nopeasti, ja toiminta alkoi laajentua. Kesäksi 1951 painatettiin tanssimainoksia jo 10 000 kappaletta. (Valve 2011, 17-20.)



Kuvio 1. Kuva Rönнин vanhasta lavasta (Valve 2011, 15)

Vanha lava alkoi kasvaneen suosion takia käydä pieneksi 1950-luvun lopulla, ja lisäksi tontin vuokrasopimus lähestyi loppuaan. Uusi suurempi tanssilava päätettiin rakentaa tien toiselle puolelle omalle tontille. Uuden lavan avajaisia vietettiin 8.6.1957. Sen jälkeen lavaa on laajennettu useaan otteeseen, ensimmäisen kerran jo vuonna 1961. (Valve 2011, 20-25.)

1960-luvulla Rönniin rakennettiin myös pelihalli, jossa tarjolla ovat muun muassa onnenpyörä, korttirinki ja onnennuoli. Tästä Rönni sai lisänimen ”Hämeen Las Vegas”. Edelleen vuosittain järjestettävät legendaariset Rönнин painonnostokisat nousivat suuren yleisön tietoisuuteen 1962, kun Jaakko Kailajärvi nosti Rönnessä ensimmäisenä suomalaisena ME-tuloksen. Kisat ovat edelleenkin painonnostajien keskuudessa arvostetut. (Valve 2011, 50-54.)

1970-luku oli suurten muutosten aikaa. Rönningsalmelle rakennetusta kelluvasta proomusta eli huvipurresta kehittyi nuoriso-orkesterien esiintymispaikka. Kävijöiden musiikkimaku vaihteli humpasta rokkiin ja diskoon, ja vähitellen tanssimusiikki jäi täysin paitsioon. 1980-luvun loppupuolella tanssimusiikki kasvatti taas suosiotaan ja alkoi tehdä paluuta. 1990-luvulla Eräjärven Urheilijat otti siihen asti vuokralla olleen ravintolatoiminnan itselleen. Rönniin rakennettiin muun muassa pub, venelaiturit, uimaranta ja polttoainepiste. Samoihin aikoihin Rönнин kesäteatteri aloitti toimintansa. (Valve 2011, 80-85.)

Rönnin kehittäminen on jatkunut aktiivisesti 2000-luvulla. Tavoitteena on rakentaa Rönnistä entistä monipuolisempi tapahtumapaikka, jolla on edessään monta vuosikymmentä tansseja ja kesätapahtumia. (Valve 2019.)

3.2 Paikalliset yhteistyökumppanit

Rönni tekee yhteistyötä useiden paikallisten yritysten ja toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään muun muassa paikallisten tuottajien ja maatilamatkailuyritysten kanssa.

Yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneista on Rönnin kesäteatteria pyörittävä Eräjärven työväen näyttämö. Kesäteatterin näyttämö sijaitsee Rönnin ulkotiloissa. Kesällä 2018 teatterille rakennettiin uusi katettu näyttämö. Teatterilla on kesäkuusta elokuuhun noin kolme näytöstä viikon aikana. Rönni hoitaa teatterin väliaikakahvitukset ja muut ravintolapalvelut.

Toinen tärkeä yhteistyökumppani on Oriveden kaupunki, jonka kanssa tehdään yhteistyötä muun muassa Oriveden suven alaisuudessa. Oriveden Suvi tuo yhteen paikkakunnan lukuisat konsertit, näyttelyt ja useat tapahtumat kesävieraita varten. Oriveden kaupungin kanssa tehdään yhdessä myös markkinointia ja järjestetään tapahtumia kuten Längelmäveden kesäpäivä. (Ota hyöty ja huvi - koe Oriveden Suvi! 2019.)

Eräjärven kehittämissyhdystys eli Eky on myös yksi tärkeimmistä kumppaneista. Eräjärven kehittämissyhdystys ry pyrkii omalla toiminnallaan säilyttämään mahdollisimman monia palveluita Eräjärvellä. Eky:n tiloissa toimivat muun muassa Postin sivuliike ja apteekki. Eky toimii Eräjärven Urheilijoiden kirjanpitäjänä ja hoitaa talouspuolen, muun muassa palkan laskemisen ja maksun. (Eräjärven kehittämissyhdystys 2013.)

4 Häät

Avioliittoon vihittäessä järjestetään hääjuhlaksi kutsuttu seremonia. Häämenoissa on eroja eri kulttuurien välillä. Useimmille on kuitenkin yhteistä se, että hääpari pukeutuu hääjuhlaan normaalia paremmin ja tyylikkäämmin ja häävieraille

järjestetään juhla, jossa on tarjolla paljon erilaisia herkullisia ruokia. Häävieraita on yleensä vähintään morsiamen ja sulhasen lähisuvusta, mutta vieraita voi olla hyvinkin paljon. (Häät 2018.)

Kristillisissä häissä, joita suurin osa suomalaisista häistä on, hääparin vihkii pappi. Häitä voi olla erilaisia, joko muodollisia tai epämuodollisia, mutta kaikki kristittyjen häät pidetään yleensä kirkossa. Hääpari myös yleensä lausuu häävalan hääseremoniassa. (Häät 2018.)

Suomessa on yleistynyt myös maistraatissa vihkiminen. Tällöin vihkimisen voi suorittaa maistraatin päällikkö, henkikirjoittaja tai julkinen notaari.

Maistraattivihkimisessä seremonia on lyhyt, mutta seremoniassa on mahdollista myös esittää esimerkiksi musiikkia. Seremonian aikana on oltava paikalla kaksi vähintään 15 vuotiasta todistajaa. (Yleistä vihkimisestä nd.)

Nykypäivänä on yleistynyt myös vihkiminen hääpaikalla. Monissa hääpaikoissa on mahdollisuus järjestää vihkimistilaisuus esimerkiksi juhlapaikan ulkotiloissa.

4.1 Naimisiin ennen vanhaan

Suomessa entisaikaan avioliitto oli ennemminkin kahden eri suvun välinen sopimus kuin rakkauteen perustuva liitto. Sukujen välisessä avioliittosopimuksessa morsian siirtyi omien vanhempiensa luota sulhasensa luokse. Aiemmin kosijan oli kysyttävä lupaa morsiamen naittajalta, joka yleensä oli morsiamen isä. Tämä tapa on jäänyt nykypäivän perinteisiin merkiksi kohteliaisuudesta. (Kaivola nd.)

Kun mies ja hänen sukunsa olivat sitä mieltä, että oikea morsian on löydetty, alkoivat naimaneuvottelut. Neuvottelut tapahtuivat usein morsiamen kotona. Sopimusta hiottiin niin kauan, että se miellytti molempia osapuolia. Sen jälkeen sulhasen puhemies maksoi luovutuspalkkion eli rahallisen korvauksen morsiamen isälle kiitoksena morsiamen kasvatuksesta. (Häät Suomessa nd.)

Kosinta tapahtui yleensä syksyllä ja mahdollisimman salamyhkäisesti. Ennen kosintaa suoritettiin ennakkotiedustelu, ja vasta sen jälkeen lähdettiin kosintaretkelle.

Kosinnassa oli mukana puhemies, joka yleensä esitti asian, ja sulhanen oli mukana

vain näön vuoksi. Kosintamatkalle lähdettiin aina parhaalla hevosella, ja mukana matkassa olivat sormus, huivi ja muutama hopearaha. (Kaivola nd.)

Kosinnan aluksi puhemies kysyi naisen vanhemmilta lupaa ja jos vanhemmat antoivat suostumuksensa, tyttö kutsuttiin paikalle. Puhemies kehui sulhasta ja tytölle annettiin kihlat. Sen jälkeen, kun kihlat oli otettu vastaan tuli kodinkatsojaisten aika, jolloin morsiamen kodista mentiin sulhasen kotiin. Jos paikka ei miellyttänyt morsianta ja hänen perhettään, oli mahdollista vielä perua kihlat. (Kaivola nd.)

Kihlajaisissa vasta kihlaus oli varsinaisesti varmistettu ja sitova eikä sitä voinut purkaa muuten kuin oikeuden päätöksellä. Kihlajaisissa pari vaihtoi keskenään kihlalahjoja ja löivät käsiään yhteen ja tällöin kihlaus oli vasta vahvistettu. Kihlajaisjuhlissa yleensä syötiin hyvin, juotiin sekä tanssittiin. Kihlajaisia saatettiin kutsua myös naittajaisiksi, kättäjäisiksi tai tupakaisiksi. (Kaivola nd.)

Vihkiäisten jälkeen oli vuorossa kuulutus, joka tänä päivänä vastaa esteiden tutkintaa. Kuulutuskertoja oli alun perin kolme, joita kuulutettiin peräkkäisinä sunnuntaina morsiamen seurakunnassa. Pappi saattoi myös vanhempina aikoina kuulutella paria, heidän lukutaitojensa ja kristinopintietojen perusteella. Näin ollen kuulutuksen pano riippui hääparin osaamistasosta. Papille maksettiin korvaukseksi kuulutuksista rahaa sekä sukat. (Kaivola nd.)

Häihin vieraat kutsuttiin viikko tai pari aikaisemmin. Lähellä asuvat vieraat käytiin henkilökohtaisesti kutsumassa ja kauempana asuvat vieraat kutsuttiin kirjeillä. Ennen aikaan syksyn loppupuoli ja joulukuu olivat parhaita hääkuukausia, sillä silloin peltotyöt olivat ohi sekä silloin talolla oli ruokaa juhlija varten. Länsisuomalaiset suosivat tiistaita ja torstaita häiden aloituspäivänä, kun taas itäsuomessa sunnuntai oli yleinen hääpäivä. (Kaivola nd.)

Suomessa on ennen ollut kaksipuolisia häitä eli hääjuhlaa vietettiin erikseen morsiamen sekä sulhasen luona ja molemmissa juhlissa oli eri vieraat. Varakkaimmissa taloissa häät saattoivat kestää yhteensä kolmesta neljään päivään. Sulhasen ja hänen seurueensa taloon saapumiseen liittyi aina kummastuttava seremonia. He käyttäytyivät kuin ventovieraat ja pyysivät yösijaa morsiamen kotoa. Juhlat jatkuivat vuorokauden ajan morsiamen kotona ja tämän jälkeen sulhanen ja

hänen seurueensa veivät morsiamen sulhasen taloon toisiin hääjuhliin. Tämä siirtymä matka tehtiin aina mahdollisimman myöhään aikaan. (Kaivola nd.)

Hääpari saatettiin nostaa häiden lopuksi yllättäen ilmaan merkiksi siitä, että heistä on tullut emäntä ja isäntä. Häätalossa annettiin usein merkki, josta vieraat tiesivät, että häät olivat ohi. Merkki saattoi olla tietty ruoka, joka nostettiin pöydälle tai jossakin päin suomea myös teen tarjoaminen on merkki siitä, että juhlat on ohi. (Kaivola nd.)

4.2 Suomalaiset häät nykyään

Nykypäivänä moni hääpareista haluaa järjestää omannäköiset häät, riippumatta siitä onko kyseessä ollut vihkiminen vai parisuhteen rekisteröinti. Siitä huolimatta, että moni pari haluaa järjestää itsensä näköiset häät, normaalista kaavasta ja yleisesti hyväksytyistä tavoista ei haluta poiketa. (Tahdon sinut! Perinteiset kesähäät vai modernit bileet? 2018.)

Kesä on edelleen suomessa häiden sesonkiaikaa. Juhannushäiden suosio on tosin laskenut kaupungistumisen myötä. Nykyään useat haluavat viettää juhannusta omassa rauhassaan. Perinteisesti suosituin hääkuukausi on ollut heinäkuu, mutta nykyään ensimmäisellä sijalla on elokuu. (Häät maksavat helposti 10 000 euroa. 2015; Näin suomalaiset häät muuttuivat 100 vuodessa. 2017.)

Häät ovat monelle hääparille kallis ja iso näytön paikka. Sosiaalinen media sekä erilaiset hääohjelmat ovat luoneet sen, että nykypäivänä häitä vertaillaan keskenään paljon enemmän kuin aikaisemmin. Häillä saatetaan hakea hyväksyntää noudattamalla trendejä ja tämän vuoksi juhlista saattaa kadota persoonallisuus kokonaan. (Tahdon sinut! Perinteiset kesähäät vai modernit bileet? 2018.)

Tänä päivänä suomalaisia häissä korostuu erityisesti kaksi asiaa. Aikaisemmin häät olivat enemmän suvun kesken järjestettävät juhlat mutta nykyään juhlija juhliin yhä useammin pääosin ystävien kesken. Vieraiden viihtymiseen kiinnitetään nykyään entistä enemmän huomiota. Tämän vuoksi erityisesti ruokaan panostetaan. (Tahdon sinut! Perinteiset kesähäät vai modernit bileet? 2018.)

Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan vuonna 2014 suomessa solmittiin 24 462 avioliittoa ja siviilivihkimisiä 12 395. Parisuhteita rekisteröitiin tuona vuonna yhteensä 333. (Tahdon sinut! Perinteiset kesähäät vai modernit bileet? 2018.)

Yhteishyvä.fi järjesti hääkyselyn helmi- ja maaliskuun aikana vuonna 2015 ja kyselyyn vastasi yhteensä 1094 lukijaa. Kyselyn perusteella vihkimisistä 68 % suoritti pappi ja 32% tuomari. Enemmistön mukaan sopivin määrä vieraita oli noin 20-60. (Tahdon sinut! Perinteiset kesähäät vai modernit bileet? 2018.)

Kyselyn perusteella suosituin budjetti häille on noin 2 500- 5 000 euroa. Turun häämessut tekevät joka toinen vuosi kyselyn hääbudjetista ja häämessujen kävijöiden mielestä keskiarvo häiden budjetille on noin 9 000 euroa. Yhteishyvän kyselyn perusteella vain 5 % olisi valmis maksamaan melkein 10 000 euroa häistä. (Häät maksavat helposti 10 000 euroa. 2015; Tahdon sinut! Perinteiset kesähäät vai modernit bileet? 2018.)

Yhä useammissa häissä tilataan ruokapalvelut catering-firman kautta. Yhden annoksen hinta pyörii noin 30-40 euron paikkeilla. Usein hinnan päälle tulee vielä tarjoilukulut sekä alkoholi. Nykyään moni hääpari hakee hääjuomat Viron puolelta, jossa alkoholin hinta on hieman suomen hintoja halvempi. (Häät maksavat helposti 10 000 euroa. 2015.)

Häätrendit Suomessa

Yksi suomeen ajautuvista häätrendeistä on luonnon tuominen sisälle ja sen käyttäminen somistuksessa. Juhlatilaan voidaan tuoda jopa puiden runkoja ja tehdä näistä näyttäviä katseenvangitsijoita. Somistuksessa käytettävät kukat ovat myös aikaisempaa luonnollisempia sekä romanttisimpia. Roikkuvia kukkia ja köynnöksiä käytetään entistä enemmän koristuksessa. (Häätrendit 2019.)

Myös värimaailmassa nähdään uusia tuulia. Tummemmat värisävyt tekevät tuloaan ja kalpeat puuterin sävyt ja vaaleanpunainen jäävät hieman taka-alalle. Uusi väri, hehkuva Living Coral, tekee myös tuloaan Suomeen ja juhla järjestelyihin. Hopea ja kromi korvaavat kullan sekä ruusukullan hääkoristeluissa. (Häätrendit 2019.)

Ympäristöystävällisyys ja kestävyys nousevat esille hääalallakin. Häissä voi olla esimerkiksi kukkia, jotka voidaan istuttaa maahan häiden jälkeen. Ruokapuolella

alkaa lisääntyä orgaanisia menuja. Yhä useammat pyrkivät vähentämään muovin käyttöä häissään. (Five wedding trends for 2019, according to experts. 2018.)

4.3 Häiden järjestäminen

Kihlauksen jälkeen hääpari miettii ensimmäisenä, millaiset häät haluavat ja mikä on häiden luonne. Vihkimistä varten on valittava, joko perinteinen kirkko tai avioliiton sinetöinti maistraatissa. Alkuun on myös oleellista päättää häiden ajankohta sekä päivämäärä. Häiden ajankohta vaikuttaa sekä palveluiden saatavuuteen että hintoihin. (Häiden muistilista nd.)

Hääpari miettii häiden suunnittelun aluksi budjetin hääjuhlaalle. Häissä itse avioliiton solmiminen ei tuo juuri ollenkaan kustannuksia, vaan suurimmat kulut muodostuvat hääjuhlista. Aluksi hääpari pyytää mahdolliset avustavat mukaan ja esimerkiksi kaason, bestmanin ja seremoniamestarin roolit jaetaan. Budjetin kannalta myös vieraslista on laadittava mahdollisimman pian, jotta vieraista tulevia kuluja pystytään miettimään jo heti alussa. (Häiden muistilista nd.)

Kirkkohäitä järjestettäessä kirkko on syytä varata mahdollisimman aikaisin. Osan kirkkoista voi varata jo vuoden etukäteen ja osan viimeistään puoli vuotta ennen hääpäivää. Juhlapaikka on myös syytä varata hyvissä ajoin, sillä suosituimmat juhlapaikat saatetaan varata jo pari vuotta ennen itse hääjuhlia. Pitopalvelu ja ruokapuoli on oleellista miettiä jo hyvissä ajoin ennen häitä. (Häiden muistilista nd.)

Hyvissä ajoin ennen häitä suunnitellaan myös hääpäivän ohjelma sekä aikataulu. Suunnittelussa on mukana yleensä kaaso, bestman sekä mahdollinen seremoniamestari. Mahdolliset koristeet, ohjelmalehtiset sekä muu rekvisiitta suunnitellaan ja tilataan ennakkoon, jotta vältetään viime hetken paniikilta. (Häiden muistilista nd.)

Häiden alusviikolla avustajien kanssa käydään läpi aikataulut sekä päivän kulku ja huolehditaan, että jokaisella on oma vastuualueensa kunnossa. Kaikki sopimukset varmistetaan vielä ja esimerkiksi pitopalvelun kanssa sovitaan vielä lopullinen osallistujamäärä sekä aikataulut. Esteettömyystodistus on myös pakollinen, sillä ilman sitä avioliittoa ei voida solmia. Todistus haetaan joko sulhasen tai morsiamen kotipaikkakunnan maistraatista. (Häiden muistilista nd.)

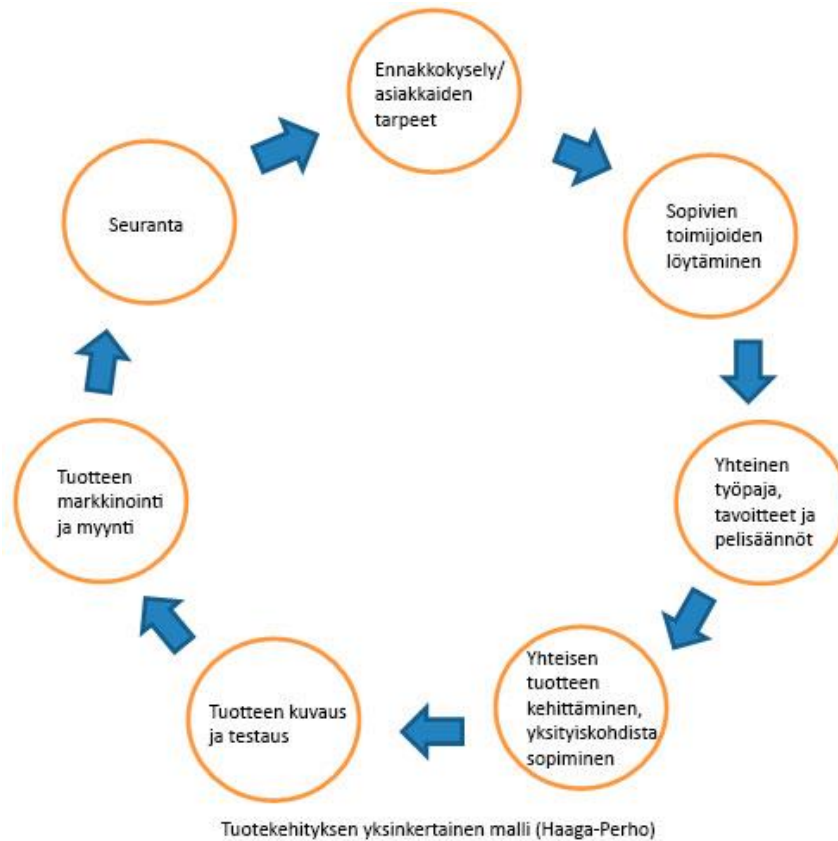
Itse häähäpäivänä pysähdytään nauttimaan häähjuhlasta, ystäväistä ja sukulaisista. Luotetaan siihen, että avustajat ja palveluntarjoajat pitävät aikatauluista huolta. Häähpäivä on vain yksi päivä ihmisen elämästä mutta juuri tuo yksi päivä säilyy muistoissa, toisin kuin tuhannet muut päivät. (Häiden muistilista nd.)

5 Tuotekehitys

Tuotekehitys on nimitys uusia innovaatioita tuottavalle toiminnalle. Tuotekehityksen prosessi vaihtelee eri yritysten välillä mutta yleisesti tuotekehityksen lähtökohtana ei ole tuoda suurta voittoa. Tavoitteena tuotekehityksessä on tuottaa taloudellisesti ja nopealla aikataululla uusia tuotteita markkinoille. (Tuotekehitys (R&D) nd.)

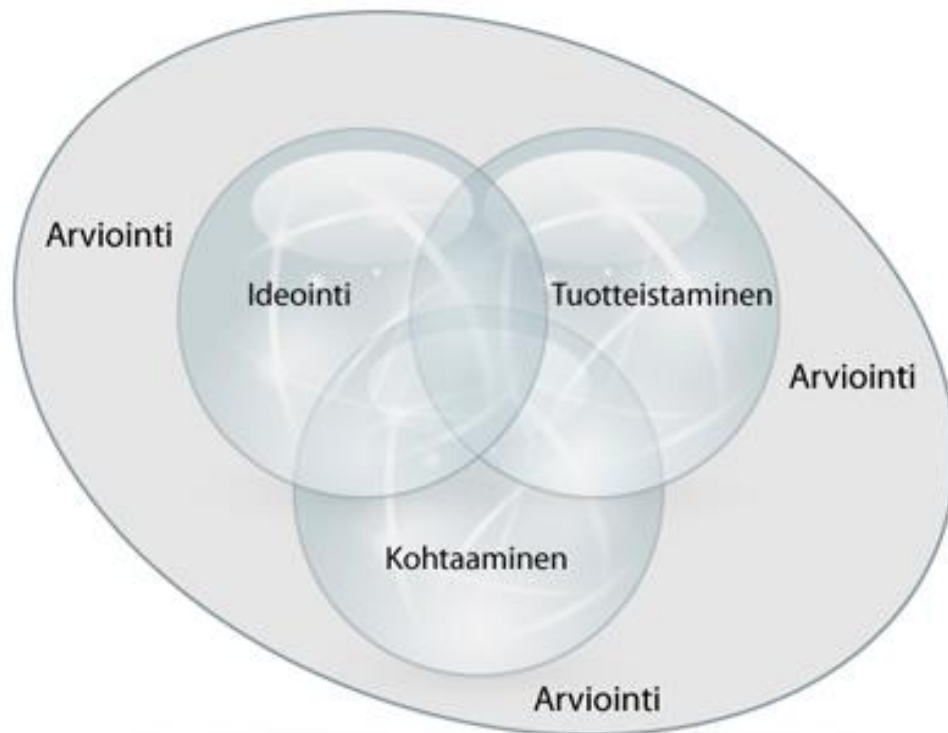
Tuotekehittäminen lähtee liikkeelle siitä, että ensin selvitetään asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Ideoista valitaan toteutuskelpoisimmat ja näitä ideoita lähdetään työstämään. Tämän jälkeen etsitään mahdolliset yhteistyökumppanit, joiden kanssa lähdetään tuotetta kehittämään. Mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa selvitetään yhteiset tavoitteet ja pelisäännöt. (Tuotekehitys ja tuotteistaminen nd.)

Tuotteen kehittämistä sekä erilaisista yksityiskohdista on sovittava, jotta kaikilla on sama päämäärä tuotteen suhteen. Tuotteen suunnittelun ja kehittämisen jälkeen, tuotteen toimivuus testataan testiryhmän kanssa. Testaamisen ja tuotteen ollessa valmis, tuotetta markkinoidaan ja viedään myyntiin ennalta sovittuihin kanaviin. Tämän jälkeen tuotetta seurataan, ja ruvetaan mahdollisiin toimenpiteisiin, jos tuote ei toimi, sillä tavalla kuin se suunniteltiin. (Tuotekehitys ja tuotteistaminen nd.)



Kuvio 2. Tuotekehitys ja tuotteistaminen. (Tuotekehitysprosessi 2010.)

Tuotekehitys on jatkuva prosessi ja kokonaisvaltainen osa toiminnan kehittämistä. Prosessi sisältää ideointia, asiakkaan kohtaamisia ja tuotteistamista. Tuotekehityksen voi aloittaa mistä tahansa prosessin vaiheesta, ja kehityksessä on jatkuvasta läsnä arviointi. (Tuotekehitysprosessi 2010.)



Kuvio 3. Tuotekehitysprosessi (2. valmennus: Tuotteistaminen ja testaus 2015.)

Valmiista tuotteesta voidaan tehdä tuotekortti, joka on lyhyt esite tai dokumentti, johon on kuvattu tärkeimmät tiedot tuotteesta. Ulkoinen tuotekortti voi olla esimerkiksi flyeri tai esite, jonka asiakas tai myyjä saa. Asiakkaalle suunnatussa tuotekortissa on yleensä seuraavat tiedot:

- Tuotteen nimi ja kuvaus
- Markkinointiteksti
- Hinta
- Kesto ja alkamisajat
- Tapahtumapaikka
- Ryhmäkoko
- Tuotteen erikoispiirteet, rajoitukset, varustukset jne.

Myyjille suunnatussa tuotekortissa voivat olla vielä lisämainintana mahdolliset lisäpalvelut ja tieto niiden kustannuksista sekä lisätietoja mahdollisista esiintyjistä. (2. valmennus: Tuotteistaminen ja testaus 2015.)

5.1 Palvelu ja laatu

Palvelulle voidaan yleisesti määritellä neljä erityispiirrettä. Yhtenä erityispiirteenä voidaan nähdä se, että palvelut ovat yleensä osaksi aineettomia ja palvelut ovat joko prosesseja tai toimintasarjoja. Yleensä palvelut kulutetaan tai koetaan samaan aikaan, kun niitä tuotetaan. Yleensä palvelu on toimintaa eikä sitä voi varastoida tai kuljettaa. Asiakas itse pääsee osallistumaan palvelujen tuottamiseen samanaikaisesti, kun hän käyttää palveluja. (Palvelun määritelmä 2018; Snellman 2005.)

Laatu voidaan karkeasti jakaa kahteen perusulottuvuuteen: siihen mitä asiakas saa eli tekniseen laatuun ja siihen, miten asiakas sen saa eli toiminnalliseen laatuun.

Koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa monta eri tekijää. Ensinnäkin palvelun imago luo asiakkaalle tietynlaisen mielikuvan jo ennen kuin hän kokee palvelun.

Kokonaislaatuun vaikuttaa siis asiakkaan odottama laatu sekä palvelun koettu laatu.

Näistä yhdessä muodostuu siis asiakkaan koettu kokonaislaatu. (Palvelun laatu.

Laadun määritelmä? 2014.)

Palvelun laadulla tarkoitetaan palvelun soveltuvuutta sen tarkoitukseen. Palvelun tulee täyttää asiakkaan odotukset. Laadulla on useita eri määritelmiä. Palvelussa ja tuotteessa laatu tarkoittaa asiakaslähtöisiä valintoja ja palvelun tai tuotteen suunnitelman mukaista toimintaa sekä sitä, että suunnitellut tulokset aiotaan toteuttaa. Palvelun ja tuotteen laatu on siis lupauksien mukainen. SFS:n ISO-standardin mukaan laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla se täyttää asetetut tai oletetut tarpeet (Laadun käsite 2010). Laatukriteerit ovat taas ominaisuuksia, jotka liittyvät tuotteeseen tai palveluun. Laatua arvioidessa laadulla tarkoitetaan ilmiön arvotettua sekä vertailtavaa laadukkuutta. Silloin, kun palvelu vastaa palvelusuunnitelmassa asetettuja tavoitteita, se voidaan todeta laadukkaaksi. Laadukas palvelu on kokoelma erilaisia ominaisuuksia. Palvelun laatua mitattaessa on kuitenkin muistettava, että palvelu ja sen koettu laatu on aina suhteellista. (Laatu- käsite ja tehtävät, laadun käsite 2010; Laatu- palvelua kiitos! - mutta miten? 2013.)

Palvelun laadun määrittelemineen on monimutkainen käsite, sillä palvelu on aineeton prosessi, niin näin ollen jokainen asiakas kokee palvelun eri tavalla. Asiakkaiden kokemukset määrittelevät palvelun laadun. Silloin, kun palvelu on sitä, mitä asiakas

on siltä odottanutkin, laatu voidaan tietyllä tasolla todeta hyväksi. Asiakkaan kokema palvelun laatu tuo hänelle arvoa ja nämä yhdessä saavat aikaan asiakastyytyväisyyden. Näin ollen voidaan todeta, että yleensä laatukokemus ei pelkästään pohjautu teknisiin ominaisuuksiin vaan usein muihin tekijöihin. (Palvelun laatu. Laadun määritelmä? 2014.)

Palvelun laatua on myös tärkeää mitata, jotta asiakkaalle voidaan tarjota parasta ja laadukasta palvelua. SERVQUAL- menetelmä on tunnetuin kvantitatiivinen mittausmenetelmä, jolla palvelun laatua mitataan. Mittausta varten määritellään joukko palvelua kuvaavia ominaisuuksia eli attribuutteja. Palvelun laadun osia ovat konkreettinen ympäristö, reagointialttius, empatia, luotettavuus sekä vakuuttavuus. Mittausmenetelmä perustuu edellä mainittuihin osatekijöihin. (Palvelun laatu 2014.)

Konkreettinen ympäristö pitää sisällään palvelun tuottajan käyttämät toimitilat sekä erilaiset laitteet, joita he käyttävät tuottaessaan palveluita. Myös asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus on yksi osa konkreettista ympäristöä. Reagointialttiudella tarkoitetaan halukkuutta asiakkaiden palvelemiseen sekä pyrkimystä vastata asiakkaiden toiveisiin. Empatialla taas mitataan, sitä kuinka palvelun tuottaja pyrkii ymmärtämään asiakkaidensa ongelmia. Luotettavuudella mitataan sitä, onko palvelun tuottaja tehnyt sen mitä on luvannut sekä onko palvelu ollut virheetöntä sekä täsmällistä. Vakuuttavuuteen vaikuttaa työntekijöiden käytös asiakasta kohtaan. (Palvelun laatu 2014.)

Palveluita mitataan kvantitatiivisten menetelmien lisäksi kvalitatiivisin menetelmin. Kriittisten tapahtumien tutkiminen on yksi käytettävä menetelmä. Tässä menetelmässä palvelun käyttäjiä pyydetään miettimään ja kuvailemaan erilaisia palvelutilanteita, joissa palvelu oli joko tavanomaisen negatiivista tai positiivista. Tutkimuksen loputtua tutkija analysoi tapahtumien kuvauksia sekä selvittää millaisia laatuongelmia tai positiivisia laatukokemuksia esiintyy ja minkä takia. (Palvelun laatu 2014.)

6 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulle ei ole olemassa yhtä ja ainuttakaan määritelmää vaan jokainen palvelumuotoilija valitsee jo olemassa olevista määritelmistä itselleen ja

käyttötarkoitukseensa sopivimman tai muodostaa itselleen oman määritelmänsä. Marc Stickdorfin mukaan palvelumuotoilun vahvuus on juuri se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty. Tällöin se ei ole rajattu osaamisalue vaan ennemmin ajattelutapa, prosessi sekä kasa työkaluja jotka pohjautuvat useisiin osaamisalueisiin. (Mitä on palvelumuotoilu?; Törrönen 2017.)

Palvelumuotoilussa rakennetaan liiketoimintaa, jossa keskiöön asetetaan asiakasnäkökulman kehittäminen. Palvelumuotoilu voidaan nähdä myös lähestymistapana, jossa autetaan yritystä muuttumaan enemmän asiakaskeskeiseksi. Palvelumuotoilu on jatkuvasti kehittyvä prosessi. (Mitä on palvelumuotoilu?; Törrönen 2017.)

Palvelumuotoilulla voidaan auttaa yrityksiä havainnoimaan palveluiden strategisia mahdollisuuksia liiketoiminnassa, kehitellä yritykselle uusia palveluja sekä kehittää organisaation jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu yhdistää muotoilun tutut toimintatavat ja yhdessä palvelun perinteisten kehityksen menetelmien kanssa voidaan kehittää palveluita. (Tuulaniemi 2011, Osaaminen nimeltään palvelumuotoilu.)

Palvelumuotoilussa pyritään konkreettisesti yhdistämään asiakkaiden tarpeet sekä odotukset palvelusta ja samalla otetaan huomioon palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet. Palvelun aineettomat osat pyritään saamaan näkyviksi esimerkiksi tekemällä hahmomalleja sekä visualisoinnilla. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda palvelutuotteita, joista yritetään saada mahdollisimman taloudellisia, sosiaaliset näkökulmat huomioon ottavia ja ekologisesti kestäviä. (Tuulaniemi 2011, Osaaminen nimeltään palvelumuotoilu.)

Kun palvelun keskiöön laitetaan asiakas, saadaan palvelu suunniteltua ihmiselle, joka oikeasti tulee käyttämään palveluita. Samalla minimoidaan epäonnistumisen riski, koska palvelu on suunniteltu asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta. Asiakasnäkökulman ja liiketoiminnallisen näkökulman yhdistäminen saattaa välillä olla hieman hankalaa. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoilun keskeisimmät elementit.)

Palvelumuotoilussa ja muotoilussa ylipäänsä hyödynnetään apuna iteratiivisia ja inkrementaalisia kehitysmenetelmiä. Inkrementalisuus tarkoittaa sitä, että laajempi iso kokonaisuus jaetaan moneen pieniin kehityshaasteisiin. Iteratiivisuus puolestaan

tarkoittaa sitä, että ratkaisusta kehitetään nopeasti ensimmäinen versio ja tätä ensimmäistä versiota lähdetään kehittämään eteenpäin niin kauan, kunnes haluttu tavoite on saavutettu. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoilua käytännössä.)

6.1 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudattava prosessi. Se on eräänlainen yleinen toimintarunko, jota voidaan soveltaa monien eri palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoiluprosessi koostuu erilaisista osista, joita ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Seuraavaksi käyn tarkemmin läpi palvelumuotoiluprosessin ja sen eri osat. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi.)

Määrittely

Määrittelyvaihe jakautuu projektin aloittamiseen ja esitutkimukseen.

Projektin alussa organisaatio määrittelee projektille tavoitteet. Palveluidealle kehitetään tarina, joka kertoo sen, mitä hyötyä kyseinen palvelu tuo käyttäjälle ja sen tuottavalle organisaatiolle sekä minkä palveluongelman se ratkaisee. Tarinan määrittelystä tehdään pöytäkirja eli tehtävänanto, jota kutsutaan briiffiksi. Tehtävänannossa määritellään kehitysprojektin tavoitteet ja päämäärä, kohderyhmä jonka asiakastarpeisiin ollaan vastaamassa sekä projektin aikataulu ja budjetti. (Tuulaniemi 2011, palvelumuotoiluprosessi, määrittely.)

Kun organisaatio on saanut valmiiksi tehtävänannon, se annetaan palvelumuotoilun alan ammattilaiselle. On tärkeää, että asiakasorganisaatio on tiiviisti mukana palvelumuotoiluprosessissa, sillä palvelumuotoilun keskiössä on aina palvelun loppukäyttäjien tarpeet, jotka organisaatio tuntee parhaiten. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, määrittely.)

Esitutkimus aloitetaan heti sen jälkeen, kun organisaatio eli asiakas on löytänyt sopivan palvelumuotoilun tarjoajan omalle palveluidealleen. Asiakas antaa palvelumuotoilijoille mahdollisimman kattavat lähtötiedot organisaatiosta sekä palveluidean tavoitteista. Näiden tietojen avulla palvelumuotoilijoiden on helpompi

muodostaa käsitys organisaatiosta sekä heidän tavoitteistaan. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, esitutkimus.)

Suunnitteluryhmä voi käyttää hyväkseen benchmarkkausta eli toisilta oppimista ja käyttää sitä asiakasorganisaation toiminnan kehittämiseen. Palveluntarjoajan on tunnettava toimintaympäristö sekä kilpailijansa, jotta palvelun on mahdollista menestyä markkinoilla. Benchmarkkauksella voidaan muun muassa havaita kilpailijoiden tekemät virheet ja välttää itse niitä sekä erottua positiivisesti muista palveluntarjoajista. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, esitutkimus.)

Tutkimus

Palvelumuotoilun yksi kriittisimmistä vaiheista on asiakasymmärryksen kasvattaminen eli tutkimus siitä, mitä ovat palvelun kohderyhmän odotukset ja tarpeet. Tutkimuksen vaiheet ovat asiakasymmärrys ja strateginen suunnittelu.

Tässä vaiheessa projektia keskitytään keräämään sekä analysoimaan asiakastietoja. Loppukäyttäjät ja heidän tarpeensa ovat suuressa roolissa koko projektin ajan, joten he voivat osallistua projektiin eri tavoin jo prosessin aikana, jolloin samalla saadaan arvokasta tietoa heidän käyttäytymisestään sekä motiiveista. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, asiakasymmärrys.)

Palvelumuotoilussa **asiakastutkimukset** tarkoittavat tiedonhankintaa eli tutkimuksen tekemistä sellaisesta materiaalista, jota pystytään käyttämään suunnittelun ohjaamisessa. Asiakastutkimusta voidaan tehdä sekä määrällisenä (kvantitatiivisena) että laadullisena (kvalitatiivisena). Kun osataan arvioida asiakkaiden käyttäytymistä, pystytään kehittämään sellaisia palveluita, joista asiakkaat ovat valmiit maksamaan ja joista syntyy heille lisäarvoa. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, asiakasymmärrys.)

Mikäli yrityksellä on jo ennestään tietoa asiakkaistaan esimerkiksi asiakastytyväisyysmittauksia tai markkinatutkimuksia, ovat nämä tärkeitä lähteitä asiakasymmärryksen kasvattamiseen. Yrityksellä saattaa olla myös niin sanottua hiljaista tietoa asiakkaista, jota voidaan hyödyntää asiakasymmärryksessä. Suunnittelussa on muistettava ottaa henkilöstö ja heidän tarpeensa huomioon. Palvelun keskiössä on aina ihminen, joten kun henkilöstö otetaan huomioon, samalla

varmistetaan, että palvelu voidaan toteuttaa asiakkaalle menestyksekkäästi.

(Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, asiakasymmärrys.)

Strategisen suunnitteluvaiheen tärkein kysymys on, miksi yritys pärjää tai ei pärjää kilpailussa ja tehtävänä on suunnata palvelutuotetta strategisesti. Yrityksen positiota markkinoilla arvioidaan sekä määritellään ja samalla palvelua ja brändiä tutkitaan lisää. Ottamalla huomioon asiakassegmentit, arvolupaus, jakelukanavat, asiakassuhde, ansaintamalli, resurssit, ydinprosessit, kumppanuudet sekä kulurakenne voidaan hahmottaa organisaation liiketoiminnan kannalta tärkeimmät toiminnot. Palvelua voidaan kilpailustrategian avulla viedä haluttuun suuntaan.

(Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, strateginen suunnittelu.)

Suunnittelu

Suunnitteluvaihe jakautuu ideointiin, konseptointiin sekä palvelujen prototypointiin.

Suunnitteluvaihe alkaa **ideoinnilla**, jossa tavoitteena on kehitellä useita ratkaisumalleja palveluongelmaan. Aluksi ideoita kehitellään mahdollisimman paljon ja näistä lähdetään karsimaan huonoja pois ja toteuttamiskelpoisia lähdetään jalostamaan eteenpäin. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, ideointi.)

Konseptoinnissa kuvaillaan ideointivaiheesta jalostunut idea (tai ideat) ja täten konsepti onkin palvelun suurin kuva. Palvelukonsepti sisältää muun muassa palvelupolun, jossa käydään palvelutapahtuma lävitse niin, että siihen on merkattu kontaktpisteet ja palvelu alusta alkaen aina loppuun asti. Konseptista käy ilmi, millainen palvelu on kyseessä, miten se tuotetaan sekä miten se vastaa asiakkaiden tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, konseptointi.)

Suunnitteluvaiheen viimeinen osuus on palvelujen **prototypointi**. Prototyyppi tarkoittaa yhden määritelmän mukaan ensimmäistä versiota tuotteesta.

Prototypoinnilla tarkoitetaan palvelun testaamista. Tällä menetelmällä selvitetään, kuinka konseptit toimivat ja samalla testataan, täytyykö konseptin hiomista jatkaa vielä. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, palvelujen prototypointi.)

Tämä testaustapa on edullinen ja nopea, ja sillä saadaan nopeasti selvitettyä muun muassa, toimiiko palvelu ja onko sitä helppo käyttää. Prototypoinnilla voidaan myös

havainnollistaa palvelujen kulkua. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, palvelujen prototypointi.)

Tuotanto

Tuotantovaihe jakautuu pilotointiin ja palvelun lanseeraamiseen.

Pilotointivaiheessa konseptit viedään kuluttajien arvioitavaksi ja testattavaksi markkinoille. Kuluttajat voivat testata tuotteita esimerkiksi mysteerishoppauksella, haastatteluilla, asiakkaiden havainnoinnilla ja yrityksen sisäisellä arvioinnilla. Tuloksista saadaan selville, oliko palvelu toimiva vai täytyykö kehittämistä vielä jatkaa. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, pilotointi.)

Palvelun **lanseerausta**, eli julkaisua ja viemistä markkinoille kaikkien kuluttajien saataville aletaan suunnittelemaan markkinatestauksen ja palvelun hiomisen jälkeen. Palvelua kuvataan palvelumallilla, josta käy ilmi, mitä elementtejä ja resursseja kehitetyssä palvelussa on käytetty ja miten palvelussa vuorovaikutus toimii. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, pilotointi.)

Kun palvelu on valmis, on se aika lanseerata markkinoille. Lanseerauksessa on tärkeää, että palvelu viedään kohderyhmälle oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Asiakasymmärrys tutkimuksista saadut tulokset voidaan hyödyntää lanseerauksessa. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, palvelun lanseeraaminen.)

Arviointi

Palvelumuotoilu ja palvelu ovat prosesseja, jotka eivät ole koskaan valmiita, joten takia jatkuva kehittäminen on todella tärkeää. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, jatkuva kehittäminen.) Palvelun arviointi on tärkeä osa prosessia. Palvelun kilpailukyky varmistetaan arvioinnilla, ja kun palvelua kehitetään jatkuvasti, se pysyy kilpailukykyisenä. Yleisin keino, jolla palvelua voidaan arvioida, on asiakastyytyväisyyden mittaaminen. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoiluprosessi, palvelun lanseeraaminen.)

7 Hääpaketin tuotekehitys Rönnille

Sain toimeksiantona kehittää Rönnille hääpakettituotteen, joka otettaisiin käyttöön kesästä 2020 alkaen. Toimeksiantajana toimii Eräjärven Urheilijat ry, ja tuote kehitetään Rönnin tanssilavalle. Paikka on minulle entuudestaan tuttu, sillä olen työskennellyt Rönnilä jo neljä vuotta. Olen ollut järjestämässä yksityistilaisuuksia ja buffetruokailuja Rönnilä, joten tilojen muokkaaminen on minulle tuttua. Paikan tunteminen on etu, sillä pystyin heti aloittamaan suunnittelun. Häätuote on suunniteltu kesäsesonkiajalle eli toukokuusta syyskuuhun, sillä Rönni on auki silloin. Häitä voitaisiin järjestää myös muina kuukausina, mutta Rönnessä ei ole lämmitystä, joten tämä rajaa käyttöaikaa. Valmista hääpakettia voidaan soveltaa myös muihin yksityistilaisuuksiin.

Häätuote kehiteltiin noudattaen palvelumuotoiluprosessia. Projekti alkoi tavoitteiden määrittelyllä. Toimeksiannon jälkeen määriteltiin projektille tavoitteet, aikataulu ja kohderyhmä. Tuotteen kohderyhmäksi valikoitui hääparit. Rönni soveltuu loistavasti hääpaikaksi sellaisilla hääpareille, jotka arvostavat perinteistä ja historiallista hääpaikkaa. Rönni on hääpaikkana monipuolinen, ja siellä voidaan järjestää myös suuria häitä, joita ei ole mahdollista järjestää kovin monessa kilpailevassa juhlatilassa.

7.1 Kilpailevat yritykset

Harvoin yritys on markkinoilla, yksin samanlaista palvelua on usein tarjoamassa monikin eri yritys. Kilpailija-analyysissa selvitetään oman yrityksen tärkeimmät kilpailijat. Kilpailijoita selvittäessä tarkastellaan muun muassa, mikä on kilpailevien yritysten lukumäärä, minkä kokoisia ne ovat ja missä ne sijaitsevat. Samalla verrataan kilpailijoiden tuotteita omiin tuotteisiin ja selvitetään, keitä ovat kilpailijoiden asiakkaat. Kilpailija-analyysissa on tärkeää selvittää kilpailevien yritysten vahvuudet sekä heikkoudet ja selvittää, mitkä ovat kilpailijoiden kilpailuvaltit. (Kilpailu nd.)

Matkailukohteissa kilpailu on usein kovaa, sillä samalle alueelle saapuvista matkailijoista voi olla kilpailemassa useita muitakin eikä matkailijoita välttämättä riitä jokaiselle toimijalle. Perinteisesti matkailualan markkinat jaetaan esimerkiksi

ravintola- ja ohjelmapalveluihin sekä majoitukseen. Kilpailu näillä alueilla on kovaa, sillä kilpailija voi tarjota halvempaa hintaa ja laatu voi olla parempi. Kilpailuetua voi saada tekemällä kutsuvampia, markkinoiden ehdoilla toimivia luokitteluja. Tuotteen voi sijoittaa esimerkiksi huolenpidon, hyvinvoinnin, romantiikan tai vapauden markkinoille. (Toimintaympäristön hahmottaminen 2010.)

On tärkeää, että myös Rönnin toimijat seuraavat aktiivisesti kilpailutilannetta ja alueen muita palvelun tarjoajia. Kokosin noin 20 kilometrin säteellä Rönnistä olevia juhlapaikkoja, jotka kilpailevat hää- ja muiden juhlien järjestämisestä Rönnin kanssa samassa kohderyhmässä. Kokosin yhteen myös lähialueiden kirkkoja, joissa useimmiten vihkiminen suoritetaan.

Lähiseudun kirkot

Häitä vietetään usein kirkossa, joten sijainnilla on merkitystä. Hääpaikka yleensä halutaan mahdollisimman lähelle kirkkoa, jottei siirtymismatkasta tulisi liian pitkä. Valitsin vertailuun neljä kirkkoa läheltä Rönniä. Eräjärven, Kuhmalahden ja Längelmäen kirkot ovat tunnelmallisia puukirkkoja, joissa vietetään usein häitä. Oriveden kirkko on puolestaan hieman kolkempi kivikirkko, jossa ei usein häitä vietä.

Eräjärven kirkko sijaitsee keskellä kylää. Nykyisin kirkko on toiminnassa pelkästään kesäisin, ja talvisin jumalanpalvelukset ja muu toiminta pidetään Eräjärven seurakuntakodilla. Eräjärven kirkon on rakentanut paikkakuntalainen Mats Åkergren, ja kirkko on vihitty käyttöön vuonna 1821. Eräjärven kirkolta on matkaa Rönnille noin 7 kilometriä. (Eräjärven kirkko 2016.)

Orivedellä kirkko sijaitsee keskustan läheisyydessä. Oriveden kirkon ovat suunnitelleet arkkitehdit Kaija ja Heikki Siren. Kirkko on vihitty käyttöön elokuussa 1961. Kirkon koivupuisen abstraktin veistoksen on tehnyt Kain Tapper. Oriveden kirkolta on matkaa Rönnille noin 11 kilometriä. (Oriveden seurakunta nd.)

Kuhmalahden kirkko sijaitsee Kuhmalahden kirkonkylällä. Kirkko on valmistunut vuonna 1846, ja sen on suunnitellut Ernest Lohrmann. Kuhmalahden kirkko kuuluu Kangasalan seurakuntaan. Kirkolta on matkaa Rönnille noin 18 kilometriä. (Kuhmalahden kirkko nd.)

Längelmäen kirkko on rakennettu vuonna 1772 ja sen on suunnitellut rakennusmestari Antti Piimänen. Längelmäen kirkko siirtyi Oriveden seurakunnalle vuonna 2007 kunta- ja seurakuntaliitoksen myötä. Kirkolta on matkaa Rönnille noin 21 kilometriä. (Längelmäen kirkko nd.)

Kilpailevat juhlapaikat

Seuraavaksi vertailen eri juhlapaikkoja käyden läpi paikan henkilömäärää, ruokailumahdollisuutta, hintatietoja sekä etäisyyttä Rönnistä ja alueen kirkoista. Olen valinnut vertailuun 9 juhlapaikkaa läheltä Rönniä. Etäisyyksien mittaamisessa käytin apuna google mapsia.

Aaltosaha

Tilat: Aaltosaha, juhlahuvila kaikkine mukavuuksineen, tarjoaa upeat juhlatilat Längelmäveden rannalla. Juhlatilat koostuvat kahdesta yhtenäisestä tilasta, juhla- sekä kokoussalista. Näistä kahdesta tilasta saa muodostettua yhtenäisen tilan.

Henkilömäärä: Aaltosahalla on mahdollisuus järjestää erikokoisia juhlia. Juhlatilaa suositellaan 10- 120 hengelle. Virallinen lupa on myönnetty 190 hengelle.

Ruokailu: Tilasta löytyy myös uusi ja moderni laitoskeittiö. Yleensä ruokailu tilataan cateringin kautta mutta myös omien ruokien mukana tuominen on mahdollista.

Alkoholitarjoilu: Aaltosahalla ei ole alkoholioikeuksia, joten asiakkaat voivat tuoda mukanaan omat juomat.

Majoitus: Juhlahuvilan yläkerrasta löytyy kuusi makuuhuonetta ja yhteensä makuupaikkoja on 16 henkilölle. Hääparille on varattuna oma sviitti. Lisämajoitusta on saatavilla Lomakylä Solaniemessä, joka sijaitsee kävelymatkan päässä Aaltosahasta. Solaniemessä on yhteensä 16 eritasoista lomamökkiä.

Sijainti: Rönni 11 km, Oriveden kirkko 22 km, Eräjärven kirkko 11 km, Längelmäen kirkko 12 km, Kuhmalahden kirkko 22 km.

Muuta: Aaltosahan kotisivuilla on esitetty peruskuvio hääviikonlopun kulusta. Perjantai-iltana kello 17 osa ryhmästä saapuu valmistelemaan paikkaa juhlakuntoon. Loppuilta on mahdollista viettää saunoen ja yöpyen huvilalla. Lauantaina vietetään

itse hääjuhlaa ja sunnuntaina on siivouspäivä. Avaimet täytyy luovuttaa viimeistään kello 16. (Aaltosaha nd.)

Einon pirtti

Tilat: Einon pirtti on Eräjärvellä sijaitseva häänavetta sekä juhlapaikka. Päärakennus on tyyliltään kartanonomainen maatalan rakennus, jossa on yhteensä kuusi makuuhuonetta. Tilassa on lisäksi takahuone ja katettu terassi.

Henkilömäärä: Einon pirtin juhlanavettaan mahtuu yhteensä 140 henkilöä. Tilassa on kuitenkin luvat yli 200 hengelle.

Ruokailu: Einon pirtillä on erillinen laitoskeittiö, josta löytyy astiasto 150 henkilölle, joten paikassa on mahdollisuus tehdä ruuat itse tai tilata catering palvelu.

Alkoholitarjoilu: Einon pirttiin on mahdollista tuoda omat juomat mukana.

Majoitus: Kesäisin juhlanavetta vuokrataan vain yhdessä majoituksen kanssa. Majoittumaan mahtuu maksimissaan 50 henkeä kesällä. Talvisin nukkumapaikkoja on 20 henkilölle.

Sijainti: Rönnille 3,5 km, Oriveden kirkko 15 km, Eräjärven kirkko 6,5 km, Längelmäen kirkko 21 km, Kuhmalahden kirkko 17 km.

Muuta: Einon pirtillä ei ole omia kotisivuja. Kesäkuukausien viikonloppuhinnat pyörivät 1450 €- 1600€ tietämillä. (Einon pirtti nd.)

Eräjärven Eerola

Tilat: Eräjärvellä sijaitseva Eräjärven Eerola on 300 vuotta vanha sukutila, josta on mahdollista saada erilaisia juhlapalveluita. Tapahtumia järjestetään maalaishenkisessä miljöössä luonnon helmassa.

Henkilömäärä: Juhlatilaan mahtuu vieraita yhteensä yli 300.

Ruokailu: Eräjärven Eerolan kautta on mahdollista hankkia ruokailupalveluita.

Alkoholitarjoilu: Yritykseltä löytyy anniskeluoikeudet.

Majoitus: Majoitus on mahdollista pihapiiristä löytyvissä rakennuksissa. Morsiuspari pääsee halutessaan yöpymään aitassa, joka on peräisin vuodelta 1751. Aitassa

hääparia odottaa pellavalakanoilla pedattu olkivuode. Vierastalo Lehdokki on remontoitu 2012 ja siellä on mahdollista yöpyä ympäri vuoden.

Sijainti: Rönnille 6,5 km, Oriveden kirkko 18 km, Eräjärven kirkko 0,5 km, Längelmäen kirkko 21 km, Kuhmalahden kirkko 11 km.

Muuta: Eerolan kautta on mahdollista tilata sekä juhlatilan että kirkon koristelu, hääkuljetus, hääkuvaus- sekä videointi. He voivat järjestää myös lastenhoitoa juhlan ajaksi sekä majoituksen vieraille että sulhaselle ja morsiamelle.

Nettisivuilla on koottu ehdotus häöpäivän kulusta. Päivä pitää sisällään vihkimisen Eräjärven kirkossa, saapumisen juhlapaikalle, onnittelumaljan puistossa, hääaterian, häätanssin ladossa, kahvituksen ja hääkakun sekä lopuksi yöpalan. Sivujen kautta pystyy pyytämään tarjousta häöpaketista. (Eräjärven Eerola nd.)

Kontula

Tilat: Kontula on monitoimitalo, joka sijaitsee Sahalahdella. Talo on valmistunut vuonna 1926 ja siellä on tehty 1990-luvulla mittavat saneeraustyöt.

Henkilömäärä: Kontulaan mahtuu yhteensä 250 henkilöä.

Ruokailu: Juhlatilassa on erillinen ravintola sekä nykyaikainen suurtalouskeittiö, joten omien ruokien tuominen paikalle tai pitopalvelun tilaaminen onnistuu.

Alkoholitarjoilu: Tila vuokrataan aina yksityiskäyttöön, joten omien juomien tuominen paikalle on mahdollista.

Majoitus: Juhlapaikassa on mahdollisuus yöpymiseen.

Sijainti: Rönnille 31 km, Oriveden kirkko 43 km, Eräjärven kirkko 25 km, Längelmäen kirkko 45 km, Kuhmalahden kirkko 14 km.

Muuta: Kontula on käytettävissä vuokraajilla perjantaista klo 12 alkaen aina sunnuntaihin klo 11 asti. Kontulan vuokratiedoissa ei ollut esillä hintaa viikonloppuvuokralle. (Tervetuloa juhlatalo Kontulaan nd.)

Kuhmalahden suoja

Tilat: Juhlatalo Kuhmalahden suoja sijaitsee Kuhmalahdella.

Henkilömäärä: Juhlatilaan mahtuu yhteensä 150 henkilöä.

Ruokailu: Suojan keittiötilat on remontoitu ja se on nykyaikainen suurtalouskeittiö, joten omien ruokien tuominen paikalle tai pitopalvelun tilaaminen onnistuu.

Alkoholitarjoilu: Tila vuokrataan yksityiskäyttöön, joten omien juomien tuominen paikalle on mahdollista.

Majoitus: Kotisivuilla ei ollut mainintaa yöpymismahdollisuuksista.

Sijainti: Rönnille 20 km, Oriveden kirkko 31 km, Eräjärven kirkko 13 km, Längelmäen kirkko 34 km, Kuhmalahden kirkko 2,5 km.

Muuta: Kuhmalahden suojan kotisivuilla on mainittu hintoja vuokra-ajolle. Viikonlopun vuokrahinta perjantaista lauantaihin on 325 euroja. (Juhlatalo Kuhmalahden suoja 2018.)

Laulumaja

Tilat: Kultavuoren Laulumajan Oriveden keskustassa omistavat Oriveden Mieslaulajat ja Oriveden Naislaulajat. Laulumajassa on vuokrattavissa yhteensä kolme erillistä tilaa ja haluttaessa on myös mahdollista vuokrata koko Laulumaja käyttöön. Laulumajan eri tilat muuntuvat yksilöllisiksi juhla- tai kokoustiloiksi käyttäjänsä tarpeiden mukaan.

Henkilömäärä: Laulumajan alakertaan mahtuu yhteensä noin 70 henkilöä. Yläkerran salissa on istumapaikat noin 30 henkilölle. Takkahuoneessa on tilat noin 15 hengelle.

Ruokailu: Tilassa on erikseen juhlien järjestämiseen soveltuva keittiö sekä kahvi- ja ruoka-astiasto 100:lle hengelle. Omien ruokien tuominen paikalle tai pitopalvelun tilaaminen onnistuu.

Alkoholitarjoilu: Omien juomien tuominen paikalle on mahdollista.

Majoitus: Laulumajalla ei ole yöpymismahdollisuutta.

Sijainti: Rönnille 12,5 km, Oriveden kirkko 1 km, Eräjärven kirkko 19 km, Längelmäen kirkko 33,5 km, Kuhmalahden kirkko 30 km.

Muuta: Laulumajan kotisivuilla oli mainittu vuokrahinnat. Laulumajan iltavuokra hinta on 600 € ja päivätilaisuuksien vuokra 400 €. Hinnat pitävät sisällään siivouksen. (Oriveden Mieslaulajat 2014.)

Leväslahden PVY:n talo

Tilat: Leväslahden Pienviljelijöidenyhdistyksen, eli tuttavallisemmin PVY:n talo sijaitsee Eräjärvellä ja vuokraa tilojaan juhla- ja kokouskäyttöön. PVY hankki vuonna 1976 omistukseensa kylän entisen koulun, jota on kunnostettu erilaisia käyttötarkoituksia varten. Sisätilat on remontoitu ja keittiö on uudistettu vuosina 2002- 2005. Tilassa on yhtenäinen noin 120 neliömetrin sali, jonka saa erotettua kahdeksi pienemmäksi tilaksi.

Henkilömäärä: Kotisivuilla ei oltu mainittu, kuinka monta henkilöä tilaan mahtuu.

Ruokailu: Juhlatilassa on nykyaikainen keittiö, jonne voi halutessaan tilata erikseen pitopalvelun.

Alkoholitarjoilu: Omien juomien tuominen tilaan on mahdollista.

Majoitus: Kotisivuilla ei oltu mainittu, onko paikalla yöpymismahdollisuus.

Sijainti: Rönnille 7 km, Oriveden kirkko 18,5 km, Eräjärven kirkko 7 km, Längelmäen kirkko 14 km, Kuhmalahden kirkko 18 km.

Muuta: Tilan vuokra on 270 €, joka sisältää valmistelupäivän, varsinaisen juhlapäivän sekä siivouspäivän. (PVY:n talo 2014.)

Oriveden Suoja

Tilat: Oriveden Suoja tarjoaa paikan viettää juhlia aivan Oriveden keskustassa.

Henkilömäärä: Juhlatilaan mahtuu yhteensä 100- 150 henkilöä.

Ruokailu: Suojalta on mahdollista kysellä ateria- /kahvitarjoiluja.

Alkoholitarjoilu: Omien juomien tuonti tilaan on mahdollista.

Majoitus: Kotisivuilla ei ollut mainintaa yöpymismahdollisuuksista.

Sijainti: Rönnille 12 km, Oriveden kirkko 0,6 km, Eräjärven kirkko 19 km, Längelmäen kirkko 38 km, Kuhmalahden kirkko 30 km.

Muuta: Koko tilan vuokraus on yhteensä 300€ ja ylä- tai alakerran vuokraus 150 €. Vuokraan sisältyy astioiden vuokraus. (Oriveden Suoja 2018.)

Taiston talo

Tilat: Juhla- ja liikuntatalo Taisto sijaitsee Oriveden asemalla, 250 metrin päässä Oriveden juna-asemasta. Tilasta löytyy suuri juhlasali ja alkuperäinen tunnelmallinen kahvila.

Henkilömäärä: Taiston kotisivuilla ei oltu mainittu montako henkilöä tilaan mahtuu.

Ruokailu: Tilasta löytyy nykyaikaisesti varustettu laitoskeittiö, joten omien ruokien tuominen paikalle tai pitopalvelun tilaaminen on mahdollista.

Alkoholitarjoilu: Omien juomien tuominen tilaan on mahdollista.

Majoitus: Kotisivuilla ei ollut mainintaa yöpymisestä.

Sijainti: Rönnille 9,5 km, Oriveden kirkko 3,5 km, Eräjärven kirkko 16 km, Längelmäen kirkko 30 km, Kuhmalahden kirkko 27 km.

Muuta: Juhlasalin, kahvilan sekä keittiön vuorokausi vuokraushinta on 150€ sekä lisävuorokausi on 100€. Tilasta löytyy tuoleja yhteensä 250 henkilölle sekä kahvikupit ja lasit 100 hengelle. (Juhla- ja liikuntatalo Taisto nd.)

7.2 Suunnittelu ja ideointi

Esitutkimusvaiheessa tein kilpailija-analyysin alueen muista juhlapaikoista ja selvitin, mitkä ovat heidän vahvuudet sekä heikkoudet verrattuna Rönniin juhlapaikkana. Suunnitteluvaiheessa lähdin ideoimaan hääpakettia omien kokemuksieni sekä kilpailija-analyysin kautta. Olen ollut mukana järjestämässä Rönnilä yksityistilaisuuksia, joten minulla oli jo käsitys siitä, kuinka tilat toimivat ja miten niitä voidaan muokkaila. Lähdin suunnittelemaan tuotetta iteratiivisesti, eli kehitin ensimmäisen version tuotteesta ja tätä tuotetta muokkasinkin niin kauan, kunnes olin tyytyväinen lopputulokseen.

Ideoinnissa asetuin sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmaan. Asiakkaan näkökulmasta ajatellen pyrin miettimään tiloja niin, että ne olisivat mahdollisimman

monipuoliset ja toimivat. Lisäksi halusin kehitellä muutaman vaihtoehtoisen menu vaihtoehdon, jotta ruokapuolen miettiminen olisi helpompaa asiakkaalle. Rönnin näkökulmasta ajatellen, halusin kehittää mahdollisimman yksinkertaisen ja helposti toteuttavan paketin, josta ei syntyisi liian suuria järjestelyjä.

Tekemieni esiolettamuksien perusteella kehitin häätuotteesta version, jossa käytin hyödynni kilpailija-analyysiä sekä omia kokemuksiani.

Kehittelemäni hääpaketti sisältää:

- Juhlatilat maksimissaan 200 henkilölle
- Jaskan sali
- Keittiön tilat
- wc 6 kpl sekä ulkona sijaitseva huoltorakennus
- Piha-alueet; suuri puisto alue järven rannalla

Hääpari vastaa itse häiden somistuksesta sekä ohjelmasta.

Tuotteen kehittelyn jälkeen lähdin testaamaan palvelua. Pilotointivaiheessa testasin tuotetta kuluttajilla ja annoin palvelukonseptini heidän arvioitavaksi. Testaus toteutettiin haastattelemalla. Tuloksista kävi ilmi, mitä mieltä testaajat olivat tuotteestani ja mitä korjauksia tuotteeseen vielä kannattaa tehdä ennen palvelun lanseerausta. Tuotteen vieminen markkinoille ja lopullinen testaus jätettiin tämän työn ulkopuolelle.

Häätuote on suunniteltu toteutettavaksi toukokuusta syyskuuhun.

Enimmäisosallistujamäärä on 200 henkilöä, mutta osallistujia voi olla myös pienempi määrä. Hääpaketin kesto on perjantaista klo 15 lähtien aina sunnuntaihin klo 15 saakka. Häätuote sisältää ylläavan, Jaskan salin sekä keittiön käytön.

Suunnittelemani hääpaketti noudattaa seuraavaa peruskuvia. Perjantaina hääpari pääsee koristemaan ja valmistelemaan ylläavaa klo 15 lähtien. Perjantaina Rönnin henkilökunta käy läpi käytännön asiat hääparin kanssa. Rönnillä saa olla perjantai-iltaan klo 24 saakka. Perjantaina Rönnin on normaalisti auki muille asiakkaille, joten keittiön ja muiden tilojen käyttö ei ole mahdollista silloin. Omia ruokatavaroita saa kuitenkin säilöä Rönnin kylmätiloissa koko viikonlopun ajan. Lauantaina on hääjuhla

ja tilaan saa saapua klo 9 lähtien. Paikalla on koko päivän ajan henkilökunnan edustaja, joka auttaa tarvittaessa häävalmisteluissa ja ohjaa tilojen käytössä. Lauantaina Rönni on varattu pelkästään yksityistilaisuuteen ja paikalla saa olla yöhön klo 03 asti.

Jos hääpari on ottanut ruokapalvelut Rönniltä, järjestetään ruokailu ylälavalla hääparin haluamaan aikaan. Ruokailun ajan paikalla on henkilökuntaa auttamassa tarjoilun kanssa. Haluttaessa pub on auki päivän ajan, jolloin Rönnin henkilökunta hoitaa anniskelun alakerran pubin tiloissa. Hääparin halutessa voidaan järjestää myös yöpala ylälavalle.

Sunnuntaina tiloihin pääsee siivoamaan klo 9 alkaen, jolloin Rönni on taas auki normaalisti kaikille asiakkaille. Tilat pitää olla siivottuina ja tyhjennettyinä klo 15 mennessä. Halutessaan asiakkaat voivat ostaa siivouspalvelut myös Rönniltä.

Tuotteesta on liitteenä tuotekortti (liite 4.), jossa on kerrottu tuotteen kuvaus, kesto, toteutusajankohta, ryhmäkokoo, hinta sekä yhteystiedot.

7.3 Hääjuhlan tilat

Rönnin tanssilava koostuu kahdesta eri tilasta: ylälavasta sekä alakerran ravintolatilasta. Tila soveltuu myös pienempien juhlien järjestämiseen. Ylälavalla on mahdollista järjestää ruokailu 200 henkilölle ja tila saadaan muutettua myös yleiseksi seurustelu- ja juhlatilaksi. Alakerran ravintolan yhteydessä on laitoskeittiö, jonka käyttö on sallittua hääviikonlopun aikana. Ruokailu voidaan tilata joko Rönnin tai ulkopuolisen cateringin kautta.

Juhlatilassa on myös korotettu esiintymislava ohjelman esittämiseen. Lavalla ovat kiinteät äänentoistolaitteet musiikin esittämistä varten sekä mikrofonit kuulutuksiin ja puheisiin. Ylälavan vieressä on niin sanottu Jaskan sali, joka on erillinen tila. Jaskan sali on hääparin käytettävissä koko viikonlopun ajan.

Rönnilä on sisätiloista yhteensä viisi wc:tä ja ulkona on huoltorakennus, joka valmistuu kesäksi 2019. Tilassa on lisää wc-tiloja. Jaskan salissa on oma wc. Alakerrassa on Rönnin kesäravintola ja kahvila sekä pub Uitto. Pubin puolella tapahtuu anniskelu, ja siellä on yhteensä 50 asiakaspaikkaa. Hääparin halutessa

voidaan pub liittää hääviikonlopun tiloihin lisähinnasta. Pubista pääsee aidatulle terassille, jossa on lisää asiakaspaikkoja.

Hääparin halutessa vuokraan sisältyy myös vihkeminen järven rannalla laiturin läheisyydessä. Järven rannalla on hiekka-alue sekä puisto, jonne voidaan tarvittaessa tuoda tuoleja seremoniaa varten. Alueella on toiminnassa myös Rönnin kesäteatterin katettu lava, jossa vihkeminen voidaan suorittaa. Teatterin tiloissa on myös äänentoistotekniikka.

Rönnillä ei ole omia yöpymistiloja, mutta Eräjärven alueelta löytyy useita majoitusta tarjoavia palveluita. Asuntoautolla ja vaunulla on myös mahdollista majoittua alueella. Rannassa on kuusi sähkötolppapaikkaa asuntoautoja varten. Ilman sähköä alueella ja parkkipaikoilla saa majoittua missä vain.

7.4 Ruoka ja juoma

Hääparilla on mahdollisuus tilata ruokapalvelut Rönniltä. Suunnittelin häätuotetta varten kaksi vaihtoehtoista menua. Molempiin menuihin valitsin tarjoilutavaksi buffetin, sillä se on helpoin järjestää ja menuihin saadaan enemmän vaihtoehtoja. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa menujen sisältöön halutessaan.

Molemmat vaihtoehdot sisältävät runsaat salaattipöydät. Molemmissa vaihtoehdoissa on kaksi pääruokavaihtoehtoa lisäkkeineen. Kaikki ruuat ovat laktoosittomia. Ruokajuomana ovat vesi, mehu sekä kotikalja. Menuihin sisältyy myös kaksi erilaista leipävaihtoehtoa ja levitteitä. Menut on mahdollista saada myös kasvis- tai vegaanivaihtoehtoina sekä gluteenittomina.

Menuihin sisältyy myös jälkiruoka. Jälkiruoka sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas voi myös itse tuoda täytekakun tai tilata kakun joltakin toiselta pitopalvelulta tai konditoriasta.

Lisäksi suunnittelin erikseen yöpalamenun, joka on mahdollista tilata halutessaan. Yöpala tarjoillaan buffet-tyylisenä ylälavalle asiakkaan haluamaan aikaan. Yöpala-buffet sisältää erilaisia grilliherkkuja ja salaatteja. Juomana tässä vaihtoehdossa ovat vesi ja mehu. Iltapalaan on saatavana lisähintaan bataattiranskalaisia ja wingsejä. Näistä tulee lisähintaa, sillä ne maksavat myös Rönnille enemmän. Opinnäytetyötä

varten en laskenut hintoja menuvaihtoehdoille vaan hinnat katsotaan tapauskohtaisesti.

Rönnillä on anniskeluoikeudet, ja baari voidaan pitää auki vieraita varten, jolloin he omakustanteisesti voivat ostaa juotavaa baarin puolelta. Hääpari voi tilata juomat myös Rönnin kautta, jolloin Rönni tekee tilauksen tukulle ja toimittaa juomat asiakkaalle.

Häiden aikana Rönni on varattu pelkästään yksityistilaisuudelle, joten omien juomien tuominen hääpaikalle on mahdollista, mikä yleensä merkitsee säästöä asiakkaalle. Se on yleensä tärkeä seikka, kun hääpaikkaa valitaan.

7.5 Hääpaketin hinta ja lisäpalvelut

Hääpaketin hinta on yhteensä 2 950 €. Pakettiin kuuluvat tilat, työntekijäkustannukset ja kolmen päivän vuokra. Lisäpalveluita on mahdollista ostaa erikseen.

Pohdin hintaa yhdessä Eräjärven Urheilijoiden puheenjohtajan Jussi Valveen ja Rönnin ravintolapäällikön Ulpu Ahon kanssa. Lähtökohtana oli, että häät ovat yksityistilaisuus, joten Rönni menettää sen illan tanssituotot. Tanssi-illan lipputuotot ovat yleensä noin 2 500- 3 000 euroa, joten paketin hinnalla on varmistettava, ettei Rönni jää miinukselle.

Hääpaketin hinta sisältää myös työntekijäkustannukset. Tulimme siihen tulokseen, että yhden työntekijän on oltava paikalla koko lauantain ajan, sillä vaikka Rönni vuokraa tilat yksityistilaisuuksia varten, tilat ovat muina päivinä käytössä ja jos tiloissa tapahtuu ilkivaltaa, on liiketoiminta vaarassa joutua hetkellisesti katkolle. Rönni on käytettävissä lauantai aamusta klo 9 alkaen aina seuraavan yöhön klo 3 asti. Tähän väliin mahtuu 16 tuntia työtä, joista 3 menee sunnuntain puolelle, joten tämän vuoksi vuokran on sisältävä 19 tuntia työntekijä maksuja. Palkkakustannuksiksi tulee yhteensä noin 500 €.

Lisämaksusta hääparin on mahdollista ottaa erikseen loppusiivous. Siivous Rönnin puolelta tapahtuu sunnuntaipäivänä, jolloin palkkakustannukset ovat korkeammat.

Tämän vuoksi myös siivouksen hinta on korkeampi. Jos tilaa ei ole siivottu itse, sakkomaksu tulee olemaan sen 400 €.

Hääparin halutessa myös alakerran pubin tilat voidaan vuokrata lauantain ajaksi. Pubin tiloissa on mahdollisuus karaokeen. Asiakkaan halutessa ravintolan grilliä voidaan pitää illasta auki, jolloin häävieraat voivat omakustanteisesti ostaa grilliruokaa illan aikana. Näistä lisäpalveluista hintaa katsotaan tarkemmin varausta tehdessä.

8 Haastattelujen tulokset

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltavia oli yhteensä kahdeksan henkilöä Oriveden alueelta. Yhteensä haastatteluja oli neljä kappaletta. Yhden haastattelun pituus oli noin 30 minuuttia. Haastattelulle ei oltu ennalta määritelty tiettyä kestoa vaan haastattelua jatkettiin niin kauan, kunnes uusia näkökulmia ei enää noussut esille.

Kaikki haastateltavat pariskunnat ovat eri-ikäisiä keskenään. Nuorin pareista on noin kaksikymmentä vuotisia. He ovat olleet kihloissa vuoden ajan ja suunnittelevat häitään lähitulevaisuuteen. Ikähaarukan toisessa päässä oli pariskunta, jotka ovat noin 40 vuotiaita.

Haastatteluissa oli kolme eri teemaa, jotka sivusivat jo kehittelemääni tuotetta. Ensimmäisenä teemana käsiteltiin juhlapaikan tiloja ja sitä, mitä juhlapaikalta halutaan. Toisena teemana käsiteltiin ruokaa ja juomaa. Kolmantena teemana käsiteltiin hääpaketin hintaa. Haastattelun lopuksi esittelin kehittelemäni tuotteen ja haastateltavat saivat kommentoida sitä ja kertoa omia kehitysehdotuksia.

Haastattelukysymykset ovat liitteenä 5.

8.1 Tulokset ja analysointi

Ensimmäisenä teemana käsitelimme haastateltavien kanssa, mitä millaisen juhlapaikan he haluaisivat ja mitä he kaipaavat eniten hääpaikalta. Kaikki pariskunnat vastasivat, että he haluavat yhtenäisen tilan, jossa kaikki vieraat voivat olla samassa tilassa. Eniten juhlapaikalta kaivattiin majoitustiloja, keittiötä, tanssitilaa sekä lavaa,

jossa bändi voi esiintyä. Myös puutarha-alueet ja miljööstä nostettiin vahvasti esille. Yhden pariskunnan häiden teema tulee olemaan maalaisromantiikka, joten luonnon läheisyys oli heille tärkeää. Haastattelussa tuli ilmi myös, että vihkiminen hääpaikalla ei ole välttämätöntä, mutta kiva jos siihen on mahdollisuus.

Toisena teemana käsiteltiin ruokaa ja juomaa. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että he haluavat mieluummin tilata cateringpalvelut tekemään ruokaa kuin, että he itse valmistaisivat ruuan juhlapaikalla. Syiksi todettiin se, että pääsee itse helpoimmalla ja koska ruoka on niin suuressa osassa häjäjuhlaa, on sen oltava hyvää ja maittavaa. Haastattelussa hääpareilta kysyttiin myös sitä, mitä mieltä he olisivat siitä, jos juhlapaikan kautta saisi tilattua ruokapalvelut. Kaikki parit olivat sitä mieltä, että se oli todella hyvä asia, sillä silloin ei tarvitsisi erikseen vertailla cateringpalveluita ja olisi käytännöllisintä ottaa ruokapalvelut suoraan juhlapaikalta.

Kaikille hääpareille oli tärkeää se, että hääpaikalle saa tuoda omat juomat mukana. He perustelivat sen rahan säästöllä, kun juomat voi hakea halvemmalla esimerkiksi Viron puolelta. Vastajat pitivät myös hauskana lisänä sitä, jos hääpaikalla olisi pub, josta häävieraat voisivat ostaa omakustanteisesti juomia.

Kolmantena teemana käsiteltiin hintaa. Haastateltavat hääparit olisivat valmiita maksamaan hääpaikasta, joka täyttää heidän kriteerinsä noin 2000-3000 euroa. Yksi pareista oli valmis maksamaan 1500-2000 euroa. Hääparit olisivat myös valmiita ostamaan erikseen lisäpalveluita. Haastateltavilta kysyttiin, haluavatko he itse siivota hääpaikan vai ostaa sen palveluntarjoavalta. Kolme hääparia olisi valmis ostamaan siivouspalvelun, koska se säästäisi aikaa ja yksi pariskunta siivoaisi mieluummin itse.

Haastattelun lopuksi esittelin haastateltaville kehittelemäni tuotteen. Kysyin heiltä kommentteja ja ideoita ja sitä, olisivatko he valmiita itse käyttämään kyseistä hääpakettia. Kaikki hääparit olivat sitä mieltä, että voisivat järjestää häänsä Rönnilä. Hääpaketti kuulosti heidän mielestään täyden palvelun paketilta, jossa oli mietitty kaikki komponentit. Erityisesti he pitivät mahdollisuudesta ostaa ruokapalvelut suoraan Rönnilältä. Heidän mielestään oli myös hyvä, että pakettiin sisältyy yksi työntekijä, joka voi tarvittaessa auttaa järjestelyissä.

Haastattelun perusteella voidaan todeta, että kehittelemäni hääpaketti oli toimiva. Paketti sisältää sellaisia komponentteja, mitä haastateltavat toivoivat hääpaikalta

sekä ruualta ja juomalta. Ainoastaan majoituspalveluita ei hääpaketistani löydy, mutta jatkokehityksessä voisi alueen muiden juhlapaikkojen kanssa tehdä yhteistyötä majoituspalveluiden suhteen.

9 Johtopäätökset

Palvelumuotoiluprosessin mukaan prototypointivaiheessa palvelu voidaan testata ja todeta testauksen avulla sen toimivuus. Pilotointivaiheessa konsepti viedään kuluttajien testattavaksi ja tuloksien perusteella saadaan selville, onko palvelu toimiva vai täytyykö tuotetta vielä hioa ja jatko kehittää, ennen kuin se on valmis vietäväksi kuluttajille.

Tekemäni tutkimuksen tuloksien perusteella voidaan todeta, että palvelu on toimiva ja se voidaan lanseerata markkinoille. Kehittelemäni tuote oli testaajien mukaan sellainen, mitä he itse toivoisivat hääpaketilta ja he olisivat itse valmiita käyttämään kehittämäni häätuotetta.

On kuitenkin muistettava, että palvelumuotoiluprosessi ei ole koskaan valmis ja palvelua on jatkuvasti kehitettävä ja arvioitava. Näin ollen hääpaketti tulee varmasti muuttumaan ja kehittymään aikojen saatossa. Kun hääpakettia päästään ensimmäisen kerran testaamaan kunnolla, eli järjestämään häät Rönnilä, nähdään mitkä asiat toimivat ja mitä voitaisiin vielä kehittää ja kenties muuttaa kokonaan. Se tekeekin palvelumuotoilusta niin mielenkiintoista, kun jatkuvasti saa haastaa itseään ja pyrkiä tekemään tuotteesta vielä parempi.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää valmis tuote toimeksiantajalle. Halusin tehdä opinnäytetyöni toiminnallisena, sillä olen kiinnostunut palvelumuotoilusta sekä tuotekehityksestä. Halusin saada kokemusta niistä, ja koin hyödylliseksi yhdistää opinnäytetyön ja uuden oppimisen.

Lopputuote on mielestäni onnistunut. Tuote kehiteltiin noudattaen palvelumuotoiluprosessia. Poikkeuksellisesti tutkimus toteutettiin vasta, kun tuote oli valmis. Voidaankin pohtia, olisiko saatu erilaisia tutkimustuloksia, jos haastattelu

olisi toteutettu ennen tuotteen kehittämistä. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen ja saamiini tutkimustuloksiin. Tuotteesta tuli selkeä sekä asiakkaille että toimeksiantajalle.

Tutkimuksen tekemiseen oli rajallisesti aikaa. Haastateltavat pariskunnat löytyivät kuitenkin nopeasti, ja haastattelut päästiin aloittamaan aikataulun mukaan.

Haastateltavien vastauksista näkyi kylläntyminen eli uutta tietoa ei enää tullut.

Haastateltavien vastaukset kirjasin keskustelun lomassa.

Haastateltavat pariskunnat olivat kaikki tuttujani, joten tämä voidaan nähdä luotettavuutta heikentävänä. Myös kiire tutkimuksen tekemisessä voi heikentää luotettavuutta. Teemahaastattelussa voidaan aina miettiä, ovatko kysymykset olleet johdattelevia ja näin saatu sellaista tietoa, jota on haluttu.

Haastateltavat olivat kaikki eri-ikäisiä, joten haastatteluissa on saatu tietoa ja mielipiteitä eri-ikäisiltä, joka lisää luotettavuutta. Voidaan olettaa, että haastateltavat kertoivat rehellisesti mielipiteensä ja tieto on luotettavaa.

Onnistuin hyvin rajaamaan opinnäytetyön teoriaosuutta. Haasteena oli löytää luotettavia ja selkeitä lähteitä. Olisin voinut käyttää enemmän lähteinä englanninkielisiä artikkeleita ja aikaisempia tutkimustuloksia. Löysin kuitenkin hyviä lähteitä, joista sain poimittua pääasiat teoriaan.

Jatkotutkimusaiheet

Mielestäni kehittelemääni tuotetta on helppo lähteä jalostamaan ja kehittämään lisää. Hääpaketista voitaisiin kehittää vielä sellaisia versioita, jossa pakettiin sisältyisi hääpaikan koristelu teeman mukaisesti sekä erilaisten ohjelmien ja aktiviteettien kehitteleminen. Hääpari itse voisi vaikuttaa paketin sisältöön ja Rönni toteuttaisi hääparin toiveet.

Kilpailevien yritysten ja majoituspalveluiden kanssa voitaisiin myös tehdä yhteistyötä ja kehittää sellainen hääpaketti, johon sisältyisi myös majoitus. Koska Rönnillä ei ole majoitusmahdollisuuksia, voitaisiin kilpailu asetelma kääntää yhteistyöksi alueen muiden toimijoiden kanssa. Tästä voisi poikia lisää yhteistyötä tulevaisuudessa.

Lähteet

2. valmennus: Tuotteistaminen ja testaus. 2015. Kulmat.fi. Viitattu 12.3.2019.
<http://www.kulmat.fi/opi-lisaa/culture-creators/tuotteistaminen-ja-testaus>
- Aaltosaha. Nd. Häät. Viitattu 15.2.2018. <http://www.aaltosaha.fi/kokous-haat-juhlat-pikkujoulut-tampereenseutu/haat-tampere/>
- Auvinen, A. 2018. Soluessee: Kvalitatiivinen tutkimus. Proakatemia. Viitattu 29.3.2019. <http://essee pankki.proakatemia.fi/soluessee-kvalitatiivinen-tutkimus-2/>
- Einon pirtti. Nd. Venuu. Viitattu 15.2.2018. <https://venuu.fi/tilat/einon-pirtti>
- Einon pirtti. Nd. [Www.huvila.net](http://www.huvila.net)- Einon pirtti. Viitattu 15.2.2018.
<http://www.huvila.net/1045/>
- Eräjärven Eerola. Nd. Viitattu 11.2.2018. <http://www.eerola.net>
- Eräjärven kehittämisyhdistys. 2013. Eräjärvi- osa Oriveden kaupunkia. Viitattu 19.2.2019. <http://www.erajarvi.net/index.php/eky>
- Eräjärven kirkko. 2016. Viitattu 11.2.2018.
https://fi.wikipedia.org/wiki/Eräjärven_kirkko
- Five wedding trends for 2019, according to experts. 2018. Independent. Viitattu 11.3.2019.
<https://www.independent.co.uk/life-style/wedding-trends-2019-new-uk-dress-food-rings-cake-bridal-fashion-a8527591.html>
- Hellon. Nd. Mitä on palvelumuotoilu?. Viitattu 11.1.2019.
<https://blog.hellon.com/mita-on-palvelumuotoilu>
- Häät maksavat helposti 10 000 euroa. 2015. Yle. Viitattu 6.3.2019.
<https://yle.fi/uutiset/3-7773373>
- Häät suomessa. Nd. Amoriini.com, Suomen informatiivisin verkkohääopas. Viitattu 3.1.2019.
<http://sfperkele.redial.net/amoriini/Sivusto/Haaopas/haaperinteet/suomalaisethaat.php>
- Häiden muistilista. Nd. Naimisiin.info. Viitattu 25.1.2019.
<http://www.naimisiin.info/haaopas/muistilista.html>
- Häätrendit 2019. Nd. Meidän häät. Viitattu 6.3.2019.
<https://meidanhaat.fi/ajankohtaista/haatrendit-2019/>
- Juhlatalo Kuhmalahden suoja. 2018. Viitattu 27.2.2019.
<https://www.juhlatalokuhmalahdensuoja.com/>
- Juhla- ja liikuntalo Taisto. Nd. Seurantalo. Viitattu 3.3.2018.
<http://www.seurantalot.fi/talot/2005-oriveden-sosialidemokraatit-2283>
- Kaivola, T. 2000-2017. Naimisiin.info. Naimisiin ennen vanhaan. Viitattu 22.1.2019.
<http://www.naimisiin.info/haaopas/naimisiin.html>

Kahvila-konditoria Cafe Herkkuhetki. Nd. Venuu. Viitattu 27.2.2018.

<https://venuu.fi/tilat/kahvila-konditoria-cafe-herkkuhetki-alakerran-kokous-ja-saunatilat>

Kreapal blogi. Veikko Törrönen. Mitä on palvelumuotoilu? Mitkä ovat sen keskeisimmät elementit? 2017. Viitattu 11.1.2019.

<https://www.kreapal.fi/blogi/mita-on-palvelumuotoilu/>

Kilpailu. Nd. Yritystoiminta. Viitattu 30.1.2019.

<http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/kilpailu>

Kuhmalahden kirkko. Nd. Kangasalan seurakunta. Viitattu 26.2.2019.

<https://www.kangasalanseurakunta.fi/kirkot-ja-tilat/kirkot-ja-kappelit/kuhmalahden-kirkko>

Kylläntyminen. 6.2.2. Nd. KvaliMOTV. Viitattu 29.3.2019.

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_2.html

Laadullinen tutkimus. 2015. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 29.3.2019.

<https://koppa.iyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Laadullisen tutkimuksen elementit. 1.2.2. Nd. KvaliMOTV. Viitattu 29.3.2019.

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html

Laatuakatemia. Laatu- käsite ja tehtävät. 2010. Viitattu 10.1.2019.

http://www.kotiposti.net/tuurala/Laatu.htm#_Toc56357789

Laatu- palvelua, kiitos! – mutta miten? 2013. Viitattu 10.1.2019.

<https://mpoblogi.wordpress.com/2013/04/08/laatu-palvelua-kiitos-mutta-miten/>

Laulumaja. 2014. Oriveden Mieslaulajat. Viitattu 27.2.2018.

<http://www.orivedenmieslaulajat.net/laulumaja/>

Längelmäen kirkko. Nd. Oriveden seurakunta. Viitattu 26.2.2019.

<https://www.orivedenseurakunta.fi/kirkot-ja-tilat/kirkot/langelmaen-kirkko>

Mieskuoro Laulajat. Nd. Laulumajan hinnasto. Viitattu 27.2.2018.

<http://laulumaja.fi/hinnasto.php>

Mitä, miksi, miten?. 2014. Viitattu 10.1.2019.

<https://tseminan.wordpress.com/2014/04/28/palvelun-laatu/>

Mitä on palvelumuotoilu? Nd. SDT. Palvelumuotoilun työkalupakki, Service Design Toolkit. Viitattu 11.1.2019. http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html

Mitä palvelu on? Snellman Ritva-Liisa. 2005. Viitattu 11.1.2019.

<https://www.hs.fi/sunnuntai/art-2000004326392.html>

Määrällinen vs. laadullinen tutkimus. Nd. Serveymonkey. Viitattu 29.3.2019.

<https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>

Näin suomalaiset häät muuttuivat 100 vuodessa. 2017. Iltasanomat. Viitattu

6.3.2019. <https://www.is.fi/suomi100/art-2000005039785.html>

Oriveden seurakunta. Nd. Kirkot. Viitattu 17.2.2018.

<http://www.orivedenseurakunta.fi/?sid=90>

Oriveden Suoja. Nd. Fonecta.fi. Viitattu 3.3.2018.

<https://www.fonecta.fi/profiili/Orivesi/368752/Oriveden+Suoja>

Ota hyöty ja huvi- koe Oriveden Suvi! 2019. Oriveden Suvi 2019. Viitattu 19.2.2019.

<http://orivedensuvi.fi/oriveden-suvi/>

Palvelu. Palvelun määritelmä. 2018. Wikipedia. Viitattu 10.1.2019.

<https://fi.wikipedia.org/wiki/Palvelu>

Palvelun laatu. 2014. Tiinan blogi. 10.1.2019.

<https://tiinaturunen.wordpress.com/2014/04/29/palvelun-laatu/>

Raitio, R., Hakala, H., & Koskinen, R. 2003. Rökkään kutua. Eräjärvi- Seura. Viitattu 30.1.2019.

Reliabiliteetti. 3.3.2. Nd. KvaliMOTV. Viitattu 29.3.2019.

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html

Suojan vuokraus. 2018. Haapamäen pallo-pojat ry. Viitattu 3.3.2018.

<https://www.hpp-suoja.fi/6>

Tahdon sinut! Perinteiset kesähäät vai moderint bileet? 2018. Yhteishyvä. Viitattu 6.3.2019. <https://yhteishyva.fi/artikkeli/tahdon-sinut-perinteiset-kesahaat-vai-modernit-bil/article-479005>

<https://yhteishyva.fi/artikkeli/tahdon-sinut-perinteiset-kesahaat-vai-modernit-bil/article-479005>

Teemahaastattelu. 6.3.2. Nd. KvaliMOTV. Viitattu 29.3.2019.

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Tervetuloa juhlatalo Kontulaan. Nd. Kontula-info.pdf. Viitattu 27.2.2019.

<https://www.kangasala.fi/wp-content/uploads/2018/04/Kontula-info.pdf>

Toiminnallinen opinnäytetyö. Nd. Lapin amk. Viitattu 5.2.2019.

<https://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opinto-opas,-AMK-tutkinto/Opinnaytetyoohje/Opinnaytetyon-toteuttaminen#>

Toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteitä. 2012. Kulttuurialan opinnäytetyöohje. Viitattu 5.2.2019.

<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=57182852>

Tuotekehitys (R&D). Nd. Ite wiki. Viitattu 19.2.2019.

<https://www.itewiki.fi/opas/tuotekehitys-ja-suunnittelu/>

Tuotekehitys ja tuotteistaminen. Nd. Kulmat.fi. Viitattu 19.2.2019.

<http://www.kulmat.fi/laadun-kehittaminen/tyokaluja/tuotekehitys-ja-tuotteistaminen>

Tuotekehitysprosessi. 2010. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 19.2.2019.

<http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tuotekehitys-arjessa/Tuotekehitysprosessi>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Törrönen, V. 2017 . Mitä on palvelumuotoilu? Mitkä ovat sen keskeisimmät elementit? Viitattu 11.1.2019. <https://www.kreapal.fi/blogi/mita-on-palvelumuotoilu/>

Validiteetti. 3.3.1. Nd. KvaliMOTV. Viitattu 29.3.2019.
https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

Valve, J. 2011. Huvin vuoksi. Rönнин tanssilavan 50 ensimmäistä vuotta. Oriveden kirjapaino.

Valve, J. 2019. Eräjärven Urheilijoiden puheenjohtaja. Haastattelu 30.1.2019.

Yleistä vihmisestä. Nd. Maistraatit. Viitattu 6.3.2019.
[https://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/vihkiminen_ ja_pari-suhteen_rekisterointi/](https://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/vihkiminen_ja_pari-suhteen_rekisterointi/)

Liitteet

Liite 1. Häämenu vaihtoehto 1

Häämenu

ALKUUN

Juustokeitto & krutongit

Vihersalaatti

Kana- Caesar salaatti

Sienisalaatti

Marinoitu punasipuli

Coleslaw

Tomaatti- mozzarella salaatti

Hedelmäinen leipäjuustosalaatti

PÄÄRUOKA

Paahtopaisti pippurikastikkeella

Kana

Uusia perunoita

Kermaperunat

Kasvisgratiini

Talon leipävalikoima & levitteet

Kotikalja, vesi & mehu

JÄLKIRUOKA

Täytekakku

Kahvi, tee

Liite 2. Häämenu vaihtoehto 2

Häämenuu

ALKUUN

Lempeä tomaattikeitto

Vihersalaatti

Kana- caesar salaatti

Sienisalaatti

Marinoitu punasipuli

Coleslaw

Tomaatti- mozzarella salaatti

Hedelmäinen leipäjuustosalaatti

PÄÄRUOKA

Härkää punaviini kastikkeessa

Lämmin savulohi

Uusia perunoita

Paahdetut lohkoperunat

Hunajamarinoidut uunijuurekset

Talon leipävalikoima & levitteet

Kotikalja, vesi & mehu

JÄLKIRUOKA

Täyttekakku

Kahvi, tee

Liite 3. Yöpala, menu vaihtoehto

Yöpala

Lihapullia

Ranskalaisia

Kanapaloja

Sipulirenkaita

Mozzarella tikkuja

Punajuuri salaattia

Vihersalaatti

Croissantuja

Erilaisia majoneeseja

Lisähintaan saatavilla bataattiranskalaisia sekä wingsejä

Liite 4. Valmis tuote

Rönnin hääpaketti

Kesto:	Perjantaista klo 15 alkaen sunnuntaihin klo 15 asti
Hinta:	2 950 €
Toteutusajankohta:	Touko- syyskuu
Ryhmäkoko:	Max. 200 henkilöä.
Paketti sisältää:	Ylälavan, Jaskan salin sekä keittiön. Lisäksi alakerran wc tilat sekä ulkona sijaitsevan huoltorakennuksen käytön. Lisäksi pakettiin sisältyy yksi työntekijä lauontain ajan.
Muita tietoja:	Hääparilla on mahdollisuus tilata ruokapalvelut Rönniltä. Menuista saa lisätietoa halutessaan. Loppusiivous erikseen tilattuna maksaa 400 €.
Yhteystiedot:	Ravintolapäällikkö ravintola@ronninlava.com Puh. 045 879 8990

Liite 5. Haastattelukysymykset

Teemahaastattelu

1. Teema, juhlapaikka ja sen tilat
 - Millaiset tilat haluatte hällle?
 - Haluatteko yhden tilan, jota voi muokata eri tarkoituksiin vai paikan jossa on useampi eri tila?
 - Haluatteko ison juhlapaikan, jonne mahtuu useita juhlijoiia?
 - Mitä kaipaatte eniten juhlatilalta?
 - Haluatteko, että vihkiminen onnistuu hääpaikalla?

2. Teema, ruoka ja juoma
 - Haluatteko tuoda itse ruuat juhlapaikalle vai mieluummin tilata erikseen catering?
 - Jos juhlapaikan kautta saisi tilattua ruokapalvelut, mitä mieltä siitä?
 - Onko teille tärkeää, että juhlapaikalle saa tuoda omat juomat?
 - Haluaisitteko, että juhlapaikassa on baari, josta vieraat voivat ostaa omatoimisesti juomia?
 - Onko tärkeää, että juhlapaikalla on oma keittiö?

3. Teema, hinta ja lisäpalvelut
 - Paljon olisitte valmiita maksamaan juhlapaikasta, jotka täyttävät edellä mainitsemasi kriteerit?
 - Olisitteko valmiita ostamaan juhlapaikalta lisäpalveluita esimerkiksi karaokea?
 - Haluatteko tehdä siivouksen itse vai ostaa sen palveluntarjoajalta?

4. Tuotteen esittely haastateltaville
 - Kommentteja ja ideoita