

Hotel Katajanokan etätyöhuonepalvelun kehittäminen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Hongisto, Katja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 27 + 4	Valmistumisaika 2021
Työn nimi Hotel Katajanokan etätyöhuonepalvelun kehittäminen		
Tutkinto Restonomi		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Hotel Katajanokka		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Hotel Katajanokan etätyöhuonepalvelua voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Tutkimuksessa selvitettiin, mitä etätyöhuoneen varusteita asiakkaat pitävät tärkeinä ja ovatko asiakkaat tyytyväisiä Hotel Katajanokan etätyöhuoneisiin.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään COVID-19 pandemian vaikutusta majoitusalaan ja pandemian myötä yleistynyttä etätyötä. Opinnäytetyössä on kuvattu majoitustuotteen kerroksellisuutta, hotellihuoneen ominaisuuksia ja palvelun laadun merkitystä asiakastyytyväisyyteen.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen aineisto kerättiin etätyöhuoneasiakkaille toteutetulla Google Forms-asiakaskyselyllä sekä neljälle etätyötä tekeväälle henkilölle suoritetulla ryhmähaastattelulla.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että tärkeimpiä hotellihuoneen varusteita ovat äänieristys, langaton internetyhteys ja ilmanvaihto. Asiakkaat olivat tyytyväisiä tärkeimpiin varusteisiin myös Hotel Katajanokan etätyöhuoneissa. Opinnäytetyössä tuodaan esille myös tutkimuksen avulla selvinneitä kehityskohteita kuten työpisteen parantaminen.</p>		
Asiasanat asiakastyytyväisyys, etätyöhuone, huonevarustus		

Abstract

Author(s) Hongisto, Katja	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 27 + 4	
Title of Publication Development of hotel room attributes in Hotel Katajanokka		
Name of Degree Tourism and Hospitality management		
Name, title and organization of the client Hotel Katajanokka		
Abstract <p>The objective of this study was to investigate how Hotel Katajanokka can improve hotel room attributes to meet changing customer behavior and needs during Covid-19 pandemic.</p> <p>The impact of Covid-19 on accommodation business and growing need of working spaces is considered in theory. Data was gathered from literature as well as in a form of a questionnaire. Google forms- questionnaire was performed among customers using the hotel rooms for work. The objective was to find what are the attributes clientele value and the improvement points. Group interview was carried out within potential customers to ensure reliable results. Research methods used were both quantitative and qualitative.</p> <p>The results indicate that the most important attributes in a hotel room used for business are high speed internet, air ventilation and sound proofing. Customer satisfaction in these attributes was excellent. Results offered Hotel Katajanokka tools to improve the service and equipping further.</p>		
Keywords hotel room equipment, customer satisfaction, office room		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Työn taustaa.....	1
1.2	Tutkimuksen tavoite, rajaus ja tutkimuskysymykset	1
2	Pandemian vaikutus majoitusalaan.....	3
3	Etätyöhuone hotellissa.....	4
4	Palvelukeskeinen toiminta	5
4.1	Majoitustuote	5
4.2	Palvelun laatu	6
4.3	Asiakastyytyväisyys	8
5	Hotellihuoneen osa-alueet	10
5.1	Hotellihuone.....	10
5.2	Työskentelypisteen ominaisuudet.....	11
6	Tutkimuksen kohde.....	12
6.1	Hotel Katajanokka.....	12
6.2	Etätyöhuone Hotel Katajanokalla	12
7	Tutkimusmenetelmät ja aineiston kerääminen	14
7.1	Määrällinen tutkimus.....	14
7.2	Laadullinen tutkimus	15
8	Tutkimustulokset.....	16
8.1	Asiakaskysely	16
8.2	Ryhmähaastattelu.....	22
9	Yhteenveto	24
	Lähteet	26

Liitteet

Liite 1. Asiakaskysely

Liite 2. Ryhmähaastattelun kysymykset

1 Johdanto

1.1 Työn taustaa

Koronapandemian myötä monet yritykset siirtyivät etätöihin. Etätöillä tarkoitetaan työtä, joka suoritetaan työpaikan ulkopuolella. Etätöitä tehdään kotona tai muussa siihen soveltuvassa paikassa, missä on sopivat työskentelypaikat ja tietoliikenneyhteydet. (Valtiovarainministeriö.)

Pandemia on vaikuttanut vahvasti majoituspalveluiden kysyntään ulkomaalaisten matkustajien puuttuessa. Pandemian myötä hotelli- ja majoitusalalle on syntynyt tarve kehittää uusia palvelutuotteita, koska matkustaminen on vähentynyt ja aiheuttanut majoituspalvelujen kysynnän laskemisen. (Rasimus 2021.) Samaan aikaan maailmanlaajuisesti on siirrytty etätyöskentelyyn lähes kaikissa yrityksissä, joissa työtehtäviä oli mahdollista suorittaa etäyhteyksien avulla. Kodeissa ei välttämättä ole rauhallisia työtiloja valmiina etätöiden tekemiseen, joten on syntynyt tarve etätöyöhuonepalvelulle. Useat hotellit tarjoavat hotellihuoneita etätöyöntekijöiden käyttöön päiväksi.

Helsingissä sijaitseva Hotel Katajanokka tarjoaa All Inclusive-etätöyöhuonepaketin, joka sisältää hotellihuoneen päiväksi ja lounaan hotellin ravintolasta. Kuntosali on asiakkaiden käytettävissä päivän aikana. Hotellihuoneesta löytyy kaikki toimiston peruselementit kuten kirjoituspöytä, mukava tuoli ja langaton internetyhteys. Hotellin yleisissä tiloissa on Business Center. (Hotel Katajanokka.)

1.2 Tutkimuksen tavoite, rajaus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä selvitetään Hotel Katajanokan etätöyöhuoneasiakkaiden tyytyväisyyttä hotellihuoneisiin ja niiden fyysisiin ominaisuuksiin työhuonekäytössä. Tutkimuksessa tarkastellaan hotellihuoneen tärkeimpiä ominaisuuksia työntekemisen kannalta ja saadaan tietoa hotellihuoneen varusteista, joita asiakkaat pitävät tärkeinä. Tulosten perusteella tehdään päätelmiä huoneiden kehitystarpeesta.

Tutkimuksen kohderyhmäksi rajattiin etätöyöhuoneita käyttävät asiakkaat, ja tutkimus koskee ainoastaan hotellihuonetta ja sen soveltumista etätöyöhuonekäyttöön. Tutkimusmenetelmänä käytetään määrällistä tutkimusta ja tieto kerätään sähköisellä asiakaskyselyllä. Opinnäytetyössä käytetään kokonaistutkimusta, jossa tutkitaan koko perusjoukko. Kokonaistutkimus soveltuu tutkimukselle, koska perusjoukko on pieni ja hyvin rajattu. (Vilka 2021.)

Tutkimuksen haasteena on saada tarpeeksi vastauksia asiakaskyselyyn, koronapandemian vaikuttaessa varaustilanteeseen. Tutkimuksessa käytetään lisäksi laadullista tutkimusmenetelmää, jonka avulla saadaan luotettavampia tuloksia.

Laadullinen tutkimus suoritetaan ryhmähaastatteluna, johon osallistuu neljä haastateltavaa. Haastateltavia yhdistää kokemus etätyöstä ja heitä voidaan pitää potentiaalisina etätyöhuoneasiakkaina. Haastattelun avulla halutaan saada kattavampaa tietoa siitä, mitä asiakkaat pitävät tärkeänä ja miten etätyöhuoneita voidaan kehittää.

Tutkimuksessa keskitytään hotelliin ydintuotteeseen eli hotellihuoneeseen ja sen soveltumiseen etätyöhuonekäytössä. Tutkimuskysymyksiä ovat miten Hotel Katajanokan hotellihuoneita voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja mitä hotellihuoneen ominaisuuksia etätyöhuonetta käyttävät asiakkaat pitävät tärkeinä.

2 Pandemian vaikutus majoitusalaan

Vuonna 2019 matkailu Suomessa oli kasvussa ja erityisesti Helsinki jatkoi kasvavana kohteena kansainvälisten matkailijoiden keskuudessa. Suomeen tulevista ulkomaisista majoittajista 43 % yöpyi pääkaupunkiseudulla. Vielä alkuvuodesta 2020 matkailun kasvun näkyvät näyttivät lupaavilta, kunnes maaliskuussa pandemian vaikutukset alkoivat näkyä ja yöpymisten määrä majoitusliikkeissä romahti. (Marski 2021, 13–33.)

Koronavirusepidemia on vaikuttanut matkailuun kansainvälisesti, kun matkailu pysähtyi maailmanlaajuisesti. Majoitusliikkeistä hotellit kärsivät eniten ulkomaalaisten ja työmatkustajien puuttumisesta. Tilastojen mukaan kotimaan vapaa-ajan matkustajat suosivat muita alueita enemmän kuin pääkaupunkiseutua. Suositut kohteet ovat suurien kaupunkien ulkopuolella ja muita majoitusliikkeitä suosittiin enemmän kuin hotelleja. Kesällä 2020 vähitellen piristynyt kotimaan matkailu ei tuonut helpotusta hotelleille eikä korvannut ulkomaalaisten puuttumista. (Nurmi 2020.)

Tilastokeskuksen tutkimuksesta käy ilmi, että maakunnittain tarkasteltuna Uudellamaalla yöpymiset vähenivät vuoden 2021 helmikuussa 68 % edeltävään vuoteen verrattuna. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät 87 %. Helsingissä hotellihuoneiden käyttöaste oli 19 %. (Suomen virallinen tilasto 2021.)

Pandemian vaikutukset ovat taloudellisesti valtavat etenkin matkailutoimialoilla. Yritykset sopeuttavat toimintaansa ja keskittyvät pitämään yrityksen toiminnassa. Uskotaan että talouden elpyminen vie aikaa ja kestää useamman vuoden, että matkailu voi kasvaa takaisin vuoden 2019 tasolle. (Marski 2021, 52–57.)

Suomen matkailustrategia on tehty vuosille 2019–2028. Strategian mukaan Suomen tavoite on olla kestävimmin kasvava kohde Pohjoismaissa. Vastuullisuus ja kestävyys ovat kasvavia arvoja, jotka vaikuttavat matkailijoiden ostopäätökseen ja yhteistyökumppaneiden valintaan. Näillä on myös vaikutusta yritysten asiakastytyväisyyteen ja koettuun laatuun. Pandemian myötä turvallisuus ja erityisesti terveysturvallisuus tulee olemaan entistä tärkeämpi tekijä kohdetta valittaessa. (Marski 2021, 52–57.)

3 Etätyöhuone hotellissa

Etätyöllä tarkoitetaan työn tekemistä muualla kuin työnantajan tiloissa. Etätyöllä tarkoitetaan työtä, joka tehdään kotona tai muissa tiloissa, joissa on työn tekoon sopivat työskentelypaikat ja yhteydet. (Valtiovarainministeriö.)

Useat yritykset ovat siirtyneet etätöihin koronapandemian takia ja toimistoja on suljettu. Esiin on noussut trendi käyttää hotellihuoneita työtiloina. Hotellihuoneet on valmiiksi varusteltu liikematkustajille sopiviksi huoneissa olevilla työskentelypisteillä ja nopealla internetyhteydellä. Useat etätöitä tekevät etsivät sopivaa työskentelypaikkaa, mutta eivät välttämättä toimistoa. (Leson & Cerutti 2020.)

Kotona työskentely ei ole niin tehokasta siellä olevien häiriötekijöiden vuoksi ja monet kaipaavat yksityisemmän tilan. Ihmiset arvostavat hiljaista ja rauhallista työskentelytilaa. Hotellihuoneiden äänieristys on suunniteltu valmiiksi niin, että vieraat eivät kuule ääniä viereisestä huoneesta. Pimennysverhojen avulla huoneen saa tarvittaessa pimeäksi. (Leson & Cerutti 2020.)

Hotellin vieraat odottavat näkevänsä sängyn, kirjoituspöydän, tuolin, pehmeän istuimen, työvalaistuksen ja television huoneessa, mutta halutessaan hotellihuoneita on helppo muokata kalustuksella vastaamaan asiakkaan tarpeita. Trendin jatkuessa hotellit voivat tarjota asiakkaille mahdollisuuksia muuttaa huoneita tilan tarpeen ja tarkoituksen mukaisemmiksi. (Leson & Cerutti 2020.)

Uskotaan, että edes pandemian jälkeen trendi käyttää hotellihuoneita työtiloina ei välttämättä ole häviämässä. Jatkossa yritykset näkevät olevansa vähemmän riippuvaisia kiinteistä toimistotiloista ja etätyöskentely yleistyy. Hotellin käyttämisen etuna on, että yrityksen ei tarvitse sitoutua tiettyyn työskentelytilaan pitkäaikaisesti. Matkailun tulevaisuuden epävarmuuden takia tämä vaihtoehto tarjoaa majoitusyrityksille tulonlähteen. (Leson & Cerutti 2020.)

Etätöiden kasvaminen näkyy tulevaisuudessa matkailun ja työn yhdistämisenä, mikä voi lisätä pidempiä viipymiä kohteissa. Etätömatkailun mahdollistaa se, että työntekeminen ei ole paikkariippuvaista. (Marski 2021, 62.)

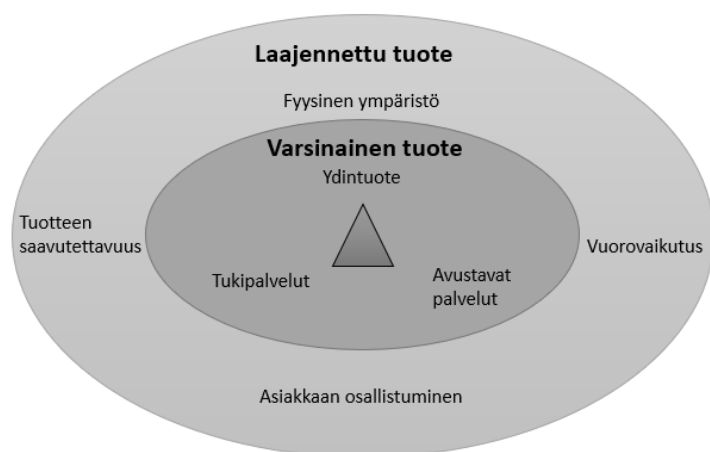
4 Palvelukeskeinen toiminta

4.1 Majoitustuote

Hotellissa on tarjolla erilaisia majoitusmahdollisuuksia, jotka muuntautuvat asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Majoitustuote on enemmän kuin huone tai vuode. Asiakas saa lisäarvoa esimerkiksi huoneen sijainnista, turvallisuudesta tai näköalasta. Hotellihuoneiden sisustus, valaistus ja kalustus on toteutettu tietyn tyylin mukaisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 77.)

Majoitustuote on aineetonta palvelua, joka tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan. Majoitustuote on kerroksinen tuote ja sen ydintuote on huonemyynti (kuva 1). Ydintuotteesta muodostuu yrityksen myyntitulot. Avustavat palvelut luovat tuotteelle lisäarvoa ja ne ovat ydinpalvelun lisäksi välttämättömiä palveluita. Avustavat palvelut mahdollistavat ja helpottavat ydinpalvelun käyttöä. Hotellissa avustavana palveluna pidetään vastaanoton palveluita. Tukipalveluiden tehtävä on lisätä tuotteen vetovoimaa ja lisätä mukavuutta. Tukipalveluita ovat esimerkiksi ravintolapalvelut, kuntosali ja saunamahdollisuus. Huoneen varustetaso toimii myös tukipalveluna ja varusteluun voi kuulua esimerkiksi minibaari, kahvinkeitin ja hygienia tuotteet. Tukipalvelut toimivat yrityksen kilpailukeinona ja niiden avulla yritys erottuu kilpailijoista. Ydinpalvelua voi käyttää myös ilman tukipalveluita. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 185–187.)

Toimiakseen palvelukeskeisesti kerroksellinen tuote sisältää peruspalvelupaketin lisäksi laajennetun tuotteen. Laajennettuun tuotteeseen kuuluu asiakkaan ja yrityksen välinen vuorovaikutus, tuotteen saavutettavuus, asiakkaan osallistuminen tuotteeseen ja fyysinen ympäristö. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 185–187.)



Kuva 1. Kerroksinen tuote (Rautiainen & Siiskonen 2020)

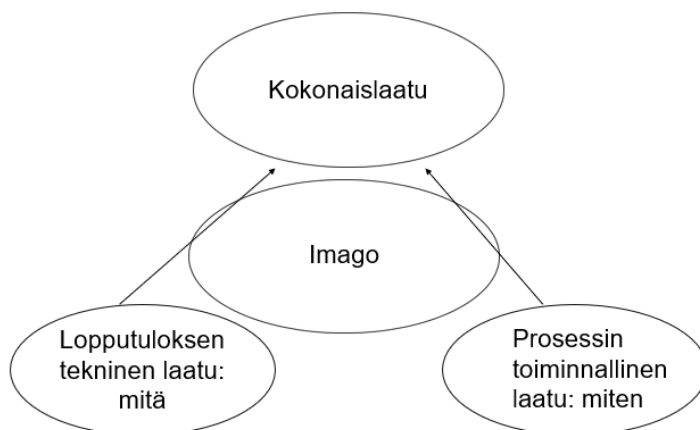
4.2 Palvelun laatu

Asiakas ostaa palvelun samaan aikaan kun käyttää sen, joten sitä ei voi varastoida tai kokeilla ennen ostoa. Palvelut ovat erilaisia toimintoja sisältäviä prosesseja, joissa hyödynnetään monenlaisia resursseja. Asiakas on kanssatuottaja ja osallistuu palveluprosessiin tuotantoresurssina. Muita resursseja ovat tekniikka, tietämys, henkilöstö ja asiakkaan aika. (Grönroos 2009.)

Palveluiden tehtävä on tukea asiakkaiden arvon tuottamista. Asiakas kokee palveluprosessin osana palvelun kulutusta, jolloin hän kuluttaa muutakin kuin sen tuloksena syntynyttä lopputulosta. Palveluprosessin kokeminen on merkittävä osa kokonaislaatua ja sen avulla erotetaan kilpailijoiden palvelut toisistaan. Lopputulos on myös edellytys hyvälle laadulle, mutta asiakas saattaa pitää sitä usein itsestäänselvyytenä. Palvelun laadulla on vaikutusta siihen, haluaako asiakas jatkaa suhdetta yrityksen kanssa. (Grönroos 2009.)

Grönroosin (2009) mukaan asiakkaan kokema palvelun laatu perustuu kahteen ulottuvuuteen, tekniseen ja toiminnalliseen laatuun (kuva 2). Teknisellä laadulla mitataan lopputulosta eli mitä asiakas saa. Toiminnallinen laatu kertoo, miten asiakas saa palvelun ja kokee palveluprosessin.

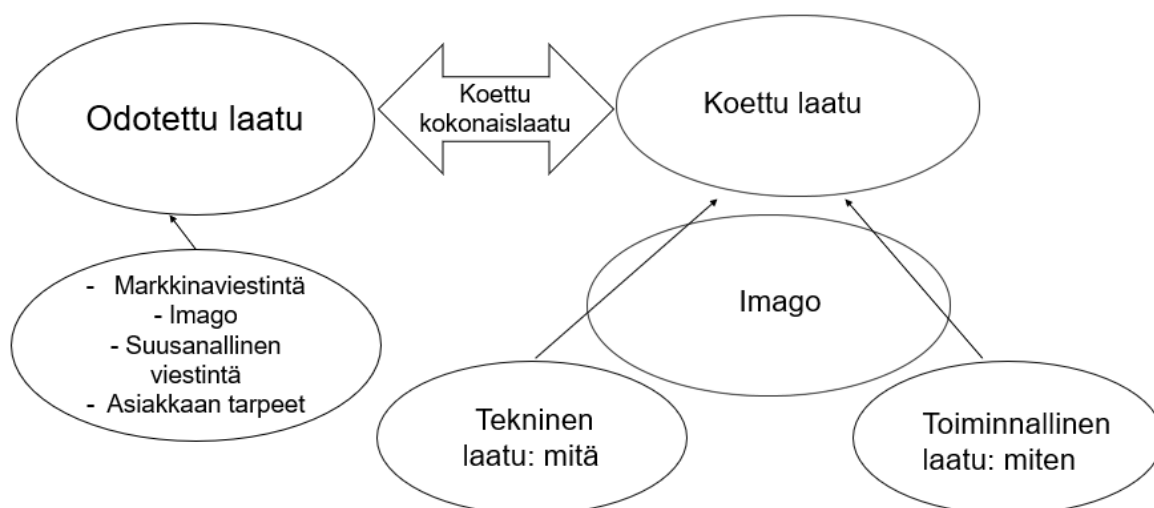
Asiakkaan ja yrityksen vuorovaikutustilanteet sisältävät totuuden hetkiä ja niillä on merkittävä vaikutus koettuun laatuun. Yrityksen imago luo asiakkaille mielikuvia ja usein niilläkin on vaikutus laadun kokemiseen. On myös esitetty, että palvelun fyysinen ympäristö tulisi lisätä kolmanneksi ulottuvuudeksi, koska sillä on vaikutusta asiakkaan kokemaan toiminnalliseen laatuun. Monet yritykset voivat saavuttaa samanlaisen teknisen laadun, jonka takia kilpailuetua haetaan usein kehittämällä toiminnallista laatua. Hyvä tekninen laatu on kuitenkin edellytys hyvälle laadulle. (Grönroos 2009.)



Kuva 2. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 1994, 63)

Grönroosin (1994, 66) mukaan laadun kokeminen on monimutkainen prosessi. Pelkillä laatu-ulottuvuuksilla ei voi mitata millaisena asiakas pitää palvelua. Koetun laadun tulee vastata asiakkaan odotettua laatua, jolloin puhutaan koetusta kokonaislaadusta (kuva 3).

Asiakaan odotusten täytyy olla realistisia. Odotukset syntyvät yrityksen markkinaviestinnästä, asiakkaan tarpeista, imagosta ja suusanallisesta viestinnästä. Markkinaviestintä sisältää mainonnan, PR- toiminnan ja myyntikampanjat. Koetun ja odotetun laadun välinen kUILU syntyy silloin kun asiakkaalle on luvattu liikaa markkinaviestinnän avulla, jolloin asiakas saattaa pitää laatua huonona, vaikka subjektiivisella tasolla asiakas olisikin mitannut laadun hyvänä. (Grönroos 1994, 64–67.)



Kuva 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1994, 66)

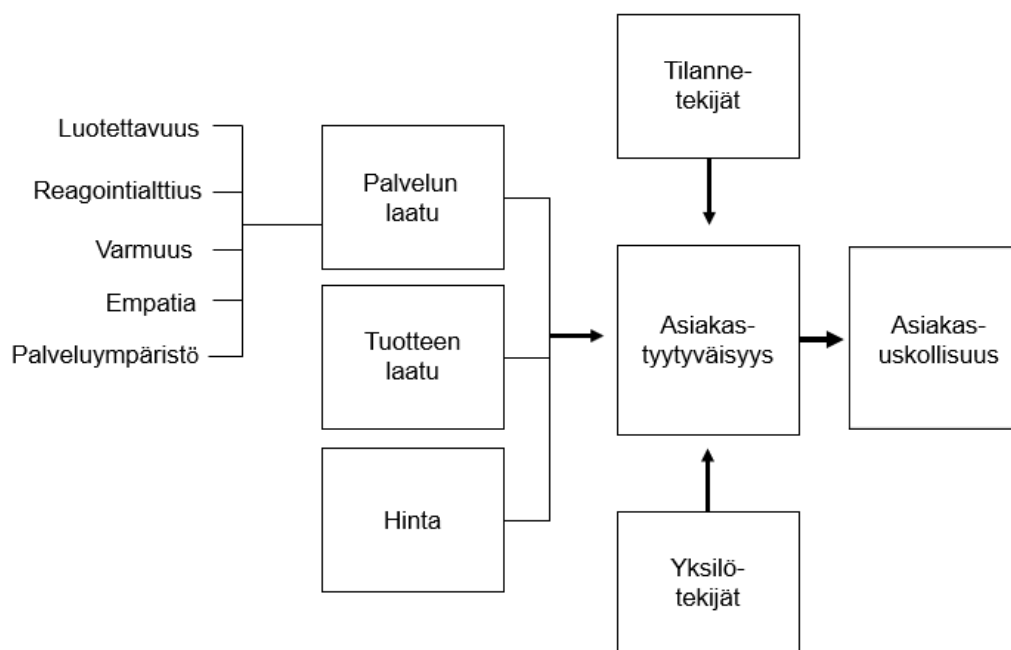
Zeithamlin, Bitnerin ja Gremlerin (2013, 79, 615) mukaan palvelun laatuun vaikuttaa asiakkaan kokemus palvelun luotettavuudesta, reagointialttiudesta, varmuudesta, empatiasta ja palveluympäristöstä. Asiakas kokee luotettavuuden, kun yritys tuottaa palvelun täsmällisesti ja täyttää sen antamat lupaukset. Reagointialttius tarkoittaa yrityksen halua auttaa asiakasta ja reagoida mahdollisimman nopeasti asiakkaan tarpeisiin. Varmuus syntyy työntekijöiden ammattitaidosta ja varmuudesta asiakastilanteissa, jonka kautta luottamus välittyy asiakkaalle. Empatia on asiakkaasta välittämistä ja asiakkaiden henkilökohtaista huomioimista. Empatian avulla yritys osaa asettua asiakkaan asemaan. Palveluympäristön luopalvelun fyysiset ominaisuudet kuten hotellihuoneet, laitteet ja henkilöstön ulkoinen olemus.

Palveluympäristö on yrityksen kilpailutekijä, jonka avulla asiakas saa ensivaikutelman tuotteen laadusta. Palveluympäristö pitää sisällään sisustuksen, valaistuksen, lämpötilan ja tuotteiden esille asettelun. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 193–197.)

Palvelukokemuksia voi parantaa palvelun määrän, saatavuuden, palvelutavan ja palveluympäristöä kehittämällä. Palvelutavan ja määrän täytyy vastata asiakkaan tarpeita ja odotuksia. Asiakkaat pitävät tärkeänä ystävällisyyttä, nopeutta ja asiantuntemusta. Hyvä laatu saavutetaan, kun palveluympäristö on miellyttävä, tekniikka on toimivaa ja vuorovaikutus asiakkaan ja asiakaspalvelijan kesken on sujuvaa. (Bergström & Leppänen 2018.)

4.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on laajempi käsite kuin palvelun laatu (kuva 4). Asiakastyytyväisyys koostuu palvelun- ja tuotteen laadusta, hinnasta, tilanne- ja yksilötekijöistä. Yksilötekijöitä ovat asiakkaan tunnetila ja asenteet. Tilannetekijät ovat usein asioita, joita ei voi hallita. Tilannetekijöitä voi olla esimerkiksi sää tai asiakkaan kokemukset matkalla hotellille. (Zeithaml ym. 2013, 79.)



Kuva 4. Asiakkaan käsitys asiakastyytyväisyydestä (Zeithaml ym. 2013, 79, kirjoittajan suomennos)

Yrityksen pitää täyttää asiakkaan odotukset ja annetut lupaukset pyrkiessä asiakastyytyväisyyteen. Jokaisen asiakkaan odotukset ja kokemukset ovat erilaisia, jonka takia asiakastyytyväisyys on yksilöllinen näkemys. Asiakastyytyväisyyskyselyllä selvitetään asiakkaan kokemusta eikä yleisiä mielikuvia yrityksestä. (Rope & Pöllänen 1994, 58–59.)

Asiakkaan tyytyväisyys tai tyytymättömyys vaikuttaa jatkossa asiakkaan ostokäyttäytymiseen. Tyytyväinen asiakas jatkaa yrityksen asiakkaana ja jakaa hyvää palautetta. Tyytymättömän asiakas etsii sopivampia vaihtoehtoja muualta ja kertoo kokemuksistaan muille.

(Bergström & Leppänen 2018.) Tyytyväisyysasteeseen syvästi pettyneet asiakkaat reagoivat jakamalla negatiivista palautetta yrityksestä ja katkaisemalla suhteen yritykseen. Yrityksellä on mahdollisuus vielä kääntää pettymys myönteiseksi, jos yritys osaa reagoida valitukseen ja hoitaa sen hyvin. (Rope & Pöllänen 1994, 41.)

5 Hotellihuoneen osa-alueet

5.1 Hotellihuone

Rautiaisen ja Siiskosen (2016, 52) mukaan asiakkaaseen vaikuttaa hotellihuonetta valittaessa huonetyyppi ja sen taso, huoneen käyttötarkoitus sekä sisustus. Hotellihuoneen käyttötarkoituksia ovat työskentely, lepääminen ja ajanviettäminen. Huonetyylejä ovat standard- ja superiorhuoneet sekä suitet. Huonetason vaikuttaa sisustus, kalustus, sijainti, koko ja varustetaso. Huonetyyppi kertoo huoneen koosta ja vuoteiden määrästä.

Asiakkaiden tärkeimpiä vaatimuksia hotellihuoneelta ovat sen siisteys, koko, varustus, kalustus ja sisustus. Varustetaso toimii hotellin kilpailukeinona. Kaikista hotellihuoneista löytyviä varusteita ovat sänky, yöpöytä, valaistus, nojatuoli tai sohva, sohvapöytä, pistokkeet, pimennysverhot, taulu-tv, hiustenkuivaaja, vaatekaappi ripustimilla, minibaari, lasit, pullonavaaja, puhelin, roskakori, hotellikansio, lukitus sekä vaatehuoltoa varten silitysrauta ja silitystaso. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 56–58.)

Sisustuksen avulla asiakkaalle luodaan mielikuva huoneen viihtyisyydestä. Sisustus pitää sisällään huoneessa olevien kalusteiden tyylin, muotoilun ja värit. Ulkonäön lisäksi niiden tulee olla mukavia ja käytännöllisiä. Hotellihuoneiden sisustuksessa otetaan huomioon rakennuksen arkkitehtuuri, sijainti ja kulttuuriperinteet. Huoneeseen tuleva valo ja näkymät voivat myös ohjata sisustuksen suunnittelussa. Sisustuksessa tulee huomioida kalusteiden ja materiaalien paloturvallisuus, kestävyys, ajattomuus ja puhdistettavuus. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 56–88.)

Hotellihuoneiden valaistuksessa käytetään keinovaloa, joka jaetaan yleis- ja taustavalaitukseen, työvalaitukseen sekä kohde- tai koristevalaitukseen. Valaistuksesta saa tasapainoisen käyttämällä vähintään kahta valaistustyyppiä. Valaistukseen tarvitaan kohdistettava työvalo työpöydälle, jalkalamppu, yövalo ja yleisvalo. Valaistusta pitää pystyä muuttamaan käyttötarpeen mukaan ja sen avulla voi vaikuttaa huoneen tunnelmaan. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 56–58.)

Kalustuksen avulla hotellihuoneesta saadaan mahdollisimman toimiva kokonaisuus. Hotellihuoneen kalustus vastaa kokonaista asuntoa eli se on yhdistelmä makuuhuoneesta, olohuoneesta, pukeutumishuoneesta ja työhuoneesta. Materiaalit täytyy valita niin, että ne kestävät kulutusta ja käyttöä. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 56–58.)

Huoneessa on vaate- ja tavaransäilytystä varten kaksiosainen vaatekaappi. Vaatekaapissa olevia varusteita ovat vaateharja, ripustimet, pyykkipussi ja hinnasto, kenkälusikka sekä kokovartalopeili. Matkalaukkuja varten on matkalaukkutaso. Vaatekaapissa voi myös olla

sijoitettuna tallelokero, jonka koodin asiakas itse määrittää. Hotellihuoneen oleskelutilassa on helposti siirreltävä nojatuoli tai sohva, jonka yhteydessä on pöytä ja lamppu. Sohva voi olla lisävuoteeksi muunnettava vuodesohva. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 64, 66.)

5.2 Työskentelypisteen ominaisuudet

Hyvän työskentelypisteen merkitys on suuri hotelleissa, joiden asiakaskunta koostuu liike-matkustajista. Laadukas työskentelypiste sisältää työpöydän, säädettävän kevyen tuolin, työskentelyvalaisimen ja sähköliitännät. Verhoilun työtuolissa tulee olla paloturvallinen ja kestävä hankauskestoltaan. Pöydällä on puhelin ja muistiinpanovälineet. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 66.)

Työpisteen tai toimiston yleisiä vaatimuksia on, että siellä ei saa olla keskittymistä häiritsevää ääntä ja äänieristyksen täytyy olla kunnossa. Tilassa täytyy olla toimiva ilmanvaihto, koska tilan lämpötilalla sekä kylmän ja kuuman tuntemuksilla on vaikutuksia työtehoon. On suositeltavaa, että työtilaan tulee tarpeeksi luonnonvaloa ja sen lisäksi tilassa on työskentelyyn sopiva säädettävä ja häikäisemätön valaistus. Hyvällä valaistuksella voidaan vaikuttaa työntekijän viihtyvyyteen ja se on edullisimpia keinoja parantaa työympäristöä. (Työturvallisuuskeskus 2012.)

Elektronisten laitteiden lataamiseen tarvitaan useita pistokkeita ja USB-portteja. Asiakas ei enää tyydy kahteen pistorasiaan keskeisillä paikoilla. Useampi laite pitää saada vaivattomasti lataukseen yhtä aikaa. (Sbounias 2019.)

Hotellihuoneissa on nopea langaton internetyhteys, jonka pitää toimia moitteettomasti. Hotellin aulatiloihin voi olla Business Center, joka sisältää asiakkaiden käyttöön työskentelypisteen sekä tulostus- ja skannausmahdollisuuden. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 153.)

6 Tutkimuksen kohde

6.1 Hotel Katajanokka

Hotel Katajanokka on entisessä läänin- ja tutkintavankilan tiloissa toimiva hotelli Helsingin Katajanokalla. Rakennuksen vanhin osa on vuodelta 1837 ja rakennuksessa on toiminut hotelli vuodesta 2007 lähtien. Vankilan vanha pääkäytävä ja rakennusta kiertävä ulkomuuri ovat Museoviraston suojelemia. Historiaan pääsee tutustumaan alkuperäiseen kuntoon jätetyissä ryhmä- ja eristysselleissä. Hotellin palveluihin kuuluvat Ravintola Linnankellari, terrassi Linnanpiha, kokoustilat, kuntosali ja sauna. (Hotel Katajanokka.)

Hotel Katajanokan tunnuslause on Escape the ordinary. Tunnuslause sisältää arvoja rakkaus, rauha, vapaus ja etuoikeus. Rauha on tunne, jonka asiakas voi tuntea, vaikka on kaukana kotoa. Vapaus antaa asiakkaiden sekä henkilökunnan olla yksilöitä. Etuoikeus kertoo kiitollisuudesta asiakkaita kohtaan ja ylpeyttä omasta tekemisestä. Rakkaus on ajatus siitä, että yrityksellä ei ole ainoastaan asiakkaita vaan vieraita, joille tarjotaan sydämellistä palvelua. (Hotel Katajanokka.)

Hotel Katajanokkaa operoi kotimainen yritys Primehotels. Yritys ei luokittele itseään hotelliketjuksi, koska jokainen hotelli on uniikki yksilö. Primehotelsin operoimia hotelleja ovat Katajanokan lisäksi Hotel Rantapuisto Helsingissä, Hotel Sveitsi Hyvinkäällä, Spahotel Casino Savonlinnassa ja Hotel Oscar Varkaudessa. Yrityksen tavoite on antaa Suomen parasta palvelua. Primehotelsin kanta-asiakasohjelma on Prime Guest. (Primehotels.)

Vuonna 2018 Hotel Katajanokka liittyi ensimmäisenä hotellina Suomessa kansainväliseen Marriott International Tribute Portfolio brändiin. Marriott Bonvoy on Marriott-ketjun kanta-asiakasohjelma.

Hotellissa on 106 huonetta, jotka on suunniteltu vanhan rakennuksen historiaa kunnioittaen. Huonetyyppejä ovat Classic, Superior ja Junior Suite-huoneet. Hotellissa on tehty kevyt saneeraus ja sisustusremontti vuonna 2017. Classic huoneiden koko on 20 m² ja Superior huoneet ovat tilavampia ollen kooltaan vähintään 25 m². Perhehuoneissa on vuodesohva, joka soveltuu lisävuoteeksi. Huoneissa on kylpyamme tai suihku. Junior Suite-huoneissa on oma sauna, erikoiskahvikone ja istuinryhmä. (Hotel Katajanokka.)

6.2 Etätyöhuone Hotel Katajanokalla

Hotel Katajanokka tarjoaa etätyöhuonepakettia, johon sisältyy hotellihuoneen käyttö päiväksi. Hintaan sisältyy lounas hotellin ravintolasta ja kuntosali on vapaasti asiakkaan käytävissä. (Hotel Katajanokka.)

Hotellihuoneissa on erinomainen äänieristys vanhan kiinteistön paksujen seinien ja ikkunoiden äänieristyksen ansiosta. Huoneissa on huonekohtainen ilmanvaihto ja huonekorkeuden takia huoneilma on raikas. Ilmanvaihdon avulla huoneen lämpötilaa ei voi säädellä yhtä tehokkaasti kuin jäähdyttävällä ilmastoinnilla. Kaikissa huoneissa on ikkunat, joista luonnonvalo pääsee huoneeseen. Tilan voi pimentää pimennysverhojen avulla. Työpisteessä on työtuoli ja pöytä, jotka eivät ole säädettävissä (kuva 5). Työpistevalaisin, kynä ja lehtiö on sijoitettu työpöydälle. Huoneissa on useita valaisimia, joiden avulla valaistusta voidaan säätää käyttötarpeen mukaan. Huoneissa on yleisvalo, jalkalamppu, yövalo ja työpistevalaisin. Useat valokatkaisijat mahdollistavat valaistuksen monipuolisen käytön. Työpisteen ja sängyn läheisyydessä on pistokepaikat. Pistokepaikkojen lisäämiseksi etätyöhuoneissa voidaan käyttää jatkojohtoa. Seinällä on taulutelevisio, joka toimii myös hotellin informaatiokanavana. Oman laitteen voi yhdistää televisioon Chromecastin avulla. Hotellihuoneissa ja yleisissä tiloissa on nopea langaton internetyhteys. Business Centerissä asiakkaiden käytössä on tietokone sekä tulostin. Kaikki huoneet on varusteltu minibaareilla, jotka sisältävät valikoiman virvokkeita sekä suolapähkinöitä ja suklaapatukan. Huoneissa on mahdollisuus kahvin ja teen valmistamiseen vedenkeittimellä. Työhuoneasiakas saa myös vapaasti kahvia ravintolasta. (Hotel Katajanokka.)



Kuva 5. Työpiste Hotel Katajanokan hotellihuoneessa

7 Tutkimusmenetelmät ja aineiston kerääminen

7.1 Määrällinen tutkimus

Opinnäytetyössä käytettiin määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, joka kuvaa tutkittavaa asiaa numeraalisesti, jonka jälkeen tutkimustulos selitetään sanallisesti. Se kuvaa mitattavien ominaisuuksien välisiä suhteita ja eroja. Määrälliselle tutkimukselle ominaisia piirteitä ovat tiedon objektiivisuus eli tutkijan puolueettomuus lopulliseen tulokseen. Vastaajien suuri määrä mahdollistaa luotettavamman tutkimustuloksen. Strukturoimalla kysely toteutetaan kaikille vastaajille samalla tavalla. Tutkimusmenetelmällä saadaan vastaus kysymykseen, kuinka paljon tai kuinka moni. Määrällisessä tutkimuksessa edetään ensin teoriasta käytäntöön eli tässä tutkimuksessa kyselyyn, jonka jälkeen takaisin käytännöstä teoriaan analyysin avulla. (Vilkkä 2007, 13–25.)

Tutkimuksen aineisto kerättiin asiakaskyselyn avulla ja siihen käytettiin verkkopohjaista Google Forms-kyselyalustaa. Google Forms sisältää työkalun vastausten analysointiin. Hotellin vastaanoton henkilökunta jakoi QR-koodilla varustettua kutsua kyselyyn (kuva 6) etätyöhuoneasiakkaille kolmen viikon ajan 19.4-9.5.2021. QR-koodi mahdollisti asiakkaan nopean pääsyn kyselyyn mobiililaitteella. Asiakkaille jaettava lomake haluttiin pitää selkeänä ja opinnäytetyön taustasta ja tarkoituksesta kerrottiin enemmän asiakkaalle Google Forms-kyselyn alussa (liite 1).



Kuva 6. Asiakkaille jaettava lomake

Kyselylomaketutkimus soveltuu hyvin hajallaan olevalle joukolle ihmisiä. Etuna lomakkeella tehdyssä kyselyssä on, että vastaaja jää tuntemattomaksi. Ennen kyselylomakkeen

tekemistä täytyy olla valittuna teoreettinen viitekehys ja keskeiset käsitteet, joilla tutkittavaa asiaa mitataan. Operationalisointi eli teoreettisten käsitteiden muuttaminen mitattavaan muotoon edellyttää, että tutkija on tutustunut kohderyhmään. Kyselyssä on tärkeää johdonmukaisuus ja kysymysten oikea ryhmittely ja järjestys. Lomakkeen tulee sisältää riittävä määrä kysymyksiä, kuitenkin niin että niistä jokainen on olennainen tutkimusongelman ratkaisemiseksi. (Vilkka 2015.)

7.2 Laadullinen tutkimus

Asiakaskyselyyn vastanneiden määrä jäi pieneksi, koska etätyöhuonevarauksia oli tutkimuksen toteuttamisen aikana vähän. Tutkimusta haluttiin täydentää laadullisella tutkimuksella, jotta tutkimukselle saatiin luotettavampi tulos. Tutkimus toteutettiin ryhmähaastatteluna, jonka tavoitteena oli saada laajempia vastauksia aiheeseen liittyen.

Laadullinen tutkimus valitaan silloin kun halutaan selvittää henkilöiden kokemuksia ja mielipiteitä. Laadullisen tutkimuksen avulla saadaan esille uusia näkökulmia tutkittavaan aiheeseen liittyen. Yleisimmin laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmänä käytetään erilaisia haastatteluja. Ryhmähaastattelussa käytettiin puolistrukturoituja kysymyksiä, jossa haastattelija on määritellyt haastattelussa esitettävät kysymykset pohjautuen keskeisimpiin aiheisiin. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat avoimia eikä niihin anneta valmiita vastaus vaihtoehtoja. (Puusa & Juuti 2020.)

Haastattelu toteutettiin samanaikaisesti koko ryhmälle 23.5.2021 ja sen tavoitteena oli saada aikaan ryhmäkeskustelu tutkijan antamista teemoista ja kysymyksistä. Haastattelijan tehtävä oli pitää keskustelu tutkimusaiheeseen liittyvänä, mutta haastateltavat saivat keskustella aiheista vapaasti yhdessä. Ryhmähaastattelun avulla pyritään saamaan monipuolista tietoa aiheesta sekä kattava aineisto. Ryhmäkeskustelu parhaillaan muistuttaa rentoa arkipäiväistä keskustelua. (Puusa & Juuti 2020.)

Haastattelun analysoimisessa käytettiin referoivaa litterointia, jonka avulla aineisto purettiin muistiinpanoiksi. Ainoastaan joitakin kokonaisia lainauksia käytettiin, mutta koko aineistoa ei kirjoitettu puhtaaksi. Vastauksissa vuorovaikutusta tärkeämpää oli asiasisältö, jonka takia aineistoa ei litteroitu sanatarkasti.

8 Tutkimustulokset

8.1 Asiakaskysely

Kyselyssä selvitettiin, mitä hotellihuoneen ominaisuuksia etätyöhuoneasiakkaat pitävät tärkeinä ja ovatko asiakkaat tyytyväisiä Hotel Katajanokan hotellihuoneisiin etätyöhuonekäytössä. Kyselyssä käytettiin monivalintakysymyksiä ja kolmea avointa kysymystä (liite 1). Kyselyyn haluttiin saada mahdollisimman paljon vastauksia ja kohderyhmä huomioon ottaen kysely pidettiin lyhyenä ja helppona vastata.

Ensimmäiset kysymykset koskivat asiakkaan taustatietoja, kuten ikää, sukupuolta ja kuinka monta kertaa aikaisemmin asiakas oli käyttänyt etätyöhuonetta. Kyselyyn listattiin etätyöhuoneen tärkeimpiä ominaisuuksia ja ensimmäisessä osassa selvitettiin, miten tärkeinä etätyöhuoneasiakkaat pitivät näitä varusteita yleensä asteikolla ei lainkaan tärkeä – erittäin tärkeä. Toisessa osassa kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyyttä varusteisiin Hotel Katajanokan hotellihuoneessa asteikolla en lainkaan tyytyväinen – erittäin tyytyväinen. Lopuksi kysyttiin kaksi avointa kysymystä etätyöhuonepaketin kehittämiseen liittyen.

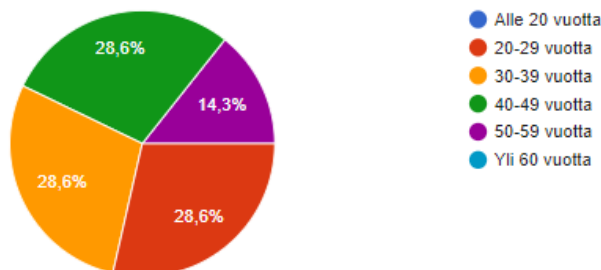
Suurin osa Hotel Katajanokan etätyöhuoneasiakkaista on suomalaisia, jonka takia kysely tehtiin ainoastaan suomeksi. Kolmen viikon aikana etätyöhuonevarauksia oli kymmenen ja vastauksia saatiin yhteensä seitsemän kappaletta.

Taustatiedot

Taustatietona kysyttiin asiakkaiden ikä (kuvio 1) ja sukupuoli. Perusjoukon ollessa pieni taustatietojen perusteella ei voitu tehdä luotettavia oletuksia. Vastaajista suurin osa eli viisi oli naisia ja kaksi miehiä. Vastaajien ikä jakautui tasaisesti 20–49-vuotiaiden välille. Pienin ikäryhmä oli 50–59-vuotiaat. Alle 20-vuotiaita ja yli 60-vuotiaita vastaajia ei ollut ollenkaan. Vastaajista miehet olivat 40–59-vuotiaita ja naiset 20–49-vuotiaita.

Ikä

7 vastausta

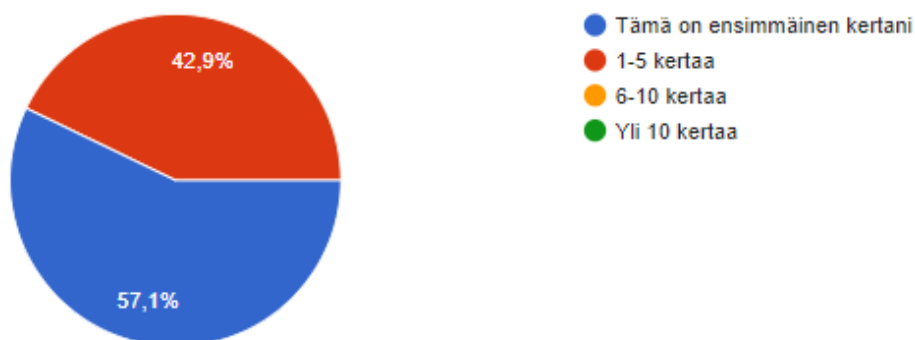


Kuvio 1. Ikäryhmä

Asiakkaan aikaisempia kokemuksia selvitettiin kysymällä, kuinka monta kertaa vastaaja oli käyttänyt Hotel Katajanokan etätyöhuonetta aikaisemmin (kuvio 2). Kuviosta käy ilmi, että kaikki vastaajat käyttivät etätyöhuonetta joko ensimmäistä kertaa tai olivat käyttäneet aikaisemmin, mutta kuitenkin vähemmän kuin kuusi kertaa. Kukaan vastaajista ei ollut käyttänyt etätyöhuonetta viittä kertaa enempää.

Kuinka monta kertaa olet käyttänyt Hotel Katajanokan etätyöhuonetta aikaisemmin?

7 vastausta



Kuvio 2. Aikaisemmat kokemukset

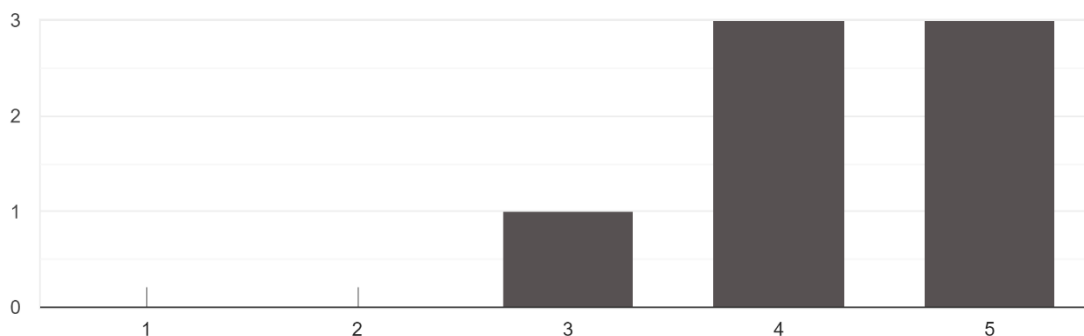
Käyttötarkoitus

Avoimen kysymyksen avulla kysyttiin, millaisten ominaisuuksien takia asiakkaat valitsivat hotellihuoneen paikaksi tehdä töitä. Vastaajista neljä mainitsivat valinneensa hotellihuoneen sen rauhallisuuden takia. Kaksi vastasi tehneensä valinnan hotellin sijainnin perusteella, koska se sijaitsi lähellä kotia. Etätyöhuonepaketin edullinen hinta 49 euroa ja siihen sisältyvä monipuolinen lounas sai osan vastaajista valitsemaan hotellin. Vastaajista yksi myös mainitsee, että hotellihuone soveltuu hyvin työskentelypaikaksi koska sieltä löytyy työskentelyyn tarvittavat elementit kuten työpöytä, pistokkeet ja valaistus. Sänky on mukava taukoa varten.

Seuraavaksi asiakkailta kysyttiin kuinka hyvin Hotel Katajanokan hotellihuone vastasi asiakkaan käyttötarkoitusta (kuvio 3). Vastaukset annettiin asteikolla 1 ei lainkaan – 5 erittäin hyvin. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että Hotel Katajanokan hotellihuoneet soveltuvat melko hyvin etätyöhuonekäyttöön ja etätyöhuoneet vastaavat asiakkaiden käyttötarkoitusta.

Kuinka hyvin Hotel Katajanokan hotellihuone vastaa käyttötarkoitustasi?

7 vastausta



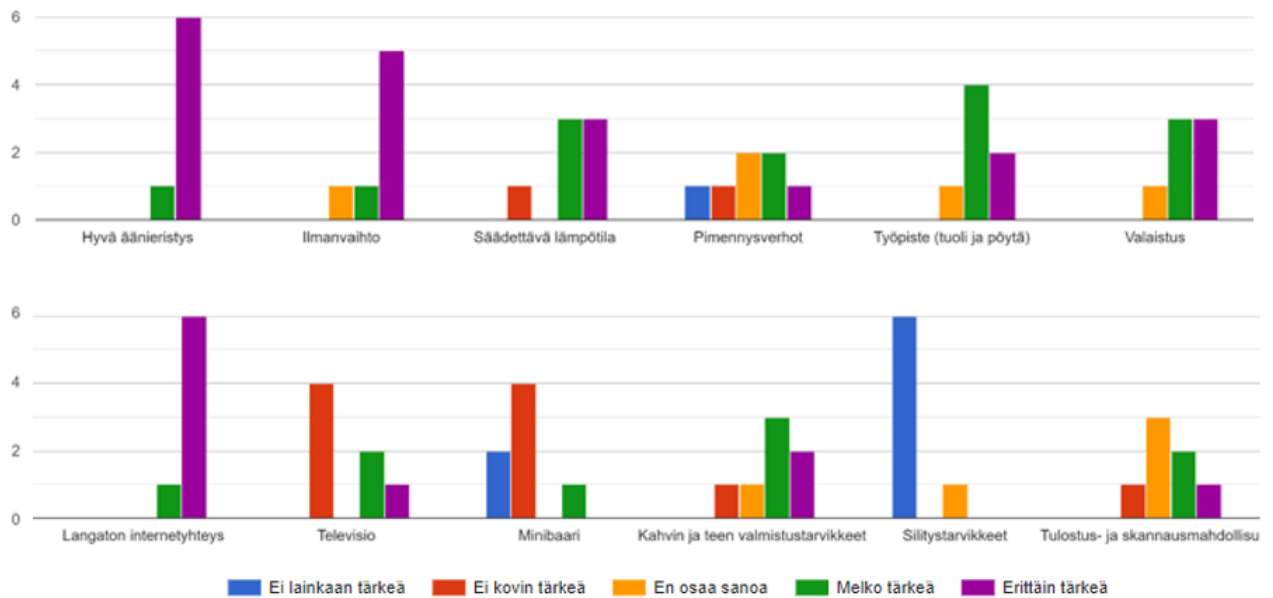
Kuvio 3. Käyttötarkoitus

Hotellihuoneen varustus

Kyselyyn listattiin etätyöhuoneen tärkeimpiä varusteita ja selvitettiin kuinka tärkeinä asiakkaat pitävät kyseisiä varusteita yleensä. Kysymyksellä haluttiin selvittää varusteiden merkitys asiakkaalle ja vastausten perusteella saatiin tietoa mihin varusteisiin hotellihuoneessa kannattaa panostaa. Vastausvaihtoehtoja oli viisi asteikolla ei lainkaan tärkeä – erittäin tärkeä (kuvio 4).

Vastausten perusteella tärkeimmät hotellihuoneen varusteet ovat hyvä äänieristys, langaton internetyhteys ja ilmanvaihto. Vastaajista seitsemän henkilöä vastasi, että hyvä äänieristys ja langaton internetyhteys ovat erittäin tärkeitä varusteita hotellihuoneessa. Tärkeinä pidettiin myös työpistettä, valaistusta ja säädettävää lämpötilaa, joita suurin osa vastaajista pitivät melko tärkeinä tai erittäin tärkeinä. Televisiota ja minibaaria ei pidetä kovin tärkeänä varustuksena. Eniten mielipiteitä jakoi pimennysverhojen sekä tulostus- ja skannausmahdollisuuden tärkeys, joiden tärkeyteen useampi henkilö ei osannut vastata. Selkeästi vähiten tärkeimpänä varusteena pidettiin silitystarvikkeita.

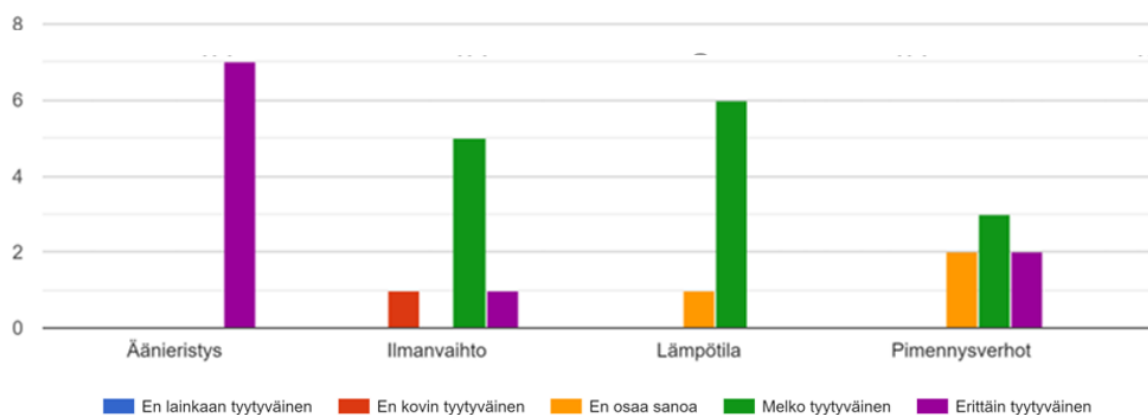
Kuinka tärkeinä pidät seuraavia hotellihuoneen varusteita yleensä?



Kuvio 4. Hotellihuoneen varusteiden tärkeys

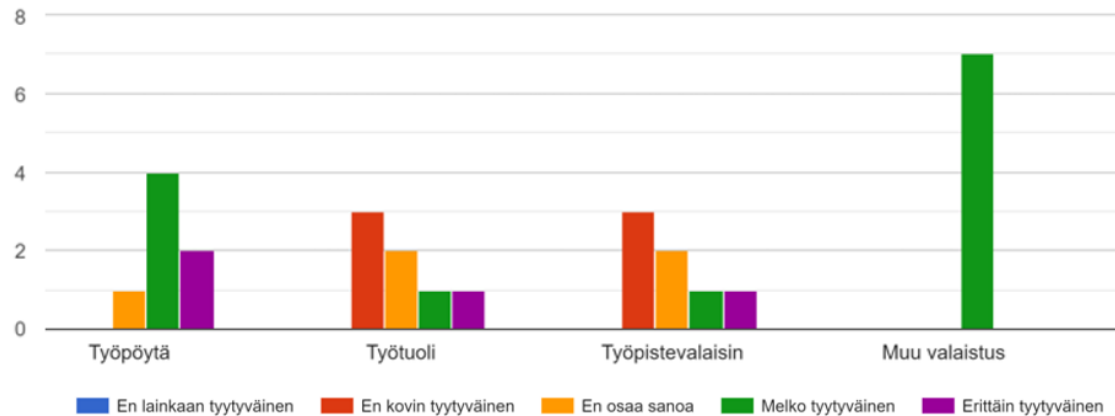
Seuraavaksi kysyttiin, kuinka tyytyväisiä asiakkaat olivat varusteisiin Hotel Katajanokan hotellihuoneessa asteikolla en lainkaan tyytyväinen – erittäin tyytyväinen (kuvio 5). Kaikista hotellihuoneen varusteista tyytyväisimpiä asiakkaat olivat huoneen äänieristykseen. Kaikki asiakkaat vastasivat olevansa siihen erittäin tyytyväisiä. Huoneen ilmanvaihtoon ja lämpötilaan oltiin suurimmaksi osaksi melko tyytyväisiä.

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin varusteisiin Hotel Katajanokan hotellihuoneessa?



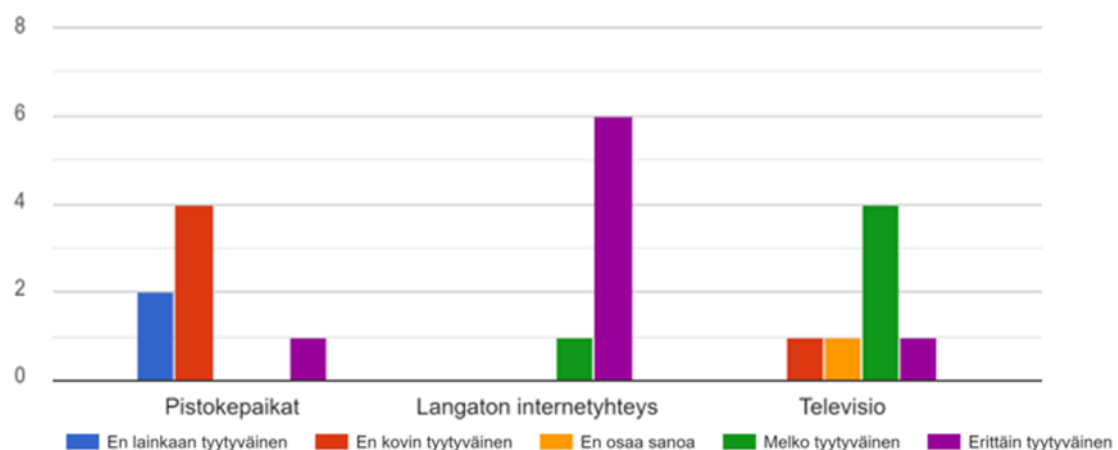
Kuvio 5. Asiakkaiden tyytyväisyys hotellihuoneen varusteisiin

Työpiste sisältää työpöydän, työtuolin ja työpistevalaisimen. Työpisteessä vastaajat olivat tyytyväisiä työpöytään (kuvio 6). Suurin osa vastaajista ei ollut täysin tyytyväinen huoneen työtuoliin ja työpistevalaisimeen. Muu valaistus huoneessa oli riittävä, kaikkien vastaajien ollessa melko tyytyväisiä.



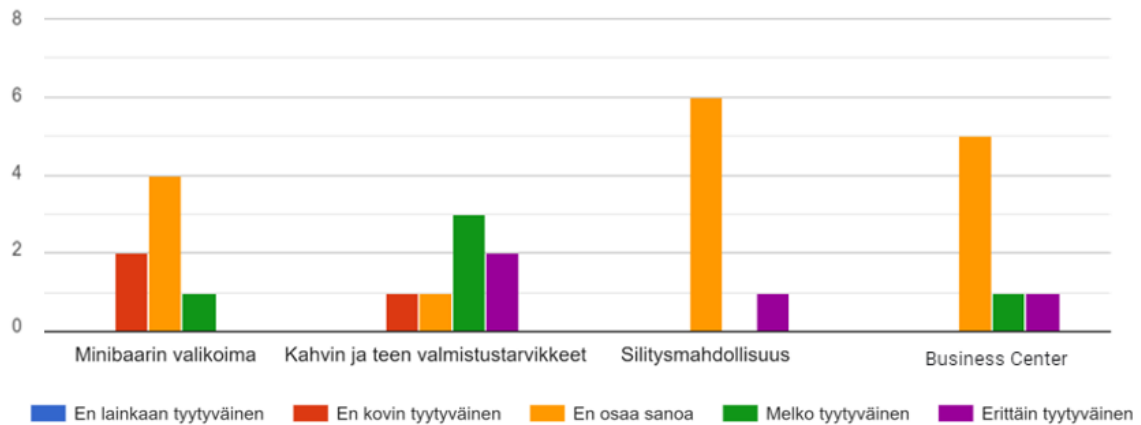
Kuvio 6. Asiakkaiden tyytyväisyys työskentelypisteeseen

Huonevarustuksessa kaikista tyytymättömmimpiä oltiin pistekepaikkoihin (kuvio 7). Kuusi vastaajaa ei ollut niihin lainkaan tyytyväisiä tai kovinkaan tyytyväisiä. Nopea langaton internetyhteys on asiakkaiden käytössä veloituksetta ja siihen asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä.



Kuvio 7. Asiakkaiden tyytyväisyys hotellihuoneen varusteisiin

Vastausten perusteella voidaan arvioida, että vähiten käytettyjä varusteita ovat olleet minibaari, silitysvälineet ja business center koska suurin osa asiakkaista ei osannut arvioida tyytyväisyyttä näihin varusteisiin (kuvio 8). Minibaarin valikoimaan saatiin kolme vastausta, joista kaksi vastaajaa ei ollut kovin tyytyväisiä valikoimaan. Kahvin ja teen valmistustarvikkeisiin oltiin tyytyväisiä.



Kuvio 8. Asiakkaiden tyytyväisyys hotellihuoneen varusteisiin

Kehitysehdotukset

Avoimella kysymyksellä asiakailta kysyttiin, miten etätyöhuoneita voidaan kehittää. Kysymykseen saatiin kuusi vastausta eli ainoastaan yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen. Kolmessa vastauksessa mainittiin, että työpöydän pöytävalaisin oli riittämätön työskentelyä varten ja tilalle toivotaan parempaa valoa. Kaksi vastaajista korosti sähköpistokkeiden määrän olevan vähäinen, mikä tulee myös esiin edellisessä kysymyksessä asiakkaiden tyytymättömyytenä pistokepaikkoihin. Vastauksissa mainitaan myös, että työtuoli saisi olla mukavampi istua. Kaksi vastauksista koskee etätyöhuoneen varausaikaa. Toisessa toivotaan varausajan olevan pidempi kuin neljään asti iltapäivällä ja toisessa ehdotetaan, että etätyöhuoneita voisi olla myös lyhyempään käyttöön ilman lounasta.

Lopuksi kysyttiin, millaisia oheispalveluita asiakkaat toivovat etätyöhuonepaketille. Kysymykseen saatiin ainoastaan kolme vastausta. Yhden vastaajan mielipide oli, että etätyöhuonepaketissa riittää siihen sisältyvä lounas, eikä muita oheispalveluita tarvitse olla. Muita toiveita oli välipalalautanen tai muu vastaava ruokatuote, jonka voi tilata huoneeseen ja ennakkovarattava hierojakäynti huoneessa.

8.2 Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastatteluun osallistui neljä henkilöä. Heillä ei ollut ennestään kokemusta Hotel Katajanokan etätyöhuoneesta. Kaikki haastateltavat olivat 26–30-vuotiaita naisia. Ryhmään valittiin henkilöitä, jotka voisivat olla potentiaalisia etätyöhuoneasiakkaita. Haastateltavilla oli kokemusta etätyön tekemisestä. Haastateltavat kokoontuivat Hotel Katajanokalle ja haastattelua varten oli varattu rauhallinen kokoustila. Hotel Katajanokan etätyöhuonepaketti esiteltiin haastateltaville lyhyesti ja heille pidettiin esittelykierrros hotellin tiloissa, jonka perusteella haastateltavat vastasivat haastattelussa esitettyihin kysymyksiin. Haastateltaville oli kerrottu etukäteen haastattelun tarkoitus ja mihin kerättyä aineistoa käytetään. Henkilötietoja ei kerätty haastattelua tehdessä. Haastattelussa esitettiin neljä puolistrukturoitua kysymystä etätyöhuoneeseen ja sen kehittämiseen liittyen (liite 2).

Millaisten ominaisuuksien takia valitsisitte hotellihuoneen paikaksi tehdä töitä?

Hotellihuonetta pidettiin rauhallisena ja hiljaisena paikkana, joka soveltuu työn tekemiseen. Haastateltavien mukaan kotona etätöihin keskittyminen on välillä haastavaa siellä olevien häiriötekijöiden takia. Häiriötekijöiksi kotona mainittiin esimerkiksi muut asukkaat, ympäristön äänet, lemmikki ja odottavat kotityöt. Useimmat haastateltavat haluaisivat päästä välillä pois kotoa ja tehdä selkeämmän eron työajan ja vapaa-ajan välille. Yksi haastateltava mainitsi, että yksi tärkeistä ominaisuuksista on myös hyvä sijainti, minne on helppo päästä julkisilla kulkuneuvoilla.

Mitä etätyöhuoneen varusteista pidätte tärkeimpinä?

Haastateltavilta kysyttiin mitä etätyöhuoneen varusteita he pitävät tärkeimpinä. Tärkeimpinä varusteina haastattelussa mainittiin nopea langaton internetyhteys, pistokepaikat, äänieristys ja hyvä valaistus. Äänieristys takaa rauhallisen ja hiljaisen tilan työn tekemiseen. Pistokepaikat ja internetyhteys ovat välttämättömiä varusteita työntekemisen kannalta.

Millaisia kehitysehdotuksia teillä on etätyöhuoneeseen liittyen?

Eniten keskustelua ryhmässä herätti huoneessa olevan työpisteen parantaminen. Työtuolin ja työpöydän pitäisi olla sellaisia, joita voi säätää saadakseen sopivan työskentelyasennon. Yksi haastateltavista myös mainitsi, että välillä olisi mukava vaihtaa työasentoa ja työskennellä seisten. Säädettävän työpöydän sijasta myös työpöydälle sijoitettava säädettävä taso kannettavalle tietokoneelle antaisi mahdollisuuden työasennon parantamiseen. Haastateltavat kokivat, että työpöydällä oleva valaisin ei ollut teholtaan riittävä ja se vei paljon tilaa työpöydällä. Pistokepaikkoja voisi olla enemmän ja niiden pitäisi sijaita helppossa paikassa.

Haastateltava kertoi esimerkkinä, että hän saattaa kotona etätöitä tehdessä käyttää jopa kuutta pistorasiaa saman aikaisesti, koska käyttää useampaa laitetta samanaikaisesti.

Yksi haastateltavista nosti esiin tarpeen toimistotarvikkeille ja hänen mielestään olisi tarpeellista, että kirjoituspöydän yhteydessä olisi pieni valikoima toimistotarvikkeita. Toimistotarvikkeilla tarkoitetaan esimerkiksi muistilappuja, nitojaa ja erilaisia kyniä. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että mitä enemmän tämän kaltaisia tarvikkeita olisi saatavilla, ilman että niitä tarvitsee itse kuljettaa mukana, kynnys siirtää etätyöpiste kotoa hotellille madaltuisi. Haastateltava käsittelee myös työssään papereita, jotka tulee hävittää asianmukaisesti. Esille nousi turvaroska-astian mahdollinen hyödyntäminen työpäivän päätteeksi.

Etätyöhuoneen varausaika kello 8–16 pidettiin lyhyenä. Työpäivät saattavat venyä ja työpäivän jälkeen ei jää aikaa hyödyntää hotellin palveluita, kuten kuntosalia. Yksi haastateltavista ajatteli, voisiko huoneessa olla taukojumppaa varten kuminauhoja tai jumppapallo.

Millaisia oheispalveluja etätyöhuonepaketti voisi sisältää?

Haastateltavat nauttivat etätyöpäivän aikana mielellään aamiaisen huoneessa. Aamiaiseksi sopisi parhaiten koottu pussi, joka sisältäisi leivän, hedelmän ja mehun. Aamiaisen pitäisi olla sellainen, että sen saa nopeasti mukaan huoneeseen.

Business aamiainen tai sellainen minkä saa sinne huoneeseen mukaan. Kun tuut tänne aamu kahdeksalta, välttämättä ei oo ehtinyt syödä aamupalaa. Mieluiten syön aamupalaa samalla kun teen töitä, enkä halua tuhlata yhtään aikaa.

Lisähinnasta huoneeseen puuropaketteja, valmis voileipä, tuoremehu ja hedelmä.

Etätyöpäivän päätteeksi kaivataan rentoutumista ja hemmottelua. Haastateltavien mukaan olisi mukavaa lopettaa työpäivä saunomiseen tai etukäteen varattuun hierontaan. Ehdotettiin myös, että etätyöhuonepaketteja voisi olla useampia, sisällöltään hieman erilaisia. Kaikkia oheispalveluita ei tarvitsisi toteuttaa hotellilla mutta olisi silti tärkeää, että ne sisältyisivät pakettiin. Siten ostaminen olisi vaivatonta, eikä kaikkia palveluita tarvitsisi ostaa erikseen.

Esimerkiksi after work paketti, valitsemasi cocktail työpäivän jälkeen sisältyy hintaan. Tai wine & etätyö tyylinen juttu, jossa on joku pieni lisähinta normaaliin etätyöhuonepakettiin verrattuna. Mutta siinä ois se, että viinipullo sisältyy hintaan ja vois vaikka työkaverin kanssa nauttia sen töiden jälkeen. Saisit tullessa esimerkiksi lipukkeen minkä avulla voisit lunastaa juoman ravintolasta.

Keskustelussa tuli myös esiin, voisiko päivähuoneista tehdä paketteja ilman etätyötarkoitusta. Esimerkiksi perheelliset aikuiset voisivat kaivata rentoutumispaikkaa ja päivällä lasten ollessa hoidossa siihen olisi aikaa.

9 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia miten Hotel Katajanokan hotellihuoneet soveltuvat etätyöhuonekäyttöön. Tutkimuskysymyksiä olivat, miten Hotel Katajanokan hotellihuoneita voidaan kehittää vastaamaan paremmin etätyöhuoneasiakkaiden tarpeita ja mitä hotellihuoneen varusteita etätyöhuoneasiakkaat pitävät tärkeinä. Tutkimuksen tuloksien perusteella tehtiin päätelmiä, miten etätyöhuoneita voidaan kehittää.

Tutkimuksen aineistoa kerättiin sähköisen asiakaskyselyn avulla. Opinnäytetyön aloittamisesta lähtien suurimpana haasteena pidettiin katoa, eli jos kyselyyn ei saada tarpeeksi vastauksia, muuttuvan varaustilanteen takia. Kolmen viikon aikana etätyöhuonevarauksia oli kymmenen kappaletta ja kyselyyn vastasi seitsemän henkilöä. Perusjoukko oli pieni ja hyvin rajattu, jonka takia tutkimuksessa käytettiin kokonaisotantaa. Määrällisen tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan arvioida validiteetilla ja reliabiliteetilla. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia heikentää liian pieni otoskoko. (Rope & Pöllänen 1994, 83.) Asiakaskyselyyn saatiin vähän vastauksia, mutta perusjoukosta 70 prosenttia vastasi kyselyyn, joten tutkimusta voidaan kuitenkin pitää luotettavana. Asiakkaita olisi voinut tavoittaa enemmän, jos vastausaika olisi ollut pidempi. Vastaajia olisi voinut myös motivoida vastaamaan kyselyyn esimerkiksi arvonnalla. Reliabiliteettia tutkimuksessa lisää kahdella tutkimusmenetelmällä saatu samanlainen tulos, jonka takia määrällistä tutkimusta täydentämään haluttiin opinnäytetyössä käyttää myös laadullista tutkimusmenetelmää. Molemmat tutkimusmenetelmät sopivat tutkimukseen ja täydensivät toisiaan. Tutkimuksen avulla saatiin vastauksia tutkimukselle asetettuihin kysymyksiin ja valituilla mittareilla onnistuttiin mittaamaan haluttua asiaa. Laadulliseen tutkimukseen luotettavuuden mittaamista ei voi soveltaa yhtä helposti ja luotettavuus tulee ymmärtää laajemmin. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteettia vahvistaa tutkijan ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä ja sen monipuolinen kuvaus tutkimuksessa. (Puusa & Juuti 2020.)

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että hotellihuoneen tärkeimmät varusteet ovat hyvä äänieristys, langaton internetyhteys ja ilmanvaihto. Asiakkaat olivat kyseisiin varusteisiin myös erittäin tyytyväisiä Hotel Katajanokan hotellihuoneessa. Työpistettä ja valaistusta pidettiin yleisesti melko tärkeänä, ja niiden toimivuus korostuu erityisesti etätyöhuone käytössä. Huoneen työtuoli, työpistevalaisin ja pistokepaikat nousivat esiin asiakaskyselyssä sekä haastattelussa ja niihin oltiin vähiten tyytyväisiä. Työpistevalaisin ei ollut riittävä työn tekemiseen ja pistokepaikkoja oli liian vähän. Näitä varusteita hankkiessa tulisi miettiä ergonomista ja säädettävää työtuolia, joka on mukava istua pidemmänkin ajan. Työpistevalaisimeksi suositellaan tarpeeksi kirkasta ja häikäisemätöntä valoa, jonka voi helposti kohdistaa. Teknologian yleistyessä asiakkailla on useampia laitteita mukana ja on tärkeää, että

ne saadaan lataukseen samanaikaisesti, jonka takia huoneeseen olisi suositeltavaa lisätä pistokepaikkoja. Työpisteellä on suuri vaikutus asiakkaisiin, jotka varaavat huoneen työskentelyä varten. Työpisteen kehittämällä voidaan vaikuttaa etätyöhuoneasiakkaiden asiakastytyytyväisyyteen ja sitä kautta asiakasuskollisuuteen. Tulevaisuudessa myös työmatkustajien palatessa, sekä mahdollisen etätyömatkustamisen yleistyessä, työpisteen merkitys hotellihuoneessa kasvaa.

Uskotaan, että etätyö tulee jatkumaan myös koronapandemian päätyttyä. Suomen yrittäjien teettämän työelämägallupin mukaan, lähes puolet suomalaisista työelämässä olevista teki etätöitä koronapandemian aikana. Yli 70 prosenttia haluaisi jatkaa etätyön tekemistä myös jatkossa. Tulevaisuudessa uskotaan, että hybridityö eli työskentely osittain etätöissä ja työpaikalla yleisty. (Koskenranta 2021.) Valtio kannustaa jatkossa paikkariippumattomaan työhön ja suosittelee etätyön tekemistä. Suomen Keskusta puolueen 2021 kuntavaaliohjelman yksi teemoista on etätyön mahdollistaminen ja etätyöskentelyn tukeminen rakentamalla etätyöhön soveltuvia tiloja kuten toimistohotelleja. (Ijäs 2020.) Voidaan päätellä, että erilaisille etätyöskentelytiloille, kuten hotellihuoneille on myös jatkossa kysyntää.

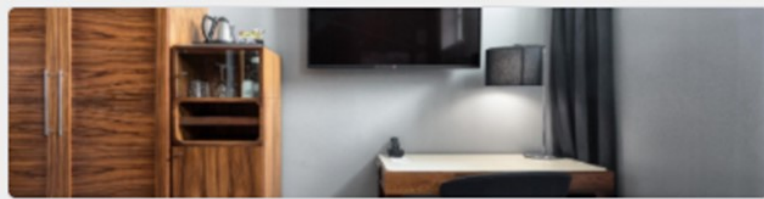
Etätyöntekijöiden tottuessa työskentelemään kodin rauhassa, vaatimukset työtilalle ja toimistolle kasvavat. Tiloista täytyy tehdä houkuttelevia ja tilan viihtyisyydellä on iso merkitys hyvinvoinnille ja luovuudelle. Korona pandemian myötä toimistoissa on noussut esiin terveys- ja turvallisuussäännökset, eikä paluu ahtaisiin avokonttoreihin ole mahdollista. Omaa hyvinvointia ja vapaa-aikaa arvostetaan enemmän ja työpäivän aikatauluttamisesta on tullut vapaampaa. (Alarotu ym. 2020.) Tästä näkökulmasta katsottuna hotellihuone toimii erinomaisena työtilana sen rauhallisuuden ja viihtyisyyden takia. Terveys- ja turvallisuussäännökset on otettu huomioon ja työtilana huone on yksityinen ja turvallinen. Etätyöhuoneita tulisi tarjota entistä joustavammilla varausajoilla, koska työpäivä ei enää tarkoita työskentelyä ainoastaan kahdeksan ja neljän välillä. Erilaisia etätyöhuonepaketteja on mahdollista kehittää lisäämällä paketteihin erilaisia oheispalveluita. Ihmiset kaipaavat rentoutumista työpäivän jälkeen ja paketteihin voi yhdistää etätyöpäivän ja sen jälkeisen vapaa-ajan. Asiakaskyselyssä ja haastattelussa esille nousivat hyvinvointipalvelut kuten hieronta tai saunamahdollisuus töiden jälkeen. Myös erilaisilla ravintolapalveluilla, kuten aamiaisella tai after work juomalla etätyöhuonepaketista voi saada monipuolisemman.

Lähteet

- Alarotu, M., Malmivaara, H., Stenbäck, A., Savaspuro, M. & Axelsson, S. 2020. Vuosi Nolla 7 oppia työn tulevaisuudesta. Microsoft, YIT & Miltton. Viitattu 26.5.2021. Saatavissa <https://news.microsoft.com/wp-content/uploads/prod/sites/442/2020/09/7-oppia-ty%C3%B6n-tulevaisuudesta.pdf>
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita Publishing Oy. Viitattu 5.5.2021. Saatavissa <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513766894>
- Grönroos, C. 1994. Nyt kilpaillaan palvelulla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Alma Talent. Viitattu 28.4.2021. Saatavissa <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521443541>
- Hotel Katajanokka. Tarinamme. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa <https://www.hotelkatajanokka.fi/>
- Ijäs, J. 2020. Saarikko ja keskusta rummuttavat isoa muutosta asumisessa. Demokraatti. Viitattu 26.5.2021. Saatavissa <https://demokraatti.fi/saarikko-ja-keskusta-rummuttavat-isoa-muutosta-asumisessa-professori-lataa-suoraan-vaara-tarina>
- Koskenranta, R. 2021. Tutkimus: Yli 70 prosenttia haluaa tehdä etätöitä – Mainostoimistossa lisääntyneen etätöiden vaikutukset pelkäävät positiivisia. Yrittäjät. Viitattu 26.5.2021. Saatavissa <https://www.yrittajat.fi/uutiset/642794-tutkimus-yli-70-prosenttia-haluaa-tehda-etatoita-mainostoimistossa-lisaantyneen>
- Leson, R. & Cerutti, K. 2020. Ditching your home office for a hotel room. Work design magazine. Viitattu 6.2.2021. Saatavissa <https://www.workdesign.com/2020/10/ditching-your-home-office-for-a-hotel-room/>
- Marski, L. 2021. Matkailun suuntana kestävä ja turvallinen tulevaisuus. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 9.4.2021. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162841/TEM_2021_01_t.pdf?sequence=1
- Nurmi, O. 2020. Majoitusala kotimaan vapaa-ajanmatkailun varassa – suurten kaupunkien ulkopuolella. Tilastokeskus. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa <http://tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2020/majoitusala-kotimaan-vapaa-ajanmatkailun-varassa-suurten-kaupunkien-ulkopuolella/>
- Primehotels. Viitattu 19.2.2021. Saatavissa <https://www.primehotels.fi/primehotels/>

- Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Viitattu 20.5.2021. Saatavissa <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>
- Rasmus, J. 2021. Hotellien koronainnovaatiot ovat tuoneet vain pientä lisää. Vitriini. Viitattu 11.5.2021. Saatavissa <https://www.vitriini.fi/ilmio/hotellien-koronainnovaatiot-ovat-tuoneet-vain-pienta-lisaa>
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.
- Rautiainen, M. & Siiskonen M. 2016. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Helsinki: Restamark.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2020. Hotellivaraukset. Helsinki: Restamark.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.
- Sbounias, J. 2019. The must-have amenities of a modern hotel room. Viitattu 15.5.2021. Saatavissa <https://www.hotelieracademy.org/must-have-amenities-of-a-modern-hotel-room/>
- Suomen virallinen tilasto (SVT). Majoitustilasto. 2021. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 6.4.2021. Saatavissa [Tilastokeskus - Majoitustilasto \(stat.fi\)](https://tilastokeskus.fi/majoitustilasto)
- Työturvallisuuskeskus TTK. 2012. Työsuojelu ja työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. Viitattu 7.4.2021. Saatavissa https://ttk.fi/files/7139/toimisto_opas.pdf
- Valtiovarainministeriö. Etätöön periaatteet ja palvelusuhteen ehdot. Viitattu 11.3.2021. Saatavissa <https://vm.fi/valtio-tyonantajana/virka-ja-tyoehdot-henkilostohallinnon-asiakirjat/tyoajat>
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 9.3.2021. Saatavissa <https://www.ellibslibrary.com/reader/97895245175>
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. 5. painos. Viitattu 25.5.2021. Saatavissa <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731>
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. & Gremler, D.D. 2013. Services Marketing: intergrating customer focus across the firm. Sixth edition. Singapore: McGraw-Hill Companies.

Liite 1. Asiakaskysely



Asiakaskysely

Arvoisa All Inclusive työhuoneasiakkaamme!

Pyydämme teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn, joka koskee Hotel Katajanokan hotellihuoneiden varustelua.

Kysely toteutetaan osana LAB-ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä.

Lisätietoa saatte tarvittaessa henkilökunnaltamme.

Kyselyssä ei pyydetä täyttämään henkilötietoja ja vastaukset pysyvät nimettöminä.

Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Muu

Ikä

- Alle 20 vuotta
- 20-29 vuotta
- 30-39 vuotta
- 40-49 vuotta
- 50-59 vuotta
- Yli 60 vuotta

Kuinka monta kertaa olet käyttänyt Hotel Katajanokan etätyöhuonetta aikaisemmin?

- Tämä on ensimmäinen kertani
- 1-5 kertaa
- 6-10 kertaa
- Yli 10 kertaa

Millaisten ominaisuuksien takia valitsit hotellihuoneen paikaksi tehdä töitä?

Oma vastauksesi _____

Kuinka hyvin Hotel Katajanokan hotellihuone vastaa käyttötarkoitustasi?

	1	2	3	4	5	
Ei lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvin

Kuinka tärkeinä pidät seuraavia hotellihuoneen varusteita yleensä?

	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	En osaa sanoa	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä
Hyvä äänieristys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmanvaihto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säädettävä lämpötila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pimennysverhot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpiste (tuoli ja pöytä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valaistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Langaton internetyhteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Televisio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minibaari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahvin ja teen valmistustarvikkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Silitystarvikkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulostus- ja skannausmahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin varusteisiin Hotel Katajanokan hotellihuoneessa?

	En lainkaan tyytyväinen	En kovin tyytyväinen	En osaa sanoa	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Äänieristys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmanvaihto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lämpötila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pimennysverhot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpöytä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtuoli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpistevalaisin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu valaistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pistokepaikat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Langaton internetyhteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Televisio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minibaarin valikoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahvin ja teen valmistustarvikkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Silitysmahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Business Center (Tulostus- ja skannausmahdollisuus yleisissätiloissa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millaisia kehitysehdotuksia sinulla on etätyöhuoneeseen liittyen?

Oma vastauksesi _____

Millaisia oheispalveluita toivoisit etätyöhuonepaketille?

Oma vastauksesi _____

Lähetä

Liite 2. Ryhmähaastattelun kysymykset

Ryhmähaastattelu

Hotel Katajanokka 23.5.2021

1. Millaisten ominaisuuksien takia valitsisitte hotellihuoneen paikaksi tehdä töitä?
2. Mitä etätyöhuoneen varusteista pidätte tärkeimpinä?
3. Millaisia kehitysehdotuksia teillä on etätyöhuoneeseen liittyen?
4. Millaisia oheispalveluja etätyöhuonepaketti voisi sisältää?