

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous/Matkailu ja wellness liiketoimintana

2022

Ella Nurmi

**PALVELUPOLUN
KEHITTÄMINEN YYTERI BEACH
LOMAKESKUKSESSA**

TURKU AMK 
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Matkailu ja wellness liiketoimintana

2022 | 46 sivua, 16 liitesivua

Ella Nurmi

PALVELUPOLUN KEHITTÄMINEN YYTERI BEACH LOMAKESKUKSESSA

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on Yyteri Beach Lomakeskuksen palvelupolun sekä asiakaskokemuksen kehittäminen mökkikohtaisten ohjekansioiden avulla. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Yyteri Beach Lomakeskus (Yyteri Sun Oy). Yyteri Beach Lomakeskus on Porin Yyterissä sijaitseva lomakeskus, joka vuokraa alueen mökkejä ja huviloita asiakkaille.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään palvelumuotoilua, ja tarkemmin keskitytään palvelupolkuun, sen muodostumiseen palvelutuokioista ja kontaktipisteistä sekä sen kehittämiseen. Lisäksi käsitellään asiakaskokemuksen merkitystä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Teoriaosuuden jälkeen esitellään Lomakeskuksen kolme tyypillisintä palvelupolkua.

Mökkikohtaiset ohjekansiot koottiin Lomakeskuksen majoituskohteisiin sekä yhteen saunatilaan. Ohjekansioihin on koottu asiakkaille keskeisimmät ohjeet kohteen kodinkoneiden ja muiden laitteiden käyttöön liittyen. Ohjekansioiden pääasiallisena tavoitteena on sujuvoittaa asiakkaiden palvelupolkua mökillä ollessaan sekä parantaa asiakaskokemusta.

Toiminnallisen työn toteutuksessa on käytetty apuna kvalitatiivisia menetelmiä; havainnointia sekä teemahaastattelua. Kohteiden havainnoinnilla kerättiin tietoa sekä kuvia ohjeita varten. Lisäksi viittä mökinomistajaa haastateltiin, jotta saatiin parempi käsitys heidän mökeistään ja omista näkemyksistään. Havainnoinnin tuloksia tai haastattelujen vastauksia ei tässä opinnäytetyössä analysoida, sillä ne muodostavat ohjekansioiden keskeisen sisällön.

Kolmen ohjekansion toimivuutta testattiin testikansioilla sekä palautekeskusteluissa. Testaus oli merkittävä osa prosessia, koska sen avulla saatiin tietää, olivatko ohjeet asiakkaiden sekä henkilökunnan mielestä toimivat. Testauksista saatiin pääasiassa palautetta, että ohjeet koettiin ymmärrettäviksi, helppokäyttöisiksi ja hyödyllisiksi. Testaus toteutettiin kuitenkin vain kolmen kohteen ohjekansiolle, joten siksi toimeksiantajalle ehdotetaan muun muassa palautteenkeruuta kaikista muistakin ohjekansioista.

Asiasanat:

Palvelumuotoilu, Palvelupolku, Kontaktipiste, Palvelupolun kehittäminen, Asiakaskokemus

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Tourism and Wellness Business

2022 | 46 pages, 16 pages in appendices

Ella Nurmi

DEVELOPING THE CUSTOMER JOURNEY IN YYTERI BEACH HOLIDAY RESORT

The aim of the present functional thesis is to develop the customer journey and customer experience at Yyteri Beach Holiday Resort with the help of instruction folders. The study is commissioned by Yyteri Beach Holiday Resort (Yyteri Sun Oy), which rents out the cottages and villas in the area to customers in Yyteri, Pori.

The theoretical part of the thesis discusses service design-, and focuses especially on the customer journey, its formation of service sessions and touch points-, and its development. The importance of the customer experience and the factors influencing it are also discussed. After the theoretical part, three most typical customer journeys of the Holiday Resort are presented.

The instruction folders were compiled in the accommodation facilities and in one sauna room in the Holiday Resort. The instruction folders contain the most important instructions for using the different devices in the premises for the customers. The main goal of the instruction folders is to streamline the customer journey while being at the cottage and to improve the customer experience.

Qualitative methods i.e., observation and semi-structured interview have been used to implement the functional work. The information and pictures were gathered for the instructions through the observation. In addition, to gain better understanding about the cottages, four cottage owners were interviewed. The results of the observation or interviews are not analyzed in this study, as they form the essential content of the instruction folders.

The functionality of the three instruction folders was tested in test folders and in feedback discussions. Testing was an important part of the process because it revealed whether the instructions were functional both from the customers' and staff's point of view. The main feedback on the testing confirmed that the instructions were perceived as comprehensible, easy-to-use and useful. Nevertheless, as testing was performed only on three instruction folders, it is proposed that Yyteri Sun Oy also collects feedback on all other instruction folders.

Keywords:

Service Design, Customer Journey, Touchpoint, Customer Journey Development, Customer Experience

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 PALVELUMUOTOILU	8
2.1 Palvelupolku	10
2.2 Palvelutuokiot ja kontaktipisteet	11
2.3 Palvelupolun kehittäminen	14
2.4 Asiakaskokemus	15
3 YYTERI BEACH LOMAKESKUKSEN PALVELUPOLUT	20
4 TOIMINNALLISEN TYÖN TOTEUTUS	31
4.1 Menetelmät	33
4.2 Ohjeiden kokoaminen	36
4.3 Testaus	39
4.4 Valmiit ohjekansiot	41
5 LOPUKSI	43
LÄHTEET	45

LIITTEET

Liite 1. Keisaripankki 2:n ohjekansio.

Liite 2. Kapteenin ohjekansio.

Liite 3. Rantasaunan ohjekansio.

Liite 4. Haastattelukysymykset.

Liite 5. Havainnointilomake.

KUVAT

Kuva 1. Esimerkki Keisaripankki 2:n astianpesukoneen ohjeesta.	37
--	----

Kuva 2. Esimerkki Keisaripankki 2:n induktiolieden ohjeesta.	38
Kuva 3. Esimerkki Keisaripankki 2:n uunin ohjeesta.	38

KUVIOT

Kuvio 1. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 79).	12
Kuvio 2. Kontaktipisteet palvelutuokiossa (Tuulaniemi 2011, 80).	12
Kuvio 3. Asiakaskokemuspyramidi (Gartner Customer Experience Pyramid).	17
Kuvio 4. Palvelupolku 1: Keisaripankki 2.	21
Kuvio 5. Palvelupolku 2: Kapteeni.	25
Kuvio 6. Palvelupolku 3: Rantasauna.	28
Kuvio 7. Toiminnallisen työn aikajana.	32

TAULUKOT

Taulukko 1. Yhteydenpito mökkien omistajiin	35
---	----

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee Yyteri Beach Lomakeskuksen palvelupolun kehittämistä, jonka kautta tavoitteena on parantaa myös asiakaskokemusta. Palvelupolun ja asiakaskokemuksen kehittämiseksi toiminnallisena työnä on koottu mökkikohtaiset ohjekansiot Yyteri Beach Lomakeskuksen kohteisiin. Tässä opinnäytetyössä kuvataan kolmen Lomakeskuksen kohteen palvelupolut, joiden pohjalta on laadittu ohjekansiot kohteisiin.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Yyteri Beach Lomakeskus (Yyteri Sun Oy). Yyteri Beach Lomakeskus on Porin Yyterissä sijaitseva lomakeskus, joka vuokraa alueen mökkejä ja huviloita asiakkaille. Tällä hetkellä Yyteri Beach Lomakeskuksessa on vuokrattavana yhteensä 24 kohdetta, joista yksi on saunatila ja loput majoituskohteita. Suurin osa vuokrattavista kohteista on yksityisomistuksessa, mutta vuokrattavissa Lomakeskuksen kautta. Yyteri Beach Lomakeskus pääasiassa toimii siis vuokravälittäjänä kohteiden omistajien ja asiakkaiden välillä. Tämän lisäksi yhteensä neljä majoituskohdetta on yhtiön omassa omistuksessa.

Tällä hetkellä Yyteri Beach Lomakeskuksen kohteista löytyy ainoastaan majoitusinfo asiakkaille, jossa on koottuna yleiset ohjeet ja säännöt majoitukseen sekä alueeseen liittyen. Itse mökeistä/huviloista ja niiden laitteista ei ole kuitenkaan ohjeistuksia asiakkaille. Valtaosassa majoituskohteissa on todella uudenaikaisia ja vaikeakäyttöisiäkin laitteita, joista tarvittaisiin ohjeet. Lisäksi varustelut ovat erilaiset, eikä mikään kohde ole täysin samanlainen kuin toinen. Myös asiakkaan viihtyvyyden ja loman onnistumisen näkökulmasta olisi suotavaa, että mökin/huvilan laitteita osaisi käyttää. Tästä syntyikin idea lähteä kehittämään mökkikohtaisia ohjekansioita asiakkaita varten.

Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena kokosin siis mökkikohtaiset ohjekansiot Lomakeskuksen majoituskohteisiin sekä saunatilaan. Ohjekansioihin on koottu ja tiivistetty keskeisimmät käyttöohjeet mökin kodinkoneista ja muista tarpeellisista laitteista asiakkaita varten. Ohjekansioiden pääasiallinen tavoite on sujuvoittaa palvelupolkua sekä parantaa asiakaskokemusta, kun asiakkaat helposti löytäisivät tarvitsemansa käyttöohjeet yhdestä kansioista. Lisäksi tavoitteena on, että ohjekansiot helpottaisivat Lomakeskuksen henkilökunnan työtaakkaa, sillä asiakkaat usein kysyvät heiltä neuvoa ja soittavat esimerkiksi päivystysnumeroon tiedustellakseen laitteiden käyttöön liittyviä asioita. Ohjekansiot toivottavasti vähentävät tätä tiedustelua.

Ohjekansiot palvelevat myös kohteiden omistajia, sillä niihin on pyritty sisällyttämään omistajien toiveet laitteiden käyttöön liittyen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään palvelumuotoilua yleisellä tasolla. Tarkemmin keskitytään palvelupolkuun, mistä vaiheista ja elementeistä se muodostuu sekä miten sitä tulisi lähteä kehittämään. Tämän jälkeen käsitellään asiakaskokemuksen merkitystä ja siihen vaikuttavia tekijöitä.

Kolmannessa luvussa esitellään Yyteri Beach Lomakeskuksen kolmen kohteen palvelupolut. Palvelupolkukuvaukset tehtiin ainoastaan kolmesta kohteesta, jotta opinnäytetyö saatiin rajattua pienemmäksi ja selkeämmäksi kokonaisuudeksi. Palvelupolkukuvauksiin on sisällytetty tekemäni ohjekansiot ja havainnollistettu niiden käyttöä. Palvelupolut kuvaavat asiakkaiden tyypillisimpiä palvelupolkuja Lomakeskuksessa.

Toiminnallisen työn kuvauksessa käydään läpi projektin eteneminen alusta loppuun, käsitellään työn toteutuksessa apuna käytettyjä menetelmiä sekä ohjekansioiden testausta. Osiossa keskitytään myös tarkemmin ohjeiden laatimiseen. Lopuksi pohditaan ohjeiden toimivuutta, kerrotaan kehitysideat sekä suositeltavat jatkotoimenpiteet toimeksiantajalle.

2 PALVELUMUOTOILU

Kun puhutaan palvelumuotoilusta, on hyvä aluksi käsitellä termiä *palvelu*. Tilastokeskus (n.d) määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelut ovat sellaisen toiminnan seurausta, joka muuttaa niitä kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edistää tuotteiden ja rahoitusvarojen vaihdantaa.” Juha Tuulaniemi (2011, 58-59) puolestaan nostaa esille neljä eri asiaa, jotka ovat palveluille tyypillisiä: palvelu ratkaisee asiakkaan ongelman, palvelu on prosessi, koemme palvelun mutta emme omista sitä sekä palvelussa merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus. Palvelulle on vaikea muodostaa yhtä selkeää määritelmää, koska kyseessä on niin laaja kokonaisuus, mutta käytännössä palvelu on aineeton toimintaketju, jonka asiakas kokee palvelun kulutushetkellä.

Palveluiden rooli maailmantaloudessa kasvaa jatkuvasti, mikä lisää myös palvelumuotoilun kysyntää. Länsimaissa palvelut ovat suurin talouden toimiala, ja Suomessakin palveluiden osuus kansantalouden tuotannosta on ollut jatkuvassa nousussa. Viimeisen viiden vuoden ajalta koronavuosi 2020 on ollut ainut vuosi, jolloin palveluiden osuus on selvästi laskenut edellisestä vuodesta. Palveluiden osuus on kuitenkin kääntynyt taas kasvuun jo vuoden 2021 aikana, mistä voidaan havaita palveluiden vahva rooli taloudessa. (Suomen virallinen tilasto SVT.)

Palveluiden kasvun myötä myös yritysten ajattelumalli on vuosien saatossa kehittynyt tuotelähtöisestä ajattelusta kohti palvelulähtöistä ajattelua. Tuotelähtöisessä ajattelussa arvon nähtiin muodostuvan tuotteen valmistusprosessissa ja siirtyvän asiakkaalle ostohetkellä, kun taas palvelulähtöisessä ajattelussa on siirrytty huomioimaan asiakkaan ja yrityksen välistä vuorovaikutusta. Yksittäiset tuotteet toimivat enemmänkin apuvälineinä palvelun tarjoamisessa. Palvelulähtöisen ajattelun rinnalla on myös korostettu asiakaskeskeisen ajattelun tärkeyttä, jonka mukaan yrityksen tulisi pyrkiä ymmärtämään asiakkaan arvon muodostumista sekä kehittää omat palvelunsa nimenomaan asiakkaan palvelemiseksi. Asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti yritysten tulisi keskittyä siihen, millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat palvelulla saavuttaa. (Koivisto ym. 2019, 17-19.) Asiakaskokemukseen perehdytään tarkemmin luvussa 2.3.

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa ja palvelua useiden eri työkalujen ja menetelmien avulla. Palvelumuotoilulle ominaista on kokonaisvaltainen lähestyminen kehitettävään palveluun, sekä selkeän kokonaiskuvan muodostaminen palvelusta ja kaikista siihen vaikuttavista tekijöistä. Palvelumuotoilu on siis konkreettista

toimintaa, jossa yhdistetään asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan tavoitteet toimivaksi palveluksi. Tavoitteena onkin sitouttaa kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet, erityisesti asiakkaat, palvelun kehittämiseen, jolloin siitä tulisi mahdollisimman onnistunut kokonaisuus kaikkien näkökulmasta.

Palvelumuotoilun yksi keskeisimmistä tarkoituksista on kehittää yritykselle ratkaisuja sen kohtaamiin haasteisiin. Kehityskohteena voivat olla jo olemassa olevat palvelut tai vaihtoehtoisesti kehitetään täysin uusia palveluita. Palvelumuotoiluprosessi on yksi keino hahmottaa palvelun kehittämistä. Se kuvaa palvelumuotoilun yleisen toimintarungon, jota noudattamalla palvelua voidaan kehittää kokonaisvaltaisesti. Prosessia ei ole tarkoitus noudattaa orjallisesti, vaan mallia on hyvä soveltaa omaan palveluun sopivaksi. (Tuulaniemi, 2011, 126-129.)

Palvelumuotoiluprosessi koostuu viidestä vaiheesta, joita ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Määrittelyvaiheessa nimensä mukaisesti määritellään ongelma ja kehitystyö, sekä suunnitellaan prosessi ja asetetaan sille tavoitteet. Tutkimusvaiheessa lisätään ymmärrystä sekä palveluntuottajan että asiakkaiden tarpeista ja tavoitteista erilaisten tutkimusmenetelmien avulla. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia kehitysratkaisuja sekä prototypoidaan eli testataan suunniteltavaa palvelua nopeasti asiakkaiden kanssa. Testauksen perusteella tehdään parannuksia ja korjauksia palveluun. Palvelutuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille ja tarvittaessa kehitetään saadun palautteen mukaan. Tässä vaiheessa lähdetään myös suunnittelemaan palvelun tuottamiseen vaadittavia konkreettisia toimenpiteitä. Arviointivaiheessa arvioidaan prosessin onnistumista ja pyritään vakioimaan palvelu tuotantoon. Palvelun tuottamisen jälkeen on tärkeää tarkastella markkinoita, tehdä asiakastutkimuksia ja kehittää jatkuvasti omaa palvelua, jotta se vastaa muuttuviin asiakastarpeisiin. Palvelu on prosessi, joka ei ole koskaan valmis. Siksi palvelu on jatkuvaa kehittämistä. (Tuulaniemi 2011, 130-245.)

Palvelumuotoilu mielletään usein kalliiksi ja aikaa vieväksi prosessiksi, mutta siihen panostaminen maksaa kuitenkin itsensä useimmiten takaisin. Palvelumuotoiluprosesseissa kehitetyt suunnitelmat perustuvat todellisiin asiakastarpeisiin, jolloin myös vääränlaisten palvelujen tarjoamisen riski asiakkaille pienenee. (Koivisto ym. 2019, 151.) Esimerkiksi opinnäytetyön toiminnallisena osuutena tehdyt ohjekansiot perustuvat asiakastarpeisiin, koska Lomakeskuksen kohteista ei tällä hetkellä löydy ollenkaan ohjeita asiakkaille. Kansioihin on myös koottu asiakkaiden

näkökulmasta ainoastaan keskeisimmät ohjeet. Toimivat ja asiakkaille hyödylliset ratkaisut ovat myös yritykselle kannattava investointi.

Palvelumuotoilulla on sekä suoria että välillisiä hyötyjä yritykselle. Suorat hyödyt ovat palvelumuotoilusta aiheutuvia välittömiä vaikutuksia, kuten kehitettävän palvelun käytön lisääntyminen ja täten myynnin kasvu. Välillinen hyöty voi olla esimerkiksi henkilöstön työtyytyväisyyden lisääntyminen, kun palvelun kehittämisen johdosta reklamaatioiden määrä vähenee. (Koivisto ym. 2019, 150-152.) Esimerkiksi kootuista ohjekansioista aiheutuva välillinen hyöty on vastaanoton henkilökunnan työtaakan vähentyminen, sillä ohjekansiot toivottavasti vähentävät asiakkaiden soittelua henkilökunnalle laitteiden käyttöön liittyen.

2.1 Palvelupolku

Palvelumuotoilun yksi keskeinen elementti on palvelupolku, joka on samalla yksi keino havainnollistaa aineeton palvelu. Kuten luvun 2 alussa todettiin, palvelu on prosessi, ja palvelupolun tarkoitus on kuvata tämä prosessi. Palvelupolku siis kuvaa asiakkaan kulkeman ja kokeman matkan läpi yrityksen palvelun. Palvelupolku alkaa toiminnasta jo ennen varsinaista palvelua, kuten tiedonetsinnästä ja yritykseen tutustumisesta, ja jatkuu aina palvelun jälkeiseen toimintaan, kuten palautteen antamiseen. (Tuulaniemi 2011, 78; Miettinen 2010, 5.) Palvelupolku on oivallinen työkalu juurikin palveluiden kehittämiseen, sillä visuaalinen palvelupolku on helpommin analysoitavissa ja paranneltavissa (Palvelumuotoilu Palo 2018).

Tuulaniemi (2011, 79) jakaa palvelupolun kolmeen eri vaiheeseen asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta; esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Katherine N. Lemon ja Peter C. Verhoef (2016, 76) käyttävät tutkimusartikkelissaan samaa jaottelua, mutta heidän näkökulmansa painottuu enemmän fyysisen tuotteen ostotapahtumaan. Heidän ajatuksiaan voi kuitenkin soveltaa myös palveluun. Lisäksi Lemon ja Verhoef keskittyvät kertomaan, miten asiakkaat tyypillisesti käyttäytyvät ja mistä asiakaskokemus kussakin vaiheessa muodostuu.

Esipalveluvaiheeseen lukeutuvat kaikki tilanteet, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa yrityksen tai sen ympäristön kanssa ennen varsinaista palvelutapahtumaa. Asiakkaiden tyypilliseen toimintaan esipalveluvaiheessa kuuluu tarpeiden tunnistamista, tiedonhakua ja harkitsemista. Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakas tunnistaa omat tarpeensa ja toiveensa sekä pyrkii löytämään niille täyttymyksen. (Lemon & Verhoef 2016, 76.)

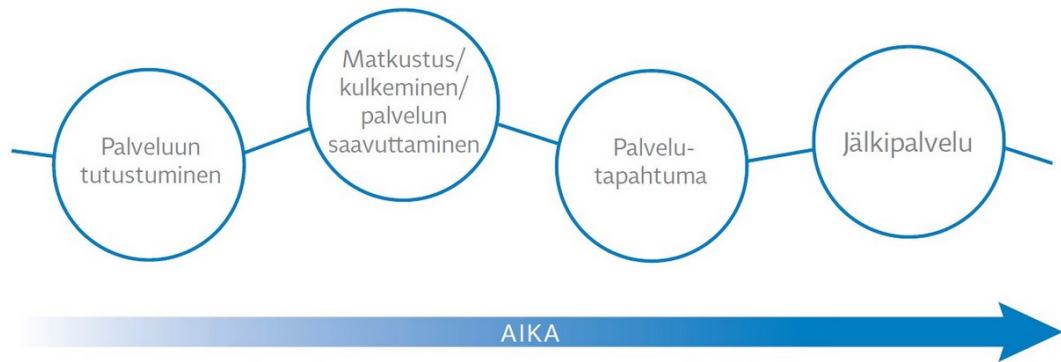
Esipalveluvaiheessa asiakas esimerkiksi tutustuu yritykseen eri kanavien kautta, on yhteydessä yritykseen puhelimen tai internetin välityksellä sekä ostaa liput tai tekee varauksen palveluun. Kokonaisuudessaan esipalveluvaihe siis valmistelee arvoa, joka asiakkaalle muodostuu yrityksestä ja sen palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Ydinpalveluvaiheessa asiakkaan varsinainen arvo ja kokemus palvelusta muodostuu (Tuulaniemi 2011, 79). Ydinpalvelua on varsinainen palvelutapahtuma sekä kaikki sen aikana tapahtuva toiminta ja vuorovaikutus yrityksen ja sen ympäristön kanssa (Lemon & Verhoef 2016, 76). Esimerkiksi Yyteri Beach Lomakeskuksen ydinpalveluun kuuluu mökin avainten nouto sekä yleisen ohjeistuksen saaminen vastaanotossa. Tämän jälkeen siirtyminen mökille ja ajanvietto asiakkaan haluamalla tavalla, esimerkiksi yöpyminen, ruuanlaitto ja saunominen. Lisäksi ulkoilu ja ajanvietto Lomakeskuksen alueella kuuluvat ydinpalveluun. Lomakeskuksen ydinpalveluvaiheessa asiakkaan palvelupolku muodostuu pääasiassa hänen omien valintojensa ja toimintansa pohjalta, mutta mökin toimivuudella ja mahdollistamilla asioilla sekä henkilökunnan toiminnalla ja ammattitaidolla on kuitenkin merkittävä vaikutus muodostuvalle palvelupolulle.

Jälkipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan vuorovaikutusta yrityksen kanssa varsinaisen palvelutapahtuman eli ydinpalvelun jälkeen. Yrityksen toteuttama jälkipalvelu voi olla esimerkiksi asiakaspalautteen keräämistä tai jälkimarkkinointia. (Tuulaniemi, 2011, 79.) Lemonin ja Verhoefin (2016, 76) mukaan jälkipalveluvaiheeseen sisältyvät kaikki asiakkaan kokemukset, jotka ovat jollain tavalla yhteydessä yritykseen tai palveluun. Esimerkiksi asiakkaan halu käyttää palvelua uudelleen tulevaisuudessa tai palvelun suosittelu tuttavalle ovat artikkelin mukaan merkittävä osa palvelun jälkeistä aikaa.

2.2 Palvelutuokiot ja kontaktipisteet

Tyypillisesti palvelupolku jaetaan vielä pienempiin osiin, joita ovat palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista (kuvio 1), jotka ovat asiakkaan kokemia yksittäisiä tapahtumia koko palvelupolusta. Palvelutuokiot ovat keskeisiä kohtaamisia asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä palvelun aikana (Miettinen 2011, 49).



Kuvio 1. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 79).

Palvelutuokiot puolestaan sisältävät lukuisia kontaktipisteitä, joiden kautta asiakas kokee ja aistii palvelun (kuvio 2). Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun. Ihmisillä voidaan tarkoittaa asiakasta itseään, palvelun tuottajia kuten asiakaspalvelijoita sekä toisia asiakkaita. Ympäristö käsittää paikat ja tilat, joissa asiakas näkee ja kokee palvelun. Ympäristöt voivat olla fyysisiä, digitaalisia tai aineettomia. Yksittäinen ympäristö on yleensä yhdistelmä monia kontaktipisteitä, esimerkiksi fyysisissä tiloissa muun muassa äänet, tuoksut ja sisustus vaikuttavat palvelukokemukseen.



Kuvio 2. Kontaktipisteet palvelutuokiossa (Tuulaniemi 2011, 80).

Esineet ovat tavaroita tai laitteita, joita asiakas itse käyttää palvelua kuluttaessaan. Ne voivat olla myös henkilökunnan käytössä olevia esineitä, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. Toimintatavat sisältävät esimerkiksi henkilökunnan käyttäytymisen ja toiminnan asiakaspalvelutilanteissa. Myös pienemmät ylimääräiset palvelueleet ovat merkittävä osa toimintatapoja. Palveluele voi olla esimerkiksi makeisten tai kahvin tarjoaminen odotustilassa tai vaikka ilmaisten tuotteiden antaminen. (Miettinen 2011, 51-53.) Palvelun lukuisat kontaktipisteet asiakkaan ja yrityksen välillä ovat palvelun mahdollisuus ja toisaalta myös haaste, sillä yksikin epäonnistunut kontaktipiste voi pilata palvelutuokion ja pahimmillaan koko palvelupolun kokemuksen (Tuulaniemi 2011, 80-81).

Lemon ja Verhoef (2016, 76) jakaa kontaktipisteet neljään eri kategoriaan; yrityksen omistamiin, yhteistyökumppaneiden omistamiin, asiakkaan omistamiin ja sosiaalisiin/ulkoisiin kontaktipisteisiin. Asiakas voi kohdata jokaisen kategorian kontaktipisteen missä tahansa palvelutuokiassa. Eri kategorioiden tärkeys ja voimakkuus kuitenkin riippuu täysin palvelun luonteesta ja asiakkaan kulkemasta palvelupolusta.

Yrityksen omat kontaktipisteet (brand-owned) ovat yrityksen suunnittelemaa ja hallitsemaa kontaktipisteitä. Ne sisältävät muun muassa yrityksen markkinointi- ja viestintäkanavat, kuten mainokset, nettisivut ja somekanavat. Tutkimukset osoittavat, että erityisesti mainonta vaikuttaa vahvasti asiakkaiden mielikuviin ja kokemukseen yrityksestä. (Lemon & Verhoef 2016, 76-77.)

Yhteistyökumppaneiden kontaktipisteet (partner-owned) ovat yrityksen ja sen yhteistyökumppaneiden, kuten esimerkiksi markkinointitoimistojen, yhdessä suunnittelemaa ja hallitsemaa kontaktipisteitä. Yhteistyökumppaneiden omistamien kontaktipisteiden vaikutusta asiakkaiden ostokäyttäytymiseen ja asenteisiin on tutkittu lähinnä matkailuun painottuvissa palveluissa. Tutkimus osoitti, että asiakkaat todennäköisemmin käyttävät tulevaisuudessakin yrityksen palveluita, jos se on hyödyntänyt palvelun tarjoamisessa yhteistyökumppaneitaan. Joskus yrityksen ja yhteistyökumppaneiden omistamien kontaktipisteiden välinen raja voi olla häilyvä. Esimerkiksi silloin, kun yhteistyökumppani tekee muutoksia omaan tuotteeseensa/palveluunsa ja tällöin myös yrityksen tulee muokata omaa palveluaan yhteistyökumppanin tekemien muutosten pohjalta. (Lemon & Verhoef 2016, 77-78.)

Asiakkaan omistamat kontaktipisteet (customer-owned) ovat asiakkaan toimintaa, joilla on vaikutusta palvelupolun sekä asiakaskokemuksen muodostumiseen, mutta joita

yritys, sen yhteistyökumppanit tai muut tahot eivät hallinnoi. Esimerkiksi esipalveluvaiheessa tällainen asiakkaan omistama kontaktipiste on asiakkaan omien tarpeiden ja halujen pohtiminen. Ydinpalveluvaiheessa taas asiakkaan omat valinnat vaikuttavat palvelupolun ja kokemuksen muodostumiseen. Itse yrityksellä on merkittävä rooli palvelupolun muodostumisessa ydinpalveluvaiheessa, mutta asiakas pystyy tekemillään valinnoilla muovaamaan palvelupolkua haluamansa laiseksi ja täten on myös itse vastuussa muodostuvasta kokemuksesta. Jälkipalveluvaiheessa asiakkaan omistamia kontaktipisteitä ovat esimerkiksi omatoiminen palautteen anto sekä kokemusten jakaminen ja suosittelu muille. (Lemon & Verhoef 2016, 78.)

Sosiaaliset/ulkoiset kontaktipisteet (social/external) osoittavat toisten henkilöiden ja asioiden tärkeyden palvelupolun ja erityisesti asiakaskokemuksen muodostumisessa. Asiakkaat ovat ulkoisten kontaktipisteiden, kuten toisten asiakkaiden ja yksityisten tietolähteiden ympäröimänä koko palvelupolun ajan. Nämä ulkoiset kontaktipisteet voivat vaikuttaa vahvasti muodostuvaan palvelupolkuun. Sosiaaliset kontaktipisteet ovat yhtä merkittäviä kuin yrityksen mainonta, ellei jopa merkittävämpiäkin. Erityisesti kolmannen osapuolen tietolähteillä, kuten arvostelusivustoilla ja sosiaalisella medially on todettu olevan huomattava merkitys asiakkaisiin ja heidän kokemuksensa muodostumiseen. (Lemon & Verhoef 2016, 78.)

Kontaktipisteiden jaottelussa on erilaisia näkemyksiä tutkijoista riippuen. Esimerkiksi De Haan, Wiesel ja Pauwels jaottelevat kontaktipisteet yrityspainotteisiin ja asiakaspainotteisiin kontaktipisteisiin. Tässä tapauksessa yrityksen omistamat sekä yhteistyökumppaneiden omistamat kontaktipisteet lukeutuisivat yrityspainotteisiin kontaktipisteisiin, ja asiakkaan omistamat sekä sosiaaliset/ulkoiset kontaktipisteet puolestaan asiakaspainotteisiin kontaktipisteisiin. (Lemon & Verhoef 2016, 78.)

2.3 Palvelupolun kehittäminen

Palvelupolun jakaminen palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin edesauttaa palvelupolun analysointia, suunnittelua ja kehittämistä. Palvelupolun kehittämisen ensimmäinen vaihe on määrittellä, mikä osa palvelupolkua otetaan analysoinnin ja kehittämisen kohteeksi. (Tuulaniemi 2011, 78-79.) Analyysin tavoitteena on kuvailla asiakkaan kulkema matka, ottaa huomioon hänen vaihtoehtonsa sekä ymmärtää tehdyt valinnat eri palvelupolun vaiheissa. Tavoitteena on siis ymmärtää ja huomioida lukemattomat mahdollisuudet ja

reitit, joita asiakas voi kulkea läpi yrityksen palvelun. (Lemon & Verhoef 2016, 79.) Palvelupolkua sekä kontaktipisteitä muokkaamalla ja kehittämällä palvelusta pyritään saamaan mahdollisimman helppokäyttöinen, johdonmukainen ja ymmärrettävä kokonaisuus asiakkaan näkökulmasta (Miettinen 2011, 53).

Tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa tarkoitukseni on kehittää Yyteri Beach Lomakeskuksen palvelupolkua ohjekansioiden avulla. Kehityskohteena on ydinpalvelu, tarkennettuna ajanvietto mökillä. Asiakkailla ei siis ole ollut aiemmin ohjeita mökin laitteisiin liittyen. Joistakin mökeistä saattaa löytyä laitteiden ostamisen yhteydessä saadut käyttöohjeet, mutta ne eivät ole toimivia asiakaskäytössä. Kukaan tuskin haluaa käyttää lomallaan aikaa laitteen ohjekirjaan tutustumiseen, varsinkin kun suurin osa ohjekirjan sisällöstä on täysin turhaa tietoa asiakkaalle. Valtaosasta mökeistä ei löydy edes tällaisia ohjekirjoja. Tästä syystä olen koonnut Lomakeskuksen kohteisiin ohjekansiot kyseisen mökin kodinkoneista ja laitteista, jotka ovat oleellisia mutta vaikeakäyttöisiä asiakkaan näkökulmasta. Olen pyrkinyt tekemään ohjeista mahdollisimman selkeitä ja johdonmukaisia, sekä tiivistänyt niihin asiakkaiden kannalta keskeisimmät ohjeet. Asiakas voi siis tarpeen tullen turvautua ohjekansioon ja löytää sieltä ratkaisun ongelmaansa.

Palvelupolun kehittämisen näkökulmasta tarkoitukseni on lisätä kontaktipisteitä asiakkaan ja yrityksen välille, ja näin sujuvoittaa palvelupolkua. Jokainen ohje on oma erillinen kontaktipisteensä, jota asiakas voi tarpeen tullen hyödyntää. Ohjeet ovat yrityksen omistamia kontaktipisteitä, vaikka ne eivät varsinaisesti olekaan yrityksen itsensä laatimia vaan opinnäytetyöni tuotos. Luovutan valmiit ohjeet kuitenkin yrityksen käyttöön, jolloin he pystyvät muokkaamaan ja kehittämään ohjeita tarpeidensa mukaisesti sekä mahdollisesti asiakkailta saamiensa palautteiden perusteella. Heidän tarkoituksenaan on muun muassa kääntää ohjekansiot englannin kielelle, sillä Lomakeskuksessa vierailee paljon myös vieraskielisiä ja ulkomaalaisia asiakkaita.

2.4 Asiakaskokemus

Palvelumuotoilusta ja palveluiden kehittämisestä ei voida puhua ilman, että tuodaan esille asiakkaan merkitys. Palvelun käyttäjä eli asiakas on aina palvelun keskiössä, mitään palvelua ei ole olemassa ilman asiakasta (Tuulaniemi 2011, 71). Tällä hetkellä elämme asiakkaan aikakaudella, jossa menestyäkseen yrityksen täytyy asettaa

asiakkaat kaiken toimintansa keskipisteeksi. Ei riitä, että asiakkaan tarpeet täytetään, vaan ne tulee myös ylittää. Asiakkailla on nykypäivänä paljon valtaa, ja he odottavatkin saavansa yksilöllisiä ja juuri heille räätälöityjä palveluja, sujuvaa ja johdonmukaista palvelukokemusta sekä arvostusta omaa asiakassuhdettaan kohtaan. Asiakkaille on aina tarjolla lukuisia vaihtoehtoisia palveluita, joten asiakkaiden saamisen ja pitämisen varmistamiseksi yrityksen tulisi asettaa asiakkaat etusijalle omassa toiminnassaan. (Koivisto ym. 2019, 22.)

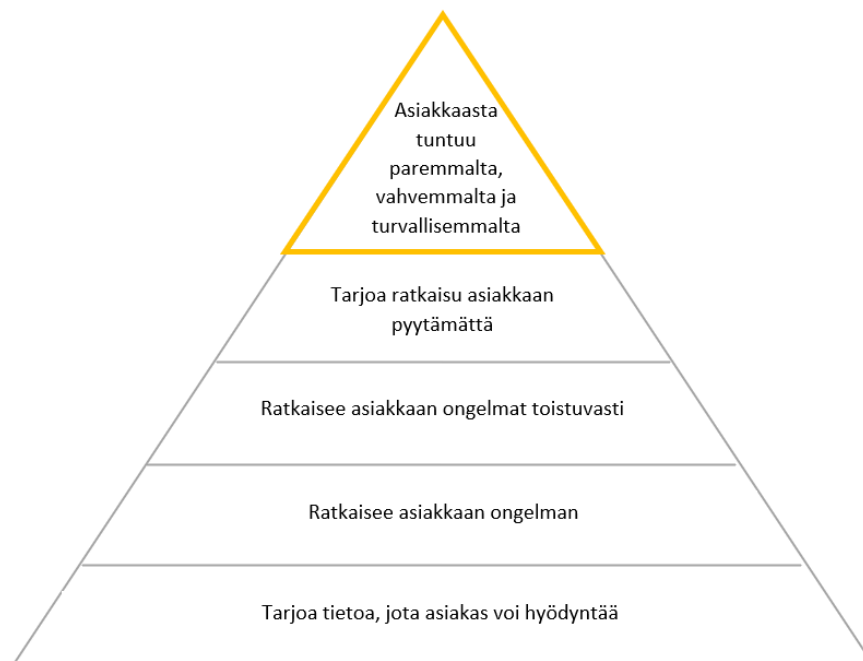
Kari Korkiakoski ja Reijo Karhinen (2019, 19) määrittelevät asiakaskokemuksen seuraavasti: ”Asiakaskokemus on asiakkaan yrityksestä muodostama käsitys, joka on syntynyt kohtaamisissa eri kosketuspisteissä, yrityksen herättämien tunteiden sekä asiakkaan uusien ja vanhojen mielikuvien perusteella.” Asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttaa siis kaikki vuorovaikutus, joka käydään yrityksen kanssa koko palvelun aikana. Asiakaskokemus muodostuu jo esipalveluvaiheessa ja jatkaa muodostumista aina jälkipalveluun saakka. Joka ikinen kontaktipiste missä tahansa palvelupolun vaiheessa vaikuttaa asiakaskokemuksen muodostumiseen. Oli se sitten digitaalisessa tai fyysisessä ympäristössä, yrityksen tai asiakkaan itsensä omistama, tai vaikka ulkoinen kontaktipiste. Erityisesti ulkoiset kontaktipisteet, kuten arvostelusivustoilla jaetut kommentit ja kokemukset vaikuttavat merkittävästi asiakaskokemuksen muodostumiseen.

Jotta yritys voi olla aidosti asiakaskeskeinen ja panostaa asiakaskokemukseen, sillä tulee olla asiakasymmärrystä. Asiakasymmärrys tarkoittaa, että yritys tuntee ja tunnistaa asiakkaidensa motiivit, tarpeet ja arvot sekä ymmärtää todellisuuden, jossa he elävät. (Tuulaniemi 2011, 71.) Palvelun kehittäminen asiakaslähtöisesti edellyttää, että yrityksellä on tarpeeksi tietoa asiakkaiden toiminnasta ja kohtaamista haasteista, eli toisin sanoen asiakasymmärrystä. Esimerkiksi Yyteri Beach Lomakeskuksessa on tärkeää, että henkilökunta tuntee asiakkaidensa tarpeet ja tietää, mitä asiakkaat voivat tarvita mökillä ollessaan. On myös tärkeää tiedostaa mahdolliset ongelmat ja haasteet, joita asiakkaat voivat mökillä tai alueella ollessaan kohdata. Lisäksi on tärkeää tunnistaa eri asiakkaiden tarpeet. Esimerkiksi asiakas, joka on päivisin töissä ja pääasiassa vain majoittuu mökissä, tarvitsee todennäköisesti vähemmän tietoa ja ohjeita alueesta, palveluista ja mökistä, kuin perhe, joka viettää viikon mittaisen lomansa pääasiassa mökissä ja Lomakeskuksen alueella. Jo uuden palveluidean tai kehitysidean syntyessä tarvitaan asiakasymmärrystä. Onko muutos asiakkaiden näkökulmasta tarpeellinen, onko uudelle idealle olemassa valmiit markkinat tai luodaanko kokonaan uusi markkina?

Asiakasymmärrys on siis välttämätöntä, mikäli palvelu halutaan kehittää vastaamaan asiakkaiden todellisia tarpeita. (Arantola & Simonen 2009, 6.)

Asiakaskokemus on tutkimusten mukaan ylivoimaisesti tärkein kilpailukeino yrityksissä, sillä yrityksen menestyksen määrittää lopulta se, mitä asiakkaat ajattelevat yrityksestä ja millaisia tunteita se heissä herättää. Asiakaskokemus muodostuu yrityksen kulttuurista ja tavasta toimia asiakaslähtöisesti. Kilpailijoiden on helppo matkia ja kopioida yrityksen tuotteita, mutta kulttuuria ja toimintatapoja he eivät pysty kopioimaan. (KREAPAL 2017, 8.) Asiakaskokemukseen panostaminen siis edesauttaa yrityksen menestymistä markkinoilla, ja täten myös tuloksen kasvua. Hyvän asiakaskokemuksen tarjoaminen vaikuttaa yrityksen tulokseen tuottojen kasvuna sekä kustannussäästöinä, sillä tyytyväiset asiakkaat ostavat useammin ja enemmän. Asiakkaat ovat myös valmiita maksamaan palvelusta hieman enemmän taatakseen itselle hyvän asiakaskokemuksen. (Koivisto ym. 2019, 25-26.)

Korkiakoski ja Karhinen (2019, 46-47) hyödyntävät tutkimus- ja konsultointiyritys Gartnerin laatimaa pyramidia asiakaskokemuksen kehittämisestä (kuvio 3). Pyramidin tasot keskittyvät kuvaamaan asiakkaan näkökulmaa kehittämistoimenpiteissä. Gartnerin laatima pyramidi on niin sanotusti runko asiakaskokemuksen kehittämiselle.



Kuvio 3. Asiakaskokemuspyramidi (Gartner Customer Experience Pyramid).

Pyramidin ensimmäinen taso: Tarjoa tietoa, jota asiakas voi hyödyntää.

Ensimmäinen askel asiakaskokemuksen kehittämisessä on asiakkaiden perustarpeiden täyttäminen. Yrityksen tulee tarjota asiakkaille hyödyllistä tietoa oikeista kanavista oikeaan aikaan (Blum 2018). Tavoitteena on myös poistaa häiritsevät ja ärsyttävät tekijät, jotka estävät hyvän kokemuksen muodostumista. Pemberton (2019) käyttää eri tasojen toimenpiteistä esimerkkinä asiakkaan tyhjentyneen auton renkaan vaihtamista. Ensimmäiselle tasolle yltää toiminta, jossa yritys tarjoaa perustietoa asiakkaalle, esimerkiksi opastusvideon renkaan vaihtamisesta omatoimisesti.

Toinen taso: Ratkaisee asiakkaan ongelman. Yritys ratkaisee ongelman asiakkaan pyytäessä. Tämän tason ongelmanratkaisu tarkoittaa perustasoista ongelmanratkaisua, eli yritys ratkaisee juuri sen ongelman, johon asiakas tarvitsee apua. Pemberton (2019) käyttää nimitystä "Solve *your* problem when I ask" eli asiakas näkee kohtaamansa ongelman yrityksen ongelmana. Esimerkissä yritys tarjoaa asiakkaalle pelkän renkaanvaihdon, ja käyttää esimerkiksi asiakkaan omassa autossa olevaa vararengasta.

Kolmas taso: Ratkaise asiakkaan ongelmat toistuvasti. Tämä taso on hieman kehittyneempää ongelmanratkaisua. Tässä tasossa asiakkaiden tarpeita tulee kuunnella ja ymmärtää, ja lisäksi ratkaista heidän erityisemmätkin tarpeensa ja pyyntönsä. Esimerkiksi huoltoliike voi saapua paikalle täysin uuden vararenkaan kanssa ja vaihtaa sen heti paikanpäällä.

Neljäs taso: Tarjoa ratkaisu asiakkaan pyytämättä. Yritys panostaa jo selvästi enemmän asiakkaansa auttamiseen ja tarpeiden tunnistamiseen. Yritys tarjoaa asiakkaalle ratkaisua, ennen kuin hän osaa sitä edes itse pyytää. Yritys voi tarjota perustason ongelmanratkaisun lisäksi jotain toista palvelua, esimerkiksi renkaanvaihdon lisäksi tarkastaisi yleisesti auton toimivuuden ja korjaisi havaitsemansa pienen vian.

Viides taso: Asiakkaasta tuntuu paremmalta, vahvemmalta ja turvallisemmalta.

Pyramidin huipulle yltävät vain poikkeukselliset asiakaskokemuksen kehittämisen keinot, joiden kautta asiakas voi tuntea olonsa paremmaksi ja vahvemaksi. Pyramidin huipulle pääseminen vaatii yritykseltä asiakastiedon keräämistä ja laajaa asiakasymmärrystä. Esimerkissä ylimmälle tasolle yltäisi toiminta, jossa yritys toimittaisi juuri korjatun, pestyn sekä vahatun auton asiakkaan kotipihaan tämän vielä ollessa töissä.

Asiakaskokemuspyramidin avulla pystytään erottamaan tehokkaimmat ja parhaimmat toimenpiteet asiakaskokemuksen kannalta. Siirtyminen tasolta toiselle kohti huippua

vaatii yrityksiltä panostusta, mutta samalla se lisää asiakkaiden uskollisuutta, tyytyväisyyttä ja kannatusta yritystä kohtaan. (Pemberton 2019; Blum 2018.)

Tämän opinnäytetyön tuotoksena laaditut ohjekansiot sijoittuvat tässä Gartnerin pyramidissa selvästi kahdelle ensimmäiselle tasolle. Ohjekansioiden tarkoitus on täyttää asiakkaiden tarpeet sekä tarjota tietoa, jota asiakkaat voivat hyödyntää. Lisäksi tavoitteena on ratkaista asiakkaan kohtaamat ongelmat ja haasteet.

3 YYTERI BEACH LOMAKESKUKSEN PALVELUPOLUT

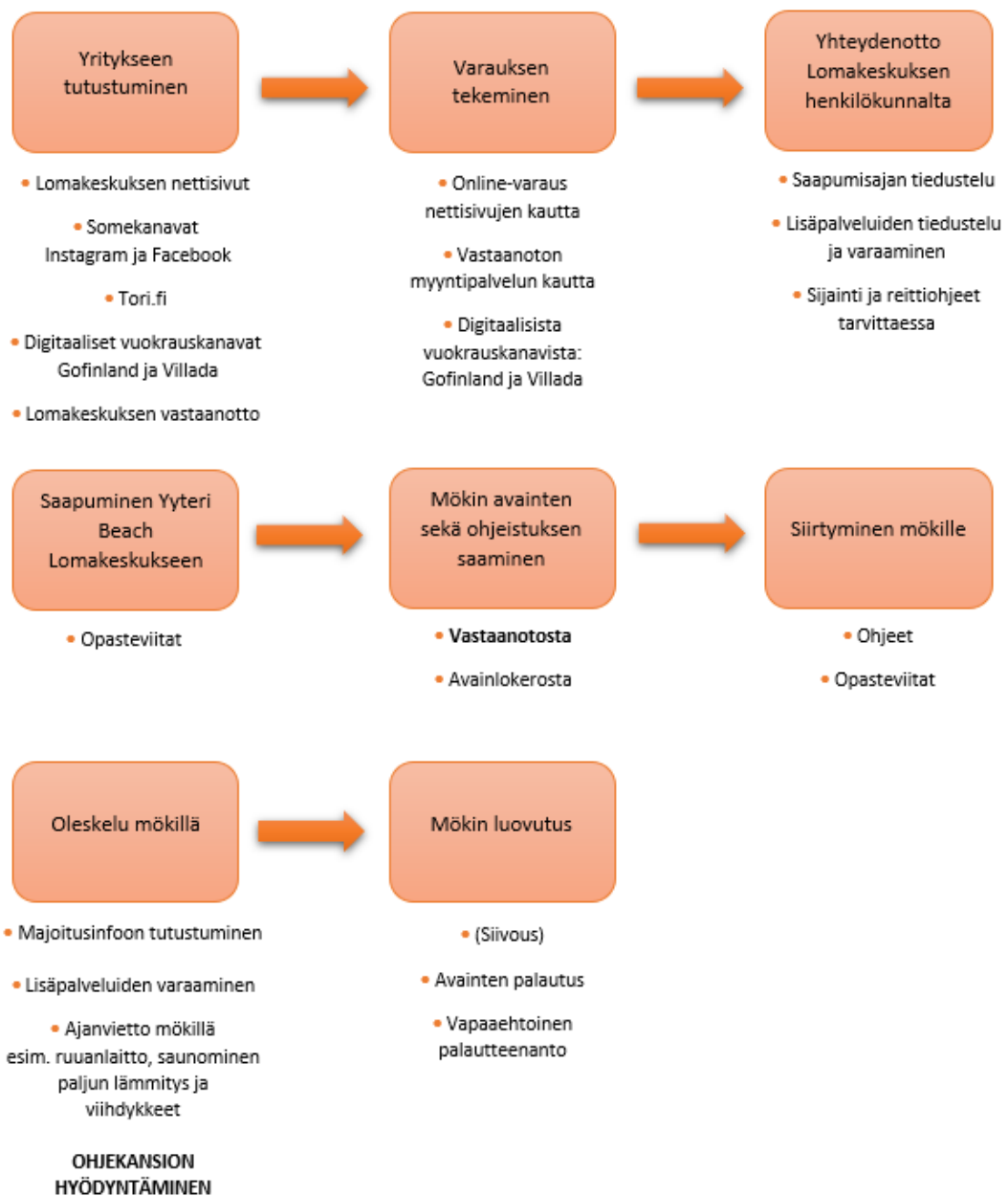
Palvelupolku kuvataan tyypillisesti silloin, kun halutaan ymmärtää palvelun kokonaisuus asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolkukuvauksia voidaan tehdä sekä uusille palveluille että parannusta tarvitseville palveluille. Palvelupolun kuvaamistavat vaihtelevat suuresti, mutta jokaisessa palvelupolussa on kuvattu asiakkaan polun vaiheet sekä tunnistettu palvelun kontaktipisteet. Muilta osin palvelupolkukuvaukset voivat poiketa toisistaan huomattavasti, mutta eri työkalujen ja menetelmien hyödyntäminen omaan käyttöön sopivaksi on erittäin suotavaa. (Palvelumuotoilu Palo 2018.)

Palvelupolun kuvaaminen on jakautunut selvästi kahteen eri näkemykseen. Yhden näkemyksen mukaan kuvauksessa tulisi lähteä liikkeelle kokonaisuuden hahmottelulla, jonka jälkeen mietitään yksityiskohtaisemmin jokaisen vaiheen sisältöä. Toisen näkemyksen mukaan kuvaus tulisi aloittaa alusta ja edetä kronologisesti vaihe vaiheelta yksityiskohtaisesti kuvaten. (Palvelumuotoilu Palo 2018.) Itse lähdin palvelupolkujen kuvauksessa liikkeelle tästä jälkimmäisestä tavasta, koska jokaisen palvelupolun kokonaisuus oli minulla yleisellä tasolla jo tiedossa, joten nyt keskityin jokaiseen vaiheeseen yksityiskohtaisemmin ja pohdin asiakkaan eri vaihtoehtoja.

Tähän osioon on koottu kolmen Yyteri Beach Lomakeskuksen kohteen palvelupolut. Ensimmäinen palvelupolku on Lomakeskuksen alueen mökin, toinen Reposaaren Kelluvan Huvilan, ja kolmas saunatilan palvelupolku. Palvelupolut ovat hyvin samanlaisia asiakasryhmästä riippumatta, mutta kuvauksessa on kuitenkin keskitytty vapaa-ajan matkailijan näkökulmaan, joka on Lomakeskuksen tyypillisin asiakasryhmä.

3.1 Palvelupolku 1: Keisaripankki 2

Keisaripankki 2 on Yyteri Beach Lomakeskuksen alueella sijaitseva mökki. Kohteen palvelupolkukuvaus edustaa useimpien Lomakeskuksen mökkien palvelupolkuja. Alla olevaan kuvioon (kuvio 4) on kuvattu Keisaripankki 2:n palvelupolku, joka on siis tyypillisin palvelupolku, jonka asiakkaat kulkevat.



Kuvio 4. Palvelupolku 1: Keisaripankki 2.

Esipalvelu

Esipalveluvaiheessa tyypillisesti lähdetään liikkeelle yritykseen tutustumisesta eri kanavien kautta. Lomakeskuksesta sekä sen vuokraamista kohteista löytää tietoa muun muassa Lomakeskuksen omilta nettisivuilta, somekanavista eli Instagramista ja

Facebookista tai olemalla suoraan yhteydessä Lomakeskuksen vastaanottoon puhelimitse tai sähköpostitse. Näiden lisäksi vuokrattaviin kohteisiin voi tutustua muissa kanavissa, kuten Tori.fi:ssä, johon on lisätty ilmoituksia mökeistä ja huviloista markkinointitarkoituksessa. Myös digitaalisissa vuokrauskanavissa, Villadassa ja Gofinlandissa, on vuokrattavana useita Lomakeskuksen mökkejä, mukaan lukien Keisaripankki 2.

Yritykseen tutustumisen jälkeen asiakas lähtee tekemään varausta. Mökkivaraus on mahdollista tehdä joko Lomakeskuksen nettisivujen kautta tai vastaanoton myyntipalvelun kautta puhelimitse/sähköpostitse. Näiden lisäksi varaaminen onnistuu myös yllä mainittujen digitaalisten vuokrauskanavien kautta. Varaamisen yhteydessä asiakkaat saavat sähköpostiinsa varausehdot sekä majoitusinfon, johon on hyvä tutustua jo ennen majoitusta.

Yyteri Beach Lomakeskuksen henkilökunta on viimeistään majoitusta edeltävänä päivänä yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse. Henkilökunta tiedustelee asiakkaan saapumisaikataulua, kertoo milloin hän voi aikaisintaan saapua sekä milloin tulisi viimeistään olla paikalla noutamassa avaimia. (Mikäli asiakas ei ehdi paikalle ennen vastaanoton sulkeutumista, voidaan sopia avaimen luovutus avainlokeron kautta, johon asiakas saa tekstiviestillä numerokoodin.) Puhelimessa tiedustellaan vielä halukkuutta varata lisäpalveluita, joita ovat kylpytynnyri, kaasugrilli, liinavaatteet ja pyyhkeet sekä loppusiivous. Lisäksi varmistetaan aina, että asiakas tietää minne on saapumassa, ja tarvittaessa kerrotaan osoite ja reittiohjeet.

Ydinpalvelu

Asiakkaan saavuttua Yyteri Beach Lomakeskukseen hän tulee ensimmäiseksi vastaanottoon, jossa käydään läpi yleisiä ohjeistuksia majoitukseen ja alueen sääntöihin liittyen. Samalla henkilökunta voi antaa vinkkejä ja suosituksia alueeseen liittyen, varsinkin, jos Yyteri ei ole asiakkaalle ennestään tuttu. Vastaanotossa luovutetaan mökin avaimet asiakkaalle, neuvotaan missä mökki sijaitsee sekä toivotetaan asiakas tervetulleeksi. (Mikäli avain luovutetaan asiakkaalle avainlokerosta, henkilökunta lähettää asiakkaalle tekstiviestin, jossa on avainlokeron sijainti sekä koodi lokeron avaamiseksi. Mökkiin viedään valmiiksi ohjepaperi, joka tavallisesti käydään yhdessä asiakkaan kanssa läpi vastaanotossa.)

Mökille siirtymisen jälkeen asiakkaan olisi hyvä tutustua majoitusinfoon, ellei hän ole sitä etukäteen lukenut. Sieltä löytyy yleiset ohjeet vielä kattavammin kuin mitä vastaanotossa käytiin läpi. Majoitusinfoon on myös listattu saatavilla olevat lisäpalvelut, joita asiakas voi vielä varata mökillä ollessaan. Vastaanoton sulkeutumisen jälkeen asiakkaat voivat olla yhteydessä Lomakeskuksen henkilökuntaan päivystysnumeron kautta, jonka he ovat saaneet vastaanotosta annetuista ohjeista (tai avainlokeron tekstiviestistä). Päivystysnumero löytyy myös majoitusinfosta.

Mökillä ollessaan asiakas viettää aikaa haluamallaan tavalla. Keisaripankki 2:ssa mahdollisuutena on muun muassa ruuanlaitto, saunan ja paljon lämmitys sekä viihdykkeet kuten television katselu tai musiikin kuuntelu kaiuttimista. Tekemäni ohjekansio on tarkoitettu juuri tähän palvelupolun vaiheeseen. Käytännössä ohjekansion hyödyntäminen olisi seuraavanlaista: Asiakas aloittaa ruuanlaiton ja tarvitsee siihen uunia. Pian hän kuitenkin toteaa, ettei osaa käyttää sitä. Sen sijaan, että hän lähtisi selaamaan uunin käyttöohjekirjaa, mikäli sellaista mökistä edes löytyy, tai soittaisi vastaanottoon kysyäkseen neuvoa, hän voi nopeasti ja omatoimisesti katsoa uunin tiivistetyt käyttöohjeet mökin ohjekansiosta ja niiden avulla käyttää uunia. Syömisen jälkeen asiakas laittaisi astianpesukoneen päälle, mutta huomaa sen olevan vaikeakäyttöinen. Hän voi turvautua tähän samaan ohjekansioon, josta löytyy myös astianpesukoneen käyttöohjeet vaihe vaiheelta ja toimia niiden mukaisesti. Illemmalla asiakas haluaisi lämmittää saunan ja paljon, mutta hän ei osaa käyttää sähkökiuasta ja vastaanotossa läpikäytyä paljon lämmitysohjettakaan hän ei enää muista. Taas hän voisi hyödyntää tätä samaa ohjekansiota, jossa olivat myös keittiön kodinkoneiden ohjeet. Asiakas voisi siis aina uudelleen palata tämän saman ohjekansion pariin ongelman kohdatessaan. Keisaripankki 2:n ohjekansiosta (liite 1) löytyy käyttöohjeet saunan kiukaaseen, induktiolieteen, liesituulettimeen, astianpesukoneeseen, mikroon, uuniin, Bluetooth-kaiuttimeen, television nettiyhteyteen sekä kylpytynnyriin.

Ohjekansiota olisi lisäksi hyvä silmäillä jo etukäteen, sillä käyttöohjeiden lisäksi kansiossa on suosituksia muutaman laitteen käyttöön liittyen. Keisaripankki 2:n ohjeissa on suositus pattereiden, ilmalämpöpumpun, kylpyhuoneen lattialämmityksen sekä lämmönsäätön käyttöön liittyen. Näihin asiakas ei välttämättä tarvitse varsinaisia käyttöohjeita, mutta suositusten avulla mökki olisi mahdollisimman toimiva ja miellyttävä koko majoituksen ajan. Pääasiallinen tarkoitus ohjekansiolle on kuitenkin toimia avunlähteenä asiakkaalle hänen kohdatessaan ongelmia laitteiden käytössä. Mitä pidempään majoitus kestää, sitä enemmän uskon ohjekansiolle olevan käyttöä, koska

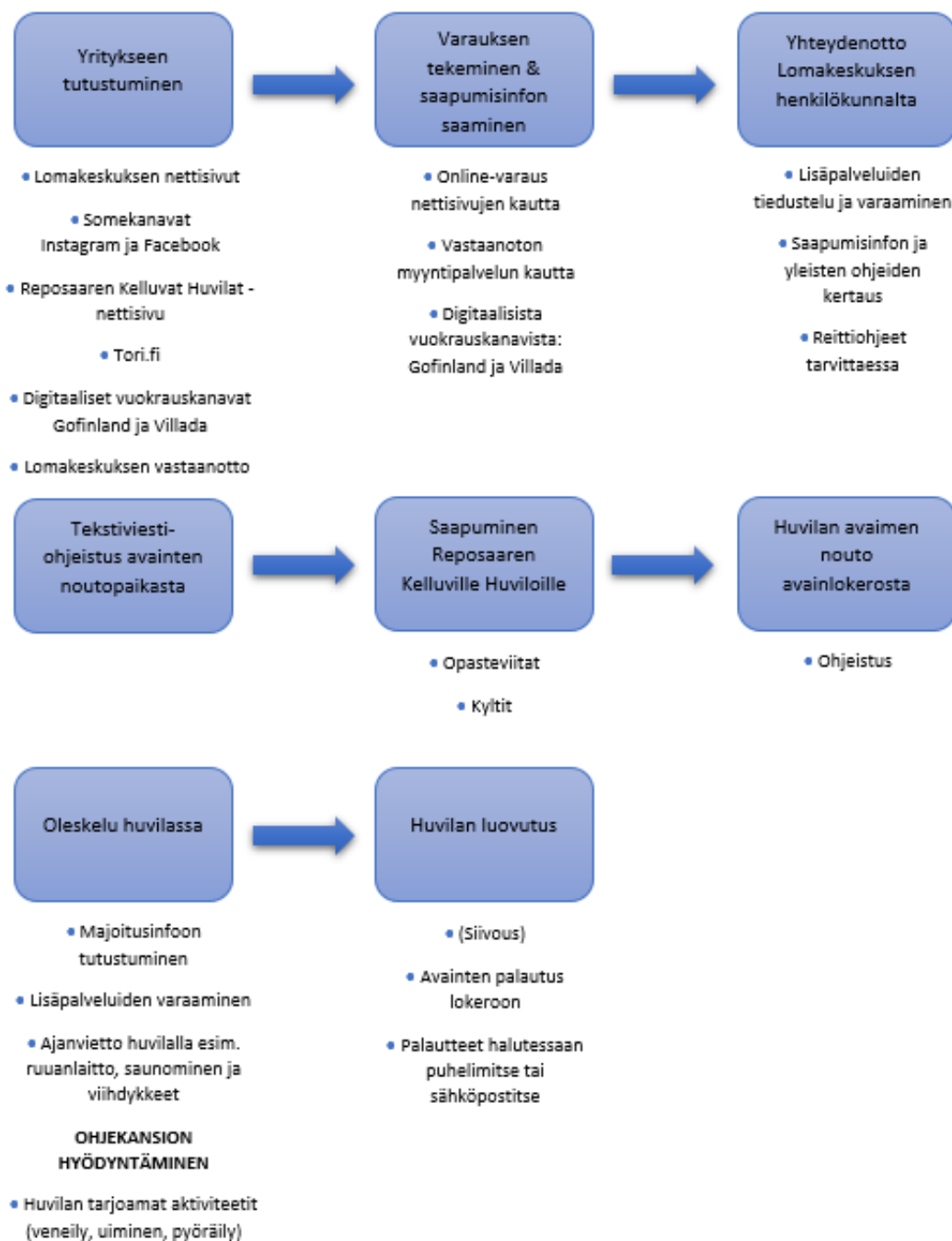
mökillä vietetään enemmän aikaa ja todennäköisesti myös hyödynnetään useampia laitteita.

Jälkipalvelu

Varsinaisen palvelun jälkeiseen toimintaan kuuluu mökin avainten luovutus sekä vapaaehtoinen palautteenanto paperilomakkeelle. Ennen avainten luovutusta mökki siivotaan asiakkaan toimesta, ellei hän ole tilannut lisäpalveluksi loppusiivousta. Avaimet palautetaan lähtiessä vastaanoton avainpostilaatikkoon ja myös palautteen voi halutessaan jättää sinne. Palautetta voi antaa jälkeenpäin myös puhelimitse tai sähköpostitse, tai vaihtoehtoisesti esimerkiksi TripAdvisorin, Googlen tai somekanavien kautta. Yritys ei kuitenkaan itse ylläpidä arvostelusivustoja, joten palautteet menevät parhaiten perille suoran yhteydenoton tai lomakkeen kautta.

3.2 Palvelupolku 2: Kapteeni

Kapteeni on toinen Reposaaressa sijaitsevista Kelluvista Huviloista. Sen palvelupolku (kuvio 5) poikkeaa Lomakeskuksen alueen mökeistä ensinnäkin sijainnin perusteella. Koska Kapteeni-huvila sijaitsee noin 15 kilometrin päässä Yyteri Beach Lomakeskukselta, asiakkaat saavat noudettua avaimen huvilalta eikä heidän tarvitse saapua Lomakeskukselle ollenkaan. Yleensä asiakas ja henkilökunta eivät kohta toisiaan kasvokkain palvelun aikana. Lisäksi huvila mahdollistaa hieman erilaista ajanviettoa kuin Lomakeskuksen mökit.



Kuvio 5. Palvelupolku 2: Kapteeni.

Esipalvelu

Kelluvien Huviloiden esipalveluvaihe on hyvin samanlainen kuin Keisaripankki 2:n. Kapteeni-huvilaan voi tutustua Lomakeskuksen nettisivujen kautta, somekanavien kautta, digitaalisten vuokrauskanavien Villadan ja Gofinlandin kautta sekä tietysti

olemalla yhteydessä suoraan vastaanottoon. Näiden lisäksi Kapteeniin voi tutustua nettisivulla kelluvathuvilat.fi, josta löytyy lyhyt esittely, kuvia huvilasta sekä yhteystiedot Yyteri Beach Lomakeskukseen. Varausta ei pysty tekemään suoraan nettisivulta, vaan varauksen teko ohjautuu Lomakeskuksen omille nettisivuille. Kelluvathuvilat.fi -nettisivun tarkoitus on parantaa hakukoneoptimointia eli nostaa hakutuloksia Googlessa.

Yritykseen ja huvilaan tutustumisen jälkeen asiakas lähtee tekemään varausta. Kapteeni-huvilassa on täysin samat varausmahdollisuudet kuin muissakin Lomakeskuksen mökeissä ja huviloissa. Varauksen voi tehdä Lomakeskuksen nettisivujen kautta, vastaanoton myyntipalvelun kautta tai digitaalisista vuokrauskanavista. Varauksen teon yhteydessä asiakkaille lähtee Saapumisinfo Kelluville Huviloille -tiedosto, jossa käydään läpi ohjeita muun muassa avainten saamisesta sekä huviloiden sijainnista.

Lomakeskuksen henkilökunta on yhteydessä myös Reposaaressa majoittuviin asiakkaisiin ennen heidän varaustaan. Puhelimessa kerrataan vielä saapumisinfon sisältö ja reittiohjeet tarvittaessa. Huvilan avaimen saamiseen asiakkaat saavat erilliset ohjeet tekstiviestillä juuri ennen majoitustaan. Puhelimessa tiedustellaan vielä halukkuutta varata lisäpalveluja, joita ovat liinavaatteet, pyyhkeet ja loppusiivous.

Ydinpalvelu

Viimeistään huvilalle saapuessaan asiakas vastaanottaa Lomakeskuksen henkilökunnalta tekstiviestin, jossa kerrotaan muun muassa avainlokeron sijainti sekä koodi sen avaamiseksi. Asiakkaan tulee kuitata viesti vastaanotetuksi, jotta henkilökunta tietää viestin menneen perille. Noudettuaan avaimen ohjeiden avulla asiakas pääsee asettumaan aloilleen huvilaan. Myös Kapteenista löytyy majoitusinfo, johon asiakkaan on hyvä tutustua majoituksensa aikana.

Kokoamani ohjekansio toimii Kapteenissa täysin samalla periaatteella kuin Keisaripankki 2:ssa, eli asiakas pystyy sieltä kätevästi lukemaan ohjeet käyttämänsä laitteeseen. Kapteenin ohjekansioon (liite 2) on koottu samoja ohjeita kuin Keisaripankki 2:n kansioon. Kapteenin ohjekansiosta löytyvät käyttöohjeet saunan kiukaasta, ilmalämpöpumpusta, uunista, mikrosta, liesitasosta ja Bluetooth-kaiuttimista. Ohjeista löytyy myös suositukset ilmanvaihdon ja pattereiden säätämiseen. Näiden lisäksi

Kapteenin ohjekansiossa on huvilan soutuveneeseen käyttöön liittyvät ohjeet. Muissa Lomakeskuksen kohteissa ei ole soutuvenettä, joten tämä ohje löytyy ainoastaan Kelluvien Huviloiden ohjekansioista.

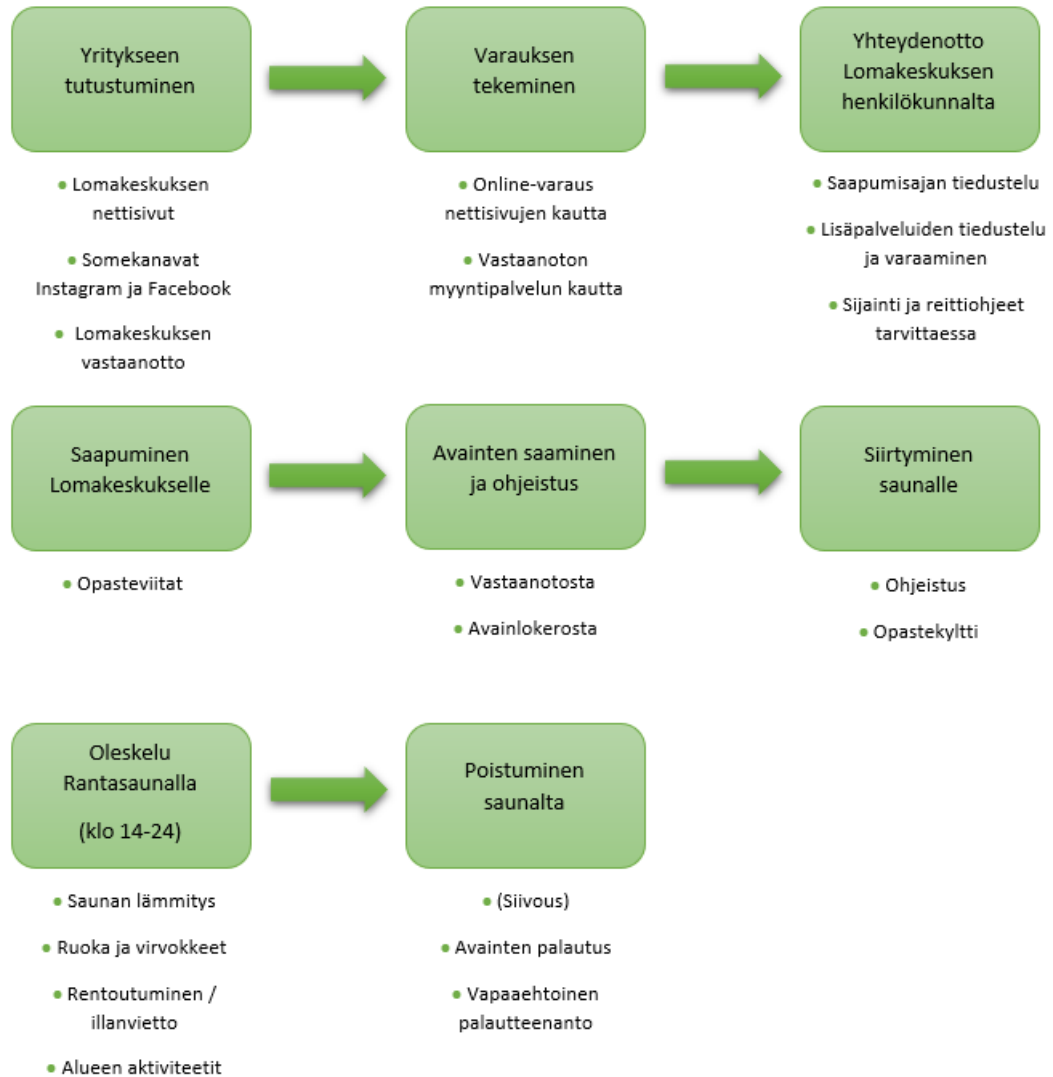
Muutoin huvilassa oleskelu ei kauheasti poikkea muissa Lomakeskuksen majoituskohteissa oleskelusta. Huvila kuitenkin mahdollistaa hieman erilaisia aktiviteetteja kuin muut mökit. Asiakas voi veneillä huvilan soutuveneellä, pulahtaa mereen uimaan suoraan huvilan terassilta sekä pyöräillä ympäri Reposarta varastosta löytyvillä polkupyörillä. Lisäksi huviloiden parkkialueella on sähköautonlatauspiste, jota eivät muut mökit/huvilat tarjoa. Näistä aktiviteeteista ja ominaisuuksista koostin kuitenkin ainoastaan vain huvilan soutuveneeseen ohjeet kansioon, sillä muista asioista löytyy yleinen tieto jo majoitusinfosta. Niistä ei myöskään tarvitse laatia käyttöohjeita asiakkaille, vaan yleinen maininta riittää.

Jälkipalvelu

Majoituksen päätyttyä asiakas siivoaa huvilan, ellei hän ole tilannut lisäpalveluksi loppusiivousta. Avaimen hän palauttaa takaisin avainlokeroon. Mikäli asiakas haluaa antaa palautetta suoraan henkilökunnalle majoitukseensa liittyen, tulee se tehdä joko puhelimitse tai sähköpostitse vastaanottoon. Vaihtoehtoina ovat tässäkin esimerkiksi TripAdvisor, Google ja somekanavat, mutta parhaiten palaute tavoittaa henkilökunnan suoralla yhteydenotolla.

3.3 Palvelupolku 3: Rantasauna

Rantasauna on Lomakeskuksen alueella sijaitseva saunatila aivan rannan tuntumassa. Rantasauna poikkeaa muista Lomakeskuksen tarjoamista kohteista siten, ettei siellä ole ollenkaan majoitusmahdollisuutta, eli sauna on asiakkaan käytössä yhden päivän ajan. Rantasauna sijaitsee selvästi erillään Lomakeskuksen alueen mökeistä, noin 500 metrin päässä hiekkarannalla. Kuviossa 6 on kuvattu Rantasaunan palvelupolku.



Kuvio 6. Palvelupolku 3: Rantasauna.

Esipalvelu

Rantasaunan esipalveluvaihe on lähes samanlainen kuin Lomakeskuksen majoituskohteidenkin. Yritykseen ja nimenomaan Rantasaunaan voi tutustua etukäteen Lomakeskuksen nettisivuilla, Instagramissa ja Facebookissa, sekä olemalla suoraan yhteydessä vastaanottoon.

Rantasaunaa ei markkinoida eikä vuokrata digitaalisissa vuokrauskanavissa, toisin kuin Lomakeskuksen majoituskohteita. Asiakas voi varata Rantasaunan käyttöönsä joko Lomakeskuksen nettisivujen kautta tai vastaanoton myyntipalvelusta puhelimitse/sähköpostitse. Rantasaunan varaajalle lähtee varausehdot ja yleiset ohjeet

sähköpostilla, kuten myös mökkeihin/huviloihin majoittuville. Vastaanotosta ollaan yhteydessä asiakkaaseen ennen varauksen ajankohtaa, jolloin tiedustellaan saapumisaikataulu ja kysellään halukkuutta varata lisäpalveluita. Rantasaunalle on mahdollista varata lisäpalveluna pyyhkeet sekä loppusiivous. Lisäksi puhelimesta kerrotaan osoite ja reittiohjeet tarvittaessa asiakkaalle.

Ydinpalvelu

Asiakkaan saavuttua Yyteri Beach Lomakeskukseen hän noutaa saunan avaimet sekä saa yleisen ohjeistuksen vastaanotossa. Yleensä saunan asiakkaat noutavat avaimen avainlokerosta, sillä he usein saapuvat vastaanoton jo sulkeuduttua. Avainlokeron toimii täysin samalla periaatteella kuin kerrottiin Keisaripankki 2:n palvelupolussa. Asiakkaalle siis lähetetään tekstiviestillä koodi, jolla he saavat avaimen noudettua lokerosta.

Tämän jälkeen asiakas siirtyy Rantasaunalle, jonne on kulku ainoastaan kävellen. Vastaanotosta saa lainattua maitokärryt, joilla asiakas saa helposti vietyä omat tavaransa saunalle. Mahdollisuuksien mukaan henkilökunta voi myös auttaa asiakasta viemällä hänen tavaroitaan saunalle henkilökunnan käytössä olevalla mönkijällä.

Rantasaunalla ei ole majoitusmahdollisuutta, eli se on asiakkaan käytössä yhden päivän ajan klo 14-24. Saunalta löytyy saunan ja suihkutilan lisäksi oleskelutila sekä wc. Oleskelutilassa on jääkaappi ja mikro, eli varsinaista ruuanlaittomahdollisuutta ei ole, mutta ruokia ja virvokkeita saa kuitenkin laitettua säilöön. Rantasaunan pääasiallinen tarkoitus onkin olla esimerkiksi illanviettopaikka kaveriporukalle tai vaikka virkistyspäivä/-ilta pienen yrityksen henkilökunnan jäsenille.

Saunalla oleskelun lisäksi asiakas voi tutustua alueen aktiviteetteihin, käydä uimassa, pelata vaikka lentopalloa rannan lentopallokentällä tai viettää muuten aikaa rannalla. Keskeisin aktiviteetti saunalla on kuitenkin saunominen, ja sitä varten olen koontanut Rantasaunan ohjekansioon (liite 3) ohjeet kiukaan lämmitykseen. Kiukaan päälle kytkeminen on hieman monimutkaisempaa kuin tavallisen sähkökiukaan, joten ohjeet ovat tarpeelliset. Ohjeet kiukaan käyttöön käydään läpi vastaanotossa, mutta asiakkaan ei voi olettaa muistavan niitä ulkoa saunalle saavuttuaan. Lisäksi tilanteessa, jossa avain on luovutettu asiakkaalle lokerosta, ohjeistusta ei ole käyty edes etukäteen läpi asiakkaan kanssa. Kiukaan ohjeen lisäksi kansioista löytyy yleisiä ohjeita saunalle, kuten

alueen sääntöjä, siivousohjeet sekä avainten palautusohjeet. Rantasaunalla ei ollut yleisiä ohjeita ollenkaan, joten nekin oli hyvä sisällyttää kansioon.

Jälkipalvelu

Asiakkaan tulee poistua saunalta klo 24:00 mennessä. Ennen tätä saunatila tulee siivota, ellei asiakas ole tilannut loppusiivousta. Siivousohjeet voi helposti kerrata Rantasaunan ohjekansiosta. Palautteen voi halutessaan jättää lomakkeelle, joka palautetaan avainten mukana vastaanoton avainpostilaatikkoon. Palautetta voi myös antaa omatoimisesti somekanavien ja Googlen kautta, mutta parhaiten se kuitenkin tavoittaa henkilökunnan palautelomakkeen kautta.

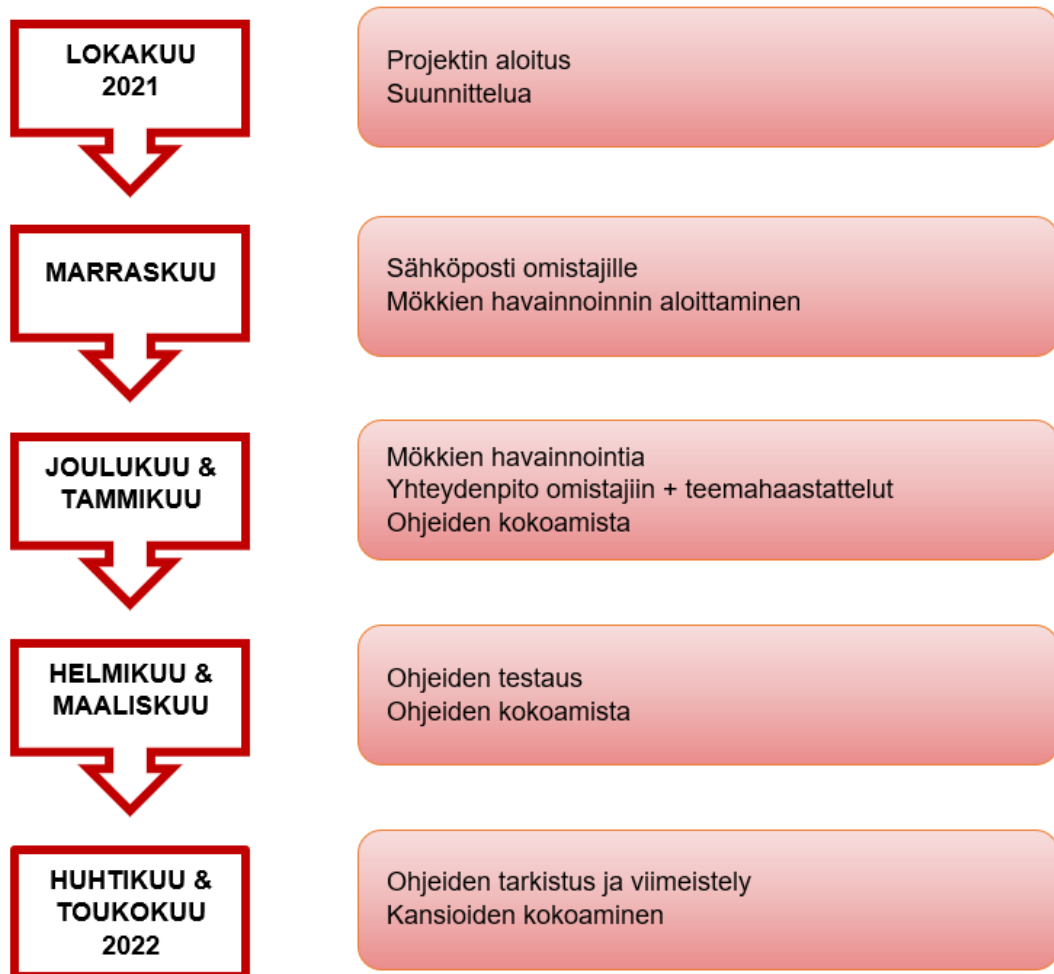
4 TOIMINNALLISEN TYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöaihe lyötiin lukkoon toimeksiantajan kanssa lokakuussa 2021. Tästä alkoi toiminnallisen työn suunnitteluprosessi, jota tein sekä itsenäisesti että yhdessä toimeksiantajan kanssa. Yhdessä suunnittelimme ohjekansioiden alustavan sisällön, toteutuksen ja lopullisen ulkoasun. Omatoimisesti suunnittelin työn aikataulutusta, työskentelyjärjestystä sekä alustavaa havainnointilomaketta, joka muovautui työn edetessä lopulliseen muotoonsa. Suunnitteluprosessin alkuvaiheessa päätimme osallistaa myös mökkien omistajat projektiin, jotta minulla ei olisi niin suuri työtaakka. Marraskuun alussa lähetin kaikille mökin omistajille sähköpostin, jossa esittelin itseni ja kerroin työstäni. Pyysin heitä auttamaan minua työssäni toimittamalla minulle ohjeita heidän mökkinsä laitteista sekä muista ohjeita kaipaavista ominaisuuksista. Suurimmalle osalle omistajista koostin viestin yhteyteen muutaman yleisen kysymyksen mökeistä, ja osan kanssa kävin nämä kysymykset myöhemmin läpi teemahaastatteluna, jotta saisin vielä paremman käsityksen heidän mökkiensä varustelusta.

Aloitin mökkeihin tutustumisen ja havainnoinnin Yteri Sun Oy:n omista mökeistä, sillä niihin sain tiedot suoraan toimeksiantajalta. Kävin mökeissä havainnoimassa ja testaamassa laitteiden toiminnan, sekä ottamassa kuvia. Aloin myös tutustua muiden omistajien mökkeihin, sitä mukaan kun sain heiltä vastauksia sähköpostiini. Halusin käydä jokaisen mökin läpi siltä varalta, että huomaan mökissä jotain sellaista, josta omistajat eivät ole huomanneet laittaa ohjeita. Lisäksi halusin varmistaa, että laitteet toimivat niin kuin on kerrottu, enkä ohjeista asiakkaita väärin. Havainnoin yhteensä 21 Lomakeskuksen kohdetta, joihin kaikkiin kokosin ohjekansiot. Mökkien havainnointiin käytin aikaa marraskuusta 2021 tammikuuhun 2022. Havainnoin mökkejä sekä koostin jo viimeistellympiä ohjeita toisiin mökkeihin yhtäaikaisesti. Olin joulutammikuun aikana aktiivisesti yhteydessä useampaan omistajaan sähköpostitse, ja osan kanssa toteutimme haastattelut tällä aikavälillä.

Helmikuussa testasin ohjeiden toimivuutta. Testasin tässä opinnäytetyössä käsiteltyjen kohteiden, eli Keisaripankki 2:n, Kapteenin ja Rantasaunan ohjeita. Toteutin testauksen kahdella tavalla; asiakkaille tarkoitetuilla testikansioilla sekä Lomakeskuksen henkilökunnan kanssa käydyllä palautekeskustelulla. Testauksesta saatujen palautteiden perusteella sain tietää, ovatko ohjeet toimivat, ja tarvittaessa tein niihin muutoksia. Ohjeiden testauksesta ja palautteenkeruusta kerrotaan tarkemmin luvussa 4.3.

Huhtikuun lopussa ja toukokuun alussa kävin vielä jokaisen mökin kertaalleen läpi varmistuakseni, että ohjeet täsmäävät ja niissä on kaikki tarvittavat tiedot asiakkaiden kannalta. Tarkistuskierroksen jälkeen tein vielä tarvittavat viimeistelyt ohjeisiin. Valmiit ohjeet tulostin papereille, kokosin kansioihin ja toimitin mökeille. Allaolevaan kuvioon (kuvio 7) on havainnollistettu projektin eteneminen alusta loppuun.



Kuvio 7. Toiminnallisen työn aikajana.

4.1 Menetelmät

Toiminnallisissa opinnäytetöissä tutkimusmenetelmiä käytetään opinnäytetyön tuotoksen toteutukseen. Menetelmillä hankitaan tietoa ja materiaalia tuotoksen, esimerkiksi oppaan tai ohjeistuksen sisällöksi. Menetelmät ovat apuna myös tuotoksen valmistuksen toteuttamisessa. Toiminnallisissa opinnäytetöissä tutkimusmenetelmiä voidaan käyttää hieman väljemmin kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, eikä saatua aineistoa ole välttämättä tarve analysoida yhtä yksityiskohtaisesti. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56.) Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia sekä teemahaastattelua, joka toteutettiin osalle mökkien omistajista.

Teemahaastattelu

Haastattelu on yksi tiedonkeruun perusmenetelmä, joka voidaan mieltää yhdenlaiseksi keskusteluksi. Haastattelussa haastattelija kuitenkin ohjaa keskustelua sen mukaan, kuinka tarkasti säädely haastattelutilanne on. Yksi haastattelulaji on nimeltään teemahaastattelu. Teemahaastattelu on muodoltaan strukturoidun, eli ennalta määrätyn haastattelun sekä avoimen, eli hyvin vapaamuotoisen haastattelun välimuoto. Tyypillisesti teemahaastattelussa kysymyksillä ei ole tiettyä järjestystä, jossa ne esitetään. Nimensä mukaisesti kysymykset voidaan jakaa teemoihin, joista keskustellaan yhdessä haastateltavan kanssa, eikä muodosteta välttämättä varsinaisia kysymyksiä ollenkaan. (Hirsjärvi ym. 2004, 196-197.) Teemahaastattelu yleensä muistuttaa siis tavallista keskustelua, jossa aihetta käydään läpi tilanteeseen mukautuen ja vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. Haastattelija kuitenkin ohjaa keskustelua teemojen mukaisesti, jotta pysytään aiheessa. (Vilkkä 2021.)

Tässä opinnäytetyössä esiteltujen kolmen kohteen, Keisaripankki 2:n, Kapteenin ja Rantasaunan omistajille toteutettiin teemahaastattelut. Rantasaunan omistajan kanssa haastattelu käytiin puhelimitse, Keisaripankki 2:n ja Kapteenin omistajien haastattelu kasvotusten. Keisaripankki 2 ja Kapteeni ovat opinnäytetyön toimeksiantajayrityksen, Yyteri Sun Oy:n, omistuksessa, ja niiden osalta haastattelut toteutettiin siis sekä Lomakeskuksen henkilökunnan että yrityksen johtohenkilöiden kanssa.

Haastattelin myös Lomakeskuksen muiden kohteiden omistajista yhteensä kolmea omistajaa, jotta saisin laajemman käsityksen heidän mökkiensä varustelusta ja toiminnoista, sekä paremmin huomioitua omistajien näkemykset. Kahta omistajaa haastattelin kasvotusten mökillä ja yhtä puhelimitse.

Kaikki teemahaastattelut toteutettiin siis joko puhelimitse tai kasvotusten. Jokaisessa tilanteessa minulla oli mukana kysymykset, mutta ne toimivat enemmänkin keskustelun runkona. Kuten teemahaastattelussa on tapana, en käynyt kysymyksiä tietyssä järjestyksessä läpi, enkä välttämättä edes muodostanut varsinaisia kysymyksiä tilanteessa. Haastattelutilanteet muistuttivat siis enemmänkin tavallista keskustelua, jota kuitenkin ohjailin aina välillä laatimieni kysymysten avulla. Teemahaastatteluilla vastauksia sai laajemmin, ja pystyi tarvittaessa heti kysymään tarkentavia kysymyksiä, mikäli niitä heräsi. Lisäksi teemahaastattelut, jotka toteutettiin omistajan kanssa kasvotusten mökissä, helpottivat jälkeensä tekemääni havainnointia. Haastattelun lomassa esimerkiksi kokeilimme yhdessä joidenkin laitteiden toiminnot sekä käytiin läpi, mistä löytyy mitään.

Teemahaastatteluista saatuja vastauksia ei tässä opinnäytetyössä käsitellä tai analysoida erikseen, sillä ne toimivat pääasiassa ohjekansioiden tietolähteinä ja muodostavat kansioiden keskeisen sisällön. Teemahaastatteluista oli huomattavasti apua ohjekansioiden sisällön kokoamisessa, ja niiden avulla sain mökeistä selkeämmän käsityksen.

Haastattelut toteutettiin siis yhteensä viidelle omistajalle. Lopuille, eli suurimmalle osalle omistajista lähetin haastattelukysymykset (liite 4) sähköpostilla, sillä niihin sai helposti vastaukset myös sähköpostitse. Teemahaastattelujen toteuttaminen kaikille omistajille olisi myös vienyt liikaa aikaa. Haastattelukysymykset lähetin yhteensä 13:lle omistajalle, ja vastauksia sain yhdeksän. Kolme omistajaa ei ilmaissut halukkuuttaan ohjekansion tekoon ja näiden lisäksi eräs omistaja halusi käydä kysymykset läpi teemahaastatteluna puhelimitse.

Allaolevaan taulukkoon (taulukko 1) on havainnollistettu yhteydenpitoa omistajiin sekä kerätyn tiedon määrää. Taulukkoon on eritelty lähettämieni kysymysten, saatujen vastausten ja toteutuneiden haastattelujen määrä. Omistajien kokonaismäärä on eri kuin Lomakeskuksen kohteiden määrä, sillä osa omistajista omistaa useamman kuin yhden mökin.

Taulukko 1. Yhteydenpito mökkien omistajiin

	Omistajat
Yhteensä	17
Lähetetyt kysymykset	13
Saadut vastaukset	9
Toteutetut haastattelut	5
Tietoja saatu yhteensä	14

Havainnointi

Havainnointi on yksi aineistonkeruun perusmenetelmä, jossa tutkija tarkkailee eli havainnoi tutkittavaa ilmiötä aistiensa kautta. Havainnoinnin avulla saadaan välitöntä tietoa tutkittavasta kohteesta, kun sitä tutkitaan todellisessa ympäristössä. Tästä syystä havainnoinnin voidaan sanoa olevan todellisen elämän ja maailman tutkimista. (Hirsjärvi ym. 2004, 202.) Tyypillisesti havainnointia käytetään ihmisten sekä muiden tutkimuskohteiden toiminnan ja käyttäytymisen tutkimiseen, mutta sitä voidaan hyödyntää myös fyysisten kohteiden tutkimiseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Havainnointia voidaan kuvailla kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on jakaa havainnointi joko systemaattiseen ja jäseneltyyn havainnointiin tai täysin vapaaseen havainnointiin. Tämä jaottelu kuvaa, kuinka tiukkaan säädettyä ja ennalta määrättyä havainnointi on. Toinen tapa on jaotella havainnointi sen mukaan, onko tutkija itse tutkittavan ryhmän jäsen vai täysin ulkopuolinen. Näistä kahdesta jaottelusta muodostuvat havainnoinnin nimitykset: systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Systemaattisessa havainnoinnissa tutkija havainnoi systemaattisesti ja tarkkojen suunnitelmien mukaisesti. Hän voi käyttää apunaan esimerkiksi havainnointilomaketta tai muuta tarkistuslistaa, jonka hän on laatinut havainnointitilannetta varten. Tutkijan tulee jo etukäteen tietää jonkin verran tutkittavasta

kohteesta, jotta hän voi etukäteen suunnitella mitä havainnoi. Havainnoijan rooli systemaattisessa havainnoinnissa on ulkopuolinen. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija itse osallistuu havainnoitavan kohteen, esimerkiksi ryhmän toimintaan, ja toteuttaa havainnoinnin hyvin vapaasti ja ryhmää mukailevasti. (Hirsjärvi ym. 2004, 203; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Oma havainnointini mökeissä ja huviloissa oli lähempänä systemaattista havainnointia. Toteuttamani tiedustelun ja teemahaastatteluiden pohjalta suunnittelin etukäteen mitä havainnoin sekä laadin havainnointilomakkeen (liite 5). Mukauduin kuitenkin aina jokaiseen mökkiin ja havainnoin tarvittaessa asioita myös lomakkeen ulkopuolelta, eli havainnointini ei ollut täysin systemaattista ja etukäteen laaditun suunnitelman mukaista. Havainnointitilanteessa oli hyvä toimia joustavasti, sillä täysin systemaattinen havainnointi olisi jättänyt varmasti jotain huomioimatta. Mikään mökki ei ole kuitenkaan täsmälleen samanlainen kuin toinen, joten etukäteen on melkein mahdotonta ottaa aivan kaikkea huomioon. Mökkiä havainnoidessa otin myös kuvia laitteista ja niiden käytön välivaiheista ohjeita varten. Lisäksi kirjoitin jo mökissä laitteiden käyttöohjeita lyhyiksi muistiinpanoiksi, jotta muistin niiden käytön vielä myöhemminkin.

4.2 Ohjeiden kokoaminen

Menetelmien avulla sain kerättyä kasaan tarvittavat aineistot ohjeita varten. Havainnoinnin yhteydessä laatimani muistiinpanot pyrin kirjoittamaan mahdollisimman nopeasti lähemmäs lopullista muotoaan, jolloin ne ovat vielä tuoreessa muistissa. Mökeillä ottamiani kuvia karsin ja järjestelin tiedostoihin työn selkiyttämiseksi.

Ohjeet kirjoitin tavallisessa Word-tiedostossa. Hahmottelin hieman ohjeiden järjestystä, vaikka tässä vaiheessa sillä ei ollut kovinkaan suurta merkitystä, koska tulostin ohjeet paperisena kansioihin. Teemoitin kuitenkin ohjeita havainnointilomakkeen teemojen mukaisesti, ja joitakin ohjeita myös yhdistin samalle sivulle. Osa ohjeista oli niin lyhyitä, että olisi ollut hassua laittaa ne omalle sivulleen.

Ohjeiden visuaalinen ilme oli itseni päätettävissä, mutta kysyin kuitenkin myös toimeksiantajan mielipidettä. Suunnittelin ohjeiden yleistä ilmettä ja asettelua. Tavoitteena oli tehdä ohjeista mahdollisimman selkeät ja kaikille ymmärrettävät, mutta kuitenkin mielekkäät lukea.

Ohjeiden muotoilu

Ohjeiden yleisen ilmeen ja asettelun pohdinnan jälkeen keskityin yksityiskohtaisemmin ohjeiden sisällön muotoiluun. Muun muassa miten ohjeistan mahdollisimman johdonmukaisesti, mitä sanamuotoja käytän, sinuttelenko vai teitittelenkö ja lisäänkö kuvia. Apuna käytin Salli Kankaanpään ja Aino Piehlin teosta *Tekstintekijän käsikirja: Opas työssä kirjoittaville* (2011). Kirjassa on erikseen osio ohjeiden tekijälle.

Johdonmukaisin tapa laatia ohjeet on aikajärjestys. Varsinkin sellaisissa tapauksissa, joissa laitteen käyttäjän tulee noudattaa tiettyä järjestystä. Ohjeet ovat siis samassa järjestyksessä kuin käyttäjän pitää edetä laitetta käyttäessään. Ohjeiden selkiyttämiseksi eri vaiheet voidaan vielä numeroida. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296.) Kuvassa 1 on esimerkki Keisaripankki 2:n astianpesukoneen ohjeesta, jossa olen käyttänyt aikajärjestystä ja numerointia.

1. Aseta pesuainetabletti lokeroon luukun sisäpuolella. (Tabletti kannattaa laittaa aterinkoriin, jos käytät lyhyttä pesuohjelmaa)
2. Paina astianpesukoneen luukun yläreunassa olevaa päävirtakytkintä (1).
3. Valitse ohjelma painikkeesta **PROG (2.)**
! Käytä lähtöpäivänä pikaohjelmaa
4. Paina **START/STOP (3.)**, kunnes näytössä näkyy ”*Ohjelma käynn. Sulje luukku.*”
Tämän jälkeen sulje luukku huolellisesti, muuten astianpesukone ei käynnisty.
5. Pesuohjelman päätyttyä virta katkeaa ja luukku aukeaa itsestään. Koneen alaosassa palaa vihreä merkkivalo.
Älä sulje luukkua, vaan anna astioiden jäähtyä.

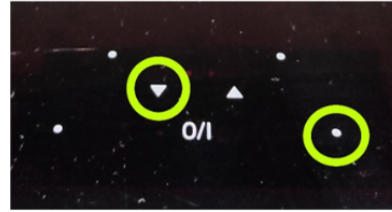
Kuva 1. Esimerkki Keisaripankki 2:n astianpesukoneen ohjeesta.

Ohjeet on hyvä jakaa erillisiksi kohdiksi, jos ne ovat todella pitkät tai sisältävät erillisiä lisäyksiä tai huomioita. Otsikoinnin lisääminen eri vaiheiden alkuun auttaa jäsentämään kokonaisuutta. (Kankaanpää & Piehl 2011, 297.) Esimerkkinä on kuva Keisaripankki 2:n induktiolieden lukituksen ohjeista (kuva 2). Lukitus ei ole osa varsinaista käyttöohjetta, ja siksi olen erotellut sen muusta käyttöohjeesta erilliseksi osaksi ja selkiyttänyt sitä omilla otsikoilla.

Lukitus

Keittotason lukitseminen

1. Kytke liesi päälle painamalla virtapainiketta **0/1**.
2. Paina yhtäaikaisesti **alaspäin osoittavaa nuolta (-)** ja **levypainiketta etuoikealla**. (ks. kuva)
3. Tämän jälkeen paina uudelleen **levypainiketta etuoikealla**.
4. Lukitus aktivoituu ja näyttöihin ilmestyy symboli **L**.



Keittotason lukituksen avaaminen

1. Kytke liesi päälle virtapainikkeesta **0/1**.
2. Paina samanaikaisesti **alaspäin osoittavaa nuolta (-)** ja **levypainiketta etuoikealla**.
3. Tämän jälkeen paina vielä **alaspäin osoittavaa nuolta (-)** niin lukitus avautuu.

Kuva 2. Esimerkki Keisaripankki 2:n induktiolieden ohjeesta.

Ohjeiden tulee olla myös kieleltään ymmärrettäviä. Niissä ei pidä käyttää erityistermejä, tai vaihtoehtoisesti ne tulee selittää ohjeissa. Usein käyttöohjeissa käytetään kuvaa, johon on merkitty numeroin tai kirjaimin laitteen osat. Nimitykset ja selitykset osille on kerrottu esimerkiksi kuvan vieressä. (Kankaanpää & Piehl 2011, 299.) Kuvassa 3 on esimerkki Keisaripankki 2:n uunin ohjeesta, johon olen merkinnyt kirjaimin uunin käyttöpaneelin osat ja nimennyt ne kuvan alapuolelle.



- | | |
|--|--|
| A Kypsennysjärjestelmän valinta | C Start / Stop -painike |
| B Lämpötilan säädin | D Kello-painike ja ajan asettaminen |
| | E Lapsilukko |

Kuva 3. Esimerkki Keisaripankki 2:n uunin ohjeesta.

Lisäksi ohjeiden lukijan puhutteluun kannattaa kiinnittää huomiota. Toimintaohjeissa, kuten käyttöohjeissa, on tavallista sinutella lukijaa ja käyttää käskymuotoa, koska tilanteet ovat yleensä arkisia ja konkreettisia. Lisäksi sekä lukijan että ohjeiden laatijan molempien tavoitteena on ohjeen lukijan onnistuminen laitteen käytössä. (Kankaanpää & Piehl 2011, 299.) Itse olen siis päätenyt jokaisessa ohjeessa sinuttelemaan lukijaa ja käyttämään käskymuotoa.

4.3 Testaus

Yksi palvelumuotoiluprosessin vaihe on prototypointi eli palvelun testaus. Prototyyppi tarkoittaa työn ensimmäistä versiota, joka pyritään saamaan nopeasti valmiiksi testausta ja palautteita varten. Prototyypin tarkoitus on olla palvelun kehittämisen ja suunnittelemisen tukena. Prototyypinnilla muun muassa testataan, toimiiko palvelu suunnitellulla tavalla ja onko se helppokäyttöinen. Testaus voidaan toteuttaa sekä asiakkaille että palveluntarjoajalle. (Tuulaniemi 2011, 196.) Opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelun prototypointia ja testausta, jotta saatiin ohjeista palautetta ja kehitysehdotuksia sekä testattua niiden toimivuutta. Ohjeet oli myös hyvä testata tässä kohtaa, jotta ne olisivat toimivat ja virheettömät kesäsesonkia ja lukuisia asiakkaita varten.

Testasin ja keräsin palautteita kolmesta kohteesta, joita olen käsitellyt tässä opinnäytetyössä, eli Keisaripankki 2:sta, Kapteenista ja Rantasaunasta. Kaikkien Lomakeskuksen kohteiden ohjekansioiden testaus olisi ollut hyvin työlästä, ja prototyyppien laatimiseen olisi kulunut huomattavasti aikaa. Myös opinnäytetyön kokonaisuus pysyy selkeämpänä, kun toteutin testauksen ainoastaan näihin kohteisiin.

Testikansiot ja palautekeskustelu

Testauksen toteutin kahdella tavalla. Ensimmäisenä laadin testikansiot Keisaripankki 2:n ja Kapteenin ohjeista asiakkaille. Viimeistelin laatimani ohjeet lähelle niiden lopullista versiota, jonka jälkeen tulostin ohjeet ja asettelin kansioon. Testikansion kanteen kirjoitin esittelytekstin, jossa kerroinansion olevan osa opinnäytetyötäni. Kansion yhteyteen

laadin lyhyen palautekyselyn, johon pyysin asiakkaita vastaamaan. Kyselyssä tiedusteltiin muun muassa ohjeiden selkeyttä ja toimivuutta sekä tarvetta muille ohjeille. Toimitin testikansiot ja palautelomakkeet valmiiksi mökeille.

Testikansioista saatujen palautteiden määrä oli kuitenkin vähäinen, koska toteutin testauksen ja koko opinnäytetyöprojektini Yyteri Beach Lomakeskuksen sesongin ulkopuolella, jolloin asiakkaita on huomattavasti vähemmän kuin sesonkiaikaan. Tästä syystä päätin toteuttaa vielä palautekeskustelun toimeksiantajan kanssa, jotta saan enemmän palautetta ja heiltäkin varmistuksen ohjeiden toimivuudesta. Rantasaunalle toteutin pelkän palautekeskustelun, sillä sauna on asiakkaiden varattavissa ainoastaan kesällä.

Palautekeskustelut käytiin yhdessä toimeksiantajayrityksen henkilökunnan jäsenten kanssa. He olivat etukäteen tutustuneet tekemiini testikansioihin, ja antoivat niiden perusteella palautetta ja kehitysehdotuksia. Palautekeskusteluissa keskityimme enimmäkseen ohjeiden laajuuteen, löytyykö niistä kaikki tarvittavat tiedot, sekä toisaalta, onko niissä jotain turhaa ja ylimääräistä tietoa asiakkaiden kannalta. Kävimme myös yhdessä läpi asiakkailta saadut palautteet ohjekansioista. Lisäksi olin itse ideoinut valmiiksi pari ehdotusta, jotka halusin tuoda esille palautekeskustelussa. Ensimmäisenä tiedustelin, voisiko Kapteenin ohjekansioon lisätä ohjeita, jotka pätevät vain Reposaaressa Kelluvilla Huviloilla, esimerkiksi ohjeita soutuveneestä, polkupyöristä tai sähköautonlatauspistokkeesta. Toisena ideana ehdotin yleisten ohjeiden ja sääntöjen lisäämistä Rantasaunan ohjekansioon, koska niitä ei saunalta vielä löytynyt.

Saadut palautteet

Testikansioita sain testattua yhteensä viidellä asiakkaalla. Asiakkaiden vastauksia laatimaani palautekyselyyn käsittelin täysin anonymisti enkä aio jakaa niitä. Vastausten tarkoitus oli antaa itselleni suuntaa ohjeiden toimivuudesta ja kehittämisen tarpeesta. Suurin osa palautteesta oli pelkkää positiivista, eikä kehitysehdotuksiakaan juuri ollut. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että ohjeet olivat toimivat, kuvat havainnollistavia ja asettelu selkeä. Asiakkaat myös kirjoittivat kyselyyn, mitä ohjeita olivat hyödyntäneet, joten pystyin toteamaan ainakin ne toimiviksi ohjeiksi. Kehitysehdotukseksi asiakkailta sain ainoastaan kylpytynnyrin ohjeen lisäämisen Keisaripankki 2:n ohjekansioon. Kylpytynnyrin ohje löytyy yleisestä majoitusinfosta, mutta päädyin sen kuitenkin

lisäämään myös ohjekansioihin, sillä joidenkin mökkien kylpytynnyreissä on pieniä eroja muihin verrattuna. Lisäksi asiakkaiden näkökulmasta on helpompaa, että kaikki käyttöohjeet löytyvät samasta paikasta. Muita muutoksia en testikansioiden palautteiden perusteella tehnyt.

Palautekeskusteluissa keskityimme siis enimmäkseen ohjeiden laajuuteen. Pääasiassa sain myös keskusteluista positiivista palautetta. Valtaosa ohjeista oli henkilökunnan mielestä tarpeeksi kattavat, mutta kuitenkin sisälsi vain oleellisen tiedon. Joihinkin ohjeisiin tein keskustelujen perusteella pieniä viilauksia. Esimerkiksi Kapteenin mikron/uunin ohjeesta poistin erään erikoistoiminnon käyttöohjeet, sillä henkilökunnan mielestä se ei ollut tarpeellinen asiakkaille. Kävimme myös asiakkaiden palautteet yhdessä läpi. Myös henkilökunnan mielestä oli hyvä idea lisätä kylpytynnyrin ohjeet jokaisen mökin ohjekansioon. Lisäksi kävimme läpi omat ehdotukseni Kapteenin sekä Rantasaunan kansioihin liittyen. Kapteenin ohjekansioon päädyttiin lisäämään soutuveneeseen käyttöön liittyvät ohjeet ja Rantasaunalle aloimme ideoimaan tarkemmin yleisiä ohjeistuksia, jotka lisäsin vielä lopulliseen versioon.

4.4 Valmiit ohjekansiot

Kokosin siis ohjekansiot yhteensä 21:een Lomakeskuksen kohteeseen. Ohjeista tehtiin mökeille fyysiset kansiot, mikä oli suunnitelmassa alusta alkaen. Tulostin valmiit ohjeet paperille ja asettelin muovitaskullisiin kansioihin. Tein vielä jokaisen mökin kansioon kansilehden, jossa luki mökin nimi sekä Yyteri Beach Lomakeskuksen logo. Valmiit ohjekansiot toimitin majoituskohteisiin ja saunalle.

Toimeksiantajan toiveena olivat fyysiset ohjekansiot, jotka myös omasta mielestäni toimivat hyvin yrityksen tämänhetkisessä majoitustoiminnassa. Fyysiset kansiot ovat kaikkien asiakkaiden saatavilla, eikä niiden saavutettavuus edellytä esimerkiksi älypuhelimien tai netin käyttöä. Lomakeskuksen asiakaskunta on erittäin laaja ja monipuolinen, esimerkiksi ikäjakauma on nuorisosta vanhuksiin. Fyysiset ohjekansiot takaavat kaikille asiakkaille mahdollisuuden lukea ohjeita. Niiden lukemisen esteeksi ei myöskään voi tulla teknisiä ongelmia tai muita vastaavia, joita voi ilmetä sähköisissä ohjeissa. Lisäksi ohjekansiota tulee todennäköisemmin silmäiltyä jo etukäteen, kun ohjekansio on helposti saatavilla mökin pöydällä.

Fyysisten ohjekansioiden lisäksi luovutin tekemäni ohjeet myös sähköisessä muodossa toimeksiantajalle. Näin ne ovat yrityksen käytettävissä ja muokattavissa aina tarpeen tullen.

5 LOPUKSI

Tämän opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tavoitteena oli kehittää Yyteri Beach Lomakeskuksen palvelupolkua sekä asiakaskokemusta. Koottujen ohjekansioiden tarkoitus on sujuvoittaa ja helpottaa asiakkaan majoituskokemusta Lomakeskuksessa, sekä tuoda myös helpotusta henkilökunnan työtaakkaan. Omistajien haastattelujen, mökkien havainnoinnin sekä palautteen keruun avulla ohjekansioihin saatiin koottua keskeisimmät ohjeet niin asiakkaiden, mökkien omistajien kuin henkilökunnankin näkökulmasta. Kahden ohjekansion toimivuutta testattiin kuitenkin vain yhteensä viidellä asiakkaalla, joten kaikkien ohjekansioiden toimivuutta asiakkaiden näkökulmasta ei pysty täysin yleistämään. Tästä syystä suosittelen yritystä keräämään lyhyen palautteen asiakkailta jokaisen mökin ohjekansiosta. Näin varmistuttaisiin myös muiden ohjekansioiden toimivuudesta.

Toimitin ohjeet yritykselle fyysisten paperikansioiden lisäksi myös sähköisessä muodossa, jolloin he saavat niitä helposti muokattua ja kehitettyä aina tarpeen vaatiessa. Tähän liittyen kehottaisin toimeksiantajaa tulevaisuudessa harkitsemaan ohjeistuksia myös sähköisessä muodossa. Pidemmän päälle sähköiset ohjeet voisivat olla helpommat, kun niiden uusiminen tai päivittäminen ei vaatisi yhtä paljon aikaa ja vaivaa kuin fyysisten ohjekansioiden muokkaus. Sähköiset ohjeet olisivat myös ympäristöystävällisempiä ja nykyaikaisempia. Olisi kuitenkin tärkeää tiedustella asiakkailta heidän mielipidettään paperisten ja sähköisten ohjeiden välillä, jotta saataisiin ohjeista mahdollisimman mieluisat juuri niiden käyttäjille.

Yksi näkökulma, joka tulee ottaa huomioon ohjekansioihin liittyen on ohjeiden päivittäminen. Mökkien/huviloiden kalusteet ja laitteet eivät ole ikuisia, vaan joskus täytyy hankkia uusia. Tällöin myös laitteiden ohjeita on päivitettävä ajan tasalle. Yyteri Beach Lomakeskuksen vastaanotossa on tällä hetkellä kaksi vakituista työntekijää, jotka yhdessä hoitavat vastaanoton kaikki työtehtävät. En siis pysty varsinaisesti nimeämään tiettyä henkilöä, joka vastaisi ohjeiden päivittämisestä. Vastaanoton työntekijöistä jompikumpi tai vaihtoehtoisesti molemmat päivittäisivät ohjeita ajan tasalle aina tarpeen vaatiessa. Ohjeiden kokoaminen alusta alkaen on kuitenkin työlästä, jos itse pitää tutustua laitteen käyttöön tai etsiä ohjekirjasta keskeiset ohjeet. Ohjeiden päivittämiseen tarvitaankin siis myös mökkien omistajien apua. Heidän kanssaan tulisi sopia, että uuden laitteen ostaessaan he toimittavat vastaanoton henkilökunnalle peruskäyttöohjeet laitteesta, sekä muiden oleellisten ominaisuuksien ohjeet. Omistajan lähettämän ohjeen

henkilökunta muokkasi asiakkaalle sopivaksi. Ohje tulisi myös muotoilla samankaltaiseksi kuin muut ohjeet, jotta kansio olisi yhtenäinen kokonaisuus. Muovitaskullisista kansioista saa kyseisen ohjesivun helposti poistettua ja tulostettua uuden tilalle. Jos kyseessä olisi sähköiset ohjeet, päivitettävä tiedosto luultavasti vain poistettaisiin ja ladattaisiin uusi tilalle.

Vaikka palautetta kerättiin ainoastaan kahdesta kohteesta ja yhteensä viideltä asiakkaalta, olettaisin muidenkin ohjeiden olevan toimivat. Testikansioiden palautteissa sekä henkilökunnan kanssa käydyissä palauttekeskusteluissa sain lähinnä positiivista palautetta ohjeista. Ne koettiin ymmärrettäviksi, helppokäyttöisiksi ja hyödyllisiksi. Kaikkien kohteiden ohjeet on koottu ja muotoiltu täysin samalla periaatteella, joten saadut palautteet antavat kuitenkin hieman suuntaa myös muiden ohjekansioiden toimivuudesta. Palautteen keruu lopuistakin ohjekansioista on kuitenkin tarpeellista.

LÄHTEET

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki. Viitattu 23.3.2022.

https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf.

Blum, K. 2018. Gartner Says Customer Experience Pyramid Drives Loyalty, Satisfaction and Advocacy. Business Wire. Viitattu 29.3.2022.

<https://www.businesswire.com/news/home/20180730005056/en/Gartner-Says-Customer-Experience-Pyramid-Drives-Loyalty-Satisfaction-and-Advocacy>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Kankaanpää, S., Piehl, A. & Iisa, K. 2011. Tekstintekijän käsikirja: Opas työssä kirjoittaville. [Ajantasaistettu ja uud. laitos]. Helsinki: Yrityskirjat.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Korkiakoski, K. & Karhinen, R. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

KREAPAL. 2017. Asiakaskokemus – Opas asiakaskokemuksen kehittämiseen. Viitattu 24.3.2022. <https://www.kreapal.fi/wp-content/uploads/asiakaskokemus-opas.pdf>.

Lemon, K. & Verhoef, P. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. Journal of Marketing. Vol. 80, 69-96. Viitattu 24.3.2022. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jm.15.0420>.

Miettinen, S. 2010. Palvelumuotoilun työkalut. Viitattu 8.3.2022. <https://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tykalut>.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Palvelumuotoilu Palo. 2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Viitattu 5.4.2022. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>.

Pemberton, C. 2019. Create Powerful Customer Experiences. Gartner. Viitattu 28.3.2022. <https://www.gartner.com/en/marketing/insights/articles/create-powerful-customer-experiences>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. 6.4 Havainnointi. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 13.4.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html.

Suomen virallinen tilasto (SVT). N.d: Palvelut. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 8.4.2022. <https://www.stat.fi/meta/kas/palvelut.html>.

Suomen virallinen tilasto (SVT). N.d: Tuotannon suhdannekuvaaja [verkkajulkaisu]. ISSN=1798-5404. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 30.3.2022. <https://www.stat.fi/til/ktkk/tup.html>.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5.,päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Keisaripankki 2:n ohjekansio



OHJEKANSIO

Keisaripankki 2

LÄMMÄLÄMPÖPUMPPU

TEMP.

Lämpötila

Lämpötilaa saa säädettyä nuolipainikkeista.

Sopiva lämpötila 20 – 23 °C

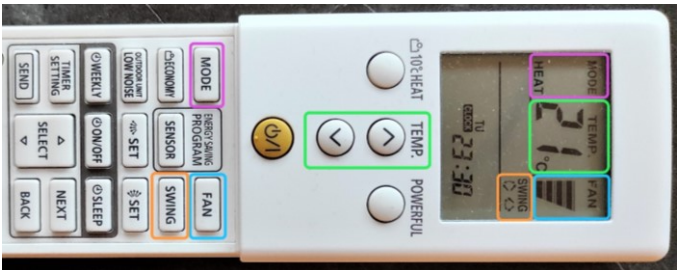
MODE

Saat vaihtaa puhallustavan painamalla toistuvasti MODE-painiketta (ylin vasemmalla)

Vaihtoehdot ovat:

Auto	automaatti
Cool	vilemys
Dry	kosteuden poisto
Fan	puhallus/uuletus
Heat	lämmitys

Hyvät perusasetukset on cool tai heat



FAN

Puhalluksen voimakkuuden säätäminen

Tehoa saa säädettyä FAN - painikkeesta (ylin oikealla) toistuvasti painamalla. Näyttöön ilmestyy palkit puhalluksen tehon mukaisesti.

Vaihtoehdona on palkit voimakkuuden mukaan tai automaatti.

SWING

Puhalluksen suunta

SWING-painikkeesta saa vaihtua, missä suunnassa laite heiluttaa puhallettavaa ilmaa.

Kaukosäätimen näyttöön ilmestyy suuntakuva-keet.

- ! Osoita kaukosäätimellä aina pumppua kohti, asetus muuttuu vasta kun laite antaa lyhyen äänimerkin

Kun lähdet mökiltä

Aseta puhallusasetukseksi **Heat** (lämmityskaudella elokuu-toukokuu) tai **Cool** (kesällä).

Lämpötila n. **+21°C** sekä puhallusvoimakkuus automaatile.

KYLPUHONNEEN LATTIALÄMMITYS

Laite on päällä, kun sinä palaa punainen tai vihreä valo

- Vihreä valo palaa, kun haluttu lämpö on saavutettu
- Punainen valo palaa, kun haluttua lämpöä ei ole saavutettu, eli huonetta vielä lämmitetään

Hyvä peruslämpö saavutetaan asetuksessa 3.

Lämmitystä ei ole tarvetta säätää majoituksen aikana.

Jos kuitenkin säädät, palautta viimeistään lähtiesäsi asetuksien 3.



PATTERIT

Pitä mökin patterit säädettynä noin 20 asteeseen. Säädä lämmitystä ensisijaisesti ilmalämpöpumpulla.

Jos koet tarpeelliseksi säätää pattereiden lämpötilaa, **palautathan lämmön viimeistään lähtiesäsi 20 asteeseen.**

LÄMMÖNSÄÄSTÖ

Ulko-oven vieressä sijaitsevan lämmönsäätön kytkimen kuuluu olla **POIS PÄÄLTÄ**.

Katkaisija osottaa tällöin alaspäin.

Jos laite on päällä, punainen valo palaa.

- ! **Ethän koske tähän majoituksesi aikana**



INDUKTIOLESI

Käyttö

1. Paina virtanappia **0/1** pohjaan, kunnes näyttöön ilmestyy punaiset nollat.
2. Kosketa sitä valitsinta (pienet valkoiset pallot), jonka osoittaman levyyn haluat käyttääsi. Kyseisen levyyn nolla muuttuu hieman kirikkaamaksi kuin muut.
3. Laita viimeistään tässä kohtaa käyttämäsi astia levyille, sillä **levy ei lämpene muuten.**
4. Levyyn lämpötilaa saat säädettyä nuolista virtapainikkeeseen yläpuolella.



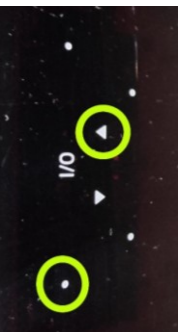
Symbolien merkitykset

U Induktio ei toimi **H** Levy on vielä lämmin **L** Lukko **E** Elektronikkavirhe (astia on sopimaton/puuttuu)

Lukitus

Ketkotason lukituksen avaaminen

1. Kytkke liesi päälle painamalla virtapainiketta **0/1**.
2. Paina yhtäaikaisesti **alaspäin osoitettavaa nuolta (-)** ja **levypainiketta etuoikealla**. (ks. kuva)
3. Tämän jälkeen paina uudelleen **levypainiketta etuoikealla**.
4. Lukitus aktivoituu ja näyttöihin ilmestyy symboli **L**.



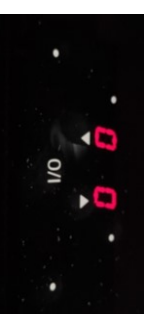
Ketkotason lukituksen avaaminen

1. Kytkke liesi päälle virtapainikkeesta **0/1**.
 2. Paina samanaikaisesti **alaspäin osoitettavaa nuolta (-)** ja **levypainiketta etuoikealla**.
- Tämän jälkeen paina vielä **alaspäin osoitettavaa nuolta (-)** niin lukitus avautuu.

Ajastimen käyttö

Valmistusajan keston säätäminen

1. Säädä levyyn lämpötila haluamallasi tasolla.
 2. Paina ensin levyyn **levypainikkeesta** ja sen jälkeen yhtäaikaisesti molemmista nuolista. Näyttöön ilmestyy **0.0**.
 3. Säädä aika nuolipainikkeista.
- Ajastin on nyt asetettu ja levy toimii valitulla lämpötilalla, kunnes aika loppuu.

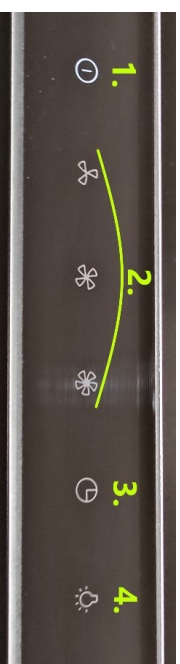


Ajastimen käyttö munakellona

1. Kytkke levy päälle virtapainikkeesta **0/1**.
2. Paina yhtäaikaisesti nuolipainikkeita, jolloin ajastin tulee näkyviin.
3. Aseta haluamasi aika nuolipainikkeista.
4. Aika asettuu itsestään muutaman sekunnin kuluttua.

Jos mitään levyä ei ole kytketty lämpimäksi, liesitaso sammuu. Ajastin jää kuitenkin päälle. Punaiset pienet merkivalot vilkkuvat nuolien yläpuolella merkkinä ajastimesta.

LIESTITUULETTIN



1. **Päälle/pois**
2. **Nopeuden säätö**
3. **Ajastin**
 - Voit asettaa liesituulettimen sammumaan 15 minuutin kuluttua.
 - Aseta ajastin painamalla kellonkuvaa, ja sen jälkeen nopeutta 1, 2 tai 3 liesituulettimen ollessa käynnissä.
4. **Valo päälle/pois**

ASTIANPESUKONE

Peruskäyttö

Muista antaa hana ennen astianpesukoneen käynnistämistä sekä sulkea se pesun päätyttyä.



1. Aseta pesuainetabletti lokeroon luukun sisäpuolella. (Tabletti kannattaa laittaa aterinkoriin, jos käytät lvyntä pesuohjelmaa)
2. Paina astianpesukoneen luukun yläreunassa olevaa päätävtäkyntintä (1).
3. Valitse ohjelma painikkeesta **PROG (2)**
! Käytä lähtöpöivänä pikaohjelmaa
4. Paina **START/STOP (3)**, kunnes näytössä näkyy ”Ohjelma käynn. sulje luukku.”
Tämän jälkeen sulje luukku huolellisesti, muuten astianpesukone ei käynnisty.
5. Pesuohjelman päätyttyä virta katkeaa ja luukku aukeaa itsestään. Koneen alaosassa palaa vihreä merkkivalo.
Älä sulje luukkuu, vaan anna astioiden jäähtyä.

! Jos haluat keskeyttää tai vaihtaa ohjelman,

Avaa luukku, pidä Start/Stop -painike painettuna kolmen sekunnin ajan. Täytä uutta pesuainetta, jos pesuainelokero on avautunut.

Valitse uusi ohjelma, paina Start/Stop -painiketta ja sulje luukku

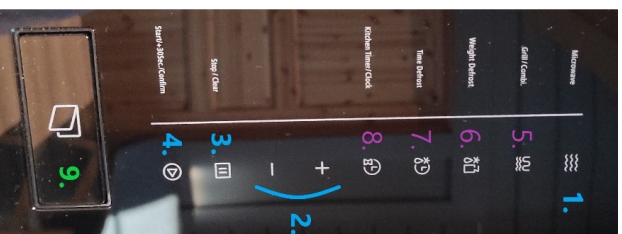
! Jos haluat täyttää lisää astioita,

Avaa luukku. Astianpesukone pysähtyy automaattisesti. Lisää astiat koneeseen ja sulje luukku. Kone jatkaa ohjelmaa hetken kuluttua keskeytyshetkestä.

Astianpesukoneen alaosan merkkivalo

- Sininen – Täytä lisää**
 - Ohjelma on käynnistynyt, mutta voit edelleen täyttää lisää astioita
- Punainen – Älä täytä enempää**
- Vihreä – Tyhjä kone**
 - Pesuohjelma on valmis. Merkkivalo palaa 15 min.

MIKRO



1. **Mikroaallo-painike**
 - Mikroaallotoehon valitseminen
 2. **+ / - painikkeet**
 - Ajan (sekä ruuan painon) asettaminen
 3. **Pysäytä / Tyhennä -painike**
 - Lämmityksen lopettaminen ja asetusten tyhjentyminen
 4. **Käynnistä / (+30 s) -painike**
 - Lämmityksen käynnistäminen
 - Voit myös lisätä lämmitysaikaa 30 sekunnin lisäyksin
 5. **Grilli / Yhdistelmä -painike**
 6. **Paino-sulatus -painike**
 7. **Aika-sulatus -painike**
 8. **Kello / Keittöajastin -painike**
 9. **Luukun avauspainike**
- Mikron peruskäyttö:
- Paina kerran **1. -painiketta (ylin aaltomainen symboli)**. Näyttöön ilmestyy ”P100”, joka on hyvä perusteho.
 - Voit painaa **1. -painiketta** toistuvasti, kunnes haluamasi teho tulee näytölle.
 - Säädä lämmitysaikaa painamalla **+ / - painikkeita (2)**
 - Vähvistä valinta ja aloita lämmitys painamalla **Käynnistä -painiketta (4)**
 - Paina **Pysäytä/Tyhennä -painiketta (3)**, pysäyttääksesi lämmityksen, ja toisen kerran tyhjentääksesi asetukset.
- ! Jos haluat käyttää mikroaallotoehon muita asetuksia, käytä ohjeet löytyvät mikron ylä osasta kaapista

UUNI



- A** Kypsennysjärjestelmän valinta **C** Start / Stop -painike
- B** Lämpötilan säädin **D** Kello-painike ja ajan asettaminen
- E** Lapsilukko

Käyttö

- Valitse sopiva kypsytysjärjestelmä vasemmanpuoleisesta nupista **(A)**.
 - Tasalämpö on hyvä perus kypsytysasetus (Rullassa toinen symboli vasemmalla)
- Valitse lämpötila oikeanpuoleisesta nupista **(B)**.
- Paina Start/Stop -painiketta **(C)** hetken pohjaan, uuni käynnistyy ja valittu lämpötila ilmestyy näytölle (voit vielä muuttaa sitä).
Kun uuni lämpiää, pieni lämpötilasymboli ilmestyy numeroiden oikealle puolelle.

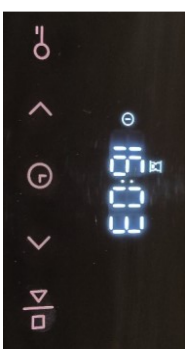
! Uuni on lämmennyt, kun se antaa kaksi lyhyttä äänimerkkiä

Kypsennysajan asettaminen

- Kun uuni on lämmennyt, paina kello-symbolia **(D)** yhden kerran. Pieni tiimalasi-symboli ilmestyy ensimmäisen numeron päälle.
- Uisää ja vähennä aikaa nuolia painamalla. (Voit nopeuttaa ajan lisäämistä painamalla nuolia pohjaan)
- Aika asettuutseellään lyhyen vilkkumisen jälkeen.



Viihätetyn käynnistysajan asettaminen



- Aseta ensin kypsennysaika ylläolevien ohjeiden mukaisesti.
- Kun aika on asetettu, paina kello-symbolia kaksi kertaa, jolloin tiimalasi ilmestyy toisen numeron päälle. Tässä tilassa voit valita kellonajan, jolloin kypsennys päättyy / on valmis.
! Esim. jos asetat kypsennysajaksi 20 minuuttia ja lopetuskellonajaksi 16:00, uuni aloittaa kypsennyksen automaattisesti klo 15:40.

Kypsennyksen jälkeen

- Uuni alkaa hälyttää kypsennyksen ollessa valmis. Voit itse sammuttaa hälytyksen painamalla kello-symbolia.
- Uuni sammuu itsestään ajan päätyttyä, **muistathan kuitenkin kääntää molemmat säätimet (A ja B) "0"-asentoon.** Voit myös itse sammuttaa uunin kesken kypsennyksen painamalla pohjaan Start/Stop -painiketta **(C)**.
- Uunin sammuttua jäähdytysohjeisiin käy vielä hetken aikaa.

KAIUTIN

Mökissä on kaiutin, jonka saa yhdistettyä muun muassa Bluetoothin kautta puhelimeen.

Bluetoothin kautta yhdistäessä pitää valita BT (ks. kuva).

Laitte löytyy nimellä **Audio Pro C5**.



TELEVISION SMART HUB -TOIMINTO

Televisioon saa yhdistettyä Internetin esimerkiksi omasta puhelimesta jakamalla.

Näin yhdistät puhelimen netin televisioon:

Paina television kaukosäätimestä MENU

←
Verkko

←
Verkkoasetukset

←
Avautuu valikko, johon on listattu saatavilla olevat verkot

Smart Hub -toiminnon saat avattua

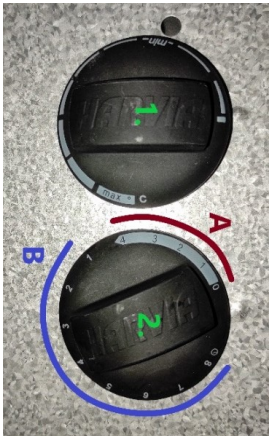
Menu → Smart-toiminnot → Avaa Smart Hub

KIUAS

Termostaatin säätimestä (1.) valitaan haluttu lämpötila min – max väliltä.

Termostaatti on hyvä säätää kohtaan max tai lähelle sitä.

Kellokytkimen säätimestä (2.) valitaan kiuukan pääläilöaika.



Muista sulkea saunan katossa oleva ilmanvaihtventtiili aloittaessasi lämmityksen sekä avata se viimeistään lopettaessasi saunomisen.

1. Kiuas alkaa lämmitä välittömästi, kun säädin on asetettu valkopohjaisille numeroille (asteikko A).

Kiuas pysyy päällä niin monta tuntia, kuin on säädetty.

Huomi! Kiuakalla kestää noin tunnin lämmetä.

Jos asetet säätimen numeron yksi kohdalle, kiuas ehtii juuri ja juuri lämmitetä, kunnes se kytketty pois päältä.

1. Ajustetun käynnistyksen saa päälle säätimen mustapohjaisista numeroista (asteikko B). Kiuas alkaa lämmitetä, kun valittu aika on kulunut. Kiuas pysyy lämpimänä noin neljä tuntia.

* Esimerkiksi mustapohjainen numero 4 tarkoittaa, että kiuas alkaa lämmitetä neljän tunnin kuluttua.

Käytä kylpyhuoneen ilmanpoistoa noin tunnin ajan suihkun ja saunomisen jälkeen.

Ilmanpoiston kattaisija löytyy kylpyhuoneen oven vierestä, keskimääräinen kattaisija.

KYLPTYNNYRI

Vesijoiste sijaitsee ulkona kylpyhuoneen ulko-oven vieressä.

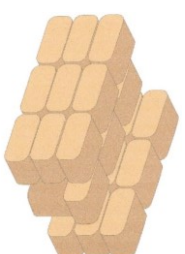
KESÄLLÄ vesijoiste sijaitsee ulkona vesijoisteiden lähisyydessä. **TALVELLA** vesijoiste on kylpyhuoneessa/saunassa. *Vietetään sen myös lopuksi takaisin sisälle!*

Kylpytynnyrin lämmitys

Kylpytynnyrin lämmitykseen on hyvä varata aikaa noin 3 – 4 tuntia. (Hyvien säätösuhteiden vallitessa kylpytynnyri voi lämmitetä huomattavasti nopeamminkin)

Muista laittaa tulppa kylpytynnyrin pohjaan ennen täyttämistä

1. Täytä kylpytynnyri vedellä ennen tulen sytyttämistä kamliinaan. Veden tulee olla vähintään MIN-merkin yläpuolella (sivussa olevan ylimmän reiän yläpuolella). Kylpytynnyri kannattaa täyttää kuitenkin heti täyteen asti.
2. Täytä kamliina brikketillä kuvien mukaisesti (24 kpl). Lisää sytytyspusit, sytytä tuli ja aseta kylpytynnyrin kansi paikalleen.



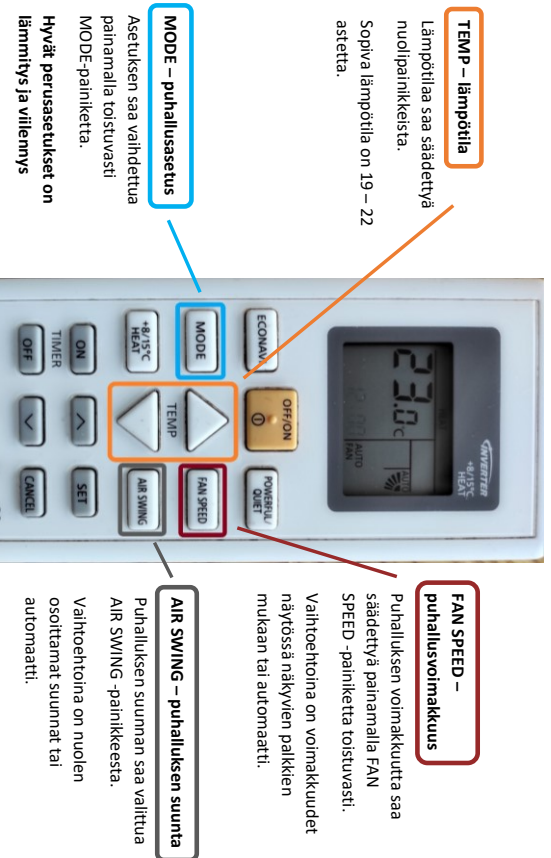
3. Pidä tulipesä mahdollisimman täynnä koko lämmityksen ajan. Lisää muutama (2-6) brikketti kamliinaan heti, kun sinne tulee lisää tilaa.
4. Voit sekoittaa vettä välillä lämmityksen tasaamiseksi sekä nopeuttamiseksi (Varo kuitenkin osumasta pohjätulppaan).
5. Kylpytynnyri on käytövalmis kun vesi on kädenlämpöistä (n. 37 °C)
6. Voit lisätä brikkettejä aina tarpeen mukaan 1-2 kerralla.
7. Lopettaessasi kylpytynnyrin käytön, anna tulen sammua sekä kamliinan jäähtyä kunnolla.
8. Poista tulipesästä tuhkat kamliinan vieressä olevaan ämpäriin. Irrota pohjätulppa kylpytynnyristä (Käytä apuna tulipan nostovärttä). **Tämä kannattaa tehdä vasta seuraavana aamuna, jotta kamliina on ehtinyt jäähtyä!**
9. *Talvella vie letku takaisin kylpyhuoneeseen / saunaan jäätyneen estämiseksi.*

Kapteenin ohjekansio



OHJEKANSIO

Kapteeni

ILMALÄMPÖPUMPPU**TEMP - lämpötila**

Lämpötilaa saa säädettyä nuolipainikkeista.

Sopiva lämpötila on 19 – 22 astetta.

FAN SPEED – puhallusvoimakkuus

Puhalluksen voimakkuutta saa säädettyä painamalla FAN SPEED -painiketta toistuvasti.

Vaihtoehdotina on voimakkuudet näytössä näkyvien palkkien mukaan tai automaatti.

AIR SWING – puhalluksen suunta

Puhalluksen suunnan saa vaihtua AIR SWING -painikkeesta.

Vaihtoehdotina on nuolen osoittamat suunnat tai automaatti.

MODE – puhallusasetus

Asetuksen saa vaihdettua painamalla toistuvasti MODE-painiketta.

Hyvät perusasetukset on lämmitys ja viilennys

Auto = automaatti

Heat = lämmitys

Cool = viilennys

Dry = kosteuden poisto

Fan = puhallus

Huomi!

Osoita kaukosäätimellä aina pumppua kohti, asetus muuttuu vasta kun laite antaa lyhyen äänimerkin.

Kun lähdet huviailta

Aseta puhallusasetukseksi **Heat** (lämmityskaudella elokuu-toukokuu) tai **Cool** (kesäilä).

Lämpötila n. **+21°C** sekä puhallusvoimakkuus automaattille.

ILMANVAIHTO

Huvilan ilmanvaihdon säädin on eteisen naulakon yläosassa (ks. kuva). Ilmanvaihdon normaaliasetus on 1-2.

Saunan jälkeen asetus olisi hyvä nostaa tasolle 2-4 noin tunnin ajaksi.

**PATTERIT**

pidä patterit säädettyinä asetukseen 25.

Lämmitystä säädetään etänä.

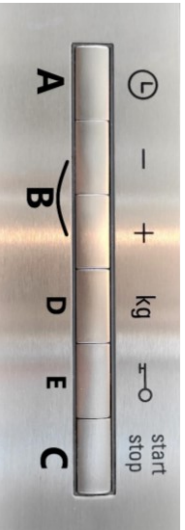
Jos haluat muuttoksia pattereiden lämpötilaan, olethan puhelimitse yhteydessä Yhteri Beach Lomakeskuksen henkilökuntaan.

UUNI / MIKRO**UUNI**

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1 = Mikroaaltokäyttö | 4 = Kiertolimagnetaus |
| 2 = Kiertolinna | 5 = Grilli |
| 3 = Ylä-/alalämpö | 6 = Ohjelmat |



- A. Aikatoiminnot**
- B. Säätöarvojen esim. ajan lisääminen ja vähentäminen**
- C. Käynnistys/keskeytys**
- D. Kilogrammojen valinta**
- E. Lapsilukko**

**Uunin peruskäyttö**

- Säädä toimintovalitsimesta eli vasemman puoleisesta rullasta (kuva ylhäällä) haluamasi uunitoiminto.
Ylä-/alalämpö (3) on hyvä perustoiminto.
- Valitse lämpötilavaltimesta eli oikean puoleisesta rullasta sopiva lämpötila.
- Paina käynnistyspainiketta (C) lyhyesti.
Sininen valo syttyy myös lämpötilavaltitsimen yläpuolelle.
- Uuni on lämmentynyt, kun sininen valo lämpötilavaltitsimen yläpuolella sammuu.

Kypsennyksen asettaminen

- Kun uuni on lämmentynyt, paina aikatoiminnot-valitsinta (A) **kolme kertaa**. Näytössä näkyy 0:00 sekä kuvanmukaiset aikasyμβolit. Pieni valkoinen nuoli on toisen syμβolin (kuvassa ympyröity) edessä.
- Aseta kypsennyisaika + ja - painikkeista (B).
- Alka asettuu itsestään pienen hetken (n. 10sek) kuluttua.

**Päätymisaajan asettaminen**

- Aseta ensin kypsennyisaika ylläolevien ohjeiden mukaisesti.
- Kun olet asettanut kypsennyisaajan, paina aikatoiminnot-valitsinta (A).
Valkoinen nuoli on kolmannen syμβolin (kuvassa ympyröity) edessä.
Näyttöön ilmestyy kellonaika, jolloin ruoka on valmis.
- Siirrä päätymisaikaa myöhemmäksi + ja - painikkeilla (B).
- Alka asettuu itsestään pienen hetken (n. 10sek) kuluttua. Uuni on nyt odotustilassa, ja se käynnistää toiminnon oikealla hetkellä.

**Mitä tarkoittaa päätymisaajan asettaminen?**

Pystyvaihtamaan uunista ajan, jolloin ruoka on valmis.

Esim. jos asetat kypsennyisaikasi 20 minuuttia ja lopetuskelonodaksi 16:00, uuni aloittaa kypsennyksen automaattisesti klo 15:40.

Kypsennyksen jälkeen

- Kun kypsennys on valmis, kuulet äänimerkin ja uuni kytketty itsestään pois päältä. Paina aikatoiminnot-valitsinta (A) niin ajastimen syμβoli sammuu.
- **Muista kiertää toiminto- ja lämpötilavaltitsimet nolli-asentoon.**
- Uunissa on jäähdytyspuhallin, joka käy vielä hetken aikaa käytön jälkeen.

MIKROAALTOUNI

1. Aseta toimintovalitsin mikroaaltokäyttöön. (Kuvassa 1 ympyröity asetus)
2. Paina haluamasi mikroaaltotoehon valitsinta (kuva 2). Näyttöön ilmestyy ehdotettu toiminta-aika.
3. Aseta haluamasi toiminta-aika + ja - painikkeilla (B).
4. Käynnistä mikro painamalla käynnistyspainiketta (C).
5. Muista kiertää toimintovalitsin (kuva 1) takaisin nolla-asentoon, kun lämmitys on valmis.



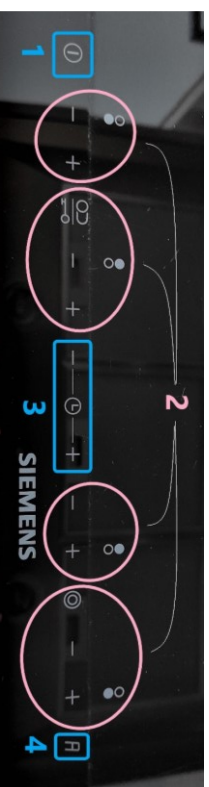
Kuva 1



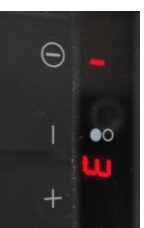
Kuva 2

LIESI

- 1 Virtapainike 2 Levypainikkeet 3 Ajastin 4 Lämpötehostin

**Käyttö**

1. Paina virtapainiketta (1) lyhyesti. Punainen merkkivalo syttyy painikkeen yläpuolelle.
2. Ota haluamasi levy käyttöön ja säädä sen lämpötilaa kyseisen levyn + - painikkeista (2).



Vasemman ylälevyn ja oikean alalevyn saa kytkettyä suuremmaksi levyjen muotoisilla painikkeilla.



Sarjakäytössä (kuvassa 2. ensimmäinen asetus) voit asettaa jopa kolme eri mikroaaltotohtehoa ja -aikaa peräkkäin.

1 2 3-sarjakäyttö

- Käyttö**
1. Aseta toimintovalitsin mikroaaltokäyttöön (kuva 1).
 2. Paina sarjakäyttövalitsinta 1 2 3 (kuvassa 2. ensimmäinen asetus). Näyttöön ilmestyy nuoli ja numero 1.
 3. Aseta ensimmäinen mikroaaltotohteho ja toiminta-aika.
 4. Paina uudelleen sarjakäyttövalitsinta, jolloin näyttöön ilmestyy nuoli ja numero kaksi.
 5. Aseta toinen mikroaaltotohteho ja toiminta-aika.
 6. Voit toistaa tämän vielä kolmannen kerran.
 7. Paina käynnistyspainiketta start/stop.

Symboli *n* levymerkin vieressä tarkoittaa, että levy ei ole enää päällä, mutta se on vielä kuuma.

Ajastin (3)

- Paina kellorosymbolia lyhyesti
- + - painikkeista voit säätää haluamasi ajan. Aika asettu ja alkaa kulua itsestään.
- Lieden ei tarvitse olla päällä, kun käytät ajastinta



KIUAS

Kiukaan kytkin löytyy saunan seinästä, kiukaan takaa.



Kiukaan käyttö

Työnä saunan katossa oleva ilmanvaihtventtiili kiinni ennen lämmityksen aloittamista

- **Paina virtanappia 1/0**
Näytölle ilmestyy ensin se lämpöaste, johon kiuas alkaa lämpiämään.
(lämpötilaa saa tarvittaessa säädettävä + ja - napeista, 80 astetta on hyvä lämpötila)
- **Tämän jälkeen näytölle ilmestyy luku, joka on kiukaan tämänhetkinen lämpötila.**
Saunan lämpiämisessä kestää noin 1-2 tuntia.
- **Ilmanvaihtventtiilin voi avata jo saunomisen aikana, mutta avaa se viimeistään saunomisen jälkeen.**
- **Lopetettuasi saunomisen kytke kiuas pois päältä virtanapista 1/0.**

SÄÄDÄ SAUNOMISEN JÄLKEEN ILMANVAIHTO ASETUKSEEN 2 - 4 NOIN TUNNIN AJAKSI.

Ilmanvaihdon kytkin löytyy suihkun oven takaa, eteisen nauklakon yläosasta.

KAIUTTIMET

Huvilan olohuoneessa on kaiuttimet, jotka on mahdollista yhdistää Bluetoothin kautta esim. puhelimeen sekä televisioon.

Laitte löytyy puhelimesta nimellä Onkyo LS3100.

Television äänilähteen vaihtaminen

1. Kytke kaiutin päälle
 2. Paina television kaukosäätimestä **TOOLS**.
 3. Siirry kohtaan **Kaiutin** (toisiksi ylin).
 4. Valitse joko tv kaiutin tai ulkoinen kaiutin.
- Ulkoinen kaiutin tarkoittaa huvilan Onkyo-kaiuttimia.**

Paina vielä kaiuttimien kaukosäätimestä TV:n kuvaa (virtanapin alapuolella), jos se ei yhdisty televisioon.



SOUTUVENE

Veneen maksimihenkilömäärä on **kolme** henkilöä.

Tulppa pitää olla aina irrotettuna, jos venettä ei käytetä.

Tulppaa säilytetään keittiössä liesituuletin päällä.

Venellessä on suositeltavaa käyttää pelastusliivejä. Ne löytyvät huvilan eteisestä.

Rantasaunan ohjekansio



OHJEKANSIO

Rantasauna

KIUUKAAN KÄYTTÖ

1. Kiuas kytketään päälle sulakekaapista, joka sijaitsee oleskelutilassa mikron vasemmalla puolella oven takana.



Säädetä kytkin osoittamaan oikealle, asentoon KIUAS ON.

2. Kytke kiuukaon ajastin päälle.

Ajastin sijaitsee mikron päällä katonrajassa. Pyöräytä ajastin vähintään kohtaan 100. Kiuas on päällä niin monta minuuttia kuin ajastimesta on valittu.



3. Tämän jälkeen kiuas alkaa lämmitä. **Sauna lämpiää noin tunnissa.**

SÄÄNNÖT & OHJEET

Lomakeskuksen alueella on voimassa yleinen hiljaisuus klo 23-07, jota tulee noudattaa. Avotulen tekeminen alueella ei ole sallittua muualla kuin yleisessä grillikatoksessa.

Vastaanoton päivystysnumero 24/7:

Ennen kun poistut saunalta

- Varmista, ettei sauna ole päällä
- Siivoa ennen lähtöäsi
Katso tarkemmat siivousohjeet alemmalla
- Vie roskat lähimmäsi vastaanoton viereiseen roskikseen
- Sammuta valot & lukitse ovi
- Palauta saunan avain sekä palautelomake vastaanoton ulko-oven viereiseen avainpostilaatikkoon

SIVOUSOHJEET

Kun loppusiivousta EI ole tilattu:

- Saunan ja suihkutilan pesu
- Lattioiden imurointi ja pesu
- Tasojen, pöytien sekä kodinkoneiden puhdistus
- WC-pylyyn, lavuaarin ja peilin pesu
- Tavaroiden ja kalusteiden laittaminen omille paikoilleen
- Pihä-alueen siivoaminen roskista
- Roskien sekä pullojen/tölkkien poisventti

Kun loppusiivous ON tilattu:

- Pihä-alueen siivoaminen roskista
- Roskien sekä pullojen/tölkkien poisventti
- Tavaroiden ja kalusteiden laittaminen takaisin omille paikoilleen

Haastattelukysymykset

Millainen ilmanvaihto mökissänne on, ja mistä sitä säädetään?

Miten mökkiä tulisi ensisijaisesti lämmittää? Missä asetuksessa patterit ja lattialämmitys olisi hyvä olla, vai säädetäänkö niitä etänä?

Miten haluatte mökin ilmalämpöpumppua käytettävän ympärivuotisesti?

Onko teillä muita erityistoiveita laitteiden käytön suhteen, joiden haluaisitte sisältyvän ohjeisiin?

Havainnointilomake

Mökki: O = kyllä X = ei	Ohjeet	Kuvat
OLESKELUTILA		
Ilmalämpöpumppu		
Patterit		
Lattialämmitys		
Ilmanvaihto		
Lämmönsäästö		
Elektroniikkalaitteet (tv, kaiutin...)		
Wi-Fi		
Muuta?		
KYLPYHUONE		
Kiuas + sauna		
Ilmanvaihto		
Lattialämmitys		
Pyykinpesukone		
Muuta?		
KEITTIÖ		
Uuni		
Liesitaso		
Liesituuletin		
Astianpesukone		
Mikro		
Muuta?		