



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

LEENA LEHTINEN

Lemmikkieläimen kanssa asiak- kaana hotellissa

Case Original Sokos Hotel Vaakuna Pori

MATKAILUN TUTKINTO-OHJELMA
2023

TIIVISTELMÄ

Lehtinen, Leena: Lemmikkieläimen kanssa asiakkaana hotellissa, Case Original Sokos Hotel Vaakuna Pori
Opinnäytetyö, AMK
Matkailu
Toukokuu 2023
Sivumäärä: 62

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin, millainen on lemmikkieläimen kanssa hotellissa majoittuvan asiakkaan palvelupolku ja mitä kehityskohtia siinä on hänen näkökulmastaan. Case-yrityksenä toimi Porin Original Sokos Hotel Vaakuna, jossa majoittuu sekä liike- että vapaa-ajanmatkustajia lemmikkieläimiensä kanssa. Kehittämistyön tueksi haettiin tietoa lemmikkimatkailusta yleensä, niin Suomessa kuin ulkomailla sekä teoriaa palvelumuotoilusta ja palvelupolusta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa lemmikkiystävällisen hotellin toimintatapoja ja rakentaa toimeksiantajalle kehitetty versio lemmikkieläimen kanssa matkustavan asiakkaan palvelupolusta.

Opinnäytetyössä käytettiin laadullista ja määrällistä aineistonkeruumenetelmää uuden palvelupolun luomiseksi. Kehittämistyön tueksi haastateltiin sähköpostitse Suomen Palveluskoiraliittoa, Suomen Kissaliittoa ja Huittisten seudun koirayhdistystä. Strukturoidut sähköpostihaastattelut tehtiin maaliskuussa 2023. Niiden lisäksi tehtiin paperilomakekysely Porin Original Sokos Hotel Vaakunassa lemmikkieläinten kanssa majoittuneille asiakkaille. Paperilomakekysely toteutettiin maaliskuussa 2023. Aineistonkeruumenetelmien avulla pyrittiin saamaan vastauksia sekä asiakkaiden että lemmikkieläinten näkökulmasta, jotta palvelupolkua pystyttiin kehittämään syvällisemmin.

Haastatteluista ja kyselystä saatujen kehitysehdotusten ja oman pohdinnan kautta luotiin uusi versio palvelupolusta. Eniten esille kehitysehdotuksista nousivat lemmikkieläinlisän hinnan alentaminen ja erilaisten lisäpalveluiden, kuten koiraparkin ja lemmikkieläimille tarkoitetun pedin, tarjoaminen.

Avainsanat: hotellit, lemmikkieläimet, palvelumuotoilu

Abstract

Lehtinen, Leena: As a customer with a pet in a hotel, Case Original Sokos Hotel Vaakuna Pori
Bachelor's thesis
Tourism
May 2023
Number of pages: 62

In this thesis it was mapped out what is the customer journey map like of a customer who's staying in a hotel with their pet and the development points of it from their point of view. The case company of this thesis was Original Sokos Hotel Vaakuna Pori, at where both business and leisure travelers stay in with their pets. To support the development task, information about pet travel, both in Finland and abroad, and theory about service design and customer journey map, was searched. The aim of this thesis was to map out the procedures of a pet friendly hotel and to create a developed version of the customer journey map of a customer who's staying in the hotel with their pet for the commissioner.

In this thesis there were used both qualitative and quantitative data gathering methods to create the new customer journey map. To support the development task Suomen Palveluskoiraliitto, Suomen Kissaliitto and Huittisten seudun koirayhdistys were interviewed by email. The structured email interviews were made in March 2023. In addition to that there was also made a questionnaire in a paper form to customers who stayed in Original Sokos Hotel Vaakuna Pori with their pets. The paper form questionnaire took place in March 2023. With the help of the data gathering methods, it was tried to gain answers from the perspectives of both the customers and pets in order to develop the customer journey map more deeply.

Through the development ideas gained from the interviews and questionnaire and through my own ideas, was created a new version of the customer journey map. The main development ideas that came up from the interviews and questionnaire were lowering the price of the pet fee and offering different kinds of extra services, such as a dog park or a bed for the pet.

Keywords: hotels, pets, service design

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISTYÖ JA TOIMEKSIANTAJA.....	6
3 LEMMIKKIMATKAILUN YLEISTYMINEN JA SEN HAASTEET	8
3.1 Lemmikki on osa perhettä	9
3.2 Lemmikkimatkailu	10
3.3 Lemmikkimatkailu Vaakunassa	13
3.4 Lemmikkimatkailun haasteet	14
4 PALVELUPOLKU HOTELLISSA	16
4.1 Palvelumuotoilu	16
4.2 Palvelupolku	17
4.3 Palvelupolku hotellissa	20
4.4 Lemmikin kanssa majoittuvan asiakkaan palvelupolku Vaakunassa ..	22
5 AINEISTONKERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT.....	25
5.1 Haastattelu	26
5.2 Kysely	27
5.3 Aineiston analysointi	29
6 AINEISTOJEN VASTAUKSET SEKÄ ANALYSOINTI.....	30
6.1 Haastatteluiden vastaukset	31
6.2 Haastatteluiden analysointi	34
6.3 Kyselyn vastaukset	39
6.4 Kyselyn analysointi	41
6.5 Kehitetty versio Vaakunan palvelupolusta.....	43
7 YHTEENVETO.....	45
7.1 Luotettavuustarkastelu	46
7.2 Tutkimusetiikka	48
7.3 Pohdinta	49
7.4 Toimeksiantajan palaute	52
LÄHTEET	53
LIITE 1: SÄHKÖPOSTIHAASTATTELUKYSYMYKSET LEMMIKKILIITOILLE JA -YHDISTYKSELLE.....	57
LIITE 2: KYSELY VAAKUNASSA LEMMIKIN KANSSA MAJOITTUNEILLE ASIAKKAILLE	58

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni kartoitan, millainen on lemmikin kanssa hotellissa majoittuvan asiakkaan palvelupolku ja mitä kehitettävää siinä on asiakkaiden näkökulmasta. Forenom Oy:n (2022) tutkimuksen mukaan lemmikkien kanssa matkustavien ja majoittuvien henkilöiden määrä on lisääntynyt viime vuosina. Lemmikit nähdään nykyään merkittävämpänä osana perhettä ja siksi on myös yleisempää, että ne otetaan mukaan matkoille (American Veterinary Medical Association, n.d., viitattu lähteessä Billingsley, 2023).

Lemmikkiystävällisen hotellin tulee ottaa huomioon monia eri asioita, jotta majoittuminen hotellissa sujuisi mahdollisimman hyvin niin lemmikkien kuin ihmistenkin kannalta. Lemmikkiystävällisen hotellin täytyy huomioida lemmikkien lisäksi myös muut asiakkaat, sillä osa heistä voi olla esimerkiksi allergisia eläimille tai pelätä niitä. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.) Lemmikkiystävällisellä hotellilla tarkoitetaan hotellia, jossa saa majoittua lemmikin kanssa (Pet Friendly Canada, n.d.).

Opinnäytetyössä haastateltiin eri lemmikkiliittoja ja yhtä lemmikkiyhdistystä. Haastatteluiden lisäksi tehtiin kysely lemmikin kanssa hotelliin majoittuville asiakkaille, mikä käsitteli lemmikin kanssa hotelleissa majoittuneiden asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia lemmikkiystävällisestä hotellista. Kyselyn sekä haastatteluiden avulla pyrin tekemään monipuolisesti ja tarkasti kehitetyn version lemmikkien kanssa Vaakunassa majoittuvien asiakkaiden palvelupolusta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Porin Original Sokos Hotel Vaakuna (jatkossa Vaakuna). Sain idean opinnäytetyölle, kun olin vuoden 2022 kesällä harjoittelussa Vaakunassa. Sinä aikana sain tutustuttua aiheeseen, ja aloin pohdimaan, voisiko lemmikkiystävällistä toimintaa kehittää vieläkin paremmaksi.

2 KEHITTÄMISTYÖ JA TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa, millainen on lemmikin kanssa hotellissa majoittuvan asiakkaan nykyinen palvelupolku ja mitä kehitettävää siinä on asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteenani on rakentaa toimivampi versio Vaakunan palvelupolusta keräämällä monipuolista ja hyödynnettävissä olevaa aineistoa laadullisten ja määrällisten aineistonkeruumenetelmien avulla. Työnä on kehittää lemmikin kanssa hotellissa majoittuvan asiakkaan palvelupolkua. Palvelupolun kehittämiseksi selvitetään aluksi Vaakunan nykyinen palvelupolku.

Tietoa palvelupolun kehittämisen tueksi hankitaan haastatteluaineistojen ja kyselyaineiston avulla. Opinnäytetyössäni haastattelen Suomen Palveluskoiraliittoa, Suomen Kissaliittoa ja Huittisten seudun koirayhdistystä sähköpostitse. Haastatteluiden eli laadullisten aineistonkeruumenetelmien lisäksi käytän määrällistä aineistonkeruumenetelmää. Teen kyselyn Vaakunan asiakkaille, jotka majoittuvat siellä lemmikkinsä kanssa maaliskuun aikana. Luon uuden, kehitetyn version palvelupolusta lemmikkiliittojen ja -yhdistyksen, kyselyn vastausten sekä omien ideoiden pohjalta.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen kehittämistyö. Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi tutkimuksellisen kehittämisen tavoista, jossa lopputuloksena on aina jokin tuotos, joka muovaantuu ja kehittyy tiedon lisääntyessä (Kostamo ym., 2022, luku 1.1). Toiminnallinen opinnäytetyö tukeutuu aina ammatilliseen teoreettiseen tietoon sekä aihepiirin käsitteiden käyttöön. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda teoreettisen tiedon sekä käsitteiden avulla perusteltuja käytäntöä kehittäviä ratkaisuja. Kuten muissakin opinnäytetöissä myös toiminnallisessa opinnäytetyössä, tärkeää ovat yhtenäisyys, argumentointi sekä asiatyyli. (Kostamo ym., 2022, luku 3.1.) Kehittämistyön piirteitä ovat muun muassa käytännönläheisyys, kohderyhmän osallistaminen, yhteisöllisyys, selkeät tavoitteet, yhteinen käsitys tavoitteiden saavuttamisesta,

palautteen saaminen ja antaminen sekä tavoitteiden arvioiminen (Kostamo ym., 2022, luku 1.1).

Aiheeni sopii opinnäytetyöksi, koska lemmikkimatkailu on yleistynyt viime vuosina (Forenom Oy, 2022). Lemmikkimatkailun koetaan olevan myös uusi trendi matkailualalla (Condor Ferries, n.d.). Tämän lisäksi opinnäytetyöni avulla myös muut lemmikkiystävälliset majoitusalan yritykset saavat vinkkejä omaan toimintaansa ja oman palvelupolkunsa kehittämiseen lemmikkien ja lemmikin kanssa majoittuvien asiakkaiden näkökulmista.

Toimeksiantajani on Porin Original Sokos Hotel Vaakuna, joka on hotelli Porin keskustassa. Se on osa Sokos Hotels -ketjua ja sen asiakaskuntaa ovat liike- sekä vapaa-ajanmatkustajat. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.) Hotelliasiakkaat voidaan jakaa kolmeen asiakassegmenttiin: vapaa-ajanmatkustajat, työmatkustajat sekä muun syyn vuoksi matkustavat. Vapaa-ajanmatkustajilla tarkoitetaan esimerkiksi loma-, harraste-, ja ostosmatkailijoita. Työmatkustajilla eli liikematkustajilla tarkoitetaan henkilöitä, jotka matkustavat ammattinsa puolesta. Muun syyn vuoksi matkustavat henkilöt matkustavat esimerkiksi kokous- tai koulutusmatkan takia. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 296.) Vaakunassa käy arkipäivisin lähinnä liikematkustajia, kun taas viikonloppuisin ja kesäisin heillä käy enemmän vapaa-ajanmatkustajia (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023; Sokos Hotels, n.d.a).

Vaakunassa on 137 huonetta ja kuusi kokoustilaa, jotka sijoittuvat Gallen-Kallankadun molemmille puolille. Hotellista löytyvät kokoustilojen lisäksi sauna, kuntosali ja leikkiätila, ja hotellin läheisyydessä sijaitsee kolme ravintolaa: Amarillo, Rosso sekä Torero. Vaakunalle on myönnetty Green Key -sertifikaatti, joka on merkki hotellin vastuullisesta toiminnasta ja vastuullisen toiminnan jatkuvasta kehittämisestä. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023; Sokos Hotels, n.d.a.) Green Key -sertifikaatti on kansainvälinen vastuullisuussertifikaatti, jonka vaatimuksia ovat ympäristökuormituksen

pienentäminen, sosiaalisten hyötyjen lisääminen sekä paikallistalouden tukeminen (Going Green Oy, n.d.).

Sokos hotellit on jaettu neljään erilaiseen hotellityyppiin: Original, Solo, Break ja Heymo. Original hotellit vastaavat odotuksiin, sillä ne ovat tuttuja hotelleja tutuilla palveluillaan. Solo hotellit sen sijaan panostavat yksilöllisen ja ylellisen kokemuksen tarjoamiseen. Break hotellit taas mahdollistavat virkistävän tauon arjesta. Heymo hotellit on uusin hotellityyppi ja ne panostavat vain uneen ja sen laatuun, sillä kaupungeista löytyy kaikki muu tarvittava. (Sokos Hotels, n.d.b.) Vaakuna kuuluu Original-hotellityyppiin. Sokos hotellit ovat osa S-ryhmää, joka on suomalainen vähittäiskaupan ja palvelualan yritysverkosto (S-ryhmä, n.d.). S-ryhmä tarjoaa matkailu- ja ravitsemiskaupan lisäksi market-kaupan, tavaratalo- ja erikoisliikekaupan, liikennekaupan sekä rautakaupan palveluita (S-ryhmä, n.d.).

Halusin opinnäytetyöni toimeksiantajaksi hotellin, koska koin, että se sopisi parhaiten aiheelleni ja tutun yrityksen käyttäminen tekisi esimerkiksi aineistonkeruusta helpompaa. Harjoittelun ansiosta tiesin, että Vaakunassa käy paljon lemmikin kanssa majoittuvia asiakkaita, ja siksi päätin olla heihin yhteydessä. Olin opinnäytetyöprosessin aikana yhteydessä Vaakunaan sähköpostitse, puhelimitse sekä paikan päällä käyden.

3 LEMMIKKIMATKAILUN YLEISTYMINEN JA SEN HAASTEET

Lemmikkien merkitys on kasvanut etenkin viime vuosina. Lemmikki koetaan nykyään osaksi perhettä. (American Veterinary Medical Association, n.d., viitattu lähteessä Billingsley, 2023.) Lemmikki otetaan mukaan monille eri matkoille kulkuvälineestä tai majoituspaikasta huolimatta. Tämä tuo mukanaan kuitenkin myös haasteita, varsinkin muille matkustajille tai samassa paikassa

majoittuville henkilöille, sillä jotkut voivat olla esimerkiksi allergisia eläimille tai pelätä niitä.

3.1 Lemmikki on osa perhettä

Eläimiä on pidetty lemmikkeinä jo pitkään. Jo muinaisessa Egyptissä, Kreikassa ja Roomassa lemmikit ovat olleet suosittuja. Tuolloin ja osittain vielä nykyäänkin eläimet ovat olleet tärkeä osa ravinnon saamista sekä maataloutta ja metsästystä. Eläimet ovat toimineet myös kuljetusvälineinä. (Kruger ym., 2012, s. 6.) Esimerkiksi kissat ovat olleet hyödyksi syödessään tuhoeläimiä, kuten jyrsijöitä (Kauhala, 2017) ja koira on ollut muun muassa vahti- ja työkoirana sekä apuna metsästyksessä ja paimennuksessa (Kinnunen & Nikkari, 2017).

Lemmikkien määrä perheissä on kasvanut ja lemmikin koetaan olevan osa perhettä. Jopa 76 % kissanomistajista ja 85 % koiranomistajista pitää lemmikkiään nykyään perheenjäsenenä. (American Veterinary Medical Association, n.d., viitattu lähteessä Billingsley, 2023.) Suomessa vuonna 2016 tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että lähes joka kolmannessa taloudessa oli sinä vuonna lemmikki (Tilastokeskus, 2020). Etenkin koirien suosio kasvoi Covid-19 pandemian myötä, sillä ihmiset kaipasivat seuraa. Tämä näkyi muun muassa siinä, että vuonna 2020 Suomessa rekisteröitiin melkein 49 000 koiraa, mikä ohitti ensimmäistä kertaa jopa syntyneiden lasten määrän. (Blom, 2021.)

Lemmikkejä otetaan perheisiin myös niiden hyvinvointivaikutusten takia. Ihmisen hyvinvointi koostuu psyykkisestä, sosiaalisesta sekä fyysisestä hyvinvoinnista. Psyykkisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan esimerkiksi mielenterveyttä ja sen hyvinvointia, sosiaalisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan esimerkiksi eri ihmissuhteita, kuten pari- tai perhesuhteita ja fyysisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan muun muassa kokemusta omasta jaksamisesta ja pystymisestä. (Tiedenaiset, 2021.) Fyysisen hyvinvoinnin kannalta lemmikistä on hyötyä esimerkiksi siinä, että kunto kohoaa ja elämäntavat paranevat. Etenkin koiranomistajien fyysinen

kunto on hyvä, koska he joutuvat viemään koiraansa säännöllisesti lenkille. Osittain fyysiseen sekä psyykkiseen hyvinvointiin liittyy myös lemmikin silittäminen, joka voi alentaa verenpainetta, stressiä ja sykettä. Lemmikit lieventävät myös yksinäisyydentunnetta, mikä voidaan rinnastaa sosiaaliseen hyvinvointiin. (Soininen, n.d.)

3.2 Lemmikkimatkailu

Lemmikkimatkailulla tarkoitetaan matkustamista tai majoittumista lemmikin kanssa. Lemmikin voi ottaa mukaan melkein mille tahansa matkalle. Ennen matkustamista lemmikin kanssa, tulee ottaa huomioon kohdemaan vaatimukset lemmikin suhteen. Vaatimuksia voivat olla esimerkiksi lemmikin rokottaminen, verikokeet, mikrosirut, terveystodistukset ja lemmikkieläinpassi. (Centers for Disease Control and Prevention, 2022; Evidensia, n.d.) Esimerkiksi EU-maiden välinen matkustaminen lemmikin kanssa on mahdollista, kunhan lemmikki on mikrosirutettu, rokotettu raivotautia vastaan, lääkitty heisimatoja vastaan ja sillä on voimassa oleva eurooppalainen lemmikkieläinpassi. Lemmikkieläinpassissa on oltava lemmikkieläimen kuvaus ja sen yksityiskohtaiset tiedot, mikrosirun numero, raivotautirokotustiedot sekä omistajan ja passin myöntäneen eläinlääkärin yhteystiedot. (Your Europe, 2023.)

Edellä mainittujen vaatimusten lisäksi, matkan aikana tulee huolehtia lemmikin psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista (Centers for Disease Control and Prevention, 2022). Ennen hotellissa majoittumista on järkevää tarkastaa, että hotelli on lemmikkiystävällinen. Joissain lemmikkiystävällisissä hotellihuoneissa ovat valmiina ruoka- ja juoma-astiat lemmikille sekä pieni pyyhe lemmikin tassujen pyyhkimistä varten. Tämä kannattaa kuitenkin varmistaa hotellilta, pyytää tarvittaessa tarvikkeita etukäteen tai ottaa omat tarvikkeet mukaan. Oudossa ympäristössä on tärkeää, että lemmikillä on turvallinen ja rauhallinen olo. Siitä syystä kotoa kannattaa ottaa myös tuttuja tavaroita mukaan, kuten lemmikin oma ruokakuppi ja vaikkapa lemmikin lelu. Ruokaa tulee ottaa

tarpeeksi mukaan ja sen kannattaa olla samaa, mitä on ennenkin annettu. (Prince, 2021.)

Lemmikin kanssa matkustetaan niin junalla, bussilla, autolla kuin lentokoneelakin. Lemmikin kanssa myös majoitutaan erilaisissa majoituspaikoissa yhä useammin. Kaikissa kulkuneuvoissa ja majoituspaikoissa on omat sääntönsä ja ohjeistuksensa lemmikin kanssa matkustamiseen ja majoittumiseen liittyen. Ohjeet ja säännöt on luotu niin lemmikkien ja lemmikinomistajien kuin muidenkin matkustajien tai majoittujien hyvinvoinnin ja viihtymisen kannalta.

Esimerkiksi Finnairin lentokoneessa lemmikki voi matkustaa joko matkustamossa, ruumassa tai rahtina riippuen muun muassa lemmikin ja kantokopan yhteispainosta. Tiedon lemmikistä voi lisätä jo varausvaiheessa. Hinta riippuu siitä, matkustaako lemmikki matkustamossa, ruumassa vai rahtina. Hinnat vaihtelevat 60 € ja 600 € välillä. (Finnair, n.d.) VR:n junissa on erikseen lemmikkivaunut, joissa voi matkustaa lemmikin kanssa. Kaukojunissa lemmikeistä veloitetaan lemmikkimaksu, joka vaihtelee 3,60 € ja 7,30 € välillä, mutta lähijunissa lemmikki matkustaa veloitusetta. Tiedon lemmikistä voi lisätä jo varausvaiheessa. (VR-Yhtymä Oyj, n.d.) Myös esimerkiksi Tallinkin, Silja Linen ja Viking Linen laivat sallivat lemmikit. Lemmikin kanssa voi majoittua ainoastaan lemmikkihytissä ja lemmikistä peritään aina reittikohtainen maksu. Tiedon lemmikistä voi lisätä jo varausvaiheessa. Tallinkin ja Silja Linen sijaan Viking Linelle saa ottaa lemmikin mukaan vain reittimatkoille. (AS Tallink Grupp, n.d.; Viking Line, n.d.)

Lemmikin kanssa matkustetaan, koska sitä ei haluta jättää yksin kotiin tai sille ei löydetä hoitajaa matkan ajaksi. Myös esimerkiksi kissa- ja koiranäyttelyt tai muut lemmikitapahtumat vetävät enemmän lemmikinomistajia kaupunkeihin, jolloin lemmikkiystävälliset majoituspaikat ovat kysytympiä. Niin vapaa-ajan kuin liikematkustajat majoittuvat hotelleissa lemmikin kanssa. Hotelleihin tullaan majoittumaan yleensä koiran kanssa, mutta hotelleissa käy myös muita eläimiä. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Lemmikin kanssa voi nykyään yöpyä muun muassa hotelleissa, leirintäalueilla, mökeissä sekä majataloissa. Suomen suurimpiin hotelliketjuihin kuuluvat muun muassa Sokos Hotels ja Scandic (Discovering Finland, n.d.), joissa molemmissa on hotelleja, jotka sallivat lemmikit (Scandic, n.d.; Sokos Hotels, n.d.c). Tietoa lemmikkiystävällisistä majoituspaikoista löytää helposti esimerkiksi Booking.com (n.d.) tai Facebook (Majoitusovi, n.d.) -sivustoilta. Esimerkiksi Sokos Hotelleissa lemmikin kanssa majoittuvat asiakkaat pyritään sijoittamaan uloskäyntien lähelle, jotta lemmikin vieminen lenkille on helpompaa. Lemmikkihuoneet on sijoitettu omalle alueelleen ja ne siivotaan aina erillisillä siivousvälineillä. Sisäänkirjautumisen yhteydessä koirille ja koiranomistajille annetaan tervetuliaiskassi, joka sisältää muun muassa koirankakkapusseja sekä puruluita. S-ryhmän hotelleissa ja ravintoloissa on käytössä liikematkustajan kanta-asiakasohjelma, S-Card, jonka ansiosta lemmikki kulkee mukana veloituksetta. Vapaa-ajanmatkustajille sekä henkilöille, joilla ei ole S-Cardia lemmikistä veloitetaan 15 € per yö per lemmikki. Lemmikkilisä koostuu muun muassa tehostetusta siivouksesta ja lemmikille tarjotuista lisäpalveluista. Tietyissä Sokos hotelleissa lemmikin tiedot voi lisätä verkkosivuilla jo varausvaiheessa. Jos tämä ei ole mahdollista hotelliin tulee soittaa ja kertoa saapuvansa lemmikin kanssa, jotta hotellin henkilökunta saa sijoitettua eli blokattua lemmikin kanssa majoittuvan asiakkaan lemmikeille tarkoitettuun huoneeseen. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023; Sokos Hotels, n.d.c.)

Scandic hotelleissa annetaan koiran kanssa majoittuville asiakkaille Mustin ja Mirrin kanssa yhteistyössä tehty tervetuliaislahja, mistä löytyy tietoa muun muassa etäeläinlääkäripalveluista. Scandicilla on myös käytössään kanta-asiakasjärjestelmä, Scandic Friends, jonka ansiosta lemmikki majoittuu veloituksetta. Muille lemmikin kanssa majoittuville asiakkaille lemmikkimaksu on 20 € per yö. Lemmikistä tai lemmikeistä voi ilmoittaa joko soittamalla suoraan hotelliin tai varauksen tehtyä muokkaamalla varausta uudelleen. (Scandic, n.d.)

3.3 Lemmikkimatkailu Vaakunassa

Vaakunassa käy lemmikin kanssa majoittuvia asiakkaita viikoittain. Heillä käy sekä liike-, että vapaa-ajanmatkustajia, joissa molemmissa on asiakkaita, jotka majoittuvat lemmikin kanssa. Vapaa-ajanmatkustajia käy Vaakunassa eniten viikonloppuisin sekä kesäisin, mikä tarkoittaa sitä, että myös lemmikin kanssa majoittuvia asiakkaita on viikonloppuisin ja kesäisin enemmän. Myös tapahtumien, kuten lemmikinäyttelyiden, aikaan Vaakunassa majoittuu paljon lemmikkejä. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Koiran kanssa majoittuvat asiakkaat huomioidaan antamalla heille sisäänkirjautumisen yhteydessä tervetuliaiskassi. Lemmikkihuoneisiin viedään tarvittaessa lemmikille ruoka- ja juoma-astiat sekä pyyhe jo etukäteen. Jos lemmikki osaa availla ovia, vastaanotosta on saatavilla keppi, jonka voi laittaa oven kahvaan, ettei lemmikki saa ovea auki. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Vaakunassa näkee eniten koiria, joista suurin osa on vain perheenjäsenenä mukana. Niiden lisäksi Vaakunassa on käynyt työkoiria, kuten poliisi-, sota- tai opaskoiria. Vaakunassa on käynyt koirien lisäksi myös kissoja ja kaneja. Yleisissä tiloissa liikkuesssa, lemmikkien tulee olla hihnassa tai kantokopassa. Vaakunassa on 31 lemmikkihuonetta, joista ensisijaisessa käytössä on noin 15. Lemmikkihuoneet sijaitsevat tällä hetkellä kadun toisella puolella, toisessa ja kolmannessa kerroksessa sekä päärakennuksen viidennessä kerroksessa. Kadun toiselle puolelle on käynti alikulun kautta ja molemmissa rakennuksissa on hissi. Toisesta rakennuksesta löytyvät omat uloskäyntinsä: toinen on maanalaisen parkkihallin kautta ja toinen johtaa suoraan Gallen-Kallelankadulle. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

3.4 Lemmikkimatkailun haasteet

Lemmikkimatkailun yleistyminen tuo mukanaan myös haasteita. Muut matkustajat tai majoittujat eivät välttämättä pidä lemmikeistä yhtä paljon kuin lemmikinomistajat. Jotkut voivat olla eläimille allergisia ja saada niistä pahojakin allergiakohtauksia ja toiset voivat sen sijaan pelätä eläimiä.

Eläin- eli lemmikkiallergialla tarkoitetaan yliherkkyyssreaktiota, joka ilmenee, kun eläimelle allerginen henkilö altistuu eläimen hilseelle tai eritteelle (Airola, 2019). Eläimen hilsettä tai eritettä, eli allergiaa aiheuttavaa tekijää, kutsutaan allergeeniksi. Nämä allergeenit kulkevat paikasta toiseen, lemmikin lisäksi, esimerkiksi lemmikinomistajan vaatteiden tai hiusten mukana. (Allergia-, iho- ja astmaliitto ry, 2019, s. 3.) Eläimille allergisilla henkilöillä voi olla erilaisia ja eriasteisia oireita. Toisilla eläinten läheisyydessä ilmenee vain allergista nuhaa, kun taas toisille voi tulla vaikeita astmakohtauksia. Eläinallergiaa esiintyy noin 15 % suomalaisista. (Allergia-, iho- ja astmaliitto ry, 2022b.) Eläinallergiaa voidaan hoitaa siedätyshoidolla, allergialääkkeillä ja välttämällä kontaktia eläinten kanssa (Allergia-, iho- ja astmaliitto ry, 2019, s. 14–15).

Allergisten henkilöiden takia lemmikkiystävällisten hotellien täytyy pitää huoli, että heillä on myös huoneita, joissa ei ole majoitettu lemmikkien kanssa. Tästä syystä lemmikit pyritään sijoittamaan vain tiettyihin huoneisiin ja kerroksiin. Lemmikkihuoneet myös siivotaan erillisillä välineillä, etteivät lemmikkien allergeenit siirry huoneesta toiseen siivousvälineiden kautta. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Yhtenä merkinä hotellin allergiaystävällisyydestä on allergiatunnus. Allergiatunnuksen omaavan yrityksen tai tuotteen tulee täyttää tietyt allergiakriteerit. Valitessaan allergiatunnuksen saaneen hotellin, asiakas tietää valitsevansa palvelun, joka ei aiheuta allergiaoireita. Allergiatunnus auttaa yritystä toimimaan vastuullisesti ja huomioimaan asiakkaidensa allergiat. (Allergia-, iho- ja astmaliitto ry, n.d.)

Hotelleissa lemmikkejä koskeviin allergiakriteereihin kuuluu, että lemmikkihuoneiden tulee sijaita yhtenäisellä alueella, yhdessä kerroksessa ja niiden siivouksessa tulee käyttää erillisiä siivousvälineitä. Ilmanvaihdon tulee läpäistä tulo- ja poistoilmavirtojen ohjeavot ja lämpötilan tulee olla säädettävissä talvella ja kesällä. Sisustusmateriaalien tulee olla helposti puhdistettavia, siileäpintaisia sekä vesipesun kestäviä ja ne tulee pestä tarpeen mukaan. Vuodevaatteiden tulee olla hyväkuntoisia ja ne tulee voida pestä 60 asteen vesipesussa. (Allergia-, iho- ja astmaliitto ry, 2022a.)

Allergioiden lisäksi asiakkaat voivat pelätä eläimiä. Esimerkiksi koirapelolla tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen pelkää koiraan syystä tai toisesta. Yleensä koirapelko johtuu lapsuudessa koetusta säikähtämisen tunteesta tilanteesta, johon liittyy koira. Ihminen voi pelätä koiran lisäksi samalla tavalla myös muita eläimiä. (Niiniah, 2022.) Vaakunassa eläinpelkoa pyritään lieventämään muun muassa sillä, että liikkuesssa yleisissä tiloissa lemmikin kanssa, lemmikin pitää olla joko hihnassa tai kantokopassa. Myös se, että lemmikit majoittuvat omalla alueellaan voi vähentää muiden majoittujien kokemaa eläinpelkoa. (Pörrin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Allergioiden ja eläinpelkojen lisäksi myös itse lemmikki tuo omia haasteitaan matkustettaessa sen kanssa. Matkan aikana täytyy huolehtia siitä, että lemmikillä on tilaa liikkua sekä tarpeeksi vettä saatavilla. Pitkillä matkoilla tulee pitää taukoja riittävän usein. Matkalle lähtiessä tulee varmistaa, että lemmikille on mukana riittävästi ruokaa ja kaikki tarvittavat varusteet. Tulee myös varautua hätätilanteisiin ja ottaa lemmikin ensiapupakkaus mukaan. (Firstvet, 2021.) Lemmikit voivat stressaantua helposti uusien ihmisten ja väkijoukkojen keskellä, joten on hyvä ottaa kotoa lemmikille mukaan esimerkiksi sen peitto tai lelu, koska niissä on tuttuja hajuja (Centers for Disease Control and Prevention, 2022).

4 PALVELUPOLKU HOTELLISSA

Palvelumuotoilu ja sen kehittäminen ovat merkittäviä tekijöitä asiakassuhteen muodostamisessa ja ylläpitämisessä (Bergström & Leppänen, 2021, luku 4.1, kohta Asiakaspalvelu). Palvelun alusta loppuun huolellisesti suunnitteleminen, huomioiden myös kaikki vuorovaikutustilanteet, lisää asiakastyytyväisyyttä (Klaar, 2014, s. 16). Asiakkaan palvelupolun ymmärtäminen voi siis parhaimmillaan lisätä asiakastyytyväisyyttä, ylläpitää jo luotuja asiakassuhteita sekä tuoda yritykseen lisää asiakkaita.

4.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelun kehittämistä asiakkaan näkökulmasta, jotta asiakas olisi palveluun ja palveluprosessiin mahdollisimman tyytyväinen (Stickdorn ym., 2018, luku 3, kohta Journey Maps). Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda positiivinen asiakaskokemus jokaisessa tilanteessa, jossa asiakas ja yritys ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Jos asiakas on tyytyväinen saamaansa tuotteeseen tai palveluun, hän on halukas myös maksamaan siitä, tulemaan uudelleen sekä suosittelemaan tuotetta tai palvelua läheisilleen. (Klaar, 2014, s. 15–27.)

Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat silti monet eri asiat. Vaikka asiakkaita kiinnostaa se, mitä palvelua tai tuotetta jokin yritys tarjoaa, asiakkaita kiinnostaa enemmän ydintuotteen tai -palvelun ympärillä olevat tilanteet ja kokemukset. Näitä tilanteita ja kokemuksia ovat muun muassa käyttäytyminen ja tavat, asiantuntijuus, prosessit sekä työkalut. Nämä kaikki vaikuttavat joko positiivisesti tai negatiivisesti asiakkaan osto- tai käyttäjäkokemukseen. (Stickdorn ym., 2018, luku 1, kohta What do customers want?.)

Tulee myös muistaa, että asiakkaat eivät osta vain tuotetta tai palvelua vaan niiden lisäksi niiden mukana tulevia hyötyjä. Näistä tuotteista, palveluista ja hyödyistä koostuvat tarjoomat ovat niitä asioita, jotka tuottavat asiakkaalle

arvoa. Arvo syntyy asiakkaiden arvontuotantoprosesseissa silloin, kun asiakas hyödyntää ostamaansa ratkaisua tai pakettia. (Grönroos, 2020, luku 1, Asiakkaan näkökulma.) Eri ihmiset arvostavat eri asioita. Tästä syystä yritysten tulee tuntee kohderyhmänsä ja toimia siten, että heidän tuotteensa tai palvelunsa tuottaisivat heidän asiakkailleen mahdollisimman paljon arvoa. Ostajalla voi olla esimerkiksi kiire tuotteen hankinnan suhteen ja siksi hän arvostaa nopeutta ja helppoutta tuotteen hankinnassa, eikä niinkään kiinnitä huomiota esimerkiksi tuotteen hintaan. (Bergström & Leppänen, 2021, luku 1.3, kohta Arvon tuottaminen.)

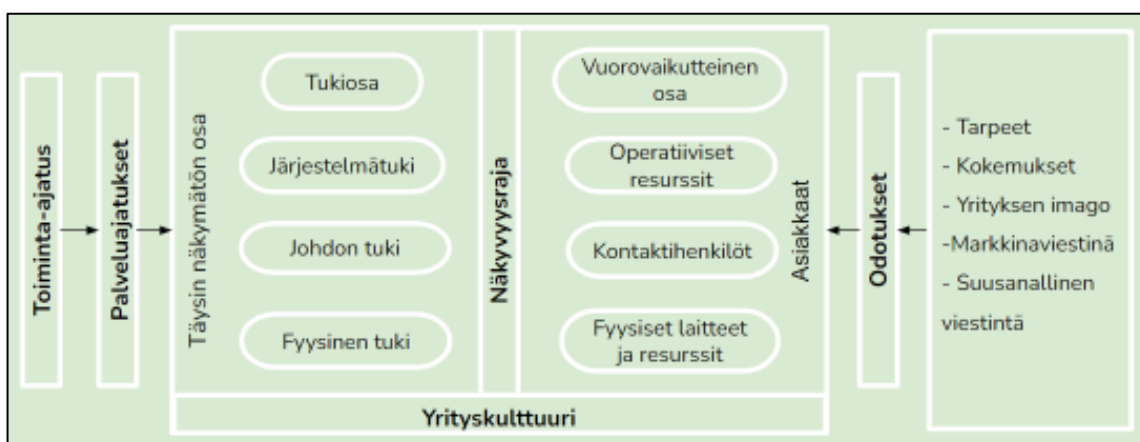
4.2 Palvelupolku

Palvelupolku eli palveluprosessi on palvelumuotoilun apuna käytettävä työkalu. Palvelupolku on kuvaus asiakkaan toiminnan eri vaiheista ja hänen kokemistaan palvelutuokioista ennen varsinaista palvelutilannetta, sen aikana ja sen jälkeen. (Stickdorn ym., 2018, luku 3, kohta Journey Maps.) Palvelupolku on erilainen riippuen palvelusta tai tuotteesta. Yleisesti palvelupolku alkaa aina ennen, kun esimerkiksi henkilö saapuu ostamaan jotain tuotetta tai käyttämään jotain palvelua, ja loppuu vasta, kun tuote on hävitetty tai palvelu on käytetty. (Klaar, 2014, s. 32.)

Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja palvelun kontaktipisteistä. Palvelutuokioita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. (Stickdorn ym., 2018, luku 3, kohta Journey Maps.) Esipalvelu tapahtuu ennen varsinaista palvelutilannetta, kuten asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi hotellihuoneen varaaminen Internetistä tai tarpeen muodostuminen jollekin tuotteelle. Ydinpalvelu tapahtuu varsinaisen palvelutilanteen aikana, kuten asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi majoittuminen hotellissa tai jonkin tuotteen ostaminen ja käyttäminen. Jälkipalvelu tapahtuu varsinaisen palvelutilanteen jälkeen eli asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi palautteen antaminen. (Tuulaniemi, 2011, s. 79–82.)

Palvelun kontaktipisteillä tarkoitetaan esimerkiksi ihmisiä, ympäristöä, esineitä sekä toimintatapoja. Ihmisillä tarkoitetaan esimerkiksi asiakaspalvelijaa, ja ympäristöllä tilaa, jossa palvelu toteutuu. Esineet ovat niitä asioita, jotka liittyvät palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen, kun taas toimintatavoilla tarkoitetaan henkilökunnan kanssa sovittuja ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja. (Tuulaniemi, 2011, s. 79–82.) Kontaktipisteiden ymmärtäminen ja hahmottaminen on kaikista tärkeintä asiakkaiden kokemusten ymmärtämisessä (Klaar, 2014, s. 59).

Palvelupolun kehittämisessä voidaan käyttää apuna esimerkiksi palvelujärjestelmämallia (kuvio 1). Palvelujärjestelmämallin avulla voidaan analysoida ja kehittää palvelupolkua, sillä se kuvaa eri laatua tuottavia resursseja palvelupolussa. Mallissa on toisella puolella asiakas ja toisella puolella yritys. Näkyvyysraja erottaa asiakkaalle näkyvät palvelun osat asiakkaalle näkymättömistä palvelun osista. Asiakkaalle näkyviä osia ovat hänen odotuksensa, aikaisemmat kokemukset, yrityksen imago sekä viestintä, kun taas asiakkaalle näkymättömiä osia ovat toiminta-ajatus, normit, arvot sekä kulttuuri. (Grönroos, 2020, luku 13, kohta Palvelujärjestelmämalli.)



Kuvio 1. Palvelujärjestelmämalli (mukaillen Grönroos, 2020, luku 13, kohta Palvelujärjestelmämalli)

Palvelupolun vuorovaikuttava osa eli näkyvä osa, jolloin ollaan yhteydessä asiakkaisiin, koostuu asiakkaista sekä muista laatua tuottavista resursseista.

Näitä ovat palvelupolussa mukana olevat asiakaspalvelijat, järjestelmät ja rutiinit sekä fyysiset resurssit ja laitteet eli kontaktipisteet. Asiakaspalvelija on kontaktihenkilö, sillä hän on vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelija pystyy selvittämään asiakkaiden tarpeet ja reagoimaan nopeasti, jos esimerkiksi palvelu ei suju toivotulla tavalla. Järjestelmillä tarkoitetaan kaikkia yrityksen operatiivisia ja hallinnollisia järjestelmiä ja rutiineilla tarkoitetaan työ-rutiineja. Järjestelmät ja rutiinit vaikuttavat suoraan asiakkaiden kokemaan laatuun. Fyysisillä resursseilla ja laitteilla tarkoitetaan kaikkia palvelujärjestelmässä käytettäviä resursseja, kuten tietokoneita, lomakkeita ja eri työkaluja. (Grönroos, 2020, luku 13, kohta Vuorovaikutteinen osa.)

Palveluympäristöllä tarkoitetaan yrityksen sisäistä ja ulkoista ympäristöä sekä palveluympäristön tunnusmerkkejä. Sisäiseen palveluympäristöön kuuluvat esimerkiksi sisustus, opasteet, valaistus, henkilöstön työasut, ilmanlaatu ja lämpötila. Ulkoiseen palveluympäristöön kuuluvat esimerkiksi rakennukset, pysäköintitilat ja opasteet. Palveluympäristö tulee suunnitella asiakkaiden tarpeisiin sopivaksi, eli tulee huomioida esimerkiksi liikuntarajoitteisten, vanhus-ten, lapsiperheiden tai lemmikkien tarpeet. Palveluympäristön suunnittelussa on tärkeää huomioida myös asiakkaan tunteet. Hyvässä palveluympäristössä on virikkeitä kaikille aisteille ja erilaisille asiakkaille. Palveluympäristö voi vaikuttaa joko negatiivisesti tai positiivisesti asiakkaan kokemukseen, sillä esimerkiksi siisteys voi olla etenkin uudelle asiakkaalle kynnyskysymys tuotteen tai palvelun ostamisessa. (Bergström & Leppänen, 2021, luku 4.1, kohta Asiakaspalvelu.)

Oleellisinta palvelupolun tekemisessä on luoda palvelupolku asiakkaan näkökulmasta (Stickdorn ym., 2018, luku 3, kohta Journey Maps). Asiakkaan tulee olla palvelupolun suunnittelussa keskiössä, sillä asiakas on aina lopulta se, joka maksaa palvelusta tai tuotteesta (Klaar, 2014, s. 75).

4.3 Palvelupolku hotellissa

Hotellin palvelupolku keskittyy lähinnä vastaanoton toimintojen ympärille. Vastaanoton työvaiheet ja siten palvelupolku voivat vaihdella eri hotelleiden mukaan. Palvelupolku koostuu yleensä varauksen vastaanottamisesta ja hoitamisesta, esivalmisteluista ennen asiakkaan saapumista, asiakkaan saapumisesta ja sisäänkirjautumisesta, asiakkaan oleskelusta hotellissa sekä uloskirjautumisesta. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 126.)

Palvelupolun ensimmäinen vaihe on se, kun asiakas varaa hotellihuoneen joko sähköpostitse, puhelimitse, matkatoimiston, OTA-kanavan kautta, hotellin verkkosivuilta tai kasvotusten paikan päällä (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 126). OTA-kanavalla eli Online Travel Agencylla tarkoitetaan verkossa toimivaa matkatoimistoa (Visit Finland, n.d., s. 57). Varauksen perustiedot kirjataan hotellijärjestelmään. Varauksista tarkastetaan myös mahdolliset toiveet huoneiden suhteen, joiden perusteella huoneet blokataan valmiiksi. Blokkaamisella tarkoitetaan huoneen määräämistä ennakoon eli esimerkiksi, jos asiakas toivoo allergiahuonetta, vastaanottovirkailijan tehtävä on valita allergiahuone kyseiselle asiakkaalle, tai jos asiakas liikkuu esimerkiksi rollaattorin tai pyörätuolin kanssa, hänelle voidaan blokata esimerkiksi esteetön huone tai huone läheltä hissiä. Huoneiden blokkaukset voi olla osa palvelupolun ensimmäistä tai toista vaihetta. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 126–128.)

Toinen palvelupolun vaihe on asiakkaan saapumiseen valmistautuminen. Asiakkaan saapumiseen valmistaudutaan tarkastamalla huonetilanne eli montako hotellihuonetta on vapaana, myytävänä, siivottuna ja likaisena. Vastaanottovirkailijoiden tulee tarkastaa myös lähtevien asiakkaiden huoneet ja olla tarvittaessa yhteydessä kerroshoitoon. Kerroshoito siivoaa hotellihuoneen ennen asiakkaan saapumista. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 128.)

Kolmas vaihe palvelupolussa on asiakkaan saapuminen hotelliin. Vastaanottovirkailijan tulee puhua ja toimia ystävällisesti, rauhallisesti ja kohteliaasti, jotta asiakkaalle syntyy luottamus hotellin toimintaan. Vastaanottovirkailijan

tulee myös olla asiallisesti ja siististi pukeutunut. Asiakas tulee huomioida heti hänen saapuessaan hotelliin, vaikka häntä ei ehdittäisikään palvella välittömästi. Asiakkaalta tiedustellaan ensimmäisenä hänen nimeään, jonka perusteella varaus voidaan etsiä hotellijärjestelmästä. Varauksen löydyttyä asiakas täyttää majoituskortin, minkä aikana kysytään asiakkaalta oleskelun kesto, huonetyyppi ja -määrä, mahdollinen yritys, josta asiakas tulee sekä maksutapa. Asiakkaalta tiedustellaan mahdollisia toiveita hotellihuoneen suhteen, esimerkiksi sijaitseeko huone kadun- vai pihanpuolella. Kun huone on saatu valittua, asiakas kirjataan sisään ja hänelle tehdään huoneeseen avainkortti tai -kortit. Sisäänkirjautumisen viimeisenä vaiheena asiakkaalle toivotetaan esimerkiksi mukavaa majoitusta hotellissa, hänelle annetaan avainkortti tai -kortit ja hänelle neuvotaan, mistä hotellihuone löytyy, missä sijaitsevat esimerkiksi aamiainen ja saunatilat ja mitä ravintolapalveluita hotellilta tai sen läheisyydestä löytyy. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 130–131.)

Palvelupolun neljäs vaihe perustuu asiakkaan oleskeluun hotellissa. Oleskelun aikana asiakas käyttää mahdollisesti hotellista tai kaupungista löytyviä palveluja. Hotellin palveluja voivat olla esimerkiksi kylpylätilat, kuntosali, saunat, leikkiätilat, ravintolat, baarit ja aamiainen. Asiakkaat voivat oleskelunsa aikana tulla kysymään vastaanotosta tietoa esimerkiksi hotellin tai kaupungin palveluihin, mahdollisiin tapahtumiin, hotellin tilojen tai ovien aukioloihin tai reittiohjeisiin liittyen. Tästä syystä on tärkeää, että vastaanoton henkilökunta tuntee hotellin lisäksi paikkakunnan palveluita ja nähtävyyksiä ja on ajan tasalla tapahtumissa. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 131–132.)

Palvelupolun viimeinen eli viides vaihe on asiakkaan uloskirjautuminen. Uloskirjautumisvaiheessa asiakkaalta kysytään maksutapa ja tiedustellaan mahdollisesta minibaarikulutuksesta. Laskutustapa riippuu muun muassa siitä, onko asiakas vapaa-ajan- vai liikematkalla, sillä jos asiakas on liikematkalla yritys todennäköisesti maksaa majoituksen ja aamiaisen ja asiakas maksaa itse muut maksut. Samalla asiakkaalta tiedustellaan, kuinka hän viihtyi hotellissa ja onko hänellä mahdollisesti tarvetta uudelle varaukselle.

Uloskirjautumisen lopuksi asiakas hyvästellään ajankohtaan sopivalla tavalla ja toivotetaan tervetulleeksi uudelleen. Majoittumisen jälkeen hotelli yleensä lähettää asiakkaalle sähköpostiviestin, jossa asiakkaan on mahdollista antaa palautetta majoituksesta. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 134.)

Hotellin palveluympäristö jaetaan sisäiseen palveluympäristöön ja fyysisiin toimitiloihin. Sisäisellä palveluympäristöllä tarkoitetaan hotellin henkilökuntaa sekä hotellin henkilökunnan ammattitaitoa. Sisäisen palveluympäristön tärkein ominaisuus on palveluvarmuus, joka koostuu teknisestä osaamisesta, kohteliaisuudesta, uskottavuudesta sekä turvallisuudesta. Teknisellä osaamisella tarkoitetaan työntekijän ammattitaitoa ja pätevyyttä. Hotellin henkilökunnan kohteliaisuuteen vaikuttaa myös esimerkiksi henkilökunnan ulkoinen olemus, kuten siisteys, pukeutuminen ja ystävällinen puhe. Uskottavuuteen vaikuttaa yrityksen imago eli millaisia mielikuvia asiakkailla on hotellista ja sen palveluista. Turvallisuutta lisäävät muun muassa toimintaohjeet mahdollisiin hätä- ja onnettomuustilanteisiin sekä vartiointipalvelu. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 83–84.)

Myös fyysiset toimitilat vaikuttavat koettuun palveluun ja viihtyvyyteen. Tärkeimpiä fyysisiä toimitiloja hotellissa ovat muun muassa aula-, vastaanotto-, kokous-, ravintola-, huolto-, housekeeping-, keittiö- ja varastotilat sekä myyntipalvelu ja baarit. Vastaanotto on hotellin keskeisin toimipaikka, joka sijaitsee aina pääsisääkäynnin ja aulan yhteydessä. Vastaanotto luo asiakkaalle ensivaikutelman hotellin tasosta ja laadusta. (Rautiainen & Siiskonen, 2015, s. 83–84.)

4.4 Lemmikin kanssa majoittuvan asiakkaan palvelupolku Vaakunassa

Ensimmäinen palvelupolun vaihe Vaakunassa on, kun asiakas tekee varauksen hotelliin. Vaakunaan voi tehdä varauksen muun muassa puhelimitse, sähköpostitse, matkatoimiston kautta, hotellin verkkosivujen kautta tai paikan päällä hotellissa. Kun asiakas varaa Vaakunasta hotellihuoneen, hän saa

sähköpostiinsa varausvahvistuksen, jossa on muun muassa tarvittavat tiedot varauksesta ja hotellista. Varausvaiheessa saa lisättyä myös tiedon lemmikistä. Jos lemmikin lisääminen ei onnistu, hotelliin tulee soittaa ja ilmoittaa saapuvansa lemmikin kanssa. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Toinen vaihe Vaakunan palvelupolussa on asiakkaiden saapumiseen valmistautuminen. Asiakkaiden saapumiseen valmistaudutaan blokkamalla huoneet. Kun Vaakunaan tulee varaus, jossa on tieto, että majoitutaan lemmikin kanssa, huone blokataan valmiiksi, jotta pysytään perässä siinä, montako lemmikkihuonetta on jäljellä myytäväksi. Kun lemmikkihuone on blokattu, kerroshoitajat tietävät varustella ja siivota huoneen lemmikille sopivaksi ja mahdollisten toiveiden mukaan. Asiakas on voinut toivoa lemmikille esimerkiksi ruoka- ja juoma-astioita valmiiksi huoneeseen, jolloin kerroshoitajien tehtävä on viedä ne sinne. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

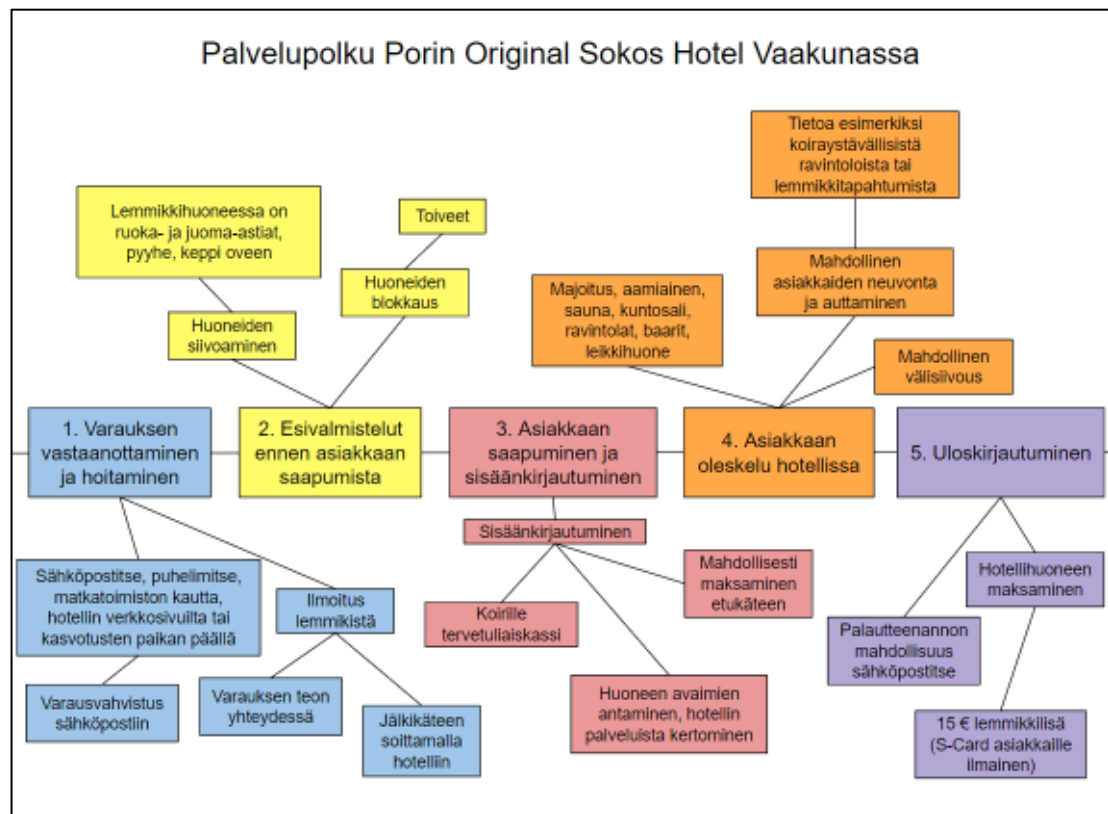
Kolmas vaihe palvelupolussa on asiakkaan saapuminen ja sisäänkirjautuminen, joka toteutuu myös Vaakunassa. Asiakas huomioidaan heti ja toivotetaan tervetulleeksi. Häneltä tiedustellaan varausta nimellä ja edetään, kuten yleensäkin sisäänkirjautumistilanteessa. Sisäänkirjautumisen yhteydessä koiran kanssa majoittuvalle asiakkaalle annetaan tervetuliaiskassi, jossa on koiralle puruluita, pihvitikkuja, kakkapusseja ja tervetuliaiskortti, joka sisältää muun muassa tietoa hotellin lähialueen koirapuistoista sekä eläinlääkäripalveluista. Kassista löytyy myös Lemmikki huoneessa -kyltti, jonka voi halutessaan ripustaa hotellihuoneen oveen. Kyltti on merkinä niin muille majoittujille, kuin myös kerroshoitajille, jotta he tietävät, että huoneessa on lemmikki. Hotellihuoneen voi halutessaan maksaa jo sisäänkirjautumisen yhteydessä. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Neljäntenä palvelupolun vaiheena Vaakunassa on asiakkaan oleskelu hotellissa. Vaakunassa ei ole aktiviteetteja lemmikeille, mutta hotellin läheisyydessä on hyviä lenkkeilyreittejä. Vastaanotosta kysymällä selviää nopeasti,

onko kaupungissa esimerkiksi jokin lemmikitapahtuma tai missä sijaitsee jokin lemmikkiystävällinen ravintola. Vastaanotosta voi tiedustella myös muita mieltä askarruttavia asioita, kuten esimerkiksi miten hotellin ovet ovat auki ja missä lemmikin kanssa saa liikkua ja missä ei. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Viimeisenä vaiheena Vaakunan palvelupolussa on uloskirjautuminen. Yleensä uloskirjautumisvaiheessa asiakas maksaa huoneensa ja mahdolliset muut lisämaksut, kuten esimerkiksi minibaarin tuotteiden käyttämisen. Lemmikistä veloitetaan 15 € per yö per lemmikki. Lemmikkilisä koostuu muun muassa tehostetusta siivouksesta. Liikematkustajien, joilla on S-Card, lemmikki kulkee mukana veloitusetta. Vaakunassa tiedustellaan uloskirjautumisen yhteydessä, kuinka asiakas viihtyi hotellissa ja olisiko jossain ollut parantamisen varaa. Asiakkaalle sanotaan lopuksi mukavaa päivänjatkoa ja toivotetaan tervetulleeksi uudelleen. Majoittumisen jälkeen, asiakas voi antaa palautetta sähköpostiin tulevan viestin kautta. (Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto, 2023.)

Alla on kuvaus Vaakunan tämänhetkisestä palvelupolusta, kun sinne saapuu asiakas, joka majoittuu lemmikin kanssa (kuvio 2). Kuviossa on eriteltynä palvelupolun eri kohdat selkeämmin omilla väreillään. Ensimmäinen vaihe palvelupolussa on näkyvissä sinisellä värillä ja se on merkitty numerolla yksi, toinen vaihe on keltaisella värillä ja numerolla kaksi, kolmas vaihe on punaisella värillä ja numerolla kolme, neljäs vaihe on oranssilla värillä ja numerolla neljä ja viides vaihe on violetilla värillä ja numerolla viisi.



Kuvio 2. Lemmikin kanssa Vaakunassa majoittuvan asiakkaan palvelupolku.

Tämän kuvion avulla pyrin selkeyttämään palvelupolkua ja havainnollistamaan, mitkä tehtävät kuuluvat mihinkin palvelupolun vaiheeseen. Haastatteluiden ja kyselyn vastausten jälkeen lähdin kehittämään tätä palvelupolkua.

5 AINEISTONKERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja käytin siinä sekä laadullista että määrällistä aineistonkeruumenetelmää. Analysoin aineistoista saadut vastaukset pääosin laadullisen sisällönanalyysin avulla, sillä kehittämistyölleni oleellisinta oli keskittyä vastaajien mielipiteisiin asioista eikä niinkään heidän taustatietoihinsa. Laadullisena aineistonkeruumenetelmänä käytin strukturoitua sähköpostihaastattelua lemmikkiyhdistykselle ja -liitoille. Toteutin liittojen ja yhdistyksen haastattelut maaliskuussa 2023. Määrällisenä aineistonkeruutapana

käytin paperilomakekyselyä lemmikin kanssa Vaakunaan majoittuville asiakkaille. Teetin kyselyn maaliskuussa 2023.

5.1 Haastattelu

Haastattelu on yksi yleisimmistä tiedonkeruumenetelmistä ja sen avulla pyritään selvittämään, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii siten kuin toimii. Haastattelulle on erilaisia menetelmiä, jotka valitaan sen perusteella, millaista tietoa haastatteluiden avulla halutaan saada. Eri haastattelumenetelmiä ovat esimerkiksi teema- ja ryhmähaastattelu. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiiri on etukäteen valittu, mutta haastattelukysymyksiä ei ole ennalta suunniteltu tarkasti. Teemahaastattelu sopii tilanteisiin, joissa halutaan syvällisesti selvittää esimerkiksi ihmisten todellisia ajatuksia jostakin aiheesta. Ryhmähaastatteluissa osallistujia on monta, yleensä noin 6–12 henkilöä. Ryhmähaastattelun etu on se, että sillä saadaan nopeasti tietoa useilta henkilöiltä samanaikaisesti ja asioihin pystytään syventymään paremmin. (Ojasalo ym., 2014, s. 41–42, 106–107.)

Haastattelu voi olla strukturoitu tai puolistrukturoitu. Strukturoidulla haastattelulla eli lomakehaastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa haastattelun apuna käytetään lomaketta. Lomakkeen kysymykset, esittämisjärjestys sekä väitteiden muoto on ennalta määrätty. Sen sijaan puolistrukturoitu haastattelu on haastattelun muoto, jossa haastattelijä yrittää selvittää haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä ja tunteita siten, kuin ne tulevat haastattelussa luonnollisesti ilmi. Puolistrukturoitua haastattelua voidaan kutsua myös avoimeksi haastatteluksi, teemahaastatteluksi tai syvähaastatteluksi. Haastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. (Ojasalo ym., 2014, s. 106.)

Opinnäytetyössä haastateltiin kahta lemmikkiliittoa ja yhtä lemmikkiyhdistystä. Valitsin aineistonkeruumenetelmiksi strukturoidut sähköpostihaastattelut, koska halusin haastateltavilta vastauksia tiettyihin asioihin. Haastattelin Suomen Kissaliittoa, Suomen Palveluskoiraliittoa sekä Huittisten seudun

koirayhdistystä. Päätin haastatella eri lemmikkiliittoja ja -yhdistystä, jotta saisin enemmän mielipiteitä ja kehittämisideoita lemmikkiystävällisten hotellien toimintatapoihin. Olin liittoihin ja yhdistykseen ensimmäisen kerran yhteydessä puhelimitse maanantaina 27.03.2023, minkä avulla sain aiheesta parhaiten tietävien henkilöiden yhteystiedot. Olin yhteydessä myös Kennelliittoon, mutta sieltä ei ehditty vastaamaan kysymyksiini määrittämäni ajan puitteissa.

Haastattelut olivat strukturoituja sähköpostihaastatteluja, joissa oli molemmissa kuusi haastattelukysymystä, ja joihin sain kaikkiin kattavia vastauksia. Lähetin haastattelukysymykset sähköpostitse liittojen viestintävastaaville ja yhdistyksen puheenjohtajalle maanantaina 27.03.2023. Suomen Palveluskoiraliitto jakoi kysymykset vielä heidän hallitukselleen, toimikunnilleen sekä työryhmilleen ja toimistolleen. Sain vastauksia yhteensä viisi. Haastatteluiden aiheena oli lemmikin kanssa hotellissa majoittuminen ja kokemukset siitä. Halusin myös kysyä lemmikkiliittojen ja -yhdistyksen mielipiteitä siitä, mikä voisi olla syynä sille, etteivät lemmikinomistajat halua majoittua hotelleissa ja millaiseksi he kokevat lemmikkilisän. Käytin haastatteluista saamiani vastauksia apuna Vaakunan palvelupolun kehittämisessä. Sähköpostihaastattelukysymykset löytyvät liitteistä (LIITE 1).

5.2 Kysely

Kysely on tehokas aineistonkeruumenetelmä, sillä sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa suurelta määrältä ihmisiä voidaan kysyä monia asioita. Kysely voidaan tehdä sähköisellä tai paperisella lomakkeella, jolloin haastateltava täyttää lomakkeen. Toinen vaihtoehto on tehdä kysely puhelimitse, jolloin haastattelija täyttää lomakkeen. Kyselyn kysymysten tulee olla yksiselitteisiä ja helposti vastattavissa olevia. Kyselyn avulla voidaan esimerkiksi selvittää tutkittavan aiheen paikkansapitävyyttä. Edellytys kyselyn tekemiselle on tutkittavan aiheen ennalta tunteminen, sillä kyselyssä vaadittavia kysymyksiä on muuten vaikea tehdä. (Ojasalo ym., 2014, s. 40.)

Kysely on oiva tapa mitata esimerkiksi asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä, sillä se voidaan toteuttaa heti esimerkiksi palvelutilanteen tai tuotteen ostamisen jälkeen. Kyselyjä kannattaa toistaa, jotta voidaan seurata tutkittavan asian kehitystä pidemmällä aikavälillä. (Huttunen, 2020.) Kyselyn tulokset ilmaistaan yleensä jakaumina tai tunnuslukuina (Ojasalo ym., 2014, s. 40).

Kyselyn avulla tutustuin lemmikin kanssa Vaakunassa majoittuneiden asiakkaiden kehitysehdotuksiin ja odotuksiin lemmikkiystävällisestä hotellista ja sen toimintatavoista. Valitsin aineistonkeruutavaksi kyselyn, koska koin, että sillä on helpointa saada vastauksia suurelta asiakasmäärältä kerralla. Testasin kyselyäni etukäteen lähettämällä sen 10 henkilön koeryhmälle. Koeryhmä koostui läheisistäni, joista osa majoittuu usein tai on joskus majoittunut lemmikin kanssa hotellissa. Sain heiltä hyviä vastauksia melko nopeasti, ja pystyin arvioimaan, miten kysely menestyisi hotellilla ja millaisia vastauksia mahdollisesti saisin. Sain heiltä myös muutamia kommentteja esimerkiksi kyselyni kirjoitusvirheistä tai sanajärjestyksen sekavuudesta, jolloin sain muokattua kyselyäni vieläkin paremmaksi ja selkeämmäksi.

Teetin kyselyn paperilomakkeena maaliskuussa 2023. Vein 100 kappaletta kyselylomakkeita Vaakunan vastaanottoon keskiviikkona 01.03.2023 ja niitä alettiin jakamaan maanantaina 06.03.2023. Kyselylomake annettiin jokaiselle lemmikin kanssa majoittuvalle asiakkaalle sisäänkirjautumisen yhteydessä. Lemmikin kanssa majoittuneet asiakkaat saivat vastata kyselyyn omissa huoneissaan, joista kerroshoitajat keräsivät lomakkeet ja toivat ne vastaanottoon. Yhdessä kyselylomakkeessa oli kolme sivua, joista kaksi sivua oli kaksipuolisia ja yksi sivu yksipuolinen. Hain täytettyjä kyselylomakkeita joka viikon alussa, jotta pääsin mahdollisimman nopeasti analysoimaan alustavia tuloksia. Lomakkeiden jakaminen lopetettiin perjantaina 31.03.2023 ja hain viimeiset lomakkeet sunnuntaina 02.04.2023. Hain samalla myös jäljelle jääneet tyhjät lomakkeet.

Kysely toteutettiin kokonaisotannalla, koska siihen pystyivät vastaamaan kaikki hotellin asiakkaat, jotka majoittuivat Vaakunassa lemmikkinsä kanssa. Kyselyssä kysyttiin taustatiedoista ikä ja sukupuoli. Niiden lisäksi kyselyssä kysyttiin muun muassa, onko asiakkaalla S-Cardia, minkä lemmikin kanssa asiakas majoittui, kuinka usein asiakas on majoittunut hotellissa lemmikin kanssa, onko asiakas majoittunut aikaisemmin Vaakunassa, mitä mieltä asiakas on lemmikkilisästä ja millainen kokemus vierailusta jäi asiakkaalle. Kyselyssä oli myös mahdollista osallistua S-ryhmän majoituslahjakortin arvontaan. Arvontaan pystyi osallistumaan jättämällä sähköpostiosoitteen kyselyn lopussa. Suoritin arvonnin maanantaina 03.04.2023 kotonani ja paikalla oli yksi todistaja. Laitoin Vaakunan hotellipäällikölle voittajan yhteystiedot samana päivänä ja he hoitivat arvonnin voittamisesta ilmoittamisen sekä lahjakortin lähettämisen voittajalle.

Tein kyselypohjan Google Formsilla. Alussa oli lyhyt selostus muun muassa siitä, mikä kyselyn tarkoitus on ja kuka kyselyn on tehnyt. Kyselyssä oli yhteensä 16 kysymystä. Kysymyksistä seitsemän oli yhden vastauksen monivalintakysymyksiä, kaksi oli monen vastauksen monivalintakysymyksiä, kolme oli arviointiasteikkoja ja neljä oli avoimia kysymyksiä. Arviointiasteikoilla piti valita vastaus 1–5, jossa yksi oli erittäin huonosti tai erittäin vaikeaa ja viisi erittäin hyvin tai erittäin helppoa. Viimeisenä oli mahdollista antaa oma sähköpostiosoite, jos halusi osallistua majoituslahjakortin arvontaan. Kyselylomake löytyy liitteistä (LIITE 2).

5.3 Aineiston analysointi

Aineiston analysointimenetelmän valintaan vaikuttaa esimerkiksi se, onko työ määrällinen vai laadullinen (Vuori, n.d.). Opinnäytetyöni on kehittämistyö, jossa perehdyn lemmikin kanssa hotelliin majoittuvan asiakkaan palvelupolkuun yleisesti sekä Vaakunassa, ja tuotan kehitetyn version Vaakunan palvelupolusta löydetyn tiedon, omien ideoiden ja haastatteluista sekä kyselystä saatujen vastausten avulla.

Valitsin haastatteluiden analysointiin laadullisen sisällönanalyysin, sillä haastattelu on laadullinen aineistonkeruumenetelmä. Kyselystä analysoin laadullisen sisällönanalyysin keinoin vapaan sanan osioita. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan aineiston tutkimista keskittyen siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo (Vuori, n.d.). Sisällönanalyysissä pyritään kuvaamaan aineistojen sisältöä sanallisesti ja etsimään aineistojen tekstien merkitykset (Ojasalo ym., 2014, s. 137). Käytin aineiston analysointiin osittain myös realistista tarkastelutapaa, koska analysoitava aineisto oli melko pieni. Realistisessa tarkastelutavassa ollaan kiinnostuneita siitä, mitä aineistossa on ja, mitä siinä kerrotaan tutkittavasta aiheesta (Günther ym., n.d.).

Käytin kaikkien aineistojen analysointiin sisällönanalyysia, koska halusin tutkia kyselyistä ja haastatteluista nimenomaan niitä kohtia, jotka auttoivat kehitysehdotusten luomisessa. Opinnäytetyölleni ei ollut oleellista keskittyä määrällisesti esimerkiksi vastanneiden sukupuoleen tai ikään. Kävin ensin kyselyn vastaukset sekä haastatteluiden vastaukset läpi ja kirjoitin vastauksia auki, minkä jälkeen analysoin vastauksia ja peilasin niitä palvelupolkuun ja sen kehittämiseen.

6 AINEISTOJEN VASTAUKSET SEKÄ ANALYSOINTI

Haastatteluista sekä kyselystä saatujen kehitysehdotusten avulla pystyin luomaan uuden version Vaakunan palvelupolusta. Analysoin haastatteluista ja kyselystä tarkemmin niitä kohtia, jotka vaikuttavat palvelupolkuun ja sen kehittämiseen.

6.1 Haastatteluiden vastaukset

Haastatteluiden ensimmäinen kysymys käsitteli kokemuksia hotellimajoittumisesta lemmikin kanssa sekä lemmikkiystävällisistä hotelleista yleensä. Lemmikkiystävälliset hotellit sekä lemmikin kanssa hotelleissa majoittuminen koettiin pääsääntöisesti hyväksi ja mielekkääksi. Hotellien henkilökunta on huomioinut lemmikit ja asiakkaat hyvin ja vastaanotto on koettu iloiseksi ja ystävälliseksi. Vastaanotossa koiranomistajille annettava tervetuliaiskassi on koettu pääosin kivaksi lisäksi, mutta osalle se on herättänyt kysymyksen siitä, että tähänkö maksettu lemmikkilisä perustuu. Eräs vastaajista kommentoi tervetuliaiskassin tarpeettomuutta myös sillä, että omalla koiralla on ruokarajoitteita, joten koira ei voi syödä kassista löytyviä herkkuja. Osa toivoisi, että myös niin sanottuihin parempiin huoneisiin saisi majoittua lemmikin kanssa, vaikkapa lisämaksusta.

Negatiivisiakin kokemuksia löytyy, sillä joissain hotelleissa lemmikkihuone on sijainnut ylimmässä kerroksessa, aivan käytävän perällä ja uloskäynti on ollut kaukana, jolloin lenkille pääseminen on ollut hidasta ja hankalaa. Eräs vastaajista perusteli asian hankaluutta sillä, että esimerkiksi sisäsiistiksi opettelevan pentukoiran kanssa majoituessa, ulospääsemisen tulisi olla helppoa ja nopeaa. Lemmikkihuoneen sijainnista kommentoitiin myös sitä, että koiran kanssa kulku sisään ja ulos hotellista tulisi olla mahdollisimman rauhallista ja huomaamatonta. Osa piti hyvänä sellaista sisään- ja uloskäyntiä, jossa ei tarvinnut kulkea vastaanoton ohi ja pelätä, että koira esimerkiksi ravistelee itseään muiden ihmisten keskellä. Myös naapurihuoneesta kuuluva koiranhaukunta koettiin negatiiviseksi, sillä se voi kiihdyttää omaakin koiraa haukkumaan.

Toinen kysymys koski lemmikkihuoneen varustelua. Lemmikkihuone on koettu riittäväksi ja huoneessa olleet lisäpalvelut, kuten ruoka- ja juoma-astiat sekä pyyhe, ovat olleet erittäin hyvä lisä. Muita lisäpalveluita huoneessa voisivat olla esimerkiksi peti koiralle, erikokoisia ruoka- ja juoma-astia vaihtoehtoja sekä hyvät ohjeet vierailun ajaksi. Pedistä oltiin kahta mieltä, sillä vaikka se olisikin

kiva lisä, niin peteihin tarttuu herkästi muiden lemmikkien hajuja, mikä voi johdattaa esimerkiksi merkkailuun. Erikokoisia ruoka- ja juoma-astioita toivottiin, koska esimerkiksi suuret koirat eivät pysty pienistä ruoka- ja juoma-astioista syömään ja juomaan. Ohjeista toivottiin löytyvän tietoa muun muassa siitä, missä koiraa voi ulkoiluttaa, onko hotelliin eri sisäänkäyntejä, voiko koiran ottaa terassille mukaan ja miten lemmikin kanssa tulee käyttäytyä yleisissä tiloissa. Ohjeisiin toivottiin myös osiota, joka käsittelisi muiden lemmikkien ja asiakkaiden huomiointia, kuten sitä, että koiran tulee olla kytkettynä ja hallinnassa ja, ettei koiraa tulisi päästää muiden ihmisten lähelle. Yksi vastaajista toivoi, että hotellin alueesta olisi tehty kartta, josta näkisi esimerkiksi sopivia lenkkeilyreittejä. Osa vastaajista pelkäsi lemmikkihuoneissa sitä, että lemmikki voi saada itse hotellihuoneen oven auki.

Kolmannessa kysymyksessä pohdittiin syitä, mikseivät lemmikinomistajat halua majoittua hotelleissa lemmikkiensä kanssa. Yleiseksi syyksi koettiin, että esimerkiksi koira voi stressaantua ja haukkua paljon, jos se joutuu olemaan yksin hotellihuoneessa. Lemmikinomistajat saattavat myös pelätä esimerkiksi allergisten henkilöiden tai muiden henkilöiden, jotka eivät pidä esimerkiksi haukunnasta, kohtaamista. Yksi vastaajista arveli, että hotellissa ei haluta majoittua lemmikin kanssa, koska ei tiedetä, miten esimerkiksi oma koira reagoi kaiken, jos se vaikka puree jotain tai haukkuu muille. Eräs toinen taas totesi, että eniten lemmikkiystävällisissä hotelleissa häiritsevät muut lemmikin kanssa majoittuvat asiakkaat, jotka eivät osaa käyttäytyä lemmikkiensä kanssa ja pitävät esimerkiksi koiriaan vapaina. Myös hotellien sekä lemmikkihuoneiden sijainti sekä se, onko hotellihuoneissa ilmastointia voivat vaikuttaa majoituspäätökseen.

Neljännessä kysymyksessä pohdittiin sen sijaan ratkaisuja siihen, mikä saisi lemmikinomistajat majoittumaan lemmikkiystävälliseen hotelliin. Yksi eniten esille nousseista ehdotuksista oli hotellin tiedottaminen ja markkinointi, mutta sitä ei oltu sen syvällisemmin kommentoitu. Myös lemmikkimatkailijoiden omat päivitykset sosiaalisessa mediassa, ja sitä kautta esimerkiksi eri paikkojen

suositteleminen, koettiin positiiviseksi. Toinen ehdotus, joka myös nousi esille, oli koiraparkki tai 4H-Dogsitter-palvelu, jonne koiran voisi jättää esimerkiksi ruokailun ajaksi. 4H-Dogsitter-palvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa asiakas voi tilata oman paikkakuntansa 4H-yhdistyksen kautta koiralleen hoitajaksi 4H-dogsitterin, joka on 4H-yhdistyksen kouluttama koiranhoitaja (Tampereen 4H-yhdistys, n.d.). Jotkut vastaajista ehdottivat, että koiran kanssa saisi mennä aamiaiselle tai ravintolaan.

Viides kysymys käsitteli eri lisäpalveluita, joita lemmikkiystävällisten hotellien tulisi tarjota lemmikeille ja lemmikinomistajille. Kuten aiemmin todettiin, vastaanotossa annettu tervetuliaiskassi koettiin kivaksi lisäksi. Eräs vastaajista ehdotti, että jollain sisäänkäynnillä voisi olla kurasyöppö eli kura-allas, joka kerää kuraa lemmikkien tassuista. Myös aiemmin mainitut makuualusta tai peti koiralle, tietoa ulkoilutuspaikoista sekä 4H-Dogsitter-palvelu nousivat myös tässä esiin. Yhdessä vastauksessa ehdotettiin myös lämmityspistokkeen mahdollisuutta talvella, jotta koiran voi jättää autoon esimerkiksi ruokailun ajaksi.

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin mielipiteitä lemmikkilisästä. Vastaajat pitivät lemmikkilisää joko sopivana tai liian kalliina. Yksi vastaajista ehdotti, että lemmikkikohtaisuuden sijaan, lemmikkilisä voisi koskea ylipäättään yöpymistä lemmikin kanssa, sillä, jos majoittuu hotellissa esimerkiksi monen koiran kanssa useamman yön ajan, majoittumisesta tulee kallista. Toisessa samankaltaisessa vastauksessa ehdotettiin, että lemmikkilisä pitäisi periä koko majoitusajalta eikä per yö. Eräs vastaajista ehdotti, että jos lemmikin kanssa majoittuminen sujuisi siististi, lemmikkilisää ei perittäisi lainkaan. Jotkut pitivät 20 € niin sanottuna kipurajana ja jotkut taas aivan liian kalliina. Eräs kyselyyn vastanneista oli liikematkustaja, joka kertoi, että hän valitsee yleensä sellaisen hotelliketjun, jossa lemmikki kulkee liikematkustajan kanta-asiakasohjelman ansiosta veloitusetta mukana.

6.2 Haastatteluiden analysointi

Kokemukset lemmikkiystävällisistä hotelleista, niiden palveluista sekä henkilökunnista olivat pääosin hyviä, mutta joitain toiveitakin nousi esiin. Tervetuliaiskassi koettiin kivaksi lisäksi, mutta samalla joko turhaksi tai ei välttämättömäksi, esimerkiksi koiran ruokarajoitteiden takia. Mielestäni Vaakunassa huomioidaan kaikki asiakkaat sekä lemmikit hyvin ja tervetuliaiskassi on hyvä lisä, eikä Vaakunan kannata luopua siitä, vaikka joillain koirilla onkin ruokarajoitteita. Tervetuliaiskassi tekee palvelukokemuksesta yksilöidymmän ja erottaa koiran kanssa majoittuvat asiakkaat tavallisista asiakkaista. Pidän sitä myös kohteliaana ja sopivana tapana toivottaa koiratkin tervetulleiksi. Tällä hetkellä tervetuliaiskassin sisältö on vain koirille tarkoitettu, mutta mielestäni Vaakuna voisi tarjota myös muille lemmikeille jonkinlaisen tervetuliaislahjan, vaikka koirat ovatkin yleisimmin matkalla mukana. Esimerkiksi kissoille ja kaneille on myös olemassa erilaisia herkkuja.

Yksi kehitysehdotuksista oli, että lemmikin kanssa saisi lisämaksusta majoittua myös paremman luokan huoneissa. Vaakunan kohdalla tämä tarkoittaisi lemmikin kanssa majoittuvien asiakkaiden sijoittamista Sviittiin, sillä tämänhetkiset lemmikkihuoneet ovat joko Standard tai Superior -luokan huoneita. Uskoisin, että tätä on hankala toteuttaa hotellin toimivuuden kannalta, sillä hotellin tulee huomioida myös esimerkiksi eläimille allergiset ja niitä pelkäävät asiakkaat, minkä takia lemmikin kanssa majoittuvat asiakkaat sijoitetaan aina omalle alueelleen ja lemmikkihuoneisiin. Vaakunassa on tällä hetkellä vain yksi Sviitti, joka pidetään allergiaystävällisenä ja siten myös lemmikkivapaana.

Eniten negatiivisia kokemuksia lemmikkiystävällisistä hotelleista aiheuttivat lemmikkihuoneiden sijainnit. Kuten todettu, lemmikkihuoneiden tulee sijaita yhtenäisellä alueella, jotta muidenkin asiakkaiden majoittuminen sujuisi onnistuneesti. Lemmikinomistajien mielestä lemmikkihuoneiden tulisi sijaita uloskäyntien lähellä, jotta lenkille on mahdollisimman helppoa ja rauhallista päästä. Toisaalta ainakaan koiria ei kannattaisi sijoittaa vierekkäisiin huoneisiin, sillä ne voivat innostaa toisiaan haukkumaan ja aiheuttaa epämukavaa hälinää.

Vaakunassa lemmikkihuoneet sijaitsevat sekä päärakennuksessa, viidennessä kerroksessa että kadun toisella puolella olevassa rakennuksessa, toisessa ja kolmannessa kerroksessa, joista uloskäynnit ovat joko suoraan Galen-Kallelankadulle tai maanalaisen parkkihallin kautta rakennuksen takapihalle. Hyvä puoli siinä, että lemmikkihuoneet sijaitsevat toisessa rakennuksessa on se, että toiselta puolelta pääsee ulos ilman, että tarvitsee kulkea vastaanoton ohitse. Kesäisin kuitenkin toinen uloskäynneistä tulee suoraan Vaakunaa vastapäätä olevan Winston Pubin terassille. Jos koira ei ole tottunut hälinään ja suuriin ihmisjoukkoihin, terassille päätyminen voi stressata koiraa ja toive rauhallisesta ja huomaamattomasta uloskäynnistä ei toteudu. Vaakunan on melko mahdotonta vaikuttaa uloskäynteihinsä, mutta lemmikkien sijoittamiseen sen sijaan ei ole. Jatkossa Vaakunassa kannattaisi harkita lemmikkien sijoittamista huomaamattomien ja helppojen uloskäyntien lähelle. Jos tämä on hankala toteuttaa, Vaakunan kannattaisi kiinnittää huomiota ainakin siihen, ettei sijoita koiria vierekkäisiin huoneisiin, jos se vain on mahdollista.

Huoneiden sijaintien lisäksi huolta aiheuttava tekijä oli hotellihuoneen ovi ja se, että lemmikki saisi sen itse auki. Vaakunassa tämä on ratkaistu sillä, että vastaanotosta saa halutessaan kepin oveen, joka pitää kahvan paikoillaan, ettei lemmikki saa ovea itse auki. Mielestäni tämä on hyvä lisä, mutta en tiedä ovatko lemmikin kanssa majoittuvat asiakkaat tietoisia tällaisesta lisäpalvelusta. Tätä kannattaisi siis mainostaa lemmikinomistajille esimerkiksi Vaakunan sosiaalisessa mediassa.

Yhtenä toiveena oli peti lemmikille. Tämä nähtiin pääosin hyvänä ehdotuksena, mutta toisaalta huonona, sillä peteihin tarttuu muiden lemmikkien hajuja, mikä voi johtaa esimerkiksi merkkailuun. Jos pedit otettaisiin käyttöön, ne tulisi myös puhdistaa säännöllisesti ja niitäkin tarvitsisi olla erikokoisina, joten mielestäni niiden käyttöönotosta on enemmän haittaa, kuin hyötyä. Pedin lisäksi toivottiin kura-allasta jollekin sisäänkäynnille sekä pistokepaikkaa autolle talvella, jotta koiran voi jättää autoon esimerkiksi ruokailun ajaksi. Lisäisin kura-

altaan Vaakunan pääoville sekä lemmikkihuoneiden läheisimmälle uloskäynnille. Vaakunan parkkihallissa ei ole lämmityspistokepaikkoja, mutta sinne voitaisiin mahdollisesti asentaa muutama paikka, jotta tämä ehdotus toteutuisi. Lämmityspistoke voisi olla kiva lisä myös muiden asiakkaiden mielestä.

Mielestäni toinen hyvä ja toimiva kehitysehdotus olivat erikokoiset ruoka- ja juoma-astiat. Hotellin henkilökunnan on mahdotonta ennustaa, tuleeko lemmikkihuoneeseen majoittumaan esimerkiksi suuri vai pieni koira, mutta ruoka-astioiden tarpeesta voisi kysyä vaikkapa sisäänkirjautumisen yhteydessä. Vaihtoehtoinen ehdotus olisi, että huoneisiin vietäisiin oletuksena esimerkiksi pienet ruoka- ja juoma-astiat, mutta tarvittaessa ne voisi käydä vastaanotossa vaihtamassa suurempiin. Kolmas ehdotus on, että jo varausvaiheessa olisi mahdollista kommentoida toiveista lemmikkihuoneen varustelun suhteen. Tämä voitaisiin toteuttaa niin sanottuna toivelistana, josta saa valita haluamansa lisäpalvelut tai siten, että asiakkaalla on mahdollisuus kirjoittaa ”Lisätietoja” tai muuhun vastaavaan kohtaan omia toiveitaan lisäpalveluista, joita hotelli tarjoaa. Joitain lisäpalveluita voitaisiin tarjota asiakkaalle ilmaiseksi, kuten koiraparkki tai suuremmat ruoka- ja juoma-astiat, ja joistain voitaisiin pyytää pieni lisämaksu, kuten lemmikin peti tai myöhemmin mainittava huoneamiainen.

Yksi erilainen ja monikäyttöinen ehdotus olivat ohjeet lemmikin kanssa hotellissa majoittuvalle. Ohjeista tulisi käydä ilmi muun muassa: missä koiraa voi ulkoiluttaa, onko hotelliin eri sisäänkäyntejä, voiko koiran ottaa terassille mukaan ja miten tulee käyttäytyä yleisissä tiloissa sekä tieto siitä, että lemmikin tulee olla kytkettynä ja hallinnassa tai kantokopassa eikä sitä tulisi päästää muiden ihmisten lähelle. Vaakunan vastaanotossa on tällä hetkellä erilaisia karttoja Porin alueelta, joissa näkyy esimerkiksi eri puistoalueita. Vaakunassa jaettavassa tervetuliaiskassissa on tietoa lähialueen koirapuistoista sekä eläinlääkäripalveluista. Tervetuliaiskassiin tai ohjeisiin voisi lisätä perustietoja hotellissa liikkumisesta, kuten esimerkiksi eri sisäänkäyntien sijainnista ja lemmikeille sallituista alueista sekä mainitun kartan Porin alueesta. Toisaalta näitä

tietoja voi kysyä myös vastaanotosta, josta saa aina varmasti oikean vastauksen.

Lemmikkiliittojen ja -yhdistyksen vastausten perusteella suurin syy sille, etteivät lemmikinomistajat halua majoittua hotelleissa lemmikkiensä kanssa on se, ettei tiedetä, miten esimerkiksi oma koira reagoi kaikkeen, ja koska koira voi stressaantua, jos se joutuu olemaan yksin hotellihuoneessa. Lemmikinomistajat saattavat myös pelätä esimerkiksi allergisten henkilöiden kohtaamista. Myös hotellien ja lemmikkihuoneiden sijainti sekä ilmastoinnin puuttuminen voivat vaikuttaa majoituspäätökseen. Koiriin ja niiden reagointiin on lähes mahdotonta vaikuttaa, mutta hotellihuoneiden sijaintiin ja ilmastointiin sen sijaan ei ole. Vaakuna sijaitsee aivan Porin keskustassa, mutta sen lähetyvillä, noin 90 metrin päässä, on puisto, jonne voi mennä koiran kanssa lenkille. Vaakunassa lemmikkihuoneiden sijainti on melko hyvä, sillä huoneet sijaitsevat omalla alueellaan, josta on melko hyvät uloskäynnit ja lyhyt matka puistoon. Vaakunassa on myös toimiva ilmastointi jokaisessa huoneessa.

Yhtenä toiveena oli, että lemmikin kanssa saisi mennä aamiaiselle, ravintoloihin sekä terasseille, mikä ei yleensä ole sallittua. Tässä pätee varmasti sama, kuin hotellihuoneissakin, eli se, että lemmikit pyritään pitämään omalla alueellaan eläimille allergisten sekä eläimiä pelkäävien henkilöiden takia. Elintarviketiloissa lemmikit eivät välttämättä ole sallittuja myöskään hygieniasyistä. Vaakunassa aamiaiselle meneminen lemmikin kanssa ei ole sallittua, mutta tämä voitaisiin ratkaista esimerkiksi siten, että jokin osa aamiaistilasta olisi lemmikeille sallittu. Vaihtoehtoinen kehitysehdotus olisi, että lemmikin kanssa majoittuva asiakas saisi tilattua huoneaamiaisen. Huoneaamiainen ei voi olla ilmainen, sillä se vaatii erikseen tehdyn aamiaisen, jonka joku aamiaishenkilökunnasta vie huoneeseen. Huoneaamiaisen voisi mahdollisesti antaa esimerkiksi halvemmalla hinnalla lemmikin kanssa majoittuvalle kuin tavalliselle asiakkaalle. Ravintoloilla ja terasseilla on omat käytäntönsä lemmikkien sallimisesta, mihin Vaakuna ei voi vaikuttaa. Kesäisin monet terassit Porissa kuitenkin sallivat lemmikit.

Hotellilla voisi olla käytössään myös koiraparkki tai 4H-Dogsitter-palvelu, jonne koiran voisi jättää. Tämä mahdollistaisi myös lemmikinomistajan pääsyn esimerkiksi aamiaiselle. Vaakunassa koiraparkki voisi olla esimerkiksi hotellin rauhallisella sisäpihalla, joka on tällä hetkellä hotellin henkilökunnan parkkialueena. Jos koiraparkki toteutuisi, siitäkin voisi olla tietoa mainituissa ohjeissa tai tervetuliaiskassin kortissa. 4H-Dogsitter-palvelu olisi mahdollista vain ulkoistettuna palveluna.

Lemmikkilisän hintaa kritisoitiin melko paljon. Lemmikkilisä koostuu tehostetusta siivouksesta ja lisäpalveluista. Kehitysehdotuksia olivat, että lemmikkilisä koskisi koko majoittumisaikaa eikä sitä veloitettaisi per yö. Samaan kategori-
aan menee toinen kehitysehdotus, jossa ehdotettiin, että lemmikkilisä ei olisi lemmikkikohtainen vaan koskisi yleisesti lemmikin kanssa majoittumista. Mielestäni nämä kehitysehdotukset olivat hyviä ja kohtuullisia. Yksi vastaajista ehdotti, että lemmikeistä perittävä summa voitaisiin palauttaa majoittumisen päätyttyä, jos kaikki on sujunut ongelmitta. Tämä on niin sanottu ”pantti” -ehdotus on potentiaalinen, mutta mielestäni hankala toteuttaa, sillä huoneet siivotaan tietyssä järjestyksessä eikä kukaan voi tarkastaa huoneen kuntoa asiakkaan uloskirjautumishetkellä. Lemmikkilisä tulee veloittaa joka tapauksessa, sillä huone pitää aina siivota erillisillä välineillä ja lemmikkihuoneen siivoamiseen menee enemmän aikaa kuin tavallisen huoneen siivoamiseen. Lemmikkilisän hinta voi olla joillekin kynnyskysymys hotellia valitessa. Vaakunassa liikematkustajat, joilla on S-Card saavat majoittua lemmikin kanssa veloituksetta. Tämä on mielestäni erittäin hyvä ja vaikuttaa siihen, että samat asiakkaat tulevat jatkossakin majoittumaan Vaakunaan.

Hotelliin saisi enemmän lemmikin kanssa majoittuvia asiakkaita lisäämällä hotellin tiedottamista ja markkinointia lemmikkien suhteen. Mielestäni Vaakuna voisi mainostaa sosiaalisen median kanavissaan, Facebookissa ja Instagramissa, myös lemmikkejä ja niille tarjottavia palveluita. Myös esimerkiksi mainitut ohjeet voisivat olla nähtävissä sosiaalisen median tai verkkosivujen

kautta. Se, että verkkosivuilta näkee, miten lemmikin kanssa majoittuvien asiakkaiden tulee käyttäytyä, voi rauhoittaa myös eläimille allergisten ja eläimiä pelkävien henkilöiden mieltä. Koen, että myös lemmikkimatkailijoiden omat päivitykset sosiaalisessa mediassa lisäävät muiden ihmisten tietoisuutta lemmikkiystävällisistä hotelleista ja niiden toimintatavoista. Sosiaalinen media vaikuttaa nykyään monen ostopäätökseen.

6.3 Kyselyn vastaukset

Kysely toteutettiin 06.–31.03.2023 paperilomakekyselynä. Hain viimeiset kyselylomakkeet Vaakunasta sunnuntaina 02.04.2023. Kyselyyn vastasi yhteensä kahdeksan henkilöä, joista 38 % oli naisia ja 62 % miehiä. Vastauksia vaihtoehtoihin ”Muu” tai ”En halua kertoa” ei tullut yhtään.

Kyselyyn vastanneiden iät jakautuivat melko laajasti. Eniten vastanneita oli ikäryhmästä 51–60, jonka jälkeen eniten oli ikäryhmistä 31–40 sekä 41–50. Ikäryhmästä 20–30 oli vain yksi vastaaja. Ikäryhmistä 61–70 sekä 70–81 ei ollut yhtään vastaajaa.

Kyselyyn vastanneista 62 % majoittui Vaakunassa liikematkan takia ja heillä kaikilla oli S-Card. Jopa osalla vapaa-ajanmatkustajista oli S-Card. Kaikki liikematkustajat majoittuivat Vaakunassa koiransa kanssa. Yksi kyselyyn vastanneista vapaa-ajanmatkustajista majoittui kissansa kanssa. Kaikki kyselyyn vastanneista olivat joskus majoittuneet hotellissa lemmikkinsä kanssa. Kyselyyn vastanneista suurin osa 62 % oli majoittunut aikaisemmin lemmikkinsä kanssa Vaakunassa, kun taas 25 % ei ollut koskaan majoittunut Vaakunassa. Loput 13 % olivat majoittuneet aikaisemmin Vaakunassa, mutta ilman lemmikkiä. Pääsyyinä sille, että majoittujien mukana kulkivat heidän lemmikkinsä, oli se, etteivät he halunneet jättää lemmikkiään yksin kotiin. Poikkeuksena oli yksi vastaaja, jolla oli työkoira mukanaan.

Lemmikistä hotellille ilmoittaminen, asiakkaan ja lemmikin huomiointi sekä hotellihuoneen vastaaminen odotuksiin olivat arvioitavissa asteikolla 1–5, jossa yksi oli erittäin huonosti tai erittäin vaikeaa ja viisi oli erittäin hyvin tai erittäin helppoa. Suurin osa (75 %) kyselyyn vastanneista koki lemmikistä hotellille ilmoittamisen erittäin helpoksi antamalla arvion viisi. Loput (25 %) antoivat arvioksi neljä eli hekin kokivat lemmikistä ilmoittamisen melko helpoksi. Kahdeksasta vastanneesta seitsemän koki, että heidät ja heidän lemmikkinsä huomioitiin erittäin hyvin Vaakunassa. Yksi antoi huomioimiselle arvion neljä. Hotellihuone vastasi suurimman osan (75 %) tarpeisiin erittäin hyvin. Loput (25 %) antoivat arvioksi kolme ja neljä, mutta eivät kommentoineet kokemuksiaan tarkemmin.

Kyselyyn vastanneista kahdeksasta henkilöstä yhteensä neljä eli puolet esittelivät haluamiaan lisäpalveluita niin huoneen varustelun kuin lemmikin huomioimisen suhteen. Lemmikille toivottu asia oli peti ja huoneen varustelun suhteen toivottu asia oli päiväpeitto sänkyyn. Yksi vastanneista toivoi, ettei koiran ulottuvilla olisi mitään jyrstävää, kuten esimerkiksi kenkälusikkaa. Kyseinen vastaaja oli ollut majoittumassa pentukoiran kanssa. Eräs toinen vastanneista toivoi, että WTC-varausjärjestelmän kautta pystyisi lisäämään tiedon lemmikistä eikä tarvitsisi soittaa perään. Koiran pyyhkeestä pidettiin.

Kaikki kyselyyn vastanneista kommentoivat lemmikkilisää, mutta se jakoi mielipiteitä. Osa piti hintaa sopivana, kun taas osa liian kalliina. Hinta ei ainakaan saisi olla suurempi. Etenkin pitkään kestävässä majoituksessa lemmikkilisiä koettiin turhan kalliiksi. Eräs kehitysehdotuksista oli, että hinta voisi olla sitä pienempi, mitä pidempään majoittuu. Jotkut kommentoivat myös sitä, että lemmikistä ei tulisi veloittaa mitään, sillä se on perheenjäsen ja kulkee aina mukana.

6.4 Kyselyn analysointi

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli miehiä ja vastanneita oli eniten ikäryhmästä 51–60. Vastanneista suurin osa oli liikematkustajia, mikä on tyypillistä siihen vuodenaikaan ja ajankohtaan, jolloin kyselylomakkeita jaettiin. Kyselylomakkeet olivat Vaakunassa maaliskuun ajan eli vuodenaika oli keväinen, joten vapaa-ajanmatkustajia ei ollut vielä niin paljon kuin esimerkiksi kesällä olisi ollut. Kyselylomakkeet olivat Vaakunassa neljä viikkoa eli viikonloppuja, jolloin vapaa-ajanmatkustajat majoittuvat Vaakunassa, oli suhteessa arkipäiviin vähän eli lemmikin kanssa majoittuneita asiakkaitakin oli vähemmän. Osittain tästä syystä en saanut kuin kahdeksan vastausta neljän viikon ajalta.

Koirien lisäksi Vaakunassa majoittui maaliskuun aikana ainakin yksi kissa. Tämä pätee myös siihen, mitä Vaakunan vastaanotosta kerrottiin eli, että heillä käy eniten koiria ja joskus esimerkiksi kissoja tai kaneja. Vastaajat kertoivat, että suurin syy ottaa lemmikki mukaan Vaakunaan oli se, ettei lemmikkejä haluttu jättää yksin kotiin ja, että lemmikki koettiin perheenjäseneksi. Yksi kyselyyn vastanneista oli majoittumassa Vaakunassa työkoiransa kanssa. Myös nämä pätevät siihen, mitä Vaakunan vastaanotosta kerrottiin. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat majoittuneet joko 2–4 kertaa tai enemmän kuin neljä kertaa hotellissa lemmikkinsä kanssa eli kaikilla kyselyyn vastanneista oli aikaisempia kokemuksia lemmikkiystävällisistä hotelleista ja lemmikin kanssa matkustamisesta.

Kysyttäessä, kuinka helppoa oli ilmoittaa hotellille lemmikistä, oli annettu arvosanoja neljä ja viisi. Lemmikin ilmoittamisen keskiarvo oli siis 4,75. Toinen vastanneista oli kirjoittanut, ettei tietoa lemmikistä pystynyt lisäämään WTC-varausjärjestelmän kautta, vaan piti soittaa vielä hotelliin. Toinen ei ollut kommentoinut arviotaan mitenkään. Jos lemmikistä olisi saanut lisättyä tiedon heti, arviointi olisi voinut olla hieman parempi.

Kysyttäessä, miten teidät ja lemmikkinne huomioitiin Vaakunassa, oli annettu arvosanoja neljä ja viisi. Vain yksi vastaajista oli antanut arvosanaksi neljä,

mutta kyselylomakkeesta ei käynyt ilmi, miksi asiakas oli antanut kyseisen arvioin. Asiakkaan ja lemmikin huomioinnin keskiarvo oli siis 4,88. Kuten haastatteluiden vastauksia analysoitaessa totesin, Vaakunassa huomioidaan kaikki asiakkaat sekä lemmikit mielestäni hyvin ja mielestäni myös muille lemmikinomistajille ja lemmikeille voisi antaa jonkin tervetuliaislahjan.

Kysyttäessä, kuinka hyvin hotellihuoneenne vastasi tarpeitanne, oli annettu arvosanoja kolme, neljä ja viisi. Arvosanaksi kolme ja neljä antaneista vastaajista toinen oli kirjoittanut, että huoneessa olisi voinut olla päiväpeitto valkoisten lakanoiden päälle ja toinen toivoi sitä, ettei huoneessa olisi ollut pentukoiralle jyrsvävää ulottuvilla. Samalla toisaalta kommentoitiin koiran pyyhettä, joka oli hyvä lisä. Lemmikkihuoneen keskiarvo oli siis 4,63. Vaakuna voisi mahdollisesti toteuttaa päiväpeitto -ehdotuksen esimerkiksi siten, että jokaiseen lemmikkihuoneeseen vietäisiin päiväpeitto, jota asiakas voisi halutessaan käyttää. Toinen vaihtoehto on, että päiväpeiton saisi pyydettäessä vastaanotosta. Kolmas ehdotus, jonka mainitsin jo haastattelujen vastausten analysoinnissa, oli toivelista tai ”Lisätietoja” -kohta, jonne asiakas voisi kirjoittaa toiveistaan huoneen varusteluun liittyen. Vaakunan ei kannata luopua lemmikkipyyhkeistä, sillä ne tuovat lisäarvoa asiakkaille.

Kehitysehdotuksia sekä lisäpalveluita tiedusteltaessa vastaajat antoivat muutamien kommentien. Jo aiemmin mainittu päiväpeitto ja se, ettei jyrsvävää olisi ulottuvilla mainittiin tässä kohdassa. Niiden lisäksi yksi vastanneista toivoi lemmikillensä petiä. Hotellihuoneista normaalisti löytyvät ja helposti jyrsvävissä olevat tarvikkeet, kuten esimerkiksi kenkälusikat, voitaisiin lemmikkihuoneista jättää joko kokonaan pois tai laittaa lemmikin ulottumattomiin. Jos tarvikkeet poistettaisiin lemmikkihuoneista kokonaan, niitä saisi tarvittaessa vastaanotosta. Lemmikin petikin voisi olla hyvä lisäpalvelu lemmikin kanssa majoittuvalle asiakkaalle ja tietenkin itse lemmikille, mutta samaan aikaan niiden ylläpitäminen olisi työlästä ja peteihin jääneet hajut voivat johtaa merkkailuun. Yhtenä kehitysehdotuksena on helpompi ilmoittaminen lemmikistä eli se, että tiedon lemmikistä saisi lisättyä jo varausvaiheessa ilman erillistä ilmoitusta.

Lemmikkilisä koettiin pääosin kalliiksi, mutta joidenkin mielestä sopivaksi hinnaksi. Jotkut sanoivat, että lemmikin tulisi kulkea veloituksetta mukana. Yksi vastanneista ehdotti, että hinta voisi olla sitä halvempi, mitä pidempään hotellissa majoittuu. Tämä on mielestäni ihan hyvä ehdotus, sillä lemmikistä veloitetaan nyt Vaakunassa 15 € per yö per lemmikki, niin esimerkiksi pitkällä työmatkalla oleville, joilla ei ole S-Cardia, majoitus on lopulta melko hintava. Toisaalta lemmikkilisää on perustelu hyvin. Se koostuu pääosin siivouksesta, sillä siihen kuluu enemmän aikaa kuin muiden huoneiden siivoamiseen ja lemmikkihuoneiden siivouksessa käytetään eri välineitä kuin muiden huoneiden siivouksessa. Tästä syystä lemmikki ei voi kulkea esimerkiksi veloituksetta mukana, vaikka se koettaisiinkin perheenjäseneksi.

6.5 Kehitetty versio Vaakunan palvelupolusta

Palvelupolun kehitetyt osat näkyvät tummennetulla tekstillä, tummennetuilla reunoilla olevissa laatikoissa (kuvio 3). Palvelupolun ensimmäisessä vaiheessa, eli varauksen vastaanottamisessa ja hoitamisessa, kehitettävää on se, että tiedon lemmikistä pystyisi lisäämään jo varausvaiheessa ja, että lemmikkihuonetta varattaessa olisi mahdollista ilmoittaa toiveista esimerkiksi lemmikkihuoneen varustelun suhteen.

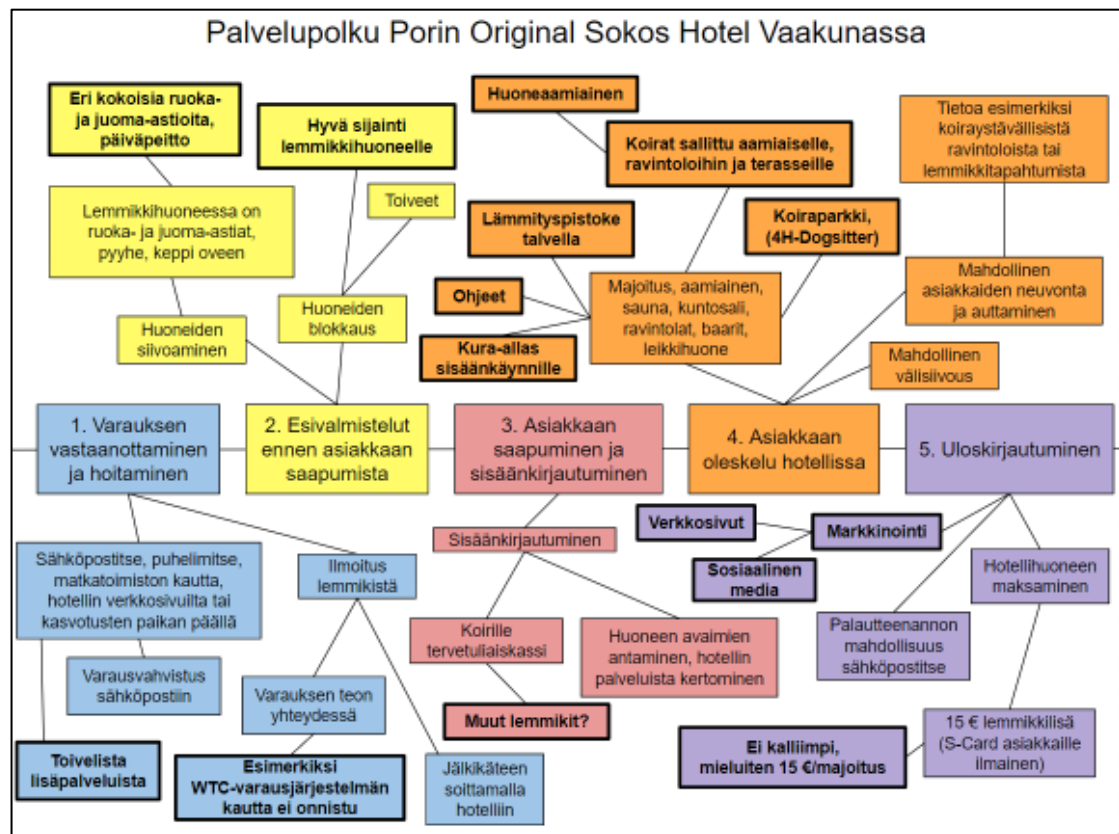
Palvelupolun toisen vaiheen, eli esivalmistelut ennen asiakkaan saapumista, kehityskohtia ovat, että hotellilla olisi tarjota erikokoisia ruoka- ja juoma-astia vaihtoehtoja sekä päiväpeitto sänkyyn. Lemmikkihuoneen sijainnin tulisi myös olla hyvä siten, että sieltä on helppoa mennä ulos ja ettei viereisessä huoneessa majoitu koira, joka voi innostaa omaa koiraa haukkumaan. Jo tarjottuja lisäpalveluita arvostetaan ja, jos asiakkaalla on toiveita huoneen varustelun suhteen, toiveet toteutetaan.

Kolmantena vaiheena on asiakkaan saapuminen ja sisäänkirjautuminen, jossa kehityskohteita vaatii muidenkin lemmikkien kuin vain koirien huomiointi.

Vaakuna voisi tarjota sisäänkirjautumisen yhteydessä myös muille kuin koiranomistajille ja koirille jonkinlaisen pienemmän tervetuliaislahjan. Se tekisi palvelukokemuksesta yksilöidymmän, toisi lisäarvoa asiakkaalle ja olisi sopiva sekä kohtelias tapa toivottaa muutkin lemmikit tervetulleiksi.

Neljäs palvelupolun vaihe eli asiakkaan oleskelu hotellissa sai eniten kehitysehdotuksia. Lemmikin kanssa majoittuville asiakkaille voitaisiin tarjota lämmityspistoketta talviaikaan, jotta lemmikin voisi jättää autoon esimerkiksi ruokailun ajaksi. Toinen kehitysehdotus oli koiraparkki tai 4H-Dogsitter-palvelu, jotta lemmikinomistaja pääsee esimerkiksi käymään aamiaisella. Koiraparkki voitaisiin tehdä Vaakunan rauhalliselle sisäpihalle, joka on tällä hetkellä hotellin henkilökunnan parkkialueena. 4H-Dogsitter-palvelu olisi mahdollista vain ulkoistettuna palveluna. Kolmantena ehdotuksena oli, että koirat sallittaisiin aamiaiselle. Vaakunan aamiaisella voisi olla oma alueensa, jossa koirat ovat sallittuja tai lemmikin kanssa majoittuville asiakkaille voitaisiin tarjota huoneaamiainen halvemmalla hinnalla.

Viimeisen palvelupolun vaiheen eli uloskirjautumisen kehityskohteita ovat lemmikkilisän hinnan alentaminen, jos se on mahdollista, sekä lemmikkimatkailun ja muun muassa Vaakunan lemmikeille sekä lemmikin kanssa majoittuville asiakkaille tarjoamien lisäpalveluiden markkinoiminen sosiaalisessa mediassa sekä heidän verkkosivuillaan. Hinnan alentamisehdotuksia olivat, mitä pidempi majoitus sitä halvempi hinta tai se, että lemmikkilisä veloitettaisiin koko majoituksen ajalta eikä jokaisesta yöstä ja lemmikistä erikseen. Lemmikkiystävällisyyden markkinoiminen sosiaalisessa mediassa toisi näkyvyyttä ja enemmän ihmisten tietoisuuteen sitä, että mitä lemmikkiystävällisyys yleensä tarkoittaa ja miten se toteutuu Vaakunassa.



Kuvio 3. Lemmikin kanssa Vaakunaan majoittuvan asiakkaan palvelupolun kehitetty versio.

Kuten kuviosta 3 huomaa, palvelupolkuun tuli muutamia kehitysehdotuksia. Vaakunan palvelupolku on sinällään jo toimiva ja lemmikin kanssa majoittuvien asiakkaiden kokemukset Vaakunasta lemmikkiystävällisenä hotellina ovat erittäin hyvät. Näiden kehitysehdotusten avulla Vaakuna saisi toimintaansa lemmikkiystävällisemmäksi ja asiakkaiden tyytyväisyys voisi muuttua vieläkin paremmaksi.

7 YHTEENVETO

Kyselyyn ja haastatteluihin vastanneet henkilöt kokivat lemmikkiystävälliset hotellit ja lemmikin kanssa majoittumisen hotelleissa sujuvaksi ja mieluiseksi.

Vaakunan ei kannata luopua jo olemassa olevista lemmikkipyyhkeestä, kepeistä oveen, tervetuliaiskassista eikä S-Card edusta eli siitä, että lemmikki kulkee veloituksetta niiden liikematkustajien mukana, joilla on S-Card, sillä nämä koettiin kivaksi lisäksi ja tuovan lisäarvoa palvelun ohelle. Yleinen toive lemmikkiystävällisiin hotelleihin on, että lemmikkilisä olisi halvempi kuin 20 € ja, että lemmikille tarjottavia lisäpalveluita olisi enemmän. Ehdotuksina halvemmalle hinnalle kerrottiin myös, että lemmikkilisä voisi olla majoituskohtainen eli Vaakunan tapauksessa 15 € per yö tai sitä halvempi, mitä pidempi majoitus on.

Toivotuimpia lisäpalveluita olivat peti lemmikille, päiväpeitto huoneeseen, ohjeet sekä erikokoiset ruoka- ja juoma-astiat. Näiden lisäksi varausvaiheen yhteyteen voisi liittää toivelistan, josta jokainen lemmikkihuonetta varaava asiakas voisi valita haluamansa lisäpalvelut huoneeseen lemmikilleen. Tässä vaiheessa asiakas voisi kertoa haluavansa esimerkiksi suuremmat ruoka- ja juoma-astiat, sillä hän tulee majoittumaan suurikokoisen koiran kanssa tai esimerkiksi, että asiakas on tulossa majoittumaan pentukoiran kanssa, jonka kanssa pitää päästä nopeasti lenkille ja joka tykkää löytämiensä tavaroiden jyrimisestä eli lemmikkihuone tulisi sijoittaa uloskäynnin lähelle ja valmistella huone siten, ettei sieltä löydy jyrivä. Myös huoneen sijainti ja ilmastointi koetaan tärkeiksi. Vaakuna voisi markkinoida enemmän lemmikkiystävällisyydestään ja majoittuvista lemmikeistä sosiaalisessa mediassaan sekä verkkosivuillaan.

7.1 Luotettavuustarkastelu

Kehittämistyössä on suositeltavaa käyttää monenlaisia menetelmiä kehittämisen tueksi (Ojasalo ym., 2014, s. 104). Kehittämistyön tekijän on esiteltävä analyysitavat eli aineistojen ja materiaalien käsittely riittävällä huolellisuudella ja tarkkuudella sekä luotettavasti hyödyntämällä metodikirjallisuutta (Salonen, 2013, s. 24). Kostamo ym. (2022, luku 1.1) kirjoitti toiminnallisen opinnäytetyön asiantuntijuudesta näin: ”Toiminnallisessa opinnäytetyössä näytät

ammattillisen asiantuntijuuden kehittävällä ja tutkimuksellisella otteella tehdyllä tuotoksella ja raportilla, joka kuvaa tuotokseen liittyviä lähtökohtia, valintoja ja ratkaisuja perustellusti.”. Myös asiantuntijuutta voidaan siis pitää yhtenä tarkastelun kohteena. Käytin opinnäytetyössäni sekä laadullista että määrällistä aineistonkeruumenetelmää eli tarkastelen työn luotettavuutta molempien kannalta.

Työn luotettavuuden arvioinnissa käytetään erilaisia mittareita. Määrällistä työtä arvioitaessa luotettavuuteen vaikuttaa työn pätevyys eli validiteetti. (Vilkka, 2021, luku 7, kohta Pätevyys.) Validiteetti tarkoittaa työn kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Validiteettia lisää tarkka selostus työnkulusta sekä lähdekriittisyys. Työn validiutta lisää myös monen eri aineistonkeruumenetelmän käyttö. (Hirsjärvi ym., 2009, s. 231–233.)

Validiteetin lisäksi määrällisen työn luotettavuuden arviointiin vaikuttaa luotettavuus eli reliabiliteetti. Työn luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli mitaustulosten toistettavuutta sekä mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Työn pätevyys ja luotettavuus muodostavat yhdessä mittarin kokonaisluotettavuuden. (Vilkka, 2021, luku 7, kohta Tutkimuksen luotettavuus.)

Kuten määrällisen työn myös laadullisen työn luotettavuuden arviointiin vaikuttaa työn luotettavuus. Työ, jossa on käytetty laadullista aineistonkeruumenetelmää, on luotettava, kun työn kohde ja työssä käytetty materiaali ovat yhteensopivia. (Vilkka, 2021, luku 7, kohta Tutkimuksen luotettavuus.) Laadullisen työn luotettavuutta lisää myös tarkka selostus työn etenemisestä (Hirsjärvi ym., 2009, s. 233).

Käytin opinnäytetyössäni kahta eri aineistonkeruumenetelmää: haastattelua ja kyselyä, jotka esittelin menetelminä tarkasti lähteisiin perustuen. Tämä lisää työn validiteettia. Validiteettia lisää myös lähdekriittisyys, monipuolisten lähteiden käyttö sekä tarkka selostus työn kulusta. Selitin tarkasti, miten ja milloin

suoritin haastattelut ja millaisia vastauksia sain. Selitin myös, miten tein kyselylomakkeen, miten ja milloin niitä jaettiin ja millaisia vastauksia sain.

Työn reliabiliteettiin vaikutti määrällisen aineistonkeruumenetelmän eli kyselyn vastausten määrä, joka oli pieni. Mittaustulokset eivät ole yleistettävissä, sillä vastauksia oli suhteessa, esimerkiksi koko Suomen, lemmikin kanssa hoteleissa majoittuviin asiakkaisiin nähden vähän. Toisaalta laadullisen aineistonkeruumenetelmän luotettavuuden kautta tarkasteltuna työn tarkastelun kohde ja työssä käytetty materiaali ovat yhteensopivia ja työn eteneminen on selostettu hyvin.

7.2 Tutkimusetiikka

Tutkimusetiikan noudattamisella tarkoitetaan hyvän tieteellisen käytännön noudattamista. Sillä tarkoitetaan yleisesti sovittuja sääntöjä suhteessa kollegoihin, tutkimuskohteeseen tai -kohteisiin, rahoittajiin, toimeksiantajiin sekä suureen yleisöön. Tutkijoiden tai tutkijan tulee noudattaa eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Eettisillä tiedonhankintamenetelmillä tarkoitetaan, että tutkija perustaa tiedonhankinnan oman alan tieteellisen kirjallisuuden tuntemukseen, muihin asianmukaisiin tietolähteisiin, riittäviin laboratoriokokeisiin, havaintoihin sekä oman tutkimuksensa analysointiin. (Vilkka, 2021, luku 2, kohta Tutkimusetiikka.)

Näiden lisäksi tutkimustulosten on täytettävä tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset, kuten esimerkiksi, että tutkimuksen on tuotettava uutta tietoa tai esitettävä, miten vanhaa tietoa voidaan hyödyntää. Tutkijan on noudatettava rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä ja tulosten esittämisessä. Tutkijan tulee myös toimia rehellisesti ja vilpittömästi mahdollisia muita tutkijoita kohtaan. (Vilkka, 2021, luku 2, kohta Tutkimusetiikka.)

Vaikka opinnäytetyöni on kehittämistyö eikä niinkään tutkimus, tutkimusetiikka on silti tärkeää ja sitä voidaan käyttää myös kehittämistyön eettisyyden arvioimisessa. Noudatin opinnäytetyössäni hyvää tieteellistä käytäntöä, sillä käytin eettisesti kestäviä aineistonkeruumenetelmiä ja olin kriittinen lähteiden suhteen. Käytin opinnäytetyössäni oman alan tieteellistä kirjallisuutta ja analysoin haastattelut ja kyselyn tarkasti. Pidin haastateltujen tiedot anonyymeina, sillä yksi vastanneista ei halunnut kertoa nimeään. Opinnäytetyöni täytti asetetut vaatimukset, sillä siinä tuotettiin uutta tietoa samalla hyödyntäen vanhaa tietoa tekemällä palvelupolusta kehitetty versio.

7.3 Pohdinta

Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen. Aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen Tutkimusaiheen analyysi -opintojaksolla vuoden 2022 syyskuussa. Tällöin jo tiesin, että haluan kirjoittaa lemmikkimatkailusta, mutta aihe oli vielä rajaamatta. Aiheen rajaus muovaantui moneen kertaan ja lopulta päädyin opinnäytetyön ohjaajani sekä toimeksiantajani kanssa rajaamaan aiheen lemmikkimatkailijoiden palvelupolun kehittämiseen. Kirjoittamiseen meni siis aikaa noin seitsemän kuukautta.

Aineistonkeruumenetelminä käytetyt kysely sekä haastattelut olisivat voineet tuottaa enemmänkin vastauksia. Jälkeenpäin, kun mietin asiaa, minun olisi kannattanut luoda kysely heti vuoden 2023 tammikuussa ja alkaa jakamaan niitä viimeistään helmikuun alussa. Olisin saanut kyselyyni enemmän vastauksia ja siten myös laajempia kehitysehdotuksia. Kyselylomakkeissa vastattiin vain pakollisiin kysymyksiin eli suurin osa vapaan sanan kysymyksistä jäi tyhjäksi. Luulin, etteivät ihmiset edes huomaisi, että jotkin kysymykset ovat pakollisia ja jotkin eivät ole, mutta olisi siis kannattanut laittaa kaikki kysymykset pakollisiksi, jotta olisin saanut enemmän vastauksia palvelupolkuun liittyen. Myös se, että kyselylomakkeita olisi jaettu kesäaikaan olisi tuottanut enemmän vastauksia, sillä silloin Vaakunassa majoittuu enemmän lemmikkimatkailijoita.

Minun olisi kannattanut olla yhteydessä eri lemmikkiliittoihin ja -yhdistyksiin jo aikaisemmin, kun ymmärsin, etteivät kyselylomakkeeni tuota tarpeeksi vastauksia. Jos olisi ollut niihin yhteydessä jo aikaisemmin, olisin voinut järjestää niiden kanssa esimerkiksi virtuaalisen työpajan tai keskustelun, jolloin niistä olisi saanut enemmän mielipiteitä irti ja yhteisen keskustelun avulla olisi voinut syntyä uusia ideoita. Lemmikkiliitot ja -yhdistys vastasivat sähköpostihaastatteluihini eniten koirien kannalta, eli minun olisi kannattanut olla yhteydessä useampaan eri lemmikkiliittoon ja -yhdistykseen, jotka olisivat edustaneet eri eläimiä, kuten kissoja tai jysijöitä. Palveluskoiraliitto oli eniten kiinnostunut opinnäytetyöstäni ja he ehdottivatkin, että olisin jakanut tekemäni kyselyn heidän Facebookissaan. Valitettavasti oma aikatauluni ja se, että olin liittoihin yhteydessä melko viime tipassa, ei mahdollistanut tätä. Tämä oli silti erittäin hyvä ehdotus ja, jos joku tutkii lemmikkimatkailua tarkemmin tulevaisuudessa, niin Palveluskoiraliittoon kannattaa olla heti yhteydessä!

Vaikeinta opinnäytetyön tekemisessä oli lähteiden löytäminen. Etenkin kirjallaisia lähteitä, esimerkiksi lemmikkimatkailusta, ja tilastoja, esimerkiksi lemmikillisten perheiden osuudesta Suomessa, oli vaikea löytää. Välillä oli myös vaikeaa ylläpitää motivaatiota, varsinkin silloin, kun tuntui, ettei opinnäytetyö edennyt mihinkään eikä lähteitä tuntunut löytyvän. Tähän vaikutti myös se, että välillä tuntui, että opinnäytetyö on jo valmis tai tarpeeksi hyvä –ainakin siihen oli valmis tyytymään. Omalle tekstille tuli helposti sokeaksi, mikä vaikeutti työn kokonais kuvan hahmottamista. Sain kommentteja opinnäytetyöhöni opinnäytetyöohjaajaltani, opponentiltani sekä muutamalta kaveriltani aina silloin tällöin, jotta sain korjattua muun muassa kieliopillisia virheitä. Tämä oli minulle hyvä ja toimiva käytäntö ja se vähensi myös opinnäytetyöstä koitunutta stressiä.

Toinen vaikeimmista asioista minulle oli eri työvaiheiden kuvaaminen ja ”auki kirjoittaminen”. Termien selitys, niiden ilmetessä tekstissä, sujui, mutta itse työvaiheista kertominen oli hankalaa ja minun olisi kannattanut tehdä muistiinpanoja jokaisella kerralla, kun kirjoitin opinnäytetyötäni. Tällä tavoin olisin muistanut paremmin esimerkiksi, mistä joku tieto on haettu, miksi ja mitä kaikkea

minun piti valmistella ennen kuin esimerkiksi kysely oli valmis vietäväksi Vaakunaan.

Näiden sijaan helpointa oli kieliopin ja asiatekstin ylläpitäminen kirjoittamisessa sekä lähteiden merkitseminen oikealla tavalla, mikä tulee jo melko luonnostaan. Pidin opinnäytetyöni aiheesta, sillä se oli mielenkiintoinen ja, koska lemmikkimatkailu on ajankohtainen trendi eikä siitä ole tehty vielä paljoa tutkimusta, siihen oli miellyttävää tutustua. Kysely oli kiva ja helppo tehdä ja pidin siitä, että Vaakunan kanssa yhteistyö kyselylomakkeiden jakamisessa ja säilyttämisessä sujui niin hyvin. Kyselyn ja haastatteluiden analysointi oli myös mieluisaa puuhaa, ja pidin etenkin siitä, ettei tarvinnut etsiä lähdettä väitetylle asialle. Kun olin saanut sähköpostihaastattelukysymykset muotoiltua, niiden lähettäminen ja vastauksista kiittäminen sekä vastausten analysointi oli helppoa ja miellyttävää.

Pidin opinnäytetyössäni myös siitä, että siinä oli minulle haastetta. Opin itsestäni sen, että olen hyvä aikatauluttamaan asioita, kunhan vain muistan tehdä sen ajoissa ja, kunhan muiden aikataulut sopivat omieni kanssa yhteen. Opin myös sen, että tavoitteita ja niin sanottuja deadlineja kannattaa asettaa, jotta syntyy haluttua tulosta halutussa ajassa. Olen kiitollinen itselleni myös siitä, että olen aikoinaan opetellut kirjoittamaan melko moitteettomasti ja opetellut oikean tavan viitata lähteisiin, sillä niistä taidoista oli erittäin paljon hyötyä opinnäytetyötä kirjoittaessa.

Opinnäytetyötä tehdessä opin paljon teoriaa, kyselyn tekemiseen ja analysointiin liittyviä asioita sekä itsestäni paljon. Nyt tiedän tarkemmin, mitä lemmikkimatkailu tarkoittaa ja mitä vaikutuksia sillä on muihin ihmisiin. Opin myös palvelumuotoilusta sekä palvelupolusta lisää ja palvelujärjestelmämalli oli minulle aivan uusi termi. Olen aikaisemmin tehnyt vain pieniä kyselyitä Google Formsilla enintään noin 50 henkilölle, joten näinkin virallisen kyselyn tekeminen ja sen analysointi oli minulle uutta. Sähköpostihaastatteluiden tekeminen oli mielestäni vaikeampaa, kuin kyselyn tekeminen, sillä sähköpostihaastatteluissa

piti osata muodostaa kysymykset mahdollisimman selkeiksi kuitenkin johdattelematta haastateltavia vastaamaan jollakin tietyllä tavalla. Kyselyssä kivointa oli laatia kysymyksiä ja muokata kyselyä verkossa. Se oli nopeaa ja helppoa, ja esimerkiksi kysymysten paikkaa pystyi vaihtamaan ja virheet pystyi korjaamaan heti.

7.4 Toimeksiantajan palaute

Toimeksiantajani Original Sokos Hotel Vaakuna Porin edustaja, hotellipäällikkö Riina Kuusijoensuu (2023), antoi palautteen opinnäytetyöstäni sähköpostitse:

”Opiskelijan työ on yleisesti arvioituna hyvä. Teoriaosuus on laadittu tarkasti ja lähteitä on käytetty monipuolisesti, vaikka lähteiden löydettävyyys on ollut haastavaa. Kieli on sujuvaa ja hyvää. Teorian ja käytännön havainnot on saatu peilaamaan toisiaan, joka tutkimuksessa aina on hyvä asia.

Työn hyödynnettävyys toimeksiantajalle on myös korkea. Lemmikkimatkailua ei ole ennen hotellissa tutkittu, ja tulokset antoivatkin hyviä näkökulmia jatkoa ajatellen. Pohdinta ja suositukset jatkoon tilaaja koki käytännönläheisiksi ja mahdollisiksi toteuttaa. Tilaaja kokee saavansa tärkeää tietoa lemmikkien kanssa matkustavien asiakkaiden tarpeista ja odotuksista.”.

LÄHTEET

Airola, K. (27.03.2019). Allerginen nuha ja muu yliherkkyyssnuha. Duodecim Terveyskirjasto. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00198/allerginen-nuha-ja-muu-yliherkkyyssnuha?q=el%C3%A4inallergia>

Allergia-, iho- ja astmaliitto ry. (n.d.). Allergiatunnus® auttaa valitsemaan tuotteen. Haettu 25.10.2022 osoitteesta <https://www.allergia.fi/allergiatunnus/>

Allergia-, iho- ja astmaliitto ry. (2019). Lemmikkieläinallergiat -opas. https://www.allergia.fi/site/assets/files/22506/lemmikkielainallergiat_opas_web_pages_0503-2019.pdf

Allergia-, iho- ja astmaliitto ry. (04.10.2022a). Hotellit. <https://www.allergia.fi/allergiatunnus/kriteerit/hotellit/#5cb9fc9b>

Allergia-, iho- ja astmaliitto ry. (20.12.2022b). Lemmikkieläinallergiat. <https://www.allergia.fi/allergia/mita-allergia-on/allergioiden-yleisimmat-aiheet-tajat/lemmikkielainallergiat/#5cb9fc9b>

AS Tallink Grupp. (n.d.). Lemmikkieläimet. Haettu 27.02.2023 osoitteesta <https://fi.tallink.com/lemmikkielaimen-kanssa-matkustaminen>

Bergström, S. & Leppänen, A. (2021). Yrityksen asiakasmarkkinointi (19. painos). Edita Publishing Oy. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-8306-8>

Billingsley, B. (20.01.2023). Are Pets Part of the Family? Science & Statistics Explain. Pet Keen. <https://petkeen.com/are-pets-part-of-the-family/>

Blom, J. (25.11.2021). Koiranpennut ohittivat vauvat tilastoissa ensimmäistä kertaa – Ylen Pentuliven suosio kertoo korona-ajan koirabuumista. Yle Uutiset. Haettu 17.03.2023 osoitteesta <https://yle.fi/a/3-12204566>

Booking.com. (n.d.). Lemmikkiystävälliset hotellit ja kotimajoitukset Suomessa. Haettu 22.03.2023 osoitteesta <https://www.booking.com/pets/country/fi.fi.html>

Centers for Disease Control and Prevention. (26.05.2022). Traveling with Pets. <https://www.cdc.gov/importation/traveling-with-pets.html>

Condor Ferries. (n.d.). Pet Travel Statistics 2020-2021. Haettu 17.03.2023 osoitteesta <https://www.condorferries.co.uk/pet-travel-statistics>

Discovering Finland. (n.d.). Hotellit. Haettu 21.11.2022 osoitteesta <https://www.discoveringfinland.com/fi/majoitus/hotellit/>

Evidensia. (n.d.). Koira matkustaa. Haettu 28.10.2022 osoitteesta <https://evidensia.fi/palvelut/koira-matkustaa/>

Finnair. (n.d.). Lemmikkieläimet Finnairin lennoilla. Haettu 27.02.2023 osoitteesta <https://www.finnair.com/fi-fi/lemmikkiel%C3%A4imet-finnairin-lennoilla>

Firstvet. (15.06.2021). Eläinlääkäriin vinkit lemmikin kanssa lomailuun ja matkustamiseen. STT Viestintäpalvelut Oy. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/elainlaakar-vinkit-lemmikin-kanssa-lomailuun-ja-matkustamiseen?publisherrid=69817962&releaselid=69912264>

Forenom Oy. (07.07.2022). Matkustaminen koirien kanssa on nousussa. Haettu 17.03.2023 osoitteesta <https://www.forenom.com/fi/uutiset/matkustaminen-koirien-kanssa-on-nousussa/>

Going Green Oy. (n.d.). Green Key -vastuullisuusohjelma ja -sertifikaatti. Haettu 17.03.2023 osoitteesta <https://greenkey.fi/mika-green-key/>

Grönroos, C. (2020). Palvelujen johtaminen ja markkinointi (5. painos). Talentum.

Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. (n.d.). Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjo. Haettu 27.03.2023 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita (15. painos). Tammi.

Huttunen, K. (13.06.2020). Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen. Zoner. <https://www.zoner.fi/digitaalinen-markkinointi/asiakastyytyvaisyys/>

Kauhala, K. (2017). Kissa. Vieraslajit. <https://vieraslajit.fi/lajit/MX.53004>

Kinnunen, A. & Nikkari, P. (2017). Koira auttaa ja ilahduttaa. Aikakauskirja Duodecim. <https://www.duodecimlehti.fi/duo14052>

Klaar, J. M. (2014). How to have your cake and eat it too. BIS Publishers.

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. (2022). Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. <https://www.eliblibrary.com/fi/book/9789518849110>

Kruger, K. A., McCune, S. & Merrill, R. (01/2012). WALTHAM Pocket Book of Human-Animal Interactions. Beyond Design Solutions Ltd. <http://dx.doi.org/10.13140/2.1.1417.9528>

Kuusijoensuu, R. (2023). Henkilökohtainen tiedonanto.

Majoitusovi. (n.d.). Lemmikkiystävälliset Majoituskohteet [Facebook-sivu]. Facebook. Haettu 22.03.2023 osoitteesta https://www.facebook.com/groups/702668440478477/?locale=fi_FI

Niiniaho, E. (12.06.2022). Koiria koko ikänsä pelännyt Jenni kertoo, mitä hän ei halua koiranomistajalta kuulla: "Sehän saa minut vielä enemmän kauhun valtaan". MTV uutiset. Haettu 14.03.2023 osoitteesta <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/koiria-koko-ikansa-pelannyt-jenni-kertoo-mita-han-ei-halua-koiranomistajalta-kuulla-sehan-saa-minut-viela-enemman-kauhun-valtaan/8430718#gs.qgn8b2>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2014). Kehittämistyön menetelmät (3. painos). Sanoma Pro Oy.

Pet Friendly Canada. (n.d.). Pet-Friendly Policies: Will Hotels Welcome Your Pets? Haettu 21.12.2022 osoitteesta <https://www.petfriendly.ca/pet-friendly.php>

Porin Original Sokos Hotel Vaakuna vastaanotto. (13.02.2023). Sähköposti-keskustelu Porin Original Sokos Hotel Vaakunan vastaanoton kanssa.

Prince, J. (07.12.2021). 7 Things You Should Know Before Taking Your Dog With You to a Hotel, According to Experts. Apartment Therapy. <https://www.apartmenttherapy.com/can-you-bring-your-dog-to-a-hotel-37010991>

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. (2015). Majoitustoiminta ja palveluosaaminen (4. painos). Hansaprint Oy.

Salonen, K. (2013). Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminalliseen opinnäytetyöhön: Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle.

Scandic. (n.d.). Lemmikin kanssa hotellissa. Haettu 28.10.2022 osoitteesta <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/lemmikin-kanssa-hotellissa>

Soininen, P. (n.d.). Lemmikki lääkitsee. Lähiapteekit. Haettu 17.03.2023 osoitteesta <https://www.lahiapteekit.fi/hyvinvointi/lemmikki-laakitsee/>

Sokos Hotels. (n.d.a). Historia. Haettu 24.10.2022 osoitteesta <https://www.sokoshotels.fi/fi/pori/sokos-hotel-vaakuna-pori/historia>

Sokos Hotels. (n.d.b). Tietoa meistä. Haettu 17.03.2023 osoitteesta <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista>

Sokos Hotels. (n.d.c). Lemmikit hotellissa. Haettu 28.10.2022 osoitteesta <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/lemmikit-hotellissa>

S-ryhmä. (n.d.). Tietoa S-ryhmästä. Haettu 17.03.2023 osoitteesta <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista/tietoa-s-ryhmasta>

Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. & Schneider, J. (2018). This is service design doing: applying service design in the real world: a practitioner's handbook (first edition). O'Reilly Media Inc. <https://about.proquest.com/en/products-services/ebooks-main>

Tampereen 4H-yhdistys. (n.d.). 4H-Dogsitter. Haettu 16.04.2023 osoitteesta <https://tampere.4h.fi/4h-dogsitter/>

Tiedenaiset. (24.04.2021). Mitä on kokonaisvaltainen hyvinvointi? Tuuma. <https://www.tuumakustannus.fi/artikkelit/kokonaisvaltainen-hyvinvointi>

Tilastokeskus. (20.04.2020). Lähes joka kolmannessa kotitaloudessa oli lemmikki vuonna 2016. https://www.stat.fi/til/ktutk/2016/ktutk_2016_2020-04-20_tie_001.fi.html

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu (4. painos). Talentum Media Oy.

Viking Line. (n.d.). Lemmikkieläimet. Haettu 27.02.2023 osoitteesta <https://www.vikingline.fi/valitse-matka/hyva-tietaa/lemmikkielaimet/>

Vilkka, H. (2021). Tutki ja kehitä (5. painos). PS-kustannus.

Visit Finland. (n.d.). Matkailuyrittäjän kansainvälistymisopas. https://www.businessfinland.fi/498bfa/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2019/vf_kansainvalistymisopas_2019.pdf

VR-Yhtymä Oyj. (n.d.). Lemmikin kanssa juna-matkalle. Haettu 27.02.2023 osoitteesta <https://www.vr.fi/palvelut-junassa/lemmikit>

Vuori, J. (n.d.). Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 28.10.2022 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Your Europe. (16.01.2023). Matkustaminen EU:ssa lemmikkien ja muiden eläinten kanssa. Haettu 14.03.2023 osoitteesta <https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/carry/animal-plant/index.fi.htm>

LIITE 1: SÄHKÖPOSTIHAASTATTELUKYSYMUKSET LEMMIK-KILIITOILLE JA -YHDISTYKSELLE

1. Millaisia kokemuksia teillä on majoittumisesta hotellissa lemmikin kanssa tai lemmikkiystävällisistä hotelleista yleensä? (Missä lemmikkiystävälliset hotellit ovat onnistuneet, mikä vaatii kehitystä, mitä odotatte lemmikkiystävällisiltä hotelleilta tms.)
2. Onko mielestänne lemmikkiystävällisen hotellin huoneen varustelu lemmikille riittävä vai pitäisikö mielestänne huoneeseen kehittää jotain enemmän tai onko huoneessa jotain, mitä ottaisitte pois? (Huoneisiin tuodaan yleensä esimerkiksi ruoka- ja juoma-astiat sekä pieni pyyhepyynnöstä.)
3. Osaatteko sanoa, miksi lemmikinomistajat eivät halua majoittua hotelleissa lemmikin kanssa? (Huolestuttaako heitä jokin hotellimajoittumisessa lemmikin kanssa, onko heillä huonoja kokemuksia tms.)
4. Mikä saisi lemmikinomistajat menemään majoittumaan lemmikkiystävälliseen hotelliin?
5. Mitä lisäpalveluita hotellien tulisi tarjota lemmikeille ja lemmikinomistajille? (Monet hotellit antavat vain koiranomistajille tervetuliaiskassin, jossa on puruluita, pihvitikkuja, kakkapusseja ja tervetuliaiskortti, joka sisältää muun muassa tietoa hotellin lähialueen koirapuistoista sekä eläinlääkäripalveluista.)
6. Mitä mieltä olette lemmikkilisästä? (Lemmikkilisä on hotellista riippuen noin 20 € ja se koostuu muun muassa tehostetusta siivouksesta.)

LIITE 2: KYSELY VAAKUNASSA LEMMIKIN KANSSA MAJOITTUNEILLE ASIAKKAILLE

Kuvakaappaukset Vaakunassa lemmikin kanssa majoittuneille asiakkaille annetusta kyselylomakkeesta.

Lemmikin kanssa asiakkaana hotellissa

Olen kolmannen vuoden restonomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka tavoitteena on tutkia, miten lemmikin kanssa hotelliin majoittuvat asiakkaat otetaan huomioon ja mitä kehitettävää aiheeseen liittyen on. Kyselyn avulla luon kehitysehdotuksia toimeksiantajalleni, Porin Original Sokos Hotel Vaakunalle.

Kysely kestää noin 5–10 minuuttia. Jätähän täytetyn lomakkeen hotellihuoneeseesi, josta kerroshoitajat keräävät sen siivouksen yhteydessä.

Vastanneiden kesken arvotaan **S-ryhmän majoituslahjakortti**. Jos haluat osallistua arvontaan, voit jättää yhteystietosi kyselyn päätteeksi. Arvonta-aika alkaa 06.03.2023. Arvonnän voittajaan ollaan yhteydessä sähköpostitse.

Kiitos paljon jo etukäteen!

* Pakollinen kysymys

1. Ikä *

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ 20–30
- ☐ 31–40
- ☐ 41–50
- ☐ 51–60
- ☐ 61–70
- ☐ 71–80

2. Sukupuoli *

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu
- ☐ En halua kertoa

3. Minkä vuoksi majoituitte Original Sokos Hotel Vaakunassa? *

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ Liikematka
- ☐ Vapaa-ajanmatka
- ☐ Harrastus
- ☐ Muu: _____

4. Onko teillä S-Card? *

Merkitse vain yksi soikio.

☐ Kyllä

☐ Ei

5. Minkä lemmikin kanssa matkustitte? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

☐ Koira

☐ Kissa

☐ Muu: _____

6. Miksi päätitte lähteä lemmikkinne kanssa matkalle?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

☐ En halunnut jättää lemmikkiäni yksin kotiin.

☐ En löytänyt lemmikilleni hoitajaa matkan ajaksi.

☐ Osallistun lemmikkini kanssa johonkin tapahtumaan (eläinnäyttely, agility tms).

☐ Muu: _____

7. Kuinka monta kertaa olette majoittuneet hotelleissa lemmikkinne kanssa? *

Merkitse vain yksi soikio.

☐ Kerran

☐ Kaksi – neljä kertaa

☐ Useammin kuin neljä kertaa

☐ En ole ennen majoittunut lemmikkini kanssa.

8. Oletteko aikaisemmin majoittuneet Porin Original Sokos Hotel Vaakunassa? *

Merkitse vain yksi soikio.

☐ Kyllä, lemmikin kanssa

☐ Kyllä, ilman lemmikkiä

☐ En ole

9. Kuinka monta vuorokautta majoituitte tällä kertaa Porin Original Sokos Hotel Vaakunassa? *

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ Yhden vuorokauden
☐ Kaksi vuorokautta
☐ Kolme vuorokautta
☐ Enemmän kuin kolme vuorokautta

10. Kuinka helppoa oli ilmoittaa hotellille lemmikistä? *

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin vaikeaa

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin helppoa

11. Miten teidät ja lemmikkinne huomioitiin Porin Original Sokos Hotel Vaakunassa? *

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin huonosti

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin hyvin

12. Kuinka hyvin hotellihuoneenne vastasi tarpeitanne Porin Original Sokos Hotel Vaakunassa? *

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin huonosti

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin hyvin

13. Mitä muita lisäpalveluita olisitte toivoneet lemmikillenne?

14. Mitä muita lisäpalveluita olisitte toivoneet lemmikkihuoneen varusteluun liittyen?

15. Mitä mieltä olette 15 € lemmikkilisästä? *

16. Olisiko teillä vielä jotain kehitysehdotuksia tai kommentteja lemmikkiystävällisten hotellien toimintatapojen kehittämiseen?

17. Jos haluatte osallistua majoituslahjakortin arvontaan, voitte kirjoittaa sähköpostiosoitteenne alle.

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms