

Titta Huhtamäki

TUOMARNIEMEN  
MAJOITUSPALVELUJEN  
KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö  
Matkailualan koulutusohjelma (yamk)


Syyskuu 2016




MAMK

University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <b style="font-size: 2em;">MAMK</b> University of Applied Sciences	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  29.9.2016	
<b>Tekijä(t)</b>  Huhtamäki, Titta	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Matkailualan koulutusohjelma, ylempi amk	
<b>Nimeke</b>  Tuomarniemen majoituspalvelujen kehittäminen		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Koulutuskeskus Sedun Ähtärin Tuomarniementien opetuspisteen majoituspalvelujen nykytila asiakkaan näkökulmasta ja laatia kehittämisehdotuksia. Teoreettinen viitekehys pitää sisällään majoituspalvelut ja palveluprosessin. Majoituspalveluprosessi koostuu ennakkotiedoista, saapumisesta, vastaanotosta, majoittumisesta, ympäristön aktiviteeteista, ruokailuista ja lähtemisestä. Palvelumuotoilun avulla tässä työssä kartoitettiin asiakkaan palvelupolku kontaktipisteineen ja ongelmakohtineen. Asiakkailta ja henkilökunnalta saadun tiedon perusteella laadittiin kehitysehdotuksia asiakkaan majoitusprosessin parantamiseksi.</p> <p>Opinnäytetyö oli konstrukttiivinen kehittämistutkimus, jossa kartoitettiin nykyinen toimintamalli, mietittiin ratkaisuja ja osittain testattiin jo niiden toimivuutta. Tutkimus oli laadullinen ja se toteutettiin palvelumuotoilun menetelmin. Tutkimusaineisto kerättiin asiakkailta haamuasiointihavainnoinnilla ja henkilökunnalta kyselylomakkeen ja teemahaastattelun muodossa. Lisäksi tutkija itse piti havainnointipäiväkirjaa.</p> <p>Tuloksena laadittiin asiakasprofiilit, kirjattiin niiden yhteyteen hyvät asiat ja parannettavat asiat ja laadittiin service blueprint -kaavio ja storyboard tavoiteltavasta majoituspalveluprosessista. Suurimmat ongelmakohdat olivat vaikeasti löydettävissä oleva tieto internetissä, puhelimeen ja viesteihin vastaamattomuus johtuen yleensä heikosta ohjeistuksesta, puutteet opasteissa, majoitustilojen ilmastointi ja tiedonpuute ympäristön aktiviteeteista. Ruokailut, asiakaspalvelu, kaunis, historiallinen ympäristö sekä hinta-laatusuhde saivat paljon kiitosta. Asiakasprofiileja oli kolme: ryhmänvetäjä, perheellinen ja itsenäinen kulkija.</p> <p>Opinnäytetyön loppuun laadittiin kehittämisehdotuksia majoituspalvelujen kehittämiseksi. Koulutuskeskus Sedun Ähtärin yksikön koulutuspäällikkö voi viedä ideoita halutessaan käytännön tasolle. Kyse on pääsääntöisesti organisoinnin kehittämisestä, seuraavassa vaiheessa tulevat investoinnit.</p>		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> majoitustoiminta, palvelumuotoilu, haamuasiointi, teemahaastattelut, asiakkaat, storyboard		
<b>Sivumäärä</b> 87 + 11	<b>Kieli</b> suomi	<b>URN</b>
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Koivula, Eeva	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>  Seinäjoen koulutuskuntayhtymä	

## DESCRIPTION

		<b>Date of the master's thesis</b>  29 <sup>th</sup> September 2016
<b>Author(s)</b>  Huhtamäki, Titta	<b>Degree programme and option</b>  Hospitality Management, Master's degree	
<b>Name of the master's thesis</b>  Developing accommodation services of Tuomarniemi		
<b>Abstract</b>  The aim of this thesis was to develop the accommodation services of Vocational Education Centre Sedu Ähtäri Tuomarniementie. The theoretical framework of the thesis was based on accommodation services, service and service process. The service process of accommodation includes preliminary information, arrival, reception services, accommodation, activities in the area, food services and departure. By means of service design the customer's journey was examined from the beginning to the end and some critical points were identified. After getting more information on the accommodation process from customers and personal ideas for developing the process were introduced.  The thesis was a constructive research. At the beginning of the research the existing process was examined, then solutions for a better process were created and some of them were already tested in practice. The research was qualitative. The research data was collected by using methods of service design: mystery shopping (customers), surveys and thematic interviews (personnel). In addition the researcher kept an observation diary.  As the results of the thesis different customer profiles with positive and negative comments were created and a service blueprint and a storyboard. The customer journey was explained in detail. The biggest problems found were difficulties to find information on the internet, not replying to phone calls and messages, bad signage, air conditioning in rooms and lack of knowledge about activities in the area. Customers were pleased with food services, customer service, the beautiful yard with historical buildings and value for money.  At the end of the thesis there are suggestions for developing the accommodation service process. The Educational Manager of Vocational Education Centre Sedu in Ähtäri can improve the service process first by developing organizing and later by means of investments.		
<b>Subject headings, (keywords)</b>  accommodation, service design, mystery shopping, thematic interviews, customers, storyboard		
<b>Pages</b>  87+11	<b>Language</b>  Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b>  Koivula, Eeva	<b>Master's thesis assigned by</b>  Seinäjoki Joint Municipal Authority for Education	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
1.1	Tutkimuksen tausta ja tarve .....	6
1.2	Ähtärin Tuomarniemi .....	7
1.2.1	Majoitustilat .....	8
1.2.2	Ruokailut ja aktiviteetit.....	9
2	TYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TOTEUTUS .....	11
2.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	11
2.2	Tutkimuksen rajaukset ja tulosten sovellettavuus .....	12
2.3	Teoreettinen viitekehys.....	12
2.4	Työn toteutus .....	13
3	MAJOITUSPALVELUJEN KEHITTÄMINEN .....	15
3.1	Laatu.....	16
3.2	Elämyksellisyys.....	17
4	PALVELUPROSESSIT JA PALVELUMUOTOILU .....	19
4.1	Asiakkaan prosessi .....	19
4.2	Palveluntuottajan prosessi .....	20
4.3	Service blueprinting .....	21
4.4	Palvelumuotoilu lähestymistapana.....	23
5	KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET .....	25
5.1	Kyselylomake ja haastattelu.....	25
5.2	Haamuasiointi .....	27
5.3	Havainnointipäiväkirja .....	28
5.4	Tuomarniemen asiakasprofiilit.....	29
5.4.1	Itsenäiset kulkijat .....	30
5.4.2	Perheet .....	32
5.4.3	Ryhmät.....	34
5.5	Tuomarniemen majoitusasiakkaan palvelupolku.....	36
5.5.1	Ennakkotiedot majoituskohteesta .....	38
5.5.2	Saapuminen.....	43
5.5.3	Vastaanotto .....	46
5.5.4	Majoitustilat .....	49
5.5.5	Ruokailut.....	53

5.5.6	Ympäristön aktiviteetit .....	55
5.5.7	Yllättävät tilanteet.....	59
5.5.8	Lähteminen .....	61
5.5.9	Kokonaisvaikutelma .....	63
5.6	Service blueprint .....	64
5.7	Storyboard .....	66
6	TUOMARNIEMEN UUSI MAJOITUSPALVELUPROSESSI .....	68
6.1	Näkyvyys ja markkinointi .....	68
6.2	Yhteydenotot .....	71
6.3	Opasteet piha-alueella .....	72
6.4	Avaimet ja ohjeistus .....	74
6.5	Majoitustilat .....	76
6.6	Ruokailut .....	77
6.7	Aktiviteetit.....	78
6.8	Lähteminen ja palaute .....	80
6.9	Ongelmatilanteet .....	81
7	POHDINTA .....	82
	LIITTEET	
	1 Henkilökunnan kyselylomake	
	2 Mystery of Tuomarniemi	

## 1 JOHDANTO

Ähtäri on tunnettu matkailukaupunki eläinpuistonsa ansiosta. Kesällä 2015 kävijämäärät olivat ennätyslukemissa johtuen osittain epävakaisesta säästä mutta todennäköisesti myös oikeista markkinointitoimenpiteistä (Haapaniemi 2015). Majoitusrintamalla oli jouduttu myymään välillä ”eioota”, mutta todellisuudessa majoitustilaa olisi ollut tarjolla esimerkiksi Tuomarniemellä muutaman kilometrin päässä eläinpuistosta (Leinonen 2015). Tuomarniemi on Koulutuskeskus Sedulle kuuluva luonnonkaunis alue, jossa on useita majoitusrakennuksia. Nämä ovat olleet ennen ammattikorkeakoulun opiskelijoiden opiskelija-asuntoja, mutta Ähtärin toimipisteen lakkautuksen jälkeen keväällä 2013 majoitustiloja jäi tyhjilleen. Kiinteistökulujen kattamiseksi rakennuksille pitäisi kiireesti saada käyttäjiä. Markkinointia ei voi kuitenkaan täydellä teholla aloittaa ennen kuin majoituspalveluita on kehitetty.

### 1.1 Tutkimuksen tausta ja tarve

Suomi on täynnä tyhjilleen jääneitä koulurakennuksia ja vastaavia. Joillekin niistä löytyy uutta käyttöä erilaisille yhteisöille, jotkut päätyvät yksityisomistukseen, mutta valittavan moni rapistuu pikku hiljaa oltuaan vuosikausia tyhjillään. Ähtärin Tuomarniemi on Koulutuskeskus Sedun eli Seinäjoen koulutuskuntayhtymän opetuspiste, jossa järjestetään metsäalan koulutusta ja myös pienimuotoista Sedun aikuiskoulutuksen järjestämää lähihoitajakoulutusta. Vuonna 2013 Tuomarniemeltä loppui Seinäjoen ammattikorkeakoulun järjestämä metsätalousinsinööriopetus. Tämä koulutus siirtyi Seinäjoen päätoimipisteeseen, jossa aloittaneiden vuosikurssien ohjelmat viedään loppuun ennen lopullista koulutuksen päättymistä SeAMKissa.

Metsätalousinsinööriopiskelijat toivat Ähtärin kaupungille ja Tuomarniemelle yhteensä yli sata vuokralaista. Nyt tämä puuttuva vuokra-asukaskunta on aiheuttanut Ähtärissä muun muassa yhden vuokrakerrostalon ja -rivitalon purkamisen. Vanhoja taloja ei kannata peruskorjata, kun vuokralaisiakaan ei ole tulossa. Koulutuskeskus Sedun Ähtärin toimipisteen koulutuspäällikkö Jorma Tukeva (2015) on myös pohtinut monenlaisia vaihtoehtoja Tuomarniemen majoituskiinteistöille mm. myyntiä ulkopuoliselle, mutta näin radikaaleihin toimiin ei ole ryhdytty. Osa tyhjäkäynnillä olevista majoitustiloista on vuokrattu, osassa on satunnaisia vuokralaisia, opiskelijoita ja matkailijoita, mutta

tehokkaampaan käyttöön ne pitäisi saada. Kiinteistöjen lämmittäminen maksaa ja ylläpitoremonttiakin pitää aika ajoin tehdä. Pitkällä tähtäimellä on oltava selkeä suunnitelma talouden hallinnan takia.

Koulutuskeskus Sedun Ähtärin toimipisteessä on monenlaista koulutusta nuorisoasteella: sähköala, rakennusala, kone- ja metalliala, autoala, puuala, rakennusala, metsäala, hotelli-, ravintola- ja cateringala, kodinhuoltoala sekä sosiaali- ja terveysala. Eri alojen asiantuntijuutta on mahdollista hyödyntää myös Tuomarniemen ympäristössä. Jos antaa mielikuvitukselle siivet, niin monenlaisia ideoita olisi tarjolla: vapaa-ajan ja kesäkurssitoimintaa, lasten ja nuorten leiritoimintaa, toimintaa eläkeläisille, kursseja eri alojen erityisosaamista kaipaaville, matkailutoimintaa, luonto- ja eräretkeilyä, kuntoutustoimintaa ja niin edelleen. Kaikkea ei voi kuitenkaan alkaa kehittämään samanaikaisesti, vaan on keskityttävä yhteen osa-alueeseen huolella.

Nyt valittiin käsiteltäväksi matkailun näkökulma ja majoitustoiminnan aktivoiminen. Majoitusta on tänä päivänä tarjolla oman koulun eli ammatillisen toisen asteen opiskelijoille, kurssilaisille, vaihto-opiskelijoille sekä täysin koulun ulkopuolisille ihmisille. Asiakaspalvelua hoitavat erityisesti asuntolaohjaaja sekä Osuuskunta Ähtärin Ahertajien vetäjä, lisäksi majoitusprosessissa ovat mukana koulutuspäällikkö, metsäalan vastuopettaja, kansainvälisyysvastaava sekä muut opiskelijaryhmien kanssa toimivat opettajat ja muu henkilökunta. Yhtenäisiä käytäntöjä ei oikein ole, ja paljon työaikaa kuluu edestakaiseen soitteluun ja viestittelyyn. Lisäksi majoittujilta ei ole missään vaiheessa systemaattisesti kerätty palautetta, millaiseksi he majoituspalvelut kokevat.

## **1.2 Ähtärin Tuomarniemi**

Tuomarniemellä Ähtärissä on Suomen toiseksi vanhin metsäalan oppilaitos. Vuodesta 1903 lähtien siellä on koulutettu metsäalan ammattilaisia koko Suomeen. Tutkintotunnuksia on ollut vuosien saatossa monenlaisia. Metsätyön johdon koulutuksesta on valmistunut metsänvartijoita, metsätyönjohtajia, metsäteknikoita ja metsätalousinsinöörejä. Lisäksi Tuomarniemeltä on valmistunut metsureita, turvetyönjohtajia ja metsätaloustuottajia. (Riukulehto 2004, 11.)

Tällä hetkellä Tuomarniemellä koulutetaan Koulutuskeskus Sedun alaisuudessa metsuri-metsäpalvelujen tuottajia, metsäenergian tuottajia ja metsäkoneenkuljettajia sekä aikuiskoulutuksen kautta lähihoitajia. Lisäksi Tuomarniemellä tekevät opiskeluun liittyviä harjoitustöitään kokki- ja kodinhuoltajaopiskelijat.

Tuomarniemen pihapiirissä on useita rakennuksia, joista päärakennus on keskiössä. Siellä on auditorio ja useita opetustiloja, ruokala ja henkilökunnan työhuoneita sekä pyykkitupa. Toisessa isossa rakennuksessa, aivan päärakennuksen vieressä on myös opetusluokka ja henkilökunnan työhuoneita, mutta keskeisintä on suuri konehalli koneopetustiloinen sekä liikuntasali, kuntosali ja suihkutilat. Pihapiirissä on myös vanhoja, yli satavuotiaita hirsirakennuksia: ns. perustutkinnon rakennus (1900-luvun alussa oppilaiden asuntola), vallikellotalo (1900-luvun alun ruokala), rehtorin talo (Tuomarniemen johtajan asunto sadan vuoden ajan, ei enää), metsä- ja kansakoulumuseo (1900-luvun luokkahuone) sekä yksi asuinkäytössä oleva hirsitalo. Lisäksi on vanha terva-aitta, joka on alueen vanhin rakennus. Nykyisistä majoitusrakennuksista kerron seuraavassa alaluvussa enemmän. Lisäksi kerron matkailun näkökulmasta majoitustilojen ja ruokailujen hinnoista sekä pihapiirin aktiviteeteistä.

### **1.2.1 Majoitustilat**

Ähtärin Tuomarniemen alueella on viisi majoitusyksikköä. Tasokkain ja uudenaikaisin on Tuomarniemen lomatupa, joka on pelkistetysti sanottuna omakotitalo kaikilla mukavuuksilla järven rannassa. Lomatuvassa on keittiö, olohuone, sauna, kylpyhuone sekä neljä makuuhuonetta. Maksimimajoittumäärä on jopa kaksitoista henkeä, mutta mukavasti mahtuu majoittumaan kahdeksan henkeä.

Käpyriihentiellä on kaksi rivitaloa, joissa on soluja. Soluissa on kaksi, kolme tai neljä kahden hengen huonetta sekä yhteiset oleskelutilat pienellä keittiöllä, vessalla ja suihkulla varustettuina. Toisen rivitalon päädyssä on isot sauna- ja peseytymistilat tilavan tupakeittiön kera. Nämä rivitalot ovat niitä, joita käytetään ensisijaisesti matkailijoille.

Laamannintiellä on myös kaksi rivitaloa ja kaksikerroksinen asuntola soluineen. Rivitalot ovat vuokra-asuntoja, joissa on vakituiset asukkaat. Osa asukkaista kuuluu Koulutuskeskus Sedun Tuomarniementien opetuspisteen henkilökuntaan. Asuntola on toisen



asteen metsäalan opiskelijoiden käytössä koulun lukuvuoden ajan. Kesäisin tiloja käytetään muun muassa seurakunnan lastenleireillä.

Metsurintiellä on yksi vaatimaton rivitalo asuntoineen. Metsänvartijantiellä on kaksi vaatimatonta rivitaloa. Pari rivitaloasuntoa on Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrian yhdistyksen käytössä, ja niissä toimii tukea tarvitseville nuorille tarkoitettu asumisyksikkö Aake.

Majoitushinnat on laadittu opiskelijoille ja muille. Opiskelijalle majoittuminen kahden hengen huoneessa omin liinavaattein maksaa 15 euroa per yö. Jos haluaa liinavaatteet talon puolesta, vastaava hinta on 25 euroa. Vieraille yötä myydään vain talon liinavaattein hintaan 40 euroa per yö. Viikkomajoitus eli viisi vuorokautta maksaa omin liinavaattein opiskelijalle 50 euroa. Talon liinavaatteilla viikkohinta on opiskelijalle 60 ja vieraille 100 euroa. Pitempiaikainen majoitus eli vuokra kahden hengen huoneessa omin liinavaattein maksaa opiskelijalle 100 euroa kuukaudessa. Jos haluaa asua yksin kahden hengen huoneessa, vastaava hinta on 150 euroa. Vieraille kuukausihinta lakanoidilla on 200 euroa. (Majoitushinnasto 20.6.2016.)

### **1.2.2 Ruokailut ja aktiviteetit**

Koulutuskeskus Sedun Tuomarniementien opetuspisteessä on koulun lukuvuoden ajan toiminnassa oppilasruokala, josta saa aamupalaa kello 7.30–8.00, kahvia kello 8.45–9.15, lounaan klo 10.30–11.30, päiväkahvin klo 13.45–14.15 ja iltaruokan klo 15.30–16.15. Perjantaisin keittiö sulkeutuu tavallista aikaisemmin eli lounaan jälkeen. Erikseen sovittuna ruokala palvelee myös muina aikoina oppilaiden pyörittämän osuuskunnan toimesta. Osuuskunta on nimeltään Ähtärin Ahertajat. Retkelle lähtijät voivat etukäteen tilata eväät Ähtärin Ahertajilta (Osuuskunta Ähtärin Ahertajat 2011). Aamupalan hinta on 4,50 euroa, lounas ja päivällinen maksavat seitsemän euroa, kahvi 1,20 ja pulla 1,20 euroa. (Mytkäniemi 2015.)

Tuomarniemen piha-alueella ja ympäristössä on monenlaisia aktiviteetteja. Sisätiloista löytyy kuntosali circuit-harjoitteluohjeineen, liikuntasali eri pallopeli- ja voimistelumahdollisuuksineen, tietokonehuone, ekologian luokka, tavallisia luokkatiloja, metsäkonesimulaattori, konehalli, kansakoulu- ja metsämuseo ja auditorio valkokankaineen.

Lisäksi on puulämmitteinen rantasauna oleskelutiloineen ja Käpyriihentien rivitalojen yhteydessä ns. kurssiosaston saunatila, jossa on tilaa isollekin ryhmälle.

Tuomarniemen piha-alueelta löytyy tenniskenttä, uimapaikka, kaksi soutuvenettä pelastusliiveineen, lasten leikkipaikka (hiekkalaatikko, kiipeilyteline, liukumäki ja keinut), puulajipolku, Mulikan laavu sekä pari muuta nuotiopaikkaa, kilometrin mittainen valaistu kuntopolku, frisbeegolfkoreja sekä kiintorastit. Talvella Tuomarniemen takapihalta pääsee hiihtämään laajalle latuverkostolle. Kalastaa voi niin talvella kuin kesälläkin, jos luvat ovat kunnossa. Tuomarniemelle on helppo myös tilata jopa kymmenen kappaletta kajakkeja paikalliselta yrittäjältä vuokralle, jos niin haluaa (Koskela 2015).

Aktiviteetit ovat osin parannustöiden tarpeessa. Seinäjoen ammattikorkeakoulun kaksi metsätalousinsinööriopiskelijaa on ottanut opinnäytetyön aiheekseen Tuomarniemen puulajipolun ja järven vastarannalla sijaitsevan Kierinniemen luontopolun kunnostamisen (Toopakka 2015). Juuri eläkkeelle jäänyt ja suunnistusta aktiivisesti harrastava, metsäalan lehtori Hannu Humalamäki (2015) on lupautunut suunnittelemaan Tuomarniemelle uudistetun kiintorastiverkoston tolppineen ja QR-koodeineen, joiden sisällön Humalamäki ja allekirjoittanut pyrkivät suunnittelemaan kevääseen 2017 mennessä yhdessä.

Lasten leikkipaikka ei täytä turvallisuusmääräyksiä (Leikkikentät 2014), eikä leikkikentän tunnistetaulua ole (Leikkikentän tunnistetaulu 2010). Leikkikenttä on kuitenkin tavallisen perheenäidin silmissä ihan käyttökelpoinen, vaikka liukumäessä voisi olla kaiheet, hiekkalaatikosta olisi hyvä poistaa heinät, keinuihin voisi lisätä käsisuojat ja rikkinäiset penkit pitäisi viedä pois, mutta käytöstä omalla vastuulla pitäisi ilmoittaa varoituskyltillä välittömästi (Keisala 2015). Frisbeegolf-koreille pitäisi merkitä selvästi heittopaikat, radan pituudet ja kartat (Disc golf 2015) sekä korjata yksi rikkinäinen kori Mulikan laavun vieressä.

## 2 TYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Lisäksi perustelen tutkimuksen rajauksia ja pohdin tulosten sovellettavuutta. Avaan myös teoreettisia termejä ja kerron tutkimusmenetelmästä. Tämän jälkeen lukijan on helpompi hahmottaa tutkimuksen kulku.

### 2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää Koulutuskeskus Sedun Ähtärin yksikön majoituspalveluita ja laatia ehdotus uudistetusta palveluprosessista. Tämä tapahtuu kuvailemalla ja analysoimalla nykytila ja kartoittamalla asiakastarpeet. Tämä tapahtuu kartoittamalla asiakkaan palvelupolku kontaktipisteineen eli palvelutuokioineen. Palvelutuokioiden osalta on tavoitteena löytää ns. kompastuskivet eli asiat, jotka eivät suju asiakkaan näkökulmasta tarpeeksi hyvin. Palveluprosessiahan on aina kehitettävä asiakaslähtöisesti. Lopuksi tulen laatimaan kehittämissuositusten palvelun parantamiseksi.

Opinnäytetyöni pyrkii löytämään vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Millainen on Tuomarniemen majoituspalvelujen nykytila?
- 2) Mitä asioita majoitusasiakkaat toivovat kehitettävän?
- 3) Miten Tuomarniemen majoituspalveluprosessia voidaan kehittää?
- 4) Mitä toimenpiteitä tulisi tehdä, jotta majoituspalveluiden laatu paranisi?

Tutkimusmateriaalin keräämisen jälkeen on tavoitteena laatia majoitusprosessin nykytilan kuvaus, joka koostuu palvelupolun eri vaiheiden perustiedoista valokuvien täydennettynä. Palveluista listaan vahvuudet ja heikkoudet eri asiakasprofiilien yhteyteen. Seuraavassa vaiheessa laadin service blueprintin majoituspalveluprosessin tavoitetilasta, jossa näkyy asiakkaan prosessi, henkilökunnan prosessi, konkreettiset fyysiset elementit eri palvelutuokioissa sekä näkymätön palvelutuotanto. Graafisessa muodossa kuvaan tavoiteltavan asiakkaan palvelupolun sanallisen kuvauksen kera. Lopuksi laadin kehittämissuosituksia majoitusprosessin sujuvoittamiseksi. Tutkimusprosessi on vuoden mittainen alkaen elokuusta 2015 päättyen elokuuhun 2016.

## 2.2 Tutkimuksen rajaukset ja tulosten sovellettavuus

Ähtärin Tuomarniemi on matkailualalla täysin vasta-alkaja. Ei ole olemassa mitään matkailustrategiaa, tarkempaa visiota tai arvoja. Markkinointi on myös lapsen kengissä. Kyseessä on oppilaitos, jolla nyt vain sattuu olemaan hyödynnettävissä olevaa vapaata majoitustilaa, jolle pitäisi saada käyttöä ja kiinteistökuuluille katetta. Ympäristö on matkailun näkökulmasta kaunis ja houkutteleva, ja sijaintikin varsin erinomainen lähellä tunnettua eläinpuistoa ja matkailualueita.

Tässä työssä on ollut kuitenkin pakko rajata tutkittavaa ja kehitettävää sarkaa, joten keskiöön valikoitui muutaman mutkan kautta majoituspalveluprosessin analysointi ja kehitysideoiden laatiminen. Matkailullisen kokonaisstrategian luominen ja tulevaisuuden visioiminen jää koulutuspäällikön ja oppilaitoksen ohjausryhmän (eri osastojen vastuopettajat) mietittäväksi. Samoin myös selkeän markkinointistrategian ja -keinojen sekä kohderyhmien valinta jää tulevaisuuteen. Tämä työ antaa varmasti hyviä suuntaviivoja, mihin matkailulliset voimavarat riittävät nykyisellä henkilökunnalla. Toimenkuvien ja vastualueiden järjeistämistä on oletettavasti helpompi tehdä tulevaisuudessa, kun tällainen analyysi tulee valmiiksi. Tuloksia voivat hyödyntää myös muut vastaavat tahot, joilla on samanlaista majoitustilaa olemassa ja matkailuliiketoiminta vasta alkutekijöissä.

## 2.3 Teoreettinen viitekehys

Teoreettisen viitekehysten muodostavat palvelu ja sen laatu ja elämyksellisyys sekä palveluprosessi. **Palvelullahan** tarkoitetaan asiakkaalle tuotettua aineetonta hyödykettä (Palvelu 2015). Tavoitteena on hahmotella **palvelupolku** majoittujan saapumisesta poislähtöön asti: Jokainen palvelutuokio majoitusprosessin aikana kuvataan tarkasti niin asiakkaan kuin henkilökunnankin näkökulmasta (Rontti 2014a).

Opinnäytetyön yksi keskeinen käsite on prosessi, joka koostuu toiminnasta, resurssista, tuotoksesta ja toimintakyvystä. Palautteen hyödyntäminen on tärkeä osa prosessin ideaa. On hyvä myös nostaa esille projektin ja prosessin välinen ero. Projekti on aina ainutkertainen, kun taas prosessi on toistuva toiminto. (Laamanen 2003, 20, 27.)

**Palveluprosessin** kehittämisessä on muistettava, että prosessi alkaa suunnittelulla ja päättyy arviointiin. Asiakas on keskeisessä osassa, joten asiakas on mukana kaikissa vaiheissa alusta loppuun. Ihmisten ollessa kyseessä on tunteilla tärkeä rooli. Jos asiakkaalla asiat ja tunne joutuvat vastakkain, niin tunne voittaa aina ihmismielen sisällä käydyn taistelun. Asiakkaat on pidettävä tyytyväisenä, sillä tyytymättömät asiakkaat tuhoavat markkinat. (Laamanen 2003, 53, 144, 159.)

Tässä työssä käyn läpi teoriapuolta ja vanhoja tutkimustuloksia niin sanotulla ”vetoketjumallilla”. Ennen oman tutkimustyöni selostamista käyn läpi yleisellä tasolla eri asioita, mutta eri tutkimusvaiheisiin erinomaisesti sopivia vanhoja tutkimustuloksia ja teorioita olen maininnut vasta oman tutkimukseni selostamisen yhteydessä. Näin lukija pystyy paremmin vertaamaan aiemmin tutkittua tietoa tuoreeseen tietoon.

## 2.4 Työn toteutus

Lähestymistavaksi tähän kehittämistyöhön sopii konstruktiiivinen tutkimus, joka sopii uuden toimintamallin luomiseen (Ojasalo ym. 2009, 65). Nykyinen toimintamalli Tuomarniemen majoituspalveluissa on tällä hetkellä hajanainen. Konstruktiiivisella tutkimuksella hankitaan syvällistä teoreettista ja käytännöllistä tietoa kehittämiskohteesta, mietitään ratkaisuja, testataan ratkaisujen toimivuutta ja osoitetaan ratkaisumallin oikeellisuus ja sovellettavuus jatkossa (Ojasalo ym. 2009, 67). Pala palalta on tarkoitus luoda toimiva, tasalaatuinen toimintamalli majoitusprosessin läpiviemiseksi.

Tuomarniemen majoituspalveluiden kehittämistutkimus tulee tapahtumaan palvelumuotoilun keinoin, jotka ovat toimivia tapoja konstruktiiivisessa tutkimuksessa. Palvelumuotoilu on palveluiden ideoimista, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin tavoitteena käyttäjälähtöisyys ja palvelupolun rakentaminen kontaktipisteineen (Palvelumuotoilu 2015). Palvelumuotoilun menetelmistä tullaan käyttämään seuraavia: aivoriihi, havainnointi, kyselylomake, haastattelu, käyttäjäprofiilit, palvelupolku, kontaktipisteet ja service blueprint (Rontti 2014a).

Opinnäytetyöni tutkimus toteutetaan laadullisin menetelmin. Hankin pienemmältä asiakasryhmältä syvällisempää tietoa, mikä on laadullisen tutkimuksen perusidea. Tutki-

musaineisto on tarkoitus kerätä haamuasiointimenetelmällä (Mystery Shopping), haastatteleamalla työntekijöitä sekä pitämällä päiväkirjaa omista havainnoista kansainvälisyysvastaavan tehtävissäni.

Haamuasiointinista etukäteen tulevat tietämään vain koulutuspäällikkö ja allekirjoittanut. Haamuasiakkaiksi on tavoitteena saada kaksi 1–2 hengen majoittujaa, 1–2 perhettä ja 1–2 ryhmää. Heidän havaintojaan kerätään tiedonhakuvaiheesta, saapumisesta Tuomarniemelle, sisäänkirjautumisesta, mahdollisista majoitusaikana tapahtuvista ylimääräisistä palvelutuokioista päättyen uloskirjautumiseen. Asiakkaat saavat haamuasiointilomakkeen, jossa on ohjaavia kysymyksiä, ja johon he saavat itse piirtää palvelupolkunsa. Haamuasiointia ennen allekirjoittanut ohjeistaa heidät ja asiointin jälkeen esittää tarvittaessa täydentäviä haastattelukysymyksiä. Valokuvaamalla (tietenkin huomiota herättämättä) on helppo täydentää haamuasiointilomaketta. Kuvat kertovat usein enemmän kuin tuhat sanaa. Haamuasiakkaan tehtävä on vaativa kirjaamistyön takia, joten motivointia pitää pohtia koulutuspäällikön kanssa. Haamuasiointimenetelmällä saan erityisesti vastauksia tutkimuskysymykseen kaksi, mutta osittain myös muihin kysymyksiin.

Työntekijät on saatu jo opinnäytetyötunnelmaan mukaan joulukuisen Käpyriihentien sisustus- ja keskusteluillan yhteydessä. Nyt on tarkoitus haastatella kaikkia majoitusprosessiin liittyviä henkilöitä. Oman kokemukseni myötä olen sitä mieltä, että joidenkin henkilöiden on helpompi sanoa sanottavansa kirjallisesti ja osan suullisesti. Tästä syystä laadin ensin kyselylomakkeen, johon voi kirjata ajatuksiaan. Tämän jälkeen haastatellen jokaista työntekijää mahdollisimman tutussa ympäristössä Tuomarniemellä jatkaen kyselylomakkeen teemalla. Jokainen saa kertoa työtehtävistään, työajoistaan, kohtaamisistaan asiakkaiden kanssa ja asiakkaiden tarpeista ja ongelmista sekä piirtää oman näkemyksensä asiakkaan palvelupolusta. Tässäkin tapauksessa valokuvaamalla voi täydentää ajatuksiaan. Työntekijöitä haastatteleamalla saan erityisesti vastauksia tutkimuskysymykseen kolme, mutta osittain myös muihin kysymyksiin.

Oma havainnointi tapahtuu päiväkirjaa pitämällä ja majoitustoiminnan arkipäivää seuraamalla. Niin sanottu ”ulkopuolinen” havainnointi ahtaassa asiakkaan vastaanottohuoneessa tuntuu luonnottomalta, joten päiväkirjatyyppinen asioiden kirjaaminen on järkevämpää. Omalla havainnoinnilla saan vastauksia kaikkiin tutkimuskysymyksiin, sillä

asiakkaiden kysymysten myötä tiedostan heidän toiveitaan ja henkilökuntaa seuratesani huomaan asioita, jotka eivät etene aina mutkattomasti.

### **3 MAJOITUSPALVELUJEN KEHITTÄMINEN**

Majoituspalvelujen kehittämisessä on lähdettävä liikkeelle termien avaamisella. Majoitus tarkoittaa mitä tahansa majoitustilaa, jossa matkailija voi yöpyä säännöllisesti tai satunnaisesti ja maksullisesti tai maksuttomasti. Majoitusliikkeet ovat taas majoitustoimintaa harjoittavia liikkeitä kuten hotelleja, matkustajakoteja, retkeilymajoja, lomakylä ja leirintäalueita. Nämä majoitusliikkeet voidaan jakaa vielä tarkempiin tyyppiluokkiin kuten esimerkiksi kylpylähotelleihin, kesähotelleihin ja motelleihin. Majoitusliikkeiden vuodepaikkojen nettokäyttöaste voidaan laskea jakamalla kuukausittain kokonaisyöpymismäärä päivittäin käytettävissä olevien vuodepaikkojen määrällä. (Tilastokeskus 2016.)

Matkailualalla palvelukokemus on aikaisemmin ajateltu henkilökohtaisena tapahtumakokemuksena tiettyssä kohteessa tiettyyn aikaan, mutta nykyään palvelukokemuksen on ymmärretty olevan sekä henkilökohtainen että sosiaalinen ja alkavan ennen varsinaista lomaa tehtävistä päätöksistä, jatkuvan paikan päällä tapahtuvaan arviointiin ja päättyvän loman jälkeiseen käyttäytymiseen. Palvelukokemus ei ole vain yksittäinen tapahtuma vaan tapahtumien sarja. (Stickdorn & Frischhut 2012, 12.)

Palvelun tehtävänä on täyttää asiakkaan tarpeet ja lunastaa sille annettu lupaus. Asiakaslupauksen tulee olla sellainen, johon pystytään sitoutumaan nyt tai tulevaisuudessa. Yrityksen pitäisi löytää paras tapa tuottaa palvelu helposti ja laadukkaasti riippumatta toimintaympäristössä mahdollisesti tapahtuvista muutoksista ja henkilövaihdoksista. Palvelun tarkka määrittely auttaa tässä. (Tonder 2013,13, 60.)

Asiakkaasta on pidettävä huolta, jotta saadaan uskollisia asiakkaita. On nimittäin tutkittu, että uuden asiakkaan hankkiminen on viisi kertaa kalliimpaa kuin vanhan asiakkaan säilyttäminen. Tuotteiden ja palveluiden pitää olla rahanarvoisia, ja henkilökunnan edustajien pitää olla ystävällisiä ja auttavaisia sekä asiansa osaavia. Asiakkaan vaatimukseen pitää suhtautua positiivisesti, ja myynnin jälkeisen palvelun pitää olla tasokasta. Mieluummin pitää vastata asiakkaalle, että voidaan tehdä kuin että ei voida tehdä.

Asiakkailta pitää kysyä säännöllisesti palautetta, jotta palvelua voidaan parantaa. On myös hyvä osata olla myönteisessä mielessä itsekriittinen. (Atkinson 2011, 6-8.)

Matkailualalla koko matkustusprosessi valmisteluvaiheesta matkamunistojen ja valokuvien katseluun synnyttää usein elämyksiä eli mielihyvän tunteen. Matkailuyrityksille kaikki elämyksen synty- ja kehitysvaiheet ovat tärkeitä. Ne liittyvät laatukokemukseen ja saavat asiakkaat suosittelemaan palvelua myös muille. (Komppula & Boxberg 2002, 30-31.)

### **3.1 Laatu**

Matkailualalla asiakas etsii jotain sellaista, mikä tuottaa hänelle positiivisia tuntemuksia. Kyse on odotusten, uhrausten ja saadun hyödyn suhteesta. Laatu johtaa tyytyväisyyteen ja sitä myötä jopa kanta-asiakkuuteen. Digitaalisuus alkaa olla nykyään suurin inspiraation lähde matkaa suunniteltaessa. Matka alkaa yleensä hakukoneesta, esimerkiksi Googlestä, ja siellä ratkeaa kuka erottuu muista laadullisesti. Videoilla on tänä päivänä suuri merkitys innoittajana. (Pesonen 2015.)

Tärkeää on siis saada uskollisia asiakkaita. Tällaisia kanta-asiakkaita tulee sellaisista, jotka ovat myönteisesti yllättyneet ja saaneet laadukasta henkilökohtaista palvelua. Matkailuliiketoiminnassa on tunnettava asiakaskuntansa ja oltava tietoisia heidän sielunmaisemastaan. (Tonder 2013, 15, 60.) Koko henkilökunnan on sitouduttava asiakkaasta huolehtimiseen johtajan näyttäessä esimerkkiä. Kolme keskeistä neuvoa ovat lämmin ja vilpitön tervetuloivotus, jokaisen asiakkaan tarpeiden ennakoiminen ja tyydyttäminen sekä lämmin hyvästely lähtiessä. Majoitusliikkeessä yksi konkreettinen tavoite tulisi olla nopea puhelimeen vastaaminen ja sopimus, että puhelimeen vastaaja ottaa vastuun asiakkaan ongelman ratkaisemisesta. (Atkinson 2011, 10-11.)

Yhdessä selvityksessä (Suositukset matkailun laatutyölle Suomessa 2015, 6-9) on tutkittu matkailuyritysten käsitystä laadusta. Yksi keskeinen sanoma oli, että asiakas on tärkein laadun mittaja. Yrityksen tuloksissa näkyy, ovatko asiakkaat olleet tyytyväisiä, tulevatko he uudelleen ja tuovatko he tuttaviaan seuraavalla kerralla mukanaan. Laatu on systemaattista työtä eli asiakaspalautteen keräämistä ja suunnitelmallisella työllä

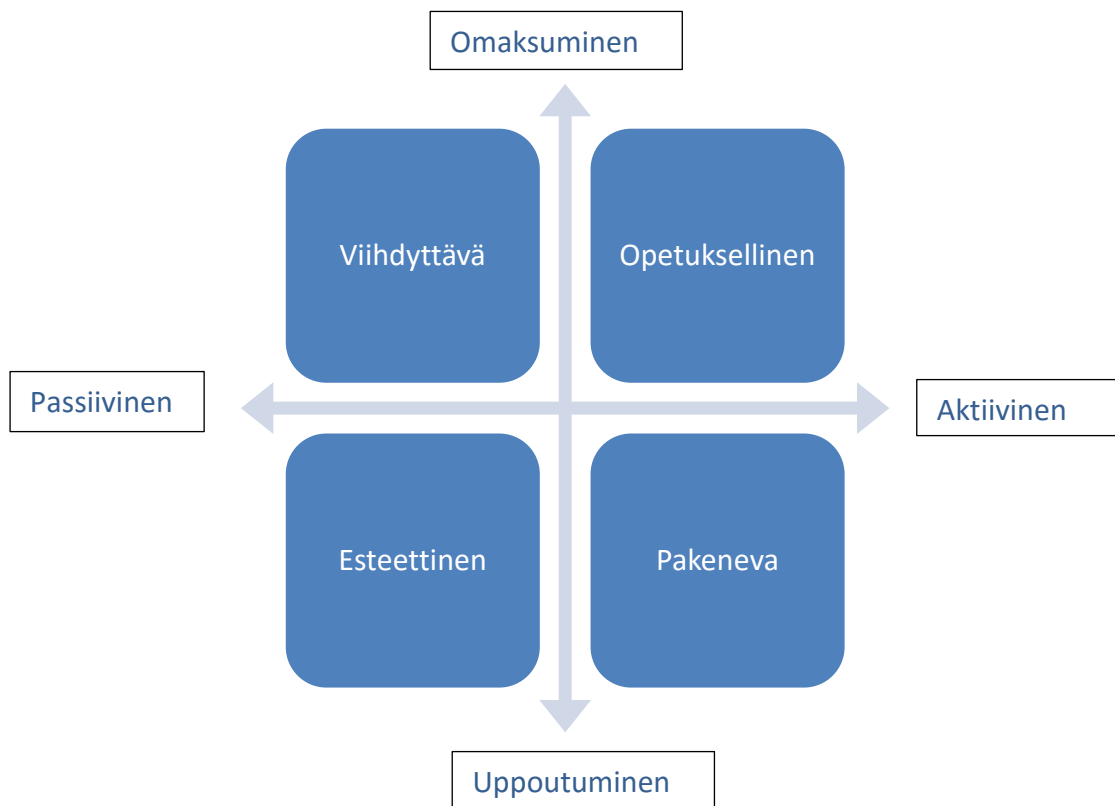


saavutettua kustannustehokkuutta. Laatumielikuvan teemoiksi nostettiin luonnonmukaisuus, puhtaus, turvallisuus ja hinta-laatusuhde. Ulkopuolisen todettiin näkevän laadun selvästi. Asiakastyytyväisyyden mittaamista ja tulosten hyödyntämistä pidettiin tärkeinä, mystery shopping -menetelmän todettiin tuovan uutta näkökulmaa ja henkilöstötyytyväisyyttä kehoitettiin seuraamaan. Prosesseista huomiota kiinnitettiin esimerkiksi markkinointiin, palvelun tasalaatuisuuteen, muistilistoihin ja työohjeisiin. Reklamaatioiden hoitaminen on myös tärkeää. Palvelun ja tuotteiden kehittämisen menetelmistä mainittiin ensimmäisenä asiakasymmärryksen kasvattaminen ja asiakkaan kokemuksista oppiminen.

### **3.2 Elämyksellisyys**

Elämyksen elementteinä pidetään yksilöllisyyttä, aitoutta, tarinallisuutta, moniaistisuutta, kontrastia sekä vuorovaikutuksellisuutta. Yksilöllisyydellä tarkoitetaan ainutlaatuisuutta ja ainutkertaisuutta asiakkaan kannalta. Aitoudella tarkoitetaan esimerkiksi paikallisuutta ja uskottavuutta. Tämän asian asiakas määrittelee itse. Tarinalla tarkoitetaan eri toimintojen liittymistä toisiinsa eli yhtenäistä tarinaa ja kokonaisvaltaisuutta. Moniaistisuus on eri aistikanavien hyödyntämistä, mutta liika on aina liikaa, joten matkailuyrittäjän pitää suunnitella tämäkin seikka huolella. Kontrasti tarkoittaa erilaisuutta ja eksoottisuutta suhteessa arkeen. Tässä eksoottisuuden kokemisessa eri kansallisuuksilla on iso merkitys. Vuorovaikutuksellisuus on esimerkiksi yhteisöllisyyden tunnetta. On kiva kokea jotain yhdessä, ja siksi retkien alussa on hyvä esitellä kaikki osapuolet edes jollain tasolla toisilleen. (Tarssanen 2009, 12-14.)

B. Joseph Pine II ja James H. Gilmore (2011, 46) kuvaavat elämyksen seuraavanlaisina osa-alueina (kuva 1):



**KUVA 1. Elämyksen osa-alueet**

Vaaka- ja pysty-akselilla kuvataan asiakkaan osallistumisen astetta. Passiivinen voi esimerkiksi tarkoittaa katselijaa tai kuuntelijaa. Tavallaan tekemättä mitään, voi kokea jotakin. Hiihtäminen on esimerkki aktiivisesta tekemisestä, kun taas hiihtokisojen katselu on jossain näiden kahden ääripään välillä. Pysty- ja vaaka-akselit rajaavat neljä elämyksen osa-alueita: viihdyttävän, opetuksellisen, pakenevan ja esteettisen. Viihdyttävä elämys voi olla vaikka esityksen katsomista tai musiikin kuuntelua. Opetuksellinen elämys voi olla esimerkiksi leikki, jossa oppilaat ja opettajat leikkivät henkilökuntaa ja asiakkaita torilla. Eskapistinen eli pakeneva elämys on pakoa arjesta, esimerkiksi värikuulasotaa metsässä. Esteettinen elämys voi olla esimerkiksi luonnonnähtävyyden ihailua. (Pine II & Gilmore 2011, 45-53.)

## 4 PALVELUPROSESSIT JA PALVELUMUOTOILU

Tässä luvussa kerron palveluprosessista asiakkaan ja palveluntuottajan näkökulmasta. Lisäksi kerron service blueprint –menetelmästä, jossa edellä mainittujen näkökulmien lisäksi on eritelty fyysinen palveluympäristö. Tämän jälkeen kerron palvelumuotoilusta lähestymistapana.

### 4.1 Asiakkaan prosessi

Asiakkaalle näkyvä osa palveluprosessista koostuu palvelun eri vaiheista, palvelutuoki-oista sekä palveluympäristöstä. Tutkitusti merkittävimpiä asiakkaan kokemia turhautu-misen hetkiä ovat eksyminen, turha odottelu ja epätietoisuus. (Tonder 2013, 99.) Ma-joituspalveluihin liittyy asiakkaan näkökulmasta majoituspaikan etsiminen esimerkiksi internetiä hyödyntämällä, kohteeseen saapuminen, majoittautuminen, mahdolliset ruo-kailut ja ohjelmapalvelut, nukkuminen, poislähteminen sekä jälkitunnelmat. Majoitus-palvelujen eri osa-alueita on tutkittu monissa kohteissa. Seuraavaan olen kerännyt joi-takin keskeisiä tutkimustuloksia, joista voi olla hyötyä Tuomarniemen tapauksessa.

Saana Luukkonen ja Mari Puranen (2013, 50-53) ovat tutkineet saavutettavuutta ja es-teettömyyttä maaseutumatkailukohteissa. Heidän tutkimustukoksensa antavat hyviä vinkkejä kaikille ajantasaisille majoituskohteille. Nettisivuista on tehtävä selkeitä, sillä varaustoiminta tapahtuu lähes aina netin kautta. On myös kiinnitettävä vieraskieliseen informaatioon. He mainitsevat englannin, ruotsin ja venäjän kielen tärkeyden. Tieviitat ja opasteet on tehtävä myös selkeiksi ja väreihin on kiinnitettävä huomiota. Lisäksi mökkeihin on tehtävä jokaiselle asiakkaalle ymmärrettävät infokansiot tai vastaavat, joista löytyy kaikki olennainen tieto mm. takan ja saunan käyttöohjeet sekä pelastus-suunnitelma. Vieraskieliset ohjeet on myös löydyttävä. Kunnollinen valaistus ja liuk-kauden ja siivouksen kannalta järkevät lattiapinnat ovat tärkeitä parannuskohteita ma-joituskohteissa. Hyvään palveluun kuuluu palautteen kysyminen eri menetelmiä hyö-dyntäen, esimerkiksi netin ja sähköpostin kautta, mutta myös käsinkirjoitetun palaut-teen arvo on edelleen tärkeä.

Katri Tiainen ja Sini Saukko (2012, 32-36) ovat tehneet haastattelumenetelmällä tutkimuksen asiakkaiden tuntemuksista koskien hotelliin majoittautumisprosessia. Hyvän hotellikokemuksen muodostaa asiakkaiden mielestä hotelliympäristön ja palvelukulttuurin muodostama kokonaisuus. Hotellin sijainti ja rauhallinen ja tilava huone ovat olennaisia asioita. Vastaavasti huono hotellikokemus tulee meluisasta ja rauhattomasta huoneesta sekä vanhahtavasta ja nuhjuisesta hotellista. Usein matkalle saa lähtemään joku tapahtuma. Hotellin valintaan taas vaikuttaa sijainti, palvelujen läheisyys ja se mitä lomalla aiotaan tehdä. Lähes kaikki varaavat majoituksen internetin kautta.

Majoitusasiakkaat matkustavat useimmiten omalla autolla ja parkkeeraamisen helpoutta arvostetaan. Vastaanotossa saatu palvelu määrittelee koko majoituskokemusta. Hotellilta odotettiin ensisijaisesti majoitusta ja ruokailumahdollisuutta, muut palvelut olivat toissijaisia. Asiakkaat kaipaavat tietoa paikkakunnasta ja sen tapahtumista, vielä parempi jos ne ovat tarjolla jo varausvaiheessa. Majoituksen aikana tärkeimmiksi seikoiksi nousivat rauhallisuus, viihtyvyys, tilavuus ja siisteys. Hyvä sänky ja riittävästi laskutilaa omille tavaroille olivat kaiken a ja o. Hotellien aamupalaa arvostettiin myös kovasti. Huoneen luovuttamista klo 12 pidettiin sopivana aikana. Hotellin roolia, erityisesti rauhallisia yöunia, pidettiin loman onnistumisen kannalta tärkeänä. Huoneessa odotetaan kaiken toimivan, mutta luksus ei ole olennaista. Palautetta asiakkaat antoivat harvoin ja yleensä kasvotusten vastaanotossa. Hotellikokemuksista kerrotaan loman jälkeen usein tuttaville. (Tiainen & Saukko 2012, 36-44.)

#### **4.2 Palveluntuottajan prosessi**

Asiakkaan prosessia korostetaan tänä päivänä paljon, mutta asiakkaan tyytyväisyyden takaa palveluntuottajan sujuva prosessi. Matkailualalla työskentelevien osaamisessa korostuvat vuorovaikutus ja verkostoitumistaidot. Lisäksi vaaditaan monenlaisia taitoja toimistotyöstä ulkohommiin. Kaikkea oppia ei voi saada koulun penkiltä, vaan oppimista tapahtuu paljon työssä ja kokemusten myötä. Työntekijöiden toimintatavat jäävät valitettavan usein hiljaiseksi tiedoksi, joten palveluprosessin dokumentointi on pitkällä tähtäimellä kannattavaa. Palvelun tarkka kuvaaminen pelastaa tilanteet, jolloin avainhenkilö on sairaana, sekä ehkäisee väärinymmärryksiä ja yhtenäistää eri työntekijöiden toimintatapoja. Oleellista tällaisessa dokumentoinnissa on, että koko henkilökunta on tietoinen tästä ja sitoutuu sovittujen vaatimusten toteuttamiseen. Palveluntuottajan on

myös muistettava, että on tehtävä sellaisia toimenpiteitä, mitä asiakkaat tarvitsevat, ei sellaisia, joita he haluavat. On myös pidettävä mielessä, mitä on luvattu asiakkaalle. (Tonder 2013, 37, 82, 103-104.)

Asiakaslupaus ja sen toteuttamiseen määritetyt toimenpiteet pitää tehdä selväksi palvelun tuottamiseen liittyvälle henkilökunnalle. Keskeistä koko palvelupolun matkalla on asiakkaan luottamus palveluun. Ennen asiakaspalvelutilannetta luottamus voi syntyä esimerkiksi palvelun ulkoasun, helppokäyttöisyyden, brändin, koon, turvallisuuden, suositteluiden ja ennakkotietojen myötä. Itse palvelutilanteessa luottamusta synnyttävät esimerkiksi samankaltaiset muut asiakkaat, muiden asiakkaiden arviot, riskintunteen minimointi, tietojen paikkansapitävyys ja myyntitapahtuman prosessit. Palvelutilanteen jälkeiseen luottamukseen vaikuttavat kokemukset, jälkimarkkinointi ja kolmannen osapuolen oleminen maksunvälittäjänä. (Tonder 2013, 62-68.)

### **4.3 Service blueprinting**

Palvelu on toiminnallinen tekojen sarja, joka on määriteltävä ja kuvattava siten, että asiakkaan kulkema reitti, palvelun tuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet sekä prosessiin keskeisesti liittyvät toimijat saadaan esiin. Tällaista toimintojen kuvausta kutsutaan service blueprintiksi eli palvelumalliksi. Siitä käyvät ilmi vaadittavat resurssit, asiakkaan kokemat asiat ja palveluntuottajan toiminta näkyvän palvelun taustalla. (Tuulaniemi 2011, 210.)

Palvelun fyysinen ulottuvuus pitää sisällään palveluympäristön, puitteet, käytetyt materiaalit, välineet ja varusteet. Toiminnallinen ulottuvuus taas tarkoittaa palvelusisältöä sekä asiakkaan suorittamana että palveluntarjoajan toimenpiteitä. Toiminnallisen ulottuvuuden yksi ilmentymä on palvelupolku eli se prosessi, jonka asiakas kulkee läpi alkaen tuotteen markkinoinnista ja ostamisesta päättyen poislähtötilanteeseen. Symbolinen ulottuvuus taas liittyy asiakkaan kokemiin merkityksiin ja elämyksiin. Sosiaalinen ulottuvuus liittyy taas sosiaalisen statuksen ylläpitoon. (Tonder 2013, 79-82.)

Asiakkaan kokemat asiat ovat frontstage-palveluita, jotka tuotetaan asiakkaan näkyvillä (esimerkiksi hotellin aulassa) ja palveluntuottajan asiakkaalta piilossa tapahtuva toi-

minta (esimerkiksi keittiössä) on backstage-palveluita. Niiden ei tulisi olla täysin erillään toisistaan, sillä muuten kokonaisuuden hahmottaminen kärsii. Jonkinlainen linkki näiden palveluiden välillä tulee olla. (Stickdorn & Frischhut 2012, 45.)

Palveluprosessin tarkka suunnittelu ennaltaehkäisee epäonnistumisia. Jos eri palveluosioiden rajakohtia, kustannuksia, aineellisia ja aineettomia resursseja ja aikatauluja ei ole tarkkaan pohdittu ja testattu, voi käydä huonosti. Prosessin tarkastelua helpottaa ratkaisevasti sekä selkeän kokonaiskuvan laatiminen että yksityiskohtainen näkemys prosessin eri vaiheista ja tasoista. Blueprint-menetelmällä (kuva 2) tällainen on selkeä toteuttaa. Blueprint on siis tuotantoprosessin kuva tai kaavio, jossa on kuvattu keskeiset ja kriittiset vaiheet, työjärjestys, ajallinen kesto sekä toimijoiden välinen tiedonkulku. (Tonder 2013, 53, 97.)



**KUVA 2. Esimerkki palveluprosessin blueprint-kaaviosta (Vauhkonen 2013.)**

Prosessiajatteluun perustuva kronologinen blueprint-malli on hyvä uusien palvelutuotteiden kehittämistyökalu mutta myös olemassa olevien palvelujen korjausväline. Muista prosessikuvaustavoista poiketen siinä esitetään myös asiakkaan näkökulma. Asiakkaan ja palveluntuottajan kohtaamiset ovat niin sanottuja totuuden hetkiä, jolloin

asiakas arvioi yrityksen kyvyn tuottaa palvelua. Kuvauksen yksityiskohtaisuutta pitää pohtia tapauskohtaisesti. Liian yksityiskohtainen kuvaus voi peittää kokonaisuuden ja toisaalta liian suurpiirteinen kuvaus ei tuo esiin ongelman ratkaisemisen kannalta tärkeitä yksityiskohtia. (Tuulaniemi 2011, 210-211.)

Matkailupalveluprosessi koostuu yleensä kuljetuspalvelusta, majoituspalvelusta, ruokapalvelusta sekä mahdollisesta ohjelmapalvelusta. Olennaista on kiinnittää huomiota eri osatekijöiden saumattomaan yhteistyöhön. Tässä yhteydessä puhutaan myös palvelun arvoketjusta, jossa jokainen osapalvelu on muodostamassa kokonaisarvoa. Vanha sanonta, että ketju on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki, pitää paikkansa tässäkin yhteydessä. (Tonder 2013, 73-74, 85-86.)

#### 4.4 Palvelumuotoilu lähestymistapana

Yleensä laadullisen tutkimuksen kohdalla kysytään, minkä kokoinen tutkimusaineisto tarvitaan, mutta koolla ei ole väliä. Tutkimusaineiston tehtävänä on toimia apuna asian tai ilmiön ymmärtämisessä tai teoreettisesti mielekkään tulokannan muodostamisessa. Pienelläkin aineistolla pääsee tavoitteeseen, mikäli analyysi tehdään perusteellisesti. Laadullista tutkimusta ei kannata tehdä vain yhtä menetelmää, esimerkiksi haastattelua, käyttämällä, vaan kannattaa yhdistellä erilaisia aineistoja ja etsiä niiden välisiä yhteyksiä tutkimusongelman ratkaisemiseksi. (Vilka 2015, 150.)

**Palvelumuotoilu** tarkoittaa sitä, että sen avulla lähestytään systemaattisesti palveluiden kehittämistä ja uudistamista yhtä aikaa sekä analyyttisesti että vaistonvaraisesti. Analyyttisyys perustuu loogiseen päättelyketjuun, tosiasioihin, asiakastutkimukseen sekä tietoon. Vaistonvaraisuus eli intuitiivisuus on taitoa ja kokemusta nähdä, mikä voisi olla tulevaisuudessa mahdollista. (Tuulaniemi 2011, 10-11.) Palvelumuotoilu on myös palvelujen kehittämistä kannattaviksi monialaista muotoiluajattelua hyödyntäen, toisin sanoen käyttäjäkokemus palvelussa suunnitellaan vastaamaan niin asiakkaan tarpeita kuin palveluntuottajan tavoitteita osallistavien menetelmin (Oinonen 2011, 13).

Palvelumuotoilun menetelmiä on monenlaisia. Simo Rontti (2014a) on jakanut menetelmiä viiteen eri ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä on tavoitteena **käyttäjätiedon kerääminen**. Sopivia menetelmiä ovat mm. havainnointi, haastattelu, itsedokumentointi,

kyselylomake ja osallistava työpaja. Toisen ryhmän menetelmät helpottavat **käyttäjätiedon kiteyttämistä**. Niitä ovat esimerkiksi sidosryhmäkartta, käyttäjäprofiilit, mieliekartta, suunnitteluajurit, tunnetaulu, palvelupolku, pohjapiirros ja kontaktipisteet. Kolmannessa ryhmässä ovat **ideointimenetelmät** kuten aivoriihi, 6-3-5 -menetelmä (lopputuloksena 108 ideaa puolessa tunnissa), OPERA-ryhmätyömenetelmä (omat ideat, parin ideat, esittely, ristiinarviointi, asioiden ryhmittely) sekä monet erilaiset kuvitteellisten tilanteiden harjoittelumenetelmät. Neljännessä ryhmässä ovat **prototyypointimenetelmät** eli esimerkiksi rooliläpikäynti, palvelunäytteiden laatiminen, touchpoint table (kontaktipisteiden avainsanat paperille ja niiden palvelupolkumaisella läpikäynnillä lisätään ideoita) ja palvelumaiseman simulointi valokuvilla. Viidenteen ja viimeiseen ryhmään kuuluvat **viimeistelymenetelmät** eli palvelukonseptin kuvaaminen, sisäinen myynti ja toteutuksen määrittely. Sopivia menetelmiä ovat mm. service blueprint (asiakkaan palvelupolku, palveluhenkilöstön asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät prosessit), storyboard (asiakkaan palvelupolku visualisoituna tarinana), video ja arvokustannus -analyysi.

Tässä työssä tulen keräämään käyttäjätietoa asiakkailta haamuasiointimenetelmällä eli asiakkaat havainnoivat palvelupolun vaiheita ja pitävät kirjaa majoitusprosessin eri kohdista. Käyttäjätietoa saan myös laatimalla kyselylomakkeen henkilökunnan keskeisille toimijoille ja haastatteleamalla heidät pohjautuen kyselylomakkeessa esiin nousseisiin asiakkaiden ongelmiin. Lisäksi olen itse pitänyt päiväkirjaa omassa kansainvälisyysvastaavan työssäni esiin tulleista ongelmakohdista asiakkaan näkökulmasta.

Yhteenvetona käyttäjätiedosta tulen laatimaan majoituspalveluiden tavallisimmat käyttäjäprofiilit ja pohdin heidän erityispiirteitään ja -toiveitaan koskien Tuomarniemen majoituspalveluja. Asiakasprofiileihin tulen keräämään keskeisimmät asiat koskien palvelun hyviä ja parannusta vaativia kohtia. Palvelupolkua tulen käsittelemään tämänhetkestä näkökulmasta ja tulevaisuuden toivenäkökulmasta. Kontaktipisteet eli ne kohdat, joissa asiakas on tekemisissä palvelun tai laitteiden ja ympäristön kanssa, käyn myös tarkasti läpi. Majoituspalveluissa tällaisia kohtia ovat mm. viestintäkanavat, tilat, kalusteet, esineet, opasteet, ihmiset ja puhelimitse ja kasvoitusten tapahtuva vuorovaikutus. Tavoitteena on siis kartoittaa asiakkaan palvelupolku ja suunnitella sitä sujuvammaksi. Jokainen palvelutuokio majoitusprosessin aikana kuvataan tarkasti niin asiakkaan kuin henkilökunnankin näkökulmasta. (Rontti 2014a.)



Ideointimenetelmiä en varsinaisesti käytä asiakastiedon keräämiseen, mutta aivoriihen pidin yhden majoitusyksikön sisustamisesta ja samalla pyrin sitouttamaan ja innostamaan henkilökuntaa majoittamispalvelujen kehittämistyöhön. OPERA-menetelmää sivuan henkilökunnan haastattelujen yhteydessä. Jokaisessa haastattelussa nousee todennäköisesti esiin kehittämisideoita, joista voin kertoa seuraavalle haastateltavalle, ja näin ideat varmasti jalostuvat monen näkökulman kautta.

Prototyypointi- ja viimeistelymenetelmät linkittyvät työssäni yhteen, sillä testaamisvaiheeseen asiakkaiden kanssa ei varsinaisesti tämän työn puitteissa ehditä. Tulen laatimaan service blueprintin ja storyboardin Tuomarniemen majoituspalveluista. Näistä kaikista menetelmistä olen aikaisemmin jo testannut haamuasiointia, kyselylomake ja haastattelu -yhdistelmää sekä storyboardin laatimista suunnitellessani isänpäivälounasideaa eräälle maaseutumatkailuyritykselle, ja ne toimivat erinomaisesti (Huhtamäki 2014a). Luotan niiden toimivuuteen myös tässä työssä.

## **5 KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET**

Tässä luvussa käsittelen tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä. Henkilökunnalta tietoa keräsin kyselylomakkeella ja haastattelemalla. Asiakastietoa sain erityisesti haamuasiointimenetelmällä. Lisäksi tietoa tuli oman havainnointini kautta päiväkirjaa kirjoittamalla. Saamani tiedon perusteella laadin asiakasprofiilit ja käyn läpi heidän palvelupolkunsa vaihe vaiheelta. Lopuksi laadin service blueprint -kaavion kuvaamaan tavoiteltavaa palveluprosessia ja visuaalisen storyboardin kuvaamaan tavoiteltavaa asiakkaan palvelupolkua.

### **5.1 Kyselylomake ja haastattelu**

Kyselylomakkeella kerätään usein käyttäjätietoa taustatiedoksi. Sillä on helppo kerätä sähköisesti tietoa laajalta otannalta. Kyselylomake ei kuitenkaan korvaa haastattelua, jossa tarkentavat kysymykset ovat tärkeitä. Haastattelua varten laaditaan strukturoitu tai puolistrukturoitu haastattelurunko, jonka avulla palvelun eri osa-alueita käydään läpi. Tarkentavat miksi-kysymykset ovat tehokkaita ja paljastavat usein todellisia suunnitteluongelmia ja mahdollisuuksia. (Rontti 2014a.)

Hanna Vilkka (2015, 124) puhuu puolistrukturoidusta haastattelusta teemahaastattelun nimellä. Siinä tutkimusongelmasta kerätään keskeiset aiheet ja teemat, jotka haastattelussa on käsiteltävä tutkimusongelman vastauksien löytämiseksi. Aiheiden käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä, kunhan vain vastaaja antaa oman kuvauksensa jokaisesta aiheesta luontevassa järjestyksessä.

Henkilökunnalta päätin kerätä tietoa majoituspalveluprosessista ja asiakkaiden kommentteista kyselylomakkeella (liite 1) ja sitä seuraavalla täydentävällä haastattelulla. Kyselylomakkeella halusin haastattelu-aikaa säästääkseni kysyä haastateltavan perustiedot toimenkuvineen, näkemyksen Tuomarniemen majoitusasiakkaista ja heidän toiminnastaan haastateltavan työpisteessä sekä asiakkaiden esittämiä toiveita, kysymyksiä ja ongelmia. Kyselylomakkeen pohjalta pystyin laatimaan tarkentavia kysymyksiä varsinaiseen haastattelutilanteeseen. Lisäksi jokainen haastattelu laajensi kokonaisnäköni, ja pystyin seuraavalta haastateltavalta kysymään asioista, joista joku aiempi haastateltava oli maininnut.

Henkilökunnasta haastattelin kaksi asuntolaohjaajaa, ravitsemispäällikön, kansainvälisistä oppilasryhmistä vastaavan metsäalan opettajan, kansainvälisistä vieraista vastaavan metsäalan vastuupettajan, kiinteistöhoitajan, Tuomarniemen keittiön kaksi työntekijää, oppilaiden pyörittämän osuuskunnan vetäjän sekä koulutuspäällikön. Kaksi keskeisintä työntekijää ovat asuntolaohjaajat, joista toinen on Tuomarniemen ja toinen Koulutien, mutta Koulutien asuntolaohjaaja tekee satunnaisia vuoroja myös Tuomarniemellä. Haastateltavat olivat pääsääntöisesti erittäin kiinnostuneita kehittämistyöstäni, sillä Tuomarniemi on pitkäaikaisille työntekijöille niin sanottu sydämen asia. Joulukuisessa Käpyriihentien sisustus- ja ideointi-illassa olin saanut henkilökunnan jo pohjustettua tulevaan kehittämistyöhöni. Aivorihi-menetelmällä mietimme silloin, miten saada soluasunnoista viihtyisämpiä. Muistilapuille jokainen kirjasi ideoita ja ajatuksiaan, joita pohdimme porukalla Käpyriihen saunan oleskelutilassa iltapalan ja vapaan keskustelun merkeissä.

## 5.2 Haamuasiointi

Haamuasiointi eli mystery shopping on yksi havainnoinnin muoto. Se on yleisesti käytössä, kun halutaan esimerkiksi selvittää palvelun laatua. Haamuasiakas käyttäytyy kuten tavallinen asiakas, mutta tekee havaintoja paljastamatta tehtävänsä henkilökunnalle. (Ojasalo ym. 2009, 42-43.)

Simo Rontti (2014b) on luonut A4-kokoisen helppokäyttöisen lomakkeen, johon haamuasiakas voi kirjata heti palvelutuokion jälkeen tuntemuksiaan ja kokemuksiaan ylös. Jos kyse on useiden palveluiden sarjasta, voi jokaisesta yksittäisestä palvelutuokiosta täyttää oman lapun. Visuaalisuus on tärkeää. Lomakkeen keskelle asiakas saa piirtää kuvan palvelutuokiosta tai liittää siihen valokuvan/valokuvia. Positiiviset asiat ovat vihreiden kehysten sisällä: positiiviset tuntemukset, ideat ja parannusehdotukset sekä nykyiset ja mahdolliset uudet kontaktipisteet. Negatiiviset asiat ovat punaisten kehysten sisällä: tunnistetut ongelmat ja negatiiviset tuntemukset. Mustissa kehyksissä ovat tyypillisimmät poikkeustilanteet (asiakkaan, henkilökunnan tai järjestelmän toiminnassa) sekä tarpeet ja faktat.

Tätä lomaketta käytin itse haamuasioidessani eräässä pizzeriassa, ja se toimi hyvin, varsinkin kun visuaalisuus on itselleni helppo tapa kuvailla tilannetta ja tunnelmaa. Tätä työtä varten laatimaani haamuasiointilomakkeeseen nappasin Rontin (2014b) mallista vihreän ja punaisen värin kuvastamaan positiivisia ja negatiivisia asioita. Muuten halusin koota yhtenäisen lomakkeen, jotta asiakkaalla kaikki kirjattu tieto on yhdessä tiedostossa tai paperinipussa.

Maiju Miettinen (2015, 91-95) on käyttänyt erästä laskettelukeskusta käsittelevässä opinnäytetyössään valmista Finnbeing Mystery Shopping -raportointityökalua, joka taas on koko kokonaisuuden sitova tiedosto/paperinippu. Siinä palvelupolun eri vaiheet on sujuvasti eroteltu, mutta asiakkaan näkökulmasta kokemusten ja tuntemusten kirjaaminen voi olla haastavaa, kun kysymykset on laadittu alalle kuin alalle. Tästä mallista halusin kuitenkin lainata rungon, johon itse laadin majoituspalveluihin sopivat kysymykset.

Laatimassani haamuasiointilomakkeessa *Mystery of Tuomarniemi* (liite 2) ohjeistan asiakkaan haamuasiointiprosessiin ja kysyn perustiedot henkilöstä, majoituspalveluiden yleisestä käyttämisestä ja kiinnostuksen kohteista. Majoitusajankohta, matkaseurue ja sää ovat myös hyviä tietää. Ensimmäinen varsinainen kontakti Tuomarniemeen selvitetään ensin eli mistä tieto on saatu, millaista tietoa ylipäänsä löytyy ja millainen mielikuva näiden tietojen perusteella syntyy. Lisäksi kysyn etukäteisyhteydenottoja Tuomarniemelle ja niiden sujuvuutta.

Varsinaiselta majoituskäynniltä käydään läpi saapuminen Tuomarniemelle, majoittujan vastaanottaminen, yöpyminen, mahdolliset muut palvelutuokiot vierailun aikana sekä Tuomarniemeltä lähteminen. Esimerkkejä yksittäisistä kysymyksistä ovat kulkuyhteydet, ajo-ohjeet, opasteet, pysäköinti, ensivaikutelma alueesta, ohjeet, informaatio, asiakaspalvelu, majoitustilan yksityiskohdat, nukkuminen, ympäristön aktiviteetit, palautteen kysyminen ja markkinointi. Jokaisessa kokonaisuudessa on hyvää- ja parannettavaa-kohdat. Lopuksi asiakkaalta kysytään yleisvaikutelmasta eli vastasiko majoituspalvelu ennakkokäsitystä, kenelle suosittelisit majoitusta ja parannusehdotuksia. Asiakas pääsee myös piirtämään palvelupolkunsa.

Haamuasiakkaat sain koulutuspäällikkö Jorma Tukevan vinkkaamana ja itse kysymällä. Kaikki kysymäni henkilöt lupautuivat projektiin, vaikka luvassa oli vain pieni muistoesine Tuomarniemestä palkkiona. Haamuasiakkaina olivat lasten leirejä vetävä seurakunnan nuorisotyöntekijä, yhden perheen isä, yksi isoäiti, yksi työn puolesta majoittunut nainen sekä yksi pariskunta. Lastenleiriläiset majoittuivat Koivikossa, lasten kanssa matkustavat lomatuovassa, yksinäinen nainen sekä Käpyriihentiellä ja Laamanintiellä ja pariskunta Käpyriihentiellä. Ohjeistin asiakkaat kasvotusten, puhelimessa ja sähköpostin välityksellä. Kasvotusten ohjeistetut henkilöt täydensivät lomakkeet kaikkein monipuolisimmin, mutta jokaisesta lomakkeesta sain hyvää informaatiota majoituspalveluista.

### **5.3 Havainnointipäiväkirja**

Havainnointi on erittäin suositeltava muoto kaikkeen kehittämistyöhön, sillä todellisista tilanteista saa paljon hyödyllistä tietoa. Päiväkirjan pitäminen on yksi havainnoinnin

menetelmä, ja siihen kelpaa mainiosti vaikka lehtiö, joka kulkee aina havainnoijan mukana. (Ojasalo ym. 2009, 42.) Havainnoinnissa asiakkaan toimintaa seurataan palvelun alusta loppuun ja kirjataan ylös huomioita joko ”kärpäsenä katossa” tai lisäkysymyksiä tehden (Rontti 2014a).

Haamuasioinnin lisäksi tässä työssä olen itse suorittanut havainnointia päiväkirjamenetelmällä. Osa toimenkuvastani on kansainvälisyysvastaavan työtä eli lähetän omia oppilaitamme ulkomaille työssäoppimisjaksoille ja toisaalta otan vastaan Ähtäriin työssäoppimisjaksolle tulevia ulkomaalaisia opiskelijoita. Nämä opiskelijat ovat Suomessa yleensä 2-6 viikkoa ja asuvat Tuomarniemen majoitustiloissa. Olen usein vastaanottamassa heitä, majoittamassa ja muutenkin emännöimässä ja auttamassa arkisissa ongelmissa. Heidän kanssaan törmään erilaisiin tilanteisiin, joissa pulpahtavat esiin eriaisteiset ongelmat ja toisaalta pienet ja isot kiitoksen aiheet.

#### **5.4 Tuomarniemen asiakasprofiilit**

Matkailuliiketoiminnassa tulisi tutkia, mitkä asiat palvelussa ovat merkityksellisiä asiakkaan silmissä ja miksi ne ovat sitä. Tutkimuksia ei tarvitse teettää ulkopuolisilla vaan kerätä järjestelmällisesti tietoa asiakkaistaan ja erityisesti asiakaspalvelutilanteista. Asiakkaiden tarpeita ja mahdollisia ongelmia tulee pohtia ja peilata niitä oman palvelun sisältöön. Erinomaisia asiakastiedon kerääjiä ovat jatkuvasti asiakkaiden kanssa tekemisissä olevat työntekijät. Esimerkiksi majoitustilasta otettu kuva asiakkaan lähdettyä kertoo paljon enemmän asiakkaan käyttäytymisestä kuin valtakunnallinen markkinatutkimus tilastoineen. (Tonder 2013, 39-41, 61.)

Asiakkaat ovat kaikki erilaisia, mutta on olemassa joitakin yleismaailmallisia ominaisuuksia. Asiakkaisiin vetoaa yleensä edullinen hinta, runsas määrä ja laatu. Mielikuviin voidaan vaikuttaa käyttämällä niin sanottua hinta-ankkuria. Palvelusta ja sen hintatasosta on tietynlainen mielikuva, jonka avulla hän vertailee palvelua muihin palveluihin. Mielikuvan tulisi olla mahdollisimman totuudenmukainen, muuten palvelusta voi syntyä kielteinen käsitys. (Tonder 2013, 61-62.)

Tonder (2013, 73) toteaa osuvasti: ”Vaikka palveluja pyritään rakentamaan asiakasryhmien tarpeisiin, jokainen asiakas on yksilö, jolla on omat toiveensa ja tarpeensa. Lisäksi

kukin palvelutilanne on aina ainutlaatuinen.” Asiakasryhmistä haastavimpia ovat niin sanotut omatoimimatkaajat, sillä he järjestävät matkaan liittyvät asiat itse ja heidän rahankäyttökohteensa poikkeavat usein massasta (Tonder 2013, 79).

Tuomarniemen kohdalla olen kerännyt arvokasta asiakastietoa haamuasiointimenetelmällä. Siltä pohjalta päädyin laatimaan kolme asiakasprofiilia: Kerttu Käpyriheläisen, Leevi Lomatupalaisen sekä Koivikon Kapteenin. Ajatuskuplassa on kiteytettynä asiakkaan arvostamat asiat. Heidän profiilikuviin kerään myös yhteenvetona Tuomarniemen majoituspalvelujen keskeiset vahvuudet ja heikkoudet ja kehityskohteet. Profiilikuvia pikaisesti silmäilemällä jokainen saa nopean tietoiskun siitä, missä majoituspalveluissa mennään. Näitä asioita käsittelemme tarkemmin kertoessani palvelupolun eri vaiheista.

#### **5.4.1 Itsenäiset kulkijat**

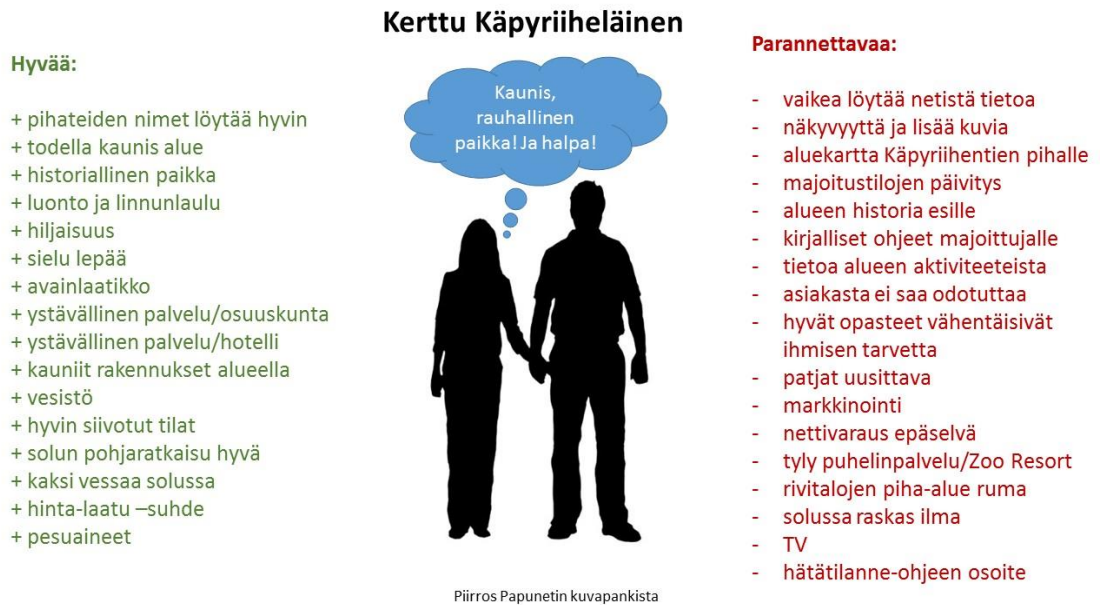
Tuomarniemellä majoittuu kesäaikaan useita Ähtärin matkailualueen kesäyöntekijöitä, sillä etäisyys matkailualueelle on viisi kilometriä ja hintataso edullinen. Muita itsenäisiä kulkijoita tulee harvakseltaan, ja nyt onkin tärkeä kartoittaa tällaisten matkailijoiden toiveet ja mielipiteet. Haamuasiakkaana oli yksi hanketyöntekijä, joka majoittui pidemmän aikaa Tuomarniemellä, ja yksi pariskunta, joka majoittui vain yhden yön verran. Itsenäisen kulkijan asiakasprofiilin nimesin Kerttu Käpyriheläiseksi, sillä Käpyrihentiin rivitalot ovat tärkein kohde itsenäisille kulkijoille (kuva 3). Ennen Kertun ajatuksiin tutustumista kerron lyhyesti erään halpamajoitusliikkeen tutkimustuloksista.



**KUVA 3. Käpyriihentien rivitaloissa on soluasuntoja ja isot saunatilat**

Johnny Grönroos ja Minja Väättäinen (2013, 49) tutkivat kvantitatiivisella kyselylomakkeella ja lukemalla TripAdvisorista asiakascommentteja, mitä mieltä oltiin eräästä helsinkiläisestä halpamajoitusliikkeestä. He saivat selville ensinnäkin, että tyypillinen asiakas on nuori aikuinen ja opiskelija, joka on löytänyt majoituksen netin kautta. Hän on valinnut sen hinnan ja sijainnin perusteella, ja olisi valmis tulemaan uudelleenkin. Yleensäkin tällainen matkailija suosii hostellimajoitusta. Eniten kehuja ja myös haukkuja tuli hinnasta ja henkilökunnan ystävällisyydestä. Suihku- ja keittiötiloja moitittiin usein likaisiksi, mutta ei aina. Asiakkaiden mielipiteet vaihtelivat. Yhteenvetona he toteavat, että parannusta toivotaan hinnan, siisteyden, sijainnin, internet-sivujen ja petien suhteen. Myönteistä palautetta tuli taas sisäänkirjautumisesta, hyvistä kulkuyhteyksistä, yleisestä siisteydestä ja ilmapiiristä. Kaikkien asiakkaiden miellyttäminen on haastavaa.

Kerttu Käpyriiheläisen kertomat hyvät puolet ja parannettavat asiat olen koonnut seuraavaan profiilikuvaan (kuva 4). Kuten edellinen tutkimus osoitti, niin tässäkin tapauksessa asiakaspalvelun ystävällisyyttä arvostettiin, siivous ja saniteetitilat olivat tärkeitä kuten myös nukkumiseen ja internet-näkyvyyteen kiinnitettiin huomiota. Sijainnista kumpikaan asiakas ei maininnut mitään, vaikka silläkin oletettavasti on merkitystä.



#### **KUVA 4. Käpyriihentien asiakaspalautteesta kooste**

Edellä mainittuihin seikkoihin pureudun paremmin palvelupolkua käsitellessäni, mutta tästä kuvasta saa jokainen majoituspalveluketjuun kuuluva pikayhteenvedon.

#### **5.4.2 Perheet**

Perheiden majoituspaikan valintaan vaikuttavat usein kohteen aktiviteetit ja sijainti. Jos harrastusmahdollisuudet, maisemat ja kohteen sijainti ovat miellyttäviä, riittää usein vaatimattomampikin majoitus. (Tonder 2013, 51.) Tuomarniemellä perheet majoittuvat yleensä Tuomarniemen lomatuovassa (kuva 5), ja kesäkuukausina sinne pääsevät vain Koulutuskeskus Sedun henkilökuntaan kuuluvat perheineen viikoksi kerrallaan 200 euron omavastuuhinnalla. Siivouksesta veloitetaan lisämaksu. Halukkaita sedulaisia on niin paljon, että käyttöoikeuden saajat arvotaan. Muina vuodenaikoina lomatupa on avoimesti vuokrattavissa yhdeksi yöksi tai pidemmäksi aikaa. Tuomarniemen soluasunnoissa olisi perheiden myös mahdollista ja edullista majoittua ympäri vuoden.





**KUVA 5. Tuomarniemen lomatupa**

Tämän työn haamuasiakkaina oli yksi lapsiperhe ja yksi isovanhemmat ja lapsenlapset -koonpano. Heiltä tuli arvokasta tietoa ajatellen kaikissa majoitusyksiköissä majoitettavia lapsiperheitä, mutta ensin pieni katsaus muihin perheitä koskeviin tutkimuksiin:

Ida Hanski (2014, 55-57) tutki opinnäytetyössään punkaharjulaisen bed and breakfast –majoitusliikkeen asiakastyytyvääsiä. Majoituskohteen pihapiirissä oli kotieläinpiha. Suurin asiakaskunta olivat nuoret lapsiperheet. Kohteet suosituimmat huoneet olivat omalla suihkulla ja vessalla varustettuja. Aamiaisen lisäksi monet majoittujista käyttivät kahvila- ja lounasmahdollisuutta hyväkseen. Iltapalallekin olisi ollut kysyntää. Pihapeilit olivat suosittu aktiviteetti maaseutumaisessa miljöössä. Uintimahdollisuutta kaivattiin lähemmäksi, sillä lapsiperheillä uiminen kuuluu olennaisena osana kesälomaan. Jääkaappia toivottiin myös omia eväitä varten. Kotisivuja toivottiin päivitettävän ympäri vuoden, sillä kesälomaa suunnitellaan usein jo talvella.

Tiia Timonen (2015, 40-45) on tutkinut myös lapsiperheiden ajatuksia hotellimajoituksesta. Vastauksissa korostuivat sijainnin ja hinnan tärkeys. Tutkittava hotelli sijaitisi kävelymatkan päässä Särkänniemen huvipuistosta Tampereella. Internetin kautta varaaminen oli yleisintä. Huoneiden suhteen tyytymättömyyttä aiheutti ahtaus.

Perheellisen asiakkaan asiakasprofiilin olen nimennyt Leevi Lomatupalaiseksi. Hänen kohdallaan olen koonnut profiilikuvaan (kuva 6) hyvät puolet ja tärkeimmät parannettavat asiat. Kuvasta voi nähdä, että aiemmissa tutkimuksissa esille nousseet asiat tulivat nytkin esiin: uiminen, sijainti, hinta-laatu -suhde ja riittävät tilat lapsiperheelle.

#### Hyvää:

- + hyvin tilaa perheelle
- + parkkitilat
- + rakennus ulkoapäin siisti, sisältä asiallinen
- + selkeät ohjeet etukäteen sähköpostilla
- + huoltomies opasti hyvin
- + hinta-laatu -suhde
- + tenniskenttä
- + rantasaunan varaaminen
- + kauniit, historialliset rakennukset
- + luonto
- + siisti ja viihtyisä loma-asunto
- + eläinpuiston läheisyys
- + onkiminen
- + veneily
- + uinti
- + ystävällinen talonmies
- + rauhallinen paikka

#### Leevi Lomatupalainen



Piirros Papunetin kuvapankista

#### Parannettavaa:

- kartta alueesta
- ilmastointi
- kuumuus
- muovikukat pois
- ruokailuvälineet
- frisbeegolf-välineet rikki
- laituri
- kivikkoinen pohja
- rannan siistiminen risuista ja heinistä
- tenniskentän verkko tuli vasta juhannusviikolla
- TV-kanavien säätöön tarvittiin huoltomiestä
- infossa annettuun puhelinnumeroon ei vastattu
- yläkerran WC
- vikaviikko puuttui

### KUVA 6. Lomatuvan asukkaiden mielipiteitä

Lomatuvan haamuasiakkaiden pohdintoja käsittelemme perusteellisemmin palvelupolkua läpikäydessäni seuraavissa luvuissa. Tästä kuvasta majoitusketjuun kuuluvat, erityisesti osuuskunta ja kiinteistöpalvelu, saavat arvokasta tietoa.

#### 5.4.3 Ryhmät

Tuomarniemen kustannustehokkain asiakaskunta olisi ehdottomasti ryhmät. Ähtärin kaupunki ja seurakunta ovat jo useamman kerran järjestäneet lasten ja kehitysvammaisten leirejä Tuomarniemellä majoitustilanaan asuntola Koivikko (kuva 7), mutta laajempaa markkinointia ei ole vielä tehty. Ryhmistä en löytänyt varsinaisia tutkimustuloksia koskien majoituspalveluprosessia, mutta luokkaretkeläisistä tehdyn yhden tutkimuksen keskeisimmän viestin kokosin tähän.



**KUVA 7. Asuntolarakennus Koivikko**

Matkailualan opiskelija Sanni Nieminen (2014, 46-52) on tutkinut leirikoulua matkailutuotteena. Alakoululaisten unelmien leirikoulussa oppilaat saavat osallistua suunnitteluun tekemällä päätöksiä ohjelmasta ja huonetovereista. Leirikoulun kesto olisi neljä yötä tai enemmän. Pojat toivoivat pitempää leirikoulua kuin tytöt. Poikien ensisijainen majoitustoive oli mökki monen kaverin kanssa, tytöillä taas huone muutaman kaverin kanssa. Vapaa-aikaa pitäisi olla yli kaksi tuntia päivässä ja puhelimen käyttö pitäisi olla sallittua. Aktiviteettien osalta toivottiin luokan yhteistä toimintaa, urheilua (jalkapallo/pojat, ratsastus/tytöt, laskettelu, uinti, patikointi, hiihto, seinäkiipeily), ohjelmapalveluja (rekiajelu, poroajelu tai koiravaljakkoajelu), diskoa, saunomista, pulkkamäkeä ja rentoutumista. Toiveilmapiiriä kuvailtiin sanoilla hauska, ystävällinen, kaikilla mukavaa, hyvä luokkahenki ja kavereiden kanssa ajanvietto. Kukaan ei toivonut uusien, erilaisten asioiden oppimista.

Asiakasprofiilin nimeksi annoin Koivikon kapteeni, sillä kesäleiriläisten tavallisin majoitusrakennus on Koivikko. Koivikon kapteenin kuvaan (kuva 8) olen kerännyt haamuasiakkaalta saamani tiedot Tuomarniemen hyvistä puolista ja parannettavista asioista.

**Hyvää:**

- + tieopasteet
- + parkkipaikka
- + rauhallinen alue
- + vastaanotossa hyvä palvelu
- + toimivat tilat ja huoneet
- + jääkaapit
- + patjansuojukset
- + vapaa-ajantila
- + erityisruokavaliot
- + hyvää, monipuolista ruokaa
- + keittiöhenkilökunta
- + pihalla tilaa ulkotouhuihin
- + hyvä alue suunnistamiseen
- + liikuntasali
- + joustavaa palvelua
- + ystävälliset tervehdykset
- + ryhmille hyvä paikka

**Koivikon Kapteeni**

Piirros Papunetin kuvapankista

**Parannettavaa:**

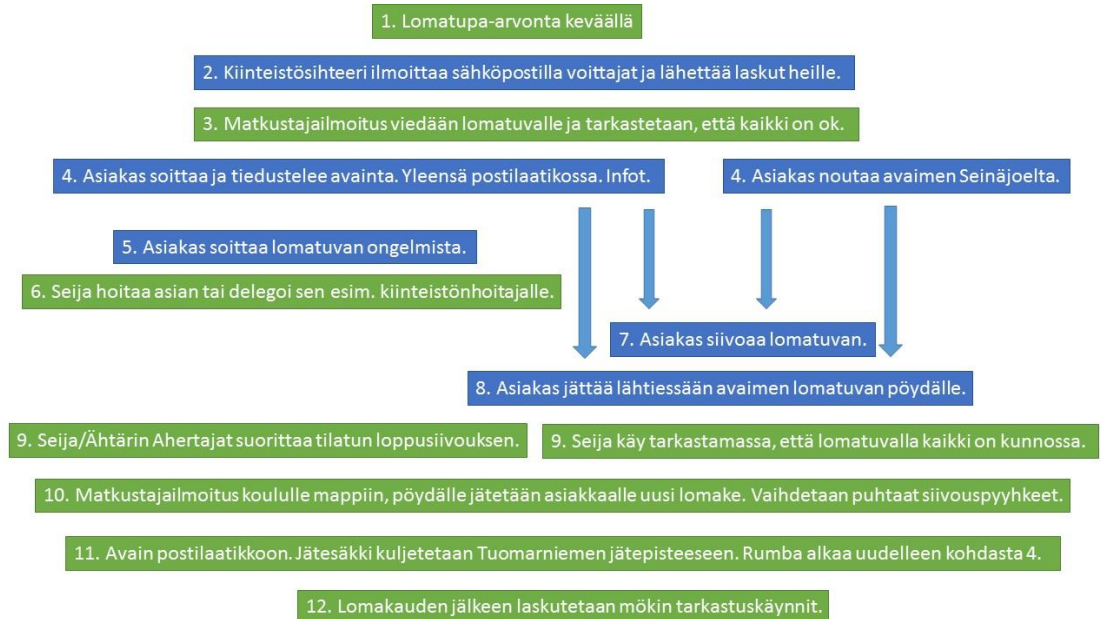
- nettisivut kuntoon kuvien kera
- etukäteisyhteydenottoja liikaa
- Vastaanotto-opaste puuttuu
- hyttysverkot ikkunoihin
- penkit ja roskikset ulos
- ilmastointi kovaääninen
- kulkukortit temppuiliivat
- rantasaunan turvallisuus
- lasta Koivikon pesuhuoneeseen
- tiedonkulku
- markkinointi
- leikkipuistoa paranneltava
- laiturista puuttuu tikkaat
- uudet sängyt ja patjat huonojen joustinpatjojen tilalle
- piha-alueelle enemmän opasteita

**KUVA 8. Koivikon kapteenin terveiset Tuomarniemen henkilökunnalle**

Kuten luokkaretkeläisten toiveohjelmakin paljasti, samoja suosikkiasioita on leirinveittäjälläkin: yhteistä toimintaa, ulko- ja sisäliikuntaa, saunomista ja rantoutumista. Näihin aktiviteetteihin, ruokailuihin ja nukkumiseen liittyivät nämä kuvan plussat ja miinuksetkin. Tarkemmin näitä seikkoja käsitellään Tuomarniemen majoitusasiakkaan palvelupolku läpikäytässä seuraavissa luvuissa.

**5.5 Tuomarniemen majoitusasiakkaan palvelupolku**

Asiakkaan palvelupolku pitää sisällään kaikki ne kontaktipisteet, joissa hän on yhteydessä sähköisesti, puhelimitse tai kasvotusten henkilökunnan kanssa. Lisäksi olennaisia osia ovat fyysiset elementit, jotka ovat tavallaan henkilökunnan aikaansaamia kuten majoitustilat, harrastetilat ja rantasauna. Osuuskunnan vetäjä Seija Rokala luonnosteli lomatuvan asiakkaan palvelupolun ja siinä sivussa myös omat toimensa kuvassa 9. Sinisellä värillä on merkitty asiakkaan ja henkilökunnan kontaktipisteet ja vihreällä värillä osuuskunnan toimet. Harrasteista ja majoittumismukavuudesta hän ei voi tietenkään asiakkaan puolesta kommentoida, eikä hän usein ole niistä tietoinenkaan. Tässä kuvassa on hänen näkemyksensä asiasta. Huomioitavaa on, että vastuunkanto on vahvasti osuuskunnan vetäjällä, sillä nuorten opiskelijoiden töihin sitoutumisessa on valtavaa vaihtelua.



### KUVA 9. Leevi Lomatupalaisen palvelupolku

Lomatuvan majoitusasiakkaan palvelupolku voi siis vaihdella avaimen hakupaikan, ilmenevien ongelmien määrän ja siivouksen suhteen. Tämä palvelupolku kuvastaa siis kesämajoittujan reittiä. Syyskuun alusta toukokuun loppuun Sedun ulkopuolinen majoitusasiakas menee samaa polkua kohdasta 4 kohtaan 10. Osuuskunta hoitaa ulkopuolisten majoittujien laskutuksen ja saa myös tuoton lukuun ottamatta kymmentä prosenttia, mikä on sovittu menevän kaikesta myynnistä koululle. Osuuskunnan kannalta ulkopuoliset asiakkaat ovat tuottoisimpia.

Kansainvälisten ryhmien vetäjät ja asuntolaohjaajat eivät innostuneet hahmottelemaan asiakkaan palvelupolkua, minkä oletan johtuvan palvelupolun sekavuudesta. Ei ole olemassa yhtä selkeää kaavaa, miten toimitaan. Omien havaintojeni mukaan edestakaisin soittelua on aika paljon jokaisen majoittujan kohdalla, mikä tietenkin vie työaikaa ja laittaa muistin koville, kun joutuu miettimään, että onkohan sitä ja sitä asiaa kukaan hoitanut. Kokonaanhan soittelua ja kyselemistä ei voi lopettaa, mutta joitakin selkeyttäviä toimenpiteitä voisi kehittää. Yhteydenottojen aiheet koskevat aikatauluja, majoituksen hintaa, ruokailuja, ohjelmaa, avaimia, pyykkilupaa, vastuuhenkilöitä, kaupassa käyntejä, kuljetuksia jne. Erityisesti kansainvälisten ryhmien kanssa tulee vastaan monenlaisia kysymyksiä. Seuraavissa alaluvuissa käsittelen haamuasiakkaiden palvelupolun eri vaiheita. Nämä vaiheet koskevat yleensä kaikkia Tuomarniemellä majoittuvia.

### 5.5.1 Ennakkotiedot majoituskohteesta

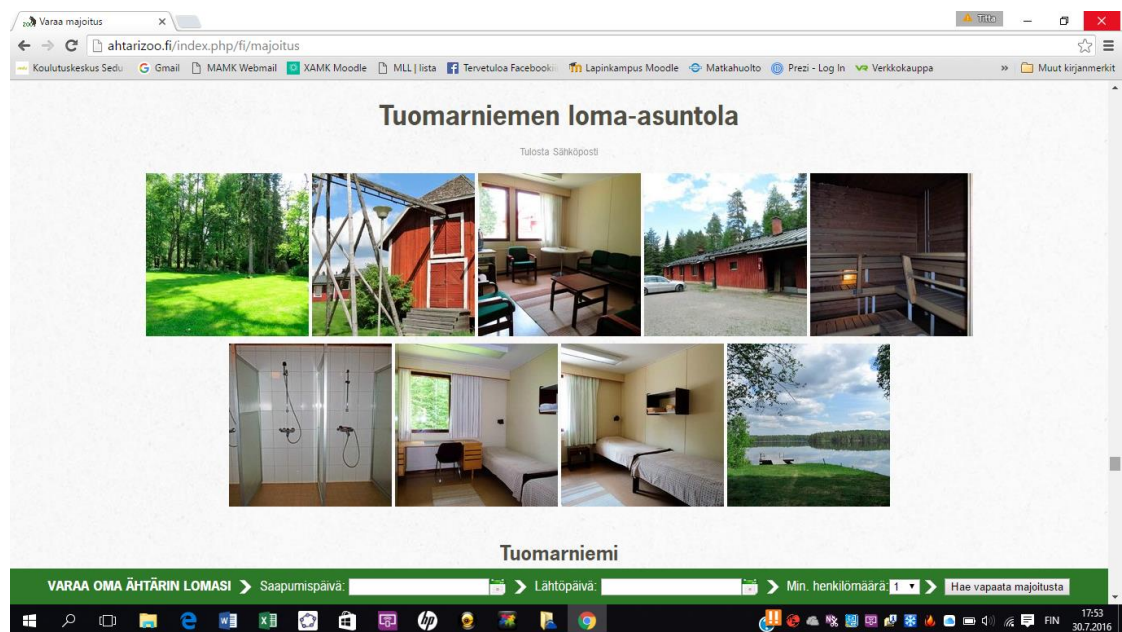
Henkilökunnalta ja haamuasiakkailta kysyin, miten Tuomarniemen majoituksesta löytyy tietoa. Henkilökunta ei siihen asiaan ollut luonnollisesti tarkemmin perehtynyt, mutta he olettivat internetistä löytyvän Ähtärin kaupungin tai Ähtärin Zoon sivujen kautta. Ähtärin matkailulehti mainittiin myös yhtenä tietolähteenä. Lisäksi tiedettiin, että Sedun sivuilta Tuomarniemi-kohdasta ja tilavarauksista löytyy tietoa. Osuuskunnan vetäjä tiesi luonnollisesti, että heidän internet- ja Facebook-sivuiltaan löytyy tietoa ja lomatuvesta myös panoraamakuvaa. Useassa kommentissa epäiltiin, että vanhat opiskelijat tietävät paikan ja osaavat kysyä majoitusta ja kertoa myös kavereille siksi Tuomarniemestä. Lisäksi myös muutamat vanhat kävijät valitsevat majoituskohteen vuodesta toiseen. Kansainväliset ryhmät tulevat pitkäaikaisten yhteistyökoulujen kautta. Seinäjoen ammattikorkeakoulun metsäalan lehtori Pirkko Kivinen on ollut aikoinaan luomassa näitä verkostoja.

Haamuasiakkaista osa oli majoittunut Tuomarniemellä aikaisemmin, joten heillä oli perustiedot paikasta, mutta netistä tiedon löytäminen tuntui lähes mahdottomalta. Sedun sivuilta löytyi tietoa minkä tyyppisiä majoitushuoneita on tarjolla, mutta ei muuta. Tämä kuitenkin edellyttää, että osaa mennä Sedun sivuille, ja nimenomaan vihreän Sedun sivuille ei punaisen Sedun (eli aikuiskoulutuksen). Sedun sivuilta löytyy kohtuullisesti koulutukset, majoitus ja muut mahdollisuudet. Kukaan haamuasiakkaista ei ollut itse huomannut Tuomarniemen majoitusta Ähtäri Zoo Resortin sivuilta, yksi ainoastaan osuuskunnan vetäjän neuvomana. Kyseinen asiakas kertoi nettivarauksen jälkeen tulleen hyvin epävarma olo, mihin ollaan menossa. Netissä oli tarjolla eri soluja, mutta ei tarkennettu, miten ne poikkeavat toisistaan jos ylipäänsä poikkeavat. Yksi haamuasiakas totesi, että matkailija ei löydä paikkaa eikä tietoja. Lomatuvan haamuasiakkaat olivat tyytyväisiä hakukuulutuksen eli lomatuvan arvonnasta kertovan sähköpostiviestin kautta saamaansa mökki-infoon.

Yksi haamuasiakas ja pari henkilökunnan edustajaa olivat tietoisia, että Tuomarniemi-sanalla Google-haku tarjoaa Tuomarniemi-nimistä majoituskohdetta Kokonvaarassa Outokummussa. Parannusehdotuksina haamuasiakkaat mainitsivat mm. kartan alueesta, reippaasti lisää näkyvyyttä, valokuvia lisää majoitustiloista ja muista tiloista sekä

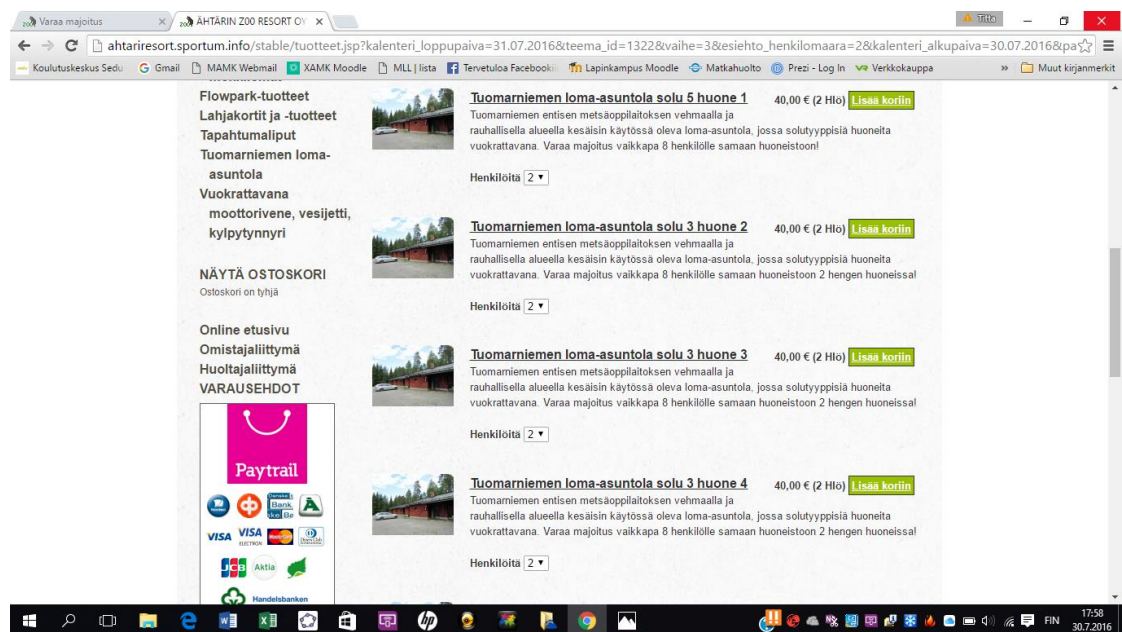
upeista Tuomarniemen maisemista. Yksi henkilökunnan edustaja mainitsi, että Zoo Resortin sivuilta pitää tarkistaa puhelinnumeron oikeellisuus, sillä siellä on ollut koulutus-päällikön numero asuntolanohjaajan numeron sijaan. Yksi toivoi internetiin lyhyttä ja ytimekästä linkkiä esimerkiksi Sedu-Tuomarniemi -nimellä ja siihen alalinkiksi tila-  
vuokrat.

Tutkittuani itse Tuomarniemen majoituksen löytymistä netistä havaitsin Google-haun kautta löytyvän sanoilla *Ähtäri* ja *majoitus* neljännessä linkistä *Varaa majoitus – Ähtäri Zoo*. Sitä alaspäin selattuani löytyi kohta Tuomarniemen loma-asuntola (kuva 10). Siinä kohdassa on kaksi kuvaa pihapiiristä (nurmikko ja vanha rakennus), kuvia Käpyriihentien asunnosta (huone sänkyineen ja työpöytineen), rantasaunan laiturista ja kurssiosaston saunasta ja suihkutiloista. Asiakkaan kannalta Käpyriihentien asunnon (kahden hengen huoneet soluasunnoissa) kuvat ovat olennaisimmat, sillä saunat eivät liity tarjottavan majoituksen hintaan. Tekstissä puhutaan vehmaasta, puustorikkaasta ja idyllisestä alueesta puhdasvetisen Hankaveden äärellä. Lisäksi mainitaan, että Ähtäri Zoo, Flow-Park ja golfkenttä sijaitsevat kuuden kilometrin päässä. Yhteystiedoissa on osoite Tuomarniementie 55 päärakennuksen eteen. (Tuomarniemen loma-asuntola 2016.)



**KUVA 10. Näkymä Ähtäri Zoo -sivuilta 30.7.2016**

Online-haulla kokeilin varata majoitusta Ähtäristä kahdelle hengelle seuraavaksi päiväksi (lauantai 30.7. – sunnuntai 31.7.). Vaihtoehtoisia kohteita Ähtärissä oli tarjolla 16 kappaletta, joista kahdeksan oli Tuomarniemen soluasuntojen huoneita (kuva 11). Hintahaitari eri kohteiden välillä oli 40–289 euroa. Tuomarniemi oli halvin, seuraavaksi halvin oli piha-aittamajoitus läheisellä Hankaniemen tilalla. Heidän hintansa sisältää aamiaisen, mutta kesäkeittiö, tilava peseytymistila ja WC sijaitsevat pihapiirissä. Tuomarniemen Käpyriihentiellä soluissa on oma WC ja suihku, mutta Hankaniemen miljöö on todella kaunis verrattuna Käpyriihentien pihaan. Tuomarniemen solujen kohdalla oli hyvää maininta, että soluun mahtuu jopa kahdeksan henkilöä, joten isompikin perhe tai seurue mahtuu samaan soluun. (Ähtäri Zoo – Hae vapaata majoitusta 2016.)

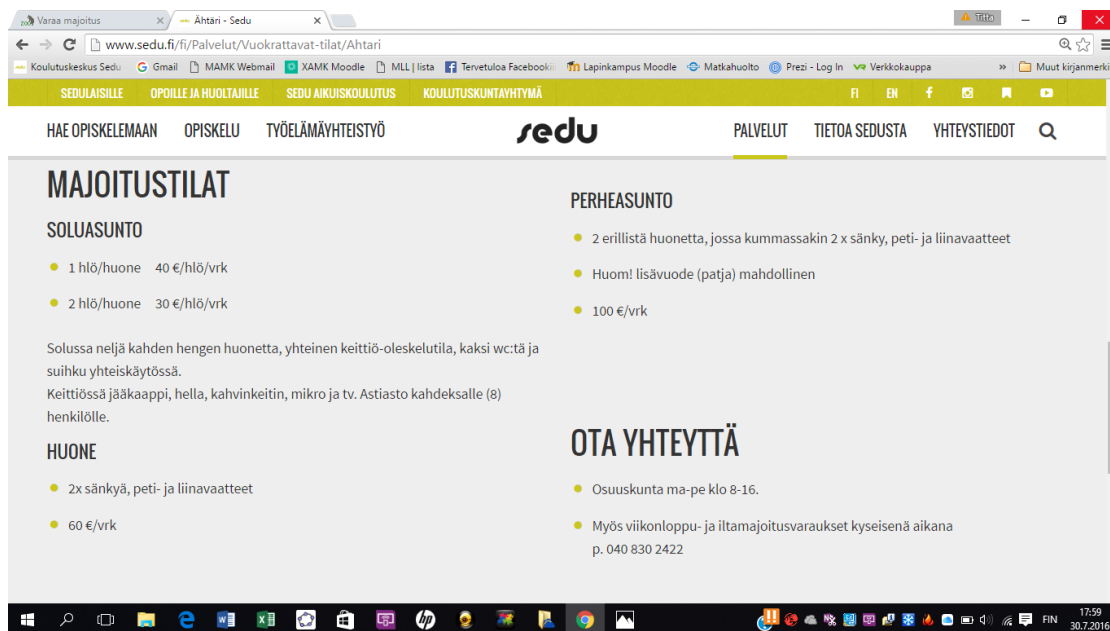


**KUVA 11. Näkymä Online-varaussivulta 30.7.2016**

Koulutuskeskus Sedun sivuille lähdin myös tutkimusmatkalle ikään kuin asiakkaana. Valitsin vaistonvaraisesti etusivulta sopivimman kohdan eli Palvelut. Sen alta löytyi linkki Vuokrattavat tilat, jonka alta löytyivät kohdat Kokoustilat, Juhlatilat, Liikuntatilat, Majoitustilat sekä Ruokailutilat, saunatilat ja muut tilat. Jokaisen kohdan alla olivat ne paikkakuntien nimet, joista kyseisiä vuokratiloja löytyy. Majoitustilojen kohdalla olivat tarjolla Ilmajoki ja Ähtäri. Ähtäri-painikkeen alta löytyivät kaikki Ähtäriin vuokrattavat tilat. Majoitustilojen kohdalla puhuttiin soluasunnoista, kahden hengen huoneista ja perhehuoneista (kuva 12). Hinnastoon ei ollut päivitetty kesäkuussa tehtyjä



muutoksia. En myöskään henkilökuntaan kuuluvana tiedä, mistä huoneista on kyse kahden hengen huoneiden ja perhehuoneiden kohdalla. Yhteystiedoissa on osuuskunnan puhelinnumero ja palveluaika klo 8–16, jotka ovat ajantasaisia. (Sedu 2015.)



**KUVA 12. Näkymä Sedun Vuokrattavat tilat -sivulta Ähtäri-kohdasta 30.7.2016**

Haamuasiakkaat myös kertoivat, miten he olivat yhteydessä Tuomarniemeen ennen saapumistaan. Kesäkuisen lasten leirin vastuuhenkilö oli useita kertoja yhteydessä henkilökunnan edustajiin. Ensimmäisenä hän pyysi tarjousta koulutuspäälliköltä maaliskuun puolivälissä, ja vastaus tuli nopeasti. Toukokuun alussa kyseinen haamuasiakas toimitti koulutuspäällikölle, ravitsemispäällikölle ja asuntolaohjaajalle leiriohjelman, jonka johdosta koulutuspäällikkö kehotti varaamaan saunat mahdollisimman pian. Ravitsemispäälliköltä hän tilasi myös ylimääräisiä ruokailuja, mutta siihen sähköpostiin ei tullut koskaan vastausta. Asuntolaohjaaja taas vastasi ja kysyi majoitustilarvetta. Asiakas vastasi ja asuntolaohjaaja kuittasi sähköpostiviestin.

17. toukokuuta asuntolaohjaaja varmisti asiakkaalta, onko leiriläisillä omat petivaatteet. Asiakas oli tyytyväinen tästä, sillä hän ei ollut ajatellut koko asiaa. Samalla he sopivat myös avaimienluovutustapaamisesta. Kaksi päivää myöhemmin he tarkensivat myös saunojen varausaikoja sähköpostitse, ja asuntolaohjaajalta tuli loppukuittaus sauna-asiaan. 24.5. asiakas pyysi sähköpostilla majoitustilan pelastussuunnitelmaa asuntolaohjaajalta, ja saikin linkin pelastussuunnitelmaan häneltä nopeasti.

7. kesäkuuta haamuasiakas soitti koulutuspäällikölle ja kysyi mahdollisuutta perua toinen suunniteltu lastenleiri. Asia hoitui hyvin. Samana päivänä asiakas lähetti asuntolaohjaajalle viimeisimmän ohjelman ja osallistujamäärän sähköpostitse. Kuittausta ei tullut, mutta he keskustelivat asiasta puhelimessa ja sopivat myös avaintenluovutusajan kohdasta. Ravitsemispäällikölle asiakas lähetti myös sähköpostitse osallistujamäärän ja ruoka-aineallergiat. Kuittausta ei tullut taaskaan. Osuuskunnan vetäjälle asiakas lähetti myös ohjelman, sillä tämä oli ehdottanut siivousaikoja. Nämä ajat eivät sopineet leiriläisille. Vastausviesti osuuskunnalta tuli vasta 12.6. (päivä ennen leirin alkamista) ja asiakas oli jo huolissaan, että leirin aikatauluja pitää muuttaa, mutta onneksi aikataulut saatiin sovittua.

Tämän viestittelyrumban jälkeen haamuasiakas toivoo, että jatkossa varaustilanteessa ei tarvitsisi lähettää sähköpostia ja olla yhteydessä niin moneen eri tahoon (ruokailu, siivous jne.). Välillä oli ollut olo, ettei kukaan lue sähköposteja, kun kuittauksia ei tule (ruokailu) ja samoja asioita kysellään Tuomarniemen suunnalta uudelleen, vaikka tiedot on jo toimitettu.

Lomatuovassa lomailleet haamuasiakkaat olivat selvinneet vain yhdellä ja kahdella etukäteisyhteydenotolla. Puhelimitse ja tekstiviestillä tehdyt yhteydenotot koskivat mökin ja veneen avainten noutamista sekä rantasaunan varaamista. Avaimista vastasi kesäkuussa kiinteistösihteeri Terttu Virtanen Seinäjoen Sedun toimistolla ja rantasaunan varaamisesta osuuskunnan vetäjä. Palvelu oli ollut kaikissa tilanteissa nopeaa ja sovitun mukaista.

Työnsä puolesta Tuomarniemelle majoittunut haamuasiakas oli etukäteen lähettänyt viestiä koulutuspäällikölle tulostaan, mutta kuittausta ei ollut tullut. Sen sijaan yksi Tuomarniemellä työskentelevä, haamuasiakkaalle entuudestaan tuttu työkaveri oli antanut oikeiden ihmisten yhteystietoja, joten asiat olivat järjestyneet hyvin.

Käpyriihentielle majoittunut haamuasiakas oli soittanut ensin osuuskunnan vetäjälle, joka oli erittäin ystävällisesti kertonut heinäkuun varausten menevän Ähtärin Zoo Resortin kautta ja oli etsinyt kiireestä huolimatta asiakkaalle oikean puhelinnumeron. Asiakas soitti tämän jälkeen Ähtärin Zoo Resortiin, josta vastattiin lyhyesti ja tylästi

Tuomarniemen majoitusta kysyttäessä, että ne on ”onlinessa”. Asiakas kysyi, että voiko varauksen hoitaa puhelimitse, johon Zoo Resortista vastattiin, että voit, mutta se maksaa 16 euroa. Asiakkaalle oli tullut pompoteltu olo, ja ellei kyseessä olisi ollut tämä ennalta sovittu haamuasiointiprojekti, hän olisi varannut majoituksen muualta. Puhelun jälkeen asiakas teki netin kautta varauksen, joka oli kestänyt hänen mielestään liian kauan.

### 5.5.2 Saapuminen

Seuraava asiakkaan palvelupolun vaihe on saapuminen Tuomarniemelle ja ensivaikutelma alueesta. Olennaista tässä vaiheessa ovat opasteet. Kysyin opasteista sekä henkilökunnalta että haamuasiakkailta. Henkilökunnan osalta yleisnäkemys oli, että eiköhän siellä ihan hyvät opasteet ole. Koulutuspäällikkö kyllä murehti kylttien vanhentuneita ammattikorkeakoulu-tekstejä. Teiden tiedettiin olevan hyvin nimettyjä, ja osuuskunnan vetäjä totesi asiakkaiden tulevan nykyään näppärästi navigaattorin avulla suoraan kohteeseen. Kansainvälisistä ryhmistä vastaavat pitivät omaa apuaan riittävänä, sillä he ovat aina vastassa ryhmiä ja kierrättävät heitä ensimmäisenä päivänä tunnin verran pihapiirissä kertoen eri tiloista. Asuntolaohjaaja piti pääoven vieressä olevaa aluekarttaa (kuva 13) hyvänä. Tarkemmin kukaan ei ollut perehtynyt, lukeeko kartassa esimerkiksi, että olet tässä tai mistä saa avaimet.



**KUVA 13. Tuomarniemen aluekartta**

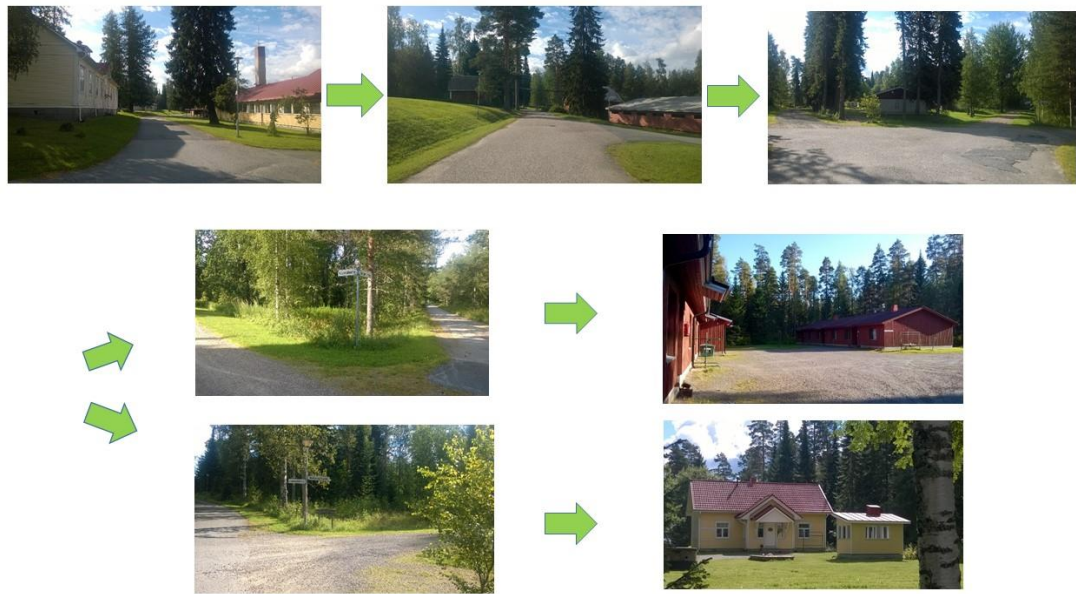
Allekirjoittanut ei ollut yhtään sen perehtyneempi asiaan, vaan lähdin paikan päälle tarkistamaan, mitä siinä kartassa (kuva 13) sanottiinkaan. Päärakennuksen numero on virallisissa papereissa kuten myös aluekartassa 55, mutta talon seinässä lukee 56 jostain syystä. Majoitustoiminnan näkökulmasta voisi olla teksti asuntolaohjaaja tai avainpalvelu, vaikka toimistot-sana pitää senkin sisällään. Valokuvasin kaikki risteyskohdat, jotka majoitusasiakkaan reitille sattuvat (kuva 14). Joissakin kohdissa kyltit olivat riittävät, mutta joissakin olemattomat tai jopa puuttuivat. Seinäjoen ammattikorkeakoulu -kyltit ovat todellakin vanhentuneet kesällä 2013, mutta tuskin haittaavat matkailijaa suuremmin. Kylteistä huomaa, että ne on tehty koulun käyttötarkoitukseen, ei matkailua varten. Päärakennuksen sisällä kylttejä ei ole oikeastaan ollenkaan, vaan asiakkaan pitää itse kurkistella mihin suuntaan pitää mennä tai kysyä neuvoa.



**KUVA 14. Majoitusasiakas saapuu Tuomarniemelle**

Koulutuspäällikkö ehdotti, että pari kolme opastetolppaa eri suuntiin osoittavine viittoineen alueelle pitäisi lisätä. Niissä voisi käyttää samaa väritystä kuin aikoinaan valtion metsien alkamisesta kertovissa vanhoissa rajatolpissa. Metsämuseolta löytyy mallikappale. Tolppien uudistamisen voisi yhdistää puulajipolun uudistamistyöhön. Lisäksi koulutuspäällikkö piti tärkeänä lisätä päärakennuksen ilmoitustaululle ison ilmoituksen, miten majoituspalvelut hoidetaan kesällä.

Seuraava vaihe on majapaikan löytäminen. Avaimien lisäksi asuntolaohjaaja sanoi antavansa alueen kartan vain harvoille asiakkaille, sillä hän oletti heidän löytävän oikean rakennuksen suullisen opastuksen perusteella. Alueesta on niin sanottu pelastuskartta, jossa on tarkat tiennimet, ja piirretty kartta, jossa rakennukset on helposti tunnistettavissa ulkonäön perusteella. Valokuvasin myös risteyskohdat asiakkaan suunnistaessa päärakennukselta kohti Käpyriihentien rivitaloja ja lomatupaa (kuva 15). Lomatupa sijaitsee Metsänvartijantien päässä.



**KUVA 15. Asiakas löytää majapaikan**

Haamuasiakkaiden näkemys opasteista oli mielenkiintoista luettavaa, kun oli havainnut kuinka tietämättömiä henkilökunnan edustajat olivat kylteistä ja muista opasteista. Kaikki haamuasiakkaat saapuivat Tuomarniemelle omalla autolla. He olivat tyytyväisiä tienvarsiopasteisiin ja pysäköintitiloihin. Pihateiden nimet olivat myös hyvin merkittynä. Muissa opasteissa, kuten majoittujien vastaanotossa, olisi parannettavaa. Missään ulkona ei lue, mistä avaimia saa. Käpyriihentien paikkeille kaivattiin toista aluekarttaa, sillä se helpottaisi alueella ”suunnistamista”.

Ensivaikutelma alueesta sai haamuasiakkailta kiitosta. Aluetta pidettiin erittäin kauniina historiallisine rakennuksineen. Luonto ja vesistön läheisyys ihastuttivat. Vanhat jykevät puut tekevät ympäristöstä arvokkaan. Yleisvaikutelma on siisti, ja myös roska-

ton, mutta puut, kasvillisuus ja viheralueet kaipaavat parin asiakkaan mielestä hoitamista. Yksi asiakas ehdottaa pihan, hyötypuutarhan ja puiston ”päivittämistä” ja historian hyödyntämistä kuvin ja tarinoin sekä vanhan ajan kasveineen.

Rakennuksista uusimmat päärakennukset saavat moitetta suunnittelustaan, sillä ne eivät asiakkaan mielestä sovi vanhaan miljööseen. Yksi asiakas miettii, että onko alue vähän liiankin rauhallinen kesäkuussa, sillä tulee tunne, onko alueella ketään. Käpyriihentien aluetta yksi asiakas pitää luotaantyöntävän näköisenä. Lomatupaa pidettiin ulkoapäin siistinä ja sisältä asiallisena.

### **5.5.3 Vastaanotto**

Henkilökunnasta asuntolaohjaajat vastaavat pääsääntöisesti asiakkaiden majoittamisesta Tuomarniemellä. Tuomarniemen asuntolaohjaajan työajat ovat kouluvuoden aikana maanantaista torstaihin klo 15.15–23, perjantaisin klo 12–16 ja sunnuntaina klo 19–23, ja kesällä klo 10–18 muuten, mutta asuntolaohjaajan kesäloman aikana vastaanotto on Ähtärin Zoo Resortin varausjärjestelmän myötä Hotelli Mesikämmenessä ympärivuorokautisesti. Hotelli Mesikämmen laskuttaa jokaisesta varauksesta 17 euroa sekä arvonlisäveron, joten majoitusmaksusta menee melkoinen siivu toiselle yritykselle. Kouluvuoden aikana ja kesällä Koulutien asuntolaohjaaja sijaistaa Tuomarniemen asuntolaohjaajaa tämän vapaapäivinä. Kyseessä on Koulutuskeskus Sedun Ähtärin kaksi toimipistettä, jotka ovat hallinnollisesti samaa organisaatiota.

Kansainvälisten ryhmien saapumisajat ovat joskus keskellä yötä, jolloin majoittujia on usein vastaanottamassa metsäalan vastuupettaja, kansainvälisyysvastaava tai joku muu opettaja (viimeisen vuoden aikana metsäalan ja sähköalan opettajia). Yleensä tämä sama henkilö on ollut vastassa ryhmää jo rautatieasemalla tai lentoasemalla, sillä julkisia kulkuyhteyksiä Tuomarniemelle ei ole. Ähtärin rautatieasema sijaitsee viiden kilometrin päässä ja Seinäjoen rautatieasema 85 kilometrin päässä. Joskus ryhmää on oltu vastaanottamassa jopa Helsinki-Vantaan lentoasemalla 320 kilometrin päässä.

Asuntolaohjaaja ohjeistaa majoittujat suullisesti lähinnä liinavaateasiassa. Satunnaiset matkailijat täyttävät matkustajakortin, mutta ryhmiltä sitä ei ole pyydetty. Opiskelija-

ryhmiltä pyydetään kuittaus avaimen saamisesta ja yleensä myös kirjoitetaan solukarttaan nimet, kuka minnekin majoittautuu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun aikaan oli olemassa täsmällinen ohjelappu, joka jaettiin ryhmän vetäjälle ja oli näkyvillä myös solujen ilmoitustaululla. Nyt käytäntö ei ole ollut yhtenäinen. Ryhmistä vastaavat opettajat ovat itse kertoneet puhelinnumeron, josta heidät saa kiinni periaatteessa ympäri-vuorokautisesti. Solun ilmoitustaulun pelastusohjeissakin on numeroita hätätilanteita varten. Lisäksi he ovat ohjeistaneet suomalaisten ovien lukkojen käytöstä, etteivät vieraat jäisi oven ulkopuolelle. Tupakointikiellosta sisätiloissa puhutaan myös, mutta ulkomaalaisten kohdalla usein heikolla menestyksellä. Roskapussien vieminen koulun päärakennuksen takapihalle on ohjeistettu myös, ja se onkin toiminut melko hyvin. Vastuuopettajat ovat aina ryhmää vastassa aamupalalla ensimmäisenä aamuna ja pitävät aamupalan jälkeen tervetuliaisinfon, jossa käydään käytänteitä läpi ja tutustutaan alueeseen. Silloin vieraat voivat myös vapaasti kysellä mieltä askarruttavista asioista.

Käpyriihentien soluihin on asennettu tämän opinnäytetyöprojektin aikana pin-koodilliset avainlaatikot, joiden toimivuutta nyt parhaillaan testataan. Jos matkailija tulee muuna kuin aukioloaikana, hän voi saada avaimen saatuaan pin-koodin maksua vastaan. Näin ei tarvitse keksiä avaimille mitään piilopaikkoja, joita asuntolanohjaaja on joutunut joskus käyttämään.

Tuomarniemen lomatuvan asiakkaiden vastaanottamisesta vastaa pääsääntöisesti osuuskunnan vetäjä. Kouluvuoden aikana lomatuvan vuokralaiselle jätetään avain postilaatikkoon puhelinkeskustelun perusteella. Ohjeistus (takka, kodinkoneet, tv) ja osuuskunnan vetäjän puhelinnumero löytyvät lomatuvasta infokansiosta. Käytännössä osuuskunnan vetäjä ohjeistaa jo asiakasta yhteydenottopuhelun aikana avaimista, rantasaunan ja liikuntasalin käytöstä yms. Majoittuja täyttää lomatuvassa matkustajailmoituksen. Kesällä sedulaisten käyttäessä lomatupaa avaimen voi saada myös Seinäjoen toimistolta.

Haamuasiakkaiden kommentteista koskien vastaanottoa Tuomarniemellä tuli monenlaista mielipidettä. Lomatupalaiset olivat tyytyväisiä, sillä avain oli sovitusti postilaatikossa. Ohjeistus, jonka he saivat jo arvonnasta ratkettua sähköpostiinsa, oli riittävä ja mökin info-kansiosta löytyi lisää tietoa. He täyttivät vain lomatuvan keittiössä odottavan majoituskortin ja alkoivat lomanviettoon.

Käpyriihentiellä majoittunut pariskunta saapui heinäkuun ensimmäisenä lauantaina, joten he saivat avaimen Hotelli Mesikämmenen vastaanotosta. Vastaanotossa työskennelleet virkailijat olivat käyneet asiat hyvin läpi ja antaneet puhelinnumeron, jos on jotain kysyttävää myöhemmin. Solun numero aiheutti hiukan sekaannusta, sillä asiakas oli varannut Ähtärin Zoo Resortin varausjärjestelmästä huoneen solusta 2, mutta nyt hän sai avaimen soluun 3. Virkailija ei tiennyt selitystä tähän asiaan. He eivät myöskään osanneet sanoa solun 3 sijainnista muuta kuin, että se on samassa paikassa kuin solut 4 ja 5. Syy näihin oli se, että tämä oli heidän ensimmäinen kertansa, kun he majoittivat asiakasta Tuomarniemelle. Kaikesta huolimatta asiakkaalle jäi hyvä mieli, sillä asiakaspalvelu oli ollut fiksua ja ystävällistä. Tämän jälkeen pariskunta ajoi Tuomarniemelle sujuvasti, ja he olivat saaneet valita, minkä huoneen solusta ottavat.

Tuomarniemelle työn puolesta majoittunut haamuasiakas oli ihmeissään vastaanottotilanteessa, sillä asuntolaohjaaja oli vastannut klo 17 puhelimeen kuntosalilta ja sanonut tulevansa tunnin päästä. Asiakas oletti, että tuskin näin toimitaan tavallisen matkailijan kanssa. Asiakas oli odotellut tunnin. Asuntolaohjaajalta hän oli saanut informaatiota, kun oli osannut aktiivisesti kysellä. Jatkossa hän toivoisi jonkinlaista kirjallista ohjetta alueesta ja sen mahdollisuuksista kuten harrasteista. Alueella on paljon tarjontaa, mutta matkailija ei voi niistä tietää. Henkilökunnalle ne ovat varmaan itsestäänselvyksiä. Asiakaspalvelu oli ollut ihan hyvää, kunhan oli vain löytänyt asiakaspalvelijan.

Lastenleirinvetäjänä toimiva haamuasiakas oli tyytyväinen vastaanottotilanteeseen. Asuntolaohjaaja oli ollut sovitusti vastassa avaimia antamassa. Asiakas oli tyytyväinen saadessaan myös korttiavaimen salinoveen, vaikkei ollut osannut sitä vielä pyytäkään. Saunan avain oli jostain syystä ”kateissa”, mutta asuntolanohjaaja oli luvannut toimittaa sen ennen saunapäivää. Hän lähti mukaan näyttämään majoitustiloja ja kertoi sisäsaunan ja liikuntasalin käyttömahdollisuudesta. Hän varmisti myös sähkölukituksen aukioloajat ja pyysi ottamaan yhteyttä, jos on jotain kysyttävää. Asiakaspalvelu oli ollut hyvää, asiallista ja ripeää.



### 5.5.4 Majoitustilat

Tuomarniemen majoitustiloista on henkilökunnalla melko hyvä yleiskäsitys, sillä opiskelijat asuvat Koivikossa talvella, kausityöntekijöitä asuu Metsänvartijantiellä ja Käpyriihentiellä majoitetaan kansainvälisiä ryhmiä. Asiakaspalautetta kuulee väkisinkin, ja joskus myös henkilökunta piipahtaa kyseisissä asunnoissa. Henkilökunta tiedostaa, että ainakin Käpyriihentien rivitaloille pitäisi tehdä pientä ehostusta, jos halutaan majoitustoimintaa harjoittaa aktiivisemmin. Toisaalta hinta-laatu -suhde on aika kohdillaan, vaikkakin pientä säätöä hinnastoon on viimeisen lukuvuoden aikana tehty kolmeen kertaan.

Käpyriihentien rivitalojen mukavuutta voidaan helposti parantaa muutamilla toimilla. Talvella ulkovalaistus pitäisi olla automaattisesti päällä ja lumityöt pitäisi tehdä hyvissä ajoin ennen asiakkaiden ja siivoojan tuloa. Lapio ja harja pitäisi löytyä ovipielestä. Sisätiloista voisi poistaa turhia huonekaluja ja tarvikkeita (kuva 16). Ilmoitustauluille pitäisi päivittää ohjeistusta ja tietoa ympäristöstä. Naispuolinen asuntolaohjaaja ehdotti nykyisten patteriin ulottuvien verhojen tilalle kappaa ja rullaverhoa. Avatut kahvipaketit ja muut ruokatarvikkeet voisi aina kantaa asiakkaiden jäljiltä pois, ettei kaappeihin kerry liikaa kuivaruokaa. Ruokatarvikkeiden käyttöpäivämäärät menevät helposti umpeen, ja ne eivät ole välttämättä muutenkaan houkuttelevia seuraavan asiakkaan kannalta. Keittiössä on lista ruokailu- ja keittiövälineistä, ja niiden paikkansapitävyys pitäisi säännöllisesti tarkistaa. Varsinkin kansainvälisillä ryhmillä on taipumus kokkailla porukalla yhdessä solussa, ja sitä myötä astioita kuljetetaan solusta toiseen.



**KUVA 16.** Oikeassa laidassa näkyvää mukitelinettä ei enää käytetä

Nettiyhteys on muodostunut ongelmaksi kansainvälisten ryhmien vierailujen aikana. Suomalaisilla on yleensä kännykän myötä oma nettiyhteys käytettävissä, mutta ulkomaalaisille netin käyttö kännykän kautta on kalliimpaa ja joskus mahdotontakin. WiFi-yhteyttä ollaan oltu jo vetämässä Käpyriihentielle, mutta työ keskeytyi jotain syystä keväällä. Suurin ongelma Käpyriihentiellä on kansallisuuteen katsomatta kylmyys, ilmastointi ja ilman laatu yleensäkin. Ykkös- ja kakkossoluista tulee valituksia homeen hajusta. Herkistyneet henkilöt ilmoittavat lähes heti, etteivät voi asua kyseisissä soluissa, ja joskus on joku sairauskierrekin lähtenyt majoittujalla sieltä liikkeelle. Koulutuspäällikkö sai kesäkuussa eräältä asiantuntijalta kommentin, että kyseessä tuskin on home vaan väärin säädetty ilmastointi, joten siihen asiaan panostetaan nyt alkusyksystä välittömästi.

Koulutuspäällikkö myös kertoi, että kuntayhtymä rahoittaa solujen 4 ja 5 keittiökaappien uusimiseen, huonekaluja myös vaihdetaan ja solut päivitetään modernimpaan kuntoon. Näillä soluilla voidaan testata, miten majoitustoiminta alkaa mahdollisesti vetää. Televisiot ovat myös puhututtaneet henkilökuntaa. Asiakkailta tulee asuntolaohjaajalle usein kommenttia, että teevee ei toimi. Hän ei tiennyt, kenen vastuulla teeveet ovat. Asuntolaohjaaja totesikin, että asiakkaan kannalta pitäisi tulevaisuudessa varmistaa, että majoitustila on kunnossa ja ajanmukainen, esimerkiksi teevee, keittiö ja vessa on oltava kunnossa. Hänen mukaansa WiFin myötä voisi nostaa majoitushintaa, sillä nykyisellä hinnalla ei tarvitse internet-yhteyttä ollakaan.

Laamannintien ja Metsurintien puutteista ja haitoista asuntolaohjaaja on tehnyt kesäkuussa listan. Niitä ovat mm. vesivahingot, likaiset liesituulettimet, yhdessä ovelissa reikä ja yksi kaappi irti. Tällaisia asioita ilmaantuu usein kouluvuoden aikana, kun asunnot ovat jatkuvassa käytössä. Lomatuvan osalta osuuskunnan vetäjä on saanut asiakaspalautetta laiturin ja laiturin portaiden kunnosta, ja hän toivookin, että kiinteistöhoitaja tarkistaisi tällaiset asiat toukokuussa ennen kesälomien alkua. Kiinteistöhoitaja korosti haastattelussa, että jos esimerkiksi jääkaappi lakkaa toimimasta jossain asunnossa, käy hän ilman muuta ostamassa tilalle uuden.

Lomatuvan haamuasiakkaat pitivät majoitustilan hinta-laatu-suhdetta hyvänä. Lomatupa pidettiin periaatteessa siistinä ja viihtyisänä. Suurin ongelma oli ollut, että ilmastointi ei ollut päällä. Lomatuvassa oli tunkkainen haju ja ohjetta ilmastointilaitteen käyttöön ei ollut. Muovikukat voisi toisen asiakkaan mielestä poistaa ja ruokailuvälineet tarkistaa kuntosaa ja määränsä suhteen. Toinen asiakas taas ihmetteli, miksi yläkerran käytöstä poistetusta wc:stä ei ollut jätetty viestiä. Pönttö oli vuotanut ja vesiliittymä oli suljettu. Vikavihko olisi hyvä olla olemassa tulevaisuudessa. Laiturin rikkinäiset portaat ja kivikkoinen ranta harmittivat, mikä olisi tärkeä parannuskohde ensi kesään mennessä. Koululta löytyy varmaan tarvittava osaaminen ja koneet siihen asiaan. Samalla voisi siistiä myös oksia, risuja ja heiniä, ettei kaunis maisema menetä arvoaan. Lisäksi tv-kanavien etsimiseen toinen asiakas oli tarvinnut huoltomiehen apua. Nukkuminen oli ollut välillä hyvää, mutta välillä myös huonoa kuumuuden takia.

Käpyriihentien haamuasiakkaan mielestä hinta-laatu-suhde on hyvä. Tilojen pohjaratkaisu, kaksi vessaa, pesuaineet ja hyvin siivotut tilat saivat kiitosta. Parannettavana asiana asiakas mainitsi solun hyvin raskaan ilman. Ainoastaan huone C4 oli ”asuinkelvollinen”, kun piti ikkunoita auki läpivedon saamiseksi. Erityisesti huoneessa C1 oli huono ilma, ehkä tupakoinnin takia. Yöllä asiakas oli herännyt kovaan kurkkukipuun, vaikka muuten oli nukkunutkin ihan hyvin. Yleisilme solussa oli kulunut ja teeveen viritys oli ollut pitkä ja haastava projekti. Turvallisuusasioista asiakas mainitsi uunin edustan ylikuumentumisen, sillä lämpö karkaa uunista ulospäin. Myöskin eteisen Hätätilanne-ohjeeseen asiakas korjaisi kohdan ”tämän kiinteistön osoite on...” osoitteen Tuomarniementie Käpyriihentieksi, vaikka oikea osoite oli ollutkin lapun yläreunassa. Huomioitavaa on, että tämä asiakas on töissä hätäkeskuksessa ja tietää sitä myöten turvallisuusasioiden kompastuskivet.

Työntekijä-haamuasiakkaalla oli kokemusta myös Käpyriihentien asunnosta. Hän toivoi majoitustilojen päivitystä eli keittokomeron rikkoutuneet ovet pitäisi korjata, sekalaiset esineet ja astiat ja vanhat patjat pitäisi poistaa, mutta uudistuksissa pitäisi kunnioittaa alueen vanhaa perintöä. Ilmastointi pitäisi korjata. Nykyinen alipaine tuo tarvittavan lisäilman rakenteista ja aiheuttaa huonon sisäilman ja vetoisuuden. Mieluummin pitäisi olla ylipaine.

Työntekijä-haamuasiakas oli majoittunut opiskelijan kanssa samassa solussa ja törmännyt sitä myöten ovien lukossa pitämisiin tavallista enemmän kuten myös keittiön sotkuihin ja pilaantuneisiin ruokiin. Hän oletti, että kukaan muu majoittuja ei tällaiseen törmää. Vuoteen patjat olivat parhaat päivänsä nähneet, mutta asettelemalla petauspatjan kahden superlon-patjan väliin hän oli saanut pahimmat patjojen montut hävitettyä. Peittoa ja tyynyä ei ollut asunnon puolesta, mutta hänellä oli omat mukana. Matto oli ollut siisti, kuten oma huone muutenkin. Huonekalujen paikkoja hän oli vaihdellut, että sai tietokoneen johdon yltämään pistorasiaan. Asunto oli ollut askeettinen, edes radiota ja teeveetä ei ollut. Asunto ei ollut siis kaksinen, mutta hintakin oli todella edullinen, joten asiakas oli ihan tyytyväinen. Hän oli alun perin sopinut paremmasta asunnosta, mutta se olikin ollut kalustamaton etukäteistoiveista huolimatta, eikä hän halunnut tuoda omia kalusteita muutaman kuukauden työkomennuksen takia.

Lastenleirin vetäjä piti Koivikon asuntolatiloja toimivina ja siisteinä. Pelkistetyt huoneet (kuva 17) palvelivat leiriläisten tarpeita hyvin. Jääkaapeista tuli kiitosta, kuten myös siisteistä vapaa-ajanviettotiloista ja erikseen toimitetuista patjansuojuksista. Toiveena hän esitti hyttysverkkojen laittamisen huoneiden ikkunoihin sekä uudet sängyt ja patjat. Joustinpatjat olivat olleet todella huonoja. Ilmastointi oli äänekkäs, mutta tehosta asiakas ei osannut sanoa mitään. Ilma oli ollut kuitenkin hyvä. Rakennuksen ulkopuolelle hän kaipaisi penkkejä ja roskiksia.

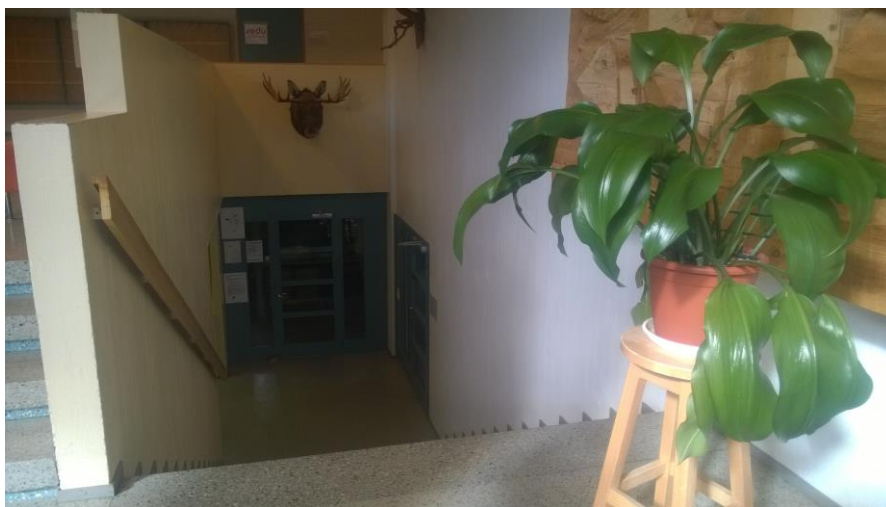


**KUVA 17. Koivikon pelkistetty huone**

### 5.5.5 Ruokailut

Ruokailut Tuomarniemellä liittyvät pääsääntöisesti vain ryhmien majoittumiseen. Käpyriihentien ja lomatuvan majoittujat valmistavat ateriansa itse, ja toisaalta Tuomarniemen keittiö on auki vain kouluvuoden aikana ja kesäkuussa juhannukseen asti. Kesäkuun viikoilla ruokailemassa on vain koulun henkilökuntaa ja leiriläisiä. Leiriläisiä on ollut parina kesänä jonkin verran, mutta lisääkin mahtuisi ravitsemispäällikön ja keittiöhenkilökunnan mukaan.

Henkilökunnan haastatteluissa kysyin henkilökunnalta ruokalan opasteista. Niihin ei ollut kiinnitetty huomiota, sillä itselle reitit ovat tutut. Päärakennuksen ovesa oli maininta, että ruokala sijaitsee kyseisessä rakennuksessa, mutta varsinaista nuolta, viittaa tai rakennuksen sisätiloista olevaa karttaa ei ollut. Pääaulassa, kun huomaa katsoa alakertaan meneviä portaita, voi havaita isot lasiovet ja ruokalan tiskinkin, jos ruokala on auki ja valaistu (kuva 18). Portaiden yläpäässä olisi hyvä paikka pienelle viitalle, jossa lukisi ruokala tai jopa joku hieno nimi ruokalalle. Ravitsemispäällikkö ehdotti, että opipilaille voisi järjestää nimikilpailun ruokalan nimestä. Koulutiellä koulun kanttiini on nimeltään Café Elsa koulun eläkkeelle jääneen keittiötyöntekijän mukaan, joten joku vastaava nimi voisi olla Tuomarniemen ruokalallakin. Kansainvälisiä ryhmiä vetävät metsäalan opettajat eivät pitäneet opastetta välttämättömänä, sillä he ovat aina itse vastassa ryhmää ensimmäisenä aamuna.



**KUVA 18. Portaat vievät alakerran ruokalaan**

Ruokalaan vievät portaat voivat äkkiseltään säikäyttää pyörätuolilla liikkuvat ja muut huonojalkaiset vieraat, mutta päärakennuksen takapihalta pääsee ruokalaan sujuvasti pyörätuolillakin. Väylä pidetään myös talvella avoinna. Tämän tiedon henkilökunta kertoo asiakkaille, mutta voisi olla järkevää kirjata kulkuohje esimerkiksi ilmoitustaululle muun informaation yhteyteen. Keittiön henkilökunta ehdotti ruokalan aukioloaikojen kirjoittamista myös pääoven ilmoitustaululle. Ruokalaan mahtuu 67 ruokailijaa yhtä aikaa, joten pieniä juhlia voi tilassa myös järjestää.

Vierasruokailujen järjestäminen on Tuomarniemen keittiön vastuulla koulun aukioloaikoina, mutta ilta- ja viikonloppuruokailuista vastaa osuuskunta. Kummallakin taholla on oma hinnasto, jotka eivät paljon poikkea toisistaan. Kansainvälisille ryhmille ilta- ja varsinkin viikonloppuruokailut ovat tärkeitä, sillä julkisia kulkuyhteyksiä alueelta keskustaan ja matkailualueelle ei ole. Kansainväliset ryhmät joutuvat vuokraamaan joko talon auton tai tilaamaan taksin tai bussin. Osuuskunnalta tilataan joskus myös iltapalaa rantasaunalle tai kurssiosaston saunalle.

Ravitsemispäällikkö tarvitsee majoittuvilta ryhmiltä ruokailijamäärän, tiedon erityisruokavalioista ja ohjelman. Häneltä tieto menee keittiöhenkilökunnalle, jotta he osaavat varautua erilaisiin toiveisiin. Joskus kysytään etukäteen myös ruokatoiveita, jotta ruoka olisi mieluista mahdollisimman monelle. Ulkomaalaisten kohdalla on joskus ollut havaittavissa, että eri ruokia kohtaan ollaan epäluuloisia, ja joskus erityisruokavaliot ovat jääneet kysymättä ja asiakas ei ole itsekään toiveistaan informoinut. Yhdellä eläinpuistoreissulla tuli ainakin ilmi, että yksi ranskalaispoika ei voinut syödä makkaraa uskontonsa takia. Tällaiset tiedot olisi hyvä tietää, jotta jokainen asiakas olisi tyytyväinen.

Kansainvälisten ryhmien vierailujen aikana erityistoimenpiteitä ovat aiheuttaneet esimerkiksi tehdaskäynnit muilla paikkakunnilla. Ryhmä ei välttämättä ehdi iltaruokailuun ennen neljää, ja silloin on sovittava, miten toimitaan. Vaihtoehtoja ovat mm. eväiden mukaan ottaminen tai ruokailun tilaaminen osuuskunnalta. Usein ryhmä ruokailee myös jossakin paluumatkalla. Iltaruokailun varhainen aika ihmetyttää lähes poikkeuksetta ulkomaalaisia, mutta keittiö sulkee ovensa klo 16.15 suomalaiseen tyyliin. Limsa- ja makeisautomaatteja kukaan keittiöpuolen ihminen ei kaivannut alueelle, sillä ruokalassa tarjolla oleva pieni makeisvarasto ei muutenkaan käy kovin hyvin kaupaksi, vaikka hinnat ovat lähellä kaupan hintoja.

Haamuasiakkaista vain yksi eli lastenleirin vetäjä oli tekemisissä keittiöpuolen kanssa. Hän oli erittäin tyytyväinen keittiön toimintaan. Henkilökunta oli ystävällistä ja erityisruokavaliot oli huomioitu huolellisesti. Asiakkaalla oli levollinen olo, eikä tarvinnut tarkistella purkkien kyljestä, mitä ruoka sisältää. Ainoat pienet ongelmat olivat syntyneet sähköisen kulkukortin kanssa, jota oli pitänyt käyttää iltaruokailuun mennessä, kun päärakennuksen ovet olivat lukossa. Illalla töissä ollut asuntolanohjaaja oli kuitenkin auttanut ripeästi ongelmatilanteissa ja neuvonut toisen kulkureitin ja toimittanut uuden kulkukortin. Asiakas kehui myös keittiöhenkilökunnan joustavuutta, kun ruokailuaikaa oli jouduttu kerran muuttamaan. Aamupalaa hän kehui monipuoliseksi, välipaloja hyviksi ja terveellisiksi, pääruoat olivat olleet maukkaita ja monipuolisia ja lätyt erään päivällisen yhteydessä saivat erityiskiitoksen. Henkilökunta huolehti jopa, että kahvi oli valmiiksi ladattu aikuisille vetäjille leiriläisten tullessa itsenäisesti iltapalalle ja toisella kertaa välipalalle oli tehty valmiit voileivät. Yhden kerran keittiön väki jopa etsi asiakkaalle pyykkipoikia hänen niitä tarvitessaan. Asiakas oli erittäin tyytyväinen keittiöhenkilökunnan toimintaan.

### **5.5.6 Ympäristön aktiviteetit**

Tuomarniemi sijaitsee luonnonkauniilla paikalla järven rannalla. Järvi jo sinällään tarjoaa erilaisia aktiviteetteja eri vuodenaikoina: uintia, kalastusta, veneilyä, melomista, pilkkimistä, hiihtoa, luistelua jne. Tuomarniemellä on kolme uimalaituria, rantasauna ja yksi soutuvene omasta takaa. Lisäksi Käpyriihentien suunnalta lähtee pieni pururata, jonka varrella on iso katettu laavu. Piha-alueella on kaksi muutakin tulistelupaikkaa. Lisäksi on tenniskenttä, frisbeegolf-koreja, puulajipolku, suunnistusrasteja, lasten leikkipaikka, liikuntasali ja kuntosali. Valitettavasti monien harrastepaikkojen kunto ei ole ihan parasta mahdollista, usein ei edes hyvää. Henkilökunnasta yhdellä on ainakin ollut vastuullaan liikuntasali ja tenniskenttä, mutta ainakin tenniskentän hoito on ollut viime vuodet vähän niin ja näin. Tuomarniemellä vakituisesti asuvat ja työskentelevät ovat tietoisia puutteista, mutta korjaustoimenpiteisiin ei ole kukaan ryhtynyt. Puulajipolun kunnostamiseen on haettu rahoitusta, joka toivon mukaan menee läpi ja arvokkaat vanhat puut kartoitetaan ja polkua kyltteineen uudistetaan.

Saunominen on yksi suosituimmista suomalaisten illanviettoharrastuksista. Tuomarniemen rantasaunalle ja kurssiosaston isolle saunalle on tasaisesti kysyntää. Kurssiosaston saunan lämmityksen ohjelmointi on tällä hetkellä kiinteistönhoitajan vastuulla. Muutama vuosi sitten ohjelmointikaappi oli muidenkin saatavilla, mutta siitä aiheutui joitakin vaaratilanteita, kun sauna oli ollut liian kauan kuumana, joten vastuu on nyt yksinomaan kiinteistönhoitajalla. Saunan voi ohjelmoida viikoksi eteenpäin, mutta on muistettava että jos saunan laittaa käsipelillä päälle, niin se pitää sammuttaakin käsin. Tämä on se ongelmakohta, johon joskus on törmätty. Sauna ei sammu itsestään. Kiinteistönhoitajan loma-ajalle heinäkuulle oli tiedossa yksi saunavaraus, jonka kiinteistönhoitaja aikoi käydä hoitamassa loma-ajallaan, eikä pitänyt sitä minään ongelmana. Hän asuu naapurikunnassa.

Saunalle tilataan myös joskus iltapalaa, joka on yleensä osuuskunnan työtä, sillä koulun keittiö ei ole illalla auki. Makkara ja salaatti ovat suosituimmat artikkelit. Rantasaunan avotakkaan voisi hankkia vaikka oman koulun metallipuolen kautta ritilän, jonka päällä voisi paistaa muutakin kuin makkaraa, sillä nykyään monilla on erityisruokavalio tai joku muu syy, ettei voi syödä makkaraa. Jos saunaeväät tilataan päiväsaikaan koulun keittiöltä, on asiakkaan itse noudettava ne, kukaan ei ehdi niitä rantasaunalle kuljettamaan. Tämä ei ole ollut asiakkaille ongelma. Kurssiosaston saunatiloissa on järjestetty myös illanistujaisia ja yhteiskokkailuja ilman saunomistakin. Erityisesti kansainväliset vieraat tykkäävät valmistaa ruokaa yhdessä isolla porukalla. Tämä onkin toivottava paikka tällaiseen toimintaan, etteivät solujen astiat ajaudu väärin paikkoihin. Saunatilojen siivoamisesta vastaa osuuskunta.

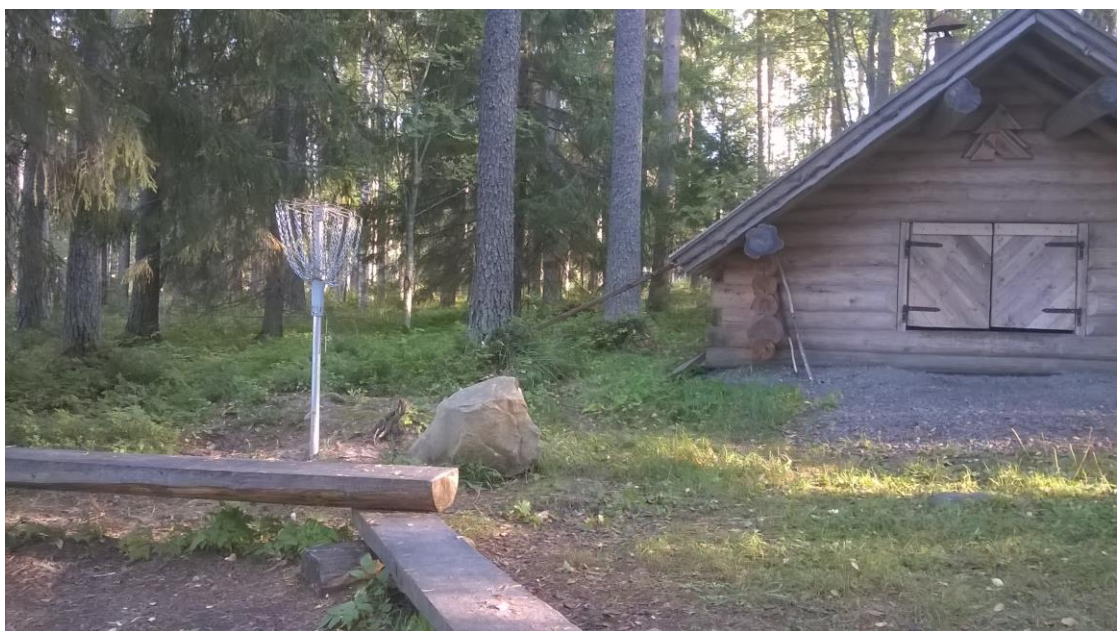
Lisäksi Koivikon asuntolan alakerrassa on saunatilat, joita käyttävät kouluvuoden aikana säännöllisesti opiskelijat, mutta kesällä niitä voivat myös käyttää Koivikossa asuvat leiriläiset, jos asiasta erikseen sovitaan. Noin kymmenen kilometrin päässä Tuomarniemestä sijaitsee Tuomarniemen käytössä oleva vanha metsätyöläisten kämpppä rantasaunoineen, mutta sinne tulee varauksia yleensä muilta kuin Tuomarniemellä majoittuvilta. Sitä vuokraa osuuskunta. Kaikkien saunatilojen opasteissa olisi parantamisen varaa, sillä ne oikeastaan puuttuvat täysin. Lisäksi voi syntyä kiusallisia tilanteita, jos sauna on vuokrattu ja ulkopuoliset tulevat pihapiiriin tietämättään esimerkiksi iltakävelyille. Jokin varoituskyltti varauksesta olisi paikallaan. Osuuskunnan vetäjällä ja asuntolaohjaajalla on pääsy intranetissä olevaan tilavarauskansioon, josta he näkevät



saunan, liikuntasalin ja majoitustilojen varaukset, joten tuplavarauksia ei pitäisi päästä tulemaan. Kiinteistöhoitajalle olisi hyvä avata pääsy samaan kalenteriin osuuskunnan vetäjän mielestä, jotta lumityöt esimerkiksi olisivat tehtyinä asiakkaan saapuessa.

Osuuskunnan vetäjä toivoi, että niin sanottu rehtorin talo saataisiin vuokrauskäyttöön aktiivisesti, sillä siellä on loistavat puitteet järjestää juhlia. Kansainvälisiä ryhmiä vetävä opettaja sanoi aktiviteettien osalta, että pitäisi saada lisää omatoimisesti toimivia aktiviteetteja ja niihin selkeät ohjeistukset. Puitteet ovat hienot vaikka mihin toimintaan. Frisbeegolf-väylät ja kiintorastit pitäisi hänen mielestä kunnostaa. Allekirjoittanut lisäisi kunnostettavien listalle myös lasten leikkipaikan ja tenniskentän. Molemmat ovat idyllisiä paikkoja sijainniltaan ja perusrakenteiltaan, mutta aika on päässyt niitä kolhiin.

Haamuasiakkailta tuli myös mainintoja ympäristön aktiviteeteista. Käpyriihellä asustellut pariskunta ei ollut huomannut alueella toivomaansa makkaranpaistopaikkaa, vaikka olivat iltakävelyn tehneet. Työntekijä-haamuasiakas mainitsi myös kilometrin päässä kuntopolun varrella sijaitsevan tulistelupaikan (kuva 19), mutta valitti kartan ja opasteiden puuttumista. Paikan tunteville nämä jutut ovat itsestäänselvyksiä, mutta vieraille ei. Ymmärrettävää, sillä kaikki tulistelupaikat sijaitsevat alueen laitamilla, jonne ei vahingossa kävele ilman opasteita.



**KUVA 19. Mulikan laavu ja rikkinäinen frisbeegolfkori kuntopolun varrella**

Leirinvetäjä-haamuasiakas kehui Koivikon saunaa siistiksi ja lämpimäksi, mutta toivoi pesuhuoneeseen lastaa lattian kuivaamiseen. Rantasaunaa hän kehui puhtaaksi, ja puilla lämmittäminenkin oli sujunut hyvin. Turvallisuuskulmasta hän toivoo ehdottomasti kiukaan ympärille jonkinlaista suojakaidetta. Vesipata on myös pelottavan lähellä ovea, kun ollaan lapsijoukon kanssa liikenteessä. Kaide olisi hyvä vesipadankin ympärille. Pukuhuoneen lattia oli melko märkä etenkin pesuhuoneen oven kohdalta, joten siihen kannattaisi laittaa jokin pyyhe tai matto, joka on helppo nostaa kuivumaan saunomisen jälkeen. Pelastusrengasta ja venettä hän kaipasi myös rantaan. Muuten Tuomarniemen pelastussuunnitelmat ovat hänen mielestään hyvällä mallilla, mutta tämä kohde pitäisi tarkistaa sen suhteen. Vuokraveneestä kyseli myös pariskunta. Venehän Tuomarniemellä on, mutta sijainnista ei ole asiakkailta tietoa. Rantaa leirinvetäjä piti hyvänä ja varoituskyltti hyppäämisestä oli hyvä. Lomatuvan haamuasiakkaat taas olivat tyytymättömiä lomatuvan laiturin ja rannan kuntoon, mutta toinen haamuasiakas sen sijaan oli päässyt veneilemään ja onkimaan.

Lomatuvan toinen asiakasperhe oli ollut liikunnallinen, ja he olivat pelanneet tennistä useamman kerran, vaikka verkko oli saatu kentälle vasta loppuviikosta (huom. juhannusviikko). Rasteja he olivat myös etsineet juosten ja pyörillä, vaikka kyseessä on vanhat maastoon jääneet ”hoitamattomat” rastit. Frisbeegolfia he olisivat myös halunneet kokeilla, mutta kiekot olivat rikki. Tämän liikkuvaisen perheen lapset olivat 9-, 7- ja 1-vuotiaita. Työn puolesta majoittunut haamuasiakas ihmetteli myös frisbeegolfkoreja ilman ohjeistusta. Yleensä niissä on selkeät heittopaikat ja väyläkartta, mutta Tuomarniemellä niitä ei ole nähtävästi ollut koskaan. Tämä asiakas totesi suoraviiveisesti, että jos on hyvät ohjeet ja opasteet, niin sitä asiakaspalvelijaakaan ei niin tarvittaisi. Patikka- ja hiihtoreiteistä saisi myös olla kartta.

Lastenleirinvetäjä ehti tehdä lasten kanssa yhtä ja toista leirin aikana. Hän kehui Tuomarniemen aluetta suunnistuksen suhteen. Heille oli kaupungin taholta tehty suunnistusreitti ja lapsille annettu kartat. Liikuntasali oli ollut myös hyvä lisä, varsinkin sadepäivinä. Ainoa ihmettelyn aihe oli, että joku mieshenkilö oli tullut kyselemään, millä asialla he salissa olivat. Hän oli kuulemma salivastaava, eikä hänelle ollut ilmoitettu salin varauksesta. Puhumalla asia kuitenkin selvisi. Tuomarniemi on myös asiakkaan mielestä loistopaikka melontaan, pallopeleihin ja muihin pihatouhuihin. Kanootit he

olivat vuokranneet Honkiniemen kurssikeskuksesta. Ruokalan vieressä oleva lehtilukusali/oleskelutila oli hyvä lisätila ryhmän kanssa toimittaessa.

### 5.5.7 Yllättävät tilanteet

Henkilökunnan haastatteluissa ilmeni muutamia esimerkkitalanteita, joissa kaikki ei ollut mennyt asiakkaan näkökulmasta sujuvasti. Kiinteistöhoitaja kertoi tältä kesältä esimerkin, kun eräs kesätyöntekijä oli unohtanut avaimensa asuntonsa sisään. Tämä tyttö oli yrittänyt saada asuntolaohjaajaa puhelimella kiinni, mutta puhelin oli ollut suljettuna. Kahden tunnin sateessa seisomisen ja yrittämisen jälkeen tyttö oli soittanut kiinteistöpäivystykseen, josta oli saanut avun. Kiinteistöpäivystäjän toimenkuvaan ei kuulu periaatteessa ovien avaaminen, vaan teknisten vikojen korjaaminen. Puhelinasia on saatava henkilökunnan keskuudessa kuntoon, sillä asiakkaan puheluun on aina tärkeä vastata.

Ruokahuollon kannalta yksi ikävä sattumus sattui viime syksynä, kun unkarilaisryhmä kaipasi iltapalaa kurssiosaston saunalle (kuva 20) useampana iltana kahden viikon vierailunsa aikana. Jossakin vaiheessa selvisi, että tiloissa oli kasakaupalla pilaantunutta ruokaa ja tila oli muutenkin epäsiisti. Henkilökunta ihmetteli, miksi he kantoivat sinne vain lisää ruokaa, kun entinenkään ei ollut maistunut. Tilojen siivoaminen oli melkoinen urakka. Tästä oppineena pohdittiin, että jonkinlainen siivousvelvoite pitää ryhmille laittaa tai etukäteen varoittaa ylimääräisestä siivouslaskusta. Ruoan määrää pohditaan jatkossa myös tarkemmin. Puhetta oli muutenkin kurssiosaston keittiön kaappeihin kerääntyvistä vajaista kahvipaketeista yms. Siivouksesta usein vastaava osuuskunnan vetäjä oli sitä mieltä, että hän voisi jatkossa kerätä aina kaikki ruokatarvikkeiden loput ja palauttaa ne keittiölle, ettei hävikkiä tule turhaan. Hän toivoi myös roskapönttöä Käpyriihentien rivitalojen viereen, mikä helpottaisi siivousta ja motivoisi toivon mukaan majoittujia ja saunojia siivoamaan paremmin sotkunsa.



**KUVA 20. Kurssiosaston saunatilan keittiö Käpyriihentiellä**

Samaisen unkarilaisryhmän kanssa eläinpuistoon lauantaiaamuna lähdössä ollut opettaja törmäsi ongelmatilanteeseen, kun yksi opiskelija oli unohtanut ulkotakkinsa huoneeseensa, mutta myös avain oli jäänyt sinne lukkojen väärälle puolelle. Unkarilaisten opettaja oli yrittänyt soittaa asuntolanohjaajalle huonolla menestyksellä. Sitten suomalaisopettaja soitti naapurikunnassa asuvalle kiinteistöhoitajalle, joka vastasi vasta toisella yrittämällä. Kiinteistöhoitaja hälytti paikalle kiinteistöpäivystäjän, joka taas sattui olemaan harjoittelija ja joka ei osannut tulla Käpyriihentielle, vaan opettajan piti mennä häntä vastaan päärakennukselle odoteltuaan ensin turhaan pitemmän aikaa. Kiinteistöpäivystäjällä ei ollut navigaattoria käytössä. Opettaja jäi pohtimaan, että olikohan siitä käynnistä tullut joku lasku Sedulle. Hän ei tiennyt käytännöstä. Avainasia osoitautui niin sanotuksi pattitilanteeksi, sillä muulla henkilökunnalla ei ole pääsyä asuntolanohjaajan tilojen avainkaapille.

Metsäalan vastuuopettajan haastattelun aikana sattui yksi sattumus, mitä ei pitäisi päästä tapahtumaan. Kolme luonnonvara-alan työntekijää saapui klo 14 Tuomarniemen päärakennukseen etsimään asuntolaohjaajaa ja avaimia varaamaansa soluasuntoon. Asuntolaohjaaja oli juuri aloittanut kesälomansa, eikä majoittujista ollut tietoa hänen sijaisellaan. Sijainen oli juuri sillä hetkellä Koulutien opetuspisteessä hoitamassa Kou-

lutien asuntolan asioita, ja olisi ehtinyt paikalle vasta puolen tunnin päästä. Vastuupet-  
taja lupasi selvittää tilanteen työmaalle jo kiirehtiville asiakkaille. Hän lupasi ilmoittaa  
puhelimitse, mistä löytävät avaimet palatessaan myöhemmin illalla Tuomarniemelle.

Toinen lomatuvan haamuasiakas joutui soittamaan heti ensimmäisenä iltana osuuskun-  
nan vetäjälle, jonka numeron hän oli infokirjeessä saanut, sillä lomatuovassa oli valtavan  
kuuma. Osuuskunnan vetäjä oli kysynyt, että selviävätkö he ensimmäiseen arkipäivään  
asti eli viikonlopun yli, sillä oman talon huoltomies tulee maanantaiaamuna taas töihin.  
Asiakas tyytyi tähän ratkaisuun ja oli tyytyväinen asiakaspalveluun. Huoltomies oli  
maanantaina selostanut, mitä hän teki, ja kertonut, mitä on tehtävissä, jos jotain tapah-  
tuu.

### 5.5.8 Lähteminen

Tuomarniemeltä lähtiessään yksittäiset majoittujat jättävät avaimensa yleensä pääoven  
vieressä olevaan lukolliseen avainpalautuslaatikkoon (kuva 21), lomatuvalaiset jättävät  
avaimensa loma-asunnon pöydälle ja ryhmien avainpalautus tapahtuu joko asuntolaoh-  
jaajalle tai ryhmästä vastaavalle opettajalle. Joissakin tapauksissa avaimia on palautettu  
keittiölle ja asuntolaohjaajan etukäteen ilmoittama majoitusmaksu on myös maksettu  
keittiön kassalle. Keittiöhenkilökunta suhtautuu näihin yksittäistapauksiin ihan myön-  
teisesti, joten tätä käytäntöä kannattaa hyödyntää jatkossakin, jos asuntolaohjaajalla on  
kiireellisempiä tehtäviä.



**KUVA 21. Avainpalautuslaatikko pääoven vieressä**

Kansainväliset ryhmät vastuussa oleva opettaja, alan vastuuoopettaja ja/tai koulutuspäällikkö käy yleensä ennen lähtöä kiittelemässä vierailusta antamalla jonkinlaiset muistolahjat ja toivottamassa uudelleen tervetulleeksi. Samoin tapahtuu yksittäisten vaihtoopiskelijoiden kanssa. Lisäksi jälkikäteen vaihdetaan sähköpostia, kirjepostia tai soitellaan yhdys henkilöiden toimesta.

Leirinvetäjä-haamuasiakas oli sopinut asuntolanohjaajan kanssa avaimien palauttamisesta lähtöpäivänä klo 14. He tapasivatkin pihalla, ja asuntolaohjaaja otti avaimet vastaan. Asiakkaan mielestä helppo ja vaivaton tapa, mutta häntä jäi vaivaamaan, ettei hän kuitannut avaimia palautetuiksi. Saadessaan avaimet hän oli kuitannut ne saaduiksi. Asuntolaohjaaja oli kysynyt, toimiko kaikki hyvin ja pyytänyt tarkastamaan, ettei huoneisiin jää tavaroita. Palautetta ei sen kummemmin kysytty eikä myöskään toivotettu uudelleen tervetulleeksi.

Lomatuvan ensimmäinen haamuasiakas oli tarkistanut puhelimitse avainpalautusasian osuuskunnan vetäjältä, ja sitä myöten jättänyt avaimet lomatuvan pöydälle. Asiakas piti käytäntöä hyvänä. Jälkimarkkinointia ja lähtötoivotuksia ei ole ollut, mutta tämä johtuu tästä henkilökunnalle pyörivästä lomaperinteestä, joka ei ole matkailualan majoitustoimintaa ihan perinteisessä mielessä. Asiakas jäi pohtimaan, että olisikohan lomatuvalla ollut jossain palautelomake. Hän ei ollut ainakaan täyttänyt mitään. Toinen lomatuvan haamuasiakas oli ohjeistettu palauttamaan avain Seinäjoelle Terttu Virtaselle, mutta tämän ollessa lomalla jätti asiakas avaimen suoraan seuraavalle lomailijalle. Lähtöpäivänä talonmies oli käynyt lomatuvalla, ja asiakas oli jutellut hänen kanssaan korjausta vaativista asioista. Talonmies oli ollut ystävällinen ja kohtelias. Palautetta ei kysytty, eikä tervetuloitotuksia sanottu, sillä majoitusvastaavaa ei kasvatusten edes nähty.

Käpyriihentiellä majoittunut haamuasiakas palautti avaimen avainlaatikkoon solun viereen, mikä oli hyvä käytäntö. Hän toivoi jatkossa ohjeita siivouksesta ja muusta sellaisesta. Nyt he olivat varmuuden vuoksi vieneet roskat pois ja laittaneet liinavaatteet pyykkiin. Palautemahdollisuutta ei ollut, eikä myöskään lopputoivotuksia. Työntekijä-haamuasiakas oli jättänyt avaimet postilaatikkoon. Avainboksia hän ehdotti helpoksi ja edulliseksi ratkaisuksi omatoimimatkailijalle. Lähtötilanteessa asiakasta ei huomioitu

mitenkään ja alueen markkinoinnin hän totesi olevan vain tuomarniemeläisten omissa mielikuvissa.

### 5.5.9 Kokonaisvaikutelma

Lastenleirin haamuasiakas oli kokonaisuuteen tyytyväinen. Hän sai sitä, mitä osasi odottaakin. Henkilökunnan ja opettajien vastaanotto oli ollut lämmin. Leiriläiset oli otettu huomioon ja kaikki tervehtivät ystävällisesti. Hän oli kokenut olonsa tervetulleeksi. Piha-alueet olivat olleet hyvin hoidettuja, ranta oli positiivinen asia ja sisätilat antoivat monia mahdollisuuksia. Asiakkaan mielestä Tuomarniemellä olisi mahdollisuuksia vaikka mihin, jos vain markkinointiin panostetaan. Leiri- ja bussiryhmille paikka on erinomainen, jos keittiöpalvelut ovat avoinna. Aluetta pitäisi kuitenkin hie-man kunnostaa. Leikkipuisto on vähän epämääräinen ja turvallisuuden laita epäilyttää. Koivikon vieressä olevasta hyvästä laiturista uupuu tikkaat. Matkailijoita ajatellen opasteita pitäisi olla enemmän ja nettisivut pitäisi saada kuntoon. Lisäksi asiakas toivoo Koivikkoon uusia sänkyjä ja patjoja.

Käpyriihentien haamuasiakas totesi, että osa henkilökunnasta oli hyvin ystävällisiä ja hinta oli edullinen. Hän toivoo kuitenkin panostamista informaatioon ja markkinointiin sekä tilojen ”päivittämistä” ja ilmaston korjaamista. Hän suosittelee majoitusta myöhään illalla saapuvalla ja aikaisin lähtevälle, ei-vaativalle ihmiselle. Tulevaisuudessa asiakkaan mielestä kannattaa pohtia, kenelle paikka halutaan tehdä houkuttelevaksi ja miettiä haetaanko lisää toimintoja vai rauhaa.

Lomatuvan haamuasiakkaille kokemus oli ollut positiivinen. Rauhallista, kaunista paikkaa ja historiallista ympäristöä kiiteltiin. He voisivat tulla toisenkin kerran. Molemmat voivat suositella Tuomarniemeä työkavereilleen. Parannusta he kaipaavat erityisesti rannan siistimiseen ja laiturin kunnostamiseen sekä ilmastointiin.

Asiakastytyväisyys ilmenee tuntemuksina, joita eri ihmiset ja asiat ovat synnyttäneet. Kuten jo aikaisemmin oli puhetta, niin asioiden ja tunteiden ollessa vaakalaudalla on tunne aina voittaja. Ystävällinen ja kohtelias talonmies lievittää kummasti kiukun tunnetta, kun esimerkiksi ilmastointi ei toimi. Toisaalta varaustilanteissa koettu ystävälli-

nen tai tyly palvelu tai varausjärjestelmän hitaus saa asiakkaan tekemään nopeita ratkaisuja, mistä hän majoituksensa varaa. Elämyksellisyyden näkökulmasta Tuomarniemen valttikortti on esteettisyys eli kauniit, historialliset rakennukset ja luonnonkaunis ympäristö. Tarinoita alueen historiasta on olemassa hiljaisena tietona, mutta keskeisen tiedon saaminen esimerkiksi opastetauluihin asiakkaan nähtävillä toisi myös opetuksellisuutta elämysmatkailijalle. Ihmiset rakastavat tarinoita ikään katsomatta.

## 5.6 Service blueprint

Tuomarniemen majoituspalvelujen tavoiteltava prosessi kuvataan tässä luvussa **service blueprint -kaaviolla**, jossa majoituspalveluprosessi kuvataan asiakkaan ja henkilökunnan osalta toiminto toiminnolta. Henkilökunnan kohdalla eritellään myös asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät toiminnot. Kuten on jo ilmi tullut, ei Tuomarniemen majoituspalveluprosessi ole vielä hioutunut valmiiksi. Asiakkailta, henkilökunnalta ja omista havainnoistani saamani tiedon perusteella olen hahmotellut esimerkin sujuvammasta majoituspalvelusta erityisesti asiakkaan mutta myös henkilökunnan näkökulmasta. Pysyn yleisellä tasolla, mutta selkeät toimintaa sujuvoittavat yksityiskohdat kirjaan kaavioon.

Alla olevaan taulukkoon 1 olen koonnut vihreälle pohjalle asiakkaan toiminnot majoituspalveluprosessin aikana. Hailakan vihreällä pohjalla ovat fyysiset puitteet prosessin eri vaiheissa. Kirkkaan keltaisella on merkitty niin sanotut totuuden hetket eli asiakkaan ja asiakaspalvelijat kohtaamiset joko puhelimitse, sähköpostitse tai muuten sähköisesti tai jopa kasvotusten. Keltaisen eri sävyillä on merkitty muut henkilökuntaa koskevat tausta- ja tukitoiminnot.



**TAULUKKO 1. Tuomarniemen Käpyriihentien ja Lomatuvan service blueprint**

Asiakkaan teot	Fyysiset puitteet	Asiakaspalvelu	Taustatoiminnot	Tukitoiminnot
Majoituspalveluun tutustuminen	Ähtärin Ahertajien kotisivut ja fb-sivut/monipuoliset kuvat majoitustiloista ja alueesta, hinnasto, yhteystiedot ja aukioloajat			Internet-sivujen ylläpito ja päivitys
Majoituspalvelun varaaminen	Ähtärin Ahertajien internet-, puhelin- tai sähköpostivaraus, palvelun sisällöstä kertominen	Tervehtiminen, varauksen vastaanotto, informaatio ja maksusta sopiminen	Tilavaraukskalenteri, mahdolliset ruoka-, sauna- ja ohjelmapalveluvaraukset	
Saapuminen	Tie- ja pihaopasteet, siisteys			Kiinteistöhuolto
Vastaanotto	Avainlaatikko, avaimet, ohjeet ja kartta			Kiinteistöhuolto
Majoittuminen	Majoitustilan ulkoasu ja sisätilat, infokansio/laitteiden käyttöohjeet, hätäohjeet			Kiinteistöhuolto/akuutit viat ja ovenavauspalvelu
Aktiviteetit	Infokansio/alueen aktiviteetit, välineet ja opasteet			Kiinteistöhuolto
Lähtö	Palautelomake sisältäen Tervetuloa uudelleen -toivutuksen, avaimet avainlaatikkoon		Siivous ja mahdollisista vioista kertominen kiinteistöhuollolle	Pesulapalvelut

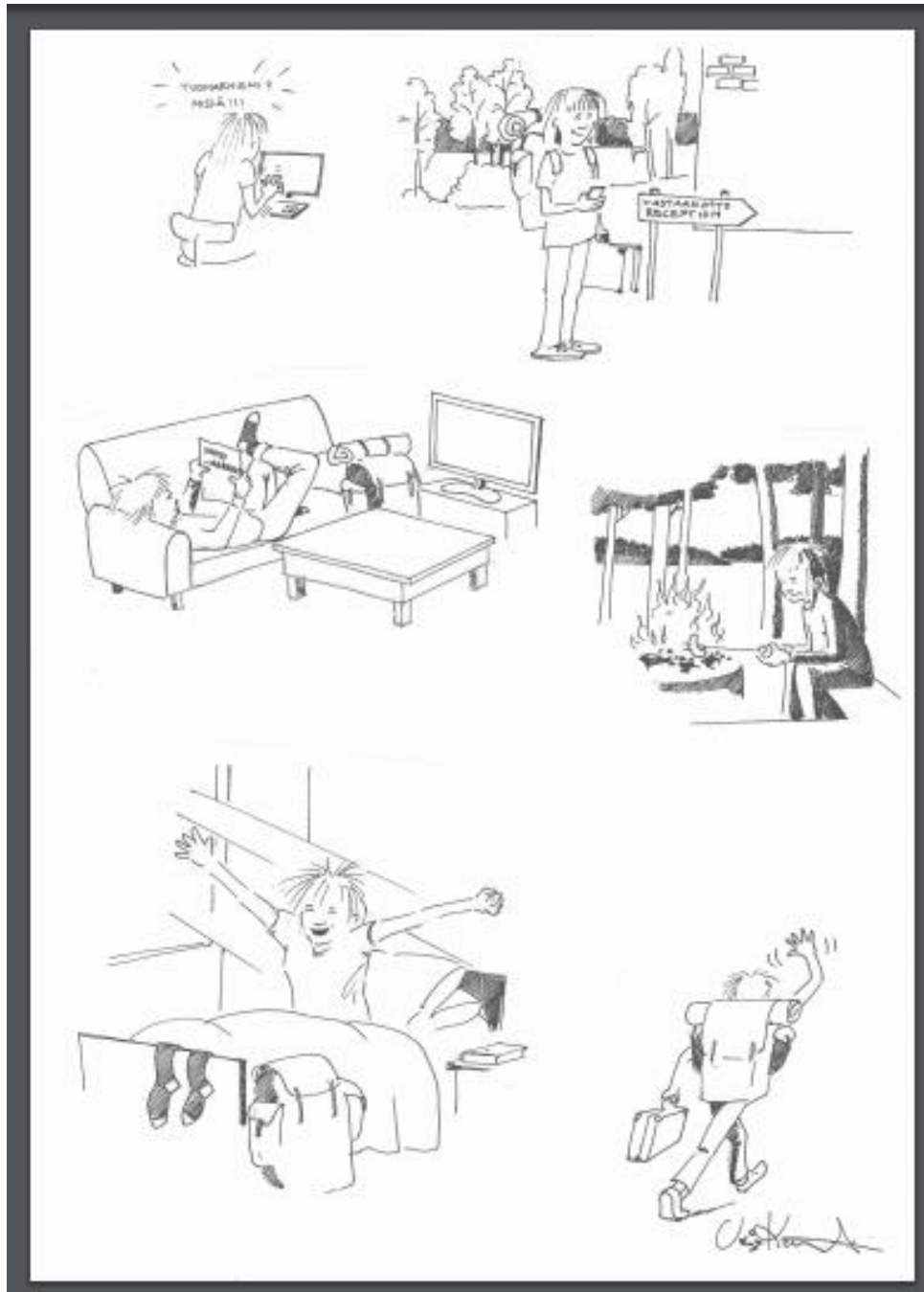
Tätä majoituspalveluprosessia tutkiessani olen tullut siihen tulokseen, että langat on hyvä pitää niin sanotusti yksissä käsissä. Yleensä asiat vain mutkistuvat, kun asioita hoidetaan ”monelta luukulta”. Oppilaitoksemme osuuskunta Ähtärin Ahertajat on mallikkaasti kehittänyt lomatuvan majoitustoimintaa, joten luotan heidän kykyynsä hioa prosessista entistä parempi. Avaimen jättäminen postilaatikkoon saapuvalla asiakkaalle on toiminut hyvin, kuten myös avaimen jättäminen lähtiessä lomatuvan pöydälle. Käpyriihentielle hankittiin kesäkuun lopussa koodilla avattavia avainlaatikkoita, jotka ovat myös osoittautuneet hyväksi. Tästä syystä en näe mitään tarvetta, että yksi ihminen päivystäisi vastaanottohuoneessa tietyn ajan joka päivä, vaan selkeät internet-sivut ja ohjeet Tuomarniemen päärakennuksen ovelta puhelinnumeroineen ajavat varmasti asian. Näin osuuskunnan työntekijä voi vapaasti keskittyä siivoukseen, pesulapalveluihin ja paperihommiin sopivassa aikajärjestyksessä. Tärkeintä on vastata puhelimeen nopeasti luvattuina aukioloaikoina.

Tämä kaikki tietenkin edellyttää, että joku on osuuskunnassa töissä läpi kesän. Sama koskee kiinteistöhuoltoa, jossa jonkun pitää olla saatavilla virka-aikaan ja yö- ja viikonloppuaikaan palvelun hoitaa kiinteistöpäivystys, joka veloittaa päivystyskäynneistään. Asiakkaan harteille jää tällainen lisälasku, josta toki on informoitava etukäteen alkuohjeissa. Ovenavauspalvelusta laskutetaan yleisesti muuallakin vastaanoton tai vastaavan ollessa suljettuna. Osuuskunnan aukioloaikoina työntekijä toki käy avaamassa oven, jos tarve vaatii. Osuuskunnan työntekijä voi pyytää myös apua Tuomarniemellä asuvilta työntekijöiltä, jos he ovat erikseen sopineet tällaisesta käytännöstä. Keittiössä työskentelevä henkilö tarjosi ainakin haastattelun yhteydessä apuaan tällaisiin tilanteisiin. Hän piti auttamista tällaisissa tilanteissa mieluisana tehtävänä. Tätä uutta majoituspalveluprosessiehdotusta käsittelemme seikkaperäisemmin luvussa 6.

## 5.7 Storyboard

Storyboard on visuaalisesti tarinanomaisesti, esimerkiksi sarjakuvana, kuvattu asiakkaan palvelupolku (Rontti 2014a). Visualisoinnin keinoja ovat muun muassa kuvat, taulukot ja animaatio (Visualisointi 2015). Visualisointi on vahvempi kommunikaatioväline kuin kirjoitettu sana, sillä sen avulla esitys konkretisoituu vahvemmin. Visualisoinneilla luodaan suunnitteluryhmälle yhteistä ymmärrystä ja nopeutetaan kehitystyötä. (Tuulaniemi 2011, 115.)

Metsäalan lehtori Veijo Kangasmäen piirtämä storyboard (kuva 22) eli visualisoitu asiakkaan palvelupolku on tämän tutkimuksen pohjalta luomani visio parannellusta palvelupolusta. Keskeistä on majoituspalvelujen sujuvuus ja tunnelma. Majoitusasiakkaalle pitää jäädä hyvä kokemus, jotta hän suosittelee paikkaa muillekin. Tavoitellussa tilanteessa opasteet ja ohjeistukset ovat kunnossa, internetistä löytyy helposti tietoa, majoitustila on viihtyisä ja aktiviteetit ovat helposti löydettävissä ja hyvässä kunnossa.



**KUVA 22. Tavoiteltava asiakkaan palvelupolku**

Visualisoidussa palvelupolussa on siis kaikki olennainen: helppo löydettävyys, kaunis ympäristö, rentoutumismahdollisuus tv:n ääressä, luonnonrauhasta nauttiminen ja hyvät unet. Nämä ovat eniten toivotut parannukset.

## 6 TUOMARNIEMEN UUSI MAJOITUSPALVELUPROSESSI

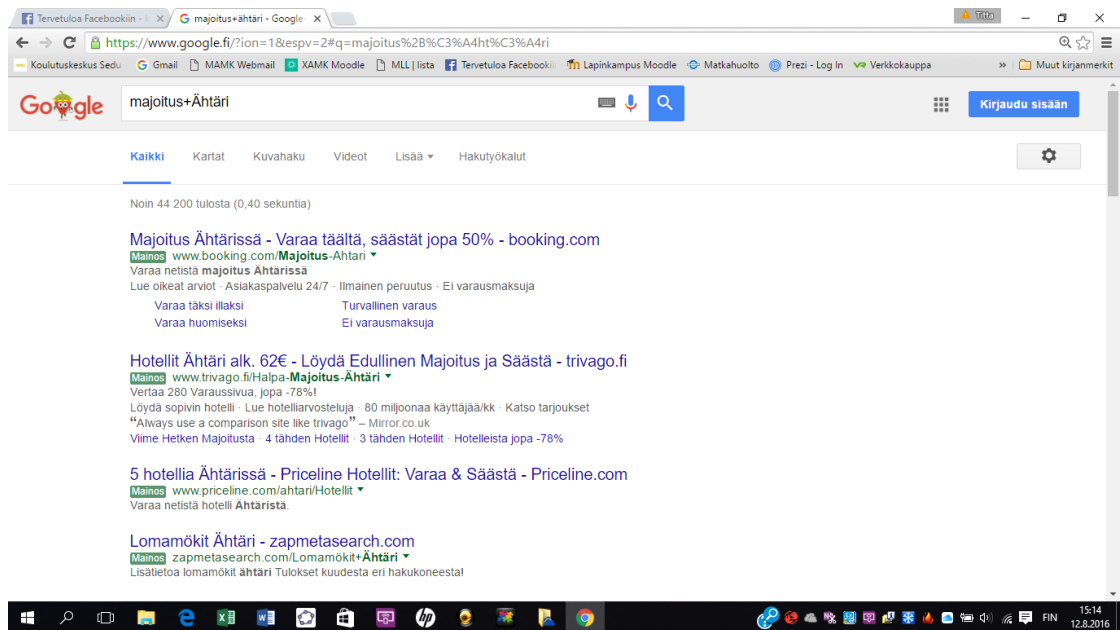
Palvelujen kehittämisessä on tärkeintä ottaa huomioon asiakasnäkökulma. Nykyään asiakkaat eivät enää kuulu selkeästi hahmoteltaviin ryhmiin, vaan ovat pikemminkin yksilöllisiä ja heidän motiivinsa vaihtelevat. Tulevaisuuden matkailijoiden trendeiksi enustetaan lähimatkailua ja ympäristöystävällisyyttä. Markkinoinnin luonne taas on muuttumassa yksisuuntaisesta tiedotuksesta vuorovaikutteiseen ja yksilölliseen, tunteisiin ja sosiaalisuuteen vetoavaan viestintään. (Tonder 2013, 35-37.)

Tuomarniemen matkailustrategia on ollut viime vuodet budjettimallia (Tonder 2013, 54) noudattava eli toimintaa on suunniteltu talouden ehdoilla. Suunnitteluun on osallistunut avainhenkilöstö ja strategiaa ei ole varsinaisesti kuvattu. Menestys matkailuliiketoiminnassa edellyttää kilpailijoiden benchmarkaamista ja palveluihin tutustumista. Kilpailijoiden tarjonta, palvelujen sisältö ja hinnat on tärkeä tietää, jotta myynti ja hinnoittelu olisi helpompaa. (Tonder 2013, 69.)

Seuraavassa kerron kehitysehdotuksistani koskien Tuomarniemen majoituspalveluprosessia. Ehdotukset pohjautuvat asiakkailta ja henkilökunnalta saamiini ajatuksiin ja ideoihin sekä omiin havaintoihini. Isolla rahalla voisi tehdä vaikka mitä, mutta talon henkilöstöön kuuluvana tiedostan, että mahdottomiin investointeihin ei kertarysäyksellä lähdetä. Ehdotukseni ovatkin hyvin pitkälti asioiden organisoinnin parantamiseen liittyviä, mutta asiakas on aina ykkössijalla.

### 6.1 Näkyvyys ja markkinointi

Kuten on käynyt ilmi, on Tuomarniemen majoituspalvelujen näkyvyys todella heikkoa. Internet on tällä hetkellä ensisijainen hakukanava, kun majoitusta etsitään. Googleen syötetään usein hakusanoina esimerkiksi majoitus + paikkakunta. Kaupalliset hakukanavat Booking.com ja Trivago.com ovat ykköspaikoilla esillä (kuva 23). On tutkittu, että ihmiset silmäilevät juuri näitä ensimmäisen näkymän ylimpiä linkkejä eniten ja ostavat palvelunsa niistä todennäköisimmin (Pesonen 2015).



**KUVA 23. Google-näkymä hakusanoilla majoitus+Ähtäri 12.8.2016**

Tuomarniemen sähköistä markkinointia kannattaa pohtia tarkemmin silloin, kun majoitusprosessi saadaan sujuvaksi, ja tilat tai ainakin osa tiloista kunnostettua. On huomioitava, että jos majoitusta aletaan myydä Booking.com- tai vastaavilla sivustoilla, on jollekin henkilölle oltava päivittäin varattu tietty resurssi varausten hallinnointiin. Booking.com on johtava online-majoitusvarauksia välittävä yhtiö. Yhtiö ei peri asiakkailta käsittelykuluja, eikä myöskään peruutus- tai varausmaksuja. Yhtiö takaa asiakkaalle edullisimman hinnan, ja sivustolta voi nähdä tähtiluokitukset ja muiden asiakkaiden kommentit. Varausmuoto on siis asiakkaalle turvallinen. (Booking.com 2013.) Majoitusyrittäjältä yhtiö perii komission (Syrjänen 2016). Itse olen myös vuosikaudet varannut majoituksia itselleni ja perheellemme sivuston kautta, ja kaikki on toiminut moitteettomasti. Matkailualan yhdessä oppimistehtävässani selvisi, että paikallisen maaseutumatkailuyrityksen majoitusvarauksista 45 prosenttia tuli Booking.com:n kautta ja lähes 50 prosenttia yrityksen oman varausjärjestelmän kautta aikavälillä elokuu 2013–lokakuu 2014 (Huhtamäki 2014b).

Ehdottaisin ensin **omaa sähköistä markkinointia ilmaiseksi esimerkiksi Tori.fi-sivustolla** varauskalenterin kera (kuva 24). Jos kysyntää on kovasti, voisi luoda omat laadukkaat kotisivut sähköisen varausjärjestelmän kera tai liittyä Booking.com-varausjärjestelmään. Ähtäriin Zoo Resort -järjestelmästä voisi kysyä näkemystä muilta paikallisilta majoitusyrittäjiltä. Jos paikallisen varausyhtiön toiminta on vilkastunut selvästi

vuodesta 2014 vieden reilusti osuutta Booking.com-yhtiöltä, voisi olla paikallaan varausten keskittäminen sinne. TripAdvisor ja sosiaalisen median kanavat kuten Facebook, Instagram ja Twitter ovat myös hyviä kanavia näkyvyyden kannalta. Osuuskunnan kannalta Tori.fi-sivusto olisi ainakin helposti hallittavissa, jos yhteystietoihin laittaa osuuskunnan vetäjän puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen.

Osasto: Loma-asunnot, Vuokrataan Nukkumapaikkoja: 6 Pinta-ala: 30 m<sup>2</sup>  
 Sijainti: Etelä-Pohjanmaa - Alavus, Alavus Keskus. Vääräjärventie 126.  
 Vuokra alkaen: 300 €

Vuokrataan mökki Alavudella, Ristiinkäytävän rannalla. 30m<sup>2</sup>, makuuparvi ja sauna, vesi omasta kaivosta. Keittotaso, jääkaappi/pakastin, mikro, kahvinkeitin ja tv. Rantaan n.80m, jossa grillikatos ja vene käytössä. Ulko wc. Tuuriin matkaa vain 18km. Makuutilat 4 - 6lle. Hinta: 70/vrk, 300/vk ja 350/juhannus.

Varaukset: elokuu 2016

	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
v.31	1	2	3	4	5	6	7
v.32	8	9	10	11	12	13	14
v.33	15	16	17	18	19	20	21
v.34	22	23	24	25	26	27	28
v.35	29	30	31	1	2	3	4

Peruskausi: 300 e/vko  
 Varattu

#### KUVA 24. Vuokrausilmoitus ja varauskalenteri Tori.fi-sivustolla 15.8.2016

Tonder (2013, 71) kirjoittaa, että hyvä myyntiesitys on sidottu tarinaan ja paikkaan, lisäksi se on sopivan henkilökohtainen. Selkeys, yksiselitteisyys ja palvelun tuottama hyöty ovat tärkeitä myyntikeinoja. Tässä on hyvä ohjenuora pitkän tähtäimen suunnittelulle. Tuomarniemen historiasta löytyy paljon mahdollisuuksia Tuomarniemen tarinalliseen markkinointiin. Historia pitää saada vain ensin esiin pihapiiriin esimerkiksi puulajipolkua uudistettaessa, opasteita suunniteltaessa ja majoitustiloja uusittaessa. Selkeys on pidettävä aina mielessä, sillä asiakas ei varaustilanteessa jaksakaan lukea liian pitkiä tarinoita, vaan myyntiesityksen pitää olla lyhyt ja ytimekäs.

Yksi kiinnostava ja tärkeä huomio on seurakuntien mahdollinen luopuminen leirikeskuksistaan. Heikki Kangas (2014, 46) on esimerkiksi tehnyt tutkimuksen Keuruun seurakunnan toiminnoista nyt ja tulevaisuudessa. Kesäleirikeskuksesta oltiin valmiita luopumaan ja hyödyntämään ympärivuotisessa käytössä olevia leirikeskuksia. Samoin haamuasiakas kehotti markkinoimaan Tuomarniemeä esimerkiksi naapurikunnan Virtain

seurakunnalle rippileirikohteeksi. Samoin Kuortaneen seurakunta on myymässä leirikeskus Torppaa (Seurakunta myy Torpan Kuortaneella 2.6.2016), joten markkinointia voi suunnata myös sinne. Torpan kohtalo ratkennee alkusyksystä, sillä tarjouksia seurakunta otti vastaan 19.8.2016 asti.

**Seurakunnille** laatisin välittömästi **A4-kokoisen mainoksen Tuomarniemestä leiripaikkana**, jota välittäisin sähköpostin välityksellä tai perinteisenä kirjepostina. Mainosta voisi siivittää yhteydenotolla puhelimitse. Kesäkuun leirit ovat haamuasiakkaan mielestä suosituimpia, joten kesäkuun kolmelle ensimmäiselle viikolle olisi aivan realistista saada muutama rippileiriporukka lähikunnista, jos hinta pidetään edullisena ja ympäristön mahdollisuuksia esitellään monipuolisesti. Tuomarniemen keittiökin on silloin auki, joten ruokailut on helppo järjestää. Matkaan kannattaa lähteä edullisella hinnalla, sillä esimerkiksi Seinäjoen seurakunnan omistama Ähtärin Honkiniemi on erinomainen, mutta kohtuuhintainen rippileiripaikka Ähtärissä (Raivio 2015). Honkiniemi peittoaa Tuomarniemen ympäristöllään ja aktiviteeteillaan tällä hetkellä selvästi.

## 6.2 Yhteydenotot

Haamuasiakkaana ollut leirinvetäjä toivoi, että jatkossa ei tarvitsisi olla yhteydessä niin moneen henkilöön Tuomarniemellä leiriasioista sovittaessa. Hän pyysi tarjousta leiristä koulutuspäälliköltä, laittoi viestiä ruokailuista ja erityisruokavalioista ravitsemispäällikölle, sopi avain- ja sauna-asioista asuntolanohtajan kanssa ja siivouksesta osuuskunnan vetäjän kanssa. Osa henkilöistä reagoi yhteydenottoihin nopeasti, mutta osalta ei tullut kuittausta ollenkaan. Leiri oli sujunut kuitenkin hyvin.

Ehdottaisin, että laadittaisiin **tarjouspyyntölomake**, jossa ryhmävarausta tekevä asiakas kertoo ajankohdan, ryhmän koon, majoitustilatoiveen, ruokailutoiveet, erityisruokavaliot ja ohjelmaa varten tarvittavat tilatoiveet sekä muut erityistoiveet. Tämän lomakkeen hän palauttaisi **osuuskunnan vetäjälle**, joka ottaa yhteyttä koulutuspäällikköön, asuntolanohtajaan sekä ravitsemispäällikköön. Jokainen kertoisi oman vastuun alueensa raamit ja hinnat, mikäli jotain listahinnoista poikkeavaa on kyseessä. Osuuskunnan vetäjällä olisi tietenkin tiedossa ruokailujen hinnat ja keittiön aukioloajat.

Osuuskunnan vetäjä laatii sitten tarjouksen, ja ottaa vastaa mahdollisen varauksen. Tämän jälkeen hän pyytää leiriohjelman asiakkaalta, ja sopii henkilökunnan kanssa, kuka on vastuussa mistäkin.

Kaikesta tästä vaivannäöstä leirin majoitustuloista sekä tilavuokrista viisikymmentä prosenttia tulisi osuuskunnalle. Lisäksi tietenkin siivouksesta osuuskunta laskuttaa oppilaitosta. Muistakin majoitusvarauksista osuuskunta voisi vastata samaan tyyliin. Tämä tietenkin vie osuuskunnan vetäjän työaikaa, mutta tulojakin tulisi lisää, ja sitä myöten osuuskunnan vetäjän muita töitä kuten erityisoppilaiden ohjausta voisi vähentää. Lisäksi joka syksy voisi ottaa **pari osuuskunnan oppilasjäsentä erityiskoulutukseen**, että he opettelisivat osuuskunnan vetäjän rinnalla hoitamaan majoitusvarausten organisointia. Kouluvuoden harjoiteltuaan heitä voisi luottavaisin mielin vastuuttaa kesäajan varausten hallinnoinnista. Toivon mukaa nämä vastuuoppilaat voisivat työllistyä kesäksi osuuskunnassa, ja he saisivat arvokasta työkokemusta koko majoitusprosessin hoitamisesta asiakaspalvelusta siivoukseen. Jos Ähtäristä ei tällaisia opiskelijoita löydy, voisi kääntyä Lapuan yksikön puoleen. Siellä koulutetaan matkailualan osaajia.

### 6.3 Opasteet piha-alueella

Opasteiden parantelu on asiakaspalveluun verrattuna helppo toteuttaa. **Seinäjoen ammattikorkeakoulu -viitat voi vähitellen poistaa**, mutta rumia jälkiä ei saa jäädä näkyviin. Itse asiassa kesäturistia viitat tuskin haittaavat, päinvastoin ne voivat saada aikaan arvokkaamman mielikuvan. Päärakennuksen eteen pitää saada näkyvä **opaste avainpalvelusta tai vastaanotosta**, minkä lisäksi **pääovessa pitää lukea avainpalvelun aukioloajat ja puhelinnumero**, mihin voi soittaa. Lisäksi on oltava ohjeet aukioloaikojen ulkopuolella tapahtuvasta soittelusta ja mahdollisesta lisämaksusta. Pääoven vieressä **ilmoitustaululla** voisi olla myös **ruokalan aukioloajat ja hinnasto** laminoituna.

Koulutuspäällikön idea tehdä **opastekyltti, jossa on viitat eri suuntiin**, päärakennuksen edessä olevan parkkipaikka-alueen kauimmaiseen pätyyn nurmikolle on kannatettava. Opasteita ei ole koskaan liikaa, ja tämän opasteen ulkoasuksi hän ehdotti vanhaa tyyliä, jota käytettiin aikoinaan valtion metsien rajaviitoissa (kuva 25). Vanha tyyli sopii mainiosti yli sata vuotta vanhojen piharakennusten yhteyteen. Viitoissa voisi lukea

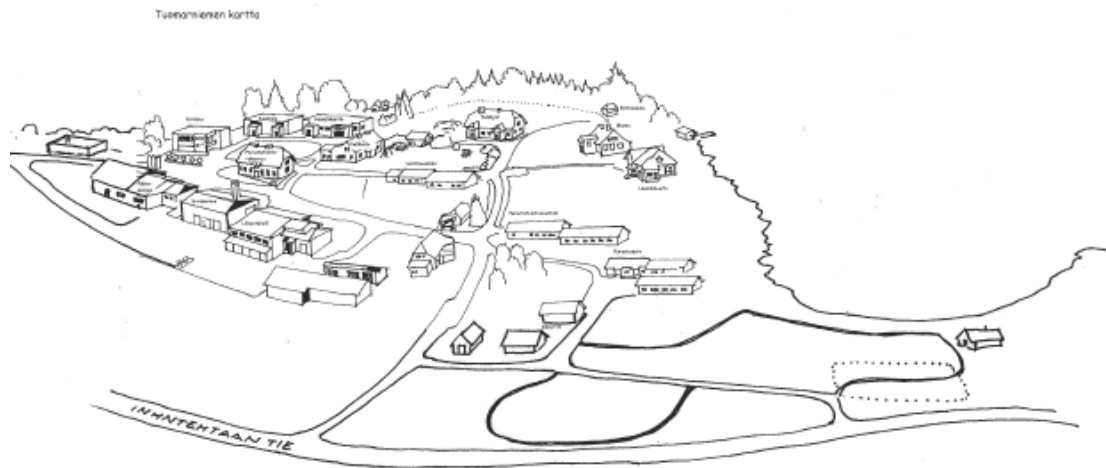


rantasauna, Käpyriihentien majoitustilat, asuntola Koivikko, ruokala, liikuntasali, kuntosali, Mulikan laavu, kuntopolku, puulajipolku, hiihtolatu, Koivikon uimaranta ja Tuomarniemen lomatupa.



**KUVA 25. Opastekyltin malli**

Yksi haamuasiakas toivoi Käpyriihentien pihapiiriin myös opastetaulua alueesta. Veijo Kangasmäki on piirtänyt alueesta kartan (kuva 26), jonka pohjalta voisi teettää säänkestävän opastetaulun. Siihen voisi punaisella värillä lisätä Olet tässä -tekstin sekä numeroida harrastepaikat.



**KUVA 26. Tuomarniemen alue**

Lisäksi rantsaunaa varten voisi tehdä **liikuteltavissa olevan kyltin**, jossa lukee **Yksityistilaisuus**. Sen voisi laittaa rantsaunalle johtavalle pihatielle aina saunan ollessa käytössä. Näin ei tule puolin eikä toisin kiusallisia tilanteita, että joku kävelee laiturille huomaamatta saunojia. Tämä ongelma tuli esille henkilökunnan haastatteluissa ja myös haamuasiakkaat pohtivat, missä on sopivaa liikkua Tuomarniemen pihapiirissä.

#### **6.4 Avaimet ja ohjeistus**

Yhden hanketyöntekijän (haamuasiikkaan) ehdotuksesta Käpyriihentien rivitaloilla testattiin niin sanottua **avainboksia** heinäkuussa. Asiakas sai Hotelli Mesikämmenen vastaanotosta koodin avainboksiin, ja sai Käpyriihentien rivitaloille saapuessaan boksista avaimen soluun ja huoneeseensa. Tällaisella ohjeistuksella saapunut haamuasiakas oli saanut jopa itse valita, minkä huoneen solusta otti, sillä muita asiakkaita ei sinä yönä ollut. Toimintatapa oli ollut näppärä, vaikka avaimien numerointi ja nettivarausjärjestelmässä olleet numerot eivät täsmänneet. Asuntolaohjaaja Virpi Sirocella on valmis ajatus **avaimenperien uusimiseksi** ja selkiyttämiseksi. Hänellä oli avaimenperät jo työn alla, mutta hänen toimipisteensä siirtyi Koulutielle, ja uudistustyö jäi toteuttamatta.

Samalla voisi pohtia myös Tuomarniemen historian tai ympäristön hyödyntämistä solujen ja huoneiden nimissä. Solut ja huoneet voisi nimetä esimerkiksi Tuomarniemellä vaikuttaneiden henkilöiden etunimien mukaan tai eri puulajien mukaan.

Lisäksi Virpi Sirosen ehdotus **Tervetuloa Tuomarniemelle -ohjeistuksen** laatimisesta kesäasukkaille on hyvä. Siinä paperissa kerrottaisiin mm. ongelmatilanteissa toimimisesta. Lisäksi solujen **ilmoitustauluille** olisi hyvä laatia selkeät, **lyhyet ja ytimekkäät ohjeet** avaimista, pyykeistä, roskista, turvallisuudesta sekä siitä, mihin kuntoon huone ja yhteiset tilat pitää yöpymisen jälkeen jättää. Tätä viimeksi mainittua pohti myös yksi haamuasiakas. Tällä turvataan myös se, ettei kukaan voi sotkea solua aivan mahdollottomasti ilman lisälaskua. Lisälaskusta on kuitenkin etukäteen varoiteltava. Vastaavat **sii-vousohjeet** saisi olla myös saunatiloissa. Kaikki ohjeistus pitäisi myös kääntää vähintäänkin englannin kielelle, muutkin kielet olisivat tervetulleita. Kieliongelma voitaisiin osittain ratkaista hyvillä piirroskuvilla, joiden tekijäksi voisi kysyä Veijo Kangasmäkeä.

**Kesätyöntekijä-majoittujille** voisi antaa erikseen lapulla Tuomarniemellä asuvien henkilökuntaan kuuluvien puhelinnumerot, joista saisi apua avaimen unohtuessa sisään. Terttu Nurmimäellä voisi esimerkiksi olla **vara-avain** hallussaan, sillä hän on pääsääntöisesti aina paikalla. Hänen ollessa matkoilla voisi hänen tilallaan olla joku muu halukas henkilökuntaan kuuluva. Kyse olisi perinteisestä naapuriavusta, mikä olisi inhimillinen apu pitkäaikaisille majoittujille. Tämä hyvä idea tuli Terttu Nurmimäeltä itseltään.

**Kansainvälisten ryhmien vetäjille** voisi koota selkeän **tarkistuslistan**, mitä asioita ulkomaalaisille vieraille pitää muistaa sanoa (tupakointi, suomalaiset lukot jne.). Näin jokainen ryhmää majoittava hallitsee asian, eikä tieto jää vain hiljaiseksi tiedoksi. Lisäksi jo olemassa olevia **englannin- ja ranskankielisiä ohjeita pitää päivittää**. Niihin voisi lisätä samoja tarkistuslistan asioita. Ohjeet annettaisiin aina kansainvälisen ryhmän opettajille ja muille huoltajille, mutta suullisesti on myös keskeiset asiat käytävä läpi.

## 6.5 Majoitustilat

Kaikkien Tuomarniemen majoitustilojen keskeisin haaste on **ilmastonin säätäminen** sopivalle teholle. Koivikon asuntolassa ongelmaa tuottaa lähinnä ilmastointilaitteen kovaaäänisyys. Lomatuvalle ilmastonin säätämistä varten tulisi asiakkaalle laatia selkeät ohjeet, jotta tämän kesän kaltaisia tuskaisen kuumia öitä ei kenenkään tarvitsisi kokea. Käpyriihentien rivitalojen solut ovat haastavin kohde, sillä siellä asiakkailta on ollut selkeitä allergisia ja astmaattisia oireita. Ilmastointiasianssa on pyydettävä apuun alan parhaat asiantuntijat ja tehtävä heidän ohjeistamansa toimenpiteet.

Helpommin ratkaistavia ongelmia ovat esimerkiksi **roskapöntön** tuominen Käpyriihentien rivitalojen yhteydessä olevaan roskakatokseen. Asiakkaat huolehtisivat paremmin roskien poisviennistä, jos roskapönttö olisi lähellä. Kiinteistöhoitaja voisi kerran viikossa käydä tyhjentämässä roskapöntön päärakennuksen takapihalla olevaan isoon jäteastiaan. Tähän asiaan liittyy tietenkin myös asiakkaiden ohjeistaminen roskien viemisestä ulkoroskikseen. Rivitalojen **pihavalistus** ja rappujen siisteys pitää myös saada kuntoon. **Harja ja talvella lumilapio** pitää kuulua perusvarustukseen. Ovikello solun ovella olisi myös tärkeä, jos kiinteistöhoitaja tai siivooja on tulossa soluun.

Käpyriihentien asunnoissa vaatehuoneen isoa tilaa voisi hyödyntää järkevämmiin poistamalla epäkäytännölliset puuritilät. Perinteinen naulakko olisi parempi. Lisäksi jokaisessa solussa voisi olla imuri ja tavallisimpia siivousvälineitä. Joulukynttelikkö voisi olla myös, jotta sydäntalvella asiakkaat voisivat tunnelmavalaista oleskelutilaa. Likapyykkikori voi olla edelleen vaatehuoneessa, mutta asiakkaat pitää ohjeistaa pyykkiasianssa paremmin. Eteisen ilmoitustaululle pitää saada **selkeitä toimintaohjeita, tietoa alueen ja Ähtärin harrasteista ja nähtävyyksistä sekä selkeät ohjeet hätätilanteita varten**. Tiennimi, johon hälytysajoneuvo ohjataan, pitää olla selkeästi näkyvissä.

Käpyriihentien keittiökaapistot olisivat uusimisen tarpeessa, ja sitä työtä ollaankin aloittelemassa parin solun kohdalla. Pienen siistimisen saa aikaan **poistamalla turhat esineet** sekä asiakkailta jääneet **kuivamuonat** kokonaan pois. Pieni investointi eli talouspaperiteline kuuluu jokaiseen keittiöön. Olohuoneesta pitää myös poistaa turhat huonekalut kuten iso pyöreä pöytä ja lehtikaukalo. Tekstiilejä kannattaa uusia, jos pintaremonttia päätetään tehdä. Muutoin voisi hyödyntää nykyisen sisustuksen aikakautta eli

laittaa seinille vaikka tyyliin sopivan ryijyn, seinävaatteen tai taulun. Tällaisia voi hankkia edulliseen hintaan tai jopa saada ilmaiseksi mielikuvitusta käyttämällä. **Toimiva teevee** on ollut asiakkaiden toiveissa jatkuvasti. TV-toiminnoista voisi selkeästi vastuuttaa esimerkiksi asuntolanohjaajan. Makuuhuoneiden **patjat ja vuodevaatteet** on tärkeä uusia, vaikka pintaremonttia ei heti oltaisi tekemässä, sillä hyvät unet ovat kaiken a ja o. Sisustustekstiilien uusiminen voi kulkea käsi kädessä pintaremontin kanssa. **Lukuvalo** on tärkeä jokaisen vuoteen vieressä. WC- ja suihkutilat voi uusia mahdollisen pintaremontin yhteydessä.

**Lomatuvan osalta toimiva teevee ja vikavihko** ovat tärkeitä edellä mainittujen ilmastointisäättöohjeiden lisäksi. Vikavihkon olemassaolo pitää myös aina tarkistaa. **Alueen kartta ja tietoa harrastusmahdollisuuksista pitää lisätä ohjekansioon.** Muutoin lomatuvan ohjeistus on kunnossa. Pihalla suurin haaste on **risukkoisen rannan, laiturin ja kivikkoisen järvenpohjan kunnostus.** Nämä toimenpiteet kannattaa ehdottomasti tehdä jonkun toimesta kevääseen 2017 mennessä. Kuntayhtymän työntekijät on pidettävä tyytyväisinä, sillä tätä henkilökunnan tuettua lomailumuotoakaan ei voi pitää itsensä selvytenä. Ajat ovat tuuliset kaikkialla.

**Koivikon osalta patjojen uusiminen ja hyttysverkkojen lisääminen ikkunoihin** ovat asiakkaiden toiveissa. Asuntolan ulkoseinustalle voisi lisätä penkin ja roskiksen. Samoin Koivikon **uimarannan laiturin** on saatava kuntoon. Tällaiset kunnostustoimenpiteet pitää tehdä vuosittain esimerkiksi toukokuussa kiinteistöhoitajan toimesta, ettei osuuskunnan vetäjän tai asuntolaohjaajan tarvitse keskellä kesäsesonkia olla pahoittelemassa asioita asiakkaille viikosta toiseen. Mutta kaiken kaikkiaan tärkeintä on huolehtia hyvästä ilmanlaadusta ja hyvistä unista.

## 6.6 Ruokailut

Ruokailukäytännöt ovat aika toimivat ja selkeät Tuomarniemellä. Koulun ruokala on auki säännöllisesti kouluvuoden aikana ja kesällä juhannukseen asti. Ilta- ja viikonloppuruokailusta vastaa osuuskunta, mutta asiakasmäärän on oltava 20 henkilöä, jotta ruokailun järjestäminen viikonloppuna on kannattavaa. Asiakkaiden sähköpostiviesteihin pitää myös aina vastata. Jos aikaa ei ole, niin kaikkien asiakkaan toiveiden keskittämi-

nen yhden henkilön vastuulle pitäisi asiakkaalle näkyvän ”julkisivun” puhtaana. Vastuuhenkilön työ pitää myös näkyä työajan lisäämisellä ja palkan muodostumisen tarkistamisena. Muita töitä pitää vähentää, jotta aikaa tähän työhön on.

Yksi kysymys, joka voi jossakin vaiheessa tulla vastaan, on aamiaismahdollisuus koulukuvuuden ulkopuolisena aikana. Eräässä tamperelaisessa hostellissa oli tehty opinäytetyön avulla kartoitus eri mahdollisuuksista tarjota majoitusasiakkaille aamupala. Tutkimustuloksena ilmeni kolme vartenotettavaa vaihtoehtoa: 1) tehdä keittiöremontti, jossa tavallisesta kotikeittiöstä tehdään lain vaatima hygieniavaatimukset täyttävä keittiö, ja tarjoilla aamiaista siellä, 2) tilata aamiainen ulkopuoliselta yrittäjältä, joka vain tarjoilee aamiaisen nykyisessä keittiössä ja 3) tarjota aamiaispussit, jossa olevat elintarvikkeet eivät vaadi valmistamista. Aamiaispussit voisivat olla helppo ja vähän erilainen vaihtoehto. Ne voisivat sisältää esimerkiksi jogurtin/vanukkaan, välipalapatukan, hedelmän, kolmioleivän, pakatun muffinssin, pillimehun, pikakahvia ja teepussin. (Merikallio 2012, 27-31.)

Ruokailujen suhteen on oltava myös ajan hermolla ja kerättävä säännöllisesti asiakaspalautetta, jotta voidaan vastata parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden tarpeisiin. Kansainvälisten ryhmien osalta on oltava tarkkana, ettei ruokaa mene hukkaan, ja että he vastaavat itse ruokatilojen perussiisteydestä majoituksessaan pidemmän ajan. Ryhmien vetäjät ovat keittiön avainasiakkaita.

## 6.7 Aktiviteetit

Työntekijä-haamuasiakas toivoi, että majoittujalle pitäisi antaa kirjalliset ohjeet alueesta ja sen mahdollisuuksista. Alueella on pururata, laavu, tulistelupaikkoja, tenniskenttä ja frisbeegolfkoreja, mutta ensikertalainen majoittuja ei voi niistä tietää ilman ohjeistusta. Lisäksi olisi hyvä kertoa saunan varaamisesta ja muutenkin kertoa uimapaikoista, ettei mene vahingossa vuokramökin tai -saunan rantaan. Hyvillä ohjeilla ja opasteilla voi vähentää asiakaspalvelun määrää.

Nettisivuilla voisi **kertoa harrasteista**, tervetulo-ohjeistuksessa niistä voi myös puhua, majoitustilojen ilmoitustaululle voi laittaa tietoa sekä Käpyriihentielle voi teettää kunollisen säänkestävän opastetaulun. Jos asiakas saa aikansa kulumaan Tuomarniemen

pihapiirissä, voi hän yöpyä useammankin yön. Lisäksi harrastaminen tuottaa usein mukavia tuntemuksia ja jopa elämyksiä. Kaikki positiiviset tuntemukset saavat asiakkaan suositteluun paikkaa myös muille.

**Harrastuspaikkojen kunnossapito** on huonolla mallilla tällä hetkellä. **Tenniskentän** verkko ei kertakaikkisesti voi uupua vielä juhannusviikolla. Tuomarniemen tenniskenttä on rauhallisella, kauniilla paikalla, ja massapainnoite on mukava jaloille. Tästä syystä sitä ei saa päästää ränsistymään. Koulutuspäällikön on selkiytettävä, kenen vastualueeseen kentän kunnossapito kuuluu. Vastuuhenkilö voi vaikka vaihdella kuukausittain riippuen kesälomista. **Frisbeegolfkorit** ovat tällä hetkellä häpeällisen huonoilla paikoilla. Maasto on paikoin lähes kulkukelvottomassa kunnossa, heittopaikat on heikosti merkitty maastoon ja joku korikin on rikki. Nykyään paikassa kuin paikassa alkaa olla taulut, joissa näkee väyläkartan, etäisyyden ja vaikeusasteen. Nyt rata pitää joko kunnostaa oppilastyönä ja/tai rahalla tai sitten on parempi poistaa korit kokonaan maastosta. Tällä hetkellä ne ovat vain huonoa mainosta. Itse ehdottaisin kunnostamista lapsiperheitä ajatellen.

**Kiintorastit QR-koodeineen** on saatava myös kuntoon, sillä Ähtäri on suosittu luokkaretkikohde, ja Tuomarniemellä olisi paljon annettavaa koululaisille luonnon ja luonnontuntemuksen suhteen. **Puulajipolun** suunnitteluun on juuri saatu hankerahaa, joten puulajipuiston tulevaisuus näyttää hyvältä. Totuus vaan tahtoo olla, että talkootyöntekijöitä ei enää ole, joten kiintorastiverkon kunnostamiseenkin jokin **rahoitus** varmasti tarvitaan. Jos työntekijöiltä odotetaan panosta, on se osattava motivoida hyvin.

**Rantasaunan turvallisuutta** on parannettava. Vesipadan ja kiukaan ympärille tulee rakentaa suojakaiteet palovammojen ehkäisemiseksi. Pelastusrenkas ja vene on hyvä olla rannassa hätätilanteita varten. Lisäksi pienillä yksityiskohdilla kuten pienellä pukuhuoneen ovimatolla ja takkaritilällä lisätään viihtyisyyttä. Samassa yhteydessä voi mainita myös Koivikon saunatiloihin tarvittavan lattialastan.

**Uimalaitureiden kunnossapito** on vastuutettava selkeästi esimerkiksi **kiinteistöhoitajalle** tai oppilaitoksen rakennuspuolelle, mutta toukokuun lopussa laitureiden pitää ehdottomasti olla ehjät ja hyvässä kunnossa. Samoin leikkipuiston turvallisuustekijät on

tarkistettava, sillä kiinteistönomistaja voi joutua hankalaan tilanteeseen, jos lastenleirillä esimerkiksi sattuu tapaturma. **Varoituskyltti**, jossa kerrotaan, että **leikkiminen on omalla vastuulla**, on vähintään mitä pitää tehdä. Tällainen kyltti on hoidettava mielestäni heti kuntoon.

## 6.8 Lähteminen ja palaute

Majoittujan lähtiessä pois Tuomarniemeltä voi **avaimet** jättää sujuvasti Käpyriihentien **avainboksiin, lomatuvan pöydälle tai päärakennuksen vieressä olevan avainpalautuslaatikkoon**. Majoittujan saapuessa ohjeistuksessa on kerrottava selkeästi toimintatapa. Avaimet on siivoojan kannalta löydettävä aina tietystä paikasta, ettei hakemiseen ja ihmettelyyn mene arvokasta siivousaikaa. Kesällä siivoukseen varattu aika on välillä muutenkin tiukilla.

Palautelomakkeesta on tehtävä rutiini. Jokaiselle majoittujalle tulee antaa **pieni palautelappu, johon kirjataan majoitustilan puutteet ja annetaan asiakaspalvelusta risuja ja ruusuja**. Tällainen tieto on suunnattoman arvokasta, ja helppo kerätä näin verrattuna että joku ulkopuolinen tilataan tekemään asiakastyytyväisyystutkimusta. Palautelapun voisi jättää avaimen yhteydessä. Siivoushenkilökunta voisi lukea sen aina heti ja informoida tarvittaessa kiinteistönhoitajaa. Asuntolaohjaaja voisi sitten lukea samaisen lapun ja arkistoida johonkin kansioon. Säännöllisin väliajoin keskeiset majoitusketjun henkilöt voisivat pitää esimerkiksi tunnin **palaverin**, jossa keskustellaan asiakaspalautteen tiimoilta, että missä mennään. Tyytymättömille asiakkaille pitää asuntolaohjaajan lähettää **pahoitteluviesti** välittömästi ja luvata tehdä asialle jotain. Jos asiakas on joutunut todella ikävään tilanteeseen, voi asiasta informoida koulutuspäällikköä, ja **pieni hyvitys asiakkaalle** vaikka mainostuotteen muodossa on paikallaan. Asiakas on aina kuningas, ja hänen kiukkunsa on otettava tosissaan, vaikka kyseessä olisi jonkinasteinen ylilyönti. Lisäksi on seurattava nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa ilmentyvää asiakkaiden palautetta aktiivisesti niissä kanavissa, joissa ollaan mukana, ja tietysti reagoitava niihin nopeasti.



## 6.9 Ongelmatilanteet

Yksi vaikeimmista ratkaisuja vaativista asioista on asiakaspalvelun takaaminen. Puhelimeen on vain yksinkertaisesti vastattava ja asiakasta ei saa turhaan odotuttaa. Tämä on käynyt ilmi muistakin tutkimuksista. Hätätilanteita, jolloin asiakas ei saa henkilökuntaa kiinni, ei pääse syntymään, kun ohjeistus on kunnossa. Lisäksi henkilökunnan työaikoja on järjeistettävä. Henkilökunnan sisällä on ollut myös ongelmaa, ettei saa toista puhelimella kiinni.

Asuntolaohjaajan työaika on iltapäivästä myöhäisiltaan kouluvuoden aikana. Toivottavaa on, että **asuntolaohjaaja pitää työpuhelinta päällä myös muina aikoina ja vastaa henkilökunnan puheluihin**. Näitä puheluita ei varmasti tule jatkuvasti, joten rasitus ei ole kova. Lisäksi jos **tilavarauksjärjestelmään lisätään myös kiinteistöhoitajalle pääsy**, niin tiedonkulku hänelle paranee ja soittelutarve pienenee siltä osin. Koko henkilökunnalle jaettavaan **viikkotiedotteeseen on jatkossa lisättävä tiedot vierailevista ryhmistä, erilaisista ulkopuolisille järjestetyistä tilaisuuksista kuten koulutuspäivistä, leireistä, illanvietoista ja muista yksityistilaisuuksista**. Esimerkiksi liikuntasalivastaavan on tärkeä tietää leireistä, joiden yhteydessä usein liikuntasalia käytetään.

**Kahden asuntolaohjaajan lomat pitäisi myös jaksottaa niin, että jompikumpi on töissä kesäkuukausina**. Asuntolaohjaajien asuntoja koskevat huoltotoimet ja -raportoinnit voisi jakaa tasaisesti pitkin kesää, että kummallakin on tasaisesti töitä kesän aikana. **Asuntolaohjaajan työaika voisi olla kesäaikana klo 14–22**, jotta he voisivat ottaa satunnaiset matkailijat vastaan ja majoittaa ja ohjeistaa heidät. Pois lähtiessä avaimet ja mahdollisen palautelapun voi jättää postilaatikkoon. Siinä vaiheessa henkilökuntaa ei yleensä tarvita. Kysymyksiä ja ongelmia nousee esille majoittautumisen alkuvaiheessa.

Askeleen pidemmälle viety ratkaisu olisi **majoitusvarausten keskittäminen osuuskunnalle**, kuten service blueprint -osuudessa olen hahmotellut. Tällöin kokonaisuus olisi osuuskunnan vetäjän käsissä. Osuuskunta on näyttänyt hallitsevansa majoituspalveluprosessin, joten luontevaa olisi lisätä heidän vastuutaan ja sitä myötä heidän tulojaan. Osuuskunnan vetäjän muita työtehtäviä pitäisi samassa suhteessa vähentää.

**Lomatuvan ongelmatilanteissa asiakas voi ottaa yhteyden osuuskuntaan ilmoitetuina kellonaikoina**, esimerkiksi klo 8–16. Häätätilanteissa on otettava yhteys sitten kiinteistöpalveluun. Asiakkaat on muissakin vastaavissa lomakohteissa ohjeistettu vastaanoton aukioloajoista, joten viikkomajoittajat oppivat nopeasti, että pitää olla tiettyä aikana ”hereillä” ja kysellä mieltä askarruttavat asiat. Saapumisiltana **perjantaina** osuuskunnan työntekijät voisivat työskennellä kuitenkin **klo 12–20**. Siihen ajoittuu edellisen asiakkaan jälkien siivoaminen ja uuden asiakkaan ensimmäiseen kyselytulvaan vastaaminen. Harkitseminen arvoinen asia on myös, että olisiko osuuskunta kesällä kiinni sunnuntaina ja maanantaina, ja palvelisi **lauantaina** esimerkiksi **klo 9–17**. Lauantai on varmasti vielä sellainen päivä, että perjantai-iltana saapunut viikkomajoittuja haluaisi kysellä eri asioita henkilökunnalta. Kaiken kyselymäärän vähentämiseksi **lomatuvan kunto sisältä, ulkoa ja pihapiiristä on tarkastettava perusteellisesti toukokuun aikana kiinteistöhoitajan toimesta**. Teeveen ja ilmaston pitää olla kunnossa kuten myös rannan, laiturin ja veneen. On kohtuutonta, että osuuskunta joutuu hoitamaan asioita, jotka eivät heidän toimenkuvaansa ja osaamiseensa kuulu.

**Ryhmien ongelmatilanteista vastaa asuntolaohjaaja ja ryhmän vastuhenkilönä toimiva henkilökunnan jäsen**. Kansainvälisillä ryhmillä on yleensä tällainen vastuhenkilö. Kesäleirien yhteydessä vastuu on yksinomaan asuntolaohjaajalla. Kaiken tämän vastuunjaon selkiyttämiseksi **henkilökunnan toimenkuvat ja vastualueet on määriteltävä tarkasti kirjallisesti**. Mika Tonder (2013, 115) sanookin, että palvelujen tarkasta kuvaamisesta ei ole mitään hyötyä, jos ei laadita työntekijöille kunnollisia työohjeita. Hyvät työohjeet vähentävät myös palvelujen tuottamisen henkilösidonaisuutta.

## 7 POHDINTA

Tämä opinnäytetyömatka on ollut mutkikas ja mielenkiintoinen. Ensin ajatukseni oli Tuomarniemen sähköisen markkinoinnin kehittäminen, mutta hyvin pian huomasin, että majoituspalveluprosessi on vielä ihan levällään. Kyseessä on oppilaitos, jonka pieni sivujuonne on majoitustilat. Sitten keksin, että testaisin paikan kehittämistä luokkaretkikohteena. Tutustuttuani benchmarking-kuvioissa alueen muuhun majoitustarjontaan tajusin, että esimerkiksi Ähtärin Honkiniemi on samantyyppinen kohde, jossa kaikki on

jo valmiina ja toiminnassa. Lisäksi Tuomarniemen ympäristön aktiviteetit paljastuivat hyvin ”repaleisiksi” ja korjausta vaativiksi. Ajattelin, että luokkaretkiporukan tuominen keskeneräiseen ympäristöön olisi vain huonoa mainosta. Ensin on saatava ympäristö ja majoitustilat parempaan kuntoon ja selkiytettävä majoituspalveluprosessi henkilökunnan vastuualueineen. Tähän pisteeseen päästyäni alkoi opinnäytetyö päästä vauhtiin.

Tässä tutkimuksessa Tuomarniemen majoituspalvelujen nykytila ja asiakkaiden toiveet saatiin hyvin selville. Toteen kävivät myös muiden tutkimusten löydökset. Internetistä on löydettävä tietoa majoitusmahdollisuuksista helposti ja nettivarausjärjestelmää on kehitettävä. Se on vain nykyaikaa. Asiassa voi edetä pienin askelin, mutta liikkeelle on lähdettävä. Asiakkaan puheluun on vastattava ja häntä ei saa turhaan odotuttaa. Opasteet ja infokansiot on tehtävä selkeiksi. Valaistus on saatava pihoilla ja sisätiloissa kuntoon. Hyvä sänky, rauhallinen nukkumaympäristö ja siisteys ovat asiakkaan kannalta hyvin tärkeitä. Palautetta on tärkeä kysyä ja asiakasta kuunneltava. Hyvästä kokemuksesta kerrotaan loman jälkeen varmasti tuttaville. Perusasioilla saadaan hyvää aikaan.

Perusasioihin saadaan pienellä vaivalla myös kimallusta, sillä esteettisyys on Tuomarniemen valttikortti. Elämyspuolella olisi teoriassa mahdollista panostaa esteettisyyden lisäksi myös opetukselliseen puoleen, mutta käytännössä siihen ei henkilökunnan aika vielä riitä. Laittamalla jo nyt peruskaunis pihapiiri rakennuksineen ja opasteineen kuntoon, voi asiakas kokea yhä voimakkaampana ympäristön kauneuden ja historiallisen arvokkuuden.

Henkilökunnan yhteistyön tekeminen saumattomaksi ja hiljaisen tiedon kirjaaminen näkyväksi edistyy kaiken aikaa, joten siitä on hyvä jatkaa kehitystyötä. Tämän työn myötä ovat henkilökunnan toiveet ja vahvuusalueet selkiytyneet, joten niitä voi organisoinnissa ottaa huomioon mahdollisuuksien rajoissa. Tuomarniemen alue on henkilökunnalle todella tärkeä, jopa rakas, joten hyvällä motivoinnilla ja vastuualueiden tasaisella jakamisella alue saadaan varmasti markkinointikelpoiseen kuntoon.

Jatkossa Tuomarniemen majoituspalveluja voi tutkia esimerkiksi uusimalla haamuasiointiprosessin ja laskemalla eri markkinointikanavien kannattavuutta suhteessa asiakasvirtaan. Varsin mielenkiintoista olisi tutkia perusteellisesti, millaista asiakaspalautetta ilmestyy sähköisen markkinoinnin eri kanaville.

## LÄHTEET

Atkinson, Frank 2011. Customer care. Bookboon.com.

Booking.com 2013. Rantapallo – Matkatoimistot – Booking.com. WWW-dokumentti. <http://www.rantapallo.fi/matkatoimistot/booking-com/>. Päivitetty 26.4.2013. Luettu 15.8.2016.

Disc golf 2015. The Free Encyklopedia Wikipedia. WWW-dokumentti. [https://en.wikipedia.org/wiki/Disc\\_golf](https://en.wikipedia.org/wiki/Disc_golf). Päivitetty 28.9.2015. Luettu 29.9.2015.

Grönroos, Johnny & Väätäinen, Minja 2013. Developing the service concept for CheapSleep Helsinki. Bachelors thesis. Degree programme in Tourism. Haaga-Helia University of Applied Sciences. PDF-dokumentti.

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62175/cheapsleep%20gron-roos%20johnny%20vaatainen%20minja.pdf?sequence=1>. Luettu 10.7.2016.

Haapaniemi, Juhani 2015. Puheenvuoro Ähtäri Zoo Resortin matkailuillassa 25.8.2015. Toimitusjohtaja. Ähtäri Zoo.

Hanski, Ida 2014. Palvelukonseptin asiakaslähtöinen kehittäminen B&B Majoitus Heppokatille. Opinnäytetyö. Matkailun koulutusohjelma. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83848/Hanski\\_Ida.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83848/Hanski_Ida.pdf?sequence=1). Luettu 11.7.2016.

Huhtamäki, Titta 2014a. Isänpäivälounas poropuistovierailun ja joulukorttikuvauksen kera. Palvelumuotoilu. Kehittämistehtävä. Matkailun koulutusohjelma (yamk). Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Huhtamäki, Titta 2014b. Valkeisen Loman valmius ottaa vastaan venäläinen turistiryhmä – Majoitus, ruokailut ja ohjelmopalvelut. Oppimistehtävä (yamk). Matkailun koulutusohjelma. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Humalamäki, Hannu 2015. Henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2015. Lehtori (eläkkeellä 1.8.2015 lähtien). Koulutuskeskus Sedu, Ähtäri Aikuiskoulutus.

Kangas, Heikki 2014. Keuruun seurakunnan toiminnot nyt ja tulevaisuudessa. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79416/Heikki\\_Kangas.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79416/Heikki_Kangas.pdf?sequence=1). Luettu 11.7.2016.

Keisala, Heidi 2015. Henkilökohtainen tiedonanto 13.9.2015. Neljän lapsen äiti. Ähtäri.

Komppula, Raija & Boxberg, Matti 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita.

Koskela, Tapio 2015. Facebook-yksityisviesti 7.9.2015. Yksityisyrittäjä. Ähtäriin VesiVaeltajat.

- Laamanen, Kai 2003. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Helsinki: Suomen Laatu keskus Oy.
- Leikkikentän tunnistetaulu 2010. Tukes. WWW-dokumentti. <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Palveluiden-turvallisuusvaatimuksia/Leikkikentat/Leikkikentan-tunnistetaulu/>. Päivitetty 12.11.2010. Luettu 29.9.2015.
- Leikkikentät 2014. Tukes. WWW-dokumentti. <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Palveluiden-turvallisuusvaatimuksia/Leikkikentat/>. Päivitetty 28.1.2014. Luettu 29.9.2015.
- Leinonen, Sirpa 2015. Puheenvuoro Ähtäri Zoo Resortin matkailuillassa 25.8.2015. Myynti- ja markkinointijohtaja. Ähtäri Zoo Resort.
- Luukkonen, Saana & Puranen, Mari 2013. Accessibility in rural tourism companies in Central Finland. Bachelor's Thesis. Degree Programme in Facility Management. Jyväskylä University of Applied Sciences. PDF-dokumentti. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/68906/Luukkonen\\_Saana.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/68906/Luukkonen_Saana.pdf?sequence=1). Luettu 10.7.2016.
- Majoitushinnasto 20.6.2016. Koulutuskeskus Sedu, Koulutie ja Tuomarniementie.
- Merikallio, Saara 2012. Aamiaispalvelun kehittäminen. Case: Dream Hostel. Opinnäytetyö. Matkailun koulutusohjelma. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45384/oppari\\_pdf.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45384/oppari_pdf.pdf?sequence=1). Luettu 10.7.2016.
- Miettinen, Maiju 2015. Palveluprosessin kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Case: Laajis Oy. Opinnäytetyö. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma, yamk. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. <http://www.theseus.fi/handle/10024/97850>. Luettu 5.5.2016.
- Mykäniemi, Minna 2015. Sähköpostiviesti 7.9.2015. Ravitsemispäällikkö. Koulutuskeskus Sedu Ähtäri.
- Nieminen, Sanni 2014. Leirikoulu matkailutuotteena koululaisen ja koulun näkökulmasta. Opinnäytetyö. Matkailuala. Haaga-Helia-ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70324/Ont\\_Sanni\\_Niemi.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70324/Ont_Sanni_Niemi.pdf?sequence=1). Luettu 6.9.2015.
- Oinonen, Sami 2011. Palvelumuotoilu – Kuinka luoda ihmiskeskeisiä palveluja muotoilun keinoin. Palvelumuotoilulla apua palveluiden tuotteistamiseen – tapahtuma 27.10.2011 Tervola. Yatta Oy.
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Porvoo: WSOYpro Oy.
- Palvelu 2015. Vapaa tietosankirja Wikipedia. WWW-dokumentti. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Palvelu>. Päivitetty 3.2.2015. Luettu 6.11.2015.

- Pesonen, Juho 2015. Asiakkaan käyttäytyminen sähköisissä kanavissa ja mobiililaitteet. Matkailun sähköisen liiketoiminnan ja –palveluiden kehittäminen. Luentomateriaali 21.1.2015. Mikkelin ammattikorkeakoulu.
- Pine II, B. Joseph & Gilmore, James H. 2011. The experience economy. Updated edition. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Raivio, Annu 2015. Honkiniemi – Leirikouluhinnat. Sähköpostiviesti 5.11.2015. Kurssisihteeri. Leirikeskuspalvelut Honkiniemi-Lankari-Ahonniemi.
- Riukulehto, Sulevi 2004. Tuomarniemi – siellä ei koskaan sada. Jyväskylä: Gummerus.
- Rontti, Simo 2014a. Tiivistelmä palvelumuotoilun menetelmistä 18.10.2014. PDF-dokumentti.
- Rontti, Simo 2014b. Palvelupolun havainnointipohja. PDF-dokumentti.
- Sedu 2015. Palvelut – Vuokrattavat tilat – Majoitustilat – Ähtäri – Ähtäri, Tuomarniementie. WWW-dokumentti. <http://www.sedu.fi/fi>. Päivitetty 2015. Luettu 29.7.2016.
- Seurakunta myy Torpan Kuortaneella 2.6.2016. Online-uutinen. Viiskunta.fi. WWW-dokumentti. <http://www.viiskunta.fi/mobile/uutiset/online-uutiset/seurakunta-myy-torpan-kuortaneella-1.2060821>. Luettu 15.8.2016.
- Stickdorn, Marc & Frischhut, Birgit 2012. Service design and tourism. Case studies of applied research projects on mobile ethnography for tourism destinations. Norderstedt, Germany: Books on Demand GmbH.
- Suosituksset matkailun laatuölle Suomessa 2015. Selvitys matkailun kansallisen laatuölön kehittämiseksi elokuu 2014 – toukokuu 2015. PDF-dokumentti. Haaga-Helia.
- Syrjänen, Auni 2016. Sähköpostiviesti 25.8.2016. Maatilamatkailuyrittäjä. Valkeisen Loma.
- Tarssanen, Sanna 2009. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO.
- Tiainen, Katri & Saukko, Sini 2012. Vapaa-ajan matkustajien kokemuksia hotellimajoituksesta. Sokos Hotel User Room –projekti. Opinnäytetyö. Matkailuala. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40019/Tiainen\\_Saukko.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40019/Tiainen_Saukko.pdf?sequence=1). Luettu 9.7.2016.
- Tilastokeskus 2016. Majoitustilasto. Käsitteet ja määritelmät. WWW-dokumentti. <http://tilastokeskus.fi/til/matk/kas.html>. Luettu 23.8.2016. Päivitetty 23.8.2016.
- Timonen, Tiia 2015. Lapsiperheiden asiakaskokemuksen parantaminen Cumulus Hämeenpuistossa. Opinnäytetyö. Matkailun koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89363/Timonen\\_Tiia.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89363/Timonen_Tiia.pdf?sequence=1). Luettu 11.7.2016.

Tonder, Mika 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Vantaa: Restamark Oy.

Toopakka, Jorma 2015. Henkilökohtainen tiedonanto 25.9.2015. Lehtori. Koulutuskeskus Sedu ja Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Tukeva, Jorma 2015. Henkilökohtainen tiedonanto 18.6.2015. Koulutuspäällikkö. Koulutuskeskus Sedu, Ähtäri.

Tuomarniemen loma-asuntola 2016. Ähtäriin Zoo Resort Oy. WWW-dokumentti. <http://ahtarizoo.fi/index.php/fi/majoitus#>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.7.2016.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vauhkonen, Hanna 2013. Palveluprosessi. Hannan blogi. Pohdintoja myynnistä ja vähän siitä palvelustakin. Wwv-dokumentti. <https://hannavauhkonen.wordpress.com/2013/11/21/palveluprosessi/>. Päivitetty 21.11.2013. Luettu 18.6.2016.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Visualisointi 2015. Vapaa tietosanakirja Wikipedia. WWW-dokumentti. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Visualisointi>. Päivitetty 5.1.2015. Luettu 26.7.2016.

Ähtäri Zoo – Hae vapaata majoitusta 2016. Ähtäriin Zoo Resort Oy. WWW-dokumentti. [http://ahtairesort.sportum.info/stable/tuotteet.jsp?kalenteri\\_loppupaiva=31.07.2016&teema\\_id=1322&vaihe=3&esiehto\\_henkilomaara=2&kalenteri\\_alkupaiva=30.07.2016&page=2](http://ahtairesort.sportum.info/stable/tuotteet.jsp?kalenteri_loppupaiva=31.07.2016&teema_id=1322&vaihe=3&esiehto_henkilomaara=2&kalenteri_alkupaiva=30.07.2016&page=2). Päivitetty 29.7.2016. Luettu 29.7.2016.

# Majoituspalvelut Ähtärin Tuomarniemellä

Henkilökunnan haastattelulomake

Koulutuskeskus Sedu Ähtäri Tuomarniementie

## 1. Haastateltavan taustatiedot

Nimi:

Ikä:

Montako vuotta olet ollut talossa?

Työtehtävät:

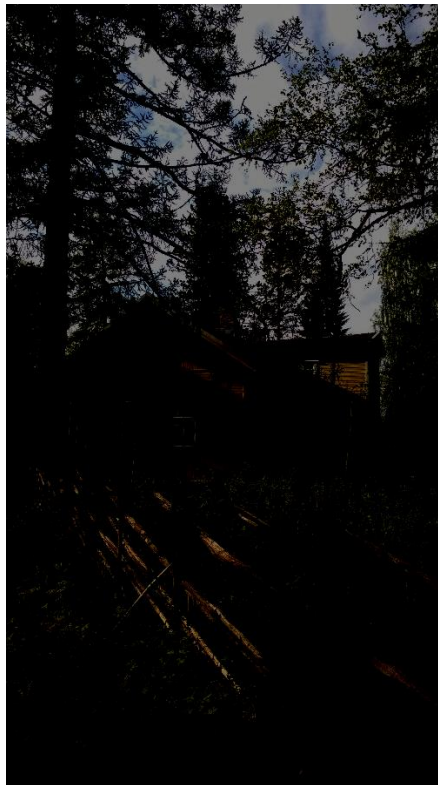
## 2. Millaisia majoitusasiakkaita Tuomarniemellä yleensä käy?

## 3. Kerro majoitusasiakkaan toiminnasta (yleisesti ja esimerkkitilanteita) työpisteessäsi (esim. vastaanotto, ruokala).

## 4. Millaisia toiveita/kysymyksiä/ongelmia heillä yleensä on?



## **Mystery of Tuomarniemi**



**Majoituspalvelut Ähtärin Tuomarniemellä**

Mystery Shopping –havainnointilomake

Koulutuskeskus Sedu Ähtäri Tuomarniementie

**Mystery of Tuomarniemi**

**Ohjeet:**

- lue etukäteen tämä lomake ja täytä kohdat 1, 2 ja 3 mahdollisimman hyvin jo ennen saapumista
- toimi kuten tavallinen asiakas
- kirjaa tuntemuksiasi ja aistimuksiasi (näkö, kuulo, haju, maku)
- havainnoi myös mahdollista seuruetasi (heidän tuntemuksensa ja tarpeensa)
- kiinnitä huomiota kokonaisuuteen (puitteet, sujuvuus, oma toiminta, henkilökunnan toiminta), ei vain henkilöihin
  - vuorovaikutus: ystävällisyys, vieraanvaraisuus, ulkoinen olemus, käytöstavat, asiantuntemus, asenne jne.
  - palveluympäristö: tilat, välineet, siisteys, ulkonäkö, ajantasaisuus, turvallisuus jne.
  - toiminnallisuus: ohjeet, aikataulut, palvelunopeus, turvallisuus jne.
- tee muistiinpanot paljastamatta itseäsi (voit ottaa myös valokuvia huomaamattomasti)
- kerro yksityiskohtaisesti majoitusprosessin etenemisestä ja kuvaile asioita (esim. Nukuin sikeästi/surkeasti, koska...)
- palauta lomake täytettynä viimeistään kaksi päivää majoittumisen jälkeen
- piirrä vielä lopuksi viimeiselle sivulle majoituspolkusi (esim. jokainen palvelutuokio on oma ympyränsä)

**1. Haamuasiakkaan taustatiedot**

Nimi:

Ikä:

Samassa taloudessa asuvat (sukulaisuussuhde ja iät):

Harrastukset ja mielenkiinnon kohteet:

Miksi valitsit Tuomarniemen majoituskohteeksi?

Montako kertaa vuodessa käytät majoituspalveluita työn puolesta ja/tai vapaa-ajalla?

Muut majoituskohteet viime aikoina?

Erytistarpeet Tuomarniemellä:

Tuomarniemen majoitusajankohta (päivämäärät ja kellonajat):

Kenen kanssa matkustat?

Sää:

## **2. Ennakkotiedot Tuomarniemestä**

Mistä sait tiedon majoituskohteesta?

Miten Tuomarniemestä löytyy ylipäänsä tietoa?

Hyvää:

Parannettavaa:

Millainen mielikuva Sinulle syntyi ennakkotietojen perusteella?

Hyvää:

Parannettavaa:

## **3. Yhteydenotot Tuomarniemelle etukäteen**

Olitko yhteydessä Tuomarniemelle etukäteen?

Jos vastasit myöntävästi, niin kerro montako kertaa, miten (puhelu, sähköposti tms.) ja keneen?

Tee luettelo yhteydenotoista (ajankohta, aihe ja kuvaile **hyvää/parannettavaa**).

#### **4. Saapuminen Tuomarniemelle**

Miten matka sujui ja miten Tuomarniemi löytyy (kulkuyhteydet, ajo-ohjeet, opasteet, pysäköinti)?

Hyvää:

Parannettavaa:

Ensivaikutelma Tuomarniemestä paikkana?

Hyvää:

Parannettavaa:

#### **5. Majoittujan vastaanottaminen**

Mitä tapahtuu (aikajärjestys)?

Millaisia ohjeita ja informaatiota saat?

Asiakaspalvelu?

Hyvää:

Parannettavaa:

## 6. Yöpyminen

Millainen on majoitustila (toimivuus, siisteys, viihtyisyys, hinta-laatu –suhde, turvallisuus jne.)?

Hyvää:

Parannettavaa:

Miten nukuit?

## 7. Muut palvelutuokiot majoittumisen aikana

- työntekijän kanssa kasvotusten, puhelimitse, viestimällä ym.

- luettele palvelutuokiot aikajärjestyksessä (päivämäärä ja kellonaika) ja kerro, mikä oli aiheena ja kerro huomiosi (hyvää/parannettavaa)

- kerro myös käyttämäsi aktiviteeteista Tuomarniemen ympäristössä (hyvää/parannettavaa) ja kerro millaista tekemistä keksit/keksitte Tuomarniemellä (hyvää/parannettavaa).

**LIITE 2(6).**

**Mystery of Tuomarniemi**

**LIITE 2(7).**

**Mystery of Tuomarniemi**

## **8. Tuomarniemeltä lähteminen**

Avaimen palautus (miten tapahtuu)?

Hyvää:

Parannettavaa:

Miten Sinut/teidät mahdollisesti huomioidaan lähtötilanteessa?

Toivotetaanko Sinut/teidät uudelleen tervetulleeksi tai markkinoidaanko muuten Tuomarniemeä?

Kysytäänkö majoituspalvelusta ja/tai oheispalveluista palautetta?

## **9. Yleisvaikutelma majoituspalvelukokemuksesta**

Hyvää:

Parannettavaa:

Vastasiko majoituspalvelu ennakkokäsitystäsi?

Kenelle suosittelisit majoitusta Tuomarniemellä?

Parannusehdotuksia?



**10. Piirros: Majoituspalvelupolkusi Tuomarniemellä**

**LIITE 2(10).**

**Mystery of Tuomarniemi**