



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Tarusta todeksi; tarinat palvelujen markkinoinnissa, tuottamisessa ja kehittämisessä, esimerkki Majatalo Onnela

Juusti, Maria

2011 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Tarusta todeksi; tarinat palveluiden markkinoinnissa,
tuottamisessa ja kehittämisessä, esimerkki Majatalo
Onnela

Maria Juusti
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2012

Maria Juusti

Tarusta todeksi; tarinat palvelujen markkinoinnissa, tuottamisessa ja kehittämisessä, esimerkki Majatalo Onnela

Vuosi 2012 Sivumäärä 80

Tämä työ käsittelee tarinoiden käyttöä yrityksen markkinoinnissa, palvelujen tuottamisessa ja kehittämisessä. Työ on rakennettu portfolioomaiseksi, jossa jokainen luku sisältää omanlaisensa näkökulman ja teoreettisen viitekehyksen tarinallisuuteen ja sen hyödyntämiseen. Työ on tehty yhteistyössä Majatalo Onnelan sekä VTT:n Matkailijan moniaistinen palvelukokemus-hankkeen kanssa.

Lukuja on kuusi, ensimmäisenä on tämän tarinan johdanto, jossa tarkoituksena on selventää lukijalle työn rakenne, tarkoitus ja päämäärät. Toisena luku, joka käsittelee Majatalo Onnelaa yrityksenä ja esittelee sen historiaan kuuluvat henkilöt. Tässä luvussa esittelyssä ovat sekä Majatalo Onnelan historia, tarjoamat palvelut että Majatalo Onnelan historian mielenkiintoisimmat henkilöt, Johanna Sofia Björklund, Paul Nikolajevitsch Shabelski sekä Eino Leino.

Kolmannessa luvussa käsitellään tarinallisuutta, tarinoiden tarvetta ja historiaa sekä tarinoiden hyödyntämiseen käytettyjä menetelmiä. Luku alkaa Majatalo Onnelan tarinallisella SWOT-analyysillä, jonka tarkoitus on selventää tarinoiden käytön hyötyjä ja vastaavasti kiinnittää huomiota myös mahdollisiin ongelmiin. Luvussa esitellään lyhyesti tarinaperinteen historiaa ja valotetaan Onnelan tarinoiden synnyn historiaa. Viimeisenä luvussa esitellään Six Hats-menetelmä ja tämän menetelmän avulla tarinoista esiin nousseet ideat.

Neljännessä luvussa katsantokanta on tarinallisessa markkinoinnissa, markkinointiviestinnässä ja markkinoinnin suunnittelussa. Luku avaa tarinallisen markkinoinnin segmentoinnissa, yrityksen yleisen markkinoinnissa ja markkinointiviestinnässä sekä markkinointisuunnittelussa huomioitavia asioita. Luvun lopussa on esitelty myös muutamia ideoita Majatalo Onnelan tarinalliseen markkinointiin.

Viidennen luvun näkökulma on palvelullinen. Tarkoituksena on selventää asiakaslähtöisen palvelun ja palvelun laadun muodostavia osatekijöitä. Tässä luvussa esitellään myös moniaistisuuden ja palvelumuotoilun käsitteet, joiden tarkoituksena on toimia työkaluina tarinallisuuden mukaan tuonnissa palvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen. Myös tämän luvun viimeiseen osioon on kerätty ideoita miten tarinallisuutta voitaisiin hyödyntää palvelujen tuottamisessa ja kehittämisessä.

Luvussa kuusi on tämän työn kokoava osuus. Siihen on liitetty jokaisen yksittäisen luvun tärkeimpiä kokonaisuuksia ja tekijän oppimisen tärkeimmät havainnot.

Asiasanat: Markkinointi, palvelu, tarina

Maria Juusti

Stories Come Alive: Stories in Marketing, Producing and Developing Services, Case Onnela Inn

Year	2012	Pages	80
------	------	-------	----

This thesis covers the topic of how to benefit from historic stories when companies produce and develop marketing services. The thesis is a portfolio, where every chapter has its own point of view, covering theories on how to benefit from stories. This thesis was commissioned by Onnela Inn and it is also included in VTT's project Multisensory Service Experience and Service Design in Tourism Companies.

The first chapter includes objectives and methods and clears out the structure to the reader. The second chapter is about the company itself, its history and the most important characters in its history, i.e. Johanna Sofia Björklund, Paul Nikolajevitsch Shabelski and Eino Leino.

The third chapter covers stories, the history of storytelling, and also the methods used to obtain ideas from stories used in marketing and in producing and developing services. It starts with a SWOT analysis that is based on stories. The SWOT analysis is used to point out positive and also negative aspects of using historical stories. This chapter clarifies the historic point of view. It also exploits the Six Hats method to point out the ideas from the three stories.

The fourth chapter tells about the basics of marketing, marketing communication and how to use stories in the company's marketing strategy. It discusses the concept of segmentation and marketing.

The fifth chapter is based on producing and developing services. It aims to reveal how the customer-oriented approach and different elements of the service process include the keys to good service. This chapter also presents multisensory perception and service design.

Chapter six sums up the main concepts from each chapter and also highlights the conclusions reached in this thesis.

Keywords: Marketing, service, storytelling

Sisällys

1	Tämän tarinan alku	6
2	Majatalo Onnela	7
2.1	Majatalo Onnelan historia	7
2.2	Majatalo Onnelan yrityksenä	9
2.3	Majatalo Onnelan tähdet; tarinoiden päähenkilöt	10
2.3.1	Johanna Sofia ja Paul Nikolajevitsch	11
2.3.2	Eino Leino	14
3	Tarinoista ideaksi; tarinoiden tarve, historia ja menetelmät	19
3.1	Majatalo Onnelan tarinallisten palveluiden ja markkinoinnin SWOT-analyysi.	20
3.2	Mythos ja logos, järki ja tunteet; tarve tarinoille.....	23
3.3	Tarinaperinteen historiaa ja tarinan rakentaminen.....	24
3.4	Onnelan tarinoiden synty	27
3.5	Tarinoiden Ideat esiin Six Hats-menetelmän avulla.....	28
4	Tarinat markkinoinnissa, markkinointiviestinnässä ja markkinoinnin suunnittelussa	29
4.1	Asiakassegmentointi	30
4.2	Yrityksen markkinointi ja markkinointiviestintä.....	32
4.3	Markkinoinnin ja markkinointiviestinnän suunnitteluprosessit.....	35
4.4	Tarinallisia ideoita markkinointiin ja markkinointiviestintään.....	37
5	Tarinat palvelutuotannossa ja palvelun kehittämisessä	40
5.1	Asiakaslähtöisyys ja palvelujärjestelmä palvelun keskiössä	40
5.2	Moniaistisuus ja palvelumuotoilu.....	46
5.3	Ideoita tarinallisten palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen	48
6	Tämän tarinan opetukset	50
	Lähteet	54
	Kuvat	56
	Kuviot	57
	Liitteet.....	58

1 Tämän tarinan alku

Tämän työn tavoitteena on tutkia historiaan pohjautuvien tarinoiden käytettävyyttä Majatalo Onnelan markkinoinnissa ja markkinointiviestinnässä sekä uusien palvelujen tuottamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Työ rakentuu portfoliomaisesti, jossa jokainen luku on koottu oman viitekehysten sisään. Näitä kehyksiä ovat Majatalo Onnela ja sen henkilöt, tarinat ja tarinoiden käyttö, markkinointi ja markkinointiviestintä sekä palvelun tuottaminen ja palvelun kehittäminen. Myös teoreettinen viitekehys rakentuu näiden näkökantojen sisälle.

Toisessa luvussa on esittely Majatalo Onnelan historiasta ja sen yritystiedoista ja tarjottavista palveluista. Tässä luvussa on esitelty myös tätä työtä varten kirjoitettujen tarinoiden päähenkilöt, Onnelan todelliset tähdet; Johanna Sofia Björklund, Paul Nikolajevitsch Shabelski sekä Eino Leino. Kolmannessa luvussa on keskitytty menetelmiin, SWOT-analyysiin ja Six Hats-menetelmään, joita on käytetty tarinoiden tarpeen ja itse valmiiden tarinoiden käsittelyssä. Tässä luvussa on kerrottu myös yleisesti tarinaperinteen historiasta.

Neljännessä luvussa perusta tarinoiden käytölle luodaan markkinoinnin, markkinointiviestinnän ja markkinoinnin suunnittelun näkökulmasta. Viimeiseksi tähän lukuun on kerätty mahdollisia ideoita tarinalliseen markkinointiin ja markkinointiviestintään. Viidennen luvun näkökulma on palvelullinen. Tässä luvussa käytetään kehyksenä asiakaslähtöisyyttä ja palvelujärjestelmiä. Palvelun tuottamisessa ja kehittämisessä menetelmällisenä näkökulmana on moniaistisuus ja palvelumuotoilu. Viimeiseksi on kerätty yhteen potentiaalisia ideoita uusien palveluiden tuottamiseen ja nykyisten palveluiden kehittämiseen. Viimeinen luku, luku kuusi, hahmottaa jokaisen kappaleen tärkeimmät asiakokonaisuudet ja kerää tästä työstä saadut opetukset yhteen.

Majatalo Onnelan tarinat on kirjoitettu pohjautuen todellisten, Onnelan historiaan tiiviisti kuuluvien henkilöiden henkilöhistoriaan. Tarinoiden kirjoittamisessa on käytetty taiteilijan vapautta; pääosia esittävät henkilöt, ajat ja paikat ovat oikeita, tapahtumat sepitettyjä. Tarinoiden tarkoituksena on tässä työssä toimia ”ideapankkina”, jota käytettiin tuottamaan ideoita markkinointiin ja palveluihin. Tarkoituksena tarinoilla on rikastuttaa Majatalo Onnelan markkinointia sekä palveluja ja luoda sille näin etua kilpailijoihin nähden.

Työ tulee olemaan osa Mmp-hanketta. Mmp-hanke (Matkailijan moniaistinen palvelukokemus) on jatkotutkimus Mmm-hankkeelle (Matkailun moniaistinen markkinointiviestintä). Mmp-hankkeen tavoitteena on tutkia kuinka moniaistisuutta voidaan hyödyntää palvelussa ja niiden kehittämisessä. Varsinaisesta aiheesta minulle idean antoi lehtori Leena Alakoski. VTT:n osalta ohjausta on antanut Asta Bäck.

2 Majatalo Onnela

Tämän luvun tarkoituksena on esitellä Majatalo Onnela yrityksenä, sen historiaa ja tärkeimpiä henkilöahmoja. Majatalo Onnelan historia on hyvin värikäs, monivivahteinen ja mielenkiintoinen. Tarkoituksena on selventää yrityksen fasilitteettien kapasiteetti ja muut tekniset tiedot ja luoda lukijalle näin kuvaa fyysisistä puitteista historiallisen näkökulman lisäksi. Loppupuolella käsittelyssä ovat Onnelan historian tärkeimmät henkilöahmot; Johanna Björklund, Paul Nikolajevitsch Shabelski ja Eino Leino.

2.1 Majatalo Onnelan historia

Majatalo Onnela sijaitsee Tuusulassa, Tuusulan kuuluisan rantatien varrella, aivan Tuusulanjärven rannassa. Onnelan historian alkuvaiheista ei ole paljoa tietoa, mutta tiettävästi ensimmäiseksi kauniin rantatontin itselleen lunasti esittelijä sihteeri Karl Forssell Kotun talon isännältä Henrik Kotulta 1885 huvilansa rakennuspaikaksi. (Säilä 2005, 9.) Tuolta ajalta ovat kuitenkin Onnela tilan vanhimmat rakennukset, nykyisiltä nimiltään Jukola ja Impivaara, jotka ovat näin ollen yli satavuotiaita. Oletettava rakennusvuosi Jukolalla on 1888 ja Impivaaralla 1905. Onnelan tilan tunnettu historia alkaa 1905, jolloin Gotthard Björklund osti Onnelan tilan itselleen ja antoi sen tyttärelleen Johanna Sofia Björklundille 25-vuotissyntymäpäivälahjaksi (Säilä 2005,10). Johanna kuitenkin itse oli tiettävästi kertonut rakastajansa Venäläisen ruhtinas Paul Nikolajevitsch Shabelskin ostaneen sen hänelle (Holma 1990, 57).

Vuonna 1906 alkoi Onnelan kunnostaminen, ja sinne tuotettiin jopa Pietarilaisia puutarhureita rakentamaan loisteliaan puutarhan Onnelan ympärille (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.08.2011). Tuolloin Onnela eli ensimmäistä kukoistuskauttaan, mutta onni ei Onnelassakaan ollut pysyvää. Johanna Sofia ja Shabelski asettuivat Onnelaan pysyvästi vallankumouksen alettua, mukaan ei Venäjältä voitu ottaa juuri mitään ja kun Shabelski oli vielä huonoksi onnekseen mennyt sijoittamaan rahansa sekä venäläisiin että saksalaisiin pankkeihin, katosivat nekin varat Venäjän ja Saksan kaatuessa sodan lopussa. Kurjuus saapui Onnelaan. (Holma 1990, 57 - 58.)

Johanna Björklund ei kuitenkaan jäänyt toimeettomaksi vaan perusti Onnelaan aluksi venäläisille emigranteille, sittemmin taiteilijoille, opiskelijoille sekä valtionmiehille tarkoitetun täysihoidolan. Onnelan kuuluisiin vierailijoihin kuuluvat mm. Eino Leino, Uuno Kailas, Unto Karri ja Oiva Paloheimo. (Holma 1990, 58.) Tästä täysihoidolasta alkoi Onnelan toiminta majoituspalveluja, sielun ja mielen hoitoa tarjoavana yrityksenä. Tämän voidaan arvella alkaneen noin vuosien 1920 - 1921 vaiheilla.

Johanna testamenttasi Onnelan avopuolisonsa Shabelskin perillisille, mutta heillä ei ollut Onnelalle käyttöä Johannan kuoleman jälkeen. Perikunta kuitenkin toivoi, että Onnelaa ei myytäisi yksityiselle yritykselle, vaan sen tulisi tulla yleishyödylliseen käyttöön. (Holma 1990, 59.) Näinpä he myivät Onnelan Sokeain Liitolle, nykyiselle Näkövammaisten Loma ry:lle, joka omisti Onnelan aina vuoteen 1992. (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.08.2011.)

Onnelan taival näkövammaisten lomakotina ei aina ole ollut ruusuista. Taiteilija Pekka Halosen poika Antti Halonen kirjoittaa Onnelasta näin: ”Onnelan portti näkyy Erkkolan portille, Onnelan aidan takana on ränsistynyt puisto, jonka kaarisillat ja huvimajat ovat romahtaneet, tekolammet kasvaneet umpeen ja köynnöskasvien aikoinaan kattamat pergolat maatuneet maaksi”. Vielä tähän ei lopu vanhan loistohuvilan arvostelu, vaan hän lisää: ”Onnela itse, vanha rappeutunut venäläinen loistohuvila jyrkän rantatöyrään reunalla, näyttää vain odottavan lopullista romahtamistaan rinnettä alas. Nykyään se toimii sokeitten lepokotina, ja hyvä näille, etteivät liikaa näe - natisevat portaat kertovat kyllin puheliaasti loiston ja rappion vaiheita”. (Halonen 1951, 14.) Silloisen rapistumisen tilaa voimme vain arvailla, mutta esimerkiksi kuvateoksessa ”Tuusulan rantatie” johon tekstit on tehnyt Veijo Meri ja kuvat ottaneet Toivo Lumme ja Matti Soinne, kuvaa Onnelasta ei löydy vaikka teoksessa Onnela mainitaan useammankin taiteilijan yhteydessä. Onneksi Onnelan rakennukset kuuluivat jo silloin ja kuuluvat edelleen museoviraston hallintaan ja näin niitä ei kuitenkaan kurjasta kunnostaan huolimatta saanut purkaa, vain ne saivat jäädä odottamaan uuden kukoistuskauden alkua.

Onnelaa rakennettiin paljon sodan jälkeisinä vuosina, jolloin rakennettiin ensimmäisenä päärakennus Toukola ja seuraavana Viertolan majoitusrakennus. Viimeisenä, vuonna 1985, valmistui Tammisto, jossa sijaitsevat majoitustilojen lisäksi myös saunatilat. Ensin rakennettu Toukola alkoi olla aikansa nähnyt ja sen tilalle valmistui uusi Toukola 1990. Velkojen maksaminen kävi 1990-luvun alussa Suomeen iskeneen laman takia Näkövammaisten loma ry:lle mahdottomaksi ja Onnela sai taas uuden isännän Näkövammaisten keskusliitosta keväällä 1993. Näkövammaisten Keskusliitto pitikin onnelaa kurssi- ja lomakeskuksena näkövammaisille aina 2009 asti, jolloin se huhtikuun alussa myytiin Sokeain Ystävät ry:lle. Uuden päärakennuksen valmistumisen myötä Onnelan palvelut avattiin myös muille niistä kiinnostuneille, vaikka pääasiallisina asiakkaina säilyivätkin näkövammaiset. (Säilä 2005, 14.)

Onnelan tontille rakennettiin vuosien varrella paljon uusia rakennuksia, joista osa on ehditty jo purkaakin. Impivaaran ja Jukolan hoitaminen ja kunnostaminen sai kuitenkin toistaiseksi väistyä uuden rakentamisen tieltä. Vuonna 1995 Onnelan vanhoja rakennuksia alettiin kunnostaa, avustusta saatiin huomattavasti Raha-automaattiyhdistykseltä. Impivaara pyrittiin entisöimään mahdollisimman pitkälle entiseen asuunsa, jotta siitä pääsivät nauttimaan esimerkiksi syntymäpäivä- ja kokousasiakkaat. (Säilä 2005, 14.)

Näkövammaisille valmistui 2004 Helsingin Itäkeskukseen uusi palvelu ja toimintakeskus Iiris, jonka vuoksi Onnela menetti noin kolmanneksen asiakkaistaan. Näin ollen Onnela oli taas uusien haasteiden edessä, Onnela oli kuitenkin yritys, jonka tarkoituksena on tuottaa tulosta. Näkövammaisten Keskusliitto myi kiinteistön Sokeain Ystävät ry:lle 01.04.2009, kyseisenä aikana sekä Onnelan kaikki rakennukset ovat läpikäyneet mittavia uudistuksia. (Säilä 2005, 14 - 15.) Onnela on jälleen uuden kukoistuskautensa alussa.

2.2 Majatalo Onnelan yrityksenä

Majatalo Onnela toimii nykyään majoitus-, kokous-, ja ravintolapalveluja tarjoavana yrityksenä, joka on avoin kaikille. Majatalo Onnela on erikoistunut pienten ja keskisuurten yritysten ja yksityishenkilöiden palvelemiseen. Majatalo Onnelalla on tarjonnassaan erilaisia huoneita, mökkejä, saunoja ja kokoustiloja. Majoituskapasiteettia on 70 hengelle. (Onnela.)

Palvelut on jaettu neljään erilaiseen kategoriaan, joita jokainen voi valita parhaiten tarpeeseensa sopivat. Näitä ovat kokouspalvelut, ravintolapalvelut, majoituspalvelut sekä tilauspalvelut. Kokouspalveluista löytyy tiloja niin kokouksia kuin syntymäpäiviäkin järjestäville. Mahdollisia tiloja on erikokoisia ja niihin kaikkiin on mahdollista saada nykyaikaiset tekniset varusteet ja laitteet. Ravintolapalveluissa tarjolla on joka päivä niin aamupala kuin lounaskin. Päivällisen voi tilata erikseen ja juuri mieleisikseen. Tilauksesta saatavilla on kaikki pikkupurtavasta isompiin pitopöytiin. Majoitusta tarjoavat rakennukset Viertola ja Tammisto. Lisäksi majoituspaikka kahdelle henkilölle löytyy myös Männistön mökistä, joka soveltuu erinomaisesti esimerkiksi hääparille tai syntymäpäiväsankarille. (Onnela.)

Tilauspalvelut sisältävät erilaiset aktiviteetit, joita Onnelassa ja sen ympäristössä voi harrastaa, työhyvinvointi-toimintaa, tilausruokailuja, saunoja sekä kulttuurihistoriaa. Onnelassa on mahdollisuus kokeilla niin jousiammuntaa kuin lumikenkäilyäkin. Majatalo Onnelan sijoittuminen luonnonkauniille ja historiallisesti erittäin merkittävälle Tuusulan rantatielle antaa matkailijoille mainion mahdollisuuden tutustua yhteen Suomen merkittävimmistä taiteilijakotiyhteisöistä. Onnelan läheisyydestä löytyvät muun muassa Aleksis Kiven kuolinmökki, J.H. Erkon Erkkola, Pekka Halosen Halosenniemi sekä Jean Sibeliuksen Ainola. (Onnela.)



Kuva 1: Impivaara (Kuva: Maria Juusti)

2.3 Majatalo Onnelan tähdet; tarinoiden päähenkilöt

Majatalo Onnelan tarinat on kirjoitettu keskittyen Onnelan historian ehdottomiin päähenkilöihin neiti Johanna Sofia Björklundiin ja hänen avopuolisonsa Paul Nikolajevitsch Shabelskiin sekä suureen suomalaiseen runoilijaan Eino Leinoon. Onnelan historiasta löytyy tietenkin myös monia muita merkittäviä taiteilijoita kuten Unto Karri sekä Uuno Kailas. Selityksen siihen, miksi juuri Leino on nostettu Onnelassa erityiselle jalustalle, antaa hänen tuotantonsa tunnettuus. Toki moni tietää nimeltä sekä Kailaan että Karrin, mutta heidän tuotantonsa saattaa suurelle yleisölle olla tuntemattomampaa. Leinon runo ”Nocturne” voisi olla jo tutumpi. Tämän upean runon ovat musiikkikappaleena tulkinnet muun muassa näyttelijä-laulaja Vesa-Matti Loiri ja nuoremman polven paremmin tuntema Idols-kilpailija Kristian Meurman. Onnelassa sijaitsee itseoikeutetusti myös Leinon muistohuone, joka jo pelkällä sijainnillaan Impivaaran toisessa kerroksessa, antaa mahdollisuuden kietoa tarinat juuri Leinon ympärille. Onnelan Sydän on kuitenkin Johanna Sofian. Ilman Johanna Sofian päätöstä perustaa Onnelaan täysihoitola, tuskin Leinokaan sinne olisi koskaan eksynyt. Johannan tarina ei ole onnellisesti päättyvä rakkaustarina vaan, sisältää enemmän kuin yhden ihmisen elämän verran traagisia elementtejä. Ihmiselämä ei kuitenkaan ole pelkkää kuljeskelua kesäisen pellon piennarta heinänkorsi suussa aurinkoisella ilmalla, vaan vasta vastoinkäymiset saavat sen maistumaan elämältä.

2.3.1 Johanna Sofia ja Paul Nikolajevitsch

Vuonna 1880 syntyi Gotthard ja Wendela Björklundille tytär, joka sai nimekseen Johanna Sofia. Johannan isä kaartinkapteeni, Johannan sanojen mukaan laivan kapteeni, oli onnistunut tienamaan omaisuutensa Pietarissa myymällä polttoainetta mm. halkoja. Heillä oli myös poika, joka päätyi upseerikouluun ja tytär laitettiin parempiosaisten oppilaitokseen, keisarinnan suojelusta nauttineeseen, Jekaterinskajan balettikouluun. Johannan varttuessa hänestä tuli erittäin kaunis nuori neito ja sen huomasi heti myös Paul Nikolajevitsch Shabelski. (Holma 1990, 57-58.) Hän pääsi vierailulle kouluun itsensä keisarinnan mukana (Meri 1982, 19). Shabelski oli kuitenkin Johannaa kolmekymmentä vuotta vanhempi, naimisissa ja kahdenpojan isä. Hän oli myös suunnattoman rikas ja omisti paljon maata, monia maatiloja sekä loisteliaita kaupunkiasuntoja ympäri Venäjää. Näistä rikkauksista johtuen hänen ystävänä alkoivatkin kutsua häntä Ruhtinaaksi. (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.08.2011.)

Shabelski kuitenkin ihastui niin silmittömästi Johannaan, että halusi pitää tämän lähellä ja palkkasi neidin lastensa kotiopettajattareksi. Johanna jopa matkusti perheen mukana heidän lomamatkoillaan. Nikolai Bobrikovin ollessa Suomen kenraalikuvernöörinä vuosina 1898 - 1904, eversti Shabelski toimi hänen adjutanttinaan ja perhe asui, Johanna mukaan lukien, Helsingissä. Seuraavan komennuksen hän sai takaisin Pietariin ja toimi siellä elintarvikehuollossa ja yleni samalla kenraaliksi. Marraskuun 11. vuonna 1905 Onnela siirtyi Johannan omistukseen ja 1906 alkoi Onnelassa valtava kunnostus. Onnelan portinpielestä löytyy vuosiluku 1909, jolloin Onnelassa vietettiin mahtavia juhlia, venäläiseen tapaan kuuluen. (Holma 1990, 57 - 58.)

Vaikka Onnela silloin toimi lähinnä kesänviettopaikkana, Shabelski tuotti sinne puutarhureita aina Pietarista saakka rakentamaan puutarha ennen näkemättömään kukoistukseen. Puutarhaan tuotettiin eksoottisia kasveja, sinne rakennettiin tekolampi ja puro, jonka yli kulki kaunis kaarisilta. (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.8.2011.)

Bolsevikkivallankumouksen mellakoiden alkaessa Shabelskin perhe pakeni Johannan luo Onnelaan. Kenraali saapui Suomen puolelle laivalla eikä hän voinut ottaa mukaansa juuri mitään. Shabelski oli, kuten sanottua valtavan rikas mies, mutta menetti niin kaikki maatilansa kuin monet kaupunkiasunonsakin. Shabelski oli kuitenkin yrittänyt olla kaukaa viisas ja oli tallettanut varojaan sekä venäläisiin, että saksalaisiin pankkeihin. Näin hän kuvitteli, että joka tapauksessa jommankumman voittaessa, hänelle jäisi varoja. Pahaksi onneksi näin ei kuitenkaan käynyt, sillä molemmat valtiot olivat ensimmäisen maailmansodan häviäjiä ja varat katosivat niille teilleen. (Meri 1982, 19.)

Vähän jälkeen Shabelskin Onnelaan saapuivat myös Shabelskin toinen poika Constantin sekä Shabelskin vihitty vaimo Anastasja Shabelskaja. Shabelskin toinen poika oli jo silloin paennut Belgian kautta Pariisiin, jossa hän opiskeli insinööriksi. Poika Constantin ei kauaa Onnelassa viihtynyt vaan seurasi veljeään pian Ranskaan. Tilanne Onnelassa olikin varsin kummallinen, sillä Johanna sai vihityn vaimon kohtelun ja jakoi vuoteen Shabelskin kanssa kun vaimo sai tyytyä sivurakennuksen, nykyisen Jukolan, tornihuoneeseen. (Holma 1990, 58.) Tornihuone on aikoinaan purettu, mutta Jukolasta löytyy edelleen kummallinen huone jonne ei ole kulkua mistään. Sinne pääsee vain ulkopuolella olevan ikkunan kautta. Kertoman mukaan tästä ikkunasta Anastasja joutui katselemaan Shabelskin ja Johannan kävelyä Onnelan puutarhassa. Liekö siitä protestiksi, vai vaan viitsimättömyyttään, hänellä oli myös tapana nakata yöastiansa sisältö tornin ikkunasta suoraan pihamaalle. Mahdollista on, että joku on joskus nuo tuotokset saanut päällensäkin. (S. Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.8.2011.) Kuitenkin kerrotaan myös, että vaikka rouva Shabelskajalla oli tilanteessa enemmän kuin kestämistä, saapui hän aina päivälliselle Impivaaraan, pöytäseurueeseen johon kuului itsensä, Johannan ja Shabelskin lisäksi myös Eino Leino.

Vaan eivätpä helpolla päässeet myöskään Johanna ja Shabelski. He joutuivat usein paikallisten ihmisten vihan kohteiksi, heitä haukuttiin ja paneteltiin. Anastasja Shabelskajalla mitta tuli kuitenkin ensimmäisenä täyteen ja hän myi jopa kaikki korunsa saadakseen tarpeeksi rahaa matkustaakseen poikiensa luokse (Holma 1990, 58). Näin Onnelaan jäivät enää rakastavaiset Paul ja Johanna.

Koska rikkaudet olivat kadonneet, Onnelan nuori neiti päätti alkaa pitää Onnelassa täysihoitolaa, joka oli tarkoitettu taiteilijoille, opiskelijoille sekä valtionmiehille. Aluksi sinne kuitenkin alkoi kerääntyä venäläisiä valkoisia emigrantteja, jotka olivat läpikulkumatalla Suomesta muihin länsimaihin, kuten Ranskaan. Pikkuhiljaa mukaan alkoi kuitenkin tulla myös suomalaisia taiteilijoita, jotka etsivät täysihoitolapaikkaa. Kuuluisimpia ovat ehkä Eino Leino, Uuno Kailas, Unto Karri sekä Oiva Paloheimo. (Holma 1990, 58.)

Aika vieri Onnelan täyshiitolassa lähinnä ”kädestä suuhun”-eläen, mutta aina tultiin jotenkuten toimeen. Shabelski ja Johanna jatkoivat yhteiseloaan, ympäristön painostuksesta ja moitteista huolimatta. Kun Johanna ja Shabelski ajoivat hevostärryillään Hyrylään toimittamaan kauppa- ja pankkiasioitaan Shabelski jäi tavallisesti kärryihin odottamaan. Hyrylän Elantoon hän kuitenkin halusi aina tulla mukaan, sillä siellä oli myyjänä eräs erittäin kaunis neito. Shabelski oli, vanhuudenpäivinäankin, erittäin mieltynyt kauniisiin neitoihin, joten joka kerta kun kaupalle saavuttiin, hän halusi mukaan. Joskus myyjätär onnistui pakenemaan takahuoneeseen, vaan silloin kenraali kuuliaisesti odotti niin kauan, että neito uskalsi tulla kaupan puolelle. Shabelski oli iästään huolimatta upseeri ja herrasmies ja aina neidon vihdoinkin tavatessaan suuteli tämän kättä. (Holma 1990, 58.)

1930-luvulla Johannan nuoruuden vuodet alkoivat olla auttamattomasti taaksejäänyttä elämää. Johanna oli lihava ja hengästyi jo pienistä matkoista. Shabelskin ollessa Johannaa huomattavasti vanhempi, myös Johannan kiinnostus tätä kohtaan alkoi laimeta. Johanna ihastuikin sydän juuriaan myöten täysihoidolassa asiakkaana useana vuonna olleeseen Unto Karriin. Myöhemmin Karri myös kirjoitti romaanin tästä romanssista ja kertoo siinä oman näkemyksensä tapahtumista ja niiden kulusta. (Holma 1990, 59.) Johanna ei kuitenkaan saanut toivomaansa vastakaikua tunteilleen. Hän jopa keitti palvelijoidensa avulla ”lemmenlientä” saadakseen Karrin rakastumaan häneen. Onnelan ja sen mystiikkaan taipuvaisen emännän ympärillä pyörikin paljon huhuja. Onnelasta kerrottiin, että siellä harjoitettiin noituutta ja paikkaa alettiin kiertää yhä kauempaa. (S. Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.8.2011.)

Shabelski rakasti lapsia hyvin paljon ja hänellä olikin tapanaan kerätä Onnelasta omenoita ja jakaa niitä lähistössä asuville lapsille. Lapsia oli kuitenkin kielletty ottamaan omenoita vastaan, sillä niiden sanottiin olevan myrkytettyjä. Lapset heittivät omenat pois, niin kutsuttu ryssäviha oli saatu istutettua myös viattomien lasten mieleen. (Meri 1982.) Shabelski pahoitti tästä usein kovasti mielensä. Shabelskista oli tulossa yhä vanhempi ja hauraampi. Urhoollisesti hän kuitenkin seiso Johannansa rinnalla, vaikka hän ehkä tiesikin rakkautensa kohteen tunteet toista miestä kohtaan.

Shabelskin ja Johannan tarinan loppu ei ole kaunis. Todellisia lopun ajan enteitä antoi jo Johannan tunteiden syttyminen Karria kohtaan ja kaiken kaato lopuksi romanssin kariutuminen. Ehkä Johanna huomasi olevansa vielä elämänsä kesässä, kun Shabelski oli jo syksyn loppupuolella. Shabelski kuoli 1935 hieman omituisissa olosuhteissa. Virallisesti kuolintodistuksessa syynä kuolemalle lukee sydämenpysähdys, mutta ilkeät kielet antavat ymmärtää, että Johanna olisi kaatanut Shabelskin juomaan myrkyä saadakseen tämän pois uuden romanssinsa tieltä. (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.8.2011.) Lieneekö tämä ollut syynä siihen, että Johanna ei ottanut osaa edes hautajaisiin. Shabelskin kuoleman jälkeen Johanna muuttui täysin. Syynä tähän saattoi olla omatunnon soimaus. Johanna sulkeutui täysin omiin oloihinsa, pukeutui vain mustaan ja hänen kerrottiin lukeneen päivät ja yöt läpensä venäläistä raamattua ja itkeneen. Loppujen lopuksi Johannasta tuli niin sairas, että hän sai luultavasti hermoromahduksen, jonka seurauksena lähti juoksemaan alasti pitkin metsiä huutaen ja itkien. Sieltä poliisit korjasivat hänet talteen ja toimittivat hänet Kellokosken mielisairaalaan, jossa ehti olla vain muutaman päivän ennen kuolemaansa 1936, 56-vuotiaana. (Meri 1982, 19.) Kertoman mukaan hän päätti omat päivänsä myrkyttämällä itsensä (Holma 1990, 59).



Kuva 2: Oletettavasti nuoren Paul Nikolajevitsch Shabelskin kuva Impivaaran salin seinällä.
(Kuva: Maria Juusti)

2.3.2 Eino Leino

Kirjailija, runoilija ja kääntäjä Eino Leino syntyi Paltamon Hövelössä 6.7.1878 saaden nimekseen Armas Eino Leopold Lönnpohm. Hän syntyi isänsä Andersin ja äitinsä Anna Emilian yhdenentoista lapsena, saaden kuopuksen arvon. Tärkeimmäksi sisaruksista Leinolle tuli veli Kasimir, joka oli tunnettu arvostelija ja esteetikko, ranskankielen kirjallisuudesta väitellyt tohtori. Leinon isä kuoli 1890 ja äiti viisi vuotta myöhemmin. Koulunsa Eino aloitti Kajaanissa, siirtyi sieltä Ouluun ja edelleen Hämeenlinnaan. Hämeenlinnassa hän asui veljensä O. A. F. Lönnbohmin luona. Veli työskenteli tuolloin Hämeen Sanomien toimittajana. Hämeen Sanomissa ilmestyi myös Leinon ensimmäinen julkaistu runo 26.9.1890. Hämeenlinnassa hän aloitti myös kääntäjän työt kääntämällä Runebergin teoksen ”Kuningas Flajar”. Ylioppilaaksi Leino kirjoitti vuonna 1899, ollessaan 21-vuotias. Tämän jälkeen hän aloitti opintonsa yliopistossa. Leino opiskeli filosofisessa tiedekunnassa, mutta yliopistoelämä ei kauaa Leinoa kiinnostanut. Leino perusti veljensä Kasimirin kanssa ”Nyky aika”-lehden 1898, mutta lehden ylläpito loppui vain vuoden julkaisemisen aloittamisen jälkeen varojen vähyyteen. Pikkuhiljaa Leinosta oli kehittymässä erittäin hyvä kirjallisen aineiston tuottaja, mutta myös sanan säilä oli hänellä hallussa. Koko elämänsä ajan Leino sekä ihastutti että vihastutti ympärillään olevia ihmisiä. Leino oli sanavalmis humoristi, joka rakasti juttujen kertomista. Vuosien 1899-1904 välisen ajan Leino toimi Päivälehdessä kirjallisuus- ja teatterikriitikkona sekä kirjoitti pakinoita lehteen nimellä Mikko Vilkastus. Leino oli myös ollut perustamassa tätä lehteä. Pakinoiden kirjoittamista hän myös jatkoi Helsingin sanomissa nimellä Teemu. (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 31.5.2011.)

Ensimmäistä kertaa ulkomaille Leino pääsi keväällä 1898. Matka suuntautui Berliiniin. Seuraava Leinon matka olikin häämatka 1906 Pohjoismaihin, Saksaan ja Ranskaan avioituttuaan Freya Schoultzin kanssa. Vielä samana vuonna päivänvalon näki hänen ainoaksi jäänyt lapsensa, tytär Eya Helka. Leinon avio-onnea ei kestänyt kuin kaksi vuotta. Avioliiton kariutumisesta on usein syytetty Leinon ainoana, todellisena rakkauden kohteena pidettyä Hilja Onerva Lehtistä, taiteilijanimeltään L. Onervaa. Avioliiton ajaututtua umpikujaan Leino muutti vuodeksi ulkomaille. Leino oleili suurimman osan ”vapaaehtoisesta maanpaostaan” Roomassa. Takaisin Suomeen hän palasi toukokuussa 1909. Palattuaan hän palasi töihin Päivälehteen. Hän toimi aktiivisesti myös kirjailijaliitossa, toimien varapuheenjohtajana 1910. Samana vuonna hän päätyi myös töihin Helsingin Sanomille toimien myös siellä teatteriarvostelijana kääntäen samalla myös ulkomaisia artikkeleja. Helsingin sanomissa Leino ei kuitenkaan työskennellyt kuin vuoden. (S. Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 31.5.2011.)

Vuonna 1913 Leino avioitui toisen kerran. Vaimokseen hän sai harpputaiteilija Aino Kajanuksen, joka oli säveltäjä-kapellimestari-musiikkiorganisaattori Robert Kajanuksen tytär. Tämänkään avioliiton onni ei kauaa kukoistanut vaan päättyi eron jo seuraavan vuoden keväällä. Avoliittoon Leino ajautui ehkä mustasukkaisuuttaan, sillä L. Onerva sinetöi liittonsa Leevi Madetojan kanssa vain viikkoa Leinon ja Kajanuksen jälkeen. Kolmas ja viimeinen Leinon suurista rakkauksista oli Aino Kallas. Tätäkään liittoa ei ollut luotu kestäväksi. (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.8.2011).

Vuonna 1915 Leino oli perustamassa Sunnuntai-nimistä lehteä ja toimikin lehden päätoimittajana ja pakinoitsijana nimimerkillä Kanttori Sepeteus aina vuoteen 1918 asti. Alppilalaisessa ravintolassa järjestettiin suuret juhlat 6.7.1918. Leino täytti 40 vuotta ja samana vuonna hänelle myönnettiin valtion taiteilijaeläke. Vuoden 1920 keväällä Leino ajatteli karistaa Suomen tomut kannoiltaan ja suunnisti Viroon. Hän saikin siellä ihailevan vastaanoton ja ajatteli jäädä asumaan sinne lopun iäkseen. Hän kirjoitti jopa kirjeet sekä Viron että Suomen presidenteille anoen lupaa saada Viron kansalaisuus, mutta siihen ei suostuttu. Leinon aikeita ei otettu tosissaan ja hän palasi jo kesällä takaisin Suomeen. Tänä kesänä Leino sai viimeisen kutsun avioliiton satamaan Hanna Laitisen kanssa, mutta tämä liitto oli vielä lyhyempi kuin edelliset, onnea kesti vain muutaman päivän. Hannan ja Leinon tapaaminenkin on hieman erikoinen, sillä Leino tapasi Hannan tämän veljen Taavi Laitisen järjestämässä illanvietossa, jossa oli ennen Hannaa kosinut Laitisen muita siskoksia. Hanna, joka oli mieleltään ailahtelevainen ja hauras suostui Leinon kosintaan eikä Leino voinut herrasmiesmäisyyttään lupaustaan pettää. Vaikka onni Hannan kanssa loppuikin lyhyeen, Leino ei kuitenkaan koskaan virallisesti eronnut Hanna Laitisesta, vaan oli tämän kanssa naimisissa vielä kuollessaan. (S. Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 31.05.2011.)

Vuonna 1924 Eino matkusti Tuusulan Rantatiellä sijaitsevaan Syvärannan täysihoitolaan. Syväranta oli Suomen Lehtimiesten Liiton jäsenille tarkoitettu lepokoti. Leino oli ollut lähes kaksi vuotta tuottamatta mitään, mutta hänen voimansa palasivat Syvärannassa. Työ alkoi tuottaa pian hedelmää, mutta keskeytyi koska Leino joutui jakamaan huoneen toisen entisen lehtimiehen kanssa. Lehtimiehellä oli tapana vihellellä ja laulella pitkin päivää. Leinon hermot eivät sitä kestäneet, eivätkä hermot kestäneet myöskään Syvärannan sääntöjä. Hän muutti Onnelaan. (Meri 1982, 18.) Tässäkin tapauksesta on myös toinen versio. Tarina kertoo, että Leino olisi jättänyt kaikki maksunsa Syvärantaan maksamatta ja joutunut lähtemään sieltä hiukan vastantahtoisesti (S. Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.8.2011).

Onnelassa Leinon hyvinvoinnista vastasi muun muassa rouva ”Riisiryyni”, oikealta nimeltään rouva Hasselriis-Möller, karkkilalainen naisihminen, joka oli aikoinaan avioitunut tanskalaisen kanssa. Rouva Riisiryynin tie Onnelaan oli ollut myös enemmän ja vähemmän erikoinen, mutta maailman tuulet olivat kuljettaneet hänet Onnelaan. Kenraali Paul Shabelskin, neiti Johanna Björklundin ja rouva ”Riisiryynin” joukkoon liittyi myös oman elämänsä myrkyissä haaksirikkoutunut Eino Leino. Kurjuutta hän ei suinkaan Onnelassa kokenut, vaan nautti suunnattomasti siitä, kun sai käyttää isäntäväen kanssa maailman kieliä saksaa, ranskaa ja venäjää. Leino ei arvostellut ihmisiä heidän sosiaalisen statuksensa mukaan, vaan tuli toimeen mainiosti myös Onnelan henkilökunnan kanssa. Kuitenkin hänen päiväkävelynsä yhä suuntautuivat Syvärantaan, jossa hän kävi keskustelemassa ja jutustelemassa kollegojensa kanssa, luki lehtiä ja pelasi shakkia. (Meri 1982, 18 - 19.) Leino rakasti shakin peluuta ja kävi myös usein vierailemassa Helsingin Shakkiklubilla. Leino sai inspiraationsa takaisin Onnelassa ja kirjoitti siellä teoksistaan kaksi, ”Shemeikan murheen” ja ”Elämäni Kuvakirjan”. (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.08.2011.)

Leino oli myös hyvä ystävä taiteilija Pekka Halosen kanssa ja hän vieraili usein tämän luona. Hän vieraili myös Sibeliuksen Ainolassa, mutta siellä vastaanotto ei enää ollutkaan yhtä sydämellinen. Leino oli taipuvainen vastaamaan viinin kutsuun ja siitä syystä Sibeliuksen vaimo, Aino, teki kaikkensa, että Leino ei olisi vienyt Sibeliusta mennessään. Siellä ruokaillessaan pöytään ei kannettu yhtään alkoholia. Leinopa kiersi tämän tuomalla takkinsa sisustassa mukanaan taskumatin. Aina välillä hän siirtyikin toiseen huoneeseen ”katsomaan taulua”, johon oli kovasti mieltynyt. Järnefelteille Leino oli liian boheemi ja jakaessaan tekijänkappaleita Elämänsä Kuvakirjasta hän pyysi ajamaan Järnefeltin ohi sanoen; ”Ne mua hylkii.” (Meri 1982, 19.)

Leino ystäväystyi Tuusulan varuskunnassa työskennelleiden jääkärieverstilutnantti Lauri Malmbergin ja lääkintäkenraalimajuri Lindénin kanssa. Lindénin hän oli tavannut toki jo aikaisemmin, opiskeluaikoinaan. Ystävykset saivatkin uudet lempinimet, Leinosta tuli Muste, Malmbergistä Miekka ja Lindénistä Myrky. Joukkoon kuului myös kappalaisena Tuusulan

seurakunnassa työskennellyt Arvi Järventaus, jonka lempinimi oli Sana. Nelikosta on olemassa monta hupaisaa tarinaa. Leinosta tuli myös Tuusulan tykistörykmentin epävirallinen ”kummisetä”. Siellä hän saattoi omavaltaisesti tarkistaa joukkoja ja päästää heitä lomalle. Näistä hän sai leikkimielisiä ”putkatuomioita” joiden aikana Lindén saattoi, ikään kuin leikin varjolla hoitaa myös Leinon terveyttä. Miekka määräsi Musteen arestiin Myrkyn ja Sanan valvonnassa. (Meri 1982, 19 - 20.) Suomessa elettiin kieltolain aikaa ja Leino sai Lindéniltä myös pirtureseptejä. Nehän Leinolle kelpasivat tietenkin!

”Shemeikan murheen” ilmestyttyä Leino alkoi tehdä ”Elämän Kuvakirjaa”. Leino asusti Syvärannassa hetken, ennen kuin tajusi sen silloisen omistajapariskunnan, Juurevien, yrittävän saada Leinoa yhteen tyttärensä kanssa. Leino oli jo ostamassa Syvärantaa, kunnes viimein tajusi jutun juonen ja pakeni Iloniemeen, lukkari Sointeen taloon. Leino antoi Sointeen naisväelle hoitaakseen rahansa, mutta säikähti pahemman kerran kuullessaan, että rahat oli talletettu pankkiin. Leino kun oli saanut hankittua itselleen ”varattomuustodistuksen”, jolla hänet vapautettiin kaikesta veron- ja velanmaksusta. Nyt hän pelkäsi etunsa menetystä ja lähti Iloniemestä.

”Elämäni kuvakirja” valmistui viimein Onnelassa. Leino oli ilmiömäinen sanelija, hän pystyi sanelemaan täysin painovalmista tekstiä jopa 16 sivua päivässä. Sanelun otti vastaan Syvärannassa asuva K. V. Valve eli V. Arti. Leinolla ei ollut koskaan minkäänlaisia muistiinpanoja. Leinolla oli tapana loikoilla sohvalla, silmät puoliummussa ja sanella kirjoituspöydän takana istuvalle Artille, joka kirjoitti kaiken pikakirjoituksella muistiin. Aina muutaman sivun jälkeen Leino piti tauon, jonka aikana hän tarkisti muistinvaraisesti sanomisiaan. Pitkä ja huumorintajuinen palvelustyttö lida toi hänelle teetä, mutta usein se unohtui juomatta. (Meri 1982, 21 - 22.)

Vuonna 1925 Leino oli antanut holhousvastuunsa kappalainen Arvi Järventaukselle, joka myös oli kirjailija. Järventauksella oli jopa oikeus estää Leinoa matkustamasta Helsinkiin. Helsingissä käynneistä olikin muodostunut Leinolle kompastuskivi. Joka kerta oli tulisielu polttanut ruumiinsa noilla matkoilla. Monta kertaa Järventaus oli onnistunut houkuttelemaan Leinon luokseen Keravan asemalta kotiinsa. Asunnostaan hän saattoi myös tarkkailla asemaa siltä varalta, jos Leinon veri alkaisi vetää häntä kohti Helsinkiä. (Meri 1982, 22.)



Kuva 3: Leinon muistohuone sijaitsee Impivaaran toisessa kerroksessa vasemmalla. (Kuva: Maria Juusti)

Kerrotaan että yhtenä iltana Leino olisi vienyt Järventauksen omaan huoneeseensa Onnelassa ja alkanut puhua ranskaa, etteivät paikalla olleet venäläiset emigrantit olisi ymmärtäneet heidän puhettaan. Leino halusi lahjottaa Järventaukselle suuren kirjaharvinaisuuden. Järventaus ei aluksi olisi halunnut ottaa tätä vastaan, koska teoksella olisi mahdollisesti ollut suuri rahallinen arvo Leinolle. Leino oli kuitenkin päättänyt antaa teoksen Järventaustalle. Siinä Leino oli samanlainen kuin Aleksis Kivi. Toisella kädellä hän lainasi muilta, toisella lainasi muille. (Meri 1982, 22.) Olisiko tämä teos voinut mahdollisesti olla Leinon suurin, kadonneeksi luultu ”Mestari”?



Kuva 4: Leinon muistohuone Onnelan toisessa kerroksessa (Kuva: Maria Juusti)

Heinäkuussa, vuonna 1925 fyysisesti ja henkisesti heikentynyt Leino harhaili lopulliselle päätepysäkilleen Nuppulinnaan, Riitahuhdan taloon. Leino nukkui ikiuneen seuraavan vuoden tammikuun kymmenes päivä. Vain muutamaa päivää ennen kuolemaansa Leino kuitenkin lähti vierailulle Halosenniemeen. Leino oli iloissaan ja näytti olevan myös voimiensa tunnossa. Hänellä oli kiire. Lähtiessään hän vielä sanoi Haloselle: ”Ajan lehti on kääntymässä, ei ole tuntiakaan aikaa enää. Jos me kuolemme, se ei merkitse mitään; Suomen kansa elää”. (Meri 1982, 22.)

Leino haudattiin Helsingin Hietaniemen hautausmaalle valtion kustannuksella tammikuun kuudentena vuonna 1926 (S. Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 31.5.2011).

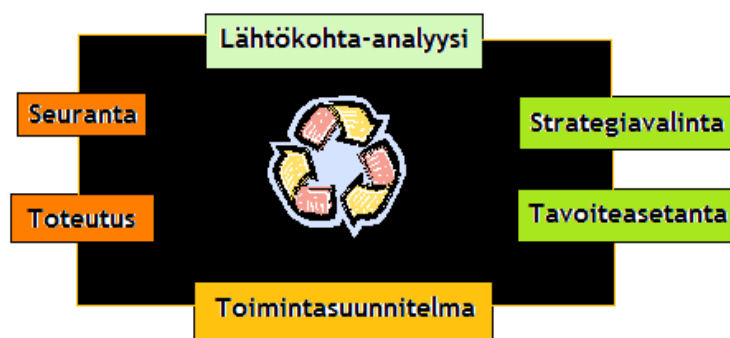
3 Tarinoista ideaksi; tarinoiden tarve, historia ja menetelmät

Tarinat ovat kulkeneet ihmisten mukana halki koko ihmisen historian. Sadulla on ollut historian kulkua säilyttävä, opettava ja ihmisten omaa olemista ja ympäristöä selittävä ja selventävä tehtävä. Historia ja nykyisyys ovat tulvillaan tarinoita. Tässä luvussa on tarkoituksena selventää tarinoiden käyttömahdollisuutta sekä tarpeellisuutta Majatalo Onnelassa muun muassa SWOT-analyysin avulla, tarinoiden kerronnan historiallista pohjaa ja sitä kuinka Majatalo Onnelan historiaan pohjautuvien tarinoiden rakentaminen alkoi. Tässä

luvussa esitellään myös markkinointiin ja palvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen käytettyä ideointimenetelmää Six Hats, kuusi ajatteluhattua.

3.1 Majatalo Onnelan tarinallisten palveluiden ja markkinoinnin SWOT-analyysi

Timo Rope kirjoittaa yrityksen markkinoinnin analysoinnin olevan laaja ja monisäikeinen osa-alue, joka kattaa 1) ympäristön, kuten taloudellisen-poliittisen-, sekä yhteiskunnallisen kehityksen ja lainsäädännön, 2) markkinat, kuten yrityksen ostovoiman ja yrityksen kehittymisen, 3) mahdolliset kilpailuasemaan vaikuttavat tekijät kuten kilpailijat, markkinaosuudet ja kilpailun luonteen, sekä 4) yrityksen sisäisen maailman, kuten toiminnan, tuloksellisuuden, resurssit tuotteet ja palvelut (Rope 2005, 468). Jokaisen hyvin suunnitellun ja onnistuneen markkinoinnin ja markkinointistrategian pohjalla on syväluotaava analyysi juuri näistä neljästä kohdasta. Koska näissä neljässä kohdassa on sekä yrityksen sisäisiä että ulkoisia seikkoja, on helposti ymmärrettävä myös se, että yrityksen markkinoinnin on oltava joustavaa ja sen tulee olla herkkä muuttumaan tarpeen niin vaatiessa. (Rope 2005, 460-464.) Alla olevassa kuviossa selvennetään markkinoinnin ja sen suunnittelun ja suunnitteluprosessien jatkuvaa liikettä. Toimiva markkinointi tarkkailee jatkuvasti itseään ja on tarvittaessa muutettavissa yrityksen tarpeita vastaavaksi (kuvio 1).



Kuvio 1: Suunnitteluprosessi (Rope 2005, 464)

Markkinoinnin suunnitteluprosessin tulisi aina lähteä lähtökohta-analyysistä. Lähtökohtien, omien tarpeiden ja resurssien tunteminen johtaa markkinoinnin strategiaan valintoihin ja markkinoinnin tavoitteiden asettamiseen. Kun markkinoinnin tavoitteet ovat selvillä, voidaan siirtyä laatimaan toimintasuunnitelmaa. Toimintasuunnitelman jälkeen vuorossa on markkinoinnin todellinen toteuttaminen ja markkinoinnin toteutuksen ja markkinoinnin toimimisen seuranta. Kehä on kuitenkin jatkuvassa muutoksessa. Jokaisen yrityksen

markkinoinnissa on erittäin tärkeä tarkkailla omia ja ympäristöstä tulevia signaaleja ja muuttaa omaa markkinointia näiden tarpeiden mukaan.

Kuvion 1 tarkoituksena on korostaa, että markkinoinnin onnistunut pohja lähtee lähtökohta-analyysistä. Tämä kattaa yritysanalyysit, markkina-analyysit, kilpailija-analyysit ja ympäristöanalyysit. Näiden kaikkien analyysien tulokset ja johtopäätökset täytyy kuitenkin liittää yhteen, että niistä saadut tiedot voitaisiin tehokkaasti siirtää myös käytäntöön. Ropen mukaan tehokkain tapa suorittaa tällainen johtopäätös-analyysi, on tehdä nelikenttä- eli SWOT-analyysi. SWOT-analyysillä (**S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunities, **T**hreats). SWOT-analyysi ei sovellu vain ja ainoastaan yrityksen liiketoimintastrategian suunnitteluun, vaan se on oiva työkalu oppimisen tai ongelmien tunnistamisessa, näiden arvioinnissa ja kehittämisessä. SWOT-analyysin kohteena voi yhtä hyvin olla koko yrityksen toiminta kuin jokin yksittäinen toimintokin. (Rope 2005, 468 - 469.)

Jan-Erik Lindroos ja Kari Lohivesi käsittelevät kirjassaan Onnistu strategiassa SWOT-analyysin käytännön toteutusta sekä saatavien tulosten analysointia. Lähtökohtaisesti he pitävät tärkeänä tarkisteltavan osa-alueen hyvää rajaamista. Tarkoituksenmukaisella rajaamisella saadaan aikaan tulevaisuudessa keskenään vertailukelpoisia tuloksia. Varsinaisen aiheen valinnan jälkeen analyysin voi tehdä joko yksilötyönä tai ryhmässä, tärkeää kuitenkin on saada aiheesta enemmän kuin yksi analyysi, jotta vertaaminen voisi olla mahdollista. Mahdollisimman moni näkökulma antaa asioiden katsantoon usein ilmi ideoita ja ajatuksia, joita toinen ei osannut ajatella. On kuitenkin mahdollista, että se mitä joku toinen pitää vahvuutena on toisen mielestä heikkous. Tämä johtuu usein käsiteltävien asioiden subjektiivisesta luonteesta. Jokaisella on asioista omanlaisensa näkemys. Usein tehtäviin taulukoihin muodostuukin varsin sekavan näköinen kyhäelmä, jossa sekoittuvat niin nykyiset kuin tulevatkin aiheet. Siksi Lindroos ja Lohivesi ehdottavatkin tehtäväksi kaksi erillistä taulukkoa, joista toinen kuvaa nykyaikaa, toinen tulevaa. Näitä kahta saatua mallia voidaan sitten verrata keskenään, jotta saataisiin mahdollisimman selkeä kuva siitä, mikä on toiminnassa keskeisin suunta. (Lindroos ja Lohivesi 2010, 219.)

Majatalo Onnelan tarinallisen markkinoinnin SWOT-analyysin pohjana on käytetty Majatalo Onnelan Isännän, Martti Merosen kanssa käytyjä keskusteluja. Keskustelua on pohjustettu Majatalo Onnelan tarinallisen markkinoinnin SWOT-analyysipohjalla (Kuvio 2). Tähän nelikenttään on pyritty hahmottamaan tarinallisen markkinoinnin kannalta tärkeäksi kohoavia asioita, sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia.

	Positiiviset	Negatiiviset
Sisäiset	Vahvuudet: Tarinoiden hyöty yritykselle ja sen markkinoinnille	Heikkoudet: Tarinoiden käytön ongelmat yrityksessä ja sen markkinoinnissa
Ulkoiset	Mahdollisuudet: Yrityksen ympäristön antamat mahdollisuudet toteuttaa tarinoita	Uhat: Yrityksen ympäristön uhat tarinoiden käytölle

Kuvio 2: Majatalo Onnelan tarinoiden käytön SWOT-analyysipohja

Keskustelussa sisäisiksi positiivisiksi asioiksi nousivat yrityksen yksilöityminen ja eriytyminen omanlaisekseen, persoonalliseksi yritykseksi. Lisäksi yksilöityminen antaa mahdollisuuden tuottaa eksklusiivisia palveluja, rakentaa kilpailukykyä ja profiilia. Tarinoiden vahvuutena nähtiin myös se, että sen uskotaan lisäävän työntekijöiden sitoutuneisuutta ja motivaatiota. Sisäisiksi negatiivisiksi asioissa, heikkouksissa ensimmäisenä pinnalle nousi tarinoiden markkinointiin ja palvelutuotteiksi rakentamisen kustannukset. Pohdintaa herätti myös lopullisen tuotteen ”hionnan” onnistuminen. Toisin sanoen, saataisiinko tarinallisesta tuotteesta todellisuudessa niin hyvä, että se jaksaisi kannattaa itseään eikä näyttäisi päälle liimatulta. Myös tarinallisen markkinoinnin ja lopullisen palvelutuotteen kohtaaminen saattaisi aiheuttaa ongelmia. Mikäli asiakkaalle olisi markkinoitu suurta elämystä, mutta paikanpäällä sitä ei kuitenkaan pystyittäisi rakentamaan uskottavasti ja mieleenpainuvasti, olisi tarinoista ehkä perustuotteille enemmän haittaa kuin hyötyä. (Meronen, henkilökohtainen tiedonanto 7.10.2011.) Tarinoihin nojautuvat palvelutuotteet vaativat myös henkilökunnalta hyvin paljon henkilökohtaista paneutumista ja mielenkiintoa täyttää tarinallisen palvelun vaatiman panostus. Henkilökunta on yrityksessä kuitenkin ensimmäisenä se, joka välittää tunnelman asiakkaalle. Ulkokuoren voi aina kattaa kauniiksi, mutta toivotun ja odotetun palvelun puuttumista ei korvaa mikään.

Ulkopuolelta tulevina mahdollisuuksina Onnelassa nähtiin tarinoiden antama kilpailukyvyyn paraneminen suhteessa lähellä toimiviin muihin samankaltaisia palveluja tarjoaviin yrityksiin. Myös Onnelan ainutlaatuinen miljöö, puistoineen, rantoineen koettiin voimavaroiksi, ehdottomina tähtinään tietenkin vanhat rakennukset Jukola ja Impivaara. Täysin remontoidut muut rakennukset antavat mahdollisuuden uusien tarinallisten palvelujen täysipainoiseen käyttöön. Keskusteluissa esiin nousi myös Onnelaa ympäröivä tavattoman rikas kulttuuriympäristö, joka jo sinällään ruokkii tarinoita ja antaa paljon mahdollisuuksia herättää Onnelan tarinat jälleen henkiin. Vähäisenä ei myöskään koettu asiakkailta tulevaa jatkuvaa kiinnostusta elämysmatkailuun ja sen toteuttamiseen asiakkaille juuri Onnelan omien tarinoiden avulla. Ulkopuolisina negatiivisina asioina, uhkina, koettiin mahdollisesti ulkopuolelta tuleva kritiikki tarinoiden oikeellisuudesta ja historiallisista faktoista. Tarinoiden

pelättiin olevan epäuskottavia ja päälle liimatun oloisia ja keinotekoisia. Tarinoiden pelättiin jäävän myös vain lisätuotteeksi, eikä niiden välttämättä uskottu istuvan nykyisiin palveluihin luonnollisena mausteena, vaan lähinnä vain keinotekoisena pintana. Kysymyksiä herätti myös tuotteiden hallinta, miltä lopputuote todella näyttäisi ulospäin ja innostuisivatko uudet asiakkaat Onnelan tarinoista, vai koettaisiinko ne enemmänkin painolastina. (Meronen, henkilökohtainen tiedonanto 7.10.2011.)

Näiden esille nousseiden asioiden pohjalta alettiin jatkotyöstää tarinoista esille nousseita ideoita. Tarkoituksena luoda uusia moniaistisia palveluja ja tuoda markkinointiin tarinallisuudella lisää vivahteita. Vaikka tarinat saattavat näennäisesti kuulostaa jopa helpoilta istuttaa Majatalo Onnelaan, näin ei suinkaan ole. Tästä syystä ideointipalaverissa käytetty Six Hats-menetelmä soveltui tarinoiden tarkasteluun loistavasti. Esille tarvitaan monia näkökantoja markkinoinnista ja palveluiden tuottamisesta, että lopullisista palvelukokemuksista saataisiin valmistettua korkealaatuisia, tehokkaita ja juuri Onnelaan sopivia.

3.2 Mythos ja logos, järki ja tunteet; tarve tarinoille

Ihmiselle on aina ollut luonnollista kertoa itsestään ja ympäristöstään tarinoiden muodossa. Mika Aaltonen ja Titti Heikkilä ottavat esille mythoksen ja logoksen erilleen ajautumisesta seuranneen ajattelutavan muutoksen. Aikaisemmin logos tarkoitti tarinaa, järkeä, ajatusta, käsitettä ja se sisälsi myös mythoksen. Mythoksen voima oli asioiden paljastaminen, niiden julkituonti. Mythos antoi erilaisille asioille myös muodon, muuten ne olisivat saattaneet jäädä piiloon. Aristoteleen ja Platonin ajattelun perusteella logos kuitenkin muuttui tarkoittamaan totuutta tietoa ja todellisuutta. Mythos aleni arvoltaan kattaen vain esimerkiksi retoriikan ja runouden. (Aaltonen ja Heikkilä 2003, 117 - 118.) Tästä johtuu myös tapa, että heti kun puhutaan ”tosissaan”, myös ajattelu ja puhuminen muuttuvat analyttiseksi. Kuvaan astuvat järjestelmät, prosessit ja työmenetelmät. Aaltonen ja Heikkilä tuovat esimerkkinä esiin Nonakan ja Takeuchin 1995 rakentaman nelikentän, jossa ”todellinen tieto” yhdistyy hiljaiseen tietoon, tunteisiin ja tapoihin, ja luo näin uutta tietoisuutta. (Aaltonen ja Heikkilä 2003, 119.) Mythoksen ja logoksen erottamisesta koituvat ongelmat saattavat ensin kuulostaa tarinan kerronnallisesti kaukaiselta, mutta niin ei siis suinkaan ole. Konkreettisesti tässä aiheesta kaksi esimerkkiä: kun uusi työntekijä saapuu työskentelemään yritykseen, hän saattaa hyvässä tapauksessa saada eteensä laajan perehdyttämisen, mutta jos sitä ei ole konkreettisesti kukaan hänelle selventämässä, tieto jää erittäin pintapuoliseksi. Paljon kertoo ihmisen tapa siis selventää ja selittää järjellä tehtyjä ratkaisuja. Yleensä aina silloin kun toinen ihminen on opastamassa uutta työntekijää, julki tuodaan myös paljon hiljaista tietoa, joka muuten saattaisi jäädä kertomatta. Toinen esimerkki koskee yrityksen markkinointia, niin sisäistä kuin ulkoistakin. Hienot tilat ja uudenajan vaatimustaso ovat kuluva ja

tarvitsevat jatkuvaa päivitystä, todellisuudessa ihmiset kiinnittyvät yritykseen niin työntekijöinä kuin asiakkaina sen hengen ja sielun vuoksi. Yritys tarvitsee konkreettisten asioiden, ruumiin, sisälle sielun; mythoksen, tarinat.

Aaltonen ja Heikkilä kertovat hyvän esimerkin siitä, miksi tarinoita kannattaa hyödyntää yrityksen markkinoinnissa ja palvelujen luomisessa ja kehittämisessä. He kertovat suomalaisen Suunto-nimisen yrityksen tarinan. Suunnon ensimmäinen tilaus oli 40 000 kompassia Suomen armeijalle. Näiden kompassien avulla suomalaiset tiesivät minne suuntaa sypimeässä korvessa edetä. Tarinaa maustettiin myös suomalaisen yliluutnantin selviytymistarinalla. Yliluutnantti kantoi Suunnon kenttäkompassia rintataskussaan ollessaan taistelussa. Venäläisen sotilaan luoti oli osunut suoraan kompassiin ja rikkonut sen, mutta yliluutnantin henki oli säilynyt. Tästä, ja siitä että suomalaisten sissisotilaiden turvana ei voinut korvessa olla vain onni, vaan Suunto, sai alkunsa mainoslause ”Suunto korvaa onnen”. (Aaltonen ja Heikkilä 2003, 85 - 87.) Onnelan Internet-sivuilla ensimmäinen silmiin osuva lause on ”Pienille ryhmille, suurille ajatuksille”. Lause on mitä mainioin kuvaamaan Onnelaa ja sen tarjontaa asiakkaille. Onnelassa oikeuksiinsa pääsevät niin suuret ajatukset kuin suuret tunteetkin, fyysinen kapasiteetti laittaa rajat vain ihmisten lukumäärälle. Johannan Sofian ja Eino Leinon tarinat antavat sen tarvittavan sielun ja auttavat asiakkaita päästämään irti arjesta ja nauttimaan tunteiden koko kirjosta.

3.3 Tarinaperinteen historiaa ja tarinan rakentaminen

Outi Lehtipuro kirjoittaa artikkelissaan tarinaterminologian kahtiajaosta. ”Grimmeistä (1816) asti käytäntönä on ollut tarinaperinteen kahtiajako yliluonnollisista olennoista ja ilmiöistä kertoviin uskomustarinoihin ja ´kansanomaisesti käsitettyä historiaa´ sisältäviin historiallisiin tarinoihin. Historialliset tarinat kertovat perinnettä ylläpitävien ihmisten kannalta poikkeuksellisista, huomiota herättävistä ja/tai vaikuttavista henkilöistä.” (Kertomusperinne 1982, 44 - 45.) Suomalaisesta kansanperinteestä on helposti löydettävissä esimerkkejä. Tarinat suurista historiallisista henkilöistä aina Mannerheimista Leinoon puhuvat historiallisten tarinoiden kieltä kun taas myyttistä uskomusperinnettä edustaa kansalliseepoksemme Kalevala.

Lehtipuro kirjoittaa myös tarinoiden totuusarvosta ja sen tutkimuksesta. Lehtipuron artikkelin mukaan tarinoita on aluksi käytetty traditiolähteinä, todistamaan itseään. On tutkittu sitä, voiko suullisesti kerrottu perinne ylipäättään säilyttää todellista tietoa menneisyyden tapahtumista. Lehtipuron mukaan muun muassa arkeologisten tutkimusten perusteella on voitu löytää jopa aarrekätköjä ja uhrilähteitä kansanperinteessä kulkeneiden suullisten tarinoiden avulla. (Kertomusperinne 1982, 50.) Onnelankin tarinoista on kirjattu ylös ”luotettavaa suullista kertomusta”, joka on voitu jälkepäin todentaa erilaisista asiakirjoista

ja historiallisista lähteistä. Paljon on kuitenkin aikojen saatossa jäänyt kirjoittamatta ja unohtunut. Kuitenkaan totuutta ei välttämättä kerro edes painettu lähdeaineisto, jota asiaan vihkiytymätön voisi aluksi luulla absoluuttiseksi totuudeksi. Tästä konkreettisena esimerkkinä Onnelan historiasta löytyy muun muassa kolme tapaa, joilla Onnela olisi siirtynyt Johanna Sofian omistukseen. Johannan itsensä kerrotaan sanoneen, että ruhtinas Shabelski olisi ostanut tämän hänelle lahjaksi, toinen lähde kertoo, että Johannan äiti olisi ostanut talon tyttärelleen. Kolmas ”tositarina” kertoo, että Johannan isä olisi ostanut talon tyttärelleen 25-vuotislahjaksi. Jotkut kertovat, että talo ostettiin tarkoituksella lemmenpesäksi Shabelskille ja Johannalle, toiset, että Onnela ostettiin, että Johannan vanhemmat saisivat tyttärensä pois Shabelskin vaikutusvallan piiristä. Tästäkin on olemassa kolmas versio, että talo vain ostettiin tyttärelle syntymäpäivälahjaksi, hänen saavutettuaan 25-vuoden iässä täysi-ikäisyyden. Totuutta tuskin tietää kukaan. Vain se on voitu todistaa, että nämä ihmiset todella asuivat Onnelassa noiden vuosien aikana. (Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.8.2011.)

Tarinaperinne on siis traditiolähteenä melko luotettava, mutta kokonaan toisen näkökulman asiaan tuo se vaihe kun tarinoita aletaan käyttää jäänteinä, todisteena syntyajastaan ja kertojistaan. Tällöin tarinoita käytetään ensikäden lähdetietona, joka käsittelee tavallisten ihmisten näkökulmaa omaan historiaansa, merkittäviin tai koskettaviin tapauksiin. Näitä tarinoita ei yleensä kerrota kansallisesti merkittävistä henkilöistä, vaan sellaisista ihmisistä joilla on ollut vaikutusta kertojen omaan elämään tai elinympäristöön. (Kertomusperinne 1982, 50.) Suuret supersankarit saavat väistyä ja arjen sankareille annetaan heidän ansaitsemansa huomio. Kuitenkin aina kun henkilö kertoo omasta historiastaan, hän muistaa sieltä vain itseään kiinnostaneet asiat, ei niinkään historiallisesti merkittäviä käännekohtia.

Tarinat ovat kuitenkin aina tarinoita ja vaikka tällaiset tarinat sisältäisivätkin aineksia todellisuudesta, kertomuksissa tärkeitä on niiden paljastama myöhemmän ajan asenne tapahtumiin ja henkilöihin, Lehtipuro tähdentää (Kertomusperinne 1982, 50). Onnelan tarinat ovat tästä näkökulmasta juuri aikamme ja kulttuurimme uhreja. Meidän kulttuurissamme nykypäivänä avioliitto on edelleen yhden miehen ja yhden naisen välinen liitto, johon kolmannen pyörän mukaantulo ei käy. Toki siihen maailman aikaan kun ruhtinas ja Johanna elivät avioliitossaan Onnelassa, venäläisillä rikkailla suurmiehillä oli tapanaan pitää itsellään usein tällaista ”puolisalaista” avioliiton ulkopuolista suhdetta. Se oli enemmänkin sääntö kuin poikkeus. (S. Säilä, henkilökohtainen tiedonanto 11.8.2011.) Juuri tämän näkökulma tulee esiin myös Onnelan historiassa. Historiaa kerrotaan aina omasta näkökulmasta, omin painoituksin. Historia muistetaan niin kuin se halutaan muistaa. Useimmiten kipeitä asioita peitellään ja kauniita nostetaan esille. Onnelan dramaattisesta historiasta ensimmäisenä yleensä muistetaan puolisalattu, julkea liitto suomalaisen nuoren suomalaisen neitokaisen ja venäläisen rikkaan ruhtinaan välillä, vanha venäläinen upseeri valloittamassa viatonta

suomineitoa. Ja tämä kaikki tapahtui juuri silloin kun Rantatietä asuttivat Suomen itsenäisyyden hengelliset rakentajat, Sibelius, Halonen ja Leino. Aika oli juuri silloin otollinen vihamielisyyteen ketä tahansa venäläistä rikasta kohtaan, suomalaisesta köyhyydestä ja sortovallan alta katsottuna. Harvoin puhutaan siitä, millainen herrasmies Paul Nikolajevitsch todella oli ja kuinka hartaasti hän rakasti omaa Johannaansa aina kuolemaansa saakka. Harvoin muistetaan myöskään kertomuksia siitä, kuinka Paul rakasti lapsia. Usein hän täytti taskunsa omenoilla, pilasi usein pukunsa kuosin juuri siksi, että sai jakaa lähistössä asuville lapsille omenoita. Muistetaan vain se, kuinka pahat kielet kertoivat omenoiden olleen myrkytettyjä ja lasten käskettiin heittämään ne menemään. Tai kuka muistaa kertoa sen, että Eino Leino ei asunut Onnelassa vain siitä syystä, että ei saanut sijaa muualta, vaan että hän asui siellä, koska nautti Onnelan inspiroivasta ympäristöstä ja kansainvälisestä tunnelmasta. Hän onnistui jo silloin aistimaan Onnelaan syntyneen ilmapiirin. Ilmapiirin, jonka rakentajina toimivat ne ihmiset ja tarinat, jotka olivat vuosien saatossa Onnelasta päässeet nauttimaan.

Onnelan sijainti luo myös ongelmia historian tallentumiseen. Se sijaitsee kulttuurillisesti niin tavattoman rikkaalla alueella, että se on aikojen saatossa saanut väistyä Ainolan, Erkkolan ja Halosenniemen tieltä. Koska Onnela palveli varsin pitkään sokeita ja oli näin ollen hyvin sulkeutunut ympäröivältä maailmalta, se ikään kuin unohdettiin, sivutettiin Rantatien kartalta. Onneksi kuitenkin jotain on jäänyt historian kirjoihin, tarinoihin ja ihmisten muistiin. Nämä unohdetut tarinat syntyvät Onnelassa nyt uudelleen henkiin.

Lehtipuron mukaan suullisessa perinteessä säilyy vain se, mikä on edelleen tarpeeksi kiinnostavaa uudelleen kerrottavaksi. Lehtipuro tuo myös esille ajatuksen siitä, että tarinan kertojille ja heidän yleisöilleen ei aina ole tärkeintä tarinoiden täydellinen paikkaansa pitävyys, vaan se minkä kuvan se antaa menneisyydestä. Tarinat luovat siten aktiivisesti myös historiaa. (Kertomusperinne 1982, 50 - 51.) Tämä antaa myös Onnelan historialle uuden mahdollisuuden. Historiaa voidaan siis tavallaan kirjoittaa edelleen uudelleen. Esiin nostetaankin niitä kauniita ja rohkaisevia tapahtumia ja sattumuksia ja kirjoitetaan päähenkilöiden rooleja hiukan uudesta näkökulmasta. Tämä faktuaalisen historian ”puuttuminen” antaa siis yritykselle hyvin paljon vapauksia luoda historiaa nojautuen olemassa oleviin tosiasioihin ja täyttää puuttuvat kohdat asiakkaiden mielikuvitusta ruokkivilla seikoilla.

Mehukkaan tarinan kirjoittaminen on taitolaji. Aaltonen ja Heikkilä puhuvat älyllisen ihmisen peruselementeistä joita ovat kieli, kyky kertoa ja kuvailla erilaisia asioita ympäristöstään. Kieli jäsentää todellisuutta. Heidän mukaansa ihmisen psyyke on rakentunut niin, että se pyrkii rakentamaan havainnoista mielekkäitä ja selkeitä tulkintoja ja selityksiä. He kertovat havainnoinnin olevan myös jatkuvaa tiedon tarkentamista. Nykyinen tieto ohjaa hankintaa ja

uusi tieto muokkaa vanhaa. Näin ollen kun yrityksestä tai organisaatiosta lähdetään luomaan tarinaa tai etsimään sille aineksia, tuodaan esiin uutta ja siirretään sitä tietoisuuteen. Yrityksen henkilökunnalle ei ole merkityksetöntä, millaista tarinaa siitä kerrotaan, mutta tarinan kerronta tavalla, on se suullista tai kirjallista, ei ole merkitystä. (Aaltonen ja Heikkilä 2003, 153-154.) Palvelualoilla toimiville yritys ei yleensä ole vain paikka jonne tullaan palkan takia. Työ on usein fyysisesti ja henkisesti haastavaa ja siksi yrityksen sisäisellä hengellä on suuri vaikutus. Jokainen yrityksen tarina on laatijansa näköinen, siksi suuren haasteena on saada yrityksen työntekijät myös tarinan taakse. Tarina voi olla huikaiseva, mutta jos siitä ei ole itse innostunut, tuntevat kuulijat sen heti. Tai jos se on kirjoitettu kuin tiedonanto, se ei aiheuta ihmisissä minkäänlaisia tunnereaktioita. Toivottavaa adaptaatiota tarinaan ei tapahdu ja silloin se ei anna lisäarvoa yrityksen työntekijöille, eikä näin ollen myöskään asiakkaille. Tarina voi olla myös vain hieno tarina, mutta sen siirtäminen jatkokehittelyyn ja siitä edelleen markkinointiin ja palvelun tuottamiseen saattaa olla haasteellista. Syyt saattavat olla joko tarinan itsensä olemuksessa, tai tarinoista kumpuavien ideoiden toteuttamisen mahdottomuudessa.

Aaltonen ja Heikkilä nostavat kirjassaan esille Steve Denningin kehittämän organisaatiomaailman oman tarinatyyppin, ponnahduslautatarinan, joka on tarkoitus kertoa suullisesti, ja jonka tarkoituksena on siirtää kuulija uudelle ajattelun tasolle. Tarinan tarkoituksena on esittää jokin ongelmatilanne ja sen ratkaisu niin, että kuulija voi itse käyttää tätä ongelmanratkaisukeinoa oman pulmansa ratkaisuun. (Aaltonen ja Heikkilä 2003, 160.) Tällaisen tarinan piirteitä on ”Elämäni Kuvakirja”-tarinassa. Siinä suurissa vaikeuksissa oleva Leino löytää elämänhalunsa ja vimmansa luoda uutta tuotantoa juuri Onnelassa. Tämä tarina ei ole suinkaan suunnattu vain asiakkaille, tai markkinoiden käyttöön vaan myös yrityksen omalle henkilökunnalle. Tarinoilla tulee olla merkitystä myös yrityksen työntekijöille, muuten ne eivät lähde elämään. Tällaisena ponnahdustarinana voisi toimia esimerkiksi esimiesasemassa toimivan henkilön oma suhde yrityksen historiaan, tai sen tarinoihin. Oman esimerkillisen innostumisen kautta innostuksen toivotaan tarttuvan niin työntekijöihin ja ennen kaikkea sitä kautta myös asiakkaisiin.

3.4 Onnelan tarinoiden synty

Onnelan historiasta ja siellä vaikuttaneista henkilöistä on Onnelan osalta vai vähän tietoa. Lähtökohtaisesti oli vain tieto siitä keitä Onnelassa oli asustanut ennen näkövammaisten tuloa. Tärkeänä pohjana on toiminut aluetta käsittelevä kirjallisuus. Tärkeänä henkilökohtaisena lähteenä ja innoittajana Onnelan historiaan tutkimiseen on toiminut Satu Säilä. Myös erilaiset Internet-sivustot koskien henkilöiden henkilökohtaista historiaa ovat toimineet pohjamateriaalina tarinoille. Ongelmia tiedon löytymisessä ei niinkään ilmennyt Eino Leinon kohdalla, mutta Johannan ja Shabelskin kohdalla tarina oli aivan toisenlainen.

Lähes jokainen heitä käsittelevä lähde oli hyvin negatiivissävytteinen ja pariskunta olikin jo jäädä historian hämärään ilman Unto Karrin kirjoittaman teoksen Jeannan Katariina. Romaani pohjautuu Unto Karrin näkemykseen hänen ja Johanna Sofian suhteesta. Omanlaisensa näkemyksen voi myös lukea Katariina Sourin (Kata Kärkkäinen) kirjasta ”Kahdeksas huone”. Nämä kirjat antoivat uudenlaisen näkökulman Pauliin ja Johannaan. Syntyi ”Tanssiaiset”. ”Elämäni kuvakirjan” ja ”Mestarin” aineet löytyivät niin YLE:n tuottamasta sarjasta ”Kivi & Kilpi: Mestari” kuin Hannu Mäkelän Leinon elämään pohjautuvasta kirjasta, joka myös on nimeltään ”Mestari”. Vierailu Satu Säilän kanssa Impivaarassa asetti sen asukkaat vasten todellista, elettyä ympäristöä ja toimi suurena innoittajana tarinoiden juonen punonnassa.

Erityisen haasteen kirjoittamiseen asetti kuitenkin se, että tarinoita ei kirjoitettu tarinoiden itsensä vuoksi, vaan ”ideariihä” varten. Kirjoittamiseen vaikutti huomattavasti se, että sen rakenteeseen ja juoneen tuli upottaa historiasta kohoavia ”tosiasioita”, pieniä yksityiskohtia, joita olisi mahdollisimman helppo nostaa yrityksen käyttöön.

3.5 Tarinoiden Ideat esiin Six Hats-menetelmän avulla

Tarinoita lähdettiin tutkimaan Edward de Bonon kehittämän Six Hats-menetelmän avulla VTT:n edustajien Asta Bäckin sekä Pirjo Näkin, Laurea-ammattikorkeakoulun edustajan Niko Suomalaisen ja Onnelan Isännän Martti Merosen kanssa tapaamisessa 26.9.2011 Onnelassa. Tarkoituksena oli käyttää kuuden hatun menetelmää pohjautuen kirjoittamiini tarinoihin. Päämääränä oli nostaa esille mahdollisimman paljon ideoita ja ajatuksia, joita voitaisiin kehittää yrityksen markkinointia ja palveluntuottamista tukeviksi komponenteiksi.

Six Hats-menetelmä on Maltalta kotoisin olevan tohtori Edward de Bonon luoma luovan ajattelun menetelmä. Suomessa menetelmästä käytetään myös nimitystä ajattelun ”kuusi hattua”. Six Hats- menetelmän ideana on pilkkoa ajattelijan ajatusmaailma kuuteen eri osaan. Näin ollen hän ei yritä keskittyä kaikkiin ajatuksiin ja tunteisiin samalla kertaa, vaan saa keskittyä yhteen (de Bono 1990, 157). de Bonon kuusi ajattelun hattua ovat valkoinen, punainen, musta, keltainen, vihreä ja sininen hattu. Jokaisella hatulla on oma tarkoituksensa ja näin ollen se luo myös käyttäjälleen tietynlaisen roolin. Tarkoitus on vapautua normaaleista käsittelykaavoista, keskustelun kulusta sivuraiteille ja välttää turha väittelyä asioiden oikeellisuudesta. Tarkoitus ei ole myöskään jumiuttaa ihmisiä tiettyyn rooliin ryhmässä, vaan antaa kaikille mahdollisuus pukea päähänsä vaihtoehtoisesti jokin toinen hattu mihin hän olisi normaalisti pukeutunut. de Bonon valkoisen halun ajatusmaailma on puhtaan teoreettinen ja perustuu faktoihin. Valkoisen hatun alta löytyvän henkilön on keskityttävä tosiasioihin, lukuihin ja tietoon. Punaisen hatun kantaja saa käyttää tunteitaan, hänen oletetaan ”näkevän punaista”. Punaisen hatun haltijan rooliin kuuluvat myös aavistukset ja vaistot. Mustan halun sisältä löytyy negatiivinen ajattelu, ”paholaisen

asianajaja”, miksi jokin asia ei tule toimimaan. Keltainen hattu on täynnä aurinkoa ja kukkia, kirkkautta, positivismia ja halua olla optimistinen. Keltaisen ajattelun hatun alta löytyvällä oletetaan olevan myös rakentavaa tietoa ja ratkaisuja. Vihreään hattuun kätkeytyy kasvu ja hedelmällisyys. Vihreän hatun ajattelija on ajattelussaan luova, liikkuva ja jopa provokatiivinen. Sininen kuvaa värinäkin jo viileyttä. Se on myös sinisen hatun haltijan olemus. Sinisen hatun päähänsä pukevan oletetaan olevan ikään kuin joukkueen johtajan, hän edustaa kontrollia ja puhtaasti ”ajattelemisen ajattelua” (de Bono 1990, 158.) Tapaamisessa menetelmää käytettiin kahden ensimmäisen tarinani pohjalta. Käsiteltävinä olivat ”Tanssiaisit” sekä ”Elämäni kuvakirja”. Kolmas tarina, ”Mestari”, syntyi vasta tämän tapaamisen jälkeen ja osittain sen innoittamana.

Tarinoista nousivat valkoisen hatun alle ”Tanssiaisista” mm. maailman kielet, samettineninki, huvimaja, tanssilattia, palvelusväki, peili, portaat, lyhdyt, puutarha, upseerit, mustalaiset, mystiikka, pelargonit ja Tuusulanjärvi sekä 1900-luku. Punaisen hatun alle kertyivät glamour, toivo, ikuinen onni ja odotus. Musta hattu keräsi moraalittomuuden ja suhtautumisen aviorikkoihin ja vastenmielisen ajatuksen venäläisistä emigranteista, kuolemanpelon, epäonnistumisen ja epävarmuuden, menetyksen ja katoavaisuuden. Keltainen hattu herätti henkiin teehuoneen, hyvän ruoan ja loisteliaat pukujuhlat. Vihreä hattu sai osakseen mystiikan ympärille kiertyvän maailman ja sen erilaiset käyttömahdollisuudet.

”Elämäni kuvakirjan” valkoinen hattu keräsi mm. ruoan, sikarihuoneen, sängyn, saunan, kylvyn, yrtit, sekä veden elementtinä. Punaiseen hattuun upposi vieraanvaraisuus, lämpö, rauha, lepo, innostus ja toivo uudesta syntymisestä. Musta hattu nielaisi alkoholin ja moraalittoman kiertolaiselämän. Keltainen hattu puhalsi elämää runsaisiin ruokapöytiin, juhliin ja elämäniloon. Vihreä hattu kaappasi luomisen vapauden sekä vapauden liian holhoavista säännöistä.

Sinisen hatun käsittelyn olen jättänyt kokonaan tietoisesti tästä kohden pois. Sininen hattu keräsi kaikki nämä ideat yhteen ja loi niistä jo mahdollisia palveluja tapahtumia sekä apuja markkinointiin. Käsittelen sinisen hatun tuloksia myöhemmin tässä työssä osioissa 4.4 sekä 5.3.

4 Tarinat markkinoinnissa, markkinointiviestinnässä ja markkinoinnin suunnittelussa

Markkinointi on yrityksen keino saada kontakti potentiaalsiin asiakkaisiin. Yritys saattaa omata valtavan potentiaalinen hieneine palveluineen, mutta jos sillä ei ole toimivaa markkinointia, asiakkaat eivät löydä yritystä ja sen olemassaolo voi olla vaakalaudalla. Tämän luvun tarkoituksena on käsitellä tarkemmin markkinointiin kiinteästi kuuluvan asiakassegmentoinnin perusteita, avata markkinointia sekä markkinointiviestintää ja sen

keinoja ja keskeisiä käsitteitä sekä yrityksen markkinoinnin muodostumista ja sen vaiheita. Loppuun on koottu mahdollisia ideoita Majatalo Onnelan tarinalliseen markkinointiin.

4.1 Asiakassegmentointi

Yrityksen palvelutuotannossa ja markkinoinnissa segmentoinnilla on erittäin suuri merkitys. Timo Rope avaa segmentoinnin käsitettä palvelujen ja tuotteen tuotannon näkökulmasta. Ropen mukaan yrityksen rajallisten resurssien oikeinkohdentamisessa segmentointi on tärkeää. Segmentoinnilla tarkoitetaan potentiaalisen asiakaskunnan rajaamista koko asiakasmassasta. Jokaista tuotetta ei lähtökohtaisesti kannata lähteä markkinoimaan kaikille, vaan tuotteen markkinointiin asetettu ryhmä tutkii ja analysoi mahdollisen potentiaalisen asiakaskunnan kulloinkin kyseessä olevalle tuotteelle tai palvelulle. Jo alussa tuotteen tai palvelun suunnitteluvaiheessa se on luultavasti kehitetty jotain tarvetta täyttäväksi, mutta se ei ole itsestään selvyyttä. Nykypäivän innovaatiomaailmassa on varsin tavallista luoda ensin tarve ja sen jälkeen vasta siihen kohdistuva tuote tai palvelu. Tuotteen tai palvelun ja sen ympärille rakentuvan maailman rakentaminen aloitetaan siis jo ennen varsinaista lanseeraamista. Valmiin tuotteen tai palvelun asiakaskunnan segmentointi peruskysymyksiä ovat esimerkiksi kuka tarvitsee, missä tarvitsee ja missä laajuudessa tarvitsee. Näiden lisäksi tuotteen menekkiin vaikuttaa myös kilpailuasema ja kilpailijoiden lukumäärä sekä taloudellinen asema niin yritystasolla kuin joskus maailmalajuisestikin. Kilpailun ollessa kovaa, markkinoinnin ja oikeiden mielikuvien luominen tuotteen tai palvelun ympärille korostuu. (Rope 2005, 153 - 169.)

Jukka Lahtinen ja Antti Isoviita katsovat segmentointia markkinoinnin prosessien näkökulmasta. Heidän mukaansa segmentoinnilla tarkoitetaan markkinoiden eli potentiaalisten asiakkaiden jakamista keskenään erilaisiin segmentteihin jollakin kriteerillä (Lahtinen ja Isoviita 2000, 120). He esittelevät Zigmund-d'Amicon neljä vaihtoehtoista tapaa, jotka yrityksellä on valittavanaan, muodostaessaan markkinointiaan. Näitä ovat segmentoimaton markkinointi, segmentoitu markkinointi, keskitetty markkinointi sekä asiakaskohtaisesti räätälöity markkinointi. Segmentoimaton markkinointi tarkoittaa, että yritys ei erityisemmin segmentoi omaa asiakassegmenttiään vaan tarjoaa kaikille potentiaalisille asiakkailleen samaa tuotetta. Segmentoidulla markkinoinnilla tarkoitetaan, että yritys ryhmittelee potentiaaliset asiakkaat eri ryhmiksi ja tarjoaa erilaisille ryhmille eri tuoteversioita. Keskitetyllä markkinoinnilla tarkoitetaan markkinoinnin kohdentamista vain tiettyyn segmenttiin, jossa se tuntee olevansa vahvimmillaan. Asiakaskohtaisesti räätälöidyssä markkinoinnissa mennään vieläkin syvemmälle. Sillä tarkoitetaan, että yritys räätelöi markkinointinsa yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan. Näin ollen yksi asiakas on yksi segmentti. Asiakkaan tarpeet tulee tällöin tuntea erityisen hyvin. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 120 - 121.)

Timo Rope ja Irma Vahvaselkä tuovat esiin ajatuksen, että nykyaikaisen markkinoinnin keskeinen perusta olisi mahdollisimman kapean segmentin valitseminen. He myös kertovat tämän pelottavan useimpia yrittäjiä, koska he epäilevät että segmentoinnin kaikkia vaikutuksia liiketoimintaan ei ymmärretä. He ovat listanneet neljä seikkaa, jotka puoltavat segmentoinnin kapeutta. Ensimmäisenä segmentti ei ole se, joka tuotteen ostaa, vaan se, jota varten liiketoiminta rakentuu. Toisena segmentti ei ole aita, jota asiakas ei voi ylittää. Kolmantena, mitä tarkempi segmenttirajaus, sitä parempi tuotto, sillä toiminta suunnataan kannattaville segmenteille ja karsitaan tuottamattomat, resurssit painotetaan tärkeysjärjestyksen perusteella ja kullekin valitulle asiakasryhmälle on mahdollista tarjota räätälöity toimintaohjelma. Neljäntenä resurssien riittävyys on näin kapeassa segmentoinnissa mahdollista taata kaikista tärkeimmille asiakasryhmille. (Rope ja Vahvaselkä 1998, 42 - 43.) Tämä voidaan helposti liittää markkinoinnin kohderyhmien segmentointiin kuin yleisesti yritykselle potentiaalisen asiakaskunnankin valintaan.

Christian Grönroos ottaa esille segmentoinnista aiheutuvia ongelmia. Vaikka erilaiset asiakkaat olisivatkin potentiaalisia rahatuojia yritykselle, heillä on aina erilaisia tarpeita ja toiveita. Tämä tarkoittaa karrikoidusti sitä, että polttareitaan iloisesti viettävä miesjoukko ei välttämättä mahdu samalle tontille rauhallista viikonloppua viettävän lapsiperheen kanssa. Asiakkaat tulisikin jakaa homogeenisiin ja toisistaan riittävästi poikkeaviin ryhmiin ja pitää nämä ryhmät riittävän erillä toisistaan. Grönroos tuo myös esiin, että asiakkaat haluavat usein tulla kohdelluiksi yksilöinä vaikka he olisivatkin osa suurempaa ryhmää tai segmenttiä. Välittömiä asiakaskontakteja syntyy palvelutilanteissa luonnostaankin usein ja näistä saatua tärkeää tietoa tulisi käyttää mahdollisuuksien mukaan tulevassa markkinoinnissa ja palveluiden kehittämisessä. (Grönroos 2010, 422 - 423.)

Majatalo Onnela on erikoistunut tarjoamaan palveluja pienille sekä keskisuurille yrityksille, yksityishenkilöille sekä näkövammaisille. Koska vahvana asiakassegmenttinä on erityisryhmä, asettaa se myös tietynlaisia haasteita niin muiden segmenttien hallintaa kuin markkinointiinkin. Yleisesti ravintola-, majoitus- ja tilapalveluja tuottavan yrityksen potentiaalinen asiakaskunta on erittäin laaja ja heterogeeninen eli epäyhtenäinen. Siksi juuri erikoistuminen palvelemaan tietynlaista asiakassegmenttiä on tärkeää Majatalo Onnelan kaltaiselle yritykselle. Markkinoinnin kohdentaminen näinkin ”suppealle” yleisölle ei aina merkitse elinehtojen automaattista huononemista, koska kyseessä on kuitenkin suhteellisen pieni yritys, jonka toiminnassa on erittäin tärkeää kohdentaa rajalliset voimavarat juuri oikeisiin segmentteihin, näin ollen toimivimpina vaihtoehtoina voidaan pitää keskitettyä markkinointia lähellä sijaitseville pienille ja keskisuurille yrityksille sekä asiakaslähtöisesti räätälöityä palvelua niin näkövammaisille ja yksityishenkilöillekin.

4.2 Yrityksen markkinointi ja markkinointiviestintä

Markkinoinnin käsitteen määrittely ei ole helppoa ja siitä onkin eri aloilla tehty lukuisia omia määrittelyjä. Markkinointi on ajatustapa tehdä ja toteuttaa tarkoin valitun kohderyhmän tarpeisiin rakennettua ja segmenttiperusteisesti eriytettyä liiketoimintaa niin, että markkinointitoimin saadaan rakennettua kilpailuetuperusteinen tarjonta, joka saadaan vietyä tuloksellisesti ostohalua synnyttämällä kohdejoukon tietoisuuteen ja sitä kautta ensikaupaksi varmistaen näin aikaansaadun asiakkuuden syventämisen tulokselliseksi asiakassuhteeksi. (Rope 2005, 41.) Markkinointi kattaa siis kaiken fyysisen tuotteen tai palvelun ulkopuolella tapahtuvan toiminnan ja ajatusmaailman. Pelkkä mainio tuote tai tarvittava palvelu ei aina riitä itse myymään itseään, vaan sen ympärille täytyy rakentaa oma myyntiä ja menekkiä edistävä maailmansa. Tarinoiden rakentaminen tuotteiden ja palvelujen ympärille kasaa ikään kuin ruumiin sisälle sielua. Ihmiset muistavat kerrotun ja koetun tarinana paremmin kuin vain hyvät tuotteen tai loistavasti hoidetun palvelun.

Heikki Karjaluoto kertoo markkinoinnin käsitteessä viime vuosina tapahtuneista muutoksista. Markkinointi-termi on jalostunut kokonaisvaltaisemmaksi näkemykseksi pois funktionaalisesta prosessiajattelusta. Asiakkaille luodaan arvoa ja asiakassuhdeajattelu viedään organisaatiossa kaikille työntekijöille vastuulliseksi toiminnaksi, josta seuraa asiakassuhteiden muuttuminen kannattavaksi. Markkinointi tulee ymmärtää asiakasorientoituneeksi toiminnoksi. (Karjaluoto 2010, 15.) Tarinoiden ja erilaisen tarinallisen sisällön tuottaminen ja sen käyttäminen markkinoinnissa tuo juuri tätä kyseistä lisäarvoa asiakkaalle. Asiakkaan toivotaan tarinoiden myötä tulevan lähemmäs yritystä ja tuntevan sen myös sydämessään.

Karjaluoto myös tähdentää, että organisaation tulee laatia markkinointiin strategiset tavoitteet ja sen kautta voidaan pohtia mitä on tarkoitus viestiä. Myyntiin epäsuorasti vaikuttavat tekijät ovat tietoisuuden kasvattaminen, asenteisiin vaikuttaminen, luottamuksen rakentaminen ja asiakastyytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden vahvistaminen. (Karjaluoto 2010, 21.) Tarinat toimivat juuri tällaisina juurruttajina. Tarinat kuuluvat osana yrityksen kulttuuriin. Ne näkyvät henkilökunnan palveluasenteessa ja -alttiudessa, ruokalistoissa, rakennusten nimissä. Hyvänä esimerkkinä käymissämme keskusteluissa Majatalo Onnelan johtajan Martti Merosen kanssa nousi miksi Majatalo Onnela on nimenomaan majatalo, eikä hotelli. Merosen mukaan hotellin vastaanotto on auki ympäri vuorokauden, majatalon ei. Suurimpana syynä kuitenkin nousi se, että hotelli herättää ihmisessä tietynlaisen oletusarvon ja saattaa kuulostaa kylmältä ja kolkolta ja yleensä aina kalliilta. Majatalon on tarkoitus kuulostaa jo enemmän ihmisläheiseltä ja sen on toivottu herättävän asiakkaissa lämpöisiä ja luokseen kutsuvia tunteita. (Meronen, henkilökohtainen tiedonanto 07.10.2011.)

Markkinoinnin ensisijainen tehtävä on pyrkiä luomaan tuotteesta tai palvelusta sille haluttu merkitys. Markkinointiviestinnällä tarkoitetaan sitä tuotteesta annettavaa viestintää jonka tarkoituksena on välittää potentiaaliselle asiakkaalle se sama harkittu ja rakennettu kuva kuin mitä markkinoijat ovat tarkoittaneet. Markkinointiviestintä on siis markkinoinnin väline. Viestintä on kuitenkin toimivaa vasta silloin kun se on kaksisuuntaista. Vaikka asiakkaat eivät pääsisikään suoraan antamaan palautetta tuotteesta, on sen onnistunut markkinointi nähtävissä myyntiluvuista. Markkinointiviestintä on siis onnistunutta silloin kun markkinoijat kykenevät välittämään asiakkaille juuri sen saman näkökulmat ja tunteen kuin mitä ovat itse ajatelleet. Tarinallisessa markkinointiviestinnässä nimenomaan tunteiden ja tunnelmien välittäminen on asiakkaille erittäin tärkeää. Siksi tarinoiden sisäistäminen yrityksen sisällä nousee arvoonsa. Mikäli yritys ei ole ensin onnistunut ”myymään” tarinoita omalle markkinointiviestinnästä vastaavalle henkilökunnalleen, saanut heitä motivoitumaan ja elämään tarinan mukana, se ei välity asiakkaalle.

Karjaluoto painottaa integroidun markkinointiviestinnän tärkeyttä. Viestinnän tavoite on olla henkilökohtaisempaa, asiakassuhdetta tukevaa eli vastaanottajan näkökulmasta relevantimpaa viestintää. Uudet viestinnän edut kyllä tiedostetaan, mutta organisaatioiden sisällä on esteitä niiden toteutumiselle. Toimintojen eriytyminen, markkinointiviestinnän suunnittelun ja toteutuksen monimutkaisuus ja jäykät rakenteet sekä sisäisen viestinnän puute ovat suurimmat esteet. (Karjaluoto 2010, 17 - 18.) Näitä esteitä voidaan purkaa yrityksen henkilökunnan tiiviillä yhteistyöllä. Vaikka markkinointiin olisikin päävastuuseen asetettu yksittäinen henkilö tai tiimi, ei se saisi ummistaa silmiään tai sulkea ulkopuolelleen yrityksen muita toimijoita. Tämä on etuna erityisesti yrityksissä, joissa henkilökunnan määrä on pieni. Yrityksen markkinointiin on mahdollista kuunnella ja haastatella yrityksen muita yksiköitä ja vastuuhenkilöitä ja ottaa heiltä uusia ideoita vastaan. Kun yrityksen markkinointi on tietoinen yrityksen muiden yksiköiden voinnista ja kapasiteetista on yrityksen mahdollista täysipainoisesti markkinoida itseään, ja ennen kaikkea pitää asiakaslupauksensa. Kun markkinointi yksikkö tuntee yrityksen kantokyvyn ja henkilökunnan myös markkinointia voidaan tehostaa kohti henkilökohtaisempaa viestintää tarkoin valitulle asiakassegmentille.

Karjaluoto myös huomauttaa, että digitaalista markkinointiviestintää ei voi enää kukaan tänä päivänä ohittaa. Vaikka vanhat printtimediat ovat itsepintaisesti pitäneet kiinni omasta pienestä osuudestaan, ei yksikään itseään kunnioittava ja kilpailussa mukana oleva palvelualan yritys voi sulkea pois Internetin tuomaa mahdollisuutta monipuoliselle ja kattavalle palvelujen tarjoamiselle ja markkinoinnille. Digitaalisen markkinointiviestinnän määritelmästä Karjaluoto kirjoittaa, että se tarkoittaa Internetin, mobiilimedian ja muiden interaktiivisten eli vuorovaikutteisten kanavien hyödyntämistä. Digitaaliset markkinoinnin kanavat voivat olla hyvin monenlaisia ja niitä voidaan käyttää hyvin tehokkaasti ja taloudellisesti tavoittamaan kohderyhmät. (Karjaluoto 2010, 13 - 14.)

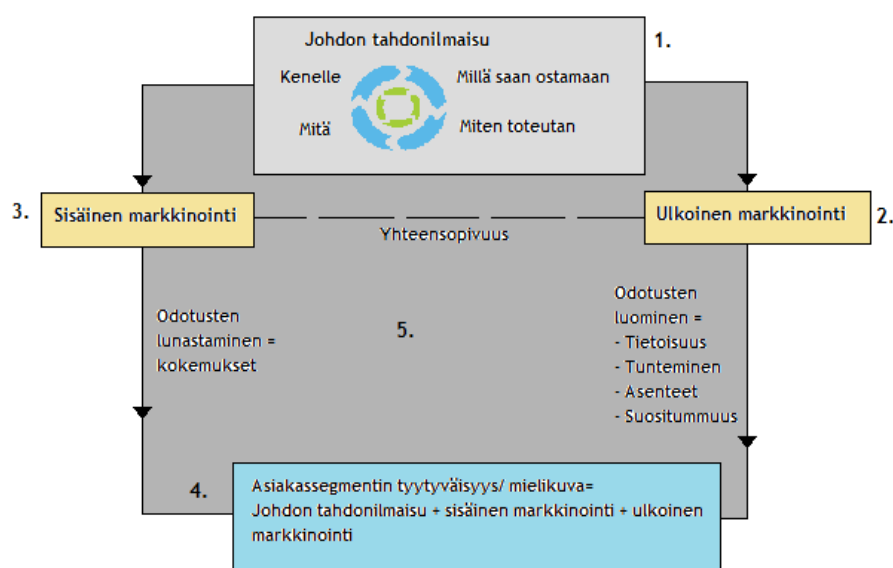
Kuten muuhunkin jokapäiväiseen toimintaan, digitaalisuuden mukaantulo viestintään ja viestimiin on tuonut tullessaan ennen kaikkea uusia mahdollisuuksia viestiä asiakkaille ja markkinoida tuotteita. Se on avannut ovet reaaliaikaisuuteen ja sen avulla tavoitetaan yhä suurempia asiakasmääriä. Markkinointiviestinnältä ei oikeastaan nykypäivänä voi piiloutua enää mihinkään. Markkinointia ja markkinointiviestintää on kaikkialla. Digitaalisen markkinointiviestinnän ehdoton valtti on sen reaaliaikaisuus. Kaikki palvelut ovat ajan tasalla ja asiakas voi tarkistaa esimerkiksi jonkin tuotteen tai palvelun saatavuuden omalta kotipääätteeltään, on kyseessä sitten kännykkä tai tietokone. Digitaalisuus tuo mukanaan myös mahdollisuuden entistä kaksisuuntaisempaan viestintään asiakkaan ja tuotteen tai palvelun tarjoajan kanssa. Asiakaspalveluun on mahdollista ottaa yhteyttä sähköpostitse, varaukset ja peruutukset hoituvat kotisohvalta. Digitaalisuus vaatii näin ollen myös enemmän teknistä taitoa niin tekijältä kuin käyttäjältäkin. Tiettyjen tuotteiden ja palvelujen etsiminen esimerkiksi netistä ei ole läheskään kaikille itsestään selvyyttä ja siksi myös tuotteen tai palvelun helppo saavutettavuus asiakkaiden näkökulmasta on aiheellista ottaa huomioon. (Karjaluoto 2010, 127 - 129.)

Pirkko Vuorio puhuu erityisesti markkinointiviestinnän segmentoinnista. Markkinoilta tulisi määritellä sellainen asiakassegmentti, joka tarjoaa palvelun markkinoinnille parhaan mahdollisuuden. Näin ollen segmentoinnilla pyritään löytämään juuri ne yritykset tai yksityishenkilöt, joiden tarpeen yrityksen tuottama palvelu parhaiten täyttää. Tämä valinta auttaa erityisesti valitsemaan ne markkinointiviestinnän keinot, joilla potentiaalsiin asiakkaisiin ja heidän valintapäätöksiinsä voidaan vaikuttaa. (Vuorio 2003, 142.) Majatalo Onnela on ollut markkinoinnin ja markkinointiviestinnän kannalta onnellisessa asemassa aina lirikes valmistumiseen asti. Sen ei ole erityisemmin tarvinnut markkinoida itseään, koska näkövammaisten Keskusliiton Loma-, ja kurssikeskuksena se sai asiakkaansa suoraan liitolta. Majatalo Onnelan valittuihin asiakassegmentteihin kuuluvat ryhmät muutamasta henkilöstä noin 30 henkilöön asti. Potentiaalinen lomaviettä paikka se on myös niin näkövammaisille kuin yksityishenkilöillekin. Laajan potentiaalisen hallinta on markkinointiviestinnälle aina haasteellista. Nykyaikainen teknologia on kuitenkin tuonut lähes jokaisen ulottuville Internetin ja näin ollen myös uudenlaisen kanavan markkinointiin ja myös valtavan määrän uusia potentiaalisia asiakkaita. Internetin tietotulvasta erottuminen on haasteellista millekään tahansa pienelle tai keskisuurelle yritykselle. Hyvin ja tehokkaasti rakennetut Internet-sivut luovat hyvin pienenkin vilkaisun jälkeen asiakkaalle mielikuvan yrityksestä ja ovat hyvin suuressa arvossa juuri tiettyä palvelua etsivien kohdalla. Vanhasta mediasta erilaisten alan lehtien mainosarvo, varsinkin yritysten kohdalla, on edelleen korkea, joten mainoskampanjan laatiminen vanhaan mediaan kannattaa vielä. Ihmiset myös edelleen ottavat osaa erilaisiin tapahtumiin, joissa itse mukana olo saattaa olla hedelmällistä. Tällaisia ovat esimerkiksi

erilaiset messutapahtumat tai vaikka paikallisen tai jopa valtakunnallisen urheiluseuran sponsorointi saattaisivat tuoda yritykselle mieleistä mainosta.

4.3 Markkinoinnin ja markkinointiviestinnän suunnitteluprosessit

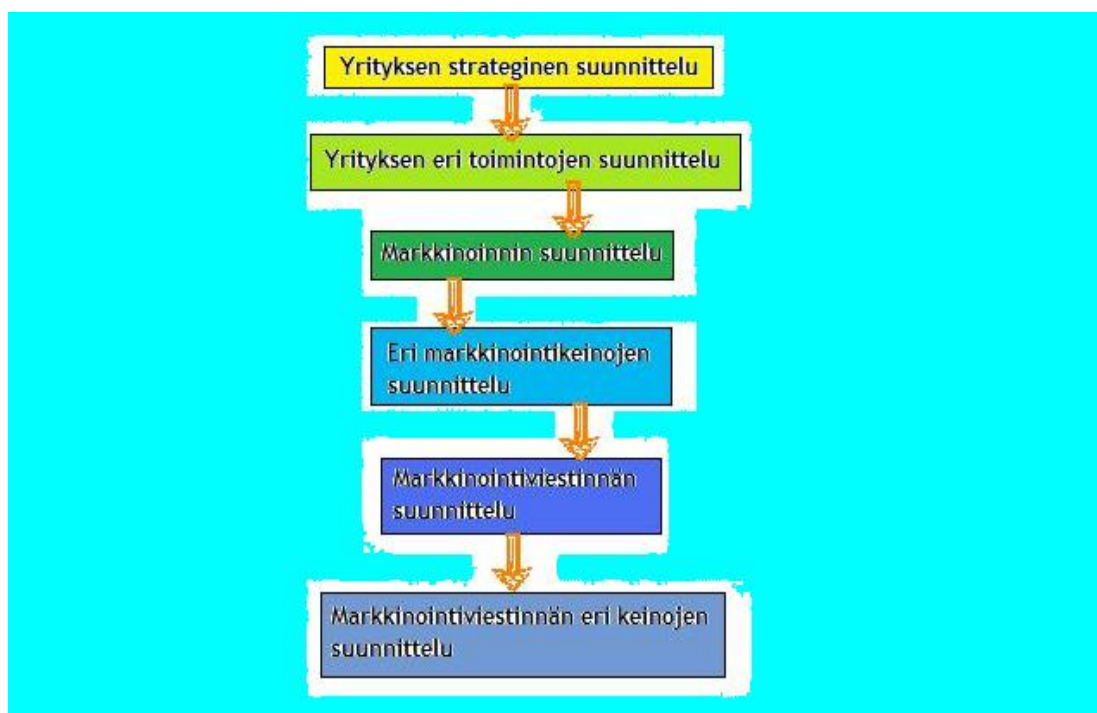
Timo Rope ja Irma Vahvaselkä selventävät yrityksen markkinointia ja sen suunnittelua markkinoinnin toimintakehikon avulla (kuvio 3). He kertovat markkinointikehikon olevan markkinoinnin suunnittelun, rakentamisen ja toteutuksen perusta.



Kuvio 3: Markkinoiden toimintakehikko (Rope ja Vahvaselkä 1998, 82).

Markkinointikehikosta käyvät ilmi seuraavat asiat (Kuvio 3): 1. Johdon tahdonilmaisusta tulisi käydä ilmi yrityksen markkinoinnillinen liikeidea. Tämän tulisi mieltä valmiiksi ensimmäisenä. Markkinoinnillinen liikeidea luo pohjan sekä sisäiselle, että ulkoiselle markkinoinnille. 2. Sisäisen markkinoinnin tulisi aina edeltää ulkoista markkinointia. Sisäinen markkinointi vahvistaa yrityksen henkilökunnan tietoisuutta yrityksen markkinoinnista ja yrityksen hankkeista ja toimii näin ollen pohjana hyvin onnistuneelle ulkoiselle markkinoinnille. 3. Ulkoisen markkinoinnin yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on luoda tulevalle asiakkaalle odotuksia. Ulkoisessa markkinoinnissa on tärkeää edetä kommunikaatioprosessin mukaisesti. Kommunikaatioprosessin etenemisjärjestys on tietoisuus, tunteminen, positiiviset asenteet ja suositummuus. Tarkoituksena on saada yritykselle mahdollisimman paljon uusia asiakkaita. 4. Asiakas muodostaa mielikuvan yrityksestä vasta sisäisen toiminnan perusteella. Tässä tärkeäksi muodostuu sisäisen toiminnan ja ulkoisen markkinoinnin yhteensopivuus. 5. Tärkeää asiakkaan mielikuvan muodostuksessa on myös huomioida se, että parhaimman kuvan yritys antaa itsestään silloin kun sen markkinointi kulkee johdon tahdon ilmaisusta sisäisen markkinoinnin kautta ulkoiseen markkinointiin. (Rope ja Vahvaselkä 1998, 82 - 83.)

Myös Pirjo Vuokko tarttuu siihen, että markkinointiviestinnän tulisi olla kiinteästi liitoksessa yrityksen yleisen markkinointistrategian kanssa ja näin ollen tukea myös yrityksen liikeideaa. Hän täydentää, että yrityksen arvojen tulisi kuulua, tuntua ja näkyä yrityksen markkinointiviestinnässä. Markkinointiviestinnän kytkeytyminen organisaation muuhun suunnitteluun kuvataan kuviossa 4. (Vuokko 2003, 132.)



Kuvio 4: Markkinointiviestinnän suunnittelun kytkeytyminen organisaation muuhun suunnitteluun (Vuokko 2003, 132).

Kuvion 4 tarkoituksena on selvittää sitä jatkumoa, jolla yrityksen markkinoinnin tulisi kytkeytyä yrityksen muun toiminnan suunnitteluun. Yrityksen strateginen suunnittelu toimii kaiken perustana. Vasta strategian ja toimintojen suunnittelun tulosten saamisen jälkeen voidaan siirtyä yrityksen markkinoinnin suunnitteluun. Tämän jälkeen vuorossa ovat erilaiset markkinoinnin- ja markkinointiviestinnän keinojen suunnitteluvaiheet. Vuokko painottaakin näiden suunnitteluprosessien kytköksiä voidaan korostaa yrityksen arvontuotantoprosesseilla. Markkinoinnin ja markkinointiviestinnän tulee viestiä niitä arvoja ja asenteita joita yritys haluaa itsestään viestiä. Markkinointiviestintä on avainasemassa yrityksen imagon luonnissa. Tämä kannattaa ottaa huomioon esimerkiksi sponsoroinnin yhteydessä. Sponsoroinnin kohteeksi kannattaa hankkia sellaisia tapahtumia tai yhteisöjä, jotka tukevat yrityksen arvomaailmaa. (Vuokko 2003, 133.)

Vuokon mukaan markkinointiviestintää voidaan lähestyä kolmesta eri näkökulmasta. Näitä ovat joko tietyn viestintä keinon suunnittelu, kampanjakohtainen suunnittelu ja

markkinointiviestinnän koko vuoden suunnittelu. Vaikka näkökulma saattaa olla erittäinkin kapea, kuten yksittäisen markkinointi kampanjan suunnittelu, verrattuna koko vuoden suunnitteluun, Vuokko erittelee muutaman asian, joita markkinointiviestinnän suunnitteluprosessissa tulisi käydä läpi. Näitä ovat ongelmat ja mahdollisuudet, tavoitteet, kohderyhmät, alustava budjetti, markkinointiviestintäkeinojen yhdistelmä, kunkin markkinointiviestintäkeino erityispäätökset, toteutus ja arviointimenetelmät. (Vuokko 2003, 133 - 134.)

4.4 Tarinallisia ideoita markkinointiin ja markkinointiviestintään

Six Hats-menetelmän sininen hattu on kulkenut mukana tiiviisti työn edetessä. Sinne on tarinoista, erilaisista lähteistä ja keskusteluista VTT:n Asta Bäckin ja Pirjo Näkin, Laurean Niko Suomalaisen sekä Majatalo Onnelan ”Isännän” Martti Merosen kanssa kertynyt paljon potentiaalisia ideoita Onnelan markkinointiin liittyen. Osa ideoista on syntynyt keskustelujen pohjalta, osa on pohdinnan tulosta.

Tarinat antavat yrityksen markkinointiviestintään valtavasti idea-aihoita. Nykyajan asiakkaat eivät etsi yrityksistä vain ydinpalveluja vaan haluavat entistä enemmän liittää siihen myös elämyksiä ja elämyksellisyyttä, riippumatta siitä onko kyseessä vain pikavisiitti tai pidempiaikainen oleskelu. Tarinoiden liittäminen markkinointiin ja markkinointiviestintään kertoo myös yrityksen arvoista ja asenteista paljon mahdolliselle asiakkaalle. Mikäli yritys haluaa tuoda ilmi omaa historiaansa, omia tarinoitaan ja käyttää sitä hyödykseen, se osaa arvostaa myös tulevaisuutta ja luottaa omaan imagoonsa.

Six Hats-menetelmän avulla esille nousseita ideoita ja ajatuksia voitaisiin markkinoinnissa käyttää hyväksi muun muassa kuvallisin keinoin. Tarinoiden ”kohtauksia” voitaisiin kuvantaa sekä printtimainontaa että Majatalo Onnelan nettisivuille. Nettisivuille voitaisiin lisätä aikalaismusiikkia, Leinon runoja ja mahdollisesti jopa ruokareseptejä. Internet-sivut ja niiden toimivuus on tänä päivänä majoitus- ja matkailupalveluja tuottavan yrityksen käyntikortti. Vaikka nettisivujen välityksellä asiakkaan aisteista voidaan ensikädessä käyttää vain kuuloa ja näköä, artikkeleilla, runoilla ja juuri niillä ruoka tai kylpy-yrtti resepteillä voitaisiin Onnela saada aikaiseksi myös asiakkaan kotiin, jolloin markkinoinnista saataisiin vielä moniaistisempaa. Tarinat antavat myös ideoita, joita voitaisiin hyödyntää esimerkiksi tuotteiden nimityksissä.

Markkinointi maksaa yritykselle aina. Joko paljon tai vähän, riippuen siitä kuinka paljon yritys on halukas markkinointiin satsaamaan. Markkinointi on aina järkevää kohdentaa oikein ja hallitusti valituille segmenteille ja käyttää niitä markkinointiviestinnän keinoja, joiden on mahdollista tavoittaa haluttu segmentti kaikista parhaiten. Yritykselle halvimpia

markkinointikeinoja ovat ”suusta-suuhun”-markkinointi ja erilaiset artikkelit, joita voitaisiin mahdollisesti yrityksestä tuottaa valtamediaan ja alan lehtiin. ”Suusta-suuhun”-markkinoinnilla tarkoitetaan yrityksessä vierailneiden, tyytyväisten asiakkaiden kokemuksia, joita he kertovat eteenpäin. Puhutaan niin kutsutusta suositusmarkkinoinnista tai ”viidakkorummusta”. Mielipidejohtajien tyytyväiset kokemukset tuottavat ympärilleen mahdollisesti hyvinkin paljon potentiaalisia uusia asiakkaita. Tämä osoittaa myös sen, että mikäli asiakkaat eivät saa asiaankuuluvaa ja toiveet täyttävää kohtelua ”viidakkorumpu” kääntyy yritystä vastaan. Asiakkaat eivät suosittele yritystä ja vaikka markkinointiin satsattaisiin kuinka paljon hyvänsä, ei mielikuvaa huonosta palvelunlaadusta saada muutettua millään. Artikkeleiden eduksi voidaan myös lukea niiden edullisuuden yritykselle. Mikäli jonkin printtmedian edustaja saadaan kiinnostumaan yrityksestä, tekemään siitä jutun valtamediaan tai alan julkaisuun, ”ilmainen” mainos on taattu. Tämä tarvii markkinointiin kiinnitettyltä vastuuhenkilöltä mehukkaan ja kiinnostavan mediatiedotteen luonnin. Tarinat toimivat sisällönluonnin ja mielikuvien voimakkaana herättäjänä. On mediatiedotteen tekijän mielikuvituksesta ja omasta hallusta kiinni kuinka luovasti hän haluaa tarinoita työssään käyttää. Sponsorointi ja Messuille osallistuminen vaatii yritykseltä myös omaa panostusta. Se saattaa kuitenkin toimia paremmin kuin yksikään yksittäinen ostettu mainos.

Markkinointi kulkee asiakkaan kanssa läpi koko palveluprosessin. Se ei saa loppua siihen kun asiakas astuu yritykseen. Asiakkaalle markkinointia ovat yhtäläillä ympäristö, ilmapiiri, sisustus ja tärkeimpänä henkilökunnan palvelualttius ja ystävällisyys. Asiakkaan ”koukuttaminen” yritykseen tulisi aloittaa jo pihamaalta. Viehättävä ja liikeideaan upotettu ympäristösuunnittelu antaa asiakkaalle hyvin paljon lisäarvoa ja saa asiakkaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Asiakkaan on mahdollista tuntea, että mikäli jo ympäristöstä pidetään näin hyvää huolta, on hänenkin mahdollista saada korkealaatuista ja henkilökohtaista palvelua. Esimerkkejä tarinallisuuden liittämistä ympäristöön voisi olla Paulin omenapuutarha. Muutama omenapuu keskeiselle paikalle, ja lisäksi pieni opaste siitä miksi puut on istutettu ja kenenkä muistolle.

Sisään astuessa asiakkaalla ja yrityksellä on viimeistään käsillään kuuluisa ”totuuden hetki”. Totuuden hetkellä tarkoitetaan sitä hetkeä jolloin asiakas on ensimmäistä kertaa joko jotain viestintävälinettä käyttäen yhteydessä yritykseen, tai astuu yrityksen tiloihin sisään. Tämä on niin asiakkaalle kuin yrityksellekin erittäin tärkeä hetki. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 60.) Vastaanoton siisteys ja asiakaspalvelijoiden alttius ovat ensisijaisen tärkeitä huomioida. Voi hyvinkin olla tyytyväinen ”pelkkään” siisteyteen ja ystävällisyyteen, mutta ylittääksemme asiakkaan odotuksen positiivisesti, kannattaa tarinoiden liittämistä tähän tilanteeseen harkita vakavasti. Majatalon henkeen sopivat, tarinoilla maustetut sisusteet ja ilmapiiri antavat asiakkaalle paljon moniaistisemmän kokemuksen kuin ilman niitä. Paikan arkkitehtuuri,

käytetyt värit, valaistus ja kenties taustalla kuuluvat kurjen äänet, tai vaikka ruislinnun laulu, syventävät kokemusta entisestään.

Asiakkaan siirtyessä valitsemansa palvelupaketin käyttöön, huoneet ja niiden sisustus nousevat esille. Siisteys ja lämpö ovat avainasemissa tässäkin kohdassa. Asiakkaan tuntemusta voidaan syventää mm. tuoksuilla ja erilaisilla valituilla materiaaleilla. Koska asiakkaan aisteista tähän mennessä ovat olleet käytössä pääsääntöisesti näkö ja kuulo, hetki jolloin asiakas asettautuu huoneeseensa antaa mahdollisuuden asettaa myös tunto, haju ja makuaistit tarinoille alttiiksi. Esimerkkejä tähän voisivat olla esimerkiksi Leinon runot huoneiden avaimenperissä, tunnelma, valaistus ja materiaalin käytävillä ja taide seinillä. Hyvän sävöyksen antaisivat myös esimerkiksi kehystetyt Leinon ja miksei myös muiden taiteilijoiden, jotka ovat viettäneet aikaansa Onnelassa, työt jotka voitaisiin asettaa näkyville luomaan luovaa tunnelmaa ja vapauttamaan ajattelua. Huoneissa sänkymateriaalit voitaisiin koristella hienostuneesti vanhoilla pitseillä, pyyhkeet voisivat olla pellavaa ja mahdolliset käyttö- ja tarjoiluesineet ajanmukaisia. Tai mahdollisesti jopa näkövammaisten valmistamia, mikä toisi esineisiin omanlaisensa tunnun. Onnelan oma makeinen, käärittynä Leinon runoon, antaisi asiakkaalle vielä ”onnen maun” kielletille. Saunoissa voisi olla mahdollisuus joko kylpeä Onnelan yrtytkylvyssä, tai istua saunan hämärässä ilmassa Onnelan tuoksu.

Asiakkaan poistumisvaiheessa markkinointi nousee jälleen tärkeään asemaan. Hyviä keinoja jättää asiakkaalle mieluinen muisto, on antaa tälle vielä mukaan pieni lahja. Pieni pussi Onnea voisi sisältää palan Onnen saippuaa ja Onnelan karkkeja. Mukaan voisi antaa myös pitsillä kiinni sidotun pienen paperikäärön, jossa olisi Onnelan yhteystietojen lisäksi jokin elämän viisus tai pieni otos taiteilijoiden runoista. Tämä ”yhteystietokäärö” on myös huomattavasti persoonallisempi keino, kuin tavallinen käyntikortti. Myös näiden pienten muistolahjojen valmistamisessa voitaisiin toimia yhteistyössä näkövammaisten kanssa.

Digitaalisen markkinoinnin sisälle on myös auennut uudenlainen kanava varsin edulliseen markkinointiin, sosiaalinen media. Sivuston luominen esimerkiksi Facebookiin ei maksa mitään, mutta parhaimmillaan saattaa saavuttaa valtavan määrän ”tykkääjiä” ja potentiaalisia asiakkaita. Se on myös nopea kanava saada yrityksen uusille palveluille markkinatilaa ja potentiaaliset käyttäjät tietoisiksi yrityksen uusista palveluista. Sosiaalisen median luomaa mahdollisuutta ei kannata ohittaa. Se kuitenkin vaatii asiaan vihkiytyneen henkilön jonka tehtävänä on päivittää ja huoltaa sivuja, ihan samalla tavalla kuin yrityksen ”käyntikortti”, Internet-sivut, vaativat päivitystä. Vanhat päivitykset ja harvoin tapahtuvat muutokset kertovat väsymyksestä ja kiinnostuksen hiipumisesta ja välinpitämättömyydestä yrityksen johdon ja henkilökunnan keskuudessa.

Mainonnasta ja palveluista saatava palaute on erittäin tärkeää jokaiselle yritykselle kehitystyötä varten. Suoraa palautteenkeruuta voisi kokeilla, mutta selvästi sellaisten ihmisten kohdalla, jotka ovat tähän sopivia. Asiakaspalvelijoiden harteille jäisikin tällaisten asiakkaiden ”metsästys”. Tärkeää kuitenkin markkinoinnin ja palveluiden kehittämisen kannalta olisi olla olemassa palautekirjanen tai jokin yhteisesti sovittu menetelmä, johon jokaisen henkilökunnan jäsenen olisi mahdollista kerätä asiakkailta saamansa, pienikin palaute. Palautetta voi saada hyvinkin suppeilla ja hienovaraisilla kysymyksillä koskien vaikka ruoan laatua tai saunan lämpöä. Se ei aina vaadi asiakkaalta palautelomakkeen täyttämistä. Näitä palautteita voitaisiin sitten yhdessä käydä läpi esimerkiksi kuukausi- tai kvartaali-palavereissa.

5 Tarinat palvelutuotannossa ja palvelun kehittämisessä

Tarinat vaativat eläkkeen hengen. Tarinat eivät jaksakaan kannattaa itse itseään, niitä on kerrottava eteenpäin. Tarinoilla on taipumuksena ajasta ja kerrontapaikasta ja kertojasta riippuen myös muuttua. Tarinatkin elävät ajan mukaan. Se luo hyvän pohjan tarinoiden käytölle niin markkinoinnissa kuin palvelujen tuottamisessakin. Tarinat voi rakentaa uudelleen, niitä voi painottaa eri tavoin, ne voidaan kertoa uudelleen ja uudelleen eri ihmisten näkökulmasta ja taustasta lähtien. Jokainen tarina voidaan muokata yrityksen tarpeita vastaavaksi. Tähän lukuun on kerätty niitä konkreettisia teorioita ja aiheita, jotka kuuluvat laadukkaaseen asiakaspalveluun ja tarinalliseen, elämykselliseen ja moniaistiseen palvelun rakentamiseen ja tuottamiseen. Tarkoituksena on luoda se teoreettinen viitekehys jota hyvän palvelun laadun ymmärtäminen ja sen takaaminen asiakkaalle ympärilleen vaatii sekä esitellä menetelminä moniaistisuuden ja palvelumuotoilun näkökulmat. Tämän luvun loppuun on kerätty ideoita Majatalo Onnelan uusien palvelujen tuottamiseen ja palvelujen kehittämiseen tarinoiden avulla.

5.1 Asiakaslähtöisyys ja palvelujärjestelmä palvelun keskiössä

Mitä asiakaskeskeisesti suuntautuneessa yrityksessä odotetaan tapahtuvan organisaatiossa, että yrityksestä tulisi asiakaslähtöinen? Asiakaslähtöinen ajattelutapa ei siis ole mikään yksiselitteinen ja yksinkertainen tapa toimia. Se on ennemminkin valtavan suuren kokonaisuuden hallintaa asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. Reija Lepola, Irma Pulkkinen, Liisa Raivio, Raili Selinheimo ja Linnea Sulkanen esittävät teoksessaan, että jokaisella yrityksellä on oma tapansa toimia. He pitävät tärkeänä, että asiakaspalvelun peruslinjat tulisi määritellä liikeideassa ja nämä asiakaspalvelun linjaukset tulee siirtää käytännön toimintaan eli henkilökunnan työhön perehdytyksen, koulutuksen ja toiminnan jatkuvan seurannan avulla. (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selinheimo & Sulkanen 1998, 16.)

Asiakaslähtöisyydessä yksi kantavimpia voimia on muutoskyky. Asiakkaiden vaatimukset palveluilta ja näin ollen koko organisaatiolta muuttuvat koko ajan. Joustavuus ja mukautumiskyky ovatkin tämän päivän palveluorganisaatioiden ehdoton selviytymisstrategia. Lepola kumppaneineen kertoo, että yhteiskunta ja ajan ilmiöt aiheuttavat omanlaisensa vaihtelutarpeen palveluyrityksille ja yhteisöille. (Lepola & ym. 1998, 18.)

Työntekijät ovat palveluyrityksessä tärkeässä asemassa. Lepolan ja kumppaneiden mielestä hyvään palvelumaineeseen pyrkivä yritys perehdyttää työntekijänsä liikeideaansa eli toimintatapaansa ja tuotteisiinsa, kohderyhmiinsä ja siihen imagoon, jota se haluaa viestiä eteenpäin (Lepola & ym. 1998, 17). Yrityksen asiakaslähtöisyyden siirtäminen käytännön asiakaspintaan nojaa siis yrityksen työntekijöihin. Kauniit aikomukset ja ajatukset voivat jäädä koristamaan vain liikeidean sivuja jos omia asiakaspalvelijoita ei osata perehdyttää toimimaan asiakaspalvelijoina tukien liikeidea. Asiakaspalvelussa toimivien lähin esimies onkin avainasemassa käytännön toteutuksessa. Esimiestyössä kentällä palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa henkilökunnan ammattitaito sekä palveluasenne niin asiakkaita kuin toisia työntekijöitäkin kohtaan. (Lämsä & Uusitalo. 2002,20.)

Grönroos muistuttaa, että kun palveluiden markkinoiden tutkimuksesta alettiin puhua yli kaksikymmentä vuotta sitten, ovat tutkijat ja käytännön markkinoijat pyrkineet muistuttamaan, että työntekijät ovat yrityksen tärkein resurssi. Hän korostaa että ellei yrityksellä ole osaavia, päteviä, motivoituneita ja hyvään palveluun sitoutuneita ihmisiä, se ei menesty. Grönroosin mielestä yrityksissä suhtaudutaan kuitenkin todellisuudessa henkilöstöön kuin ylimääräiseen menoerään, josta voidaan tarpeen vaatiessa päästä nopeastikin eroon. (Grönroos 2003, 33 - 34.)

Asiakassuuntautuneisuus aiheuttaa siis niin yritykselle kuin sen henkilöstöllekin jatkuvaa muutostarvetta. Lepola kumppaneineen huomauttaa, että yhteiskunnan muuttuessa yrityksen ympärillä, myös henkilökunnan ammatilliset taidot ja vaatimukset muuttuvat. Tiedon käsittelystä ja prosessoinnista tulee yhä tärkeämpiä, tämä asettaa tietoteknisiä haasteita. Myyjän ja hänen yrityksensä onkin jatkuvasti seurattava asiakaskunnassa tapahtuvia arvo- ja tapamuutoksia. He tähdentävät, että asiakaspalvelutyön muutoksessa työntekijältä vaaditaan itsenäisyyttä ja halua panostaa myös omaa aikaansa työssä kehittymiseen. (Lepola & ym.1998, 17.) Jatkuva työssä kehittymisen vaatimus rikastuttaa jokaisen työntekijän omaa elämää ja antaa paljon. Moniaistisen matkailunkokemisen mukaantulo matkailun markkinointiin ja palveluiden luomiseen vaatii asiakaspalvelijoilta uudenlaista otetta ja asennoitumista omaan työhön. Moniaistisuus on kokonaisvaltaista ja asiakaspalvelijoilla on siinä hyvin tärkeä rooli.

Asiaksnäkökulma on luonnollisesti asiakaslähtöisyydessä kaiken keskiössä. Kyseessä on jatkuva kehityksen kehä: asiakaslähtöisessä organisaatiossa asiakas on kaiken toiminnan keskipiste, jonka mukaan muokataan toimintatoimenpiteet. Nämä toiminta toimenpiteet siirretään työntekijöille työkaluiksi ja välineiksi käytännön asiakaspalveluun. Asiakkaat antavat toiminnasta joko suoraan palautetta, tai se on luettavissa asiakasmääristä. Näiden muutostarpeiden mukaan asiakaspalveluorganisaation on muutettava toimintatapojaan, tai lakattava olemasta. Lepola kumppaneineen tarttuu kuitenkin siihen tosiasiaan, että toimivat, kannattavat ja kestävät asiakassuhteet ovat yrityksen arvokkain pääoma puheissa ja oppikirjoissa. He kertovat, että käytännön tasolla toiminta valitettavasti näyttää monessa tapauksessa olevan asiakkaasta piittaamatonta. (Lepola & ym. 1998, 16 - 17.)

Lämsä ja Uusitalo tähdentävät, että asiakkaiden käyttäytymisen ymmärtämisessä tärkeintä on se, että asiakkaat ostavat ja käyttävät tuotteita ja palveluja tyydyttääkseen omia tarpeitaan. Lämsän ja Uusitalon teoksessa asiakkaan tarpeet ovat jaoteltavissa osto- ja käyttökäyttäytymisen kannalta kahteen ryhmään. Näitä ovat toiminnalliset tarpeet, jotka tähtäävät jonkin hyödylliseksi koetun arvon tai päämäärän saavuttamiseen. Tällaiset tarpeet ovat usein välttämättömyyksiä. Asiakkaan tarpeet voivat olla myös hedonistisia eli mielihyvän tai nautinnon tuntemista tukevia. (Lämsä & Uusitalo 2002, 39-40.) Moniaistinen palvelukokemus on ennen kaikkea hedonistinen, mutta se voi olla myös hyvin informatiivinen. Monella aistilla havaittu kokemus jättää vahvemman muistijäljen kuin vain esimerkiksi luettu tai kuultu tieto.

Asiakkaan kokema palvelun laatu on aina asiakkaan henkilökohtainen tuntemus. Jokaisella asiakkaalla on omanlaisensa käsitys palvelun laadusta ja siitä mitä hän erilaisilta palveluilta odottaa. Lämsän ja Uusitalon mukaan asiakaslähtöisen palvelunlaatua tulee tarkkailla juuri asiakkaan näkökulmasta (Lämsä & Uusitalo 2002, 49). Kiistattomasti voidaan kai todeta, että hyvää asiakaspalvelua ei voi tehdä varastoon, vaan se luodaan jokaisessa palvelutilanteessa yhdessä asiakkaan kanssa, kirjoittaa asiakaspalvelusta Tapio Rissanen. Rissanen kertoo myös, että palvelun käyttäjä voi kokea palvelun asiakkaan näkökulmasta tuhansilla eri tavoilla, jopa aivan toisin kuin sen kehittäjä on sen alun perin tarkoittanut. (Rissanen 2005, 17.)

Lahtinen ja Isoviita esittelevät palvelujärjestelmän, joka kertoo hyvän palvelun osatekijät. Heidän mukaansa hyvä palvelu muodostuu neljästä osatekijästä. Nämä osatekijät ovat palvelukulttuuri, palvelupaketti, palvelutuotanto ja palvelun laatu. Palvelukulttuuria on kaikki se mitä ihminen ympärillään aistii palveluyhteisössä. Tämä käsittää myös kaikki ne arvot ja asenteet joita yritys haluaa itsestään ulos näyttää. Palvelukulttuuri vaikuttaa olennaisesti myös palvelujärjestelmän muiden osien toimintaan. Palvelukulttuuriin lasketaan kuuluvaksi myös sanattomat sopimukset siitä mikä yrityksessä on sallittua ja mikä ei. Henkilökunnan keskuudessa vallitseva ilmapiiri on myös oleellinen osa

asiakassuuntautuneisuutta. Tämä saattaa syntyä joskus yritykseen itsestään, mutta sitä voidaan kehittää henkilöstöpolitiikan avulla. Tullessaan hyvin palvelluksi tyytyväinen asiakas usein myös haluaa kertoa eteenpäin kokemastaan hyvästä palvelusta. Näin saadaan aikaan suositusmarkkinointi, jossa on Lahtisen ja Isoviidan mukaan kaksi positiivista puolta. Se on paljon uskottavampaa kuin mikään muu markkinointi, eikä se maksa yritykselle erikseen mitään. (Lahtinen ja Isoviita 2000,55.)

Yrityksen muun henkilökunnan tulisikin kaikin mahdollisin keinoin tukea asiakasrajapinnoissa toimivien henkilöiden toimintaa. Hyvää asiakaspalvelua tuottavassa yrityksessä kaikki henkilöt, titteliin katsomatta, osaavat puhaltaa yhteen hiileen, ymmärtävät toistensa työpanoksen, antavat tälle arvoa ja osaavat tarvittaessa auttaa ja tukea. Johdon on myös osallistuttava henkilökunnan tukemiseen ja motivointiin. Heidän tulisi ohjeistaa huolellisesti henkilökunta toteuttamaan valittua asiakaspalvelulinjaa. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 55.) Asiakas tuntee joka hetkessä ja jokaisessa palvelutilanteessa kuinka motivoitunut asiakaspalvelija on hänen ongelmansa ratkaisuun. Ilmeet, eleet, sanat ja innostuneisuus kertovat asiakkaalle hyvin paljon. (Lahtinen ja Isoviita 2000,56.) On myös hyvä huomata, että hyvä asiakaspalvelukulttuuri ei palvele yksistään vain yrityksen asiakkaita ja ole markkinoilla yrityksen menestystekijä. Hyvä palvelukulttuuri sitouttaa myös henkilökunnan yritykseen.

Palvelupaketilla tarkoitetaan yrityksen erilaisten yksittäisten palvelujen muodostamaa kokonaisuutta. Yrityksen on tärkeää hahmottaa millaisia palvelupaketteja heidän asiakkaansa haluavat. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 57.) Yrityksen tekemä potentiaalisen asiakasmassan segmentointi toimii juuri tässä työvälinaisena. Erilaisten asiakasryhmien vaatimuksiin ja toiveisiin voidaan vastata juuri heille suunnitelluilla palvelupaketeilla. Vaikka yritykset nykypäivänä tarjoavat ennemminkin palvelupaketteja kuin yksittäistä palvelua, jokaisessa yrityksessä on olemassa ydinpalvelu. Ydinpalvelulla tarkoitetaan Majatalo Onnelan kohdalla johtaja Martti Merosen mukaan majoitusta (Meronen, henkilökohtainen tiedonanto 13.10.2011). Asiakas valitsee mieleisensä yrityksen juuri liitännäispalvelujen mukaan muiden samanlaista ydinpalvelua tarjoavien yritysten joukosta. Asiakas yleensä valitsee sen yrityksen, jonka liitännäispalvelut ovat hänelle parhaat.

Kaikki palvelupaketit tulisi rakentaa niin, että asiakkaalle saataisiin luotua mahdollisimman positiivinen elämys (Lahtinen ja Isoviita 2000, 57). Tarinallisilla palveluilla voidaan syventää pelkillä fyysisillä puitteilla luotavaa mielikuvaa ja näin myös lisätä elämyksellisyyttä. Palvelutapahtuma koostuu kolmesta eri vaiheesta: saapumisvaiheesta, käyttövaiheesta, ja poistumisvaiheesta. Jokaiseen palvelutapahtuman vaiheeseen liittyy myös liitännäispalveluja. Asiakas enää harvemmin pystyy palveluita tarjoavassa yrityksessä välttämään liitännäispalvelujen käyttöä. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 57 - 58.) Tämä tarkoittaa käytännössä majoituspalveluja tarjoavassa yrityksessä esimerkiksi aamiaista. Lahtinen ja Isoviita liittävät

ydinpalveluun ja liitännäispalveluihin neljä palveluteesiä: 1) Jokaisen alalla olevan on mahdollista tuottaa hyvälaatuisia ydinpalveluita. Vasta liitännäispalvelut ja niiden taso erottavat ne kilpailijoista. 2) Tiukassa kilpailussa pysyviä etuja saavat vain ne jotka osaavat tuottaa mahdollisimman laadukkaita ja monipuolisia liitännäispalveluja. 3) Liitännäispalveluiden taso laitetaan todelliseen testiin asiakkaan saapumis- ja poistumisvaiheessa, hyvää liitännäispalvelua on myös henkilökunnan osaava ja ystävällinen käytös. 4) Yrityksen asiakaspalvelussa on tärkeää muistaa, että asiakaskunnassa on niitä jotka arvostavat ydinpalvelua ja niitä joille yrityksen liitännäispalvelut edustavat suurempaa osaa. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 58.)

Kontaktihenkilöiltä vaaditaan erityistä herkkyyttä tuntea asiakkaan mieli ja kykyä toimia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, koska asiakkaan oman osallistumisen aste saattaa vaihdella huomattavasti. Palvelun laadun arvioi kuitenkin oikein vain asiakas. On asiakkaita, jotka haluavat osallistua aktiivisesti palvelutilanteeseen ja antaa siitä niin positiivista kuin negatiivistakin palautetta. Heidän tarkoituksensa on suoralla palautteella saada palvelusta juuri mieleisensä. Asiakaspalvelutilanteessa törmää väistämättä myös passiivisiin asiakkaisiin, jotka ottavat saadun palvelun vastaan juuri sellaisena kun se heille annetaan. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 59.) Asiakkaat voidaan jakaa myös liitännäispalvelukriittisiin ja ydinpalvelukriittisiin asiakkaisiin. Liitännäispalvelukriittiset asiakkaat kiinnittävät suurimman osan huomiostaan siihen miten heitä palvellaan ja kuinka valmiita henkilökunta on ratkaisemaan asiakkaan ongelmia. Ydinpalvelukriittiset asiakkaat eivät ole niin kiinnostuneita liitännäispalveluista, vaan itse ydinpalvelusta ja sen laadusta. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 60.)

Asiakkaat voidaan jaotella myös vähään tyytyväisiin, sekä ylikriittisiin. Vähään tyytyväisten asiakkaiden kohdalla yrityksen henkilökunta ei saisi missään nimessä sortua ylenkatsovaan ja ylimieliseen palveluun. Vaikka nämä asiakkaat saattavat tuntua itsestään selvyyksiltä ja helpoilta, näin ei suinkaan ole. Vähään tyytyväisten asiakkaiden kanssa asiakas ei vain halua tai osaa ilmaista mieltään asiakaspalvelusta ja saattaa purkaa pahaa oloaan ja huonoa palvelukokemustaan lähipiirilleen ja mahdolliselle työyhteisölleen. Jokainen asiakas on siis yritykselle tärkeä ja kuljettaa mukanaan mielikuvaa yrityksestä sen ulkopuolelle. Ylikriittisten asiakkaiden palveleminen on yrityksen kontaktihenkilöstölle aina haaste. Näiden asiakkaiden joukossa on usein mielipidevaikuttajia tai -johtajia, joiden käyttäytymisellä saattaa olla vaikutuksia muiden asiakasryhmien käyttäytymiseen. Palvelun taso tulisikin aina mitoitaa juuri kriittisimmän asiakkaan mukaan. Lahtinen ja Isoviita summaavatkin kirjassaan erilaisten asiakkaiden palvelun seuraavaan lauseeseen: ”asiakkaita voi palvella eri tavoilla, mutta heitä on aina palveltava samalla arvonannolla.” (Lahtinen ja Isoviita 2000, 60.)

Lahtisen ja Isoviidan mukaan palvelutuotanto koostuu neljästä eri osasta. Näitä ovat palveltavat asiakkaat, palveluympäristö, kontaktihenkilöstö ja muut asiakkaat. Koska

asiakkaat ovat vaatimustasoltaan hyvin erilaisia, tulee yrityksen palveluympäristöön kiinnittää erityistä huomiota. Palveluympäristön toimivuus ja viihtyisyys voidaan saada aikaan monella eri tavalla, esimerkiksi valaistuksella, somistuksella ja sommittelulla. Sekä palveluympäristön, että muiden paikalla olevien asiakkaiden tulisi vahvistaa asiakkaalle sitä kuvaa mitä yritys haluaa itsestään antaa. Muut asiakkaat kuuluvat suuressa osassa asiakkaan kokemaan palveluympäristöön. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 57.)

Palvelun laatu on asiakkaan tarkkailun alaisena jokaisessa palvelutuotannon prosessin vaiheessa. Sekä ydin- että liitännäispalvelujen kokonaisuudesta muodostuu asiakkaalle yrityksen palveluiden laatumielikuva. Palvelun laatu muodostuu kaikista edellä mainituista kokonaisuuksista, eli palvelukulttuurista, palvelupaketeista ja palvelun tuotannosta. Palvelun laatua tutkittaessa kiinnitetään usein huomiota niin kutsuttuun totuuden hetkeen. Asiakkaalle annettua ensivaikutelmaa on erittäin vaikea lähteä muuttamaan. Hyvän asiakaspalvelun laadun takaaminen ja ei ole yksin asiakaspalvelijoiden ja kontaktihenkilökunnan tehtävä. Lahtisen ja Isoviidan mukaan yritysjohto sortuu herkästi arvostelevaan henkilökuntaa laaturiveistä, joihin heillä ei ole minkäänlaista osuutta. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 61.)

Asiakkaan tyytyväisyys on aina suhteessa asiakkaan omiin näkemyksiin ja aikaisempiin kokemuksiin. Asiakkaan voidaan olettaa olevan tyytyväinen silloin kun asiakkaan omat kriteerit täytetään, tai vielä mieluummin ylitetään. Asiakkaan tuntema ja kokema palvelun mielikuva, muodostuu asiakkaan etukäteisodotusten ja saadun palvelukokemuksen vertailusta suhteessa yrityksen imagoon. Näiden asioiden on oltava suhteessa toisiinsa, esimerkiksi palveluodotuksia ei saa asettaa liian korkealle suhteessa yrityksen kapasiteettiin ja valmiuteen palvella asiakkaita. Tämä siitä syystä, että koettu palvelun laatu vaikuttaa suoraan yrityksen imagoon ja kilpailukykyyn. Tämä taas vaikuttaa uusien asiakkaiden palveluodotuksiin. Lahtinen ja Isoviita tähdentävätkin sitä, kuinka tärkeää jokaisen yrityksessä työskentelevän on tuntee omasta työpanoksestaan laatu vastuuta. Heidän mukaansa ”laatu vastuuta edellyttää 1) Jokainen tietää mitä hyvä laatu hänen työssään merkitsee. 2) Jokainen saa palautetta siitä, kuinka hyvin hän on suoriutunut. 3) Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa laadun parantamiseen.” (Lahtinen ja Isoviita 2000, 63.) Lahtisen ja Isoviidan mukaan pieleen menneen asiakaspalvelutilanteen selittelemisen ei asiakasta paljoa lämmitä. Asiakkaalle on kaikkein tärkeintä, että koettu virhe ei pääse toistumaan.

Palveluyritykselle hyvä imago saattaa olla jopa elinehto. Lahtinen ja Isoviita listaavat hyvän imagon seitsemän tärkeää seikkaa. Heidän mukaansa ”hyvän imagon merkitys 1) Helpottaa ostopäätösten tekemistä hyvien mielikuvien perusteella. 2) Pienentää selvästi ulkoisen markkinoinnin kuluja. 3) Helpottaa henkilökunnan rekrytointia. 4) Saa henkilökunnan tuntemaan ylöpyttyä työpaikastaan. 5) Luo yleistä luotettavuutta yrityksen toimintaa kohtaan.

6) Saa aikaan kanta-asiakkuutta. 7) Yhteisö kestää pieniä ´kolhuja´ ja kritiikkiä.” (Lahtinen ja Isoviita 2000, 64.)

Asiakaslähtöisyys ja palvelun laadun tarkkailu tulisi olla itsestään selvyiksi nykyajan matkailupalveluja tarjoavalle yritykselle. Vaikka yritys kuinka ilmoittaisi olevansa asiakaslähtöisesti suuntautunut, sen täytyy näkyä yrityksen toiminnassa oleellisina teemoina. Asiakaslähtöisyyden tulisi olla kaiken toiminnan perusta. Palvelun laadun tarkkailulle palvelun laadun koostuminen erilaisista tekijöistä johdattaa yrityksen kiinnittämään huomiota pieniinkin kokonaisuuksiin, joista asiakkaan koko palvelukokemus koostuu. Se helpottaa yrityksen laadun tarkkailua ja helpottaa kokonaisuuksien hallintaa.

5.2 Moniaistisuus ja palvelumuotoilu

Ihminen aistii ympärillään tapahtuvia asioita monella eri tavalla. Maut, tuoksut, äänet, valot ja kosketus ovat ihmisille läsnä koko ajan vaikka sitä ei välttämättä tiedostaisikaan. Aistit ja aistimusten tulkinnat vuorottelevat ja menevät ristiin. Äänet näkyvät kuvioina, maut väreinä. Elokuviissa tärkeää ovat äänet, valota ja visuaalisuus. Kuitenkin mielikuvaan elokuvateatterista liittyy myös mukavat istuimet tai esimerkiksi popcornin maku, vaikka se ei päähuomiota viekään.

Moniaistisuudella tarkoitetaan Leena Alakosken ja Annica Isacssonin 2010 julkaistun luentomateriaalin mukaan useamman kuin kahden aistin yhtäaikaista ilmenemistä. Alakoski ja Isacsson listaavat myös aisteja tärkeysjärjestykseen. He kertovat näköaistin olevan ihmiselle ensisijainen ja voimakkain aisti ja että aivot ehtivät päivittää kuvia nopeammin kuin ihmiset itse asiassa ehtivät nähdä (Lindström 2005, Alakosken ja Isacssonin 2010 mukaan). Myös kuulolla on erityisen suuri merkitys ihmisen aisteista. Seuraavana tulevat tuoksut. Tuoksujen tehokkuutta onkin Alakosken ja Isacssonin mukaan tutkittu muun muassa ruotsissa ICA-päivittäistavaraketjun myymälöissä. Valituissa myymälöissä appelsiinien läheisyydessä oli käytetty appelsiinin tuoksua ja myynti oli saatu nousemaan jopa 60 prosenttia ja ostettu appelsiinin määrä oli noussut jopa 104 prosenttia. (Scentia, Alakosken ja Isacssonin 2010 mukaan.) Heidän mukaan hajuaistiin liittyy myös erityisen voimakas hajumuisti, ihminen pystyy tunnistamaan 65 prosenttia tuoksuista jopa vuoden jälkeen, visuaalisesta muistijäljestä on kolmenkuukauden jälkeen tallella vain noin 50 prosenttia. (Hammond 2008, Alakosken ja Isacssonin 2010 mukaan.) Alakoski ja Isacsson kertovat kosketuksen tulevan yleensä toiseksi voimakkaampana muistijäljen jättäjänä näköaistin jälkeen. Maut voidaan myös tulkita ja ”nähdä” väreinä. Tämä johtuu useasti ruoka-aineiden itsensä väreistä. (Lindström 2005, Alakosken ja Isacssonin 2010 mukaan.) Alakoski ja Isacsson kiteyttävät luentomateriaalissaan moniaistisuuden tulevaisuuden ja sen käytön ja käytön haasteet seuraavalla tavalla: ”Moniaistisuutta tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa myös palvelutiloissa uudella tavalla ja

suunnittelun tavoite voi olla viestinnällinen, myynnillinen tai jopa terapeutin. Todellisena haasteena on tunteisiin vaikuttaminen ja elämyksellisen kokemuksen luominen, viihtyminen ja vuorovaikutus.” (Alakoski ja Isacsson 2010.)

Moniaistisuutta ja elämyksellisyyttä voidaan matkailualan palveluita tarjoavassa yrityksessä hyödyntää hyvin monella tavalla. Matkailija voi olla vain yöpaikan ja aamiaisen tarvitseva kiireinen liikemies tai rauhallista lomakohdetta toivova lapsiperhe. Moniaistisuutta ja elämyksellisyyttä ei pidä unohtaa minkään valitun asiakassegmentin kanssa. Saapuessaan tilaan, on se sitten vastaanotto tai hotellihuone, asiakas aistii hyvin paljon erilaisia asioita. Lakanoiden pehmeys, huoneiden kaunis sisustus ja siisteys sekä rauhallinen, lämmin ilmapiiri, ja toimiva, nopea palvelu luovat kiireisellekin bisnesmiehelle hiukan omaa aikaa työkiireiden lomassa. Lapsiperheelle aikuisten saama pieni hengähdystauko kahdestaan saunassa tai yhteisessä kylvyssä voi olla todellinen loman kruunu.

Suomen matkailun strategian vuoteen 2020 raportista käy myös ilmi että elämyksellisyyteen ollaan panostamassa. Etenkin teemapohjaisen matkailun odotetaan lisääntyvän. Matkailun strategisina painopistealueina pyritään kehittämään muun muassa teemapohjaisia tuotteita ja palveluja. (ktm.elinar.) Yrityksen tarinoita on helppoa liittää nimenomaan erilaisiin teematuotteisiin, -palveluihin, ja -tapahtumiin. Historiasta voidaan nostaa pinnalle pieniäkin yksityiskohtia, joista voidaan tuottaa asiakkaalle lisäarvoa antava teematuote tai teemapalvelu.

Grönroos puhuu elämystaloudesta ja arkitaloudesta. Myös hän kertoo nykyajan asiakkaiden hakevan palveluista enemmän elämyksiä ja ovat sitä myöden valmiita myös maksamaan niistä enemmän. Grönroos kiteyttää elämyksellisen palvelun synnyn siihen, kun palvelutuote tai palvelutoiminto siirretään erityiseen tapahtumaympäristöön, syntyy elämys. (Grönroos 2010, 35.) Grönroos haluaa yritysten käyttävän hyväkseen elämystalouden luomaa mahdollisuutta kasvattaa yrityksen voittoa ja monipuolistaa palveluntarjontaa. Hänen mukaansa yritysten tulisi tarttua elämyksellisyyteen aina kun se vain on mahdollista ja tarkoituksen mukaista. (Grönroos 2010, 36.)

Varsinaisen palvelutuotteen luomisessa on mahdollista käyttää palvelumuotoilun menetelmiä. Mikko Koivisto esittää lopputyössään palvelumuotoilun koostuvan erilaisista rakennuspalikoista. Näitä ovat palvelun kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolku. Palvelun kontaktipisteitä ovat: 1. tilat, joissa asiakkaalle näkyvä tuotanto tapahtuu, 2. esineet ja miten ne sijoittuvat tilaan ja palveluun, 3. Prosessit, jotka määrittävät palvelun tuotantotavan, sekä 4. ihmiset, jotka osallistuvat palvelun tekemiseen. Palvelutuokioilla hän tarkoittaa niitä jaksojen tai episodien sarjoja, joista yhdessä muodostuu asiakkaalle arvoa tuottava palvelukokonaisuus. Jokainen palvelutuokio muodostuu erilaisista kontaktipisteistä.

Koivisto kertoo, että kontaktipisteiden avulla pystytään muotoilemaan jokainen palvelutuokio halutunlaiseksi ja asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastaavaksi. Suunniteltaessa tiettyä palvelutuokiota on tarkkaan mietittävä, mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaan kannalta tärkeitä ja oleellisia, ja mitkä kontaktipisteet tuottavat asiakkaalle paljon arvoa vähin kustannuksin. Palvelupolku taas koostuu näiden kahden yhdistelmästä ajassa, johon vaikuttaa sekä suunniteltu palveluntuotantoprosessi, että asiakkaan omat valinnat. (Koivisto 2007, 66 - 67.)

Palvelumuotoilussa suunnittelun lähtökohtana on asiakkaan palvelukokemus ja tämän kokemuksen muodostumisen kannalta tärkeät ja asiakkaalle muodostuvat kontaktipisteet. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota asiakkaan ja kontaktipisteen välillä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Tarkoitus on saada aikaan selkeä, johdonmukainen ja yhdenmukainen palvelukokemus, vaikka asiakas kokisi palvelun monen eri kanavan kautta, Koivisto muistuttaa. (Koivisto 2007, 67.) Asiakkaan palvelukokemuksen ymmärtämisen pohjalta palvelumuotoilulla voidaan innovoida markkinoille täysin uusia palveluita ja kehittää jo olemassa olevien palvelujen laatua sekä palvelun tuottajan, että erityisesti asiakkaan näkökulmasta, Koivisto sanoo. (Koivisto 2007, 67.)

5.3 Ideoita tarinallisten palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen

Moniaistisuuden lisääminen palveluihin ja markkinointiin ei välttämättä vaadi yritykseltä suuria investointeja, se on enemmänkin asiakkaalle esitettävä yrityksen ”mielentila”. Palvelupolun tärkeyttä korostaa se, että sen seuraaminen asiakkaan näkökulmasta antaa yritykselle uudenlaisen näkökulman oman toimintansa arviointiin ja kehittämiseen ja toimii näin ollen erittäin tärkeänä työkaluna asiakaspalvelun laadun parantamisessa.

Tarinoita uusien palvelujen luomisessa ja kehittämisessä voidaan lähteä lähestymään kolmesta eri näkökulmasta. Tarinoista voidaan tuottaa joko omia yksittäisiä, teemapohjaisia tapahtumia, niillä voidaan luoda erilaisia yksittäisiä palvelupaketteihin kuuluvia palveluja tai niillä voidaan maustaa kaikki yrityksen palvelut ja liiketoiminta.

Martti Merosen, Asta Bäckin, Pirjo Näkin ja Niko Suomalaisen kanssa käydyssä ”ideariihessä” siniseen hattuun palvelun tiimoilta kertyi ideoita mahdollisia tapahtumia, uusia palveluja ja nykyisten palvelujen kehittämistä silmälläpitäen. Varsinaisia uusia tarinoihin kytkeytyneitä tapahtumia voisivat tulevaisuudessa olla esimerkiksi Onnelan tanssiaiset, ”Onnelan aarre”-geokätkentäpeli tai vaikka ”Menneisyyden haamut”-kokemusmatka sekä erilaisiin teemoihin kytkeytyvät tapahtumat kuten pukujuhlat, venäläiseen ruokakulttuuriin liittyvät kurssit ja erityiset illalliset, sisustuskurssit, lyhtykurssit ja esimerkiksi luovaan kirjoittamiseen perehdyttävät kurssit. Kokeilun arvoista voisi myös olla ”Kuka murhasi Ruhtinaan”-illallinen,

jossa teatterin keinoin kuljetettaisiin asiakkaat läpi murhamysteerin. Asiakkaat saisivat osallistua juonen rakentamiseen ja käänteisiin, tarina saisi aina erilaisen lopun. Ja kuinka eksklusiivinen juhlaelämys asiakkaalle voisikaan olla Vesa-Matti Loiri laulamassa ja lausumassa Eino Leinon runoja Impivaarassa tunnelmassa?

Kannatusta keräsi myös venäläisen teehuoneen rakentaminen esimerkiksi juuri remontissa olevaan Jukolaan korvaamaan perinteistä kahvilaa. Tarjolla voisi olla erilaisia teelaatuja ja niitä voisi mahdollisesti myös myydä matkailijoille kotiin viemisiksi. Nämä kotiin vietävät tuotteet toimivat myös markkinoinnin näkökulmasta. Erikoisuuksina voisivat olla Onnelan omat teelaadut, jotka olisivat luonnollisesti nimetty Onnelan historiallisten henkilöiden tai tapahtumien mukaan. Nimiä voisivat olla ”Runoilijan tee” tai ”Rouva Riisiryynin hedelmärikoinen”, vain mielikuvitus on rajana. Ympäristöön sijoitettava ”runo- tai tarinapolku” herätti paljon keskustelua ja innostusta. Toteutuksen voisi tehdä joko mp3-tiedostona, jonka saisi ladattua vaikka kännykälle tai mp3-soittimeen ja joka johdattaisi kulkijan läpi Onnelan pihamaan, puutarhan ja lumoavan järvenrannan. Tai vain kyltteinä, joihin olisi kiinnitetty runoja, erikoisia tapahtumia tai tarinoita entisistä ajoista. Huvimajan kohdalla voisi olla tarina paikalla joskus toimineesta kioskista, puron ylittävän kaarisillan kupeessa voisi olla runo tai tarinakatkelmä ikuisesta rakkaudesta. Keskustelussa esiin nousi myös verkostoitumisen mahdollisuus. Verkostoituminen onkin nykyajan nouseva trendi ja uusien toimintamahdollisuuksien pohja. Uusia tarinallisia tapahtumia tai toiminnallisten matkailuelämysten aihioita voitaisiin rakentaa yhteistyössä alueen muiden kulttuuristen toimijoiden kanssa. Matkat niin Halosenniemeen kuin Syvärantaankin voisivat olla yksi osa tulevaisuuden toimintaa.

Uusia ideoita palvelupaketteihin mausteeksi voitaisiin luoda esimerkiksi ”Ruhtinaan malja ikuiselle onnelle”, ravintolan pöytiin asetettavilla tarinallisilla kattauksilla ja ruokalistan annosten nimien muuttamisella tarinallisiksi ja historiaan pohjautuviksi. Myös tarjottavia saunapalveluita voitaisiin nimetä joko tarinoiden henkilöiden mukaan tai juonen mukaan. Tällaisia voisivat olla Rouva Riisiryynin yrттitaika, Johannan lemmenloitsu, Paulin tai Einon sauna. Jokaiseen saunapalvelupakettiin voitaisiin liittää erilaisia palveluja ruoista ja juomista lähtien sisustukseen, valaistukseen ja käytettäviin tuoksuihin.

Tarinat eivät koskaan syty elämään ilman kertojaa. Kertojan ei tarvitse välttämättä olla aina ihminen tai sen ei tarvitse olla luettavissa tai kuunneltavissa, tarinat voidaan herättää eloon myös arkkitehtuurissa, ilmapiirissä, rakennusten ja alueiden nimissä. Onnelan ravintola voisi olla Johanna Sofia, sauna Einola, puutarhassa voisi olla Paulin omenatarha ja ravintola voisi tarjota asiakkailleen omassa ”rouva Riisiryynin ryytimaassa” kasvatetuilla yrteillä maustettua ruokaa. Lapset ovat tulevaisuutemme, niin yrityksen tulevaisuudessa kuin omassammekin.

Paul halusi jakaa omenoita lapsille, mutta ei saanut sitä tehdä. Ehkä nyt olisi aika tuoda lapsia nauttimaan Paulin omenatarhan sadosta ja saada Paul hymyilemään pilvenreunalla.

Asiakkaiden mielenkiinto on mahdollista saada heräämään pienilläkin ajatuksilla, jos ne saadaan taitavasti ja uskottavasti istutettua yrityksen toimintaan. Kuten sanottu, tarinat eivät välttämättä vaadi kertojaa, mutta ne vaativat aina hengen. Henki elää yrityksen henkilökunnassa, ilmapiirissä ja ympäristössä ja se kasvaa, muokkautuu ja saa itselleen uuden kertojan asiakkaasta.

6 Tämän tarinan opetukset

Tarinat, niin historiaan pohjautuvat, kuin eläviin ihmisiin ja heidän kokemuksiinsa nojautuvat, ovat loputon lähde avuksi yrityksen markkinointiin, palvelujen tuottamiseen ja jo olemassa olevien palvelujen kehittämiseen. Rajat asettavat vain maa, taivas ja mielikuvitus. Tarinoiden lisääminen mausteeksi yrityksen toimintaan ei välttämättä vaadi suurtakaan rahallista panostusta, mutta se vaatii aina henkilökunnan luoman hengen. Mikään massiivinen rahallinen panostus ei korvaa henkilökunnan itsensä paneutumista ja antautumista tarinoiden elämään. Henkilökunta tuottaa tarinoita joka päivä omassa työssään. He kohtaavat silmästä silmään yrityksen asiakkaat ja heidän käsissään on kuinka hyvin he saavat tarinallisuuden elämään myös osana asiakkaan palvelukokemusta. Tarinat voivat olla itsessään kiehtovia, ympäristö luotu kuin satunäyttämöksi, mutta jos henkilökunta ei, syystä tai toisesta, ole sisäistänyt yrityksen tarinoita, on lopputulos rakennetun ja päälle liimatun oloinen, pahimmassa tapauksessa teennäinen ja jopa vastamielinen. Tarinallisuuden liittäminen toimintaan ei siis välttämättä käy sormia napsauttamalla, vaan se vaatii paneutumista. Yrityksen johto on avainasemassa tarinallisuuden mukaan tuonnissa yrityksen toimintaan. Isäntä toimii kapteenina joka johtaa henkilökuntaansa valitsemallaan kurssilla. Jos Johanna Sofia, Impivaara ja Jukola, Paul ja Eino ovat Onnelan sydän, työntekijät ovat sen sielu.

Tämän mielenkiintoisen tarinan toisessa osiossa tarkasteltiin Majatalo Onnelaa yrityksenä ja sen historiaa. Majatalo Onnela, sen ympäristö ja historia ovat erittäin rikas tarinallinen ympäristö. Historia tarjoaa monia mielenkiintoisia henkilöitä, joiden elämistä itsestään on jo kirjoitettu monta tarinaa, elämäkertaa ja romaania. On yrityksen itsensä käsissä mistä näkökulmasta ja millä tavalla he haluavat näitä tarinoita käyttää ja ennen kaikkea mistä näkökulmasta. Oman oppimiseni kannalta tärkeimmäksi kohdaksi nousi historian merkitys ja sen käyttö yrityksessä. Ei niinkään teknisenä suoritteena vaan osana yrityksen tarinaa. Oli mieleenpainuvaa huomata, kuinka arkoihin ja kipeisiin asioihin suhtaudutaan edelleen kielteisesti ja ne halutaan sivuuttaa. Tämä on sinänsä luonnollista, mutta käsitykseni mukaan myös haitallista, koska kipeistä asioita voitaisiin nostaa esiin erikoisia ja mielenkiintoa herättäviä kokonaisuuksia esimerkiksi erilaisten yksittäisten tapahtumien luontiin. Tästä

esimerkkinä ”Kuka murhasi Ruhtinaan”-show & dinner-kokonaisuus. Mielenkiintoista oli myös tutustua todellisten historiallisten lähteiden käyttöön ja tarinoiden sisältämiin ”oletettuihin totuuksiin” ja näiden tarinoiden käyttöön lähteinä.

Kolmannessa osiossa käsiteltiin tarinaperinteen historiaa, tarinoiden tarvetta, niin yrityksen kuin asiakkaan näkökulmasta, tarinoiden pohjaa ja kuinka tarinoita voitiin operoida. Tarinoiden käyttämiselle, tarinoiden tarpeelle yrityksen liiketoiminnan sielun rakentamisessa on monta perustetta. Ihmiset rakentavat omaa todellisuuttaan erilaisten tarinoiden avulla ja kertovat sitä eteenpäin tarinoiden muodossa tuleville sukupolville. Näitä perusteita löytyi myös tehdystä SWOT-analyysistä. Tärkeimpänä näkökulmana esille nousivat mm. erilaistuminen ja erikoistuminen, sekä mahdollisuus luoda ainutkertaisia ja ainutlaatuisia tapahtumia. Onnelan historiallinen tarinapohja antaa hyvin hedelmällisen pohjan tarinallistamiselle, tarinoiden tuottamiselle ja ennen kaikkea niiden hyödyntämiselle markkinoinnissa ja palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä. Tarinoiden käsittelyyn käytetty Six Hats-menetelmä soveltui hyvin. Ilmoille saatiin monenlaisia näkökulmia ja ideoita, joita menetelmän kuusi eriväristä ajattelun hattua nostivat esille. Oma oppimiseni kannalta tämä osio oli hyvin hedelmällinen. Opin käyttämään erilaisia menetelmiä tarinoiden hyödyntämiseen, niin SWOT-analyysiä kuin Six Hats-menetelmää. Näiden menetelmien käyttäminen käytännössä loi minulle myös hyvän pohjan käyttää menetelmiä tulevaisuudessakin, esimerkiksi omassa työssäni. Tarinaperinteen historiaan ja tarinoiden tarpeeseen perehtyminen oli myös hyvin mielenkiintoista. Se loi ymmärrystä sille miksi tarinoita kannattaa hyödyntää. Omien tarinoideni kirjoittamisprosessi ja tarinoiden analysointi ja muiden mielipiteiden kuuleminen, niin tarinoista itsestään kuin siitäkkin, mihin muut tarinoissa huomiota kiinnittivät, oli erittäin antoisaa ja opettavaista.

Neljännessä osiossa läpi käytiin markkinoinnin, markkinointiviestinnän ja markkinoinnin suunnittelun teorioita. Tarinallisuus on hyvin helposti liitettävissä myös markkinointiin, mutta tässä tärkeää on huomata yrityksen liiketoiminnan suuntaukset ja liiketoiminnan ydin. Tarinallisen markkinoinnin tulee kulkea käsi kädessä yrityksen muun liiketoiminta suunnittelun kanssa. Tarinallisessa markkinoinnissa yrityksen on aina muistettava myös omat resurssinsa. asiakkaalle ei saa mennä lupaamaan ”kuuta taivaalta”, mikäli se ei ole todellisuudessa mahdollista. Markkinoinnin luoman illuusion on siis saatava todellinen pohja myös paikan päällä. Siksi palveluiden rakentamiseen kannattaa asennoitua hartaudella ja pieniinkin yksityiskohtiin kannattaa joskus kiinnittää huomiota. Oman oppimiseni kannalta tärkeintä oli huomata erityisesti markkinoinnin ja markkinoinnin suunnittelun kokonaisvaltaisuus. Ymmärrys siitä, että markkinoinnin tulee kulkea yhdessä koko liiketoimintasuunnitelman kanssa, oli hyvin tarpeellista. Pelkän yksittäisen markkinointitoimen suunnittelu yksittäisen tapahtuman ympärille saattaa aluksi kuulostaa pääperiaatteiltaan yksinkertaiselta, mutta kun sen liittyy niin yrityksen suuntaan historiaan ja

etenkin tulevaisuuteen, yksittäinen kikka saattaa jäädä pinnalliseksi ja toimia pahimmassa tapauksessa itseään vastaan. Markkinoinnin ymmärtäminen kokonaisuudeksi yrityksen kanssa, eikä vaan yhtenä erillisenä osana yritystä on erittäin tärkeää.

Viidennessä osiossa käsiteltiin tarinallisuuden liittämistä palvelujen tuottamiseen ja palvelujen kehittämiseen. Tässä tärkeimpänä huomiona on se, että parhaassa tapauksessa, asiakkaan näkökulmasta, tarinat tuovat palveluun syvyyttä ja sielukkuutta koko yrityksen imagoon. Se myös osoittaa että yritys on sinut historiansa kanssa ja osaa löytää sieltä voimavaroja omaan toimintaansa. Tarinoiden tuominen ”eloon” antaa asiakkaalle uudenlaisen mahdollisuuden elämyksellisyyteen ja uusien elämysten kokemiseen. Tärkeintä asiakkaalle on kuitenkin onnistunut palvelun laatu, on siinä mausteena tarinallisuutta tai ei. Palvelujen tuottamisessa ja kehittämisessä moniaistisuus ja palvelumuotoilun näkökulma antaa loistavat työkalut istuttaa tarinallisuus jokapäiväiseen toimintaan. Kun yrityksellä ja sen henkilökunnalla on käsitys siitä, miten ja miksi juuri tietyt tarinalliset elementit on tiettyihin tilanteisiin istutettu, on mukana eläytyminenkin helpompaa ja toiminnalle syntyy jokin tietty tarkoitus. Moniaistisuus ja palvelumuotoilu antavat valtavasti uusia työkaluja tarinallisuuden hyödyntämiseen. Oman oppimiseni näkökulmasta asiakaslähtöisyyden ja palvelun laadun elementtien ymmärtäminen erillisiksi apuja tuottaviksi viitekehyksiksi oli tarpeellista. Oman työkokemukseni kautta matkailupalveluja tarjoavan yrityksen erilaiset toiminnot, palvelut, markkinointi ja kaiken tämän hallinta on esittäytynyt suurena kaaoksena, jonka hallintaan erikoistunutta ihmistä olen aina katsonut ihmetellen ajatuksella ”miten tuo on mahdollista?”. Oman ajatteluni lohkominen palvelun laadun elementtien ja palvelumuotoilun palvelupolun käsitteiden mukaan on luonut järjestelmällisyyttä ja helpottanut huomattavasti myös omaa ajattelua siitä, kuinka yrityksen erilaisia kokonaisuuksia hallitaan.

Pohtiessani itse mahdollisia ideoita ja ajatuksia Majatalo Onnelan tarinalliseen markkinointiin, uusien palveluiden tuottamiseen ja nykyisten palveluiden kehittämiseen törmäsin jatkuvasti ”tyhjän pään”-ongelmaan. Ideoita ja ajatuksia pyöri valtavasti mielessäni, mutta varsin tolkkuttomassa järjestyksessä. Ideariihemme yhteistyökumppaneiden kanssa ja keskusteltuani hyvän ystäväni kanssa työstäni, alkoi pienistä ajatuksista koostua idea-aihoita. Tästä viisastuneena totesinkin, että parhaat ideat ja ajatukset nousevat pintaan keskustelemalla niistä muiden ihmisten kanssa, ei yksin keittiön pöydän ääressä. Siksi toivonkin, että tämän työn tarinoita tultaisiin jatkossa käyttämään esimerkiksi Onnelan oman henkilökunnan kesken käytävissä ”ideahautomoissa”. Jokaisella jäsenellä on varmasti paljon ajatuksia ja ideoita, joita voitaisiin käyttää uusien markkinointikeinojen ja palveluiden luonnissa. Näin saataisiin myös henkilökunta motivoitua ja sitoutettua työskentelemään yhteisten asioiden eteen, puhaltamaan yhteen hiileen. Ja voisihan jokaiselle antaa tehtäväksi kirjoittaa oma tarinansa Onnelasta. Nämä tarinat olisivat varmasti mielenkiintoisia ja voisivat hienosti kohottaa henkilökunnan yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Tämän työn tekeminen on ollut valtava seikkailu! Nyt kun olen saanut työni päätökseen, ja on aika päästää Onnelan henget takaisin tarinoiden synnyinseudulle, on oloni hyvin haikea. Nämä kuukaudet Johanna, Paulin ja Einon seurassa ovat opettaneet minulle paljon niin Suomen, Tuusulan kuin Majatalo Onnelankin historiasta ja ennen kaikkea konkretisoinut niitä teorioita, näkökulmia, viitekehyksiä ja menetelmiä, joiden avulla matkailupalveluja tuottava yritys toimii. Työn tekeminen tarinoista, tarinallisuudesta ja elämyksistä on ollut suuri elämys itsellenikin. Haluan vielä korostaa, että kirjoittamani tarinat ovat vain tarinoita, niillä ei ole olemassa olevaa totuus pohjaa. Vain henkilöt ovat oikeita, tarinat sepitettyjä. Tai mistä sitä koskaan voi varmuudella sanoa, vaikka mestari todellakin olisi jäänyt Onnelan keittiön kaappiin.

Tarinat ovat suuri lähde ja historia on niitä tulvillaan. Haluan kiittää tämän työn aiheen minulle antanutta lehtori Leena Alakoskea, joka keväällä minulle tämän työn aiheen antoi. Matka on ollut hyvin mielenkiintoinen ja värikäs. Kahlatessani läpi historiaa olen saanut tutustua mielenkiintoisiin ihmisiin, niin kirjojen sivulta kuin oikeasta elämästäkin. Kiitokset kuuluvat myös Satu Säilälle, joka on toiminut hyvänä lähteenä ja ennen kaikkea innoittajana työntekoon ja tarinoiden kirjoittamiseen. Onnelan ”Isäntä” Martti Meronen on antanut minulle ensikäden tietoa Majatalo Onnelasta ja toiminut suunnannäyttäjänä opinnäytetyöni tiellä. Opinnäytetyöni ohjaajaa Mailis Korkiakangasta haluan kiittää vielä hyvin arvokkaasta palautteesta ja rakentavasta kritiikistä koskien työtäni. VTT:N Asta Bäckille, Pirjo Näkkille ja Laurean Niko Suomalaiselle kuuluvat kiitokset innoituksesta ”Mestarin” kirjoitukseen ja ideoihin, joista toivon tämän työn tuloksina joskus itse pääseväni nauttimaan.

Lähteet

Aaltonen, M. Heikkilä, T. 2003. Tarinoiden voima; Miten yritykset hyödyntävät tarinoita? Helsinki: Talentum.

Alakoski, L. Isacsson, A. 2010. Moniaistisuus viestinnässä ja palveluissa. Luentomateriaali. Espoo: Laurea. Viitattu 20.11.2011

http://tapahtumat.wanhasatama.com/service.cntum?serviceType=document&documentName=150993/Ateria10_Alakoski_Isacsson.pdf

de Bono, E. 1990. Kuusi ajatteluhattua. Loimaa: Loimaan Kirjapaino.

Grönroos, C. 2003. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Toinen painos. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos Helsinki: WSOY.

Halonen, A. 1982. Taiteen juhlaa ja arkea: Tuusulan taiteilija siirtolan värikkäitä vaiheita Kivistä Sibeliukseen. 3. painos. Helsinki: Tammi.

Hellmann, K. Peuhkurinen, E. Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Juva: WSOY.

Holma, S. 1990. Tuusulan Rantatie Pekka Halosen aikaan. Tuusula: Tuusulanrantatieyhdistys.

Karjaluo, H. 2010. Digitaalinen markkinointiviestintä. Jyväskylä: Docendo.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? -Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Helsinki. Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu 20.11.2011

http://www.muova.fi/documents/key20111020134003/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Lahtinen, J. Isoviita, A. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Lehtipuro, O. 1982. Tarinaterminologiasta. Teoksessa Järvinen, I. Knuuttila, S. (toim.) Kertomuserinne. Pieksämäki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. 44-55.

Lepola, R. Pulkkinen, I. Raivio, L. Selinheimo, R. Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo: WSOY.

Lindroos, J. Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Lämsä, A. Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.

Matkailu pääkaupunkiseudulla; Eurot, yritykset, matkailijat toimialaraportti 2002-2007. Viitattu 18.10.2011

<http://www.visihelsinki.fi/loader.aspx?id=02a8770b-67f6-4233-95e4-08914fa99dbe>

Meri, V. 1928. Tuusulan Rantatie. Helsinki: Otava.

Meronen, M. 2011. Johtaja, Majatalo Onnela. Tuusula. Henkilökohtainen tiedonanto 13.10.2011.

Onnelan yritystiedot. Viitattu 18.10

www.onnela.com

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Rope, T. 2005. Suuri Markkinointikirja. Helsinki: Talentum.

Rope, T. Vahvaselkä, I. 1998. Nykyaikainen markkinointiviestintä. 1.-6. painos. Porvoo: WSOY. Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 & Toimenpideohjelma vuosille 2007-2013.

Viitattu 15.10.2011

[http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/All/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/\\$file/jul21elo_2006_netti.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/All/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/$file/jul21elo_2006_netti.pdf).

Säilä, S. 2005. Elämäni onnela; Loma ja kurssikeskus onnelan vetovoiman lisääminen tarinoiden avulla. Kehittämishanke. Järvenpää: Laurea.

Säilä, S. 2011. Opas, Majatalo Onnela. Tuusula. Henkilökohtainen tiedonanto 11.08.2011.

Vuokko, P. 2003. Markkinointiviestintä. Vantaa: WSOY.

Kuvat

Kuva 1: Impivaara (Kuva: Maria Juusti)	10
Kuva 2: Oletettavasti nuoren Paul Nikolajevitsch Shabelskin kuva Impivaaran salin seinällä. (Kuva: Maria Juusti)	14
Kuva 3: Leinon muistohuone sijaitsee Impivaaran toisessa kerroksessa vasemmalla. (Kuva: Maria Juusti)	18
Kuva 4: Leinon muistohuone Onnelan toisessa kerroksessa (Kuva: Maria Juusti).....	19

Kuviot

Kuvio 1: Suunnitteluprosessi (Rope 2005, 464)	20
Kuvio 2: Majatalo Onnelan tarinoiden käytön SWOT-analyysipohja	22
Kuvio 3: Markkinoiden toimintakehikko (Rope ja Vahvaselkä 1998, 82).	35
Kuvio 4: Markkinointiviestinnän suunnittelun kytkeytyminen organisaation muuhun suunnitteluun (Vuokko 2003, 132).	36

Liitteet

Liite 1: Onnelan tarinat.....	59
-------------------------------	----

Liite 1 Onnelan tarinat

Tanssiaiset

”Voi hyvänen aika, Miina! Miinaa!” Minne ihmeeseen se tyttö on itsensä jo kerinnyt juoksemaan? ”Miina!” ”Niin, Madame?” Johanna säikähtää ja kääntyy hameenhelmat kahahtaen katsomaan tuota tummaa työnhupakkoa, joka vaan tuntuu ilmestyvän hänen eteensä kuin tyhjästä. Ja katoavan samalla tavalla. ”Missä sinä olit? Eihän täällä ole vielä läheskään kaikki kohdallaan. Mutta Miina! Lopeta se renkien vilkuilu ja keskity työhösi! Sinähän tiedät kuinka tärkeä ilta tämä on minulle ja Ruhtinaalle. Kaiken on oltava juuri niin kuin minä olen sinulle monta kertaa sanonut. Kaiken on oltava täydellistä!”

Miina kääntyy niin vauhdilla, että hänen mustat palmikkonsa ovat osua Johannaa kasvoihin ja juhlaa varten kunnostetun, kauniin polun sora vain lennähtää hänen jalostaan tytön säännätessä juoksuun, valkoinen esiliina toisessa, talon avaimet toisessa kädessä. Etäisesti Johanna kuulee Miinan huutavan jotain jälkeensä, mutta se peittyi renkien kolistellessa huojuvilla rattailtaan pihan laitaan pystytetyn huvimajan luo. Johanna hymähtää ja hymyilee tytön säntäilyä katsellessaan. Tyttö on kaunis kuin punainen ruusu, aavikon kukka. Mutta liian tumma suomalaiseen vaaleaan käsitykseen kauniista neitosista. Siitä Miina olikin saanut kuulla, hän oli puoliksi mustalainen, tietäjän ja noidan verenperijä. Ihmiset karttavat häntä. Pelkäävät ja kadehtivat. Tuo tyttö on ainutlaatuinen aarre, Johanna huokaa puoliääneen, ajatuksissaan.

Havahtuneena Johanna pyörähtää pari kierrosta, kuin tarkastaakseen, että jokainen kynnelle kykenevä käsipari on valjastettu hänen tahtonsa mukaan, rakentamaan hänen ja Ruhtinaan ainutlaatuista iltaa, Onnelan tanssiaisia. Kaiken puuhakkaan hyörinän keskellä Johannan sisintä hyytää. Johannaa vaivaa tuo vuosien mittaan hänen sydämeensä muuttanut kylmyys. Se laskeutuu kuin huntu hänen kasvoilleen ja haalentaa elokuisen päivän värit valjuiksi, laske kuin kuuran maahan, vaikka päivät ovat vielä lähes helteisiä. Täällä oli ennen kaikki niin toisin. Kaikki oli niin kaunista, mutta niin katoavaista. Miten kaikki muuttuikin niin yhtä äkkiä? Ruhtinaan hänen sukunsa rahojen turvin Onnela oli saanut kukoistaa monta vuotta, mutta sotien kadotettua kaikki varat, niin Johannalta kuin Ruhtinaaltakin, Onnelan onni oli kääntynyt.

Johannan rintaa alkaa puristaa, kyyneleet kohoavat silmiin. Kuin raivoissaan menneille päiville, hän nostaa rintansa koholle, tarttuu kauhtuneen samettileninkinsä miehustaan ja repäisee itsensä liikkeelle. Nyt, Johanna! Kaikki kääntyy vielä parhain päin. Näin hänelle oli kerrottu. Ei, ei, näin hänelle oli luvattu! Kuka oli luvannut? Oliko kaikki vaan Johannan omaa mielikuvitusta? Niin se ei voinut olla! Onnela tulisi vielä nousemaan synkistä päivistään uuteen

kukoistukseensa. Johanna nostaisi, nostaisi sen vaikka hänen täytyisi tehdä se yksin hartia voimin.

”Madame Johanna, Madame! Anteeksi!” Johanna käännähtää ja katsoo peräänsä juoksevaa renkiä kuin hän olisi haamu. Renki seisahtuu ja kurtistaa kulmiaan. ”Madame? Oletteko kunnossa? Näytätte siltä kuin olisitte paenneet itse kuolemaa. Madame, kutsunko Miinan?”
”Ei, ei, Pekka. Se ei ole tarpeen. Olin vain niin ajatuksissani. Ymmärräthän, rakas Pekka. Tämä kaikki tuo vaan niin mieleeni muistoja. Muistoja kaukaa, siltä ajalta kun sinäkin vielä juoksentelit kanojen ja ankkujen perässä likaisena paitaressuna pitkin pihamaita ja hauskutit kaikkia. Etenkin Ruhtinasta. Ruhtinas rakastaa niin paljon lapsia. He antavat Ruhtinaalle elinvoimaa, ovat kuin toivon pilkahduksia tämän kurjuuden keskellä. Muistatkos sinä, Pekka? Voi, siitä on niin aikaa.” ”Tottahan minä muistan, Madame Johanna! Sen yhden kesän varsinkin, sen jolloin järjestimme viimeisen kerran samanlaiset tanssiaiset. Silloin ennen sotaa, kun...” Pekka on kuin olisi halunnut nielaista viimeisen lauseen, mutta huomasi sen pulpahtaneen ulos kuin varkain. ”Se kesä olikin sitten niin kuuma!” Pekka yrittää paikata tilannetta ja saakin Johannan kasvoille nousemaan vienon hymynkareen. Mutta sisällä kauniin samettisen, pitsein kirjaillun leningin sisällä, syvälle sisimpään kätkettynä, Johannan sydän itkee. Itkee menetettyä nuoruutta, itkee menetettyä elämää.

Johanna nyökkää Pekalle ja komentaa tämän kädellä huitaisten, puolinen hymy kasvoillaan takaisin töihin. Johanna kulkee verkkain askelin kohti Onnelan pääovea. Keskity. Keskity askeleisiin. Johanna kulkee kuin sumussa. Jos hän nyt joutuisi sanomaan jotain, komentamaan piikoja, huutamaan renkejä, hän puhkeaisi itkuun. Niin vuolaaseen, että sen patoamiseksi tarvitsisi kääntää ajan kelloja taaksepäin. Niihin päiviin, kun kaikki oli vielä hyvin. Johanna huokaa ja astuu ovista kauniille kuistille, johon on jo iltaa varten nostettu kauniita vaaseja ja erilaisia astioita. ”Miina!” Johanna huutaa kuin juuri heränneenä. ”Niin, Madame Johanna?” Miinan kirkkaan keltainen ääni kuuluu kyökin puolelta. ”Missä ne ovat, en näe niitä missään. Ei, Miina. Eihän niitäkin ole vaan viety, Miina? Eihän?” Miina tupsahtaa kuin taivaasta pudonneena Johannan eteen kädet kyynärpäitä myöden noessa. Kuten tavallista, Miina ehtii vastata emäntänsä ajatuksiin jo ennen kuin hän on edes avannut suutaan. ”Hellan kanssa oli hieman ylimääräistä puhdetta, kyllähän Madame tietää. Ja ne mitä Madame etsii, ovat kauniisti tuolla salin pöydällä. Juuri siellä, minne Madame pyysi ne laittamaankin.” Johanna posket punehtuvat hänen astuessaan kuistista eteiseen. Eteisen kattoon asti ulottuvasta peilistä näkyy kaunis, tummiin pukeutunut nainen. Johanna ei kavahda omaa kuvaansa. Hän on ikäisekseen erittäin kaunis, vuodet ovat kohdelleet ulkokuorta armollisesti. Sydäntä eivät. Johanna sipaisee poskellensa kohonnutta punaa, vetää keuhkonsa täyteen ilmaa ja kääntyy salin ovelle. Johanna tarttuu parioviin ja avaa ne hitaasti selälleen. Siinä. Ne ovat tallella sittenkin! Johannan sisälle syttyy ilo. Kuin pieni, mutta vahva leimahdus pimeyden keskelle. Salin suuri pöytä on täynnä lyhtyjä. Kauniita punaisia, sinisiä, keltaisia, vihreitä, oransseja

lyhtyjä. Nämä lyhdyt saavat vielä kerran valaista Onnelan onnen näyttämön, puutarhan ja sen kauniit kukat, puut ja polut. Johannan sisällä läikähtää. Tämä tulee onnistumaan. Me teemme sen vielä kerran, oi ihana Ruhtinaani. Me tuomme ihmiset Onnelaan ja nostamme maljan ikuiselle onnellemme.

Johanna jää ihailemaan lyhtyjään eikä edes huomaa, että häntä tarkkaillaan. Tarkkaillaan vanhoilla ja viisilla silmillä, eletyn elämän kyllästemien linssien läpi. Ruhtinas seisoo salista salonkiin johtavan samettiverhoin koristellun oviaukon luona ja tukee iän painamaa ruumistaan oven pieleen. Ruhtinas on jo vanha mies, Johanna yli kolmekymmentä vuotta vanhempi. Mutta sitä tuo ylväs ja komea upseeri ei näytä. Hän hymyilee ja kävelee pöydän viereen, aivan Johannan taakse ja koskettaa häntä hellästi niskaan. ”Rakkaani, ne syttyvät vielä kerran. Sinulle.” Johannan kasvot sulavat onnelliseen hymyyn. ”Niin syttyvät... Mutta minä niin pelkään...” ”Mitä sinä pelkää, Johanna? Tämä on ilon ja onnellisuuden päivä.” Ruhtinas painaa kätensä Johannan olkapäälle, lohduttaakseen. Hitaasti hän kääntää Johannan kasvot kohti omiaan ja suutelee naisen kaunista, kuulasta otsaa. ”Me olemme tässä yhdessä. Ne saamme nostettua Onnelan sille kuuluvalla jalustalleen, yhdessä, Johanna. Sinä et ole yksin.” Johanna sulkee silmänsä ja tuntee ruhtinaan ryhdikkään, ajan kuitenkin rapistaman vartalon vasten omaansa. Niin epäsuhtat. Toinen ulkoa tomua, sisältä kultaa. Toinen päältä kaunis, sisältä tyhjä. Johanna painaa päänsä Ruhtinaan rintaa vasten ja sulkee silmänsä.

Renki Pekka pelmahtaa saliin rikkomaan pysähtyneen ajan ja palauttaa isäntäparin takaisin kiinni hetkeen. ”Meillä alkaa olla kiire noiden lyhtyjien kanssa. Vieraat alkavat saapua jo tuota pikaa. Paljon on vielä tehtävää, niin. Juuri niin kuin Madame itse sanoi!” Pekka ryntää saliin kahmimaan kauniita lyhtyjä käsiinsä kuin tusina tavaraa ja saa Johannan älähtämään. ”Pekka! Mitä sinä teet! Nämä ovat arvokkaita lyhtyjä ja hyvin hauraita. Niitä pitää käsitellä samalla tavalla kuin kannattelet Miinaa sylissäsi.” Pekka pysähtyy ja katsahtaa nuhrusen lakkinsa alta vienosti isäntäpariskuntaan. ”Niin niin, ei Pekan pidä häkeltä mitä Johanna sanoo” Ruhtinas lisää partaansa myhäillen. ”Näkeehän sen, tällainen vanhemmankin upseeri-kunnan edustaja, ja tuntee. Kyllähän se Pekka Miinaa taitaa rakastaa!” Ruhtinas sukii viiksiään ja röhähtää nauruun. Johannan huolien uurtamat kasvotkin sulavat lämpöiseen hymyyn ja naurahteluun. Pekka leimahtaa punaiseksi, mutta laittaa lähtiessään merkille, kuinka Johanna tuntui nuortuvan tuon nauruun purskahduksen aikana vuosia. Kuin joku olisi sittenkin kääntänyt ajan kelloja, taaksepäin.

Pekka kantaa varovaisesti lyhtyjä, muutaman kerrallaan rattaisiin, joilla hän ajaisi tanssilattian viereen ja kärryille kivutessaan saisi ripustettua ne tanssilattiaa kiertäviin suuriin vaahteroihin. Miina hyppää Pekan rattaille samalla hetkellä kun Pekka on itse nousemassa ajurin pukille. He törmäävät toisiinsa ja Pekka on vähällä kaatua taakse lyhtyjien päälle. ”Kuule, Miina!” Pekka ulvahtaa, ”Sinä et noin vaan voi ilmestyä joka paikkaan, miten sattuu

ja säikytellä ihmisiä. Vähemmästäkin alkavat kylillä puhua, että outo on, outolintu se Onnelan Miina, niin!” Pekka ähisee kavutessaan takaisin ajurin pukille. ”Sen kun puhuvat, mutta minuun kun tottuu, ei voi enää elää ilman! Minä olen niin kuin tummaa kaakaosuklaata. Kun on kerran maistanut ei enää muuta huoli!” Miina puhkeaa nauruun, joka helisee kuin tiuku iltapäivän vienossa tuulessa.

Ruhtinas seuraa yläkerran kamarin ikkunasta nuoren parin lemmenleikkiä. Vanhat, pahkuraiset nyrkit puristuvat takin liepeisiin. Mikä minusta on tullut? Vanha raihmainen ukonrahjus, joka päivä päivältä muuttuu enemmän taakaksi kuin taakankantajaksi. Ruhtinaan vatsaa kalvaa tieto siitä, että jonain päivänä hänen on jätettävä tämä kaikki. Jätettävä kaikki Johannan harteille. Maailma on raaka paikka, myös meille, Johanna, hän kuiskaa ja koskettaa kädellään kaunista ikkunalasia. Ruhtinas kääntyy ja suoristaa selkensä ja katsahtaa kuvajaistaan kamarin peilistä. Peili ei ole armollinen. Vaatteet, napit, kultamerkit kimaltavat, mutta ne eivät tuo loistetta ajanhampaisiin joutuneelle ulkokuorelle. Vielä tänä iltana, Johanna, minä vien sinut tanssin pyörteisiin. Tänä iltana olemme kuin Miina ja Pekka. Täynnä nuorta intohimoa.

Johanna on pysähtynyt tuijottamaan salin ikkunasta Tuusulanjärven tyyntä selkää. Nyt, nyt se tapahtuu. Sydän on pakahtua odotuksesta, innosta ja epäonnistumisen pelosta. Epävarmuus, sen kanssa Johanna on joutunut elämään koko elämänsä. Ruhtinas ei ole hänen vihitty puolisonsa, vaan rakastaja. Ruhtinaan vihitty puoliso oli joutunut pakenemaan Venäjältä, ja loppujen lopuksi päätynyt Johannan turviin Onnelaan. Vaikka vihitty vaimo Shabelskaja oli täysin tietoinen Johannan ja Ruhtinaan suhteesta, ei se antanut suhteelle oikeutusta. Varsinkaan kylälaisten keskuudessa. Johannan sai vihityn vaimon kohtelun, kun oikeaa rouvaa kohdeltiin kuin mitä tahansa palkollista. Välillä hän sai asua sivurakennuksen tornihuoneessa, milloin muualla. Tätä pirun tanssia oli jatkunut onneksi vain hetken, ennekuin Ruhtinaan vaimo oli muuttanut lastensa perässä Pariisiin, ja jättänyt Ruhtinaan ja hänet Onnelaan, oman onnensa nojaan.

Onni oli silloin kadonnut kuin santa tiimalasista. Rakkaus Ruhtinaan ja hänen välillä ei kuitenkaan ollut koskaan loppunut, se oli vain muuttanut muotoaan. Nuoruuden kiihkosta ikuisen luottamukseen ja mielten tyyneyteen. Mutta vielä näinä elokuun iltoina, kun kuu nousi taivaalle, pelargonit leimusivat punaisina, pimeys laskeutui iholle ja sai tunnelman huokumaan mystiikkaa, Johannan sisällä heräsi liekki. Tuo sama liekki, joka Johannan sisintä pimeyttä oli valaissut hänen nähdessään lyhdyt. ”Madame?” Kuului Pekan ääni puoliksi kuiskaten ”Madame, vieraat ovat saapuneet. He odottavat teitä. Voi, heitä onkin saapunut paljon, niin. Paljon enemmän kuin mitä koskaan olisin voinut kuvitella. Olen joutunut ohjaamaan ajureita ajamaan pellolle, rantatien laitaan hevosiaan, ei pihalle enää mahdu, niin. Madame?” Johanna kääntyy hitaasti ja hänen kermanvärinen, pitsein ja brodeerauksin

koristeltu juhraleninkinsä kuin hiljaa huokaisee. Johanna on jättänyt tummat hiuksensa auki ja nostanut siron, helmin koristellun tiaran kasvojensa kruunuksi. Hän on valtavan kaunis, Pekka ajattelee ja katsahtaa salin perältä ylös nouseviin portaisiin. Ruhtinas seisoo porrastasanteella katse nauliintuneena ikuisen rakkautensa kohteeseen. Hän kohentaa ryhtiään ja laskeutuu portaalle varoen, kävelee hitaasti Johannansa viereen ja tarjoaa hänelle käsivartensa. Johanna tuntee hellän suudelman poskellaan ja katsahtaa rakkaansa kasvoihin. Hän se on vielä, hän. Hänen oma Ruhtinaansa. Ikuisen rakkauden lähde. Johanna tarttuu tiukemmin ruhtinaansa käteen ja yhdessä he kävelevät salin ovista eteiseen. ulko-ovet aukeavat. Johanna hämmästyttää sydän juuriaan myöten. ”Näin paljon ihmisiä, tunnemmeko me näin paljon ihmisiä?” ”Rakkaani, he ovat täällä meidän vuoksemme” Ruhtinas kumartuu Johannan puoleen ja kuiskaa hänen korvaansa. Johanna kääntyy uudestaan kavaljeerinsa puoleen ja hymyilee. Hymy kumpuaa syvältä, hän naurahtaa ja yhdessä he laskeutuvat portaalle ihmisten joukkoon. ”Teidän jälkeenne, Madame” Ruhtinas ohjaa Johannaa kohti tanssilattiaa. Johanna haukkaa henkeään. Lyhdyt. Ne ovat juuri niin kuin silloin ennen.

Ruhtinas pyöräyttää Johannansa tanssilattialle hellästi kuin höyhenen. Hänen sydämensä huokaa Johannan liikkeen päättyessä hänen iän kalvamaa ruumistaan vasten. Ruhtinas kohottaa ryhtinsä hitaasti ja tuntee Johannan vartalon lämmön vasten omaansa. Vielä kerran, vielä tänä iltana he yhtyvät tanssilattialla valssin aaltoihin. Ystävien ympäröimänä. Oman Onnelansa lyhtyjien loisteessa.

Elämäni kuvakirja

Ulkona sataa vettä. Sadepisarat hakkaavat runoilija Leinon ikkunaa vaatien tätä edes kiinnittämään huomiota aina vain synkentyneeseen ilmaan. Tänäankään ei siis ole matkustuspäivä. Leino kääntää kylkeään ja tunnustelee vartalonsa painoa. Liikaa, tänäänkin. Hän avaa silmänsä ja tuntee kuinka ahdistava rengas alkaa puristaa. Eilenkin juotiin. Eilen juotiinkin sitten liikaa. Hämärät muistikuvat menneisyyden kulusta alkavat pilkahdella mieleen kuin sienet sateella. Kuin paiseet ruttoisen iholle. Tavallinen kulku.

Hän oli asunut jo muutaman viikon taiteilijoiden lepokodissa, Syvärannassa. Tämä aamu tulisi olemaan kuitenkin viimeinen. Tekosyyt rahattomuuteen on kaikki käytetty. Maantietä kulkee, kirjaton karjaton mies. Mikä mies? Suussa maistuu kirjava tarjonta. Jos sitä vain lopettaisi, lopettaisi kirjoittamisen, lopettaisi elämän. Tämä kurjuus oli jatkunut jo liian kauan. Hän oli saanut viimeisten vuosien aikana valmiiksi vain muutaman pahaisen teoksen ja käännöksen, josta kustantaja oli kyllä lähettänyt rahat hänen tililleen. Hän oli pyytänyt niistä erikseen kuitin, että olisi edes jokin todiste siitä, että hän oli saanut ne tililleen. Edellisenä maanantaina hän oli ne saanut. Tuskin niistä olisi enää jäljellä lanttiakaan. Hän ei tulisi onnistumaan enää koskaan. Valmiin käsikirjoituksensa ”Mestarin” kadotettuaan muutamaa vuotta aikaisemmin hän ei ollut saanut mielestään mitään merkittävää aikaan. Kaikki oli ollut pinnallista ja turhaa. ”Mestarin” piti olla hänen kaikista parhain teoksensa, hänen tuotantonsa kruunu. Se oli kuitenkin kadonnut, yhtä kadonnut kuin monet edeltäneet päivätkin. Kadonnut kuin hänen rakkautensa, kuin hänen intohimonsa ikuinen lähde, Onerva. Voi Onerva, missä sinä olet kun taas niin sinua kaipaan? Pää oli sumea. Hän muistaa olleensa ravintolassa Helsingissä. Miten hän oli päätynyt taas takaisin Tuusulaan?

Leino nousee sängyltään. Kuolema. Sen hän kokisi, jos joutuisi liikkumaan huoneestaan. Ulos hän ei liikkuisi. Hän ei voisi näyttää kasvojaan. Kuolema odottaa oven ulkopuolella. Se roikkuu seinissä, saa lattian vellomaan ja katon tippumaan niskaan. Se nauraa ja kysyy ”Onko kirjailijarunoilija Leino pahassa paikassa? Tämä on paha paikka, parempi paikka olis pilvien päällä jo liittää enkelinä...”. Ja kuinka Leino toivoisi olevansa pilvien päällä. Kuulla taivaallisten sointujen huuhtelevan läpi tajunnan, siivoten pois tämän ikuisen pakanan tajunnan pölyt. Epäuskon, toivottomuuden, antaen vapauden. Leino rämpiä ylös vuoteestaan huohottaen ja hakien tukea, mistä nyt vaan saa. Hän kaatuu kontilleen ikkunan eteen ja saa vain juuri ja juuri kammettua itsensä ikkunalle. Sataa. Tule sade ja puhdista tämä mies. Tämä lohduttoman törkyinen juomari.

Leino saa ikkunankarmeista kiinni ja avaa sen, tuuli tarttuu resuiseen partaan ja kampaamattomaan kuontaloon. Sade piiskaa Leinon ahavoituneita kasvoja, kuolema tarttuu olkapäähän. ”No, helpottaako?”, ”Eipä juurikaan. Rahat ovat taas kaikki eikä emännälle riitä

enää tekosyitä.” Leino puristaa silmänsä tiukasti umpeen ja antaa raivon nostaa punan poskille. Miten hän onnistuu tässä, kerta toisen jälkeen. Aina vain uudestaan ja uudestaan hänen on pakko käydä läpi nämä samat tummat tuntemukset. Mitä enemmän hän juo viinaa, sitä lähempänä hän on Luojaansa. Ja sitä enemmän hän on luoja. Ilman viinaa ei voi kirjoittaa, ajatus ei vain liiku. Mutta juomisen ja ajatusvirran kahlitseminen on yhtä työlästä. Molemmat ruokkivat toisiaan. Leino painaa päänsä alas ja antaa sateen valua kasvoilleen. Miten hän oli onnistunut saamaan itsestään näin surullisen, näin surullisen ihmisrievun? Minähän olen iloinen ihminen. Minähän rakastan elämää ja kaikkia sen iloja. Ja surujakin. Ne kuuluvat elämään. Miksi minä olen taas näin onneton, Onerva?

Runoilija kääntyy ikkunalla ja avaa silmänsä. Ihme kyllä, hänen vaatteensa ovat tuolinsarjalla, paperit ovat pinossa pöydällä. Mutta se ei voi olla mahdollista. Hän muistaa vain kirjoittaneensa raivoisesti, juoneensa, huutaneensa ja taas kirjoittaneensa. Kunnes lopulta oli kaatunut selälleen lattialle. Papereiden päälle. Leino alkaa katsella huonetta. Tämä ei ole se sama huone, jossa hän oli ollut. Leino kääntyy ja syöksyy ikkunasta puoliksi ulos. Syväranta, tämä ei todellakaan ole mikään Syväranta. Leino ei ollut täällä koskaan, mutta tiesi tasan tarkkaan missä oli. Hän oli nähnyt tämän paikan useaan kertaan. Rantatieltä, matkallaan milloin Tuusulaan, Helsinkiin, Järvenpäähän milloin Syvärantaan. Hän oli Onnelassa. Miten ihmeessä hän oli päätenyt Onnelaan? Kuinka kauan hän oli ollut pimeässä? Kirjailija painaa silmänsä kiinni uudestaan ja kääntyy, avaa ne uudestaan. Sadevesi noruu pitkin poskia ja saa Leinon entistä enemmän kiinni todellisuuteen. Ei, hän on edelleen samassa siistissä pienessä huoneessa. Sänky on nukutun näköinen. Pieni kirjoituspöytä nurkassa, kaappi ja tuoli jolla hänen vaatteensa lepäävät. Kirjailija hoippuu tuolille ja koskettaa vaatteita. Nämä ovat minun vaatteeni. Ne ovat kuivat ja siistit. Leino nostaa vaatteensa kasvoilleen ja haistaa, tuoksuu puhtaalta. Mikä päivä tänään on?

Leino pukeutuu. Housut tuntuvat karheilta ja liian suurilta. Hän ei muista syöneensä, hän ei muista syöneensä moneen päivään. Paita on silitetty ja tärkätty. Takki. Leino tunnustelee takin etumusta ja tuntee jotain takin vuoreen ommellussa povitaskussa. Papereita. Leino tunkee kätensä povitaskuun ja onkii käteensä tukun erilaisia muistilehtiön kappaleita. Pirtturesepti. Rakkaan henkilöäkärini, Hyrylän varuskunnan sotilaslääkäri Myrkky Lindénin käsialaa. Leinon sisällä liikahtaa jotain, mutta muistijälkeä ei löydy krapulan runnomasta päästä. Runoja, tukku runoja. Leinoa iljettää. Hän ei olisi vielä valmis lukemaan humalaisen mielensä ja kurittomien käsiensä aikaansaannoksia, se aika tulisi myöhemmin. Paljon myöhemmin. Ensin olisi selvitettävä jotain paljon olennaisempaa. Missä hän oli, mitenhän oli tänne päätenyt ja kauanko hän oli täällä ollut.

Leino katsoo hentoa kuvajaistaan ikkunasta. Sade on lakannut ja hento auringonsäde kultaa pihamaata. Puhtaat vaatteet päällä hän näyttää jopa inhimilliseltä. Suittuaan hiuksiaan

hieman hän kerää rohkeutensa ja astuu huoneesta yläkerran saliin. Sali oli kauniisti sisustettu, mutta jo hieman ajan syömä. Leino muisti huhut ja ilkeät kielet, jotka olivat kiertäneet Onnelaa. Rikas venäläinen upseeri Shabelski ja hyvän suvun suomalainen kaunotar neiti Johanna Björklund olivat jo vuosia pitäneet Onnelaa salaisen rakkautensa tyyssijana. Upseeri oli tahollaan naimisissa, mutta oli ajautunut ensin omasta tahdostaan, sitten sodan ajamana ja lopulta päätynyt lähes rahattomana rakkaansa luo Onnelaan. Talon kauniilla emännällä oli toki rahaa itselläänkin, äveriään suvun lapsi kuin oli, ja yhdessä he olivat aikoinaan saaneet Onnelan kukoistamaan viimeisimpien muodin oikkujen mukaan. Puutarha oli ennen ollut mitä kaunein. Suuret venäläiset puutarhurit oli tuotettu luomaan käsillään parhainta ja kalleinta jälkeä. Juhlissa ei säästelty, kaiken piti olla täydellistä näiden kahden omassa lintukodossa.

Sota oli kuitenkin muuttanut kaiken. Pariskunnan rahat olivat hupenneet ja kaikki, jopa Johannan korut jouduttiin myymään, jotta jotenkin saatiin leipää pöytään. Korttipelit olivat vieneet viimeisimmänkin toivon. Kuitenkin 1920 talon kekseliäs emäntä, Madame Johanna, oli päättänyt perustaa Onnelaan taiteilijoille, opiskelijoille sekä valtion miehille suunnatun täysihoidolan, jossa he voisivat rauhassa keskittyä hengellisten tuotteidensa luomiseen. Talo ja pihamaa olivat toki vieläkin kauniit, niistä vain huokui jo tarve parannukselle. Pinnan parannus ja sisäinen remontti ei olisi tehnyt pahaa myöskään Leinolle. Hän ei ollut vielä tähän päivään mennessä astunut jalallakaan Onnelaan. Tai mistä sitä tietää. Olihan hän näköjään päätynyt tänne nytkin, ilman sen suurempaa oman tahdon osaa.

Leino astelee salin lattian natistessa vaimeasti hänen jalkojensa alla ja vilkuilee sivuilleen. Kauempaa järvenpuolelle aukeavasta salongista kuuluu puhetta. Leino siirtyy niin hiljaa kuin vain suinkin pystyy lähemmäs kuuntelemaan. Ranskaa, he puhuvat ranskaa. Leinoa hymyilyttää, ranskaa hänen ei olekaan tarvinnut puhua sen jälkeen kuin viimeksi oli tavannut veljensä. Leino raapii päätään, sukii hiuksiaan ja ryhdistäytyy. Hän astuu kauniiseen salonkiin, mutta joutuu pian sulkemaan silmänsä kirkkaan valon sokaisemana. Silmiä kirvelee äkinäinen valon määrä. Tuoksu on kuitenkin mitä huumavain. Tupakkaa ja kunnan teetä. ”No, mutta itse kirjailija Leinohan on laskeutunut taiteilijan korkeuksista taas tavallisten kuolevaisten pariin! Käykää peremmälle, käykää peremmälle!” Talon isäntä, ruhtinas Shabelski nousee vaivalloisesti istuimeltaan, mutta kohottaa pian ryhtinsä upseerille ominaiseen tapaan. Leino ei ensin tiedä vastaisiko hän ranskaksi, vai venäjäksi. Hän ei edes aluksi muista mitä kieltä isäntä itse oli käyttänyt. Venäjää hän oli kuitenkin joutunut opiskelemaan koulussa, kuten kaikki muutkin hieman pidemmällä opintiellä ollessaan. ”Päivää...” hän saa sanottua venäjäksi ja etsii katseellaan itselleen istumasijaa. ”Tänne vain, peremmälle! Iida! Tuokaa Kirjailijalle teetä, ja jotain syötävää! Te tarvitsette Leino ravintoa, myös ruumiillenne, ette vain sielullenne. Päivällinen tarjotaan toki kohta, mutta ettehän te noin tavattoman huonokuntoisen näköisenä pääse edes päivällispöytään asti!” Shabelski paukauttaa tummalla venäjänkielellä, hörähtää nauruun, saa Leinonkin aavistuksen rentoutumaan.

Shabelski ei ole huoneessa yksin. Hänen seurassaan on kuvankaunis neiti Johanna, jonka Leino oli muutaman kerran matkallaan Hyrylän läpi nähnyt asioillaan. Johannalla on yllään tummansininen, raskaasta sametista valmistettu leninki, jonka hihansuuta koristavat jo hieman ajan kellertämät pitsit. Johanna on Leinoa itseään kaksi vuotta nuorempi. Shabelski on heitä molempia yli kolmekymmentä vuotta vanhempi. Myös tämä on yksi syy miksi Onnelaa pidettiin perin kummallisena paikkana. Onnelan onnellinen isäntäpari oli saanut kuulla herjausta ja suoranaista panettelua niin kielletystä suhteestaan kuin ikäerostaankin. Puhuttiin jopa niin, että Johannan isä olisi aikoinaan ostanut Onnelan tyttärelleen saadakseen tämän pois Pietarista ja pois ylvään upseerinsa luota. Totuutta ei kukaan tiennyt.

Johanna hymyilee lämpimästi ja nyökkää hitaasti Leinolle. Leino kumartaa ja hänen sekava hiuskuontalonsa pudottaa laineen Leinon otsalle. Kuin anteeksipyydellen omaa olomuotoaan Leino istuu Johanna vastapäätä kauniin puisen tuolin perälle ja yrittää kerätä ajatuksiaan. ”Neiti Johanna. En nyt oikein tiedä miten tällainen kysymys tulisi soveliaasti esittää, mutta miten ihmeessä minä olen päässyt tänne näin ihastuttavaan hoitoon? Mieleni on liukkaampi kuin olen muistanutkaan ja paljon on edellisiltä päiviltä liukunut unholaan jättämättä tapahtuneista minkäänlaista muistijälkeä. Neiti Johanna, kuinka suotte minulle näin kunniallisen kohtelun, vaikka olen ollut luultavasti valtavan humalatilän kourissa tänne saapuessani?” Johanna hymyilee ja nojaa itsensä kohti Leinoa ja laskee rauhallisesti kätensä tämän kädelle. ”Kirjailija Leino, saatte synninpäästön. Meille kaikille sattuu silloin tällöin tapahtumia, sattumuksia, joista emme mielellämme kerro. Tehän olette tulisieluinen taiteilija, Leino hyvä. Se vaatii joskus veronsa. Jos sielu on tulta, saa ruumis joskus palovammoja. Ei, ei Leino. Jos tahdotte tietää kuinka tänne saavuitte, voitte kysyä asian laita rengiltämme Pekalta. Mutta minusta se on täysin yhden tekevää. Pääasia on se, että olette kunnossa ja palaamassa takaisin täysiin sielun ja ruumiin voimiin. Me olemme täysihoitola, jonne ihmiset tulevat vapaasta tahdostaan, ja saavat myös lähteä kun tuntevat siihen tarvetta. Tämä ei ole mikään rangaistussiirtola, Leino hyvä. Voitte olla täysin rauhallisin mielin.” Johanna sipaisee Leinon kättä ja kääntää katseensa ovensuussa seisovaan lidaan. Hän ohjaa kätensä eleellä palvelijatyttöä tuomaan Leinolle juotavaa. Leino saa silmänsä viimein täysin auki ja katsoo ulos ikkunasta. Tuusulanjärvi näytti kauneutensa. Onnela sijaitsee niemen kärjestä ja sieltä oli suora näkymä niin Hyrylään kuin kauas Järvenpäähän asti. Leino nousee liian nopeasti ja kävelee horjahdellen ikkunalle. Outo onnellisuuden tunne valtaa pienen osan hänen häpeän ja juotujen juomien hapertamasta sydämestään. Hän tuntee kuin jokin liikahtaisi sisällä. Leino sulkee silmänsä ja miettii. Ovatko nämä ajatukset vain haihtuvien humalahuurujen aikaansaannosta, vai ovatko ne tosia? Leinoa huimaa ja hän joutuu tukeutumaan tuolin selkänojaan. lida ennättää juuri parahiksi paikalle ja taluttaa hoippuvan Leinon istumaan. Leinon raajat ovat painavat ja mieli vielä

melankolinen, mutta jostain syvältä rinnasta kumpuaa kipinöitä. Kuin ilmakuplia lammen pohjasta.

Leino ojentaa tärisevät kätensä kohti eteen ojennettua teekuppia, se on kaunista koristeltua posliinia. Tassin Leino laskee pöydälle ja on samassa kaataa koko tee kupin syliinsä. ”Anteeksi, anteeksi...”, hän yrittää pyydellä, mutta Shabelski keskeyttää hänet. ”Ei ole mitään anteeksi pyydeltävää. Tärkeintä on nyt se, että saatte hieman oloanne kohentumaan, pääsette päivällisen jälkeen kylpyyn ja takaisin levolle. Teidän on nyt vain hieman juotava teetä, saatte siitä voimaa.” Leino kohottaa kupin uudelleen huulilleen ja maistaa teen vahvan maun kielellään. Lämmintä, ei liian kuumaa. Paksu, sokerinen tee tulvahtaa hänen suuhunsa kuin parantava ihmelääke. Leino tyhjentää kaiken yhdellä kulauksella ja laskee kupin takaisin pöydälle. Hetken hän vain tuijottaa tuota kuppia, joka vain hetki sitten oli täynnä tuota kummallista, tummaa elämän lientä. Kuin yhdessä hujauksessa se oli tuonut hänet tuonelan portailta takaisin elävien kirjoihin. ”Kunnon venäläistä teetä” Shabelski lausuu vaihtaen kielen moitteettomaan ranskaan ja saa Leinon suupielet kääntymään hymyyn. Leino ei muista koska hän on viimeksi hymyillyt.

lida ilmestyy uudelleen oviaukkoon ja ilmoittaa päivällisen olevan katettuna alakerran ruokasaliin. Johanna nousee ensimmäisenä ja tarjoaa auttavan kätensä Shabelskille. Mies hymyilee, tukeutuu rakkaimpansa käsivarteen ja työntää itsensä pystyyn. Leinoa ylösnouseminen hirvittää. Hän ei kuitenkaan kehtaa jäädä aloilleen odottamaan isäntäväen poistumista vaan koettaa nousta. Se onnistuu vaivatta. Leinon päässä pyörii vieläkin hiukan, mutta se ei ole läheskään niin häiritsevää kuin vielä hetki sitten. Neiti Johanna ja Shabelski johdattavat hänet läpi pienen salongin jyrkkään portaikkoon, joka päättyi alakerran ruokasaliin. Ruoan tuoksu hiipii Leinon tajuntaan. Hän laskeutuu varoen viimeisenä ja jää seisomaan hetkeksi paikoilleen. Niin valtava määrä ruokaa. Niin valtava määrä syömätöntä, mahtavan tuoksuista ruokaa. Ketä kaikkia heitä olisi liittymässä samaan ruoka seurueeseen? Oliko isäntäväki ajatellut marssittaa kaikki nälkäiset sotilaat Hyrylästä illastamaan heidän kanssaan? Johanna saattaa Shabelskin pöydän vastakkaiseen päättyyn ja kiertää pöydän ohjaten samalla kädellään Leinoa istumaan pöydän sivulle. Paikkoja on kaiken kaikkiaan kahdeksan. Lautasia katettuna on kuitenkin vain viisi. ”Anteeksi, saanen tiedustella, keitä muita on liittymässä seuraamme?” ”Ylioppilaat Laine ja Viero ovat myös vierainamme. He opiskelevat yliopistossa, Helsingissä. Mutta tulevat aika-ajoin meille viettämään lukulomiaan.” Johanna ennättää hädin tuskin päättää lauseensa, kun jo alakerran salin puolelta alkaa kuulua voimakkaita askeleita. ”Arvon herrasväki, suonette anteeksi pienen myöhästymisemme. Sade kuitenkin viivästytti matkaamme. Onneksi kuitenkin kerkisimme perille, ennen kuin hurmaava lida kerää lautasemme pois!” Toinen tulijoista kaappaa salin oviaukolla seisseen pahaa-aavistamattoman lidan valssin pyörähdyksiin ja saa hänet kikattamaan. Johanna ja Shabelski ratkeavat nauruun ja lida-parka saa tosissaan tehdä työtä

hätistääkseen tuon liian innokkaan opiskelijanuorukaisen kimpustaan. Tulijat olivat juuri nuo miehenalut, joista Johanna oli puhunut. Iidaa tanssittanut Laine haroo hiuksiaan ja rysähtää istumaan hengästyneenä Vieron viereen, joka oli jo päättänyt istuutua ystävänsä tanssiesityksen loppumista odotellessaan. ”Ja olisi pian kerännytkin, arvon ylioppilas Laine.”, Johanna naurahtaa ja katsahtaa Leinoon. Leino tuijottaa kahta tulijaa. Nuoria poikia. Aivan samantlaisia kuin hän oli joskus ennen. silloin kun elämä oli vielä edessä. Ei hänestä enää, ei hänestä olisi enää mihinkään. Synkkä mustasukkaisuuden aalto pyyhkäisi hänen ylitseen. Onerva. Onerva, rakkaani. Olenko minä jo niin vanha?

Leino huomaa yrittävänsä tahattomasti sahata posliinilautasta kahtia. Ajatuksistaan havahtuneena, Leino nostaa päätään ja huomaa kuinka häntä tuijotetaan. ”Onko kaikki hyvin, kirjailija Leino?” Kysyjä oli Viero. Leino katsahtaa häntä tahattoman vihamielisesti, rykäisee, kohottaa kulmansa ja yrittää olla edes hivenen ystävällisempi. ”On, anteeksi... Kaikki on aivan mainiosti, olin vain niin ajatuksiini vaipuneena.” Leinon katse palautuu pöydän yli Johannaan. Johanna tuijottaa häntä tummilla silmillään, kuin suoraa paljaaseen sieluun. Voi, Onerva. Miksi sinä et tule ja pelasta minua? Tulisit tänne ja kantaisit väsyneen sieluni takaisin valoon. Johanna nyökkää keittiöpiialle, joka alkaa tarjoilla ruokaa kauniilta hopeisilta tarjoiluvadeilta. Ainakin hopeita oli vielä jäljellä, ja niistä oli pidetty myös hyvää huolta. Pesty ja kiillotettu. Ajan ei ollut annettu tehdä patinaa pintaa. Toisiin oli Leinon. Hänen sieluaan ei ollut kukaan kiillottanut.

Leino syö. Syö niin kuin ei olisi saanut ruokaa päiviin. Syö ja kun Johanna vielä tarjoaa viiniä palan painikkeeksi, elämä alkaa palata Leinon suoniin. Jokaisen viinin huuhtoman suupalan jälkeen Leino alkaa ensin hymyillä, sitten myhähdellä. Ja lopulta hän jo osallistui keskusteluun, nauroi ja nautti toisten seurasta. Jälkiruoan saapuessa pöytään Leino jo kertoo kaskuja ja juttuja tavalliseen tapaansa, on elossa. Humaltuu, mutta ei liikaa.

Illan jo heittäessä varjojaan Leino, Shabelski ja opiskelijat Laine ja Viero istuvat Onnelan kauniissa alasalongissa, polttaen sikaria ja nauttien konjakkia. Leino taivuttaa päänsä taakse, puhalttaa savurenkaita kohti kattoa ja jää tuijottamaan niiden kauniita harmaita kiehkuroita. Leino laskee katseensa takaisin ikkunoiden takana olevaan, häikäisevän kauniiseen maisemaan. Savuharson takaa kimmeltää Tuusulanjärvi. ”Täällä on sanoinkuvaamattoman kaunista Ruhtinas Shabelski. Te olette maailman onnellisin mies.” Leino huokaa ja antaa rintakehän painua yhä syvemmälle sametilla päällystetyn tuolin huomaan. ”Tämä paikka... Tämä paikka kuin huokuu sielun haavoja voitelevaa balsamia, kuin hienointa viiniä. Kuin Roomassa konsanaan!” Shabelskin hymy on pieni, mutta sen voi tuntea kumpuavan suoraan sydäimestä. ”Tämä paikka on minun onnelani. Johannan Onnela. Me olemme kokeneet täällä niin valtavan paljon tunteita, niin iloa kuin suruakin. Nämä seinät kätkevät sisälleen koko ihmiselämän kirjavan kudelman, kaikkine kauneuksineen ja kauheuksineen.” Ja Shabelski aloittaa tarinan. Hän kertoo siitä, kuinka he Johannan kanssa tapasivat, muuttivat Onnelaan.

Kuinka sota vei kaikki varat ja Johannan korutkin oli myytävä. Siitä kuinka Johanna oli perustanut täysihoitolan. Siitä kuinka elämä oli vuorotellen antanut ja taas ottanut. Kuinka hän ja Johanna olivat yhdessä kestäneet tuon kaiken. Elämä ilot ja surut. Tämä paikka oli heidän viimeinen turvasatamansa. Maailman myrskyt olivat käyneet lähellä, mutta ne eivät koskaan olleet kaataneet Onnelaa.

He puhuvat tuntikausia. Leino kuuntelee. Leino juopuu, mutta ei konjakista, vaan Shabelskin määrättömästä uskosta oikean ja hyvän voittoon. Tuo mies on nähnyt ja kokenut elämässään niin paljon kaikkea. Ja vaikka kuinka häntä olisivat maailman tuulet riepotelleet, talven hanget pitäneet tiukassa otteessaan, pakkaneen palelluttanut, tuo mies, hän se vaan seisoo aloillaan kuin ikivanha petäjä. Leino kuuntelee ja sulkee kaiken sisäänsä. Ilta hämärtyy. Leino istuu tuolissaan kuin patsas. Hän tuijottaa ulos ja havahtuu vasta Shabelskin käden kosketukseen olkapäällään. ”Arvon kirjailija suo minulle nyt anteeksi, mutta minun on parasta nousta nyt huoneeseeni ja painaa pääni pielukselle.” Leino katsahtaa Ruhtinaaseen ja antaa hymyn nousta suupieliiin. ”Te voitte istua tässä niin kauan kuin haluatte. lida tuo teille mitä ikinä tarvitsette.” Shabelski lisää. Ruhtinas kääntyy ja alkaa laahustaa iän ja liian istumisen kangistamille jaloillaan kohti portaikkoa. Leino ponnahtaa ylös tuolistaan ja tarjoaa vanhukseksi käsivartensa. ”Mutta Leino!” Shabelski tuhahtaa, ”Te olette täällä vieraana, ette palkollisena. lida!” lidan kasvot ilmestyvät salongin ovensuuhun ja hän on jo ottamaisillaan kiinni isännän toisesta käsivarresta. ”Ei, lida. Minulle on kunniatehtävä saattaa tämä maailman mies huoneeseensa. Minä olen täällä vieraana, mutta tänä iltana olen täällä myös ruhtinas Shabelskin ystävänä. Te ette saa Shabelski nyt kieltäytyä. Minulle on kunnia saattaa teidät levolle.” Shabelski nyökkää lidalle ja kääntää harmaat silmänsä Leinoon. Leino voi nähdä noista silmistä oman kuvajaisensa. Kuvia tulevaisuudestaan. Kuka häntä tukisi niinä päivinä kun hän olisi jo harmaapäinen. Onerva, tulisitko sinä? Leino ravistaa mielestään kuvajaiset ja tiukentaa otettaan Shabelskin käsivarresta. ”Menisimmekö, ruhtinas Shabelski?”.

Leino saattaa ruhtinaan tornihuoneen portaikkoon ja kääntyy astelemaan kohti huonettaan. Hän vilkaisee yläkerran salonkiin ja astelee hiljaa lautojen soidessa askelten tahtiin. Leinoa ei kuitenkaan nukuta. Jokin on herännyt hänen sisällään. Jokin pato on murtunut, mutta mikä? Alakerran salonki. Siellä on vastaus. Leino kääntyy kannoillaan ja kiirehtii takaisin portaikkoon. Hän juoksee läpi ruokasalin alakerran salonkiin ja pysähtyy katselemaan ikkunasta öistä Tuusulanjärveä. Ei mitään. Ei vastausta siihen mikä Leinon mielessä juoksee. Leinon mielessä juoksee ajatus, ajatus jota hän ei saa kiinni. Kuin kuvia, kuvia menneisyydestä, nykyisyydestä ja tulevasta.

Leino hieroo kasvojaan ja huokaisee syvään. ”Herra Leino?” kuuluu hiljainen ääni ovelta. Ääni kuuluu lidalle. ”Mitäs jos minä vielä laskisin herralle kylvyn? Se rauhoittaa kehoa ja mieltä. Voisin lisätä siihen vielä hieman yrttejä, ne auttavat nukahtamaan.” Leino kääntyy lidaa kohti

ja kiittää. Kylpy voisi kirkastaa myös ajatuksia, antaa levollisen mielen. Iida johdattaa Leinon rantaan kauniille saunalle. Leino riisuutuu ja kietaisee ympärilleen suuren pellavapyyhkeen sillä aikaa kun Iida sekoittaa hänelle kylvyn. Iida avaa oven, ilmoittaa kylvyn olevan valmis. Ilmassa leijailee erilaisten yrttien tuoksu. Laventelia, ehkä jotain muutakin. Leino astuu kylpyhuoneeseen ja antaa pyyhkeen pudota lattialle. Hän astuu kylpyyn ja irvistää. Kuumaa, todella kuumaa. Leino kuitenkin nostaa toisenkin jalkansa ammeeseen ja istuu, vaikkakin vaivalloisesti. Yrttien tuoksu on huumaaava. Hän antaa päänsä retkahtaa taa. Leinon vartalo on kevyt, kuin höyhen tulessa. Hän nostaa päänsä ja tuijottaa lyhdyn veteen piirtämää kuvajaista. Nostaa kätensä vedestä, antaa pisaroiden rikkoa veden kalvon. Nämä kädet, nämä kädet tulevat luomaan historiaa. Nämä kädet tulevat luomaan Suomen kansalle historiaa.

Yöllä Leino havahtuu. Rintaa polttaa. Kädet tuntuvat höyhenen kevyiltä. Koko vartalo on kuin ihon alla kiehuisi. Leino pompahtaa pystyyn sängyltään ja haparoi pimeässä ovelle. Mistään ei kuulu mitään. Hän loikkii kuin hirvi yläkerran salin poikki ja on kompastua matonkulmaan. Viimehetkellä hän saa ovenkarmista kiinni ja kerää itsensä pystyyn. Elämän maku nousee suuhun. Kevyesti, paitasillaan hän humauttaa portaat, juoksee alasalongin ovista ulos ja suoraan rantaan. Leino kompastuu vesirajaan ja putoaa polvilleen. Vesi roiskuu hänen hapuillessaan tasapainoa. Leino on yltä päältä märkä ja hän huohottaa kuin ihminen, joka on ollut pinnan alla liian kauan. Takaa kuuluu juoksuaskeleita ja Johanna hätäntynyttä huutoa. ”Kirjailija, kirjailija Leino! Oletteko te kunnossa?” Johanna pysähtyy muutaman askeleen päähän vesirajassa kontallaan hoippuvan kirjailijan taakse. ”Minä. Minä olen elämäni kunnossa!” Leino saa soperrettua hiuksistaan valuvan veden keskeltä. Varovasti Johanna ottaa askeleita kohti kirjailijaa ja huomaa tämän tuijottavan vedenpinnasta heijastuvaa kuvajaistaan. ”Mitä te näette, kirjailija Leino?” Johanna kysyy äänellä joka on kuin hento kuiskaus kesäyössä. Minä näen itseni. Näen itseni selvemmin kuin koskaan. Näen elämäni kirkkaimpina kuvina. Minä näen elämäni kuvakirjan.

Mestari

On satanut koko päivän. Leino nousi sängystään kuin vieteriukko, täynnä tarmoa huonosti nukutusta yöstä huolimatta. Hän oli aamupäivän sanellut uutta teostaan Mestaria, kuin taivaallisen vimman vallassa ja ehtinyt vain vaivoin syömään lounaan. Hän suuntasi jokapäiväisen kävelynsä Syvärantaan, mutta sieltä palattuaan hän oli ollut edelleen täynnä outoa levottomuutta ja päättänyt hetken huumassa nousta vaunuihin, jotka veisivät hänet Keravan asemalle ja sieltä juna kuljettaisi hänet Helsinkiin. Leinoa oli ahdistanut. Nyt tarvittaisiin jotain parantavaa, jotain vapauttavaa. Meri, hän kaipasi merenrantaan. Hän kaipasi Onervaansa. Onervan hän tapaisi heti päästyään Helsinkiin. Leino muistaa pakanneensa vain hiukan matkaansa varten. Vain tarpeellisen. Hän ei viipyisi kauaa. Tai kuka tietää, vaikka hän jäisi koko loppuiäkseen Onervansa onnelliseen huomaan.

Kamarissa tuoksui kahvi. Kappalainen Arvi Järventaus istui kiikkustuolissa ja ryysti tassilta kahvia. Välillä hän kiikutteli ja katseli ikkunaan ropisevia sadepisaroita. Kappalainen Arvi Järventaus asui Keravan aseman naapurissa. Hänellä olikin aitio paikka ihailla saapuvia ja lähteviä junia kamarinsa ikkunasta. Arvi oli nähnyt tarpeeksi elämää ja tehnyt Jumalansa kanssa molempia osapuolia tyydyttävän sopimuksen. Hän pyrki mahdollisuuksien mukaan elämään syvästi kristittyjen tapojen mukaan, ystävyys Leinon kanssa vaati kuitenkin joskus näiden arvojen suhteellista venyttämistä. Vaikka Arvi Järventaus toimi kappalaisena Tuusulassa, hän kutsumuksensa oli kirjoittaa. Hänellä olikin tapana kutsua itseään ”kirjailijaksi, jolla on papillisia harrastuksia”. Arvi Järventaus kuului Leinon parhaimpiin ystäviin. Leino, jääkärieverstiluutnantti Malmberg, lääkintäkenraalimajuri Lindén ja hän muodostivat ”Collegium Keravecen”, Malmberg oli Miekka Lindén Myrkky ja Leino Muste. Kappalainen oli virkansa ja vakaumuksellisen uskonsa vuoksi Sana. Tämän pyhän ystävästen liiton pääasialliseksi tehtäväksi oli vuosien mittaan muodostunut pitää Leino edes jotenkin kunniallisella tiellä. Miekalla oli tapana antaa Musteelle putkatuomioita milloin mistäkin Myrkyin ja Sanan hellässä huomassa. Kai Leino sen jollakin tapaa tiesikin, asiasta vaan ei koskaan saanut mainita mitään. Ainoastaan Järventaukselle Leino oli antanut virallisesti luvan rajoittaa vapauttaan. Hänellä oli lupa estää Leinoa, tarpeen niin vaatiessa, matkustamasta Helsinkiin. Leino oli merkinnyt Järventauksen virallisesti holhoojaksi ja tätä virkaa Järventaus koetti hoitaa parhaalla mahdollisella tavalla. Leino oli kuitenkin liukasliikkeinen kuin märkä saippua käsissä. Jokainen kerta kun kuvittelit saavasi otteen, erehdyit puristamaan liikaa, Leino luiskahti omille teilleen. Leino vihasi holhoamista ja oli äärettömän tarkka omista vapauksistaan.

Sade säksätti ikkunaan yhä tiukemmin. Järventausta puistatti. Syksy se sieltä tulevi, vaikka kesä olikin koettanut viimeiseen asti pitää kiinni omastaan. Se olisi sitten pikkuhiljaa lämmitettävä kamarinkin kakluunia, ehkä kerran päivässä, näin aluksi, kappalainen mietti ja

keinautti itsensä ylös. Hän laski kuppinsa pöydälle ja asteli ruumistaan venytellen ikkunalle. Leino, saakeli. Kappalainen pinkaisi puolijuoksuun läpi keittiön ja kirmasi portaikkoon. Eteisestä hän vain juuri ja juuri ennätti kiskaista hieman viittaa suojaksi enemmältä sateelta. Järventaus pysähtyi talonsa nurkalle katsomaan Leinon edestakaista pasteeraamista ympäri asemalaituria. Jaa, vai että sellaisella mielentolalla, Järventaus mietti ja puraisi alahuultaan. Taas tarvittaisiin hieman oveluutta ja ääretöntä hienovaraisuutta. Kappalainen vetäytyi nurkan taa ja kohensi viittaansa. Kello oli vasta hieman yli kolme, juna tulisi aikaisintaan puoli neljältä, hänellä olisi aikaa puhua Leino ympäri vielä jonkin verran.

Että voikin sataa. Onkohan Arvi kotona vai toimittamassa virkavelvollisuuksiaan, Leino miettii ravistellen pisaroita hatustaan. Parempi olisi. Hän ei nyt jaksaisi perustella lähtöään kellekään. Oli niin sopivasti päässyt livahtamaan jopa rouva Riisiryyntä, peräti suoraan lounaspöydästä. Hiukset kastuvat tihuttavassa sateessa joka tunkeutuu luihin ja ytimiin. Leino vetää hattunsa tiukemmin päähänsä ja jatkaa edestakaista askellustaan. Helsinkiin on päästävä, on päästävä Onervan viereen, tunnettava naisen lämpö. Hän haluaisi kertoa Mestarista, lukea sitä hänelle kynttilän loisteessa. Jos kappalainen olisi kotona, hän olisi nähnyt minut jo. Tänään Arvi ei hänen päätään kääntäisi. Tänään hän matkustaisi ensimmäisellä junalla Helsinkiin, Helsinkiin hengittämään meren tuulia. Leino pysähtyy ja katsoo asemalaiturin kelloa. Vielä kaksikymmentä viisi minuuttia, sitten hän istuutuisi mukavasti rautahevosen kyytiin ja puksuttelisi tasaista kyytiä perille asti, sydämeen. Onervan sydämeen. ”Onko Musteella huolia?” Leino painaa päänsä kyyryyn, ummistaa silmänsä. Kiinni jäätiin. ”On, ystävä rakas. Ikävä ja kaipuu avarammille vesille kalvaa miehen sydäntä.” Leino kääntyy ja vilkaisee kulmiensa alta takana seisonutta kappalaista. ”Voihan sitä tietenkkin Helsinkiinkin lähteä, mutta mitä sinä täällä sateessa seisot. Junat ovat luultavasti myöhässä ja saat vielä kuoleman taudin. Tule tuonne yläkertaan minun kanssani. Pääset lämpöiseen ja on minulla sinulle troppia. Saat vähän lämmikettä sielullesikin!” Kappalainen tarttuu päättäväisesti Leinoa olkavarresta ja alkaa kuljettaa tätä kuin tahdotonta kohti omaa asuntoaan. Leino ei suuremmin laita vastaan. Vilkaisee vain lähtiessään vielä kelloa. Hänellä olisi vielä hetki aikaa ennen junan lähtöä. Ja voisihan hän kupillisella kuumaa käydäkin. Vilu oli tekemässä tupaa jo takin alle. Mutta Helsinkiin hän lähtisi. Kaikista suurin Mestari kyllä johdattaisi hänet takaisin.

Järventaus johtaa Leinon asuntoonsa ja kehottaa tätä riisumaan märän takkinsa liedenlämpöön kuivumaan. ”No, kuinkas kirjoittaminen sujuu?” Kappalainen kysyy kuin lämpimikseen. Leinon katse kiertää jo tutuksi tulleita seiiniä. ”Hyvinhän se. Tänä aamuna olin täysissä ruumiin ja sielun voimissa ja Arti saikin tehdä tosissaan töitä pysyäkseen mielenliikkeideni perässä. Näppäräsorminen nuorimies, täytyy sanoa. Sain muutamassa hetkessä aikaan neljä sivua painokelvollista tekstiä seuraavaan teokseeni. Olin kyllä ihmeissäni itsekin. Askartelin Mestarin kimpussa myöhään eilisiltana ja kuvittelin, että olisin

tänä aamuna ollut vähemmän luovalla tuulella. Mestari on viimein valmis! Johtuu varmaan emännän ruoista. Niillä kun on tapana olla niin maittavia ja ravitsevia, että parempi onkin käydä välillä liikuttamassa ruumistaan, että housut menisivät vielä kiinni!” Leino röhähtää nauruun ja istahtaa kamarin nojatuoliin. Kappalainen ottaa tutun paikkansa kakluunin vierestä, kiikkustuolista. Hän kaivaa taskustaan piipun ja alkaa hiljaa pakertaa tupakkaa tulipesään. Leino kaivaa oman piippumassinsa ja seuraa esimerkkiä. nuori palvelustyttö astuu kamariin ja niaa niksauttaa kohti Leinoa. Tyttö on kaunis lettipää ja Leinon makuun juuri sopiva. Leino hymyilee tytölle, mutta saa vastaukseksi vaan nenän nyrpistyksen. ”No, mikäs likkaa vaivaa, onko kissi vieny kielen?” Leino koettaa saada keskustelua aikaan, mutta turhaan. Tyttö laskee tarjottimen pöydälle, kääntyy kannoillaan ja lähtee. ”No, mikäs sillä nyt?” Leino katsoo haikeana tytön perään ja saa kappalaisen hymähtämään. ”Et sitten taida muistaa viime kerrasta mitään? Harvemmin nuo likkalapset sellaisesta tanssittamisesta piittaa, missä hyökätään kimppuun ja kiikutetaan kuin räsynukkeä pitkin pirttiä.” Leinon silmät rävähtävät. Ai niin. Häpeän ja nolostuksen aalto pyyhkäisee Leinon yli. Vatsaan alkaa sattua. Todellakin, nyt kun häntä kyseisestä kerrasta muistuttaa, hän muistaa, liiankin yksityiskohtaisesti. Leino pomppaa pystyyn, juna on tulossa. Hän kiihuhtaa laittamaan takkia päälleen ja on jo oven suussa lähtemässä, kun kuulee kappalaisen äänen kamarista.” Oletko sinä nyt Muste aivan varma, että haluat lähteä? Minulta jää troppi juomatta, ystävä hyvä. Tule takaisin, tuleehan noita junia myöhemminkin”. Leino kääntyy ja hymyilee kamarin ovensuussa seisovalle Sanalle. Sanaa oli jälleen kerran uskominen. Tuleehan noita junia myöhemminkin.

Leino istuu takaisin kamarin tuoliin ja ottaa vastaan kappalaisen tarjoaman kupin kuumaa kahvia. Järventaus kaivaa housujensa taskusta pienen putelin ja kaataa vahvasti tuoksuvaa nestettä Leinon kuppiin. ”Ottaako Leino sokuria? Ei maistu kaffi niin vahvalle” kappalainen tarjoaa siroa sokerikkoja Leinolle. ”Pari palaa vain.” Leino hämmenteleehä kahvia ajatuksissaan ja näyttää vaipuvan mietteisiinsä. ”Olet nyt saanut valmiiksi sen Mestaris. Onko se sama teos, josta olet niin monta kertaa varuskunnalla puhunut?” ”Juuri se. Siitä tulee koko luomiseni kruunu.” Leino puhuu, antaa kahvin vahvan maun seilailla kielellään.

Kuluu tunti, kuluu toinen. Junia seilaa edestakaisin laiturilla, milloin Helsinkiin, milloin pohjoiseen. Vaan Leinopa ei enää kuule niiden vihellyksiä. Hän juopuu, eikä oikeastaan enää edes kaipaa lähteviin juniin. Kappalainen kuuntelee Leinon vuodatuksia, milloin kirjoittamisesta, milloin sen vaikeudesta, milloin Syvärannasta, milloin Onnelassa. aika kuluu, troppi uppoaa Leinoon kuin kaivoon kannettu vesi. Järventaus myhäilee itsekseen, hän oli onnistunut taas. Onnistunut katkaisemaan Leinon matkahaluilta siivet. Hän mieluummin juottaisi Myrkyn koko reseptillisen troppia Leinoon, ennen kuin päästäisi tätä lähtemään. Ne reissut vielä joku kaunis kerta veisivät Leinolta hengen. Joka kerta kun hän oli näiltä reissuiltaan päätenyt takaisin Tuusulaan, oli mieheen saanut puhalttaa elämän henkeä monta

päivää, ennekuin työ oli taas maistunut. Tai edes kunnon ruoka. Onnelan emäntä, rouva Riisiryyni, oli saanut käyttää koko salaisen reseptivarastonsa saadakseen Leinoon sen verran puhtia, että tämä oli saatu edes ylös sängystä. Joka kerta oli hän siinä onnistunut. Myös kappalainen oli päässyt monta kertaa ottamaan osaa Onnelan jatkuvasti notkuvista pöydistä. Onnelaa oli pitkään ahdistanut köyhyys ja kurjuus, mutta ruoasta ei oltu koskaan tingitty. Se oli aina mitä maittavinta ja herkullisinta. Kappalaisen vatsa alkoi kurnia. ”Kuule Leino”, virkkoi kappalainen kesken Leinon lauseen, ”Mitäs jos lähtisimme Onnelaan? Onnelassa on aina niin hyvää ruokaa tarjolla, voisit samalla lukea minulle taas kappaleen Mestaristasi, miltä kuulostaa?” Leino oli päässyt vuodatuksessaan vauhtiin ja oli jo monta kertaa saapastellut kamarin lattian poikki, milloin hitaasti lauseitaan painottaen, milloin loikkinut ja huudellut mitä sattuu. Leino oli kuin yhden miehen näytelmä alusta loppuun ollessaan levottomalla mielin ja ennen kaikkea lääkitessään sitä tropilla. Pääasia oli kuitenkin, että Leino sai pitää tuota yhden miehen sirkustaan täällä eikä Hotelli Kämpin aulabaarissa. Hyppikööt vaikka kattoon, mutta Helsinkiin en tuota miestä päästä.

Leino pysähtyi ja yhtä äkkiä hänelle tuli valtava kiire. ”Kuule joo! Niin me teemmekin! Menemme Onnelaan, syömme ja juomme ja keskustelemme aamuun saakka. Minä luen sinulle Mestaria!”. Leino heitti lennossa takin päälleen ja kiiruhti kohti ovensuuta, ennen kuin kappalainen oli edes noussut tuoiltaan. ”Paula, pyydätkö Johannesta laittamaan vaunut Tuusulaan. Lähdän viemään Leinon Onnelaan.” Järventaus puheli piikalikalle kiskoessaan lämmintä palttootaan yllensä. Tämä niiasi ja livahti pihamaalle. ”Onneksi sinä Arvi minut taas pirun poluilta pelastit. Enää en kaipaa Helsinkiin, minun on pakko päästä lukemaan Mestaria sinulle, sen on tapahduttava nyt heti! Mutta ensin, tarvitsen hiukan vahvistusta ajatuksilleni!” Leino marssii pöydän luo, tarttuu pieneen pulloon ja holauttaa kaiken lopun kerta huikalla kurkkuunsa. Irvistellen ja takellessa Leino korjaa ryhtiään ja tarttuu takkinsa etumukseen, katsahtaa ylös ja pyyhkäisee hiuskiehkuran näyttävällä huitaisulla ojennukseen. ”Minä olen nyt valmis, oletko sinä, Arvi!” Kappalaisella on täysi työ pysyä Leinon ajatuksen juoksussa kiinni, mutta vielä työläämpää on saada Leino itse kiinni hänen porhaltaessaan sateiselle kadulle.

Johannes oli ehtinyt Leinon tuvassa pitämän esityksen aikana laittaa hevosen kärryjen eteen. Tamma luimisteli vesisateessa, eikä näyttänyt yhtään ymmärtävän, miksi juuri hänet oli valittu kiikuttamaan kappalainen ja hulvattomaan tilaan itsensä jälleen kerran juonut runoilija Leino Tuusulaan saakka. ”Soo, tytteli...” Johannes puheli tammalle ja sukki tämän harjaa. ”Tämä reissu kun on saatu tehtyä, laitan sinulle paljon puhtaita olkia ja heinää, saat sitten illalla muutaman porkkanankin kappalaisen kellarista. Niin, hyvä tyttö!” Johannes taputteli tammaa kaulalle, keräsi ohjat ja hyppäsi ajurin paikalle. Samassa Leino lennättää talon ulko-oven selälleen niin, että se paukahtaa voimalla talon seinään. Tamma kavahtaa pystyyn ja on kaataa koko kiesit. Johannes saa tosissaan pidellä kiinni ohjaksista ja yrittää

rauhoitella lähes vaukkoontunutta hevosta. ”Jos mitenkään arvon herra Leinolle sopii, niin seuraavan kerran voisitte hiukan käyttää harkintaa tuolla tavalla kadulle rynnätessänne! Hevonen on hieno ja yleensä ihmisten kanssa rauhallinen palvelija, mutta se on myös pakoeläin ja tarpeen niin vaatiessa juoksee myös vaikka seinästä läpi!” Johannes pihisee tuskin kuuluvasti hampaidensa välistä. Leino pyrkähtää nauruun, mutta lopettaa sen pian kappalaisen pukatessa häntä kylkeen ja katsoessaan hieman kulmiensa alta. ”No, mikäs täällä ihmisiä ja eläimiä kaikkia vaivaa? Hevoset säikkyy ja ihmiset nurkuu. Se on varmasti tämä sää!” Leino hymyilee Johannekselle happamuuden sulattavaa hullun humalaisen hymyään ja hortoilee kärryjen kyytiin. Kappalainen ohjaa kädellään kuin pientä lasta Leinon kulkua, siihen sen suuremmin kuitenkaan puuttumatta.

Matka taittuu Keravalta Tuusulanjärven rantaa tihkuttavassa sateessa. Leino nuokkuu vuoroin kappalaiseen vuoron kärryjen kuomuun. Taivas on lohduttoman harmaa, mieli melankolinen. Kappalainen katsahtaa Leinoon, miten noin käsittämättömän lahjakas mies saattaa pilata elämänsä juomalla. Kappalainen oli yrittänyt parhaansa mukaan johtaa Leinoa valoon, kohti raittiimpaa elämää, toistaiseksi ilman sen suurempaa vaikutusta. Kappalainen puristaa hiljaa päätään ja tyytyy asemaansa. He olivat Myrkyin ja Miekan kanssa Leinon parhaimmat ystävät. Eivätkö he olleet tehneet kaikkea voitavaa? Kappalainen tuhahti, he olivat tehneet juuri sen kaiken, minkä Leinon eteen oli voitu tehdä.

Johannes oli antanut tamman rauhassa ravailla pitkin syksyistä Tuusulan rantatietä. He olisivat pian jo Onnelan tien päässä. Leino nukkuu yhä sikeästi. ”Johannes, Johannes kuule! Pidätä siihen Onnelan tienpäähän. Me taidetaan runoilijan kanssa jatkaa siitä jalan. Leino tarvitsee hieman liikuntaa.” Johannes tarttuu tamman ohjiin ja pysäyttää kärryt tien laitaan, juuri ennen kuin tie risteäisi Onnelaan. ”Kiitos, Johannes. Annathan tammalle hieman porkkanoita kellarista iltakaurojen joukkoon. Hän on todella nyt ansainnut hieman erityiskohtelua.” Johannes käännähtää ajurin penkillä ja hymyilee aina niin ystävälliselle ja ymmärtäväiselle Arvi Järventaukselle. Kappalainen tarttuu Leinon käsivarteen ja hellästi herättelee tämän takaisin untenmailta todellisuuteen. Leino on pökerryksissä, mutta onnistuu jotenkin kampeamaan itsensä kärryistä suoraan rähmälleen saviselle tienpientareelle. Järventausta hymyilyttää mutta hän ymmärtää tilanteen olevan siihen nyt täysin sopimaton. Kappalainen vääntää Leinon pystyyn maasta ja ojentaa hieman tokkuraista runoilijaa. ”Nyt Leino, nyt. Meidän pitää hieman siistiä tuota sinun olemustasi, ennen kuin pääsemme majapaikkaasi. Vaikka Neiti Johannalla onkin hyvin, hyvin suuri sydän, hän ei päästä meitä edes porstuaa pidemmälle mikäli sinä näytät tuollaiselta!” Leino yrittää suoristautua vankasta etukumarasta hieman liian nopeasti ja on kaatua suoraan selälleen takaisin ojaan. Kappalainen nappaa häntä juuri ja juuri oikeaan aikaan takin hihasta kiinni ja pelastaa Leinon tasapainon. Tällaisista tasapainotteluista ja viimehetken pelastuksista heidän koko ystävyytensä oli rakennettu. Kappalainen kuitenkin rakasti Leinoa kuin omaa veljeään, eikä

olisi häntä hylännyt. Vaikka tämä haisi viinalta kuin rankkitynnyri ja oli kaikenlisäksi yltä päältä ravassa.

Leino hapuilee otetta kappalaisen kädestä, pisarat tunkeutuvat hiuksiin ja valuvat niskaan. selkä kastuu. Jokaisen askeleen eteen on tehtävä töitä, maisema huojuu. ”Kuule, Arvi. Olenhan minä sanonut sinulle kuinka monta kertaa, että sinä olet minulle hyvin... tärkeä ihminen...?” Leinon sanat takertuvat kurkkuun. ”Olethan sinä sanonut sen monta kertaa. Olet sanonut sen varsin monta kertaa jo tänään.” Arvi Järjentaus hymyilee ja kaappaa Leinon käsivarresta tukevamman otteen. Kaksi hahmoa jatkaa verkkaista paarustustaan. ”Olenhan minä... sanonut... niin.” Leino pysähtyy horjuen ja luo humalaisen hapuilevan katseen kohti Järventausta ja yrittää kohdentaa katseensa, edes jotenkin silmiin. tai sinne päin. ”Onneksi minä en päässyt tänäänkään Helsinkiin. Kiitos sinulle. Tänään olisikin ollut varsin huono päivä matkustaa”.

Onnelan ikkunoista paistaa lämmin valo. Kappalaisen askeleet tuntuvat kummasti kevenevän hänen tuntiessaan matkansa pään hämmöttävän. Kappalainen havahtuu liikkeeseen ikkunassa. Saman tien Onnelan kutsuvat ulko-ovet avautuvat ja lämmin valo tulvahtaa pimentyvälle, sateiselle pihamaalle. Itse Onnelan emäntä oli jälleen kerran kumppanuksia vastassa. ”No mutta voi hyvänen aika. Tulkaahan sieltä sisälle lämpimään.” Johanna Björklund hymyilee äidillisesti, kuin karussa olleelle pojalleen. Neiti Johanna tarjoaa käsivartensa Leinolle, vaikka tietääkin lenkinsä ryvetyvän. Onnistuneesti Leino saadaan salin puolelle, ja valo ja lämpö alkavatkin pian tehdä tehtävänsä, Leino alkaa palata takaisin elämänsyrjään kiinni. ”Neiti Johanna, armollinen emäntäni, minä en sitten päässyt tälläkään kertaa Keravaa pidemmälle...”. ”Se on runoilijalle nyt kaikista parasta. Me tarvitsemme täällä teidän tavatonta luovuuttanne ja älyllisiä keskustelujanne. Muutenhan nuukahtaisimme ruhtinaan kanssa tänne aivan kuin menneen kesän kukat. Te, Leino, Te pidätte meidät elossa!” Neiti Johanna löytää aina sanat jotka ovat kuin balsamia Leinon korville. Täällä häntä arvostettiin, täällä hän sai olla oma itsensä, vaikka onkin taas tavattoman törkyinen. Niin ulkoisesti kuin sisäisestikin.

Kappalainen ja Johanna riisuvat Leinolta märät vaatteet ja johdattavat tämän ruokasaliin, istumaan omalle paikalleen. Näppärä lida oli sillä aikaa kerinnyt jo kasaamaan illallisen tähteistä molemmille annokset lihaa, perunoita, naurista ja punajuurta. Pöytään kannettiin tietenkin myös kalaa ja kauniita eksoottisia hedelmiä, sekä omasta puutarhasta poimittuja omenoita. Pöydän kruununa komeili tietenkin kiiltävä, suuri messinkinen samovaari tuota kappalaisen rakastamaa tummaa teetä, jonka tuoksu valtaa koko tilan. ”Voi Neiti Johanna, te olette ajatelleet aina kaiken niin parhain päin. Täältä me hieman matkan kolhimat miehet saavumme suoraan kuin juhlapöytään. Miten minä voisin koskaan korvata teille kaiken tämän vaivannäön?”. ”Voi Teitä arvoisa kappalainen Järventaus. Tehän toitte Leinon meidän

seuraamme tänne takaisin. Tämä on vähintä mitä minä voin teille tarjota. Ja tiedän, että ruokaa saatuaan Leino on pian oma, ihastuttava itsensä.” Johanna viittoilee kappalaista istumaan Leinoa vastapäätä. Leinoon oli tullut selvästikin uutta intoa ruoan vastustamattoman tuoksun leijaillessa hänen tietoisuuteensa. Tuskin hän ennättää asettamaan lautasliinaa kunnolla syliinsä kun oli jo ahtanut ensimmäisen suullisen nälkäiseen ruumiiseensa. ”Neiti Johanna. Te ette herkeä ihmetyttämästä minua. Minä olen taas niin ruokottomassa sielun ja ruumiin kunnossa, että kappalainen jo ennätti epäillä, päästättekö meitä edes sisään. Mutta meillähän on täällä vastaanotto kuin kuninkaallisilla konsanaan. Neiti Johanna, Te olette hyvä ihminen.” Tämän sanottuaan Leino hymyilee emännälleen ujosti, mutta alkaa mitä pikimmiten keskittyä täyttämään riutunutta ruumistaan Onnelan antimilla.

Leinon olomuoto alkaa selvästi kohentua, kappalainen myhäilee partaansa. Lieneekö syynä Neiti Johannan tarjoama loistava ruoka vai kenties emäntä itse? Kappalainen naurahtaa ajatukselleen. ”Kiitos todella paljon tästä siunatusta aterialta, Neiti Johanna. Ruokanne on, vielä jos mahdollista, erittäin hyvää mainettaankin parempaa!” ”Kiitos, kappalainen Järventaus. Tiedän tuon kumpuavan suoraan rehellisestä sydäimestä.” Johanna kätkee vionon hymynsä kääntämällä hiukan päätään, mutta se ei estä kappalaista huomaamasta hentoa punaa, joka oli noussut kauniin naisen kasvoille. Kappalainen vetäisee henkeä voimakkaasti sisään ja kääntyy vielä omenan lumoissa olevan Leinon puoleen. ”Josko me malttaisimme nyt jättää nämä herkulliset ruoat ja siirtyisimme salonkiin? Sinun piti vielä lukea minulle Mestaria.” ”Minä pyydän lidaa tuomaan teille yläkerran salonkiin lisää teetä ja myös hienointa ranskalaista konjakkia. Te hienot miehet ansaitsette myös arvoisenne juoman.” ”Toden totta!” Leino syttyy uudestaan kuin olisi keksinyt suurenkin idean. ”Arvi! Nyt me menemme.” Leino nousee ja kumartaa emännälleen syvään ja hartaasti. ”Kiitos Neiti Johanna. Tämä ruoka saa vaikka kuolleen miehen uudelleen eloon!” Leino lähtee päättäväisin astelin, joskin vielä hieman horjahdellen, kohti yläkertaan johtavia portaita. Leino pysähtyy keskelle portaikkoa. ”Minä olen tosissani Arvi. Minusta tulee vielä jonain päivänä jotain suurta. Minä luen sinulle pian suurinta teostani. Suurinta mitä minä olen koskaan saanut aikaiseksi.” Leino jatkoi horjahtelevaa harppomistaan portaissa, nyt kuitenkin hyvin määrätietoisesti ja jatkoi; ”Minä tulen lukemaan sinulle omaa kuvaani Jumalasta, Arvi. Sinä et saa minua siitä rankaista! Se on minun ja oman Jumalani yhteyden kuvaa ja minun käsitykseni hänestä. Sinä olet kertonut minulle paljon ja täydentänyt kuvaani Hänestä. Ja voisin olettaa, että me puhumme samasta Jumalasta.”

Leino viittoilee kappalaisen istumaan salonkiin ja jatkoi itse yläkerran salin poikki omaan huoneeseensa. Kappalainen kävelee salongin poikki ikkunalle katselemaan sateiselle Tuusulanjärven selälle. Huvila on erittäin kauniilla paikalla, seisoo jyrkänä linnoituksena kallion harjalla. Kappalainen kuulee yläpuoleltaan hienoisia kolahduksia. Hän päättelee sen

kuuluvan yläpuolella sijaitsevasta kamarista. Vaikka kappalainen vakaumuksensa mukaan oli avioliiton pyhyiden ja yksiavioisuuden kannattaja, hän ei erityisemmin halunnut paheksua Onnelan isäntäpariskunnan varsin sopimatonta suhdetta. Talon isäntä venäläinen upseeri Paul Nikolajevitsch oli tahollaan naimisissa venäläiseen ylimystöön kuuluvan naisen kanssa, mutta eli ja asui Onnelassa neiti Johannan kanssa. Johanna on Paulin todellinen rakkauden kohde. Rakkaus oli kuitenkin kappalaiselle se kaikista pyhin asia ja hän oli monta kertaa todennut moraalisen oikeellisuuden huonoksi vaihtoehdoksi näiden kahden ihmisen tarinan kohdalla. Rakkaus on sokeaa, se jättää välillä huomiotta niin moraalin kuin kohteensakin.

Kappalainen havahtuu suureen rysäykseen Leinon huoneesta. Hän ehtii jo käännättämään kannoillaan ja on aikeissa syöksyä kohti Leinon huonetta. Leinopa ryntääkin puolta juoksua kohti yläkerran salonkia. ”Piti kääntää sänky. Olin sen niin hyvin piilottanut sänkyni taakse. Tässä, se on! Tule Arvi, minä luen sinulle nyt Mestaria.” Samassa lida kantaa salongin pöydälle pienen kuparisen samovaarin ja kauniin pullon erittäin laadukasta konjakkia. Kappalainen ei koskaan lakannut ihmettelemästä sitä, kuinka Onnelassa saattoi aina olla tarjolla hienoa konjakkia vaikka Suomessa elettiin kieltolain aikaa. Onnelaan kulkeutui kuitenkin aina sen venäläisten emigranttavieraiden mukana tuliaisista maailmalta, joita sitten tarjoiltiin kaikille Onnelan vieraille, säätyyn ja asemaan katsomatta. Leino huomaa tilaisuutensa tulleen ja hyökkää konjakkipullon kylkeen ja kaataa itselleen reilun annoksen. Kappalainen rykäisee kuuluvasti, mutta ei saa Leinoon mitään kontaktia. Tuo mies oli taas oman luomistyönsä lumoissa. Olikohan Jumala ollut samoin kuohuksissaan luodessaan maan? Tuskin hän kuitenkaan oli tarvinnut konjakkia luomisvimmaansa yllyttämään.

Leino hörppää koko lasillisen yhdellä kerralla ja huokaisee syvään. Hän aloittaa kertomuksensa ja kappalainen kuuntelee. Vuoroin Leino harppoo vauhdikkaasti huoneen poikki lukien lentäviä lauseita, välillä pysähtyen päätöksellä painottamaan jokaista yksittäistä sanaa. Ilta pimenee ikkunaruuutujen takana ja Leino juopuu, niin konjakista kuin omista lauseistaan. Kappalainen kuuntele, painaa lauseita syvälle sydämeensä ja maistelee kuulemaansa. Leino on näkijä. Hän pystyy vangitsemaan oman Jumalansa noihin maagisiin lauseisiin. Kappalainen on hyvin vakuuttunut siitä, että teos tulisi olemaan ehdottomasti Leinon parhainta tuotantoa ja toisi Leinolle vielä maan päällistä kultaa ja kunniaa. Ja vielä enemmän taivaallista. Leinon askeleet päättyvät yhtä äkkiä ikkunalle, josta hän surumielisesti katselee yön synkkyyteen. ”Nyt minä olen sanonut kaiken. Työ on valmis.” Hän kääntyi ja käveli kappalaisen eteen. Leino ojentaa kappalaiselle kädessään olevan pinon papereita. ”Minä annan tämän nyt sinulle, rakas ystäväni, sielunveljeni. Kukaan ei voi ymmärtää näitä sanoja niin kuin sinä, Sana. Ei kukaan.” Kappalainen ottaa hämmennyksen vallassa vastaa pinon papereita ja mietti mitä sanoa. ”Leino, Muste, ystäväni. Minä en voi ottaa sinulta vastaan näitä tekstejä. Ne ovat sinulle vielä tarpeellisia. Tämä on ehdottomasti tähänastisten töidesi helmi, minä en voi missään nimessä ottaa näitä vastaan.” Järventaus nousee

seisomaan tuoiltaan ja ottaa Leinoa kiinni käsivarresta. ”Minä en voi ottaa vastaan mitään näin suurta lahjaa. En edes sinulta.” Leino oli kuitenkin päättänyt asian, ja sanaakaan sanomatta hän kääntyy kannoillaan ja lähtee hitaasti kävelemään kohti huonettaan. Kappalainen yrittää seurata, mutta Leino lyö tyyliä huoneensa oven kiinni ennen kuin kappalainen on ehtinyt edes salin puoleenväliin. Kappalainen huomaa hävinneensä. Leinon päätä ei tuossa mielentilassa käännä pirtukaan. Järventaus katselee kädessään olevaa kasaa papereita. Minä en voi ottaa näitä mukaani. Näiden on jäätävä tänne.

Kappalainen kävelee hitaasti narisevat portaat alakertaan ja kääntyy portaista vasemmalle olevaan keittiöön. Uninen lida säpsähtää oven suuhun yllättäen ilmestynyttä kappalaista. ”Anteeksi, lida. Ei minun ollut tarkoitus sinua säikäyttää. Minulla olisi sinulle eräs erittäin tärkeä pyyntö. Minä sain Leinolta hänen uusimman teoksensa manuskriptin. Hän vaati minua ottamaan sen. Minä en voi sitä viedä täältä minnekään. Lupaa minulle lida, että pidät sen täällä tallessa. Älä anna sitä suoraan Leinolle, hän ei saa loukkaantua siitä, että minä en sitä ottanutkaan. Laita se visuun talteen. Minä haen sen sitten sinulta, kun Leinon on se aika julkaista. Tuosta työstä hän tulee saamaan paljon rahaa ja kunniaa. Se on mestari teos. Ole niin hyvä lida ja laita se minulle talteen.” Kappalainen antoi pinon papereita lidalle ja astui pois keittiöstä ruokasaliin, hiipi alakerran salin poikki eteiseen ja ulos kylmään yöhön. Lida katseli hänen jälkeensä keittiön ikkunasta ja pyöritteli paperikasaa käsissään. Olisi hienoa osata lukea, hän pohti mielessään ja laski pinon pöydän kulmalle. Hän kuitenkin kääntyy takaisin, nappaa paperit käteensä ja astelee keittiötä edes takaisin. Minne minä nämä nyt laitan? lida laahustaa kyökin korkeimman kaapin eteen ja avaa sen. Korkeimmalle hyllylle, sinne minä tämän ”Leinon aarteen” laittaisin. Tuskin sitä enää kukaan kaipaa, mutta onpahan tallessa. lida sammuttaa ikkunalta viimeisen lyhdyn ja lähtee haukotellen kapuamaan kohti omaa pientä kammariaan talon ullakolla. Aamulla hänen pitäisi kuitenkin olla ensimmäisten joukossa taas valveilla ja työn touhussa. Kamarissa lida painaa päänsä väsyneenä tyynylle. Ja unohtaa Mestarin, Leinon ja kuluneen päivän.

Leino oli saanut työnsä päätökseen. Mestari olisi Järventauksella ja hän saisi sen julkaista jos parhaakseen näkisi. Huoneensa ikkunasta hän katseli loittonevan ystävänsä selkää. Vielä joskus hänkin lähtisi Onnelasta. Kävelisi tuon kauniin puistotien päähän, kääntyisi vielä kerran katsomaan taakseen, sanoisi hiljaiset hyvästit ja jatkaisi matkaansa. Minne, sitä Leino ei vielä tiennyt. Mestari Leino siirtyisi ajasta ikuisuuteen, Leinon Mestari jäisi kuitenkin ikuisiksi ajoiksi Onnelaan.