

Salla Niemi

VUOKRAAMOPALVELUN KEHITTÄMINEN

-Palvelukonsepti lasketteluvälinevuokraamoon Teijo Matkailu Oy:lle

TIIVISTELMÄ

ASIASANAT: Palvelumuotoilu | Palvelukonsepti | Laskettelu | Palvelupolku

Opinnäytteen tavoitteena on toimivamman ja houkuttelevamman lasketteluvälinevuokraamopalvelun kehittäminen Teijon Matkailu Oy:lle palvelumuotoilun keinoin. Näiden tavoitteiden perusteella on muodostettu tarkemmat tutkimustavoitteet, jotka ovat palvelupolun kehittäminen lasketteluvälinevuokraamolle ja toimivan sisätilakonseptin suunnittelu välinevuokraamolle.

Opinnäytetyö on laadullisen tutkimuksen työ. Tutkimusta tässä opinnäytetyössä on tehty dokumentaarisen aineistokatsauksen, palvelun ja kilpailijan havainnoinnin sekä haastattelujen avulla. Suunnittelun keskipisteessä on ollut palvelua kuluttava asiakas ja asiakaskokemuksen kehittäminen.

Opinnäytetyön lopputulos on uusi palvelukonsepti. Palvelukonsepti pitää sisällään palvelulle tyypilliset asiakasprofiilit, niiden pohjalta tuotetut palvelupolut sekä tilakonseptin. Tilakonsepti ottaa kantaa tilan tyyliin ja toimivuuteen palvelupolkuja tukien aina opasteista huonekaluihin asti.

Opinnäytetyö sisältää tietoa palvelua tuottavasta yrityksestä ja sen ympäristöstä. Opinnäytetyö käsittelee myös palvelumuotoilun käsitteitä, tutkimusmenetelmiä ja konseptien suunnitteluprosessia. Opinnäytetyön lopussa esitellään saadut tulokset palvelukonseptin muodossa.

ABSTRACT

KEYWORDS: Service design | Service concept | Skiing | Service path

This thesis uses service design methods to develop ski equipment rental service for Teijon Matkailu Ltd. The purpose of this work is to develop ski equipment rental service to be more functional and more appealing for customers by using service design tools.

This thesis has two objectives. The first is to design service path for this service and the second objective is to design rental shop to support new service path.

This thesis is a qualitative study. A topic-related literature review and learning from perceptions are used as study methods. Interviews and benchmarking are also used. Customers and their experience have been the center of this work.

The result of this thesis is the service concept. The service concept includes service paths for typical customers and the room concept. The room concept is about the style and the functionality in the rental shop. The idea is to make the rental shop as an ideal environment for these service paths.

This thesis handles service design itself and also information about the company behind rental service and conditions around the company. This thesis also discusses about the research and how concepts were designed. At the end of the thesis there are all of the results of this service design work as service concept.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6	4 UUDEN PALVELUKONSEPTIN SUUNNITTELU	35
1.1 Teijon Matkailu Oy	6	4.1 Ideointi	35
1.2 Meri-Teijo	7	4.2 Lopullisten ideoiden valitseminen	45
2 TUTKIMUSOTE JA PROSESSIN RAKENNE	8	5 UUSI PALVELUKONSEPTI	46
2.1 Palvelun lähtökohdat ja tavoiteltavat tulokset	8	5.1 Uusi palvelupolku	46
2.2 Viitekehys	9	5.2 Uusi tilakonsepti	54
2.3 Tutkimuskysymykset	10	5.3 Virtuaalinen palveluympäristö	66
2.4 Tutkimusmenetelmät	10	6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	68
2.5 Palvelumuotoilun keskeisiä käsitteitä	12	LÄHTEET	70
2.6 Prosessikaavio	16	LIITTEET	
3 TIENDONHANKINTA JA TUTKIMUS	18	Liite 1. Vuokraustilanteen simulointi.	
3.1 Laskettelu talviurheilulajina	18	Liite 2. Palvelun käyttäjien haastattelut.	
3.2 Lautailu talviurheilulajina	19	Liite 3. Työntekijän haastattelu.	
3.3 Laskettelu Suomessa	20		
3.4 Lajien vaikutus vuokraamopalveluun	20		
3.5 Vuokraamopalvelu MeriTeijo Skissä	20		
3.6 Havainnointi	28		
3.7 Benchmarking	31		
3.8 Haastattelut	32		
3.9 Käyttäjäprofiilit	33		

KUVAT			
Kuva 1. Viitekehys.	9	Kuva 22. Luonnoksia opasteista.	44
Kuva 2. Prosessikaavio.	17	Kuva 23. Petterin palvelupolku.	47
Kuva 3. Palvelupolku.	22	Kuva 24. Liisan ja Matin palvelupolku.	49
Kuva 4. Kuvakokonaisuus: Vuokraamotila.	24	Kuva 25. Hillan palvelupolku.	51
Kuva 5. Vuokraamon toiminta-alueet.	25	Kuva 26. Uusi palvelupolku yritykselle.	53
Kuva 6. Palvelupolku tilassa.	25	Kuva 27. Vuokraamon uusi pohjaratkaisu.	54
Kuva 7. Kuvakokonaisuus: Vuokraamon opasteita.	26	Kuva 28. Petterin palvelupolku tilassa.	55
Kuva 8. MeriTeijo Ski & Action Parkin www-sivut.	27	Kuva 29. Liisan ja Matin palvelupolku tilassa.	56
Kuva 9. Kuvakokonaisuus Hirvensalon laskettelukeskuksesta.	31	Kuva 30. Hillan palvelupolku tilassa.	57
Kuva 10. Petterin persoonakortti.	34	Kuva 31. Vuokraamon uuden ilmeen hahmottelua.	58
Kuva 11. Liisa persoonakortti.	34	Kuva 32. Vuokraamon uusi ilme.	59
Kuva 12. Matin persoonakortti.	34	Kuva 33. Vuokraamon uusi ilme.	60
Kuva 13. Hillan persoonakortti.	34	Kuva 34. Näyteikkuna rakennuksen ulkopuolelta.	61
Kuva 14. Moodboard.	36	Kuva 35. Tilaan sijoitettavat opastekyltit.	63
Kuva 15. Ensimmäinen idea toimintojen uudelleensijoittelusta.	38	Kuva 36. Istuin.	64
Kuva 16. Toinen idea toimintojen uudelleensijoittelusta.	38	Kuva 37. Istuimen mittapiirros.	64
Kuva 17. Kolmas idea toimintojen uudelleensijoittelusta.	38	Kuva 38. Säilytyshyllyt.	65
Kuva 18. Kalusteiden luonnostelua ja massoittelua.	39	Kuva 39. Säilytyshyllyn mittapiirros.	65
Kuva 19. Idea kalusteista, kuutiot.	40	Kuva 40. Uusi ilme yrityksen nettisivuille.	67
Kuva 20. Idea kalusteista, kuusikulmiot.	41		
Kuva 21. Idea kalusteista, epäsymmetriset kuviot.	42		

J O H D A N T O

Tämä opinnäyte on palvelun kehittämisprosessi Teijon Matkailu Oy:lle. Prosessissa analysoin ja kehitän yrityksen lasketteluvälineiden vuokraamopalvelua sekä vuokraamopalvelun puitteita. Kaikki vuokraamotilaan ehdotetut muutokset ovat suunniteltu parantamaan asiakkaan palvelukokemusta.

Opinnäytetyöni toimeksiantoon tarjoutui tilaisuus tuttavani kautta. Yritys, jossa hän työskentelee, kaipasi uudistusta toimintaansa. Jo lyhyen keskustelun jälkeen minulle selvisi, että juuri palvelumuotoilun keinot ovat hyviä kehittämistyökaluja tässä projektissa.

Luin Anne Koivumäen opinnäytetyön "Salon Paintball Oy:n palvelun kehittäminen pal-

velumuotoilun menetelmien avulla (2010)". Vaikka kyseisen opinnäytetyön kehitettävä palvelu olikin erilainen, oli Koivumäen työssä paljon hyödyllisiä yhtymäkohtia omaani.

Palvelumuotoiluun olin toki päässyt tutustumaan jo koulun palvelumuotoilun kurssilla. Huomasin, että tämä muotoilun kenttä kiinnostaa minua ja halusin tutustua siihen lähemmin. Ajattelin, että opinnäytetyön kautta voisin vahvistaa tietämystäni ja näin suuntautua itse enemmän palvelumuotoiluun jo työelämääkin silmällä pitäen. Tämä prosessi on minulle ensimmäinen varsinainen palvelumuotoiluprojekti.

1.1 Teijon Matkailu Oy

Teijon Matkailu Oy eli markkinointinimeltään MeriTeijo Ski & Action Park on Salon kaupungissa, vanhan Perniön kunnassa toimiva laskettelu- ja toimintakeskus. Laskettelukeskus on rakennettu Teijon kylään 1984, ja sen toimintaa on kehitetty ja laajennettu jatkuvasti lähes kolmenkymmenen vuoden ajan. Tällä hetkellä laskettelukeskuksessa on yksitoista lumetettua rinnettä, kolme ankkurihissiä, yksi sompahissi ja yksi naruhissi. Kesäisin laskettelukeskus muuttuu rinneautoilukeskukseksi. Lisäksi tarjolla on muita aktiviteetteja: paintball ja laser trap, frisbeegolf- ja birdiegolfradat sekä luonnossa retkeily jalkaisin tai pyörällä. Majoitus- ja opaspalvelut ovat niin ikään jär-

jestettävissä. Alueelle on suunnitteilla seikkailupuisto. Lähimaastossa on tarjolla myös muita aktiviteetteja aina golfista melontaan asti. (Ruostesaari 2004; Meri Teijo 2012.)

Varsinais-Suomen alueella MeriTeijo Ski on suurin ja palveluiltaan kattavin laskettelukeskus. Laskettelemaan ihmiset tulevat varsinkin viikonloppuisin, mutta lähiseudulta saavutaan rinteisiin myös arki-iltais. Teijolle laskettelukansa saapuu pääosin omilla autoilla, mutta Turun suunnalta on myös mahdollista päästä laskettelemaan viikonloppuisin Skibussin kyydissä. Suuria asiakasryhmiä ovat lapsiperheet sekä aktiiviharrastajat. (T. Kakko, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2012.)

Lumettomalla kesäkaudella ihmiset saapuvat MeriTeijo Action Parkiin alamäki-autoilemaan ja pelaamaan paintballia eli värikuulasotaa. Kesäkaudella merkittävimpiä asiakasryhmiä ovat polttariseurueet sekä erilaiset yritykset. (T. Kakko, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2012.)

1.2 Meri-Teijo

Turun ja Helsingin välimaastossa, Salon kustasta noin 25 kilometriä etelämpänä sijaitseva Meri-Teijo koostuu kolmesta kylästä: Kirjakkalasta, Teijosta ja Mathildedalista. Meri-Teijon alueella on rikas kulttuurihistoria, ja tänä päivänä alue on aktiivilomailijan keidas: laskettelumahdollisuuksien lisäksi alu-

eella on retkeily- ja ratsastusmahdollisuudet, golfkenttä, venesatama, kesäteatteri ja erilaisia ravintoloita ja majoittautumisvaihtoehtoja. Harrastemahdollisuuksia on tarjolla siis vuoden ympäri. (Tulevaisuutesi Meri-Teijo.)

Teijon alueen kylät (Kirjakkala, Mutainen, Teijo ja Mathildedal) valittiin vuoden kyläksi 2011 Suomen Kylätoiminta ry:n toimesta. Teijon alueen eduksi valinnassa katsottiin usean vuoden tavoitteellinen maaseudun kehittämistyö, joka on perustunut oma-aloitteisuuteen, vapaaehtoisuuteen ja pitkäjänteisyyteen. Alueella on noin 730 asukasta, kesäasukkaat mukaan laskettaessa noin 1 500. (Meri-Teijo Center 2013.)

TUTKIMUSOTE JA PROSESSIN RAKENNE

2.1 Palvelun lähtökohdat ja tavoiteltavat tulokset

Keskityn opinnäytetyössäni pääosin Teijon Matkailut Oy:n palvelutarjonnasta Skihaus-rakennuksessa sijaitsevan välinevuokraamon palvelun kehittämiseen ja selkeyttämiseen palvelumuotoilun keinoin. Vuokraamossa on laaja tarjonta ajanmukaisia välineitä lasketteluun ja lumilautailuun. SkiHausin tiloihin on sijoitettu myös hissilippujen, uusien ja käytettyjen välineiden myynti sekä ravintola Ski-Bistro. Tavoitteena on selkeyttää asiakkaan kulkua vuokraamotilassa niin, että palvelukokemus olisi aina helppo, sujuva ja positiivinen.

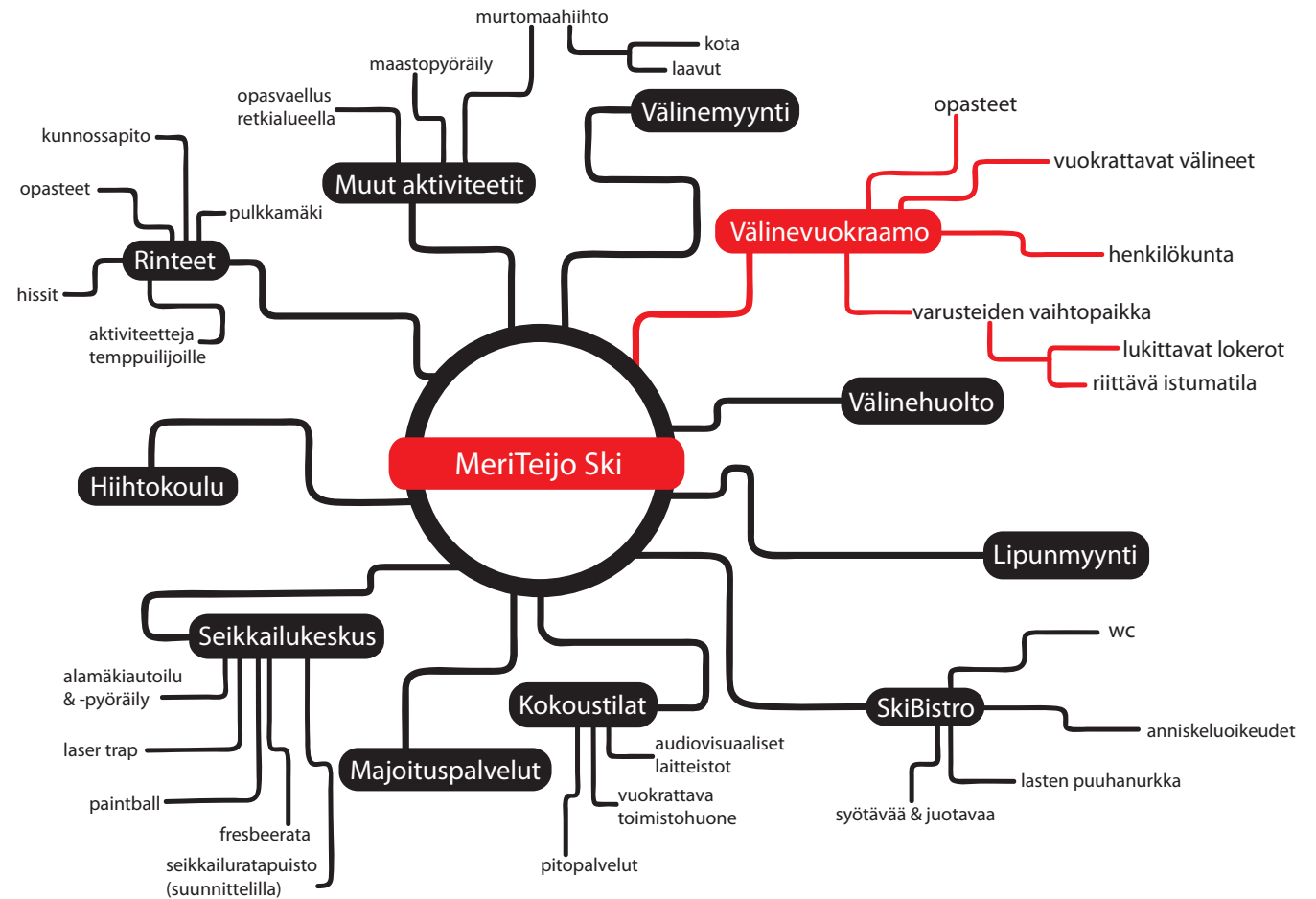
Tällä hetkellä vuokraamoksi mielleltävästä tilasta löytyy vuokrattavien välineiden lisäksi myös myytäviä rinnevälineitä, kuten laskettelusuksia, monoja ja lau-tailuvälineitä. Myös pienempiä myyntiartikkeleita, kuten laskettelulaseja, on saatavilla. Tila on hyllyjen takia jokseenkin sokkeloinen, ja suuren ikkunan eteen sijoitettu suksihylly estää luonnonvalon pääsyä sisälle. Välineiden vaihtopaikka on ahdas, eikä säilytystilaa ole tarpeeksi. Vuokraamossa ei ole harkittua, yhtenäistä linjaa sisustuksessa tai opasteissa. Myös näihin seikkoihin aion ottaa kantaa opinnäyttyessäni.

Tavoitteenani on siis kehittää lasketteluvälinevuokraamo ja vuokraamopalvelun palvelupolkua niin, että asiakasvirta kulkee tilassa järkevästi. Otan myös kantaa tilan värimaailmaan ja tyyliin konseptitasolla sekä palvelunpolun toimi-vuutta ohjaaviin seikkoihin, kuten opasteisiin. Suunnittelutyöni kokonaisuudessaan pyrkii parantamaan asiakkaan palvelukokemusta. Näiden toimenpiteiden myötä muotoilen siis olemassa olevaa palvelua toimivammaksi ja houkuttelevammaksi.

2.2 Viitekehys

Kuvassa 1 on opinnäytteeni viitekehys. Viitekehys kuvaa yrityksen palvelutarjonnan kentän kokonaisuudessaan. Palvelukokonaisuuden haara, johon minä pyrin opinnäytteessäni vaikuttamaan, on merkitty viitekehukseen punaisella.

Koska yrityksen koko palvelutarjonta vaikuttaa opinnäytteessäni palvelumuotoiltavaan osioon, olen purkanut kaikki palvelut viitekehukseen. MeriTeijo Ski on tunnettu parhaiten juuri laskettelukeskuksena. Ehkä tämä johtuu siitä, että toiminta on alkanut laskettelukeskustoiminnasta. Nykyisin palveluiden tarjonta on kuitenkin laajentunut huomattavasti laskettelutoiminnan ulkopuolellekin. Lumetomalle kesäkaudelle on kehitetty muita rinneaktiviteetteja, kuten alamäkiautoilu ja alamäkipyöräily. Myös muita liikunnallisia aktiviteetteja on tarjolla aina paintball-sodasta retkeilyyn asti. Matkailijoiden kannalta tärkeät asiat, majoitus, muonitus ja opaspalvelut, ovat myös osa kattavaa palvelutarjontaa.



Kuva 1. Viitekehys.

2.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tärkein tavoite on lasketteluvälinevuokraamon palvelun kehittäminen, johon liittyy olemassa olevan palvelupolun analysointi ja kehittäminen analyysissä nousvien ongelmien pohjalta sekä vuokraamotilan suunnittelu sopivaksi tälle palvelupolulle.

Tutkimuskysymykseni olen kirjannut tavoite-
muotoon. Tavoitteeni opinnäytetyölleni ovat siis seuraavanlaiset:

1. Kehitän yrityksen olemassa olevaa palvelupolkua.
2. Suunnittelen toimivan sisätilakonseptin välinevuokraamotilaan.

Aloitan palvelupolun kehittämisen olemassa olevan palvelupolun analysoinnilla ja kehitän sitä ilmenneiden muutostarpeiden mukaisesti. Myös fyysinen tila, johon palvelupolku sijoittuu, pitää suunnitella uudelle palvelupolulle sopivaksi. Työni lopputulos on siis nämä suunnitelmat sisällään pitävä uusi palvelukonsepti.

2.4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni tutkimus on kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa laadullista tutkimusta, ja siinä tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti syystä seuraukseen asti. Tutkijan ja tutkimuksen kohde on laadullisessa tutkimuksessa läheinen. Laadullinen tutkimus ei nojaa numeerisiin arvoihin, vaan mielipiteisiin ja näkemyksiin, niiden syihin sekä seurauksiin. "Laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin: mitä, miksi ja kuinka. Saatua tietoa on luonteeltaan kuvailevaa, diagnosoivaa, arvioivaa ja luovaa." (Tuulaniemi 2011, 144.)

Dokumenttiaineistoina opinnäytteessäni käytin sekä kirjallisia lähteitä että internet-lähteitä. Dokumentaaristen lähteiden avulla hain tietoa niin palveluun liittyvistä harrastelajeista kuin palvelumuotoilusta työvälineenäkin.

Käytin aktiivista osallistuvaa havainnointia sekä passiivista osallistuvaa havainnointia tutkimuksessani. "Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija aktiivisesti vaikuttaa

läsnäolollaan siihen ilmiöön, jota hän tutkii. Hän voi esimerkiksi järjestellä erilaisten ryhmien toimintaa tietyllä tavalla. Passiivisessa osallistavassa havainnoinnissa tutkija on mukana yhtenä samanlaisena osallistujana kuin muutkin, mutta ei mitenkään vaikuta tilanteen kulkuun." (Anttila 2006, 190.)

Havainnoinnin tarkoituksena oli löytää ne tekijät, jotka vaikuttavat palvelukokemukseen negatiivisesti ja toisaalta positiivisestikin. Näin osaisin suunnitteluprosessissa muuttaa oikeita asioita ja kehittää palvelua oikeaan suuntaan. Havainnoin palvelua ja siihen liittyvää tilaa Teijolla itse palvelun käyttäjänä (passiivinen osallistuva havainnointi), mutta havainnointiin osallistui myös nelihenkinen testiryhmä (aktiivinen osallistuva havainnointi). Testiryhmän jäsenet eivät olleet vierailleet SkiHaus-rakennuksen välinevuokraamossa aiemmin. He havainnoivat palvelua ja palvelun ympäristöä tavallisen asiakkaan tapaan toimien. Havainnoinnin jälkeen purimme havainnot palvelusta paperille kysy-

mysten avulla ja keskustelimme kehityskoh-teista. Haastattelin myös kirjallisesti kahta tämän kauden aikana Teijolla lasketellutta asiakasta. Haastattelujen avulla pyrin jälleen löytämään palvelun sujuvuutta estäviä tekijöitä vuokraamopalvelussa.

Haastattelu tiedonhankintana ei rajoittunut vain palvelun käyttäjiin, sillä haastattelin myös palvelun tuottajia, kahta yrityksen työntekijää ja yrityksen omistajaa. Näiden haastatteluiden tarkoituksena oli täsmen-tää prosessin tavoitteita sekä saada tietoa alaan liittyvistä erityispiirteistä. Työntekijät ovat usein asiantuntijoita siinäkin, mitkä seikat palvelussa tuottavat ongelmia useimmin. Palvelua suunniteltaessa tulee ottaa huomi-oon myös ne käytännön seikat, jotka vaikuttavat palvelun tuottajiin palvelussa.

Tutkimusmetodina käytin myös benchmark-kausta eli kilpailijaan tutustumista. Tutustuin maantieteellisesti lähimpänä sijaitsevaan, hieman MeriTeijo Skitä pienempään laskettelukeskukseen Turun Hirvensalossa. Benchmarkauksen kohteena Hirvensalon laskettelukeskus oli hyvä, koska Varsinais-Suomen alueella MeriTeijon laskettelukeskus ja Hirvensalon laskettelukeskus kilpailevat pitkälti samoista asiakkaista.

Kvalitatiivinen tutkimus on tutkimuslogiikal-taan aineistolähtöistä. Siksi jo aineiston ke-ruuvaiheessa pitää kiinnittää huomiota siihen, että aineisto on oikeanlaista ja antaa vastauksia tutkimuskysymyksiin. "Olellainen osa laadullisen tutkimuksen aineiston arvosta muodostuu sen merkityksellisyydestä, arvosta ja pätevyydestä" (Anttila 2006, 184).

2.5 Palvelumuotoilun keskeisiä käsitteitä

Palvelumuotoilu

"Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyttisesti että intuitiivisesti" (Tuulaniemi 2011, 10). Analyttisellä lähestymisellä tarkoitetaan palvelumuotoilussa erilaisiin tosiasiallisiin havainnointikeinoihin, kuten asiakastutkimukseen ja laskennalliseen dataan perustuvaa näkökulmaa. Intuitiivisella lähestymisellä taas tarkoitetaan sellaista suunnittelunäkökulmaa, jossa vaikuttaa henkilön itse keräämä elämäkokemus menneestä ja taito nähdä, mitä tulevaisuudessa voisi olla. "Sen näkemistä, mitä ei vielä ole olemassa" (Tuulaniemi 2011, 11).

Toisin kuin usein muilla muotoilun sektoreilla, palvelumuotoilussa huomion keskipisteessä ei koskaan ole muotoiltava esine. Nimensä mukaisesti palvelumuotoilun avulla suunnitellaan palvelua tai palveluita. Palvelun käyttäjänä on "ihminen tarpeineen", joten palvelua pyritään kehittämään ja muotoilemaan näiden käyttäjän tarpeiden mukaisesti. Palvelumuotoilussa keskiössä on siis hyvin vahvasti ihminen ja hänen tarpeensa palveluun peilaten. (Tuulaniemi 2011, 66.)

"Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin. – Palvelumuotoilu elää omien oppiensä mukaisesti jatkuvassa kehittämisen tilassa. Edellä kuvatun kulttuurisen, taloudellisen ja sosiaalisen muroksen vaatimaa osaamista voidaan kutsua palvelumuotoiluksi." (Tuulaniemi 2011, 24.)

Olemassa olevan palvelun kehittämisprosessi alkaa olemassa olevan palvelun määrittämisestä. Palvelusta pyritään analysoimaan keskeiset ongelmat ja kehityskohteet. Näiden kehityskohteiden ja ongelmien perusteella voidaan määritellä uudet palveluudet. (Kinnunen 2003, 52.)

Palvelu

Palvelu on tapahtumien ketju, jota asiakas kokee samalla kun palvelua tuotetaan. Palvelu voi olla kokonaan tai osaksi aineetonta, mutta nykyään moni menestynyt liiketoiminta on palveluiden ja tavaroiden yhdistelmä. Palveluilla voidaan myös tuottaa lisäarvoa tuotteen ostajalle. Lisäarvo tarkoittaa tuotteen hinnan ja palvelun hyödyn välistä suhdetta. Esimerkiksi luistimien ostaja saa usein niiden teroituksen veloituskaupasta, josta ostaa luistimet. Kaikissa kaupoissa, joissa myydään luistimia, ei tätä palvelua ole tarjolla (esimerkiksi automarketit). Uudet luistimet täytyy aina teroittaa ennen käyttöä, joten teroituspalvelu liikkeessä on selvää lisäarvoa luistinten ostajalle. (Tuulaniemi 2011, 18–19, 37–38.)

"Palvelua voidaan tarkastella tuottajan tai kuluttajan näkökulmasta" (Kinnunen 2003, 7). Palvelulla on aina tuottajataho, yritys tai muu yhteisö, jonka tarkoituksena on myydä palvelua asiakkailleen. Kuluttaja, eli asiakas, nimensä mukaisesti ostaa palvelun. Palvelu voi olla asiakkaalle erityinen ja ikimuistoinen tapahtuma, kuten esimerkiksi lomamatka.

Palvelu voi myös olla ihan tavallinen, arkipäiväinen tapahtuma, kuten asiointi lähikaupassa. Eri palvelukokemuksilla on asiakkaalle erilainen painoarvo, joka riippuu palvelun tärkeydestä sen ostajalle. Jokainen palvelukokemus on asiakkaalle omintakeinen, ja nämä kokemukset muodostavat mielikuvan palvelua tuottavasta yrityksestä. (Kinnunen 2003, 7–8.)

Palvelut tuotetaan joko fyysisissä tai virtuaalisissa ympäristöissä. Palveluihin liittyvien ympäristöjen ja esineiden lisäksi niihin vaikuttavat paitsi asiakaspalvelijat, myös itse asiakkaat. (Tuulaniemi 2011, 66.)

Palvelut ovat siis erilaisia kokemuksia. Palveluita käytetään, niihin liittyy vuorovaikutusta ja niiden arvo syntyy ihmisten kanssakäymisessä. Palvelu on prosessi, joka ratkaisee jonkin asiakkaan ongelman tai vastaa olemassa olevaan tarpeeseen. "Palvelussa tuotteen omistajuus ei vaihdu. Palvelu ei ole kulutettu loppuun, kun se on käytetty." (Tuulaniemi 2011, 59.)

Palvelukonsepti

Palveluiden suunnittelun keskiössä on siis ihmisen tarpeineen. Palvelukonsepti taas on kokonaisuus, jossa pyritään vastaamaan näihin palvelun ostajan tarpeisiin. Palvelukonseptiin kuuluvat niin tilat, tavarat, kuin asiakaspalvelijat ja asiakkaatkin. (Tuulaniemi 2011, 66.)

Tilat ovat hyvin merkittävä osa palvelukonseptia. Palvelun tapahtuessa fyysisessä ympäristössä kaikki eri aistein havaittava ja koettava muodostaa palveluympäristön. "Kaiken näkemänsä ja aistimansa pohjalta asiakkaiden sanotaan muodostavan palvelusta kokonaisvaltaisen metaforan, joka on kuin fyysisen tuotteen pakkaus. Se muokkaa asiakkaan odotuksia tulevasta palvelusta ja sen laadusta." (Kinnunen 2003, 85.)

Voidaan siis kiteyttää, että palvelukonsepti on se kokonaisuus, jonka asiakas kokee kuluttaessaan palvelua. Palvelukonsepti syntyy, kun palveluun liitetään palveluun vaikuttavat tekijät. Yrityksellä voi olla vain yksi tai useita palvelukonsepteja.

Palvelupolku

Palveluprosessi voidaan sijoittaa aikajanelle yksittäisten palvelun tapahtumien mukaan. Asiakas kulkee tällä palvelupolulla kuluttaessaan palvelua. Palvelupolulla on eripituisia palvelutuokioita, jotka pitävät sisällään kontaktipisteitä. Palvelupolku siis koostuu palvelun pienemmistä kokonaisuuksista, palvelun kontaktipisteistä. Kontaktipisteiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun eri aisteillaan. Yritys voikin pyrkiä vaikuttamaan palvelukokemukseen kaikkien aistiärsykkeiden kautta. "Palvelumuotoilu toteuttaakin näin tyypillistä muotoilun ongelmanratkaisua: suunnitteluhaaste jaetaan osahaasteisiin, joihin on helpompi päästä käsiksi." (Tuulaniemi 2011, 78, 80.)

Jos palvelu itsessään kulutetaan fyysisessä tilassa, voidaan palvelupolkukin sijoittaa tähän tilaan. Virtuaalisessa ympäristössä tapahtuvan palvelun palvelupolku sijoittuu virtuaaliseen ympäristöön. Usein palvelut voivat kuitenkin sijoittua sekä fyysiseen että virtuaaliseen tilaan. (Tuulaniemi 2011, 66.)

Palvelupolku voidaan jakaa myös esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Esipalvelu valmistele ydinpalvelua, jossa varsinainen palvelun arvo tuotetaan. Jälkipalvelu on mahdollinen kontakti asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. Esimerkiksi asiakaspalautteet ovat jälkipalvelua. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Palvelukokemus

Palvelukokemuksella tarkoitetaan ihmisen subjektiivista kokemusta palvelusta. Palvelukokemusta ei voida tarkalleen suunnitella, koska kokemus muodostuu yksilöllisesti jokaisen ihmisen pään sisällä. Palvelumuotoilun avulla pyritään optimoimaan asiakkaan subjektiivinen palvelukokemus ottamalla huomioon palveluprosessi ja vuorovaikutus asiakkaan ja palvelun välillä aina työtavoista fyysisiin tiloihin sekä poistamalla palvelua häiritsevät tekijät. Palvelumuotoilun tarkoitus on tuottaa asiakkaalle mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. (Tuulaniemi 2011, 26.)

Wow-efekti

Ilmaisua "wow-efekti" käytetään arkikielessä, kun jokin on tehnyt suuren vaikutuksen. Wow-efekti voidaan mielestäni kokea myös palvelua kuluttaessa, mutta läheskään aina näin ei käy. Wow-efekti tarkoittaa odotusten ylittymistä ja siitä seuraavaa reaktiota asiakkaassa. Tämä reaktio syntyy, kun jokin palvelukonseptin osa alue, kuten palvelun laatu tai fyysiset tilat, tekevät suuren vaikutuksen asiakkaaseen. Tähän reaktioon tulisi mielestäni pyrkiä palveluita suunnitellessa, koska wow-efekti kokemukseni mukaan jättää positiivisen muistijäljen asiakkaaseen. Näin asiakas saattaa suositella palvelua tuttavilleen tai palata itse uudelleen palvelun pariin.

Benchmarking

Benchmarking (suomeksi vertailuanalyysi) on tutkimuskeino, jossa tarkkaillaan vastaavaa toimintaa tai tuotetta, jota itse ollaan kehittämässä. Ajatuksena on oppia vertailusta niin hyvässä kuin pahassakin. Benchmarkausta käytetään myös siksi, että opitaan tuntemaan oman toiminnan kenttä yrityskauppien maailmassa: ketkä ovat kilpailijat ja mitä he tarjoavat asiakkaille. Tämän analyysin avulla voidaan pyrkiä kehittämään omaa palvelua tai tuotetta sellaiseksi, että asiakas valitsisi sen ensisijaisesti. "Benchmarkaus on tutkimusta, havainnointia, vertailua, arviointia ja kiinnostusta muiden organisaatioiden toiminnasta ja sen tavoitteena on oppiminen" (Tuulaniemi 2011, 138).

Käyttäjäprofiilit

Käyttäjäprofiilit tai toiselta nimeltään asiakasprofiilit ovat suunnittelun apuvälineeksi luodut, kuvitteelliset, mutta kuitenkin todellisuutta vastaavat henkilökuvat palvelun käyttäjistä. Käyttäjäprofiilien on tarkoitus kuvata todellista asiakaskuntaa mahdollisimman totuudenmukaisesti. Palvelua kehittäessä ja suunniteltaessa palvelua peilataan käyttäjäprofiilien tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 154.)

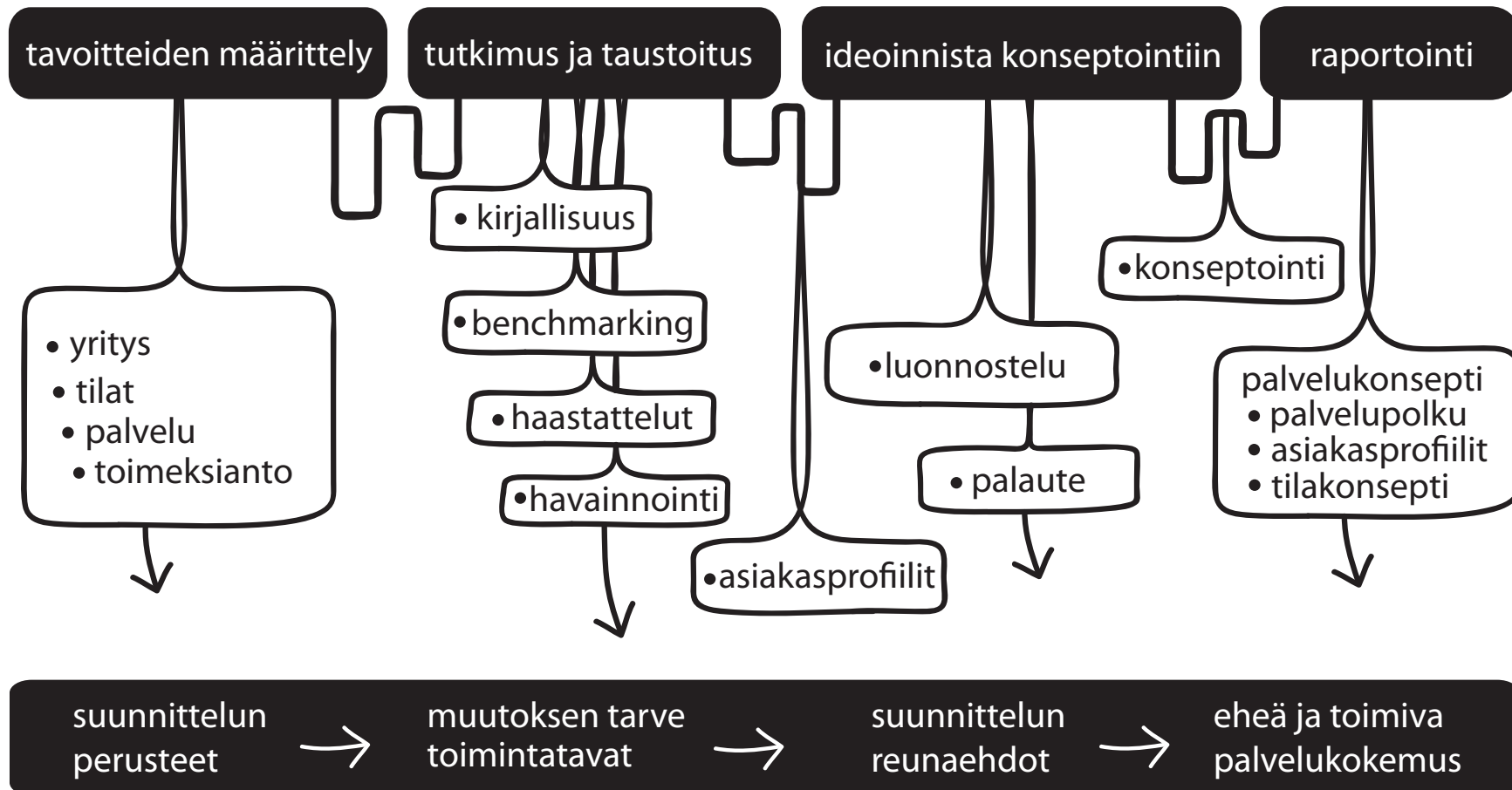
Ennen asiakasprofiilien luomista pyritään tunnistamaan ne tyypillisimmät piirteet asiakkailta, joiden pohjalta asiakasprofiilit voidaan sitten luoda. Laskennallista dataa asiakkaiden luonteenpiirteistä ei varmaan koskaan voida saada tietoon, mutta yleensä asiakaspalvelijat tuntevat tyypilliset asiakkaansa. Esimerkiksi asiakkaiden iästä ja ammattikunnasta voidaan erilaisilla kyselyillä saada tarkempia prosenttilukuja tietoon, mutta kaikkein oleellisinta lienee saada yleinen kuva siitä, ketkä palvelua käyttävät ja millaisia käyttäytymismalleja heillä tyypillisesti on. Tarkoituksena on ymmärtää, kenelle palvelua suunnitellaan ja miksi. (Tuulaniemi 2011, 154–156.)

2.6 Prosessikaavio

Kuvassa 2 on esitelty prosessikaavio. Prosessikaavion tarkoituksena on avata opinnäyte-työprosessini eri työvaiheet. Ylhäällä olevat mustat palkit kertovat työvaiheen. Työvaiheen alla, vaakasuunnassa keskivaiheella olevissa kuplissa on tarkennettu näiden työvaiheiden sisältöjä. Alaosan mustassa palkissa kuvaan tietoa, joka siirtyy vaiheesta edelleen eteenpäin seuraavaan työvaiheeseen. Kaikkia toimenpiteitä prosessissa en ole voinut luokitella vain tietyn työvaiheen alle. Siksi jotkin kuplat on sijoitettu työvaiheiden väli- maastoon.

Opinnäytetyöprosessini alkaa tavoitteiden määrittelystä ja toimeksiantoon tutustumisesta. Tässä vaiheessa tutustun myös yritykseen ja sen palveluihin. Kun perusteet suunnittelutyölle on määritetty, voin aloittaa tutkimustyön. Tutkimusmenetelminä käytän kirjallisuuskatsausta, benchmarkingia, haastatteluita ja havainnointia. Näillä tutkimusmenetelmillä selvitän palvelussa olevat muutoksen tarpeet eli sen, miten palvelusta voidaan muotoilla sujuvampaa ja näin lähestyttävämpää.

Ennen ideointia luon kehitettävälle palvelulle asiakasprofiilit, joiden kautta voin työstää palvelunkehittämistä asiakaslähtöisesti. Ideointivaiheessa kehitän tutkimustiedon perusteella uutta palvelukonseptia laskettelu- välinevuokraamolle. Luonnoksista käydään keskustelua yrityksen kanssa, ja ideointivaiheen lopussa parhaat ideat pääsevät jatko-kehitykseen. Jatkokehityksen jälkeen minulla on valmis palvelukonsepti, johon sisältyy palvelupolku, asiakasprofiilit ja tilakonsepti. Lopuksi raportoin saamistani tuloksista.



TIEDONHANKINTA JA TUTKIMUS

3.1 Laskettelu talviurheilulajina

Laskettelu on monipuolinen talviurheilulaji. Laskettelulla tarkoitetaan yleiskielessä usein nimenomaan mäenlaskua suksilla alas lumista rinnettä pitkin. Lasketteluun, eli alppiihtoon, Telemark-hiihtoon tai freestylehiihtoon tarvitaan lajiin tarkoitettut sukset sekä jäykät monot, jotka kiinnitetään suksissa oleviin siteisiin. Myös sauvat, laskettelulasit ja kypärä ovat varteenotettavia välineitä. Nämä mainitut laskettelulajit pitävät sisällään useita eri alakulttuureja ja tekniikoita. (Suomen hiihtokeskusyhdistys ry. 2013; Laskettelu.fi 2013.)

Laskettelu on saanut alkunsa kaiketi 1800-luvulla Norjassa. Tähän aikaan suksilla liikkuminen oli suosittua talvisin jo käytännöllisyydenkin takia: suksilla pääsi liikkumaan nopeasti ja kätevästi paikasta toiseen lumisessa maastossa. Morgedalin laaksossa, Telemarkin maakunnassa, Sondre Norheim oli niin innostunut hiihtämisestä ja suksilla liikkumisesta, että kehitti lopulta suksien, siteiden ja monojen kokonaisuuden alamäkilaskemiseen sopivaksi. Norheim oli kiinnostunut hiihtovälineidensä laadusta ja siitä, millaiset välineet sopivat juuri laskemiseen. (Laskettelu.fi.)

Norheim kehitti uuden laskutekniikan, jossa ei laskettu mäkeä suoraan alas, vaan tehtiin niin sanottuja Telemark-käännöksiä laskemisen lomassa. Käännökset olivat mahdollisia Norheimin kehittelemien siteiden avulla, jotka kiinnittivät monot entistä tiukemmin sukseen kiinni. Norheimin Telemark-tekniikka sai suuren suosion vuoden 1868 Oslon (silloisen Kristianin) hiihtokisoissa. Norheim voitti tyylilään kilpailun ylivoimaisesti, ja pian tekniikka levisi maailmalle. Alpeilla tekniikka sai uusia vaikutteita ja näin syntyi alppiihhto. (Laskettelu.fi 2013.)

3.2 Lautailu talviurheilulajina

Lumilautailu on yksi alamäkilajien muoto. Laji on saanut alkunsa lainelautailusta eli surffauksesta. Lumilautailun kantamuodon, snurfauksen (snowsurfing, lumisurffaus) isänä pidetään amerikkalaista Sherman Poppenia, joka kehitti ensimmäisen lumilaudan, snurfilaudan puolittain sattumalta 1960-luvun loppupuolella. (Areng & Willners 1995, 8.)

Lumilautailu sai tietysti vaikutteita laskettelusta. Kun lajin alkuaikoina lumilautailussa haettiin kuitenkin nimenomaan surffaustunnelmaa lumen päällä, alkoi rullalautailun vaikutukset näkyä lumilautailussa vasta 1990-lu-

vulla. Tällöin keksittiin, että laskemisen ja pujottelun lisäksi laudalla voisi tehdä myös monipuolisia hyppyjä ja temppuja lumesta rakennettujen rakennelmien avulla. (Areng & Willners 1995, 10.)

Lumilautailusta löytyy myös alalajeja: rinnelasku, freestyle ja street. Lautailussa molemmat jalat ovat kiinnitettyinä leveään, lautamaiseen laskuvälineeseen. Toisin kuin rullalaudassa, lumilaudassa ei ole pyöriä alla. Lumilautailun eri alalajeihin tarkoitettut laudat poikkeavat hieman malliltaan ja ominaisuuksiltaan toisistaan, mutta lumilaudat

ovat kuitenkin huomattavasti suurempia kuin lumettomalla maalla käytettävät rullalaudat. Lainelautaan verrattuna lumilauta on pienempi ja malliltaan pitkulaisempi, päistä pyöreämpi. Lumilauta on keskeltä kapeampi, kuin päistensä. (Suomen hiihtokeskusyhdistys ry 2013; Foldman 2001, 14–15)

Lumilautailu on saavuttanut suuren suosion myös Suomessa. Yksi syy tähän on kaikesti Suomen pitkä ja usein luminen talvi, joka tarjoaa pitkän lautailukauden harrastajille ympäri maan. Laji tarjoaa laskemisen lisäksi mahdollisuuden erilaisten temppujen tekemiseen rullalautailun tavoin.

3.3 Laskettelu Suomessa

Suomessa on tällä hetkellä jopa lähes satakunta hiihtokeskusta, ja tiheimmin keskuksia on eteläisimmässä Suomessa. Kaikki pienimmät laskettelukeskukset eivät kuitenkaan ole Suomen hiihtokeskusyhdistyksen jäseniä. Etelä-Suomen laskettelukeskusten rinteet ovat huomattavasti matalampia, mitä Lapissa ja Keski-Suomen alueella tavataan. (Laskettelu.fi 2013.)

Suomessa on paljon, arvioilta noin 1,2–1,3 miljoonaa laskettelu- tai lautailun harrastajaa. Kävijämäärältään suurimpia laskettelukeskuksia lienee Levi 350 000 laskettelijapäivällä, jota kehuaan myös nopeimmasta kehityksestään laskettelukeskuksena. Suomessa laskettelevat pääosin suomalaiset, ja lasketteluturismien määrällinen kehitys on ollut viime vuosina hidasta. Rinteiden keskipituus on Suomessa 600–800 metriä. Ainakin Lapissa laskettelukausi kestää lokakuusta toukokuuhun, eteläisemmässä Suomessa kausi kestää keleistä riippuen lähes yhtä pitkään. (Vanet 2011, 16, 27–28.)

3.4 Lajien vaikutus vuokraamopalveluun

Haastattelin kahta yrityksen työntekijää ja yrityksen omistajaa saadakseni tietoa palvelun erityispiirteistä ja haasteista. Toisen työntekijän haastattelu suoritettiin sähköpostitse (liite 3), loput haastattelut käytiin kasvokkain keskustellen.

Haastatteluissa kävi ilmi, että varsinkin kovimpaan sesonkiaikaan vuokraamo on ruuhkainen, eikä asiakasmassa liiku tilassa johdonmukaisesti. Työntekijät toivovat, että ohjeistuksesta tehtäisiin asiakkaille mahdollisimman helppo ymmärtää ja noudattaa. Tällä hetkellä asiakkaat eivät aina löydä ohjeita, ja joutuvat kysymään apua henkilökunnalta, kun eivät tiedä miten toimia. Tämä on tietysti ymmärrettävää, mutta selkeämmät ohjeet saattaisivat vähentää työntekijöiden työmäärää ja auttaa asiakkaita johdonmukaisempaan etenemiseen palvelussa ja tilassa itsenäisesti. Näin työntekijät voisivat keskittyä enemmän olennaiseen, eli suksien ja autojen luovuttamiseen palvelutiskiltä.

Suurin haaste vuokraamopalvelussa työntekijöiden mielestä on fyysisen tilan kannalta varusteiden ja ihmisten jalkineiden mukana tuleva lumi, joka sulaa vedeksi nopeasti lämpimässä sisätilassa. Lattialle kerääntyvä vesi

tekee lattiasta liukkaan, ja siksi vuokraamossa onkin käytettävä latioilla esimerkiksi kumimattoja turvallisuussyistä. Työntekijät kokivat myös haasteelliseksi tilan ahtauden ja ankeuden. Heidän mielestään vuokraamotilan pitäisi näyttää hyvältä, jotta yritys voisi vastata alueen hiihtokeskusten kilpailuun. Yrityksen kasvua tukisi työntekijöiden mielestä myös varusteiden laajempi kirjo. Vuokrattavia varusteita tulisi olla runsaasti, mutta myös eritasoisille laskijoille pitäisi olla erikoisempia varusteita tarjolla. Työntekijöiden tulisi myös osata kertoa erilaisista välineistä asiakkaille.

3.5 Vuokraamopalvelu MeriTeijo Skissä

Opinnäytteessäni analysoin ja kehitän jo olemassa olevaa palvelua. Tässä luvussa kerron, millaista palvelua yritys tarjoaa asiakkailleen välinevuokraamossa.

Kuvassa 3 on visualisoitu tyypillinen palvelutapahtuman eteneminen yrityksessä. Palvelun ensimmäinen palvelutuokio eli ensikontakti yritykseen tapahtuu jo ennen laskettelukeskukseen saapumista. Asiakas saa tiedon yrityksestä ja sen palvelusta ehkä jon-

kin mainoksen kautta tai esimerkiksi tuttavaltaan. Usein asiakas etsii etukäteen tietoa palvelusta, esimerkiksi aukioloajoista, sijainnista ja rinteiden kunnosta, yrityksen nettisivuilta. Ensikontaktin perustella syntyy jo jonkinlainen kuva yrityksestä. Tähän kuvaan vaikuttaa ainakin tiedon saatavuus ja mainosten sekä nettisivujen visuaalinen ilme. Jos ensivaikutelma on negatiivinen, asiakas ei ehkä koskaan tule käyttämään yrityksen palvelua.

Toinen palvelutuokio on saapuminen. MeriTeijo Skin laskettelukeskukseen saavutaan pääosin omilla autoilla. Opasteet ja pysäköinnin sujuvuus ovat tärkeitä palveluita omilla autoilla saapuville asiakkaille. Julkista liikennettä on vaikea hyödyntää syrjäisen sijainnin vuoksi. Yritys on järjestänyt lauantaisin kuljetuksen Turun seudulta Ski-bussilla ja kyytiin pääsee myös matkan varrelta. Paikka bussiin on varattava etukäteen. Lipun hinta riippuu matkan pituudesta. Hintaan sisältyy neljän tunnin hissilippu.

Seuraava palvelutuokio voi olla joko välineiden vuokraaminen tai pelkän hissilipun ostaminen riippuen siitä onko asiakkaalla omat lasketteluvälineet vai ei. Pelkän hissilipun ostaja asioi SkiHausissa välinevuokraamon tun-

tumassa lipputiskillä.

Välineiden vuokraaja palvelee samassa paikassa, SkiHaus-rakennuksen välinevuokraamossa. Tähän rinnevälineiden vuokraamisen palvelutuokioon sisältyy runsaasti kontaktipisteitä. Olen esittänyt nämä yksityiskohtaisesti palvelupolussa, koska opinnäytteeni keskittyy nimenomaan tämän palvelutuokion työstämiseen.

Välineitä vuokratessaan asiakkaan tulisi ensin omatoimisesti valita itselleen sopiva mono ja asettaa omat kenkensä hyllyyn monojen tilalle. Suksien vuokraajat laittavat vain toisen monon jalkaansa ja jättävät toisen vielä käteensä tiskillä tehtävää säätöä varten. Lumilautailijat voivat pääsääntöisesti pukea jo molemmat monot jalkaansa. Ennen tiskille menemistä valitaan myös mahdolliset suojakypärät ja laskettelulasit. Tiskillä asiakas saa loput välineistään, ja tarvittaessa ne säädetään käyttökuntoon. Välineiden vuokrauksen rahastuksen yhteydessä myydään myös hissilippu. Näin asiakkaan ei tarvitse jonottaa toista kertaa, erikseen lipunmyyntitiskille. Tässä palvelutuokiossa palvelukokemukseen vaikuttavat monet kokonaisuudet sekä pienetkin yksityiskohdat. Näitä ovat esimerkiksi

tilan ilme ja toimivuus, opasteet ja palvelu. Olipa asiakas sitten vuokrannut välineet tai tuonut ne itse, seuraava palvelutuokio on varusteiden vaihtaminen. Tämän tuokion palvelukokemukseen vaikuttavat tilan käytännöllisyys ja tarkoituksenmukaisuus. Onko esimerkiksi istuimia riittävästi? Löytyykö säilytystilaa? Ennen varusteiden vaihtoa asiakas saattaa haluta asioida wc-tiloissa tai juoda kupin kahvia. Näiden palveluiden sijainti suhteessa varusteidenvaihtopaikkaan on siis olennainen.

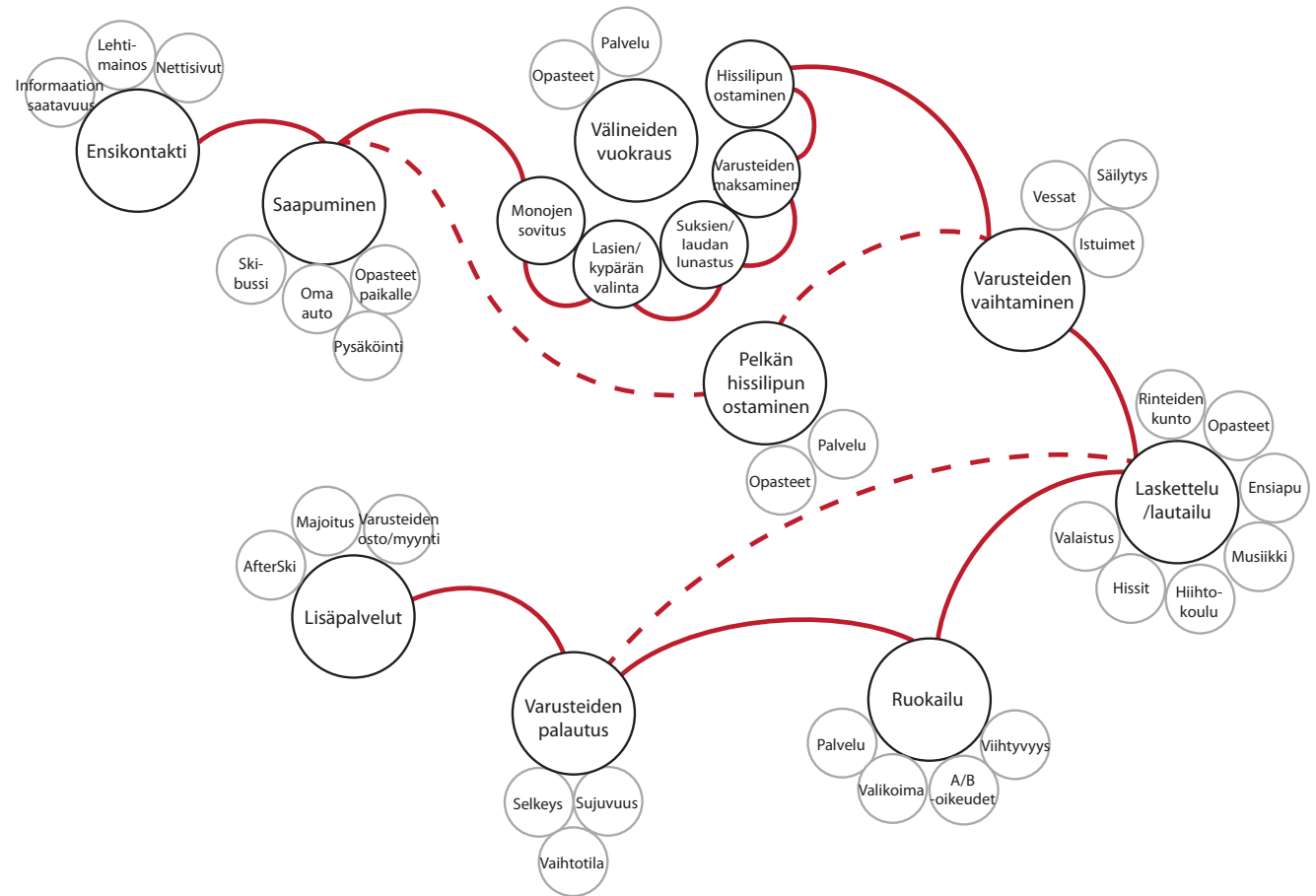
Laskettelu palvelutuokiossa päästään kiinni siihen asiaan, miksi asiakas on saapunut laskettelukeskukseen. Palvelukokemukseen rinteessä vaikuttaa tietysti rinteiden ja hissien kunto, valaistus, opasteet, musiikki ja oheispalvelut, kuten hiihtokoulu ja ensiapu. Laskettelu lomassa tai sen jälkeen useimmat asiakkaista syövät ja juovat jotakin. Ruokailun palvelutuokiossa palvelee SkiHausin SkiBistro-ravintola. Hintataso, siisteys, viihtyisyys, palvelu ja tuotteiden valikoima (esimerkiksi erityisruokavalioiden huomioiminen) rakentavat palvelukokemusta. Myös alkoholin saatavuus saattaa olla joillekin asiakkaille mieluinen asia.

Varusteiden palauttamisen palvelutuokio alkaa lautojen ja suksien palauttamisesta tiskille. Tämän jälkeen lumiset monot riisutaan varusteiden vaihtotilassa tai monohyllyjen läheisyydessä. Sujuvuus ja selkeys on myös palautustilanteessa tärkeää.

Joidenkin asiakasryhmien kohdalla pitää miettiä myös lisäpalveluiden saatavuutta. MeriTeijo Skin kautta on mahdollisuus vuokrata majoitustiloja alueen mökeistä ja järjestää afterski-juhlia yhteistyöravintoloissa. Myös lasketteluvälineiden myynti on lisäpalvelua asiakkaille. Laskettelukeskuksessa myytäviä välineitä pääsee testaamaan helposti ja vaivattomasti. Tämä palvelu on selkeää lisäarvoa lasketteluvälineiden myyntitoiminnalle.

Palvelulla on usein myös jälkihoidon palvelutuokio, johon liittyy esimerkiksi asiakkaan palautteen antamisen mahdollisuus ja vaikkapa erilaiset tarjoukset uudelleen tulevalle asiakkaalle. Jälkihoitoon ei ole juurikaan yrityksessä panostettu.

Palvelun kehittämisen painopiste tässä opinäytetyössä on rajattu välineiden vuokraamisen, hissilipun ostamisen ja välineiden vaihtamisen palvelutuokioihin. Tarkastelen kuitenkin palvelupolkuja asiakkaan näkökulmasta kokonaisuutena.



Kuva 3. Palvelupolku.

Vuokraamo

Välinevuokraamo sijaitsee SkiHaus-rakennuksessa, myytävien välineiden kanssa samassa, erottelemattomassa tilassa. Välittömässä läheisyydessä sermin takana palvelee SkiBistro.

Tällä hetkellä tilassa ei ole minkäänlaista sisustuksellista, harkittua linjaa. Katto ja seinät ovat pääosin valkoiset tai maalattu haalealla värillä (vaalean sinisellä, violetilla tai keltaisella), mutta tilaa hallitsevat rakenteissa ja kalusteissa kellertävät puupinnat. Erilaisia kylttejä, lappusia ja mainoksia on esillä runsaasti. Yleisvaikutelma on sekava ja kirjava – ainakin tilan puolesta "wow-efekti" jää puuttumaan.

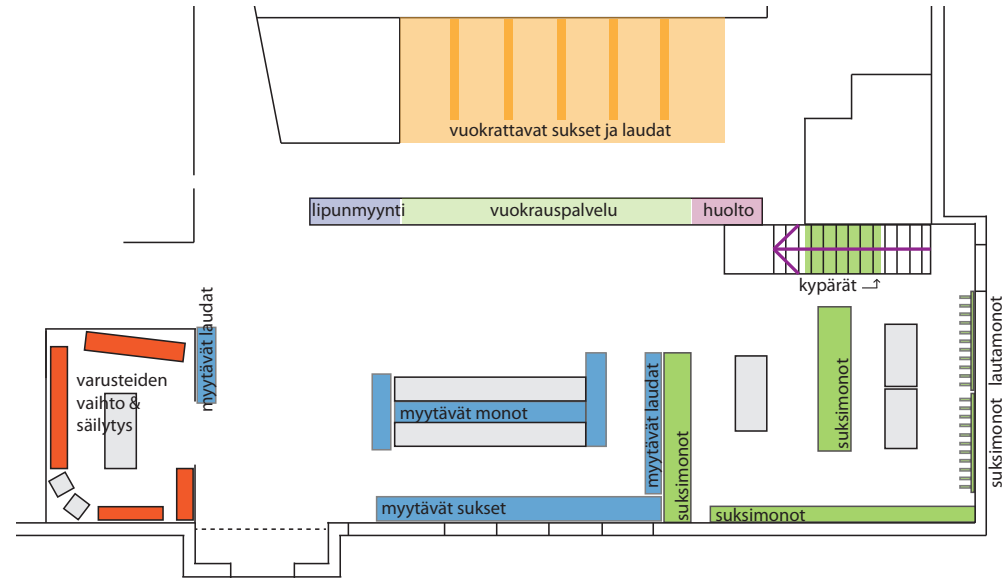
Tila on järjestetty niin, että vuokraamotoiminta ja lasketteluvarusteiden myynti ovat sijoitettu samaan, avonaiseen tilaan. Ne ovat toki omat kokonaisuutensa, mutta varsinkin tilassa ensi kertaa vierailevien voi olla vaikeaa hahmottaa, mistä myytävät varusteet alkavat ja mihin vuokrattavat loppuvat. Näitä alueita ei ole varsinaisesti merkitty mitenkään, ja myytävät välineet ovat sijoitettuna ensimmäiseksi sisäänkäynnin läheisyyteen. Osa myytävistä välineistä löytyy rakennuksen toisesta kerroksesta, johon pääsee vuokrattavien varusteiden jälkeen löytyviä portaita pitkin.

Palvelutiski löytyy pitkältä sivulta, sisäänkäyntiä vastapäätä. Mielestäni se on helppo havaita, ja tiskin edessä on kohtuullisesti tilaa jonottamiselle. Varusteiden vaihtotila on lohkaistu SkiBistron alueesta ja aidattu sermeillä omaksi tilakseen. Varusteiden vaihtoalue on kohtalaisen pieni.



Kuva 4. Kuvakokonaisuus: Vuokraamoila.

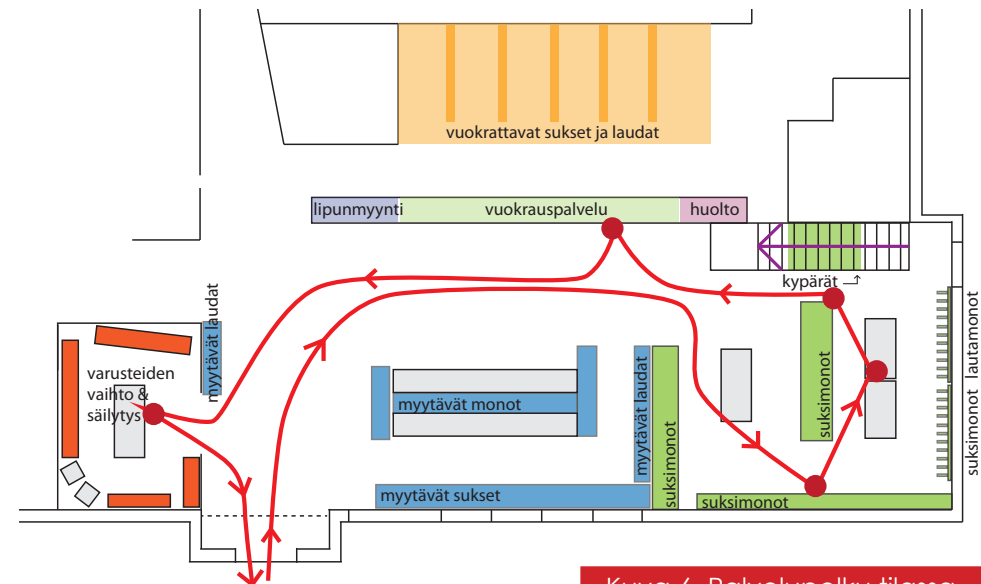
Kuvassa 5 on vuokraamon pohjapiirros nykytilaansa. Siniset laatikot kuvaavat hyllyjä, joihin on sijoitettu myytäviä tuotteita. Vihreät laatikot kertovat, missä vuokrattavat monot ja kypärät ovat. Pitkä palvelutiski on jaettu toiminnallisiin osiin. Vasemmassa reunassa on kassat ja lipunmyynti. Keskellä tiskiä vuokrataan sukset ja laudat, mutta näitä vuokratessa ostetaan hissilippu kuitenkin samalla palvelukerralla, eikä erikseen tiskin vasemmasta laidasta. Vuokraamon asiakkaan ei siis tarvitse jonottaa lipputiskille erikseen. Tiskin oikeassa laidassa tolpan takana, on varusteiden huoltopalvelu. Vaaleanharmaat laatikot kuvaavat penkkejä, kirkkaanoranssit naulakoita ja lokeroita.



Kuva 5. Vuokraamon toiminta-alueet.

Kuvasta 6 voi nähdä asiakasvirran tyypillisen liikkehdinnän palvelupolun mukaan vuokraamotilassa. Saapuessaan tilaan asiakkaat kulkevat tiskin läheisyydestä monohyllyille valitsemaan monoja, jonka jälkeen monoja sovitetaan penkillä istuessa. Seuraavaksi noudetaan mahdolliset kypärät ja laskettelulasit. Tämän jälkeen suunnataan vuokrauspalvelutiskille vastaanottamaan loput välineistä ja maksamaan vuokraus ja hissilippu. Viimeiseksi vaihdetaan tarvittavat varusteet päälle.

Silloin tällöin asiakkaat eivät kuitenkaan löydä oikealle hyllylle automaattisesti, varsinkin, jos he eivät ole asioineet tässä välinevuokraamossa aiemmin. Laseja kysellään ehkä vasta tiskillä, koska asiakas ei ole huomannut niitä aikaisemmin. Tällöin hän joutuu palaamaan vielä lasihyllylle. Kun tilassa on paljon ihmisiä, aiheuttaa ylimääräinen liikkehdintä ruuhkaa vielä entisestään.



Kuva 6. Palvelupolku tilassa.

Opasteet

Tällä hetkellä vuokraamossa on esillä suuret opasteet, jotka on ripustettu palvelutiskin yläpuolelle. Väriitys on oranssi-sinivalkoinen. Näiden opasteiden lisäksi vuokraamosta löytyy ohjelappusia istuimien päältä ja seiniin kiinnitettyinä.

Yhtenäinen linja puuttuu myös opasteista, ja niiden sijoittelu on sekavaa. Osa opastelapuista ei ole kiinnitettynä mihinkään, vaan löytyi penkin päältä irtonaishana. Suuressa ohjekyltissä oleva mainosteksti varusteiden vuokrausmahdollisuudesta Lapin-lomalle aiheutti ainakin minussa hämmennystä. Opasteiden on tarkoitus olla informatiivisia ja selkeitä.



MONOJEN KOKO TAULUKKO	
JALAN KOKO Eurooppa koko	Nordica/Salomon no monon takaosassa
25	15,5
26,5	16,5
27	17
28	17,5
29	18,5
30,5	19,5
31	20
32	20,5
33	21
34	21,5
35	22
36	22,5
36,5	23
37	23,5
38	24
38,5	24,5
39	25
40	25,5
40,5	26
41	26,5
42	27
42,5	27,5
43	28
44	28,5
44,5	29
45	29,5
45,5	30
46	30,5
47	31
47,5	31,5
48	32
48,5	32,5



Kuva 7. Kuvakokonaisuus: Vuokraamon opasteita.

KESÄSIVUT Tänään on sunnuntai 3. maaliskuuta.

MERITEIJO SKI Laske ILO IRTI!

ETUSIVU ▾ LASKETTELU ▾ MUUT PALVELUT ▾ RYHMILLE ▾ YHTEYSTIEDOT ▾ KUVAGALLERIA IN ENGLISH | ПО-РУССКИ

SUKSIKAUPPA SINULLE -Lasketteluvälineitä, uutta ja käytettyjä ja aina edullisesti.
Myös vaihto! [Klikkaa tästä sisään](#)

MERITEIJO SKI

Tykkää meistä Facebookissa!

✓ Tykkää 1,7 tu!

AUKIOLOAJAT

AUKI TÄNÄÄN 10-18

5.2.-12.3. Ma-Pe 10-20
13.3.-1.4. Ma-Pe 15-20

Viikonloppuisin aina:
La 10-19
Su 10-18

AJANKOHTAISTA

Katso majoitus- ja laskettelupakettimme:
[Klikkaa esite auki](#)

SÄÄTIEDOT

www.foreca.com

Salo
Su 20:00

-16°C

FORECA

Kuva 8. Meriteijo Ski & Action Parkin www-sivut.

Nettisivut

Otin yrityksen www-sivut tarkasteluun siitä syystä, että ensikontakti yrityksen tarjoamaan palveluun tapahtuu usein nettisivujen kautta. Sivuilta tarkastetaan esimerkiksi aukioloaikoja, rinteiden tilannetta, paikallinen sää ja lisäpalveluiden mahdollisuuksia.

Sivustoilla on hyvin informaatiota yrityksen palveluista ja esimerkiksi aukioloajoista. Eri-tyisen mukavaa on, että Salon paikallissään

näkee heti etusivulta. Jäin kuitenkin kaipaamaan yleistä tietoa yrityksestä ja sen historiasta. Kuvagalleria-linkitystä painamalla avautui uusi sivusto. Nykyään kuvagalleria on helposti sisällytettävissä suoraan pääsivustoon, eikä erillisiä sivustoja tarvita.

Visuaalisesti yrityksen sivut ovat jääneet kauas historiaan, sillä ne muistuttavat ainakin minua kenties jopa yhdeksänkymmentäluvun

www-sivujen tyylistä. Kirjavalta ja sekavalta sivulta on vaikea etsiä haluamaansa tietoa, kun sivut eivät vastaa nykypäivän normeja. Sivujen tekstiä pitäisi karsia ja muokata niin, että olennainen tulee esille.

Paras ratkaisu olisi suunnitella kokonaan uudet sivut yritykselle. Uusien sivujen tulisi olla linjassa muun uuden visuaalisen materiaalin kanssa. Näitä ovat esimerkiksi opasteet.

3.6 Havainnointi

Ryhmähavainnointi

Toteutin ryhmähavainnoinnin laskettelukeskuksen välinevuokraamossa. Testiryhmään kuului neljä henkilöä; 24-vuotias mies, joka oli lasketellut muutaman kerran aiemmin, 47-vuotias mies, joka ei ollut juurikaan lasketellut ennen havainnointia sekä 46-vuotias nainen ja kymmenenvuotias tyttölapsi, joiden tehtävä oli tarkkailla vuokraustilannetta lapsiperheiden näkökannalta. Kukaan testiryhmän henkilöistä ei ollut asioinut kyseisessä lasketteluvälinevuokraamossa aiemmin. Havainnointi toteutettiin kylmänä lauantai-päivänä puoliltapäivin, joten vuokraamo oli vielä rauhallinen, eikä ruuhkaa ollut. Muutamia muita asiakkaita oli paikalla.

Simuloimme vuokraustilanteen mahdollisimman aidoksi. Testiryhmän jäsenet toimivat itsenäisesti tilassa ilman etukäteisohjeistusta, samoin kuin asiakkaat normaalistikin, tarkoituksenaan vuokrata välineet lasketteluun tai lautailua varten. Vuokraustilanteen jälkeen he palauttivat välineet takaisin vuokraamoon. Lisäksi tutustuimme SkiHausin palvelutarjontaan ruokailemalla SkiBistrossa.

Simuloinnin jälkeen pyysin testihenkilöitä vastaamaan laatimiini kysymyksiin kirjallisesti (liite 1). Ennen kirjallista osiota emme keskustelleet mieleen nousseista ajatuksista, jotta jokaisen omat havainnot pääsisivät aidoimillaan vastauspaperille. Kirjallisten vastausten jälkeen kävimme vastaukset läpi ryhmässä.

Selkeimmiksi kehityskohteiksi pinnalle nousivat opasteet ja ohjeistus, tilan selkeyttäminen ja avartaminen, viihtyisyyden lisääminen sekä siisteys. Opasteet koettiin ulkoasultaan räikeiksi ja niiden sijoittelu sekavaksi. Ensimmäisenä silmiin osui hinnasto, ja toimintaohjeet löytyivät vasta myöhemmin. Toimintaohjetaulukin koettiin osin puutteelliseksi. Testiryhmäläiset olivat keskustelussa yhtä mieltä siitä, että vuokrattavat välineet tulisi selkeästi rajata erilleen myytävistä artikkeleista, koska niitä oli vaikea erottaa toisistaan.

Ryhmäläisten mielestä myös suksimonot ja lautailumonot olisi hyvä nimetä selkeästi. Näin esimerkiksi lautailumonoja etsivä henkilö hakeutuisi nopeammin oikean hyllyn ääreen. Monojen kokotaulukot toivottiin esille siistimmin ja selkeämmin. Myös ohjeistus omien jalkineiden laittamisesta hyllyyn vuokramonon tilalle koettiin epäselväksi lautailumonon kohdalla. Lautailumonon kohdalla hämmennystä aiheutti myös se, tarvitaanko palvelutiskillä lautailijoilta toinen mono säätämiseen, vai voiko molemmat monot laittaa heti jalkaan.

Asiakaspalvelu koettiin pääosin sujuvaksi ja ystävälliseksi, mutta henkilökunnan yhtenäinen vaatetus kaipaisi testiryhmän mielestä parannusta, jotta työntekijät olisi helpompi erottaa asiakkaista.

Itse tilan ilmeeseen kaivattiin selkeyttä, yhtenäisyyttä ja raikkautta. Testiryhmäläiset kokivat, että erilaiset kuvalliset mainokset sekä paperiset ohjelaput tekivät tilan sekavaksi, ja hyödyllinen informaatio hukkui paljouden keskelle. Tavaroiden paljouden lisäksi yleisen siisteyden puute vaikutti sekavaan mielikuvaan.

Vuokraohjeiden lisäksi testiryhmä jäi kaipaamaan sisällä myös taulua, jossa kerrottaisiin rinnekäyttötymisen säännöt. Informaatiota kaivattiin myös lapsille sopivimmista rinteistä.

Välineiden vaihtotila koettiin keskustelussa ahtaaksi ja epäviihtyisäksi. Lukollisia lokeroita oli niukasti tarjolla ja ne olivat pieniä.

Henkilökohtainen havainnointi

Suoritin passiivisen osallistuvan havainnoinnin laskettelukeskuksen palvelusta hiihtolomase-songin aikaan. Tarkastelun pääpaino minulla oli nimenomaan vuokrauspalvelussa. Valitsin ajankohdaksi toimeksiantajan toiveesta alueen hiihtolomaviikon, koska se on kiireisintä aikaa vuodessa. Koin tämän havainnointipäivän hyvin hyödylliseksi tiedonhankinnan keinoksi.

Saavuin paikalle omalla autolla seurueineni heti laskettelukeskuksen aukeamisen aikaan. Parkkipaikalla oli jo runsaasti ihmisiä. Myös SkiHaus-rakennuksessa sijaitseva vuokraamo oli ehtinyt täyttyä rinnevälineitä vuokraavista ihmisistä. Asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi lapsiperheitä. Monet heistä vuokrasivat välineet, melko harva kävi ostamassa pelkkiä hissilippuja.

Tiesin jo etukäteen, miten lasketteluvälineitä vuokratessa tulee toimia. Aloin etsiä jalkaani sopivia lautailumonoja. Löysin penkin päältä kokojen muuntotau-lukon ja arvioin oikean monon koon. Se ei kuitenkaan sopinut, ja jouduin vaihtamaan suurempaan. Penkit täyttyivät monojen vaihtajista, eikä istumapaikkoja tuntunut löytyvän. Monokokojen muuntotaulukko pyöri penkillä vieden aina

yhden istumapaikan. Havaitsin, että penkki olisi voinut olla leveämpi. Sopivat monet jaloissani aloin etsiä omille kengilleni paikkaa. Kysyin monohyllyjen luona apuna olevalta työntekijältä, minne kengät oli tarkoitus laittaa. Sain ystävällisen vastauksen, ja asetin kengät monojen tilalle telineeseen.

Seuraavaksi lähdin hakemaan lumilautaa tiskiltä. Vaikka henkilökuntaa tiskin takana oli runsaasti ja kaikki palvelupisteet käytössä, jonot olivat jo ehtineet syntyä. Etsin hetken jonon päätä, joka hipoi metrien päässä tiskistä olevia penkkejä. Myytävien monojen esitelyhyllyn ja palvelutiskin väliin jäävä, ennen suhteellisen isolta tuntuva jonotustila tuntui nyt ahtaalta. Ihmiset kulkivat jonojen läpi monojen luokse. Jonottaa ehdin kymmenisen minuuttia ennen omaa vuoroani. Sain laudan lisäksi narikkakortin laudalleni, mikä pyydettiin palauttamaan laudan kanssa.

Laudan saatuani vein sen ulos jäähtymään ja lähdin itse takaisin sisälle etsimään wc-tiloja ja säilytyslokeroita. Minulla oli mukana reppu, jonka olisin tahtonut jättää säilytykseen. Löysin pienen, lukollisen lokerikon, mutta avain olisi pitänyt jonottaa tiskiltä. Päätin laskea reppu selässä, koska en jaksanut

enää jonottaa tiskille. Vessoja oli mielestäni aika vähän, mutta ne olivat siistit ja toimivat. Lähdin ottamaan lautatuntumaa lastenmääräkeeseen seurueeni suunnatessa vaativampiin rinteisiin. Rinteet olivat hyvässä kunnossa, ja jonoja ei hisseillä juuri ollut. Lastenmäärä oli käynnissä hiihtokoulu, jossa oli useampi osanottaja.

Lasketteluun jälkeen palautimme varusteet. Minusta oli hieman epäselvää, mihin kohtaan tiskiä varusteet kuuluisi palauttaa, koska pieni, matalalla oleva kyltti ei näkynyt jonottavien ihmisten takaa. Laudan palauttamisen jälkeen vaihdoin monet kenkiini, jotka löytyivät telineestä samalta paikalta, minne olin ne aikaisemmin jättänyt.

Laskettelupäivän päätteeksi kävimme syö-mässä SkiHaus-rakennuksessa ole-vassa SkiBistrossa. Ravintolan nimi huvitti minua hieman valikoimaa ja tyyliä ajatellen. Ruuan saimme kuitenkin nopeasti ja se oli ihan hyvää. Palvelu oli mutkatonta. Ravintola oli täynnä, ja jonoa kassalle riitti vuokraamoon asti. Asia-kaspaikkoja olisi voinut olla enemmänkin.

3.7 Benchmarking

Vierailin Turussa sijaitsevassa Hirvensalon laskettelukeskuksessa. Hirvensalon laskettelukeskus on monella asteikolla mitattuna MeriTeijo Ski & Action Parkia pienempi laskettelukeskus. Lumetettuja rinteitä Hirvensalossa on neljä ja hissejä kolme. (Turun Slalomseura ry. 2013)

Lasketteluvälineiden vuokraus Hirvensalossa on ulkoistettu Partiovarusteelle. Vuokraamo on sijoitettu erilliseen rakennukseen ruokailupalveluista keskeiselle paikalle suoraan rinteiden juurelle.

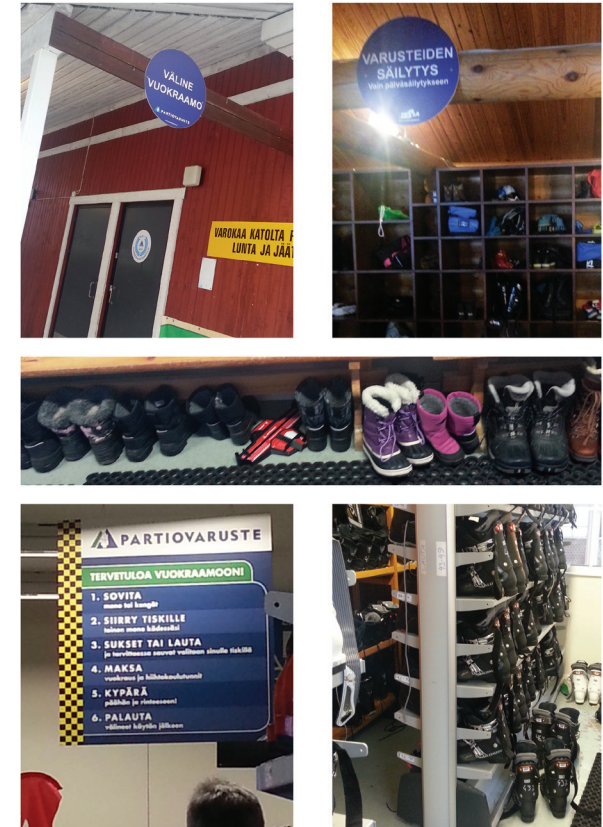
Ensivaikutelmani sisään astuessani oli, että vuokraamossa oli mielestäni yllättävän tilavaa ja väljää. Asiakkaita paikalla ei ollut yhtään. Opasteet olivat helpposti havaittavissa ja ne olivat selkeitä. Pyöreä muutokieli yhdisti opastekylttejä. Myös sisältö vaikutti selkeältä ja asialliselta.

Monohyllyt olivat melko uuden näköiset. Monoja vaikutti olevan vähemmän verrattuna MeriTeijo Ski & Action Parkin välinevuokraamoon. Omat kengät Hirvensalossa oli jätetty sekaisin penkkien tuntumaan, eikä monojen tilalle hyllyyn.

Jonotustilaa tiskin edessä oli hulppeasti. Tiski ja monohyllyt olivat sijoitettu niin, että tiskille jonottavat ihmiset eivät olleet monojen luokse pyrkivien ihmisten edessä.

Säilytystilaa ei vuokraamossa ollut, mutta ruokailupaikan seinustalta löytyi koh-talaisesti isoja, avoimia lokerikkoja. Niissä oli tavaroita, joten ilmeisesti laskette-likeskuksessa on tarvetta tällaisille lokeroille.

Sekä vuokraamon että ruokailurakennuksen sisätilojen ilmeet eivät aiheuttaneet min-käänlaista wow-efektiä. Mitään sisustuksellista, harkittua linjaa en löytänyt näistä tiloista. Ruokailurakennuksesta sain kuitenkin pienen Lappi-vivahteen, joka johtui ehkä kivilaattalattiasta ja hirren käytöstä, mutta sen pidemmälle tätä teemaa ei ollut viety.



Kuva 9. Kuvakokonaisuus Hirvensalon laskettelukeskuksesta.

3.8 Haastattelut

Haastattelin kahta MeriTeijo Skin edustajaa suullisesti opinnäytettäni varten, sekä yhtä yrityksen työntekijää haastattelin kirjallisesti (Liite 3). Haastatteluista selvisi tärkeitä kehityskohteita vuokraamon toimivuuden parantamiseksi niin, että asiakas kokisi asiointin mahdollisimman helpoksi. Toimivuuden myötä toivottiin, että asiakkaiden palveleminen nopeutuisi.

Monohyllyjen ja suksihyllyjen uusiminen toisi toiminnallisia helpotuksia henkilökunnalle. Jonkinlainen tietokonejärjestelmä käsin kirjaamisen sijaan nopeuttaisi myös henkilökunnan mielestä asiakkaiden palvelemista. Nykyään kassa sijaitsee yhdessä kohtaa tiskin lipunmyyntipisteen kohdalla tiskin päässä. Työntekijöiden työtä helpottaisi välineiden luovutustiskillä (palvelutiskillä) sijaitsevat erilliset kassat, jotta heidän ei tarvitsisi ravata

tiskin takana edestakaisin jatkuvasti. Langattomat maksupäätteet näille kassatiskaalle olisivat myös hyvä lisä.

Työntekijöiden mielestä haasteellista lasketteluvälineiden vuokraamopalvelussa on lajien nopean kehittymisen. Erilaisia välineitä eritasoisille laskijoille pitäisi olla runsaasti tarjolla. Työntekijöiden pitäisi myös osata kertoa asiakkaille erilaisten välineiden eroista ja eduista. Erilaisten välineiden vuokrausmahdollisuus tukee työntekijöiden mukaan myös lasketteluvälineiden myyntiä.

Myytävät välineet voisi työntekijöiden mielestä siirtää erilliseen tilaan, jotta asiakkaille olisi selvää, mitkä tuotteet ovat ostettavissa ja mitkä vuokrattavissa. Vuokraamo on työntekijöiden mielestä ahdas erityisesti silloin, kun asiakkaita on paljon.

Haastattelin myös kahta kauden aikana MeriTeijo Ski & Action Parkissa lasketellutta henkilöä (liite 2). Toinen heistä oli 16-vuotias mies ja toinen 24-vuotias nainen.

Toinen heistä vuokrasi välineet ja toinen osti vain hissilipun. Palvelu koettiin sujuvaksi, mutta istumapaikkoja toivottiin enemmän. Tilassa toimiminen onnistui, mutta pieni pirstus tilan ilmeeseen ei olisi kuulemma haitaksi. Kumpikaan haastateltavista ei muista huumanneensa opasteita. Toisen haastateltavan toveri oli saanut käyttöönsä vuokrattavat välineet ilmaiseksi, koska jostain syystä häntä ei ollut rahastettu lainkaan. Ilmeisesti systeemissä on jonkinlainen aukko, jos näin pääsee käymään.

3.9 Käyttäjäprofiilit

MeriTeijon Skin palvelunkehittämisprosessiin loin neljä asiakasprofiilia, jotka yhdessä antavat selkeän kuva yrityksen asiakaskunnasta. Profiilit kuvasin persoonakortein. Persoonakorteissa kuvataan kuvitteellisen asiakkaan ikä ja am-matti, siviilisääty, asu-mismuoto, harrastukset ja luonteenpiirteet. Profiileissa olen koittanut tuoda ilmi yleisten linjojen lisäksi myös harvinaisempia piirteitä, jotka kuitenkin pitää huomioida (esimerkiksi erityisruokavaliot).

MeriTeijon Ski & Action Parkin asiakkaat muodostuvat aktiiviharrastajista, lapsi-perheistä ja lähialueen laskettelusta kiinnostuneista nuorista. (H. Vuorisalo, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2013).

Petterin persoonakortti kuvaa tyypillistä aktiiviharrastajien joukkoa. Aktiiviharrastajat ovat usein työelämässä olevia nuoria aikuisia, joilla on varaa panostaa varusteisiin rahallisesti.

Aktiiviharrastajat tekevät laskettelumatkoja Lappiin ja ulkomaille, mutta käyvät säännöllisesti harrastamassa lajiaan myös lähialueensa tasoltaan parhaassa laskettelukeskuksessa. MeriTeijolla käy aktiiviharrastajia matkankin takaa, koska rinteet ovat eteläiseksi laskettelukeskukseksi pitkiä, korkeuserot riittävän suuria ja rinteet ovat muutenkin hyvässä kunnossa. Aktiiviharrastajille järjestetään MeriTeijolla myös erilaisia kilpailutapahtumia. Aktiiviharrastajat rakastavat vauhtia ja hyvää meininkiä.

Liisan persoonakortti edustaa laskettelevia lapsiasiakkaita. Lapsia MeriTeijolla käy runsaasti koko kauden ajan, mutta erityisesti loma-aikoina. Asiakasryhmänä lapset pitää huomioida aivan yhtäläillä kuin aikuisetkin, sillä heidän tarpeensa ovat usein erilaiset jo heidän kokonsakin puolesta. Lapsien mukana laskettelemaan tulevat vanhemmat tai isovanhemmat, joita persoonakorteissa ku-

vaa Matti. Lapset ovat reippaita ja uskaltavat kokeilla uusia asioita. He myös oppivat nopeasti. Vanhemmat ja isovanhemmat eivät välttämättä aina uskaltaudu rinteeseen saakka, vaan jotkin heistä pysyttelevät huoltojoukoissa makkaraa paistaen ja perheen pienimpiä pulkkamäkeen vieden.

Hillan persoonakortti edustaa nuorten, aikuisuuden kynnyksellä olevien asiakkaiden ryhmää. Hillan kaltaiset nuoret saapuvat laskettelemaan kavereidensa kesken usein ilman aikuisia. Joillakin nuorilla saattaa olla omat välineet, mutta kaikilla ei ole välttämättä varaa ostaa niitä. Jotkut heistä voivat käydä laskettelulomilla Lapissa, mutta harrastaminen keskittyy suurelta osalta lähellä olevaan laskettelukeskukseen, MeriTeijolle. Nuoret asiakkaat ovat ehdottomia mielipi-teissään ja joskus myös aktiivisia palautteen antajia.



Petteri
28 vuotta
Sijoitusneuvoja

- Sinkku
- Asuu kaupungin keskustassa kerrostaloasunnossa
- Harrastaa liikuntaa sen eri muodoissa
- Aktiivilautailija
- Viikonloppuisin juhlii usen kavereiden kanssa
- Positiivinen
- Impulsiivinen
- Ottaa riskejä
- Trenditietoinen
- "Haudassa ehtii levätä!"



Liisa
10 vuotta
Koululainen

- Alakoulun kolmannella luokalla
- Harrastaa tanssia ja partiota
- Lemmikkinä labradorinnouraja Nippe
- Perheeseen kuuluu isä, äiti ja veli
- Iloinen
- Äkkipikainen
- Uhmaa joskus vanhempiaan
- Lempiaiheet: matematiikka, liikunta ja musiikki
- Allerginen viljoille, keliaakikko
- "Täältä tullaan, maailma!"



Matti
52 vuotta
Posteljooni

- Naimisissa, kolme aikuista lasta
- Asuu omakotitalossa maaseudulla
- Kahden pienen tytön isoisä
- Harrastaa puutarhan hoitoa ja pientä nikkarointia kotosalilla
- Ei juuri liiku työnsä lisäksi
- Rauhallinen
- Pohtii asioita perusteellisesti
- Ei lemmikkejä
- Astmaatikko
- "Hiljaa hyvää tulee."



Hilla
17 vuotta
Lukiolainen

- Opiskelee ilmaisutaidon lukiossa toista vuotta
- Asuu kaksin äidin kanssa
- Tyttöystävä
- Kasvissyöjä
- Vaikuttaa nuorten poliittisessa järjestössä
- Harrastaa myös lukemista
- Haluaa pelastaa maailman
- Kriittinen
- Realisti
- Etsii aina tasa-arvoa
- "Koskaan ei pidä luovuttaa"

UUDEN PALVELUKONSEPTIN SUUNNITTELU

4.1 Ideointi

Moodboard

Sisälle suunnittelutyön teemaan pääsin tekemällä tunnelmataulun eli moodboardin. Tavoitteena oli saada visuaalisia innoitteita värimaailman tunnelmaan laskettelusta ja

lautailusta. Kokosin tunnelmatauluun kuvia lajien harrastusmaisemista, varusteista ja lajien harrastamiseen liittyvistä asioista.

Vaikka hiihtokeskuksen asiakkaat voivat olla kaiken ikäisiä, halusin hakea inspiraatiota

nuorekkuudesta. Kirkkaat värit ja vauhdin tuntu olivat ensimmäiset mieleeni juolahtaneet tekijät, jotka mielestäni voisivat viestiä nuorekasta olemusta.



Kuva 14. Moodboard.

Palvelukonsepti

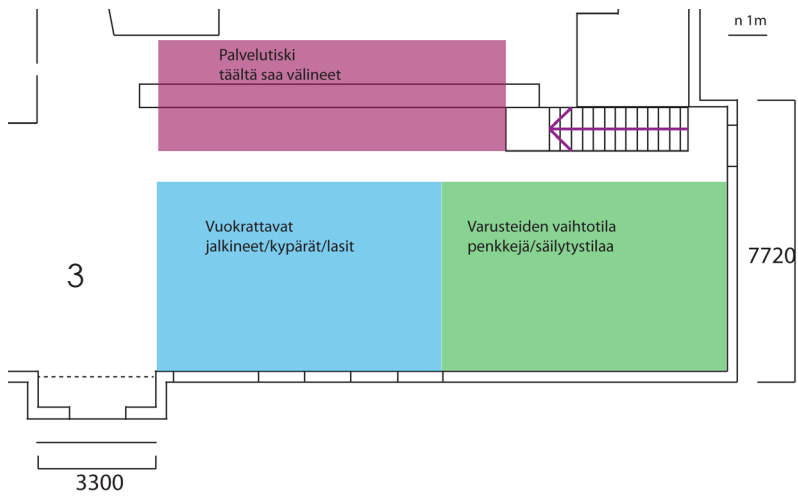
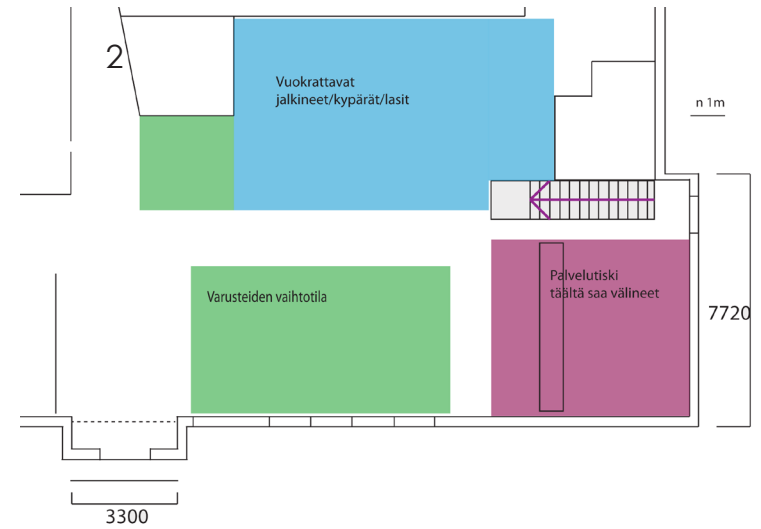
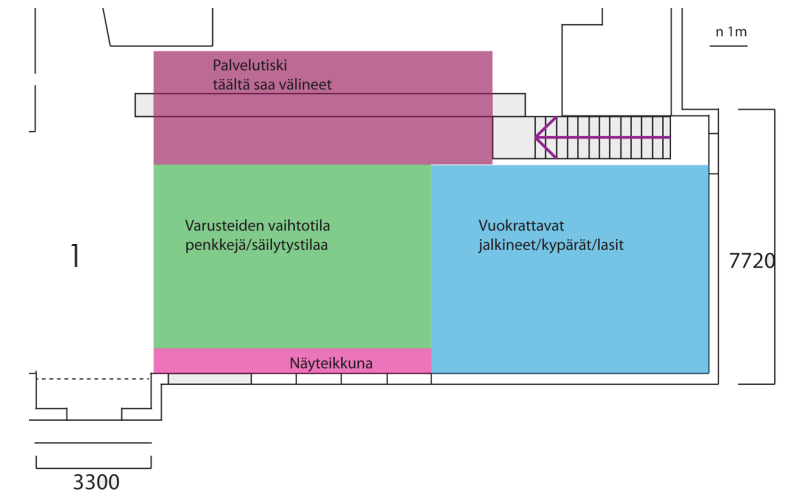
Aloin suunnitella uutta palvelukonseptia hahmottelemalla olemassa olevaan tilan pohjapiirustukseen mahdollisimman monta erilaista toimintojen sijoittelu-vaihtoehtoa. Tavoitteena oli saada asiakkaat kulkemaan tilassa järkevästi ja loogisesti edeten ilman poukkoilua reunasta toiseen. Aivan aluksi vaihtoehtoista oli mietittävä järkevintä ratkaisua ja suunnitella pohjan tarkempi sisältö vasta sen jälkeen.

Jo ennen toimintojen uudelleensijoittelun hahmottamista oli selvää, että myytävät varusteet tulee sijoittaa muualle, jotta toimintaa voidaan selkeyttää. Näin saadaan myös lisätilaa varusteiden vaihtamiselle ja tavaroiden säilyttämiselle.

Näin ollen tilaan sijoitetaan alue, jossa vuokrattavat jalkineet sijaitsevat, palvelutiski varusteineen, sekä varusteidenvaihtoalue. Lisäksi tilaan voisi sijoittaa pienen näyteikkunan, jossa olisi esimerkkejä myytävistä tuotteista.

Koska palvelutiski sijaitsee valmiiksi hyvällä paikalla lähellä henkilökunnan tiloja ja huoltopajoja, en koe tarpeelliseksi siirtää sitä pois nykyisestä sijainnistaan. On hyvä kysymys, kuuluuko vuokrattavien jalkineiden vai varusteiden vaihtoalueen olla peräosassa. Toisaalta olisi hyvä, jos asiakkaat löytäisivät vuokrattavat jalkineet heti oven läheisyydestä. Toisaalta taas jalkinehyllyt ovat korkeita, ja lisäksi niitä on paljon. Niiden sijoittaminen tilan perälle, missä ne nytkin sijaitsevat, on loogista. Varusteiden vaihtoalueella huonekalut eivät peitä suurta ikkunaa ja estä luonnonvaloa tulemasta sisälle.

Näistä pohjaideoista mielestäni kaikista toimivimmin on siis idea, joka löytyy kuvasta 16. Näin tilasta saadaan valoisa ja avara. Oven läheisyyteen kannattaisi mielestäni sijoittaa opaste, jonka avulla asiakasvirtoja voidaan ohjata oikeaan suuntaan.



Kuvat 15, 16 ja 17. Ideat 1, 2 ja 3 toimintojen uudelleensijoittelusta.

Istuimien ja säilytystilan yhdistävät kalusteet

Yritys toivoi minulta ideoita myös tilan kalustamiseen. Koska istuimia on vähän, mutta säilytystilaa asiakkaiden tavaroille on vielä vähemmän, aloin ideoida istuinkalusteita, joissa voisi myös säilyttää jotakin. Näitä kalusteita voisi myös käyttää tilanjakajina ja asiakasvirtaa ohjaavina elementteinä vuokraamossa.

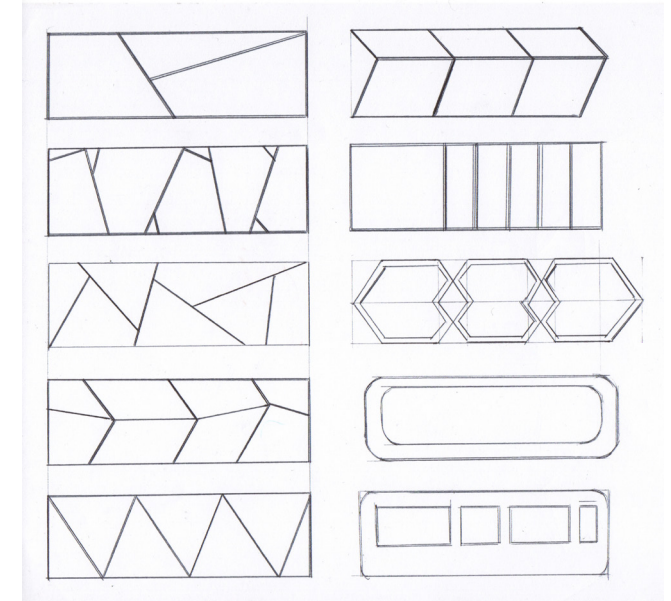
Keskustelimme toimeksiantajan kanssa myös säilytyslokeroiden lukitsemisen tarpeesta. Ongelma lukittavissa lokerikoissa on se, että avaimet hukkuvat helposti. Asiakkaiden tavaroita ei kuulemma varasteta, koska säilytettäväksi ei jä-tetä arvotavaraa, vaan lähinnä tyhjiä kasseja ja jalkineita. Mielestäni lokerot eivät tästä syystä tarvitse myöskään lukitsemattomia ovia. Näin rikkoutuvia ja huollettavia osia kalusteissa olisi vähemmän. Mielestäni myös varkauden riskit pienenevät, kun tavarat ovat koko ajan henkilökunnan nähtävissä.

Tästä alkoi muodostua selkeämpi näkemys siitä, että vuokraamossa tulisi olla istuimia, joissa on jonkinlaista säilytystilaa, sekä säilytyshyllyjä, jotka voisivat myös jakaa tilaa sopivasti. Istuinkorkeudeksi määrittelin 40 cm, koska se on miellyttävä korkeus istua sekä aikuiselle että lapselle.

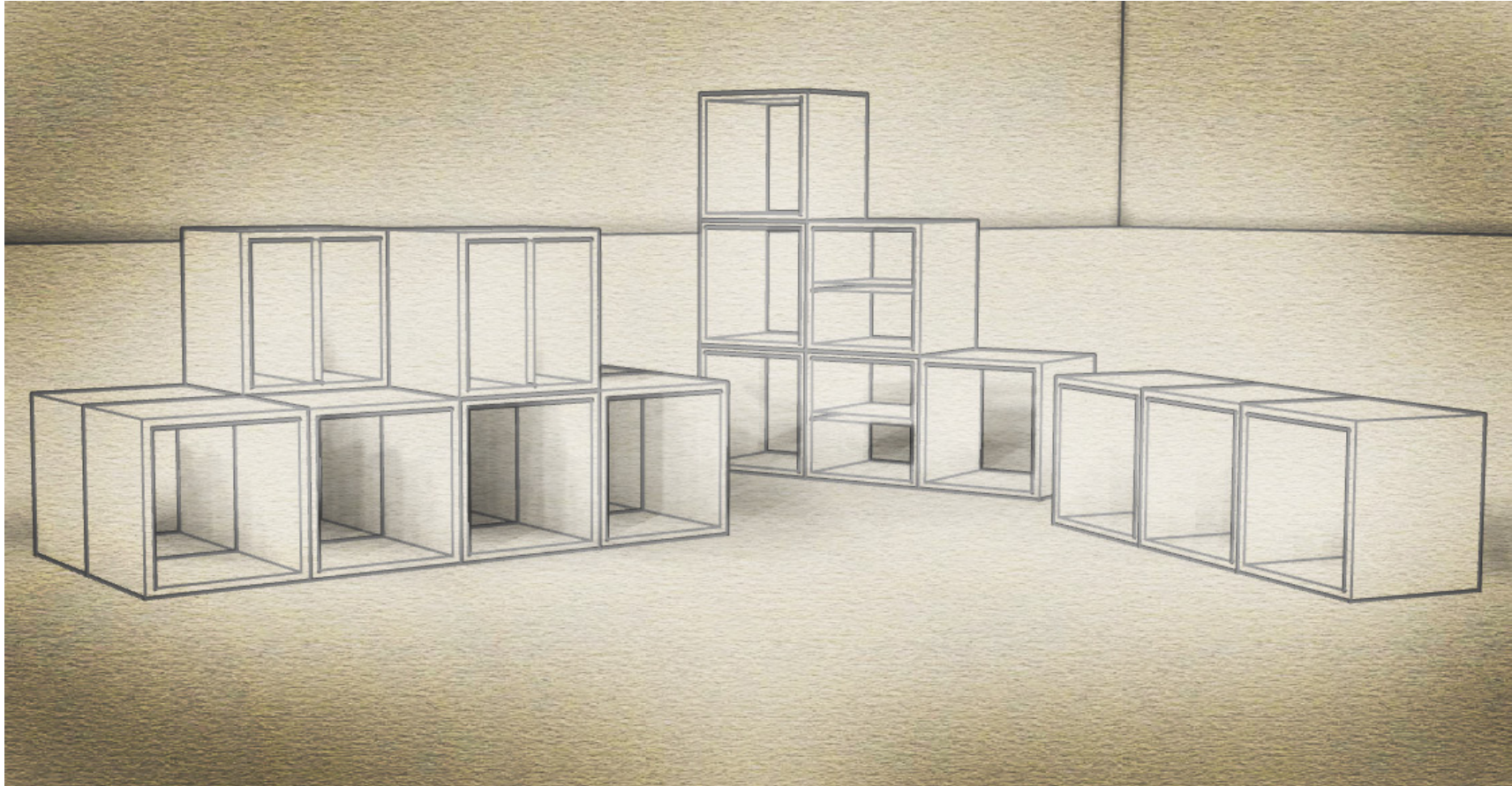
Aloin hahmotella erilaisia muotoja ja massoja, joista moduulit voisivat koostua. Inspiroiduin aluksi kulmikkaista muodoista, koska ne muistuttivat minua liikkeestä ja vauhdista. Halusin tuoda tilaan vauhdikasta ja nuorekasta tunnelmaa muotokielen avulla.

Luonnostelun jälkeen piirsin joitakin ideoitani kolmiulotteisiksi kuviksi, jotta pystyisin paremmin hahmottamaan muotojen toimivuutta kalusteessa. En halunnut tehdä kalusteita kovin monimutkaisia, jotta ne eivät varastaisi huomiota tilassa, vaan istuisivat pikemminkin sulavasti osaksi kokonaisuutta.

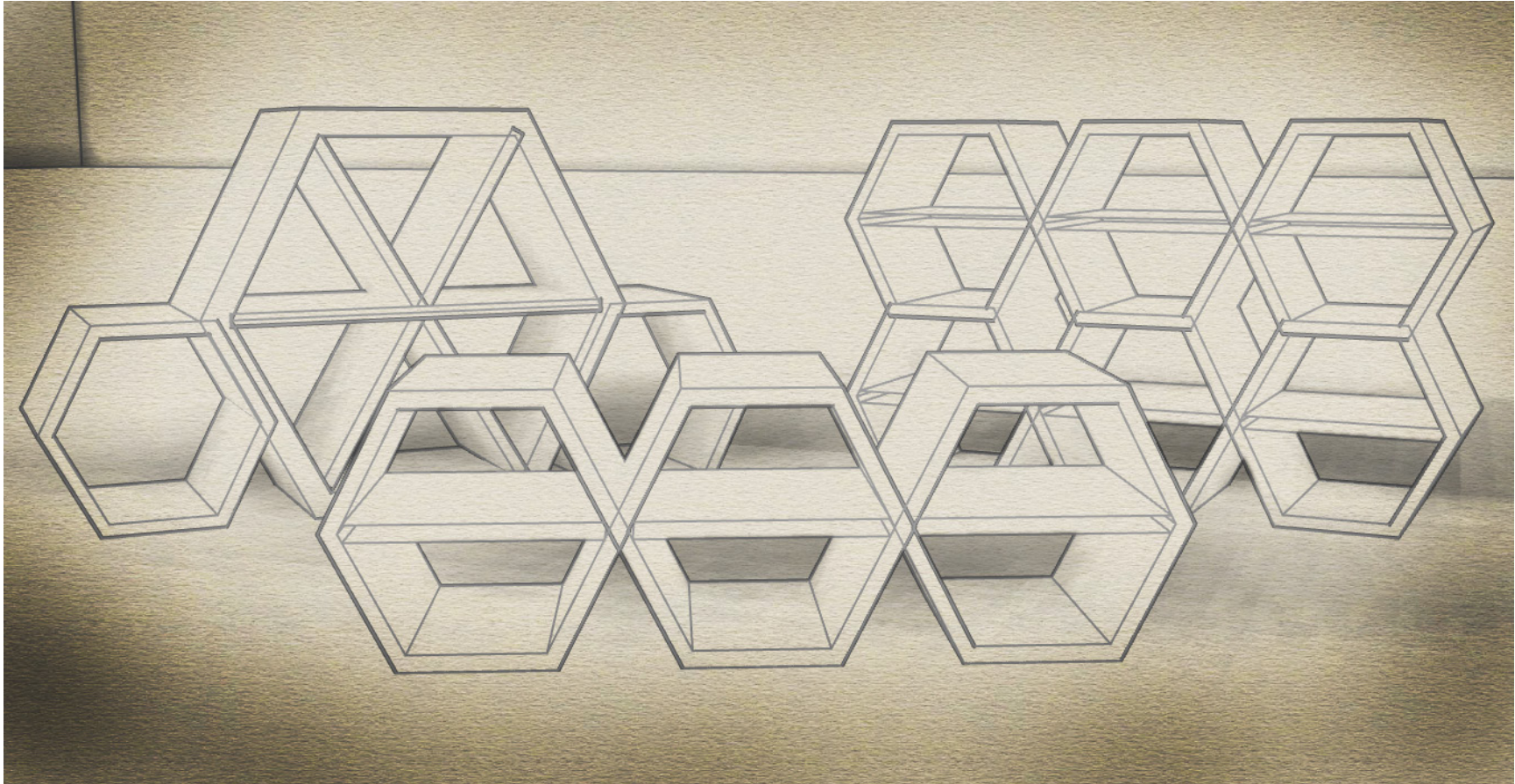
Pelkistä neliönmuotoisista laatikoista koostuvat kalusteet olisivat helppo toteuttaa, mutta niiden ilme oli mielestäni liian yksinkertainen. Kuusikulmioista rakentuvat kalusteet toimivat mielestäni visuaalisesti paremmin. Kokeilin myös kahdeksankulmiota, mutta ongelmaksi muodostui liian kapea istuinleveys tai liian korkea istuinkorkeus. Epäsymmetriset kuviot toimivat myös visuaalisesti, mutta miehen säilytyksen ja puhtaanapidon toimivuutta erimallisissa koloissa.



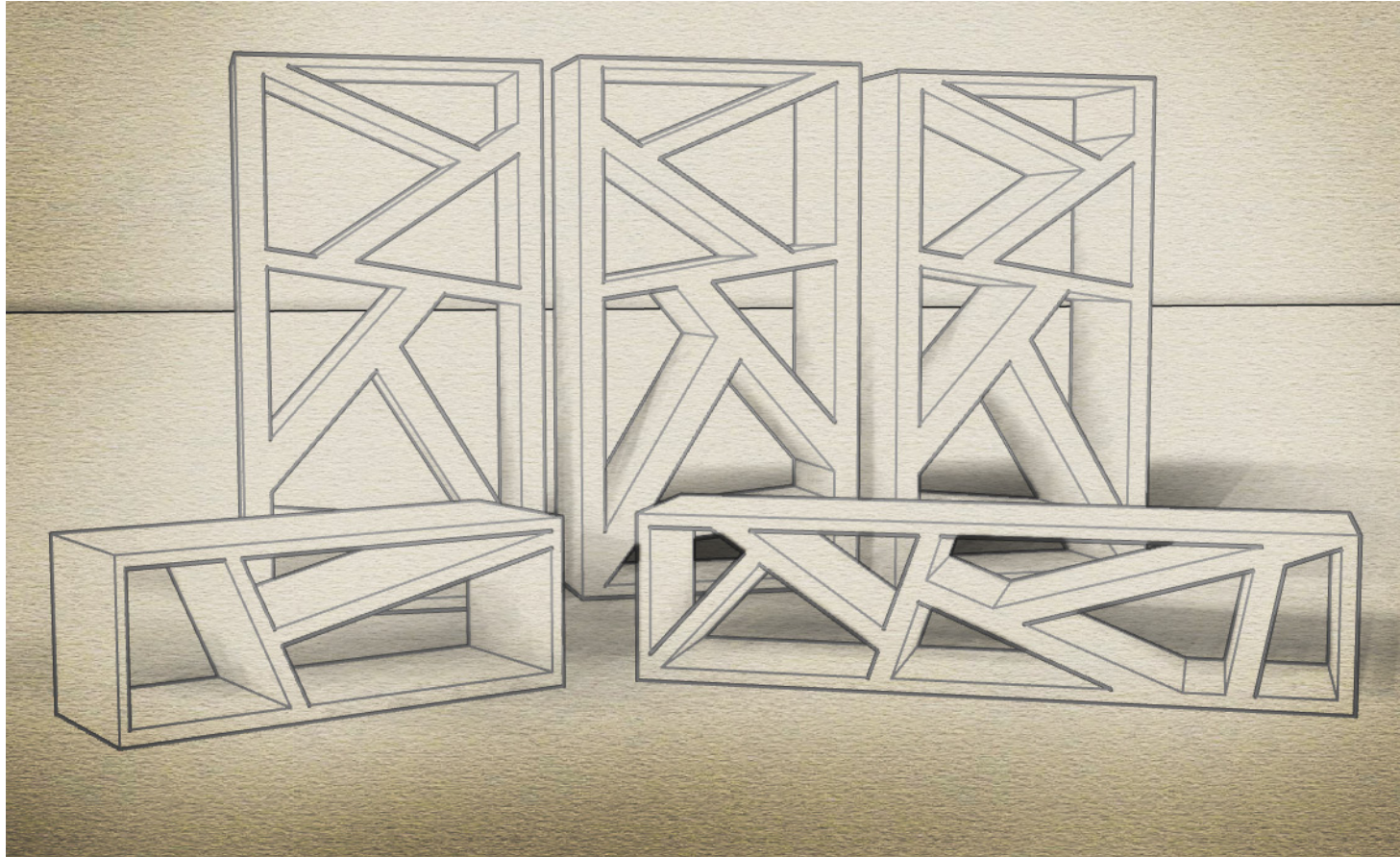
Kuva 18. Kalusteiden luonnostelua ja massoittelu.



Kuva 19. Idea kalusteista, kuutiot.



Kuva 20. Idea kalusteista, kuusikulmiot.



Kuva 21. Idea kalusteista, epäsymmetriset kuviot.

Ohjekyltit

Jo prosessin alusta asti minulle oli selvää, että tilassa olevien ohjekylttien tulee olla hyvin havaittavissa mutta myös osaltaan luomassa viimeistelyä ja tyylikästä ilmettä. En halunnut tehdä opasteista liian räikeitä, koska nykyiset kyltit koettiin juuri sellaisiksi. Opasteiden pitää olla selkeitä, helppolukuisia ja miellyttäviä katsella. Ne pitää myös huomata nopeasti. Opasteiden sijoittelu on myös avainkysymys.

Koska yrityksen värit ovat sininen ja oranssi, aloin hahmotella väriteemaan sopivia opasteita.

Värikokeilun perusteella totesin, että melko tummalla taustalla oleva vaalea teksti on

helppolukuisinta. Väri ei saa kuitenkaan olla liian räikeä. Valkoinen tausta ei miellyttänyt silmääni, koska tilassa on muutenkin jo paljon valkoista. Värikkään löytää arvioni mukaan tilasta paremmin.

Mietin myös jo hieman opasteiden sisältöä. Sisäankäynnin välittömään läheisyyteen tulee sijoittaa opaste, jossa kerrotaan, minne asiakkaan pitää suunnata. Opasteessa ohjataan eri toimintojen sijainnit. Tämä opaste ohjaa siis asiakasvirrat oikeaan suuntaan. Kun asiakas on suunnannut eteenpäin vuokrattavien välineiden tilaan, ohjeistaa uusi opaste asiakasta toimimaan oikein.

Oleellista on, että kaikki opasteet ovat visuaalisesti linjassa keskenään. Näin ensimmäisen opasteen nähtyään asiakas osaa etsiä tietynnäköistä ohjekylttiä ongelmatilanteen yllättäessä.

Jalkinehyllyjen yläpuolelle olisi hyvä sijoittaa varusteen nimen kertova opaste, eli löytyykö kyseisestä hyllystä suksimonoja vai lautakengiä. Mielestäni selkeyttä ja ohjeita ei voi olla koskaan liikaa, vaikka paljon laskettelua harrastaneen mielestä tämä saattaa olla itsestäänselvyyksien toistamista. Palvelutiskin yläpuolelle on syytä sijoittaa hinnasto ja aukioloajat, koska tiskillä asioidessa nämä infot ovat ajankohtaisia.

TERVETULO!
Välkommen! Welcome!

← **Hissiliput**
Lyft biljetter/Lift tickets

Vuokravälineet
Skiduthyrning/Ski rental →

← **WC**
SkiBistro

Ski-myymäälä yläkerrassa!
Skidbutik på övervåningen!
Skishop upstairs!

Ohjeita vuokraajalle

1. Valitse monot (suksiin) tai kengät (lumilautaan).
Jätä omat jalkineesi monojen/kenkien tilalle hyllyyn!

2. Laita toinen mono jalkaasi ja tuo toinen tiskille.
Tiskiltä saat välineet sekä hissilipun. Painosi ja taitotasosi kysytään. Mites ne lautaillijat?

Henkilöllisyys todistettava!
Saat välineiden kanssa narikkakortin, jolla kuittaa välineesi palautetuksi.

Mukavaa laskettelupäivää!

TERVETULO!
Välkommen! Welcome!

← **Hissiliput**
Lyft biljetter/Lift tickets

Vuokravälineet
Skiduthyrning/Ski rental →

← **WC**
SkiBistro

Ski-myymäälä yläkerrassa!
Skidbutik på övervåningen!
Skishop upstairs!

Ohjeita vuokraajalle

1. Valitse monot (suksiin) tai kengät (lumilautaan).
Jätä omat jalkineesi monojen/kenkien tilalle hyllyyn!

2. Laita toinen mono jalkaasi ja tuo toinen tiskille.
Tiskiltä saat välineet sekä hissilipun. Painosi ja taitotasosi kysytään. Mites ne lautaillijat?

Henkilöllisyys todistettava!
Saat välineiden kanssa narikkakortin, jolla kuittaa välineesi palautetuksi.

Mukavaa laskettelupäivää!

TERVETULO!
Välkommen! Welcome!

← **Hissiliput**
Lyft biljetter/Lift tickets

Vuokravälineet
Skiduthyrning/Ski rental →

← **WC**
SkiBistro

Ski-myymäälä yläkerrassa!
Skidbutik på övervåningen!
Skishop upstairs!

Ohjeita vuokraajalle

1. Valitse monot (suksiin) tai kengät (lumilautaan).
Jätä omat jalkineesi monojen/kenkien tilalle hyllyyn!

2. Laita toinen mono jalkaasi ja tuo toinen tiskille.
Tiskiltä saat välineet sekä hissilipun. Painosi ja taitotasosi kysytään. Mites ne lautaillijat?

Henkilöllisyys todistettava!
Saat välineiden kanssa narikkakortin, jolla kuittaa välineesi palautetuksi.

Mukavaa laskettelupäivää!

4.2 Lopullisten ideoiden valitseminen

Lopullisten suunnitelmien työstäminen alkoi palautteen saamisesta yritykseltä. Esitelin toimeksiantajan edustajalle visioitani ja suunnitelmiani ja sain palautetta niistä. Vuokraamotilan tilankäytön suunnitelmasta olimme samaa mieltä. Myyntiartikkelit tulee siirtää kokonaan toiseen tilaan, kenties jopa omaan rakennukseensa. Myytävien välineiden ei ole välttämätöntä olla samassa tilassa vuokrattavien välineiden kanssa, päinvastoin ruuhkainen vuokraamo saattaa asettaa korkean kynnyksen potentiaaliselle ostajalle. Myytävien välineiden siirtyessä pois jää käyttöön lisää tilaa monoille, istuimille ja säilytykselle. Nykyisin varusteiden vaihtopaikkana toimiva tila voidaan käyttää hyväksi SkiBist-

ron puolella, mutta sovimme kuitenkin, ettei minun tarvitse miettiä tämän tilan uutta käyttöä opinnäytteessäni.

Istuin- ja säilytyskalusteideoistani jatkoon valittiin kuusikulmion muodoista koostuvat kalusteet. Muodon teema miellytti toimeksiantajaa, koska samaa muotokieltä tullaan käyttämään toisessa laskettelukeskuksen palvelukokonaisuudessa. Tämän muodon ympärille voisimme siis rakentaa yhtenäistä linjaa palvelussa. Kalusteissa ei haluttu olevan pieniä, ylimääräisiä koloja, koska niihin kertyy helposti pölyn lisäksi myös karamelli-papereita ja muuta roskaa.

Puhuimme myös opasteista ja niiden informatiivisuudesta. Opasteissa olisi hyvä käyttää suomen kielen lisäksi ainakin englantia ja ruotsia. Venäjän kielen tarpeellisuudesta keskustelimme myös, koska lomasesonkeina venäläisiä turisteja matkaa myös Etelä-Suomeen laskettelemaan. Opasteiden osalta toimeksiantajan toive oli kuitenkin se, että mietin niiden ulkoasua ja sijoittelua konseptitasolla sekä antaisin ehdotuksia sisältöön. Suomi, ruotsi ja englanti siis riittävät käytettäväiksi kieliksi tässä suunnitelmassa. Lähinnä ideana on miettiä, miten erikieliset tekstit voisivat opasteissa olla rinnakkain.

UUSI PALVELUKONSEPTI

5.1 Uusi palvelupolku

Palvelunpolun kehittämistä työstin asiakasprofiilien persoonakorttien kautta. Tämän takia piirsin myös jokaiselle asiakasprofiilille oman palvelupolkunsa. Piirsin myös jokaisen profiilin palvelunpolun vuokraamopalvelun osalta uuden tilakonseptin pohjapiirustukseen. Näistä kuvista voi siis havaita, miten kunkin asiakasryhmän oletetaan liikkuvan tilassa.

Petterin palvelupolku

Petterin palvelukertomus alkaa ensikontaktilla nettisivujen selailusta. Aktiiviharrastajana Petteri haluaa tarkistaa rinteiden tilanteen ja paikallissään hiihtokeskuksen sivustolta. Skibussiin hän on jo ilmoittautunut puhelimitse. Tiedon Skibussista Petteri on saanut myös yrityksen nettisivuilta. Saapuminen Teijolle sujuu vaivatta.

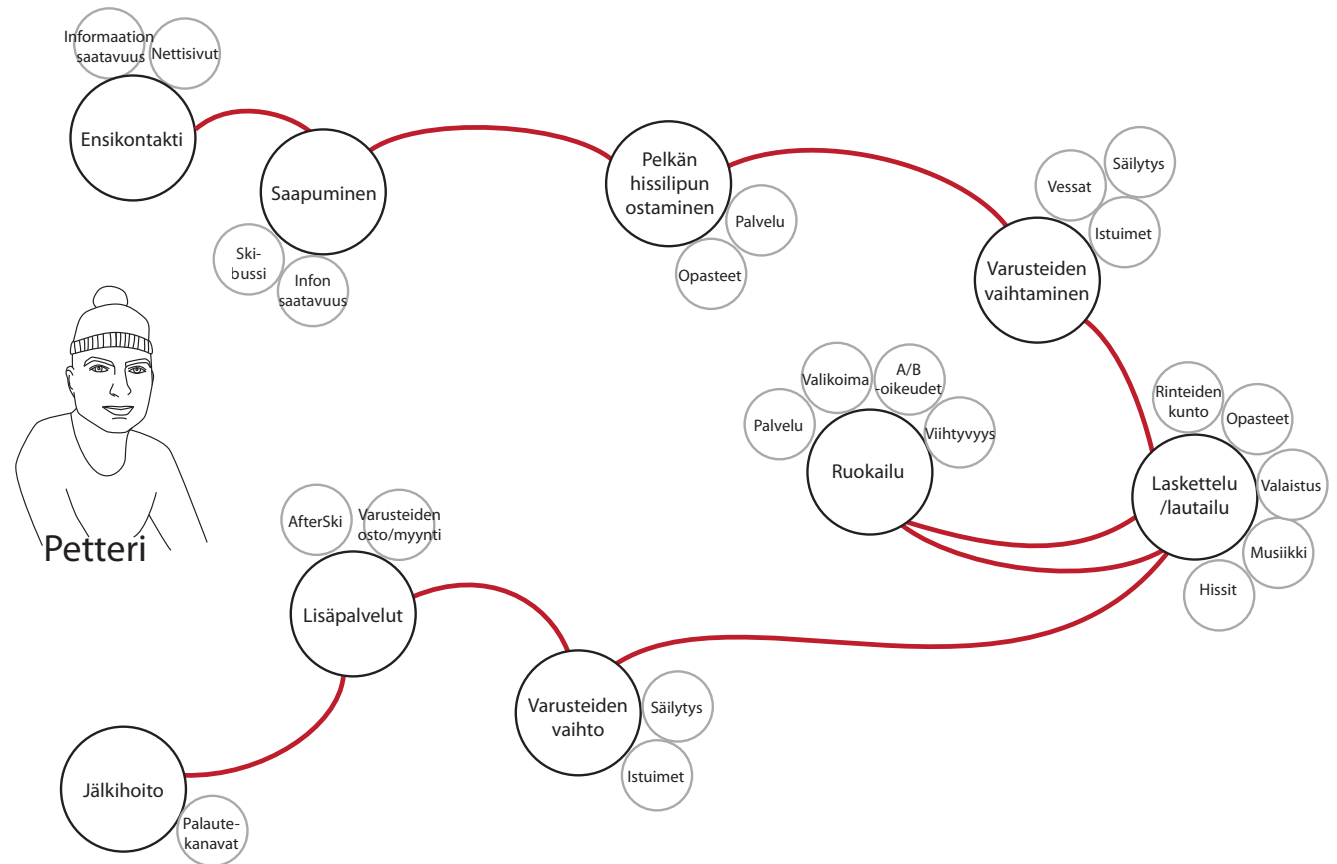
Koska Petterillä on omat lasketteluvälineet,

tarvitsee hänen ostaa ainoastaan hissilippu itselleen. Hissilipun ostaminen onnistuu välinevuokraamossa omalla tiskillä. Opasteet auttavat hissilipunmyynnin löytämistä. Ennen rinteeseen menoa Petterin pitää vielä vaihtaa lautailumonot jalkaansa. Istumatilaa löytyy mukavasti, ja omat kengät voi kätevästi sijoittaa niille tarkoitettuun säilytyshyllyyn,

joka löytyy penkin välittömästi läheisyydestä. Säilytykseen jää myös monokassi sekä laudan suojapussi. Vielä ennen rinteeseen lähtöä Petteri käy wc-tiloissa.

Lautailun lomassa Petterin tunnelma kohoaa, kun hyvä musiikki soi rinteiden kaiuttimista. Rinteet ovat loistokunnossa ja temppuilkun onnistuu hyppyreissä. Laskemisen aikana nälkä yllättää Petterin, ja niinpä hän suuntaakin kohti Ski-Bistroa. Trendifietoisena kaupunkilaisena Petteri valitsee lounaakseen sushia. Janon sammuttaa kylmä A-olut. Lounaan jälkeen virtaa riittävä jälleen rinteessä. Päivä venyy iltaan asti, ja valaistun rinteiden ansioista laskeminen sujuu pimeäläkin. Ennen Skibussiin hyppäämistä Petteri vaihtaa monot omiin kenkiinsä SkiHau-sissa, pakkaa laudan pussiin ja tervehtii tiskin takana olevaa työntekijää. Työntekijä kiittää Petteriä käynnistä ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen.

Petteri on huomaa SkiHausin näyteikkunalla tuliterät lautailumonot. Hän päättääkin tulla seuraavalla kerralla testaamaan kyseisiä monoja. Skibussilla Petteri matkustaa kotikaupunkiinsa, jossa hän aikoo illalla osallistua laskettelukeskuksen järjestämään AfterSki-tapahtumaan ystäviensä kanssa. Seuraavana päivänä Petteri käy täyttämässä palautelomakkeen yrityksen nettisivuilla, jonka välityksellä hän kysyy vielä tarkempia tietoja monojen testausmahdollisuudesta.



Liisan ja Matin palvelupolku

Liisan tulee laskettelemaan yhdessä isoisänsä Matin kanssa. Matti on nähnyt paikallis-lehdessä mainoksen laskettelutarjouksesta. Keskukseen he saapuvat Matin omalla autolla, joka pysäköidään lähelle SkiHaus-rakennusta.

Liisa ja Matti aikovat vuokrata laskettelusukset tykötarpeineen. Sisälle SkiHaus-rakennukseen tullessaan he huomaavat opasteen, joka ohjaa heidät vuokramonon suuntaan. Oikeat koot löydettyään Liisa ja Matti menevät sovittamaan monoja ja istuutuvat läheiselle penkille. Monot jalassa he vievät omat jalkineensa ottamiensa monon tilalle hyllyyn: näin he osaavat palauttaa vuokramansa monot oikeaan hyllypaikkaan. Matti valitsee vielä Liisalle kypärän ja suojalasit hyllystä. Tämän jälkeen he jonottavat tiskille. Tiskiltä Liisa ja Matti saavat sukset ja saavat sekä tietysti hissiliput. Matti maksaa välineet ja liput, ja yhdessä he vievät sukset ja sau-

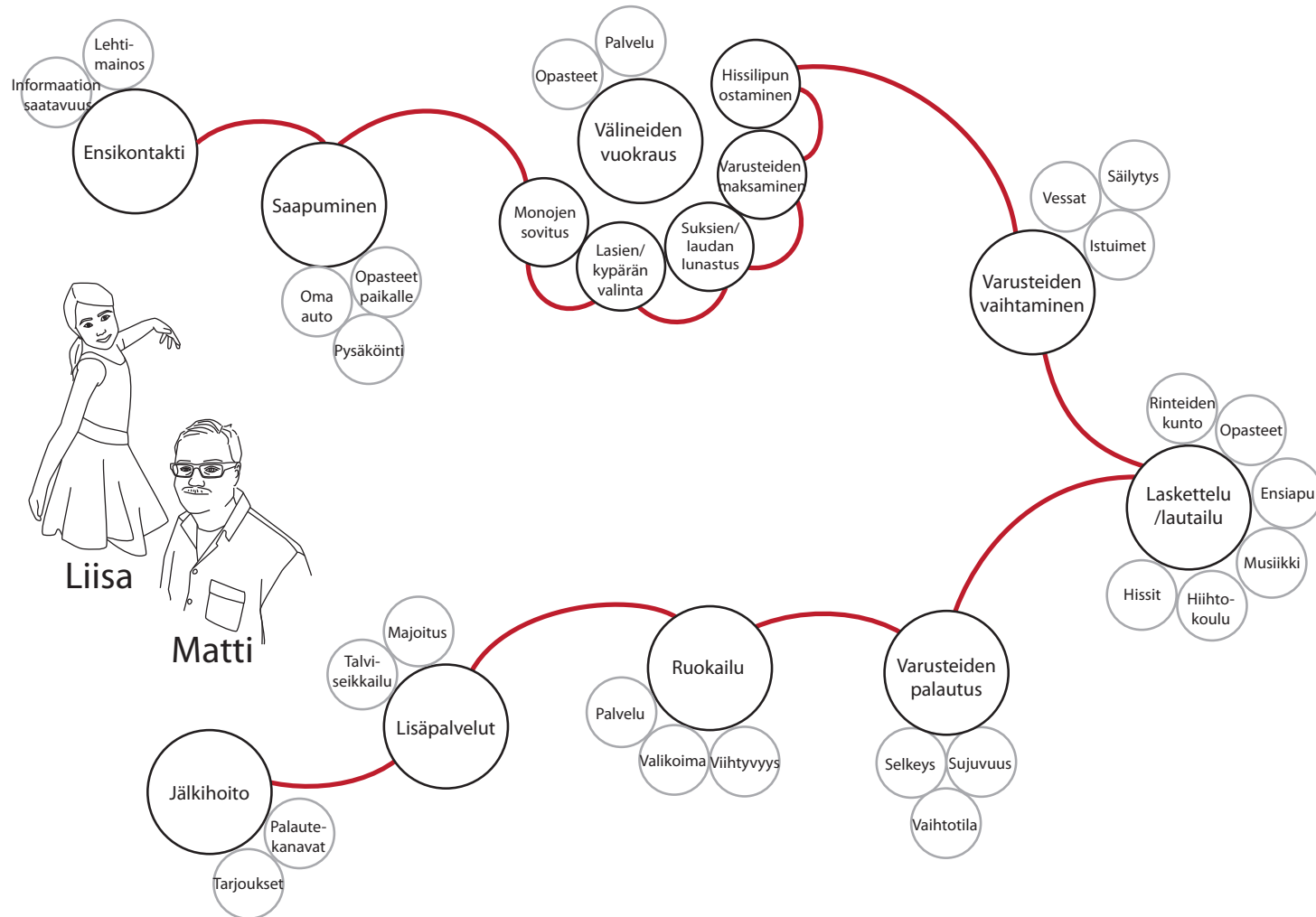
vat ulos telineeseen jäähtymään. Tämän jälkeen Liisa käy vielä wc-tiloissa. Matti vaihtaa ulkohousut verkkareidensa päälle ja jättää tyhjän reppunsa säilytykseen säilytyshyllyyn.

Liisa ottaa osaa hiihtokouluun, koska ei ole kovin kokenut laskija. Hiihdonopettaja on mukava, lastenmäki on hyvässä kunnossa ja kaiuttimista soi Liisan lempiyhtyeen kappale. Matti seuraa Liisan opettelua välillä rinteiden yläpäässä ja välillä perässä laskien.

Kun laskettelu alkaa sujua, Liisa ja Matti siirtyvät haastavimpiin rinteisiin. Valitettavasti vauhti yltyy kuitenkin liian hurjaksi, ja Matti kaatuu nyrjäyttäen kätensä. Liisa laskee alas ja kertoo henkilökunnalle tapahtuneesta. Onneksi apu on lähellä, ja Matti autetaan turvallisesti alas moottorikelkalla. Ensivussa Matin käsi tutkitaan, mutta mitään vakavaa ei onneksi ole sattunut. Liisa ja Matti päät-

tävät palauttaa varusteet takaisin vuokraamoon.

Vuokraamossa on paljon henkilökuntaa, ja ystävällinen nuorukainen vastaanottaa Liisan ja Matin välineet jonottamatta. Monot kenkiin vaihdettuaan ja repun lokerikosta otettuaan Liisa ja Matti päättävät mennä kaakaolle SkiBistroon. Ravintolasta löytyy Liisalle mieluista luettavaa ja televisiosta tulee hiihtoa, jota Matti alkaakin välittömästi seurata. Kaakaojen jälkeen Matti tiedustelee lipunmyynnin työntekijältä varaamastaan majoituksesta. Matti saa majoituksen järjestäjän yhteystiedot sekä kutsun seuraavan päivän ohjattuun talviseikkaluun seikkailupuistoon molemmille. He saavat myös tarjouslipukkeen, jonka voi hyödyntää seuraavalla asiointikerralla välinevuokraamossa. Matti kiittää asiakaspalvelijaa ja heilauttaa kättään hyvästin merkiksi.



Kuva 24. Liisan ja Mattin palvelupolku.

Hillan palvelupolku

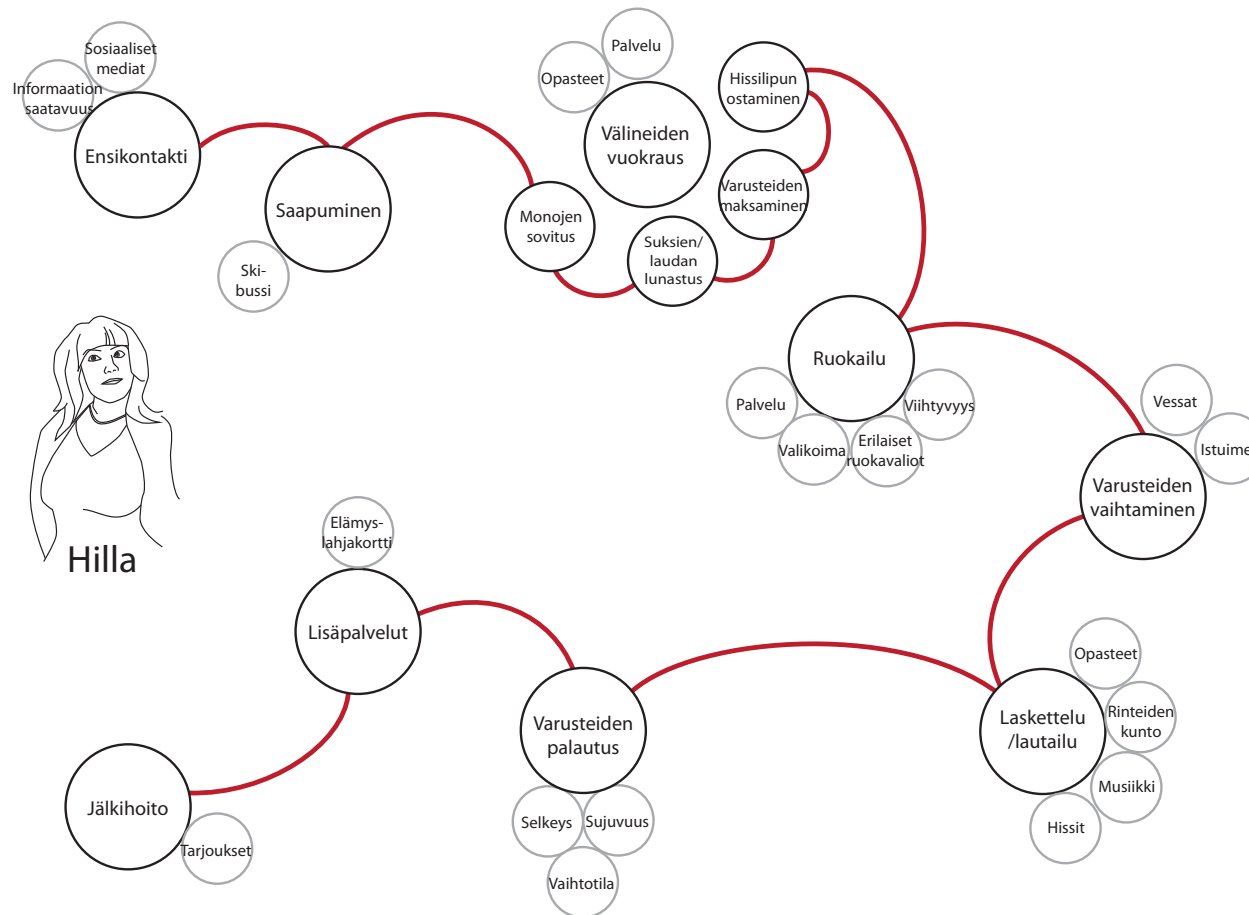
Hilla on huomannut ystävänsä tykänneen Facebookissa MeriTeijo Ski & Action Parkin sivusta. Kiinnostus herää Hillassa, ja hän klikkaa sivun auki selaimessaan. Yrityksen Facebook-sivuilta Hilla lukee seuraavan päivän laskettelutapahtumasta, ja päättää lähteä ystävineen viettämään hauskaa talvipäivää Teijolle. Koska kenelläkään ei ole vielä ajokorttia, päättävät kaverukset kulkea Teijolle Skibusilla.

Perillä Hilla aloittaa välineiden vuokrauksen sopivien monojen etsimisellä. Mo-nojen löydyttyä ja ne jalkaansa vaihdettua hän lunastaa laudan tiskiltä maksua vastaan ja ostaa

myös hissilipun. Hilla vie laudan ulos jäähtymään ja suuntaa ystävineen syömään SkiBistroon. Hilla on kasvissyöjä, ja onnekseen hän löytääkin listalta itselleen sopivaa syötävää, tofuwokkia. Pöydässä istuessaan ys-tävykset ihailevat SkiHausin rentoa tunnelmaa ja tyyliä, joka on todella yllättänyt heidät.

Seuraavaksi ystävykset suuntaavat rinteeseen käyden ensin vielä wc-tiloissa ja laittamassa pipot päähän sekä vaihtovaatteet lokerikkoon. Lautailu on hauskaa, kun rinteet ovat kunnossa ja hissit toimivat. Opasteista tytöt näkevät, mitkä rinteet ovat heidän vaatimustasolleen sopivia.

Lautailupäivän jälkeen on aika palauttaa varusteet mukavalle nuorelle miehelle välinevuokraamoon. Tämä asiakaspalvelija vinkkaa tytöille joulun lähestymisestä ja ehdottaa lahjaksi pukinkonttiin elämystaljakorttia. Hilla päättää ostaa elämystaljakortin tyttöystävälleen toivoen, että he pääsevät vielä tänä talvena yhdessä laskettelemaan. Lahjakortin kaupanpäälliseksi Hilla saa itselleen tarjouskupongin seuraavaa lasketteluvisiittiä varten.



Kuva 25. Hillan palvelupolku.

Uusi palvelupolku

Kun yhdistetään edelliset palvelukertomusskenaariot, saadaan aikaan monipuolinen ja kattava palvelupolku yritykselle. Toiminnallisesti uusi palvelupolku on monesta kohdasta samanlainen kuin vanhakin. Parannuksia ja uusia ideoita palvelukonseptiin on myös tullut.

Ensikontaktin ottamisessa asiakkaaseen kannattaa mielestäni käyttää vielä enemmän sosiaalista mediaa. Yritys hyödyntää tällä hetkellä jonkin verran Facebook-sivuaan mainonnassa, mutta myös ostettavia mainoksia sivuilla kannattaisi harkita. Sosiaalinen media ei tarkoita pelkästään tätä sivustoa, vaan mainontaa voisi miettiä myös esimerkiksi Twitteriin ja Instagramiin.

Ravintolan valikoima kiinnostaa monia asiakkaita – varsinkin erilaisten ruokavalioiden noudattajia. Kasvissyöjät, vegaanit, keliakikot ja muut tulisi siis ottaa huomioon valikoimaa suunniteltaessa. Tämän lisäksi yleinen

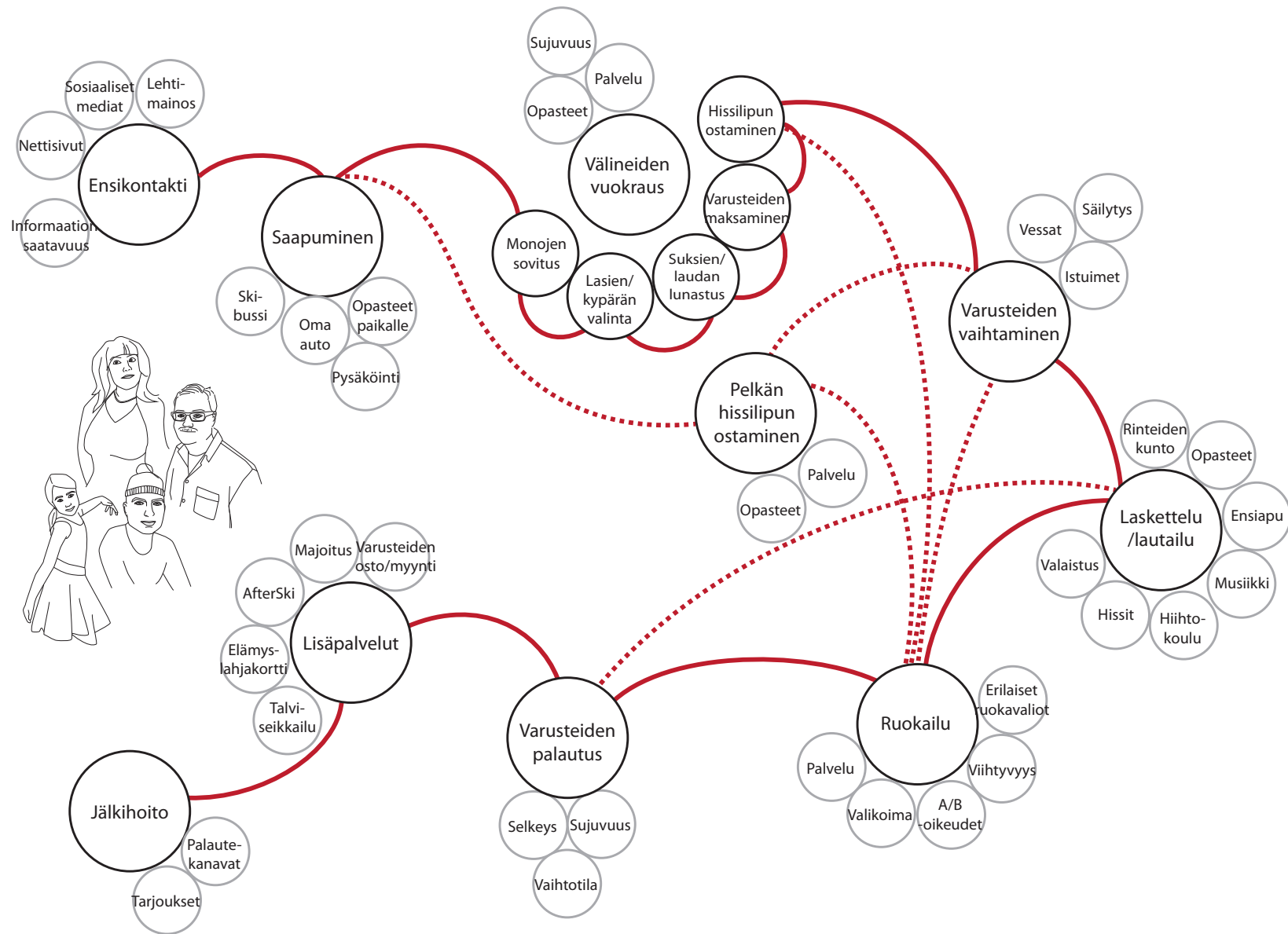
viihtyvyys ravintolassa kannattaa hioa huippuunsa. Opasteisiin on syytä kiinnittää erityistä huomiota, sillä oikeanlaiset opasteet kaikkialla helpottavat asiakkaiden toimimista toivotulla tavalla.

Lisäpalveluita yrityksellä oli entuudestaan jo muutamia, mutta ehdotan myös muutamaa lisää. Lapsiperheitä voisi houkuttaa paikalle mahdollisesti rakennettavaan seikkailupuistoon, jossa voisi talvisin järjestää esimerkiksi toiminnallisia, teatraalisia seikkailukierroksia yhteistyössä paikallisten harrasteteatterien kanssa. Muutenkin erilaiset tapahtumat ja tempaukset vetävät väkeä laskettelukeskukseen. Elämyslahjakorttien myynti voisi olla varsinkin joulunaikaan loistavaa lisämyyntiä yritykselle, koska elämysten ja kokemusten antaminen lahjaksi on nykyään suosittua.

Palvelun jälkihoito on ensisijaisen tärkeää, jos halutaan saada asiakkaat uudelleen käyttämään palvelua. Jos jokin ei miellytä, on

mielestäni tärkeää päästä antamaan palautetta anonymisti. Palautetta voi kerätä myös eri reitein, jotta mahdollisuus tavoittaa mahdollisimman monen. Esimerkiksi sähköinen palautejärjestelmä yhdessä perinteisten paperisten palautelappujen kanssa voisi olla toimiva yhdistelmä. Hieman tyytymätönkin asiakas saattaa palata mielellään, kun uskoo palautteensa menneen perille ja ongelman korjaantuneen.

Hyvä palvelun jälkihoito voisi olla myös tarjous, joka koukuttaisi asiakkaan palaamaan pian uudelleen. Tarjous voisi olla esimerkiksi lounaasta, hissilipusta tai välinevuokrasta tietyn aikarajan sisällä palaavalle asiakkaalle. Asiakaspalvelu, eli asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä käyty kommunikaatio, on mielestäni ensisijaisen tärkeässä asemassa vaikuttamassa palvelukokemukseen. Vaikka kaikki ei menisi ihan täydellisesti, voi ystävällinen, välitön ja aito palvelu kuitenkin korvata montakin vajaavaisuutta puitteissa.



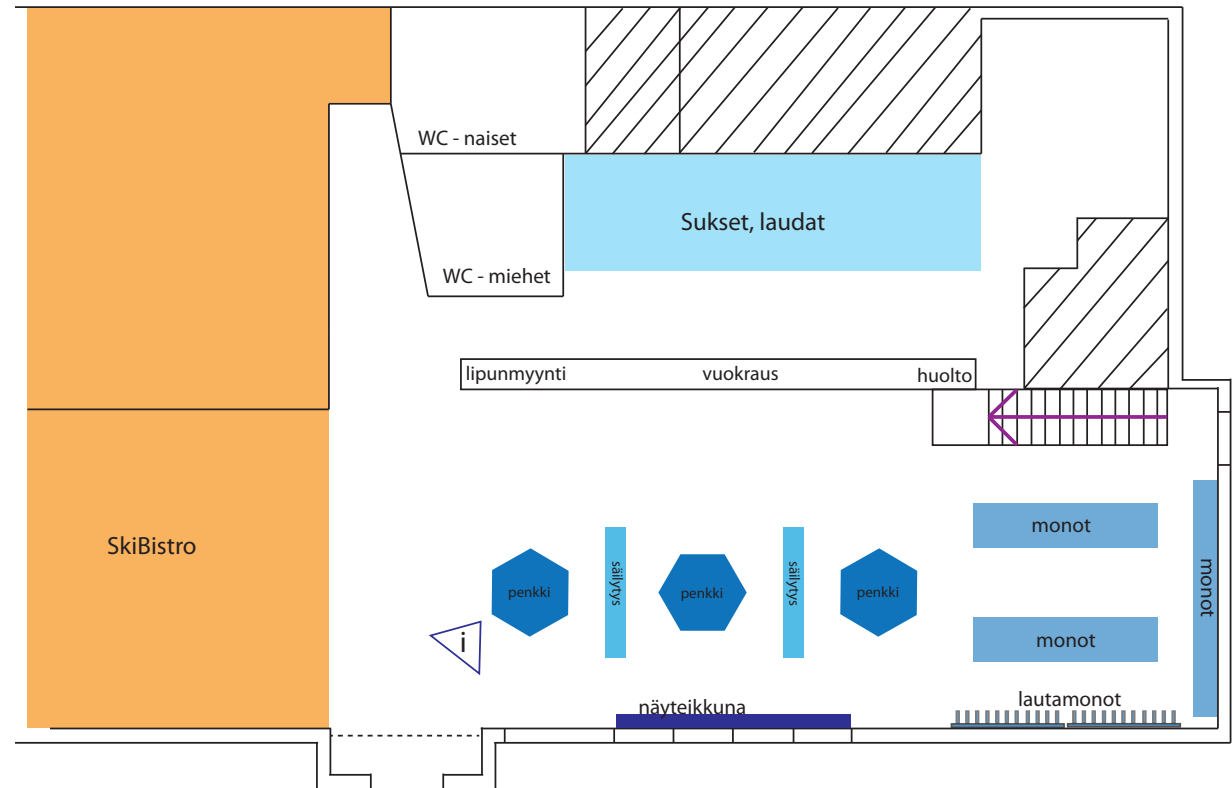
Kuva 26. Uusi palvelupolku yritykselle.

5.2 Uusi tilakonsepti

Tilan suunnittelun aloitin miettimällä toiminta-alueiden paikkoja uudelleen. Mielestäni palvelu-, lippu- ja huoltotilakin nykyinen sijainti on toimiva pohjan mallin ja huoltotilojen sijainnin kannalta, eikä sitä näin ollen kannata muuttaa. Tiskin siirtäminen olisi myös ollut yritykselle epämieluisin vaihtoehto, koska se olisi vaatinut liian suuria muutostöitä tilassa.

Myytävät välineet päätettiin siirtää konseptin ulkopuolelle niin, että myyntitoimintaa harjoitetaan jossakin muussa tilassa (esimerkiksi SkiHausin yläkerrossa tai kokonaan erillisessä rakennuksessa). Tilaa jäi siis enemmän käytettäväksi vuokrattaville monoille sekä varusteiden vaihtamiselle. Varusteiden vaihtoalue on aiemmin ollut todella pieni. Havainnoinnissa tuli esille, että säilytys- ja istuintilaa tarvittaisiin lisää. Niinpä päätin käyttää konseptissani siihen reilusti enemmän tilaa.

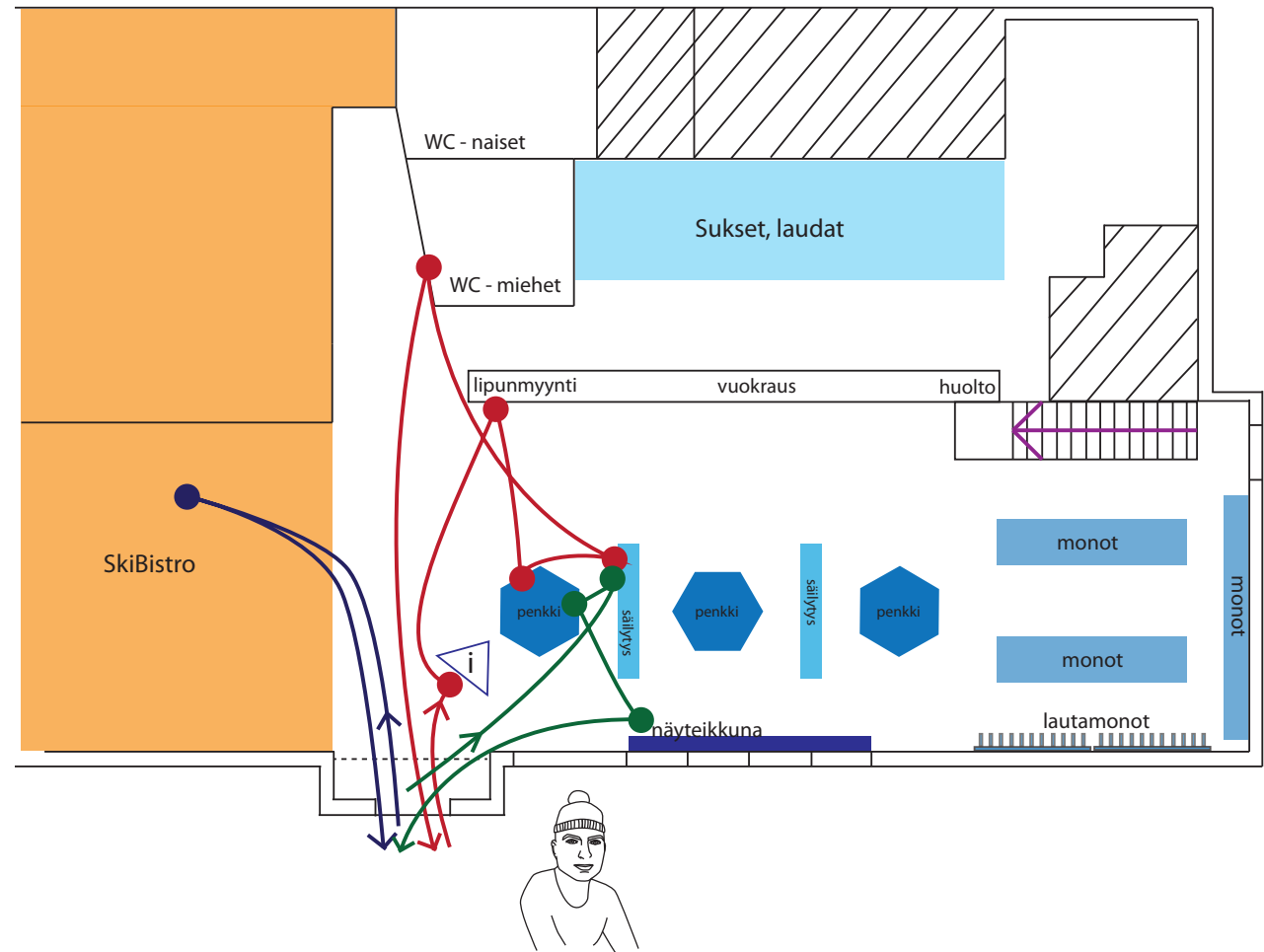
Vuokrattavien monojen paikkaa mietin kauan, mutta päädyin pitämään sen suunnilleen samalla alueella kuin missä se aiemminkin on sijainnut. Hyllyjen korkeuden vuoksi ikkunaton seinätila on hyvä sijoituspaikka osalle hyllyistä. Vaikka monot ovatkin tilan perällä, uudessa konseptissa perille löytää helposti. Ennen myytävien välineiden korkeat hyllyt estivät näköyhteyden vuokrattavien monojen luo. Myöskään suoraa kävelyreittiä vuokramonohyllyille ei ollut, vaan asiakasvirta kulki huoneen perälle tiskin välittömästä läheisyydestä. Uudessa tilakonseptissa asiakkaat on tarkoitus



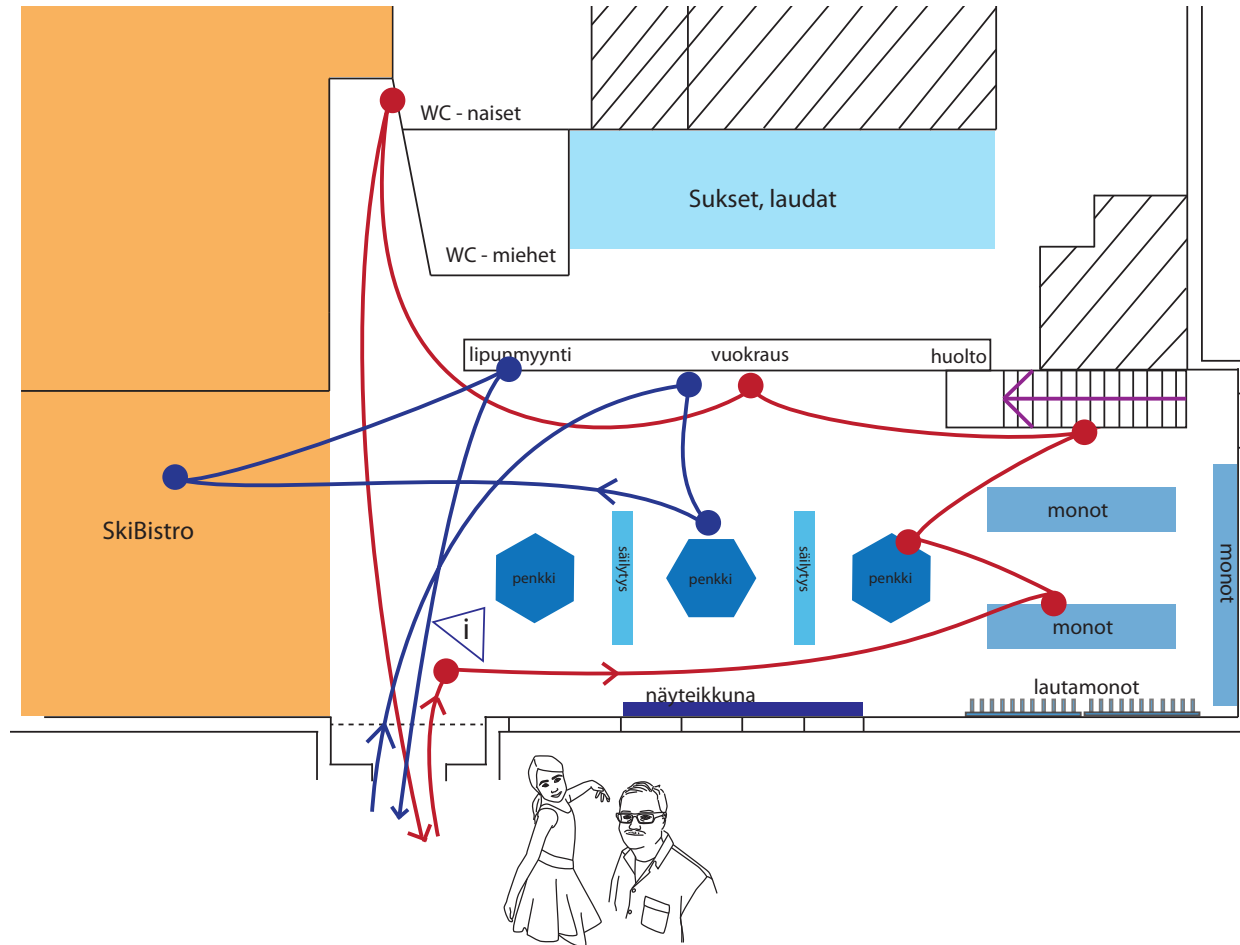
Kuva 27. Vuokraamon uusi pohjaratkaisu.

Seuraavista kuvista (28, 29 ja 30) näkee, miten asiakasprofiilien palvelupolut sijoittuvat uuteen tilakonseptiin. Olen havainnollistanut jokaisessa kuvassa kyseisten profiilien palvelupolun päätapahtumat vuokraamossa uuden tilakonseptin pohjaratkaisun mukaisesti. Näin voidaan nähdä asiakkaiden konkreettinen liike tilassa. Koska nämä kuvitteelliset asiakasprofiilit vierailivat oikeiden asiakkaiden tapaan SkiHaus-rakennuksessa useamman kerran palvelupolullaan, olen erottanut vierailukerrat eri väreillä. Punainen viiva kuvaa ensimmäistä saapumista rakennukseen, eli välineiden vuokraushetkeä tai hissilipun ostotilannetta. Sininen viiva kuvaa seuraavaa kertaa SkiHausissa, vihreä jälleen seuraavaa.

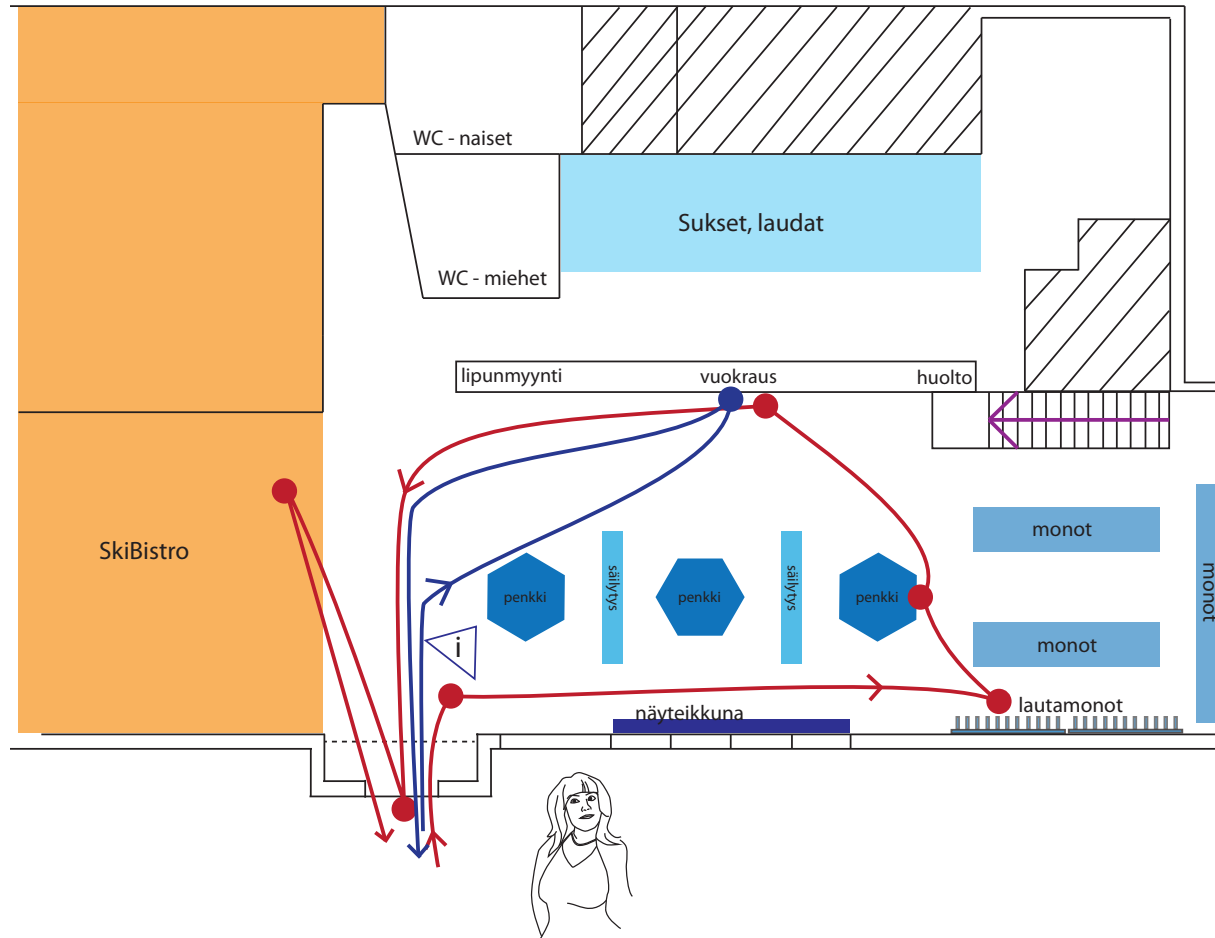
Kuvista näemme, että asiakasvirta ohjautuu oven läheltä löytyvän infotaulun mukaan eteenpäin. Vuokraajat siirtyvät oikealle monojen suuntaan kulkiessa näyteikkunan ohitse. Hissilipun ostajat ja SkiBistrin asiakkaat jatkavat kulkuaan infotaulun vasemmalta puolelta. Uudessa pohjaratkaisussa ihmiset eivät kulje turhaan tiskin vierestä monojen luo, joten tilaa jonottamiselle jää enemmän. Ihmissmassat kulkevat ainakin paperilla samaan suuntaan, ja turhaa törmäilyä massojen välillä voidaan välttää.



Kuva 28. Petterin palvelupolku tilassa.



Kuva 29. Liisan ja Mattin palvelupolku tilassa.

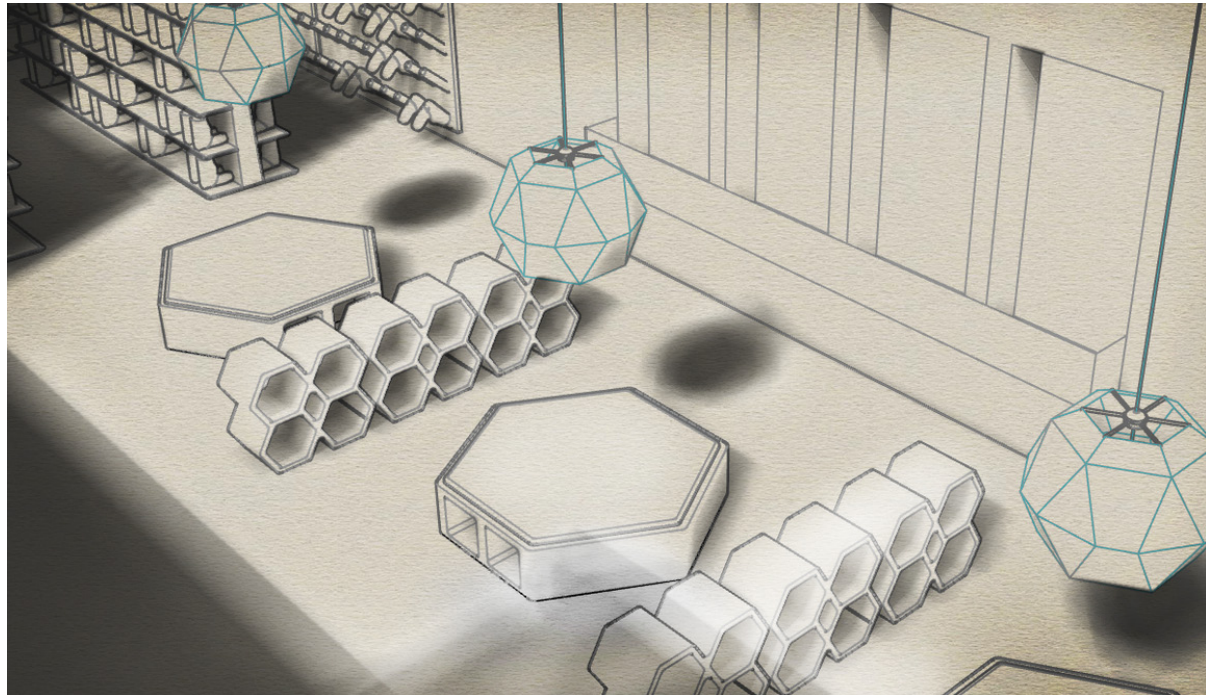


Kuva 30. Palvelupolku tilassa.

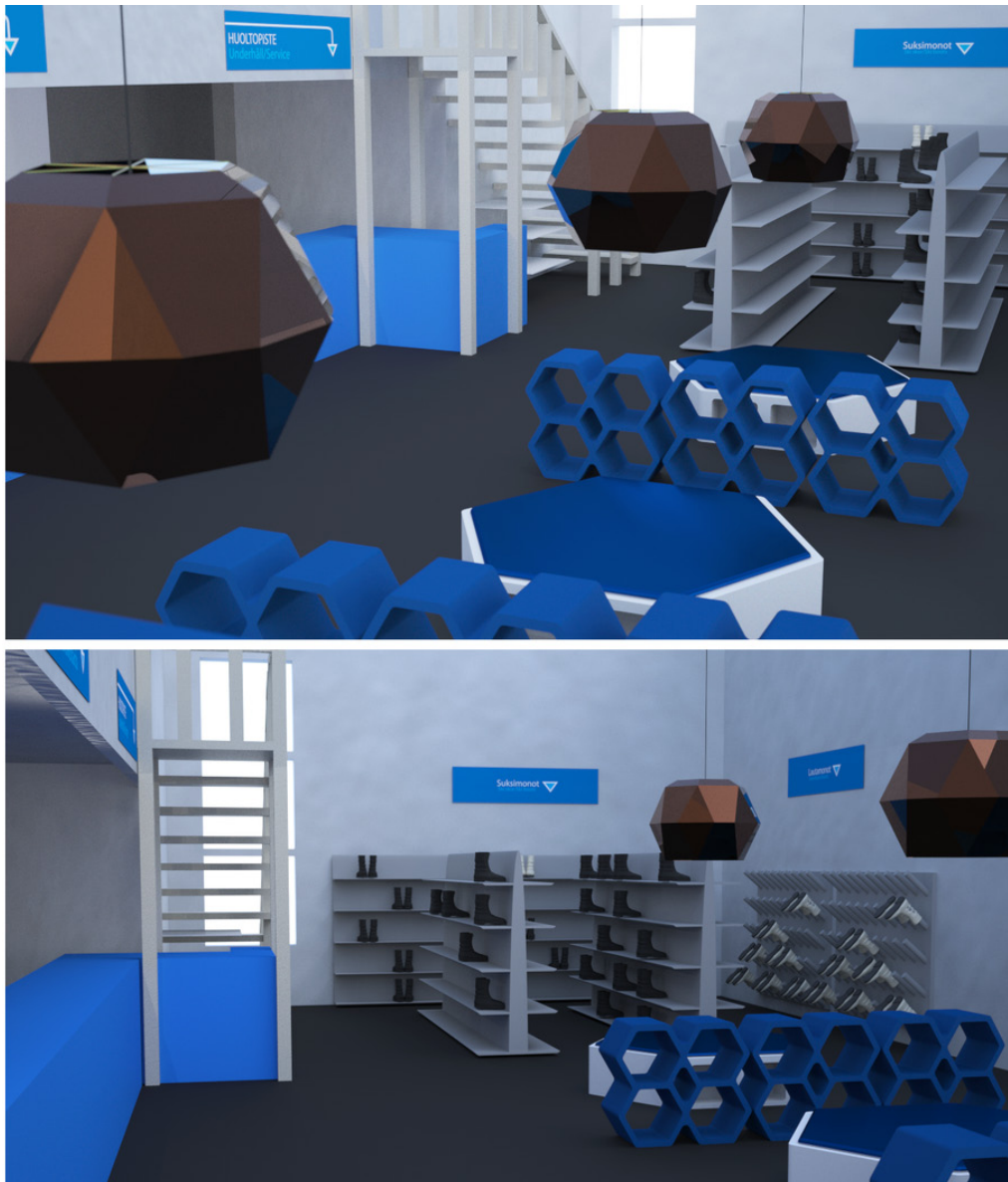
Vuokraamotilan uusi ilme

Vuokraamotilan uuden ilmeen suunnittelussa tärkeimpinä tavoitteina oli värimaailman yhtenäistäminen ja tilan selkeyttäminen sekä avartaminen. Tarkkaa sisustussuunnitelmaa ei ollut tarkoitus toteuttaa, mutta ajatuksena oli tuoda ideoita tilan tyyliin ja värimaailmaan.

Yrityksen väreistä valitsin sisustukseen teemaväriksi sinisen, koska koin oranssin turhan räikeäksi ja aggressiiviseksi hallitsemaan tilan värimaailmaa. Vain vanhoissa opasteissa hallinnut oranssikin teki tilasta jo räikeän. Sinistä linjaa murtamaan valitsin kuparinsävyn valaisimiin. Tilaa hallitsee ja selkeyttää puhdas valkoinen, joka toistuu seinissä ja puupinoissa, kuten portaissa.



Kuva 31. Vuokraamon uuden ilmeen hahmottelua.



Palvelutiskin erottaa helposti sinisen värin ansiosta. Myös siniset opasteet ovat hyvin erotettavissa valkoisesta seinäpinnasta. Ajatuksena on, että kaikki asiakkaan toimintaan liittyvä on väritetty yhtenäisesti. Näin asiakas osaa ehkä paremmin etsiä ja hakeutua tämän teemavärin luo eri kontaktpisteissä.

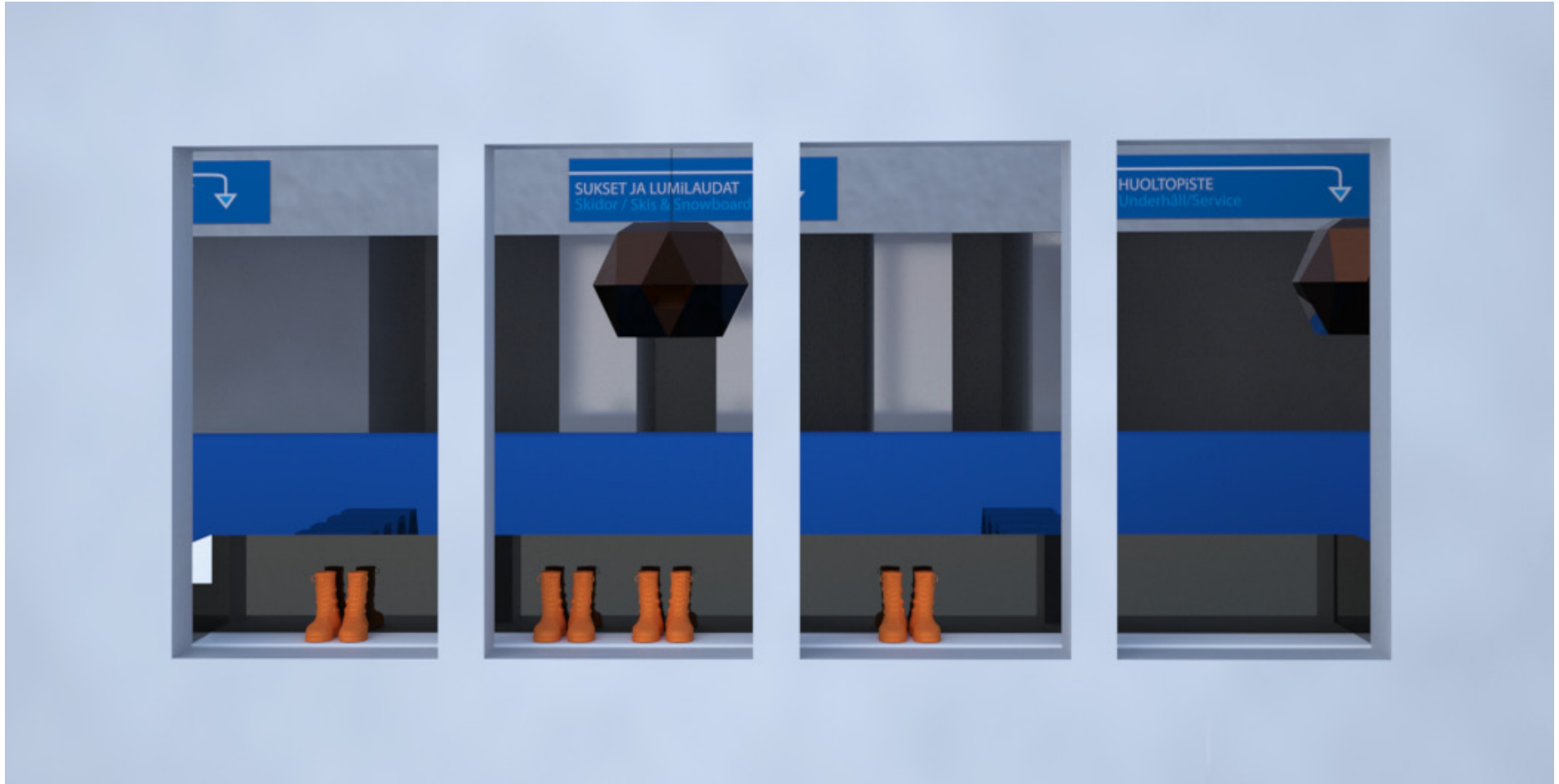
Heti sisään tullessaan asiakas huomaa infotaulun, joka ohjaa asiakkaan oikeaan suuntaan riippuen siitä, onko tarkoituksena vuokrata lasketteluvälineet vai esimerkiksi ostaa pelkkä hissilippu. Infotaulun toiselta sivulta löytyy ohjeita vuokraajalle ja kolmannelta kokojen muuntotaulukko. Vuorausohjeet ja muuntotaulukko löytyvät myös kertauksena monohyllyjen läheisyydestä. Monohyllyjen yläpuolelle sijoitetut opasteet kertovat mistä lautamonot ja suksimonot löytyvät. Palvelutiskin yläpuolella olevat opasteet kertovat millaista palvelua mistäkin kohtaa tiskiä saa. "Hissiliput" -opaste neuvoo hissilipunmyyntipisteen, "Sukset ja lumilaudat" -teksti ohjaa varusteiden vuokraajat tiskin keskivaiheille.

Tila on avara, valoisa ja siisti. Lattialla on tummaa kumimattoa. Kumimatto on tilassa turvallisuudenkin kannalta välttämätön, jotta kukaan ei liukastuisi. Yhtenäinen lattiapinta antaa siistin vaikutelman tilasta, kun yksittäiset matot eivät loju vinossa ja rypyssä lattialla.



Näyteikkunalle voi asettaa uutuustuotteita lasketteluvälineiden myymälästä esille. Näyteikkunan sisällön näkee sekä sisä- että ulkopuolelta. Matalan näyteikkunan ansioista valo pääsee kuitenkin hyvin sisälle.

Näyteikkunan on tarkoitus muistuttaa siitä, että yritys myös myy lasketteluvälineitä ja niitä voi testata rinteessä paikan päällä. Jokainen lasketteluasiakas käy jossakin vaiheessa vierailuaan SkiHausissa, joten myyntiartikkelit kannattaa pitää pienessä skaalassa esillä myös lasketteluvälinevuokraamossa.



Kuva 34. Näyteikkuna rakennuksen ulkopuolelta.

Opasteet

Opasteiden osalta tärkeimmäksi kehitystavoitteeksi nousi opasteiden yhtenäisyys. Yhtenäinen visuaalinen ilme rauhoittaa tilan ilmettä. Lisäksi opasteet on helppo löytää: ensimmäisen opasteen havaitsemisen jälkeen on helpompaa etsiä katseellaan samanväristä ja tyylistä opaskylttiä avuksi kuin jos opaskyltti olisi tyyliään ja väriltään aivan erilainen.

Valitsin opasteiden väriksi sinisen, koska se sopii yrityksen jo olemassa olevaan värimaailmaan (sininen ja oranssi). Halusin kuitenkin

pitää värityksen hillittynä. Siksi valitsin suomenkieliselle tekstille väriksi hyvin erottuvan valkoisen. Vieraskieliset tekstit ovat vaalean sinisiä. Opasteet istuvat suunnittelemani tilakonseptin värimaailmaan.

Kuvassa 35 vasemmassa reunassa oleva opaskyltti sijoitetaan sisäänkäynnin läheisyyteen. Opasteessa neuvotaan, mihin suuntaa sisätiloissa tulisi hakeutua missäkin tilanteessa: välineiden vuokraajat nuolen osoittamaan suuntaan jne. Alaosassa on vielä tiiviit ohjeet rinnevälineiden vuokraajille. Samat ohjeet

sijoitetaan erillisenä kylttinä vielä vuokramonon läheisyyteen kertaukseksi.

Keskellä ovat palvelutiskin ylle sijoitettavat kyltit: "hinnasto", "sukset ja lumi-laudat", "his-siliput" ja "huoltopiste". Alla olevat pienet opasteet tulevat monohyllyjen ja kypärähyllyn yläpuolelle. Opaste wc-tiloihin sijoitetaan niiden läheisyyteen. Monon muuntotaulukko sijoitetaan monohyllyjen läheisyyteen, mieluiten useana kappaleena.

TERVETULOA!
Välkommen! Welcome!

Hissiliput
Lift biljetter/Lift tickets

Vuokravälineet
Skidutyrmska/Ski rental

SkiBistro, WC

Ski-myymäälä yläkerrassa!
Skidbutik på övervåningen
Ski shop upstairs

Ohjeita vuokraajalle

1. Valitse monot hyllystä.
Jätä omat jalkineesi monojen tilalle hyllyyn!
2. Laita toinen mono jalkaasi ja tuo toinen tiskille.
Tiskiltä saat välineet sekä hissilipun. Pienosi ja tarittasosi kysytään. Lautarit voit laittaa moneenkin monoosi jalkaasi.

Henkilöllisyys todistettava!
Saat välineiden kanssa narikkakortin, jolla kuittaa välineesi palautetuksi.

Mukavaa laskettelupäivää!

HIINASTO PRISER PRICES

Hissiliput Lift tickets	Aikuiset Adults	Lapset Children	Hissiliput Lift tickets	Aikuiset Adults	Lapset Children
2h	23€	25€	2h	23€	25€
3h	26€	28€	3h	26€	28€
4h	30€	32€	4h	30€	32€

Lisätunti tämän jälkeen 3€/h
Extra timme 3€ - Extra hour 3€

Lisätunti tämän jälkeen 3€/h
Extra timme 3€ - Extra hour 3€

SUKSET JA LUMILAUDAT
Skidor / Skis & Snowboards

HISSILIPUT JA RYHMÄLIPUT
Lift biljetter/Lift tickets

HUOLTOPISTE
Underhåll/Service

Suksimonot
Ski skor/Ski boots

Lautamonot
Snowboard boots

Kypärät ja lasit
Helmets and glasses

WC-tilat
Toaletter/Toilets

Ohjeita vuokraajalle

1. Valitse monot hyllystä.
Jätä omat jalkineesi monojen tilalle hyllyyn!
2. Laita toinen mono jalkaasi ja tuo toinen tiskille.
Tiskiltä saat välineet sekä hissilipun. Pienosi ja tarittasosi kysytään. Lautarit voit laittaa moneenkin monoosi jalkaasi.

Henkilöllisyys todistettava!
Saat välineiden kanssa narikkakortin, jolla kuittaa välineesi palautetuksi.

Mukavaa laskettelupäivää!

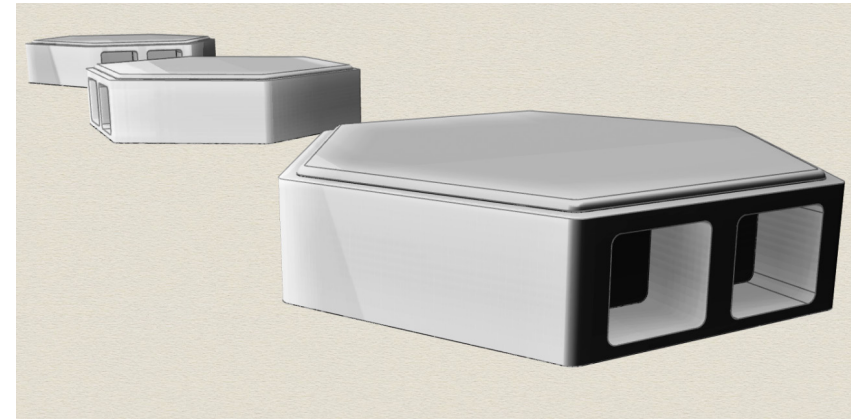
Muuntotaulukko monoille

Jalan koko	Monon koko
26	15
27	15,5
28	16
29	16,5
30	17
31	17,5
32	18
33	18,5
34	19
35	19,5
36	20
37	20,5
38	21

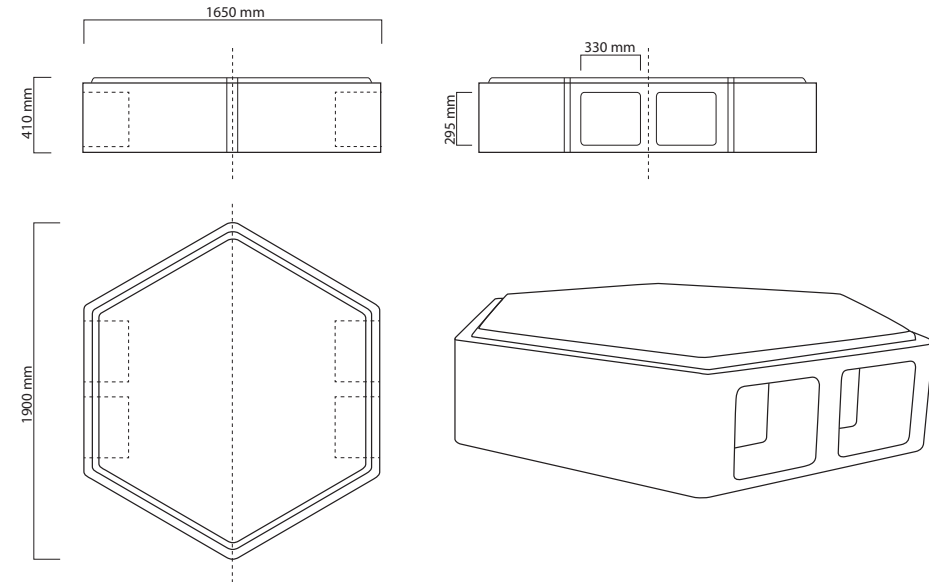
Kalusteet

Suunnittelin tilaan toimeksiantajan pyynnöstä istuimen ja säilytyskalusteen. Tilaan sijoitettavat kalusteet toistavat muotokielellään kuusikulmion muotoa. Kalusteideat ovat kuitenkin kehittyneet projektin aikana. Olen erottanut istuimet ja säilytyshyllyt toisistaan, koska toiminnallisesti se on mielestäni järkevä. On helpompaa asettaa tavaroita lokerikkoon, kun kukaan ei ole istumassa edessä. Istuinsaarekkeissa on kyllä jonkin verran säilytystilaa istuimien alla, mutta suurin osa tilan säilytystilasta tulee erillisiin hyllyihin. Hyllyt toimivat myös tilanjakajina ja rytmittävät pitkää tilaa osiin. Näin joskus tyhjänä olevat hyllyt eivät ole vailla tarkoitusta. Kulmikkaat muodot taas ovat pehmentyneet alkuperäisistä suunnitelmista.

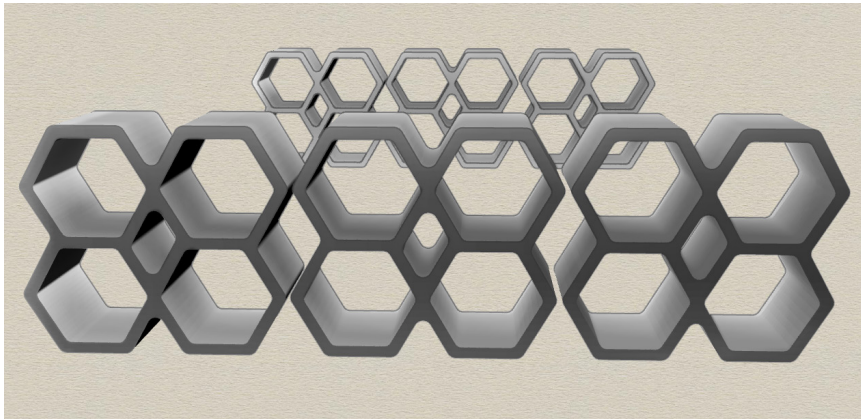
Kuusikulmainen, pehmustettu istuinsaareke kätkee sisäänsä neljä säilytyslokerikkoa. Isoon yhtenäiseen istuimeen päädyin, koska itse koin nykyiset tilassa olevat penkit liian pieniksi monoja jalkaan vaihtaessani. Ajatuksena isoissa istuinsaarekkeissa on, että jalkineiden vaihtajien selät eivät hipoisi toisiaan ja kaikilla penkillä istuvilla olisi riittävästi tilaa. Kaipasin suurempaa penkkiä myös siksi, että mahdollisen mukana olevan kassin voisi laskea jonnekin muualle kuin lattialle. Nyt laukun voi asettaa selkänsä taakse, sillä keskellä on runsaasti tilaa. Vaihtoehtoisesti kassin voi sujauttaa jalkojen taakse jäävään koloon.



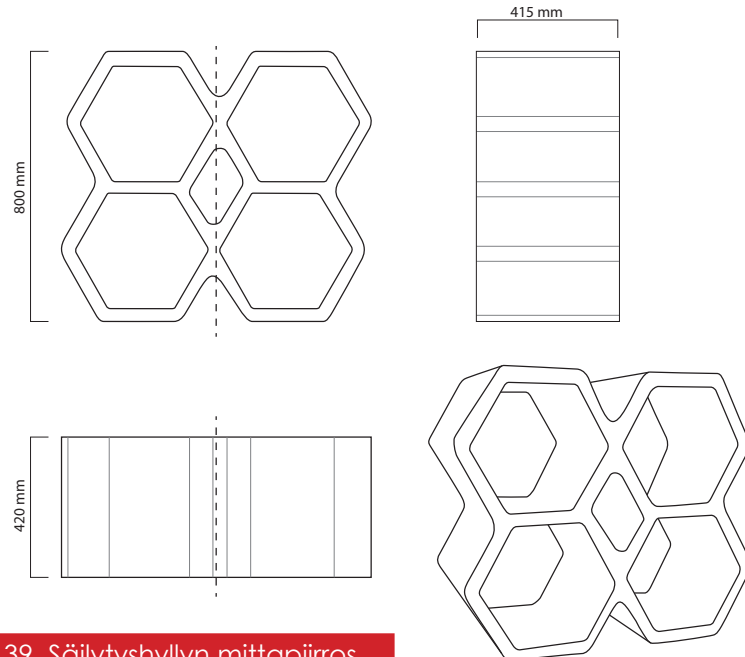
Kuva 36. Istuin.



Kuva 37. Istuimen mittapiirros.



Kuva 38. Säilytyshylly.



Kuva 39. Säilytyshyllyn mittapiirros.

Säilytyshyllyjen muoto toistaa myös kuusi- kulmiota. Yksi hylly koostuu neljästä kuusi- kulmiosta. Tilanjakajana hyllystä saadaan tehokkaampi, kun hyllyjä laitetaan kolme pe- räkkin. Koska yksittäinen hylly on melko pie- ni, sitä on helppo siirrellä tarpeen mukaan. Hyllyjä voi käyttää molemmilta puolilta.

Yrityksen toivomuksesta säilytyskalusteessa ei ole lukittavia ovia. Hukkuvista avaimista on heidän mukaansa vaivaa päivittäisessä toiminnassa. Emme myöskään nähneet tar- vetta laittaa säilytyskalusteeseen lukitsemat- tomia ovia. Näin rikkoutuvia ja huollettavia osia on vähemmän.

5.3 Virtuaalinen palveluympäristö

Yrityksen palveluun liittyy myös nettisivut. Yritys tuottaa osan palvelustaan siis virtuaalisessa ympäristössä. Analyysivaiheessa kiinnitin huomiota yrityksen nettisivuihin, koska ne ovat usein asiakkaan ensimmäinen kontakti yritykseen ja palveluun. Nettisivut ovat siis suuressa roolissa, kun asiakas luo ensivaikutelman yrityksestä. Nettisivut luovat ennakoivan kuvan palvelusta ja sen laadusta.

Mielestäni yrityksen sivusto vaati päivittämistä nykyaikaan sekä visuaalisesti, että toiminnallisestikin. Ideoin palvelukonseptia tukevan ilmeen sivustolle. Ilmeessä on visuaalisia

yhteyksiä sisätilaan suunniteltujen opastekylttien kanssa. Uudessa ulkoasussa käytetään samoja värejä, muotoja ja fontteja kuin opasteissa.

Kaikessa yksinkertaisuudessaan pelkkä saman fontin käyttäminen eri visuaalisissa yhteyksissä luo jo yhtenäistä ja selkeää yrityskuvaa. Nettisivuillakaan ei kannata käyttää montaa erilaista fonttia, vaan hyvä käytäntö on, että yhdellä silmäyksellä näkee enintään kolmea erilaista fonttia. Erilaisiksi fonteiksi tässä yhteydessä lasketaan yleensä myös eri fonttikoot ja isojen kirjainten käyttö.

Nettisivuille ei näkemykseni mukaan kannata laittaa mitä tahansa kuvia. Ensinnäkin kuvien tulee olla hyvälaatuisia. Rakeiset ja pimeät tai ylivalottuneet kuvat eivät ole omiaan luomassa houkuttelevaa kuvaa palvelusta. Kannattaa kuitenkin miettiä myös kuvien sisältöä ja sitä, mitä kuvat viestivät yrityksestä ja sen arvoista.

Mielestäni nettisivut ovat hyvä kanava työstää yrityskuvaa haluttuun suuntaan, kun sisältöä ja ulkonäköä osataan tarkastella kriittisesti.



LASKETTELU

MUUT PALVELUT

RYHMILLE

KUVIA

YRITYS

YHTEYSTIEDOT

KESÄSIVUT

RINNETIETOA

Lumetuksessakin voidaan säästää sähköä ja toimia kestävän kehityksen arvojen mukaisesti. Olemme olleet yksi edelläkävijöistä ympäristöä säästävien matkailupalveluiden tuottajana ja siinä kehityksessä olemme vahvasti tien näyttäjänä muillekin.

Vaikka nykyaikainen lumetustekniikka on pitkälle vietyä ja energiatehokasta, on siinä silti mahdollisuuksia myös energian säästämiseen. Toteutamme vastuullista, energiatehokasta ja ympäristöystävällistä lumetusta lumettamalla vasta ns. kunnan pakkasilla – 4 astetta tai enemmän ja pyrkimällä tekemään täydennyslumetusta yö-aikaan, jolloin valtakunnan verkossa on sähköstä ylitarjontaa.



Meriteijo Ski & Action Park 2013

Kuva 40. Uusi ilme yrityksen nettisivuille.

YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Palvelumuotoilun tarkoituksena on muotoilla jo olemassa olevaa tai kokonaan uutta palvelua niin, että asiakkaan palvelukokemus olisi mahdollisimman positiivinen. Positiivinen palvelukokemus tuo asiakkaan takaisin kulluttamaan palvelua huomattavasti paljon todennäköisemmin kuin neutraali tai negatiivinen palvelukokemus. Palvelukokemuksen laadulla on siis merkitystä. Palvelumuotoilun keinoin voidaan löytää kehitettävästä palvelusta tärkeimmät ja välttämättömät kehityskohteet palvelun parantamiseksi. Pal-

velumuotoilu on siis usein välttämätöntä, jos palvelun halutaan menestyvän parhaalla mahdollisella tavalla ja tuottavan voittoa palvelun tuottajalle.

Tutkimukseni tavoitteet olivat palvelupolun kehittäminen lasketteluvälinevuokraamolle sekä toimivan sisätilakonseptin suunnittelu samalle välinevuokraamolle. Jotta saatoin muotoilla välinevuokraamossa tapahtuvaa palvelutapahtumaa, tarkastelin palvelupolkua laajemmassa mittakaavassa aina

ensikontaktista yritykseen, itse lasketteluun, ruokailuun, jälkihoitoon ja virtuaaliseen ympäristöön asti.

Tutkimuksessani tärkeässä osassa oli havainnointi. Havainnoin asiakaskokemusta palvelusta testiryhmän avulla sekä asettamalla itse asiakkaan asemaan. Haastattelin henkilökuntaa sekä kahta palvelua kauden aikana käyttänyttä asiakasta. Havainnointien ja haastattelun kautta löysin tärkeimmät kehityskohteet, joita lähdin työstämään niin

tilakonseptissa kuin palvelukonseptissakin. Saamani tiedon perusteella tein myös palvelulle kuvitteelliset, mutta todellisuutta vastaavat asiakasprofiilit, joiden avulla työstin palvelukonseptia.

Suunnittelun tuloksena on siis palvelukonsepti, joka pitää sisällään uuden palvelupolun, asiakasprofiilit ja tilakonseptin. Tilakonseptissa olen ottanut kantaa pohjaratkaisun lisäksi tilan tyyliin ja kalusteisiin. Palvelukonseptiin liittyy uusien palveluratkaisujen lisäksi ideoita mm. yrityskuvan kehittämiseen asiakkaan ja palvelun välisten kontaktipisteiden kautta.

Ideaalitilanteessa olisin päässyt testaamaan suunnittelemani palvelukonseptia käytän-

nössä. Tilakonsepti on erittäin vahvassa roolissa palvelukonseptissa, joten tässä tapauksessa aito testaaminen ei ollut mahdollista. Kehittämisaikatuksena tuleviin palvelumuotoilun projekteihin nostaisin lisäksi ainakin sen, että suunnittelua voisi toteuttaa selkeämmin palvelumuotoilulle tyypillisestä stage-backstage-näkökulmasta, eli ottaa suunnitteluun vahvemmin mukaan kulissien takana asiakkaalta piilossa olevat seikat, joihin palveluntuottajat vaikuttavat. Näkökulma oli mielesäni läpi projektin, mutta jätin sen kuitenkin pois, koska riittävän tiedon kerääminen palveluntuottajien työskentelystä osoittautui vallitsevissa olosuhteissa lopulta mahdottomaksi.

Opinnäytetyöprosessini oli mielestäni kaikkein onnistunut ja opettavainen. Melko suuren osan ajasta käytin tutustuessa palvelumuotoiluun työmetodinä. Opin runsaasti uusia tekniikoita ja ajatusmalleja projektin aikana. Käytin monipuolisesti erilaisia tietokoneohjelmia vektorigrafiikkaohjelmista 3D-mallinnusohjelmiin asti. Pysyin toteutuksenkin osalta hyvin aikataulussa. Palvelumuotoilu ei ollut minulle kovin tuttu muotoilun alue ennen opinnäytetyöprosessia ja siihen suhteutettuna olen tyytyväinen lopputulokseen. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi oli ammatillista kasvuani tukeva opin tie ja voin olla todella iloinen kaikesta oppimastani ja kokemastani.

LÄHTEET

Anttila P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: AKATIIMI Oy.

Areng S. & Willners M. 1995. Lumilautailu. Helsinki: WSOY.

Foldman G. 2001. Snowboarding. New Holland.

Kinnunen R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Meri Teijo –esite, Norteno 10/2012

Meri-Teijo Centerin nettisivut, viitattu 27.2.2013 <http://www.meri-teijo.com>

Riippumaton laskettelu ja lumilautailun sivusto, viitattu 10.2.2013 www.laskettelu.fi

Ruostesaari, M. 2004. Meri-Teijon historiaa.

Suomen hiihtokeskusyhdistys ry:n kotisivut, viitattu 24.2.2013 <http://www.ski.fi>

Teijon Matkailu Oy:n kotisivut, viitattu 24.2.2013, <http://www.meriteijo.fi>

Tulevaisuutesi Meri-Teijo! –esite, julkaisuvuosi ei tiedossa

Turun Slalomseura ry., viitattu 10.3.2013 <http://www.tusla.net/uusi/>.

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kairiston kirjapaino Oy.

Vanat L. 2011. International report on mountain tourism. Geneve. Viitattu 10.3.2013 <http://www.vanat.ch/RM-wordl-report-2011-pdf>.

LIITTEET

Liite 1. Vuokraustilanteen simulointi.

Vuokraustilanteen simulointi 19.1.2013 MeriTeijo Ski & Action Parkissa

Kysymykset testihenkilöille:

1. Kuvailkaa ensivaikutelmanne tilasta, kun astuitte sisään.
2. Kuvailkaa välineiden vuokraustilanne alusta loppuun lyhyesti ongelmakohtineen. Mainitse, mitkä välineet vuokrasit.
3. Olivatko opasteet hyödyllisiä? Miksi/miksi ei?
4. Mitä muuttaisit vuokrauspalvelussa? (Käytänteitä tai konkreettisia muutoksia tilaan)
5. Vapaa sana

Liite 2. Palvelun käyttäjien haastattelut.

Palvelun käyttäjien haastattelut 20.2.2013.

Haastateltavat:

Mies, 16 vuotta, Nakkila. Vuokrasi välineet paikanpäältä.

Nainen, 24 vuotta, Salo. Omat lasketteluvarusteet, osti pelkän hissilipun.

Kysymykset:

1. Oletko ollut laskettelemassa aiemmin Teijolla?
2. Kuvailkaa ensivaikutelmanne tilasta (viihtyisyys, toimivuus, yms.), kun astuitte sisään.
3. Miten vuokraustilanne sujui?
4. Olivatko opasteet hyödyllisiä? Miksi/miksi ei?
5. Mitä muuta muuttaisit palvelussa?
6. Muuta kommentoitavaa?

Liite 3. Työntekijän haastattelu.

Työntekijä Liina Ahon haastattelu sähköpostitse 8.1.2013

1. Mitkä ovat olemassa olevan vuokrauspalvelun tärkeimmät kehitystavoitteet?
2. Millaisia tarpeita ja toiveita henkilöstöllä on vuokraamon muutoksien suhteen?
3. Mitä erityistarpeita laskettelu ja lautailu lajina asettaa vuokraukselle/välinevuokraamolle?