

**KAMPUSKAHVILAN PALVELUPAKETTI,
ASIAKASLÄHTÖINEN SUUNNITTELU**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Muotoilun koulutusohjelma

Visamäki, Kevät 2018

Riku Rantaharju

VISAMÄKI

Muotoilun koulutusohjelma

Lasi ja keramiikka

Tekijä

Riku Rantaharju

Vuosi 2018

Työn nimi

Kampuskahvilan palvelupaketti, asiakaslähtöinen suunnittelu

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda palvelumuotoilun menetelmin toimiva, asiakaslähtöinen palvelupaketti kampuskahvilalle. Asiakaslähtöinen tieto palvelupaketin luomiseen hankittiin kahdella verkkokyselyllä.

Työssä tutkittiin kohderyhmän, eli HAMKin Visamäen kampuksen henkilökunnan ja opiskelijoiden tarpeita ja toiveita Webropol-pohjaisella verkkokyselylomakkeella. Työssä tehtiin myös yrityksille suunnattu verkkokysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa yliopisto- ja ammattikorkeakoulukampusten läheisyydessä toimivien opiskelijakahviloiden ja ravintoloiden toimintaa. Molemmat työssä tehdyt verkkokyselyt sisälsivät kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia kysymyksiä. Kyselytutkimuksista saatu tieto toimi kampuskahvilan palvelupakettisuunnitelman tärkeimpänä tietokantana yhdessä tekijän alkuidean kanssa.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi palvelupaketti, joka sisältää suunnitelman kampuskahvilan ydin-, tuki- ja liitännäispalveluista, sekä visualisoinnin ydinpalveluiden kontaktipisteistä, palvelutuokioista ja palvelupoluista. Opinnäytetyö sisältää myös palvelumuotoilun teoriaa ja käsitteitä, tehtyjen verkkokyselyiden tulokset ja verkkokyselyiden tulosten analysoinnin.

Avainsanat Palvelumuotoilu, palvelupaketti, asiakaslähtöisyys, kahvila.

Sivut 43 sivua, joista liitteitä 10 sivua

VISAMÄKI
Degree Programme in Design
Glass and Ceramics

Author	Riku Rantaharju	Year 2018
Subject	Service Package for Campus Café, Customer-Oriented Design	

ABSTRACT

The aim of this thesis was to create a functional, customer-oriented service package for a campus café by using service design methods. To create the service package, customer-oriented data was collected by using two internet surveys.

In this thesis, the target audiences, the students and staff of Häme University of Applied sciences' Visamäki campus, needs and wishes were mapped with a Webropol based internet survey. The thesis also includes another internet survey directed towards seven businesses. The goal of this second internet survey was to map out the services offered by student restaurants and cafés located around university campuses. Both of the conducted surveys included qualitative and quantitative questions. The data gathered with the internet surveys and author's original concept were used as the primary database for creating the service package.

As a product of this thesis, a service package was created. The package contains a design for campus café's core services, supporting services and assisting services, as well as a visualization of service touchpoint, service moments and customer journeys of core services. This thesis also contains service design theory and concepts, survey data and analysis of survey data.

Keywords Service design, service package, customer-oriented, café.

Pages 43 pages including appendices 10 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Aihealue ja tavoitteet	2
1.2	Tiedonhankintamenetelmät ja ydinkysymykset	3
1.3	Prosessikaavio	5
1.4	Käsitteet	5
2	PALVELUMUOTOILU	9
2.1	Palvelupaketti.....	10
2.2	Palvelupolku	11
3	KÄYTTÄJÄTIEDON HANKINTA	12
3.1	Tiedonkeruu	12
3.2	Määrällinen ja laadullinen kyselytutkimus.....	12
3.3	Henkilökysely.....	13
3.3.1	Henkilökyselyn vastaukset ja analyysi.....	14
3.4	Yrityskysely.....	26
3.5	Yrityskyselyn vastaukset ja analyysi	28
3.5.1	Metropolia ammattikorkeakoulu – Metka Cafe.....	28
3.5.2	Laurea-ammattikorkeakoulu – BarLaurea.....	29
3.5.3	Turun yliopisto – Macciavelli	29
3.5.4	Tampereen yliopisto – Café Alakuppila.....	30
3.6	Yhteenveto	31
4	PALVELUPAKETTI	33
4.1	Kampuskahvila.....	33
4.1.1	Alkuidea	33
4.1.2	Johtopäätökset ja muokattu konsepti.....	34
4.1.3	Kampuskahvilan ydinpalvelut.....	35
4.1.4	Kampuskahvilan tukipalvelut	35
4.1.5	Kampuskahvilan avustavat palvelut	36
4.2	Kampuskahvilan palvelupaketin visualisointi.....	36
4.2.1	Kontaktipisteet	36
4.2.2	Palvelutuokiot.....	37
4.2.3	Palvelupolku	38
5	ARVIOINTI	43
5.1	Lopputulokset ja pohdintaa	43
	LÄHTEET	44

Liitteet

- Liite 1 Alkuidea vuodelta 2015
- Liite 2 Henkilökyselyn saatekirje ja kyselylinkki
- Liite 3 Henkilökyselyn saatekirje ja kyselylinkki, muistutusviesti
- Liite 4 Yrityskyselyn saatekirje ja kyselylinkki
- Liite 5 Yrityskyselyn muistutusviesti
- Liite 6 Henkilökysely
- Liite 7 Yrityskysely

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on kampuskahvilan palvelupaketin suunnittelu palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Palvelupaketti suunnitellaan tekijän omakohtaisen kokemuksen, muotoilu- ja ravintola-alan koulutuksen ja työkokemuksen sekä kohderyhmälle tehtävän Webropol-pohjaisen verkkokyselyn tulosten pohjalta. Kohderyhmänä tässä tutkimuksessa toimivat Hämeen ammattikorkeakoulun Visamäen kampuksen henkilökunta ja opiskelijat.

Opinnäytetyössä tarkastellaan myös kampuskahviloita ja niiden toimintaa muualla Suomessa. Työssä selvitetään yhteensä seitsemän ammattikorkeakoulu- tai yliopistokampuksen alueella tai läheisyydessä sijaitsevan opiskelijakahvilan ja ravintolan palveluita ja toimintaa.

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi vuoden 2015 syksyllä, jolloin luotiin alkuidea kampuskahvilasta. Vuonna 2017 Hämeen ammattikorkeakoulu HAMKin visamäen kampuksen vanha opiskelijakahvila, johon alkuidea perustuu, uudistettiin remontin yhteydessä. Kokemuksen mukaan opiskelijakahvilan palvelutarjonnassa kuitenkin on edelleen puutteita, joita työssä tehtävä kampuskahvilan palvelupakettisuunnitelma korjaa ja täydentää. Kahvilan remontoinnista sekä opinnäytetyön viivästymisestä johtuen työssä tehtävä palvelupaketti suunnitelma ei sijoitu olemassa olevaan tilaan.

Työssä tehtävä palvelupakettisuunnitelma esitellään kuvin, joissa visualisoidaan palvelupaketin sisältämien kontaktipisteiden, palvelutuokioiden ja palvelupolkujen toimintaa.

Tärkeänä apuna ja pohjamateriaalina työssä toimi palvelumuotoilualan kirjallisuus ja erilaiset julkaisut. Näistä tärkeimpänä käytettiin Satu Miettisen toimittamaa kirjaa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen (2016). Teosta on usein hyödynnetty opinnoissa ja työskentelyssä, joten se oli tekijälle entuudestaan tuttu ja toimi vankkana pohjana useille työssä käytettäville menetelmille ja ohjasi suunnittelua.

Kaiken muun tiedonkeruun taustalla toimivat työtä tehtäessä tekijän aikaisempi muotoilualan sekä palvelu- ja ravintola-alan koulutus ja työkokemus. Nämä ohjasivat työtä eteenpäin ja mahdollistivat palvelupaketin luomisen niin, että se on suunnitelmallinen ja tuottaa ratkaisuja kohderyhmän tarpeisiin ja toiveisiin kuitenkin unohtamatta tekijän alkuideaa.

Opinnäytetyö etenee prosessinomaisesti. Työssä käydään läpi opinnäytetyön tavoitteet, tiedonhankintamenetelmät, palvelumuotoilun teoriaa ja miten sitä sovelletaan työssä. Näitä lukuja seuraa käyttäjätiedon hankinnan raportointi ja tulosten analysointi sekä tekijän päätelmät. Seuraava osio sisältää luodun palvelupaketin ja visualisoinnin sekä viimeisenä tekijän pohdintaa ja itsearviointia.

1.1 Aihealue ja tavoitteet

Opinnäytetyön aihealue on ensisijaisesti palvelumuotoilullinen lähestyminen opiskelijoille, korkeakoulujen opettajille ja henkilökunnalle suunnatun kampuskahvilan palvelupaketin suunnitteluun. Toinen aihealue on kyselytutkimusten tekeminen, kysymysten valinta ja kyselyiden vastauksista tehtävät johtopäätökset. Kolmas aihealue on opiskelun ja opetuksellisen työnteon helpottaminen opiskeluyhteisössä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda asiakaslähtöinen palvelupaketti kampuskahvilaan. Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluja palvelutuotteessa täytyy olla asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi. Mikko Koiviston mukaan (2016) Christian Grönroos (2000) määrittelee palvelupaketin jakautuvan kahteen ulottuvuuteen: ydinpalveluun ja liitännäispalveluihin. Palvelupakettisuunnitelma sisältää kampuskahvilan ympäristön, tunnelman, ydinpalveluiden, tukipalveluiden ja avustavienpalveluiden suunnittelun. Tiedonkeruu palvelupaketin luomiseksi suoritetaan palvelumuotoilun menetelmin, joista opinnäytetyössä hyödynnetään kyselymenetelmää Webropol-pohjalla, jotka sisältävät sekä määrällisiä, että laadullisia kysymyksiä. Webropol on suomalainen perheyritys, joka tarjoaa erilaisia verkkopohjaisia kysely- ja raportointityökaluja (Webropol 2017).

Mikko Koiviston (2016) mukaan Birgit Mager (2008) toteaa palvelumuotoilun olevan käyttäjäkeskeinen näkökulma, joka pyrkii takaamaan, että palvelut ovat hyödyllisiä, käyttökelpoisia ja toivottavia asiakkaan näkökulmasta sekä tehokkaita ja erottuvia toimittajan kannalta.

Palvelupakettisuunnitelman tarkoituksena oli helpottaa opiskelijoiden, opettajien ja henkilökunnan työskentelyä tarjoamalla palveluita ja tukipalveluita, jotka olivat opinnäytetyön tekohetkellä epävarmemmin tai hankalammin saatavilla. Keskittämällä päivittäisessä työskentelyssä tarvittavia laitteita, tuotteita ja palveluita sekä asettamalla ne koulutettujen henkilöiden hallinnoitaviksi pyrittiin luomaan stressittömämpi, tehokkaampi ja sujuvampi opiskeluympäristö. Palvelupaketti luotiin myös sellaiseksi, että se voidaan, pienin asiakaslähtöisin muokkauksin, istuttaa moneen erilaiseen tilaan ja yhteeseen.

Opinnäytetyö viestii tekijän kiinnostuksesta palvelumuotoiluun, sen soveltamiseen erilaisissa tiloissa sekä todentaa, että kampuskahvilalle ja

sen tuomille mahdollisuuksille todella on tarvetta opiskelijayhteisössä. Poistamalla turhia, aikaa kuluttavia ja ei-toimivia askelmia päivittäisestä työskentelystä voidaan luoda sujuvampi ja stressittömämpi opiskelu- ja työskentely-ympäristö, joka edesauttaa keskittymistä ja tehokkuutta.

Opinnäytetyön palvelupakettisuunnitelmaan ei kuulu kahvilapalveluiden tai muiden sinne suunniteltavien palveluiden tuottamiseen tarvittavien laitteiden valinta tai tutkiminen. Opinnäytetyöhön ei myöskään kuulu kampuskahvilan mahdollisten toimijoiden hankkiminen, henkilöstön hallinta, aukioloaikojen määrittäminen, graafisen ilmeen tai markkinoinnin suunnittelu eikä taloudellisten näkökulmien kartoittaminen.

1.2 Tiedonhankintamenetelmät ja ydinkysymykset

Opinnäytetyön tiedonhankintamenetelmänä käytettiin kahta kyselytutkimusta, jotka sisälsivät kvalitatiivisia eli laadullisia ja kvantitatiivisia eli määrällisiä kysymyksiä. Molemmat työssä tehdyistä kyselyistä suoritettiin Webropol-pohjaisina verkkokyselyinä. Tehdyissä kyselyissä kohteina olivat suuremmassa henkilökyselyssä Hämeen ammattikorkeakoulun Visamäen kampuksen opiskelijat ja henkilökunta yksilöinä ja pienemmässä yrityskyselyssä valikoidut opiskelijaravintolat ja kahvilat yrityksinä. Henkilökyselyn kohteet valittiin johdonmukaisesti kattamaan Visamäen kampuksen henkilökuntaa ja opiskelijoita, koska kampuskahvilan palvelupakettisuunnitelma suunnataan juuri heille. Yrityskyselyn kohteet valittiin kolmen eniten hakijoita keväällä 2016 saaneen ammattikorkeakoulun ja yliopiston kampuksilta tai niiden läheisyydestä (Opetushallitus 2016), ja joiden asiakaskunta koostuisi suurimmalta osin opiskelijoista.

Henkilökyselyn kysymykset valittiin siten että, ne tarjoavat mahdollisimman laajan mutta kuitenkin tarkan kuvan kyselyyn osallistujien suhtautumisesta, tarpeista ja toiveista kampuskahvilaa sekä sen ydinpalveluita ja tukipalveluita kohtaan. Henkilökyselystä saatavan tiedon analysoinnissa on tavoitteena käydä vastaukset läpi mahdollisimman tehokkaasti, pyrkien siihen, että niistä syntyvät johtopäätökset otetaan ensisijaisesti huomioon kampuskahvilan palvelupakettisuunnitelmaa luotaessa, mutta kuitenkin niin, että tekijän alkuideaa ei kokonaan sivuuteta. Verkkokysely on tarkoitettu nimenomaan kohderyhmän tarpeiden kartoittamiseen.

Toinen tehty verkkokysely, yrityskysely, suuntautui ammattikorkeakoulu- ja yliopistokampusten alueilla sijaitseviin ravintoloihin ja kahviloihin. Yrityskyselyn tarkoituksena oli kartoittaa kahviloiden ja ravintoloiden toimintaa ja jo olemassa olevia palveluja kyselyn tekohetkellä. Yrityskyselyllä haluttiin selvittää miten kohderavintoloissa ja kahviloissa on hyödynnetty palvelumuotoilun menetelmiä, sekä mitä ydinpalveluita ja liitännäispalveluita on sulautettu tavanomaisten ruokailu- ja

kahvilapalveluiden yhteyteen. Tämän kyselyn tulokset toimivat tukena kampuskahvilan palvelupakettia luotaessa.

Henkilö- ja yrityskyselyiden tukena palvelupaketin suunnittelussa käytettiin muotoilualan kirjallisuutta, joista tärkeimmät ovat Satu Miettisen toimittamaa kirja Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen (2016) sekä Marc Stickdornin ja Jakob Schneiderin toimittamaa kirja This is service design thinking (2010).

Viimeisimpänä, mutta kuitenkin tärkeänä tukena muulle materiaalille ja tiedolle, sovellettiin opinnäytetyössä tekijän ravintola- ja palvelualan koulutusta ja kokemusta. Tekijä on työskennellyt useassa eri kahvila- ja ravintola-alan yrityksessä, muissa palvelutehtävissä sekä ollut mukana monissa palvelumuotoiluala sivuavissa projekteissa.

Verkkokyselyiden ja asiakaslähtöisen ajattelun ollessa tärkeä osa opinnäytetyötä, tärkeimmäksi tutkimuskysymykseksi muodostuu:

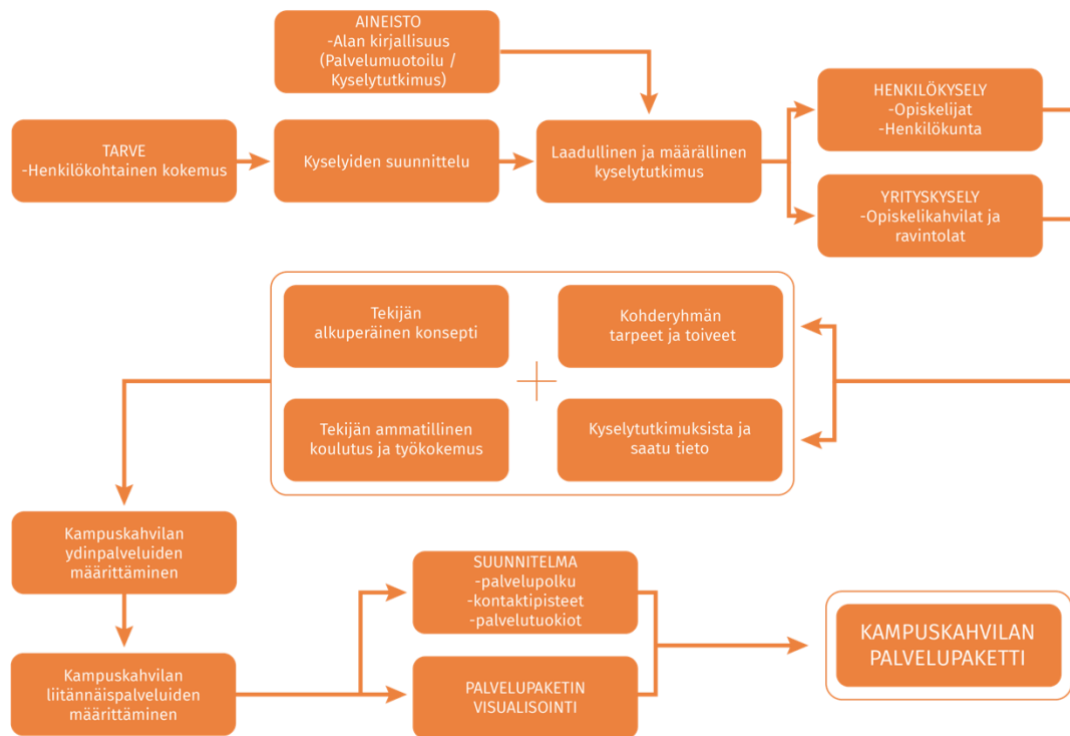
- Millainen on asiakaslähtöisesti suunniteltu palvelupaketti kampuskahvilaan?

Tarkentavina alakysymyksinä ovat:

- Mitä tarkoittavat kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset kysymykset?
- Mikä on palvelupaketti?

Yhdessä näillä kolmella kysymyksellä pyritään luomaan mahdollisimman laaja, mutta kuitenkin tarkka kuvaus asiakaslähtöisen palvelupaketin luomisesta verkkokyselyjen avulla.

1.3 Prosessikaavio



KUVA 1. Opinnäytetyön prosessikaavio.

Opinnäytetyön kulku (Kuva 1) alkaa tarpeesta ja alkuideasta tarpeen tyydyttämiseksi. Tätä seuraa kyselyiden laadinta, joilla selvitettiin, onko tekijän kokemus totta myös laajemmassa mittakaavassa ja onko tarve, niin suuri että se on kannattavaa pyrkiä tyydyttämään. Verkkokyselyistä saatava tieto analysoidaan ja se yhdistyy tekijän alkuideaan. Kun alkuidea ja asiakaslähtöinen tieto yhdistyvät, määritetään lopulliset kampuskahvilaan luotavat ydinpalvelut ja ydinpalveluiden ympärille luodaan liitännäispalvelut, eli tuki-, ja avustavat palvelut. Palveluiden määrittämisen jälkeen kartoitetaan niiden kontaktipisteet ja palvelutuokiot, jotka muodostavat osaltaan ydinpalveluiden palvelupolut. Viimeisenä visualisoidaan palvelupaketti lukijan, helpommin, ymmärrettäväksi.

1.4 Käsitteet

Asiakaslähtöisyys on lähestymistapa, jossa palvelu tai tuote pyritään tekemään mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. (Kielitoimiston sanakirja 2017.)

Käyttäjä / kuluttaja / asiakas on yksityinen henkilö tai ryhmä, joka kuluttaa palvelun.

Palvelu on ainakin osittain aineeton hyödyke, joka tuotetaan joko rahallista korvausta vastaan tai ilman sitä, ja kulutetaan samanaikaisesti, kun sitä tuotetaan. Palvelut ovat ajassa tapahtuvia prosesseja, jotka koostuvat toimenpiteistä, joilla pyritään löytämään asiakkaan ongelmaan ja tarpeeseen ratkaisu (Koivisto 2016, 43.)

Palvelumuotoilu on muotoilun osaamisala, jolla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilu pyrkii takaamaan, että palvelut ovat hyödyllisiä, käyttökelpoisia ja toivottavia asiakkaan näkökulmasta sekä tehokkaita ja erottuvia toimittajan kannalta. (Koivisto 2016, 55.)

Palvelutuokio on keskeinen vaihe palvelussa. Jokainen palvelu koostuu päävaiheista tai keskeisistä kohtaamisista, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus. Lähtöselvityksen tekeminen on esimerkki palvelutuokiosta osana lentomatkan kuluttamista. (Koivisto 2016, 49.)

Kontaktipisteet muodostavat palvelutuokion. Kontaktipisteiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun ja sen brändin. Kontaktipisteet ovat havaittavissa kaikilla ihmisen aisteilla (kuulo, haju, maku, näkö, tunto) ja ne voidaan jakaa neljään eri ryhmään: kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. (Koivisto 2016, 51-53.)

Palvelupolku muodostuu useista toisiaan seuraavista palvelutuokioista, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden ja asiakaskokemuksen. Palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat sekä palveluntarjoajan asettama tuotantoprosessi, että asiakkaan omat valinnat. (Koivisto 2016, 49-50.)

Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluja palvelutuotteessa täytyy olla asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi. Palvelupaketti voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: ydinpalveluun ja liitännäispalveluihin. (Koivisto 2016, 43-44.)

Ydinpalvelu vastaa asiakkaan keskeiseen ostotarpeeseen (Koivisto 2016, 43, 44).

Liitännäispalvelut voidaan jakaa avustaviin palveluihin ja tukipalveluihin (Koivisto 2016, 44).

Avustavat palvelut ovat usein välttämättömiä, jotta asiakkaat voisivat helposti käyttää ydinpalvelua. Esimerkiksi lentomatkan avustavia palveluja ovat lähtöselvitys ja turvatarkastus. (Koivisto 2016, 44.)

Tukipalvelut tekevät palvelun käyttämisen miellyttävämmäksi, lisäävät palvelun arvoa ja erilaistavat palvelun kilpailijoiden tarjonnasta. Tukipalvelut eivät ole välttämättömiä ydinpalvelun kuluttamiselle, sillä ne

vastaavat asiakkaiden toissijaisiin tarpeisiin. Lentoyhtiön lennolla tarjoama ateria- ja juomatarjoilu, ajankulukuksi tarkoitettu viihde sekä tyynyt ja peitot matkustusmukavuuden lisäämiseksi ovat esimerkkejä tukipalveluista. (Koivisto 2016, 44.)

Verkkokyselyllä tarkoitetaan sähköistä kyselylomaketta, joka lähetetään vastaanottajille sähköisesti ja siihen vastaaminen tapahtuu verkossa. Verkkokyselyt luodaan usein valmiikseen sähköiseen lomakkeeseen joka tallentaa kaikki vastaukset tietokantaan analysoitavaksi. Kyselyn kohdeyleisöä rohkaistaan usein vastaamaan verkkokyselyyn esimerkiksi erilaisilla kilpailuilla ja arvonnoilla.

Webropol on suomalainen perheyritys, joka tarjoaa erilaisia verkkopohjaisia kysely- ja raportointityökaluja (Webropol 2017).

Kampuskahvilalla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä kuvitteellista kahvilaa, joka sijoittuu ammattikorkeakoulun ja/tai yliopiston kampusalueelle ja jonka asiakaskunta koostuu suurimmaksi osaksi ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijoista ja henkilökunnasta. Kuvitteellinen kampuskahvila on tässä opinnäytetyössä suunnitellun palvelupaketin kohde.

Kahvila on pieni ravitsemusliike, joka tarjoaa asiakkailleen kevyttä syötävää sekä erilaisia kylmiä ja kuumia juomia.

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä tilastollisia kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardisoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä. Kvantitatiivinen tutkimus etsii vastauksia kysymyksiin ”mikä?”, ”paljonko?”, ”missä?”, ”miksi?” ja ”kuinka usein?”. (Heikkilä 2014, 7-8)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta (esim. yritys tai asiakas) ja sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtäminen, ei määrien selvittäminen. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin esimerkiksi toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. Kvalitatiivinen tutkimus etsii vastauksia kysymyksiin ”miksi?”, ”miten?” ja ”millainen?”. (Heikkilä 2014, 7-8)

Suurkuvatulostus. Suurkuvatulostamisella tarkoitetaan tavanomaista A4-, A3-, tai A2-kokoista, suurempien tulosteiden tulostamista. Suurkuvatulosteiksi voidaan lukea julisteet, tapetit, suuret sapluunat ja esimerkiksi autojen teippaukset.

3D-tulostus eli kolmiulotteinen tulostaminen on virtuaalisen mallin tuotteistamista fyysiseksi esineeksi 3D-tulostimen avulla. Tulostimessa voidaan käyttää materiaaleina esimerkiksi muovia.

2 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on uusi ja kehittyvä muotoilun osaamisala, jolla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan suunnitelmallista ja innovatiivista muodon antamista palvelulle. Palvelulla tarkoitetaan ainakin osittain aineetonta hyödykettä, joka tuotetaan joko rahallista korvausta vastaan tai ilman sitä, ja kulutetaan samanaikaisesti, kun sitä tuotetaan. Asiakas on olennainen osa palveluprosessia, sillä ilman asiakasta koko palvelu olisi tarpeeton.

Palvelumuotoilun avulla pelkkien teollisuustuotteiden rinnalle on tuotu yhä enemmän niitä hyödyttäviä ja hyödyntäviä palveluita ja lisäpalveluita. Palvelumuotoilun avulla pystytään luomaan ympäristö, jossa teollinen tuote ei ole enää vain esine, vaan osa monisystä verkostoa toisiaan hyödyttäviä ja hyödyntäviä kanavia käyttäjän ja palveluntarjoajan välillä. Palvelumuotoilu pyrkii tekemään käyttäjän ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksen käyttäjälle mahdollisimman sujuvaksi, miellyttäväksi ja mieleenpainuvaksi sekä palveluntarjoajalle tehokkaaksi, ajallisesti jatkuvaksi, toistuvaksi, kannattavaksi ja erottuvaksi. Tähän ihannelopputulokseen päästään vain kehittämällä tuotteita, palveluita ja lisäpalveluita yhdessä käyttäjän ja palveluntarjoajan kanssa.

”Palvelumuotoilu on osa laajempaa ilmiötä, jossa tuotekehitysprosessin painopiste on siirtynyt uusien ideoiden muokkaamiseen asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Ideat kuvataan visuaalisesti: kuvakertomuksien, videoiden tai piirrosten avulla. Tällä tavoin palvelun kehittäjiä on helppo ymmärtää, mistä palvelussa on kysymys.” (Miettinen 2016, 21)

”Palvelumuotoilu on asiakasymmärrystä. Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaan tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä.” (Miettinen 2016, 18.)

Palvelumuotoilu on ennen kaikkea asiakkaan, hänen tarpeidensa ja toiveidensa ymmärtämistä. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita, että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Palvelumuotoilun keskiössä ovat asiakas, jonka tarpeet ja toiveet ohjaavat palvelumuotoilun prosessia, sekä käyttäjä, jonka mieltymysten, toiveiden, tottumusten ja tarpeiden mukaan palvelupolku ja sen kontaktipisteet sekä palvelutuokiot luodaan. Asiakkaan ja käyttäjien näkemyksiä arvostetaan, niitä selvitetään aktiivisesti, ja ne otetaan huomioon palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa.

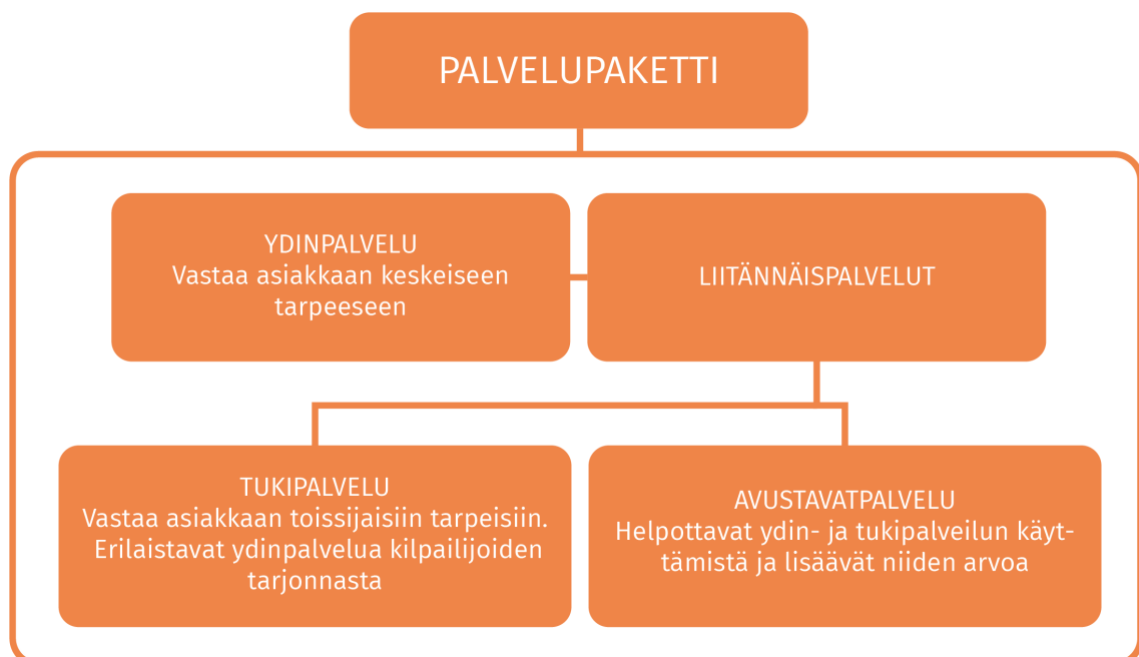
Palvelumuotoilun tiedonkeruu on hyvin käyttäjäkohtaista ja usein tiedonkerääjän on hyvä jalkautua muiden potentiaalisten käyttäjien

joukkoon, näin saadaan konkreettinen kuva palvelusta ja palvelupolusta sekä sen mahdollisista epäkohdista sekä päivitystarpeista. Tiedonkeruu voidaan suorittaa myös käyttämällä jo olemassa olevia lähteitä, havainnoimalla tai kuten tässä opinnäytetyössä on tehty, potentiaalisille käyttäjille suunnatulla verkkokyselyllä.

Palvelumuotoilussa käyttäjät eli asiakkaat osallistuvat palvelun kehittämistyöhön yhdessä palveluntarjoajan ja palvelumuotoilijan kanssa, joka haastaa niin käyttäjät, kuin palveluntarjoajankin keräämään itse tietoa ja kertomaan palvelukokemuksistaan.

2.1 Palvelupaketti

Opinnäytetyössä suunniteltiin palvelupaketti (kuva 2) kampuskahvilaan. Palvelupaketti suunniteltiin työssä tehtyjen verkkokyselyiden, niistä saadun tiedon, sekä tekijän alkuidean pohjalta. Suunnitelmaa tehtäessä pyrittiin ottamaan palvelumuotoilullinen ja näin ollen asiakaslähtöinen lähestymistapa palvelupaketin luomiseen. Työssä tehdyt verkkokyselyt suunnattiin kohderyhmälle, Hämeen ammattikorkeakoulun Visamäen kampuksen opiskelijoille ja henkilökunnalla, ja näin taattiin, että kampuskahvilan palvelupaketti vastaa mahdollisimman tarkasti kohderyhmän tarpeita, toiveita ja odotuksia.



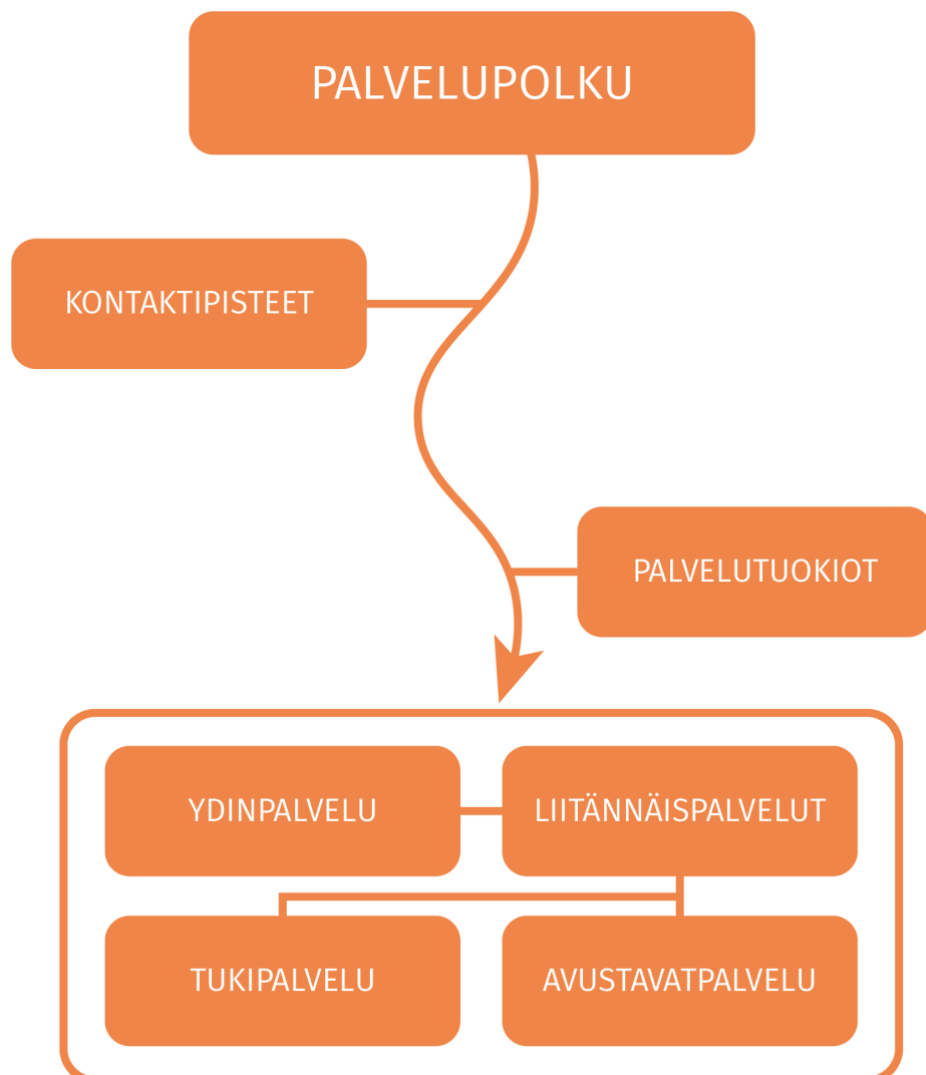
KUVA 2. Palvelupaketin sisältö.

Työssä tehtävä palvelupaketti sisältää suunnitelman kampuskahvilan ydinpalveluihin ja liitännäispalveluihin sovitettut kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolut, jotka visualisoidaan erilaisin kaavioin ja esityskuvoin.

2.2 Palvelupolku

Palvelupolku (kuva 3) on palvelupaketin tärkein osa, sillä se sisältää ydinpalveluiden kontaktipisteet ja palvelutuokiot, toimien palvelupaketin sieluna. Palvelujen prosessimainen luonne sisältää ajallisen perspektiivin eli palvelu koetaan ajassa palvelupolkuna useiden eri kontaktipisteiden kautta. Asiakkaan palvelupolkuun vaikuttaa suunniteltu palvelun tuotantoprosessi sekä asiakkaan omat valinnat.

Mikko Koiviston (2016) mukaan Birgit Mager (2009) toteaa palvelupolun toimivan palvelun sateenvarjona, jonka alla palvelua kuvataan visuaalisesti ja tutkitaan järjestelmällisesti monin menetelmin. Palvelupolku kuvaa, mitä asiakas havaitsee palvelun aika-akselilla ja miten hän kokee palvelun käyttöliittymän. Siihen kuuluu myös esipalvelun ja jälkipalvelun vaiheet varsinaisen palvelun lisäksi. Ensimmäinen vaihe palvelupolun luomisessa on päättää, mitkä ovat sen ensimmäinen ja viimeinen palvelun kontaktipiste.



KUVA 3. Palvelupolku.

3 KÄYTTÄJÄTIEDON HANKINTA

Tässä luvussa käsitellään työssä tehtyjen henkilö- ja yrityskyselyjen sisältöä, tarkoitusta ja tuloksia. Kappaleessa käsitellään myös kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten kyselykysymyksiä teoriaa.

3.1 Tiedonkeruu

Opinnäytetyön ensisijaisena tiedonkeruumenetelmänä käytettiin henkilökyselyä (liite 6) Visamäen kampuksen opiskelijoille ja henkilökunnalle, johon kampuskahvilan palvelupakettikonsepti suurelta osin perustuu. Henkilökyselystä saatu tieto ja tekijän alkuidea (liite 1) toimivat yhdenvertaisina palvelupakettisuunnitelman tukipylväinä. Nämä kaksi tiedon ja inspiraation lähdettä pyrittiin sovittamaan yhteen niin, että palvelupaketti edustaa ratkaisua kyselyyn vastaajien tarpeisiin, mutta esittelee myös tekijän kädenjälkeä ja osaamista. Kaikki muut tiedonhankintamenetelmät, tekijän koulutus ja työkokemus tukivat henkilökyselyä sekä pyrkivät pohjaamaan siihen.

Työn toisena tiedonkeruumenetelmänä käytettiin yrityskyselyä (liite 7), jolla tutkittiin suosittujen yliopistojen ja ammattikorkeakoulun kampuksilla sijaitsevien kampuskahviloiden ja ravintoloiden tarjoamia ydinpalveluita, liitännäispalveluita, palvelumuotoilullista hyödyntämistä, tulevaisuudensuunnitelmia ja muuta toimintaa. Tällä kyselystä pyrittiin saamaan yrityskantaista näkökulmaa sekä inspiraatiota tukemaan lopullisen palvelupaketin suunnittelua.

3.2 Määrällinen ja laadullinen kyselytutkimus

Henkilökyselyyn (liite 6) päätyneet kysymykset on valikoitu niin että, niiden pohjalta saadaan mahdollisimman laajasti ja kattavasti tietoa kampuskahvilan kohderyhmän mieltymyksistä ja toiveista. Kyselyssä käytettiin kvantitatiivisia eli määrällisiä sekä kvalitatiivisia eli laadullisia kysymyksiä tiedon hankkimiseksi.

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä tilastollisia kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardisoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä. Kvantitatiivinen tutkimus etsii vastauksia kysymyksiin ”mikä?”, ”paljonko?”, ”missä?”, ”miksi?” ja ”kuinka usein?”. (Heikkilä 2014, 7-8)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta (esim. yritys tai asiakas) ja sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtäminen, ei määrien selvittäminen. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin esimerkiksi toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. Kvalitatiivinen tutkimus etsii vastauksia kysymyksiin ”miksi?”, ”miten?” ja ”millainen?”. (Heikkilä 2014, 7-8)

Samassa kyselyssä voi olla sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia kysymyksiä. Kyselyssä käytetäänkin vain toiseen vaihtoehtoon pohjaavien kysymysten lisäksi myös yhdistelmäkysymyksiä. Yhdistelmäkysymyksissä annetaan vastaajalle muutamia valmiiksi määriteltyjä vastausvaihtoehtoja sekä kohta, jossa vastaaja voi vastata subjektiivisemmin. Subjektiivisempia vastauksia haluttiin kysymyksissä, joiden avulla kampuskahvilan palvelupaketista pystyttäisiin luomaan mahdollisimman käyttäjälähtöinen kokonaisuus. Nämä kysymykset koskivat esimerkiksi kampuskahvilan ydinpalveluita, liitännäispalveluita, ilmapiiriä ja tiedottamista. Yhdistelmäkysymykset mahdollistavat vastaajalle oman näkökulmansa kertomisen, jos ennalta määritellyissä vaihtoehdoissa on puutteita tai niissä ei ole otettu huomioon jotakin tiettyä näkökulmaa. Tämä ehkäisee myös tärkeän tiedon huomiotta jättämistä ja jäämistä kyselyn ulkopuolelle sekä antaa vastaajalle mahdollisuuden perustella valintaansa.

Kvantitatiivista lähestymistapaa käytettiin kysymyksissä, joiden tarkoituksena on kartoittaa laajempia kokonaisuuksia, yksilökohtaisten näkökulmien sijaan. Kvantitatiivisia vastauksia haettiin kysymyksiin, jotka koskevat jo vallitsevia ilmiöitä joiden pohjalle kampuskahvilan palvelupaketin tulee pohjautua siitä huolimatta minkälaisia ydinpalveluita ja liitännäispalveluita kahvila pitää sisällään. Vallitsevista ilmiöistä esimerkkinä voidaan mainita kampuskahvilan aukioloajat, joiden tulisi sijoittua kahvilan kannattavuuden takia aikavälille 08.00 – 16.00, huolimatta siitä millaisia palveluita ja tukipalveluita kampuskahvilassa on. Tämä johtuu siitä, että kohderyhmä työskentelee suurimmaksi osaksi kampuksella juuri edellä mainittuun aikaan.

3.3 Henkilökysely

Henkilökysely toteutettiin Webropol-verkkokyselynä ja sen ajankohta oli tiistai 29.11.2016 – tiistai 13.12.2016. Verkkokyselyn linkki saatekirjeineen (liite 2) lähetettiin vastaanottajille 29.11.2016. Viikkoa myöhemmin, 06.12.2016, lähetettiin muistutusviesti (liite 3) kyselyn vastaanottajille. Verkkokysely sulkeutui tasan kaksi viikkoa julkaisupäivänsä jälkeen eli 13.12.2016. Henkilökyselyn lähetys- ja avauspäiväksi valittiin tiistai mahdollisimman suuren huomion saamiseksi vastaajilta. Tämä perustuu tekijän omakohtaiseen kokemukseen siitä, että maanantai ja loppuviikko viikonloppua kohden on hyvin kiireinen, ja kysely saattaa sähköpostiin tullessaan jäädä täysin ilman huomiota.

Henkilökysely lähetettiin valitulle kohderyhmälle HAMKin sisäisten postituslistojen kautta. Näihin postituslistoihin kuuluivat mm. muotoilun, liiketalouden, rakennustekniikan ja tietojenkäsittelyn koulutusohjelmien opettajat ja opiskelijat. Kyselyn muodoksi valittiin juuri verkkokysely sen helppouden ja jo olemassa olevien postituslistojen takia, jotka kattoivat kaikki kohderyhmäksi suunnitellut henkilöt.

Henkilökysely lähetettiin yhteensä 1055 vastaanottajalle ja siihen vastasi 29.11.2016 – 13.12.2016 välisenä aikana 104 henkilöä. Näin ollen kyselyn vastausprosentti oli 9,86%. Kyselyyn vastanneista 78 % oli HAMKin opiskelijoita, 20 % oli HAMKin henkilökuntaa ja viimeiset 2 % aikuisopiskelijoita.

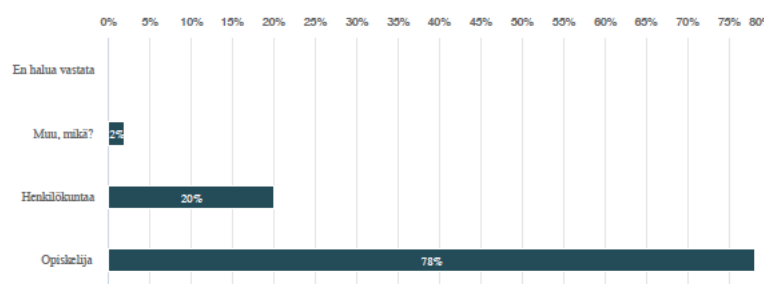
Henkilökyselyn tarkoituksena oli käyttäjätiedon hankkiminen palvelupaketin kohderyhmältä ja näin ollen työn tärkeimmän tietokannan luominen. Henkilökyselyn avulla luotava tietokanta toimi koko opinnäytetyön pohjana yhdessä tekijän alkuidean kanssa.

3.3.1 Henkilökyselyn vastaukset ja analyysi

Ensimmäinen kolmesta henkilökyselyn (liite 6) kategoriasta oli kahvilan tunnelma, jota käsittelevät henkilökyselyn kysymykset 2-7. Kohderyhmän suhtautumista, mieltymyksiä ja toiveita kahvilan tunnelmaa kohtaan kartoitettiin pyytämällä kohdehenkilöitä arvioimaan tiettyjen seikkojen merkitystä kahvilan tarjoamissa palveluissa, ominaisuuksissa ja viihtyvyydessä, sekä kysymyksillä jotka kohdistuivat kohderyhmän kahvila-asiointi tottumuksiin.

1. Olen:

Vastaajien määrä: 104



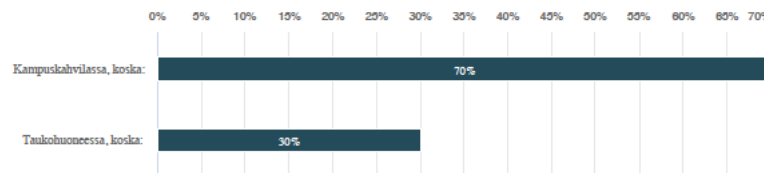
KUVA 4. Henkilökyselyn kysymys numero 1

Henkilökyselyn ensimmäisellä kysymyksellä (kuva 4) kartoitettiin sitä, kuinka suuri osa vastaajista on opiskelijoita, henkilökuntaa ja muita vastaajia. Ensimmäisellä kysymyksellä varmistettiin myös se, että riittävän suuri osa vastanneista on työssä tehtävän palvelupaketin kohderyhmää.

Henkilökyselyyn vastanneista 77,89 prosenttia oli opiskelijoita, 20,19 prosenttia henkilökuntaa ja 1,92 prosenttia aikuisopiskelijoita. Kysymyksen En halua vastata -vaihtoehtoa ei valinnut kukaan vastaajista.

2. Viettäisitkö taukoaikaasi mieluummin:

Vastaajien määrä: 104



KUVA 5. Henkilökyselyn kysymys numero 2

Henkilökyselyn toisella kysymyksellä (kuva 5) kartoitettiin sitä, miten vastaajat mieluiten viettävät taukoaikaansa, sekä miksi he viettävät taukoaikaansa juuri tällä tavoin. Taukuhuone ja kahvila eroavat toisistaan varustuksellisesti merkittävästi.

Henkilökyselyyn vastanneista 70,19 prosenttia suosii taukoaikaansa viettämistä kahvilassa taukuhuoneen sijaan. Avoimeen vastauskenttään vastauksensa jättäneet perustelevat valintaansa kampuskahvilan puolesta muun muassa sillä, että kahvilan tunnelma on rennompaa ja kahvila toimii paremmin kohtauspaikkana ystävien, kollegoiden ja muiden opiskelijoiden kanssa, jotka saattavat opiskella myös eri koulutusohjelmissä ja näin ollen eri puolilla Visamäen kampusta. Kahvilaa pidetään myös suurempien massojen ja ihmisryhmien kohtauspaikkana. Kahvilassa asiointia suosii suuri osa vastanneista myös tilan avaruuden takia, moni vastaajista kokee taukuhuoneen ahtaaksi, liian intiimiksi ja jopa tylsäksi. Tilan avaruus kahvilassa tarjoaa paremmat mahdollisuudet pysähtymiseen opiskelun keskellä ja irtautumiseen taukuhuoneen työmäisestä ilmapiiristä. Kahvilaa suositaan myös sen helppouden takia, sillä kiireisen opiskelun lomassa on kätevää asioida kahvilassa ja hyödyntää sen palveluita, kuin viettää taukoaikaa taukuhuoneessa ja valmistaa omia eväitä. Osa vastanneista suosii kahvilaa myös siksi, että eivät tiedä onko heidän käytössään taukuhuone tai eivät tiedä missä taukuhuone sijaitsee.

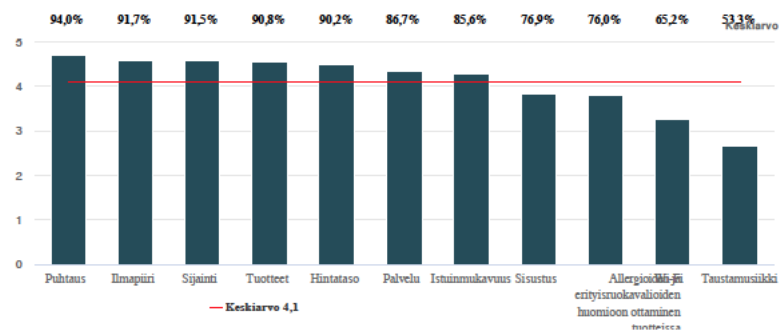
Taukuhuonetta suositaan sen rauhallisuuden takia, ja moni vastaajista kokee taukuhuoneen pakopaikaksi kiireestä. Taukuhuonetta suosivat suurelta osin opettajat, jotka perustelevat vastaustaan muun muassa sillä, että he voivat tavata kollegoita ja käydä läpi työasioita ympäristössä, jossa ei ole ylimääräisiä häiriötekijöitä. Pieni osa vastaajista suosii taukuhuonetta kuitenkin kollegoiden ja ystävien kohtauspaikkana, irrallisena työnteosta. Koulupäivä on kuitenkin opettajalle ja henkilökunnalle työpäivä ja tästä syystä opettajien ja opiskelijoiden rutiinit eroavat toisistaan. Opettajien työtilat sijaitsevat myös usein lähempänä taukotilaa, kuin kahvilaa. Taukotilaa suosii suuri osa vastaajista myös sen taloudellisista syistä, sillä

tuomalla omat eväät, kahvin ja teen säästää rahaa, joka on opiskelijoilla usein tiukassa.

Yhdistävä tekijä molempien kohdevaihtoehtojen välillä ovat niiden tarjoama rentoutumisen mahdollisuus opiskelu- ja työkiireen keskellä. Taukuhuonetta suosivat enimmäkseen henkilöt, jotka haluavat viettää taukonsa rauhassa yksin tai säästää ruokailukustannuksissa. Kahvilaa taas suosivat enemmän henkilöt, jotka haluavat viettää taukoaikansa tavaten ystäviä ja kollegoita tai tarvitsevat enemmän tilaa työskennellä. Kahvila mielletään myös ajatuksena rennommaksi, kuin taukuhuone.

3. Arvioi seuraavien seikkojen tärkeys kahvilassa:

Vastaajien määrä: 104



KUVA 6. Henkilökyselyn kysymys numero 3

	Hyvin tärkeää	Melko tärkeää	En osaa sanoa	Hieinan tärkeää	Ei yhtään tärkeää	Yhteensä
Palvelu	52	43	2	6	1	104
	50%	41,35%	1,92%	5,77%	0,96%	
Ilmapöly	70	29	2	2	1	104
	67,31%	27,69%	1,92%	1,92%	0,96%	
Tuotteet	65	34	1	4	0	104
	62,5%	32,69%	0,96%	3,85%	0%	
Puhkaus	78	26	1	1	0	104
	73,08%	25%	0,96%	0,96%	0%	
Sijainti	68	32	1	2	1	104
	65,39%	30,77%	0,96%	1,92%	0,96%	
Hintataso	62	38	0	3	1	104
	59,62%	36,54%	0%	2,88%	0,96%	
Wi-Fi	27	25	16	20	16	104
	25,96%	24,04%	15,39%	19,23%	15,39%	
Sisustus	22	57	14	9	2	104
	21,18%	54,81%	13,46%	8,65%	1,92%	
Istuimukavuus	50	40	8	5	1	104
	48,08%	38,46%	7,69%	4,81%	0,96%	
Taustamusikki	11	19	24	24	26	104
	10,57%	18,27%	23,08%	23,08%	25%	
Allergioitettujen erityisruokavalioiden huomioiminen tuotteissa	42	29	11	14	8	104
	40,38%	27,89%	10,58%	13,46%	7,69%	
Yhteensä	545	372	80	90	57	1144

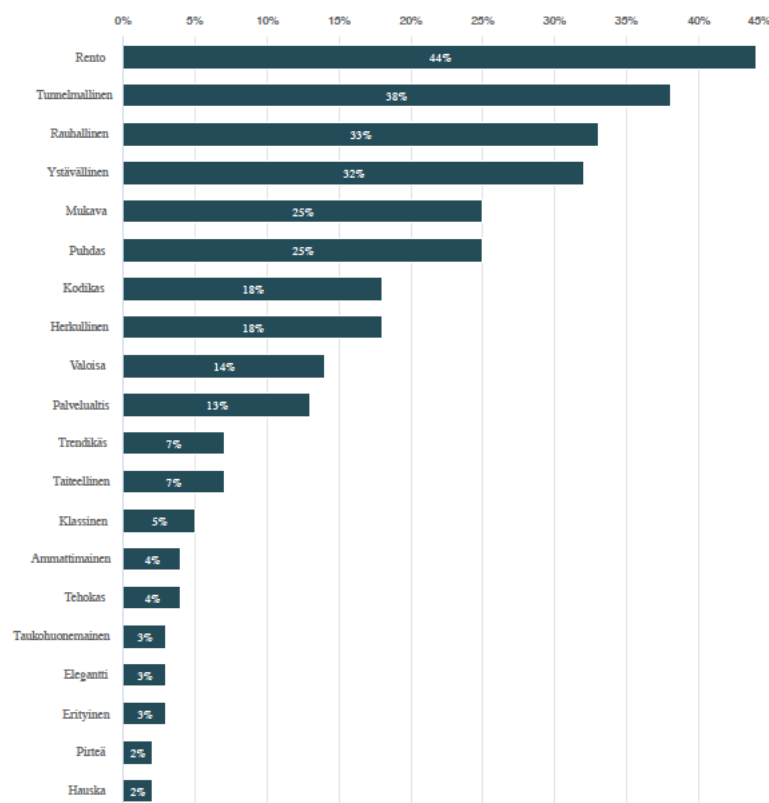
TAULUKKO 1. Henkilökyselyn kysymys numero 3

Henkilökyselyn kolmannella kysymyksellä (kuva 6) kartoitettiin sitä, kuinka tärkeiksi vastaajat arvioivat kyselyntekijän ennalta määrittämiä seikkoja jotka, vaikuttavat palvelupaketin luomiseen.

Hyvin tärkeiksi tai melko tärkeiksi seikoiksi henkilökyselyyn vastanneet arvioivat kahvilan puhtauden, ilmapiirin, sijainnin, tuotteet, hintatason, palvelun ja istuinmukavuuden (taulukko 1). Melko tärkeän tai neutraalin, en osaa sanoa -vaihtoehdon välille vastaajat sijoittivat kahvilan sisustuksen, allergioiden ja erityisruokavalioiden huomioinnin kahvilan tuotteissa sekä langattoman lähiverkkoyhteyden. Ainut arvioitava seikka joka sijoittui en osaa sanoa -ja hieman tärkeä -vaihtoehtojen välille oli kahvilan taustamusiikki.

4. Mitkä seuraavista kuvaavat kahvilaa, jossa viihdyt: (valitse kolme)

Vastaajien määrä: 104 , valittujen vastausten lukumäärä: 312



KUVA 7. Henkilökyselyn kysymys numero 4

Henkilökyselyn neljännellä kysymyksellä (kuva 7) kartoitettiin millaiset adjektiivit kuvaavat parhaiten vastaajien mieltymyksiä viihtyisästä kahvilasta.

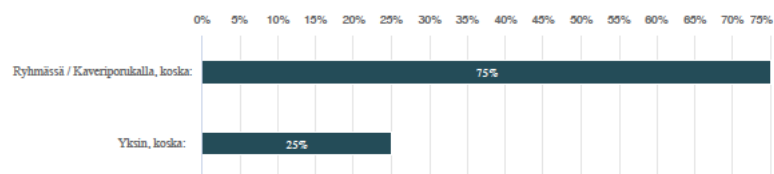
Vastaajista yli 30 prosenttia assosioi, eli luo miellelyhtymän, viihtyisän kahvilan rentouteen, tunnelmallisuuteen, rauhallisuuteen ja ystävällisyyteen, joista rentouteen jopa 44 prosenttia. Tasan neljännes kyselyyn vastanneista, eli 25 prosenttia, arvioi viihtyisän kahvilan mukavaksi ja puhtaaksi. Kodikkaaksi, herkulliseksi, valoisaksi ja palveluaitiksi viihtyisän kahvilan assosioi 10-20 prosenttia vastaajista. Vähiten viihtyisää kahvilaa kuvaaviksi adjektiiveiksi vastaajat arvioivat trendikkyden, taiteellisuuden, klassisuuden, ammattimaisuuden,

tehokkuuden, taukokuonemaisuuden, eleganttiuden, erityisyyden, pirteiden ja hauskuuden, jotka saivat kaikki alle 10 prosenttia vastaajista puolelleen.

Suuri osa henkilökyselyyn vastanneista mieltää viihtyisän kahvilan puhtaaksi ja rennoksi taukopaikaksi kiireen keskellä, ilman turhia häiriötekijöitä tai taustamusiikkia. Vastaajat eivät toivo kahvilalta erikoisempaa teemaa tai ylimääräistä hienostelua.

5. Kun käyt kahvilassa (Amica / B-rakennuksen kahvila), suositko yksin vai ryhmässä / kaveriporukalla asiointia?

Vastaajien määrä: 104



KUVA 8. Henkilökyselyn kysymys numero 5

Henkilökyselyn viidennellä kysymyksellä (kuva 8) kartoitettiin sitä, että asioivatko vastaajat kahvilassa mieluiten yksin vai ryhmässä.

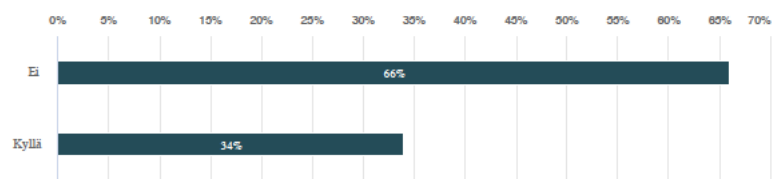
Henkilökyselyyn vastanneista 75 prosenttia suosii kahvilassa asiointia ryhmässä tai kaveriporukalla. Tärkeimmiksi syiksi kahvila-asioinnin kaveriporukalla tai ryhmässä vastaajat perustelevat yhteisöllisyyden, uusiin ihmisiin tutustumisen ja mahdollisuuden työskennellä pienemmissä ryhmissä sekä rennommassa ympäristössä. Usealle vastaajista kahvila-asiointi juuri kaveriporukalla on päivän tärkeimpiä irtiottoja ja rentoutumismahdollisuuksia.

Vastaajista 25 prosenttia suosii kahvila-asiointia yksin. Yksin kahvilassa asioivat vastaajat haluavat omaa rauhaa tai käyvät vain hakemassa kahvin ja siirtyvät muualle viettämään tauko-aikaansa. Osa yksin asioivista vastaajista ei pidä kysymyksessä eriteltyjä kahviloita viihtyisinä tai mieltää kahvilat liian meluisiksi. Muutama kyselyyn vastannut myös mieltää itsensä ulkopuoliseksi tai kokee, että ei tunne muita opiskelijoita ja asioi kahvilassa siksi mieluummin yksin.

Molemmat kyselyyn vastanneet osapuolet, ryhmässä asioivat ja yksin taukonsa viettävät, tulee huomioida lopullisessa palvelupakettisuunnitelmassa.

6. Olisitko kiinnostunut työskentelemään kampuskahvilassa, jos siitä olisi mahdollisuus saada opintopisteitä?

Vastaajien määrä: 104



KUVA 9. Henkilökyselyn kysymys numero 6

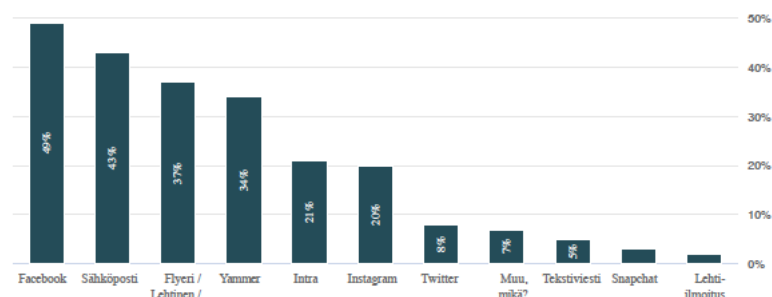
Henkilökyselyn kuudennessa kysymyksessä (kuva 9) kartoitettiin vastaajien kiinnostusta työskennellä kampuskahvilassa, jos siitä oli mahdollista kerryttää opintopisteitä.

Vastaajista 66 prosenttia ei ole kiinnostunut kampuskahvilassa työskentelystä opintopisteitä vastaan. Kielteisesti vastanneet henkilöt haluavat todennäköisesti kohdistaa opintonsa muihin kohteisiin kahvilatyöskentelyn sijaan. Kielteisesti vastannut osa vastaajista sisältää myös opettajat ja henkilökunnan, joilla ei ole tarvetta opintopisteille.

Vastaajista 33 prosenttia on kiinnostunut kampuskahvilassa työskentelystä opintopisteitä vastaan. Tämä johtuu todennäköisesti mahdollisuudesta täydentää puuttuvia opintoja kahvilatyöskentelyn kautta sekä kiinnostuksesta kahvilan tarjoamia erilaisia työtehtäviä kohtaan, jotka voisivat sisältää esimerkiksi erilaisten tulostusmenetelmien hallintaa tai kahvilassa järjestettävän muun toiminnan suunnittelua ja toteutusta.

7. Mitä kautta haluaisit saada tietoa kahvilan palveluista ja tarjouksista? (Voit valita useamman)

Vastaajien määrä: 104 , valittujen vastausten lukumäärä: 237



KUVA 10. Henkilökyselyn kysymys numero 7

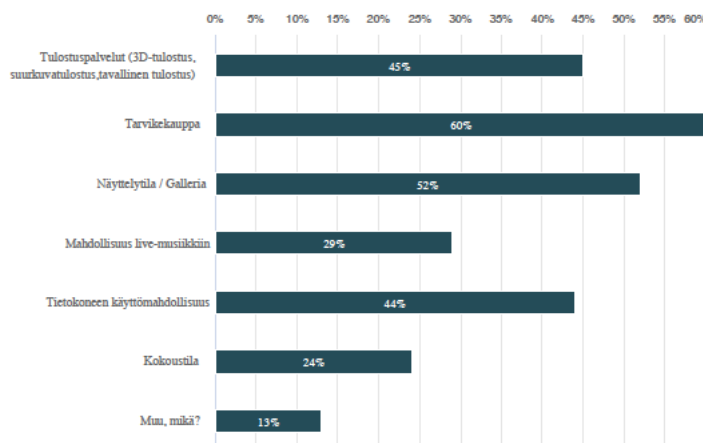
Henkilökyselyn seitsemännellä kysymyksellä (kuva 10) kartoitettiin millä tavoin vastaajat mieluiten saisivat tietoa kampuskahvilan palveluista ja tarjouksista.

Kyselyyn vastanneista yli 40 prosenttia haluaisi kampuskahvilaan ja sen tarjoamiin palveluihin liittyvää tietoa sähköpostin tai Facebookin välityksellä. Yli 30 prosenttia vastaajista kannattaa tiedotusmenetelminä myös flyeria tai muuta tulostettua tiedotetta ja Yammer-verkosta. Yli 20 prosenttia vastaajista suosii tiedotusmenetelmänä Intranet-lähiverkkoa ja Instagram-sovellusta. Viittä viimeistä kyselyssä annettua vaihtoehtoa suosi vain alle 10 prosenttia vastaajista. Viisi viimeistä vaihtoehtoa olivat Twitter, tekstiviesti, Snapchat, lehti-ilmoitus ja muu, mikä. Avoimeen vastauskenttään vastauksensa jättäneet toivovat selkeitä ja fyysisiä julisteita, hinnastoa ja tiedotteita itse kahvilan ympäristöön.

Todennäköisesti suuri osa vastaajista käyttää sähköpostia ja Facebookia useita kertoja päivittäin, joten ne ovat tavoitavuudeltaan kannattavin viestintäkanava. Sähköpostin ja Facebookin välityksellä tiedottaminen on myös helppoa ja nopeaa ja tästä syystä ne voivat toimia ensisijaisina tiedotuskanavina. Erilaisiin tapahtumiin kutsuminen, itse tapahtumien järjestäminen ja yhteisöjen luominen ovat myös kätevää Facebookin välityksellä. Tulostetut tiedotteet ja Yammer-verkosto voivat toimia sähköpostin ja Facebookin tukena tiedonvälityksessä. Tulostuspalveluiden ollessa osa kampuskahvilan palveluita tiedotteet voidaan myös suunnitella ja tuottaa itse.

8. Mitä lisäpalveluita toivoisit olevan kampuskahvilassa? (Voit valita useamman)

Vastaajien määrä: 104 , valittujen vastausten lukumäärä: 277



KUVA 11. Henkilökyselyn kysymys numero 8

Henkilökyselyn kahdeksannella kysymyksellä (kuva 11) kartoitettiin mitä lisäpalveluita vastaajat toivoisivat kampuskahvilan yhteyteen.

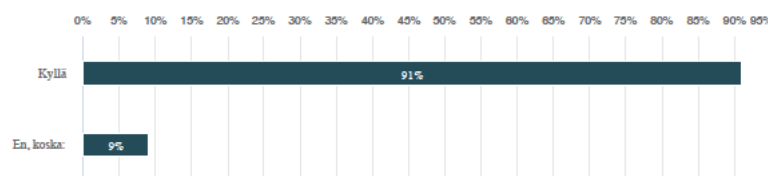
Vastaajista 60 prosenttia toivoisi kampuskahvilan sisältävän tarvikemyymälän, josta voisi hankkia tärkeimpiä opinnoissa ja työskentelyssä tarvittavia välineitä ja materiaaleja. Yli 50 prosenttia vastaajista toivoo kampuskahvilaan galleriaa tai näyttelytilaa, johon opiskelijat voisivat tuoda töitään ja projektejaan näytille. Vastaajista 45

prosenttia toivoo kampuskahvilaan tulostuspalvelua, joka kattaa 3D-tulostamisen, suurkuvatulostamisen, tavallisen tulostamisen sekä kopioinnin. Vastaajista 44 prosenttia toivoo tietokoneiden käyttömahdollisuutta kampuskahvilan yhteyteen. Mahdollisuutta livemusiikkiin ja muuhun esiintymiseen kannattaa 29 prosenttia vastaajista. Kyselyssä annetuista vaihtoehdoista viimeistä, eli kokoustiloja kampuskahvilan yhteyteen, toivoo 24 prosenttia vastaajista.

Avoimeen vastauskenttään vastauksensa jättäneet toivovat kampuskahvilan yhteyteen muun muassa mahdollisuutta myydä ja ostaa opiskelijoiden tekemiä tuotteita, valmistuspaikkaa omille eväille, pieniä palaveripaikkoja, savukemyyntiä sekä riittävästi pistorasioita asiakkaiden omille laitteille. Osa vastanneista toivoo myös pientä päivittäistavarakauppaa, josta saisi esimerkiksi hygieniatarvikkeita.

9. Käyttäisitkö edellä mainittuja palveluita kampuskahvilassa?

Vastaajien määrä: 104



KUVA 12. Henkilökyselyn kysymys numero 9

Henkilökyselyn yhdeksännellä kysymyksellä (kuva 12) kartoitettiin vastaajien halukkuutta hyödyntää edellisessä kysymyksessä mainittuja lisäpalveluita, jos se olisi mahdollista.

Kyselyyn vastanneista 91,35 prosenttia käyttäisi kysymyksessä kahdeksan (8) mainittuja palveluita kampuskahvilassa. Kielteisesti vastanneet 8,65 prosenttia vastaajista perustelevat valintaansa muun muassa sillä, että he eivät koe mainittuja palveluja tarpeellisiksi tai he eivät oleskele Visamäen kampusalueella.

10. Mitkä muut työskentelyäsi helpottavat palvelut ovat mielestäsi vaikeasti saatavilla?

Vastaajien määrä: 23

KUVA 13. Henkilökyselyn kysymys numero 10

Henkilökyselyn kymmenennessä kysymyksessä (kuva 13) kartoitettiin sitä, mitkä vastaajien tarvitsemat palvelut ovat heidän mielestään vaikeasti saatavilla tai olemattomia.

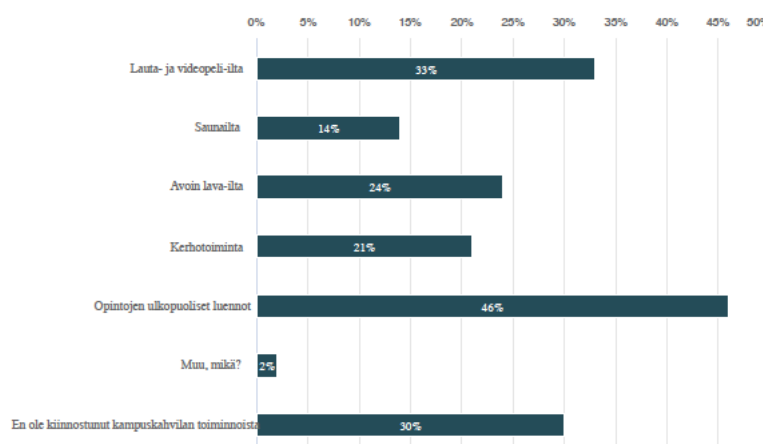
Kysymyksessä kymmenen vastaajille annettiin vain avoin vastauskenttä, johon he saivat kertoa palveluista jotka he kokevat vaikeasti saatavilla

oleviksi. Edellä mainittuihin palveluihin vastaajat listaavat muun muassa opiskelussa tarvittavien tarvikkeiden hankkimisen tarvikekaupan puuttuessa, mahdollisuuden oleskella itseksensä rauhassa ja kokoustilojen hankkimisen. Kokoustiloilta vastaajat toivoisivat rentoutta, monitoimisuutta ja kätevyyttä. Suuri osa vastanneista kertoo myös skannaus ja tulostuspalveluiden olevan hankalasti saatavilla, eivätkä tiedä miten hankkia tietoa niiden käyttämiseen liittyen. Osa vastanneista ei myöskään tiedä missä suurkuvatulostin tai 3D- tulostin ovat, kuka niitä hallinnoi tai miten niitä käytetään.

Kysymyksestä saatu tieto todentaa tämän opinnäytetyön pohjana olevaa tarvetta helpottaa opiskelua ja parantaa opiskeluympäristöä.

11. Mitkä seuraavista kampuskahvilan mahdollisista toiminnoista kiinnostaisivat sinua? (Voit valita useamman)

Vastaajien määrä: 104 , valittujen vastausten lukumäärä: 177



KUVA 14. Henkilökyselyn kysymys numero 11

Henkilökyselyn yhdennessätoista kysymyksessä (kuva 14) kartoitettiin sitä, mitkä kampuskahvilan mahdollisista toiminnoista kiinnostavat vastaajat.

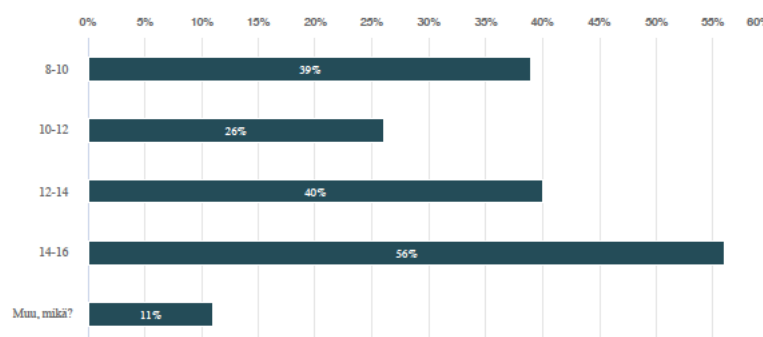
Kartoitettaessa kampuskahvilan mahdollisia palveluita, jotka sijoittuisivat suurilta osin ajallisesti koulupäivän jälkeiseen aikaan, vastaajista 46 prosenttia on kiinnostunut opintojen ulkopuolisista luennosta ja luennoitsijoista. Opintojen ulkopuolista yhteisöllistä toimintaa kuten lauta- ja videopeli-iltat kannattaa 33 prosenttia vastanneista. Avoin lava – tyylinen toiminta kiinnostaa 24 prosenttia vastanneista, avoin lava -ilta voisi pitää sisällään esimerkiksi musiikkia, komiikkaa ja esityksiä. Tietyin väliajoin, esimerkiksi viikoittain, tapahtuva yhteisöllinen kerhotoiminta kiinnostaa 21 prosenttia vastanneista. Saunailta-tyylinen toiminta kiinnostaa vain 12 prosenttia vastanneista. Vastanneista 30 prosenttia ei ole kiinnostunut kampuskahvilan mahdollisista toiminnoista. Tämä osa vastanneista sisältää todennäköisesti suurilta osin opettajia ja muuta henkilökuntaa.

Avoimeen vastauskenttään vastanneet ovat kiinnostuneita erilaisista näyttelyistä ja esillepanoista, yhteisöllisistä elokuvailloista sekä pienistä workshoppeista ja do it yourself –teemaisista tapahtumista.

Erilaiset kerhot, myös jo olemassa olevat, voisivat hyvin hyödyntää kampuskahvilan tarjoamia tiloja ja mahdollisuuksia toiminnassaan. Kerhotoiminta ja erilaiset teemaillat edesauttaisivat myös yhteisöllisyyttä sekä antaisivat tarkoitusta kampuskahvilan tiloille myös kahvilan aukioloaikojen ulkopuolella.

12. Mihin aikaan päivästä käytät useimmiten kahvilan (Amica / B-rakennuksen kahvila) palveluita arkipäivisin lounasta lukuun ottamatta? (Voit valita useamman)

Vastaajien määrä: 104 , valittujen vastausten lukumäärä: 179



KUVA 15. Henkilökyselyn kysymys numero 12

Henkilökyselyn kahdennessatoista kysymyksessä (kuva 15) kartoitettiin sitä, mihin aikaan päivästä vastaajat mieluiten käyttävät kahvilan palveluita lounasta lukuun ottamatta.

Vastaajista 56 prosenttia käyttää jo olemassa olevien kahviloiden palveluita kello 14.00 – 16.00 välisenä aikana, iltapäivän kahvitauko on siis suosituin asiointihetki päivän aikana. Vastaajista 40 prosenttia suosii kahvilassa asiointia kello 12.00 – 14.00 ja 39 prosenttia kello 8.00 – 10.00 välisenä aikana. Lounastauon aikaan, kello 10.00 - 12.00, kahvilassa asioi vain 26 prosenttia vastanneista.

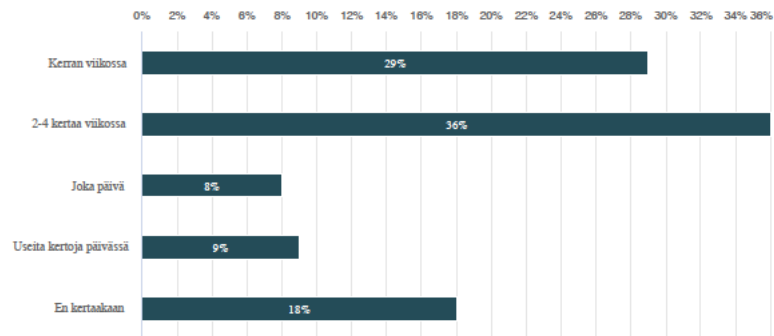
11 prosenttia vastanneista asioi tai käyttää kahviloiden tiloja kysymyksessä annettujen aikojen ulkopuolella. Moni vastaaja kertoo työskentelevänsä iltaisin koulun tiloissa ja toivoo, että kahvilassa voisi asioida kello 19.00 asti tai jopa myöhempään. Osa vastaajista myös kertoo, ettei asioi kahviloissa lainkaan.

Tärkeimmät kahviloissa asiointihetket ovat aamulla ennen opetuksen alkua, päivällä lounastauon jälkeen ja iltapäivällä kahvitauolla. Kysymyksestä saatu tieto auttaa kahvilaa valmistautumaan ennalta

suurempiin ihmismääriin ja auttaa jaksottamaan kahvilatyöskentelyä sekä mahdollisia järjestettäviä tapahtumia ja toimintoja.

13. Kuinka monta kertaa viikossa asioit kahvilassa lounasta lukuun ottamatta? (Amica / B-rakennuksen kahvila)

Vastaajien määrä: 104



KUVA 16. Henkilökyselyn kysymys numero 13

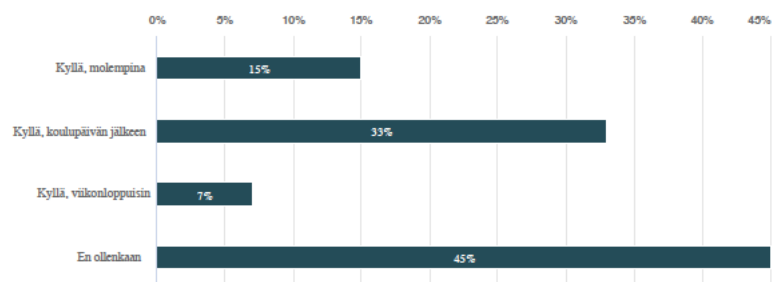
Henkilökyselyn kolmannessatoista kysymyksessä (kuva 16) kartoitettiin sitä, kuinka monta kertaa viikossa vastaajat käyttävät kahvilan palveluita.

Kahviloissa asioi 2-4 kertaa viikossa 36 prosenttia, kerran viikossa asioi 29 prosenttia, päivittäin asioi 8 prosenttia ja useita kertoja päivässä asioi 9 prosenttia vastaajista. Vastaajista 18 prosenttia asioi kahvilassa harvemmin, kuin kerran viikossa.

Kyselyn mukaan suhteellisen suuri osa vastaajista, 18 prosenttia, ei asioi kahvilassa lainkaan viikon aikana. Tätä ryhmää voisi houkutella asioimaan kampuskahvilassa opiskelijaystävällisellä hintatasolla sekä uusilla palveluilla ja toiminnoilla. Ryhmä, joka ei asioi kahvilassa viikoittain, saattaa sisältää myös opettajia, henkilökuntaa tai muita henkilöitä jotka suosivat esimerkiksi taukokuoneen käyttämistä kahvila-asioinnin sijaan.

14. Käyttäisikö kampuskahvilan palveluita koulupäivän (klo. 8.00 - 16.00) jälkeen tai viikonloppuisin, jos se olisi mahdollista?

Vastaajien määrä: 104



KUVA 17. Henkilökyselyn kysymys numero 14

Henkilökyselyn neljännessätoista kysymyksessä (kuva 17) kartoitettiin vastaajien kiinnostusta käyttää kampuskahvilan palveluita koulupäivän (klo. 8.00-16.00) jälkeen ja viikonloppuisin, jos se olisi mahdollista.

Vastaajista 15 prosenttia käyttäisi kampuskahvilan palveluita koulupäivän jälkeen, eli klo 16.00 eteenpäin, sekä viikonloppuisin, jos se olisi mahdollista. Ainoastaan koulupäivän jälkeen kahvilan palveluita käyttäisi 33 prosenttia ja ainoastaan viikonloppuisin 7 prosenttia vastanneista. Lähes puolet vastanneista, 45 prosenttia, ei käyttäisi kampuskahvilan palveluita koulupäivän jälkeen eikä viikonloppuisin.

Osa vastaajista, jotka eivät käyttäisi kampuskahvilan palveluita koulupäivän jälkeen eivätkä viikonloppuisin, on todennäköisesti opettajia ja henkilökuntaa, jotka työskentelevät suurimmaksi osaksi arkisin ja klo 8.00 - 16.00 välillä. Myös osa kielteisesti vastanneista on todennäköisesti opiskelijoita, jotka eivät työskentele koulun tiloissa viikonloppuisin. Vastaajista vain hyvin pieni osa käyttäisi kampuskahvilan palveluita viikonloppuisin. Myönteisesti vastanneiden henkilöiden tarpeita käydään tarkemmin läpi seuraavassa kysymyksessä.

15. Mitkä seikat saisivat sinut käyttämään kampuskahvilan palveluita myös kouluajan ulkopuolella?

Vastaajien määrä: 104

KUVA 18. Henkilökyselyn kysymys numero 15

Henkilökyselyn viidennessätoista kysymyksessä (kuva 18) kartoitettiin seikkoja, jotka saisivat vastaajat käyttämään kampuskahvilan palveluita myös kouluajan ulkopuolella.

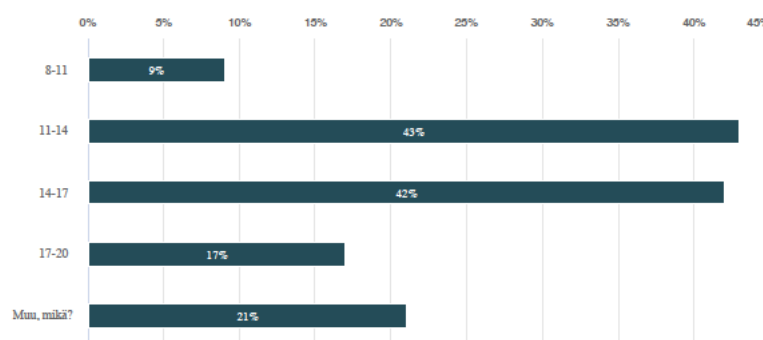
Kyselystä selviää, että seuraavat seikat vaikuttavat kahvilassa asiointiin kouluajan ulkopuolella. Moni vastaaja kertoo tapaavansa asiakkaita ja pitävänsä erilaisia kokouksia koulupäivän jälkeen ja toivovansa, että heidän käytössään olisi kunnollinen kokoontumispaikka ja mahdollisuus hankkia kahvilatuotteita vielä ilta-aikaankin. Osa vastaajista on myös aikuisopiskelijoita, joiden opetus sijoittuu usein ilta-aikaan, ja moni toivoo mahdollisuutta käydä syömässä lounasta tai jotain kevyempää ennen opetuksen alkua. Suuri osa vastanneista on päiväopiskelijoita, jotka haluavat työskennellä koululla ilta-aikaan rauhallisemmassa ympäristössä ja silloin, kun tilaa työskentelyyn on enemmän. He toivovat mahdollisuutta kevyeen ruokailuun ja kahvitteluun koulupäivän jälkeen. Ilta-aikaan koulun tiloissa työskentelevät kertovat myös olevansa kiinnostuneita tulostuspalveluista ja mahdollisuudesta hankkia opiskelussa tarvittavia välineitä tarvikke kaupasta. Vastaajat listaavat myös yhteisölliset toiminnot ja tapahtumat kuten peli-illat, esitykset ja luennot syyksi käyttää kahvilan palveluita ilta-aikaan ja viikonloppuisin. Osa vastaajat pitää kahviloiden tällä hetkellä tarjoamia tuotteita kalliina ja epämiellyttävänä.

Osa vastaajista ei toivo kahvilalta mitään erityisempää toimintaa tai palvelua, kunhan se vain olisi vain auki pidempään, kuin nykyiset kahvilat ja ravintolat, esimerkiksi klo 18.00 asti.

Kampuskahvilan palveluita voisi keventää iltaa kohden niin, että aivan kaikkea mitä päiväsaikaan on saatavilla, ei kuitenkaan olisi enää illemmalla käytettävissä. Tämä tulee toteuttaa niin, että mahdollisuus kokousten pitämiseen ja kevyeen ruokailuun säilyy kuitenkin pidempään.

16. Mihin aikaan käyttäisit kampuskahvilan palveluita viikonloppuisin, jos se olisi mahdollista?
(Voit valita useamman)

Vastaajien määrä: 104 , valittujen vastausten lukumäärä: 138



KUVA 19. Henkilökyselyn kysymys numero 16

Henkilökyselyn kuudennessatoista kysymyksessä (kuva 19) kartoitettiin sitä, mihin aikaan vastaajat käyttäisivät kampuskahvilan palveluita viikonloppuisin, jos se olisi mahdollista.

Viikonloppuaamuisin, klo 8.00 – 11.00, kahvilassa asioisi 9 prosenttia vastanneista. Klo 11.00 – 14.00 ja klo 14.00 – 17.00 välillä asiointia toivovien vastaajien määrä on lähes identtinen, 43 ja 42 prosenttia. Ilta-aikana, klo 17.00 – 20.00, kahvilassa asioisi 17 prosenttia vastanneista. Osa Muu, mikä? -vastauksenttään vastauksensa jättäneistä 21 prosentista kertoo, ettei käyttäisi kahvilan palveluita ollenkaan viikonloppuisin.

3.4 Yrityskysely

Yrityskysely (liite 7) toteutettiin henkilökyselyn tapaan Webropol-verkkokyselynä ja sen ajankohta oli tiistai 07.03.2017 – tiistai 28.03.2017. Verkkokyselyn linkki saatekirjeineen (Liite 4) lähetettiin vastaanottajayrityksille 07.03.2017. Viikkoa myöhemmin 14.03.2017, lähetettiin muistutusviesti (liite 5) kyselyn vastaanottajille. Verkkokyselyn oli tarkoitus sulkeutua tasan kaksi viikkoa julkaisupäivänsä jälkeen eli 21.03.2017, mutta kyselylinkin voimassaoloa jatkettiin kuitenkin vielä viikko, 28.03.2017 asti, lisävastauksien saamiseksi. Vastaanottajille

lähetettiin muistutusviesti uudelleen tiistaina 21.03.2017. Yrityskyselyn lähetys- ja avauspäiväksi valittiin myös tiistai mahdollisimman suuren huomion saamiseksi vastaajilta.

Kyselyn kohderavintolat ja kahvilat valittiin kolmen (3) eniten hakijoita keväällä 2016 saaneen ammattikorkeakoulun ja kolmen (3) eniten hakijoita keväällä 2016 saaneen yliopiston kampuksilta tai niiden läheisyydestä. Kolme keväällä 2016 eniten hakijoita saanutta ammattikorkeakoulua olivat Metropolia ammattikorkeakoulu, Tampereen ammattikorkeakoulu ja Laurea-ammattikorkeakoulu. Kolme eniten hakijoita keväällä 2016 saanutta yliopistoa olivat Helsingin yliopisto, Turun yliopisto ja Tampereen yliopisto (Opetushallituksen lehdistötiedote 7.4.2016).

Suosituimpien ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kampuksilta tai niiden läheisyydestä valikoidut ravintolat ja kahvilat jakautuivat seuraavasti:

Metropolia ammattikorkeakoulu – Metka Cafe
Tampereen ammattikorkeakoulu – Campus Ravita
Laurea-ammattikorkeakoulu – BarLaurea
Hämeen ammattikorkeakoulu – Amica Helmi
Helsingin yliopisto – Gaudeamus Kirja & Kahvi
Turun yliopisto – Macciavelli
Tampereen yliopisto – Café Alakuppila

Yrityskysely lähetettiin yhteensä seitsemään (7) eri yritykseen. Suosituimpien ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen läheisyydessä sijaitsevien opiskelijaravintoloiden ja kahviloiden lisäksi yrityskysely lähetettiin myös tekijän omaan läheisimpään opiskelijaravintolaan, Hämeen ammattikorkeakoulun Visamäen kampuksen opiskelijaravintola Amica Helmeen.

Kyselyyn vastasi 07.03.2017 – 28.03.2017 välisenä aikana neljä (4) eri yritystä. Muistutusviesteistä huolimatta ja vastausaikaa pidentämällä, ei saatu vastauksia puuttuvilta yrityksiltä. Kyselyyn vastasivat Metka Cafe (Metropolia ammattikorkeakoulu), BarLaurea (Laurea-ammattikorkeakoulu), Macciavelli (Turun yliopisto) ja Café Alakuppila (Tampereen yliopisto).

Yrityskyselyllä kysyttiin ravintoloilta ja kahviloilta seuraavaa: Kuka vastaa ravintolan tai kahvilan toiminnasta, onko yrityksen toimitiloissa muita toimijoita, työskenteleekö ravintolassa tai kahvilassa opiskelijoita, onko opiskelijoiden mahdollista saada opintopisteitä työstään, sijaitseeko yritys kampusalueella vai sen ulkopuolella, tarjoaako yritys millaisia ydinpalveluita ja liitännäispalveluita kahvilapalveluiden lisäksi, järjestetäänkö yrityksen toimitiloissa mitään muuta toimintaa, kohteen

aukioloaikoja sekä millaisia mahdollisia tulevia ydinpalvelu- tai liitännäispalvelusuunnitelmia yrityksellä on.

Yrityskysely lähetettiin vastaanottajille yritysten verkkosivuilta saatujen yhteystietosähköpostiosoitteiden kautta. Suurin osa lähetyistä kyselyistä päätyi yritysten yleisiin sähköposteihin ja muutama yksityisille henkilöille, jotka vastaavat yrityksen yhteydenotoista.

Yrityskyselyn tarkoitus oli kartoittaa suosituimpien kampusravintoloiden ja kahviloiden tarjoamia ydinpalveluita ja liitännäispalveluita kyselyn tekohetkellä ja hakea tietoa sekä inspiraatiota tässä työssä tehtävän palvelupakettisuunnitelman luomiseksi.

3.5 Yrityskyselyn vastaukset ja analyysi

Tässä luvussa käydään läpi tulokset opiskelijaravintoloille ja kahviloille tehdystä yrityskyselystä, sekä kyselystä saatujen tulosten analysointi.

3.5.1 Metropolia ammattikorkeakoulu – Metka Cafe

Metka Cafen toiminnasta vastaa Metropolia korkeakoulun opiskelijakunta METKA. Metka Cafella on kaksi toimipistettä jotka molemmat sijaitsevat ammattikorkeakoulun kampus alueella. Metka Cafe tarjoaa perinteisten kahvilatuotteiden lisäksi kevyttä salaatti- ja patonkilounasta. Kummassakaan toimipisteessä ei työskentele opiskelijoita. Metka Cafen toimitiloissa ei ole muita toimijoita.

Metka cafen bulevardilla sijaitseva toimipiste on avoinna maanantaista torstaihin klo. 7.45 – 16.15 ja perjantaisin klo. 7.45 – 14.15. Metka cafen tukholmankadulla sijaitseva toimipiste on avoinna maanantaista torstaihin klo. 7.45 – 17.15 ja perjantaisin klo. 7.45 – 14.15. Molemmat Metka cafen toimipisteet ovat avoinna sopimuksen mukaan myös viikonloppuisin.

Metka Cafe tarjoaa tavanomaisten kahvilapalveluiden lisäksi opiskelijoiden ja muiden asiakkaidensa käyttöön Metropolia-korkeakoulun tietokoneita, jotka ovat vapaasti käytettävissä. Toisessa Metka Cafen toimipisteistä sijaitsee myös kirjasto. Kesäisin Metka Cafella on avoinna myös kesäterassi. Tukipalveluna Metka Cafe kahvilat tarjoavat kahvikorttia, joka ostetaan etukäteen ja jolla saa erilaisia kahveja edullisempaan hintaan.

Metka Cafe kahviloiden yhteydessä toimii Metka catering, joka tarjoaa muun muassa kahvitusta enimmäkseen kahvilan aukioloaikojen puitteissa, mutta ajoittain myös iltaisin ja viikonloppuisin. Metka cateringin toiminnasta vastaa kahvilan henkilökunta.

Metropolian kampusuudistuksen myötä Metka Cafe kahviloiden toiminnan on tarkoitus laajentua palvelemaan kaikkia Metropolian

opiskelijoita. Tällä hetkellä kahviloita on vain kahdella kampuksella ja kampuksia on noin 20. Kampusuudistuksen myötä Metropolian kampuksia on vain neljä.

3.5.2 Laurea-ammattikorkeakoulu – BarLaurea

BarLaurean toiminnasta vastaa Laurea-ammattikorkeakoulu. BarLaurea on opetusravintola, joka tarjoaa lounas- ja à la carte-ravintolapalveluja kahvilapalveluiden lisäksi. BarLaureassa työskentelee opiskelijoita ja heillä on mahdollisuus saada opintopisteitä työstään. Opintopisteitä on todennäköisesti saatavissa vain, koska koulussa voi opiskella ravintolalaa. BarLaurea sijaitsee ammattikorkeakoulun kampusalueella. BarLaurean toimitiloissa ei ole muita toimijoita. BarLaurean toimipiste on avoinna maanantaista torstaihin klo. 8.00 – 16.00 ja perjantaisin klo. 8.00 – 15.00.

BarLaurea tarjoaa tavanomaisten kahvilapalveluiden lisäksi asiakkailleen myös cateringpalveluita, kokouskahvitusta sekä kokoustiloja kahvilan aukioloaikojen puitteissa. Tukipalveluna BarLaurea tarjoaa kahvi- ja teekorttia, joka ostetaan etukäteen ja jolla saa lunastettua tietyn määrän kahvia tai teetä. Henkilökunnalle on tarjolla myös lounaslippuja. Kahvilan tiloissa ei järjestetä muuta toimintaa eikä BarLaureaan ei ole tällä hetkellä suunnitteilla uusia palveluita tai tukipalveluita.

3.5.3 Turun yliopisto – Macciavelli

Macciavellin toiminnasta vastaa Unica-ravintolaketju jonka alaisuudessa toimii yksitoista (11) ravintolaa Turun seudulla. Unica tarjoaa ensisijaisesti opiskelijoille hyvin monipuolisia kahvila- ja lounaspalveluita. Unica-ketjun ravintoloita sijaitsee yliopistoalueella ja Kupittaaan kampuksen alueella sekä niiden ulkopuolella. Macciavelli sijaitsee Turun yliopiston kampuksella. Macciavellissa ei työskentele opiskelijoita. Macciavellin toimitiloissa ei ole muita toimijoita

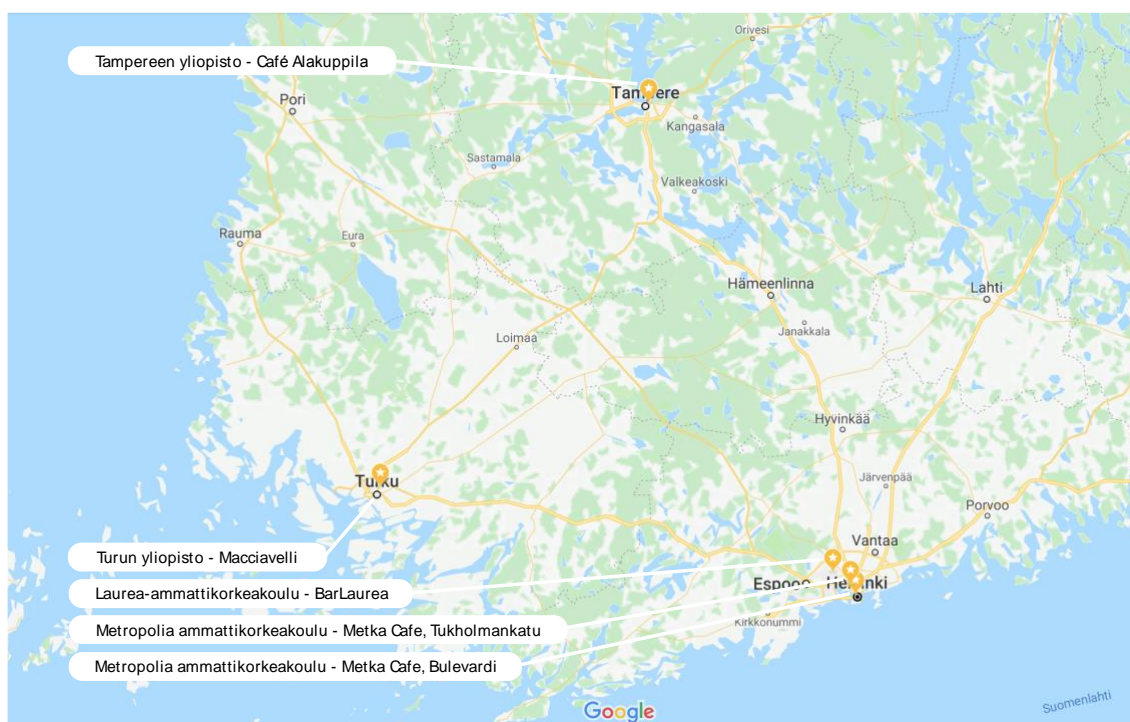
Macciavelli on avoinna maanantaista torstaihin klo. 8.00 – 17.00 ja perjantaisin klo. 8.00 – 16.00. Lounas on Macciavellissä tarjolla arkipäivisin klo. 10.30 – 14.30.

Macciavelli tarjoaa asiakkailleen hyvin monipuolisia kahvila ja lounaspalveluja. Macciavellin tarjontaan kuuluu muun muassa: aamupala, proteiinibistro, deli, catering, lounas sekä takeaway –tuotteet. Macciavellin tilaustoiminnasta vastaa ravintolan henkilökunta. Ravintolassa on myös A-oikeudet. Tukipalveluina Macciavelli tarjoaa kokoustiloja ja kahvituspalveluita sekä lisäpalveluina lounassarjalippuja ja puuropassia. Macciavelliin on suunnitteilla kokonaan uusi tila henkilökunnalle ja deliruokailijoille.

3.5.4 Tampereen yliopisto – Café Alakuppila

Café alakuppilan omistavat yhdessä Tampereen teknillisen yliopiston ylioppilaskunta TTYY ja Tampereen yliopiston ylioppilaskunta Tamy, mutta sen toiminnasta vastaa kuitenkin yksityinen yritys. Café Alakuppila sijaitsee Tampereen yliopiston kampuksella. Café alakuppila tarjoaa asiakkailleen aamiaista sekä Panini-aterioita. Café Alakuppilassa ei työskentele opiskelijoita. Café Alakuppilan toimitiloissa ei ole muita toimijoita. Café Alakuppila on avoinna maanantaista perjantaihin klo. 8.30 – 15.30.

Café Alakuppila tarjoaa tavanomaisten kahvilapalveluiden lisäksi aamiaista sekä paniniaterioita. Café Alakuppilan yhteydessä on Shop It –kirjakauppa sekä liikelahjamyyntiä. Tukipalveluna Café Alakuppila tarjoaa lounaslippuja. Kahvilan tiloissa ei järjestetä muuta toimintaa eikä Café Alakuppilaan ei ole tällä hetkellä suunnitteilla uusia palveluita tai tukipalveluita.



KUVA 20. Yrityskyselyyn vastanneet opiskelijaravintolat kartalla.

Kyselyyn vastanneet neljä (4) kampuskahvilaa ja ravintolaa (kuva 20) ovat hyvin painottuneita tarjoamaan asiakkailleen erilaisia ruokailu-, kahvila- ja lounaspalveluita. Tämä ei tietenkään ole yllätys, koska kysely on suunnattu juuri kampuskahviloille ja ravintoloille. Yllättävää on kuitenkin se, että yritykset, jotka toimivat hyvin vilkailla ammattikorkeakoulu- ja yliopistokampuksilla, eivät tarjoa juurikaan muita ydinpalveluita tai liitännäispalveluita tavanomaisten lounaslippujen lisäksi. Osa ravintoloista ja kahviloista tarjoaa catering- ja kokouspalveluja, mutta ovatko nämä palvelut suunnattu opiskelijoille vai muiden asiakasryhmien edustajille lisäasiakkaiden toivossa? Kyselyssä ei huomattu selvittää, kelle nämä

palvelut on suunnattu. Yllättävää on myös se, että opiskelijakuntien hallinnoimien asiakaskunnaltaan opiskelijapainoitteisten kahviloiden ja ravintoloiden tiloissa ei järjestetä mitään muuta toimintaa, kuten esimerkiksi kerho- tai ryhmäytymistoimintaa.

Kyselyyn vastanneet kahvilat ja ravintolat tuntuvat suosivan tarjoamissaan ydinpalveluissa ja liitännäispalveluissa sitä, että se ei vaadi erillistä henkilökuntaa ja että palvelua on helppo ylläpitää kahvila- ja ravintolapalveluiden ohessa. Tähän vaikuttaa todennäköisesti se, että useat kahvilat ja ravintolat tarjoavat lämmintä lounasta, jonka valmistaminen ja ylläpitäminen vaativat suuremmat tilat, keittiön ja kylmälaitteet sekä enemmän henkilökuntaa, kun taas vain kahvilapalveluiden ylläpitäminen onnistuu pienemmissä tiloissa ja vähemmällä henkilökunnalla. Tästä syystä uskon, että juuri kahvilapalveluita tarjoavan yrityksen yhteyteen on helpompi liittää muita ei-ruokailupalveluita, kuten esimerkiksi. Tulostus- ja kopiointipalvelu, tarvikemyymälä, tietokoneiden käyttömahdollisuus ja/tai näyttelytila. Näiden palveluiden liittäminen kahvilan yhteyteen voi olla haastavaa, mutta uskon, että hyvin toteutettuna ne toimisivat yhdessä tukien toisiaan, ja edesauttaisivat osaltaan luomaan stressittömämpää ja sujuvampaa opiskeluympäristöä.

3.6 Yhteenveto

Henkilö- ja yrityskyselystä saadun tiedon pohjalta voidaan alkaa rakentaa lopullista työssä tehtävää palvelupakettia kampuskahvilaan. Työn tavoitteena on poimia henkilökyselyn tuloksista tärkeimmät kohderyhmältä saadut toiveet, mielipiteet ja tarpeet, sekä yrityskyselystä toimivimmat toimintamallit ja ideat, ja yhdistää ne alkuideaan. Alkuidea ja kyselyistä saatu tieto pyritään sulauttamaan yhteen mahdollisimman toimivaksi ja kohderyhmää palvelevaksi kokonaisuudeksi. Toimivan kokonaisuuden luominen edellyttää molemminpuolisia kompromisseja mutta palvelupaketti konsepti pyritään luomaan siten, että se palvelee tarkoitustaan hyödyllisenä kohderyhmälle mutta myös todentaa tekijän omaa osaamista ja innovointitaitoa.

Verrattaessa taukokuonetta ja kahvilaa toisiinsa, enemmistö suosii kahvilaa sen monipuolisuuden, mukautuvuuden ja avaruuden takia sekä, näkee kahvilan myös rennompana kohtauspaikkana ryhmien ja ystävien kesken, sekä asioi kahvilassa myös mielellään ryhmänä. Kuitenkin myös taukokuoneen rauhallisuutta ja eristyneisyyttä suosii noin kolmannes vastanneista, joten se tulee ottaa huomioon palvelupaketissa ja asiakaspaikoituksessa.

Kahvilassa tulee olla mahdollisuus nauttia taukoajasta myös yksin. Kampuskahvilassa tulee olla myös mahdollisuus omien eväiden valmistamiseen. Edellä mainitut seikat eivät ole ristiriidassa alkuidean kanssa.

Kampuskahvilan viihtyvyyttä suunniteltaessa tulee lähtökohtaisesti pyrkiä luomaan rento ja rauhallinen ilmapiiri, jolla pyritään luomaan mahdollisimman stressitön työskentely-ympäristö. Henkilökyselyyn vastaajat arvostavat merkittävästi myös kahvilan puhtautta ja hygieniää.

Tärkeimpinä kampuskahvilan tukipalveluina vastaajat pitävät tarvikekauppaa, näyttelytilaa tai galleriaa, tietokoneen- sekä erilaisten tulostuspalveluiden käyttömahdollisuutta. Tulostuspalveluiden liittäminen kampuskahvilan yhteyteen on ollut osa alkuideaa alusta alkaen ja suuri osa vastaajista kokee tulostuspalveluiden saatavuuden nykytilanteessa haasteelliseksi. Gallerian ja tarvikekaupan lisääminen palvelupakettiin on haastavaa niiden tarvitseman tilan ja henkilökunnan takia. Vaikka kampuskahvilan henkilöstön hallinta ei kuulukaan opinnäytetyöhön, pyritään palvelupakettia järkevöittämään sen toimivuuden takaamiseksi. Vastaajista 90 prosenttia hyödyntäisi edellä mainittuja palveluita ja kokee ne tarpeellisiksi, joten palvelupaketin tulee keskittyä niihin.

Kampuskahvilan käyttöajankohdista suosituimmat ovat kello. 8.00-10.00 ja kello. 12.00 – 16.00. Osa vastaajista myös toivoo mahdollisuutta asioida kahvilassa vähintään kello 19.00 asti, koska he työskentelevät koulun tiloissa myöhään. Nämä ajat tulee ottaa huomioon kahvilan muita palveluita suunniteltaessa.

Osa kyselyistä saadusta tiedosta kohdistuu seikkoihin jotka, vastaajat kokevat tärkeiksi, mutta jotka rajautuivat työn ulkopuolelle, eivät sisälly palvelupakettiin tai joita voidaan hyödyntää kampuskahvilaan vasta palvelupaketin käyttöönoton jälkeen. Näitä seikkoja ovat:

- Kampuskahvilan tiedotuskanavat, vastanneet suosivat eniten Facebookia, sähköpostia, tulostettuja flyereita sekä Yammer-verkosta.
- Opintopisteitä kampuskahvilassa työskentelystä, 35 prosenttia vastanneista on kiinnostunut täydentämään opintojaan esimerkiksi kampuskahvilan tarjoamien tulostuspalveluiden parissa.
- Kahvilan puhtaus, puhtautta on vaikea määrittää ennen palvelupaketin konkretisoitumista.
- Kampuskahvilan toiminnot, toimintoihin tarvittavat tilat on mahdollista ottaa huomioon palvelupakettia suunniteltaessa, kuitenkin itse toimintoja, kuten teemailtoja, on haastavaa sisällyttää siihen ennalta.

4 PALVELUPAKETTI

Palvelun lopputulos, eli mitä asiakkaalle tarjotaan, kuvataan palvelupaketissa. Ydinpalvelu vastaa asiakkaan keskeiseen ostotarpeeseen, joten muu palvelupaketti rakentuu sen ympärille. Esimerkiksi lentoyhtiöiden ydinpalveluja ovat lentomatkat, jotka tarjoavat ratkaisun asiakkaan tarpeeseen siirtyä nopeasti paikasta toiseen. Palveluyritysten mahdollisuus erilaistaa palvelu pelkällä ydintuotteella on usein vaikeaa, koska kilpailevat yritykset tarjoavat usein samaa ydinpalvelua. Esimerkiksi matkustajan lentäessä paikasta toiseen hän pääsee haluamaansa kohteeseen riippumatta siitä, mitä lentoyhtiötä hän reitillä käyttää. Jotta asiakkaat käyttäisivät ydinpalvelua, tarvitaan sitä täydentäviä liitännäispalveluja (Koivisto 2016, 43-44.)

Liitännäispalvelut voidaan jakaa avustaviin palveluihin ja tukipalveluihin (Koivisto 2016, 44). Avustavat palvelut ovat usein välttämättömiä, jotta asiakkaat voisivat helposti käyttää ydinpalvelua. (Koivisto 2016, 44.)

Tukipalvelut tekevät palvelun käyttämisen miellyttävämmäksi, lisäävät palvelun arvoa ja erilaistavat palvelun kilpailijoiden tarjonnasta. Tukipalvelut eivät ole välttämättömiä ydinpalvelun kuluttamiselle, sillä ne vastaavat asiakkaiden toissijaisiin tarpeisiin. (Koivisto 2016, 44.)

4.1 Kampuskahvila

Kampuskahvila pohjautuu alkuideaan, joka sulautetaan yhteen kyselyistä saatavan tiedon kanssa. Kampuskahvilan palvelupaketin tärkein ydinpalvelu on kahvila, jonka yhteydessä toimivat toissijaisina ydinpalveluina tulostuspalvelu ja tarvikekauppa sekä kyselyihin vastanneiden henkilöiden toivomat liitännäispalvelut.

4.1.1 Alkuidea

Kokemuksen mukaan Hämeen ammattikorkeakoulun HAMKin Visamäen kampuksen opiskelijoille ja henkilökunnalle ei ole tarjolla tarpeet kattavaa ja ammattimaista kahvilaa tai paikkaa, jossa olisi mahdollista työskennellä pienissä ryhmissä, tavata asiakkaita tai pitää pieniä kokouksia. Myös tulostus, suurkuvatulostus ja 3D-tulostuspalvelut ovat Visamäen kampuksella opiskelijoille hyvin vaikeasti saatavilla ja käytettävissä. Suurkuva- ja 3D-tulostus ovat yhden tai kahden henkilökunnan jäsenen hallinnoimaa eivätkä tästä syystä ole aina tarvittaessa opiskelijoiden käytettävissä. Osa kyselyyn vastanneista ilmoitti myös, ettei edes tiedä näiden tulostusmahdollisuuksien olemassaolosta, saati henkilökunnasta, joka sitä hallinnoisi. Tavallinen tulostus on kaikkien saatavilla vapaasti käytettävien tietokoneiden ansiosta, mikä johtaa kuitenkin hyvin usein siihen, että henkilöt joilla ei ole koneiden ja laitteiden käyttämiseen

tarvittavaa koulutusta tai ohjeistusta, käyttävät niitä virheellisesti ja saavat aikaan niiden jumiutumista tai jopa hajoamista.

Edellä mainittuihin seikkoihin pohjautuen tässä opinnäytetyössä pyritään luomaan kampuskahvilan palvelupaketti, joka korjaa tai vähintäänkin parantaa edellä mainittujen asioiden nykyistä tilaa.

Alkuidea on kahvilapalveluiden yhdistäminen pienryhmille sopiviin työskentelytiloihin sekä mahdollisuuteen hankkia tarvittavat tulosteet sekä kokouksissa ja muussa työskentelyssä tarvittavat materiaalit ja välineet yhdestä paikasta. Mielestäni tällainen kampuskahvilakonsepti auttaisi luomaan stressittömämmän ympäristön opiskelijoille ja edesauttaisi verkostoitumista sekä yhteisöllisyyttä asiakkaiden, muiden koulutusohjelmien opiskelijoiden ja opettajien kanssa. Kyseessä oleva palvelukonsepti sopisi myös muuhun ympäristöön istutettavaksi, mutta mielestäni kampus, jossa sen palveluille olisi paljon kysyntää, on sille kaikkein ideaalein. Tarkoituksena on myös luoda palvelupaketti, joka on pienillä muokkauksilla muunneltavissa useaan eri ympäristöön sopivaksi.

4.1.2 Johtopäätökset ja muokattu konsepti

Kokemus, johon alkuidea (liite 1) perustuu, heijastuu myös henkilökyselyyn vastanneiden toiveista ja mieltymyksistä. Rinnastettaessa alkuideaa ja molempien kyselyiden tuloksia, niissä on useita samankaltaisuuksia mutta kuitenkin myös ratkaisevia eroavaisuuksia lopullisen palvelupaketin kannalta. Eroavaisuuksista tärkeimpinä ovat vastaajien toiveet tarvikemyymälän, näyttelytilan/gallerian sekä taukokuonemaisen oleskelumahdollisuuden lisäämisestä. Näitä seikkoja ei alkuideassa otettu huomioon, koska se on luotu tekijän omakohtaisen kokemuksen pohjalta, ja on siksi kapea näkökulma todellisesta tarpeesta. Henkilökyselyyn vastaajien toiveiden istuttaminen lopulliseen palvelupakettiin on haasteellista, mutta kuitenkin täysin mahdollista muun muassa siksi, että tila, johon kampuskahvila suunnitellaan, on kuvitteellinen. Kuvitteellinen tila mahdollistaa palvelupaketin suunnittelun ilman pohjapiirroksellisia haittatekijöitä, kuten vesipisteitä, sähköliitäntöjä ja ilmastointia.

Muokkaukset alkuideaan eivät ole mullistan suuria, vaan pikemminkin täydentäviä ja järkeistäviä. Konseptin keskiössä on edelleen kampuskahvilan yhdistäminen työskentelyä helpottaviin palveluihin ja toimintoihin. Kyselyiden myötä saatu tieto avartaa tekijän näkökulmaa ja lisää konseptiin ulottuvuuksia, jotka ovat järkeviä ja hyödyllisiä. Kun alkuidea yhdistetään asiakaslähtöiseen tietoon, saadaan täydennetty ja parempi kokonaisuus, joka täyttää tarkoituksensa tyydyttävämmin.

4.1.3 Kampuskahvilan ydinpalvelut

Kampuskahvilan ydinpalveluina toimivat kahvila, tulostuspalvelut ja tarvikekauppa. Ydinpalvelut vastaavat käyttäjän keskeisiin tarpeisiin.

Ensimmäinen palvelupaketin ydinpalvelu on kahvila, josta on saatavilla kuumia ja kylmiä juomia, leivonnaisia ja kevyttä lounasta. Kahvilassa tarjottavaksi kevyeksi lounaaksi voidaan lukea erilaiset salaattit, leivät ja patongit joiden valmistaminen ja säilyttäminen ei vaadi erityisiä kylmälaitteita tai kylmätiloja. Kahvila on palvelupaketin tärkein ydinpalvelu, sillä se toimii paketin pohjana ja sen yhteyteen liitetään muut ydinpalvelut ja liitännäispalvelut.

Toinen palvelupaketin ydinpalvelu ovat erilaiset tulostuspalvelut. Tulostuspalveluihin lukeutuvat 3D-tulostus, suurkuvatulostus sekä tavallinen tulostus. Tulostuspalveluiden laitteistoon kuuluu 3D-tulostin, suurkuvatulostin sekä tavalliseen tulostamiseen tarvittava laitteisto. Tulostuspalvelut toimivat kampuskahvilan tiloissa, mutta omassa toimintapisteessään, erossa kahvilasta ja tarvikekaupasta. Näin ollen tulostus palvelut ovat tarvittaessa saatavilla, mutta eivät hankaloita asiointia kahvilassa.

Kolmas palvelupaketin ydinpalvelu on tarvikekauppa, josta käyttäjät voivat hankkia opiskelussa ja muussa työskentelyssä tarvittavia välineitä, materiaaleja sekä hygieniatarvikkeita. Tarvikekauppa on tärkeä ominaisuus kampusympäristössä, jotta tarvikkeita on aina saatavilla ja niiden hankkiminen on vaivatonta. Tarvikekauppa ei ole erillinen toimintapisteensä vaan se toimii yhteydessä kahvilan kanssa.

4.1.4 Kampuskahvilan tukipalvelut

Kampuskahvilan tukipalveluina toimivat tietokoneen käyttömahdollisuus, kokoustila, näyttelytila ja taukokuoneominaisuudet. Tukipalveluilla tuetaan ydinpalveluja tuottamalla lisäarvoa, monipuolisuutta ja lähestyttävyyttä. Lisäpalvelut erilaistavat kampuskahvilan palveluja mahdollisista kilpailijoista.

Ensimmäinen palvelupaketin tukipalvelu on tietokoneen käyttömahdollisuus. Kampuskahvilan tiloihin on sijoitettu tietokoneita, jotka ovat kaikkien käytettävissä maksutta. Tietokoneet ovat osa koulun verkkoa ja niiltä löytyy kaikki työskentelyssä tarvittavat ohjelmat.

Toinen palvelupaketin tukipalvelu on näyttelytila, johon opiskelijat ja muut käyttäjät voivat tuoda esille omia töitään ja projektejaan. Näyttelytila voi koostua valaistusta näyttelykaapeista, jalustoista, hyllyistä sekä ripustuksille varatusta seinätilasta. Näyttelytila toimii samanaikaisesti tunnelmaa luovana elementtinä, ajoittain vaihtuvana sisustuselementtinä sekä mahdollisuutena esitellä koulutusta ja osaamista. Näyttelytila ei

tarvitse kokoaikaista henkilökunnan läsnäoloa, joten se voidaan sijoittaa sille sopivimpaan paikkaan kampuskahvilassa.

Kolmas palvelupaketin tukipalvelu on Kokoustila. Kampuskahvilassa on erillinen tila, tai rajatumpi rauhallisempi alue kokousten pitämistä ja asiakastapaamisia varten. Kokoustila täydentää kampuskahvilan projektityöskentely tarjontaa ja valmiuksia. Kokoustilaan on mahdollista saada tilattua kahvitusta ja valmiita tulosteita tarpeen mukaan.

Neljäs palvelupaketin tukipalvelu ovat kahvilan taukokuoneominaisuudet. Kampuskahvilassa on myös taukokuoneelle tyypillisiä ominaisuuksia, kuten mikroaaltouuni, kahvinkeitin, vedenkeitin, sekä asiakkaille varattu jääkaappi eväiden säilyttämistä varten. Edellä mainitut ominaisuudet on sisällytetty tässä palvelupakettisuunnitelmassa avokeittiöön, joka on erotettu kahvila-alueesta näköesteellä tai muulla sisustuselementillä. Taukokuoneomaisuutta ja sen rauhaa tuodaan kampuskahvilaan myös asiakaspaikoituksella. Kahvilassa on rauhallisempia istumapaikkoja asiakkaille jotka haluavat viettää tauko aikaansa mieluummin omassa rauhassaan. Taukokuoneen laitteiden siisteydestä ja kunnosta huolehtii kampuskahvilan henkilökunta tietyin väliajoin. Taukokuoneominaisuuksien istuttaminen kampuskahvilaan on tärkeää yhteisöllisyyden tukemiseksi.

4.1.5 Kampuskahvilan avustavat palvelut

Kampuskahvilan palvelupaketin avustava palvelu on kahvipassi. Kampuskahvila tarjoaa asiakkailleen kahvipassia, johon asiakas kerää ennalta määrätyn määrän leimoja ja saa leimoja vastaan etuuksia, kuten veloitusettomia juomia tai muita tuotteita. Kahvipassi toimii myös houkuttimena, joka kannustaa asiakkaita hankkimaan juomansa aina samasta paikasta. Kahvipassi toimii myös kontaktipisteenä, asiakkaan kautta, kolmannelle osapuolelle.

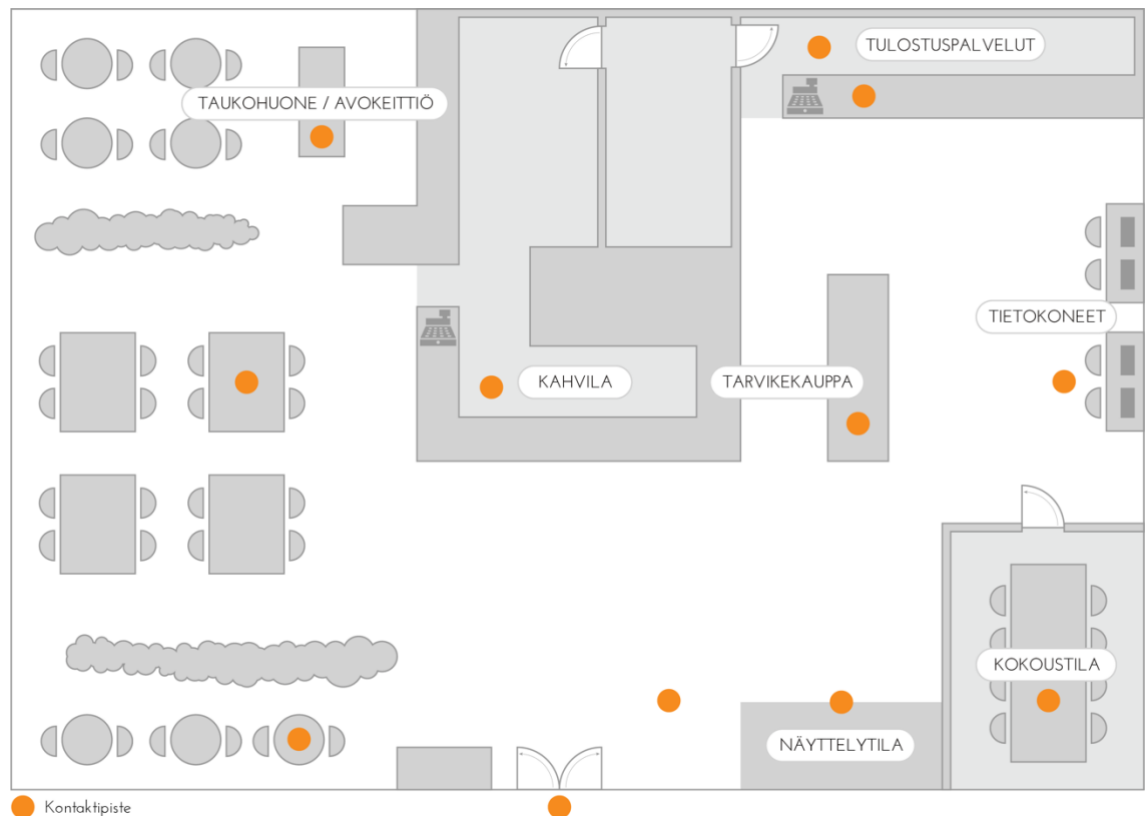
4.2 Kampuskahvilan palvelupaketin visualisointi

Tässä luvussa visualisoidaan kampuskahvilan palvelupaketin kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolut. Palvelupaketti visualisoidaan kuvin, jotka ilmentävät palvelupaketin toimintaa.

4.2.1 Kontaktipisteet

Kampuskahvilan kontaktipisteet (kuva 21) ovat monin eri astein havaittavia. Kampuskahvilan tiloissa ja sen lähialueella kontaktipisteinä toimii kahvilan tunnelma, jonka luomisesta edesauttavat kahvilan henkilökunta, näyttelytila ja osaltaan myös muut asiakkaat. Näkyvinä kontaktipisteinä, ovat toimivasti sijoitellut A-standit kahvilan lattia-alueilla, pienemmät standit pöydillä, sekä mainokset tietokoneinen

näytöillä, näytönsäästäjissä. Kahvipassi toimii kontaktpisteenä, joka kulkee asiakkaan mukana ja toimii myös kontaktpisteenä, asiakkaan kautta, kolmannelle osapuolelle. Ennen asiakkaan saapumista kampuskahvilaan tai sen alueelle, häneen saadaan yhteys, tiedotusmenetelmien kuten Facebookin, Instagramin, flyer-mainosten ja kampukselle sijoiteltujen standien kautta. Kontaktpisteeksi voidaan myös lukea asiakkaan halu hyödyntää kampuskahvilan tarjoamia palveluita uudelleen ensimmäisen asiointikertansa jälkeen. Tämä perustuu olettamukseen, että asiakkaan palvelulliset tarpeet on saatu tyydytettyä tehokkaasti, jolloin asiakas palaa käyttämään palveluja uudelleen.



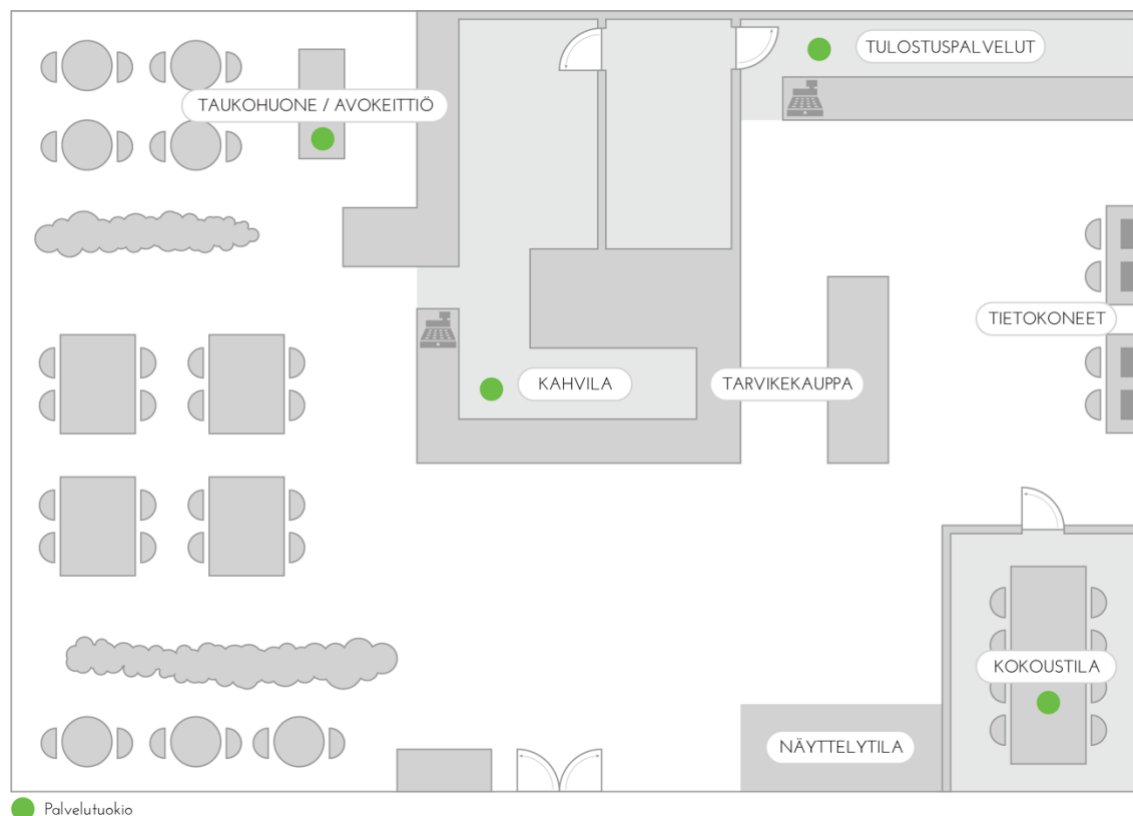
KUVA 21. Kampuskahvilan kontaktpisteet.

4.2.2 Palvelutuokiot

Kampuskahvilassa on neljä palvelupistettä (kuva 22), joista kahdessa toteutuu suora palveluntarjoajan ja käyttäjän kanssakäyminen, sekä kaksi palvelupistettä joissa kanssakäyminen on epäsuoraa. Kaksi suoraa palvelutuokiota ovat kampuskahvilan kahvila-ydinpalvelun palvelulinjasto ja tulostuspalvelu-ydinpalvelun palvelupiste. Kummassakin suorassa palvelutuokiassa henkilökunta tuottaa asiakkaalle palvelun, jonka asiakas käyttää samaan aikaan. Suorat palvelutuokiot koostuvat muun muassa, asiakkaan puolelta, tuotetiedusteluista ja tuotteiden vastaanottamisesta, sekä henkilökunnan puolelta, kahvipassin leimaamisesta ja maksun vastaanottamisesta. Tarvikekaupan ja kahvilan kassat toimivat samassa paikassa kahvilan palvelulinjastolla. Henkilökunnan asiantunteva palvelu

on tärkeää palvelutuokioiden toimivuuden, sekä asiakkaan koukuttamisen takia.

Kaksi epäsuoraa palvelutuokiota sijaitsevat kampuskahvilan tiloissa olevassa kokoustilassa sekä taukokuoneenomaaisessa avokeittiössä. Nämä palvelutuokiot ovat epäsuoria, koska niissä tapahtuva palvelu on kampuskahvilan ja sen henkilökunnan tarjoamaa, mutta ei vaadi henkilökunnan välitöntä läsnäoloa. Taukokuoneen sekä kokoustilan siisteydestä ja varustelusta vastaa kahvilan henkilökunta, mutta ne ovat asiakkaiden vapaasti käytävissä, ilman henkilökuntaa.



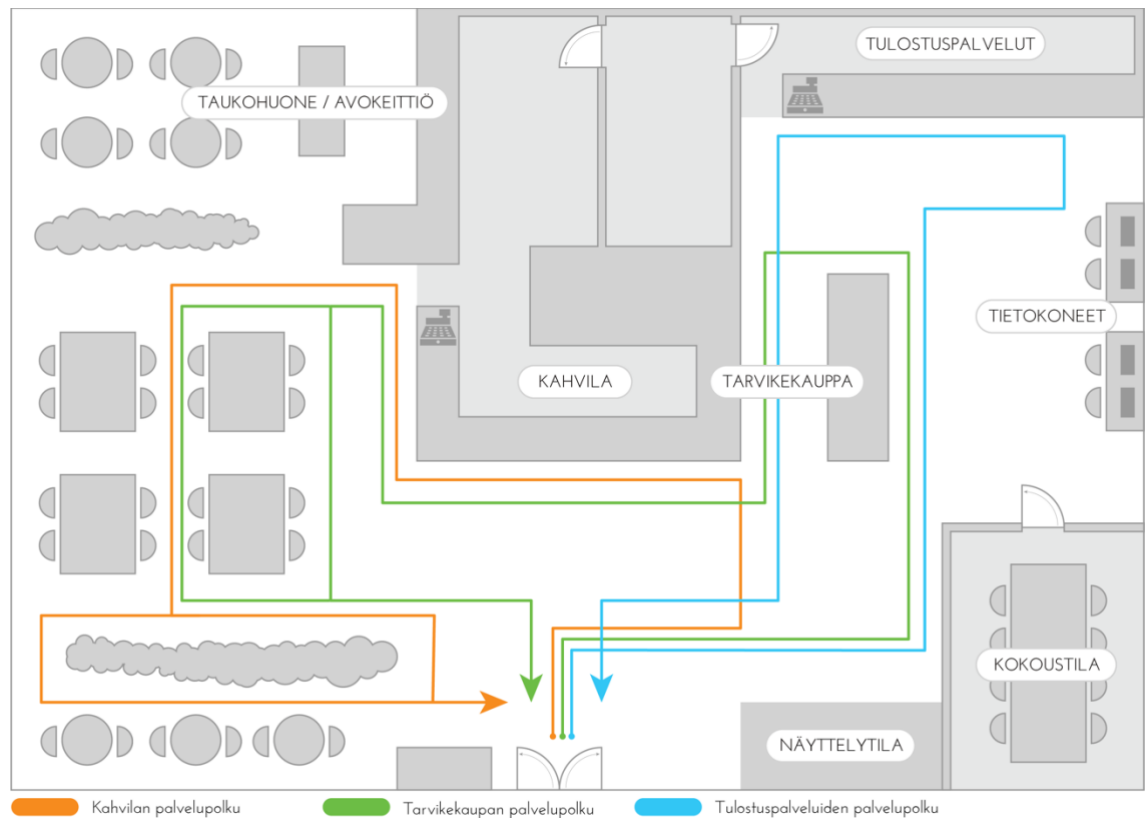
KUVA 22. Kampuskahvilan palvelutuokiot.

4.2.3 Palvelupolku

Kampuskahvilan palvelupolku (kuva 23) ei ole yksiselitteinen, vaan se muuntautuu asiakkaan käyttämien palveluiden mukaan. Ihannetilanteessa palvelupolku kulkee suoraviivaisesti ensimmäisestä viimeiseen kontaktipisteeseen, mutta kampuskahvilassa tämä ei aina toteudu, koska kampuskahvila tarjoaa monia erilaisia palveluita, jotka kukin noudattavat omaa palvelupolkuaan.

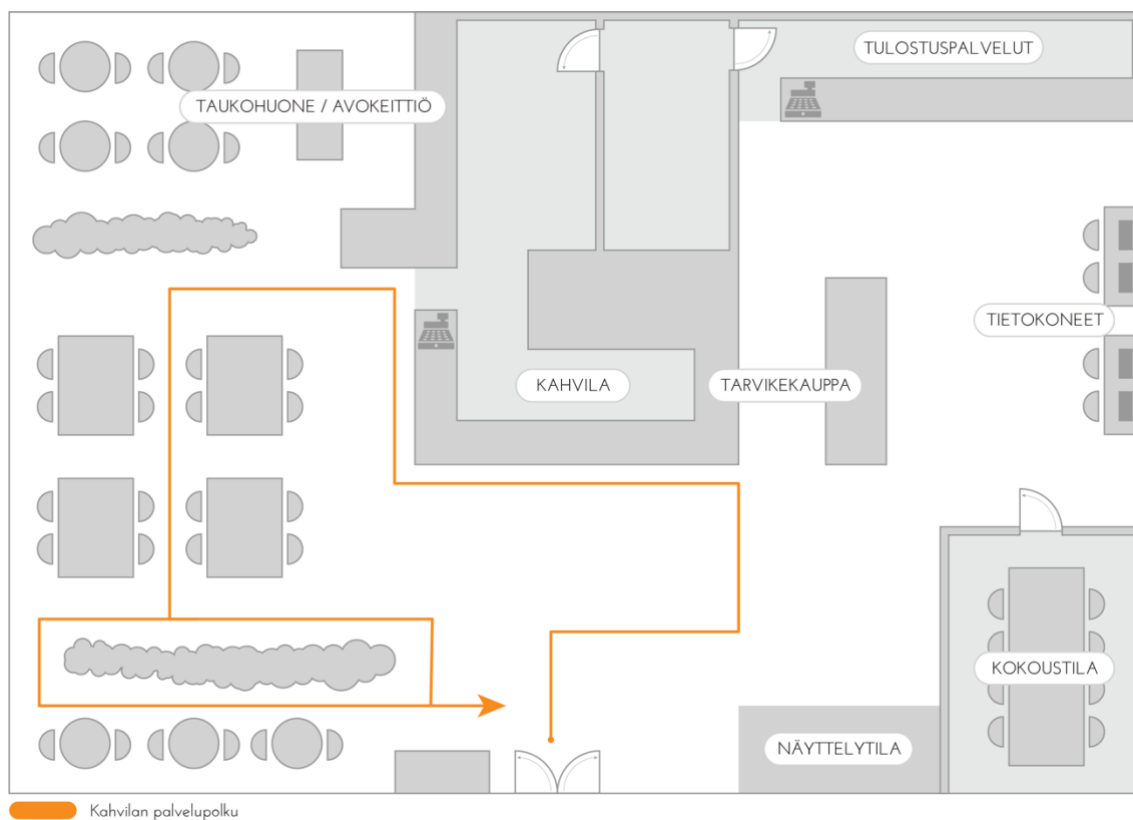
Kaikkien ydinpalveluiden palvelupolut (kuva 23) ovat suoraviivaisia, kun asiakas käyttää vain tiettyä kampuskahvilan tarjoamaa ydinpalvelua. Asiakkaan käyttäessä useita ydin- ja tukipalveluita samalla asiointikerralla, palvelupolut saattavat kuitenkin sekoittua. Kampuskahvilan palvelupaketti

on pyritty suunnittelemaan siten, että palvelupolkujen sekoittuminen ei aiheuta ruuhkautumista.



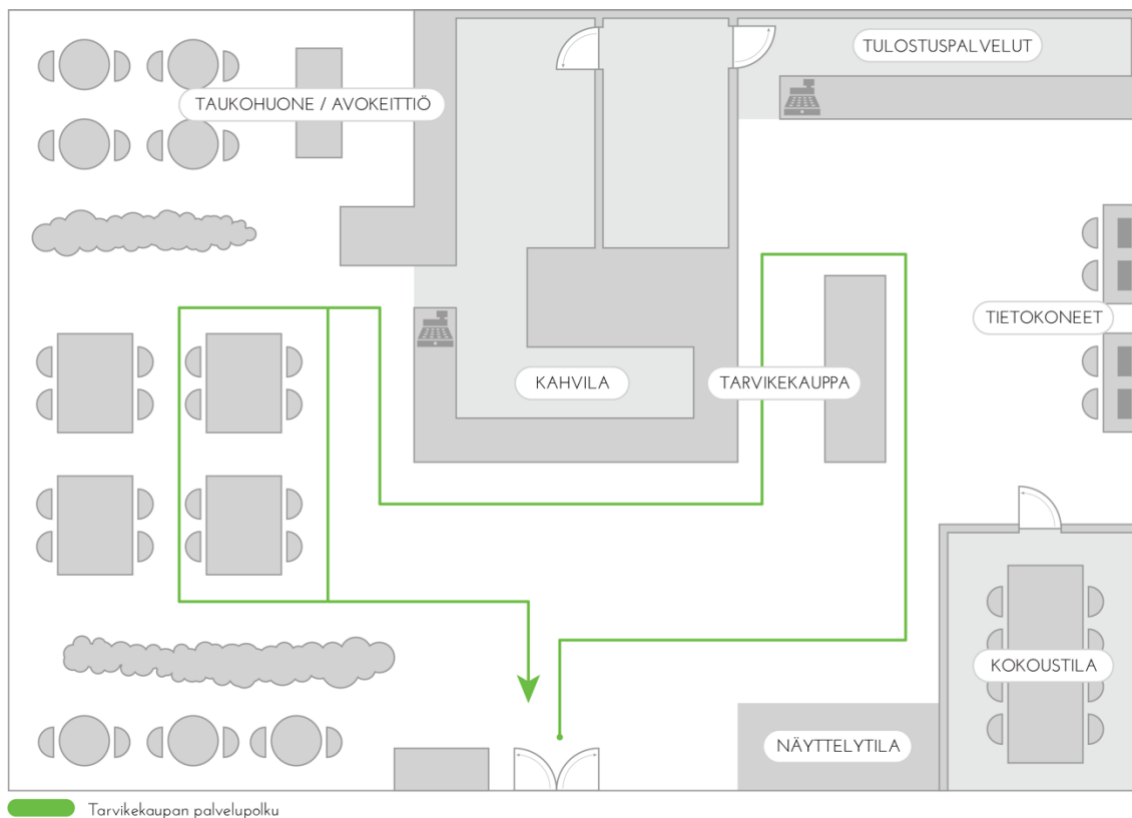
KUVA 23. Kampuskahvilan ydinpalveluiden palvelupolut.

Kahvila-ydinpalvelun palvelupolku (kuva 24) kulkee seuraavasti: Kampuskahvilan sisäänkäynti – kahvilan palvelulinjasto – kahvilan kassa – kahvilan pöydät – astianpalautuspiste – kampuskahvilan uloskäynti. Kahvilan palvelulinjasto sisältää järjestyksessä tarjotinpisteen, ruokailuvälineet, kahvikupit, tuotevitriinin, lämpimät juomat, mausteet ja viimeisenä kassan. Siirryttäessä kahvilan kassalta eteenpäin palvelupolon mukaisesti, asiakkaalla on mahdollisuus valita istumapaikkansa suuremmista pöydistä tai rauhallisemmista pienemmistä pöydistä, jotka on erotettu muista pöydistä näköesteellä tai muulla sisustuselementillä. Kahvilan palvelupolku päättyy astianpalautuspisteen kautta kampuskahvilan uloskäynnille.



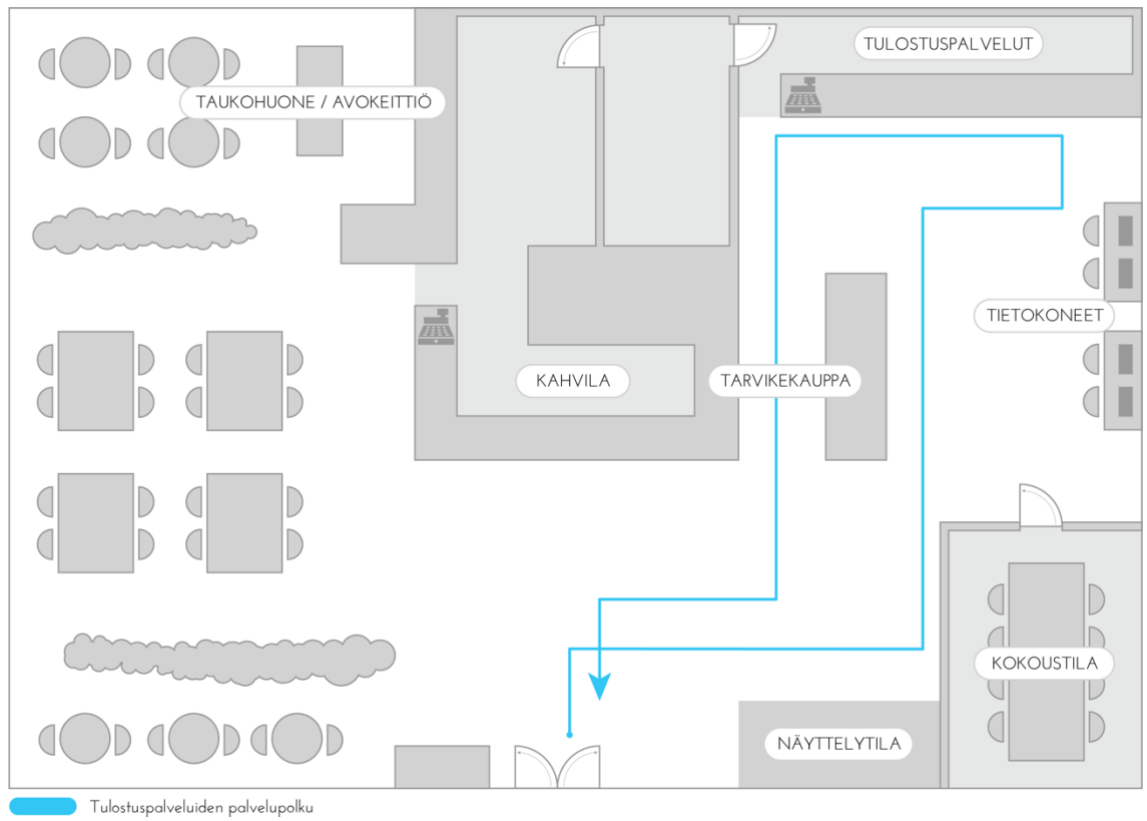
KUVA 24. Kahvila-ydinpalvelun palvelupolku.

Tarvikekauppa-ydinpalvelun palvelupolku (kuva 25) kulkee seuraavasti: kampuskahvilan sisäänkäynti – tarvikekaupan hyllystö – kahvilan palvelulinjasto – kahvilan kassa – (kahvilan pöydät) – kampuskahvilan uloskäynti. Siirryttäessä kahvilan kassalta eteenpäin palvelupolun mukaisesti, asiakkaalla on mahdollisuus siirtyä kahvilapöytiin tai suoraan kampuskahvilan uloskäynnille. Tarvikekaupan ja kahvilan kassat on yhdistetty palvelupolkujen sulavuuden lisäämiseksi. Tarvikekauppa-ydinpalvelulla ei ole omaa henkilökuntaa, vaan kahvilan henkilökunta huolehtii tarvikekaupan tuotteista ja niiden esillepanosta.



KUVA 25. Tarvikekauppa-ydinpalvelun palvelupolku.

Tulostuspalvelu-ydinpalvelun palvelupolku (kuva 26) kulkee seuraavasti: kampuskahvilan sisäänkäynti – tulostuspalveluiden palvelutiski – tulostuspalveluiden kassa – kampuskahvilan uloskäynti. Tulostuspalvelupisteellä asiointi on hyvin yksilöllistä ja eroaa siksi muista kampuskahvilan tarjoamista palveluista. Tulostuspalveluiden palvelutiskillä asiakas voi neuvotella asiantuntevan henkilökunnan kanssa tarvitsemistaan tulosteista, niiden ominaisuuksista sekä aikataulusta. Yksilöllisen luonteensa vuoksi tulostuspalveluiden palvelupolku ei aina kulje suoraviivaisesti. Palvelutuokion jälkeen palvelupolku kulkee tulostuspalvelupisteen oman kassan kautta kampuskahvilan uloskäynnille.



KUVA 26. Tulostuspalvelu-ydinpalvelun palvelupolku.

5 ARVIOINTI

5.1 Lopputulokset ja pohdintaa

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda palvelupakettisuunnitelma kuvitteelliseen kampuskahvilaan asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisyys oli työssä tehdyn palvelupakettisuunnitelman kantava pohja ja sen yhteyteen sulautettiin tekijän oma alkuidea.

Opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin vastattiin. Opinnäytetyön tuloksena syntyi asiakaslähtöisesti suunniteltu suunnitelma kampuskahvilan palvelupaketista. Palvelupaketin sisältämät ydin-, tuki- ja avustavat palvelut on suunniteltu kohderyhmän toiveiden mukaan, unohtamatta kuitenkaan alkuideaa. Palvelupaketti voidaan sovittaa useaan erilaiseen tilaan ja yhteyteen poistamalla, lisäämällä, korvaamalla tai uudelleen järjestämällä sen sisältämiä komponentteja. Opinnäytetyössä selvitetään myös työlle keskeisen palvelupaketin sisältö ja rakenne sekä määritellään mitä ovat kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset kysymykset.

Henkilökyselyn kysymysten tarpeellisuutta olisi voinut suunnitella tarkemmin. Nykyisellään tehdystä henkilökyselystä saatiin tietoa joka ei hyödytä palvelupakettisuunnitelmaa tällä hetkellä, mutta voi olla avuksi suunnitelmaa täydennettäessä. Kyselyssä, joka työssä toteutettiin, olisi voinut olla myös tarkemmin määritelty koskeeko, jokin kysymys tiettyä kohderyhmää vai kaikkia vastaajia.

Opinnäytetyön aiheen ideointi alkoi jo syksyllä 2015. Työ kuitenkin viivästyi ja sitä on työstetty jaksoittain pitkällä aikavälillä. Henkilökysely ajoittuu syksyille 2016 ja yrityskysely keväälle 2017. Kyselytulosten analysointi, palvelupaketin suunnittelu sekä työn kirjoittaminen ajoittuvat keväälle 2018.

Useiden erilaisten osioiden liittäminen toisiinsa työskentelytaukojen jälkeen oli haastavaa, mutta olen silti tyytyväinen opinnäytetyön lopputulokseen.

LÄHTEET

- Heikkilä, T. (2014). Kvantitatiivinen tutkimus. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Viitattu 15.4.2017
- Kielitoimiston sanakirja. (2017). Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?Opt=256&ListWord=asiakaslähtöinen&SearchWord=asiakaslähtöisyys&dic=1&page=results>. Viitattu 25.08.2017.
- Koivisto, M. (2016). Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Grano Oy, 42-55.
- Miettinen, S. (2016). Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Grano Oy, 18-21.
- Opetushallitus. (2016). Korkeakoulujen kevään yhteishaussa 152 000 hakijaa. https://www.oph.fi/ajankohtaista/tiedotteet/101/0/korkeakoulujen_kevaan_yhteishaussa_152_000_hakijaa. Viitattu 3.3.2017.
- Oxford Dictionaries (n.d.) Café, definition. <https://en.oxforddictionaries.com/definition/cafe>. Viitattu 15.4.2017.
- Techopedia.com. (2018). Online Survey, definition – What does Online Survey mean? <https://www.techopedia.com/definition/27866/online-survey>. Viitattu 15.4.2017.
- Webropol.fi. (2017). Kysely- ja raportointityökalu. <http://webropol.fi/>. Viitattu 30.11.2016

LIITTEET

Liite 1

Alkuidea vuodelta 2015

ALKUIDEA

Kokemuksen mukaan Hämeen ammattikorkeakoulun HAMKin Visamäen kampuksen opiskelijoille ja henkilökunnalle ei ole tarjolla tarpeet kattavaa ja ammattimaista kahvilaa tai paikkaa, jossa olisi mahdollista työskennellä pienissä ryhmissä, tavata asiakkaita tai pitää pieniä kokouksia. Myös tulostus, suurkuvatulostus ja 3D-tulostuspalvelut ovat Visamäen kampuksella opiskelijoille hyvin vaikeasti saatavilla ja käytettävissä. Suurkuva- ja 3D-tulostus ovat yhden tai kahden henkilökunnan jäsenen hallinnoimaa eivätkä tästä syystä ole aina tarvittaessa opiskelijoiden käytettävissä. Osa kyselyyn vastanneista ilmoitti myös, ettei edes tiedä näiden tulostusmahdollisuuksien olemassaolosta, saati henkilökunnasta, joka sitä hallinnoisi. Tavallinen tulostus on kaikkien saatavilla vapaasti käytettävien tietokoneiden ansiosta, mikä johtaa kuitenkin hyvin usein siihen, että henkilöt joilla ei ole koneiden ja laitteiden käyttämiseen tarvittavaa koulutusta tai ohjeistusta, käyttävät niitä virheellisesti ja saavat aikaan niiden jumiumista tai jopa hajoamista.

Edellä mainittuihin seikkoihin pohjautuen tässä opinnäytetyössä pyritään luomaan kampuskahvilan palvelupaketti, joka korjaa tai vähintäänkin parantaa edellä mainittujen asioiden nykyistä tilaa.

Alkuperäinen idea on kahvilapalveluiden yhdistäminen pienryhmille sopiviin työskentelytiloihin sekä mahdollisuuteen hankkia tarvittavat tulosteet sekä kokouksissa ja muussa työskentelyssä tarvittavat materiaalit ja välineet yhdestä paikasta. Mielestäni tällainen kampuskahvilakonsepti auttaisi luomaan stressittömämmän ympäristön opiskelijoille ja edesauttaisi verkostoitumista sekä yhteisöllisyyttä asiakkaiden, muiden koulutusohjelmien opiskelijoiden ja opettajien kanssa. Kyseessä oleva palvelukonsepti sopisi myös muuhun ympäristöön istutettavaksi, mutta mielestäni kampus, jossa sen palveluille olisi paljon kysyntää, on sille kaikkein ideaalein. Tarkoituksena on myös luoda palvelupaketti, joka on pienillä muokkauksilla muunneltavissa useaan eri ympäristöön sopivaksi.

Liite 2

Henkilökyselyn saatekirje ja kyselylinkki

Tuesday, 29 Nov 2016, 13:00

Kysely kampuskahvilasta

by Riku Rantaharju | riku.rantaharju@student.hamk.fi

Hei,

Olen muotoilun opiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta, ja teen opinnäytetyönäni kartoitusta HAMK:n Visamäen kampuksen henkilökunnan ja opiskelijoiden mieltymyksistä ja ajatuksista koskien kampuskahvilaa ja sen mahdollisia lisäpalveluita. Kartoitus suoritetaan Webropol –verkkokyselyllä.

Opinnäytetyön aihe on valittu tekijän omakohtaisen kokemuksen pohjalta. Ensisijainen kokemus on, että Hämeen ammattikorkeakoulun Visamäen kampuksella ei ole varsinaista kahvilaa tai paikkaa jossa opiskelijat sekä henkilökunta voisivat vaivattomasti ja rauhassa työskennellä pienissä työryhmissä, pitää kokouksia tai tavata asiakkaita. Toissijainen kokemus on, että tulostaminen, suurkuvatulostaminen sekä 3D-tulostaminen ovat tällä hetkellä hankalasti opiskelijoiden käytettävissä.

Verkkokyselyn tarkoituksena on kerätä mahdollisimman kattavasti tietoa palvelukonseptin luomiseksi, tietoa kampuskahvilan potentiaalisten asiakkaiden toiveista ja tottumuksista sekä selvittää, onko muilla vastaavia kokemuksia palveluiden saatavuudesta.

Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

Kyselyyn vastaamiseen kuluu 5-7 minuuttia. Aikaa kyselyyn vastaamiseen on joulukuun 13. päivään asti, ja kaikkien verkkokyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa antaneiden kesken arvotaan 2 kpl Bio Rex:n elokuvalippua.

Linkki kyselyyn:

www.webpolsurveys.com/S/01A85C781F47EE2B.par

Ystävällisin terveisin,

Riku Rantaharju

Henkilökyselyn saatekirje ja kyselylinkki, muistutusviesti

Monday, 5 Dec 2016, 12.32

Muistutus: Kysely kampuskahvilasta

by Riku Rantaharju | riku.rantaharju@student.hamk.fi

Hei,

Jos et ole vielä vastannut kyselyyn, voit vastata siihen vielä viikon ajan.

Olen muotoilun opiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta, ja teen opinnäytetyönäni kartoitusta HAMK:n Visamäen kampuksen henkilökunnan ja opiskelijoiden mieltymyksistä ja ajatuksista koskien kampuskahvilaa ja sen mahdollisia lisäpalveluita. Kartoitus suoritetaan Webropol-verkkokyselyllä.

Opinnäytetyön aihe on valittu tekijän omakohtaisen kokemuksen pohjalta. Ensimmäinen kokemus on, että Hämeen ammattikorkeakoulun Visamäen kampuksella ei ole varsinaista kahvilaa tai paikkaa jossa opiskelijat sekä henkilökunta voisivat vaivattomasti ja rauhassa työskennellä pienissä työryhmissä, pitää kokouksia tai tavata asiakkaita. Toissijainen kokemus on, että tulostaminen, suurkuvatulostaminen sekä 3D-tulostaminen ovat tällä hetkellä hankalasti opiskelijoiden käytettävissä.

Verkkokyselyn tarkoituksena on kerätä mahdollisimman kattavasti tietoa palvelukonseptin luomiseksi, tietoa kampuskahvilan potentiaalisten asiakkaiden toiveista ja tottumuksista sekä selvittää, onko muilla vastaavia kokemuksia palveluiden saatavuudesta.

Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

Kyselyyn vastaamiseen kuluu 5-7 minuuttia. Aikaa kyselyyn vastaamiseen on joulukuun 13. päivään asti, ja kaikkien verkkokyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa antaneiden kesken arvotaan 2 kpl Bio Rex:n elokuvalippua.

Linkki kyselyyn:

www.webpolsurveys.com/S/01A85C781F47EE2B.par

Ystävällisin terveisin,
Riku Rantaharju

Liite 4

Yrityskyselyn saatekirje ja kyselylinkki

Tuesday, 7 Mar 2017, 8.29

Kysely opiskelijakahviloille ja ravintoloille - Opinnäytetyö

by Riku Rantaharju | riku.rantaharju@student.hamk.fi

Hei,

Olen Riku Rantaharju. Opiskelen muotoilua Hämeen ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyönäni suunnitelmaa kampuskahvilan palvelupaketista. Haluaisin liittää opinnäytetyöhöni katsauksen myös muista ammattikorkeakoulu- ja yliopistokampusten kahviloista ja ravintoloista, niiden toiminnasta sekä palveluista ja mahdollisista tukipalveluista. Kyselyn kohdekahvilat ja -ravintolat olen valinnut keväällä 2016 eniten hakijoita saaneiden ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen läheisyydestä. Pyydän teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn. Aikaa kyselyyn vastaamiseen kuluu 5-10 minuuttia.

Linkki kyselyyn:

link.webpolsurveys.com/S/39CFB7BAA036F4F9

Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

Lisäksi haluaisin tiedustella olisiko mahdollista saada hyvälaatuista yleiskuvaa kahvilastanne tai ravintolastanne, jota voisin käyttää opinnäytetyössäni? Kuvan voitte lähettää vastauksena tähän sähköpostiin.

Määritelmiä kyselyyn vastaamisen helpottamiseksi

Palvelu / Ydinpalvelu:

Palvelut ovat ainakin osaksi aineettomia. Palvelut kulutetaan (tai koetaan) samanaikaisesti kun niitä tuotetaan. Käyttäessään palveluja asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen. Esimerkiksi lentoyhtiön palvelu on lentomatka, joka tarjoaa ratkaisun asiakkaan tarpeeseen siirtyä nopeasti paikasta toiseen.

Tukipalvelu:

Tukipalvelut ovat usein välttämättömiä, jotta asiakkaat voisivat käyttää ydinpalvelua. Esimerkiksi lentomatkan tukipalveluja ovat lähtöselvitys ja turvatarkastus. Tukipalvelut tekevät ydinpalvelun käyttämisen miellyttävämmäksi, lisäävät palvelun arvoa ja erilaistavat palvelun kilpailijoiden tarjonnasta.

Ystävällisin terveisin,

Riku Rantaharju

puh. 040 514 3136
Lasi ja Keramiikka
Muotoilun ko
/Wetterhoff
HAMK Hämeen ammattikorkeakoulu
HAMK University of Applied Sciences

Liite 5
Yrityskyselyn muistutusviesti

Wednesday, 8 Mar 2017, 12.48

Re: Kysely opiskelijakahviloille ja ravintoloille - Opinnäytetyö

by Riku Rantaharju | riku.rantaharju@student.hamk.fi

Hei,

Jos ette ole vielä vastanneet kyselyyn, voitte vastata siihen siihen vielä perjantaihin 10.03 asti.

Ystävällisin terveisin,

Riku Rantaharju

Henkilökysely

Kampuskahvila / Opinnäytetyö Riku Rantaharju

Yleiset

1. Olen: *

- Opiskelija
 Henkilökuntaa
 Muu, mikä?
 En halua vastata

2. Viettäisitkö tauko aikaasi mieluummin: *

- Kampuskahvilassa, koska:
 Taukokuoneessa, koska:

3. Arvioi seuraavien seikkojen tärkeys kahvilassa: *

	Hyvin tärkeää	Melko tärkeää	En osaa sanoa	Hieman tärkeää	Ei yhtään tärkeää
Palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhtaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hintataso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wi-Fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisustus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Istuinmukavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taustamusiikki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Allergioiden ja erityisruokavalioiden huomioon ottaminen tuotteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Mitkä seuraavista kuvaavat kahvilaa, jossa viihdyt: (valitse kolme) *

- Rento
 Ammattimainen
 Kodikas
 Taukhuonemainen
 Tehokas
 Mukava
 Valoisa
 Trendikäs
 Elegantti
 Rauhallinen
 Palvelualtis
 Puhdas
 Klassinen
 Ystävällinen
 Pirteä
 Hauska
 Herkullinen
 Erityinen
 Taiteellinen
 Tunnelmallinen

5. Kun käyt kahvilassa (Amica / B-rakennuksen kahvila), suositko yksin vai ryhmässä / kaveriporukalla asiointia? *

- Yksin, koska:

Ryhmässä / Kaveriporukalla, koska:

6. Olisitko kiinnostunut työskentelemään kampuuskahvilassa, jos siitä olisi mahdollisuus saada opintopisteitä? *

- Kyllä
 Ei

7. Mitä kautta haluaisit saada tietoa kahvilan palveluista ja tarjouksista? (Voit valita useamman) *

- Sähköposti
 Tekstiviesti
 Flyeri / Lehtinen / Tulostettu tiedote
 Facebook
 Instagram
 Snapchat
 Twitter
 Lehti-ilmoitus
 Yammer
 Intra
 Muu, mikä?

Lisäpalvelut

8. Mitä lisäpalveluita toivoisit olevan kampuuskahvilassa? (Voit valita useamman) *

- Tulostuspalvelut (3D-tulostus, suurkuvatulostus,tavallinen tulostus)
 Tarvikekauppa
 Näyttelytila / Galleria
 Mahdollisuus live-musiikkiin
 Tietokoneen käyttömahdollisuus
 Kokoustila
 Muu, mikä?

9. Käyttäisitkö edellä mainittuja palveluita kampuuskahvilassa? *

- Kyllä
 En, koska:

10. Mitkä muut työskentelyäsi helpottavat palvelut ovat mielestäsi vaikeasti saatavilla?

11. Mitkä seuraavista kampuuskahvilan mahdollisista toiminnoista kiinnostaisivat sinua? (Voit valita useamman) *

- Lauta- ja videopeli-ilta
 Saunailta
 Avoin lava-ilta
 Kerhotoiminta
 Opintojen ulkopuoliset luennot
 Muu, mikä?
 En ole kiinnostunut kampuuskahvilan toiminnoista

Aukioloajat

12. Mihin aikaan päivästä käytät useimmiten kahvilan (Amica / B-rakennuksen kahvila) palveluita arkipäivisin lounasta lukuun ottamatta? (Voit valita useamman) *

- 8-10
 10-12
 12-14
 14-16

Muu, mikä?

13. Kuinka monta kertaa viikossa asioit kahvilassa lounasta lukuun ottamatta? (Amica / B-rakennuksen kahvila) *

- Kerran viikossa
 2-4 kertaa viikossa
 Joka päivä
 Useita kertoja päivässä
 En kertaakaan

14. Käyttäisitkö kampuskahvilan palveluita koulupäivän (klo. 8.00 - 16.00) jälkeen tai viikonloppuisin, jos se olisi mahdollista? *

- Kyllä, molempina
 Kyllä, koulupäivän jälkeen
 Kyllä, viikonloppuisin
 En ollenkaan

15. Mitkä seikat saisivat sinut käyttämään kampuskahvilan palveluita myös koulujän ulkopuolella? *

16. Mihin aikaan käyttäisit kampuskahvilan palveluita viikonloppuisin, jos se olisi mahdollista? (Voit valita useamman)

- 8-11
 11-14
 14-17
 17-20
 Muu, mikä?

17. Jos haluat osallistua Bio Rex:n elokuvaipun arvontaan, voit jättää sähköpostiosoitteesi tähän.

Sähköposti

Lähetä

Yrityskysely

Kysely opiskelijakahviloille ja ravintoloille**Mitä kahvilaa tai ravintolaa edustat? ***

Kuka on vastuussa kahvilanne tai ravintolanne toiminnasta? *

(Yliopisto/ammattikorkeakoulu, opiskelijakunta, ravintolaketju, yksityinen jne.)

Onko kahvilassanne tai ravintolassanne useampia toimijoita? *

- Kyllä
- Ei

Työskenteleekö kahvilassanne tai ravintolassanne opiskelijoita? *

- Kyllä
- Ei

Sijaitseeko kahvilanne tai ravintolanne ammattikorkeakoulun tai yliopiston kampuksella? *

- Kyllä
- Ei

Onko kahvilanne tai ravintolanne yhteydessä muita palveluita kahvila- ja ravintolapalveluiden lisäksi? *

(Tarvikemyymälä, tulostuspalvelu, kirjojen lainaus, tietokone, kokoustila jne.)

- Kyllä
 Ei

Tarjoaako kahvilanne tai ravintolanne tukipalveluita? *

(Kahvipassi, lounas-sarjalippu jne.)

- Kyllä
 Ei

Järjestetäänkö kahvilassanne tai ravintolassanne muuta toimintaa vaikkapa iltaisin? *

(Luento, peli-ilta, kerhotoimintaa jne.)

- Kyllä
 Ei

Mitkä ovat kahvilanne tai ravintolanne aukioloajat? *

Onko kahvilaanne tai ravintolaanne suunnitteilla uusia palveluita ja/tai tukipalveluita? *

- Kyllä
 Ei