

Sanna Hemmilä

# Palvelumuotoilu-opas

## matkailutoimijoille

### Service Design

What is it and how you can benefit of it?

Restonomi

Aktiviteettimatkailu

Syksy 2018



KAJAANIN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Tiivistelmä

**Tekijä:** Sanna Hemmilä

**Työn nimi:** Palvelumuotoilu -opas matkailutoimijoille

**Tutkintonimike:** Restonomi (AMK)

**Avainsanat:** Azerbaizhan, matkailu, palvelumuotoilu, oppaan valmistaminen, koulutustilaisuuden toteutus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa toimiva palvelumuotoilun opas tueksi Azerbaizhanin matkailun toimijoille sekä heidän kouluttajilleen, jotta he osaavat tulevaisuudessa hyödyntää palvelumuotoilun keinoja luodakseen toimivia matkailun tuotteita sekä palveluita. Palvelumuotoilu on alueella osittain uusi käsite, joten tiedon kerääminen tiiviiksi ja selkeäksi paketiksi on tärkeää.

Kestävän matkailun ja paikallisen käsityöelinkeinon kehittäminen Azerbaizhanin maaseudulla hanke toteuttaa pilottimatkan Gubaan. Kaupungissa on paljon nähtävää, mutta matkailijat eivät sinne vielä löydä. Alustavana ajatuksena pilottimatkan toteutuksen ajankohta oli lokakuu 2018, kuitenkin projektipäällikön vaihtumisen myötä matka järjestetään keväällä 2019. Palvelumuotoilun opas on toteutettu kyseisen alueen matkailun toimijoiden palvelumuotoilu koulutuksen sisältöön sekä osallistujilta saatuun palautteeseen pohjautuen.

Opinnäytetyön materiaalien ja teorian kerääminen alkoi viiden päivän matkalla Azerbaizhanin Gubaan. Kiersin alueen nähtävyyksiä sekä olin mukana toteuttamassa palvelumuotoilukoulutusta matkailun toimijoille. Tämän koulutuksen pohjalta olen kerännyt tietoa palvelumuotoilusta, jonka olen tiivistänyt oppaaksi. Lopullinen opas on englanninkielinen, jotta se on mahdollisimman helppo kääntää Azerbaizhanin omalle kielelle. Haastattelin projektin päällikköä, Guban aluekoordinaattoria sekä projektin koordinoijaa saadakseni mahdollisimman paljon tietoa hankkeesta, kohteista sekä palvelumuotoilun tarpeista alueella.

## **Abstract**

**Author:** Sanna Hemmilä

**Title of the Publication:** Service Design guide for the Tourism operators

**Degree Title:** Bachelor of hospitality management

**Keywords:** Azerbaijan, Tourism, Service design, Making the guide, making the good training session

Meaning of this thesis is to accomplish service design guide to support the local tourism operators and trainers in Azerbaijan, so they learn how to use service design tools to improve their products and services. In the area service design is quite a new term, so it was important to collect enough information and fit it in the small packet.

Development of sustainable tourism and support of local handicrafts in the rural Azerbaijan project is organizing a pilot tour in Guba district. There is a lot to see, but travellers don't know about it yet. Original plan for pilot tour was to organize it in October 2018, but change of the project manager postponed planned tour to the spring 2019. This service design guide is based on the contents in the service design workshop in Guba and feedback from the participants.

I started to collect material and theory for this thesis in my 5 day trip to Guba, Azerbaijan. I visited attractions in the area and I was implementing service design workshop together with project manager and local coordinator. Based on this workshop I have collected information about service design and I summarized it on the guide. Final guide is made in English, so it is easy to translate for the Azerbaijan native language. I interviewed project manager, area coordinator of Guba and the project expert to have information as much as possible about the project, destination and demand of the service design.

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	3
3	Hankkeen esittely ja oleelliset käsitteet .....	5
3.1	Yhteistyökumppanit .....	5
3.2	Hankealueet; Gabala, Guba ja Lenkara .....	8
3.3	Azerbaizhan ja matkailu .....	10
4	Palvelumuotoilu .....	15
5	Hyvän oppaan kirjoittaminen .....	21
6	Koulutustilaisuus ja oppaan kirjoittaminen .....	24
6.1	Koulutustilaisuuden suunnittelu .....	24
6.2	Oppaan kirjoittaminen .....	28
6.3	Koulutustilaisuuden ja oppaan arviointi .....	31
7	Pohdinta .....	33

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö kuuluu Kajaanin ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman opintosuunnitelmaan. Toteutin opinnäytetyöni kestävän matkailun ja paikallisen käsityöelinkeinon kehittäminen Azerbaizhanin maaseudulla -hankkeelle ja toimeksiantajan yhteyshenkilönä toimi Kaisa Merilahti. Hanke toteutetaan yhdessä Kajaanin ammattikorkeakoulun kanssa, jonka kautta ensimmäisen kerran kuulin hankkeesta.

Idea opinnäytetyöhöni lähti kiinnostuksesta itse projektia kohtaan sekä kiinnostuksestani ksansainväliseen toimintaan. Pääsin osallistumaan viiden päivän mittaiselle matkalle Azerbaizhaniin, jossa tutustuin pääkaupunki Bakuun sekä Gubaan, joka on yksi neljästä hankealueista. Keräsin matkallani paljon tietoa hankkeesta, toiminta-alueista sekä yleisesti Azerbaizhanista. Näin paljon modernia pääkaupunkia ja opin paljon Azerbaizhanin perinteistä maaseudulla kiertäessäni. Matkan tarkoitus oli suunnitella tulevaisuuden pilottimatkaa Gubaan sekä järjestää palvelumuotoilukoulutus paikallisille matkailun toimijoille.

Lopulliseksi opinnäytetyökseni valikoitui Azerbaizhanin matkalla palvelumuotoiluoppaan valmistus matkailun toimijoille. Gubassa järjestettyyn palvelumuotoilukoulutukseen oli kutsuttu kymmenen paikallista naista, jotka valmistavat paikallisia tuotteita tai tarjoavat ravintola-/majoituspalveluita. Näitä tuotteita ja palveluita kehittämällä hankkeessa toivotaan kehittävän naisten työllistymistä sekä matkailua myös pääkaupungin ulkopuolelle. Koulutuksessa mukana olivat kouluttaja Kaisa Merilahti, Aygun Ahmadova Bakusta, hän toimi koulutuksessa tulkinamme sekä Aygun Aghamizzayeva, joka oli vastuussa koulutuksen järjestämisestä.

Palvelumuotoilukoulutuksessa havaitsimme, että paikallisten perehdyttäminen aiheeseen oli tärkeää, jotta he saisivat kehitettyä tuotteistaan ja palveluistaan mahdollisimman toimivia. Paikallisten kiinnostus aiheeseen oli suuri ja he ottivat innokkaina kaiken uuden tiedon vastaan. Palvelumuotoilu käsitteenä ei ollut paikallisille matkailun toimijoille ennestään tuttu, joten koulutusten tueksi valmistamani opas tulee tarpeeseen. Perehdyin mahdollisimmaan useaan lähteeseen aiheesta, jotta sain itselleni selkeän mielikuvan palvelumuotoilusta. Aiheesta löytyi paljon artikkeleita ja mielipidekirjoituksia, mutta selkeitä oppaita ei tullut vastaan. Opasta tehdessäni pidin

mielessä kohderyhmän eli koulutuksessa tapaamani naiset sekä heidän pohjatietonsa aiheesta.

## 2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön avulla kehitetään tuotteen ongelmaa tai luodaan kokonaan uusi tuote toimeksiantajalle. Opinnäytetyö toteutetaan aiemmin hankittua tietoa ja käytännössä opittuja menetelmiä hyödyntäen olemassa olevan tuotteen tai palvelun parantamiseksi. Ensimmäiseksi on kartoitettava aiheen ongelmat sekä kehittämisen kohde, jonka kehittämiseksi toiminnallinen opinnäytetyö toteutetaan. (Kamk 2018.)

Opinnäytetyön päämäärä on todistaa hankittu ammatillinen, taiteellinen ja/tai tutkimuksellinen kypsyys sekä perehtyminen suuntautumisalaan. Pelkkä kirjallinen tuotos ei jokaisessa tilanteessa riitä näyttämään osaamista, silloin toiminnallisen opinnäytetyön toteuttaminen on tarpeellista. Toiminnallisessa opinnäytetyössä kuvaillaan jokin prosessi ja analysoidaan sen vaiheita, tutkitaan ongelma tai kehitetään jotain käytäntöä. Käytännön kautta palvelua tai tuotetta rakennetaan, kokeillaan ja kehitellään. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla palvelu, kuten jokin tapahtuma, tuote, kuten minulla tässä opinnäytetyössä valmistamani opas tai toimintatapa, esimerkiksi toimintatutkimuksen mallintaminen tai uusi keino organisoida tapahtumatuotanto. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu aina prosessia refleктоiva kirjallinen osio, raportissa esitellään viitekehys tehdyille työlle. Toteutetun tuotteen pohjalta kirjoitetaan aina toteutusta ja menetelmiä peilaava kirjallinen tuotos, jossa käydään läpi teoria toiminnan taustalla. (Metropolia 2012.)

Eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä toimintamallit palvelun kehittämiseksi ovat hankkeen tavoitteita. Näiden tavoitteiden avulla edistetään kestäväää kasvua taloudellisesti sekä naisten työllistymistä maaseuduilla matkailun pariin. (Ketu ry 2018.)

Tämän tavoitteen saavuttamisen tueksi opinnäytetyöni lopputuotos on palvelumuotoilun opas matkailun toimijoille Azerbaizhanin hankealueille, joten kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Sivuosassa käsittelen myös palvelumuotoilukoulutusta, vaikka itselläni se liittyy materiaalien hankintaan. Tarve kyseiselle oppaalle nousi esiin Gubassa järjestetyssä palvelumuotoilukoulutuksessa ja silloinen projektipäällikkö Kaisa Merilahti ohjasi oppaan valmistuksen minulle. Hankkeen tavoitetta peilaten haluan omalta osaltani edesauttaa hankealueiden matkailun toimijoita toteuttamalla palvelumuotoilun oppaan heidän käyttöönsä, heidän tarpeitaan ajatellen. Tavoitteenani on, että tämän palvelumuotoiluoppaan avulla he voivat hyödyntää palvelumuotoilun keinoja tuote- ja

palvelukehityksessä itsenäisesti myös tulevaisuudessa hankkeen päättymisen jälkeenkin.

Taustatietojen hakemisessa käytin tutkimuksellisen opinnäytetyön menetelmiä palvelumuotoilukoulutuksessa. Siellä haastattelin palvelumuotoilun sekä projektin asiantuntijoita sekä koulutukseen osallistuneita matkailun toimijoita. Toteutin haastattelut ryhmähaastatteluna, näin haastateltavat saivat aikaan keskustelua keskenään sekä mahdollisia uusia ajatuksia aiheista. Haastatteluissa sain tietoa hankkeen toiminnasta sekä tulevaisuuden suunnitelmista. Haastattelujen tulokset ovat kuitenkin kvalitatiivisia, sillä ne perustuvat haastateltujen henkilöiden omiin tietämyksiin ja ajatuksiin. Havainnointi sekä muistiinpanojen tekeminen toteutetussa palvelumuotoilukoulutuksessa auttoi minua suunnittelemaan oppaan sisältöä ja järjestystä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa etukäteen laadittujen kysymysten asemasta tutkimushenkilöt saavat vapaamuotoisesti kertoa aihealueeseen liittyvistä kokemuksista sekä mielipiteistä esimerkiksi syvähaastatteluissa tai ryhmätilanteissa. Käytetään joko itsenäisenä tutkimusmenetelmänä tai yhdessä kvantitatiivisen tutkimuksen kanssa. (Tilastokeskus 2019.)

Varsinaista tutkimusongelmaa opinnäytetyössäni ei ole, mutta tutkimuskysymyksenä on; Kuinka tukea hankealueiden matkailutoimijoiden tuote- ja palvelukehitystä myös hankkeen päättymisen jälkeen?

Tähän tutkimuskysymykseen vastauksena on valmistamani palvelumuotoiluopas. Opas on toteutettu kohderyhmää ajatellen, heille muistutukseksi palvelumuotoilun keinoista. Opas tukee heitä myös tulevaisuudessa uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. Koulutustilaisuudessa näin kuinka matkailutoimijat hankealueilla perehdytetään palvelumuotoiluun, joten opas on suunnattu juuri tämän koulutuksen käyneille henkilöille. Tukena oppaan valmistamisessa olen käyttänyt koulutuksen materiaalia sekä kirjoittamiani muistiinpanoja koulutuksen etenemisestä sekä esille nousseista asioista. Olen myös parehtynyt eri lähteistä siihen kuinka hyvä ja selkeä opas toteutetaan. Toimeksiantajani kääntää englanninkielellä valmistamani oppaan lopullisessa versiossa azerin kielelle.



### 3 Hankkeen esittely ja oleelliset käsitteet

”Kestävän matkailun ja paikallisen käsityöelinkeinon kehittäminen Azerbaizhanin maaseudulla hanke tähtää kestävän matkailun kehittämiseen ja köyhyyden vähentämiseen Azerbaizhanin maaseudulla luomalla uusia, laadukkaita ja saavutettavia matkailutuotteita kotimaisille ja kansainvälisille matkailijoille. Tavoitteena on rakentaa eri toimijoiden yhteistyötä ja palvelujen kehittämistä tukevia toimintamalleja, jotka edistävät kestävää taloudellista kasvua ja maaseudun naisten työllistymistä matkailualalle.” (Ketu 2018.)

”Hanke kohdistuu kolmelle eri maaseutualueelle Azerbaizhanissa: Sheki-Qabalaan ja Gubaan pohjoisessa Azerbaizhanissa sekä Astara-Lenkaraniin etelässä. Hankkeessa luodaan hankealueiden maaseutumatkailun markkinointistrategia, johon osallistetaan alueiden sidosryhmiä ja hyödynnetään suomalaisten ja paikallisten asiantuntijoiden osaamista” (Ketu 2018.)

Hankkeen päällikkönä on toiminut Kaisa Meriltahti syyskuuhun 2018 saakka, tämän jälkeen hankkeen päälliköksi valittiin Marjukka Turunen Kajaanin ammattikorkeakoulusta. Hanke on jatkoa vuosien 2012-2014 Kestävän yritystoiminnan kehittäminen ja paikallisen käsityöteollisuuden tukeminen Azerbaizhanin maaseudulla – hankkeeseen. Tuolloin hankealueita pyrittiin kehittämään kestävän matkailun kohteina ja siten luomalla paikallista yrittäjyyttä. Kestävä tulevaisuus Ry (Ketu) toteutti hankkeen yhdessä Turun Ammattikorkeakoulun kanssa, Azerbaizhanin yhteistyökumppanina oli Ekoloji Tarazliq (EKOT). Myös hankkeen ensimmäisen osion rahoitti Suomen Ulkoasiainministeriö. Hankealueina olivat Apsheron niemimaa, Sheki-Qabalan alue sekä Lenkaran Astara alue. (Ketu 2018.)

#### 3.1 Yhteistyökumppanit

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimivan hankkeen yhteistyökumppaneita ovat Kajaanin ammattikorkeakoulu sekä Azerbaizhanin paikallinen toimija Ekoloji Tarazliq. Kestävän matkailun ja paikallisen käsityöelinkeinon kehittäminen Azerbaizhanin maaseudulla hankkeen päärahoittajana on Suomen Ulkoasiainministeriö. (Ketu 2018.)

## Ketu Ry

Kestävä tulevaisuus Ry on voittoa tavoittelematon yhdistys, jonka toiminta keskittyy ensisijaisesti kehitysmaiden taloudellisiin, sosiaalisiin ja ekologisiin kestäviin hankkeisiin. Jäsenmaksujen kerääminen, lahjoitusten vastaanottaminen sekä avustusten hakeminen tukevat toimintaa. Ketu Ry on yhteydessä kotimaisiin sekä kansainvälisiin kehitystyötä tekeviin yhteisöihin, sekä vaikuttaa kansalaisjärjestönä kestäviin valintoihin. Yhdistys lisää kestävä kehityksen asioiden tietoisuutta järjestämällä tiedotus- ja valistustilaisuuksia sekä perustaa, johtaa ja osallistuu koulutus-, tutkimus- ja kehityshankkeisiin. Kestävä tulevaisuus Ry on ollut mukana toteuttamassa viittä eri hanketta vuodesta 2008 lähtien. (Ketu Ry 2018.)

## Kajaanin ammattikorkeakoulu

Kajaanin ammattikorkeakoulu sijaitsee noin 38 000 asukkaan kaupungissa Kainuun maakunnassa. Kaupunki on vireä ja kehittyvä. Sen eduksi huomaut lyhyet välimatkat sekä asumisen ja harrastamisen edullisuuden. Harrastusmahdollisuuksia ja kulttuuria Kajaanissa on tarjolla erittäin monipuolisesti. Aivan Kajaanin kupeessa sijaitsevat Vuokatti ja Katinkulta, joissa on erinomaiset harrastusmahdollisuudet ympäri vuoden. (Kajaanin kaupunki 2018.)

Kajaanin ammattikorkeakoulu tekee tiiviisti yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa kehittämällä heidän palveluitaan opiskelijoiden kanssa projekteissa ja opinnäytetöissä. Työelämäyhteistyön ansiosta opiskelijat saavat mahdollisuuden kehittyä asiantuntijoiksi valitsemallaan koulutuslallalla. Kajaanin ammattikorkeakoulun visio, Suomen älykkäin korkeakoulu ohjaa toimintaa johtoajatuksena toiminnan kaikilla tasoilla. KAMK suunnittelee, toteuttaa, seuraa ja arvioi sekä kehittää toimintaa jatkuvan kehittämisen periaatteen mukaisesti. Toiminnan laatu perustuu siihen, että oikeita asioita määrittelemällä mitä ja miksi tehdään, miten, milloin ja kuka tekee, jokainen tekee oikeita asioita oikein, toimintaa arvioidaan ja mitataan sekä toimintaa kehitetään tulosten perusteella. (KAMK 2018.)

Kajaanin ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta (TKI) kehittää asiakkaiden tuotteita, palveluita ja prosesseja sekä tekee tarvelähtöisiä, soveltavia tutkimuksia. KAMK on Suomen parhaimpia ja tuloksellisempia ammattikorkeakouluja

Opetus- ja kulttuuriministeriön tulosvertailussa. Ammattikorkeakoulu on kohdentanut kehittämistoimintaansa erityisesti Kainuun kasvualueille, kuten elektroniikka- ja ohjelmistoteollisuuteen, matkailuun ja muihin palveluihin sekä terveyden edistämiseen. Tutkimus- ja kehitysyksikkö johtaa hankkeita, ja niiden toteutuksesta vastaavat pääosin koulutusalojen asiantuntijat. Näin pyritään varmistamaan tutkimus- ja kehitystoiminnan sekä opetuksen välinen kiinteä yhteys. (KAMK 2018.)

#### Ekoloji Tarazliq NGO

EKOT organisaatio on rekisteröity vuonna 2004 kertoo projektin asiantuntija Aygun Ahmadova. EKOTin päätoimintana on kestävä matkailu, ympäristöllinen koulutus, ilmastonmuutos ja sopeutumismekanismien kehittäminen sekä biologisen monimuotoisuuden säilyttäminen. EKOT:lla on vahva osaaminen ongelmien todistamisessa, työskentelyssä yhdessä maaseutujen yhteisöjen kanssa sekä ympäristön erikoisosaajia ja jäseniä hankealueilla. EKOT NGOn strategiset tavoitteet ovat kestävä kehitys, köyhyyden vähentäminen, Azerbaizhanin hallituksen avustaminen ympäristönsuojeluohjelmien ja alueellisen taloudellisen kehityksen toteuttamisessa, naisten osallistuminen sosioekonomiseen ja poliittiseen elämään sekä muutenkin naisten aseman vahvistaminen. Azerbaizhanin ympäristölainsäädännön ja standardien parantaminen sekä eri sidosryhmien välisen yhteistyön kehittäminen. (Aygun Ahmadova 2018.)

#### Azerbaijan Green tour

Testimatkan järjestäjänä toimii Azerbaizhan Green tour. Heidän tarkoituksena on järjestää matkoja erilaisiin ja upeisiin kohteisiin Azerbaizhanin luonnossa asiakkaan toiveiden mukaan. Asiakas saa ainutlaatuisen mahdollisuuden kuulla maan kulttuurista, historiasta ja perinteistä. He järjestävät vaelluksia vuoristossa, ruokailuja ja ruuan valmistusta yhdessä paikallisten kanssa. Kertoo yrityksen jäsen Aygun Ahmadova. Hän oli mukana toteuttamassa palvelumuotoilu koulutusta. Hänen pääasiallinen tehtävä koulutuksen aikana oli toimia tulkkina, sekä kiertää kanssamme majoitusvaihtoehtoja pilottiryhmän matkaa varten. Aygun lähti mukaamme Gubaan Bakusta. Hän on hankkeen ”projektiexperti”, sillä hän on ollut mukana lukuisissa projekteissa. Hänen tehtävinään on konsultointi, koordinointi, laadun tarkkailu sekä

kohdealueilla vierailut. Hankkeen ensimmäisenä vuonna hän on toteuttanut SWOT-Analyysin kohdealueilla. Sitä varten hän on selvittänyt alueiden heikkoudet sekä vahvuudet. Hän on ollut myös mukana markkinointistrategian suunnittelussa. (Aygün Ahmadova 2018.)

### 3.2 Hankealueet; Gabala, Guba ja Lenkara

Hankkeen kolme eri maaseutualuetta Azerbaizhanissa ovat Shekin alueella Gabala ja pohjoisessa Azerbaizhanissa Guba sekä Etelä-Azerbaizhanissa Astaran alueella Lenkara. Hankkeen aikana näille alueille on suunniteltu maaseutumatkailuakehittävä markkinointistrategia, siihen osallistuu yhteistyössä sidosryhmiä alueilta sekä hyödynnetään paikallisten sekä suomalaisten asiantuntijoiden tietämystä (Ketu 2018.) Azerbaizhanin vierailumme suuntasi vain Guban alueelle, sillä sinne toteutetaan hankkeen ensimmäinen pilottimatka suomalaisille matkailijoille.



Kuva 1 Hankealueet Azerbaizhanin kartalla, Guba, Gabala sekä Lenkara (Freemapviewer 2018).

Kaupunki Gabala sijaitsee Shekin alueella, 225 kilometriä Bakusta luoteeseen. Gabala on ollut Kaukasian Albanian pääkaupunki 600 vuoden ajan, joten alueella on pitkä ja

mielenkiintoinen historia. Gabalasta löytyy myös lukuisa määrä historiallisia sekä kulttuurisia monumentteja eri aikakausilta. Kaunis luonto ja hyvin kehittynyt infrastruktuuri houkuttelee turisteja. Alueella onkin muutama viiden tähden majoituspaikka sekä pieniä perhehotelleja sekä leirintäalueita. Nähtävyyksiä alueella on niin sanottu Venäläinen metsä, joki, laaksot sekä kuuluisa kastanja metsä. Gabalan alueella sijaitsee kuudentoista hehtaarin kokoinen huvipuisto, Gabaland, joka on Azerbaizhanin suurin. (Ministry of culture and tourism of the republic of Azerbaijan 2018.)

Astarassa 268 kilometriä etelään Bakusta, Kaspianmeren rannalla sijaitsee yksi hankealueista, Lenkara. Erinomaista arkkitehtuuria, subtrooppinen ilmasto sekä kauniit maisemat ovat kaupungin tuntomerkkejä. Hedelmällisen maaperän ansiosta alue on hyvä maataloudelle, kuumat lähteet houkuttelevat matkailijoita parantamaan terveyttään Istisu vedellä. Pitkä historia ja lukuisat historialliset sekä kulttuuriset nähtävyydet tarjoavat matkailijoille paljon. Erityisesti alue on tunnettu Lenkaran omasta teestä. (Ministry of culture and tourism of the republic of Azerbaijan 2018.)

Pohjoisessa, vain 168 kilometrin päässä Bakusta. Guba on yksi suosituimmista turistikohteista Azerbaizhanissa. Matkailijoita alueelle houkuttelevat upeat vuoristomaisemat ja kaunis, koskematon luonto. Alueella on myös kuuluisa Afudzhi vesiputous, joka on listattu Azerbaizhanin luonnon monumentiksi. Vuoristosta löytyy myös Khinalig kylä, joka on 2 500 metrin korkeudessa. Kylän asukkaat elävät täydessä eristyksessä muusta Gubasta ja puhuvat omaa kieltään. Kaupungista löytyy myös asuinalue Krasnya Sloboda, johon juutalaiset tulivat aikoinaan turvaan vainoja. Guba on tunnettu matoistaan sekä omenoistaan, omenat ovatkin kaupungin symboli ja lajeja löytyy yli neljäkymmentä erilaista. (Ministry of culture and tourism of the republic of Azerbaijan 2018.)

Hankkeessa Guban aluekoordinaattorina toimii Aygun Aghamizzayeva, hänen perheensä omistaa paikallisen mattotehtaan, joka on myös yksi toimija/yhteistyökumppani hankkeessa. Aygun on iso osa pilottimatkan suunnittelutiimiä, sillä hän etsii paikallisia yhteistyökumppaneita, kouluttaa matkailun toimijoita sekä keskittyy Guban vetovoimatekijöiden nostamiseen. Aygun kokosi palvelumuotoilu koulutuksemme 10 matkailualan toimijaa eri aloilta. Hän toivoo luovansa yhteisön, joista olisi tukea ja hyötyä toisilleen. Toimijoilla on ainutlaatuisia tuotteita, mutta

lisäkoulutuksia tarvitaan vielä ammattitaidon ja tuotteiden myynnin hyödyntämiseksi kertoo Aygun.

### 3.3 Azerbaizhan ja matkailu

Azerbaizhan sijaitsee etelä Kaukasuksen itäisellä puolella, Kaspianmeren rannalla. Siellä on 9,8 miljoonaa asukasta ja pinta-ala 86 600 neliökilometriä, vain noin yksi neljäsosa Suomen pinta-alasta. Maan suurin kaupunki on pääkaupunki Baku, yli 2 miljoonalla asukkaalla. Azerbaizhanin äidinkieli on azeri, joka on turkin sukulaiskieli. Myös venäjän kieltä puhutaan paljon. Rajanaapureita Azerbaizhanilla on viisi, Venäjä, Iran, Georgia, Armenia sekä Turkki. Maalla on pitkä historia, jo antiikin ajoista sitä on kutsuttu tulen maaksi. Sillä on haluttu viitata alueen ikivanhaan uskontoon, zarathustralaisuuteen, ja sen tulen temppelisiin. Nykyään suurin osa maan kansalaisista on islamin uskoisia. (Azerbaijan travel 2018.)

Maan valuutta on Azerbaizhanin manat, jonka suhde euroon on tällä hetkellä noin puolet. Eli 1 AZN on 0,51 €. Elokuussa 2018 Azerbaizhanin manat on 1,9343 suhteutettuna euron arvoon. (Central bank of the republic of Azerbaijan 2018.) Sijaintinsa puolesta ilmasto on erittäin vaihteleva pienestä pinta-alasta huolimatta. Etelässä ja rannassa ilmasto on subtrooppista, kun taas pohjoisen vuoristossa nautitaan lumesta ja pakkasista korkeimmillaan yli neljässä kilometrissä. (Azerbaijan travel 2018.) Tällä hetkellä alle puolet eli noin 45,1% Azerbaizhanin väestöstä asuu maaseudulla, luku on ollut laskussa reilun kymmenen vuotta (Tradingeconomics 2016).

#### Matkailu

“Matkailu on toimintaa, jossa ihmiset matkustavat tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella olevaan paikkaan ja oleskelevat siellä yhtäjaksoisesti korkeintaan yhden vuoden ajan (12 kuukautta) vapaa-ajanvieton, liikematkan tai muussa tarkoituksessa. Tähän kuuluvat tavarat ja palvelut, jotka matkailija itse maksaa tai joku muu maksaa hänen puolestaan, tai jotka hän saa vastikkeetta omaan käyttöönsä tai annettavaksi jollekin toiselle.” (Tilastokeskus 2018.)

Azerbaijan Travel nettisivun kuvaus maasta kertoo, että Azerbaizhanissa paljon nähtävää ja koettavaa jokaiselle. Ainutlaatuinen luonto, verraton kulttuuri, vuosisatojen historiaa, perinteitä ja hienoja ruokalajeja; paikka, joka tyydyttää odotukset hienostuneilla gastronomeilla ja viimeisimpänä, se on Kaukasian vieraanvaraisuuden ja ystävällisyyden maa. Tällä hetkellä suurin osa matkailijoista jää pääkaupunkiin Bakuun, maaseuduilla tiet ovat vielä osittain vaikeakulkuisia. Maaseudulta löytyy kuitenkin paljon nähtävää; vuoristomaisemat ovat kuin tehty vaeltamiseen, matkalla on vesiputouksia, kasvillisuutta ja kaunista luontoa yllin kyllin ihailtavaksi. Maaseudulla elintaso on heikompia kuin pääkaupunkiseudulla, jossa suurin osa taloudesta tulee öljytuotannosta. (Azerbaijan travel 2018.)

### Kestävä matkailu

Kestävä matkailu toteutetaan taloudellisesti kannattavasti, tuhoamatta paikallista ympäristöä tai paikallisia kulttuureita. Negatiivisten ympäristövaikutusten minimointi on tärkeää, sillä luonnon monimuotoisuus halutaan tärkeytensä vuoksi säilyttää. Luonnon monimuotoisuutta ylläpidetään kestävän matkailun tavoilla, nämä tavat auttavat jopa suojelemaan uhanalaisia eläimiä sekä kasveja. Liikkumiseen käytettävien polttoaineiden vuoksi matkailu kuluttaa paljon luonnonvaroja. Ekologisesti ja kestävästi parhaita matkustustapoja ovat kävely sekä pyöräily. (Veranatura 2018.)

”Kestävä matkailu kunnioittaa kohteiden paikallisväestöä, vaalii kulttuuriperintöä ja arvoja sekä edistää eri kulttuurien ymmärtämistä ja suvaitsevaisuutta” (Veranatura 2018).

Hankkeessa toivotaan uusien ja kehitettyjen matkailutuotteiden ja matkailupalveluiden säilymistä myös hankkeen päättymisen jälkeen. Hankkeesta ja sen puitteissa järjestetyistä koulutuksista toivotaan pitkäaikaista apua paikallisille matkailutoimijoille, jotta he osaavat tulevaisuudessa itse havaita asiakkaiden toiveet ja tarpeet palveluista sekä tuotteista. Hankkeelle sekä mukana oleville toimijoille luonnon läheisyys ja tuotteiden luonnollisuus ovat tärkeässä osassa. Alueella myytävissä tuotteissa ja tarjottavissa palveluissa halutaan säilyttää paikallisuus. (Aygün Ahmadova 2018.)

Kestävän matkailun olisi hyvä käyttää matkailun kehittämisen kannalta keskeisiä ympäristöresursseja, kuten ylläpitää ekologisia prosesseja sekä auttaa luonnon perinnön ja biologisen monimuotoisuuden säilyttämisessä. Kunnioittaa sosiokulttuurista

aitoutta, säilyttää rakennettu sekä elävä kulttuuriperintö ja perinteiset arvot, myös edistää kulttuurien välistä ymmärrystä ja suvaitsevaisuutta. Kestävän matkailun pitäisi varmistaa elinkelpoiset taloudelliset toimet pitkälle aikavälille, mitkä tarjoavat yhteiskunnallis- ja taloudellisia etuja kaikille sidosryhmille tasapuolisesti. Asiaankuuluvien sidosryhmien tietoinen osaaminen sekä poliittinen johtaminen ovat edellytyksiä kestävän matkailun kehittymiselle. Matkailijoiden tyytyväisyys ja mielekäs kokemus on ylläpidettävä, heidän tietoisuuttaan kestävästä kehityksestä on lisättävä, jotta kestävän matkailun käytäntöjä voidaan edistää. (Green tourism 2018.)

Kestävää matkailua kutsutaan myös vastuulliseksi matkailuksi, se on kaikenlaista matkailua, jossa kuluttaminen tapahtuu vastuullisesti. Vastuullisessa matkailussa painotetaan enemmän matkailualan vastuuta luomalla suurempia taloudellisia etuja paikallisille ihmisille ja tehostamalla isäntäyhteisöjen hyvinvointia. Paikalliset ihmiset otetaan mukaan päätöksentekoon heidän elämää ja elämän mahdollisuuksia koskevissa asioissa. Näin he antavat panoksensa luonnon- ja kulttuuriperinnön säilyttämiseksi. Myös ekoturismi on osa kestävää matkailua. Sen määritelmä on vastuullinen matka luonnonympäristöihin, joka säästää ympäristöä, ylläpitää paikallisten ihmisten hyvinvointia ja sisältää tulkkauksen ja koulutuksen. Ekoturismissa on tarjottava suoria taloudellisia resursseja suojeluun ja paikallisille ihmisille, ja se keskittyy luonnon varojen säilyttämiseen. Eettinen matkailu hyödyttää ihmisiä ja ympäristöä, se voi tarjota pienempiä tuloja alueella asuville perheille. (Greentour 2018.)

”Kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Tämä tarkoittaa myös, että ympäristö, ihminen ja talous otetaan tasavertaisesti huomioon päätöksenteossa ja toiminnassa.” (Ympäristöministeriö 2018.)

Taloudellisella kestävyydellä tavoitellaan tasapainoista taloutta, jossa ei synny velkaantumista tai vaurauden heikentymistä. Väestön vanhetessa syntyy kasvua mm. terveysmenoissa, mutta kestävälle pohjalle rakennettu talous tukee näitä uusia haasteita. (Ympäristöministeriö, 2018.)

Azerbaizhanissa halutaan löytää vaihtoehtoja talouden kasvattamiseen öljynporausten rinnalle. Matkailu on jo kasvanut, mutta suurin osa matkailijoista jää pääkaupunki



Bakuun. Nyt tavoitteena on saada matkailun tuloja myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle, maaseuduille. (Aygün Ahmadova 2018.)

Suurimmat taloudelliseen ja ekologiseen kestävyysvaikutteet ovat väestönkasvu, eriarvoisuus, köyhyys, ruoka- ja terveyspalvelut sekä oppivelvollisuus. Nämä hyvinvoinnin edellytykset halutaan säilyttää myös tuleville sukupolville ja se vaatii työtä niin yksittäisiltä valtioilta kuin kansainvälisiltä yhteisöiltäkin. Perushyvinvointi antaa perustan ekologisen kestävyyskehittämisen ja taloudellisen kehityksen edesauttaa hyvinvointia. (Ympäristöministeriö 2018.)

Azerbaizhan on mukana YK:n Agenda2030 kestävä kehityksen tavoiteohjelmassa, sen aikana halutaan poistaa äärimmäinen köyhyys sekä keskittyä luonnon, talouden ja ihmisen huomiointiin. (Yhdistyneet Kansakunnat 2018).

YK:n tavoiteohjelmassa keskitytään yhteensä 17 kohtaan joilla halutaan tavoittaa kestävä muutokset ekologisiin ja sosiaalisiin tilanteisiin. Pääpainona listauksessa ovat köyhyyden ja nälänhädän poistaminen lisäämällä ruokaturvaa ja kestävä maataloutta. Saniteetit ja puhdas vesi ovat hyvinvoinnin edellytyksiä, sillä terveellinen elämä kuuluu kaikille. Sukupuolten välinen tasa-arvo tukemaan tyttöjen ja naisten oikeuksia, sekä tasa-arvoinen koulutus on mahdollistettava kaiken ikäisille. Eriarvoisuuden vähentäminen maailmanlaajuisesti. Kestävän infrastruktuurin rakentaminen edesauttaa työllisyyttä ja näin ollen myös talous paranee. Ilmastonmuutosta vastaan täytyy toimia nopeasti, joten kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys on kiinnitettävä huomiota. Merien ja muiden luonnonvarojen säilyttäminen kestävästi, sekä maaekosysteemien suojeleminen hidastavat ilmastonmuutosta. Yleisesti on tuettava entistä vahvemmin kestävä kehityksen toimeenpanoa. (Yhdistyneet Kansakunnat 2018.)

Kestävä kulttuuri muuttuu koko ajan, se elää ihmisten ja ympäristön mukana. Se ei ole ainoastaan aineellista vaan myös aineettomia asioita. Ihmisten erilaisuus, oikeudet sekä vapaudet, maisemat sekä kulttuurihistorialliset rakennukset ja elinympäristöt. Kulttuurisessa kestävässä kehityksessä tavoitellaan erilaisten kulttuurien tuntemuksen ja arvostuksen lisäämistä. Se mahdollistaa kulttuurien säilymisen ja kehittymisen sekä edistää alueiden hyvinvointia. (Yhdistyneet kansakunnat 2018.) Kulttuurinen kestävyys ei ainoastaan tarkoita oman kulttuurin ja elinympäristön kunnioitusta, vaan myös muiden alueiden ja kulttuuristen tapojen hyväksymistä (Ympäristöosaava 2019).

Unesco on vuonna 1945 perustettu luomaan solidaarisuutta ja kansojen välistä yhteistyötä humanien arvojen pohjalle. Unesco haluaa säilyttää mailman kulttuuriperinteitä sekä moninaisuuden. Koulutus, kulttuuri ja tieteelliset yhteistyöt lisäävät yhtenäisyyttä taloudellisten ja poliittisten keinojen lisäksi. Unesco keskittyy koulutukseen, sillä se on ihmisyyden edellytys sekä ihmisoikeus, kulttuurien väliseen ymmärrykseen sekä perinteiden kunnioittamiseen. Tieteelliseen yhteistyöhön yhtenäisyyden vahvistamiseksi sekä ilmaisuvapauden turvaaminen, sillä sananvapaus on demokratian, kehityksen ja ihmisarvon edellytys. Unesco on luonut verkoston maailmaperintökohteille ja Azerbaizhanista listalle on päässyt kaksi kulttuurillisesti merkittävää paikkaa. Gobustan rock art cultural landscape, josta löytyy yli 6 000 kaiverrusta 40 000 vuoden ajalta. Walled city of Baku, josta löytyy 1200 luvulla rakennettu Maiden torni sekä Shirvanshahn palatsi 1500 luvulta. (Unesco 2019.)

Matkailijoiden on hyvä muistaa tiettyjä asioita kulttuurisesta kestävydestä. Uskonnot, tapakulttuurit tai matkakohteen vähemmistöt on otettava huomioon. Tiettyjä juhlapyhiä on hyvä kunnioittaa, vaikka ne eivät omaan kalenteriin kuuluisi. Myös uskontoihin liittyviä pukeutumissääntöjä suositellaan kunnioitettavaksi. Vierailut museoissa ja muissa kulttuuriperintökohteissa kunnioittaa alueen historiaa ja kesätävää kulttuuria. (Reilumatkailu 2016.)

#### 4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on iso osa opinnäytetyötäni. Hankkeessa haluamme, että kohteessa toimijat osaavat hyödyntää palvelumuotoilun keinoja pakettimatkaa suunnitellessa. Heidän on ymmärrettävä käsite sen hyödyntämiseksi.

Selkeän ja johdonmukaisen palvelukokemuksen tuottamiseksi palvelut on tuotettava käyttäjälähtöisesti. Palveluiden on vastattava niin käyttäjän kuin palveluntarjoajankin tarpeita. Palvelumuotoilussa hyödynnetään kaupallisen ja käyttäjälähtöisen kehittämisen menetelmiä. (Kulmat 2018.)

Palvelumuotoilu on ammattimaisesti johdettuna tuloksellista ja liiketoiminnallisesti järkevää palvelukohtaamisten, palvelutuotantoprosessien ja yrityskulttuurin kehittämistä. Kehityksen lähtökohtana on asiakkaan ydinongelman ymmärtäminen ja ratkaiseminen, palvelu suunnitellaan käyttäjille. Ainoastaan nykyhetkeen painottaminen ei riitä, sen lisäksi on huomioitava myös käyttäjän tai asiakkaan tulevat tarpeet. Palvelumuotoilua hyödynnetään organisaatioiden sekä heidän asiakkaiden vuorovaikutuksen laadun parantamiseksi. Tätä vuorovaikutusta tapahtuu, kun organisaatio tarjoaa palveluja ja asiakas osallistuu, nauttii ja kuluttaa palvelua. Palvelumuotoilu siis pyrkii vahvistamaan palvelun menestymistä. Olennaista palvelumuotoilussa onkin tunnistaa palvelun tuottavan organisaation nykytila, todellisuus ja tavoitetila. Näihin realiteetteihin suunniteltavalla palvelulla voidaan vahvistaa organisaation jokapäiväistä menestystä ja pitkäaikaisia tavoitteita. (Service design toolkit 2018.)

Palvelumuotoilu auttaa organisaatioita havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin. Palvelumuotoilu ei ole uusi innovaatio, vaan pikemminkin tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu elää omien oppiensä mukaisesti jatkuvassa kehittämisen tilassa. Palvelumuotoilu ei ole abstraktia asiakkaiden tunteiden tai kokemusten suunnittelua. Se on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset että palvelutuottajan toiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelun aineettomat osat saadaan näkyviksi visualisoinneilla ja hahmomalleilla. Varsinainen palvelu sisältää myös paljon muotoiltavia elementtejä.

Palvelumuotoilun tavoitteena ovat palvelutuotteet, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. (Palvelumuotoilu 2018.)

Palvelumuotoilu on aina asiakaslähtöistä. Asiakkaiden tarpeet on ymmärrettävä ja ne on suunniteltava helppokäyttöiseksi ja selkeäksi tuotteeksi/palveluksi. Asiakkaan tarpeet analysoidaan ja sen pohjalta toteutetaan yksinkertaisia malleja, jotka keskittyvät mallintamaan tuotteen/palvelun. Nämä mallit iteroidaan yhdessä asiakkaan kanssa, sekä tuote/palvelu testataan ennen lopullista jakelua. Testauksessa selviävät mahdolliset kehittämistarpeet ja – suunnat, sekä epäolennaisuudet, jotka on poistettava lopullisesta tuotteesta/palvelusta. (Protacon 2018.)

Palvelumuotoilu etenee viidessä vaiheessa, joista ensimmäinen on tarkentaa yhdessä asiakkaan ja loppukäyttäjän kanssa mitä palvelumuotoilulla halutaan tavoittaa. Loppukäyttäjien toiveet ja havainnot kerätään erilaisten kyselyjen avulla. Kokonaiskuvan hahmottamiseksi luodaan palvelupolku, joka hahmottaa käyttäjäryhmien yleisimmät käyttötapaudet. Palvelun loppunäkymät visualisoidaan ja viidentenä vaiheena palvelu testataan loppukäyttäjillä interaktiivisen demon avulla. (Protacon 2018.) Alla olevassa kuvassa on hahmoteltuna palvelumuotoilun vaiheet ja mitä ne pitävät sisällään.



Kuva 2. Palvelumuotoilun prosessi vaiheittain (Protacon 2018).

Tuulaniemi Juhan (2011) kirjoittamassa palvelumuotoilu -kirjassa palvelusta on mainittu seuraavia määritelmiä: palvelu on toimintaa, joka helpottaa jotakuta tekemään jotain. Se on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta tai suoritus. Palvelu on kokemus, jossa on pääasiallisesti aineeton toiminta tai hyöty. Palvelua ei ole kulutettu loppuun, kun se on käytetty. Palvelussa tuotteen omistajuus ei vaihdu.

Esimerkkinä kestävän matkailun ja paikallisen käsityöelinkeinon kehittäminen Azerbaizhanin maaseudulla hankkeessa luodaan uusia matkapaketteja, jotka houkuttelevat tiettyyn asiakassegmenttiin kuuluvia matkailijoita. Ensin on kartoitettu, millainen matkailija tulee Azerbaidžaniin nähdäkseen muutakin kuin pääkaupunkiseutua. Matkailijan profiili on mietitty tarkkaan, jotta voidaan tarkentaa hänen motivaatiotekijät ja kiinnostuksen kohteet. Tämän jälkeen hankealueet kartoitettiin, mitä nähtävyyksiä ja koettavaa alueilta löytyy.

Gubassa luonto on suurin vetovoimatekijä, joten ensimmäinen matkapaketti suunnitellaan sinne. Paikalliset perehdytettiin palvelumuotoiluun, jotta he osaavat kehittää tuotteitaan ja palveluitaan. Matkapaketin yksityiskohtainen suunnittelu aikatauluineen sekä matkan markkinointi oikealle kohderyhmälle. Matkapaketti testataan pilottiryhmällä, heidän kokemuksensa ja mielipiteensä kysytään matkan aikana sekä sen jälkeen. Näin matkapaketti voidaan muotoilla ja kehittää parhaaksi mahdolliseksi versioksi. Onnistuneen matkapaketin myötä myös muihin hankealueen kohteisiin suunnitellaan vastaavat paketit kunkin alueen omien vetovoimatekijöiden mukaisesti. (Aygün Ahmadova 2018.)

Palvelumuotoilun peruspilari on asiakaslähtöisyys, joka on arvoperustaa ohjaavaa toimintaa. Palvelun/tuotteen toteuttamisessa sekä sen suunnittelussa on asiakkaan asema tärkeä, sillä asiakas on palvelun kohteena. Asiakkaan arvokkuuden tunteen säilyttäminen, sekä toiveiden, yksilöllisten sekä piilevien tarpeiden huomioon ottaminen on tärkeää. Asiakaslähtöisyys edellyttää syvällisempää ymmärrystä ja kiinnostusta ihmisen arjesta ja sen ongelmista ja ratkaisuista. Kaikelle toiminnalle ja päätöksenteolle lähtökohta on asiakaslähtöisyys, sekä yrityksen sisällä että sieltä ulospäin suuntautuvassa toiminnassa. Asiakkaan äänen kuuleminen, palautteen kerääminen ja käsitteleminen kuuluvat asiakaslähtöisen toiminnan asiakasymmärryksen parantamiseksi. Palautteen kyselymallit ovat asiakkaan ja yrityksen vuorovaikutuksen väline, kun asiakkaan palaute huomioidaan ja hyödynnetään palvelujen parantamiseksi,

syntyy vuorovaikutus. Olennainen osa jatkuvaa parantamista on tavoitteellinen ja systemaattinen asiakaspalautteen keräys ja käsittelymalli. (Proinnodesign 2017.)

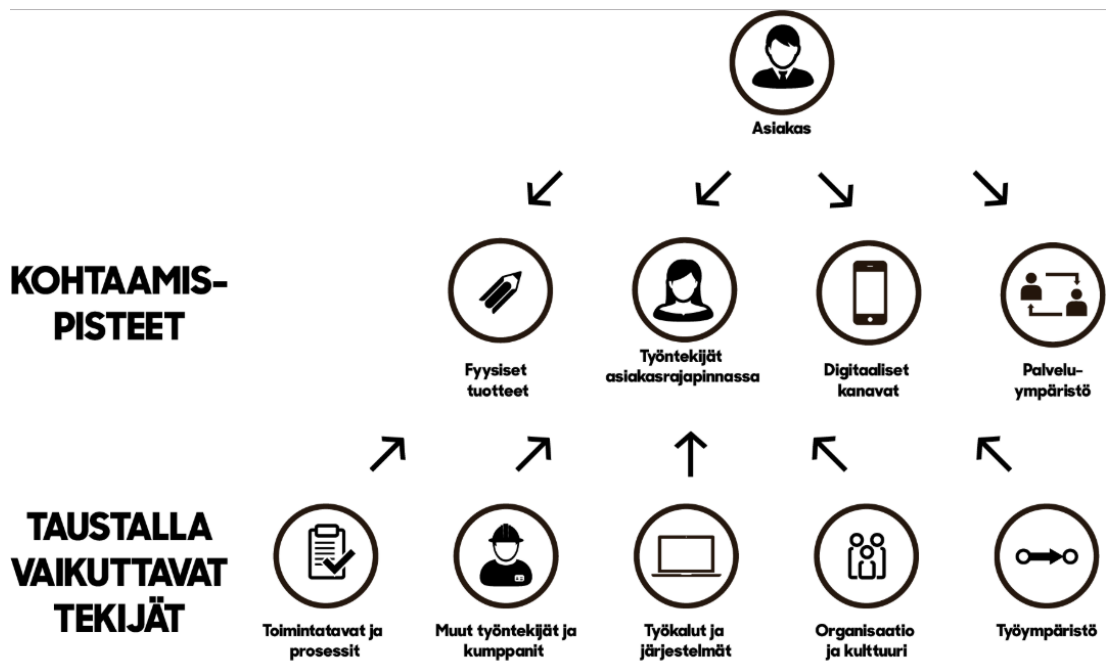
Mikäli palveluja/tuotteita kehitetään ilman yhteyttä asiakkaisiin, ei tiedetä, onko palvelusta muotoutumassa asiakkaille hyödyllinen. Tiivis yhteistyö ja asiakkaalle hyödyllinen palvelu toteutuu, kun asiakas osallistetaan tuotteistamiseen. Asiakas voidaan ottaa mukaan kaikkiin palvelukehityksen vaiheisiin, näin mukaan saa asiakkaan ensikään tietoa. Tuotteita ja palvelutilanteita simuloidaan ja kokeillaan, näin tunnistetaan myös jatkokehitys tarpeet. (Palvelun tuotteistaminen 2018.)

Palvelumuotoilussa jokainen vaihe on otettava huomioon palvelun kehittämiseksi. Palvelu koostuu useasta eri kontaktipisteestä, hetket joissa asiakas vastaanottaa palvelua. Esimerkiksi hotellin varaukseen liittyviä kontaktipisteitä ovat: internet sivusto, hinnasto, varaus sekä maksukäytännöt. Asiakkaan saapuminen hotellille, sisään kirjautuminen, huoneeseen meneminen, huonepalveluun soitto, peseytyminen sekä hotellista ulos kirjautuminen ovat kaikki palvelutuokioita. Kontaktipisteiden avulla jokainen palvelutuokio muotoillaan ja suunnitellaan halutunlaiseksi, asiakkaan tarpeiden ja odotusten mukaan. Suunniteltaessa on mietittävä mitkä ovat tärkeimmät kontaktipisteet, jotka tuovat asiakkaalle lisäarvoa tai innovaatioita palveluntarjoajaan. (Arter 2018.)

Nykytilan analyysi ja asiakasymmärryksen keräämisen pohjalta muodostetaan tämän hetkinen asiakaspolku, siinä käydään läpi asiakkaan kohtaamispisteet sekä taustajärjestelmät- ja prosessit. Näin tunnistetaan asiakkaan kokemus sekä mahdolliset ongelmat. Seuraavalla sivulla kuva 3 selkeyttää näitä kohtaamispisteitä sekä taustavaikuttajia. Optimaalisen asiakaskokemuksen kannalta on muistettava, ettei asiakaskokemuksen suunnittelu pääty näkyvissä olevaan palveluun tai tuotteeseen. Myös henkilöstön tulee olla motivoitunut ja nautittava työstään hyvän palvelun takaamiseksi. Onnistuneen lopputuloksen kannalta johto sekä työntekijät on otettava mukaan palvelumuotoiluprosessiin. Heidän on ymmärrettävä kuinka työkalut, ympäristö, organisaatio sekä kulttuuri antavat kaikille toimijoille mahdollisuudet parhaan asiakaskokemuksen tuottamiseen.

Tuottamisen prosessi sekä arvoketju on käytävä läpi, jotta ymmärretään mitkä vaiheet tuottavat arvoa asiakkaille. Tavoitetilaa voidaan määrittää sekä kuvata palvelupolku, kun ymmärrys nykytilasta on selvitetty. Palvelupolun perusteella suunnitellaan sekä

optimoidaan asiakkaan ja työntekijän kannalta tärkeitä tekijöitä. Suunnitelma on aloitettava markkinoinnista lähtien, eli on mietittävä keinot, joilla tyytyväinen asiakas voi levittää sanaa ja tietoa tuotteesta. Myös tyytymättömälle asiakkaalle on tarjottava keinot jättää palautetta ja yrityksen on reagoitava siihen. Asiakas kohdataan ihmisenä, palautteet huomioidaan ja mahdolliset epäonnistumiset korjataan tai hyvitetään mahdollisimman pian. Tuotteista on tehtävä prototyyppisiä ja palveluita testattava, niiden tuloksia verrataan aiemmin määritettyihin tavoitteisiin. (Sytyke 2016.)



Kuva 3. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät palvelupolulla (Sytyke 2016).

Palvelumuotoilun yksi keskeinen ydinasia on asiakasarvon ja liiketoiminta-arvon tasapaino. Jos asiakas ei koe saavansa palvelusta tai ratkaisusta arvoa hän ei osta palvelua nyt, tai ensi oston jälkeen uudelleen. On siis tärkeää ymmärtää asiakkaiden tarpeet, toiveet ja haaveet palvelun suhteen, ymmärtää mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa tai mitä tarvetta täyttämässä. Tätä ymmärrystä luodaan tutkimalla ja havainnoimalla asiakkaita. Jos taas palvelun tuottaminen ei tuo arvoa palvelun tuottavalle organisaatiolle niin palvelu ei ole kauan markkinoilla koska sen tuottaminen ei ole kannattavaa ja toiminta ei ole elinkelpoista. (Palvelumuotoilun työkalupakki 2018.)

Arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta. Se ei ole ainoastaan hinta vaan arvolla tarkoitetaan sen lisäksi myös, mahdollista uhrausta jonka asiakas on tehnyt

(Palvelumuotoilu 2018.) Yritys antaa asiakkailleen lupauksen arvosta. Tämä arvolupaus on yksi liiketoiminnan keskeisiä asioita. Arvolupaus määrittää, miten erottua kilpailijoista, ja tiivistää, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen. Keskeistä on, että asiakas ymmärtää, mitä hänelle ollaan tarjoamassa ja että hän on kiinnostunut tarjotusta. Arvolupaus määrittelee ja kuvaa tuotteen, määrittelee, kenelle tuote on tarkoitettu, kertoo asiakashyödyn sekä kuvaa tuotteen erottautumistekijät; miksi tuote on ainutlaatuinen. (Palvelumuotoilu 2011.)



Kuva 4. Tuotteen tai saadun palvelun hyöty koostuu hinnan lisäksi myös koetusta hyödyllisyydestä (Palvelumuotoilun työkalupakki 2018).



## 5 Hyvän oppaan kirjoittaminen

Hyvässä ohjetekstissä on vain yksi tulkinta, joka on kirjoitettu selkeästi ja loogisesti. Sisällön selkeyttämiseksi ohjetekstiin voi sisällyttää tekstin lisäksi myös kuvia. Jokaisessa kirjoitelmassa on yksi sääntö, teksti on kirjoitettava lukijan näkökulmasta. (Kielikello 2002.)

Ennen oppaan kirjoittamisen aloittamista on tärkeä miettiä oppaan tavoite tarkkaan, kohderyhmä sekä osaamisen alue. Oppaan sisältö on hyvä miettiä tarkkaan etukäteen, mitä paremmin suunnittelee sisällön ja rakenteen sitä nopeammin lopullinen opas valmistuu. Teoriat ja tiedot kerätään ja valmistellaan etukäteen, myös asiantuntijoiden mielipiteet ovat tärkeitä. Jäsentele opas järkevästi, jotta se on käyttäjälle helppolukuinen ja helposti seurattava. Etukäteen on myös tehtävä tarkka suunnitelma ja rajausta siitä minkä mittainen ja millainen opas on valmiina. 2 000 - 4 000 sanainen opas on tarpeeksi yksityiskohtainen ja helppo lukea yhdellä istumalla. Suunnittelun ja taustatutkimuksen jälkeen voi aloittaa oppaan kirjoittamisen, siinä on hyvä muistaa seuraavat seikat.

Kirjoita opas kohderyhmäsi kielellä, vältä ammattisanastoa ja kirjoita opas helposti ymmärrettäväksi. Hajota opas mahdollisimman moneen osaan ja käytä selkeitä otsikointeja sekä erillisiä huomiolaatikoita. Sisällysluettelon laatiminen helpottaa lukijaa hyppäämään suoraan asiaan, joka häntä kiinnostaa. Muista että todennäköisesti opasta käytetään enimmäkseen tietokoneella, joten huomioi tämä muotoilussa, kuitenkin niin että tulostettu versio on myös selkeä. Käy lopuksi kirjoittamasi opas tarkkaan läpi virheiden varalta, lisää lukijoiden mielenkiintoa kuvilla ja korosta tärkeitä asioita. Oppaan valmistamisessa on muistettava välttää yleisiä virheitä, ensimmäinen niistä on liikaa tekstiä. Opas on hyvä pitää tiiviinä ja selkeänä. Oppaalla ei ole arvoa, on tärkeä, että teoksesta löytyy ainutlaatuisia tietoa aiheesta. Myös liian lyhyt opas on yleinen virhe, oppaan on mentävä teoriassa syvemmälle aiheeseen. Älä tee oppaasta myyvää, sen tarkoitus on auttaa käyttäjää. Mikäli palvelua tai tuotetta ei markkinoi, ei myöskään oppaalle ole käyttöä. Joten älä unohda markkinoida palvelua/tuotetta. (Writemysite 2018.)

Kun tekstistä tarvittava sisältö on helposti löydettävissä sekä helposti ymmärrettävää ja lukija pystyy toimimaan sen mukaisesti, on teksti selkeä ja onnistunut. Tekstiä voi selkeyttää neljällä eri tasolla, koko tekstin tasolla, lausetasolla, sanastotasolla sekä

oikeinkirjoitustasolla. Lausetason selkeyttäminen ei auta, mikäli tekstin rakenne on sekava. Tekstin on edettävä loogisesti ymmärrettävyyden helpottamiseksi, myös kirjoituksen sävy vaikuttaa ymmärrettävyyteen. Sanatasolla tuntemattomien termien käyttö voi vaikeuttaa sisällön ymmärtämistä, erikoistermit on selitettävä lukijalle. Lukija ottaa ystävällissävyyisen tekstin vastaan paremmin kuin tylyn, lyhyin lausein kirjoitetun tekstin. Sisältöön kannattaa valita lukijan kannalta vain tarpeelliset tiedot, sillä ylimääräinen tieto haittaa olennaisen tiedon löytymistä. (Valtioneuvoston kanslia 2016.)

Yleiskielellä kirjoitetut tekstit ovat eri ikä- ja ammattiryhmille yhteinen kielimuoto, se on kirjakielen normien mukaista ja käyttää tunnettua sanastoa. Erikoiskielellä kirjoitetaan ammatti- ja erikoisalan tekstejä, joiden sisältö aukeaa alan asiantuntijoille. Näin ollen se eroaa yleiskielestä sanastoltaan, mutta muuten mahdollisimman lähellä yleiskieltä. Kirjoittaessa täytyy muistaa kohderyhmä, kenelle tekstiä kirjoitetaan. Helposti kirjoittaja kirjoittaa itselleen. Tekstin tavoitetta ei saavuteta, mikäli kohderyhmä ei ymmärrä kirjoittamaasi. Kohderyhmän mielessä pitäminen voi olla helpompaa, jos laadit itsellesi kuvauksen lukijasta. Teksti on hyvä aloittaa pääasiasta, ja muu sisältö esitellään helposti omaksuttavassa järjestyksessä. Mikäli pääasia on lukijalle outo, voi aiheetta johdatella alussa. Myös tekstin visuaalinen ilme on otettava huomioon, se vaikuttaa ja selkeyttää lukijaa löytämään ja ymmärtämään tarpeelliset tiedot. Havainnollistamisen keinot auttavat saamaan käsityksen aiheesta, sillä nykyään lukijat vain silmäilevät tekstin läpi. Visuaalisia keinoja lukemisen helpottamiseksi ovat esimerkiksi, väliotsikoinnit, kappaleenjaot, luettelmat, taulukot, kuvat, värit sekä muut tekstin korostuskeinot kohtuullisesti käytettynä. (Valtioneuvoston kanslia 2016.)

Hyvän oppaan toteutumiseen ja kiinnostuksen ylläpitämiseen vaikuttaa myös ulkomuoto. Kyse on myös sisällön osaamisesta, visuaalisesta harkinnasta ja joissain toteutuksissa myös draamantajua. Useasti yhdelle sivulle on kirjoitettu liikaa tietoa, varsinkin Powerpoint esityksissä. Lopputulos on selkeämpi ja näyttävämpi kun sisältö on jaettu usealle dialle, sekä fonttien tyylit ja värit ovat yhtenäisiä. Sopiva fontti valitaan sisällön aiheen perusteella, erilaiset fontit herättävät kiinnostusta, mutta voivat myös antaa vääränlaista viestiä. Ilmavuus ja luettavuus ovat esitelmissä tärkeitä. Ihanteellisessa esityksessä on vain yksi asia kalvoa diaa kohti, mikäli se tuntuu hankalalta teksti pitää tiivistää ja ylimääräinen tieto ottaa pois. Pitkät listaukset tai monimutkaiset kaaviot on hyvä jättää pois lopullisen tuotoksen selkeyttämiseksi. Kun tiedosto avataan toisella tietokoneella tai matkapuhelimella, on otettava huomioon, että laitteiden fonttikirjastot

eivät ole identtisiä. Tästä voi olla haittaa tiedoston tulostamisessa tai esittämisessä toisella laitteella. Myös värien kontrasti vaihtelee oppaan esittämistavan mukaan. Kaikki värit eivät välttämättä erotu kirkkaalle seinälle videotykillä heijastettuna. Myös tulostetuissa versioissa värit on otettava huomioon, sillä lopullinen tulostus voi olla värillinen tai mustavalkoinen. (Paperplanes 2018.)

Näihin teorioihin ja tietoihin pohjautuen pidin opasta tehdessä mielessä sen, kuka opasta käyttää. Tarvittavan tiedon rajaaminen ja sen selkeästi esittäminen on tärkeää, varsinkin siinä vaiheessa, kun opas käännetään azerin kielelle.

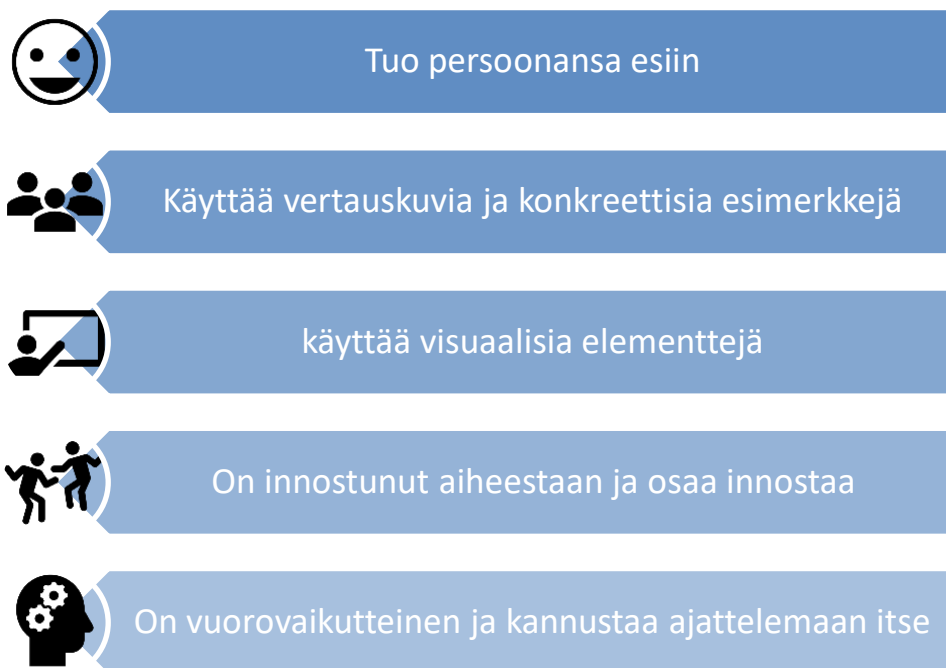
## 6 Koulutustilaisuus ja oppaan kirjoittaminen

Hankkeessa tavoitteena on lisätä yhteistyötä sekä toimintamalleja, jotka lisäävät naisten työllistymistä hanke alueilla ja näin ollen kestävä talous alueella kehittyä (Ketu 2018). Matkustin elokuussa 2018 Azerbaidžhaniin silloisen projektipäällikön, Kaisa Merilahden kanssa. Yksi matkan tarkoituksista oli toteuttaa palvelumuotoilu koulutus Gubassa matkailun toimijoille. Oma roolini koulutuksessa oli havainnoida ja kerätä mahdollisimman paljon tietoa ja sisältöä palvelumuotoiluopasta varten. Palvelumuotoilu koulutus toteutettiin kääntäjän avulla englanniksi ja azeriksi, kaikkia koulutukseen osallistuneiden mielipiteitä ei kuitenkaan käännetty tilanteissa joissa syntyi paljon keskustelua.

### 6.1 Koulutustilaisuuden suunnittelu

Koulutustilaisuus suunnitellaan niin, että oppimista edistävät tekijät maksimoidaan ja häiritsevät minimoidaan. Kokeneenkin kouluttajan on hyvä suunnitella opetuksensa huolellisesti, se on tarpeellista ja mahdollista. Koulutustilaisuuden suunnittelussa on otettava huomioon tavoitteet ja oppisisältö sekä opiskelijoiden lähtötaso asiasta. Suunnittelun tukena voi käyttää seuraavia kysymyksiä: Keitä osallistujat ovat? Mihin he tähtäävät tällä koulutuksella? Mitä heidän pitää oppia ja mitä he tietävät aiheesta entuudetaan? Pienissä ryhmissä osallistujat kommunikoivat paremmin keskenään, kysymyksiä esitettäessä on ensin hyvä antaa hieman aikaa keskustella aiheesta vierustoverin kanssa. Kommunikointia syntyy paremmin, kun osallistujat istuvat ryhmissä, eikä rivijonoissa tuijottamalla edellä olevan niskaa. (Valtiovarainministeriö 2009.) Koulutustilaisuuden suunnittelu aloitetaan miettimällä tavoitteet ja ohjelmaa suunniteltaessa on hyvä olla monipuolipuolista osaamista edustava työryhmä. Koulutuksen tulee olla tavoitteellista ja siinä asiaa tarkastetaan osallistujan näkökulmasta. On tärkeää, että osallistuja saa tai kokee jotain sellaista, josta hän tuntee hyötывänsä. Koulutustilaisuus ei ole pelkkää tiedonjakoa, vaan verkostoituminen ja sosiaalinen kanssakäyminen ovat tärkeä osa koulutuksen antia. (ProMedico 2018.)

Luennointi on yksi koulutuksen muoto ja sitä käytetään tiedon jakamisessa isolle osallistujamäärälle. Erilaiset osallistavat ryhmämenetelmät tukevat oman ja ryhmän ajattelun kehittymistä, jolloin lopputulos on yleensä enemmän kuin mihin yksittäinen oppija yltää. Ryhmätyöskentelyt haastavat omaa ajattelua ja käsityksiä, se voi toimia myös oppimisen motivaatioina tarjoten emotionaalista tukea. (Helsingin yliopisto 2017.)



Kuva 5. millainen on hyvä kouluttaja (HehkuMarketing, 2018).

Myös kouluttajan pätevyys ja persoona vaikuttavat onnistuneeseen koulutukseen. Toisille on luontaisempaa rauhallinen ja analyyttinen koulutustapa, kun taas toinen ei malta pysyä paikallaan koulutusta pitäessä. Asioista on tärkeä puhua niin, että kuuliija ymmärtää sisällön, kuviot ja videot selkeyttävät asioiden esille tuomista ja ymmärtämistä. Kun kouluttaja itse on innostunut ja kiinnostunut aiheesta, se on helppo tartuttaa myös kuulijoihin. Oppiminen tehostuu, kun kouluttajan ja osallistujien välille syntyy keskustelua.

## Palvelumuotoilukoulutuksen toteutus

Azerbaizhanissa palvelumuotoilukäsite ei ole vielä kovin tunnettu. Palvelumuotoilulle ei ole selkeää yksilinjaista määritelmää, mutta palvelumuotoilussa keskitytään asiakkaan odotusten ja tarpeiden vastaamiseen, on mietittävä tarkkaan asiakassegmentti ja suunnata tuote tai palvelu juuri tälle segmentille. Matkailijoiden odotukset ovat erilaiset esimerkiksi Bakussa kuin Gubassa. Pääkaupunki on hyvin länsimaalaistunut ja moderni, kun taas maaseudulla odotetaan nähtävän paljon perinteitä ja oikeaa maalaiselämää. Toteutimme palvelumuotoilu koulutuksen kahdessa osassa, jolloin yhden koulutuksen kesto oli 2-3 tuntia. Koulutus järjestettiin mattotehtaan tiloissa, johon Guban alueen koordinaattori Aygun Aghamizzayeva oli kutsunut monien joukosta noin kymmenen matkailualan toimijaa. Koulutuksessa Kaisa Merilahti pohjusti palvelumuotoilun teoriaa Powerpoint esityksen avulla. Pohjustuksen perusteella osallistujille annettiin tehtäviä oman toiminnan parantamiseksi. Esimerkiksi mikä on oikea asiakassegmentti ja millaista palvelua tälle kohdesegmentille tuotetaan.

Koulutuksen ensimmäisessä osassa käsiteltiin kohderyhmä, eli kuka on asiakas. Jokaisen toimijan tehtävänä oli miettiä millainen asiakas heidän tuotteitaan ostaa. Mitä odotuksia mahdollisella asiakkaalla on ja mitä he etsivät. Puhuimme myös siitä, että Guban alueella on paljon nähtävää ja matkailupalveluita sekä –tuotteita on runsaasti. Kuinka asiakas löytää palvelun/tuotteen tarjoajan ja kuinka he saavat tuotteen kuljetettua kotiinsa. Tätä asiaa on hyvä pohtia etenkin ulkomaalaisten matkailijoiden kohdalla, minkä verran asiakkaalla on tilaa laukussa ja minkä kokoisia pakkauksia voi mukaansa ottaa esimerkiksi lentokoneeseen. Nesteitä voi viedä matkustamoon korkeintaan 100 millilitran pakkauksissa, sakset, veitset ym terävät on pakattava ruumaan menevään matkatavaraan (Finnavia 2018.) Tuotteista ja palveluista kannattaa tehdä erilaisia versioita, pienempiä pakkauksia ja halvempia vaihtoehtoja. Tuotteita ostetaan matkoilta, vaikka niitä ei välttämättä tarvitse. Asiakasta kuitenkin kiinnostaa enemmän tarina tuotteen takana, mikä on valmistajan tarina ja kuinka hän on tehnyt tuotteen.

Paikallisuus ja erilaisuus kiinnostavat kaikkia, joten tuote yksilöidään, sillä kaikille ei tarvitse näyttää kaikkia vaihtoehtoja. On myös tärkeä katsoa tuotetta/liikettä asiakkaan silmin, onko opastus/kyltit selkeitä, onko liike houkuttelevan näköinen ja onko tuotteessa tarpeeksi tietoa. (Aygun Ahmadova 2018.) Ihminen on keskeinen osa palvelua. Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta. Asiakas on

aina osa palvelutapahtumaa, ja hän muodostaa kokemuksensa palvelusta joka kerta palvelutapahtumassa henkilökohtaisesti uudestaan. (Palvelumuotoilu 2011.)

Esimerkkinä saimme koulutuksessa eräältä ravintoloitsijalta heidän tapansa tarjoilla ruoka. Ruoan voisi asetella valmiiksi lautasille, mutta heidän mielestään on mielenkiintoista, että he tarjoilevat ruoan padassa. Näin asiakas luo mielikuvan siitä kuinka ruoka on valmistettu. Kyseessä on samat ruokalajit joita saa useista paikoista, mutta tarjoilutapansa tekee siitä yksilöllisen. Kohderyhmää ajatellessa myös mattoja valmistetaan tietyillä kuvioilla, jotka kiinnostavat tiettyjä matkailijoita. Esimerkiksi tietyistä maista tuleville mattoihin laitetaan heidän kulttuuriensa symboleita, kertoo Aygun mattotehtaalta. Eräs matkailun toimijoista on töissä museossa ja hän kertoi kohdentavansa museon tiedot vieraille kiinnostavasti niin, että se herättää kuulijan mielenkiinnon. Hänellä on myös kotimajoitus, jossa hän valmistaa ja tarjoaa majoittujille perinteistä Azerbaizhanilaista ruokaa. Hän haluaa matkailijoiden näkevän paikallista elämää. Sillä hänen mielestään Azerbaizhanilainen vieraanvaraisuus on maailman parasta, joka tulee perintönä kasvatuksessa.

Ensimmäisen koulutuksen aikana matkailun toimijoille annettiin tehtävä. Heidän täytyi miettiä; Kuka on asiakkaasi, ikä, harrastukset, perhe, millainen on se henkilö, joka ostaa palvelusi/tuotteesi. Ajatukset kirjoitettiin paperille ylös. Vastausten perusteella matkailun toimijoiden näkemyksestä heidän potentiaalinen asiakkaansa on ulkomaalainen 25-40 vuotias hyvin koulutettu naishenkilö, jonka matkailun vetovoimatekijänä on enimmäkseen historia ja paikallinen ruoka.

Seuraavana päivänä koulutuksen toisessa osassa tehtävänä oli miettiä omaa tuotetta, miksi juuri sinä ja miten asiakas löytää sinut. Jokainen mietti itsekseen näitä kysymyksiä ja kirjoittivat ajatuksiaan ylös paperille. Kävimme jokaisen idean ja ajatuksen läpi.

Verotuksen vuoksi katukuvassa ei näy mainoksia, Gubassa talojen pihat ovat aidattuja, joten täytyy tietää, minkä portin takaa on mitään. Kysyin asiasta paikallisilta ja he sanoivat, että kaupungista löytyy mitä vain, kun tuntee oikeat henkilöt. Suosituimmaksi markkinointivälineeksi omaa liikettä/tuotetta ajatellen osoittautui internet ja sosiaalinen media, se on helppo ja nopea tapa jakaa kuvia ja saada palautetta. Tällä hetkellä tieto ja mainonta kulkee enimmäkseen vain tuttavien kautta. Perinneherkkuja leipova nainen haaveilee kuppikakun mallisesta kahvilasta, jota hän mainostaisi sosiaalisessa mediassa jakamalla kuvia leivoksistaan. Eräs rouvista valmistaa erilaisia hilloja, tähän

mennessä hän on myynyt niitä markkinoilla. Mielikuva rouvasta on myyvä, suloinen mummo myymässä itse tehtyjä hilloja. Ajatuksissa oli myös laittaa tuotteen yhteyteen kortti, jossa olisi kuva sekä tiedot tuotteesta. Erilaisia yrttejä yhdistämällä saadaan apua monenlaisiin vaivoihin, kuten flunssaan. Pohjoismaisille matkailijoille tämä on myyvä tuote yhdessä villasukkien kanssa.

Matkailun toimijat saivat paljon erilaisia ja uusia ideoita tuotteilleen ja palveluilleen, sekä siitä miten he voisivat tehdä yhteistyötä. Omana ehdotukseni sanoin, että esimerkiksi majoituspaikoilla olisi hyvä myydä villasukkia, sillä omat varpaani palelivat nukkumaan mentäessä. Päivän päätteeksi matkailutoimijat miettivät pienissä ryhmissään asiakaspalvelu polkua. Mitkä ovat tilanteet ennen, nyt ja jälkeen, joissa asiakasta palvellaan. Ajatuksena oli, että tätä mietittäisiin yhden palvelun näkökulmasta, mutta lähes kaikki ryhmät miettivät tätä kokonaisuutena. Asiakas ottaa yhteyden yritykseen, jonka hän on netin kautta löytänyt - matkustaa kohteeseen – tapaa palvelun tarjoajan – ruokailut, majoitus, vierailut paikoissa ja nähtävyyksissä – tuotteiden ostaminen – kotimatka. Asiakkaan matka koostuu eri toimijoiden toteuttamista ja tarjoamista palvelutuokioista/pisteistä ja yhdessä ne luovat palvelupolun, kukaan ei yksinään takaa onnistunutta elämystä vaan palvelupolun toimijoiden pitää tehdä yhteistyötä palvelun kokemuksen parantamiseksi (Kaisa Merilahti 2018).

## 6.2 Oppaan kirjoittaminen

Käytin oppaan rungon valmistuksessa apuna palvelumuotoilukoulutuksessa kirjoittamani muistiinpanoja. Olen kirjoittanut ylös aiheet, tehtävät, osallistujien mielenkiinnot aiheisiin, sekä haastattelun tulokset. Näiden pohjalta lähdin rakentamaan mahdollisimman selkeää, informatiivista mutta kuitenkin tiivistä opasta. Tutkin myös internetistä paljon julkaisuja ja tekstejä palvelumuotoiluun liittyen. Aiheesta löytyy paljon tietoa, mutta sisältö on kaikissa lähes sama, lisää kohdassa 3 Palvelumuotoilu.

Päätin etten mene oppaassani liian yksityiskohtaisiin asioihin, yleisesti asian esille tuominen on mielestäni tärkeämpää. Gubassa kouluttajalle aihe on tuttu ja jo kerran koulutuksessa mukana olleille toimijoille tämä opas toimii muistin tukena. Muilla kohdealueilla mahdollisille uusille palvelumuotoilun kouluttajille opas antaa selkeän kuvan siitä, miten palvelumuotoilu toimii. Lähtöasetelmana kuitenkin ihanteellista on se,



että oppaan pohjalta ymmärtää palvelumuotoilun perussisällön. Mikäli lukijalla on perustieto palvelumuotoilusta, hän pystyy hyödyntämään opasta muistin tukena tai sen avulla perehdyttämään muita toimijoita aiheeseen.

Oletuksena on, että suurin osa oppaan käyttäjistä saa tuotteen sähköpostitse tai muuten sähköisessä muodossa. Joten haluan valmistaa oppaan niin että se on helposti luettavissa tietokoneen sekä mobiililaitteen näytöltä, mutta myös toimiva tulostettuna. Tämän vuoksi päädyin toteuttamaan lopullisen oppaan PowerPoint tiedostona. Käytin esitykseen Powerpointin valmista pohjaa, koska graafisen suunnittelun taitoni eivät riitä näyttävän esityksen suunnitteluun. Valmiilla pohjalla varmistin esityksen lopputuloksen olevan siisti, eikä häiritseviä kuva tai väriyhdistelmiä ole. Fontti on selkeästi luettavissa myös pienemmiltä näytöiltä, eikä esityksen värit suttaannu vaikka se tulostettaisiin mustavalkoiseksi paperille. Kirjoitin oppaan englanniksi, koska kohteena on Azerbaizhanin matkailun toimijat. Näin opas saadaan käännettyä myös azerin kielelle.

Aloitin oppaan koostamisen palvelumuotoilukoulutuksessa tekemiäni muistiinpanoja tutkimalla. Hahmottelin rungon, jonka mukaan koulutuksen aiheet etenivät. Opas alkaa teorialla, mitä on palvelumuotoilu. Seuraavaksi aiheena kuka on asiakas, palvelumuotoilu perustuu enimmäkseen siihen mitä asiakkaasi haluaa ja tarvitsee. Kun asiakas ja sen tarpeet on tarkennettu, siirrytään miettimään tuotetta. Kuinka asiakasta ajatellen tuotteesta tai palvelusta saadaan paras mahdollinen versio. Etenkin matkailussa kyse ei ole vain yhdestä palvelusta tai tuotteesta, joten yhteistöiden tekeminen on tärkeää. Kun kaikilla on sama päämäärä tyytyväisen asiakkaan tavoittamiseksi, matkasta tulee kokonaisuudessaan onnistunut. Tämän yhteydessä myös palvelupolku nousee esille, mitkä ovat ne kohdat joissa asiakasta palvellaan ja miten.

Olen tiivistänyt paljon teoriaa ja tietoa pieneen tilaan, helppolukuisuus ja asioiden selkeästi kertominen tiivistettynä on tärkeää. Perehdyin omien muistiinpanojen ja palvelumuotoilukoulutuksessa käytetyn esityksen lisäksi useisiin lähteisiin internetissä. Näin sain mahdollisimman kattavasti ja selkeästi itselleni ajatuksen siitä mitä palvelumuotoilu on. Omin sanoin kirjoitin ajatukseni aiheesta oppaaseen. Powerpoint esitys on itsessään koruton, haluan huomion kiinnittävän vain oleellisiin seikkoihin, joten ylimääräiset kuvat ja kaaviot jätin kokonaan pois.

Opasta tehdessä hyödynsin itse palvelumuotoilun keinoja, sillä kyseessä on tuote, jonka haluan olevan mahdollisimman selkeä ja avuksi sen käyttäjille. Koko kirjoitusprosessin ajan pidin mielessäni kohderyhmän sekä heidän pohjatietonsa aiheesta. Oletuksena on, että aiheeseen perehtynyt henkilö käyttää opasta koulutuksen tukena, jonka jälkeen opas on mahdollista jakaa osallistujille. Näin oppaan käyttäjillä on perustieto palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilussa tuotteen testikäyttö on tärkeää, niinpä lähetin oppaan muutamalle ystävälle, sellaisille jotka tietävät perusteita palvelumuotoilusta sekä muutamalle joille käsite on aivan uusi. Näin sain tietoa siitä, kuinka riittävästi tietoa on ja onko se tarpeeksi selkeästi kirjoitettu. Palautteeseen pohjautuen hieman parantelin opasta, vaihdoin ulkomuodon tyylin sekä kirjoitin tekstit hieman selkeämpään muotoon, jottei yhdelle dialle tullut liikaa tekstiä.



Kuva 6. Toteuttamani palvelumuotoiluoppaan sisälllys

Oppaassani on kolme pääotsikkoa, jotka käsittelen tarkemmin. Ne ovat: Asiakkaan kuuntelu, yhteistyö ja tuotteen tai palvelun kehittäminen.

Asiakkaan kuunteleminen on palvelumuotoilun peruspilari, tuotteiden ja palveluiden kehittäminen on hankalaa, jos ei tiedä mitä asiakas haluaa nyt ja tarvitsee tulevaisuudessa. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja palautteen kysyminen on helpoin keino saada selville mitä parannettavaa on ja miltä osin tuote tai palvelu toimii hyvin. Ilman asiakasta ei ole liiketoimintaa, selvitä siis ennen tuotteen tai palvelun käyttöä asiakkaan odotukset, asiakkaan tyytyväisyys on hyvä tarkistaa myös palvelun aikana ja mahdollisuuksien mukaan myös sen jälkeen. Asiakkaan profilointi on tärkeää, jotta tuotteen tai palvelun osaa kohdentaa oikealle asiakasryhmälle.

Seuraava tärkeä seikka palvelumuotoilussa on yhteistyö. Kun puhutaan turismista, ei ole vain yhtä tuotetta tai palvelua. Matkailu koostuu aina useammasta kuin yhdistä tuotteesta tai palvelusta. Jos palveluketjussa on yksi heikko lenkki, se voi pilata asiakkaan mielikuvan koko matkasta. On siis tärkeä tehdä yhteistyötä organisaatioiden kanssa, joilla on samat tavoitteet. Tuotteista ja palveluista muodostuu palvelupolku, toisin sanoen se on asiakkaan matka ideasta tuotteen tai palvelun luo. Tämän matkan aikana on paljon yhteistyökumppaneita ja kontaktipisteitä, mutta jokaisen tavoitteena on pitää asiakas tyytyväisenä. Kun tiedetään mitä potentiaalinen asiakkaasi haluaa, on aika kehittää tuote tai palvelu vastaamaan näitä odotuksia.

Tuotetta tai palvelua kehitettäessä sitä on hyvä testata, jotta saadaan selville miltä osin se toimii ja mitä kehitettävää mahdollisesti on. Muista katsoa tuotettasi tai palveluasi asiakkaan silmin, ostaisitko itse tuotteen tai menisitkö liikkeeseen ja varmista että kaikki tarvittava tieto on saatavilla. On muistettava, että tuote tai palvelu on asiakasta varten.

### 6.3 Koulutustilaisuuden ja oppaan arviointi

Kaisa Merilahti on tyytyväinen toteutettuun palvelumuotoilu koulutukseen, hänen mielestään on hyvä, että ryhmä oli jakautunut eri aloille ja paras lopputulos oli, että toimijat löysivät yhteistyömahdollisuuksia keskenään. Koulutus toteutui enimmäkseen improvisoituna, vaikka alun perin ohjelma oli suunniteltu. Mutta näin siitä saatiin enemmän ryhmän näköinen ja parhaiten heidän tarpeitaan tukeva sisältö. Kaisa Merilahti oli valmistanut koulutuksen tueksi PowerPoint esityksen, jossa käytiin läpi palvelumuotoilu käsitteenä. Lisäksi oli myös muutama tehtävä, jotta osallistujat pääsivät itsekin puhumaan ja kertomaan osaamisistaan ja mielipiteistään. Koulutuksen aikana mattotehtaan toimija Aygun Aghamizzayeva sai idean käsityömyymälästä, jossa toimijat voisivat myydä tuotteitaan. Mattotehtaan kokoushuoneesta saisi sopivan tilan käyttöön, tehtaalla vierailee paljon ryhmiä tutustumassa mattojen valmistukseen. Tällä keinolla matkailun toimijoiden tuotteille saataisiin näkyvyyttä.

Itse olen yllätynyt koulutuksen toteutuksesta kokonaisuudessaan, siitä millainen toimijaryhmä meitä oli vastassa, sekä siitä kuinka koulutus eteni. Osallistujien lähtötaso palvelumuotoilusta ei ollut tasainen, huomasin että osa ei osannut ajatella suurta kuvaa. Tai sitä kuinka suuri merkitys yksittäisellä palvelulla on matkailijoiden onnistuneessa

kokemuksessa. Koulutuksen kulkua oli hieman hankala pitää kasassa, koulutuksen pääkouluttajalla oli selkeä linja, mutta aluekoordinaattorin innokkuus aiheesta vei koulutuksen linjaa välillä pois suunnitelmasta.

Saimme kuitenkin käsiteltyä kaikki aiheet ja syntyi mielikuva, että osallistujat ymmärsivät koulutuksen sisällön ja oppivat paljon uutta. Palvelumuotoilun yksi tärkeistä seikoista on yhteistyö ja kuinka verkostoitumista hyödyntämällä palvelujen kokonaisuus parane. Osallistujat alkoivat omatoimisesti suunnitella yhteistyökuvioita jo koulutuksen aikana, se on mielestäni yksi onnistumisen merkeistä. Myös tuotteiden kehittelyistä syntyi paljon uusia ideoita. Eräs koulutukseen osallistuneista matkailutoimijoista oli majapaikkamme emäntä ja koulutuksen aikana hän huomasi kysyä meidän mielipiteemme majoituksesta, ruuasta sekä tunnelmasta mikä kotimajoituksessa syntyy. Hän siis ymmärsi idean siitä, että tuotetta kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa ja kuinka tärkeä asiakkaan mielipide on palvelun laadun kehittämiseksi.

Oppaan valmistuminen kesti kauemmin kuin luulin. Ensimmäisen version lähetin Kaisa Merilahdelle, jotta saisin häneltä palautetta, sillä en ollut varma mihin suuntaan opasta tulisi viedä. Muutamaa asiaa Kaisa halusi minun oppaassa korostavan, joten työstin opasta vielä lisää ennen kuin lähetin sen uudelleen.

Opinnäytetyötä kirjoittaessani ja palvelumuotoilun teorioihin perehtyessäni halusin luoda vielä yhden version oppaasta. Selkeytin sitä entisestään ja kirjoitin kaiken suoraan omasta päästä, niin kuin asiasta itse ajattelen useiden artikkeleiden lukemisen jälkeen. Opasta tehdessä opin sisällyttämään asiat uudella tavalla. Luulin että tiesin aiheesta jo paljon, mutta tajusin että tiesin vain sen mitä muut minulle sanoivat ja mitä aiheesta luin. Useiden teorioiden yhdistäminen yhdeksi selkeäksi linjaksi osoittautui lopulta helpoksi, toki oivalluksen saamiseen meni useampi kuukausi.

Toimeksiantajan yhteyshenkilö Kaisa Merilahti on tyytyväinen lopputulokseen. Näyttää hyvältä ja selkeältä. Peruskäsitteet käydään läpi eikä mennä kovin yksityiskohtaisiin tehtäviin, mikä on kohderyhmää ajatellen perusteltua, kommentoi Kaisa. Olen yllättynyt kuinka monessa asiassa palvelumuotoilun tavat tulevat esille tiedostamatta. Toimeksiantajan odotukset ja mielipiteet ohjasivat oppaan valmistumista ja tärkeintä onkin, että asiakkaani, eli hanke, on mahdollisimman tyytyväinen tuotteeseen.

## 7 Pohdinta

Hanke on mielestäni erittäin mielenkiintoinen ja minulle on ollut palkitsevaa päästä näkemään matkailutuotteen suunnittelua sekä paikallisten matkailutoimijoiden kouluttamista parhaiksi mahdollisiksi asiakaspalvelijoiksi. Materiaalien hankkiminen Azerbaizhanin matkalla sujui ongelmitta, vaikka uutta tietoa ja kokemusta tuli paljon. Kirjoitin joka päivän päätteeksi muistiin asioita mitä opin, näin ja koin päivän aikana. Tätä ns. päiväkirjaa olen hyödyntänyt lopullisessa opinnäytetyössäni. Sain myös Guban matkallani hieman esimakua siitä, millaisia asioita pilottimatka sisältää. Mielestäni Azerbaizhanissa on hyvät mahdollisuudet kasvattaa matkailua kyseisellä alueella sekä lisätä paikallisten tuotteiden myyntiä sen ympärillä.

Ensimmäisenä vuonna hankkeessa kartoitettiin matkailun nykytilanne Azerbaizhanissa, sekä kartoitettiin mille alueille hankkeessa keskityttäisiin. Projektin asiantuntija Aygun teki hankealueille SWOT-analyysit ja Aygun Aghamizzayeva kokosi ryhmän paikallisia matkailutoimijoita palvelumuotoilun koulutukseen.

Hankkeen toinen vuosi on keskitytty uusille lähteille, koulutuksille ja palveluille. Pilottimatkan suunnittelu ja järjestäminen on ollut iso osa tämän vuoden tehtäviä. Pilottimatkasta kerätään palautteet, jonka mukaan se muokataan sopiviksi eri kohderyhmille, niin Azerbaizhanin sisäisille kuin kansainvälisillekin matkailijoille. Pilottimatkan markkinointi on mietittävä tarkkaan oikean kohderyhmän tavoittamiseksi. Alustavasti pilotti matka oli tarkoitus järjestää lokakuussa 2018, mutta projektipäällikön vaihtumisen myötä pilottimatka siirtyy loppukevälle 2019.

Hankkeen viimeinen, eli kolmas vuosi sisältää pilottimatkan lisäksi tulosten raportoinnit, sekä mahdolliset kehittämiset. Myös paikallisten opiskelijoiden kiinnostusta olisi hyvä saada lisättyä matkailualaan. Opiskelijaryhmän kerääminen Kajaanin ammattikorkeakoulusta vierailulle Azerbaizhaniin kouluille on yksi kolmannen vuoden aiheista. KAMKin opiskelijoiden on tarkoitus markkinoida sekä jakaa tietoa matkailualasta, kertoo Kaisa Merilahti.

Maassa on paljon hyviä tuotteita ja matkapaketteja, kysymys onkin, kuinka niitä mainostetaan ja kuinka tuotteesta saadaan kestävä myös hankkeen päättymisen jälkeen, Kaisa jatkaa. Aygun Gubasta haluaisi kehittää tulevaisuudessa tuotteita myös

paikallisille matkailijoille ja haaveilee yhteistyöstä suurlähetystöjen kanssa. Projektiasiantuntija Aygun taas näkee mahdollisuudet yhteistyöhön Bakun hotellien kanssa, sillä heillä on jo valmiiksi retkiä tarjottavana. Mainostus voisi toimia Azerbaidžanin Green Tourin kautta ja tuotteita voitaisiin myydä hotelleissa. Hankkeen jatkoa mietitään, sillä rahoituksen saaminen kolmanteen hankkeeseen Suomen ulkoasiainministeriöstä on epävarmaa. Hankkeen henkilöstö Azerbaidžanissa etsii parhaillaan muita vaihtoehtoja hankkeen ylläpitämiseksi.

On ikävä ajatella, että hanke päättyy vuoden 2019 jälkeen. Kerkeävätkö paikalliset toimijat saada tarpeeksi apua, jotta he pystyvät tulevaisuudessa itsenäisesti kehittämään matkailutuotteita ja niiden markkinointia myös muilla hankealueilla. Uskon palvelumuotoilun oppaasta olevan apua matkailun toimijoille, sillä opas on selkeä ja tiivis.

Opinnäytetyön aihe muuttui useasti alkuvaiheessa, lopullinen aihe rajautui vasta analyysin ja suunnitelman hyväksyttämisen jälkeen. Palvelumuotoilu ei ole minulle ennestään kovin tuttu käsite, joten perehdyin aiheeseen paljon pystyäkseni takaamaan onnistuneen oppaan matkailun toimijoille alueella. Olen itse tyytyväinen oppaaseen, materiaalia olisi ollut myös isompaan ja kattavampaan lopputulokseen, mutta tähän tarkoitukseen ja tälle kohderyhmälle opas on sopiva. Ehkä myöhemmässä vaiheessa perehdyn aiheeseen vielä enemmän ja toteutan oppaan myös suomen kielellä mahdollisimman kattavana versiona. Tämä opinnäytetyön kirjallisen osuuden kirjoittaminen on osittain ollut hankalaa, sillä ulkomailla saatavissa ovat vain internet lähteet. Teoriat ja käsitteet ovat selkeitä, mutta useasta lähteestä poimitut tiedot tuntuivat toistavan toisiaan.

Opinnäytetyö kokonaisuutena on opettanut minulle paljon. Olen päässyt tutustumaan uuteen maahan ja sen kulttuuriin, nähnyt uusia paikkoja ja tavannut uusia ihmisiä. Olen päässyt näkemään projektin vaiheita läheltä ja olemaan mukana pilottimatkan suunnittelussa sekä palvelumuotoilun koulutustilaisuudessa.

Olen kehittynyt kirjoittamisessa, niin virallisessa kuin vapaammassakin kirjoitusmuodossa. Sopivien lähteiden etsintä internetistä lukuisien lähteiden joukosta on nykyään helpompaa ja löysin paljon kiinnostavaa teoriaa palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilusta on tullut minulle niin läheinen käsite, että näen sen olevan käytössä joka paikassa. Ihmisten tiedostamatta, sillä jokaisen tuotteen ja palvelun takana on

ensimmäisenä asiakaslähtöisyys. Eikä kyse ole vain liike-elämän palveluista, myös jokaisen arjessa käytetään palvelumuotoilun keinoja tiedostamatta. Esimerkiksi kun ystäväsi ilmoittaa tulevansa kylään, ensimmäiseksi jokainen katsoo, onko koti siisti ja mitä tarjottavaa löytyy. Nämä ovat ystävän, eli asiakkaasi odotusten täyttämistä ja varmistumista siitä, että hänen vierailunsa luonasi on mahdollisimman viihdyttävä.

## Lähteet

- Arter, Palveluiden kehittäminen vai palvelumuotoilu. Viitattu 11.01.2019  
<https://www.arter.fi/palveluiden-kehittaminen-vai-palvelumuotoilu/>
- Aghamizayeva Aygun, Guban aluekoordinaattori sekä mattotehtaan edustaja.  
 Haastateltu kasvotusten 15.08.2018
- Ahmadova Aygun, projektiasiantuntija. Haastateltu kasvotusten 15.08.2018
- Azerbaijan green tour. Sähköposti edustajalta 10.12.2018
- Azerbaijan travel, About Azerbaijan. Viitattu 20.08.2018.  
<http://azerbaijan.travel/en/azerbaijan>
- Central bank of the republic of Azerbaijan, AZN rates. Saatavilla 30.08.2018.  
<https://en.cbar.az/other/azn-rates>
- Finnavia, Näin pakkaat matkatavarat lennolle. Viitattu 18.01.2019.  
<https://www.finnavia.fi/fi/lentoasemalla/matkatavarat/ennen-matkaa>
- Free map viewer, Map-Azerbaijan. Viitattu 16.02.2019.  
[http://www.freemapviewer.com/en/map/Map-World\\_1431.html](http://www.freemapviewer.com/en/map/Map-World_1431.html)
- HehkuMarketing, Millainen on hyvä kouluttaja? Viitattu 29.01.2019.  
<https://www.hehkumarketing.com/inbound-markkinointi/millainen-on-hyva-kouluttaja/>
- Helsingin yliopisto, Millainen on vaikuttava koulutus? Viitattu 29.01.2019.  
<https://hyplus.helsinki.fi/millainen-vaikuttava-koulutus/>
- Kaisa Merilahti, Projektipäällikkö (30.9.2018 asti). Haastateltu kasvotusten 15.8.2018.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.08.2018. <https://www.kamk.fi/fi/KAMK>
- Kajaanin ammattikorkeakoulu, projektit. Viitattu 10.01.2019.  
<https://www.kamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/Projektit>



Kajaanin ammattikorkeakoulu, Tavoite ja tarkoitus. Viitattu 18.01.2019.

<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tavoite-ja-tarkoitus>

Kajaanin kaupunki, yleistietoa Kajaanista. Viitattu 10.11.2018.

<http://www.kajaani.fi/fi/tietoa-kajaanista>

Ketu Ry, Kestävän matkailun ja paikallisen käsityöelinkeinon kehittäminen

Azerbaidzanin maaseudulla. Viitattu 20.08.2018.

[http://www.ketury.org/?page\\_id=1458](http://www.ketury.org/?page_id=1458)

Kielikello, Käyttö ja kokoamisohjeet. Viitattu 16.01.2019. <https://www.kielikello.fi/-/kaytto-ja-kokoamisohjeet-haaste-tekstintekijalle>

Kulmat, Palvelumuotoilu. Viitattu 20.08.2018.

<http://www.kulmat.fi/tutkimustietoa/palvelumuotoilu>

Metropolia, toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteitä. Viitattu 08.02.2019.

<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=57182852>

Ministry of culture and tourism of the republic of Azerbaijan, Gabala. Viitattu 28.08.2018.

<http://sheki.travel/en/region/53-Gabala>

Ministry of culture and tourism of the republic of Azerbaijan, Guba. Viitattu 29.08.2018.

<http://sheki.travel/en/region/50-Guba>

Ministry of culture and tourism of the republic of Azerbaijan, Lankara. Viitattu

28.08.2018. <http://sheki.travel/en/region/63-Lankaran>

Paperplanes, Näin teet näyttävän powerpoint presentation. Viitattu 16.01.2019.

<https://www.paperplanes.fi/blogi/nain-teet-nayttavan-powerpoint-presentaation-6-vinkkia>

Proinnodesign, asiakaslähtöisyys. Viitattu 11.01.2019.

<https://proinnodesign.fi/blogi/asiakaslahtoisuus-yhtaaikainen-helppous-ja-vaikeus>

ProMedico, Suunnittele hyvä koulutus. Viitattu 30.01.2019.

<https://www.promedico.fi/suunnittele-hyva-koulutus.html>

Protacon, palvelumuotoilu. Viitattu 12.01.2019.

<https://www.protacon.com/digitalisaatio/palvelumuotoilu/>

Reilun matkailun yhdistys, kulttuurinen kestävyys matkailussa. Viitattu 21.03.2019.

<http://www.reilumatkailu.fi/kulttuurinen-kestavyys-matkailussa-sanahelinasta-kaytannon-tekoihin/>

Samico, Palvelumuotoilu mitä tuo hypetys tarkoittaa. Viitattu 16.02.2019.

<http://samico.fi/palvelumuotoilu-mita-tuo-hypetys-tarkoittaa/>

Service design toolkit, Palvelumuotoilun työkalupakki. Viitattu 15.09.2018.

<http://sdt.fi/palvelumuotoilu.html>

Sytyke, Palvelumuotoilu työkaluna erinomaisen asiakaskokemuksen rakentamisessa.

Viitattu 16.01.2019. <http://www.sytyke.org/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu-tyokaluna-erinomaisen-asiakaskokemuksen-rakentamisessa/>

Tilastokeskus, käsitteet. Viitattu 5.10.2018.

[https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html#tab1](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html#tab1)

Tuulaniemi, J. (2011) Palvelumuotoilu. Viitattu 15.12.2018 <http://kamk.fi/kirjasto>, Ebook Central

Uludagsösluk galeri, Azerbaijan Guba map. Viitattu 10.01.2019

<https://galeri.uludagsozluk.com/r/azerbaycan-1165783/>

Ympäristöministeriö, Mitä on kestävä kehitys. Viitattu 21.08.2018. [http://www.ym.fi/fi-fi/ymparisto/kestava\\_kehitys/mita\\_on\\_kestava\\_kehitys](http://www.ym.fi/fi-fi/ymparisto/kestava_kehitys/mita_on_kestava_kehitys)

Valtioneuvoston kanslia, Hyvin suunniteltu, puoliksi kirjoitettu. Viitattu 16.01.2019.

<https://vnk.fi/documents/10616/3457865/Hyvin+suunniteltu%2C+puoliksi+kirjoitettu+-+Apuneuvoja+tekstintekij%C3%A4lle>

Valtionvarainministeriö, Koulutustilaisuuden suunnittelu ja toteutus. Viitattu 20.01.2019.

<https://www.vahtiohje.fi/web/guest/koulutustilaisuuden-suunnittelu-ja-toteutus>

Veranatura, kestävä matkailua. Viitattu 10.01.2019. <https://www.veranatura.fi/kestavaa-matkailua.php>

Tradingeconomics, Azerbaijan – rural population. Viitattu 14.03.2019.

<https://tradingeconomics.com/azerbaijan/rural-population-percent-of-total-population-wb-data.html>

Unesco, Azerbaijan. Viitattu 21.03.2019 <http://whc.unesco.org/en/statesparties/az>

Unesco, In brief. Viitattu 21.03.2019 <https://en.unesco.org/about-us/introducing-unesco>

Write My Site, How to write a really useful how-to guide. Viitattu 02.10.2018.

<http://www.writemysite.co.uk/how-to-write-a-really-useful-how-to-guide/2015/06/25/>

Yhdistyneet kansakunnat, Agenda2030. Viitattu 21.03.2019. <https://www.yk.fi/node/479>

Ympäristöosaava, Kulttuurinen kestävyys. Viitattu 21.03.2019

<https://www.ymparistoosaava.fi/sosiaali-ja-terveysala/index.php?k=22588>

Liite, Palvelumuotoilu opas

# Service Design

What is it and how you can benefit of it?

## What is Service Design



- LISTEN to your customer and understand the value of their opinions
- WORK together and cooperate to recheave the best product or a service as possible
- IMPROVEMENT of the product or the service based on the opinions of the users and the customers

*SH*

## LISTEN to your customer



- To understand what your customers wants now and what they need in the future you have to ask their opinions.
- Make customer satisfaction inquiries and analyze those to have a understanding what they want. For what they are satisfied and what could be improved
- Ask the opinions before, during and after the service or feedback of the usage of the product.

SH

## ..But who is the customer



- Think the product or the service, who is the person who can benefit of it and use it
- Think your environment, what kind of tourist is coming there, and all of these tourists, who needs this product or the service
- Why they choose you when there is many other companies offering the same product or the service as you

Age  
Professional  
Motivations  
Family conditions  
Hobbies  
Gender

SH

## WORK together and Cooperate

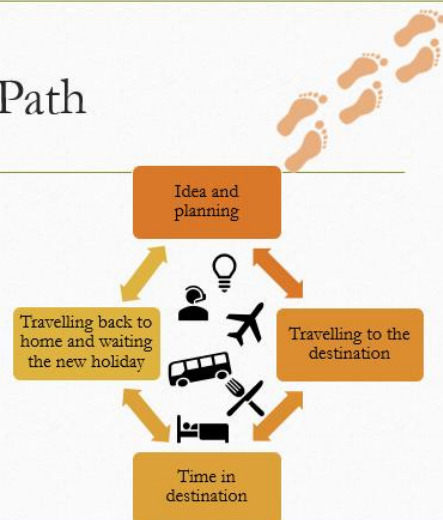


- Tourism is not one product or the service, it is combination of multiply different services and products
- Find the ways to cooperate with other companies with same goal as you have
- If there is one weak link, the whole experience of the product or the service might lose the value for the customer
- Work together to find the way to offer the best possible experience

SH

## Service Path

- Every customer has the way to the product or to the service
- Path starts from need or an idea, it continues with research where they find the best solution for them
- Journey to the product or to the service and all the steps on the way



SH

## Service Path



- In the service path is multiply contact points between the organization and the customer
- Every contact with customer matters, from the first contact before the service to the last contact after the service

What  
are these  
contact points  
in your  
company?

SH

## IMPROVEMENT of the product or the service



- You have to find out what your customer wants and needs, so you can make the product or the service to respond of these demands
- Test the product or the service before publishing it and collect the opinions of test users. Only this way you can find improvement points
- See the product or the service in the eyes of your customer. See what they see, is the place inviting or is there all needed information clearly display
- To have a best possible product or service you have to listen to your customers. Without customers, there is no service.

SH



## Think these when using Service Desing Tools

---

- ✓ Who is your customer
- ✓ How pontential customer finds YOU
- ✓ What customer wants now and needs in future
- ✓ What is customer's way to you, what are the contact points with the customer
  - ✓ Ask feedback and make customer satisfaction inquiries
  - ✓ Improve the product or the service based on customer's opinions

*Sanna Hemmiä*