

Asiakkaan palvelukokemus The Local Culture Hostelissa

Ilina Mutanen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2020

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

| | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Tekijä(t) Mutanen, lina | Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK | Päivämäärä Toukokuu 2020 |
| | Sivumäärä 35 | Julkaisun kieli Suomi |
| | | Verkojulkaisulupa myönnetty: x |
| Työn nimi Asiakkaan palvelukokemus The Local Culture Hostelissa | | |
| Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminta | | |
| Työn ohjaaja(t) Susanna Nuijanmaa | | |
| Toimeksiantaja(t) The Local Culture Hostel Oy | | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>The Local Culture Hostel Oy avasi alkuvuodesta 2018 kulttuuriteemaisen hostellin ja kahvilan Jyväskylän yläkaupungille. Vuoden 2020 tammikuussa yritys sulki ovensa ja haki konkurssiin. Toimeksiantajan kanssa asetettiin tavoitteeksi selvittää hostellin asiakkaiden palvelupolkokokemus ottaen huomioon etenkin ns. myöhäisten sisäänkirjautujien kokemus palvelusta, kun he eivät paikalle saapuessaan tapaa henkilökuntaa. Työn avulla haluttiin löytää mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa ja löytää niihin ratkaisuja.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui sähköinen kysely, jolla kartoitettiin asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia The Localin majoituspalveluista. Kysymykset olivat pääosin avoimia työn kvalitatiivisen otteen vuoksi. Kysely jaettiin asiakkaille majoituksen jälkeen lähtevän automaattisen sähköpostin mukana linkkinä. Kysely keräsi 41 vastausta.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista selvisi, mitkä asiat vaikuttivat asiakkaiden ostopäätökseen. Saatiin selville myös, millaisia odotuksia heillä oli The Localin majoituspalveluiden suhteen ja kuinka hyvin ne täyttyivät. Tulosten perusteella asiakkaat olivat valtaosin tyytyväisiä kokeemaansa palveluun. Tärkeimpään tutkimuksen tavoitteeseen ja ongelmaan saatiin vastaus, ja voitiin todeta The Localin asiakkaiden palvelukokemuksen olevan hyvä ja onnistunut. Myöhäisten sisäänkirjautujien kokemukset olivat myös hyvät.</p> <p>Palveluprosessista sisäänkirjautumisvaiheessa ei löydetty korjattavaa. Epäkohdista kysyttäessä esiin nousi muutama pienehkö seikka, joihin otettiin kantaa ja mietittiin ratkaisua, jotta The Localin palvelu olisi entistä asiakaslähtöisempää.</p> | | |
| Avainsanat (asiasanat) hostelli, palvelu, palvelupolku, asiakaskokemus | | |
| Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet) | | |

| | | |
|--|--|---|
| Author(s) Mutanen, Iina | Type of publication Bachelor's thesis | Date May 2020 Language of publication: Finnish |
| | Number of pages 35 | Permission for web publication: X |
| Title of publication Customer's service experience at The Local Culture Hostel | | |
| Degree programme Tourism and Hospitality Management | | |
| Supervisor(s) Nuijanmaa, Susanna | | |
| Assigned by The Local Culture Hostel Oy | | |
| Abstract <p>At the beginning of 2018, The Local Culture Hostel Oy opened a culture-themed hostel and café in the upper town of Jyväskylä. In January 2020, the company closed its doors and filed for bankruptcy. A goal was set with the client to investigate the service path experience of the hostel customers, paying special attention to so-called late check-in customers' experience, as they do not meet the staff on arrival. The aim of the thesis was to find possible areas of improvement in the service process and find solutions to them.</p> <p>The study was conducted using a qualitative research method. An electronic survey was selected as the data collection method which was used to examine customers' expectations and experiences of the accommodation services of The Local. The questions were mainly open due to the qualitative approach of the thesis. The survey was distributed to customers via a link in an automated e-mail sent after the accommodation. The survey got 41 responses.</p> <p>The results of the study revealed which factors influenced customers' purchase decisions. It was also determined what expectations the customers had regarding the accommodation services of The Local and how well they were met. Based on the results, the customers were mostly satisfied with the service they received. The main goal and problem of the study was answered, and it was noticed that the customer service experience of The Local was good and successful. The experiences of the late check-in customers were also good.</p> <p>The service process at the check-in stage needed no improvements. When asked about the areas of improvement, a few minor issues arose, and solutions were considered in order to make the service of The Local more customer-oriented.</p> | | |
| Keywords/tags (subjects) hostel, service, service path, customer experience | | |
| Miscellaneous (Confidential information) | | |

Sisältö

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Johdanto | 3 |
| 2 | Hostelli majoitusliikkeenä..... | 4 |
| 2.1 | Hostellit Suomessa | 4 |
| 2.2 | The Local..... | 5 |
| 3 | Palvelu | 6 |
| 3.1 | Palvelu on prosessi | 6 |
| 3.2 | Palvelupolku | 7 |
| 3.3 | Localin hostelliasiakkaan palvelupolku | 8 |
| 4 | Palvelun laatu ja asiakaskokemus | 12 |
| 5 | Tutkimusasetelma | 13 |
| 5.1 | Tutkimusote..... | 14 |
| 5.2 | Aineistonkeruumenetelmät | 15 |
| 5.3 | Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti | 17 |
| 6 | Tutkimustulokset..... | 18 |
| 7 | Kehitysehdotukset..... | 26 |
| 8 | Pohdinta..... | 28 |
| | Lähteet | 30 |
| | Liitteet..... | 32 |
| | Liite 1. Kyselylomake aineistonkeruuta varten..... | 32 |

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Arvon muodostumisen pyramidi..... | 13 |
|--|----|

1 Johdanto

Palvelualalla asiakas on aina keskiössä, ja Koiviston, Säynäjäkankaan ja Forsbergin (2019) mukaan asiakaskeskeinen ajattelu on tullut entistä tärkeämmäksi. On tärkeää tuntea asiakas ja tietää hänen tarpeensa. Sen sijaan, että yritetään tarjota potentiaalisesti haluttavia palveluita, keskitytäänkin tarjoamaan palveluita, joita käyttämällä asiakas pääsee kohti omia toiveitaan ja tavoitteitaan. (Mts. 19.) Eletään asiakkaan aikakautta, jolloin parhaiten menestynyt yritys on se, joka tuntee asiakkaansa tarpeet ja tarjoaa hyvän asiakaskokemuksen. Etusijalla on aina oltava asiakas, ja päätökset tehdään yrityksessä peilaten tärkeimpään: asiakkaaseen. Asiakkaita varten palveluita tuotetaan. Yrityksen odotuksena on oltava asiakkaan odotusten ylittäminen. Näin saadaan uskollisia ja tyytyväisiä asiakkaita. (Mts. 21-22.)

Saavuttaakseen entistä tyytyväisempiä asiakkaita yrityksen on kehitettävä jatkuvasti palveluitaan, ja olennainen osa sitä on asiakastuntemuksen parantaminen. Asiakastutkimus on väline siihen, ja tämän opinnäytetyön aiheena on hostellin asiakkaiden palvelupolkukokemuksen selvittäminen. Työn toimeksiantajana on jyvaskyläläinen uudehko yritys The Local Culture Hostel Oy, joka tarjoaa hostellimajoitus- ja kahvilapalveluita paikallisille ja turisteille. Toimeksiantajaan viitataan opinnäytetyössä nimityshenteellä The Local tai Local, jotka ovat yleisessä käytössä niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin keskuudessa hostellista ja kahvilasta puhuttaessa. Opinnäytetyön teon aikana The Local Culture Hostel Oy sulki ovensa ja hakeutui konkurssiin tammikuussa 2020 (The Local Culture Hostel & Café Facebook 2020).

Suoritin työharjoittelun The Localissa hostelli- ja kahvilatyöntekijänä kesällä 2018, ja työskentelin siellä myös seuraavan syksyn. Yrityksessä työskentelystä on paljon hyötyä opinnäytetyötä tehdessä, sillä tunnen yrityksen sekä tiedän sen toimintatavat sekä asiakaspalveluetiketin. Opinnäytetyön aihe nousi toimeksiantajan tarpeesta. Yritys on suhteellisen uusi, ja oli tarpeen ottaa selvää, kuinka palvelu näyttäytyy hostellin asiakkaiden silmissä. Päättökysymyksenä on selvittää, millainen asiakkaan palvelupolkukokemus on The Localissa. Tavoitteena on saada käsitys siitä, onko hostellin palveluprosessi toimiva, millainen asiakkaan palvelupolku on ja miten palvelua voisi kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Haluttiin selvittää myös, eroavatko hostelliasiakkaiden palvelupolkukokemukset toisistaan, kun osa majoittujista kohtaa heti paikalle saapuessaan hostellin henkilökuntaa ja osa saapuu paikalle ovien ollessa kiinni, avainten kirjekuoressa ja asiakaspalvelija tavataan vasta aamulla.

2 Hostelli majoitusliikkeenä

Majoitusliikkeellä tarkoitetaan yritystä, joka tarjoaa asiakkaille majoituspalveluita. Tarjontaan voi sisältyä myös esimerkiksi ravitsemis-, ohjelma- tai kokouspalveluita. Majoitusliikkeet ryhmitellään hotelleihin, muihin majoitusliikkeisiin, matkustajakoteihin ja täyshoitoloihin, lomakyltiin sekä retkeilymajoihin, jotka tunnetaan nykyisin paremmin nimellä hostelli. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 10-11.)

2.1 Hostellit Suomessa

Retkeilymaja eli hostelli on aatteena saanut alkunsa 1900-luvun alussa Saksasta, josta se levisi muualle Eurooppaan. Retkeilymaja-aatteen ideana on ollut edistää terveitä elämäntapoja, retkeilykulttuuria sekä luontotuntemusta. (Mts. 26.) Suomeen perustettiin Suomen Retkeilymajajärjestö (SRM ry) – nykyisin Suomen Hostellijärjestö ry - vuonna 1935. Se toimii yhteistyössä kansainvälisen Hostelling International (HI) -hostellien verkoston kanssa. (Suomen Hostellijärjestö ry, n.d.)

Suomen Hostellijärjestöön kuuluu 46 suomalaista hostellia yli sadasta (Eskola 2019). Järjestö ylläpitää ja kehittää hostellien verkostoa. Järjestöön voi liittyä henkilöjäseneksi kuka tahansa, ja jäsenyys takaa matkailijoille halvemmat hinnat järjestöön kuuluvissa hostelleissa Suomessa, mutta lisäksi yhteistyön kautta ulkomailla HI-hostelleissa miltei 90 maassa. Myös Suomen verkoston hostellit hyötyvät yhteistyöstä, sillä järjestö markkinoi hostelleja myös kansainvälisille asiakkaille. (Suomen Hostellijärjestö ry, n.d.)

Retkeilymajoja alettiin Suomessa kutsua kansainvälisemmin hostelleiksi 1990-luvulla. Hostellit tarjoavat edullista, viihtyisää, kodikasta ja yhteisöllistä majoitusta asiakkaille. Hostellit ovat usein yksityisten yrittäjien, yrittäjäperheiden, oppilaitosten, yhdistysten ja säätiöiden tai esimerkiksi kuntien voimin toimivia. (Brännare ym. 2005,

26; Suomen Hostellijärjestö ry, n.d.) Hostellimajoitus on hotellia edullisempi vaihtoehto. Hostelleille ominaista ovat jaetut oleskelutilat ja esimerkiksi kylpyhuoneet. Joissain hostelleissa järjestetään ohjelmaa tai tapahtumia, joissa matkailijat voivat kohdata myös paikallisia ihmisiä. Hostellimajoituksen kysyntä kasvaa koko ajan myös Suomessa kotimaanmatkailun lisääntyessä. Asiakkaita eivät ole enää pelkästään repureissaajat tai opiskelijat, vaan myös perheet, pariskunnat ja jopa työmatkailijat. (Eskola 2019.)

2.2 The Local

Toimeksiantajayritys The Local Culture Hostel Oy:stä vastaa kaksi nuorta naista, Minna Suominen ja Rinna Valjakka. He avasivat Jyväskylän Seminaarinmäelle 2018 helmikuussa The Local Culture Hostel & Cafén (Hyvönen n.d.). Hostellin ja kahvilan miljöö on ainutlaatuinen, ja sillä on Jyväskylän vanhimpana kivirakennuksena pitkä historia. Ennen Localia talo on toiminut viljamakasiinina, kotiteollisuusmuseona, kaupungin kirjastona sekä yliopiston rehtoraattina. (Rakennuksen historia n.d.) The Local on kulttuuriteemainen, keskihintainen, helposti lähestyttävä ja viihtyisä kohtaamispaikka niin paikallisille, kuin turisteillekin. Vanhassa historiallisessa kivitallossa on hostellin tilojen lisäksi viihtyisä olohuonemainen kahvila, josta saa aamiaista, erikoiskahveja sekä paikallisia vegaaniherkkuja. Kahvilan seiniä koristavat vaihtuvat taidenäyttelyt, ja lisäksi siellä järjestetään erilaisia kulttuuritapahtumia ympäri vuoden. (The Local Culture Hostel & Café n.d.)

Majoitusliike ilmaisee majoituspalvelujensa tarjonnan majoituskapasiteettina, jolla tarkoitetaan huoneiden tai vuoteiden määrää (Brännare ym. 2005, 10). Local tarjoaa hostellimajoitusta yhdessätoista eri teemaisessa huoneessa. Vaihtoehtoja on kahden hengen yksityishuoneista neljän ja kuuden hengen makuusaleihin, ja petipaikkoja on yhteensä 40. Huoneista kahdeksan on hostellin päärakennuksessa ja kolme sen takapihalla sijaitsevassa vanhassa mökkimäisessä piharakennuksessa. Piharakennuksen huoneet avattiin asiakaskäyttöön kesäksi 2019.

Huoneiden teemat nimineen ja sisustustyyleineen ovat kunnianosoitus rakennuksen historialle sekä sitä ympäröivälle suomalaiselle ja jyväskyläläiselle luonnolle. Vanhan talon historian mukaan nimettyjä majoitushuoneita ovat Kirjasto sekä arkkitehti Wivi

Lönnin mukaan Wivi. Muita huoneita ovat Jyväskylä, Niitty, Harju, Metsä, Ruska ja Järvi sekä pihamökin Koivutupa, Koivumäki ja Koivuranta. (Majoitus n.d.)

3 Palvelu

Tässä luvussa avataan palvelun ja palvelupolun käsitteitä sekä kuvaillaan toimeksiantajayrityksen asiakkaiden palvelupolkua.

3.1 Palvelu on prosessi

Palvelulle on olemassa monenlaisia eri määritelmiä. Tuulaniemen (2011, 59) mukaan palvelu on asiakkaan ongelman ratkaisua. Palvelu ei ole konkreettinen tuote, jonka omistajuus voidaan myydä toiselle, vaan useimmiten se on aineetonta toimintaa, joka antaa sen käyttäjälle hyötyä ja kokemuksia. Keskeisessä osassa palveluja on vuorovaikutus asiakkaan, asiakaspalvelijan, palveluympäristön ja fyysisten resurssien sekä tuotteiden välillä. Palvelun tavoittena on aina vastata asiakkaan tarpeeseen. (Tuulaniemi 2011, 59.) Asiakkaat ostavat palvelujen sijaan palvelujen antamia hyötyjä tai ratkaisuja, jotka tuottavat heille arvoa (Grönroos 2009, 25).

Tapio Rissanen (2006, 18) teoksessaan Hyvän palvelun kehittäminen määrittelee palvelun kattavasti näin:

Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyväinä, ajan tai materian säästönä jne.

Palvelun ominaispiirteitä ovat aineettomuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, heterogeenisuus, varastoimattomuus sekä omistamattomuus. Tuotteesta poiketen palvelu on aineeton asia, eikä asiakas pysty sitä itsessään aistein tuntemaan, näkemään tai haistelemaan. Palvelu ei ole käsin kosketeltavaa, vaikka esimerkiksi majoituspalvelut sisältävät konkreettisia elementtejä, kuten palveluympäristö, huoneet, sisustus, opasteet tai aamiainen. Palvelun olemassaolo voidaan ainoastaan kokea. Palvelulle on ominaista, että sen tuotanto ja kulutus tapahtuvat useimmiten

samaan aikaan, eikä palvelua voida valmistaa etukäteen, jotta asiakas voisi sen kuluttaa silloin kun haluaa. Palvelu on suoritus ja tapahtuma, joka tapahtuu siis aina siinä hetkessä ja vuorovaikutuksessa asiakaspalveluhenkilökunnan ja asiakkaan välillä. Myös asiakkaan toiveet ja asenteet vaikuttavat siihen, miten palvelu lopulta näyttäytyy. Siksi palvelua ei voida myöskään yhdenmukaistaa tai kopioida – samaa palvelua käyttävät asiakkaat voivat saada toisistaan täysin poikkeavat palvelukokemukset, vaikka heitä palvelisi sama henkilö. (Hudson & Hudson 2013, 7-8; Williams 2002, 26-27.)

Heterogeenisuudella tarkoitetaan sitä, että palvelu näyttäytyy asiakkaalle erilaisena riippuen sen tuottajasta eikä palvelu siis voi koskaan olla laadultaan täysin samanlainen. Palvelun tuottajat ovat yksilöitä, eikä kaksi samalla tavalla perehdytettyä asiakaspalvelijaa voi koskaan luoda samanlaista palvelukokemusta. Neljäs piirre, varastoimattomuus, tarkoittaa sitä, että esimerkiksi hotellihuoneita ei voi myydä seuraavana päivänä, vaan tyhjillään olleet huoneet ovat menetettyjä. Niillä ei voi jälkikäteen tuottaa rahaa kassaan, kun taas tavara säilyy kaupan hyllyssä odottaen asiakasta. Matkailupalvelujen kysyntä voi vaihdella paljonkin riippuen tapahtumista, lomakausista tai viikontähtästä, ja moni matkailualan yritys ottaa tämän huomioon hinnoittelussa. (Hudson & Hudson 2013, 7-8; Williams 2002, 27-28.)

3.2 Palvelupolku

Palvelupolulla kuvataan asiakkaan kulkua kokonaisuutena palveluun tutustumisesta esipalveluvaiheesta ydinpalvelun kautta niin sanottuun jälkipalveluun saakka. Sillä havainnollistetaan, miten asiakas kokee palvelun, jonka valitsee ja jota käyttää. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja palvelun kontaktipisteistä. Palvelutuokioita ovat esimerkiksi matkan varaaminen, matkustaminen kohteeseen tai palvelutapahtuma itsessään. Nämä palvelutuokiot koostuvat taas pienemmistä osista, eli kontaktipisteistä. Ne ovat kaikkia niitä palvelun osia, joiden kanssa asiakas on kontaktissa ja tekemisissä. Kontaktipisteitä voivat olla esimerkiksi ihmiset, palvelun eri ympäristöt,

fyysiset esineet tai palveluhenkilökunnan toimintatavat. Kaikki kontaktipisteet vaikuttavat siihen kokonaisuuteen, millaisena asiakas kokee palvelun. (Tuulaniemi 2011, 78-80.)

Palvelupolun avulla palvelun tuottaja pystyy konkretisoimaan mielessään palvelukokonaisuuden ja sen eri osat, mikä on tärkeää palveluprosessia suunnitellessa tai kehittäessä. Eri osat tunnistamalla on yksittäistä palvelun osaakin helpompi lähteä parantelemaan. Jotta palvelukokonaisuus olisi asiakkaan näkökulmasta yhtenäinen, kaikkien osien tulisi olla hyvin suunniteltuja ja tukea palvelun tuottavaa brändiä. (Mts. 78-84.)

3.3 Localin hostelliasiakkaan palvelupolku

Localilla ei ollut mallinnettuna asiakkaiden palvelupolkua. Mallinnus on tärkeä, kun tutkitaan asiakkaan palvelupolkukokemusta. Eri vaiheiden tunnistaminen auttaa selkeyttämään, mistä asiakkaiden kokemukset koostuvat. Vain osa palvelusta tapahtuu paikan päällä Localissa, ja henkilökunta ei näe ja koe kaikkea, mitä asiakas kokee. Localissa vastaanotto on auki vain päiväaikaan, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaiden palvelupolutkin menevät väistämättä eri tavoin sen mukaan, milloin he saapuvat. Ei pidä unohtaa sitä, että jokaisen yksittäisen asiakkaan palvelupolku on omanlainen. Tässä kuitenkin kuvaillaan pääpiirteittäin palvelun eri vaiheet unohtamatta etenkin saapumisvaihetta eri näkökulmista. Palvelupolun mallintamiseen on hyödynnetty Tuulaniemen (2011; 2016) Palvelumuotoilu-kirjaa.

Esipalvelu

Matkan suunnittelu ja majoituksen varaaminen

Tarpeen tai kiinnostuksen syntyminen, tiedonhaku, vertailu, päätös ja kontaktin ottaminen ovat palvelutuokioita, jotka kuuluvat esipalveluun (mts. 79). Ensimmäiseksi asiakkaalla tulee tarve majoitukseen ja kiinnostus herää. Asiakkaalla on tietty motiivi matkustaa ja tarve löytää majoitus Jyväskylästä. Hän on saattanut kuulla Localista tuttavaltaan, tai hän on googlettanut majoituskohteita Jyväskylästä. Asiakkaalla voivat olla kriteereinä esimerkiksi hinta, sijainti ja arvostelut kohdetta valittaessa. Kriteerit asiakas asettaa tärkeysjärjestykseen. Majoitusta varatessaan asiakas kiinnittää

huomionsa hostellin palvelukuvaukseen, kuviin ja tunnelmaan. Localiin asiakas voi tehdä varauksen eri varauskanavien, esim. Booking.com tai Hotels.com, kautta, hostellin omien verkkosivujen kautta, puhelimitse tai sähköpostitse.

Jo tässä vaiheessa asiakkaalle syntyy ensivaikutelma ja odotukset. Sillä on iso merkitys, minkälainen kuva potentiaalisille asiakkaille luodaan ja miten toimivat nettisivut esimerkiksi ovat. Huonot, hitaat ja esimerkiksi mobiiliselaimella huonosti toimivat sivut eivät anna luotettavaa kuvaa. Varauksen täytyy olla helppoa ja selkeää asiakkaan näkökulmasta, jotta hän tekee varauksen loppuun asti. Jos asiakas on itse yhteydessä hostellin vastaanottoon majoitusta varatessa, on merkitystä sillä, millaista palvelua hän puhelimesta saa tai miten nopeasti sähköpostiin vastataan ja minkälainen sävy vastauksissa on. Asiakkaan palvelupolku ja -kokemus alkaa jo tässä vaiheessa – hyvissä ajoin ennen saapumista paikan päälle.

Joskus esipalvelu ja ydinpalvelu sekä eri palvelutuokiot toimivat hyvinkin limittäin. Asiakkaan tarve voi olla myös akuutti, jolloin asiakas on usein jo lähistöllä ja tarvitsee kiireellisesti majoitusta tulevalle yölle. Tällöin asiakas joko kysyy ihmisiltä, tai etsii googlesta majoitusvaihtoehtoja. Akuutissa tilanteessa osa soittaa hostellille varmistukseen mahtuvansa heille, osa saapuu paikalle ja tekee niin kutsutun Walk in -varauksen. Tällöin asiakas on tehnyt päätöksen käyttää Localin palveluita ja seuraavassa hetkessä on jo paikan päällä tekemässä varausta ja majoittumassa hostelliin.

Varausvahvistuksen saaminen

Varauksen tehtyään asiakas saa varausvahvistuksen sähköpostitse. Matkan lähestyessä hän saa myös viestiä koskien saapumista – häntä muistutetaan varauksesta ja kysellään saapumisaika-arviota. Tämä luo asiakkaalle turvallisuudentunnetta ja varmuutta siitä, että häntä odotetaan. Lisäksi asiakasta informoidaan pysäköintimahdollisuudesta, mikäli hän on tulossa autolla paikalle ja pyydetään ilmoittamaan, jos haluaa parkkipaikkavarauksen lisämaksusta.

Koska Local sulkee ovensa illalla tavallisesti viimeistään kahdeksalta, sen jälkeen saapuvat majoittujat ovat ns. myöhäisiä sisäänkirjautujia. Mikäli asiakas on ilmoittanut saapuvansa aukioloaikojen ulkopuolella, häntä kiitetään ja ilmoitetaan, että häntä informoidaan vielä saapumispäivänä myöhäiseen sisäänkirjautumiseen liittyvistä käytännön asioista. Henkilökunta ottaa tällaiseen asiakkaaseen yhteyttä tekstiviestitse.

Viestissä toivotetaan asiakas nimeltä tervetulleeksi, kerrotaan sulkemisaika ja ovikoodi, jolla hän pääsee sisään. Viestissä kerrotaan, mistä asiakas löytää huoneensa avaimet ja muut tarvittavat asiat. Viestin lopussa kerrotaan vielä, kuka henkilökunnasta viestin on lähettänyt. Jos asiakas ei reagoi viestiin mitenkään, hänelle soitetaan vielä perään ennen, kuin henkilökunta sulkee ovet ja lähetetään vielä varmuuden vuoksi sama viesti sähköpostiin.

Ydinpalvelu

Saapuminen Localiin

Asiakas saapuu Localin ovista sisään ja suunnistaa itse tehtyjen opasteiden avulla kahvilasaliin, jonka tiskin päästä löytyy Reception/Vastaanotto. Henkilökunta tervehtii häntä iloisesti kahvilasaliin astuessa. Tiskillä asiakkaan varaustiedot avataan koneelta asiakkaan nimellä ja samalla häntä pyydetään täyttämään matkustajatietolomake. Hänen kanssaan käydään läpi varaustiedot: yöpymisen kesto, majoituksen hinta ja mahdolliset asiakkaan toivomat lisäpalvelut. Ellei hän ole valinnut aamupalaa etukäteen, hänelle tarjotaan mahdollisuutta ostaa se tässä vaiheessa, tai seuraavana aamuna niin halutessaan. Asiakkaalta otetaan maksu, ellei hän ole sitä suorittanut etukäteen varausvaiheessa. Asiakas saa henkilökunnalta avaimet, hostellin infolappusen sekä ovikoodin, jolla hän pääsee ulko-ovista kulkemaan.

Mikäli asiakas on tullut Localiin ensimmäistä kertaa, hänelle kerrotaan, että aamiainen on saatavilla kahvilasalissa. Asiakas viedään huoneeseen henkilökohtaisesti ja matkan varrella näytetään, mistä löytyvät vessat, pesutilat sekä olohuone ja keittiö. Häntä opastetaan avaimen ja lukkojen kanssa – kuinka hostellin sisällä pääsee kulkemaan. Huoneeseen saattaessa hänelle näytetään oma sänkypaikka ja lokero, mikäli majoittuminen on makuusalissa ja lisäksi kerrotaan, mikäli huoneessa majoittuu samaan aikaan muita henkilöitä. Näin asiakkaan on mukavampi yöpyä, kun tietää, onko huoneessa mahdollisesti joku oven avatessaan, vai saako siellä olla omassa rauhassa. Asiakas toivotetaan tervetulleeksi.

Myöhäisen sisäänkirjautujan saapuminen hostelliin

Asiakas saa aamupäivällä viestin Localilta koskien myöhäistä saapumista. Viestissä hänet toivotetaan tervetulleeksi ja kerrotaan selkeästi, miten hän pääsee sisään ja

mistä hän saa huoneensa avaimen. Illalla katuvalojen valossa asiakas kävelee hostellin ovelle ja näppäilee ovikoodin, saa oven auki ja pääsee hostellin eteisaulaan. Eteisaulassa on valo päällä ja nopeasti asiakas löytää seinästä postilaatikon, josta hänelle on viestissä kerrottu. Postilaatikossa on hänelle osoitettu kirjekuori ja sieltä löytyy huoneen avain, tärkeää informaatiota sekä matkustajatietolomake ja kynä. Asiakas löytää eteisaulasta hostellin portaikkoon vievän oven ja lähtee etsimään huonettaan. Hän menee huoneeseensa varovasti, jottei häiritse mahdollisia muita asukkeja. Oma numeroitu sänky sekä lokero löytyvät, peti on pedattu valmiiksi ja hän voi laittaa tavaran paikoilleen sekä lähteä laittamaan itselle keittiöön iltapalaa. Yön jälkeen herättyään asiakas menee hostellin vastaanottoon maksamaan majoituksesta.

Oleskelu Localissa

Ollessaan Localissa asiakas voi hyödyntää heille kuuluvia tiloja: olohuoneessa hän voi rentoutua ja vaikka lukea kirjoja ja seurustella muiden asiakkaiden kanssa. Keittiössä voi valmistaa ruokaa tai keittää kahvia ja teetä. Sekä keittiöstä, että osasta majoitus huoneita on kivat näkymät hostellin takapihalle ja puistoon. Alakerrasta löytyy kivat pesutilat, joissa on naisille ja miehille omat suihkutilat suihkukoppeineen. Heidän käyttöönsä on tarjolla shampoita ja muita pesuaineita, hammastahnaa, vanupuikkoja ja hiustenkuivain. Aamiaiselle tai iltapäiväkahville voi istahtaa kahvilasalin erilaisten pöytäryhmien äärelle nauttimaan paikallisia herkuja. Sieltä saa vuokrattua halutesaan polkupyöriä, joilla pääsee näkemään Jyväskylää kätevästi liikkuen. Avulias henkilökunta mielellään neuvoo asiakasta ja ehottaa kiinnostavia paikkoja vierailtavaksi. Kun asiakas palauttaa huoneensa avaimen ja lähtee, häneltä kysytään, miten on nukkunut tai viihtynyt Localissa. Asiakas saa loppuun asti hyvää palvelua.

Jälkipalvelu

Palvelu ei pääty aina siihen hetkeen, kun asiakas on maksanut, nukkunut ja palauttanut avaimensa. Asiakkaasta on tärkeää olla kiinnostunut myös näiden tapahtumien jälkeen. Jälkipalveluksi kutsutaan itse ydinpalvelun jälkeistä kontaktia asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä (Tuulaniemi 2016, 79). Asiakas saa majoituksen jälkeen sähköpostin, jossa kiitetään vierailusta ja annetaan mahdollisuus antaa palautetta.

4 Palvelun laatu ja asiakaskokemus

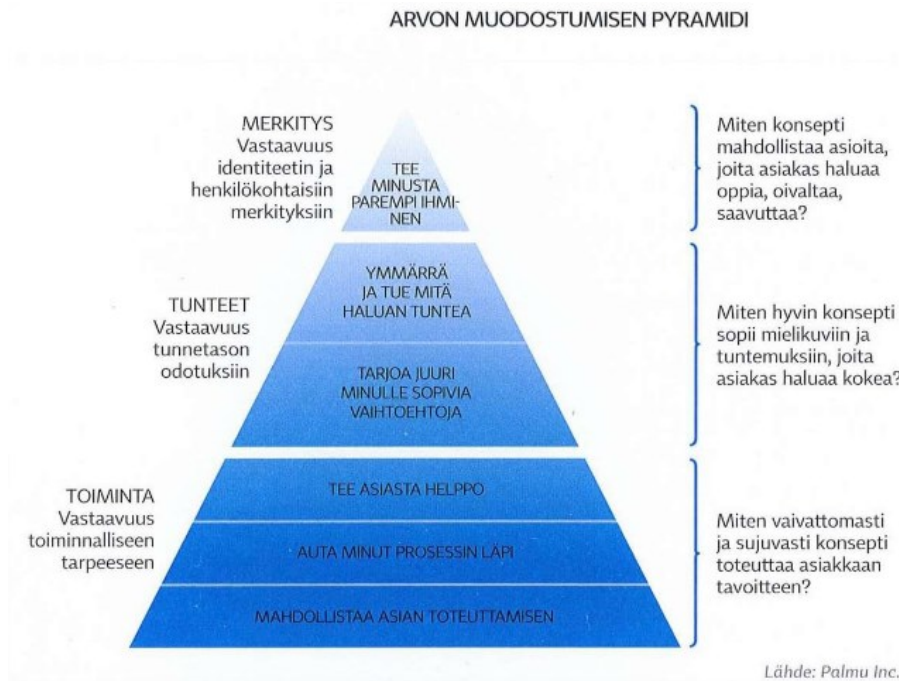
Palvelun laatu

Koska palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat erilaisista toiminnoista ja resursseista ja niihin vaikuttavat ihmiset, niissä on monta muuttujaa. Palvelulla ei ole ennalta määriteltyä ja taattua laatua, koska palvelu ja sen laatu syntyy aina siinä hetkessä, kun sitä tuotetaan ja kulutetaan. Asiakkaan ajatus palvelun laadusta on sitä, miten hyvin se on vastannut asiakkaan subjektiivisiin tarpeisiin ja odotuksiin. Jokaisella asiakkaalla onkin oma henkilökohtainen näkemys ja kokemus laadusta. He tuntevat olevansa laadun asiantuntijoita. Tämän vuoksi palvelun laatua on vaikea tarkkailla perinteisellä tavalla. (Brännare ym. 2005, 78-79; Grönroos 2009, 79-80.)

Asiakaskokemus

”Asiakaskokemus on pelkistetyksi asiakkaan kokonaisvaltainen kokemus yrityksen toiminnasta” (Kortesuo 2012, 51). Asiakas on se, miksi palvelu on olemassa ja palvelujen keskeisin asia on heidän kokemuksensa. Asiakaskokemuksen kartoittaminen ja ymmärtäminen on avainasemassa, kun yritys haluaa menestyä. Siihen on kytköksissä yrityksen mainonta, kaikki kontakti ennen palvelua, asiakaspalvelun laatu, palvelun käytännöllisyys, luotettavuus ja helppous sekä palveluominaisuudet. Asiakaskokemus ja palvelun arvo muodostuu kolmesta eri tasosta, joita ovat toiminnan taso, tunnetaso ja merkitystaso. (Tuulaniemi 2016, 74.)

Arvon muodostumisen pyramidissa (kuvio 1) on kuvattu nämä asiakaskokemuksen tasot. Toiminnan tasolla tarkoitetaan sitä, miten palvelu vastaa asiakkaan tarpeita, miten hyvin se toimii ja miten selkeä, monipuolinen tai saavutettava palvelu on. Toiminnan tason vaatimukset ovat edellytyksiä palvelun olemassaololle. Tunnetaso kuvaa asiakkaan henkilökohtaisia fiiliksiä ja kokemuksia. Se kertoo, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan mielikuvia ja muita tunnetason odotuksia. Merkitystaso tarkoittaa asioita, jotka ovat asiakkaalle jollain tapaa merkityksellisiä, esimerkiksi kulttuurilliset koodit, tarinat, oivallukset ja unelmat tai henkilökohtainen elämäntapa ja identiteetti. (Mts. 74.)



KUVIO 1. Arvon muodostumisen pyramidi. (Tuulaniemi 2016, 75.)

5 Tutkimusasetelma

Tämä opinnäytetyö tehdään The Local Culture Hostel Oy:lle, ja työn tavoitteena on asiakastutkimuksesta saatujen vastausten avulla löytää mahdolliset kehityskohteet, jotta hostelli voisi toimia entistä asiakaslähtöisemmin, kehittää palveluprosessejaan ja asiakkaiden kokemus kaikkine vaiheineen olisi entistä parempi.

Tutkimusongelmana on selvittää asiakkaan palvelupolkukokemusta kokonaisuudessaan, eli aina matkan suunnittelusta ydinpalvelukokemuksen kautta jälkipalveluun asti – asiakkaan odotuksineen, hostellissa vierailuineen ja sen jälkeisine ajatuksineen. Koska hostellin vastaanotto ei ole ympärivuorokautisesti auki, halutaan vertailla myöhäisten sisäänkirjautujien kokemuksia muihin majoittujiin.

Opinnäytetyölle muodostettiin tutkimuskysymykset. Päättökysymykseksi muotoutui:

Millainen asiakkaan palvelupolkukokemus on The Localissa?

Tämän lisäksi muodostettiin muutama kokemuksia tarkentava alakysymys:

Miten myöhäisten sisäänkirjautujien kokemukset eroavat päiväaikaan saapuvien asiakkaiden kokemuksista?

Miten merkityksellinen osa palveluhenkilökunnalla on asiakkaan palvelukokemuksessa?

Millaisia odotuksia Localin asiakkailla oli ja miten ne täyttyivät?

5.1 Tutkimusote

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena on asiakkaat. Kun tutkitaan ihmistä ja sen toimintaa, puhutaan ihmistieteellisestä tutkimuksesta. Ihmistieteellisessä tutkimuksessa ollaan tekemisissä ihmisen asenteiden, motiivien, tunteiden, toiveiden ja tavoitteiden kanssa, ja kaikki nämä vaikuttavat tutkimustuloksiin. (Metsämuuronen 2006, 18.)

Kun valitaan tutkimusmenetelmää, on sen perustuttava tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin, niiden muotoon, sekä tiedonintressiin. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä toimii, kun halutaan vastauksia kysymyksiin 'miten paljon' tai 'miksi' ja kvalitatiivinen menetelmä erityisesti 'mitä' ja 'miten' -tyyppisiin kysymyksiin. (Vilka 2005, 51-53.) Ne eivät ole vastakohtia tai toisensa pois sulkevia, vaan niitä voidaan käyttää myös rinnakkain. Tämän opinnäytetyön ongelman ja tavoitteen vuoksi tutkimusote työlle on kvalitatiivinen eli laadullinen.

Laadullisessa tutkimuksessa yritetään ymmärtää asian laatua, merkityksiä ja ominaisuuksia ja saada vastauksia avointen kysymysten kautta, kun taas määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan aihetta tilastoja ja numeroita käyttämällä ja strukturoituja kysymyksiä esittämällä. Kvalitatiivista menetelmää käytetään, kun halutaan selvittää kysymyksiä, jotka liittyvät luonnollisiin tilanteisiin monien tekijöiden keskellä. (Laadullinen tutkimus 2015; Metsämuuronen 2006, 88.) Se tähtää todellisen elämän kuvaamiseen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa toivotaankin paljastuvan yllätyksellisiä asioita. (Hirsjärvi ym. 2009, 160-161, 164).

5.2 Aineistonkeruumenetelmät

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeämpää saada laajasti dataa vastausten määrän sijaan. (Vilkkä 2005, 109.) Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein metodeja, joissa tutkittavien ajatukset tulevat esiin, kuten haastattelut tai havainnointi. (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

Haastattelu on hyvä kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetodi, kun halutaan selkeitä esimerkkejä ja mahdollisuus tehdä täsmentäviä kysymyksiä vastausten perusteella. Se on hyvä keino saada tietoa henkilökohtaisista tunneasioista. Haastattelutakin on monenlaisia ja se voidaan toteuttaa yksilöille erikseen, tai pienelle ryhmälle yhtä aikaa. Strukturoidussa haastattelussa käytetään ennalta muotoiltuja kysymyksiä, jotka esitetään tietyssä järjestyksessä. Strukturoitu malli toimii erityisesti ryhmätilanteissa. Puolistrukturoitua haastattelua kutsutaan myös nimellä teemahaastattelu. Siinä aihe on ennalta määritelty, mutta kysymysten järjestys ja muodot saattavat vaihtua tilanteen mukaan. Avointa haastattelua käytetään usein yksilölle arkaluontoisissa tilanteissa. Haastattelut ovat työläitä, aikaa vieviä menetelmiä käytännössä ja sisältävät myös paljon jälkityötä, kuten litterointia. (Metsämuuronen 2006, 113-115.)

Havainnointi on tarkkailua ja kenttäraportin tekoa havainnoista. Siinä käytetään kaikkia aisteja aineiston keräämiseen. Havainnoinnissa ilman varsinaista osallistumista tutkija pysyy itse irti tilanteesta ja tarkkailee sivustaseuraajana tapahtumia. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu itse jollain tasolla toimintaan, kun se on tarpeellista. Piilohavainnoinnissa tutkija asettuu muiden joukkoon osallistujana, mutta todellisuudessa tarkkailee ja tutkii tilannetta sisältä käsin. (Mts. 116-117.)

Kyselytutkimus on tehokas ja keskeinen tutkimuksen menetelmä, kun halutaan kerätä vastauksia tietyltä joukolta. Huolellisesti suunnitellulla ja tehdyllä kyselylomakkeella on helppo tavoittaa iso joukko ihmisiä ja sillä voidaan kysyä useita erilaisia kysymyksiä. Kyselyllä on kuitenkin myös haittansa: vastaajien huolellisuudesta ja rehellisyydestä ei ole varmuutta eikä tiedetä, miten hyvin kyselyyn osallistuvat ymmärtävät asian, jota koitetaan selvittää. Tutkittavilta ei pysty haastattelun tavoin kysymään tarkentavia kysymyksiä vastauksiin. On myös epävarmaa, miten hyvin kyselyyn saadaan vastauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193-195.)

Kyselyn avulla aineisto voidaan kerätä posti- tai verkkokyselynä, sekä kontrolloituna kyselynä, jossa tutkija on henkilökohtaisesti kontaktissa tutkittaviin ja jakaa kyselylomakkeet itse henkilökohtaisesti tai postitse. Kyselylomakkeella kerätään aineistoa esimerkiksi ihmisten käyttäytymisestä, toiminnasta, ajatuksista, arvoista ja mielipiteistä. Kysymykset voivat olla avoimia tai strukturoituja, kuten monivalintakysymyksiä. Kun halutaan selvittää tarkempia ajatuksia, avoimet kysymykset ovat järkevämpi vaihtoehto. Lomakkeissa voidaan kysyä myös taustakysymyksiä liittyen tutkittavaan itseensä, esimerkiksi sukupuolta tai ikää, mikäli se on tarpeellinen tieto tutkimuksen kannalta. Kysymys voi olla myös avoimen ja strukturoidun väliltä: strukturoidun monivalintavastauksiin voidaan lisätä vaihtoehto, joka antaa vastaajalle mahdollisuuden vastata jotain muuta, kuin mitä tutkija on itse osannut ajatella. (Mts. 196-199.)

Asiakastutkimuksen aineistonkeruumenetelmiksi pohdittiin alun perin testimajoittujien käyttämistä ja sen rinnalle haastattelua. Testimajoittujan tarkoitus olisi testata ja havainnoida palvelupolkua The Localissa. Tämä olisi havainnoijalle ilmainen, minkä takia ensimmäinen ongelma olisi aiheutunut jo siitä: miten järjestää tilanne, jossa testimajoittuja pääsee The Localiin niin, että henkilökunta ei siitä olisi tietoinen, ettei asiakkaan kokemukseen yritetä tietoisesti vaikuttaa? Kenet valita testimajoittujaksi: tutkijan tuttava, täysin tuntematon vai tutun tuttu? Olisiko testimajoittujan hyvä olla paljon hostelleissa käynyt vai ensikertalainen?

Lisäksi menetelmä olisi luotettavuuden kannalta heikko. Miten luotettavaa dataa testimajoittujan käytöstä olisi tullut, jos hänellä ei olisi ollut aitoa motiivia ja tarvetta majoittumiselle? Olisiko kokemus rinnastettavissa hostellin ns. tavallisen asiakkaan palvelupolkkokokemukseen? Jos majoittuja varta vasten on havainnoimassa, tuleeko hänen tarkkailtua liikaakin tietoisesti joka hetkeä, jolloin palvelusta nauttiminen ja kokemuksen eläminen jää suorittamisen alle?

Haastattelu aineistonkeruun menetelmänä karsiutui myös pois. Työn aiheen luonteen vuoksi haastattelujen järjestäminen ei ole kovin realistista. Matkailualalla ja hostellissa asiakkaat tulevat esimerkiksi vapaa-ajan viettoon tai ovat majapaikkaa vaille työn tai opintojen vuoksi. Haastatteluja olisi ollut hyvin vaikea sopia asiakkaiden kanssa etukäteen, eikä se olisi kovin korrektiakaan. Aineistonkeruumenetelmän valintaan vaikuttaa tutkimuksen resurssit, kuten aika, laitteet tai raha (Vilkkä 2005, 53).

Koska tutkitaan palvelupolkukokemusta, aineistonkeruun on tapahduttava asiakkaan palvelukokemuksen jälkeen. Haastattelu olisi pitänyt tehdä hostellissa päivystäen paikan päällä tai keräten jälkikäteen asiakkaista haastateltavia. Paikan päällä haastattelu olisi ollut tehotonta, koska majoittujista ei voi arvata, mihin aikaan he ovat lähdössä – osa lähtee hostellilta aikaisin aamulla – viimeiset luovuttavat huoneensa 11 maissa. Lisäksi majoituskapasiteetin ollessa pienehkö on myös uloskirjautujien määrä keskimäärin pieni per päivä. Ei myöskään pidä luottaa siihen, että majoituspalvelujen asiakkaalla olisi ylipäänsä aikaa uloskirjautumisen jälkeen jäädä keskustelemaan. Jokaisella on omat suunnitelmansa: osa lähtee töihin, osa kenties yliopistolle. Osalla matkustusaikataulut on tiukkoja.

Edellä kerrotun pohdinnan kautta päädyttiin verkkokyselytutkimukseen. Järvisen ja Järvisen (2004, 147) mukaan kysely on sikäli parempi, kuin haastattelu, koska tutkittavat voivat itse valita sopivan vastausajankohdan (mts. 147). Jotta vastaukset saataisiin mahdollisimman hyvin vastaamaan tutkimusongelmaan, päädyttiin pitämään kysymykset pääosin avoimina. Avoin kysymys antaa vastaajalle mahdollisuuden kertoa kokemuksestaan omin sanoin ja saa hänet ajattelemaan asiaa enemmän, kuin valmiit vastausvaihtoehdot. Avoimia vastauksia on vaikeampi käsitellä ja vertailla kuin monivalintaisia, mutta se mahdollistaa laajemmat vastaukset. Toisaalta tutkittavat voivat kokea avoimet kysymykset vaivalloisempina ja vastata yksinkertaisesti, jolloin aineisto saattaa tuntua vajaalta. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.) Opinnäytetyön toimeksiantaja halusi tarjota kannustimena kyselyyn vastaajille 10 % alennuksen seuraavasta majoituksesta.

5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Opinnäytetyötä, tai mitä tahansa tutkimusta, tehdessä menetelmien luotettavuutta on arvioitava. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta ja validiteetilla sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä tutkimuksen tarkoitukseksi ja tavoitteeksi on kerrottu. Käsitteet ovat ensisijaisesti liitetty määrälliseen tutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158, 160.) Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan katsoa, vastaako tulokset tutkimuskysymyksiin ja onko teoria olennaista. Menetelmässä suurennuslasin alla on tutkijan tekemät teot ja ratkaisut, joihin on tutkimusta tehdessä päätytty. Luotettavuutta punnitaan jokaisessa tekovaiheessa

ja tutkimuksen täytyy olla johdonmukainen ja perusteltu. Tutkijan puolueettomuus on otettava myös huomioon. (Viikka 2005, 158-160.) Tässä työssä on avattu aiheen kannalta oleelliset käsitteet: hostelli, palvelu, palvelupolku, palvelun laatu ja asiakas-kokemus. Tietoperusta on pidetty lyhyenä ja ytimekkäänä, jotta käsitteet saadaan mahdollisimman selkeästi ja liikaa toistoa välttämällä avattua. Tutkimuskysymysten laatua on arvioitu yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa, ja kysymykset on hyväksytetty myös toimeksiantajalla. Kysymykset valittiin ja muotoiltiin niin, että niillä saisi mahdollisimman kuvailevia avoimia vastauksia. Kyselyyn saatiin vastauksia 41, joka on hyvä määrä ja vastauksia tuli kahdesta eri näkökulmasta eli riittävästi tutkimusongelman kannalta.

6 Tutkimustulokset

Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä sekä suomeksi että englanniksi (Liite 1). Kysely sisälsi yhteensä 12 kysymystä, joista 3 oli strukturoituja, 8 avoimia ja 1 tutkimuksen tekemiseen liittymätön kohta, jossa vastaajat saivat kertoa terveisensä hostellille. Strukturoiduilla kysymyksillä selvitettiin asiakkaan näkökulmaa, eli oliko asiakas hostellissa ensimmäistä kertaa ja saapuiko hän vastaanoton ollessa auki, vai ei. Avoimet kysymykset keskittyivät asiakkaan toiveisiin, odotuksiin ja kokemuksiin. Kyselyn linkki jaettiin hostellin asiakkaille majoittumisen jälkeen lähtevän automattisähköpostin yhteydessä – näin oli yksinkertaisinta tavoittaa asiakkaat tutkimusta varten.

Vastauksia kerättiin 17.7. - 30.9.2019. Lomaketta pidettiin pitkään avoinna, koska hostellimajoituksen asiakasmäärät ovat suhteellisen pienet. Kyselylomake avattiin 87 kertaa ja vastauksia kertyi 41 kappaletta. Vastanneista 25 (61 %) majoittui The Localissa ensimmäistä kertaa.

Tutkimukselle oleellista oli selvittää, oliko asiakas saapunut hostellille aukioloaikana vai hostellin ollessa kiinni. Kaikista 41 vastaajasta 25 (61 %) saapui hostellin ollessa auki ja 16 (39 %) oli myöhäisiä sisäänkirjautujia, jotka eivät kohdanneet henkilökuntaa ennen aamua. Pyrkimyksenä oli selvittää, miten myöhäinen saapuminen vaikuttaa asiakkaiden kokemuksiin, jos vaikuttaa.

Majoituspalvelun varaaminen

Haluttiin tietää, miten asiakkaat ovat löytäneet Localin majoituspalvelut. Vajaa puolet kyselyyn vastanneista (18 henkilöä) löysi The Local Culture Hostellin Booking-varauskanavan kautta. Vastaaajista 1 henkilöä päätyi Localin omille verkkosivuille ja tutustui hostelliin siellä. Kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut löytänyt Localia Facebookin tai Instagramin kautta, joissa yritys julkaisi sisältöä aktiivisesti. Vastanneista 7 kertoi tuttavien suositelleen paikkaa, ja loput 6 henkilöä valitsivat vaihtoehdon *muualta, mistä?* Avoimeen tekstikenttään vastattiin seuraavasti:

hostellit.fi

Kuljen ohi Jyväskylä-päivinäni & olen ollut kahvilassanne

Kävin Local cafessa

Itse netistä

Sanomalehti Keski-suomalaisen juttu, silloin kun hostelli oli avattu

En muista.

Vastaaajilta kysyttiin, miksi he päätyivät valitsemaan Localin majoituspalvelut. Useimmin mainittuja kriteereitä olivat hostellin majoituksen edullisuus ja hyvä hinta-laatusuhde sekä sijainti. Monelle oli tärkeää yliopiston läheisyys. Vastauksissa nousivat useamman kerran esiin myös muiden suosittelut, verkosta luetut arvostelut sekä hyvät asiakaspalautteet. Osa oli ollut Localissa itse aiemmin ja kokenut sen niin hyväksi, että se johti päätökseen valita Localin palvelut uudelleen. Myös pysäköintimahdollisuus hostellin takapihalla tai mahdollisuus ottaa lemmikki mukaan olivat ratkaisevia tekijöitä. Moni kertoi saaneensa niin hyvän vaikutelman tutustuessaan hostelliin etsiessään majoitusta, että päätyi siksi hyödyntämään sen palveluita. Hostellin luomia mielikuvia kuvailtiin seuraavilla sanoilla: rakennus esteettisesti hieno, houkutteleva ulkonäkö, erilainen, viihtyisä, kiinnostava, mielenkiintoinen ja tunnelmallinen, kahvilatarjonta houkuttava. Alle on poimittu muutamia pidempiä perusteluja päätöksen tekemiseen:

Se kuulosti erilaiselta ja siistiltä verrattuna muihin retkeilymajoihin, ehkä nimestä ja esittelystä tuli myös vaikutelma, että taustalla on ns. "ajatusta", se ehkä ratkaisi.

Osa hostellit.fi -verkostoa eli pidin luotettavana paikkana. Hinta oli sopiva. Hyvät nettisivut.

Vierailimme ystäväni kanssa vuosi aiemmin Cafessa kun siellä oli konsertti. The Local vaikutti todella kiinnostavalta ja halusin kokea myös majoituksen siellä.

- - Valintaani vaikutti myös positiivisesti verkkosivut ja hyvät kuvat huoneista.

Tällä kertaa, hyvän ensi kokemuksen tähden; upea palvelu ja henkilökunta, siisti, rauhallinen ja edullinen hostelli, sijainti keskustassa.

Odotukset ennen majoittumista ja niiden täyttyminen

Kun tutkitaan asiakkaiden palvelukokemusta, halutaan tietää, millaisia odotuksia heillä on. Palvelun halutaan aina täyttävän – jopa ylittävän – asiakkaan odotukset. Viidesosa 36:sta kysymykseen vastanneesta kertoi, ettei heillä ollut minkäänlaisia tai erityisiä odotuksia. ”Tulin testaamaan”, vastasi eräs. Mukava ja rento tunnelma, rauhallisuus, siisteys ja viihtyisyys toistuivat vastauksissa. Moni odotti saavansa hyvät ja rauhalliset yöunet. Pari vastanneista odotti kokemuksen olevan erilainen kuin hotelleissa ja ketjupaikoissa.

Edullinen yöpyminen, peruspalvelut, ja paikka kuulosti persoonalliselta ja viihtyisältä.

Aiemmat hostellikokemukset eivät ole olleet kovin positiivisia, mutta The Localin kuvat ja saatu palaute antoi olettaa hyvää.

Odotin vaatimattomampaa majoitusta.

Edullisuus hieman arvelutti, että onko fasilitetit ja palvelu kuinka hyvällä tolalla.

Mukava ja rauhallinen huone sekä ystävällinen henkilökunta

En odottanut juuri mitään. Yllätti positiivisesti.

Odotukseni olivat korkeat nettisivuilla olleiden kuvien johdosta. Kuvien perusteella odotin The Localin olevan kodikas ja rauhallinen paikka majoittua. Odotukseni täytyivät hyvin ja varmasti majoitun teille uudestaan.

Kun majoituspalvelukokemuksen jälkeen kysyttiin, täytyivätkö asiakkaiden odotukset, kysymykseen tuli 37 vastausta. Vastaukset olivat pääosin lyhyitä ja ytimekkäitä. Kahden asiakkaan odotukset täytyivät muuten, mutta toisen mielestä wc-tilat olivat hankalasti saavutettavissa ja toisen mielestä aamukahvi olisi ollut hyvä lisä. Kolmas

totesi odotusten täyttyneen monilta osin. Muutamassa vastauksessa toistuivat sanat ”ehdottomasti”, ”täydellisesti/täysin” ja ”erinomaisesti”. Viisi vastanneista kertoi odotustensa ylittyneen.

More than that.

Kyllä! Ja ylittyivät! Olen suositellut ja kehunut paikkaa kaikille.

Ylittyivät, olen jonkin verran saanut kiertää hostelleissa. Tämä oli parhaasta päästä, jollei jopa siistein hostelli mihin olen Euroopassa törmännyt.

Sain enemmän kuin odotin

Saapuminen hostelliin

Asiakkaita pyydettiin kuvailemaan saapumista hostelliin ja pohtimaan esimerkiksi saamaansa ennakkoinformaatiota, perille löytämistä ja vastaanottoa. Myöhään saapuneita asiakkaita pyydettiin kertomaan, miltä tuntui saapua hostelliin, kun henkilökunta ei ollut vastassa.

Localista saatu ennakkoinformaatio koettiin pääosin hyväksi ja riittäväksi. Tervetuloaviesti toi tunteen, että varaus todella on voimassa ja asiakasta odotetaan. Ennakko-tietojen ansiosta koettiin helpoksi tulla hostelliin. Myöhäiselle sisäänkirjautujalle ohjeet olivat helpot ja toimivat. Moni oli saanut parkkipaikan varattua etukäteen. Yksi totesi saaneensa hyvää ennakkoinfoa myös Facebookin välityksellä. Ainoastaan yhdessä vastauksessa toivottiin etukäteen informaatiota takaoven toiminnasta omalla autolla tuleville. Asiakas oli saapunut hostellille myöhään ja raahannut laukkunsa takapihalta etuovelle, kun ei ollut tiennyt, että takaovesta olisi samalla ovikoodilla päässyt sisään taloa kiertämättä. Yksi asiakas kertoi tulleensa päivänä, jolloin vastaanotto oli inventaarion vuoksi kiinni. Hän ymmärsi tilanteen.

Sain kaiken tarvittavan informaation ja vielä ystävällisellä tavalla. Tässä hostellissa todella välitetään asiakkaista.

Olin varautunut myös myöhempään saapumiseen joka vaikutti helpolta tarvittaessa.

Vastaanoton aukioloaikana sisäänkirjautuneet asiakkaat kuvailivat vastaanottoa ja henkilökuntaa mm. näillä adjektiiveilla: ystävällinen, mukava, asiantunteva, palveleva ja hyvä. Hostellin tilat esiteltiin henkilökohtaisesti, ja se koettiin positiivisena asiana – se nousi esiin useissa vastauksissa. Henkilökunnalta sai useimpien mielestä kaiken tarvittavan tiedon.

- - Olisin kaivannut selkeän varoituksen siitä, että sunnuntaina aamulla tullaan nukkumatiiloihin siivoamaan.

Minut otettiin ystävällisesti vastaan, ohjattiin huoneeseen ja kerrottiin käytännöistä, näytettiin paikat. Erittäin ystävällinen vastaanotto.

Sisäänkirjautuminen oli sujuvaa ja palvelu ystävällistä. Sain huoneen jo hyvissä ajoin, kun oli tyhjää. Mukava yllätys. - -

- - The staff was super friendly and helpful and made me feel at home!

Vastaanotto oli erinomainen kun opastettiin henkilökohtaisesti huoneeseen ja neuvottiin avain ym käytännöt. Autolla takapihalle löysi hyvin.

Kuten aiemmin todettiin, 41 vastanneesta 16 saapui hostellille niin, että vastaanotto ei ollut auki. Majoittuminen ja sisäänkirjautuminen koettiin yleisesti pääosin toimiviksi ja ongelmattomiksi saaduilla ohjeilla. Kiinni olevaan hostelliin saapuneet saivat viestit saapumista koskien etukäteen, kuten asiaan kuuluu. Ohjeita pidettiin selkeinä, ja huoneen avain oli helppo löytää. Vastauksista nousi esille se, että Localin systeemi myöhäisiä sisäänkirjautujia varten on toimiva, mutta henkilökohtaista face-to-face -palvelua arvostetaan ja pidetään tärkeänä.

- - sain etukäteen selkeät ohjeet sähköpostilla ja avain ja ohjeet löytyivät kirjekuoresta juuri sieltä mistä pitikin. Saapuminen siis sujuvaa ja miellyttävää.

- - Saapuminen sujui hyvin. Sain hyvät ohjeet tekstiviestinä ja kaikki toimi kuten viestissä oli neuvottu. Saapuminen oli henkilökunnan poissaolosta huolimatta ihan mukava. Ei siis haitannut minua ollenkaan.

- - Kaikki meni ok, mutta kyllä olisi mukavampi tunnelma henkisesti?, kun vastaanotossa olisi joku paikalla.. Iso kivitalo tuntuu vähän autiolta ja kolkolta lähestyä kun ei siellä ole ”ketään kotona”, tuo näköjään järjestyksen- ja

turvallisuudentunnetta, kun paikalla joku vastuhenkilö, kiinnekohta. - -

*Kävelymatka Matkakeskuksesta tuntui aika pitkältä yöaikaan. -
- Helposti löytyi ja sisälle pääsi helposti koodilla, kaikki sujui oh-
jeiden mukaan. Eniten jännitin onko huoneessa muita, ei ollut.
- - Olen tottunut ovikoodisysteemeihin, ettei hotelleissa ole
henkilökuntaa. Olikin sitten todella mukava aamulla tavata
heidät ja jutella. - -*

*Saavuin junalla. Tekstiviesteillä ja kirjeestä sain riittävästi
tietoa. Paikkojen löytäminen opasteiden perusteella oli
helppoa. Rauhallisin mielin kävin levolle.*

*- - Sain kirjekuoressa avaimen, hostellin säännöt ja
majoittajakortin. Muistaakseni kuoressa oli saatekirje, jossa
minut toivotettiin tervetulleeksi. Toki mielummin olisin
hoitanut nämä asiat kasvatusten hostellin työntekijän kanssa,
mutta ymmärrän, että se nostaisi majoitushintoja ehkä
paljonkin. Face-to-face -palvelu on kuitenkin aina parempaa
kuin nykyisin yleistynyt verkossa tapahtuva palvelu. - -*

Oleskelu The Localissa

Kyselylomakkeessa pyydettiin kuvailemaan oleskelua Localissa ja kertomaan, millaisena koki palvelun ja miten hostelli palveli asiakkaan tarpeita. Vastauksissa nousi esiin siisteys ja viihtyisyys. Osa kävi vain nukkumassa Localissa ja vietti muun ajan muualla. Jotkut tulivat vain nukkumapaikan tarpeessa ja ne täytettiin. Useat kertoivat kaiken sujuneen hyvin. Vierasteittiö, suihkutilat ja huoneet saivat paljon kiitosta. Localin kahvila oli jollekin mieluisa paikka. Aamiaismahdollisuus oli hyvä. Joillekin oli yllätys, miten kaukana wc-tilat olivat. Asiakaspalvelun taso sai paljon kiitosta.

*- - Muut vieraat tervehti ja jonkun kanssa juteltiin, mukavaa
hostelelämää siis.*

*Oli rentoa, riittävän yksityistä, vaikka oleilin myös yhteistiloissa
+ jaettu huone.*

- - My needs were served more and better than expected!

*Kodinomainen ja helppo tulla, majoittuminen sujui loistavasti
ja kaikki toimi, siisteys yllätti positiivisesti.*

Nukuin enimmäkseen, opiskelin jonkin verran loungessa. Kokemuksen jälkeen totesin paikan olevan ehkä paras hostelli Suomessa.

Palvelukonsepti on erinomainen, henkilökunta tekee työtään koko sydämellään sekä puhelimesta, sähköpostitse, että kohdatessa.

Ei tässä paljon ehtinyt oleskelemaan. Sain yösijan, jota tarvitsin, mutta tuo yösiija olikin sitten mielestäni todella hyvä.

Ruusuja ja risuja Localin majoituspalveluista

Localin asiakkailta haluttiin erikseen kysyä, mikä heidän mielestään oli erityisen toimivaa ja mitä epäkohtia he havaitsivat, jotta he pohtisivat kokemustaan vielä aiempia kysymyksiä syvemmin.

Useimmin mainittuja erityisen toimivia asioita oli vastaanotto, henkilökunta ja sen kanssa kommunikointi, hyvä asiakaspalvelu, aamiaismahdollisuus, siisteys, rauhalliset huoneet ja oleskelutilat. Tekstiviestiohjeistus ja opastekyltit olivat erityisen hyviä.

Omien, yhteisten ja yleisten tilojen lisäksi kiitosta sai monet pienet, mutta mukavuutta lisäävät elementit, kuten suihkutiloissa tarjolla olevat pesuaineet, hammastahnat ja pumpulipuikot, tai vieraskeittiön kaapista löytyvät teet ja sokerit ynnä muut. Vieraskeittiössä oli eväidenmerkkäuskäytäntö, josta tykättiin. Hostellin tiloista löytyi asiakkaille viihtyisyyttä lisääviä kirjoja ja taidetta. Huoneiden varustelussa kiitosta sai kokovartalopeili, lukolliset lokerot ja lukulamppu sekä pistorasiat, jotka löytyvät jokaisen sängyn viereltä. Pari vastaajaa halusi tässä kysymyksessä kertoa kaiken toimineen hienosti ja moitteetta.

Epäkohtia kysyessä saatiin 34 vastausta. Heistä jopa 13 ei ollut antaa mitään risuja. Eniten toistui muiden asiakkaiden äänen häiritsevyys hostellin huoneissa ja käytävässä. Oville toivottiin rasvausta ja parempaa eristystä. Joku olisi halunnut saada huoneen ikkunat auki. WC:n etäisyys makuutiloista voisi olla pienempi. Makuusalien alasänkyihin ehdotettiin verhoa, joka toisi pientä yksityisyyttä. Yksi vastanneista kertoi, että rakennuksen historia olisi saanut olla näkyvämmiin esillä. Muovinkeräys puuttui kokonaan. Opiskelijalle tai usein matkustavalle toivottiin omia hintoja. Aamiaisen hinnat saivat kritiikkiä.

- - Yksittäisten asioiden hinnoittelu on varmaan järkevää, jos ei halua koko settiä, mutta leipäpala (ei tuore) pähkinälevitteellä a 2€ tuntui vähän kalliilta.

Aamiainen oli hintava suhteessa tarjontaan. Esimerkiksi, että jokaisesta kahvikupillisesta piti maksaa erikseen, aamiaisen kahvi voisi olla samalla hintaa niin paljon kuin haluat. Aamiasta voisitte vielä miettiä. Kivaa oli esim. Tuorepuristettua ja vihershotti.

Jos jotain pitää miettiä, sisustuksessa mieltäisin vielä jotain pieniä kohtia: esim lautapelit voisi olla jossain siististi...

Läppäriä ei ollut tilaa ja pientä pallia/tuolia kaipasin, sängyn jalkopään puolella seinällä voisi olla vaikka saranoilla lasketava taso/pöytä.

Epäkohdat eivät liittyneet hostelliin. Huonetovereissa oli kovaa ääneen kuorsaavia, joka vaikutti yöuniin. Hostelli tarjoutui vaihtamaan huonetta, mutta en kokenut tätä tarpeelliseksi.

Toi yö juttu kun securitaksen niskoilla pelkästään on outo että henk.kun ei tavoita esim päiv puhelin tms ois kiva.

Ei epäkohtia, tosin aiemmin käytössä oli yleinen PC/netti, harmi että se on poistettu.

Mieleenpainuvin asia kokemuksessa

Haluttiin tietää, mikä asia asiakkailta on jäänyt päällimmäisenä ja erityisenä mieleen heidän kokemuksestaan. Tämä kysymys ei ollut vain ja ainoastaan tutkimuksen kannalta mukana, vaan myös siksi, että sillä saataisiin asiakas muistelemaan lopuksi oman kokemuksensa mahdollisesti parhaita hetkiä. Mieleen painuneet asiat voivat toki olla positiivisen lisäksi myös negatiivisia. Päällimmäisinä mieliin oli jäänyt jo aiemmassa kohdassa mainitut koetut asiat, kuten siisteys, mukava tunnelma, viihtyisyys, viehättävä miljöö ja talo, sisustus ja taide, ympäristö, shampoo- ja teetarjonta, hyvä varustelu, sekä aamiais- ja kahvilatarjonta. Henkilökunta sai kehuja tässäkin kysymyksessä useammalta vastaajalta. Myös ympäristöystävällisyys ja tapahtumakeskeisyys jäi mieleen.

7 Kehitysehdotukset

Tutkimuksella saatiin hyvin selville asiakkaiden palvelukokemukset. Tärkeänä pidettiin toimeksiantajan kanssa sisäänkirjautumisprosessin kokemusten selvittämistä, koska toimeksiantaja halusi olla selvillä siitä, onko prosessi toimiva asiakkaiden – myös myöhäisten – näkökulmasta. Tutkimuksen alussa hypoteettinen ajatus oli, että systeemistä löytyisi jotain kehitettävää. Ajatus oli, että ennen kun asiaa ollaan tutkittu, ei voida tietää, miten palveluprosessi toimii ja miltä eri palvelutuokiot asiakkaista tuntuu – voiko silloin osata palvella ongelmitta? Tämän tutkimuksen tulosten pohjalta vaikuttaa kuitenkin siltä, että Localin palveluprosessi toimii hyvin niissäkin tapauksissa, kun asiakas saapuu hostelliin, jossa ei pääse perinteistä check-iniä tekemään.

Hostellille saapuminen ja sisäänkirjautuminen toimi tutkimuksen perusteella käytännössä moitteettomasti. Pienessä osassa vastauksia esiin kuitenkin asiakkaan tunne siitä, että on kolkkoa tulla ”tyhjään taloon” ja että palvelukokemus olisi mukavampi, jos saisi face-to-face -palvelua. Yöpäivystystä toivottiin, mutta pienessä yrityksessä se tulisi todella kalliiksi, eikä toisaalta yrittäjiltäkään ole inhimillistä odottaa, että olisivat itse öisin päivystysvuorossa ja puhelimen päässä saatavilla. Tärkeintä on, että asiakkaat löytävät hyvin sisään ja huoneisiinsa sekä pääsevät nukkumaan. Niiltä osin Local on onnistunut prosessin luomisessa.

Koska palveluprosessi on Localilla tutkimuksen mukaan pääosin toimiva ja sisäänkirjautuminen sujuva eikä siinä nähdä kehitettävää, voidaan kuitenkin vastauksissa esiin nousseiden ”risujen” perusteella pohtia, mitä voitaisiin Localissa tehdä paremmin. Palautetta tuli häiritsevistä äänistä: huoneista kuuluu äänet toisiin herkästi ja varsinkaan vanhat puuovet eivät ole kovin ääntä eristäviä. Kohde on suojeltu, joten kaikkia muutoksia siellä ei ole edes mahdollista tehdä. Oville toivottiin ainakin sara-noiden voitelua, mikä varmasti vähentää ovista syntyvää melua. WC-tilat löytyvät eri kerroksesta, kuin makuutilat, ja siitä on tullut palautetta. Niille ei voitu mitään hostellin remonttivaiheessa suojelun vuoksi.

Asiakas harmitteli tietokoneen häviämistä hostellin olohuoneesta. Syytä tähän voisi tiedustella toimeksiantajalta. Toinen toivoi huoneeseen sängyn läheisyyteen pientä

pöytää, jossa voisi pitää läppäriä. Tällaiseen voisi toimia majoitushuoneissa irrallinen pieni apupöytä, joka olisi kevyesti liikuteltavissa, mutta saatavissa myös osittain sängyn ylle. Kuten aiemmin on todettu, palvelualalla on keskeistä asiakaslähtöisyys. Tällaiset pienet ratkaisut parantanevat asiakkaiden mukavuutta hostellissa.

Hostelli muutti aamupalasysteemiään vuoden 2019 aikana. Buffetille oli edelleen kokonaishinta, mutta moni asiakas oli kysellyt pienemmän nälän aamiaisen perään, joten hostellilla lopulta päädyttiin hinnoittelemaan kaikki aamiaistuotteet erikseen vaihtoehtona buffetille, jotta jokainen saa halutessaan koota pienemmän setin. Pari asiakasta mainitsivat hintojen olevan sen verran kalliin tuntuista, että eivät mielellään tehneet ostopäätöstä. 2 euroa pienestä leipäpalasta pähkinävoilla voi olla hieman kallis. Jos ei ollut buffet-nälkä, asiakas joutui maksamaan jokaisesta kahvikupillisesta. Tässä paras olisi joko vanha buffetsysteemi, tai sen kappalehintaisten myynnin sijaan joku kiinteä summa tietylle määrälle aamiaista, esimerkiksi 3 tuotetta 5 eurolla. Tämän kaltainen markkinointi voisi negatiivisten tunteiden sijaan aiheuttaa ostohalun.

Valtaosa kyselyyn vastanneista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun. Heitä informoitiin riittävästi etukäteen majoitusta koskevista asioista. Esille nousi takapihan ovesta kertominen saapuvalla asiakkaalle samalla, kun muuta saapumista koskevaa informaatiota annetaan. Takaovelta kulkureitti ylempään kerrokseen eteisaulaan ei ole kovin houkutteleva ja asiakas saa varmasti paremman ensivaikutelman saapuessaan pääovista sisään, mutta autolla myöhään saapuvia asiakkaita voisi informoida takasisäänkäynnistä. Vanhasta rakennuksesta huolimatta asiakkaat kokivat rakennuksen hyväksi, ja vastaanottoon sekä huoneisiin oli helppo löytää hyvien opasteiden avulla. Toimeksiantaja olikin etukäteen pohtinut, miten rakennuksen tilajako toimii käytännössä asiakkaiden näkökulmasta ja ovatko heidän tekemänsä opasteet tarpeeksi selkeät ja hyvin asetellut. Tästä ei tullut yhtään moitetta.

Kyselyn vastauksia lukiessa voidaan huomata hyvin konkreettisia palvelun osia, kuten siisteys, tilat, helppous tai henkilökunnan ystävällisyys, joista asiakkaat ovat pitäneet. Pääosin kokemukset vaikuttavat hyvin positiivisilta, ja tutkimuksen perusteella asiakkaiden odotukset eivät ainakaan alittuneet. Hostellin luoma mielikuva vastasi asiakkaiden kokemaa todellisuutta hyvin, eikä kukaan maininnut pettyneensä koke-

muksiinsa tai samaansa palveluun. Hostelli ja työntekijät saivat paljon kiitosta. Vastauksista aistii, että asiakkaat todella pitävät Localia hyvänä majoituspaikkana.

8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruulla haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia. Opinnäytetyön pääkysymyksenä oli selvittää, millainen palvelukokemus hostellin asiakkailla on. Haluttiin tietää, eriävätkö asiakkaiden palvelukokemukset riippuen siitä, saavatko he saapuessaan palvelua kasvokkain. Haluttiin tietää, onko erityisesti myöhäisten sisäänkirjautujien palveluprosessissa jotain epäkohtia, joihin voitaisiin keksiä kehitysehdotuksia. Tutkimuksen kannalta oli hyvin tärkeää, että vastauksia tulisi myös myöhäisiltä sisäänkirjautujilta, eikä pelkästään heiltä, jotka saivat kokea erilaisen palvelukokemuksen saadessaan ”aidomman” vastaanoton.

Kyselyn ollessa jaossa seurattiin vastauksia, jotta pysyttiin perillä siitä, tulisiko vastauksia monipuolisesti. Tarvittaessa aineistonkeruumenetelmään olisi voitu tehdä muutoksia, jotta tavoitettaisiin haluttuja asiakastyyppejä. Tässä tutkimuksessa kuitenkin jopa 16 henkilöä (39 %) oli myöhäisiä sisäänkirjautujia, joten hajonta oli ihan hyvä, eikä jäänyt liian pieneksi. Tältä osin saatua tietoa voidaan luotettavasti vertailla.

Tehdyn asiakastutkimuksen perusteella voitaneen todeta, että moni vastanneista ajattelee palvelu-käsitteen suppeammin kuin mitä se oikeastaan on. Palvelu-käsitteen käyttö kyselyssä oli haastavaa, koska tuntuu, että liian usein palvelu mielletään nimenomaan vain asiakaspalveluna. Palvelua on koko kokonaisuus, ei pelkästään asiakaspalvelu. Voidaan kuvitella, että kun kysytään, millaista palvelu oli, ensimmäisenä mieleen tulee se, miten jotakuta on kohdeltu. Kysymysten muotoilu oli siis aluksi hankalaa ja kysymyksiä hiottiin pitkään.

Ohjekysymyksillä yritettiin ohjata vastaajia oikeaan suuntaan, kuitenkin vaikuttamatta heidän ajatuksiinsa tai vastauksiinsa liikaa. Haluttiin lähinnä varmistaa, että kysymysten tarkoitus menisi perille ja vastaukset eivät menisi aiheen vierestä. Myös kysymysten kokonaismäärä kyselyssä osoittautui hyväksi: erilaisilla kysymyksen asetteluilla saatiin vastauksia, joista oli hyötyä kokonaiskuvan saamisessa. Oli hyvä

kysyä kyselyn lopussa vielä erikseen asiakkaiden mielipiteet siitä, mikä oli erityisen toimivaa ja antaa mahdollisuus kertoa myös pelkästään epäkohdista yhden kysymyksen kohdalla. Vaikka vastaukset avoimiin kysymyksiin oli pääosin positiivisyytteisiä ja niiden perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä, ovat he keksineet epäkohdinkin, kun sille on vielä erikseen annettu mahdollisuus, joskin vastauksista näki, että osa oltiin keksimällä keksitty, koska kysyttiin. Tämä ei toki ole negatiivinen asia.

Kaikenkaikkiaan kysely oli onnistunut ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Olisi ollut hyvä, jos opinnäytetyössä olisi käytetty useampia aineistonkeruumenetelmiä. Tekovaiheessa arvelutti, riittääkö pelkkä kysely. Jälkikäteen ajateltuna omat odotukset kyselyn onnistumisen suhteen ylittyivät ja mitä syvemmin vastauksia käytiin läpi, sen paremmin tutkimus tuntui onnistuneen. Olisi ollut kuitenkin mielenkiintoista toteuttaa haastattelu, mikäli siihen olisi ollut paremmat resurssit tai käyttää testihenkilöä tutkimuksessa, jos siihen olisi löytynyt luonteva ja sopiva ratkaisu. Kyselyllä onnistuttiin toteuttamaan kvalitatiivinen tutkimus hyvin.

Lähteet

- Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. Helsinki: WSOY.
- Eskola, H. 2019. Yhteisöllisyys ja lähimatkailu lisäävät hostellien kysyntää: ”Matkailijat haluavat yhä enemmän elämyksellisyyttä”. Kauppalehti. Viitattu 23.8.2019. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/yhteisollisyys-ja-lahimatkailu-lisaavat-hostellien-kysyntaa-matkailijat-haluavat-yha-enemman-elamyksellisyytta/28a41bbf-adc9-4e2e-9d2a-fb6e61dd3578>
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Talentum.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.
- Hudson, L. & Hudson, S. 2013. Customer service in tourism and hospitality. Woodeaton Oxford: Goodfellow Publishers Limited.
- Hyvönen, M. N.d. Unelmista totta – paikallisuutta korostava The Local kulttuurihostelli Jyväskylän sydämessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 23.8.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Koulutus/Matkailu-ja-ravitsemisala/restonomi/local-hostel/>
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.
- Kortesuo, K. 2012. Lyö rumpua! Helsinki: Infor.
- Laadullinen tutkimus. 2015. Jyväskylän yliopiston Koppa-sivustot. Viitattu 18.4.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Majoitus. N.d. Yrityksen verkkosivut. Viitattu 15.9.2019. <https://www.thelocalhostel.fi/majoitus/>
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.
- Rakennuksen historia. N.d. Yrityksen verkkosivut. Viitattu 27.2.2019. <https://www.thelocalhostel.fi/rakennuksen-historia/>
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti.
- Suomen Hostellijärjestö ry. N.d. Hostellijärjestön verkkosivut. Viitattu 29.9.2019. <https://www.hostellit.fi/meista/>
- The Local Culture Hostel & Café. N.d. Yrityksen verkkosivut. Viitattu 27.2.2019. <http://www.thelocalhostel.fi/>

The Local Culture Hostel & Café Facebook. 2020. Yrityksen Facebook-sivut. Viitattu 20.1.2020.

https://www.facebook.com/thelocaljkl/posts/817711168652942?_tn=K-R

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Pro.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Williams, A. 2002. Understanding the hospitality consumer. Oxford: Butterworth Heinemann.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake aineistonkeruuta varten

Kyselytutkimus The Local Culture Hostel & Caf elle

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa The Local Culture Hostel & Cafén hostelli-asiakkaiden palvelupolkukokemuksia. Vastausten avulla pyrit n löytämään mahdollisia kehityskohteita, sekä parantamaan niitä. Kysely on osa Jyväskylän Ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijan opinnäytetyötä. Kysymykset ovat p aosin avoimia. Vastauksia käsitellän luottamuksellisesti. Kiitokset ajastanne ja vastauksistanne!

Majoituin The Localissa ensimmäistä kertaa Kyllä Ei
 Saavuin hostellille vastaanoton ollessa auki Kyllä Ei

Mistä löysit The Localin majoituspalvelut?

Facebook

Instagram

Nettisivut

Varauskanava (Booking)

Tuttava suositteli

Muualta, mistä? _____

Miksi valitsit The Localin majoituspalvelut?

Millaisia odotuksia sinulla oli majoittumisesta The Localissa?

Kuvaile saapumistasi hostelliin. Voit pohtia muun muassa seuraavia asioita: Saitko riittävästi ennakkoinformaatiota saapumiseen liittyen? Millä kulkuvälineellä saavuit? Oliko hostelli helppo löytää? Miten sinut toivotettiin tervetulleeksi? Muuta mainittavaa?

Mikäli saavuit vastaanoton ollessa kiinni, kerro miten se sujui. Miltä tuntui saapua hostelliin, jossa ei ollut henkilökuntaa paikalla? Millaisia tunteita saapuminen herätti?

Kerro vapaamuotoisesti oleskelustasi The Localissa. Miten majoittuminen sujui? Millaisena koit palvelun ja miten hostelli palveli tarpeitasi?

Mikä majoituskokemuksessa oli erityisen toimivaa?

Millaisia epäkohtia havaitsit?

Mikä kokemuksestasi jäi erityisesti mieleen?

Täyttyivätkö odotuksesi?

Terveiset The Localin yrittäjille ja henkilökunnalle:

Survey for The Local Culture Hostel & Café

The purpose of this survey is to find out the service path experience of the hostel guests of The Local Culture Hostel & Café. The aim is to figure out potential imperfections and improve the service. The Survey is part of the thesis of hospitality management student from Jyväskylä University of Applied Sciences. The questions are mainly open-ended. The Answers will be treated confidentially. Thank you for your time and the answers!

I used The Local's accommodation services for the first time Yes
No

I arrived to the hostel during the opening hours of the reception Yes
No

Where did you find the accommodation services of The Local?

Facebook

Instagram

Websites

Online booking channel (Booking)

A friend of mine recommended

Somewhere else: _____

Why did you choose The Local's accommodation services?

What kind of expectations did you have about staying at The Local?

Please describe your arrival at the hostel. Here are some things to consider: Did you get sufficient prior information? How did you arrive? Was the hostel easy to find? How was the reception of yours? Something else?

In case you arrived outside the opening hours, how did it go? How did you feel about arriving at the hostel without seeing the personnel? What kind of feelings did it raise?

Tell us about your stay at The Local. How was the accommodation and the service? How did the hostel serve your needs?

What was specifically functional in your accommodation experience at The Local?

What kind of grievances did you notice?

What is the most memorable thing about your experience?

Have your expectations met?

Greetings to The Local entrepreneurs and staff: