

Asiakastyytyväisyys Hostel Diana Park

Villematti Kinnunen



Tekijä(t) Kinnunen Villematti	
Koulutusohjelma matkailualan liikkeenjohdon ko.	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Asiakastyytyväisyys Hostel Diana Park	Sivu- ja liitesivumäärä 29+3
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia asiakaskyselypohjainen tutkimus, jonka avulla Hostel Diana Park voi pyrkiä parantamaan asiakastyytyvää, sekä saada tietoa asiakkaiden toiveista ja uusia ideoita toiminnan parantamiseksi. Tutkimuksella haettiin vastauksia mm. siihen, mitä asiakkaat tällä hetkellä hostellissa arvostavat, mitä seikkoja voitaisiin parantaa ja mitä uusia asioita ja menetelmiä hostellin kannattaisi ottaa käyttöön, jotta asiakastyytyväisyys paranisi. Toimeksiantaja halusi lisäksi selvittää mitä asiakkaat arvostavat yleisesti majoituksessaan hostelleissa.</p> <p>Työn kohderyhmänä olivat hostellissa kyselyn aikana vierailleet asiakkaat, jotka yöpyivät erilaisissa huoneissa, mitä hostelli tarjoaa. Kysely suoritettiin laittamalla keittiöön kyselylomakkeita, joissa oli saatekirje. Tutkimuksessa käytettiin sekä kvalitatiivista, että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää.</p> <p>Tavoitteena oli saada 100 vastausta. vastauksia saatiin 92. Tulokset osoittivat hostellin asiakaspalvelut toimivan erittäin hyvin. Palvelun koettiin olevan ystävällistä ja ammatti taitoista. Aito kiinnostus asiakasta kohtaan ja asiakkaan tarpeiden huomiointi koettiin olevan tällä hetkellä kiitettävällä tasolla.</p> <p>Hostellin koettiin olevan siisti ja viihtyisä. eniten muutoksia kaivattiin dormi-huoneisiin, joihin haluttiin mm. verhoja sänkyjen eteen, pistorasioita ja yö valoja sänkyjen päälle. Vastauksista, joita saatiin, tuli esille monia pieniä kehitys seikkoja, joilla saadaan parannettua asiakastyytyvää hostellissa.</p>	
Asiasanat hostelliala, asiakaspalvelu, asiakastyytyvää tutkiminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Hostellitoiminta.....	3
2.1	Tulevaisuus ja trendit	3
2.2	Hostellitoiminta Suomessa	4
3	Asiakastyytyväisyys	5
3.1	Asiakastyytyväisyyden tutkiminen	5
3.2	Asiakastyytyväisyyden muodostuminen	5
3.3	Asiakastyytyväisyyden hyödyt.....	6
3.4	Hostel Diana Park	7
4	Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttaminen	8
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	8
4.2	Kyselylomake.....	8
4.3	Aineiston keräys ja analysointi	10
4.4	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	10
4.5	Tutkimustulokset	11
4.5.1	Taustatiedot	11
4.5.2	Miten varasit hostellin ja oliko se helppoa?	13
4.5.3	Vastaanotto ja mielipide henkilökunta	13
4.5.4	Mielipiteet huoneista ja yleisistä tiloista	14
4.5.5	Miksi valitsit Hostel Diana Parkin?.....	16
4.5.5	Tähän voit kirjoittaa kommentteja hostellista	17
5	Yhteenveto tutkimustuloksista ja kehitysehdotuksista.....	20
5.1	Pohdinta.....	21
	Lähteet	24
	Liitteet.....	25
	Liite 1. Saatelomake.....	25
	Liite 2. Kyselylomake.....	26

1 Johdanto

Asiakastyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttavat vuorovaikutus asiakkaan ja yrityksen välillä, fyysiset puitteet, imago ja hinta. Palvelutilanteet asiakkaan ja yrityksen henkilökunnan välillä toimivat mittareina, joilla asiakas arvioi tyytyväisyytään yritykseen. Jokainen asiakaspalvelutilanne ja asiakkaan kohtaaminen henkilökuntaan kuuluvan ihmisen kanssa vaikuttaa asiakkaan kokonaiskuvaan henkilökunnan palveluvalmiudesta, ammattitaidosta ja osaamisesta. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 173.)

Asiakastyytyväisyyteen voi vaikuttaa keräämällä asiakkailta säännöllisesti palautetta. Palautetta asiakkailta saadaan tekemällä asiakastyytyväisyystutkimuksia. Niiden avulla yritys voi kehittää omaa toimintaa vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Asiakastyytyväisyystutkimusten tavoitteena on saada selville asiakkaiden kokeman laadun taso tällä hetkellä, sekä ideoita toiminnan kehittämiseksi tulevaisuutta ajatellen. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Imago on mielikuva, jota yritys haluaa asiakkailleen itsestään antaa. Imagoon vaikuttaa mm. yrityksen mainonta, henkilökunnan käytös ja fyysiset puitteet. Imagoon vaikuttaa myös helposti asiakkaiden toisilleen antama palaute. Jos tyytyväinen asiakas kertoo palvelun olleen hyvää ja fyysisien puitteiden asiallisia, vaikuttaa hän tämän kyseisen henkilön mielikuvaan ja näin ollen imagoon yrityksestä. Imagolla on yleensä suuri vaikutus asiakkaan ostopäätökseen. Huonosta imagosta kärsivällä yrityksellä voi olla todella haastavaa päästä tästä eroon. Huono imago voi myös vaikuttaa siihen, millaista henkilökuntaa yritys saa itselleen palkattua, sillä moni työntekijä välttelee huonon imagon omaavaa yritystä. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 175.)

Tavoitteena on laatia asiakaskyselypohjainen tutkimus, jonka avulla Hostel Diana Park voi pyrkiä parantamaan asiakastyytyväisyyttä, sekä saa tietoa asiakkaiden toiveista ja uusia ideoita toiminnan parantamiseksi. Tutkimuksella haetaan vastauksia mm. siihen, mitä asiakkaat tällä hetkellä hostellissa arvostavat, mitä seikkoja voitaisiin parantaa ja mitä uusia asioita ja menetelmiä hostellin kannattaisi ottaa käyttöön, jotta asiakastyytyväisyys paranisi. Toimeksiantaja haluaa lisäksi selvittää mitä asiakkaat arvostavat yleisesti majoituessaan hostelleissa.

Tutkimusmenetelmiksi on valittu kvantitatiivinen eli määrällinen sekä kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kysely tehdään Hostel Diana Parkin asiakkaille, jotka voivat täyttää kyselyn hostellissa oleskelunsa aikana. Kysely toteutetaan paperisilla lomakkeilla.

Kyselylomakkeet sijoitetaan keittiöön, missä on pöytiä, joiden äärellä kyselylomakkeeseen voidaan vastata.

Työn toimeksiantajana on Hostel Diana Park, joka sijaitsee Helsingin Uudenmaankadulla. Vierailtuani hostellissa huomasin, että hostellista on hyvät kulkuyhteydet ympäri Helsinkiä. Hostellin ympäristössä on monia pieniä ja viihtyisiä kahviloita ja butiikkeja ja se on sijainniltaan erittäin hyvä Helsingissä vierailevalle turistille.

Hostelli on auki ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. Hostel Diana Parkissa on 50 vuodepaikkaa ja ne koostuvat kahdeksan hengen huoneista, aina yhden hengen huoneisiin. Hostellissa on yhteiset keittiö, wc ja suihkutilat. Rakennus, jossa hostelli sijaitsee, on vanha ja sisustuksessa voikin aistia 1900-luvun alun rakennustyylin.

Työn viitekehyksessä käsitellään palvelua ja sen laatuun vaikuttavia tekijöitä hotellin palveluprosessin mukaisesti. Asiakastyytyväisyyttä tarkastellaan eri näkökulmista, mistä asiakastyytyväisyys rakentuu ja mikä on hyvän palvelun merkitys asiakastyytyväisyyttä kehitettäessä. Työssä kerrotaan lisäksi hyödyistä, joita yritys saa panostamalla asiakastyytyväisyyteen.

2 Hostellitoiminta

Hostellit tarjoavat vaihtoehdon ihmisille, jotka etsivät halvempaa tai halvinta majoitusvaihtoehtoa. Monet asiakkaat päättävät maksaa vain sängystä, ennemmin, kuin vuokrata koko huoneen. Yleensä hostelleissa keittiöt ja kylpyhuoneet ovat. (Ariyakula 2016)

Euroopassa on nykyään yli 4500 hostellia, jotka ovat keskittyneet suurimmaksi osaksi tiheästi asuttuihin matkailijoiden suosimiin kaupunkeihin. Ensimmäinen hostelli perustettiin Saksaan vuonna 1912, missä onkin tällä hetkellä Euroopan eniten. (Ariyakula 2016)

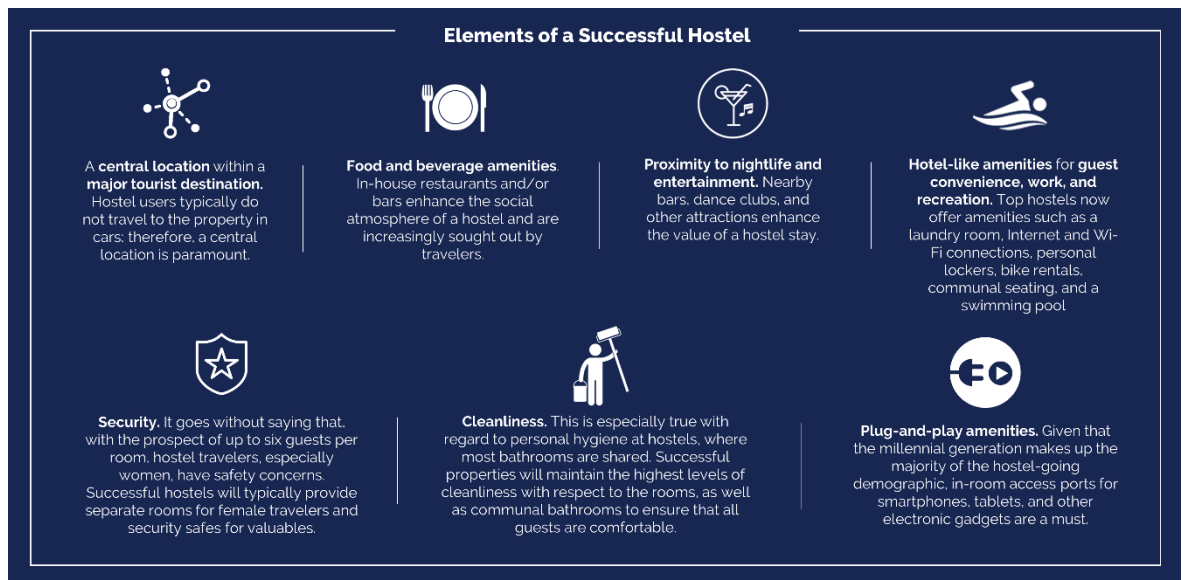
2.1 Tulevaisuus ja trendit

Hostellitoiminta on alun perin ollut pienten yritysten vetämää toimintaa, missä hostellit ovat olleet pieniä ja majoituskapasiteetti kohtalaisen (Ariyakula 2016.) Kahden viime vuosikymmenen aikana on hostellitoiminta alkanut kukoistaa niin hyvin, että suuret yritykset ovat alkaneet sijoittaa rahaa niihin ja näin ollen nostamaan hostellien tarjoamaa laatua Euroopassa. Hostellitoiminnan kasvuun on vaikuttanut tietyn matkailijatyypin lisääntyminen, joka haluaa matkustaa mahdollisimman pitkään ja nähdä mahdollisimman monta paikkaa. Tämän kaltaiset matkustajat sijoittavat mieluummin majoitukseen vähemmän ja näin ollen heidän budjettinsa riittää pidempikestoiseen matkaan. (Ariyakula 2016, Mohn 2016)

Useasti isompien yritysten johtamat hostellit ovat joko butiikkihostelleja tai tarjoavat hieman muita hostelleja parempaa laatua. Samalla hostelleihin tulee mukaan brändäys sekä laatustandardit. Tällä hetkellä suurimpia hostellibrändejä ovat englantilainen Generator, saksalainen A&O ja saksalainen Meininger. Nämä ketjut omistavat hostelleja eri Euroopan maista, lähinnä niiden pääkaupungeissa. (Ariyakula 2016.)

Hostellien varaus toimii pääasiassa online-matkatoimistojen kautta. Näistä suurin on tällä hetkellä Hostelworld.

Tasokkaat hostellit tarjoavat tällä hetkellä useasti parempaa hinta-laatu suhdetta, kuin halvat hotellit. Ne paikkaavatkin raon asiakkaille, jotka hakevat hieman halvempaa, mutta tasokasta majoitusta. Tasokkaampien hostellien tuloista voi muodostua jopa puolet hostellissa tarjolla olevista lisäpalveluista, kuten ruoka ja juoma. Tasokkaat kansainvälisten ketjujen johtamat hostellit tulevat lisääntymään yhä enemmän niiden suosion kasvaessa. (Ariyakula 2016.)



Kuvio 1. Menestyvän hostellin elementit (Ariyakula 2016)

2.2 Hostellitoiminta Suomessa

Suomessa hostellitoiminta on vielä hyvin pientä. Esimerkiksi Helsingissä toimii tällä hetkellä ainoastaan vain 10 hostellia, mikä on huomattavan vähän, verrattuna vaikka Tukholmaan, Kööpenhaminaan tai johonkin muuhun Euroopan pääkaupunkiin. Suomessa toimii Finnish Hostel association, minkä kautta saa tietoa suomen hostelleista, sekä liittymällä jäseneksi saa alennusta 10% kaikissa suomen hostelleissa. Jäsenet saavat myös uutiskirjeen, missä kerrotaan uusista hostelleista, sekä sen hetkisistä tapahtumista Suomen hostellitoiminnan piirissä. Suomen Hostellijärjestöön kuuluu eri jäsenjärjestöjä, sekä henkilökohtaisia jäsenyyksiä. Järjestö tarjoaa myös vinkkejä matkustajille. (Hostellijärjestö 2016.)

3 Asiakastyytyväisyys

Tässä luvussa käsittelen asiakastyytyväisyyttä ja sen eri osa-alueita. Selvitän, miten asiakastyytyväisyyttä voidaan tutkia ja mitä hyötyä siitä on.

3.1 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Palvelusaaminen on moniulotteinen asia. Pätevyys, järjestelmän toimivuus, markkinatilanteen lukeminen, palveluketjun toimivuus, reklamaatioiden käsittely, johtaminen ja toiminnan ohjaaminen kuuluvat kaikki siihen keskeisesti. Asiakaspalvelun käsitteistössä puhutaan prosesseista, jotka yleisellä tasolla tarkoittavat tapahtumia ja suoritteita. Ne toistuvat saman kaltaisina ja tuottavat halutun kaltaisen tuloksen. Monesti puhutaan palvelukonseptista. Käsite on laajentunut merkitsemään toiminnallisia malleja, joiden kehysten mukaisesti yrityksessä toimitaan. (Lundberg & Töytäri 2010, 54-55)

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen tulee aina olla osa yrityksen strategiaa eli toimintasuunnitelmaa. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on monissa yrityksissä ulkoistettu. He ostavat kyselytutkimukset yritykseltä, jonka erityisosaamiseen kuuluu asiakastyytyväisyyden tutkiminen. Useimmat asiakaspalvelua tutkineet laitokset ja asiantuntijat toteavat, että palvelutapahtumasta saatu palaute tai raportti yleensä menee yrityksen johdon sijasta työntekijälle. Vastuullisissa yrityksissä kaikki tieto otetaan käsittelyyn ja siihen reagoidaan. (Lundberg & Töytäri 2010, 55-57.)

Asetettujen tavoitetasojen toteutumista seurataan erilasten raporttien avulla. Hyvä keino kerätä asiakaspalautetta on lähettää esimerkiksi sähköposti asiakkaalle asiakkaan poistumisen jälkeen. Asiakaspalautetta on hyvä myös kerätä jokapäiväisessä kanssakäymisessä asiakkaan kanssa, jolloin saatu palaute voidaan heti tallentaa järjestelmään. (Aarnikoivu 2005, 67.)

3.2 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa tuotteen tai palvelu hinta/laatusuhde. Jos asiakas kokee saaneensa rahoilleen vastinetta, kokee hän itsensä helpommin tyytyväiseksi palveluun ja kokemukseen. Mitä korkeampi hinta tuotteella tai palvelulla on, sitä enemmän asiakas siltä odottaa ja sitä vaikeampi on toteuttaa asiakkaan odotukset. Myös hyvin alhainen hinta saattaa vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan tuotteen ja palvelun laadusta. Asiakas saattaa ajatella skeptisesti yritystä kohtaan, jos tuotteen hinta on selvästi muita vertailukohteita alhaisempi. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 176.)

Mielestäni yksi merkittävä asia, joka vaikuttaa asiakkaan kokemukseen palvelutilanteesta on asiakkaan sen hetkinen tunnetila. Asiakkaan ollessa esimerkiksi lomalla ja leppoisassa tunnelmassa antaa hän paljon helpommin anteeksi pienet palvelussa tai fyysisissä puitteissa olevat virheet. Väsynyt, kiireinen ja huonotuulinen asiakas on paljon vaikeampi saada kokemaan esimerkiksi palvelua erittäin hyvin onnistuneeksi. Sama asiakas voi arvostaa työmatkalla tai perhelomalla täysin eri asioita, jolloin myös asiakastyytyväisyys muodostuu eri asioista.

3.3 Asiakastyytyväisyyden hyödyt

Asiakastyytyväisyys vaikuttaa yleensä kahteen tekijään. Tyytyväiset asiakkaat voivat sitoutua yritykseen ja tulla pidempiaikaisiksi asiakkaiksi. Asiakastyytyväisyydessä muodostuu myös sidoksia yrityksen ja asiakkaan välille mikä helpottaa yritystä palvelemaan asiakasta paremmin ja toisaalta sitovat asiakkaita yritykseen. Asiakkaiden on mukavampi ja helpompi asioida yrityksen kanssa, johon on muodostunut luottamussuhde. Asiakkaan ollessa suhteessa yritykseen pidempään, pystyy yritys keräämään asiakkaasta tietoa ja tuntemusta asiakkaan ostokäyttäytymisestä, ja näin ollen tarjota hänelle yksilöllisempää ja parempaa palvelua. (Grönroos 2009, 202.)

Asiakastyytyväisyys vaikuttaa myös suhteen lujuuteen, mikä vaikuttaa suoraan asiakkaan sitoutumiseen kyseiseen yritykseen. Tyytyväisyyden, sitoutumisen ja sidosten tulee olla melko vahvoja ennen kuin ne vaikuttavat ratkaisevasti asiakassuhteen lujuuteen. Suhteen lujuus puolestaan vaikuttaa siihen miten paljon asiakas harkitsee vaihtoehtoisia palvelun tarjoajia. Lujaa asiakassuhdetta vaikuttaa myös asiakkaan ja yrityksen väliseen kanssakäymiseen positiivisesti siten, että virheiden sattuessa on yrityksen, jolla on jo luja suhde asiakkaaseen on helpompi korjata ja sopia asia ja tehdä asiakas tyytyväiseksi. (Grönroos 2009, 202.)

Suhteen lujudella on myös suora vaikutus suhteen pituuteen. Lujan suhteen yritykseen omaavat asiakkaat eivät koe niin helposti tarvetta vaihtaa yritystä ja aloittaa uutta asiakassuhdetta toisen kilpailevan yrityksen kanssa ja näin muodostavat yritykseen pidempiaikaisen asiakassuhteen. Pitkästä asiakassuhteesta on hyötyä yritykselle, sekä asiakkaalle. Asiakkaiden ollessa tyytyväisiä jatkuvaan suhteeseen ja heillä ollessa vahvoja sidoksia yritykseen, voi heidän oletta ostavan yritykseltä enemmän. Heistä muodostuu kanta-asiakkaita ja palvelujen tarjoaja hyötyy näin ollen heistä enemmän. Pitkissä suhteissa oppivat molemmat osapuolet mukautumaan ja toimimaan toistensa kanssa paremmin ja näin toiminta asiakkaan ja yrityksen välillä tehostuu. (Grönroos 2009, 202- 203.)

On myös selvää, että tyytyväiset asiakkaat välittävät hyvää tietoa samastaan hyvästä palvelusta ja näin parantavat yrityksen imagoa, ilman erikseen tehtävää markkinointia. Huonosta palvelusta tieto leviää valitettavasti yhtä helposti. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 175.)

3.4 Hostel Diana Park

Hostel Diana Park on pieni ja viihtyisä hostelli aivan Helsingin keskustassa. Se sijaitsee Uudenmaankadulla Diana-puiston vieressä. Hostellista on hyvät kulkuyhteydet ympäri Helsinkiä. Hostellin ympäristössä on monia pieniä ja viihtyisiä kahviloita ja butiikkeja ja sen sijaintia pidetään hyvänä Helsingissä vierailevalle turistille. (Diana Park 2017.)

Hostelli on auki ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. Hostel Diana Parkissa on 50 vuodepaikkaa ja ne koostuvat kahdeksan hengen huoneista aina yhden hengen huoneisiin. Hostellissa on yhteiset keittiö, wc ja suihkutilat. Rakennus, jossa hostelli sijaitsee, on vanha ja sisustuksessa voikin aistia 1900-luvun alun rakennustyylin. (Diana Park 2017.)

Hostelli on hyvin suosittu ulkomaalaisten turistien keskuudessa ja varsinkin kesäisin se on yleensä täynnä. Tällä hetkellä mm. Trip Advisor -sivun mukaan, hostelli on suosittu ja saanut hyvää asiakaspalautetta. (Tripadvisor 2017.)

4 Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Hostel Diana Parkin palveluja käyttävien asiakkaiden mielipiteitä eri palvelu osa-alueiden toimivuudesta ja siitä vastasivatko ne heidän odotuksiaan. Tutkimuksen kautta pyrittiin selvittämään, kuinka tyytyväisiä asiakkaat olivat hostelliin ja palvelun laatuun, heti varasutilanteesta lähtien. Tutkimuksella haluttiin saada selville, mitä osa-alueita tulisi parantaa ja mitä asiakkaat pitivät tärkeänä, jotta he tunsivat yöpymisensä Hostel Diana Parkissa olleen miellyttävä ja kokivat palvelun laadun olleen hyvä ja tarpeeksi kattava. Tutkimuksessa selvitettiin mm. saivatko asiakkaat tarpeeksi informaatiota vastaanotosta ja mitä mieltä he olivat huoneista, hostellin yhteisestä keittiöstä ja suosittelisivatko he hostellia ystävilleen tai tuttavilleen.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Työssä käytettiin tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää sekä kvalitatiivista menetelmää. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään selvittämään vastauksia kysymyksiin, joita tulkitaan numeroina ja prosentteina. (Heikkilä 2008, 18.) Näin saatiin selville, kuinka suuri prosentti oli tyytyväisiä kuhunkin kysymyksissä esitettyyn osa-alueeseen. Kvalitatiivisella osuudella taas selvitettiin mitä asiakkaat olisivat halunneet hostellilta enemmän ja saatiin asiakkaiden ehdotuksia yöpymiskokemuksen parantamiseksi.

Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin suunnitelmallinen kysely eli survey-tutkimus, joka on tehokas tapa kerätä tietoa silloin, kun tutkittavia on kohtalaisen paljon. Survey-tutkimuksen aineisto kerätään lomakkeita käyttäen. (Heikkilä 2008, 19.) Tähän tiedonkeruumenetelmään päädyttiin yhdessä Hostel Diana parkin henkilökunnan kanssa, koska he kokivat sen olevan helpoin tapa saada mahdollisimman nopeasti kyselyihin vastauksia. Kyselylomakkeet sijoitettiin hostellin keittiöön, joka toimii asiakkaiden yhteisenä tilana. Täällä kaikilla oli heille sopivana aikana mahdollisuus täyttää kysely. Vastauskynnystä pyrittiin madaltamaan tarjoamalla kyselyyn vastanneille palkintona suklaata. Haluttu 100 kappaletta vastauksia saatiin noin seitsemän viikon aikana. Kysely suoritettiin 4.3-21.4.2017.

4.2 Kyselylomake

Kyselylomakkeen ja kysymysten suunnittelu alkaa selvittämällä mitä asioita halutaan tietää ja nimeämällä ne. seuraavaksi hahmotellaan lomakkeen rakenne, jotta siitä saadaan mahdollisimman selkeä ja loogisesti etenevä. teksti ja kysymykset tulee asetella hyvin, jotta vastauksille jää riittävästi tilaa. Kysymykset tulisi muotoilla siten, että vastaajan

olisi mahdollisimman helppo ymmärtää mitä kysymyksessä tarkalleen halutaan tietää. Samaa aihetta koskevat kysymykset tulisi ryhmitellä kokonaisuuksiksi. kyselylomaketta olisi hyvä testata, jotta sen toimivuus tai heikkoudet tulevat esiin ennen sen antamista kohderyhmälle. Myöhemmässä vaiheessa on väärät tai huonosti ymmärrettävät kysymykset saattavat pilata kyselyn. (Heikkilä 2008, 48.)

Kyselylomakkeessa voidaan käyttää erilaisia kysymystyyppejä, joita ovat, suljetut kysymykset, sekamuotoiset kysymykset ja avoimet kysymykset. Avoimet kysymykset ovat helposti toteutettavissa, mutta niiden käsitteleminen on aikaa vievää. Niiden käyttäminen on kuitenkin hyödyllistä, koska avoimien kysymysten avulla saadaan selville kehitysideoita. Suljetuissa kysymyksissä vastaajille annetaan tietty määrä valmiita vastausvaihtoehtoja. (Heikkilä 2008, 49- 52.)

Kyselylomakkeen suunnittelu alkoi käymällä Hostel Diana Parkin hostellipäällikön kanssa läpi asioita mitä he halusivat tutkimuksella selvittää. He kertoivat saavansa esimerkiksi Tripadvisorin kautta melko paljon palautetta ja halusivatkin nyt vastauksia hieman erilaiseen palautteeseen, mitä sitä kautta olivat tottuneet saamaan.

Tapasin hostellin pomon paikan päällä muutamien sähköpostien jälkeen, joissa olimme keskustelleet hieman kysymyksen sisällöstä. Hän kertoi, että heille olisi hyödyllistä saada kysymyksiä tutkimukseen, missä asiakas voisi ehdottaa, millä tavoin hän parantaisi jotain palvelukokemuksen osa-aluetta tai mikä asia oli se mikä jätti hänet tyytymättömäksi kyseisessä osiossa. Sovimme lopuksi sähköpostitse, että saapuisin paikalle alustavien kysymysesimerkkien kanssa ja katsottaisiin yhdessä, tarvittiinko niitä kaikkia, tai pitikö lomakkeeseen lisätä vielä joitain kysymyksiä mitä he pitivät tärkeänä. Viimeisessä tapaamisessa kysymyslomaketta koskien päädyimme yhdessä kysymyksiin, jotka lopulliseen kyselyyn tulivat.

Päädyimme kysymyslomakkeeseen, jossa vastaajalla oli muutama suljettu kysymys, joilla selvitettiin vastaajan sukupuoli ja ikä. Suurin osa muista kysymyksistä olivat sekamuotoisia ja muotoiltu niin, että kysyttiin, oliko vastaaja tyytyväinen, jolloin hänen tarvitsi vain ympyröidä vastaukseksi kyllä, tai hänellä oli mahdollisuus kertoa mikä häntä jäi vaivaamaan tai mikä ei ollut kohdannut hänen odotuksiaan. Lomakkeeseen tuli myös muutama täysin avoin kysymys. Kysymysjärjestys jaoteltiin siten, että kysymykset etenevät palveluprosessin mukaisesti eli vastaajan taustatietojen jälkeen varausta ja saavutettavuutta koskevat kysymykset, sitten varsinaiseen palvelutapahtumaan liittyvät kysymykset ja lopuksi kysymykset itse hotellin fyysisistä puitteista ja siitä suosittelisivatko he muille hostellia.

4.3 Aineiston keräys ja analysointi

Kysymyslomakkeen oheen laadittiin vastaajille saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoitus ja kuka sitä tekee, sekä miksi tutkimusta tehtiin. Saatekirjeessä selitettiin tutkimuksen olevan opinnäytetyö ja osana koulutusohjelmaani Haaga-Heliassa.

Aluksi lomakkeita ei täytetty kovinkaan paljon johtuen meidän tekemästä virheestä liittyen palkintona annettavaan suklaaseen. Olimme asettaneet suklaat isoon kulhoon heti kysymyslomakkeiden viereen, josta ihmiset olivat syöneet suklaat heti muutaman päivän kuluessa ja näin ollen ei ollut tarjolla enempää suklaata. Huomasimme olevan paljon tehokkaampaa laittaa suklaata pieneen kulhoon lomakkeiden viereen, jota henkilökunta pystyi täyttämään aina sen tyhjentyessä. Näin välttyttiin jatkossa siltä, että yksi vastaaja olisi syönyt suuret määrät suklaata ja palkintosuklaat olisivat taas loppuneet kesken.

Olin yhteydessä Hostel Diana Parkin henkilökunnan kanssa melko tasaisin väliajoin ja tiedustelin tilannetta lomakkeiden määrän ja suklaan suhteen. Jouduinkin muutaman kerran viemään lisää suklaata, koska sitä kului odotettua enemmän. Sen jälkeen, kun saatiin palkintosuklaata olevan koko ajan saatavilla, täyttyivät lomakkeet melko hyvää ja tasaista vauhtia. Tavoitteena oli saada 100 kappaletta vastauksia ja lopuksi tyydyimme 92 kappaleeseen, joka oli tarpeeksi lähellä tavoitetta.

Aineisto analysointiin käyttäen suljettujen kysymysten osalta Exceliä, jolla saatiin taulukko, jossa selviää, kuinka monta prosenttia kunkin kysymyksen kohdalla vastaajista on ollut mitään mieltä, sekä vastaajan taustatietoa. Avoimien kysymysten vastaukset, jotka katsottiin tutkimuksen osalta tarpeellisiksi, kirjoitettiin suoraan Word-dokumenttiin. Sekalaisten kysymysten osalta käytettiin sekä Exceliä että Wordia tulosten tallentamista varten. Näin saatiin prosenttimäärät hyvin taulukoitua, sekä kommentit kehittämistä varten talteen.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tulosten pätevyys ja luotettavuus vaihtelevat. Tästä johtuen kaikissa tutkimuksissa tulisi arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta. Esimerkiksi, jos kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen, voidaan tulosta pitää luotettavana. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2010, 216.)

Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on pätevyys. Tämä tarkoittaa sitä, että onko tutkimuksessa mitattu juuri sitä, mitä oli alun perin tarkoituskin mitata. Kaikkien tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi arvioida. laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2010, 216-217.)

Tämän tutkimuksen luotettavuutta paransi vastaajien tarpeeksi suuri määrä. Vastaajien määrään vaikutti ehkä suklaapalkinto, tai sitten ihmisten oli helppo täytellä kyselyä syödessään esimerkiksi aamiaista keittiössä, jossa kyselylomakkeet sijaitsivat. Luotettavuutta lisäsi myös se, että kysymyksiä ei lähetetty jälkeenpäin asiakkaille, vaan niihin vastattiin juuri, kun oli palveluita käyttänyt ja kaikki mieleen tulevat asiat olivat tuoreessa muistissa.

Tutkimuksen valideetti oli melko hyvä, koska tutkimuksessa saatiin vastauksia juuri sellaisiin kysymyksiin, mitä Hostel Diana Parkin henkilökunta pitivät tarpeellisina.

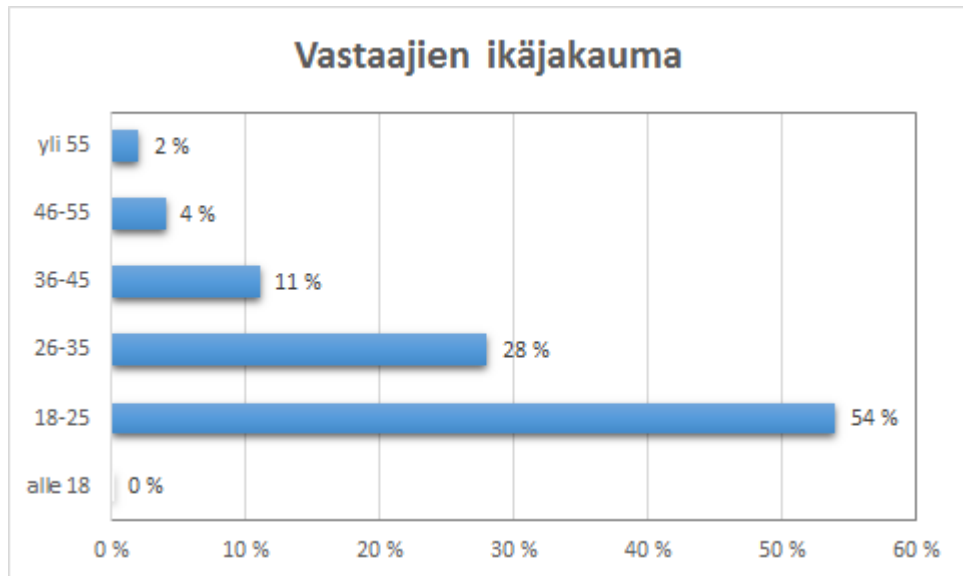
Tutkimuksen avulla selvitettiin asiakastytyvää palvelun eri osa-alueilta. Kysymykset oli muotoiltu niin, että niihin oli helppo vastata ja ne olivat helposti ymmärrettävissä. Myöskin täysin avoimiin kysymyksiin saatiin melko hyvin vastauksia ja näin ollen kehitysideoita hostellin palvelun laadun parantamiseksi. Muutama avoimiin kysymyksiin tullut vastaus ei ollut tärkeä tutkimuksen kannalta, koska ne olivat kirjoitettu lähinnä pelleily tai huumori mielessä, mutta suurimmasta osasta oli hyötyä.

4.5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa on esiteltynä tutkimustulokset kysymys lomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Osaa tuloksista on havainnollistettu kuvioden muodossa. Vastaajia kyselyssä oli yhteensä 92.

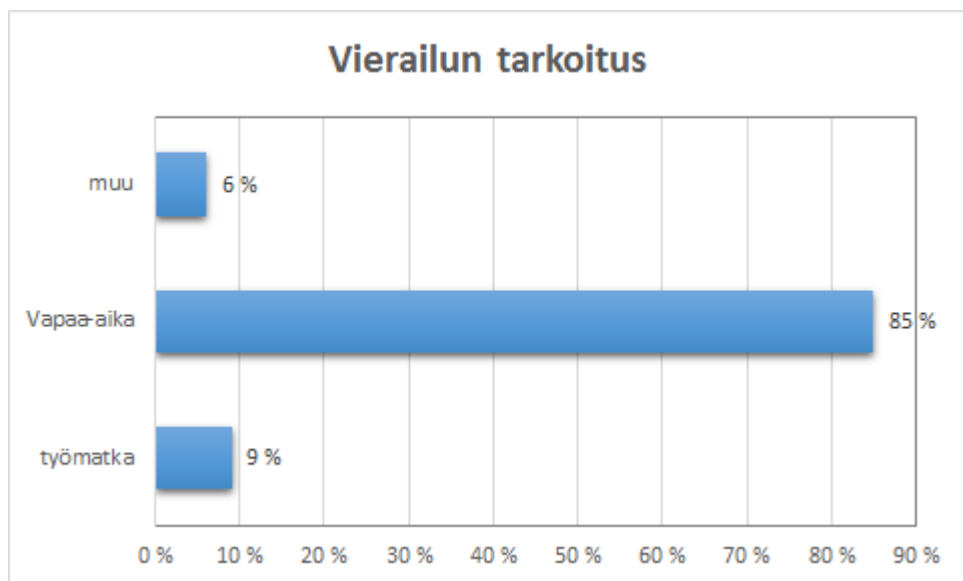
4.5.1 Taustatiedot

Ensimmäisessä osassa tiedusteltiin vastaajan taustatiedoista ikä ja matkan tarkoitus.



Kuvio 2. vastaajien ikäjakauma

Suurin ikäryhmä olivat 18-25 vuotiaat nuoret aikuiset. Heitä oli 54 %. Toiseksi suurin ryhmä olivat 26-35-vuotiaat. Heitä oli 28 %. Kolmantena 36-45-vuotiaat, joita oli vastanneista 11 %. Vähemmistönä olivat selvästi 46-55-vuotiaat 4 % ja yli 55-vuotiaat, joita oli ainoastaan 2 %. Tuloksista päätellen Hostel Diana Park on nuorten suosiossa, mihin varmaankin vaikuttaa edullinen hinta.



Kuvio 3. Vastaajien vierailun tarkoitus

Vapaa-ajan matkailijat olivat odotetusti suuri ryhmä vastaajien keskuudessa. Useasti ihmisen ollessa työmatkalla maksaa yritys matkakulut, jolloin yövytään hotellissa. Vastaajista 85 % oli vapaa-ajan matkailijoita. 9 % olivat työmatkalla ja kuudella vastanneella matkan tarkoitus oli jokin muu.

4.5.2 Miten varasit hostelliin ja oliko se helppoa?

Tässä kysymysosiossa haluttiin saada selville asiakkaiden yleisimmät varauskanavat, koskien varausta Hostel Diana Parkkiin. Lähes kaikki varaukset tehtiin käyttämällä internetissä toimivia eri haku -ja varauskoneita. Seuraavia varaustapoja mainittiin:

hostelbookers.com, booking.com, vastaanotosta, e-mail, ebookers.com, puhelimella, hostelworld.com, hotels.com,

Suurin osa varauksista tehtiin joko booking.com tai hostelworld.com palvelujen kautta.

Jotkut asiakkaat varasivat suoraan vastaanotosta tai e-maililla.

Seuraavaksi pyrittiin selvittämään vastanneiden mielipidettä palvelutapahtumista ja niiden laadusta palveluprosessin edetessä

Varausprosessista kysyttäessä vastaajat ilmoittivat sen olleen helppo.

Tähän vaikuttaa varmasti nykyään hyvin helppokäyttöiset varaus ja hakusivustot.

Sivuilta saa helposti tietoa majoituspaikoista ja niitä on yksinkertainen ja helppo käyttää. Myös suoraan sähköpostitse varanneet kertoivat varauksen olleen helppoa ja henkilökunnan avuliasta.

4.5.3 Vastaanotto ja mielipide henkilökunta

Lähes kaikki eli 96 % kokivat saaneensa kaiken tarvittavan tiedon vastaanotosta. Seuraavassa on eritelty mitä ne 4 %, jotka eivät kokeneet saaneensa tietoa kertoivat syyksi.

Jouduin soittamaan ovikelloa 4 kertaa ennen kuin ovi avattiin ja vastaanotossa vaikutettiin närkästyneeltä minun malttamattomuudestani.

Olimme epätietoisia, olisivatko he saaneet matkalaukut jonnekin lukittuun tilaan ennen sisään kirjautumista.

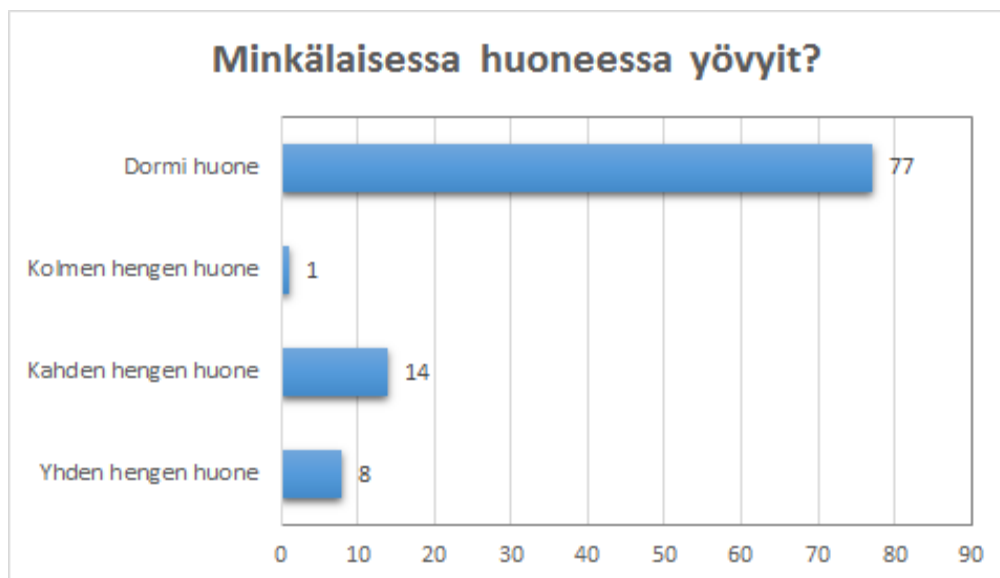
En saanut tietoa, että onko hotellista mahdollista saada aamiaista.

Ei tullut varaustilanteessa selville, eikä kukaan ei kertonut mahdollisuudesta aamiaiseen.

99 % eli oikeastaan kaikki olivat tyytyväisiä henkilökunnan toimintaan. Yksi vastaajista ei kertonut miksi hän ei ollut tuntenut henkilökunnan olleen tarpeeksi avulias.

4.5.4 Mielenpitoet huoneista ja yleisistä tiloista

Seuraavassa osiossa kysymyslomaketta pyrittiin selvittämään mitä mieltä kyselyyn vastaajat olivat Hostel Diana Parkin yhteisistä tiloista ja huoneista.



Kuvio 4. Minkälaisessa huoneessa vastaaja yöpyi

Suosituin yöpymismuoto oli ylivoimaisesti dormi-huone, jossa nukkuu useampi ihminen ja asiakas maksaa vain nukkumapaikasta. Näissä yöpyi vastaajista 77 %. Toiseksi suosituin oli kahden hengen huone (14 %), kolmanneksi yhden hengen huone (8%) ja vähiten yövyttiin kolmen hengen huoneissa (1 %). Dormi-huoneiden suosioon vaikuttaa varmasti niiden halpa hinta, ja asukkaiden nuori ikäjakauma.

Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää huoneiden siisteyden tasoa verrattuna asiakkaiden odotuksiin siitä. Vastausten mukaan 98 % oli tyytyväisiä huoneiden siisteyteen. 2 % vastanneista kokivat huoneiden olleen epäsiistimpiä, kuin mitä he olivat odottaneet.

Vastaajilta tiedusteltiin myös, olivatko he yleisesti ottaen tyytyväisiä sänkyihinsä. Kysymys ei ollut avoin, joten heillä ei tässä vaiheessa ollut mahdollisuutta avata vastaustaan enempää, vaan sen mahdollisuus jätettiin kysymyslomakkeen myöhempään vaiheeseen. 92 % vastanneista olivat tyytyväisiä sänkyyn ja 8 % tyytymättömiä.

Tässä haluttiin selvittää mitä asiakkaat pitävät tärkeänä yleensä, kun he asuvat dormi-huoneessa, vaikka se olisi jokin toinen hotelli, eli mitä he ovat oppineet pitämään tärkeänä niinä kertoina, kun ovat dormi-huoneissa asuneet. Seuraavat asiat tulivat esille:

Taulukko 1. Tärkeimmät ominaisuudet dormi-huoneissa

hiljaisuus yöllä, sängyt eivät nitise	turvallisuus, lukittava kappi, pöytä
ei liikaa sänkyjä, mukavat sängyt	pistorasioita, paikka vaatteille
siisteys,wifi, huoneen hinta	hyvä ilmanvaihto, hiljaisen ajan säännöt
lukuvalo, lavuaari, peili,, lämpötila	ikkuna, tilaa sänkyjen välillä

Selvästi eniten tulivat esille jokaiselle oma pistorasia sängyn viereen, jotta pystyy ladata puhelinta, lavuaari, jokaiseen sänkyyn oma lukuvalo ja lukittavat kaapit tavaroille.

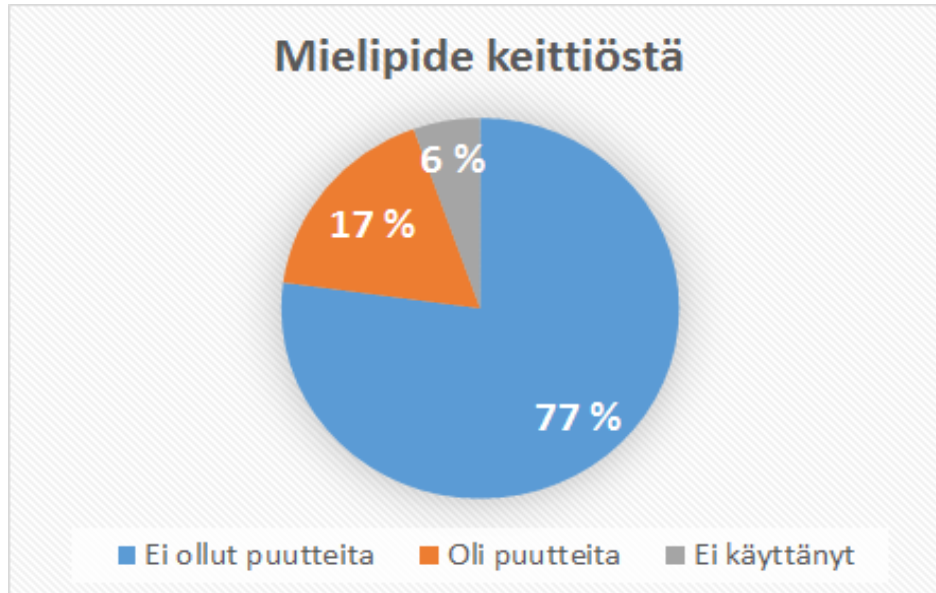
Tällä kysymyksellä halusimme saada ihmisiltä palautetta huoneista. Kysymyksen avulla pyrittiin saamaan kehitysehdotuksia nykyisiin huoneisiin. Koska suurin osa vastaajista asuivat dormi-huoneissa, koskivat vastaukset suurilta osin niitä.

Taulukko 2. Miten mielestäsi huoneita vois parantaa?

suojaverho jokaiseen sänkyyn	ilmaiset turvalokerot kaikille
paremmat sängyt, yövalot	seinien paikkaus ja maalaus
pimennysverhot ikkunoihin	ilmaiset lukolliset kaapit
äänieristys toisista huoneista	lisää hyllyjä henkilökohtaisille tavaroille
säädettävä lisälämmitin talvisin	sääntöjen noudattamisen valvominen
lisää tuoleja huoneisiin	jääkaapi, pistorasioita, lisää tilaa
tanko pyyhkeen kuivausta varten	lisää tilaa matkalaukuille
paremmat tyynyt, viihtyisämpi sisustus	koukut talvitakkeja varten
lisäpöytä, lisätyynyjä huoneeseen	

Eniten haluttiin verhoa, jonka voi vetää sängyn eteen saadakseen lisää yksityisyyttä. Toiseksi tärkeimpänä pidettiin lukittavaa lokeroa tai kaappia ja sen jälkeen tärkeimpinä pidettiin lisäämällä tilaa suurille matkalaukuille ja lisäämällä pistorasioita, mikä tuli esille jo edellisen kysymyksen vastauksissa. Hauskin parannusehdotus oli varmaankin vodkasuihkulähde.

Hostellin henkilökunta oli kiinnostuneita, mitä mieltä heidän asiakkaansa olivat yhteisestä keittiöstä. Heistä oli tärkeää tietää löytyisikö siihen joitakin parannusehdotuksia tai oliko siinä asiakkaiden mielestä puutteita.



Kuvio 5. Mitä mieltä vastaaja oli keittiöstä

Suurin osa vastaajista, 77%, oli erittäin tyytyväisiä keittiöön ja kiittelivät sen siisteydestä, sekä monipuolisuudesta. Vain 15 henkilöllä, 17%, oli ehdotuksia keittiön parantamiseksi. Seuraavia asioita kaivattiin:

Taulukko 3. Mitä keittiöstä puuttui, tai miten parantaisit sitä?

lisää valoa, uudet tarrat,	lisää tarroja, joilla merkitty tavaroiden paikat
toinen sohva	yksi iso pöytä kahden pienen tilalle
pizza lautaset, lisää jätteastioita	enemmän tilaa varastoida ruokaa
enemmän teetä ja kahvia	pöytäpelejä asiakkaiden käytettäväksi

Melkein kaikki parannusehdotukset koskivat keittiön valaistusta. Toivottiin lisävaloa pöytien päälle ja keittiön todettiin olevan muutenkin liian pimeä.

4.5.5 Miksi valitsit Hostel Diana Parkin?

Taulukko 4. Syyt valita Hostel Diana Park

hyvät arvostelut, hyvä sijainti, halpa	lähellä juna-asemaa, lähellä satamaa
--	--------------------------------------

kaunis ja vanha talo, hyvä wifi	nähty artikkelin hostellista lehdessä, jossa keuhuttu hostellia
tarpeeksi tilaa koko ryhmälle, hyvät kuvat kotisivulla	hyviä muistoja, ilmainen peruutus 2 päivää ennen yöpymistä
lähellä nähtävyyksiä	yhteiset keittiötilat antaa mahdollisuuden tutustua uusiin ihmisiin
ystävä suositteli	

Kolme tärkeämpää syytä olivat sijainti, hinta ja hyvät arvostelut. Nämä esiintyivät noin 80% vastauksista. Hyvä aikaisempi kokemus hostellista oli yksi seikka, mikä vaikutti myös olevan yleinen syy valintaan.

97% vastaajista olivat sitä mieltä, että hotelli vastasi heidän odotuksiaan. Tästä voi päätellä, että heidän käyttämänsä varauskanavat antavat melko realistisen kuvan hostellista sekä sen tasosta. Kolmen prosentin mielestä hostelli ei ollut täyttänyt heidän odotuksiaan.

Tällä kysymyksellä pyrimme selvittämään, oliko asiakkaan kokemus hostellista tarpeeksi positiivinen, jotta hän toimisi hostellin suosittelijana.

Vastaajista 99 % oli sitä mieltä, että suosittelisivat hostellia. Vain yksi prosentti oli tyytymätön ja ilmoitti, että ei suosittelisi hostellia ystävilleen.

4.5.5 Tähän voit kirjoittaa kommentteja hostellista

Viimeisenä halusimme ihmisten kommentteja ja kokemuksia hostellista, joita he pystyivät kirjoittamaan avoimesti ilman, että taustalla olisi ollut joku tietty hostellia koskeva kysymys. Tähän osioon vastasi vain noin 20 henkilöä. Syy vastausten vähäiseen määrään saattoi olla se, että kysymys oli viimeisenä ja siinä ei määritely mihin pitäisi tarkalleen vastata. Seuraavat vastaukset ovat esimerkkejä asiallisista vastauksista, joilla oli merkitystä tutkimukseen.

Positiiviset palautteet:

- vanha, mutta mukava
- Ystävällinen henkilökunta
- ystävällinen henkilökunta, kaunis julkisivu ja hyvä, että matkatavarat voi jättää lisähuoneeseen ennen sisään kirjautumista

- kokonaisuus erittäin hyvä, tulen suosittelemaan ystäväilleni,
- Tämä hostelli ylitti odotukseni, huoneet, keittiö ja yleiset tilat ovat mahtavat.
- Helppoon matkan päässä ruokakaupasta ja Marimekko sisustuksessa plussaa.
- täydellinen sijainti, erittäin avulias vastaanottotyöntekijä
- hyvä hinta-laatusuhde, yksi parhaimmista hostelleista, missä ikinä yöpynyt
- uniikki tyyli, vähän kulunut, mutta toimiva
- olen aina pitänyt hostellista, ihana paikka
- Ystävällinen henkilökunta, puhtaat suihkut
- Tulen ehdottomasti valitsemaan uudelleen, seuraavan kerran, Kun olen Helsingissä
- siisti, ystävällinen ilmapiiri ja suuri keittiö
- Olin yllätynyt japaninkielisestä esitteestä. Se helpottaa paljon japanilaisia asiakkaita.
- Huone ja kylpyhuone olivat puhtaat ja korttiavain oli hyödyllinen
- Jos minulla on mahdollisuus palata Helsinkiin, valitsen tämän hostellin ehdottomasti uudelleen
- Ihanaa yöpyä näin vanhassa rakennuksessa
- Ilmoitusten tyyli oli miellyttävä
- Olen matkustanut paljon ja yöpynyt monissa hostelleissa ympäri maailmaa. Tämä hostelli meni suurimman osan edelle.
- Keittiö on siisti ja puhdas, niin kuin suihkut ja meidän kahden hengen huoneemme.
- Jokainen sähköposti henkilökunnan kanssa oli ystävällinen. Vastaanoton työntekijät ovat erittäin ystävällisiä ja palvelualttiita.
- Erittäin aito henkilökunta. Etsin paikkaa rentoutua pitkän matkan jälkeen ja löysin sen.

Negatiiviset palautteet:

- hyvin likainen uuni
- Olisi ollut täydellinen ilman hissien puuttumista
- Toivon, että suihkut ja uusitaan
- Kaappi tarvitsee lisää hyllyjä.
- Juomien ja snacksien pitäisi olla halvempia
- Olisi pitänyt olla maininta varattaessa, että ei ole hissiä. Oli raskasta kantaa matkalaukut kolmanteen kerrokseen. Ihmisten pitäisi tietää tästä ennen maksamista.
- Keittiön sulkeminen kello 23, samaan aikaan, kun hiljainen aika alkaa vähentää sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuutta, jos matkustaa yksin. Kuitenkin ymmärrettävää kunnioittaa hiljaisuutta haluavia.
- Suihkuja olisi saanut olla yksi tai kaksi lisää
- jäin kaipaamaan jugurttia aamiaisella, mielestäni murot ovat lapsille
- Mukava kokemus, mutta vessoja ja suihkuja tarvittaisiin enemmän
- liian ohuet seinät ja kovaäänisiä amerikkalaisia viereisessä huoneessa, muuten mukava paikka

Palautteet, joita tähän saatiin, olivat enimmäkseen positiivisia ja vastaajat olivat tyytyväisiä hostelliin.

5 Yhteenveto tutkimustuloksista ja kehitysehdotuksista

Tutkimuksen kautta pyrittiin selvittämään, mitkä palvelun laadun osa-alueet Hostel Diana parkissa toimivat vastaajien mielestä tällä hetkellä, ja mihin tulisi jatkossa tehdä kehitystoimenpiteitä. Tutkimuksessa haluttiin selvittää laatu asiakaspalvelun, sekä hostellin puitteiden osalta.

Vastaajat kokivat saaneensa kokonaisuudessaan hyvää ja toimivaa palvelua asuessaan hostellissa. Varausprosessista lähtien asiat olivat toimineet ja kaikki vastasivatkin vastausprosessin olleen helppo.

Palveluprosessin jatkuessa heidän tultuaan Hostel Diana Parkkiin vastaajat kokivat, että saivat vastaanotosta kaiken tarvitsemansa tiedon. Ainoa poikkeus oli 4 % vastaajista, joista kaksi eivät saaneet tietoa aamiaisesta, yhdeltä jäi puuttumaan tieto matkalaukkujen säilytyksestä ja yhdellä oli ongelmia ovikellon kanssa.

Asiakkaat kokivat henkilökunnan olleen erittäin avuliaasta ja mainitsivat siitä erikseen mm. kysyttäessä vastasiko hostelli heidän odotuksiaan. Henkilökunnan pätevyys, järjestelmän toimivuus, palveluketjun toimivuus, johtaminen ja toiminnan ohjaaminen vaikuttivat kaikki onnistuneen.

Suurin osa vastanneista nukkuivat dormi-huoneissa, mistä voi päätellä niiden olevan tärkein huonemuoto hostellille. Dormi-huoneet valittiin yleensä hinnan takia.

Siisteydessäkään ei ollut valitettavaa ja asiakkaat olivat yleisesti ottaen erittäin tyytyväisiä huoneiden, sekä koko hostellin siisteyteen pieniä seikkoja lukuun ottamatta, kuten keittiön uuni.

Huoneiden sänkyihin oltiin myös tyytyväisiä pari vastaajaa lukuun ottamatta. Kyselystä selvisi, että joitakin henkilöitä häiritsi sänkyjen nitinä, joka ilmeisesti häiritsi nukkumista.

Kysyttäessä seikkoja, joita ihmiset pitivät tärkeänä nukkuessaan dormi-huoneessa, saatiin paljon hyviä kehitysideoita. Tärkeää katsottiin olevan mm, jokaiselle sängylle oma pistorasia kännykän lataamista varten ja yövalo. Tärkeimmäksi asiaksi nousi verho, jonka saa vedettyä sängyn eteen ja näin lisäämään omaa yksityisyyttä. Huoneisiin haluttiin lisäksi säädettävää lämmitystä, lisää hyllyjä kaappeihin ja ilmainen kaappien lukitus. Muutama oli myös kaivannut dormi-huoneisiin lisää tuoleja ja pöytiä.

Keittiön kerrottiin olevan kodikas, tilava ja asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä keittiön monipuolisuuteen. Keittiön hämähäydestä tuli muutama negatiivinen palaute ja lisäksi kaivattiin lisää tarroja kaappeihin, jotta tavarat löytyisivät helpommin. Kuitenkin melkein kaikki pitivät sitä huomattavasti tasokkaampana, mitä yleensä hostelleissa olivat tottuneet näkemään.

Hostelli valittiin syistä, joita useimmiten pidetään tärkeänä hostellimajoitusta valittaessa. Sijainti, hinta ja hyvät arvostelut tunnetuissa online-varausjärjestelmissä olivat ne asiat, jotka saivat ihmiset valitsemaan juuri Hostel Diana Parkin muiden Helsingissä olevien hostellien joukosta. Osalla vastaajista valinta johtui myös hyvistä aikaisemmista kokemuksista. Vastaajat olivatkin kyselyn mukaan tyytyväisiä hostelliin ja 97 % vastaajista oli sitä mieltä, että se oli vastannut odotuksia. Myös 99 % vastaajista suosittelisi hostellia ystävilleen, mitä voi pitää erittäin hyvänä tuloksena.

5.1 Pohdinta

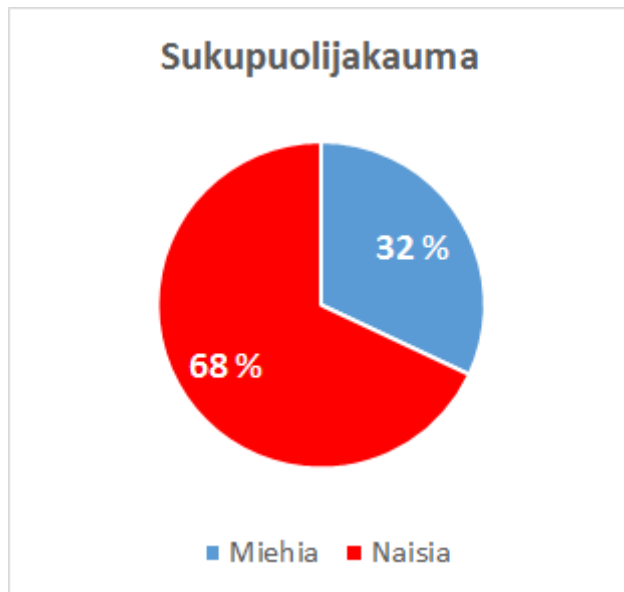
Tavoitteena oli laatia asiakaskyselypohjainen tutkimus, jonka avulla Hostel Diana Park pystyisi parantamaan asiakastytyväisyyttä, sekä saada tietoa asiakkaiden toiveista ja uusia ideoita toiminnan parantamiseksi. Tutkimuksella haetettiin vastauksia mm. siihen, mitä asiakkaat tällä hetkellä hostellissa arvostavat, mitä seikkoja voitaisiin parantaa ja mitä uusia asioita ja menetelmiä hostellin kannattaisi ottaa käyttöön, jotta asiakastytyväisyys paranisi. Toimeksiantaja halusi lisäksi selvittää mitä asiakkaat arvostavat yleisesti majoittuessaan hostelleissa.

Asiakastytyväisyystutkimuksissa selvitetään tekijöitä, jotka asiakas kokee positiiviseksi palvelutilanteessa, sekä asiakkaan kokemusta toteutuneen asiakaspalvelun asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä, tilojen viihtyisyydestä, asiakkaan kokemusta yrityksen tuote- ja palveluvalikoimasta, sekä asiakkaan tarpeita.

Asiakastytyväisyystutkimuksien avulla voi yritys saada tietoa kilpailutilanteesta, eli yrityksen palvelujen tasosta verrattuna muihin samoja palveluja tarjoaviin yrityksiin. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Asiakastytyväisyyteen vaikuttavat palvelun lisäksi myös imago, tilan tekijät, fyysinen ympäristö sekä tuotteen tai palvelun hinta (Puustinen & Rouhiainen 2007, 173). Tässä opinnäytetyötutkimuksessa pyrittiin ottamamaan huomioon kaikki nämä osa-alueet ja verrata miten kukin niistä toimii. Palvelun laatu vaikutti olevan Hostel Diana Parkin parhaiten toimiva osa-alue. Palvelusta tuli kyselyssä kiitosta monista eri palvelutilanteista. Henkilökunnan koettiin olevan helposti lähestyttävää, empaattista ja hyvän

asiakaspalveluhengen omaavaa. Hostellissa on melko pieni tiimi ja uskoisin tällaisessa tapauksessa hyvän tiimihengen vaikuttavan suoraan asiakaspalvelun laatuun.



Kuvio 6. Asiakkaiden sukupuolijakauma

Sukupuolijakauma oli selvästi naispainotteinen. 68 % vastaajista oli naisia ja 32 % miehiä. Kyselyn perusteella on vaikea sanoa, onko hostellin asiakkaiden sukupuolijakauma yhtä suuri, vai oivatko naiset vaan halukkaampia vastaamaan kyselyyn

Hostellin fyysisestä ympäristöstä tullut palaute oli enimmäkseen hyvää. Huoneita pidettiin siisteinä ja yleiset tilatkin vaikuttivat olevan kunnossa. Fyysisestä ympäristöstä eniten kehitysehdotuksia saivat dormi- huoneet, joita pystyy varmasti melko pienillä kustannuksilla parantamaan asiakkaiden toivomilla tavoilla esim. asentamalla dormi-huoneisiin verhot sänkyjen eteen, lisäämällä lukuvalon ja pistorasian jokaiselle sängylle. Muutoksista huoneisiin ja niiden tarpeesta tulee tietenkin päättämään hostellin johto. Hostelli vaikuttaa olevan tälläkin hetkellä hyvin suosittu ja näin ollen ainakaan kaikkia uudistuksia ei välttämättä toteuteta heti.

Seikka mikä tuli huoneista kysyttäessä myös esille, oli äänieristys toisien huoneiden välillä. Tällaisiin asioihin on varmasti lähes mahdoton vaikuttaa, koska talo on hyvin vanha ja tuon aikaisten rakennusten äänieristys ei ole kovinkaan hyvä. Ehkä asiakkaiden pitäisi ottaa tämä huomioon asuessaan hostellissa. Ainoa tapa vaikuttaa häiritseviin ääniin on valvoa, että ihmiset noudattavat hiljaisia tunteja. Sänkyjen nitinä, mistä tuli muutama huomautus, on varmasti aika normaalia tämän hintaisissa dormi-huoneissa ja koska asiasta kertoi vastauksissa vain muutama, ei niihin varmaankaan ole tarvetta tehdä muutoksia.

Tutkimus onnistui mielestäni kohtalaisen hyvin. Vastauksia saatiin sadasta halutusta 92, josta voi päätellä tulosten validiteetin eli luotettavuuden olevan melko hyvä. Suuriin osaan kysymyksistä oli vastattu jokaisessa lomakkeessa lukuun ottamatta viimeistä avointa kysymystä, jossa ei oikeastaan kysytty mitään tiettyä seikkaa, vaan siihen vastaajat saivat avoimesti kirjoittaa kommentteja hostellista. Tähänkin saatiin kuitenkin noin 20 vastausta, joista useimmat olivat hyödyllisiä hostellin laadun ja imagon kehityksen kannalta. Vastaajat olivat ymmärtäneet kysymykset hyvin ja jaksaneet mielestäni panostaa kyselyyn miettimällä asioita, millä he parantaisivat hotellin palvelukokonaisuutta.

Työ oli mielestäni mielenkiintoinen. Oli viihdyttävää ja samalla opettavaa lukea, mitä ihmiset hostelleissa asuttaessa arvostavat. Hostelli sai erittäin paljon positiivista palautetta mitä oli mielekästä analysoida. On ollut hienoa nähdä käytännössä, miten tutkimustietoa voi asiakkailta kerätä, ja kuinka arvokasta se tieto kehitystyössä on.

Haasteellista minulle oli ehkä se, että opinnäytetyöseminaarista oli ehtinyt kulua melko pitkään ennen, kuin ehdin työn aloittaa, joten aluksi piti palautella muistiin ohjeita, miten työ kannattaa tehdä.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen kokemus, koska pääsin tekemään asiakastyytyväisyyskyselyn ja toivottavasti tulevaisuudessa pääsen hyödyntämään tästä oppimiani asioita.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY. Helsinki

Ariyakula, S.N. 2016. Hostel Market in America. Potential for Growth. HVS. Luettavissa: <https://hvs.com/article/7851-hostel-market-in-america-potential-for-growth>. Luettu: 23.3.2017.

Grönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva. WSOY

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hostel Diana Park 2017. Luettavissa: www.dianapark.fi Luettu: 15.4.2017

hosterworld.com. 2017 Luettavissa:

<http://www.finnish.hostelworld.com/hostellit/Helsinki/Suomi> Luettu:23.3.2017

Hostellijärjestö 2016. Luettavissa: <http://www.hostellit.fi/keita-me-olemme/> Luettu: 2.3.2017

Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikkujättiläinen. Lahti. Positiivarit Oy.

Mohn, T. 2016. Hostels Are More Popular Than Ever Among Travel-Leaning Millennials Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/tanyamohn/2016/05/16/a-hostel-revolution-fueled-by-young-travelers/#43be0fc36bb4> Luettu: 15.4.2017

Puustinen, A. & Rouhiainen, U. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Edita. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Saatelomake

Hi!

I am a student in Haaga-Helia University of Applied Sciences. I am doing my bachelor's degree in Tourism Management. As my thesis I'm making a customer satisfaction survey of Hostel Diana Park.

I would be grateful if you would answer to these questions about the Hostel.

I hope you enjoy your time here in Helsinki!

Kind Regards

Villematti Kinnunen

P.S. answering is a lot more fun while eating a chocolate!

Liite 2. Kyselylomake

Hostel Diana Park customer satisfaction inquiry

1. Gender

Male

Female

2. Age

Under 18

18-25

26-35

36-45

46-55

over 55

3. Purpose of stay?

Business

Holiday

Other

4. How did you book your hostel?

5. Was the booking process easy?

Yes

If not, how could it be improved?

6. Have you received all the information you needed from the reception?

Yes

If not, what kind of information was missing?

7. Have the staff been helpful?

Yes

If not, how could they have served you better?

8. What kind of room are you staying in?

Single room

Twin room

Triple room

Dorm

9. Did the room's cleanliness match you expectations?

Yes

No

10. Where you pleased with the room's bed?

Yes

No

11. If you are staying in a dorm room, what are the most important features in it?

12. How would you make the rooms better?

13. What did you think about the kitchen? Does it need something more?

14. Why did you choose Hostel Diana Park?

15. Did Hostel Diana Park match your expectations?

Yes

No

16. Would you recommend Hostel Diana Park to your friends?

Yes

No

17. Here you can write some comments about the hostel

