



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalvelujen palautekysely

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Matkailun koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kevät 2014  
Petri Kukkonen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

Kukkonen, Petri                      Fellmannian kokouspalvelujen  
   palvelumuotoilun asiakastyytyväisyys

Tapahtuma- ja kokousmatkailun opinnäytetyö, 31 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2014

## TIIVISTELMÄ

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä kuvataan palvelumuotoilun menetelmiä kokousasiakkaiden asiakaskokemuksen muodostumisessa.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää tutkimuksen toimeksiantajan Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalvelujen palvelumuotoilun asiakastyytyväisyys, jotta kokousasiakkaiden palvelua voidaan kehittää paremmaksi ja näin lisätä asiakastyytyväisyyttä.

Opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu palvelumuotoilun käsitteiden ja menetelmien kuvauksista ja palvelun laadun liittymisestä asiakaskokemukseen.

Tutkimukseni on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jonka Oppimiskeskus Fellmannian Designpääkaupunkiseudun hankkeeseen liittyvä kokouspalvelujen palautekysely toteutettiin yhteistyössä Lahden ammattikorkeakoulun matkailun alan opettajan ja opiskelijoiden kanssa huhti-toukokuun 2011 vaihteessa. Tutkimusosuudessa analysoin Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalvelun palautekyselyn tulokset.

Tutkimukseni perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että Oppimiskeskus Fellmannian asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Oppimiskeskus Fellmannian tiloihin, laitteisiin, kalusteisiin ja tarjoiluihin sekä palveluihin ja asiakaspalveluun.

Tutkimustani voidaan käyttää Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalveluiden jatkokehittämisessä.

Asiasanat: palvelumuotoilu, palvelu, Kokouspalvelut

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism Management

Kukkonen, Petri

Customer satisfaction in the Service Design of  
Fellmannia's conference services

Bachelor's Thesis in Event Tourism, 31 pages, 2 appendices

Spring 2014

#### ABSTRACT

The research in this thesis describes the service design methods for meeting customer experience in the formation.

The purpose of this study was to investigate the Learning center Fellmannia's conference customer services and the service design, so that conference customer service can be improved and thereby increase customer satisfaction.

The theoretical part consists of service design concepts and methods descriptions and the quality of the service's accession to the customer experience.

This study is a quantitative study that Fellmannian Design Helsinki Metropolitan Area project-related conference services a feedback survey was carried out in cooperation with the Lahti University of Applied Sciences in the field of tourism teacher and students in April-May 2011. In the research section of my thesis I will be analyzing the results of the survey.

Based on my research it can be concluded that the Learning Fellmannian customers are mostly satisfied with the Learning Fellmannian facilities, equipment, furniture, catering to both services, and customer service.

The research can be used for Learning Fellmannian meeting services for further development.

Key words: service design, service, conference services

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Palvelumuotoilu kokousasiakkaiden silmin	1
1.2	Tutkimuksen tavoite ja rajaus	2
1.3	Palvelun laatu osana kokonaisuutta	4
2	TOIMEKSIANTAJA OPPIMISKESKUS FELLMANNIA	5
2.1	Oppimiskeskus Fellmannian palvelut	6
2.2	Kokoustilojen palveluprosessin kuvaus	7
2.3	Oppimiskeskus Fellmannian toimintaympäristö	8
3	PALVELUMUOTOILU	11
3.1	Palvelumuotoilun historiaa	11
3.2	Palvelumuotoilun menetelmiä ja käsitteitä	12
3.3	Palvelupolku	13
3.4	Palvelutuokiot	15
3.5	Palvelun kontaktipisteet	16
4	TUTKIMUSMENETELMÄ	18
4.1	Työn kulku	18
4.2	Palautekysely	19
4.3	Asteikko	20
5	OPPIMISKESKUS FELLMANNIAN KOKOUSPALVELUJEN PALAUTEKYSelyn TULOKSET	21
5.1	Oppimiskeskus Fellmannian tilat	21
5.2	Oppimiskeskus Fellmannian Laitteet, kalusteet ja tarjoilu	22
5.3	Oppimiskeskus Fellmannian Palvelut	24
5.4	Oppimiskeskus Fellmannian asiakaspalvelu	25
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	27
6.1	Muutos- ja parannusehdotuksia palautekyselyn perusteella	27
6.2	Reliabiliteetti ja validiteetti	28
	LÄHTEET	30

## **1 JOHDANTO**

Opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalvelujen palautekysely. Tilaajan kanssa ensimmäisissä keskusteluissa aiheeksi toivottiin Oppimiskeskus Fellmannian palvelumuotoilua. Koin aiheen kuitenkin liian laajana ja päädyin rajaamaan aihetta useamman kerran opinnäytetyöprosessin aikana. Aiheeksi muotoutui lopulta Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalvelujen palautekyselyn tulokset. Tutkimus tehtiin palvelumuotoilun näkökulmasta.

### **1.1 Palvelumuotoilu kokousasiakkaiden silmin**

Palvelumuotoilu on ollut viime vuosina nouseva käsite palveluliiketoiminnan aloilla. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun keinoja hyödyntäen. Tavallaan kyse on tavasta ajatella ja sitä tietä kehittää yrityksen tuotteita tai palveluita. Palvelumuotoilun tulisi olla jatkuva prosessi, jossa tuotetta tai palvelua kehitetään jatkuvasti kokeilemalla, oppimalla, ja muokkaamalla paremmaksi. Täten on löydettävissä parhaat keinot ja tavat juuri yrityksen omaan liiketoimintaan.

Yrityksen suunnitellessa liiketoimintaansa ja palvelujensa kehittämistä tarjolla on monia erilaisia keinoja tähän. On kuitenkin olemassa myös useita perusteluja sille, miksi yrityksen kannattaa valita nimenomaan palvelumuotoilun keinot käyttöönsä. Markkinoiden jatkuvasti muuttuessa palveluntuottajat tarvitsevat entistä tarkempia menetelmiä saadakseen selville, mitä kuluttajat odottavat ja arvostavat. Palveluun liittyvien taitojen ja ominaisuuksien kehittäminen sekä innovaatiokyky ovat entistä tärkeämpiä taitoja palveluntuottajille nykyisten asiakkaiden pitämiseksi ja uusien saamiseksi. Palvelumuotoilu on työntekijöiden ja asiakkaiden inhimillisen käyttäytymisen seuraamista. Koska suuri osa palveluista tuotetaan

vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan ja asiakkaan kesken, on asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämisen merkitys keskeistä.

Onnistunut palvelumuotoilu antaa loogisen toimintamallin ja yhdistää poikkeuksellisen kiinteällä ja toimivalla tavalla liiketoiminnan tavoitteet myös asiakkaan näkökulmaan. Palvelumuotoilussa kovat ja pehmeät arvot ovat tasavertaisessa asemassa. Tämä lähestymistapa on nousemassa entistä tärkeämmäksi liiketoiminnassa, kun asiakkaiden kasvavien tarpeiden ja vaatimusten myötä ollaan siirtymässä tarve- ja asiakaslähtöiseen arvoajatteluun. (Tuulaniemi 2011, 95.).

Palvelumuotoilun myötä asiakkaan kokeman palvelun arvo lisääntyy ja suosittelevuus kasvaa. Palvelumuotoilu myös nopeuttaa palvelujen kehittämistä ja se paljastaa mahdolliset epäkohdat asiakkaan kokemassa palvelun laadussa. Palvelumuotoilu antaa organisaatiolle keinoja tehdä palvelunsa arvokkaammaksi sekä asiakkailleen että itselleen (Tuulaniemi 2011, 96.).

Tässä opinnäytetyössä käsittelen asiakkaiden kokemaa palvelumuotoilua eli Service Designia tutkimuksen toimeksiantajan, Oppimiskeskus Fellmannian kokousasiakkaiden silmin. Tässä työssä palvelumuotoilu on ymmärretty osana Oppimiskeskus Fellmannian tilojen, esineiden, tuotteiden ja palvelujen suunnittelua ja toteuttamista.

## **1.2 Tutkimuksen tavoite ja rajaus**

Tutkimuksen tekijänä olen työskennellyt Oppimiskeskus Fellmanniaa edeltävässä Kongressikeskus Fellmannissa syyskuusta 2007 syyskuuhun 2009 kokousisäntänä ja kokous- ja aulapalvelujen palveluvastaavana. Tänä aikana muodostui kuva kokous- ja ravintolapalvelujen toiminnoista, eri prosesseista sekä talon sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista. Oppimiskeskus Fellmannian avauduttua täysin uudenlaisena, onkin mielenkiintoista tehdä opinnäytetyö hyvinkin paljon muuttuneesta, mutta kuitenkin tutusta talosta.

Opinnäytetyön tekemisen aikoihin Oppimiskeskus Fellmannia toteutti yhdessä Lahden yliopistokeskuksen kanssa Word Design Capital Helsinki 2012 -vuoteen liittyvän hankkeen: Oppimiskeskus Fellmannian palvelumuotoilun kehittävä arviointi. Hankkeen keskeiset tavoitteet olivat: 1) OppimiskeskusFellmannian palauteprosessin luominen, kehittäminen ja juurruttaminen osaksi toimintaa, 2) vetovoimaisen ja yhteisöllisen oppimis- ja toimintaympäristön vakiinnuttaminen, 3) kestävän kehityksen edistäminen ja pysyvien mittareiden asettaminen.

Oppimiskeskus Fellmannian asiakas- ja aulapalvelujen ja ravintolapalvelujen kehittäminen ja arviointi oli yhtenä teeman ja projektiryhmän työpajan aiheena.

Tämän johdosta toimeksiantajalla oli selkeä tarve selvittää Oppimiskeskus Fellmannian kokous- ja aulapalvelujen asiakastyytyväisyyden tila. Opinnäytetyö on erillinen tutkimus edellä mainitusta projektista, ja palvelee Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalvelun toiminnan kehittämisessä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää palautekyselyn avulla Oppimiskeskus Fellmannian asiakastyytyväisyys. Tarkoituksena on kartoittaa, miten asiakkaat kokevat Oppimiskeskus Fellmannian palvelumuotoilun; tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. Tutkimusta voidaan käyttää tilaajan kokouspalveluiden kehittämisen ja suunnittelun ymmärtämiseen palvelumuotoilun ollessa avuksi.

Henkilökohtaisina tavoitteina voidaan pitää ammatillista kehitystä sekä teoria-osuuden syvempää ymmärtämystä ja teorian soveltamista käytäntöön. Myös palvelumuotoilun ajankohtaisuus palveluiden kehittämisessä herättää mielenkiintoa keskittyä tähän käyttäjäläheiseen palveluiden kehittämisen suuntaukseen.

Rajasin tutkimuksen ainoastaan kokouspalveluiden toimintaanilajaan toivomuksesta. En käsitellyt tutkimuksessani Oppimiskeskus Fellmannian muuta toimintaa, kuten muita ravintolapalveluita, opetustiloja tai talon lukuisia muita toimintoja. Tässä työssä laatu ei ole merkittävässä asemassa eikä tutkimuksen aiheena vaikka kuuluukin olennaiseisesti osaksi kokonaisuutta.

### 1.3 Palvelun laatu osana kokonaisuutta

Laadulla on suuri merkitys hotelli- ja ravintola-alalla. Palvelun laatu ja palvelumuotoilu voivat - ja niiden tuleekin kulkea käsi kädessä. Laadun tehtävä voidaan katsoa olevan asiakkaiden tarpeiden havainnoiminen ja tyydyttäminen. Ongelmana on laadun mittaaminen. Palvelun laatua on vaikea määrittellä. Käsitteenä se on monimuotoinen ja –ulotteinen. Yleisimpiä tapoja määrittellä palvelun laatu on asiakkaiden kokemusten ja odotusten vertaaminen toisiinsa (Kinnunen 2004, 17). Palvelun laatua voidaan määrittellä myös vain asiakkaan kokemuksen perusteella (Grönroos 2001, 63). Asiakkaan kokema palvelu palvelutuotteen keston aikana muodostuu asiakkaan hyötyodotuksesta ja siitä, kuinka palveluntarjoaja palvelunsa tarjoaa.

Palvelun laatu voidaan jakaa kahteen pääulottuvuuteen, tekniseen ja toiminnalliseen (Grönroos, C. 2000, 6). Tekninen laatu kertoo palveluympäristöstä, eli millaisia ovat palvelun tuottamiseen tarvittavat koneet, laitteet ja tekniset ratkaisut. Toiminnallisesta laadusta kertoo, miten asiakas kokee saamansa palvelun.

Palvelun laadun käsitteistä voidaan erotella luotettavuus, asiakkaan vakuuttuminen palveluista, puitteet, palveluntarjoajan kyky vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja empatia asiakasta kohtaan. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa oleellisesti se, miten asiakkaisiin ylipäättään suhtaudutaan. Tämä kertookin osaltaan henkilökunnan ammattitaidosta, joka on merkittävä asia palvelun laadun kannalta. Ammattitaidon voidaan katsoa syntyvän kyvystä vastata asiakkaan tarpeita, vuorovaikutustaidoista sekä teknisistä taidoista (Komppula&Boxberg 2002, 43).

Myös palveluiden ajoittaminen, suoraselkäisyys, ennustettavuus ja asiakastyytyväisyys ovat osa palvelun käsitteitä ja mittareita. Palvelumuotoilulla voidaan vaikuttaa myös palvelun laatuun. Ammattitaitoisella ja tarkoituksenmukaisella palvelumuotoilulla voidaan saada lisättyä laadun tuntua asiakkaille myytäviin tuotteisiin ja palveluihin.



## 2 TOIMEKSIANTAJA OPPIMISKESKUS FELLMANNIA

Oppimiskeskus Fellmannian edeltäjä Fellmanni palveli mm. kokous- ja kongressiasiakkaita. Vuonna 1981 Fellmanni aloitti toimintansa hotelli- ja ravintolakoulun yhteydessä oppilaiden harjoitusravintolana. Myöhemmin palvelutarjontaa laajennettiin ja rakennettiin kokouskäyttöön sopivat tilat. Vuodesta 2002 Kongressikeskus Fellmanni toimi Lahden ammattikorkeakoulun liiketoimintayksikkönä. Toimintaa kehitettiin restonomiopetusta tukevaksi oppimisympäristöksi. Hotelli- ja ravintola-alan sekä matkailualan restonomiopiskelijoiden lisäksi Kongressikeskus Fellmannia käyttivät oppimisympäristönä alan aikuis- ja täydennyskoulutuksessa opiskelevat henkilöt. Kongressikeskus tarjosi opiskelijoille muun muassa mahdollisuuksia työssä oppimiseen sekä työharjoitteluiden suorittamiseen. Ravintola Fellmannin tiloja voitiin hyödyntää mm. yritys- ja asiakastilaisuuksiin ja erilaisiin juhliin.

Lahden ammattikorkeakoulun Kirkkokatu 27:n kiinteistöstä suunniteltiin ja rakennutettiin uudenlainen oppimiskeskus vuosien 2010-2011 aikana. Oppimiskeskus Fellmannia avasi vuoden 2011 kesällä. Kiinteistössä on lukuisia toimijoita, lähinnä opetukseen, kirjasto- ja tietohallinto- ja tutkimus- ja kehitystoimintaan keskittyviä yrityksiä ja yhteisöjä, esim. korkeakoulujen yhteiskirjasto, pienryhmätiloja opetuskäyttöön ja lisäksi vuokrattavissa on kannettavia tietokoneita. Oppimiskeskus Fellmanniassa on myös toimivat ja modernit kokous-, kongressi- ja ravintolatilat. Varattavina ovat mm. auditorio (n. 250 paikkaa), ravintolasali (200 paikkaa) sekä erikokoisia ja muunneltavia kokous- ja koulutustiloja. Fellmannia sijaitsee aivan ydinkeskustassa, hyvien kulkuyhteyksien päässä myös rautatieasemalta. ([http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=6/](http://www.fellmannia.fi/?page_id=6/) , 29.04.2014)

## **2.1 Oppimiskeskus Fellmannian palvelut**

Fellmannian palvelut muodostuvat useasta kokonaisuudesta: tieto- ja kirjastopalveluista, ravintola- ja kahvilapalveluista, kokouspalveluista, IDE-! – hankepalveluista ja opetus- ja verkko-opetuksen kehittämispalveluista. ([http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=6/](http://www.fellmannia.fi/?page_id=6/) , 29.04.2014)

### **Tieto- ja kirjastopalvelut**

Fellmanniassa sijaitsee Korkeakoulujen yhteiskirjastot, josta löytyvät korkeakoulu- ja oppilaitoskirjastoverkon tietoaaineistot. Käytettävissä ovat tärkeimmät kotimaiset ja ulkomaiset digitaaliset aineistot sekä kattava kurssikirjallisuusvalikoima. ([http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=6/](http://www.fellmannia.fi/?page_id=6/) , 29.04.2014)

### **Ravintola- ja kahvilapalvelut**

Fellmannian ravintolapalveluita käyttävät opiskelijat, henkilökunta ja talossa vierailevat henkilöt. Ravintolassa on tarjolla lounas ja lounasajan jälkeen tarjolla on salaatti- ja keittobuffet. Mukaan myytävänä on myös take away -annoksia. Ravintolan yhteydessä palvelee kahvila, josta on saatavissa erikoiskahveja sekä suolaista ja makeaa välipalaa. ([http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=6/](http://www.fellmannia.fi/?page_id=6/) , 29.04.2014)

### **Kokouspalvelut**

Kokoustiloina Fellmanniassa on auditorio joka on suunniteltu 250 hengelle sekä lisäksi talossa on viisi 8–45 hengen kokoustilaa ja runsaasti monimuotoista tilaa ryhmätöiden tekemiseen. Tilavarausten yhteydessä on tilattavissa erilaisia kokouspaketteja, jotka on suunniteltu erityyppisiin kokoustarpeisiin. Ala-aulassa toimiva aulapalvelu huolehtii muun muassa kokoustilojen tekniikan toimivuudesta ja kulkulupakorttien myöntämisestä.

Luokka- ja ryhmätyötiloja tiloja vuokrataan myös Lahden yliopistokeskukseen kuuluville yliopistoille sekä muille julkisille koulutusorganisaatioille. ([http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=6/](http://www.fellmannia.fi/?page_id=6/) , 29.04.2014)

## **IDE! hanke**

Palvelumuotoiluun liittyviä oppimistilanteita tuottava yksikkö, joka yhdessä yritysten ja organisaatioiden kanssa tuottaa uusia palvelukonsepteja, opintopisteitä sekä tutkimus- ja kehitystuloksia. ([http:// http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=6/](http://http://www.fellmannia.fi/?page_id=6/) , 29.04.2014)

## **Opetus ja verkko-opetuksen kehittämispalvelut**

Fellmanniassa järjestetään Lahden ammattikorkeakoulun ja Koulutuskeskus Salpauksen opetusta. Fellmanniassa opitaan muuallakin kuin perinteisessä luokkahuoneessa, sillä itsenäisen työskentelyn ja yhteisöllisen oppimisen merkitys lisääntyy. Fellmanniassa toimivat verkko-opetuksen kehittämispalvelut auttavat uusien opetusmenetelmien käyttöönotossa ja kehittämisessä. ([http:// http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=6/](http://http://www.fellmannia.fi/?page_id=6/) , 29.04.2014)

## **Muut palvelut**

Aulan infopiste palvelee kaikkia talon kävijöitä ja toimijoita. Fellmanniassa käy myös hieroja säännöllisesti. Kampusfillareita lainataan Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijoille. ([http:// http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=6/](http://http://www.fellmannia.fi/?page_id=6/) , 29.04.2014)

## **2.2 Kokoustilojen palveluprosessin kuvaus**

Kokoustilojen palveluprosessi koostuu palvelun eri vaiheista, palveluympäristöstä ja tuotantoketjun tasoista.

Ennen asiakkaiden saapumista kokouspalvelun henkilökunta tarkistaa tilauksen sovitut kokoustilan järjestelyt, ateriajärjestelyt sekä tekniset järjestelyt

Asiakkaiden saapuessa heitä tervehditään ja opastetaan tiloihin. Käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa tilat, tekniikka, ateriat ja aikataulut

Tilaisuuden aikana huolehditaan asiakkaiden mahdollisista lisätoiveista ja tarpeista sekä viestitään muille osastoille mahdollisista muutoksista. Huolehditaan kokoustilojen siisteydestä ja tekniikan toimivuudesta.

Tilaisuuden lopussa hyvästellään asiakas ja otetaan vastaan mahdollinen palaute. Tilat siistitään ja laitetaan kuntoon seuraavaa tilaisuutta varten.

Oppimiskeskus Fellmannian palveluympäristönä kokousasiakkaille ovat aulatilat, kokoustilat, ravintolatilat sekä tauko- ja wc-tilat. (<http://www.fellmannia.fi/>, 29.04.2014)

Karkeasti jaoteltuna palvelun tuotanto jakautuu asiakkaan näkemään ja asiakkaalle näkymättömään, niin sanottuun back-office tasoon.

Asiakkaalle näkyvä osa koostuu asiakkaan kokeman palvelun eri vaiheista, asiakaspalvelutilanteista sekä palveluympäristöistä, joissa toiminta tapahtuu. Jotta tämä kaikki voi toteutua suunnitellusti, tulee palvelua tukevien toimintojen (keittiö- ja huoltotoimintojen) edetä koko ajan rinta rinnan palvelun kanssa. Tämän mahdollistaa aktiivinen kommunikointi eri osastojen kesken.

### **2.3 Oppimiskeskus Fellmannian toimintaympäristö**

Yrityksen toimintaan vaikuttaa jatkuvasti ympäristö jossa yritys toimii.

([http://www.ammattiwiki.fi/wiki/index.php?title=Yrityksen\\_toimintaymp%C3%A4rist%C3%B6/](http://www.ammattiwiki.fi/wiki/index.php?title=Yrityksen_toimintaymp%C3%A4rist%C3%B6/), 29.4.2014).

Taloudellisen kehityksen seuraaminen on tärkeää, koska se vaikuttaa tuotannontekijöiden hintaan sekä kysyntään. On tärkeää pystyä ennakoimaan tuotannontekijöiden hintojen muutoksia. Myös kuluttajien ostokykyyn vaikuttava elintason nousu tai lasku vaikuttaa kuluttajien ostokykyyn ja samalla myös tuotteiden kysyntään

Yleinen ilmapiiri, ja päättäjien asenteet yritystoimintaa kohtaan voivat vaikuttaa monellakin tavalla yrityksen toimintaan. Lainsäädäntöön saattaa tulla muutoksia,

esimerkiksi ympäristönsuojelun, kuluttajasuojan tai työturvallisuuden osalta, ja nämä vaikuttavat niin kuluttajien kuin yritystenkin toimintaan.

Sosiaalisessa ympäristössä yritystoimintaan vaikuttavia seikkoja ovat mm. ikärakenteen kehitys, kuluttajien lisääntynyt vapaa-aika ja kulutustottumusten muutokset. Teknologian kehitys voi vaikuttaa yllättävästi ja voimakkaasti yrityksen toimintaan. Tietoliikennetekniikan kehitys on eräs nopeasti kehittyvistä tekniikoista joka vaikuttaa olennaisesti yrityksen tiedonsiirron nopeutumiseen. Myös korvaavien tuotteiden ja tuotantomenetelmien kehittyminen voi vaikuttaa todella paljon yrityksen toimintaan

Tärkeimmät Lahden alueen kilpailijat Oppimiskeskus Fellmannian kokoustiloille ovat Sibeliustalo, Lahden Messujen kokoustilat ja Wanha Walimo (<http://www.lahtiregion.fi/kokousjarjestaja/kokouskohteet/kokoustalot>, 28.4.2014). Sibeliustalo (<http://www.sibeliustalo.fi> , 28.4.2014) on ehdottomasti Lahden alueen ykkönen, jossa käy eniten myös kokousasiakkaita. Sibeliustalo pystyy toteuttamaan huomattavan suuriakin kokouksia ja kongresseja sekä tarjoamaan niihin liittyen korkealaatuisia ja monipuolisia kulttuuri- ja oheispalveluita. Sibeliustalo on Lahden ”kruununjalokivi” ja se on näkyvästi esillä myös kaupungin markkinoinnissa.

”Samalla viivalla” ovat Lahden Messujen kokoustilat, Wanha Walimo sekä Fellmannia. Lahden Messujen (<http://www.lahdenmessut.fi/>, 28.4.2014) kokoustoiminta on perinteisesti liittynyt messuihin ja muihin Urheilukeskuksen alueella oleviin tapahtumiin. Lahti-hallin rakentamisen jälkeen yritykset ovat alkaneet käyttää sen vuokrattavia kokoustiloja laajemminkin. Tilat ovat hiukan sivussa kaupungin keskustasta, ja se verottaakin käyttöastetta muulloin kuin tapahtumien aikana.

Wanha Walimo (<http://www.casseli.fi/walimon-casseli> , 28.4.2014) on suhteellisen uusi tulokas Lahden keskustan alueen varsinaisten kokoustalojen joukossa. Tilat ovat hiljattain kunnostettu ja ovat ajanmukaiset ja osittain myös

tunnelmalliset. Sijainti on lähes kaupungin keskustassa. Ruokatuotteet tulevat talon ulkopuolelta Casseli-ravintolasta.

Oppimiskeskus Fellmannia jatkaa kokoustalo Fellmannin toimintaa. Perinteikkäällä kokoustalolla oli ennen sulkeutumista remonttia varten laaja asiakaspiiri ja tyytyväisiä käyttäjiä. Remontin jälkeen kokoustilojen määrä on pienentynyt, mutta yli 200 hlön tilaisuudet onnistuvat siellä edelleen.

### **3 PALVELUMUOTOILU**

Palvelumuotoilu on suhteellisen uusi ja vasta kehittymässä oleva osaamisen ala.

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmillä. Palvelumuotoilussa suunnittelun ja näkökulman keskipisteenä on palvelun käyttäjä. (Koivisto 2007, 64.)

Tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle mahdollisimman positiivinen palvelukokemus (Tuulaniemi 2011, 26). Palvelumuotoilu käsitteenä sisältää sekä palvelun että muotoilun. Vaikka asiakas on pääosassa palvelumuotoilussa, niin siinä huomioidaan myös palveluntuottajan näkökulma tarjoamalla yrityksille liiketaloudellista hyötyä (Miettinen 2011, 14). Tuulaniemen mukaan ”Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa” (2011, 27).

#### **3.1 Palvelumuotoilun historiaa**

1970-luvulta alkaen palvelujen osuus yhteiskuntien tuotanto- ja työllisyysrakenteessa on kasvanut tasaisesti kaikissa kehittyneissä maissa ja tulevaisuudessa palvelujen merkitys näyttää yhä kasvavan. Tästä huolimatta palveluiden suunnitteluun ja tutkimukseen ei ole juuri kiinnitetty huomiota. Tutkimuksen ja suunnittelun vähyys aiheuttaa sen, että palvelut eivät ole niin innovatiivisia ja asiakaskeskeisiä kuin ne ehkä voisivat olla. Nykypäivän kuluttajat kuitenkin vaativat hyvää palvelua ja heidän toiveidensa mukaisesti palvelujen kuluttamisen tulisi olla helppoa ja toteutua milloin ja missä vain. Tähän tarpeeseen syntyi palvelumuotoilu. (Koivisto 2007, 9.) Nykymuotoinen palvelumuotoilu on syntynyt 1990-luvun alkupuolella ja vuonna 1991 professori Michael Erlhoff kehitti todennäköisesti ensimmäisenä palvelumuotoilun osaamisalan (Tuulaniemi 2011, 61–62).

Palvelumuotoilun tavoitteena on palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta haluttava ja käytettävä sekä palveluntuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava (Miettinen 2010, 5). Palvelumuotoilu voi olla uusien palvelujen suunnittelua tai jo olemassa olevien palvelujen kehittämistä.

Palvelun asiakaslähtöisyyden perusta on sen asiakkaalle tuottama arvo, jota kilpailijat eivät pysty tarjoamaan. Tämän vuoksi palveluorganisaatioissa pyritään ymmärtämään ja vastaamaan asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin yhä paremmin. Palvelumuotoilun lähtökohtana onkin asiakkaiden odotusten ja uusien tai tyydyttämättömien asiakastarpeiden tunnistaminen

(<http://tamp.jamk.fi/~markkinointi/palvelumuotoilu/fi> , 28.4.2014).

Palvelumuotoilu on parhaimmillaan koko palvelujärjestelmän muotoilua, jonka suunnitteluun tulisi ottaa mukaan koko koko palvelujärjestelmää toteuttava henkilökunta.

### **3.2 Palvelumuotoilun menetelmiä ja käsitteitä**

Palvelumuotoilu käsitteenä on määritelty usealla tavalla eri asiantuntijoiden toimesta. Kooste ja analyysi eri määritelmistä voi olla seuraavanlainen:

”palvelumuotoilu on elämyksellisten, haluttavien ja käytettävien palvelujen kehittämistä ja johtamista, jossa suunnitellaan palvelun aineellisista ja aineettomista tekijöistä johdonmukainen yli kanavarajojen kulkeva kokonaisuus” (Koivisto 2007, 65).

Lähtökohtana palvelumuotoilulle on palveluihin liittyvien esineiden, tilojen ja palveluprosessien muotoilu asiakas- ja käyttäjälähtöisesti. Siinä pyritään hyödyntämään käyttäjälähtöisen tutkimuksen työvälineitä eli käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden tutkimusta sekä käyttäjäkokemuksen mallintamista uusien palvelujen tuottamisessa. (Miettinen 2011, 30.)

Palvelumuotoilulla pyritään vaikuttamaan palvelun käyttökokemukseen eli palvelun käyttötarkoitukseen, toiminnallisuuteen, käytettävyyteen, haluttavuuteen, ergonomiaan sekä ekologisiin ja ekonomisiin seikkoihin sekä esteettiseen miellyttävyyteen. Tavoitteena on tuottaa palveluja, joilla voidaan erottua markkinoilla. Kontaktipisteiden, joita asiakas palveluprosessin aikana kokee ja käyttää, tulisi välittää asiakkaalle organisaation strategian mukaista viestiä ja tehdä asiakas tyytyväiseksi. (Koivisto 2007, 69.).



Palvelumuotoilun avulla organisaatio voi – ja sen tuleekin havaita palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassaan. Palvelumuotoilu auttaa myös innovoimaan uusia palveluja ja kehittämään jo olemassa olevia palveluja. (Tuulaniemi 2011, 24.) Lisäksi palvelumuotoilun keskeisinä tehtävinä on kehittää asiakas- ja käyttäjäkeskeisten palvelujen tuotantoprosesseja sekä tuotteistaa palveluja (Koivisto 2007, 68). Miettisen (2010,3) mukaan taas ”palvelumuotoiluajattelu antaa prosessille suunnan”. Palvelumuotoilu pohjautuu inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Palvelumuotoilussa asiakkaan rooli on aktiivisempi verrattuna perinteiseen vastaanottajarooliin. Tärkeitä termejä palvelumuotoilussa ovatkin asiakas, asiakasymmärrys, käyttäjä ja käyttäjätieto. Asiakasymmärryksen avulla voidaan tuottaa uusia palveluinnovaatioita.

Palvelumuotoilu.fi-sivusto luonnehtii palvelumuotoilun tarkoittavan palvelun innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Service Design Networkin (Definition Service Design) taas aloittaa palvelumuotoilun määrittelyn käyden läpi taloudellisten muutosten ja olosuhteiden historiaa. Palvelumuotoilussa puhutaan asiakkaalle suunnitellusta palvelukokemuksesta kokonaisuutena. Kokonaisuus rakentuu palvelun eri kontaktipisteistä, osana kokonaispalvelua muodostavasta palvelutuokiosta sekä palvelutuokiosta muodostuvasta palvelupolusta.

### **3.3 Palvelupolku**

Palvelu on aikajanssa etenevä prosessi ja se muodostuu useista toisiaan seuraavista palvelutuokiosta. Palvelutuokio on vain yksittäinen vaihe asiakkaan kokemasta palvelusta. Palvelupolku on siis prosessi, joka muodostaa asiakkaalle arvoa tuottavan palvelukokonaisuuden ja asiakaskokemuksen. (Miettinen 2011, 49-50.) Palvelupolku käsitteenä muodostuu palvelutuokioiden sarjasta. Palvelupolussa asiakas kokee palvelukokemuksen eri palvelutuokioiden aikana. Palvelupolusta asiakkaalle syntyy mielikuva palveluntuottajan asiakaspalvelun tasosta ja sen vastaavuudesta asiakkaan odotuksiin. Asiakkaan palvelukokemus

ratkaisee. Service Designissa ollaan onnistuttu, jos palvelukokemuksesta jää asiakkaalle miellyttävä ja aisteihin vetoava tunne. Safferin (2007, 194) mukaan palvelut heräävät henkiin vasta, kun ihmiset käyttävät palvelua ja käyvät läpi palveluprosessin.

Palvelupolun muodostumiseen vaikuttaa sekä suunniteltu palvelun tuotantoprosessi että asiakkaan omat valinnat. Tyypillisesti Oppimiskeskus Fellmanniassa kokousasiakkaan palvelupolku alkaa jo varausta tehtäessä ja päättyy poistumiseen ja mahdollisesti palautteen antamiseen. Palvelupolun varrella on erilaisia asiakaskontakti-tilanteita Oppimiskeskus Fellmannian henkilökunnan kanssa, saapuminen ja opastaminen tiloihin, palvelut taukojen aikana, ateriapalvelut ja opastamiset. Vaikka palveluun on suunniteltu tietty palvelun tuotantoprosessi, asiakkaan valinnat muodostavat kuitenkin oman yksilöllisen reittinsä, koska asioita voi tehdä usealla tavalla ja tarjolla voi olla useita eri vaihtoehtoja. Kaikki kokousasiakkaat eivät välttämättä jää taukojen ajaksi taloon, vaan saattavat poistua asioilleen talon ulkopuolelle. Tämä saattaa lisätä tai vähentää asiakaskontakti-tilanteita. Palvelumuotoilussa palvelupolku ja palvelutuokiot voidaan kartoittaa jo olemassa olevasta palvelusta. Palvelupolkua voidaan lyhentää tai pidentää joko alusta tai lopusta. Voidaan myöskin lisätä palvelutuokioita sen välille. Sellaisista palvelutuokioista, joista asiakkaat eivät pidä tai jotka eivät tuota arvoa palveluntarjoajalle, tulisi päästä eroon.

Palvelupolku ja palvelutuokio ovat hyviä työvälineitä myös täysin uuden palvelun konseptoinnissa, sillä niiden avulla saadaan hahmotettua ja konkretisoitua palvelun tuotantotapa, rakenne ja päävaiheet. (Miettinen 2011, 50–51.).

Tässä tutkimuksessa käyttäjien ollessa aktiivisesti mukana kehitystyössä, he kokoavat tietoa ja kertovat palvelukokemuksistaan. Fellmanniassa järjestettiin asiakas- ja kontaktitilaisuuksia WDC-juhlavuoden ajan eli 1.1. – 31.12.2012. Hankkeen yhteydessä järjestettiin yhteensä viisi työpajaa, joista yhdessä käsiteltiin kokouspalveluja. Prosessissa mukanaolevien tutkijoiden tehtävänä oli seurata käyttäjien ja tarjoajien toimintaa huomaamattomasti ja havainnoida sitä. Tyypillistä palvelumuotoilulle on, että ideat kuvataan visuaalisesti esimerkiksi kuvien, videoiden ja piirrosten avulla. Tämä helpottaa

palvelujen kehittäjiä ymmärtämään, mistä palvelussa on kysymys. Palveluideaa testataan näyttelemällä palvelutilanteita tai antamalla prototyyppejä käyttäjien tai testaajien kokeiltaviksi. Voidaan asettua asiakkaan asemaan ja katsoa palvelua asiakkaan silmin mitä asiakas ajattelee ja tuntee, näkee, kuulee, sanoo ja tekee. (<http://www.sdt.fi/>, 28.4.2014).

Asiakkaan käyttäytymistä havainnoimalla saadaan arvokasta tietoa omien mahdollisten ideoiden tutkimiseen ja toteuttamiseen. Palvelumuotoilun tarkoituksena on suunnitella asiakkaan palvelukokemus ja ohjata asiakasta palvelun käyttämisessä. Palvelukokemus muodostuu palvelun kontaktipisteistä, palvelutuokioista ja palvelupolusta. (Koivisto 2007, 66.).

### **3.4 Palvelutuokiot**

Jokainen palvelu koostuu päävaiheista ja kohtaamisista, joissa tapahtuu sekä palvelun tuotanto että asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus. Näitä vaiheita kutsutaan palvelutuokioiksi. (Miettinen 2011, 49.) Palvelutuokiot muodostuvat hetkistä, jolloin asiakas on kosketuksissa palveluntuottajan edustajan kanssa. Palvelutuokiot Fellmanniassa voivat olla tilavaraustilanteita, myyntineuvottelutilanteita, asiakkaan opastusta kokouksissa, ravintolapalvelua, tai ylipäätään tilanteita joissa asiakas on kontaktissa palveluntarjoajan edustajan kanssa. Palvelutuokiot ovat kohtaamisia asiakkaan kokemassa palvelujen ketjussa. (Koivisto, M. 2007. S.142-143). Palvelutuokio on yksittäinen tapahtuma, joka koostuu joukosta kontaktipisteitä. Safferin mukaan palvelutuokioita pitäisi suunnitella niin, että etsitään kontaktipisteitä, jotka tuovat asiakkaalle paljon arvoa, mutta vähin kustannuksin. (Saffer 2007, 192-193.). Palvelumuotoilua suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon myös palvelun ympärillä vaikuttavat asiat. (Saffer 2007, 198.).

Kaikki palvelutuokiot koostuvat useista kontaktipisteistä. Näiden kontaktipisteiden avulla voidaan muotoilla palvelutuokio halutunlaiseksi ja asiakkaan odotusten mukaiseksi. On myös tiedostettava, mitkä kontaktipisteet asiakas kokee tärkeimpinä ja oleellisina. (Saffer 2010, 156–157.).

### 3.5 Palvelun kontaktipisteet

Kontaktipisteet ovat kaikkea sitä, mitä voi asiakas aistia ja kokea käyttäessään palvelua (Miettinen 2010, 5). Toisin sanoen kontaktipisteillä tarkoitetaan palveluntuottajan tiloja, esineitä, ihmisiä ja eri prosesseja. Mikko Koiviston (Koivisto, M. 2007. S.145-148) mukaan kontaktipisteet voidaan jakaa neljään luokkaan, tiloihin, esineisiin, prosesseihin ja ihmisiin.

Tilat- aula-, ravintola-, kahvilatilat, joissa asiakkaille näkyvä palvelujen tuotanto tapahtuu. Fellmanniassa näitä tiloja ovat aula- ja vastaanottotilat, kokoustilat ja kahvila- ja ravintolatilat. Tilat ovat myös virtuaalisia tiloja kuten internet tai puhelin (Koivisto 2007, 66) - siis Fellmannian verkkosivut tai puhelinkeskustelu asiakkaan kanssa. Ympäristöllä on suuri vaikutus palvelun onnistumiseen.

Fyysiset ympäristöt ohjaavat ihmisten käyttäytymistä ja vaikuttavat heidän mielialaansa. Virtuaalisissa tiloissa, kuten internetissä, käyttöliittymä vaikuttaa oleellisesti palvelun kuluttamiseen. (Tuulaniemi 2011, 81–82.)

Fyysisissä tiloissa tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi tuoksuihin, ääniin ja valaistukseen (Koivisto 2007, 66).

Tilat ja niissä olevat esineet, jotka synnyttävät vuorovaikutusta asiakkaiden ja henkilökunnan kesken. Palvelutilanteeseen liittyviä fyysisiä esineitä voivat olla astiat, menu, kokoustarvikkeet ja kokoustekniikka (Tuulaniemi 2011, 82).

Fellmannian kokousasiakkaiden kohtaamia esineitä ovat tyypillisimmillään kokoustekniikka, kokoustarvikkeet, ruokailuvälineet ja kalusteet. Esineet synnyttävät vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Esineet voivat olla myös palvelun tuotantoon tarvittavia esineitä, jotka ovat ainoastaan henkilökunnan käytössä mutta näkyvät asiakkaalle ja vaikuttavat näin palvelukokemukseen. (Koivisto 2007, 66.).

Prosessit pitävät sisällään sovitut toimintatavat ja käyttäytymismallit. Kaikki prosessit voidaan määritellä yksityiskohtaisesti ja niitä voidaan muuttaa usein. Eri prosessit kontaktipisteiden ominaisuudessa määräävät esim. palvelun tai valmistettavan tuotteen tuotanto- tai valmistustavan. Prosesseissa voidaan

esimerkiksi määrittää asiakkaan kanssa läpikäytävät asiat ennen kokouksen alkua, Fellmanniassa esimerkiksi alkuopastus, tilaisuuden kulku ja aikataulutus.

Ihmiset ovat neljäs kontaktipisteiden osa. Palvelun tuottamiseen tarvitaan asiakaspalvelijoita ja palvelu muodostuu heidän ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta. Tyypillinen ihmiskontaktipiste ovat asiakas ja asiakaspalvelija eli palvelua tuottava ja kuluttava osapuoli. Palvelumuotoilussa asiakaspalvelijoiden rooleja pyritään ohjailemaan halutulla tavalla.

Palvelumuotoilussa määritellään asiakaspalvelijan toimintamallit. Tyypillisiä asiakaspalvelijoihin liittyviä määrittelyjä ovat työasut ja käyttäytymismallit. (Tuulaniemi 2011, 81.). Oppimiskeskus Fellmannian kokousasiakkaat kohtaavat kokouspalvelu- ja tarjoiluhenkilökuntaa.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimukseni on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jolla selvitetään Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalvelujen asiakastyytyvää palautekyselyn tuloksista. Kvantitatiivinen tutkimustapa sopii hyvin tutkimukseen, jossa kartoitetaan suurempien ihmisryhmien käyttäytymistä, mielipiteitä ja kokemuksia. Näin saadaan yleistettävämpää tietoa kuin laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tutkimusmenetelmänä oli kyselytutkimus, joka onkin mielestäni hyvä valinta juuri tähän tutkimukseen.

([http://fi.wikipedia.org/wiki/M%C3%A4%C3%A4r%C3%A4llinen\\_tutkimus](http://fi.wikipedia.org/wiki/M%C3%A4%C3%A4r%C3%A4llinen_tutkimus), 28.4.2014).

### 4.1 Työn kulku

Oppimiskeskus Fellmannian Designpääkaupunkiseudun hankkeeseen liittyvä kokouspalvelujen palautekysely toteutettiin yhteistyössä Lahden ammattikorkeakoulun matkailun alan opettajan ja opiskelijoiden kanssa huhti-toukokuun 2011 vaihteessa, osana Tutkimus- ja menetelmäosaaminen I -kurssia. Lahden ammattikorkeakoulun opetusteknologian asiantuntijat olivat apuna teknisessä toteutuksessa. Toteutettu palautekysely oli yksi osa erilaisten palautemallien testausta designpääkaupunkivuonna. Opiskelijat jalkautuivat asiakkaiden keskuuteen Oppimiskeskus Fellmanniassa kokousten taukojen aikana ja keräsivät palautetta kasvotusten tablettitietokoneilla. Tällä menetelmällä vastausprosentti oli hyvä, koska lähes kaikki lähestyttävät kokousasiakkaat vastasivat kyselyyn. Opiskelijat kyselivät kysymykset ja täyttivät lomakkeen asiakkaiden edessä. Otos muodostuu satunnaisesti valituista kokousasiakkaista jotka suostuivat haastatteluun. Saatu palaute näkyi reaaliaikaisesti Oppimiskeskus Fellmannian verkkosivuilla. Kokousvierailta oli myös mahdollisuus täyttää palautelomake verkossa jälkikäteen.

## 4.2 Palautekysely

Palautekysely laadittiin Oppimiskeskus Fellmannian palvelun muodostavien kontaktipisteiden: tilojen, esineiden, prosessien ja ihmisten näkökulmasta. Kyselylomake suunniteltiin yhdessä opinnäytetyön tekijän ja Oppimiskeskus Fellmannian henkilökunnan kesken. Tässä toteutetussa palautekyselytutkimuksessa Oppimiskeskus Fellmannian kokouspalvelujen palvelumuotoilun palautekyselyn kysymykset jaettiin neljään eri kysymyskokonaisuuteen. Kysymyskokonaisuudet olivat:

1. Fellmannian tilat ( kokous-, aula-, ravintola- ja taukotilat).
2. Laitteet, kalusteet ja tarjoilu (kokoustilojen audiovisuaaliset kaitteet, piirtoheittimet ja dokumenttikamerat, vuokrattavat kannettavat tietokoneet, pöydät ja tuolit, aamiais-, lounas- ja taukotarjoilut),
3. Palvelut (varauksen teko, opastus ja neuvonta, avun saaminen kokouspäivän aikana tai ongelmatilanteissa, palvelujen tasalaatuisuus ja vastaaminen odotuksiin).
4. Asiakaspalvelu (henkilökunnan asenne ja palvelualttius, asioimisen vaivattomuus, palvelun kieli ja palautteen antaminen).

Kysymyksillä pyrittiin selvittämään asiakkaiden kokemus ja näkemys näihin Oppimiskeskus Fellmannian eri osa-alueisiin. Kysymyksessä Oppimiskeskus Fellmannian tilat, haluttiin kartoittaa asiakkaiden mielipiteet koskien Oppimiskeskus Fellmannian tiloja; vastaavatko ne mielikuvia, tilojen viihtyisyyttä ja toimivuutta sekä niiden löydettävyyttä ja opasteita. Kysymyksessä Laitteet, kalusteet ja tarjoilu, selvitettiin kokoustilojen koneiden ja laitteiden helppokäyttöisyyttä, kalusteiden tarkoituksenmukaisuutta ja kokousasiakkaiden mielipiteitä tarjoiluista. Oppimiskeskus Fellmannian palveluiden osalta puolestaan haluttiin tietoa asiakkaiden kokemasta palvelun tasosta koko laajan palvelukirjon osalta. Asiakaspalvelu-kysymyksessä haluttiin selvittää kokouspalvelu- ja tarjoiluhenkilökunnan palveluasenteita asiakkaita kohtaan, yleisesti Oppimiskeskus Fellmanniassa asioimisen helppoutta, Oppimiskeskus Fellmannian palvelun ”kieltä” ja palautteen antamisen helppoutta.

### 4.3 Asteikko

Kysymyskokonaisuudet oli tarkennettu 3-7 alaväittämiin. Väittämissä asiakkaalla oli mahdollisuus valitsemansa vastausvaihtoehdon kautta ilmaista mielipiteensä kysymyksen eri osa-alueista. Asiakkaan vastausvaihtoehtoina oli vastata väittämiin :

4 = Pitää täysin paikkansa . Tässä vaihtoehdossa vastaaja on täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

3 = Pitää lähes paikkansa . Vastaaja kokee väittämän lähes omaksi mielipiteekseen, mutta ei kuitenkaan täysin.

2 = Ei pidä paikkaansa. Vastaajan mielestä väittäjä ei ole oikea.

1 = Ei pidä lainkaan paikkaansa . Vastaaja on väittämästä täysin vastakkaista mieltä.

EOS = Ei mielipidettä . Vastaajalla ei aina ole mielipidettä väittämästä, joten kyselyssä on hyvä olla vaihtoehtona olla vastaamatta väittämään.

Lisäksi asiakkaalla oli mahdollisuus jättää avointa palautetta jokaiseen kysymykseen liittyen. Osa kokousasiakkaista käyttikin tämän mahdollisuuden hyväkseen.



## 5 OPPIMISKESKUS FELLMANNIAN KOKOUSPALVELUJEN PALAUTEKYSELYN TULOKSET

Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 114. Olen jakanut tutkimustulokset neljään alalukuun, joista jokaisessa käsitellään yhtä pääkysymystä/teemaa väittämiseen/alakysymyksiin. Jokaisen kysymyskokonaisuuden vastaukset on kuvattu lukumääräisesti kuvion kautta sekä prosentuaalisesti. Lisäksi on ilmoitettu vastausten keskiarvo.

### 5.1 Oppimiskeskus Fellmannian tilat

Ensimmäisen kysymyskokonaisuuden teemat koskivat Fellmannian tiloja; kohtaako tiloista saatu mielikuva todellisuutta, tilojen löydettävyyttä, opasteita, toimivuutta ja viihtyisyyttä.

Taulukko 1 Oppimiskeskus Fellmannian tilat

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Kokemukseni Fellmannian tiloista vastaa median ja Fellmannian viestinnän kautta saamaani kuvaa.	31	56	16	1	11	104	3,13
Tilat löytyvät helposti.	35	56	19	4	2	114	3,07
Opasteita on riittävästi.	29	48	30	5	4	112	2,9
Tilat ovat toimivat.	39	57	12	3	5	111	3,19
Tilat ovat viihtyisät	51	51	11	2	1	115	3,31
<b>Yhteensä</b>	<b>185</b>	<b>268</b>	<b>88</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>556</b>	<b>3,12</b>

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä: 116

Vastauksia eri väittämiin saatiin 556. Jos lasketaan mukaan Ei mielipidettä-vastaukset, niin vastauksia oli yhteensä 579.

Kokonaisuudessaan vastausten jakautumisen perusteella on nähtävissä, että Oppimiskeskus Fellmannian tilojen osalta Täysin- samaa mieltä vastaajista oli 33%. Lähes samaa mieltä kyselyn väittämien kanssa on oli 44% vastaajista. Ei pidä paikkaansa vaihtoehdon valitsi 16% ja Ei pidä lainkaan paikkaansa- vastausvaihtoehdon on valinnut 2% vastaajista ja Ei mielipidettä- vastausvaihtoehdon 4%. Neljässä väittämässä Pitää lähes paikkansa- vastausvaihtoehdo on ollut suosituin. Kohdassa ”Tilat ovat viihtyisät” Pitää täysin paikkansa ja Pitää lähes paikkansa- vastausvaihtoehdot ovat keränneet yhtä monta vastausta (51). Huomattavaa on, että opasteita on riittävästi- väittämässä vastaukset ovat jakautuneet kaikkein tasaisimmin. Vastausten keskiarvo Oppimiskeskus Fellmannian tilojen osalta oli 3.12.

Lisätoiveita ja kommentteja Fellmannian kokousasiakkailta tiloja koskevaan kysymyskokonaisuuteen oli tullut kyselyn mukana seuraavasti:

- äänieristys huono
- hyvä ruoka ja auditorio mukava
- belmannia saatava takaisin (Bellmannia oli vuosia sitten ravintola entisen Fellmannin aikana)
- todella valoisaa
- ravintolapuolen etuosaan kaivataan avaruutta. Kahvilapuoli hyvä.

## **5.2 Oppimiskeskus Fellmannian Laitteet, kalusteet ja tarjoilu**

Toisen kysymyskokonaisuuden väittämät käsittelivät kokoustilojen koneita ja laitteita ja niiden käytettävyyttä, kalustusta ja kokouksiin liittyvien tarjoiluiden maistuvuutta.

Taulukko 2 Oppimiskeskus Fellmannian Laitteet , kalusteet ja tarjoilu

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Kokoustilan koneet ja laitteet ovat toimivia ja helposti käytettäviä.	28	46	19	3	20	96	3,03
Kokoustilan kalusteet ovat tarkoituksenmukaisia.	43	52	11	1	9	107	3,28
Kokoustarjoilut ovat maistuvia.	42	49	8	3	14	102	3,27
<b>Yhteensä</b>	<b>113</b>	<b>147</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>43</b>	<b>348</b>	<b>3,2</b>

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä: 116

Vastauksia eri väittämiin saatiin 348. Jos lasketaan mukaan Ei mielipidettä-vastaukset, niin vastauksia oli yhteensä 391.

Laitteiden, kalusteiden ja tarjoiluiden osalta vastaukset jakautuivat siten, että Fellmannian tilojen osalta täysin samaa mieltä oli vastaajista 32%. Lähes samaa mieltä kyselyn väittämien kanssa oli 33% vastaajista. Ei pidä paikkaansa-vastausvaihtoehdon oli valinnut 11% vastaajista. Ei pidä lainkaan paikkaansa-vastausvaihtoehdon on valinnut vain 1% vastaajista. Ei mielipidettä-vastausvaihtoehdon oli valinnut 12% vastaajista. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että vastaajat kokevat kysymyksen alaväittämät vaikeahkoiksi vastata. Kaikissa kolmessa väittämässä pitää lähes paikkansa-vastausvaihtoehdo on ollut suosituin. Oppimiskeskus Fellmannian Laitteet , kalusteet ja tarjoilu vastausten keskiarvo oli 3.2.

Lisätoiveita ja kommentteja Fellmannian kokousasiakkailta tähän kysymyskokonaisuuteen oli tullut kyselyn mukana seuraavasti:

- modernia
- auditorion penkit vaaran kokoisia suhteessa pöytään, ja tuolit liikkuvat huonosti auditorion kokolattiamatolla.
- lisää pistorasioita luokkiin kiitos.
- herkullisia leivonnaisia monipuolisemmin

### 5.3 Oppimiskeskus Fellmannian Palvelut

Palvelut-kysymyksen väittämällä pyrittiin selvittämään asiakkaiden kokemuksia koko palveluketjun ajalta. Kuusi väittämää käsittelivät yhteydenottoa ja varauksen tekemistä, opastus-, avustus- ja neuvontapalveluita, Fellmannian eri palveluiden toimimista yhdessä, palvelujen tasalaatuisuutta sekä niiden vastaamista asiakkaiden odotuksiin.

Taulukko 3 Oppimiskeskus Fellmannian Palvelut

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Yhteydenotto ja varauksenteko on helppoa.	31	43	13	1	29	88	3,18
Opastus ja neuvonta paikan päällä on riittävää.	24	31	18	2	42	75	3,03
Saan apua tarvittaessa.	43	49	19	4	2	115	3,14
Talon eri palvelut toimivat saumattomasti.	48	42	8	2	16	100	3,36
Palvelu eri pisteissä on tasalaatuisia.	32	54	15	2	12	103	3,13
Palvelut vastaavat odotuksiani	39	63	6	2	6	110	3,26
<b>Yhteensä</b>	<b>217</b>	<b>282</b>	<b>79</b>	<b>13</b>	<b>107</b>	<b>591</b>	<b>3,18</b>

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä: 117

Vastauksia eri väittämiin saatiin 591. Jos lasketaan mukaan ei mielipidettä-vastaukset, niin vastauksia tuli yhteensä 698. Palvelut-väittämiä osalta vastaukset jakautuivat siten, että täysin samaa mieltä vastauksia oli 31% vastaajista. Lähes samaa mieltä kyselyn väittämiä kanssa on oli 40% vastaajista. Ei pidä paikkaansa- vastausvaihtoehdon oli valinnut 13% ja ei pidä lainkaan paikkaansa- vastausvaihtoehdon on valinnut 2% vastaajista. Ei mielipidettä- vastausvaihtoehdon oli valinnut 16% vastaajista, joka onkin melko suuri määrä kaikkien vastausten määrästä. Kaikissa kuudessa väittämässä Pitää lähes paikkansa- vastausvaihtoehdot on ollut suosituin. Oppimiskeskus Fellmannian Palvelut vastausten keskiarvo oli 3.18.

Lisätoiveita ja kommentteja Fellmannian kokousasiakkailta tähän kysymyskokonaisuuteen oli tullut kyselyn mukana seuraavasti:

- luokka 503: pöydät eivät pyörien takia meinaa pysyä paikallaan. Ovaalit pöydät eivät aja asiaansa. Mahdollisuus moneen tilaan niin yksin, kuin ryhmässä.
- loistava palvelu
- aulapalvelu toimii erinomaisesti.
- varauksen hakeminen infosta vaikeaa. Infopisteessä tulisi olla yksi toimija joka tietää asian eikä kolme eri, kaikki tietoa saatava infopisteestä
- hiukan paremmat opasteet

#### 5.4 Oppimiskeskus Fellmannian asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu-kysymyskokonaisuudessa tutkittiin henkilökunnan lähestyttävyyttä, asennetta, ammattitaitoa ja palautteen antamisen mahdollisuutta paikan päällä.

Taulukko 4 Oppimiskeskus Fellmannian Asiakaspalvelu

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Henkilökunnan asenne on ystävällinen ja palveluaitis.	57	44	11	2	2	114	3,37
Asiointi henkilökunnan kanssa on vaivatonta.	43	61	8	2	2	114	3,27
Palvelun kieli on helposti ymmärrettävää.	42	52	7	3	12	104	3,28
Minulla on mahdollisuus antaa palautetta paikan päällä.	41	40	18	2	15	101	3,19
<b>Yhteensä</b>	<b>183</b>	<b>197</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>433</b>	<b>3,28</b>

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä: 116

Vastauksia eri väittämiin saatiin 433. Jos lasketaan mukaan Ei mielipidettä-vastaukset, niin vastauksia tuli yhteensä 464.

Asiakaspalvelu-kysymysten osalta vastaukset jakautuivat siten, että täysin samaa mieltä-vastausvaihtoehdon oli valinnut 42% vastaajista. Lähes samaa mieltä kyselyn väittämien kanssa oli ollut 40% vastaajista. Ei pidä paikkaansa-vastausvaihtoehdon valitsi 10% vastaajista. Ei pidä lainkaan paikkaansa-vastausvaihtoehdon on valinnut 2% vastaajista ja ei mielipidettä-vastausvaihtoehdon 7%. Huomattavaa on, että väittämissä ” Henkilökunnan asenne on ystävällinen ja palvelualtis” ja ” Minulla on mahdollisuus antaa palautetta paikan päällä” eniten valittu vaihtoehto oli pitää täysin paikkansa. Tämän perusteella voidaan todeta, että Oppimiskeskus Fellmannian henkilökunta on ammattitaitoista, palveluhenkistä ja ystävällistä. Oppimiskeskus Fellmannian Asiakaspalvelu-vastausten keskiarvo oli 3.28.

Lisätoiveita ja kommentteja Fellmannian kokousasiakkailta tähän kysymyskokonaisuuteen oli tullut kyselyn mukana seuraavasti:

- loistava henkilökunta. Opinnäytetila loistava näyttelytila.
- ravintolaan parempaa asiakaspalvelua
- ks.edellinen vastaus. En enää ikinä järjestä mitään kurssia tai tapahtumaa Fellmaniassa
- kokouspaketeissa pitäisi kokonaisuus katsoa asiakkaan silmin (ja hänen etunsa mukaisesti) ja selvittää esimerkiksi mahdolliset lisäkustannukset (pöytien siirto, tarjottavien tuominen kokoustilaan jne.) selkeästi erikseen. Paketista pitäisi tulla paras mahdollinen kokonaisuus asiakkaalle, niin hän palaa uudelleen. Voisiko automaattisesti myös olla tiedustelu, mitä halutaan infotauluihin (ja mahdollisesti jo milloin; avoimissa tilaisuuksissa se toimisi myös ennakkoinfona kaikille tervetulleille)
- henkilökohtainen myyntineuvottelu / sähköposti olisi hyvä asia. Tietäisi kenen kanssa asiaa hoitaa

## **6 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kyselyn avulla asiakastyytyväisyys Oppimiskeskus Fellmannian palvelumuotoilun tilasta. Tarkempana tarkoituksena oli kartoittaa, miten asiakkaat kokevat Fellmannian palvelumuotoilun; tilojen, esineiden, prosessien ja ihmisten kautta.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltiin Palvelumuotoilun käsitteitä ja sekä siihen liittyen palvelun laatua. Yhdessä tutkimuksen tilaajan kanssa laadittu ja toteutettu kysely antoi huomattavan paljon vastauksia kysymyksiin ja väittämiin.

### **6.1 Muutos- ja parannusehdotuksia palautekyselyn perusteella**

Tuloksista on selkeästi nähtävissä, että kokousvieraiden mielestä Fellmannian tilat ovat tarkoituksenmukaiset, selkeät, toimivat ja viihtyisät. Opasteita ja opastusta tulisi lisätä. Äänieristystä tulee myös mahdollisuuksien mukaan parataa.

Fellmannian kokoustilojen koneet ja laitteet ovat helppokäyttöisiä, tilat tarkoituksenmukaisia ja kokoustarjoilut onnistuneita. Auditorion istuimia pidettiin väärän kokoisina suhteessa pöytään ja myös pistorasioita toivottiin lisää tiloihin ylipäätään.

Fellmannian palvelut-palautteen perusteella voidaan päätellä, että tilojen varausta voisi selkeyttää. Henkilökohtaista myyntityötä voisi lisätä. Toisaalta kokousvieraat ja tilaisuuksien järjestäjät kokevat saavansa ongelmatilanteissa apua ja opastusta helposti. Aulapalvelun toimintaa pidettiin erinomaisena.

Fellmannian palvelut saavat asiakkailta parhaat palautteen. Kyselyn perusteella henkilökunnan asennetta ja palvelun laatua voidaan pitää kiitettävänä. Henkilöstön hyvinvointiin on kiinnitettävä erityistä huomiota tilanteen säilyttämiseksi. Ristiriitaisesti avoimessa palautteessa saatiin toiveita ravintolan asiakaspalvelun parantamiseksi.

Tutkimuksen perusteella palvelumuotoilua voi ja tuleekin käyttää Fellmannian kokouspalveluiden kehittämisessä. Fellmannian kehittämistyöhön liittyvänä myös tätä tutkimusta voidaan käyttää tilaajan kokouspalveluiden jatkokehittämiseen ja asiakkaiden toiveiden ymmärtämiseen, palvelumuotoilun ollessa osana kehittämistyötä. Tässä mielessä tutkimus on täyttänyt asetetut tavoitteet.

Tutkimuksen henkilökohtaisina tavoitteina olivat ammatillinen kehittyminen sekä teoria-osuuden syvempi ymmärtäminen ja teorian soveltaminen käytäntöön. Ammatillisen kehittymisen osalta tämä tutkimus on avannut uusia näköaloja kokouspalvelujen suunnitteluun Palvelumuotoilun keinoin –sehän oli aikaisemmin tuntematon käsite opinnäytetyön tekijälle. Teorian kautta tuli myös selvitettyä Palvelumuotoilun käsitteet ja niiden soveltaminen käytäntöön kyselytutkimuksen muodossa.

Myös palvelumuotoilun ajankohtaisuus palveluiden kehittämisessä herättää mielenkiintoa keskittyä tähän käyttäjäläheiseen palveluiden kehittämisen suuntaukseen. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla tutkia vielä tarkemmin, kuinka Fellmannian eri asiakasprosessit ja palvelumuotoilu kohtaavat.

## **6.2 Reliabiliteetti ja validiteetti**

Olenaisia käsitteitä tutkimustuloksien analysoinnissa ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta, eli mittauksen kykyä antaa luotettavia- ei sattumanvaraisia tuloksia. Tutkittavien tulee siis käsittää ja mieltää kysymykset samalla lailla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226). Tässä tutkimuksessa vastaajien vastaukset ja kommentit perustuvat heidän kokemuksiinsa Fellmannian palvelumuotoilusta ja nimenomaan Fellmannian palvelupolon muodostavien kontaktipisteiden: tilojen, esineiden, prosessien ja ihmisten heille luomista palvelukokemuksista. Vastaajien antamat vastaukset voivat muuttua esimerkiksi eri päivinä saatujen kokemusten kautta, mutta uskon kuitenkin vastaajien ymmärtävän kysymykset samoin. Reliabiliteettia lisää kyselyn suuri vastaajamäärä - 114.



Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan kysymysten kykyä mitata sitä tiettyä asiaa, jota alunperin aloitettiin tutkimaan. Tulosten tulee vastata kysymyksiin joihin haettiin vastauksia. Jos vastaajat ovat käsittäneet kysymykset väärin, tutkimuksen validiteetti on huono (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226). Tutkimuksessa käytetty kysymyslomake oli selkeä ja yksinkertainen. Kysymysten määrä pidettiin pienenä ja ne olivat selkeästi ymmärrettävissä. Näin ollen väärinkäsityksiä ja kysymysten väärinymmärryksiä ei tullut. Kysymysten vastaukset vastaavat asettuihin tutkimuskysymyksiin, joten kysely antaa vastauksen niihin asioihin, mitä tutkittiin. Näihin seikkoihin perustuen pidän tutkimusta pätevänä.

Tutkimuksen aineisto tuli annettuna Oppimiskeskus Fellmanniasta, mukaanlukien kysymyskokonaisuudet ja väittämät.

## LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

Grönroos, C. 2000. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki, WSOY

Grönroos, C. 2001. Service Management and Marketing – a customer relationship management approach. John Wiley & Sons, England

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita, 13. Osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa, Dark Oy

Koivisto, M. 2007. Mitä on Palvelumuotoilu? Taideteollinen korkeakoulu

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki, Edita Prime

Miettinen Satu: Hyvinvointia edistävät käyttöliittymät ja palvelualustat matkailussa ja vapaa-ajassa. 2010.

Miettinen Satu (toim.): Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2011. Teknologiainfo Teknova Oy.

Saffer, D. 2007. Designing for interaction. Creating Smart Applications and Clever Devices. Berkeley CA: New Riders.

SDT-Palvelumuotoilun Työkalupakki, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, [www.sdt.fi](http://www.sdt.fi)

Tuulaniemi Juha: Palvelumuotoilu. 2011. Talentum Media Oy.

Elektroniset lähteet:

[http://fi.wikipedia.org/wiki/M%C3%A4%C3%A4r%C3%A4llinen\\_tutkimus](http://fi.wikipedia.org/wiki/M%C3%A4%C3%A4r%C3%A4llinen_tutkimus)

<http://www.fellmannia.fi/>

<http://sibeliustalo.fi/>

<http://www.casseli.fi/walimon-casseli>

<http://www.lahdenmessut.fi/>

<http://tamp.jamk.fi/~markkinointi/palvelumuotoilu/fi/Main.html>

<http://www.fellmannia.fi/>

[www.palvelumuotoilu.fi](http://www.palvelumuotoilu.fi)

<http://www.service-design-network.org/>

## Liite 1

## Fellmannian kokouspalvelujen palvelumuotoilu- kyselylomake

### 1. FELLMANNIAN TILAT

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä:

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Kokemukseni Fellmannian tiloista vastaa median ja Fellmannian viestinnän kautta saamaani kuvaa.							
Tilat löytyvät helposti.							
Opasteita on riittävästi.							
Tilat ovat toimivat.							
Tilat ovat viihtyisät							
<b>Yhteensä</b>							

### 2. Lisäkommentteja ja toiveita:

Vastaajien määrä:

### 3. LAITTEET, KALUSTEET JA TARJOILUT

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä:

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Kokoustilan koneet ja laitteet ovat toimivia ja helposti käytettäviä.							
Kokoustilan kalusteet ovat tarkoituksenmukaisia.							
Kokoustarjoilut ovat maistuvia.							
<b>Yhteensä</b>							

### 4. Lisäkommentteja ja toiveita:

Vastaajien määrä:

## 5. PALVELUT

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä:

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Yhteydenotto ja varauksenteko on helppoa.							
Opastus ja neuvonta paikan päällä on riittävää.							
Saan apua tarvittaessa.							
Talon eri palvelut toimivat saumattomasti.							
Palvelu eri pisteissä on tasalaatuista.							
Palvelut vastaavat odotuksiani							
<b>Yhteensä</b>							

## 6. Lisäkommentteja ja toiveita:

Vastaajien määrä:

## 7. ASIAKASPALVELU

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä: 75

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Henkilökunnan asenne on ystävällinen ja palveluultis.							
Asiointi henkilökunnan kanssa on vaivatonta.							
Palvelun kieli on helposti ymmärrettävää.							
Minulla on mahdollisuus antaa palautetta paikan päällä.							
<b>Yhteensä</b>							

## 8. Lisäkommentteja ja toiveita:

Vastaajien määrä