

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistallenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Kylmälä, S. (2020) Palveluketju on niin vahva kuin on sen heikoin lenkki. TAMK-blogi, 25.11.2020.

URL: <https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/hanketoiminta/palveluketju-on-niin-vahva-kuin-sen-heikoin-lenkki/>

Palveluketju on niin vahva kuin sen heikoin lenkki

25.11.2020 — Arja Hautala



Tämän opetuksen sain jo 80-luvun puolessa välissä, kun silloisen Hotel Ilveksen johtaja toisti meille johtoryhmässä tätä totuutta useita kertoja. Hän puhui myönteisten elämysten ketjusta, joka mielestäni voidaan nykykielenä kääntää palvelupoluksi.

Tähän palvelupolkuun liittyi esimerkkinä tarina nuoresta miehestä, joka saapui hotelliin aurinkoisena päivänä ja koki paljon myönteisiä elämyksiä. Hänet otettiin ystävällisesti vastaan ja pukukin prässättiin iltaa varten. Hänen ei hotellivieraana tarvinnut jonotella yökerhoon. Iltaa siivittivät miellyttävässä ympäristössä hyvä ruoka ja juoma sekä musiikki ja tunnelma. Nuori mies tapasi viehättävän nuoren naisen ja he rakastuivat ensi silmäyksellä, joka johti siihen, että he päättivät viettää yhteisen yön. Varmuuden vuoksi nuorukainen päätti käydä vielä miestenhuoneen automaatilla. Se oli tyhjä. Tähän loppuivat myönteiset elämykset ja monien ammattilaisten paneutumista vaatinut ilta romahti kuin korttitalo. Katkenneesta ketjusta jäi vahva muisto ja se oli se, että ketju katkesi.

Tämä tarina tuli mieleeni tarkastellessamme [SURE-hankkeessa](#) eri käyttäjälähtöisin keinoin keräämäämme tietoa tapahtumavieraiden turvallisuuden tunteen tekijöistä. EU:n rahoittamassa (Smart Urban Security and Event Resilience) SURE-hankkeessa tutkijat sekä palveluja, laitteita ja ohjelmia tuottavat yritykset kehittävät yhdessä kaupunkiturvallisuutta Tampereella. Hanketoimijoina ovat Tampereen kaupunki, Tampereen yliopisto, Tampereen ammattikorkeakoulu, Business Tampere, Nokia, Securitas, Insta ja Intopalo. Itse olen mukana työpaketissa, jonka tavoitteena oli kerätä asiakasymmärrystä, jotta pystyimme kuvaamaan

tapahtumavieraan palvelupolun kriittiset kontaktipisteet turvallisuuden näkökulmasta. Tätä tietoa käytetään mm. kehitettäessä erilaisia teknologioita sekä kaupunkilaisten arkiturvallisuuden että tapahtumakävijöiden turvallisen tapahtumapolun luomiseksi.

Tapahtumaturvallisuuden palvelupolku koetaan juuri niin turvallisena kuin on sen turvattomin kontaktipiste. Tapahtumavierailta kerätyn käyttäjätiedon perusteella näyttää siltä, että yhteistyö eri kontaktipisteissä toimivien asiakaspalvelijoiden välillä on keskeinen turvallisuuden tunteen vahvistaja. Tapahtumavieraille tapahtuma alkaa jo tapahtuman ennakkoinfoon perehtymisestä. Miten tapahtuma-alueelle pääsee? Missä tapaan ne ystävät, joiden kanssa olen tapahtumaan menossa? Mitä kivaa voimme turvallisesti tehdä yhdessä ennen paljon odotettua tapahtumaa? Tapahtumaa on rakentamassa iso joukko ammattilaisia, joiden saumaton yhteistyö ja tiivis keskinäinen viestintä varmistavat vieraiden turvallisuuden tunteen kokemisen. Poistuttaessa tapahtumasta halutaan tietää arvio, kuinka kauan vaikkapa liikenneuhkat vielä kestävät. Osa voi haluta vielä lähteä jatkamaan fiilistelyä vaikkapa läheisiin ravintoloihin. Miten varmistaa, millainen varaustilanne näissä on? Kuinka pitkälle joutuu kävelemään löytääkseen vapaan ravintolan vai pitäisikö mennä taksilla?

Meidän muistimme on vajavainen ja jälkeinpäin muistamme kulkemastamme palvelupolusta parhaiten huiput ja lopun. Huiput voivat olla joko hyviä tai huonoja huippuja. Tätä ilmiötä kutsutaan ”peak end-säännöksi” ja sitä on tutkinut alun perin terveydenhuollossa kivun kokemisen yhteydessä Kahneman ja Redelmeier. Muistot on vaikea erottaa kokemuksista ja kokemuksen sekoittaminen sen muistoon on vahva kognitiivinen harha.

Näin ollen jokaisen asiakaspalvelijan toiminnalla omassa kontaktipisteessään on tapahtumienkin yhteydessä merkitystä siihen, millaisen tunnejäljen tämä kokemus meihin jättää. Turvallisuuden tunne on vahva henkilökohtainen kokemus ja eri ihmisille se rakentuu erilaisista elementeistä. Osa näistä on sellaisia, joihin ammattilaiset voivat helpommin vaikuttaa ja osa on sitten niitä, jotka rakentuvat esimerkiksi tapahtumavieraiden välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakaskokemus rakentuu tapahtumissa moniammatillisesti turvallisuuden palvelupolun eri kontaktipisteiden yhteistyönä ja palautetta kannattaa kerätä polun eri vaiheista sekä käsitellä sitä yhdessä. Tapahtumavieraat odottavat, että heidän antamaansa palautteeseen reagoidaan ja se näkyy esimerkiksi seuraavan tapahtuman turvallisuusjärjestelyissä.

Maya Angeloun sanoin ” Ihmiset unohtavat, mitä olet tehnyt tai sanonut, mutta he eivät koskaan unohda sitä, mitä olet saanut heidät tuntemaan.”

Teksti: Satu Kylmä, osaamispäällikkö, Liiketoiminta, TAMK

Kuva: Unsplash, Aida L