

+ eHospitality
-
empatiaa ja arvонуontia
digitaalisissa
palvelukohtamisissa
Tutkimuksella tulosta
Matkatietoseminaari 2023

MacBook Air



Kuva: Tatiana Syrikova - Pexels



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



LAPIN LIITTO

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of
Applied Sciences

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO



VARSINAIS-SUOMEN LIITTO
EGENTLIGA FINLANDS FÖRBUND
REGIONAL COUNCIL OF SOUTHWEST FINLAND

Turku AMK on yhdessä LAB AMK:n kanssa testannut nettisivujen käytettävyyttä ja käyttäjän tunnereaktioita

Tutkimus

Turun ammattikorkeakoulun myynti- ja markkinointilaboratoriossa testattiin kahtena päivänä Visit Naantali –sivustoa: Varaa nettisivuilta haluamasi majoitus kahdelle hengelle kahdeksi yöksi.

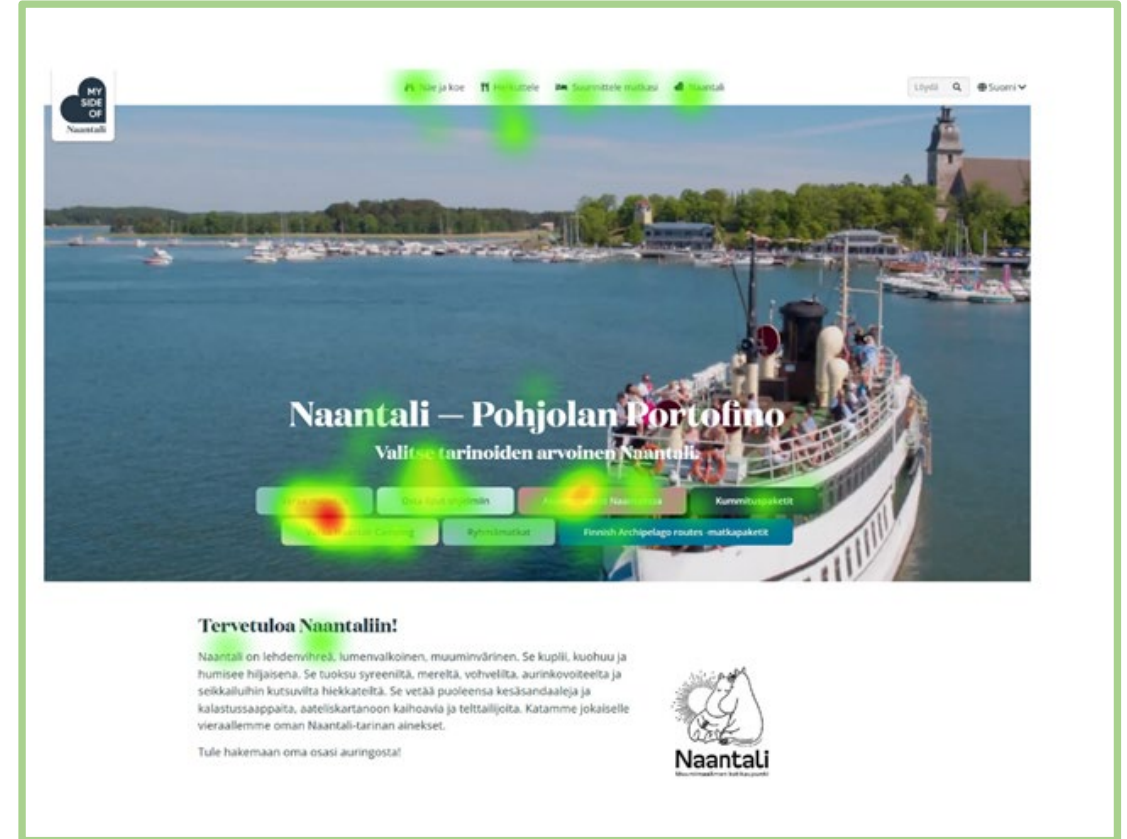
- miten helppo sivustoa on käyttää?
- millaisia tunteita herää kokemuksen aikana?

Aineiston keruu ja menetelmä

Testaajilta tarkkailtiin silmien liikkeitä, kasvojen ilmeitä sekä ihon sähkönjohtavuutta. Kasvojen ilmeiden analysointiin hyödynnettiin iMotions-ohjelmaa. Tämän lisäksi dataa täydennettiin testin jälkeen ryhmähaastatteluilla

Tulokset

Eri tunnetiloja mitattiin yhteensä seitsemän: viha, suru, ilo, halveksunta, pelko, inho, yllättyneisyys. Pääasiallinen tunne oli kuitenkin ilo. 😊



Positiiviset tunteet ja asiakaskokemus johtavat mm. ostoihin, tyytyväisyyteen, asiakasuskollisuuteen ja haluun jakaa hyviä kokemuksia muille.

Lapin AMK on hyödyntänyt eye tracking –sensoritekniologiaa keräämällä dataa matkailukohteissa



Tutkimuksen tavoite

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin

1. Myllytontun polun kolmea kohtaamispistettä (porstua, pirtti, sali)
 - Vieraanvaraisuutta (hospitality), empatiaa ja arvonluontia sekä fyysisissä että digitaalisissa palvelukohtaamisissa
2. Tapahtuma-aluetta, alueen havainnointia ja saavutettavuutta

Aineiston keruu toteutettiin

- Sadonkorjuumarkkinat ja avoimet ovet Rovaniemen kotiseutumuseolla 10.-11.9.2022
- Testattavina museovieraat, jotka vierailivat kohteessa em. ajankohtana.

Menetelmänä käytettiin

- Sensoritekniologiaa, Eye tracking -teknologialaitteistoa
- Empatiakarttaa, jolla aktivoitiin testattavia ilmaisemaan tunteitaan

Lähteitä:

- Buhalis, D. & Law, D. (2008). Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years after the Internet – The State of eTourism Research, *Progress in Tourism Management*, Vol. 29, pp. 609–623.
- Fennell, D. A. (2020). Technology and the sustainable tourist in the new age of disruption. *Journal of Sustainable Tourism*, 29:5, pp.767–773.
- Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2012). Conceptualizing technology enhanced destination experiences. *Journal of Destination Marketing and Management*, 1, pp. 36–46.
- Murto, M. & Heinonen, J. (2022). Tunne-elementit digitaalisessa palvelussa. In L. Sallinen, T. Salakka-Kontunen & P. Juvonen (Eds.) *LAB Innovations Annual Review 2022*. LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 52
- Pesonen, J. (2020). Asiakassuhde-elämyksiä matkailijoille. In H. Konu, J. Pesonen, & H. Reijonen (Eds.), *Matkailuliiketoimintaa teoriasta käytäntöön*, pp. 69–98. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Kiitos!

Petra Paloniemi, Lapin AMK
petra.paloniemi@lapinamk.fi

Mervi Varhelahti, Turku AMK
mervi.varhelahti@turkuamk.fi

Päivi Hanni-Vaara, Lapin AMK
paivi.hanni-vaara@lapinamk.fi

Yrjö Koskeniemi, Lapin AMK
yrjo.koskeniemi@lapinamk.fi

Outi Kähkönen, Lapin AMK
outi.kahkonen@lapinamk.fi

Maria Murto, LAB AMK
maria.murto@lab.fi

Susanna Jänkälä, Visitlo
susanna.jankala@seven-1.com



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



LAPIN LIITTO

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of
Applied Sciences

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO



VARSINAIS-SUOMEN LIITTO
EGENTLIGA FINLANDS FÖRBUND
REGIONAL COUNCIL OF SOUTHWEST FINLAND



Visitlo-virtuaalimatkat
huipputasolle
tutkimukseen
perustuvalla
tuotekehityksellä