



Galit Meir

RISTEILYKOKEMUKSEN MUOTOILUA

- MITÄ SITTEN, KUN VILLE VIKING EI ENÄÄ KIINNOSTA?

Opinnäytetyö (AMK) | Muotoilun koulutusohjelma | 2019

Kirjoittaja:

Galit Meir

Ohjaaja:

Markku Seppälä

Opinnäytetyö

Turun ammattikorkeakoulu
Muotoilun koulutus

Toimeksiantaja:

Viking Line Abp

Julkaistu 2019



RISTEILYKOKEMUKSEN MUOTOILUA

- Mitä sitten, kun Ville Viking ei enää kiinnosta?

Työn tavoitteena oli selvittää palvelumuotoilun menetelmin risteilyviihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä M/S Viking Grace -risteilyaluksella. Kohderyhminä olivat noin 10—13-vuotiaat varhaisnuoret sekä lasten kanssa risteilevät vanhemmat tai huoltajat.

Lapsiperheet ovat tärkeä kohderyhmä Viking Linelle ja heidän risteilyviihtyvyyteen panostetaan kaikilla Viking Linen risteilyaluksilla. Etenkin varhaisnuoret ovat haastava käyttäjäryhmä viihdyttämisen kannalta, minkä vuoksi he valikoituivat tutkimuksen kohderyhmäksi.

Tiedonkeruu aloitettiin luotaintutkimuksella, jonka tavoitteena oli kerätä signaaleja mahdollisista kehittämiskohteista ja toimia suunnannäyttäjänä jatkotutkimusmenetelmiä valittaessa. Luotaintutkimuksen jälkeen haastateltiin, havainnoitiin ja tehtiin kyselytutkimus. Asiakasymmärrystiedon keruun jälkeen suunnitteluprosessi jatkui suunnitteluvaiheeseen, joka käsitti tietojen analysoinnin, visualisoinnin ja ideoinnin. Samankaltaisuuskaavio, asiakasprofiilit ja suunnitteluajurien määrittely kiteyttivät asiakasymmärryksen ja antoivat ideointivaiheelle suunnan. Benchmarking-menetelmää, havainnointia ja tunnelmatauluja hyödynnettiin palvelukonseptin ideoinnissa.

Lopullinen konsepti käsitti M/S Viking Gracen Teens-tilan tilasuunnitelman. Konseptia on lähestytty palvelumuotoilun menetelmin ja suunnitelman toiminnalliset ratkaisut perustuvat asiakkaiden tarpeisiin. Uudelleensuunniteltu Teens-tila parantaa tilan käytettävyyttä ja kiinnostavuutta tutkimuksen kohderyhmissä. Uudistettu tila tarjoaa sellaista toimintaa ja ajanvietettä, jota nykyajan nuoret tutkimuksen mukaan haluavat tehdä vapaa-ajallaan. Tila mahdollistaa ystävien kanssa oleskelun, monipuolisen pelaamisen ja toiminnallisen tekemisen. Viihtyisä ja avara tila on helposti lähestyttävä ja sen kokee omakseen sekä tytöt että pojat.

Lisäksi työssä tuotiin esille tunnistettuja ongelmakohtia ja esitettiin niihin alustavia kehitysehdotuksia. Kehityskohteet liittyivät muun muassa informaation saatavuuteen, aikaeron tuomiin ongelmiin, mobiililaitteiden lataustarpeisiin sekä lasten ja nuorten tilojen kehittämistarpeisiin.

ASIASANAT:

Nuoruus, palvelumuotoilu, matkustajalautta, tilasuunnitelma

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Design
Instructor: Markku Seppälä
2019 | 71 pages, 8 pages in appendices

DESIGNING CRUISE EXPERIENCE

- What now when Ville Viking is no longer IN?

The aim of this thesis was to use the service design approach to determine what factors influence the cruise experience on M/S Viking Grace cruise ferry. The target groups were children around 10—13 years old and parents or caretakers travelling with children.

M/S Viking Grace represents a new generation of ships characterized by modern design and concepts, top quality services and consistent environmental thinking. Families with children are an important target group for Viking Line and all Viking Line cruise ferries invest in their cruise experience.

The data collection was started with a design probe study aimed at gathering signals from potential development targets and to act as a direction indicator in the selection of further research methods. The design probe study was followed by interviews, survey and observation. After gathering the information needed for understanding the customer, the design process continued to the planning phase which included data analysis, visualization and ideation. An affinity diagram, customer profiles and definition of design drivers concluded the customer understanding and gave direction to the development phase. Benchmarking,

observation and mood boards were used to generate ideas for the service concept.

The final concept included an interior design for the Teens Room on M/S Viking Grace. The concept was approached by using service design methods and the functional solutions of the design were driven by customer needs. As a result, the redesigned Teens Room presents improved usability and attractiveness of the space among the target groups, thus increasing the passenger cruise experience. In addition, the identified issues and problems were highlighted and provided with preliminary development suggestions.

KEYWORDS:

Youth, service design, passenger ferry, interior design

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	10		
2	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TIEDONHANKINTA	11		
2.1	Viitekehys	12		
2.2	Prosessikaavio	13		
2.3	Tutkimusmenetelmät	14		
2.3.1	Muotoiluluotain	14		
2.3.2	Haastattelu	14		
2.3.3	Kyselytutkimus	15		
2.3.4	Havainnointi	15		
2.3.5	Samankaltaisuuskaavio	16		
2.3.6	Asiakasprofiilit	16		
2.3.7	Suunnitteluajurit	16		
2.3.8	Benchmarking	16		
3	NUORET JA VAPAA-AIKA	17		
3.1	Nuorten vapaa-aika tänään	18		
3.2	Nuorten vapaa-ajan tilat	19		
4	TIEDONKERUU JA -ANALYSOINTI	21		
4.1	Muotoiluluotain	21		
4.2	Kohderyhmien haastattelu ja samankaltaisuuskaavio	24		
4.3	Asiantuntijahaastattelut	30		
4.4	Kyselytutkimus	31		
4.5	Havainnointi	34		
5	IDEOINTI JA SUNNITTELU	40		
5.1	Asiakasprofiilit	40		
5.2	Suunnitteluajurit	51		
5.3	Benchmarking ja havainnointi	51		
5.4	Ideointi ja luonnostelu	52		
5.4.1	Teens-tilan ideointi	53		
5.4.2	Teens-tilan sijoitteluiden luonnostelu	54		
5.4.3	Teens-tilan sisustuksen ja ilmeen luonnostelu	55		
6	KONSEPTIT JA KEHITTÄMISKOHEET	58		
6.1	Teens-tilan tilasuunnitelma	58		
6.2	Muita ideoita ja kehittämiskohteita	64		
7	YHTEENVETO JA POHDINTA	66		
	LÄHTEET	68		

KUVAT

Kuva 1: Tilojen arviointi palautelomakkeessa.	21
Kuva 2: Luotaimen matkakertomustehtävä.	21
Kuva 3: Kuvaotoksia matkakertomusvideosta.	22
Kuva 4: Amorellan Youth Lounge huone.	23
Kuva 5: Viking Grace Kids11 -lastenhuone.	35
Kuva 6: Viking Gracen Teens-tila.	36
Kuva 7: Teens-tilassa istuminen roska-astioiden ja pelihallikoneiden päällä.	37
Kuva 8: Matkapuhelimia latautumassa Viking Gracen lattioilla.	38
Kuva 9: Info-pisteen läheisyydessä esillä olevat risteilyohjelmat.	39
Kuva 10: Asiakaspersoonat.	41
Kuva 11: Asiakaspersoonana Aleks, 10 vuotta.	42
Kuva 12: Asiakaspersoonana Emilia, 12 vuotta.	44
Kuva 13: Asiakaspersoonana Niina, 43 vuotta.	46
Kuva 14: Asiakaspersoonana Laura, 34 vuotta.	48
Kuva 15: Teens-tilan sijoittelun luonnoksia.	54
Kuva 16: Inspiraatio-kuvakollaasi nuorisotiloista.	55
Kuva 17: Inspiraatio-kuvakollaasi syvennyksen tilaratkaisuista.	56
Kuva 18: Teens-tilan pohjaratkaisu väliseinällä ja ilman väliseinää.	57
Kuva 19: Teens-tilan pohjakuva ylhäältä katsottuna.	58
Kuva 20: Teens-tilan pohjakuva.	59
Kuva 21: Teens-tilan pohjakuva.	59
Kuva 22: iWall-peliseinä	61
Kuva 23: Mobiililaitteiden latausasema	61
Kuva 24: Pelihallikone ja juoma-automaatti	62
Kuva 25: Oleskelu- ja istumatilat	62
Kuva 26: Teens-tila sisäänkäynnin luota katsottuna.	63

LIITTEET

Liite 1. Muotoiluluotain	72
Liite 2. Teemahaastattelun haastattelurunko	75
Liite 3. Tutkimuksen esittely	76
Liite 4. Kuvakollaasi lasten ja nuorten tiloista	77
Liite 5. Asiantuntijahaastattelun haastattelurunko	78
Liite 6. Tutkimuslupakysely	79

KUVIOT

Kuvio 1: Viitekehys.	12
Kuvio 2: Prosessikaavio.	13
Kuvio 3: Luotainristeilijöiden tila-arviot heidän oman viihtyvyytensä näkökulmasta.	23
Kuvio 4: Kyselyyn vastanneiden nuorten ikä- ja sukupuolijakauma.	31
Kuvio 5: Varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä.	32
Kuvio 6: Tekijät, jotka vaikuttavat eniten varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen.	32
Kuvio 7: Tekijät, jotka tekisivät varhaisnuorten risteilystä täydellisen.	33
Kuvio 8: Yleisimmät toiveet, jotka tekevät tyttöjen risteilystä täydellisen.	33
Kuvio 9: Yleisimmät toiveet, jotka tekevät poikien risteilystä täydellisen.	33
Kuvio 10: Tyttöjen ja poikien vastausten määrä.	34
Kuvio 11: Tyttöjen ja poikien vastausten määrä.	34
Kuvio 12: Asiakaspersoonien tilan- ja ajankäyttö risteilyaluksella.	50

TAULUKOT

Taulukko 1. Tilojen arviointi.	24
Taulukko 2. Kohderyhmien teemahaastattelut.	25
Taulukko 3. Samankaltaisuuskaavio.	27

SANASTO

Amorellan leikkihuone

Amorellan kannella 7 oleva leikkihuone lapsille.

Amorellan Youth Lounge

Amorellan kannella 6 oleva 10—17-vuotiaiden nuortenhuone.

Nuori

Nuorilla tarkoitetaan noin 10—17-vuotiaita lapsia.

Pelihallikone

Maksulliset viihdepelit (ei rahapelit).

Varhaisnuori

Varhaisnuorilla tarkoitetaan noin 10—13-vuotiaita lapsia.

Viking Grace Kids10 -tila

Viking Gracen kannella 10 oleva 0—6-vuotiaiden lastenhuone.

Viking Grace Kids11 -tila

Viking Gracen kannella 11 oleva 6—12-vuotiaiden lastenhuone.

Viking Grace PAF -pelihuone

Viking Gracen kannella 10 oleva tila, jossa on maksullisia pelihallikoneita.

Viking Grace Teens-tila

Viking Gracen kannella 9 oleva nuortenhuone.

1 JOHDANTO

Lapsiperheet ovat tärkeä kohderyhmä risteilyjä tarjoaville varustamoille, joten heidän viihtyvyyteensä panostetaan paljon. Risteilyaluksilla on yleensä järjestetty alle kouluikäisille lapsille risteilyohjelmaa ja ajanvietettä monipuolisesti. Haastavimmat ikäryhmät viihdyttämisen kannalta ovat varhaisnuoret ja teinit. Näille ikäryhmille on huomattavasti vaikeampaa tarjota mielekästä tekemistä. Työn toimeksiantaja varustamo Viking Linelta onkin toivonut, että tässä työssä keskitytään varhaisnuorten sekä lasten kanssa risteilevien vanhempien tai huoltajien risteilyviihtyvyyden kehittämiseen.

Tutkimuksen lähtökohtana on selvittää valittujen kohderyhmien odotuksia, tarpeita ja mielenkiinnon kohteita ja näiden pohjalta identifioida mahdollisia kehittämiskohteita asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on ideoida tila- ja toimintaratkaisuja, joiden avulla valittujen kohderyhmien risteilyviihtyvyyttä voidaan parantaa ja kehittää. Työssä keskitytään ympärivuotisiin risteilyihin, ei niinkään teemaristeilyihin. Työ on rajattu Viking Linen M/S Viking Gracella tapahtuvaan risteilytoimintaan.

Aluksi työssä esitellään tutkimuksen tavoitteet ja tiedonhankintamenetelmät, joita tutkimuksessa käytetään. Tämän jälkeen määritellään nuoruus ja tarkastellaan nuorten vapaa-ajanviettotapoja ja -tiloja. Näitä käsitellään omana lukunaan, koska tietoon perehdytään pääosin kirjallisuuden avulla, toisin kuin tutkimuksen muissa vaiheissa. Tätä seuraa tiedonkeruunettelyiden kuvaus ja tulosten purku. Suunnitteluvaihe käsittää tutkimustulosten tulkinnan ja analysoinnin asiakasymmärrykseksi ja sitä kautta edelleen suunnittelutiedoksi. Lopuksi työssä esitellään konseptit ja kehittämiskohteet.

Viking Line ja Viking Grace

Viking Line aloitti liikenteensä vuonna 1959, kun S/S Viking alkoi liikennöidä Suomen, Ahvenanmaan ja Ruotsin välillä. Tämä aloitti laivaliikenteen lähes räjähdysmäisen kasvun. Viking Linen laivastoon on vuosien varrella kuulunut yli 50 laivaa, jotka ovat kuljettaneet yli 175 miljoonaa matkustajaa. Nykyisin varustamolla on seitsemän alusta reiteillä Suomi—Ahvenanmaa—Ruotsi ja Suomi—Baltia. Toimintaan kuuluvat reittimatkat, virkistysmatkat ja rahtiliikenne. Laivat kuljettavat yli 6,4 miljoonaa matkustajaa vuodessa. Viking Line työllistää noin 3 000 ihmistä. Yritys listautui pörssiin Helsingin Arvopaperipörssissä 1995. (Vikinggrace www-sivut 2018.)

Viking Grace on tammikuussa 2013 liikennöintinsä aloittanut Viking Linen matkustajalaiva, joka liikennöi Turun ja Tukholman väliä. M/S Viking Grace edustaa kokonaan uutta laivasukupolvea, jolle on ominaista moderni muotoilu, tulevaisuuden konseptit, korkeatasoinen palvelu sekä johdonmukainen ympäristöajattelu. Varustamon vihreitä arvoja kuvastaa Viking Gracen ympäristöystävälliset ratkaisut: Alus liikkuu nesteytetyllä maakaasulla hyödyntäen mekaanista roottoripurjetta. Vähäpäästöinen ja melutasoltaan hiljainen matkustaja-alus on myös palkittu kestävän kehityksen ratkaisustaan kansainvälisellä ympäristöpalkinnolla. (Vikingline www-sivut 2018.)

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TIEDONHANKINTA

Työn tavoitteena on selvittää palvelumuotoilun menetelmin risteilyviihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä M/S Viking Gracella, ja näiden pohjalta identifioida mahdollisia kehittämiskohteita asiakasnäkökulmasta. Kohderyhmänä ovat noin 10—13-vuotiaat varhaisnuoret eli se ryhmä, joita pienten lasten aktiviteetit eivät enää kiinnosta, mutta toisaalta itsenäistyminen on vielä edessä. Lapset kehittyvät nuoriksi yksilöllisesti. Tässä työssä tarkastellaan nuoria lähinnä toiminnallisuuden ja mielenkiinnon kohteiden näkökulmasta eikä määritellä lapsuuden, varhaisnuoruuden tai nuoruuden rajoja. Myös lasten kanssa risteilevät vanhemmat tai huoltajat kuuluvat tutkimuksen kohderyhmään, joten työssä selvitetään myös heidän odotuksiaan, tarpeitaan ja toiveitaan.

Tässä työssä asiakasymmärrys muodostetaan hyödyntämällä monipuolisesti palvelumuotoilun tutkimusmenetelmiä ja ideoinnin työkaluina käytetään vastaavasti muotoilulle tyypillisiä suunnittelumenetelmiä.

Opinnäytetyön tuloksena luodaan konseptivaiheeseen tilaratkaisuja, joiden avulla valittujen kohderyhmien risteilyviihtyvyyttä voidaan parantaa ja kehittää ympärivuotisesti. Lisäksi ideoidaan ratkaisuehdotuksia tutkimuksen pohjalta löydettyihin ongelma-kohtiin.

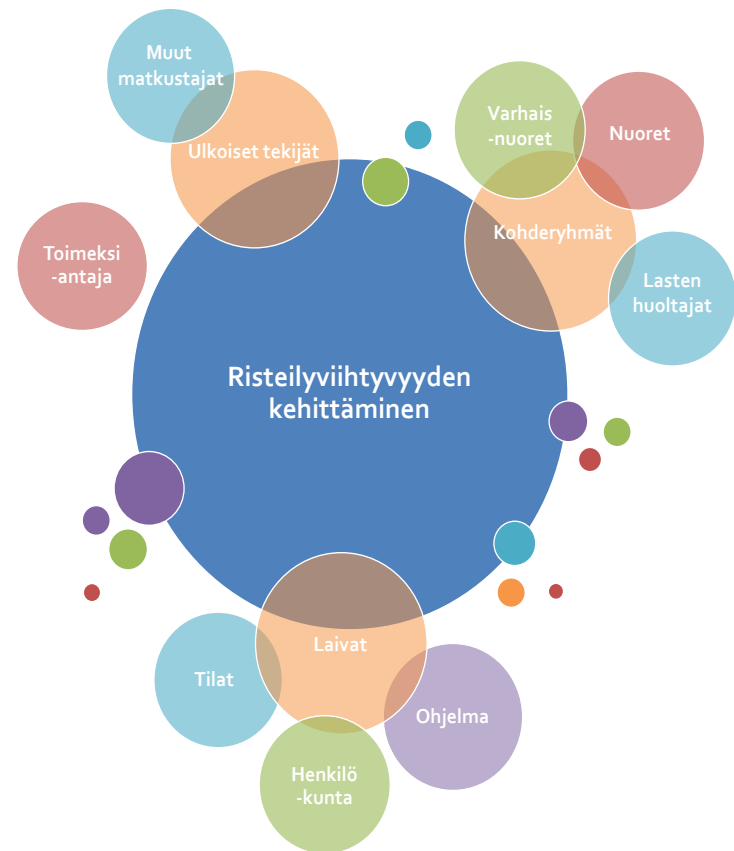
Opinnäytteessä pyritään vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitkä asiat risteilyaluksella vaikuttavat varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen?
2. Mitä haasteita lasten kanssa risteilevät huoltajat kohtaavat risteilyn aikana?

Ensimmäisellä kysymyksellä tavoitellaan vahvaa asiakastuntemusta, joka toimii pohjana kehittämiskohteiden identifioinnille ja konseptin suunnittelulle. Toinen kysymys keskittyy yksityiskohtaisemmin huoltajien kohtaamiin epäkohtiin ja ongelmiin, joiden ymmärtäminen on välttämätöntä työn tavoitteen saavuttamiseksi.

2.1 VIITEKEHYS

Opinnäytetyön viitekehysten (kuvio 1) keskiössä on risteilyviihtyvyyden kehittäminen. Kohderyhmiksi on määritelty noin 10—13-vuotiaat varhaisnuoret sekä lasten kanssa risteilevät vanhemmat tai huoltajat. Heidän tarpeensa, toiveensa ja mielenkiinnon kohteensa toimivat suunnitteluprosessin tärkeimpinä lähtökohtina. Risteilyn viihtyvyyteen vaikuttavina tekijöinä arvioidaan risteilyaluksen tiloja, ohjelmaa ja henkilökuntaa. Työssä huomioidaan myös ulkoisten tekijöiden mahdollinen vaikutus risteilyviihtyvyyteen. Tällaisina nähdään muun muassa muut matkustajat. Tiivis yhteistyö ja vuorovaikutus toimeksiantajan kanssa ohjaa tutkimusprosessia ja ylläpitää tutkimuksen suuntaa tarkoituksenmukaisena.

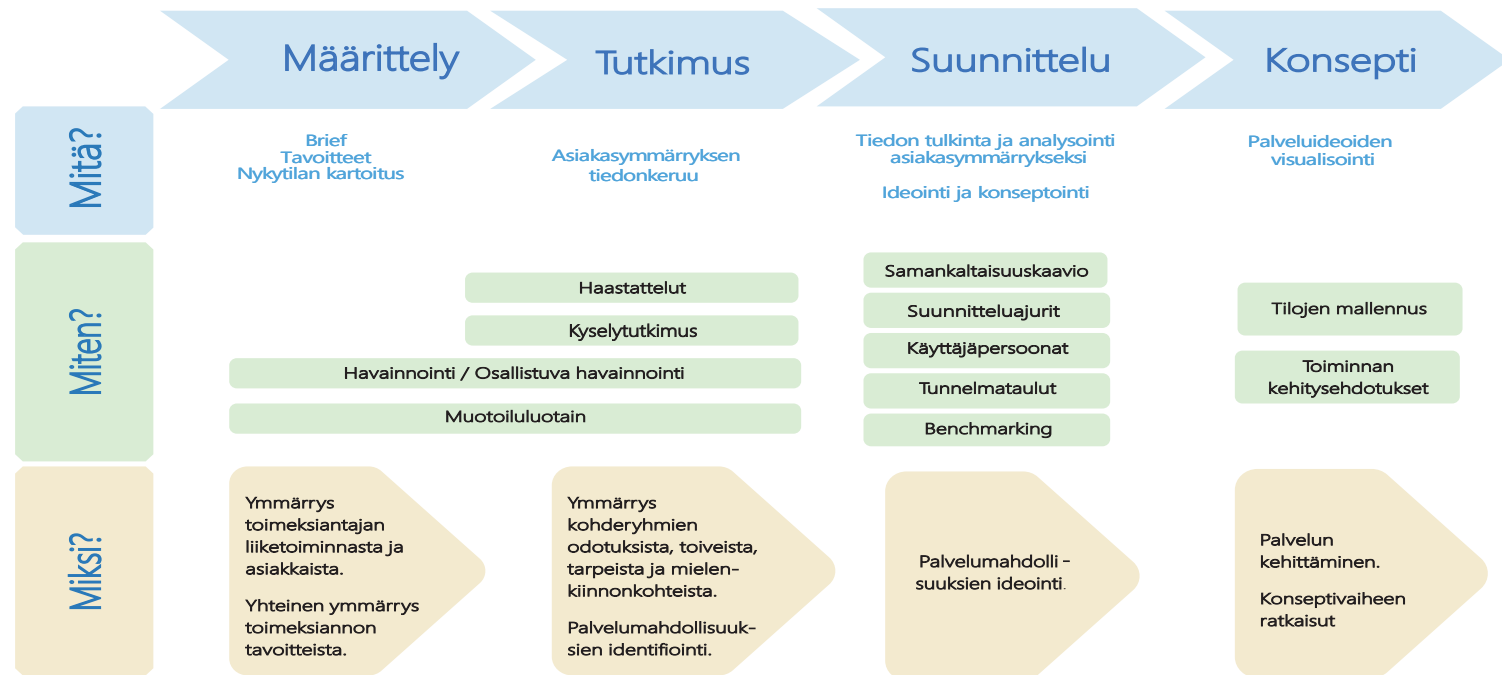


Kuvio 1: Viitekehys.

2.2 PROSESSIKAAVIO

Prosessikaaviossa (kuvio 2) on kuvattu tutkimusprosessin eri vaiheet, tavoitteet sekä käytetyt menetelmät. Tutkimusmenetelmillä kartoitetaan nykytilaa ja muodostetaan asiakasymmärrys. Suunnitteluvaiheessa tutkimusmenetelmillä saatua tietoa jatkajalostetaan ja uutta tietoa koostetaan hyödyntäen suunnittelu-menetelmiä. Tavoitteena on palvelumahdollisuuksien ideointi ja konseptointi.

Tutkimuksen mallinnusvaiheessa luodaan konseptivaiheeseen ris-teilyviihtyvyyttä parantavia tilaratkaisuja sekä ideoidaan ratkai-suehdotuksia tutkimuksen pohjalta löydettyihin ongelma-kohtiin.



Kuvio 2: Prosessikaavio.

2.3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyössä hyödynnetään kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Asiakasymmärryksen tiedonkeruumenetelminä käytetään perinteisiä muotoilun menetelmiä kuten muotoiluluotain, kyselytutkimus, haastattelu ja havainnointi. Suunnittelun työkaluiksi valikoituivat samankaltaisuuskaavio, asiakasprofiilit, suunnitteluajurit ja benchmarking-menetelmä.

2.3.1 Muotoiluluotain

Suunnittelussa ja muotoilussa käytetyt luotaimet ovat käyttäjäkeskeisen suunnittelun työtapaa, ja niiden avulla pyritään ymmärtämään inhimillisiä ilmiöitä ja tunnustelemaan suunnittelumahdollisuuksia. Luotaimet perustuvat käyttäjien osallistumiseen itsedokumentoinnin keinoin. Tällöin aineistoa keräävät ja dokumentoivat käyttäjät, jotka toimivat käyttäjäkeskeisen suunnitteluprosessin aktiivisina osanottajina. Luotaimet ovat kokoelma tehtäviä, joiden avulla tai innoittamina käyttäjät voivat tallentaa kokemuksiaan sekä ilmaista ajatuksiaan ja ideoitaan. (Mattelmäki 2006, 45–46.)

Mattelmäen mukaan (2006, 71) luotaimet toimivat erinomaisina tiedonkerääjinä silloin, kun tuotekonseptoinnin alkuvaiheessa on haasteena löytää oikeita tutkimuskysymyksiä. Tuolloin ei vielä tunneta aihepiiriä eikä tiedetä, mitä ollaan suunnittelemassa ja mihin tähdätään. Tällöin luotaimien tehtävänä on etsiä signaaleja kiinnostavista mahdollisuuksista ja avustaa aiheen haltuunottoa, keräten tietoa potentiaalisista käyttäjistä, heidän kokemuksestaan, asenteistaan ja tarpeistaan.

Opinnäytetyön asiakasymmärryksen tiedonkeruu aloitetaan luotaintutkimuksella, joka toteutetaan Viking Linen Piknik-päiväristeilyllä. Luotaintutkimuksen tavoitteena on päästä lähelle tutkittavaa aihepiiriä, kerätä signaaleja mahdollisista kehittämiskohteista ja auttaa opinnäytteen tekijää valitsemaan tarkoituksenmukaiset jatkotutkimusmenetelmät. Lähtökohtaisesti halutaan ymmärtää, miten viihtyisäksi varhaisnuoret kokevat Viking Linen risteilyalusten lapsille ja nuorille suunnatut tilat ja miten tilojen ohjeelliset suositukset vastaavat varhaisnuorten mielenkiinnon kohteita. Lisäksi luotaimella tavoitellaan asiakasymmärrystä siitä, mitkä muut asiat tai tilat ovat varhaisnuorten kiinnostuksen kohteina risteilyllä.

2.3.2 Haastattelu

Haastattelu on keskeinen muotoilun metodi käyttäjätiedon hankinnassa. Sen avulla saadaan tietoa asiakkaiden elämästä ja ajatuksista sekä kokemuksista niin palvelua tuotettaessa kuin kulutettaessa. Saatua tietoa käytetään inspiroimaan ja ohjaamaan suunnittelua. (Tuulaniemi 2016, 147.)

Tässä opinnäytetyössä haastatellaan Viking Grace risteilyllä olevia matkustajia, jotka kuuluvat työn kohderyhmään. Lisäksi asi-
antuntijanäkökulmaa tavoitellaan haastatteleamalla risteilyisäntää ja lasten viihdyttämisestä vastaavaa henkilöä, jota kutsutaan leikinohjaajaksi. Kaikki haastattelut toteutetaan teemahaastatteluina.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa keskustelunomainen haastattelu kohdennetaan tiettyihin aihepiireihin ja teemoihin. Menetelmässä oleellisinta on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelun avulla pyritään keräämään aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä ilmiötä koskevia päätelmiä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48, 66.)

2.3.3 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen tarkoituksena on saada tietyin kriteerein valitulta vastaajajoukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Se on ehkä laajimmin levinyt muoto hankkia sellainen tutkimusaineisto, joka kuvaa laajojen joukkojen käsityksiä, mielipiteitä ja asenteita. (Anttila 1998, 237, 251.)

Kyselytutkimusten etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. Tutkimusmenetelmään liittyy myös heikkouksia. Aineistoa pidetään tyypillisesti pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. (Hirsjärvi ym. 2015, 195.)

Tässä työssä kyselytutkimusta hyödynnetään kohderyhmän asiakasymmärryksen saavuttamiseksi. Tavoitteena on ymmärtää, mitä asioita varhaisnuoret arvostavat risteilyllä ja mitkä ovat heidän toiveensa ja unelmansa risteilymatkustamisen suhteen.

2.3.4 Havainnointi

Observointi eli havainnointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä kootaan tietoa sitä seuraamalla ja tekemällä havaintoja. Havainnot voivat kohdistua tapahtumiin, käyttäytymiseen ja fyysisiin kohteisiin ja niitä voidaan dokumentoida monin tavoin, esimerkiksi tekemällä muistiinpanoja, valokuvaamalla, äänittämällä tai videoimalla. Havainnot kertovat, mitä ihmiset todellisuudessa tekevät ja miltä asiat näyttävät sen sijaan mitä ihmiset sanovat niiden olevan. (Anttila 1998, 218; Lähdesmäki ym. 2015.)

Observointia on kahta pääalajia, suoraa ja osallistuvaa havainnointia. Suora havainnointi sopii tilanteeseen, jossa tutkija haluaa tarkkailla tilannetta ja tapahtumia ilman, että tutkittavat välttämättä tietävät hänen läsnäolostaan. Silloin havainnoidaan jonkun toisen tai toisten suorituksia tai tapahtumia jossakin. Osallistuvassa havainnoinnissa taas tutkija on mukana tutkittavassa toiminnassa. Osallistuva havainnointi on aktiivista silloin, kun tutkija aktiivisesti vaikuttaa läsnäolollaan siihen ilmiöön, jota hän tutkii. Passiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana yhtenä samanlaisena osallistujana kuin muutkin mutta ei mitenkään vaikuta tilanteen kulkuun. (Anttila 1998, 218–219.)

Tässä työssä tiedonkeruu toteutetaan sekä suorana havainnointina että passiivisena osallistuvana havainnointina. Havainnointitekniikka on strukturoimaton eli kaikki havainnot talletetaan muistiin erilaisia välineitä käyttäen ja koottu aineisto jäsenlään jälkeensä. Menetelmä on tutkimukseen tarkoituksenmukainen, koska kehittämiskohteista ei ole tarkkaa tietoa. Havainnoimalla halutaan saada mahdollisimman laajasti ennakkotietoa tutkittavasta aiheesta. (Anttila 1998, 219–220.) Tutkimuksessa

havainnoidaan Viking Grace risteilyaluksen matkustajia, nuorille suunnattua ohjelmaa sekä risteilyaluksen tilojen toimivuutta. Lisäksi havainnointia hyödynnetään muiden toimijoiden vertailuanalyyseissä (ks. sivu 16, Benchmarking).

2.3.5 Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavioksi kutsutaan menetelmää, jossa tutkimusaineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja ryhmitellään ne yhteisten teemojen ja otsikoiden alle. Ryhmittely tuo esiin käyttäjille olennaisia asioita. Tässä työssä haastattelutuloksia analysoidaan samankaltaisuuskaavion avulla. (Tuulaniemi 2011, 154.)

2.3.6 Asiakasprofiilit

Asiakasprofiilit ovat keskeinen asiakastutkimuksista saadun asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiili on eräänlainen asiakasryhmän arkkityyppi, johon tiivistyy tutkimusaineistosta saatu tieto ja löydökset asiakkaan käyttäytymismallista, toiminnan motiiveista, hallitsevista arvoista ja toimintaa ohjaavista peloista ja esteistä. Asiakaspersoona on fiktiivinen hahmo, jolla on muun muassa nimi, persoonan kuvaus, käyttäytymistapoja ja tavoitteita. Hyvin rakennetut asiakasprofiilit ovat työkalu käyttäjien ymmärtämiseksi, ja ne toimivat suunnittelutyökaluina ideoinnissa, päätöksenteossa sekä palvelun konseptoinnissa. (Tuulaniemi 2016, 154–156; Koivisto 2016, 59.)

Tässä työssä tutkimusaineistoon perustuva asiakasymmärrys kiteytetään rakentamalla kohderyhmän risteilymatkustajista asiakasprofiileja.

2.3.7 Suunnitteluajurit

Suunnitteluajurit ovat suunnittelua ohjaavia keskeisiä päämääriä, jotka kiteyttävät käyttäjätutkimuksen avulla hahmotetut tarpeet ja mahdollisuudet positiivisiksi tavoitteiksi. Ne ovat siis kiteytyksiä siitä, mitä palvelun tulisi tarjota tai mihin tarpeeseen vastata. Suunnitteluajurien määrittelemine on osa luovaa suunnittelutyötä. Samalla kun ne jäsentävät ongelmaa, ne määrittelevät osittain ratkaisuakin. (Tuulaniemi 2016, 157; Vaa-jakallio & Mattemäki 2016, 97.)

2.3.8 Benchmarking

Benchmarking eli kilpailijoiden vertailuanalyysi tarkoittaa oman toiminnan vertaamista toisten toimintaan. Perusidea on toisilta oppiminen ja täten oman toiminnan kehittäminen. Benchmarking on tutkimusta, havainnointia, vertailua, arviointia ja kiinnostusta muiden organisaatioiden toiminnasta ja sen tavoitteena on oppiminen. (Tuulaniemi 2016, 138.)

Tässä työssä benchmarking-menetelmää hyödynnetään suunnitteluvaiheessa, jolloin mahdolliset kehittämiskohteet ideoidaan palvelukonsepteiksi. Tiedonkeruu toteutetaan tutustumalla muiden yritysten ja organisaatioiden nuorille suunnattuun toimintaan ja tiloihin.

3 NUORET JA VAPAA-AIKA

Nuoruutta on hankala määritellä tarkalleen tiettyyn ikään kuuluvaksi, koska jokainen nuori kehittyy hieman eri tahdissa ja eri tavalla. Yleisesti katsotaan, että nuoruus alkaa biologisista muutoksista eli murrosiän alkamisesta. Lapset tulevat murrosikään hyvin eri-ikäisinä. Tyttöillä murrosikä alkaa keskimäärin 9–12-vuotiaana, pojilla pari vuotta myöhemmin. Vaihe myös kestää eri lapsilla vaihtelevan ajan ja näkyy vaihtelevan voimakkaana. (Aaltonen ym. 2003, 18; MLL 2018a.)

9–12-vuotias lapsi on usein tasapainoinen, aktiivinen, sosiaalinen ja kiinnostunut monista asioista. Varhaislapsuuden ja kouluun sopeutumisen kuohut on ohitettu ja varsinaiset nuoruusiän tyrskyt ovat vasta edessä. Lapsi nauttii yhteisestä toiminnasta muiden lasten ja aikuisten kanssa. Joidenkin lasten käytöksessä näkyy jo piirteitä esimurrosiästä, mutta kaikilla ne eivät ole ajankohtaisia. (MLL 2018a.)

Samanikäisten lasten suuret kehityserot voivat hämmäntää lasta. Hämmäntävää on myös lapsen oma kamppailu lapsuuden ja nuoruuden välimaastossa. Välillä lapsi haluaa olla pieni ja käretyä syliin, välillä hän tahtoo olla itsenäinen nuori. Yhtä normaalia on leikkiä barbeilla ja rakennella legoilla kuin olla salaa rakastunut tai haluta nuorisotalon diskoon. Lapsi voi olla kömpelö, uhmakas, kovaääninen, huolimaton, rauhaton, kiihkeä, ärtyisä ja herkkä. Tavallista on myöhästely ja vitkastelu. (MLL 2018a.)

12–15-vuotiaan persoonallisuudessa ja tunne-elämän kehityksessä tapahtuu suuria muutoksia. Murrosikä on nimensä mukaisesti aikaa, jolloin nuori kohtaa uusia haasteita kasvaessaan lap-

sesta aikuiseksi. Oma keho muuttuu lapsen vartalosta aikuisen mittoihin, seksuaalisuus voimistuu ja tunne-elämässä kuohuu. Aiemmin valoisasta, avoimesta ja toiveikkaasta lapsesta saattaa tulla pahantuulinen, töykeä ja vähäsanainen nuori. Nuori voi vaikuttaa itseensä uppoutuneelta ja kyvyttömältä ottamaan toiset huomioon. Myös nuoren itsetunto saattaa vaihdella. Nuori voi olla ajoittain ujo, epävarma ja itseensä tyytymätön. Syy tunnemyrskyihin, mielialan muutoksiin ja itsekeskeiseen ajatteluun on sekä hormonaalisissa tekijöissä että uudelaissa sisäisissä vaatimuksissa, joita nuori kohtaa. Nuoren kehossa tapahtuu lyhyessä ajassa paljon muutoksia. Psykkinen kehitys etenee kuitenkin fyysistä kehitystä hitaammin. Mielen yritys sopeutua tilanteeseen näkyy usein lapsenomaisena käytöksenä, taantumana. Lapsenomainen käytös voi ilmetä uhona, rivoina puheina ja röyhkeänä käytöksenä. (MLL 2018b.)

Kehittyvät ajattelutaidot avaavat nuorelle uuden sosiaalisen maailman. Kavereiden merkitys kasvaa ja suhde vanhempiin muuttuu. Nuori tiedostaa, ettei ole enää lapsi, muttei vielä aikuinenkaan. Hänellä ei ole valmista mallia siitä, millaiseksi suhde vanhempiin pitäisi muodostua. Toisaalta hän haluaisi olla lähellä vanhempia ja toisaalta hyvin kaukana heistä. Tämä etäisyyden ja läheisyyden välinen ristiriita näkyy varhaisnuoren käytöksessä usein tunteiden ailahteluun ja vanhempien haastamisena. Kaverit toimivat tärkeinä peilipintoina ja tarjoavat korvaamaton tukea nuorelle lapsen maailman taakse jättämisen aiheuttamaan suruun. (MLL 2018b.)

15–18-vuotiaana eletään keskinuoruutta, mikä on persoonallisuuden ja tunne-elämän kehityksessä tärkeää aikaa. Pahimmat murrosikään kuuluvat myrskyt ovat yleensä jo laantuneet. Nuori totuttelee muuttuneeseen olemukseensa ja etsii omaa identiteettiään. Erityisesti tunteiden hallintakyky sekä tiedolliset ja abstraktin ajattelun taidot kehittyvät. Nuori kehittyy omaksi persoonakseen, jolla on omia mielipiteitä, asenteita ja mieltymyksiä. Keskinuoruuden tärkein kehitystehtävä on yhtenäisen ja sisäisesti ristiriidattoman identiteetin muodostaminen. Irtyttö vanhemmista kuuluu tähän vaiheeseen, jossa nuori etsii uudenlaista suhdetta isäänsä ja äitiinsä. Nuori tarvitsee tilaa itsenäistyä, mutta edelleen vanhempiensa tukea ja aikaa. (MLL 2018c.)

Nuori pohdiskelee omaa identiteettiään ja osaa jo nähdä itsensä eri näkökulmista, myös ulkopuolisen silmin. Hän kokeilee, testaa ja valikoi, jotta hän voisi jäsentää ja kirkastaa identiteettiään. Nuoret määrittelevätkin itsensä usein erilaisten ryhmien kautta esimerkiksi hevareiksi, streittareiksi tai lukiolaisiksi. Harrastukset, hiusmalli, ihastuksen kohteet ja mielipiteet saattavat vaihtua tiuhaan. Nuorelle on myös tärkeää olla jotain muuta, kuin mitä vanhemmat odottavat ja ajattelevat. Valmiit mallit eivät kelpaa, on löydettävä jotakin omaa. Nuori saattaa alkaa käyttäytyä ja toimia päinvastaisella tavalla kuin vanhempansa. Myös epävarmuus omasta ulkomuodosta voi näyttäytyä äärimmäisyyksien tavoitteluna esimerkiksi pukeutumisessa tai meikkaamisessa. Nuori pyrkii käytöksellään kertomaan itselleen ja vanhemmilleen, että hän on oma itsensä eikä välttämättä vanhempien toiveiden mukainen yksilö. Hän piirtää minänsä rajat kaikille näkyviksi. (MLL 2018c.)

Nuoruudessa harjoitellaan hallitsemaan ja sietämään omia tunteita. Jotta esimerkiksi aggressiota voisi hallita, pitäisi pystyä sietämään pettymyksen, häpeän ja ahdistuksen tunteita. Nuoret

hallitsevat, purkavat ja käsittelevät tunteitaan esimerkiksi musiikin, vaateharrastuksen, lävistysten, elokuvien ja tietokonepelien avulla. Niiden kautta on mahdollista tutustua tunteeseen, pysähtyä sen äärelle ja sietää sitä. (MLL 2018c.)

3.1 NUORTEN VAPAA-AIKA TÄNÄÄN

Vapaa-aikaa arvostetaan kaikissa ikäryhmissä yhä enemmän, ja siihen liittyy paljon odotuksia. Erityisesti korostuvat harrastukset ja halu viettää aikaa perheensä ja ystäviensä kanssa. Vapaa-ajan toiminta koetaan tärkeänä osana identiteettiä, ja erityisesti nuorille tämä on tärkeää siirryttäessä aikuistumista kohti. Nykynuorille vapaa-aika merkitsee vapautta, omaa aikaa, itse valittua tekemistä ja seuraa sekä virkistymistä. Vapaa-aika nähdään myös irrottautumisena tämän päivän kilpailuyhteiskunnan hektisyydestä, kiireestä ja pakoista. (Määttä & Tolonen 2011, 5.)

Vapaa-ajan merkitys on muuttunut merkittävästi ajan myötä. Vapaa-ajan käsite syntyi teollistumisen ja palkkatyöläistymisen myötä. Tällöin vapaa-ajan on ajateltu kattavan työn ulkopuolelle jäävän ajan. Nykynuoret tuntuvat mieltävän vapaa-ajan koulun ulkopuolelle jääväksi tilaksi ja ajaksi. Aina ei kuitenkaan ole ollut näin: vanhemmille sukupolville koulunkäynti saattoi merkitä vapautta tehdas- tai peltotyöstä ja sosiaalisen nousun mahdollisuutta. Myös maailmanlaajuisesti katsottuna koulunkäynti näyttää useimmiten vapauttavana ja mahdollistavana asiana. Koulutuksen ja vapaa-ajan suhde ja merkitykset ovatkin aikaan, paikkaan ja sukupolviin sidottuja. (Määttä & Tolonen 2011, 5–6.)

Ystävyys- ja kaverisuhteet ovat merkittävä osa nuorten elämää ja vapaa-aikaa. Vertaisryhmässä nuoret jakavat elämän iloja ja

suruja, tutkivat uusia asioita ja paikkoja, harrastavat tai viettävät aikaa tekemättä mitään kummempaa. Sosiaalisten suhteiden kautta nuoret rakentavat ja heijastavat omaa identiteettiään ja omia tulevaisuudensuunnitelmiaan. Yhdessä vietetty sosiaalinen aika edistää nuorten kehitystä ja terveyteen ja koulutukseen liittyvää hyvinvointia. (Aaltonen ym. 2011, 29.)

Sukupuoli vaikuttaa ystävyysuhteisiin. Usein nuoren läheisimmät ystävät ovat samaa sukupuolta ja tytöt ja pojat viihtyvät tyypillisesti omista ryhmissään ollessaan nuorisotiloissa tai koulussa. Sukupuolten väliset ystävyysuhteet myös eroavat hieman toisistaan – poikien suhteet perustuvat enemmän toiminnallisuuteen ja tyttöjen suhteet taas luottamuksellisuuteen ja kokemusten jakamiseen. Nuoret viihtyvät myös sekaryhmissä. Tällöin usein sukupuolten välille syntyy jännitteitä. (Aaltonen ym. 2011, 34.)

”Hengailu” ja huumori on olennainen osa nuorten vapaa-aikaa. Hengailun määrittely on hankalaa, mutta pääsääntöisesti sillä tarkoitetaan julkisissa, puolijulkisissa tai yksityisissä tiloissa oleskelua, istuskelua, juttelua ja kuljeskelua. Hengailu siis edustaa nuorten vapaa-ajan tekemistä, vaikka toisaalta sillä viitataan juuri tekemättömyyteen. (Aaltonen ym. 2011, 44.)

Nuoria saattaa olla vaikea osallistuttaa toimintaan. Nuoret ovat motivoituneita osallistumaan sellaiseen toimintaan, joka lähtee heidän omasta halustaan harrastaa. Aikuislähtöisessä toiminnassa nuoren motivaatio osallistua saattaa olla heikko ja tällöin nuoria tulee houkutella toimintaan esimerkiksi osoittamalla heille toiminnasta saatava hyöty. Osallistumisen kynnyksen tulisi olla matala ja uusien tulokkaiden vastaanotto avointa ja myönteistä. (Laine ym. 2011, 107–108.)

Nykyajan nuoret ovat kasvaneet digitaaliseen mediakulttuuriin ja he viettävät runsaasti aikaa pelien, television ja internetin parissa. Pelit ovatkin muodostuneet osaksi nykynuorten vapaa-aikaa – vain 1,5 prosenttia suomalaisista 10–19-vuotiaista ei pelaa lainkaan. Pelien ja pelaamisen keskeinen merkitys riippuu siitä, kuinka intensiivisesti nuori peleihin uppoutuu ja minkälaiseksi peliharrastus muodostuu. Tyypillisesti nuoret pelaavat hauskuuden, hovin ja kilpailun vuoksi sekä viettääkseen vapaa-aikaa joko yksin tai ystävien kanssa viihtyen ja rentoutuen. Monille nuorille pelaaminen on ennen kaikkea sosiaalista toimintaa. Sosiaalisten motiivien kannalta tarkastellen pelaaminen näyttäytyykin hauskana ajanvietteenä ystävien kanssa ja kaveripiiriin kuulumisena. Sosiaalisen luonteensa kautta pelit myös mahdollistavat nuorille identiteetin luomisen osana ryhmää. Ne voivat myös toimia kaveriporukan ns. jään murtajina, joiden kautta avautuvat yhteiset puheenaiheet ja sosiaaliset tilanteet. Sosiaalisuutta pidetäänkin yleensä yhtenä pelien parhaista puolista. Siinä missä tietokonepelit ovat osa tämän päivän nuorten ja aikuisten maailmaa, ei tule unohtaa niiden kielteisiä ja haitallisia vaikutuksia. Liiallinen pelaaminen, pelit ja niiden sisältö aiheuttavat muun muassa riippuvuutta ja saattavat vaikuttaa negatiivisesti elämänhallintaan ja käytökseen. (Kankaanranta ym. 2006, 125–126, 141; MML 2018d.)

3.2 NUORTEN VAPAA-AJAN TILAT

Nuorten tiloja tarkastellessa huomioidaan sekä fyysinen paikka että se miten nuoret tilan kokevat. Nuoret voivat kokea mielekkäiksi tilat, jotka eivät ole varsinaisesti suunniteltuja heille ja toisaalta taas nuorille suunniteltuja tiloja ei välttämättä koeta tärkeiksi ja miellyttäväiksi. Pelkkä tilan fyysinen muoto ei määrittele kokemusta tilasta, vaan siihen liittyy tunteita ja muita

kokemuksia. Nuorten tilakokemusta tarkasteltaessa tulee huomioida suuret linjaukset sekä pienet arkipäiväiset asiat, esineet ja teot, jotka saattavat osoittautua nuorille erittäin merkitykselliseksi. (Kiilakoski ym. 2011, 59—60.)

Kirjallisuudessa nuorten tiloista käytetään termejä tiukat ja väljät tilat. Tiukoissa tiloissa toiminnan toteuttaminen on keskiössä ja tästä poikkeavaa käytöstä rajoitetaan. Sen sijaan väljillä tiloilla tarkoitetaan ympäristöjä, jotka mahdollistavat monenlaista toimintaa. Väljässä tilassa tietyn toiminnan toteuttaminen ei ole keskiössä vaan tila on tarkoitettu vapaa-ajan viettämiselle, vuorovaikutukselle, viihtymiselle ja itsensä ilmaisulle. Väljät tilat koetaan helpommin lähestyttäväksi ja viihtyisiksi. Nuorille sallitaan vapaampi käyttäytyminen ja erilaisten ihmisten spontaani kohtaaminen on helpompaa. (Kiilakoski ym. 2011, 60—61.)

Tilan väljyys voi tuntua myös turvattomalta. Esimerkiksi julkisissa tiloissa saattaa tapahtua sukupuolista häirintää, joka aiheuttaa pelkoa ja halua välttää tilaa. (Kiilakoski ym. 2011, 64.) Myöskään uusien nuorien tulo nuorisotilaan ei välttämättä ole mutkatonta. Nuoret itse luovat tiukennuksia tiloihin vaatimalla erilaisia käyttäytymiskoodoja. Nämä voivat liittyä esimerkiksi etnisyyteen, tiettyyn nuorisokulttuuriin, seksuaalisuuteen tai sosiaaliluokkaan. Myös tytöille voi olla hankala tulla poikavaltaisiin nuorisotiloihin. Tilan väljyyttä voidaankin tarkastella kahdella tasolla; minkälainen toiminta tilassa sallitaan ja toisaalta kuinka helpoksi ja turvalliseksi uusi kävijä kokee tilaan tulon. (Kiilakoski ym. 2011, 69, 74.)

4 TIEDONKERUU JA -ANALYSOINTI

4.1 MUOTOILULUOTAIN

Luotaintutkimuksen koehenkilöiksi valikoituivat 12-vuotias tyttö ja 10-vuotias poika. Osallistajat edustavat molempia sukupuolia ja tämän opinnäytteen kohderyhmää. Luotaintutkimus toteutettiin Piknik-päiväristeilyllä 4.2.2018. Risteily alkoi Viking Amorellalla Turusta ja päättyi Viking Gracelle. Risteilyalusta vaihdettiin Maarianhaminassa. Luotaintutkimuksen koehenkilöt liikkuiivat keskenään itsenäisesti laivoilla dokumentoiden risteilykokemustaan ennalta annettujen tehtävien mukaisesti. Opinnäytetyön tekijä oli risteilyllä mukana koehenkilöiden huoltajana ja havainnoi samalla Piknik-risteilijöiden risteilykokemusta ja laivojen tiloja. Muotoiluluotain koostui seuraavanlaisista tehtävistä:

1. Etsi, löydä, tutki ja testaa -osiossa koehenkilöitä kehoitettiin arvioimaan kaikki risteilyalusten lapsille ja nuorille suunnatut tilat sen mukaan, kuinka viihdyttäväksi he kokivat tilan itselleen. Arviointi suoritettiin tilakohtaisesti palautelomakkeen ohjeiden mukaisesti (kuva 1).

Tila 1 _____

Erittäin hyvä 😊 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😊 Melko huono 😊 Erittäin huono 😞

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1-3 v 4-6 v 7-8 v 9-10 v 11-12 v 13-14 v 15-16 v

Kuva 1: Tilojen arviointi palautelomakkeessa.

2. Törsää peleihin -osiossa koehenkilöille annettiin pelirahaa käytettäväksi maksullisiin lapsille ja nuorille suunnattuihin pelihallikoneisiin. Maksulliset pelihallikoneet ovat oleellinen osa risteilyalusten nuorille suunnattua viihdetarjontaa, ja niiden käyttö on osa tyyppillistä risteilykokemusta, jota myös luotainristeilyssä tavoiteltiin.

3. Risteilyn jälkeen koehenkilöiden tuli tehdä yhteinen matkakertomus ja vastata loppuarviointikysymyksiin (kuva 2).



Kuva 2: Luotaimen matkakertomustehtävä.

Luotainpakettia suunniteltaessa kuultiin luotaintutkimukseen osallistuvien koehenkilöiden toiveita ja mieltymyksiä luotaimen toteutuksen suhteen. Ryhmäkesustelun tuloksena ja koehenkilöiden ehdotuksesta matkakertomuksen tarinankerronta toteutettiin videokuvaamalla risteilyä. Luotainpaketti on kokonaisuudessa esitetty liitteessä 1.

Luotaimen purku ja tulosten analysointi

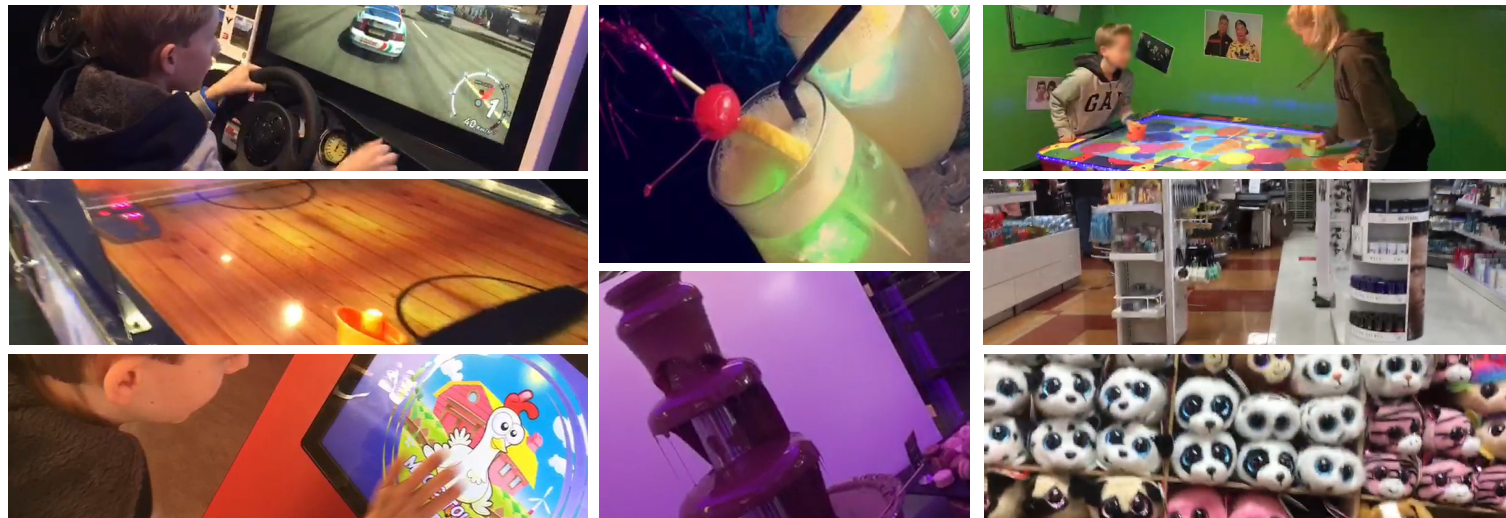
Luotaimen palautuksen yhteydessä luotainmateriaali käytiin läpi ja mahdolliset epäselvät kohdat tarkennettiin haastatteleamalla luotaimen palauttajaa. Koska luotaintutkimukseen osallistui vain kaksi henkilöä, oli tulosten tulkinta yksinkertaista.

Mattelmäen mukaan (2006, 108) aineiston ja tulkinnan luotettavuus ovat luotainten tutkimuksellisia haasteita. Kun luotainaineistoa tulkitaan inspiraatiomielessä etsien johtolankoja ja uusia ajatuspolkuja, on luotettavuus toissijaista. Tässä mielessä myös luotaintutkimuksen pieni osallistujamäärä on perusteltua.

Risteilyn matkakertomus

Matkakertomus tehtiin videokuvaamalla risteily. Koehenkilöt toteuttivat itsenäisesti materiaalin videoinnin ja editoinnin hyödyntäen omia iphone- ja ipad -laitteitaan. Matkakertomusvideota analysoitiin huomioimalla ne asiat, tilat ja ohjelmat, jotka koehenkilöt itse olivat eniten videollaan tuoneet esiin (kuva 3). Näitä olivat muun muassa:

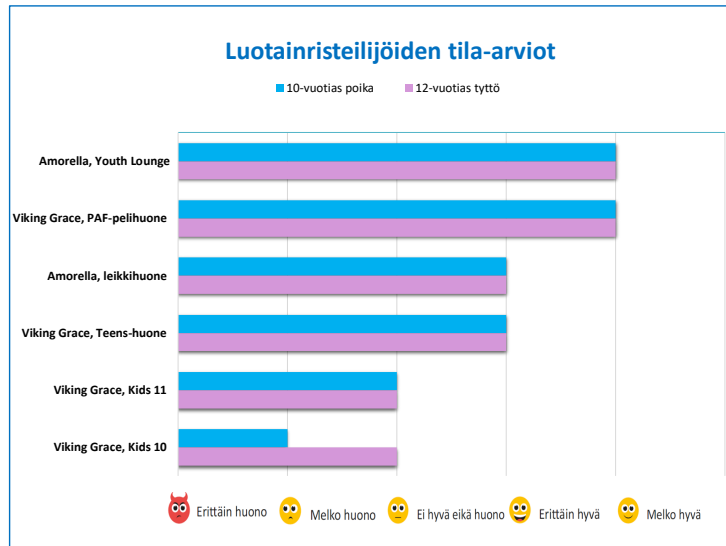
- PAF-maksulliset pelihallikoneet
- Tax Free -kauppa
- Alkoholittomat koristeelliset juomat
- Suklaavesiputous buffetissa
- Amorellan Youth Lounge -huoneessa vietetty aika



Kuva 3: Kuvaotoksia matkakertomusvideosta.

Lapsille ja nuorille suunnatut tilat

Koehenkilöitä kehoitettiin etsimään ja arvioimaan kaikki risteilyalusten lapsille ja nuorille suunnatut tilat. Eniten koehenkilöiden mieleen olivat Amorellan Youth Lounge -huone ja Viking Grace PAF -pelihuone. Tilat saivat molemmilta vastanneilta arvion 'melko hyvä'. Huonoimmat arviot saivat Viking Gracen Kids10- ja Kids11 -lastenhuoneet. Koehenkilöt arvioivat näiden tilojen viihtyvyyden itselleen 'melko huonoksi' tai 'erittäin huonoksi'. Luotainristeilijöiden määrittelemät tilojen viihtyvyyсарviot on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3: Luotainristeilijöiden tila-arviot heidän oman viihtyvyytensä näkökulmasta.

Amorellan Youth Lounge -nuortenhruone oli maksuttomista tiloista eniten koehenkilöiden mieleen. He kokivat, että huoneessa oli heille mieluksaa tekemistä. Tilassa on muun muassa iso sohva, PlayStation-pelikonsoli, seurapelejä, pöytäjalkapallopelejä, biljardi-pöytä ja maksullinen Airhockey-peli (kuva 4). Biljardipöydän ja pöytäjalkapallopelejä käytettävyydestä koehenkilöt antoivat negatiivista palautetta: pelit ovat käyttökeltvottomia, koska pelien pallot liikkuvat kontrolloimattomasti keinuvassa risteilyaluksessa. Tämä aiheutti molemmissa vastanneissa pettymyksen tunteita.



Kuva 4: Amorellan Youth Lounge.

Merkillepantavaa oli myös koehenkilöiden arvio Viking Grace Kids11 -tilasta, jonka suositusikä on 6—12 vuotta. Luotaintutkimukseen osallistuneet varhaisnuoret arvioivat tilan 'melko huonoksi', vaikka he ikänsä puolesta kuuluivat tilan kohderyhmään. Koehenkilöt pitivät tilaa lapsellisena tilana, jossa ei ollut heille mitään tekemistä. Lasten- ja nuorten tilojen arviot perusteluineen on koottu taulukoon 1.

Taulukko 1. Tilojen arviointi.

Tila	Arvio	Perustelut / palaute
Amorellan Youth Lounge Nuorten huone	😊 😊	+ Tilassa on mieluisaa tekemistä ja sohva missä oleskella. - Biljardipöydän ja pöytäjalkapallopeleihin käytettävyyttä: pelaaminen ei onnistunut, koska keinuvassa risteilyaluksessa pelien pallot liikkuvat hallitsemattomasti.
Viking Grace PAF -pelihuone Pelihallipelit	😊 😊	+ Tilassa on paljon erilaisia pelejä. + Pelit maksavat vähemmän kuin Amorellassa olevat pelit.
Amorellan leikki-huone	😊 😊	+ Tilassa on paljon tekemistä. + Tila on rauhallinen ja viihtyisä. + Tila on hausempi kuin miltä se ensisilmäyksellä vaikuttaa.
Viking Grace Teens-tila Nuorten huone	😊 😊	- Tilassa ei ole muuta kuin pelejä.
Viking Grace Kids11 6–12 vuotiaiden huone	😊 😊	- Tilassa ei ole mitään tekemistä. - Tilassa on lapsellisia juttuja.
Viking Grace Kids10 0–6 vuotiaiden huone	😊 😊	- Tila on tarkoitettu pienemmille lapsille.

Merkittävin havainto oli se, että koehenkilöt kokivat Viking Gracen viihdyttävämmäksi risteilyalukseksi, vaikka Amorellan lapsille ja nuorille suunnatut tilat olivat heidän oman arvionsa mukaan viihdyttävämpiä kuin Viking Gracen vastaavat tilat. Perusteluiksi koehenkilöt mainitsivat, että

- “Grace on kivempi, koska pidin sen sisustuksesta enemmän”
- “Gracella oli enemmän tekemistä”

Vastauksista ilmeni myös, että kiinnostavia asioita risteilyaluksella lapsille suunnatun ohjelman ja tilojen lisäksi olivat

- Baarit, joista saa hienoja (alkoholittomia) drinkkejä.
- Tax Free – Siellä oli aivan kaikkea!
- Aamupalapöytä.

Luotaintutkimus antaa viitteitä siitä, että varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen vaikuttavat yhä enemmän muutkin asiat kuin varsinaisesti lapsille ja nuorille suunnatut tilat tai ohjelma. Havaintoa lähdettiin tarkemmin tutkimaan aihetta käsittelevällä kyselytutkimuksella sekä haastatteleamalla Viking Gracen risteilymatkustajia.

4.2 KOHDERYHMIEN HAASTATELU JA SAMANKALTAISUUSKAAVIO

Kohderyhmien haastattelut toteutettiin Viking Grace risteilyaluksella 18.3.2018 ja 29.4.2018. Alun perin oli tarkoitus haastatella erikseen varhaisnuoria ja lasten kanssa risteileviä huoltajia. Jo ensimmäisten haastatteluiden aikana kävi ilmi, että varhaisnuoret eivät olleet halukkaita tulemaan haastatelluiksi. Hirsjärvi & Hurme mukaan (2009, 132) länsimaisissa kulttuureissa nuoruuteen kuuluu etäännyminen aikuisten maailmasta. Tämän vuoksi nuoret eivät välttämättä halua, että heidän asioitaan udellaan.

Toimivaksi menetelmäksi osoittautui ryhmähaastattelu, jossa kohderyhmän edustajia käsittäviä risteilyseurueita haastateltiin yhtäaikaaisesti. Ryhmähaastattelussa haastatteli puhuu useille haastatteleville yhtä aikaa ja suuntaa välillä kysymyksiä myös ryhmän yksittäisille jäsenille (Hirsjärvi & Hurme 2009, 61).

Haastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joista muodostui vuorovaikutteinen keskustelu. Pyrkimyksenä oli luoda haastattelutilanteesta mahdollisimman miellyttävä, jotta haastateltavat olisivat mahdollisimman avoimia ja halukkaita kertoamaan mielipiteitään. Teemahaastattelua varten luotiin yleinen,

kaikille haastateltaville sovellettava haastattelurunko (liite 2), joka rakentui seuraavien teemojen ympärille:

- Risteilyn järjestelyiden toimivuus
- Lasten ja nuorten viihtyvyys risteilyllä
- Lasten kanssa risteilevien huoltajien viihtyvyys

Yhteensä haastatteluita tehtiin yhdeksän (9) kappaletta. Aineiston keruussa käytettiin äänitallennusta älypuhelimien sanelutoimintaa hyödyntäen. Haastattelujen kesto oli hyvin vaihteleva. Lyhin haastattelu kesti noin 5 minuuttia ja pisin 70 minuuttia. Yhteensä haastatteluaineistoa kertyi 3 tuntia ja 38 minuuttia. Osa haastateltavista oli hyvinkin aktiivisia ja esiin nousi aiheita,

joita ei osattu ennakkoon aavistaa. Toiset olivat hieman niukka-sanaisempia ja heidän kanssaan haastattelu käsitti pääosin vain ne asiat, joita haastattelussa kysyttiin. Yhteistä kaikille haastateltaville oli se, että he suhtautuivat palvelun kehittämiseen positii-visesti ja kertoivat haastattelussa mielellään kehittämiskohteita heidän viihtyvyytensä näkökulmasta. Jokaisen haastattelun alussa käytiin haastateltavien kanssa läpi opinnäytetyön aihe sekä käsiteltävät teemat. Haastattelun tukimateriaaleiksi luotiin tutkimuksen esittelydokumentti (liite 3) sekä kuvakollaasi, johon oli koottu Viking Grace risteilyaluksen kaikki lapsille ja nuorille suunnatut tilat (liite 4). Lisäksi haastateltavilta kysyttiin aina ennen haastattelua suostumus haastattelun ääninauhoitukseen. Haastattelutilanteiden yksityiskohdat on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Kohderyhmien teemahaastattelut.

	Haastattelun kesto	Haastattelupaikka	Haastatteluun osallistuneet henkilöt	Risteilytyyppi
Ryhmähaastattelu 1	23 minuuttia	Viking Grace, Teens-huone	Äiti, tyttö (10 v) ja tyttö (14 v)	23h-risteily Turusta
Ryhmähaastattelu 2	23 minuuttia	Viking Grace, 11-kansi, aula	Äiti, isä ja poika (11 v)	23h-risteily Turusta
Ryhmähaastattelu 3	9 minuuttia	Viking Grace, 10-kansi, aula	Tyttö (12 v) ja tyttö (14 v)	23h-risteily Turusta
Ryhmähaastattelu 4	37 minuuttia	Viking Grace, Kids11	Äiti, isoäiti, tyttö (4 v), poika (9 v) ja poika (12 v)	23h-risteily Turusta
Ryhmähaastattelu 5	24 minuuttia	Viking Grace, Kids10	Äiti, poika (4 v) ja tyttö (8 v)	23h-risteily Turusta
Ryhmähaastattelu 6	12 minuuttia	Viking Grace, Kids10	Äiti, poika (5 v), poika (9 v) ja ystävän poika (10 v)	23h-risteily Turusta
Ryhmähaastattelu 7	13 min	Viking Grace, Teens-huone	Äiti, isä, tyttö (10 v) ja poika (12 v)	23h-risteily Turusta
Ryhmähaastattelu 8	1h 10 minuuttia	Viking Grace, 10-kansi, aula	Äiti, isä, tyttö (9 v) ja tyttö (15 v)	23h-risteily Tukholmasta
Yksilöhaastattelu 9	7 minuuttia	Viking Grace, Kids11	Äiti lasten kanssa (lapset iältään 3 kk - 8 v) Lapset eivät osallistuneet haastatteluun.	23h-risteily Turusta

Aineiston analysointi

Teemahaastattelun tallennettu aineisto voidaan purkaa kirjoittamalla se sanasta sanaan tekstiksi eli litteroida tai vaihtoehtoisesti aineistosta voidaan tehdä suoraan päätelmiä tai siitä voidaan koodata teemoja. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 138.) Tässä opinnäytetyössä aineisto purettiin jälkimmäisellä tavalla ja analyysimenetelmäksi valikoitui teemoittelu.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan teemoittelu on luonteva etenemistapa teemahaastatteluaineiston analysoimisessa. Teemoiksi voidaan hahmottaa sellaisia aiheita, jotka toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Teemoittelu analyysimenetelmänä etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmitteystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun (Lähdesmäki ym. 2016).

Teemoittelussa aineisto voidaan luokitella pääteemoihin sekä niiden alateemoihin. Löydettyjen teemojen alle voidaan kerätä sitaatteja aineistosta. Sitaattien tehtävänä on havainnollistaa teemoja ja konkretisoida tutkimuksen analyysia. Tutkimuksessa olevien sitaattien tulee kytkeytyä aineistoon ja tutkijan tekemiin tulkintoihin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelutulosten teemoittelu tehtiin samankaltaisuuskaavion avulla. Samankaltaisuuskaavio on hierarkkinen kaavio, joka on rakennettu haastattelujen samankaltaisuutta koskevista muistiinpanoista. Tutkimusaineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja ryhmitellään ne yhteisten teemojen ja otsikoiden alle. Ryhmittely tuo esiin käyttäjille olennaisia asioita. Samankaltaisuuskaaviosta voidaan kerralla lukea kaikki käyttäjille merkitykselliset aiheet. (Hämäläinen ym. 2016, 75; Tuulaniemi 2011, 154.)

Hämäläinen ym. mukaan (2016, 75), samankaltaisuuskaavion tekeminen aloitetaan kirjoittamalla muistiinpanot Post It -lapuille, jotka yksi kerrallaan kiinnitetään suurikokoiselle paperille. Lappuja ei jaotella ennalta määrättyihin kategorioihin vaan kategoriat muodostetaan yksittäisten lappujen perusteella. Jokaista uutta lappua lisättäessä pyritään löytämään muita lappuja, jotka kuuluisivat yhteen lisättävän lapun kanssa. Näin yhteenkuuluvista lappuista muodostuu ryhmiä.

Haastatteluiden purku aloitettiin kuuntelemalla kaikki haastattelunauhoitteet, samalla kirjaten mahdollisimman tarkkaan haastattelumuistiinpanoja. Post It -lappujen sijaan, tärkeimpänä pidetyt havainnot koottiin Excel-taulukkoon. Taulukossa toisiinsa liittyvät havainnot ryhmiteltiin aiheittain. Aiheista muodostui yhteisiä teemoja, jotka jaoteltiin vielä alakategorioihin. Samankaltaisuuskaavio on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Samankaltaisuuskaavio.

AIHE	TEEMA	KOMMENTTEJA
Informaation saatavuus ja hyödyntäminen	Informaatio risteilyohjelmasta ei saavuta matkustajia.	"Mistä ohjelman saa? Paperinen olisi kiva".
		"Saimme ohjelman käsiimme liian myöhään ja tästä syystä missasimme kasvomaalauksen."
	Hytin televisiosta vaikea löytää informaatiota.	"Yritimme hakea hytin televisiosta risteilyohjelmaa ja tietoa koska illan artisti aloittaa esiintymään. Emme löytäneet."
		"On ollut vaikeaa löytää ohjelmien ja tapahtumien aikataulua esimerkiksi, koska meriaamiainen päättyy tai koska illan esiintyjä aloittaa esityksensä. Haimme tuloksetta tietoa hytin televisiosta, ravintolan edustalta ja netistä."
		"Risteilyohjelmat tulisi olla hytin television näytöllä."
	Viking Line App ei ole tuttu matkustajille.	"Ohjelmainformaatiota tulisi parantaa. Esimerkiksi App oli hyödyllinen".
"Arvostamme, ettei risteilyohjelmia paineta (ekologisuus). Emme tienneet Viking Line App:sta"		
Aikaero	Aikaero sekoittaa matkustajia ja aiheuttaa ongelmatilanteita.	"Myöhästyimme aamupalalta, koska olimme laittaneet puhelimen herätyksen päälle emmekä osanneet huomioida sitä, että puhelin automaattisesti vaihtaa yöllä kellon Ruotsin aikaan." "Suomen aika vs Ruotsin aika on todella hankalaa ja sekoittaa risteilymatkustajia. Lastenhuoneessa (Kids10) on sijoitettu Suomen aikaa näyttävä kello ja suomenkielinen ohjelma vierekkäin -tämä selventää tilannetta erittäin hyvin."
Lasten ja nuorten tilat	Huoltajat lasten ja nuorten tiloissa	
	Ei riittävästi istumatilaa lasten huoltajille	"Lastenhuoneessa tulisi olla istuinpakoja aikuisille."
		"Lastenhuoneen tilat eivät ole olleet viihtyisiä meille aikuisille. Aikuiset joutuvat istumaan lattialla. Istumapaikkoja tulisi olla lisää ja pieni pöytä olisi kiva. Olisi mukavaa esimerkiksi selata Tax Free -kuvastoa täällä." - vanhempi kids10 huoneessa.
		"Teens-huoneessa ei ole istumatilaa eikä mitään tekemistä aikuisille."
		"Kaipaamme tuoleja lastenhuoneeseen, jossa aikuiset voisivat istua. Pidän siitä, että Kids10 huoneen lasiseinän takana on kahvila, johon voin välillä mennä. Lapset ovat sen verran isoja, että pärjäävät huoneessa itseksensä."
		"Lasten tiloissa tulisi myös olla vanhemmille paikka esim. mahdollisuus istuutua ja juoda kahvia."
	Huoltajat kaipaavat ajanvietteeksi lehtiä	"Vanhempana lastentilassa kaipaamme istumapaikkoja sekä lukemista kuten muoti- ja sisustuslehtiä."
		"Tarjous- ja Tax Free -lehdet tulisi olla lastenhuoneessa aikuisia varten. Nyt haimme ne itse. Myös iltalehdet olisivat kiva lisä aikuisten viihdykkeeksi."
Kahvila Kids10 lasiseinän takana ei ole vanhempien hyödynnettävissä.	"Pienten lasten vanhempien tulee olla lasten huoneessa, koska tässä tilassa leikkivät lapset ovat liian pieniä olemaan yksin. Kahvila lasiseinän takana menee tässä mielessä hukkaan."	
	"Seinän takana oleva kahvila on kiva, mutta jos sinulla on pienempiä lapsia et voi jättää heitä yksin tähän tilaan ja mennä lasiseinän taakse kahville."	

(jatkuu)

Taulukko 3. Samankaltaisuuskaavio (jatkuu).

AIHE	TEEMA	KOMMENTTEJA
Lasten ja nuorten tilat	Kids11 lastentila	
	Kids11-tila ei kiinnosta yli 9-vuotiaita lapsia	"11-kannen lastentila on liian lapsellinen 12-vuotiaalle."
		"Enemmän toimintaa tarvitaan, jotta 12 vuotias viihtyisi. Parkour-rata on äkkiä juostu läpi".
		"11-kannen lastenhuone on pienemmille lapsille tarkoitettu" -Tytty 10v.
		"10-v tyttöemme ei koe, että 11-kannen lasten huone olisi hänen ikäiselleen kiinnostava."
		"11-vuotias poikamme vilkaisi 11-kannen lasten tilaa, mutta totesi ovelta, että se on pienempien lasten paikka."
	Toimimattomat X-Box pelit	"Toimimattomia X-boxeja Teens- ja Kids11 -huoneessa."
		"11-kerroksen X-boxit eivät toimi kunnolla. Ohjaus välillä jumittaa ja X-Boxit kysyvät toistuvasti verkkoa. Ralli-peli on ok, mutta toiminnot kuten jarru ja kaasua tapahtuvat väärinä näppäimistä. Samat pelit olleet täällä iät ja ajat (2016-pelejä)."
	Teens-huone	
	Teens-huone sijaitsee syrjässä ja sitä vaikea löytää	"Yritimme löytää Teens-huonetta, mutta emme löytäneet sitä" -isä, äiti ja 11-vuotias poika.
		"Teens-huone oli vaikea löytää ja se oli huonosti opastettu."
		"Teens-huone sijaitsee liian syrjässä kaikesta mistä ihmiset liikkuvat. Tila on liian pimeä eikä siellä ole valvontaa. Myös muissa viikkarin laivoissa teini-huone on aina sijoitettu syrjään esim. hyttikäytävälle. Tämä luo turvattomuutta." - 15-vuotias tyttö.
	Teens-huoneessa liikaa maksullisia pelejä	"Teens-huoneessa voisi olla enemmän maksuttomia pelejä. Tällä hetkellä suurin osa peleistä on maksullisia ja suhteellisen kalliita. Tuntuu kohtuuttomalta kun on jo risteilystä maksettu. Pienten lasten tilat/viihdyke on ilmaista. Tässä mielessä isompien lasten huomioiminen ei ole tasavertaista."
		"Teens-huoneessa on rahastuksen maku"
		"Samanlainen tila kuin PAF-pelihuone, lähes kaikki pelit ovat maksullisia".
	Teens-huoneen sisustus ja pelit ovat suunnattu pojille	"Teens-huone on enemmän poikien mieleen, ei niinkään tyttöjen makuun" -Tytty 10 v.
		"Teens-huoneen teema ja sisustus on pojille suunnattu. Myös tilan pelit ovat suunnattu enemmän pojille (ampumista, tappamista yms). Pelien pitäisi olla neutraaleja niin, että tytöt käyttöryhmänä huomioitaisiin."
Teens-huoneesta puuttuu istumatilat	"Teens-huoneesta puuttuu sohvatai muut oleskeluun mahdollistavat huonekalut."	
Toimimattomat X-Box pelit	"Toimimattomia X-Box pelejä Teens- ja Kids11 -huoneessa."	
	"Teens-huoneen X-box pelit eivät toimi kunnolla, kosketukset ovat myöhässä. Pelit ovat vanhoja ja liian samantyyppisiä."	

Samankaltaisuuskaavion avulla saatiin esille haastattelussa eniten toistuneet teemat ja haastateltavien kokemat keskeisimmät ongelmat. Esiin tulleet aiheet liittyivät informaation saatavuuteen, aikaeron tuomiin ongelmiin sekä lasten ja nuorten tilojen kehittämistarpeisiin.

Informaation saatavuus nousi selkeästi esille useiden haastateltavien palautteista. Matkustajat kokivat risteilyn aikataulut ja risteilyohjelmien saatavuuden haasteelliseksi. Ei tiedetty, mistä tietoa kuuluisi hakea. Myöskään Viking Line App ei ollut kaikille tuttu. Usea haastateltava kertoi yrittäneensä löytää hytissä olevasta televisiosta tietoa risteilyn aikatauluista tässä kuitenkin onnistumatta.

Suomen ja Ruotsin aikaeroon liittyvät ongelmat kiteytyivät aika-
tauluihin ja älypuhelimien ajan automaattiasetuksiin. Jos päivän ja ajan asetus on puhelimesta automaattinen, siirtää älypuhelin kellonaikaa sen maan mukaan, missä risteilyalus kulloinkin on. Kun tämä tapahtuu puhelimen omistajan tietämättä, johtaa se usein virheelliseen käsitykseen senhetkisestä ajasta. Eräs haastateltava kertoi perheensä myöhästyneen aamiaiselta, koska hänen puhelimensa oli yöllä siirtänyt kellon automaattisesti Ruotsin aikaan ja näin myös kellon herätys oli tunnin myöhässä.

Eniten palautetta matkustajat antoivat lasten ja nuorten tilojen toimivuudesta. Etenkin Viking Gracen Teens-tilan kehittämisehdotuksia kertyi runsaasti. Useampi haastateltava kertoi, että Teens-tila on huonosti opastettu ja sitä vaikea löytää. Lisäksi matkustajat mieltävät tilan sisustuksen ja pelien teemat pojille suunnatuksi. Haastatellut tytöt ja tyttöjen vanhemmat toivoivat sukupuolineutraalimpaa ilmettä huoneeseen. Kritiikkiä sai myös huoneen maksulliset pelit, joita on huoneessa enemmän kuin

maksuttomia vaihtoehtoja. Etenkin nuorten vanhemmat kokivat Teens-tilan maksulliset aktiviteetit ”rahastuksena” ja nuorten kohtelun epätasavertaisena nuorempiin lapsimatkustajiin nähden, joiden viihdykkeet ja aktiviteetit ovat pääosin maksuttomia.

Kids11 -tilan ikäsuositus on 6—12 vuotta. Lapset ja nuoret kuitenkin mieltävät tilan nuoremmille lapsille tarkoitetuksi. Haastatellut 10—12-vuotiaat varhaisnuoret eivät kokeneet tilaa kiinnostavaksi eikä heidän ikäisilleen kohdistetuksi. Tähän vaikutelmaan vaikuttanee, että tilassa leikkii ja pelaa myös hyvin pieniä lapsia, jopa taaperoikäisiä.

Sekä Teens-tilan että Kids11-tilan X-Box-pelit saivat käyttäjiltä kritiikkiä: Pelit ovat liian vanhoja, ne eivät toimi tai ohjain toimii virheellisesti. Tietokonepelit ovat yleistyneet yksityiskäytössä ja nykyään yhä useammasta kotitaloudesta löytyy pelikonsoli ja uusimmat pelit. Nuoret pelaajat ovatkin hyvin laatu- ja trenditietoisia pelien suhteen. Huoltajat sen sijaan toivoivat, että risteilyllä olisi nuorille toiminnallista ohjelmaa pelaamisen sijaan.

Suurin osa haastatelluista huoltajista kertoi viettävänsä aikaa lastensa kanssa risteilyaluksen lapsille ja nuorille suunnatuissa tiloissa. Eniten huoltajat kaipasivat näihin tiloihin istumapaikkoja, lukemista ja mahdollisuutta nauttia kahvia tai virvokkeita. Kids10- huoneen vieressä oleva kahvila sai kiitosta perheeltä, jonka lapset olivat 5-, 9- ja 10-vuotiaita. Tämän perheen kaikki lapset viettivät yhdessä aikaa Kids10-tilassa vanhempien ollessa viereisessä kahvilassa. Kyseisen leikkihuoneen suositusikä on 0–6 vuotta ja pääsääntöisesti Kids10-tilassa leikkiikin nuorempia lapsia. Hyvin pienten lasten huoltajat kokivat, että seinän takana oleva kahvila ei ole heidän hyödynnettävissään, koska pieniä lapsia ei voi jättää yksin leikkitalaan. Aikuisen valvonta on välttämätöntä.

Vaikka kehittämiskohteita mainittiin useita, kertoivat matkustajat viihtyneensä risteilyllä. Vanhemmat ja huoltajat kertoivat risteilyviihtyvyyttä tuovan muun muassa hyvä ruoka, mukava hytti, Spa-osasto ja vaihtelu arjesta. Pienemmät lapset viihtyivät lasten tiloissa erittäin hyvin. Nuorten osalta tiloihin liittyvää negatiivista palautetta saatiin huomattavasti enemmän. Toisaalta 10—15-vuotiaat nuoret kertoivat, että he viihtyivät risteilyn aikana myös hytissä, Tax Free -kaupassa, tanssiravintolassa, spa-osastolla ja kierrellen risteilyaluksella.

4.3 ASIAANTUNTIJAHAASTATTELUT

Asiantuntijanäkökulmaa tavoiteltiin haastatteleamalla Viking Grace risteilyaluksen risteilyisäntää ja lasten viihdyttämisestä vastaavaa henkilöä, ns. leikinohjaajaa. Molemmat haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Haastatteluiden tavoitteena oli kerätä sisäistä tietoa risteilyaluksen järjestelyistä, tiloista ja ohjelmatarjonnasta. Teemahaastattelua varten luotiin ohjeellinen haastattelurunko (liite 5), joka rakentui seuraavien teemojen ympärille:

- Lasten ja nuorten tilojen käyttö Viking Grace -risteilyaluksella.
- Lasten ja nuorten tiloihin liittyvät asiakaspalautteet ja kehittämiskohteet.
- Lapsen ja nuorten osallistuminen ohjattuun toimintaan.

Kuten kohderyhmien teemahaastattelut, myös asiantuntijahaastattelut äänitettiin hyödyntäen älypuhelimien sanelutoimintoa.

Molempien haastatteluiden kesto oli noin 45 minuuttia eli yhteensä asiantuntijahaastatteluaineistoa kertyi 1 h 30 minuuttia. Haastattelun aluksi haastateltavan kanssa käytiin läpi opinnäytetyön aihe sekä käsiteltävät teemat. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin ennen haastattelua suostumus haastattelun ääninauhokseen.

Aineiston analysointi

Henkilökunnan haastatteluista saatiin hyödyllistä tietoa nuorten matkustajien risteilykäyttäytymisestä ja mielenkiinnon kohteista. Erityisen arvokasta tietoa saatiin keskusteluista, jotka käsittivät lapsille ja nuorille suunnattujen tilojen rajoitteita, kehittämiskohteita ja asiakaspalautetta. Esimerkiksi Teens-tilan korkea melutaso on tiedostettu. Huoneessa on kaksi kovaa ääntä pitävää, maksullista pelihallikonetta. Tilan melutasoa onkin tarkoitus laskea esim. akustiikkalevyillä. Asiakaspalautetta on saatu lapsille suunnattujen tilojen ahtaudesta, etenkin sesonkiaikana. Myös X-Box pelien toimimattomuus on poikanut henkilökunnalle asiakasvalituksia.

Nuorten osallistuttaminen ohjattuihin ohjelmiin on haastavampaa tänä päivänä kuin esimerkiksi 10 vuotta sitten. Tällöin isommatkin lapset osallistuivat lastenohjelmaan esimerkiksi piirustuskilpailuihin tai Ville Vikingin tapaamiseen. Nykyään Amazing race, Fotorun ja AgenttiX -ohjelmat Viking Grace -risteilyllä ovat olleet suosittuja nuorten parissa.

4.4 KYSELYTUTKIMUS

Kohderyhmien haastattelut vahvistivat luotaintutkimuksella saatuja viitteitä siitä, että nuorten risteilyviihtyvyyteen vaikuttaa yhä enemmän muutkin asiat kuin varsinaisesti lapsille suunnatut ohjelmat ja tilat. Aihetta haluttiin tarkastella syvällisemmin. Tähän tarkoitukseen tutkimusmenetelmäksi valikoitui varhaisnuorille suunnattu kyselytutkimus.

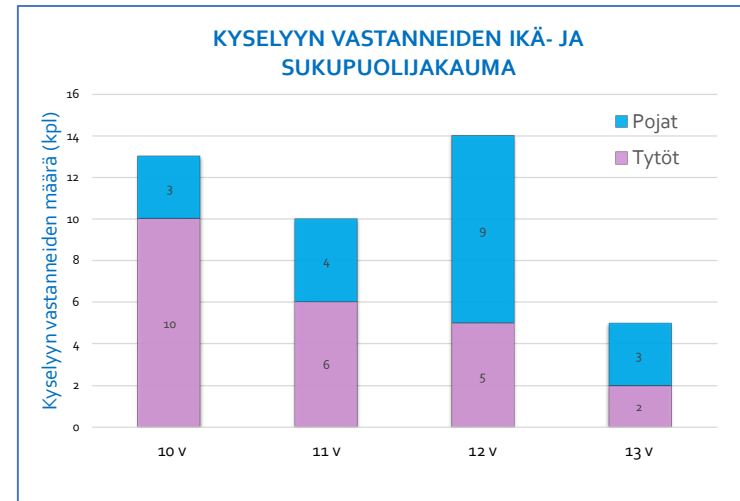
Kyselytutkimus käsitti avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Suljetuilla kysymyksillä identifioitiin vastaan ikä, sukupuoli ja aikaisempi risteilykokemus. Risteilyviihtyvyyttä, toiveita ja unelmia koskevat kysymykset olivat avoimia. Avoimilla kysymyksillä varmistettiin se, että vastaajat pystyivät kertomaan ne asiat, jotka heillä oli todella mielessään. Samasta syystä valmiita vastausvaihtoehtoja ei haluttu antaa. Varhaisnuoret vastasivat kyselyyn koulussa, oman opettajansa ohjauksessa. Kyselyyn osallistuvien varhaisnuorten huoltajilta pyydettiin lupa lapsen osallistumisesta tutkimukseen. Tutkimuslupakysely tutkimuskysymyksineen on esitetty liitteessä 6.

Aineiston analysointi

Kyselytutkimuksen otos oli 42 kappaletta. 55 % vastaajista oli tyttöjä (23 henkeä) ja 45 % poikia (19 henkeä). Vastaajien ikäjakama oli 10–13 vuotta. (Kuvio 4.)

Kaikilla vastaajilla oli aiempaa kokemusta risteilyistä. Risteilyä tarjoavaa yhtiötä tai risteilyalusta ei varhaisnuorilta kysytty, koska todennäköisesti kaikki eivät tiedä tai muista minkä yhtiön palveluksia ovat käyttäneet. Toisaalta kaikki kyselyyn vastanneet

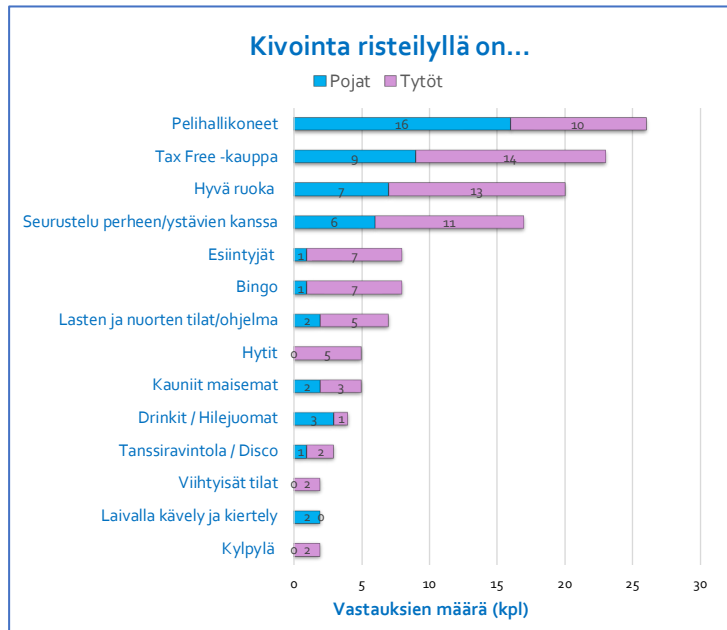
varhaisnuoret käyvät alakoulua Turussa, joten todennäköisesti enemmistöllä on risteilykokemusta juuri Turun ja Tukholman välillä risteileviltä varustamoilta, Tallink Siljalta ja Viking Linelta.



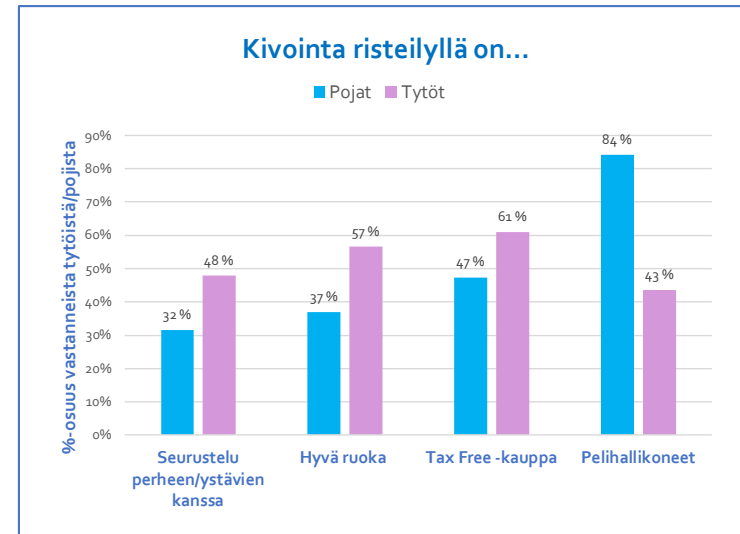
Kuvio 4: Kyselyyn vastanneiden nuorten ikä- ja sukupuolijakauma.

Kysyttäessä mikä risteilyllä on kivointa, nousi esille selkeästi neljä asiaa: Pelihallikoneet, Tax-Free kauppa, hyvä ruoka ja seurustelu perheen tai ystävien kanssa. Pojista selvä enemmistö eli 84 % (16 kpl) kertoi kivoimmaksi asiaksi risteilyllä pelihallikoneet. Noin puolet pojista (47 %, 9 kpl) mainitsi myös ostokset Tax Free -kaupassa kivoimpana asiana risteilyllä. Tytöistä enemmistö (61 %, 14 kpl) mainitsi ostokset Tax Free -kaupassa viihdyttävimpänä asiana risteilyllä. Lähes yhtä tärkeää tytöille oli hyvä ruoka (57 %, 13 kpl) ja seurustelu perheen tai ystävien kanssa (48 %, 11 kpl). (Kuviot 5 ja 6.)

Kyselytutkimus vahvisti luotaintutkimuksen ja teemahaastattelun tuloksia siitä, että varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen vaikuttaa yhä enemmän muutkin asiat kuin varsinaisesti lapsille ja nuorille suunnatut tilat tai ohjelma. Vastaajista vain 17 % (7 kpl) mainitsi lasten ja nuorten tilat ja ohjelman kivoimmiksi asioiksi risteilyllä. Toisaalta risteilyalusten nuorille suunnatut tilat saattavat koostua pääosin maksullisista pelihallipeleistä kuten esimerkiksi Viking Gracen Teens-tila. Tällaisen tilan merkitys, etenkin poikien viihtyvyyteen, on kyselyn mukaan suuri.



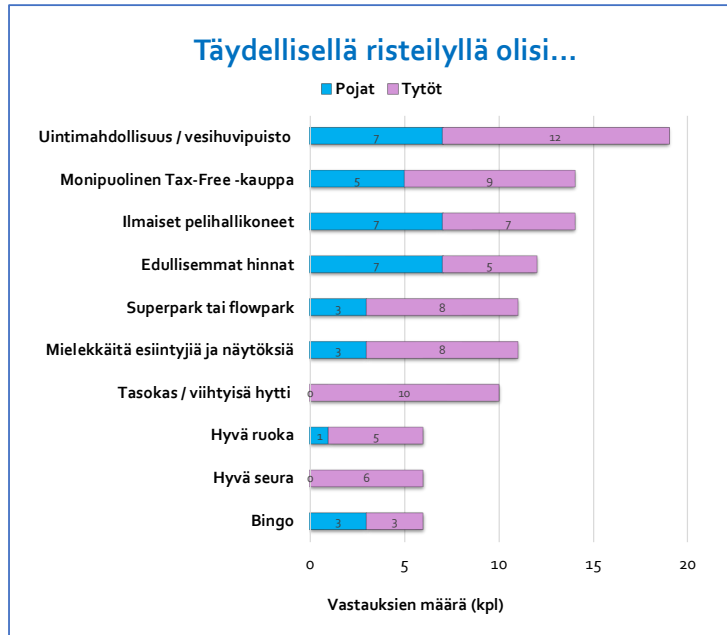
Kuvio 5: Varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä.



Kuvio 6: Tekijät, jotka vaikuttavat eniten varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen.

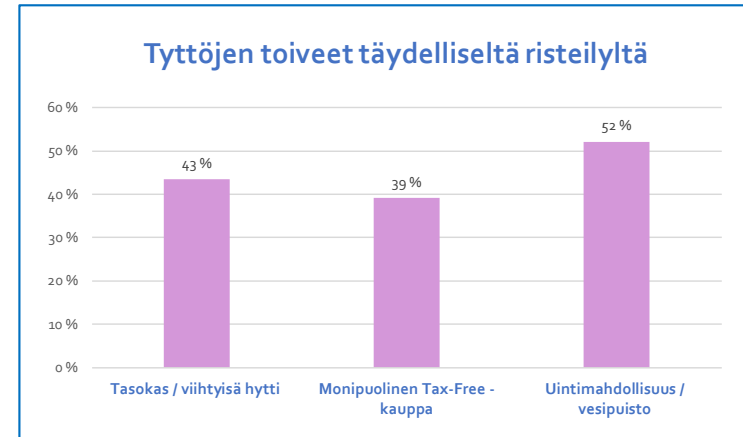
Kyselytutkimuksessa varhaisnuorilta kysyttiin myös, millainen olisi täydellinen risteilyalus heidän viihtyvyytensä kannalta. Varhaisnuoret vastasivat kysymykseen ennakkoluulottomasti, joskin heidän oma kokemuksensa ja yleinen tietämys tunnetuista viihdekonsepteista näkyi heidän vastauksissaan.

Kerätty aineisto oli kirjava ja laaja. Yksittäisiä asioita kirjattiin paljon, mutta muutama aihe toistui vastauksissa selkeästi. Kuviossa 7 on esitetty kymmenen (10) eniten toistunutta asiaa ja ominaisuutta, jotka varhaisnuoret mainitsivat olevan heidän täydellisellä risteilyllä.

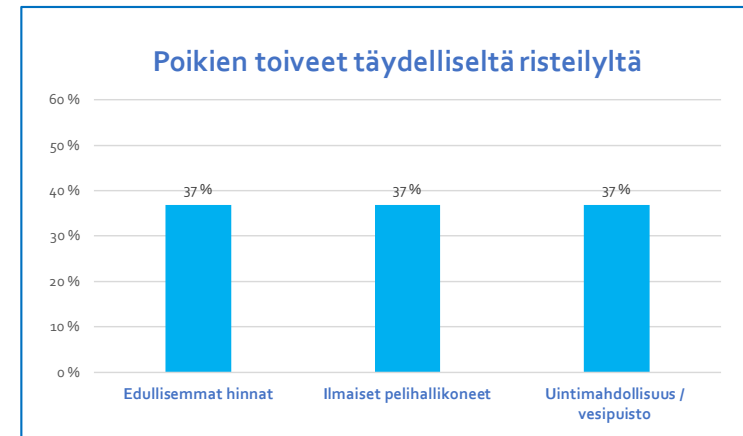


Kuvio 7: Tekijät, jotka tekisivät varhaisnuorten risteilystä täydellisen.

Tytöistä 52 % (12 kpl) ja pojista 37 % (7 kpl) kertoivat, että täydellisellä risteilyllä olisi uintimahdollisuus tai vesihuvipuisto. Lisäksi tytöistä 43 % arvosti tasokasta hyttiä ja 39 % monipuolista Tax-Free myymälää. Poikien vastauksissa hinnat ja viihteen maksullisuus nousivat vahvasti esille. Ilmaiset pelikoneet ja edullisemmän hintatason mainitsi 39 % pojista asioiksi, joita täydellisellä risteilyllä olisi. Pelaaminen on poikien viihtyvyyden kannalta merkittävässä asemassa, mutta viihteen maksullisuus nähdään ongelmana. (Kuviot 8–9.)



Kuvio 8: Yleisimmät toiveet, jotka tekevät tyttöjen risteilystä täydellisen.



Kuvio 9: Yleisimmät toiveet, jotka tekevät poikien risteilystä täydellisen.

Avoimet kysymykset mahdollistivat sekä lyhyet ja ytimekkäät vastaukset että pidemmät ja monipuolisemmat pohdinnat aiheesta. Tyttöjen vastausaktiivisuus oli merkittävästi poikia suurempi. Heidän vastauksensa olivat monitahoisempia, mikä näkyi myös vastauksien määrässä. Tyttöjen ja poikien vastausten määrät on esitetty kuvioissa 10 ja 11.

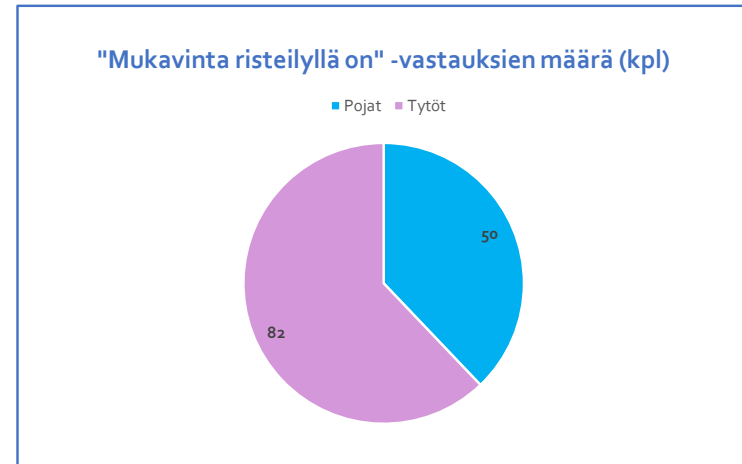
4.5 HAVAINNOINTI

Tutkimuksessa havainnointia tehtiin neljällä (4) eri Viking Grace viikonloppuristeilyllä. Havainnointiristeilyt sijoituivat aikavälille 4.2.–19.5.2018. Havainnoinnin tavoitteena oli tutustua Viking Grace -risteilyaluksen matkustajiin, etenkin perheellisiin, sekä kerätä laajasti tietoa nuorille suunnatusta ohjelmasta sekä risteilyaluksen tilojen toimivuudesta.

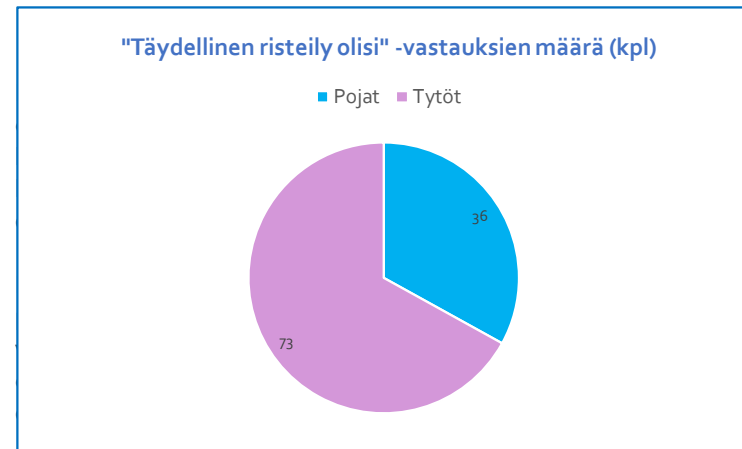
Suora havainnointia hyödyntäen tarkkailtiin lapsiperheitä risteilyllä sekä arvioitiin lasten ja nuorten tilojen toimivuutta. Passiivista osallistuvaa havainnointia harjoitettiin osallistumalla itse risteilyille ja siellä perheille ja nuorille suunnattuun ohjelmaan ja kilpailuihin. Näissä tapahtumissa opinnäytteen tekijällä oli mukana 10-vuotias poika, jonka kanssa ohjattua toimintaa tehtiin yhdessä. Havainnot kirjattiin kuvina, videoina ja muistiinpanoina.

Aineiston analysointi

Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat noin 10–13-vuotiaat varhaisnuoret sekä lasten kanssa risteilevät vanhemmat tai huoltajat. Havainnoissa keskityttiinkin juuri niihin risteilyaluksen tiloihin ja ohjelmaan, jotka oli suunnattu tutkimuksen kohderyhmille.



Kuvio 10: Tyttöjen ja poikien vastausten määrä.



Kuvio 11: Tyttöjen ja poikien vastausten määrä.

Kids11-lastenhuoneen (kuva 5) suositusikä on 6—12 vuotta. Tutustumalla tilaan ja havainnoimalla sen käyttäjiä huomattiin, että tila oli pääosin pienempien lasten sekä heidän huoltajien suosiossa. Tilassa viihtyvät lapset olivat iältään suositusiän alarajalta, pääosin alle 10-vuotiaita. Usein myös samasta seurueesta

olevat eri-ikäiset lapset viettivät aikaa yhdessä tässä tilassa. Tila oli hyvin suosittu ja siellä viettivät lasten lisäksi aikaa myös heidän huoltajansa. Tilassa on niukasti istumapaikkoja, joten osa huoltajista joutui seisomaan tai istumaan lattialla.



Kuva 5: Viking Grace Kids11 -lastenhuone.



Kuva 6: Viking Gracen Teens-tila.

Teens-tilan kohderyhmä on teinit. Tutustumalla tilaan ja havainnoimalla sen käyttäjiä huomattiin, että tila oli pääosin varhaisnuorten ja teinien suosiossa. Myös aikuiset huoltajat olivat usein mukana nuorten kanssa Teens-tilassa, vaikka tilassa ei varsinaisesti ole lainkaan paikkaa, jossa istua ja oleskella. Teens-tila sijaitsee kannella 9, hieman syrjässä niistä tiloista, joissa matkustajat yleensä liikkuvat. Huoneessa on hämärä, hieman vihertävä valaistus ja paljon pelihallikoneita ja pelikonsoleita (Kuva 6). Tiettyjen pelihallikoneiden (ilmakiekko- ja Jurassic Park -peli) ollessa käytössä huoneen melutaso nousee melko korkeaksi.

Huomiota herättävä seikka oli istumapaikkojen puuttuminen Teens-tilasta. Huoneessa on käytännössä mahdollista istua vain muutamassa pelihallikoneessa. Istumapaikkojen puuttumisen vuoksi matkustajat istuivat huoneen roska-astioiden päällä sekä

Motogp-pelin moottoripyörien päällä (kuva 7). Merkillepantavaa oli myös se, että Teens-tila oli vähäisellä käytöllä ja usein siellä viihdyttiin vain hetki. Tähän vaikuttaa osaltaan varmasti tilasta puuttuvat istumapaikat.

Teens-tilassa suurin osa peleistä on maksullisia pelihallikoneita. Pelaamaan pääsee kahdella eurolla, ja pelaika riippuu pelaajan taidoista. Yleensä kuitenkin yksi pelikerta kestää alle 5 minuuttia. Tilasta löytyy myös viisi X-box pelikonsolia, joilla pelaaminen on maksutonta. Suurin osa maksullisista pelihallikoneista sekä maksuttomista X-box peleistä ovat teemoiltaan sellaisia, joiden yleisesti mielletään kiinnostavan enemmän poikia kuin tyttöjä (esim. FIFA, NHL, Motogp, Jurassic park). Myös kohderyhmien haastatteluissa nousi esiin se, että matkustajat kokevat Teens-tilan pelien ja sisustuksen olevan enemmän kohdistettu pojille.



Kuva 7: Teens-tilassa istuminen roska-astioiden ja pelihallikoneiden päällä.

Lasten kanssa risteilevät perheet viihtyvät myös risteilyaluksen monissa muissa tiloissa. Muun muassa tanssiravintola, Tax Free-kauppa ja aula- ja oleskelutilat olivat ne paikat, joissa havaittiin usein nuoria ja heidän huoltajiaan viettämässä aikaa.

Merkillepantavaa oli havainto matkapuhelimien lataukseen liittyen: pistorasioiden yhteydessä näkyi usein yksinään lataukseen

jätettyjä puhelimia (kuva 8). Todennäköisesti puhelinten omistajat olivat puhelinten läheisyydessä, vaikkei heitä näkynytäkään. Myös valaisimien sähköjohtoja oli irrotettu pistorasioista kännyköiden tieltä ja ne istumapaikat, joissa pistorasia oli lähellä, olivat yleensä varattuja. Havainnosta voidaan päätellä, että puhelinten latausmahdollisuuksille on risteilymatkustajilla tarvetta.



Kuva 8: Matkapuhelimia latautumassa Viking Gracen lattiolla.

Viking Gracella on kattavasti erilaista ohjelmaa lapsille. Etenkin perheen pienempiä kiinnostava Vile Viking viihdyttää lapsia useaan otteeseen risteilyn aikana. Nuorille ohjelmaa on myös tarjolla, mutta sen ollessa vähemmän ohjattua ja heikommin tiedotettua, myös osallistumisaktiivisuus vaikuttaa olevan vähäisempää.

Nuorten ohjelma ei aina tavoite kohderyhmäänsä. Passiivisella osallistuvalla havainnoinnilla Fotorun ja AgenttiX -kisaan huomattiin, että ohjelmien aloitus ja lopetus saattavat jäädä osallistujille epäselväksi tai ohjelma itsessään ei tavoita kohderyhmäänsä. Nuortenohjelmia ei ohjatusti esitellä tai käynnistetä, vaan niistä tiedottaminen tapahtuu nuorten risteilyohjelman avulla, joka löytyy digitaalisesti Viking Line App -sovelluksesta ja hytin televisiosta. Printattuna versiona nuorten risteilyohjelma löytyy Teens-tilasta sekä Info-pisteeltä. Jälkimmäistä matkustajat eivät välttämättä havaitse, koska se on asetettu kohderyhmän pituuteen nähden liian korkealle, noin 180 cm korkeudelle (kuva 9). Toisaalta syrjäisen sijaintinsa vuoksi Teens-tila saattaa jäädä matkustajilta huomaamatta, etenkin jos risteilyalus ei ole entuudestaan tuttu. Viking Line App -sovelluksessa tieto nuorten ohjelmasta on selkeästi esillä, mutta haastatteluiden perusteella sovellus ei ole laajasti kaikkien matkustajien käytössä. Haastatelluista kävi lisäksi ilmi, että joillain matkustajilla oli vaikeuksia löytää risteilyohjelmia televisiosta. Toisin sanoen, matkustajan tulee itse aktiivisesti hakea tietoa risteilyohjelmista sen sijaan, että ohjelmat saatettaisiin hänen tietoisuuteensa.



Kuva 9: Info-pisteen läheisyydessä esillä olevat risteilyohjelmat.

5 IDEOINTI JA SUNNITTELU

Tutkimusvaiheen tuloksena saavutettiin laaja määrä eri muodossa olevaa tietoa tutkittavasta aiheesta. Suunnitteluvaihe käsittää tämän tiedon tulkinnan ja analysoinnin asiakasymmärrykseksi ja sitä kautta edelleen suunnittelutiedoksi ideointia ja konseptointia varten.

Tutkimuksessa käytetyt suunnittelumenetelmät olivat samankaltaisuuskaavio, asiakasprofiilit, suunnitteluajurien määrittäminen ja benchmarking-menetelmä. Menetelmiä käyttämällä pyrittiin löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiin: ”Mitkä asiat risteilyaluksella vaikuttava varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen?” ja ”Mitä haasteita lasten kanssa risteilevät huoltajat kohtaavat risteilyn aikana?”

Käytännössä suunnittelutyötä tehtiin jo tutkimusvaiheessa, jolloin esiin tulleet löydökset ohjasivat tutkimuksen kulkua ja määrittelivät työn edetessä käytettäviä tutkimusmenetelmiä. Esimerkiksi luotaintutkimuksen ja kohderyhmien haastattelujen pohjalta saadut tiedot nuorten risteilyviihtyvyyteen vaikuttavista tekijöistä ohjasivat tutkimusta syvällisemmän tiedon tavoitteluun kyselytutkimusta hyödyntämällä. Asiakasymmärrys myös kehittyi merkittävästi jo tutkimusvaiheessa, kun kohderyhmien haastattelun tuloksia analysoitiin samankaltaisuuskaaviota hyödyntäen.

5.1 ASIAKASPROFIILIT

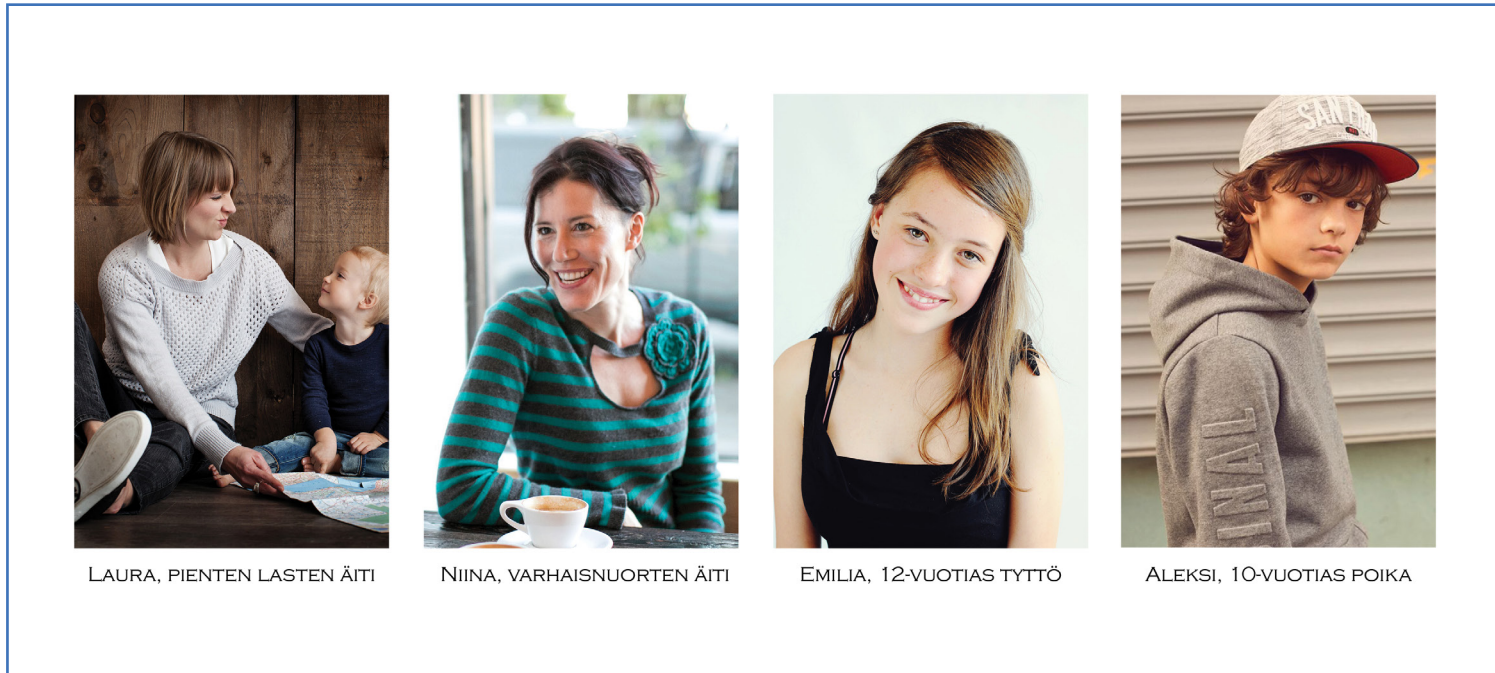
Suunnittelutyö aloitettiin asiakasprofiilien eli persoonien määrittämisellä. Luomalla erilaisia käyttäjästereotyyppioita kiteytettiin kohderyhmän edustajien erilaiset tarpeet ja toiveet. Asiakaspersoonat ovat visuaalisia ja konkreettisia apuvälineitä asiakasryhmän esittelyyn ja ne toimivat tutkimuksessa suunnanantajana suunnittelutyölle. Suunnitellut asiakasprofiilit perustuvat luotaintutkimuksella, haastatteluilla ja kyselytutkimuksella kerättyyn tietoon sekä omiin havaintoihin.

Lasten kanssa matkustavien huoltajien kohderyhmästä luotiin kaksi tosistaan eroavaa asiakaspersoonaa: Niina 43 vuotta ja Laura 34 vuotta. Niinan ja Lauran asiakaspersoonien käyttäytymismalleissa huomioitiin huoltajan rooli risteilyn järjestäjänä.

Kohderyhmän varhaisnuorista muodostettiin myös kaksi erilaista asiakaspersoonaa: Alekski 10 vuotta ja Emilia 12 vuotta. Heidän persooniaan tarkasteltiin risteilevien lasten ominaisuudessa. Varhaisnuorten asiakaspersoonat erottuivat toisistaan sukupuolen, iän ja mielenkiinnon kohteiden mukaan. Lasten kanssa matkustavien huoltajien asiakaspersoonien erottava tekijä on sen sijaan asenne risteilymatkustamiseen ja se minkä ikäisiä lapsia perheeseen ja matkaseurueeseen kuului. Asiakaspersoonat on esitetty kuvassa 10.

Jokaiselle asiakaspersoonalle koostettiin profiilikortti (kuvat 11–14), josta käy ilmi heille tyypilliset asenteet, toimintamallit sekä mielenkiinnon kohteet risteilyn aikana. Asiakaspersoonilla pyrittiin huomioimaan tutkimuksen kannalta neljä mielenkiintoisinta

asiakasryhmää, joiden arvoilla ja tarpeilla oli suurin vaikutus kehitettävän palvelun konseptiratkaisuihin. Profiilikorteista käy myös ilmi mitä tiloja persoonat risteilyaluksella käyttävät ja kuin paljon aikaa he niissä risteilypäivän aikana viettävät.



Laura, pienten lasten äiti

Niina, varhaisnuorten äiti

Emilia, 12-vuotias tyttö

Aleksi, 10-vuotias poika

Kuva 10: Asiakaspersoonat.



“Tykkään pelata pelihallikoneilla”

ALEKSI, 10 VUOTTA

ALEKSI ON NELJÄSLUOKKALAINEN NUORI. HÄNESTÄ EHDOTTOMASTI KIVOINTA RISTEILYLLÄ ON PELATA LAIVAN PELIHALLIKONEILLA. ALEKSI TYKKÄÄ MYÖS TEHDÄ OSTOKSIA LAIVAN TAX FREE -KAUPOISSA.

ALEKSI EI RISTEILYLLÄ VALVO PALJON YLI PUOLEN YÖN. PÄIVÄSAIKAAN HÄN NAUTTII PERHEENSÄ KANSSA SEURUSTELUSTA JA LAIVAN HYVÄSTÄ RUUASTA. ÄLYPUHELIN JA SIINÄ PELIT JA YOUTUBE OVAT AKTIIVISESTI ALEKSIIN MUKANA PITKIN PÄIVÄÄ.

PÄIVÄLLÄ VIETETTY AIKA



KIDS11-TILA

KIDS11-TILA VAIKUTTAA ALEKSIIN MIELESTÄ LIIAN LAPSELLISELTA TILALTA. HUONEESSA LEIKKIVÄT PIENET LAPSET MIKÄ OSALTAAN AIHEUTTAA SEN, ETTEI TILA LÄHTÖKOHTAISESTI KIINNOSTA HÄNTÄ. NÄHTYÄÄN TILAN PERÄLLÄ XBOX PELIT, ALEKSIIN MIELENKIINTO HERÄÄ JA HÄN HETKEN SAATTAA NIITÄ KOKEILLA.

TEENS-TILA

ALEKSI PITÄÄ TEENS-TILAN TUNNELMASTA JA HÄN PELAA MIELELLÄÄN TILAN PELIHALLIKONEILLA. PELIEN MAKSULLISUUDEN VUOKSI PELIAIKA KUITENKIN JÄÄ LYHYEKSI. TILAN ILMAISIA XBOX PELEJÄ HÄN MYÖSKIN PELAA, JOSKIN HÄN KOKEE, ETTÄ NIISSÄ OLEVAT PELIT OLE ENÄÄ HÄNEN SUOSIKKIPELJÄNSÄ. HUONEESSA EI OLE MAHDOLLISTA LAINKAAN ISTUA, JOTEN PELATUAAN HETKEN HÄN HAKEUTUU MUUALLE.

Kuva 11: Asiakaspersoona Aleks, 10 vuotta.

Aleksi on kymmenenvuotias poika, joka käy peruskoulun neljättä luokkaa. Hän on risteilyllä perheensä kanssa. Perheeseen kuuluvat isä, äiti ja 12-vuotias sisko. Aleksi liikkuu risteilyaluksella pääosin perheensä kanssa sekä kiinnostuksen kohteistaan riippuen myös jonkin verran siskonsa kanssa kahden. Jos hän olisi voinut ottaa ystävän mukaansa risteilylle, liikkuisivat he todennäköisesti enemmän kahdestaan, ilman aikuisia.

Aleksin mielestä risteilyaluksella kivointa on pelata pelihallipeleillä. Pelit ovat maksullisia ja kahden euron maksulla peliaikaa saa yleensä vain joitain minuutteja. Vanhemmiltaan hän saa pelirahaa, mutta vain rajallisen määrän, joten myös pelaaminen pelihallikoneilla on ajallisesti rajattua huvia. Aleksi pelaa myös risteilyaluksen Xbox-pelejä, mutta niiden viehätys ei ole Aleksille yhtä suuri, koska hänellä on pelikonsoli myös kotonaan. Aleksi toivoisi, että risteilyaluksen pelihallipelit olisivat edullisempia, jotta hänellä olisi mahdollisuus käyttää niitä enemmän.

Risteilyaluksella Aleksista on mukava käydä myös Tax Free -kaupassa ostoksilla, nauttia hyvästä ruuasta ja hengailta perheensä kanssa. Houkuteltaessa hän saattaa osallistua risteilyaluksen nuorille kohdistettuun ohjelmaan, mutta kaipaa näihin kaveria mukaan. Älypuhelin peleineen sekä YouTube ovat aktiivisesti Aleksin käytössä pitkin päivää. Etenkin joutoaikana, jota hänellä on risteilyn aikana paljon.



“Tykkään shoppailla laivalla”

EMILIA, 12 VUOTTA

EMILIA ON KUUEDESLUOKKALAINEN NUORI. HÄNESTÄ KIVOINTA RISTEILYLLÄ ON SHOPPAILU TAX FREE -KAUPOISSA, HYVÄ RUOKA JA SEURUSTELU PEHEENSÄ KANSSA. EMILIA TYKKÄÄ MYÖS PELATA LAIVAN PELIHALLIKONEILLA.

EMILIA PITÄÄ VIKING GRACE LAIVAN MODERNISTA SISUSTUKSESTA JA ON MIELISSÄÄN SIITÄ, ETTÄ VANHEMMAT OVAT VARANNEET RISTEILYN AJAKSI TASOKKAAN HYTIN. EMILIA EI RISTEILYLLÄ ILTAISIN VALVO MYÖHÄÄN, MUTTA NAUTTII PÄIVÄSAIKAAN PERHEENSÄ KANSSA LAIVALLA JÄRJESTETYISTÄ ESITYKSISTÄ. ERITYISESTI HÄNEN MIELEEN ON TANSsirAVINTOLASSA ESITYSTEN OHESSA NAUTITTU KORISTEELLINEN ALKOHOLITON JUOMA. LAIVAN BINGO ON MYÖS EMILIAN EHDOTON SUOSIKKIOHJELMA.

PÄIVÄLLÄ VIETETTY AIKA



KIDS11-TILA

EMILIA EI KOE, ETTÄ KIDS11-TILA ON HÄNTÄ VARTEN. HUONEESSA LEIKKIVÄT PIENET LAPSET JA TILAN AKTIVITEETTIKIN ON SELKEÄSTI NUOREMMILLE SUUNNATTUA.

TEENS-TILA

EMILIA EI KOE LAIVAN TEENS-TILAA OMAKSEEN. HUONE ON SYRJÄSSÄ KAIKESTA, PIMEÄ JA SIELLÄ OLEVAT PELIT OVAT ENEMMÄN POIKIEN MIELEEN. HÄN EI MIELELLÄÄN OLEKAAN TILASSA YKSIN. HUONEESSA EI OLE MAHDOLLISTA LAINKAAN ISTUA, JOTEN SENKIN PUOLESTA KÄYNNIT TILASSA JÄÄVÄT LYHYIKSI.

Kuva 12: Asiakaspersoona Emilia, 12 vuotta.

Emilia on kaksitoistavuotias tyttö, joka käy peruskoulun kuudetta luokkaa. Hän on risteilyllä perheensä kanssa. Perheeseen kuuluvat isä, äiti ja 10-vuotias veli. Emilia liikkuu risteilyaluksella pääosin perheensä kanssa sekä kiinnostuksen kohteistaan riippuen myös jonkin verran veljensä kanssa kahden. Jos hän olisi voinut ottaa ystävän mukaansa risteilylle, liikkuisivat he todennäköisesti enemmän kahdestaan, ilman aikuisia.

Emilian risteilyviihtyvyyteen vaikuttaa moni asia. Eniten hän nauttii shoppailusta Tax Free -kaupoissa ja hyvästä ruuasta. Perheen kanssa vietetty kiireetön aika maisemia ja esityksiä katsellen on Emilian mieleen. Emilia pitää Viking Gracen modernista sisustuksesta ja tasokkaasta hytistä. Risteilyaluksen pelihallikoneet ovat hauska ohjelma, joskin maksullisuutensa vuoksi lyhytaikainen huvi. Älypuhelin ja siinä YouTube ja kommunikointi kavereiden kanssa (Facetime, Youtube, WhatsApp, Snapchat) ovat aktiivisesti Emilian käytössä pitkin päivää, etenkin joutoaikana.



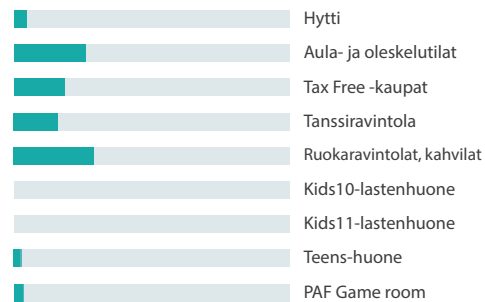
“Aikani risteilyllä vietän fiiliksen mukaan”

NIINA, 43 VUOTTA

NIINA PERHEINEEN ON TULLUT RISTEILYLLE SUUNNITTELEMATTA RISTEILYÄ SEN KUMMEMMIN ENNAKKOON. HEILLÄ ON PÖYTÄVARAUS RUOKARAVINTOLAAN, MUTTA MUUTEN RISTEILYN OHJELMA JA AJANKÄYTTÖ ON AVOIN. HÄN OLETTAA, ETTÄ RISTEILYLLÄ ON SAMANLAISTA KUIN AIKAISEMILLAKIN KERROILLA.

NIINA TUTUSTUU RISTEILYOHJELMAAN, JOS HÄN SATTUU SELLAISEN JOSSAIN NÄKEMÄÄN. AKTIIVISESTI HÄN EI OHJELMAA ETSI KÄSIINSÄ. HÄN ON RISTEILYLLÄ RENTOUTUMASSA ARJEN KIIREILTÄ. NIINA NAUTTII SIITÄ, ETTÄ LAPSET OVAT JO NIIN ISOJA, ETTEI HÄNEN TARVITSE VIETTÄÄ AIKAA PIENTEN LASTEN LEIKKIHUONEISSA.

PÄIVÄLLÄ VIETETTY AIKA



RISTEILYLLÄ NIINA ARVOSTAA:

KIIREETTÖMYYTTÄ
VAIHTELUA ARJESTA
HYVÄÄ RUOKAA
SITÄ, ETTEI TARVITSE
ITSE KOKATA

RISTEILYLLÄ NIINAA HÄIRITSEE:

HÄNELLÄ EI OLE
SUURIA ODOTUKSIA
RISTEILYLTÄ, JOTEN
HÄN EI MYÖSKÄÄN
PETY HERKÄSTI.

Kuva 13: Asiakaspersoona Niina, 43 vuotta.

Niina on 43-vuotias nainen. Hän on risteilyllä perheensä kanssa. Perheeseen kuuluvat aviomies, 10-vuotias poika Aleksi ja 12-vuotias tytär Emilia. Niina on tullut risteilylle rentoutumaan ja viettämään perheensä kanssa yhteistä aikaa. Risteily on vaihtelua perheen kiireiseen arkeen.

Niina nauttii risteilyllä hyvästä ruuasta ja siitä, ettei tarvitse itse kokata. Lasten viihtyminen risteilyllä vaikuttaa myös Niinan risteilyviihtyvyyteen ja täten tulevien risteilyjen ostopäätöksiin. Niinaa harmittaa se, että risteilyaluksella hänen lapsiaan eniten kiinnostava aktiviteetti on pääosin maksullista. Lasten ollessa nuorempia, heitä kiinnostavaa aktiviteettia oli paljon enemmän ja se oli pääosin maksutonta. Niina toivoisi, että pelaamisen sijaan nuorille olisi jotakin toiminnallista tekemistä. Hänen mielestään etenkin pojat pelaavat muutenkin paljon ja olisi mukavaa, jos risteilyllä olisi jotain muutakin tekemistä.



“Aikani risteilyllä vietän lasten ehdoilla”

LAURA, 34 VUOTTA

LAURA PERHEINEEN ON TUTUSTUNUT RISTEILYYN JA LAIVAN ESIINTYJIIN JO ENNAKKOON. HÄN ON VARANNUT PERHEELLEEN RUOKAILUN BUFFETISSA HUOMIOIDEN LASTENSA TOTUTUT RUOKAILU- JA LEPOAJAT. HÄN MYÖS PITÄÄ SIITÄ, ETTÄ BUFFET-RUOKAILUSSA LAPSET ON HUOMIOITU HYVIN.

LAURA HANKKII RISTEILYOHJELMAN JA TUTUSTUU SIIHEN HETI RISTEILYN ALKAESSA. HÄN SUUNNITTELEE ETUKÄTEEN MIHIN LAPSILLE JA PERHEILLE SUUNNATTUUN OHJELMAAN HÄN PERHEINEEN OSALLISTUU. PERHEEN RISTEILYÄ RYTMITTÄVÄT SEKÄ RUOKAILU JA LEPOAJAT ETTÄ RISTEILYOHJELMAT.

PÄIVÄLLÄ VIETETTY AIKA



RISTEILYLLÄ LAURA ARVOSTAA:

LAPSILLE JÄRJESTETTYÄ MAKSUTONTA OHJELMAA JA VIRIKKEITÄ

VAIHTELUA ARJESTA

HYVÄÄ RUOKAA

JÄRJESTELYIDEN TOIMIVUUTTA

RISTEILYLLÄ LAURAA HÄIRITSEE:

TILOJEN AHTAUS

MELUIZA HYTTI

JÄRJESTELYIDEN TOIMIMATTOMUUS (ETENKIN LAPSIIN KOHDISTUVA)

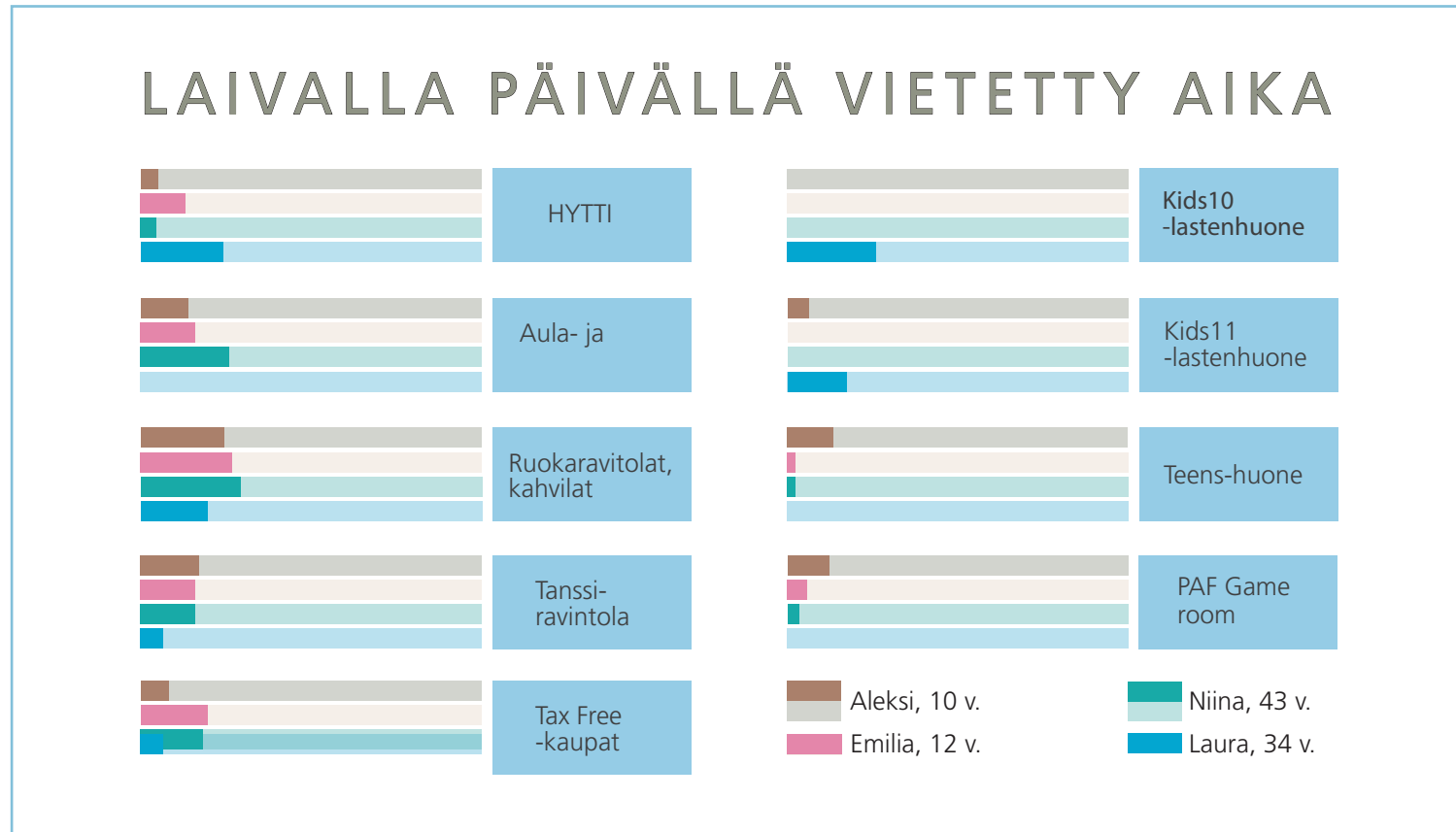
Kuva 14: Asiakaspersoona Laura, 34 vuotta.

Laura on 34-vuotias nainen. Hän on risteilyllä perheensä kanssa: Perheeseen kuuluvat aviomies, 2-vuotias poika Matias ja 7-vuotias tytär Nea. Laura on tullut risteilylle viettämään perheensä kanssa yhteistä aikaa. Ajan risteilyllä hän viettää lastensa ehdoilla.

Risteilyaluksella perhe ruokailee buffetissa. Ruoka siellä on monipuolista ja lapset on huomioitu omalla noutopöydällä, mikä miellyttää Lauraa. Lasten risteilyohjelmaan osallistumisen lisäksi Laura viettää paljon aikaa lastensa kanssa Kids10- ja Kids11-tiloissa. Lapset viihtyvät ja leikkivät näissä paikoissa, mikä onkin tärkeintä Lauralle. Hän itse toivoisi, että tiloissa olisi paremmin huomioitu vanhemmat. Istumapaikkoja tulisi olla enemmän ja mukavaa olisi, jos vanhemmat voisivat lasten leikin ohessa juoda kahvia ja lukea lehtiä. Kids10-tilan vieressä, lasiseinän takana, on kahvila, jossa Laura perheineen asioi. Vanhemmat joutuvat kuitenkin vuorottelemaan kahviläkäynnit, koska nuorempaa lasta ei voi jättää yksin valvomatta lasten tilaan.

Asiakaspersonien ajankäyttö eri tiloissa on koottu yhteen vertailtavuuden vuoksi (kuvio 12). Kuviosta käy myös ilmi mitä tiloja ja persoonat risteilyaluksella käyttävät ja kuinka paljon aikaa he

niissä viettävät risteilypäivän aikana. Ajan- ja tilankäytön suhteen pienten lasten äiti Laura eroaa eniten toisista persoonista.



Kuvio 12: Asiakaspersonien tilan- ja ajankäyttö risteilyaluksella.

5.2 SUUNNITTELUAJURIT

Tässä vaiheessa prosessia määriteltiin suunnitteluajurit ohjaamaan ja tarkentamaan ideointivaiheen kehitystyön suuntaa. Asiakasymmärryksen pohjalta määriteltiin tekijöitä, jotka kiteytävät käyttäjätutkimuksen avulla hahmotettuja tarpeita ja mahdollisuuksia positiivisiksi tavoitteiksi. Suunnitteluajureiksi nousivat seuraavat asiat:

Tilasuunnittelu nuorille, jossa viihtyä ja viettää aikaa.

Viking Gracen Kids10 ja Kids11 -tiloissa viihtyvät pääsääntöisesti vain alle 10-vuotiaat lapset. Toisaalta Teens-tilan aktiviteettien maksullisuus, pelivalinnat ja istumapaikkojen puute rajoittavat tilan viihtyvyyttä ja käyttöastetta.

Toiminnallisuuden lisääminen nuorten vapaa-ajan viettoon risteilyaluksella.

Viking Gracella osallistumisaktiivisuus nuorten ohjelmaan on matala. Eritoten huoltajat toivovat toiminnallisempaa tekemistä nuorille.

Lasten tiloissa viettävien huoltajien viihtyvyyden parantaminen.

Viking Gracen lasten ja nuorten tiloissa on usein huoltajia mukana. Jos tilassa on täyttä, ei kaikille ole riittävästi istumatilaa, jolloin huoltajat istuvat latioilla tai seisovat.

5.3 BENCHMARKING JA HAVAINNOINTI

Tutkimuksessa benchmarking-menettelmää hyödynnettiin muun muassa vierailemalla kahdessa eri nuorisotilassa sekä osallistumalla kilpailevan palveluntarjoajan, Silja Linen, 23 tunnin risteilylle. Silja Line toimii samoilla markkinoilla ja samanlaisilla konsepteilla kuin Viking Line.

Nuorisotilat, joissa vierailtiin, olivat Turussa sijaitsevat nuorten Taide- ja toimintatalo Vimma sekä Hansan Pop-up -nuorisotila. Vimma edustaa tilaa, jossa toiminnan toteuttaminen on selkeästi keskiössä. Kirjallisuudessa tällaisesta tilasta käytetään termiä tiukka tila (ks. sivu 21). Hansan Pop-up -nuorisotila taas edustaa enemmän väljää tilaa, jossa ympäristö ja toiminta on vapaampaa. Vierailuajankohdat sijoittuivat kesäkuulle 2018 ja molemmissa nuorisotiloissa oli tällöin rauhallisempi hetki ja vain vähän nuoria.

Vimmassa oli vierailuhetkellä avoin taidepaja, jossa tehtiin savitöitä. Osallistujat olivat pääosin naispuolisia nuoria ja nuoria aikuisia. Tiloissa toimii myös KAFÉ Vimma, mutta vierailuhetkellä se oli kesätauolla. Huomio Vimmassa kiinnittyi mobiililaitteiden latauskaappiin. Helppokäyttöinen latauskaappi mahdollistaa kymmenen (10) eri käyttäjän mobiililaitteen latauksen suljettavissa lokerikoissa. Latauskaappi on maksuton ja se on kaikkien tilassa vierailevien käytettävissä. Tämä voisi olla ratkaisu myös Viking Grace matkustajien älypuhelimien lataustarpeeseen.

Hansan Pop-up -nuorisotila on tarkoitettu 13—17-vuotiaille nuorille. Vierailuhetkellä tilassa oli noin 10 nuorta ja kaksi nuorisohjaajaa. Nuoret pelasivat keskenään pelikonsoleilla ja muutama nuori pelasi biljardia. Nuorisohjaajien mukaan tilassa vierailee paljon nuoria ja etenkin iltaa kohden väki lisääntyy. Ohjaajat

kertoivat, että lautapelit eivät pääsääntöisesti kiinnosta nuoria, vaikka niitäkin on tarjolla. Nuoret tulevat tilaan viettämään vapaa-aikaansa kavereiden kanssa hengailen, pelaten ja viihtyen.

Benchmarking-risteily Siljan Linen Baltic Princess-risteilyaluksella sijoittui kevääseen 2018. Tavoitteena oli tarkkailla, miten risteilyllä on huomioitu varhaisnuoret, etenkin 10—13-vuotiaat. Havainnointi toteutettiin passiivisena osallistuvana havainnointina. Matkalla mukana oli 10-vuotias poika, joka hyödynsi risteilyaluksen nuorille suunnattuja tiloja ja osallistui nuorille suunnattuun ohjelmaan valikoiden, omien mieltymystensä mukaisesti.

Risteilyllä oli monipuolista ohjattua ohjelmaa, joka kiinnosti varhaisnuoria ja johon he osallistuivat aktiivisesti. Usein varhaisnuorille suunnatun ohjelman ikärajaksi oli määritelty yli 10-vuotiaat ja ohjelman luonnekin oli sellainen, mikä kiinnosti erityisesti varhaisnuoria. Henkilökunta valvoi ikärajan noudattamista, mikä sai varhaisnuoret tuntemaan ohjelman omakseen. Ohjelma piti sisällään muun muassa:

- Mystery room yli 10-vuotiaille
- Lasten ja nuorten disco
- Drone-helikoptereiden lennätys yli 10-vuotiaille
- Laivan arvoitus, QR-suunnistus koko perheelle
- Kynsistudio yli 10-vuotiaille

Erityisesti QR-suunnistus innosti suurta joukkoa nuoria ja perheitä. Ohjelma käynnistettiin tanssiravintolassa suurelle joukolle mukaansatempaavalla tyylillä ja säännöt käytiin läpi huolellisesti.

Tapa esitellä ja aloittaa ohjelma tanssiravintolassa saavutti suuren risteilijäjoukon tietoisuuden ja edesauttoi osallistumisaktiivisuutta.

Risteilyaluksella oli yksi lapsille suunnattu tila, Siljaland, joka oli tarkoitettu kaiken ikäisille lapsille. 10-vuotiasta poikaa tilassa kiinnostivat vain pelikonsolit ja iWall-peliseinä. iWall on digitaalinen liikuntapeli, joka yhdistää pelaamisen ja liikunnan. Pelin ohjaaminen tapahtuu omaa kehoa liikuttamalla, joten se vaatii käyttäjältään fyysistä aktiivisuutta. Huomiota herättävää oli, että myös lasten kanssa tilassa olleet aikuiset innostuivat pelaamaan iWall-peliä.

5.4 IDEOINTI JA LUONNOSTELU

Viking Grace risteilyaluksella on useita lapsille ja nuorille tarkoitettuja tiloja. Kids10 tilan kohderyhmä on 0—6-vuotiaat, Kids11 tilan 6—12-vuotiaat ja Teens-tilan kohderyhmäksi on määritelty teinit. Käytännössä Kids10 ja Kids11 tiloja käyttävät samat asiakasryhmät. Usein monilapsisilla perheillä on eri-ikäisiä lapsia, koululaisia sekä alle kouluikäisiä. Tällöin perhe vierailee sekä Kids10 että Kids11 tilassa, hakien paikkaa, jossa perheen kaikki lapset viihtyisivät parhaiten. Molemmille tiloille on tarve ja perheiden kannalta ihanteellista olisi, jos nämä kaksi tilaa voisi yhdistää.

Tutkimuksen kohderyhmä on varhaisnuoret, noin 10—13-vuotiaat. Heistä Kids11-tila on liian lapsellinen etenkin, kun tilassa leikkii usein myös alle kouluikäisiä lapsia, joihin varhaisnuorten on vaikea samaistua. Kehitettävän tilan ja ideoinnin kohteeksi valikoitu tästä syystä Teens-tila.

5.4.1 Teens-tilan ideointi

Ajatus Teens-tilan toiminnallisista ja käyttäjälähtöisistä ratkaisuista muodostui suunnitteluprosessin myötä. Käyttäjien tarpeet ja toiveet ohjasivat ideointia ja toteutusratkaisuja seuraavin tavoittein:

Tilan tulee olla ns. väljä tila, joka mahdollistaa monenlaisen vapaan toiminnan ja jonne nuorten ja heidän huoltajien on helppo tulla viihtymään.

Tilan tulee tarjota sellaista aktiviteettia, jota nykyajan nuoret kaipaavat vapaa-ajallaan. Näitä ovat muun muassa pelaaminen ja kavereiden kanssa hengailu.

Tilaan tarvitaan muun muassa istumapaikkoja ja puhelimien latausmahdollisuus. Mobiililaitteiden latauskaappi ja pistorasiat tilassa vastaavat asiakas-tarpeeseen.

Sekä tyttöjen että poikien tulee kokea tila omakseen sekä turvalliseksi paikaksi viettää vapaa-aikaa.

Avonaiset tilat luovat turvallisuutta ja pelien valinnoilla sekä huoneen ilmeellä voidaan vaikuttaa tilan sukupuolineutraalisuuteen.

Tilassa tulee olla sekä maksullista että maksutonta aktiviteettia siten, että pääpaino on maksuttomuudessa.

Asiakaspalautteista käy laajasti ilmi, että risteilyaluksella nuorille suunnattu aktiviteetti ja ajanviette koetaan liian maksulliseksi, mikä rasittaa perheitä.

Tilassa tulee olla toiminnallista tekemistä.

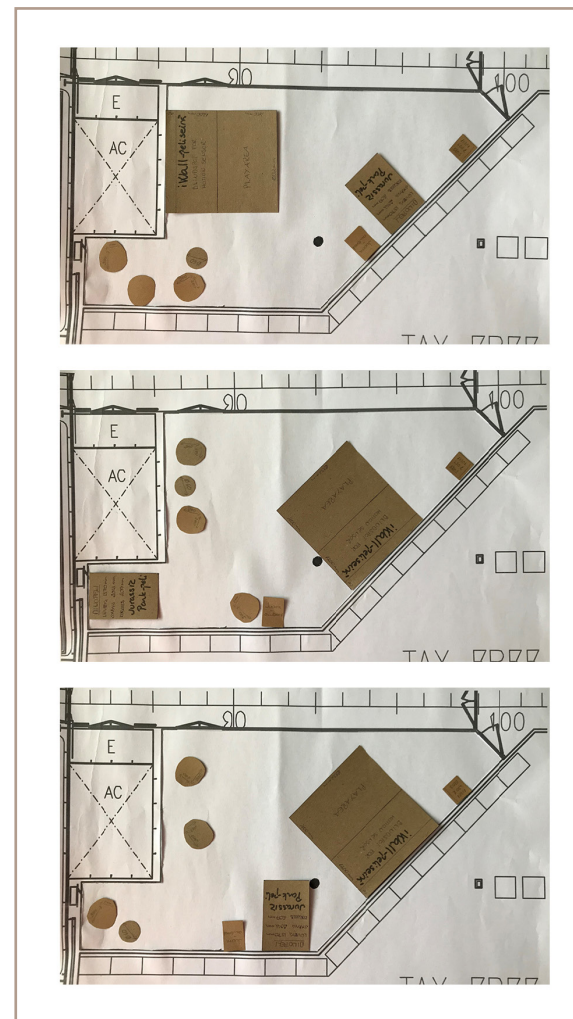
Etenkin huoltajien palautteista käy ilmi, että nuorille toivottaisiin toiminnallisempaa tekemistä risteilyn aikana. Tähän tarpeeseen, ja toisaalta myös nuorten omiin mieltymyksiin vapaa-ajan vietosta, vastaa iWall-peliseinä.

5.4.2 Teens-tilan sijoitteluiden luonnostelu

Teens-tila on pieni ja se on malliltaan erikoinen. Tilan luonnostelu aloitettiin sovittamalla valitut lattiapinta-alaa vaativat komponentit (huonekalut, pelit yms.) mittasuhteissa huoneen pohjapiirrokseen (kuvat 15). Tällä menetelmällä pyrittiin varmistamaan, että tilaratkaisut ovat käytännössä toimivia ja riittävä väljyys säilyy toimintapisteiden ympärillä. Tilan pohjapiirustukseen sovitettiin seuraavat tuotteet:

- Mobiililaitteiden latauskaappi
- iWall-peliseinä
- Jurassic Park -pelihallikone
- Juoma-automaatti
- Istumapaikkoja

iWall-seinä osoittautui määrääväksi tekijäksi tilasuunnittelussa. Sen vaatima pelitila on suuri, vaikka laitteen fyysinen lattiapinta-ala on vain 290 x 2992 mm. Kuvassa 15 on esitetty eri variaatiota iWall-peliseinän ja Jurassic Park-pelihallipelin sijoittelusta. Ideaa-linen sijoittelu, joka lopulta löytyi, mahdollisti rauhallisen ja riittävän suuren pelitilan iWall-pelille. Jurassic park-peliin mennään sisälle molemmilta puolilta, joten peli vaatii tilaa ympärilleen. Lopullisessa sijoittelussa pelin ympärillä on riittävästi kulkutilaa, noin 90 cm.



Kuva 15: Teens-tilan sijoittelun luonnoksia.

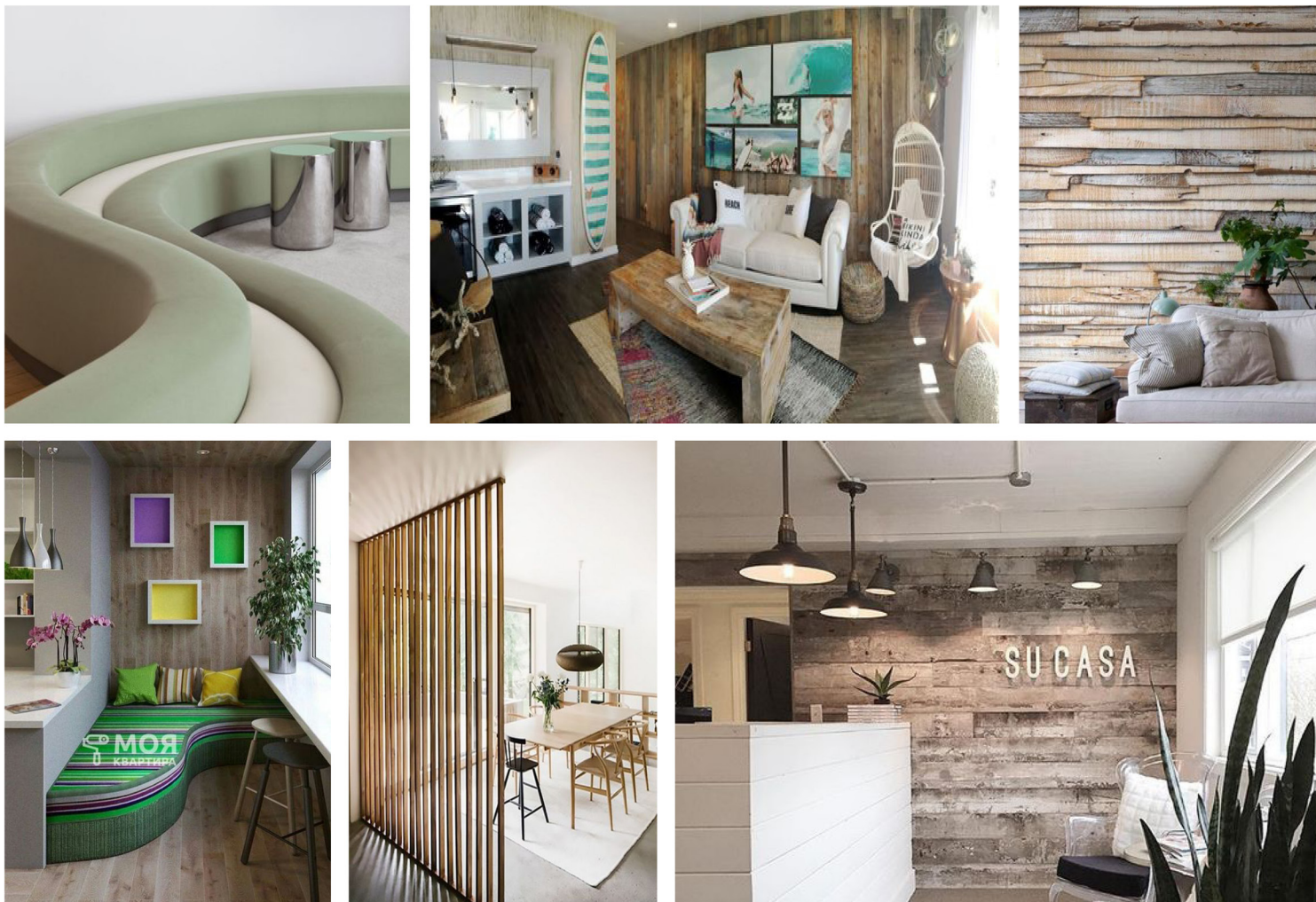
5.4.3 Teens-tilan sisustuksen ja ilmeen luonnostelu

Teens-tilan sisustuksen ja ilmeen ideointi alkoi käytännössä jo benchmarking-vaiheen aikana, jolloin vierailtiin erilaisissa lasten ja nuorten tiloissa. Erilaisiin sisustustyyliin ja nuorisotilan

konsepteihin perehdyttiin laajemmin tutustumalla erilaisiin nuorisotiloihin internetin välityksellä. Inspiraation lähteenä ja ideoinnin työkaluna tarjonnasta poimittiin muutamia kuvia kuvakollaasiksi havainnollistamaan erilaisia tila- ja toimintaratkaisuja (kuva 16).



Kuva 16: Inspiraatio-kuvakollaasi nuorisotiloista.



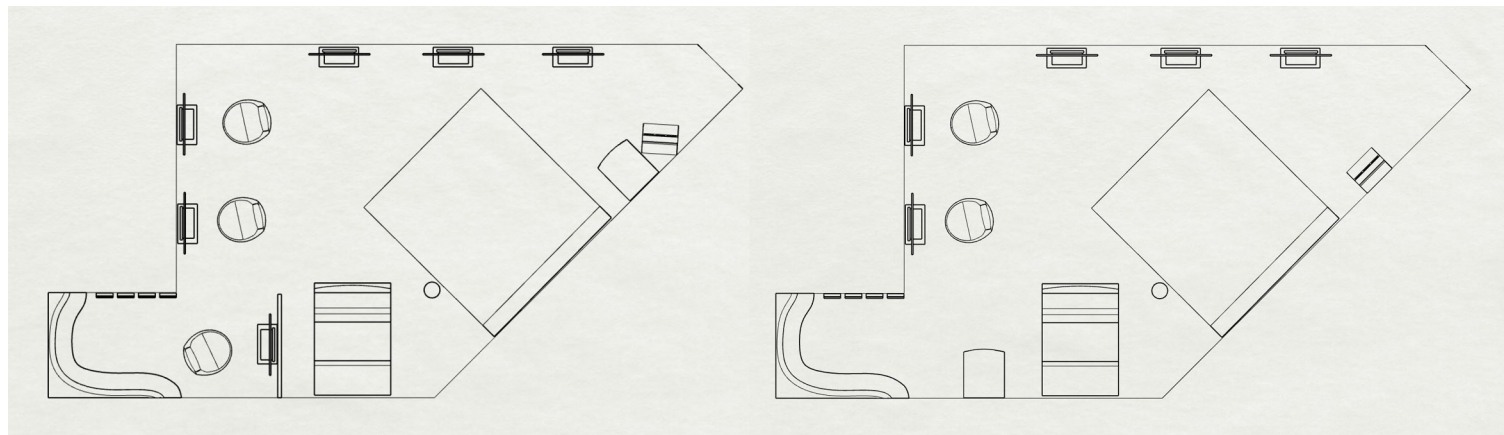
Kuva 17: Inspiraatio-kuvakollaasi syvennyksen tilaratkaisuihin.

Tilasuunnittelun tavoitteita oli luoda toimiva ja avoin tila, jossa viihtyvät sekä tytöt että pojat. Teens-tilan erikoinen pohjapiirros koettiin haasteelliseksi, etenkin kapea syvennys tilan päädyssä oli haastava. Sen suhteen tavoiteltiin vaikutelmaa, jossa syvennys ei vaikuttaisi niin pitkältä, kapealta ja irralliselta muusta tilasta. Inspiraation lähteenä ja ideoinnin työkaluna koottiin syvennystä vastaavia tilaratkaisuja ja materiaalivaihtoehtoja kuvakollaasiksi (kuva 17).

Tällä hetkellä pieni väliseinä eristää syvennyksen muusta tilasta. Mallintamalla pohjaratkaisua väliseinän kanssa ja ilman (kuva 18),

pystyttiin havainnollistamaan tilan toimivuus molemmilla vaihtoehdoilla. Poistamalla seinä saadaan lisää yhtenäistä toimintatilaa ja syvennys yhtenäiseksi osaksi Teens-tilaa.

Viihtyisän tilan ominaisuuksiin kuuluvat myös esteettisyys ja harmonia. Etenkin tytöt kokevat tilojen miellyttävän sisustuksen tärkeäksi, mikä kävi ilmi tutkimusvaiheessa, sekä kysely- että luotaintutkimuksessa. Koska nuorten mieltymykset sisustustyyleistä luonnollisesti vaihtelevat, lähdettiin tavoittelemaan tilaan neutraalia ja modernia ilmettä. Tilan värivalintoja tehdessä hyödynnettiin soveltaen Tikkurilan värikarttoja ja väriastuja.



Kuva 18: Teens-tilan pohjaratkaisu väliseinällä ja ilman väliseinää.

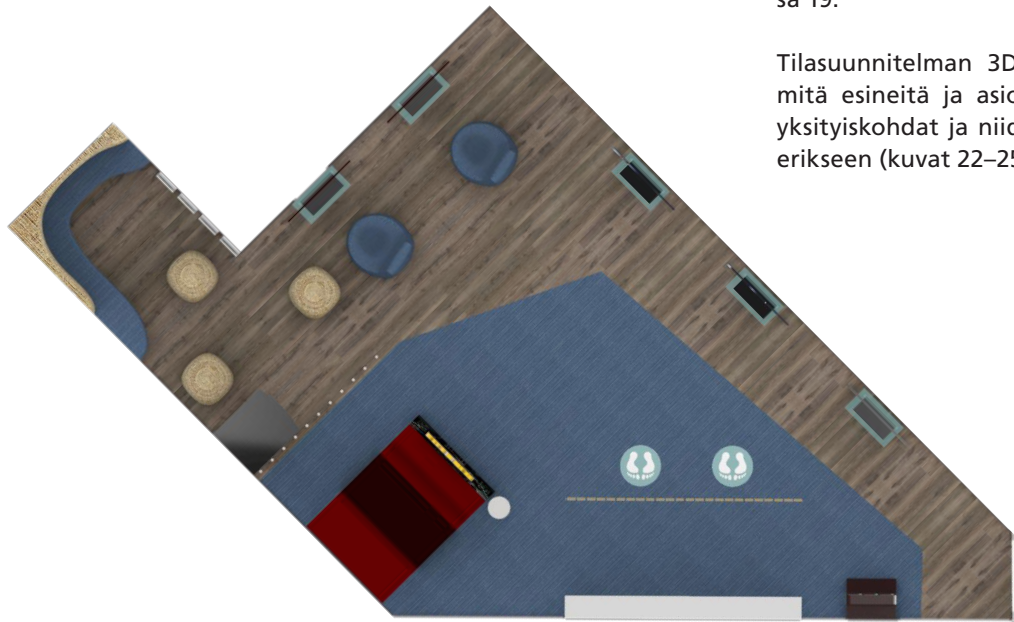
6 KONSEPTIT JA KEHITTÄMISKOHEET

Tutkimus- ja suunnittelumenetelmillä saatuja tietoja hyödyntämällä on selvitetty kohderyhmien odotuksia, tarpeita ja mielenkiinnon kohteita. Näiden pohjalta on ideoitu palvelumahdollisuuksia ja kehittämiskohteita, tavoitteena kehittää kohderyhmien risteilyviihtyvyyttä.

6.1 TEENS-TILAN TILASUUNNITELMA

Viking Gracen Teens-tilan tilasuunnitelma on palvelumuotoilun menetelmin johdettu ja suunniteltu tilamuutos, jossa identifioidut kehittämiskohteet on kiteytetty palvelukonseptiksi. Konseptia on lähestytty toiminnallisuuden kautta ja siihen on koottu nuorten risteilyviihtyvyyttä parantavia tilaratkaisuja. Tilasuunnitelman pohjakuva suoraan ylhäältä katsottuna on esitetty kuvassa 19.

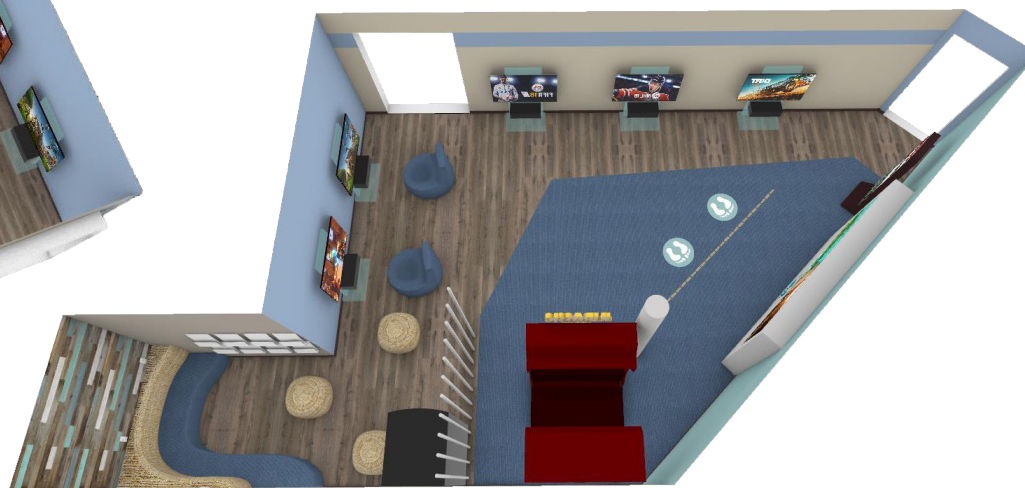
Tilasuunnitelman 3D-mallennuskuvista (kuvat 20–21) käy ilmi mitä esineitä ja asioita Teens-tilaan on suunniteltu. Huoneen yksityiskohdat ja niiden tuomat lisäarvot käyttäjälle on esitelty erikseen (kuvat 22–25).



Kuva 19: Teens-tilan pohjakuva ylhäältä katsottuna.



Kuva 20: Teens-tilan pohjakuva.



Kuva 21: Teens-tilan pohjakuva.

iWall-peliseinä (kuva 22) valittiin Teens-tilan tilasuunnitelmaan sen tuoman moninaisen lisäarvonsa vuoksi. Nuorten tilaan kaittettiin maksutonta ajanvietettä, toiminnallista tekemistä sekä aktiviteettia, joka kiinnostaa sekä tyttöjä että poikia. iWall-peliseinä vastaa kaikkiin näihin toiveisiin ja asiakastarpeisiin. Se yhdistää hovin ja hyödyn eli pelaamisen ja liikkumisen, koska pelin ohjaaminen tapahtuu omaa kehoa liikuttamalla.

Latausasema (kuva 23) on tilasuunnitelmassa, koska havaintoja tehdessä huomio kiinnittyi ilmiöön, jossa pistorasioiden yhteydessä oli usein yksinään lataukseen jätettyjä puhelimia. Myös valaisimille tarkoitettuja pistorasioita oli usein otettu latauskäyttöön. Havainnoista pääteltiin, että puhelimien latausmahdollisuuksille on risteilymatkustajilla tarvetta. Latausasemassa onkin yhdeksän lukollista latauslokerikkoa, jotka mahdollistavat turvallisen ja vaivattoman tavan ladata mobiililaitteita.

Tutkimusvaiheessa kävi myös ilmi, että informaatio risteilyohjelmista ei aina saavuta kohderyhmiään. Etenkin nuorten ohjelma ja kilpailut kaipaavat lisää näkyvyyttä kohdatakseen kohderyhmänsä huomion. Latauskaapin yläosan näyttö toimii huomionherättävänä ja näkyvänä informaation välityskanavana sekä opastusnäyttönä.

Jurassic Park -pelihallikone ja juoma-automaatti (kuva 24) valittiin tilasuunnitelmaan haastatteluiden ja nuorille tehdyn kyselytutkimuksen perusteella. 84 % kyselyyn vastanneista pojista ja 43 % tytöistä mainitsi pelihallikoneilla pelaamisen yhdeksi viihdyttävimmäksi asiaksi risteilyaluksella. Havainnoimalla nykyisen Teens-tilan asiakkaita ja tilan pelien käyttöä arveltiin, että Jurassic Park -pelihallikone on suosituin ja näin ollen myös tuottoisin laite. Asia varmistettiin henkilökunnan edustajalta ja sen

pohjalta päätettiin tuoda tilan suosituin pelihallikone Teens-tilan tilasuunnitelmaan. Juoma-automaatti mahdollistaa virvokkeiden nauttimisen Teens-tilassa oleilun lomassa.

Oleskelu- ja istumatilau suunnittelu Teens-tilaan (kuvat 25) oli asiakaspalautteiden ja -tarpeiden näkökulmasta välttämätöntä. Nykyiseltään tilassa ei ole lainkaan istumapaikkoja ja tilan käyttäjät istuvatkin roska-astioiden ja pelihallikoneiden päällä. Tilasuunnitelmassa oleskelu- ja istumatilau sijoitettiin sekä Teens-tilan päätysvennykseen että pelikonsolien eteen. Istumapaikkoina on sohva, istumaraheja ja säkkinojatuoleja.

Nuoret käyttävät älypuhelimiaan monipuolisesti, joko yksin tai yhdessä ystäviensä kanssa esimerkiksi pelaamalla verkkopelejä tai katselemalla Youtube-videoita. Ahkera puhelimen käyttö kuluttaa nopeasti puhelimen akun ja tästä syytä oleskelutilan sohvan ympärille on sijoitettu useita pistorasioita.



iWall-peliseinä

Toiminnallisuus

iWall-peli yhdistää pelaamisen ja liikunnan.

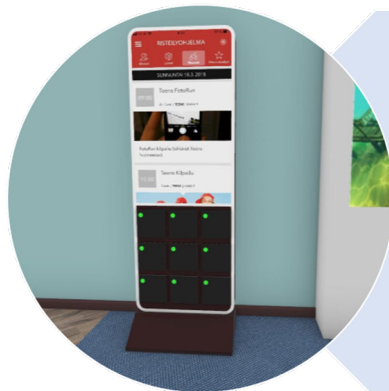
Maksuttomuus

Peliseinällä pelaaminen on matkustajille ilmaista ajanvietettä.

Peli kaikille

iWall-peli kiinnostaa, iästä riippumatta, sekä tyttöjä että poikia. Myös aikuiset innostuvat pelistä.

Kuva 22: iWall-peliseinä



Latausasema

Mobiililaitteiden lataus

Yhdeksän lukollista latauslokerikkoa, jotka mahdollistavat turvallisen ja vaivattoman tavan ladata mobiililaitteita.

Risteilyohjelmien näkyvyys

Latauskaapin yläosan näyttö toimii huomiota herättävänä informaation välityskanavana.

Kuva 23: Mobiililaitteiden latausasema



Pelihallikone ja juoma-automaatti

Pelihallikoneet nuorten suosikkiviihde laivalla
Nuorella on usein pelikonsoli kotona. Pelihallikoneella pelaaminen on ainutlaatuisempaa ja sen vuoksi viihdyttävää.

Virvokkeet

Juoma-automaatti mahdollistaa virvokkeiden nauttimisen tilassa oleilun lomassa.

Kuva 24: Pelihallikone ja juoma-automaatti



Oleskelu- ja istumatilat

Pelata istuen

Pelikonsolien äärellä on mukavia nojatuoleja ja jakkaroita.

Oleskelutilaa

Tilassa voi istua, lukea lehtiä / esitteitä ja nauttia virvokkeita.

Mobiililaitteiden latausmahdollisuus

Oleskelutilan sohvan ympärille on sijoitettu useita pistorasioita, jotta mobiililaitteiden lataus onnistuu samalla kun laitetta käytetään.

Kuva 25: Oleskelu- ja istumatilat

Kuvassa 26 on mallinnettu se, miltä tilasuunnitelman mukainen Teens-tila näyttää huoneeseen astuttaessa. Tilasuunnittelun tavoitteena oli luoda Viking Gracen Teens-tilasta toimiva ja viihtyisä tila, jonka sekä tytöt että pojat kokevat omakseen sekä myös turvalliseksi paikaksi viettää vapaa-aikaansa. Poistamalla päädyn väliseinä, saatiin lisää toimintatilaa ja päätysyvennys yhtenäiseksi osaksi Teens-tilaa. Avoin ja valoisa tila luo turvallisuuden tunnetta.

Iso matto huoneen keskellä vaikuttaa positiivisesti tilan akustiikkaan. Huoneen väreillä ja materiaaleilla tavoiteltiin modernia ja sukupuolineutraalia ilmettä. Myös pelien valinnoilla vaikutetaan tilan houkuttavuuteen ja sukupuolineutraalisuuteen. Ajankohittaiset pelit kiinnostavat nuoria eniten.



Kuva 26: Teens-tila sisäänkäynnin luota katsottuna.

6.2 MUITA IDEOITA JA KEHITTÄMISKOHTTEITA

Kids10 ja Kids11 -tiloihin istumapaikkoja ja huoltajille ajanvietettä

Sekä Kids10 että Kids11 -tilat ovat pääosin pienempien lasten sekä heidän huoltajiensa suosiossa. Tiloissa on usein paljon ihmisiä, mutta niukasti istumapaikkoja, joten osa huoltajista joutuu seisomaan tai istumaan lattialla. Huoltajien viihtyvyyttä voidaan parantaa lisäämällä tiloihin istumapaikkoja, luettavaa esim. kaupan kuvastot ja mahdollisuus nauttia kahvia tai virvokkeita.

Mobiililaitteiden latausmahdollisuuksien lisääminen risteilyaluksen yleisiin tiloihin.

Havaintoja tehdessä huomio kiinnittyi ilmiöön, jossa pistorasioiden yhteydessä oli usein yksinään lataukseen jätettyjä puhelimia tai valaisimille tarkoitettuja pistorasioita oli otettu latauskäyttöön. Havainnoista pääteltiin, että puhelimiensa latausmahdollisuuksille on risteilymatkustajilla tarvetta ja latausasema valittiinkin yhdeksi tilasuunnitelman käyttäjälähtöiseksi yksityiskohtaksi. Sama tarve on kuitenkin risteilyaluksella laajemminkin ja matkustajat hyötyisivät yleisten oleskelutilojen läheisyyteen sijoitettua mobiililaitteiden latauskaapeista. Latauskaappeja tarjoavia yrityksiä on useita ja tarjonta on monipuolinen. Markkinoilla on erikokoisia ja -mallisia latauskaappeja, jotka voidaan asentaa lattiaan tai kiinnittää seinään.

Risteilyohjelmien tietoisuuden ja tavoitettavuuden parantaminen

Risteilyohjelmien tiedotus ei aina tavoita kaikkia matkustajia, tai se saadaan risteilyn suunnittelua ajatellen liian myöhään. Terminaalien odotustilassa matkustajat odottavat joutilaina risteilyalukseseen pääsyä. Tällöin risteilyohjelmista tiedottaminen esim. valomainostaululla tavoittaisi suuren joukon tulevia risteilijöitä. Myös Viking Line App -sovelluksen tunnettavuutta lisäämällä saataisiin isompi joukko risteilijöitä digitaalisten palveluiden äärelle. Hyttien televisioiden kautta tietoa on myös saatavissa, mutta se edellyttää aktiivista tiedon hakemista käyttöliittymällä, jonka oletuskieli on englanti. Haastatteluvaiheessa useampi matkustaja kertoi hakeneensa risteilyohjelman yksityiskohtia hyttien television kautta, tuloksetta. Käyttöliittymän intuitiivisuus lienee asia, jota kannattaa tutkia, mutta johon ei tässä työssä ollut mahdollisuus perehtyä.

Toinen käyttäjien esiin tuoma ongelma on kiinnostavien risteilyohjelmien päällekkäisyys ennakkoon varattujen ruokailuajien kanssa. Risteilyä varattaessa päätetään usein myös ruokailuajat ja tehdään pöytävaraukset. Tällöin risteilyohjelma ei ole saatavilla yrityksen verkkosivuilta ja täten sen sisältöä ei voida ottaa huomioon ruokailuajoja varattaessa. Viking Line App -sovellus kertoo tulevat risteilyohjelmat, mutta vain muutamaa päivää ennen matkaa. Risteilyohjelmiin aktiivisesti suhtautuvat matkustajat hyötyisivät risteilyohjelmien näkyvyydestä jo varausvaiheessa.

Ruotsin ja Suomen aikaeron ongelmat

Aikaero aiheuttaa risteilymatkustajille hämmennystä ja konkreettisia ongelmia. Aina ei tiedetä mitä aikaa oma älypuhelin näyttää vs. risteilyn aikataulut / -ohjelmat. Etenkin jos päivän ja ajan asetus on älypuhelimessa automaattinen, siirtää puhelin kelloa sen maan mukaan, missä risteilyalus kulloinkin on. Kun tämä tapahtuu puhelimen omistajan tietämättä, johtaa se usein virheelliseen käsitykseen senhetkisestä ajasta. EU-komission aloitteesta kansainvälistä keskustelua käydään parhaillaan kellojen siirtelystä luopumisesta. Itämerellä risteileville matkustaja-aluksille olisi eduksi, jos Suomi siirtyisi samaan aikavyöhykkeeseen kuin Ruotsi.

Toiminnallisuuden lisääminen nuorten aktiviteetteihin.

Erityisesti nuorten kanssa risteilevät huoltajat kokevat, että nuorten toiminta on painottunut liiaksi pelaamiseen ja he toivovat toiminnallisempaa tekemistä nuorille. Varhaisnuorilta itseltään kysyttäessä pelaaminen sen sijaan on hauska ja toivottu aktiviteetti. iWall-peliseinä yhdistää sekä toiminnallisuuden että virtuaalipelaamisen. Se onkin näiden ominaisuuksiensa vuoksi valittu yhdeksi tilasuunnitelman keskeisimmäksi yksityiskohdaksi.

Nuorten toiminnallista aktiviteettia voidaan lisätä myös risteilyohjelman avulla. Viking Grace -risteilyaluksen nuorten matkustajien osallistumisaktiivisuus ohjelmaan vaikuttaa havainnoinnin perusteella matalalta. Kirjallisuuden mukaan (katso sivu 20) nuoria saattaa olla vaikea osallistaa toimintaan. Etenkin aikuislähteisessä toiminnassa nuoren motivaatio osallistua saattaa olla heikko ja tällöin nuoria tulee houkutella toimintaan esimerkiksi

osoittamalla heille toiminnasta saatava hyöty. Benchmarking-risteilyllä havaittiin, että nuorten ja perheiden ohjelmaan saadaan osallistujia, kun niistä tiedotetaan aktiivisesti ja ne aloitetaan mukaansatempaavalla tyylillä ohjatusti, palkintolupauksia unohtamatta.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Työn tavoitteena oli selvittää palvelumuotoilun menetelmin risteilyviihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä M/S Viking Grace -risteilyaluksella. Kohderyhmiksi valikoituivat varhaisnuoret, eli se käyttäjäryhmä, jota pienten lasten aktiviteetit eivät enää kiinnostaneet. Koska lasten ja nuorten risteilyviihtyvyys vaikuttaa luonnollisesti myös heidän kanssaan risteilevien huoltajien viihtyvyyteen, otettiin tarkastelun alle, toiseksi kohderyhmäksi, lasten kanssa risteilevät vanhemmat tai huoltajat.

Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää valittujen kohderyhmien odotuksia, tarpeita ja mielenkiinnon kohteita ja näiden pohjalta identifioida mahdollisia kehittämiskohteita. Tutkimuksen tuloksena ideointiin konseptivaiheeseen tilaratkaisuja, joiden avulla valittujen kohderyhmien risteilyviihtyvyyttä voidaan ympärivuotisesti parantaa. Lisäksi tutkimuksessa havaittuihin ongelmiin ideointiin ratkaisuehdotuksia.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Asiakasymmärrys muodostettiin hyödyntämällä perinteisiä muotoilun tutkimusmenetelmiä kuten muotoiluluotain, haastattelu, kyselytutkimus ja havainnointi. Suunnittelun ja ideoinnin työkaluiksi valikoituivat vastaavasti muotoilulle tyypilliset suunnittelumenetelmät kuten samankaltaisuuskaavio, asiakasprofiilit, suunnitteluajurit ja benchmarking-menetelmä.

Tiedonkeruu aloitettiin luotaintutkimuksella, tavoitteena kerätä signaaleja mahdollisista kehittämiskohteista ja toimia suunnannäyttäjänä jatkotutkimusmenetelmiä valittaessa. Kohderyhmien haastattelut olivat yksi keskeisimmistä tutkimusmenetelmistä ja

niiden avulla saatiin arvokasta tietoa käyttäjien risteilykokemuksista. Luotaintutkimuksen ja kohderyhmien haastattelujen pohjalta saadut tiedot nuorten risteilyviihtyvyyteen vaikuttavista tekijöistä ohjasivat tutkimusta syvällisemmän tiedon tavoitteluun kyselytutkimusta hyödyntämällä. Kaikkien tutkimusmenetelmien rinnalla havainnointiin Viking Grace -risteilyaluksen matkustajia, nuorille suunnattua ohjelmaa sekä risteilyaluksen tilojen toimivuutta. Samanaikainen havainnointi mahdollisti muiden tutkimusmenetelmien löydösten omakohtaisen havaitsemisen.

Suunnitteluvaiheessa tutkimustulokset tulkittiin ja analysoitiin suunnittelumenetelmin asiakasymmärrykseksi ja sitä kautta edelleen suunnittelutiedoksi ideointia ja konseptointia varten. Käytännössä asiakasymmärrys alkoi kehittyä jo tutkimusvaiheessa, jolloin esiin tulleet löydökset ohjasivat tutkimuksen kulkua ja määrittelivät työn edetessä käytettäviä tutkimusmenetelmiä. Asiakasprofiilit ja suunnitteluajurien määrittely kiteyttivät asiakasymmärryksen ja antoivat ideointivaiheen kehitystyölle suunnan.

Lopullinen tilakonsepti käsitti Viking Grace Teens-tilan tilasuunnitelman. Konseptia lähestyttiin palvelumuotoilun menetelmin, toiminnallisuuden kautta ja siihen koottiin nuorten risteilyviihtyvyyttä ympärivuotisesti parantavia tilaratkaisuja. Lisäksi tutkimuksen pohjalta havaittuihin ongelmiin ideointiin ratkaisuehdotuksia.

Opinnäytteessä haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitkä asiat risteilyaluksella vaikuttava varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen?
- Mitä haasteita lasten kanssa risteilevät huoltajat kohtaavat risteilyn aikana?

Tutkimuskysymyksiin saatiin kattavasti vastauksia eri tutkimusmenetelmillä. Jo tutkimuksen alkuvaiheessa luotaimella saadut viitteet indikoivat, että varhaisnuorten risteilyviihtyvyyteen vaikuttaa yhä enemmän muutkin asiat kuin varsinaisesti lapsille suunnattu ohjelma ja tilat. Muut tutkimusmenetelmät vahvistivat ja syvensivät tätä käsitystä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että pelihallikoneilla ja pelikonsoleilla pelaamisen lisäksi varhaisnuoret arvostavat risteilyllä monia sellaisia asioita, mitä aikuisetkin pitävät tärkeänä, kuten hyvä ruoka, Tax Free -ostosmahdollisuudet ja seurustelu perheen tai ystävien kanssa. Lasten kanssa risteilevien huoltajien kohtaamista haasteista saatiin ensikäden tietoa haastateltaessa kohderyhmän edustajia risteilyn aikana. Eniten toistuneet teemat ja haastateltavien kokemat keskeisimmät ongelmat liittyivät informaation saatavuuteen, aikaeron tuomiin ongelmiin sekä lasten ja nuorten tilojen kehittämistarpeisiin.

Mielenkiintoinen havainto tehtiin varhaisnuorten ja toisaalta lasten kanssa matkustavien huoltajien suhtautumisesta nuorten pelaamiseen. Erityisesti varhaisnuorten kanssa risteilevät huoltajat kokivat, että nuorten toiminta vapaa-ajalla on painottunut liiaksi pelaamiseen, ja he toivoivat nuorille toiminnallisempaa tekemistä risteilyllä. Varhaisnuorilta itseltään kysyttäessä pelaaminen sen sijaan oli hauska ja toivottu aktiviteetti. 84 % kyselyyn

vastanneista pojista ja 43 % tytöistä mainitsi pelihallikoneilla pelaamisen yhdeksi viihdyttävimmäksi asiaksi risteilyaluksella. Nykyajan nuoret ovat kasvaneet digitaaliseen mediakulttuuriin ja pelit ovat muodostuneet osaksi nuorten vapaa-aikaa ja sosiaalista toimintaa. Tutkimuksessa molempien kohderyhmien näkemykset huomioitiin ja tilasuunnitelmaa ideoitaessa keskeisimmäksi yksityiskohdaksi valittiin peliseinä, joka yhdistää sekä toiminnallisuuden että virtuaalipelaamisen.

Tutkimusprosessi oli mielenkiintoinen ja tarjosi riittävästi haasteita. Haastavaa työssä oli työn rajaus. Monipuoliset tutkimusmenetelmät tuottivat laajasti tutkimusaineistoa ja täten myös paljon johtolankoja eri kehittämiskohteista. Mielenkiintoisten aiheiden rajaaminen työn ulkopuolelle oli välttämätöntä, jotta kokonaisuus säilyi hallittavana. Vaikka tutkimusaineistoa oli runsaasti, myös tiedon puute vaikutti työssä käytettyjen suunnittelumenetelmien valintaan. Palvelumuotoilulle tyypilliset persoonien palvelupolut jätettiin työstä pois niiden vaatiman yksityiskohtaisen tiedon puuttumisen vuoksi. Aikajanelle sijoitettu palvelupolku vaatii mielestäni tarkempaa tutkimusta erilaisten risteilymatkustajien päivärytmeistä ja risteilytottumuksista.

Opinnäytetyön myötä sain kokemusta kokonaisvaltaisen palvelumuotoiluprojektin hallitsemisesta ja mahdollisuuden syventää palvelumuotoilun tietämystäni. Käytetyt palvelumuotoilumenetelmät olivat minulle entuudestaan tuttuja, mutta tämän työn myötä niihin syventyminen on ollut perusteellista. Saatua tietämystä ja ammatillista itseluottamusta pidänkin suurimpana opinnäytetyöni antina.

LÄHTEET

Aaltonen, M.; Ojanen, T.; Vihunen, R. & Vilen, M. 2003. Nuoren aika. 2., uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Aaltonen, S.; Kivijärvi, A.; Peltola, M. & Tolonen, T. 2011. Ystävydet. Teoksessa Määttä, M. & Tolonen, T. (toim.) Annettu, otettu, itse tehty. Nuorten vapaa-aika tänään. Helsinki: Nuoristotutkimusseura, 29–56.

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Helsinki: Akatiimi Oy

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Hämäläinen, K.; Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 60–75.

Kankaanranta, M.; Kirjavainen, A.; Nousiainen, T. & Ukkonen, M. 2006. Digitaaliset pelit nuorten arkipäivässä – Tapaus VisioCafe. Teoksessa: Kylmäkoski, Merja; Lind, Kimmo; Hintikka, Timo & Aittola Tapio (toim.) Nuorten tilat. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C. Oppimateriaaleja9, 2006. s. 125–148

Kiilakoski, T.; Kivijärvi, A.; Gretschel, A.; Laine, S. & Merikivi, J. 2011. Nuorten tilat. Teoksessa Määttä, M. & Tolonen, T. (toim.) Annettu, otettu, itse tehty. Nuorten vapaa-aika tänään. Helsinki: Nuoristotutkimusseura, 57–91.

Koivisto, M. 2016. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 42–59.

Laine, S.; Gretschel, A.; Siivonen, K.; Hirsjärvi, I. & Myllyniemi, S. 2011. Toiminnan motiivit. Teoksessa Määttä, M. & Tolonen, T. (toim.) Annettu, otettu, itse tehty. Nuorten vapaa-aika tänään. Helsinki: Nuoristotutkimusseura, 92–108.

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

- MML 2018a. Lapsen kasvu ja kehitys. 9–12 v. Viitattu 3.9.2018. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/9-12-v/>
- MML 2018b. Lapsen kasvu ja kehitys. 12–15 v. Viitattu 3.9.2018. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/12-15-v/>
- MML 2018c. Lapsen kasvu ja kehitys. 15–18 v. Viitattu 3.9.2018. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/15-18-v/>
- MML 2018d. Tietoa lapsiperheen elämästä. Lapset ja media. Digitaalinen pelaaminen Viitattu 3.9.2018. <https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/lapset-ja-media/digitaalinen-pelaaminen/>
- Määttä, M. & Tolonen, T. 2011. Johdanto. Teoksessa Määttä, M. & Tolonen, T. (toim.) Annettu, otettu, itse tehty. Nuorten vapaa-aikaa tänään. Helsinki: Nuoristotutkimusseura, 5–11.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 11.06.2018. http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum
- Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2016. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 77–103.
- Vikinggrace www-sivut 2018. Viitattu 23.5.2018. <https://www.vikinggrace.com>
- Vikinline www-sivut 2018. Viitattu 23.5.2018. <https://www.vikingline.com>
- Lähdesmäki, T., Hurme, P., Koskimaa, R., Mikkola, L. & Himberg, T. 2016. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineiston-analyysimetelmat/teemoittelu>. (Viitattu 11.06.2018.)
- Lähdesmäki, T., Hurme, P., Koskimaa, R., Mikkola, L. & Himberg, T. 2015. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineistonhankintametelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe> (Viitattu 25.07.2018.)

KUVALÄHTEET

Kuva 10. Asiakaspersoonat.

Viitattu 14.9.2018. <https://www.pexels.com/photo/boy-child-childhood-happness-235554/>

Viitattu 14.9.2018. <https://pixabay.com/fi/nainen-p%C3%A4iv%C3%A4m%C3%A4C3%A4r%C3%A4-kahvi-rakkaus-2937173/>

Viitattu 14.9.2018. <https://pixabay.com/fi/teini-ik%C3%A4inen-onnellinen-tyt%C3%A4r-775053/>

Viitattu 14.9.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/67976275606432963/>

Kuva 11. Asiakaspersoonana Aleks, 10 vuotta.

Viitattu 14.9.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/67976275606432963/>

Kuva 12. Asiakaspersoonana Emilia, 12 vuotta.

Viitattu 14.9.2018. <https://pixabay.com/fi/teini-ik%C3%A4inen-onnellinen-tyt%C3%A4r-775053/>

Kuva 13. Asiakaspersoonana Niina, 43 vuotta.

Viitattu 14.9.2018. <https://pixabay.com/fi/nainen-p%C3%A4iv%C3%A4m%C3%A4C3%A4r%C3%A4-kahvi-rakkaus-2937173/>

Kuva 14. Asiakaspersoonana Laura, 34 vuotta.

Viitattu 14.9.2018. <https://www.pexels.com/photo/boy-child-childhood-happiness-235554/>

Kuva 16. Inspiraatio-kuvakollaasi nuorisotiloista.

Viitattu 29.8.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/691161874038702069/>

Viitattu 29.8.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/272256739950930078/>

Viitattu 29.8.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/298856125249671456/>

Viitattu 29.8.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/447263806721660461/>

Viitattu 29.8.2018. https://unsplash.com/photos/jw_KqymwHAE

Viitattu 29.8.2018. <https://www.pinterest.com.au/pin/262334747029682762/>

Viitattu 29.8.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/493707177897072475/>

Kuva 17. Inspiraatio-kuvakollaasi syvennyksen tilaratkaisuista.

Viitattu 29.8.2018. <https://www.pinterest.com.au/pin/451415562641873005/>

Viitattu 29.8.2018. <https://ar.pinterest.com/pin/491947959278936573/>

Viitattu 29.8.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/310678074273849955/>

Viitattu 29.8.2018. <https://ar.pinterest.com/pin/320670435949786383/>

Viitattu 29.8.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/414401603206499448/>

Viitattu 29.8.2018. <https://fi.pinterest.com/pin/735353445380054811/>

LIITE 1 (1). MUOTOILULUOTAIN



PIKNIK-PÄIVÄRISTEILY AMORELLALLA JA VIKING GRACELLA TURUSTA 4.2.2018.

Tutkimusristeilijän nimi _____

I. ETSI, LÖYDÄ, TUTKI JA TESTAA

- a) Etsi kaikki molempien laivojen lapsille suunnatut tilat ja ota niistä valokuva.
- b) "Testaa" kaikki löytämäsi lapsille suunnatut tilat ja arvioi ne palautelomakkeeseen (sivu 3-5).
- c) Osallistu mahdollisimman moneen lapsille suunnattuun ohjelmaan ja ota aina kuva.
- d) Oliko jokin tila/ohjelma hauskempi kuin olit ennakkoon ajatellut? Jos oli, mikä?

- e) Oliko risteilylaivoilla jokin muu kiinnostava asia/tila/ohjelma kuin ne, jotka oli varsinaisesti lapsille suunnattu? Jos oli, mikä?

2. TÖRSÄÄ PELEIHIN



Saat 10 kpl yhden euron kolikkoja käytettäväksi maksullisiin lapsille suunnattuihin peleihin ja koneisiin. Mihin käytit rahat? Ota kuva tai kuvia.

3. TEHKÄÄ RISTEILYSTÄNNE YHTEINEN MATKAKERTOMUS IMOVIE-SOVELLUKSELLA



4. VASTAA SEURAAVIIN KYSYMYKSIIN RISTEILYN JÄLKEEN

- a) Oliko molemmilla laivoilla mielestäsi riittävästi mielekästä tekemistä?

- b) Oliko jompikumpi laivoista mielestäsi viihdyttävämpi? Jos kyllä, kumpi ja miksi?

- c) Jos saisit vapaasti toivoa, mikä olisi mielestäsi kivaa tekemistä tai ohjelmaa laivalla? (Voit kertoa useitakin vaihtoehtoja.)

- d) Oliko henkilökunta laivoilla ystävällistä? Miten sinut huomioitiin?

LIITE 1 (2). MUOTOILULUOTAIN

PALAUTELOMAKE



1. KUVAILE ARVIOITAVA TILA (LAIVA/KERROS/TILAN KUVAUS).
2. VALITSE MIELESTÄSI TILAA PARHAITEN KUVAAVA EMOJI, SEN MUKAAN KUINKA VIHDYTTÄVÄ JA HAUSKA TILA OLI.
3. PERUSTELE LYHYESTI ANTAMASI EMOJI-ARVIO.
4. ARVIOI MINKÄ IKÄISILLE TILA MIELESTÄSI SOVELTUU. VALITSE IKÄRYHMÄT (VOIT VALITA USEITA VAIHTOEHTOJA).

Tila 1 _____

Erittäin hyvä 😄 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😐 Melko huono ☹️ Erittäin huono 😡

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1–3 v 4–6 v 7–8 v 9–10 v 11–12 v 13–14 v 15–16 v

Tila 2 _____

Erittäin hyvä 😄 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😐 Melko huono ☹️ Erittäin huono 😡

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1–3 v 4–6 v 7–8 v 9–10 v 11–12 v 13–14 v 15–16 v

Tila 3 _____

Erittäin hyvä 😄 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😐 Melko huono ☹️ Erittäin huono 😡

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1–3 v 4–6 v 7–8 v 9–10 v 11–12 v 13–14 v 15–16 v

Tila 4 _____

Erittäin hyvä 😄 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😐 Melko huono ☹️ Erittäin huono 😡

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1–3 v 4–6 v 7–8 v 9–10 v 11–12 v 13–14 v 15–16 v

LIITE 1 (3). MUOTOILULUOTAIN

Tila 5 _____

Erittäin hyvä 😄 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😐 Melko huono 😞 Erittäin huono 😡

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1–3 v 4–6 v 7–8 v 9–10 v 11–12 v 13–14 v 15–16 v

Tila 6 _____

Erittäin hyvä 😄 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😐 Melko huono 😞 Erittäin huono 😡

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1–3 v 4–6 v 7–8 v 9–10 v 11–12 v 13–14 v 15–16 v

Tila 7 _____

Erittäin hyvä 😄 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😐 Melko huono 😞 Erittäin huono 😡

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1–3 v 4–6 v 7–8 v 9–10 v 11–12 v 13–14 v 15–16 v

Tila 8 _____

Erittäin hyvä 😄 Melko hyvä 😊 Ei hyvä eikä huono 😐 Melko huono 😞 Erittäin huono 😡

Mielestäni näin, koska _____

Tila sopii mielestäni parhaiten tämän ikäisille lapsille:

1–3 v 4–6 v 7–8 v 9–10 v 11–12 v 13–14 v 15–16 v

LIITE 2. TEEMAHAASTATTELUN HAASTATTELURUNKO

HAASTATTELUKYSYMYKSET: VARHAISNUORET JA LASTEN KANSSA RISTEILEVÄT HUOLTAJAT

Päivämäärä, kellonaika ja haastattelupaikka: _____

1. Vastaajan ikä? alle 18 v 19-30 v 31-50 v 51-65 v yli 65 v
2. Sukupuoli? Mies Nainen
3. Risteilyllä mukana olevien lasten lukumäärä, iät ja sukupuolet?
4. Sukulaisuussuhde mukana risteileviin lapsiin?
5. Minkälainen risteily kyseessä?
 23H-ristely (Suomesta) 23H-ristely (Ruotsista) Piknik (Suomesta) Piknik (Ruotsista)
 Reittimatka (Suomesta) Reittimatka (Ruotsista) Muu mikä: _____
6. Onko risteilyynne liittyvät järjestelyt sujuneet moitteettomasti (esim. laivaan saapuminen, hytti, aikataulut, laivan vaihto, ruokailut jne.)?
7. Mikä laivan tila on ollut eniten lasten / nuorten mieleen? Osaatteko kertoa miksi?
8. Oletteko hyödyntäneet risteilyaluksen lapsille ja nuorille suunnattuja leikkitiloja? Jos kyllä, mitä tiloja?
9. Mikä lapsille ja nuorille suunnattu tila on ollut viihdyttävintä? Miksi?
10. Kysymys vain huoltajille: Oletko viettänyt aikaa lapsille ja nuorille suunnatuissa tiloissa? Ovatko tilat olleet teille viihtyisiä?
11. Oletteko hakeneet lasten ja aikuisten risteilyohjelmat (printti / app) ja koitteko ne hyödyllisiksi?
12. Oletteko hyödyntäneet risteilyn ohjelmatarjontaa tai aioitteko hyödyntää sitä? Jos kyllä, mitä?
13. Ovatko lapset/nuoret viihtyneet risteilyllä? Onko heillä ollut riittävästi mielekästä tekemistä?
14. Onko huoltaja viihtynyt risteilyllä? Mikä on ollut mielekkäintä?
15. Onko risteilyn aikana tullut esiin jokin asia/toiminta, joka voisi olla paremmin järjestetty? Jos kyllä, mitä?

LIITE 3. TUTKIMUKSEN ESITTELY



Galit Meir
muotoilun opiskelija

Hei!

Olen muotoilun opiskelija Turun ammattikorkeakoulusta.

Teen palvelumuotoilun opinnäytetyötä, jossa perehdyn lasten ja lasten kanssa matkustavien huoltajien risteilyviihtyvyyden kehittämiseen.

Haastattelen asiakkaita ja henkilökuntaa tavoitteena ymmärtää asiakkaan kokemukset ja tarpeet sekä näiden pohjalta kehittämiskohteiden mahdollisuudet.

Sinusta on apua suunnittelussa. Saanko haastatella sinua?

Palvelumuotoilu eli Service Design tarkoittaa palvelujen innovointia, suunnittelua ja kehittämistä hyödyntäen muotoilussa kehitettyjä menetelmiä. Palvelumuotoilussa asiakaslähtöinen suunnittelu ja käyttäjien tarpeet ovat keskiössä.

VIKING LINE

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

LIITE 4. KUVAKOLLAASI LASTEN JA NUORTEN TILOISTA



Viking Gracen tilat lapsille ja nuorille



LIITE 5. ASIANTUNTIJAHAASTATTELUN HAASTATTELURUNKO

Haastattelukysymykset: Henkilökunta

1. Päivämäärä, kellon aika ja haastatettava henkilö:

Tilat:

2. Mitä lapsille suunnattuja tiloja teiltä löytyy ja minkä ikäisille tilat ovat kohdennettu?
3. Minkä ikäiset lapset viihtyvät kussakin tilassa?
4. Onko teillä jotain ongelmia sen suhteen minkä ikäiset lapset tiloissa ovat? Esim. liian vanhoja kids-huoneissa?
5. Löytävätkö monilapsiset perheet helposti kaikille lapsille mieleisen leikkitilan?
6. Viihtyvätkö risteilyllä olevat lapset myös muissa tiloissa, kun varsinaisesti lapsille : Missä?
7. Onko lapsille suunnatuissa tiloissa jotain sellaisia asioita, joihin mielestäsi kantais
8. Oletteko saaneet asiakaspalautetta lapsille tai nuorille suunnatuista tiloista? Jos kyl
9. Muistelisin, että Teens-huoneessa on joskus ollut istumapaikkoja. Osaatteko kerto poistettu?
10. Teens-huoneessa on usein vain vähän ihmisiä. Onko tämä toivottuakin?
11. Osallistuvatko 10 vuotiaat ja siitä vanhemmat lapset mielellään ohjattuun toimintaan?
12. Millainen ohjattu toiminta kiinnostaa n. 10 -14 vuotiailla lapsilla?
13. Millainen toiminta ei kiinnosta 10 -14 vuotiaita lapsia?

LIITE 6. TUTKIMUSLUPAKYSELY

Tutkimuslupa lapsille tehtävään kyselyyn

Muotoilun opiskelija Turun AMK:sta tekee palvelumuotoilun opinnäytetyötä, jossa keskitytään lasten risteilyviihtyvyyden kehittämiseen. Tutkimukseen liittyen, 4A ja 6A luokan oppilaille esitetään risteilyviihtyvyyteen liittyvä seuraava kysely:

1. Sukupuoli: Tyttö Poika

2. Ikä: 10 v. 11 v. 12 v. 13 v.

3. a) Oletko koskaan ollut risteilyllä (esim. Ruotsinlaivalla)?
 Kyllä En

b) Jos olet, mikä risteilyllä on kivointa?

4. Millainen olisi täydellinen risteilyalus sinun viihtyvyytesi kannalta? Minkälaista toimintaa siellä olisi?

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 3 makeispakettia. Arvonta suoritetaan luokkaretken bussimatalla.

Lapseni saa osallistua kyselyyn _____

Huoltajan allekirjoitus

Palvelumuotoilu eli Service design

Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen innovointia, suunnittelua ja kehittämistä hyödyntäen muotoilussa kehitettyjä menetelmiä. Palvelumuotoilussa asiakaslähtöinen suunnittelu ja käyttäjien tarpeet ovat keskiössä.

