



LASTEN RIEMULOMAT BALTIAN MAISSA

Matkailupotentiaalin kartoitus ja matkapa-
ketin suunnittelu

Sari Syväluoto
Anna-Maria Terho

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Matkailun koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

SYVÄLUOTO, SARI & TERHO, ANNA-MARIA:

Lasten riemulomat Baltian maissa

Matkailupotentiaalin kartoitus ja matkapaketin suunnittelu

Opinnäytetyö 86 sivua, josta liitteitä 2 sivua

Toukokuu 2013

Opinnäytetyön aiheena oli matkailu Baltian maissa (Viro, Latvia ja Liettua) lapsiperheiden näkökulmasta. Työhön saatiin toimeksianto Matkapojat Oy:ltä, joka tekee lapsille suunnattuja bussimatkoja Riemulomat-konseptilla. Lapsille suunnatut matkat kohdistuvat tällä hetkellä pääasiassa Ruotsiin ja Tanskaan, joten tarkoituksena oli koota hyödyllistä tietoa Baltian maiden matkailutarjonnasta ja mahdollisuuksista lapsiperheille.

Merkittävin tutkimuskysymys oli, millainen on Baltian maiden matkailupotentiaali lapsiperheiden näkökulmasta. Tämä kysymys loi pohjan koko opinnäytetyölle. Tähän kysymykseen haettiin vastauksia kuluttajille suunnatulla kyselyllä, jonka avulla selvitettiin esimerkiksi, olisiko johonkin Baltian kohteeseen suuntautuvalla valmismatkapaketille kysyntää. Muu aineisto koostui tiedusteluista matkailutoimistoille ja yhteistyöhotelleille, Matkapojien esitteistä, alan kirjallisuudesta sekä Internetistä kerätyistä tiedoista.

Osana opinnäytettä suunniteltiin myös Riemulomakonseptin mukainen valmismatkapaketti. Kohteeksi valittiin Latvian pääkaupunki Riika ja rantalomakohde Jurmala. Matkapaketin suunnittelussa käytettiin Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen (LEO) kehittämää Elämyskolmio-mallia.

Baltian maiden kohteista kerätyn aineiston kokosimme sellaiseen muotoon, että Matkapojat Oy voi halutessaan käyttää aineistoa sellaisenaan informatiivisen esitteen luomiseen.

Asiasanat: elämys, tuotekehitys, lapsiperhe, valmismatkat, matkailutuote, perhematkailu, elämyskolmio, segmentointi

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

SYVÄLUOTO, SARI & TERHO, ANNA-MARIA:
“Riemulomat”- Holidays for Children in the Baltic Countries
A survey of Tourism Potentiality and Producing of a Travel Package

Bachelor's thesis 86 pages, appendices 2 pages
May 2013

The subject of this Bachelor thesis was travelling in the Baltic countries (Estonia, Latvia and Lithuania) from the point of view of families with children. The assignment for this thesis was set by the travel agency Matkapojat Oy that operates trips by bus using a concept “Riemulomat”. As the trips for children are nowadays mostly arranged to Sweden and Denmark, the goal is to collect useful information about the Baltic Countries potential for families with children.

The most important question was what kind of tourism potential the Baltic countries have in the view of families with children. The basis for the whole thesis was created by the research question. An enquiry was set to the consumers in order to find the existing demand for travel package to one of the Baltic countries. The rest of the material consists of enquiries for tourist offices and co-operating hotels, Matkapojat Oy travel agency’s brochures, literature and the information collected from the Internet.

As a part of our thesis a travel package was created by the concept of “Riemulomat”. The destinations include Latvia’s capital Riga and the beach resort Jurmala. Experience pyramid, planned by Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry (LCEEI), was used in planning the package to be as experiancable as possible.

The collected information can be used as such by the travel agency, and on the basis of it an informatics brochure may be created.

Key words: experience, product development, family with children, package tour, tourism product, family tourism, experience pyramid, segmentation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA	7
2.1	Tutkimuksen kohde.....	7
2.2	Käsitteet ja teoriat	8
2.2.1	Elämys.....	8
2.2.2	Tuotekehitys	8
2.2.3	Matkailutuote	9
2.2.4	Matkailutuotteen tuotekehitysprosessi	10
2.2.5	Lapsiperhe	10
2.2.6	Perhematkailu.....	11
2.2.7	Valmismatkat	12
2.2.8	Riemulomat.....	12
2.2.9	Elämyskolmio	13
2.3	Tutkimuskysymykset	15
2.4	Aineisto ja menetelmät	15
2.4.1	Kuluttajakysely	16
2.4.2	Tiedustelu matkailutoimistoille ja yhteistyöhotelleille	16
2.4.3	Matkakoikien esitteet	16
2.5	Tutkimuksen kulku	17
3	MATKAPOJAT OY.....	19
3.1	Yritystieto	19
3.2	Tarjonta	19
3.3	Kohderyhmä.....	21
4	KYSELYT.....	23
4.1	Kuluttajakysely	23
4.1.1	Kuluttajakyselyn tulokset.....	24
4.2	Kysely yhteistyöhotelleille	32
5	VIRO	35
5.1	Haapsalu.....	36
5.2	Pärnu	38
5.3	Rakvere	40
5.4	Saarenmaa - Kuressaare	42
5.5	Laulasmaa	43
5.6	Tartto.....	45
6	LATVIA	48
6.1	Riika.....	49

6.2	Sigulda	53
6.3	Jurmala.....	56
6.4	Ventspils	58
7	LIETTUA	60
7.1	Palanga.....	61
7.2	Klaipeda ja Kuurin niemimaa	62
7.3	Luonnonpuistot	63
7.4	Muut aktiviteetit ja kohteet	65
8	MATKAILUTUOTE.....	67
8.1	Matkailutuotteen tuotekehitysprosessi.....	67
8.2	Tuotanto- ja kulutuskaavio	68
8.3	Lasten Latvia – matkaohjelma.....	70
8.4	Elämyskolmio – kokemuksen tasot	71
8.4.1	Motivaation taso.....	71
8.4.2	Fyysinen taso.....	72
8.4.3	Älyllinen taso	72
8.4.4	Emotionaalinen taso	73
8.4.5	Henkinen taso.....	74
8.5	Elämyskolmio – elämyksen elementit	74
8.5.1	Yksilöllisyys.....	74
8.5.2	Aitous	75
8.5.3	Tarina	75
8.5.4	Moniaistisuus	76
8.5.5	Kontrasti.....	77
8.5.6	Vuorovaikutus	77
9	POHDINTA.....	79
	LÄHTEET.....	81
	LIITTEET	85

1 JOHDANTO

Opinnäytteemme tarkoituksena on koota hyödyllistä tietoa Baltian maiden matkailutarjonnasta lapsiperheille. Saimme työhön toimeksiannon Matkapojat Oy:ltä, joka tekee bussi- ja laivamatkoja kyseisiin kohteisiin. Suoritimme molemmat toisen harjoittelumme Matkapoikien tuotanto- ja operointiosastolla, ja lisäksi Sarilla on myös työtaustaa kyseisessä yrityksessä. Meille oli molemmille alusta saakka selvää, että tahdomme tehdä opinnäytteen toimeksiantona jollekin yritykselle, jolle siitä on todellista hyötyä.

Keskusteltuamme opinnäytteen tekemisestä Matkapojille operatiivinen päällikkö ehdotti meille, että tekisimme Baltian matkailupotentiaalista kartoituksen lapsiperheiden näkökulmasta. He olivat tuolloin, alkukevällä 2012, juuri julkaisemassa Lasten kanssa Tallinnassa -esitettä, johon muiden Baltian maiden esite toisi loogisen ja perusteellisen jatkumon. Työn tavoitteena on näin ollen kehittää ja laajentaa Matkapojat Oy:n lapsille suunnattua matkailutarjontaa, joka tunnetaan nimellä Riemulomat, ja tätä kautta tuoda yritykselle myös uusia asiakkaita.

Tärkein työvälineemme tässä työssä on kuluttajille suunnattu kysely, jossa selvitämme heidän ajatuksiaan Baltian maista. Kyselyn tulosten pohjalta saamme tietää, onko nykyisillä asiakkaila kiinnostusta Baltian eri kohteisiin. Saadaksemme kerättyä mahdollisimman kattavan tietopaketin Matkapojille, kartoitamme myös heidän yhteistyöhotellinsa lapsiystävällisyyden lähettämällä hotelleihin kyselyn. Näin Matkapoikien on helppo valita, mitä hotelleja he suosittelevat. Suunnittelemme myös matkapaketin, jota Matkapojat voivat halutessaan hyödyntää toiminnassaan. Matkapaketin tärkeimpiä työkaluja on LEO:n (2010) elämyskolmio, joka esitellään kappaleessa 2.2.9.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Tutkimme työssämme Baltian maiden matkailutarjontaa lapsiperheille. Tahdomme selvittää, millaisia mielikuvia asiakkailta ja tulevilla asiakkailta on Baltian maita kohtaan ja onko esimerkiksi olemassa jotain ennakkoluuloja. Haluamme myös tietää, kuinka moni on matkustanut kyseisellä alueella jo aiemmin.

Tärkeä osa työtämme on kuluttajille suunnattu kysely. Sen avulla selvitämme esimerkiksi, olisiko johonkin Baltian kohteeseen suuntautuvalle valmismatkapaketille kysyntää. Käsityksemme mukaan tällaisia matkoja ei kovinkaan paljoa tehdä, vaikka matkailupotentiaalia varmasti olisi. Tärkeä tavoitteemme on luoda tietoisuutta olemassa olevasta tarjonnasta kohteissa. Tahdomme myös tietää, kuinka tärkeänä asiakkaat pitäisivät matkanjohtajan palveluja tällaisella matkalla.

Tahdomme tuoda potentiaalisten asiakkaiden ulottuville selkeän, informatiivisen ja helppolukuisen esitteen Baltian maiden matkailutarjonnasta lapsiperheille. Lasten kanssa matkustaminen tarjoaa aina omat haasteensa, ja tahdomme esitteen avulla helpottaa vanhempien matkasuunnittelua esittelemällä kohteen tarjontaa monipuolisesti ja luotettavasti. Esitteen sisältö vastaa asiakkaan kysymyksiin ja kumoaa mahdollisia ennakkoluuloja Baltiaa kohtaan. Kun asiakkaat voivat helposti todeta mielenkiintoista tarjontaa olevan, kasvaa myös Matkapoikien myynti tässä asiakassegmentissä.

Osana opinnäytettämme suunnittelemme myös Matkapoikien Riemulomakonseptin mukaisen valmismatkapaketin johonkin Baltian maiden matkailukohteeseen. Lapsiperheille suunnatun matkapaketin kohde pohjautuu kuluttajakyselyn tuloksiin, sillä tahdomme vastata jo olemassa olevaan kysyntään.

2.2 Käsitteet ja teoriat

Seuraavaksi esittelemme työssämme esiintyviä käsitteitä ja tutustumme käyttämiimme teorioihin.

2.2.1 Elämys

”Elämys on moniaistinen, positiivinen ja kokonaisvaltainen tunnekokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoskokemuksen”. (Tarssanen 2007, 8) Tarssanen (2007, 6) toteaa elämyksistä puhumisen yleistyneen niin paljon, että voidaan puhua jo elämys-sanan inflaatiosta. Kaikki elämykset ovat kyllä kokemuksia, mutta läheskään kaikki kokemukset eivät ole elämyksiä.

Elämys on viime kädessä henkilökohtainen, subjektiivinen kokemus, eikä matkailuelämyksiä voida varmuudella tuottaa. Elämyksen tulee olla kokemusta rajatumpi tapahtuma, tilannesidonnainen ja ainutkertainen. Elämykseen yhdistyy aina jokin omaan elämään kuuluva tilanne sekä tajunnallinen merkitys, joihin sitoutuen elämys muodostuu. Näin ollen elämyksen voidaan todeta olevan yksilön omasta, henkilökohtaisesti tärkeästä kokemuksesta muodostuva tapahtuma. (Komppula & Boxberg 2007, 7 - 8; Karppinen ja Latomaa 2007, 64)

Elämysten syntymiselle voidaan luoda edellytykset palvelukonseptin, palveluprosessin ja palvelujärjestelmän avulla, mutta lopulta elämyksen syntyminen riippuu henkilöstä itsestään ja hänen ajatuksistaan. (Komppula & Boxberg 2007, 7-8; Karppinen ja Latomaa 2007, 55–65)

2.2.2 Tuotekehitys

”Markkinoinnin kirjallisuudessa esitetään usein, että uuden tuotteen kehittäminen etenee prosessina, jonka ensimmäinen vaihe on uusien ideoiden etsiminen ja joka päättyy uuden tuotteen kaupallistamiseen. Tuotekehityksen pitäisi perustua tutkittuun tietoon asiakkaiden ja markkinoiden tarpeita, eikä yrityksen omiin mieltymyksiin tai tuntemuksiin.” (Komppula & Boxberg 2002, 97)

Tuotekehitys on jatkuva prosessi, joka koskee tuotteen kehittämistä sen elinkaaren kaikissa vaiheissa. Merkittävä osa tätä kehitystä on tuotteistaminen. Se perustuu tavallisesti joihinkin kohteessa jo olemassa oleviin resursseihin, paikkaan tai kulttuuriin liittyviin vetovoimatekijöihin, joiden avulla voidaan luoda edellytykset elämyksen syntymiselle. (Komppula ja Boxberg, 2002, 93) Matkakohteen on tärkeää tunnistaa vahvuutensa ja potentiaalinsa asiakkaiden silmissä ja rakentaa tuote vahvuuksiensa ympärille.

Tuotteistamisen kohteena voi olla esimerkiksi järvi, kylä ja muut fyysiset paikat, mutta myös tarinat, tarut ja historia (Komppula ja Boxberg, 2002, 93). Aitous ja tuotteeseen liittyvät tarinat tuovat tuotteelle lisäarvoa. (Tarssanen, 2007, 9-10) Komppulan ja Boxbergin (2002, 93) mukaan tuotteistamisessa on siis pitkälti kyse uusien tuotteiden kehittämisestä, eli asiakkaille luodaan maksullisia mahdollisuuksia kokea elämyksiä tekemällä jotain, jossakin, jonkin aikaa ja johonkin hintaan. Usein yritetään keksiä tapoja rahastaa asiakasta toiminnoista, joista he eivät ole ennen maksaneet.

2.2.3 Matkailutuote

Komppula ja Boxberg (2002, 92) määrittelevät matkailutuotteen olevan asiakkaan subjektiiviseen arviointiin perustuva kokemus, jolla on tietty hinta. Matkailutuotteelle on ominaista tarjota asiakkaalle jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Tuote syntyy prosessissa, jossa asiakas hyödyntää palvelun tarjoajien palveluja osallistumalla itse palvelun tuotantoprosessin. Samoin kuin elämyksen tuottaminen, myöskään matkailutuotetta ei periaatteessa pysty varmuudella tuottamaan asiakkaalle, vaan matkailuyritys luo tuotteen syntymiselle vaadittavat, välttämättömät edellytykset. (Komppula ja Boxberg, 2002, 92)

Matkailutuote koostuu viidestä osasta, jotka ovat kohteen vetovoimatekijät, kohteen palvelut, saavutettavuus, mielikuvat kohteesta sekä hinta. (Komppula ja Boxberg, 2002, 11) Kuluttajille suunnatussa kyselyssämme tahdomme selvittää asiakkaiden mielikuvia Baltian maista, vetovoimatekijöistä ja palveluista.

2.2.4 Matkailutuotteen tuotekehitysprosessi

Käytämme työssämme apuna Komppulan ja Boxbergin (2002, 96–99) kehittämää Matkailutuotteen tuotekehitysprosessia. Prosessissa yhdistyy kirjallisuudessa esitettyihin tuotekehitysprosessin vaiheisiin myös näkemys siitä, että matkailuyritys tuottaa matkailutuotteen syntymiselle välttämättömät edellytykset. Esittelemme kehitysprosessin vain siltä osin kuin tulemme käyttämään sitä opinnäytteessämme.

Prosessi alkaa palvelukonseptin kehittämisen kanssa. Palvelukonsepti on koko matkailutuotteen ydin, idea siitä, millaista arvoa asiakas odottaa kokevansa, sekä siitä, miten yrityksessä luodaan edellytykset kokemuksen syntymiselle. Tuotteen sisältö ideoidaan näiden pohjalta. Sille määritellään tarkoitus, motiivi sekä määritetään sen arvo asiakkaalle. Tuote on aina kohdennettava tietyille kohderyhmälle, segmentointi on tuotekehityksen ensimmäisiä ja tärkeimpiä työvaiheita. (Komppula ja Boxberg, 2002, 99–101)

Seuraavassa vaiheessa kehitetään palveluprosessi. Asiakkaalle varsinainen matkailutuote kuvataan esimerkiksi esitteenä, mutta yrityksen kuvaus on laajempi. Prosessikuvauksesta voi laatia blueprint-, eli tuotanto- ja kulutuskaavion. Siinä kartoitetaan pienimmätkin asiakkaan läpikäymät toiminnot ja prosessit, joiden avulla tuotetaan edellytykset asiakkaan odottaman lisäarvon syntymiselle palvelun eri vaiheissa. Kaaviossa tarkastellaan esimerkiksi konkreettisia elementtejä, asiakkaiden prosesseja, näkyviä ja näkymättömiä palveluprosesseja ja prosessin mahdollista aikataulua kaikkien prosessin tekijöiden näkökulmasta. Lopulta blueprint-kaavio muodostaa lopullisen tuotteen prototyypin. (Komppula ja Boxberg, 2002, 103–107)

Hyödynnämme tuotekehitysprosessia kappaleessa 9.1.

2.2.5 Lapsiperhe

Lapsiperheen määritelmä lyhyesti Tilastokeskuksen mukaan:

Lapsiperhe on perhe, johon kuuluu vähintään yksi kotona asuva alle 18-vuotias lapsi.

Kuten kuka tahansa tietää, lapsiperhe matkailijana luo matkan suunnittelulle ja toteutukselle hieman erilaiset odotukset kuin jos matkalle olisi lähdössä esimerkiksi aikuinen

pari, ilman lapsia. Selkeästi myös lasten iällä on vaikutusta matkan toteutukseen. Nuoremmat lapset eivät välttämättä jaksaa olla aloillaan esimerkiksi bussissa pitkiä aikoja kun taas vanhemmat lapset ovat ehkä jo tottuneempia matkustajia. Työssämme meidän on tärkeää ottaa nämä seikat huomioon suunnitellessamme matkapakettia nimenomaan lapsiperheelle.

2.2.6 Perhematkailu

Matkailun Edistämiskeskus (MEK) määrittelee perhematkailutuotteen seuraavasti: Perhetuotteet koostuvat lapsiperheille soveltuvista tai heille erityisesti luoduista eri teemojen matkailutuotteista. Päävetovoimatekijöinä ovat käyntikohteet, oheistarjontana esimerkiksi aktiviteetit luonnossa ja tukistarjontana majoitus, ravintolat jne. (MEK, 2006, 6)

Lapsiperheet matkustavat ensisijaisesti omassa kotimaassaan, ja ensimmäinen ulkomaanmatka lasten kanssa tehdään yleensä naapurimaahan. (MEK, 2006, 6)

Kokemuksesta tiedämme, että lapsilla odotukset lomalta voivat olla erilaiset kuin aikuisilla, ja he myös arvostavat matkalla erilaisia asioita kuin aikuiset. Lisäksi he kiinnittävät matkalla huomionsa mitä erilaisimpiin ja ihmeellisimpiin asioihin. Kun kysyy lapsen mielipidettä, mikä oli eläinpuistoon suuntautuvalla matkalla parasta, ei ole omituisia, että lapsen vastaus on ”pallomeri laivalla” tai ”no ne lentokoneet siellä tien varressa”. Eli itse matkan kohde ei välttämättä ole se tärkein asia matkalla, vaan se voi olla lähes mikä vain matkan aikana tapahtunut tai nähty asia. Tämän vuoksi, varmistaaksemme virikkellisyyden jokaiselle lapselle, pyrimme sisällyttämään matkapakettiimme runsaasti erityyppisiä ja rikkaita elementtejä, joihin lapsi voi kokemusperäisesti tarttua. Bussimatkojen maisemat, matkoille suunnitellut leikit, yllätyslahja sekä kaupunkikierroksen monipuolisuus ja siihen liittyvät tarinat ovat vain harvoja niistä ominaisuuksista, joita valitsemme tarkoituksenmukaisesti virikkeellistämään lapsen matkakokemusta. Ja mikä parasta, hyvin monessa tapauksessa se matkan kohokohta lapsen mielestä voi olla juurikin seikka, jota emme ole edes suunnitelleet.

2.2.7 Valmismatkat

Valmismatka on yleensä pakettina ostettu matkailupalvelujen yhdistelmä. Valmismatka on esimerkiksi matkatoimiston myymä lento ja hotelli - paketti, tai hotelli ja jokin matkailupalvelu, kuten autonvuokraus. Valmismatka voi olla myös matkustajan toiveiden mukaan räätälöity matka.

Valmismatka on määritelty myös erillisessä valmismatkalaisissa. Valmismatkoja koskeva lainsäädäntö suojaa kuluttajia elinkeinonharjoittajien epäasiallisia toimia vastaan ja toisaalta elinkeinonharjoittajan yllättävää maksukyvyttömyyttä vastaan, joka saattaisi vaikeuttaa matkan toteuttamista. (Huovinen 2002, 47).

Valmismatkalaki kuuluu kuluttajansuojalainsäädäntöön ja on kuluttajansuojaa koskeva erityislaki. Valmismatkat ovat kuluttajansuojalain mukaisia kulutushyödykkeitä, joten niihin sovelletaan myös kuluttajansuojalain yleissäännöksiä, ellei valmismatkalaisissa toisin säädetä. (Huovinen 2002, 47)

Valmismatkalain lisäksi valmismatkoja säätelevät yleiset valmismatkaehdot, joiden soveltamisala poikkeaa valmismatkalain soveltamisalasta. Matkanjärjestäjä voi erityistilanteissa käyttää yleisistä valmismatkaehdoista poikkeavia sopimusehtoja. Erityisehdot eivät saa olla kuitenkaan ristiriidassa valmismatkalain kanssa.

Matkapoikien tarjoamat Riemulomat täyttävät valmismatkalaisissa annetut ehdot. Niihin sisältyy aina majoitus sekä kuljetus kohteessa. Lisäksi on mahdollisuus ostaa lisäpalveluita, kuten joissakin tapauksissa erillisiä retkiä tai aterioita. Matkaporjat noudattavat yleisiä valmismatkaehtoja, Matkaporjat Oy:n erityisehtoja sekä ryhmämatkoissa Matkaporjat Oy:n ryhmämatkaehtoja. (Matkaporjat 2011)

2.2.8 Riemulomat

Koko perheelle sopivat lomakohteet tarjoavat sopivasti aktiviteetteja, yhdessäoloa ja suuria tunteita. Matkapoikien Riemulomalle on helppo lähteä: saat hypätä bussin kyytiin valmiiksi suunnitellulle lomalle, jolloin vanhemmatkin saavat nauttia lomatunnelmasta ilman järjestelyjä. Suomalaisen matkanjohtajan palvelu, laadukkaat hotellit ja ennen

kaikkea lapsiperheille mielekkäät kohteet johdattavat sinut lomatunnelmaan heti koti-
ovelta. (Matkaporjat, 2011)

Matkaporjien Riemulomilla lapset ovat pääosassa: matkat suunnitellaan ja toteutetaan
lasten ehdoilla. Bussissa aika kuluu joutuisasti, kun lapsille on tarjolla mielekäästä puu-
haa matkan ajaksi. (Matkaporjat, 2011) Kokemuksesta tiedämme, että bussimatkoilla on
pidetty esimerkiksi piirustuskilpailuja, joissa tärkeintä ei ole voitto vaan osallistuminen,
ja kaikki työt palkitaan. Lisäksi on ollut arpajaisia ja erilaisia tietovisoja. Aika kuluu
huomaamatta hyvän piirretyn elokuvan parissa, ja lisäksi lapsille jaetaan joka matkalla
Riemulomalahja yllätyksenä kotiin viemiseksi. Kesällä 2012 Riemulomalahjana jaettiin
Aku Ankan taskukirja sekä jo-jo.

Lapsille suunnatut Riemulomat keskittyvät kesäsesonkiin, jolloin tietysti ilmat ovat suo-
tuisimmat ja niin vanhemmat kuin lapsetkin viettävät kesälomaa. Suurin osa Riemulo-
makohteista on myös kesäkohteita, jotka eivät talviaikaan ole avoimna. Pidemmällä mat-
koilla mukana on suomalainen matkanjohtaja, joka huolehtii matkan aikana kaikista
käytännön asioista, kertoo tietoa kohteesta ja järjestää ohjelmaa matkan ajaksi. Lisäksi
matkoilla on aina suomalainen bussi kuljettajineen. (Matkaporjat, 2012)

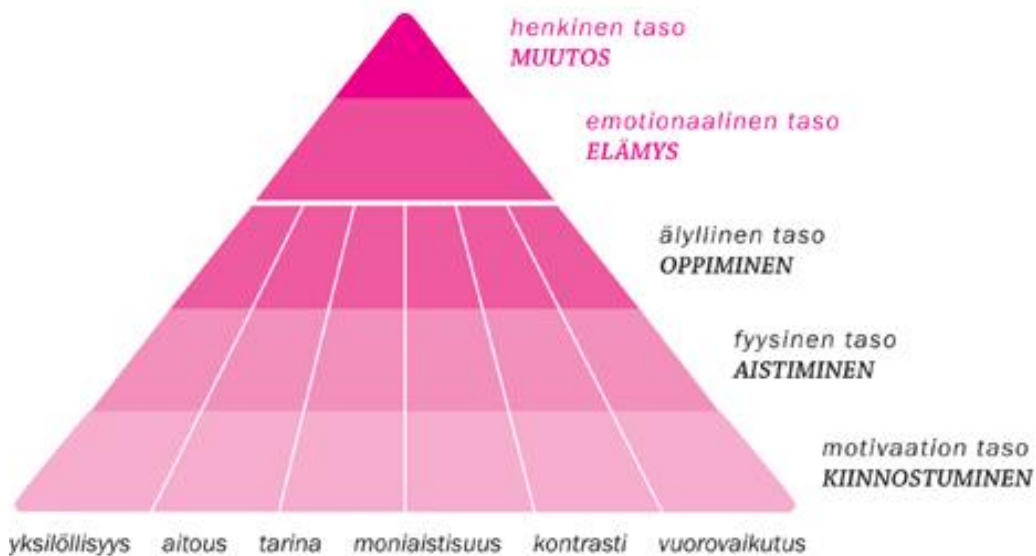


KUVA 1. Riemulomat – konseptin logo 2012

2.2.9 Elämyskolmio

Käytämme matkaporjaimme suunnittelussa Elämyskolmio-mallia. Mallin avulla on
mahdollista analysoida ja ymmärtää matkailutuotteen elämyksellisyyttä. Malli on erään-

lainen ideaalityyppi täydellisestä tuotteesta, jossa kaikki elämyksen elementit on edustettuina kaikilla tasoilla. (Tarssanen, 2007, 8)



KUVIO 1. Elämyskolmio (LEO)

Elämyskolmiomallissa (kuvio 1) tuotetta tarkastellaan kahdesta näkökulmasta: tuotteen elementtien (alarivi) ja asiakkaan kokemuksen tasolla (pyramidin sivu). Tuotteen elämyksellisyyden toteutumista tuetaan sillä, että siihen sisällytetään kuusi erilaista elementtiä. Nämä ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Näillä elementeillä varmistetaan elämyksen kriteerien täyttyminen, eli tuote elämyksellistetään. Loppukädessä on kuitenkin mahdotonta ennustaa, tuottaako matkailutuote elämyksen kaikille. Pyramidin ajatuksena on, että pyramidin kaikilla tasoilla on kuvattuna kaikki elämyksen elementit. Jos elementit toteutuvat kaikilla tasoilla, on asiakkaalle luotu parhaat mahdolliset lähtökohdat elämyksen kokemiseen. (Tarssanen, 2007, 9)

Elämyskolmioon perehdytään tarkemmin kappaleessa 9.2., jossa alamme täydentää kolmiota matkapakettimme ominaisuuksilla.

2.3 Tutkimuskysymykset

Millainen on Baltian maiden matkailupotentiaali lapsiperheiden näkökulmasta? Kysymys on työn kannalta merkittävin ja luo pohjan koko opinnäytteellemme. Vastausta lähdemme kartoittamaan alakysymyksellä: millaista olemassa olevaa tarjontaa eri Baltian maiden kohteissa on lapsiperheille. Aloitamme vastauksen selvittämisen lähettämällä kyselyn tarjonnasta eri kohteiden matkailutoimistoihin. Hankimme itse aineistoa internetsivustoilta, ja lisäksi kartoitamme kyselyn avulla Matkapojat Oy:n yhteistyöhotellien olemassa olevaa tarjontaa lapsiperheille.

Kuluttajakyselyn avulla selvitämme, millaisia odotuksia tai mahdollisesti ennakkokäsityksiä asiakasryhmällä on Baltian maita kohtaan matkailullisessa mielessä. Perhematkoja kyseisiin kohteisiin ei Matkapojien kautta juurikaan tehdä, joten tahdomme selvittää onko tähän olemassa jokin erityinen syy, vai johtuuko tämä valmismatkapakettien puuttumisesta. Tärkeä tutkimuskysymys on näin ollen myös, onko valmiille matkapaketille, joka sisältää kuljetuksen, majoituksen ja aktiviteetit, olemassa kysyntää.

Matkapaketin sisällöstä selvitämme vielä tarkemmin, kokevatko asiakkaat yhä matkanjohtajan palvelut tärkeäksi osaksi pakettia.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Opinnäytteemme aineisto koostuu kyselystä kuluttajille, tiedusteluista matkailutoimistoille ja yhteistyöhotelleille, alan kirjallisuudesta, Internetistä kerätystä materiaalista sekä Matkapojien esitteistä. Tavoitteenamme on koota mahdollisimman laaja ja eri näkökulmista koottu aineisto, jonka avulla olisi mahdollista laatia asiakkaiden käyttöön aukoton ja kokonaisinformatiivinen esite. Kerätyn aineiston pohjalta suunnittelemme matkapaketin, joka vastaa laajahkon lapsi-ikäluokan tarpeisiin. Tällöin myös asiakassegmenttimme on laajempi.

2.4.1 Kuluttajakysely

Kartoitamme kyselyllämme Baltian maiden matkailupotentiaalia lapsiperheiden näkökulmasta. Omatoimimatkojen osuus matkailusta on kasvanut viime vuosina, mutta uskomme, että lapsiperheet erityisesti pienempien lasten kanssa matkustaessaan pyrkivät vaivattomuuteen sekä matkan suunnittelu- että toteutusvaiheessa. Tästä syystä tahdomme rakentaa asiakkaille heidän tarpeisiinsa vastaavan ja odotukset ylittävän matkapaketin, jollaista kilpailijoilla ei ole tarjota.

2.4.2 Tiedustelu matkailutoimistoille ja yhteistyöhotelleille

Saadaksemme monipuolisesti ja täsmällisesti tietoa eri matkakohteiden tarjonnasta lapsiperheille, lähetimme tarjontakyselyn jokaisen suuremman kaupungin matkailutoimistoon. Paikallisilta osaajilta saadut tiedot kohteiden matkailupotentiaalista ja vetovoimatekijöistä tarjosivat meille enemmän tarvitsemaamme informaatiota kuin internetistä hankittu sekalainen tieto.

Yhteistyöhotelleiltamme tiedustelimme nettisivuilta löytyvän informaation lisäksi, millä tavoin he huomioivat perheen pienimmät matkustajat. Tahdoimme löytää asiakkaillemme kaikkein lapsiystävällisimmät ja perheiden tarpeita vastaavat hotellit.

2.4.3 Matkapoikien esitteet

Matkapojilla on tällä hetkellä (2013) käytössä useita esitteitä, jotka on jaoteltu kategoriaittain tarjontaan tutustumisen helpottamiseksi. Esitteitä löytyy seuraavasti:

- Kiertomatkat Eurooppaan lentäen 2012: Tarjolla olevat kiertomatkat Euroopassa, johon kohteisiin saapuminen tapahtuu lentäen, kohteessa matkustus bussilla suomenkielisen matkanjohtajan johdolla. (Matkapojat Oy 2012)
- Kylpylämatkat 2012: Kylpylälomakohteet, merkittävin kohde Viro. (Matkapojat Oy 2012)

- Kiertoristeilyt 2012: Risteilymatkat Välimerellä, Karibian merellä sekä Norjan vuonoilla. (Matkaporjat Oy 2012)
- Kiertomatkat ja kaupunkilomat Baltiassa 2012: Kiertomatkat ja kaupunkilomat Viroon, Latviaan ja Liettuaan (ei lasten matkoja). (Matkaporjat Oy 2012)
- Puola 2012: Puolan ostos – ja kiertomatkat. (Matkaporjat Oy 2012)
- Teemamatkat 2012: Erilaiset matkat eri teemojen ympärille rakennettuna, esimerkiksi liikunta – ja kulttuurimatkat. (Matkaporjat Oy 2012)
- Ryhmämatkat 2012: Matkaporjoikien kautta voi räätälöidä matkoja suuremmille ja pienemmille ryhmille. (Matkaporjat Oy 2012)
- Riemulomat 2012: Lapsiperheille suunnatut matkat Ruotsiin ja Tanskaan. (Matkaporjat Oy 2012)
- Vauhdikkaat Visbyn matkat 2012: Lapsiperheille suunnatut Visbyn matkat (löytyvät lyhyemmin myös Riemulomat – esitteestä). (Matkaporjat Oy 2012)
- Lasten kanssa Tallinnassa 2012: Lapsiperheille suunnatut kohteet ja hotellit Virossa, Tallinnassa. (Matkaporjat Oy 2012)

Tällä hetkellä lapsiperheitä palvelee kolme esitettä, joista vain yksi tarjoaa tietoa Baltian maiden tarjonnasta lapsiperheille, ja sekin keskittyy ainoastaan Viron pääkaupunkiin, Tallinnaan. Tästä syystä opinnäytetyöstämme on rajattu pois Tallinnan alue.

2.5 Tutkimuksen kulku

Kolmannessa luvussa esittelemme toimeksiantajamme Matkaporjat Oy:n, sen tarjonnan ja kohderyhmät. Neljännessä luvussa aloitamme tutkimuksemme esittelemällä tarkemmin toteuttamamme kuluttajakyselyn, yhteistyöhotellien sekä matkailu-toimistojen kyselyn. Tässä luvussa alamme myös purkaa ja analysoida näistä kertynyttä aineistoa sekä etsiä vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Luvuissa viidennestä seitsemänteen esittelemme Baltian maiden matkailukohteita ja analysoimme niiden matkailupotentiaalia sekä sopivuutta lapsiperheiden kohteiksi. Kahdeksas luku keskittyy matkailutuotteen suunnitteluun. Yhdeksäs luku on viimeinen ja sisältää työn analysoinnin ja pohdinnan.

3 MATKAPOJAT OY

3.1 Yritystieto

Matkaporjat Oy on tamperelainen perheyhtiö, joka on perustettu vuonna 1976. Matkaporjat on Suomen suurin laiva- ja lähialuematkojen myyjä ja matkanjärjestäjä. Matkaporikien kautta matkustaa yli 500 000 matkustajaa laivoilla joka vuosi. Taloustutkimuksen mukaan Matkaporjat on ainoana lähialuematkanjärjestäjänä neljän suosituimman matkanjärjestäjän joukossa – seuranaan Aurinkomatkat, Finnmatkat ja Tjäreborg. (Matkaporjat Oy 2012)

Matkaporjat palvelee paikallisesti omin myyntitoimistoin 15 paikkakunnalla ympäri Suomen, sekä valtakunnallisesti puhelinpalvelulla että globaalisti verkkokaupalla. Lisäksi yhtiöllä on yli 100 valittua jälleenmyyjää Suomessa. Yhtiön kotipaikka on Tampere. (Matkaporjat Oy 2012)

Liikevaihto vuonna 2011 oli 27,5 miljoonaa euroa ja kokonaismyynti oli 35,5 miljoonaa euroa. Henkilökuntaa Matkaporjilla on 95. Yritys juhlii tänä vuonna 35-vuotista taivaltaan, ja se sai maaliskuussa Suomalaisen Työn Liiton myöntämän Avainlipun käyttöoikeuden. (Matkaporjat Oy 2012)

3.2 Tarjonta

Matkaporikien tarjonta vuonna 2012 koostui seuraavista: risteilyt, kaupunkilomat, kylpylälomat, kiertomatkat, teemamatkat, ryhmämatkat, riemulomat sekä juhlapyhämatkat kuten joulun ja pääsiäinen. (Matkaporjat Oy 2012)

Kuten yllä jo todettiin, Matkaporjat on Suomen suurin laiva- ja lähialuematkojen myyjä, joten tarjonnasta suurin osa koostuu risteilymatkoista Tukholmaan, Tallinaan ja Pietariin. Lisäksi Matkaporikien kautta oli mahdollista varata Finnlinesin risteily- tai reittimatkoja Puolaan ja Saksaan. Myös Kristina Cruisen ja Royal Caribbeanin kiertomatkaristeilyt olivat varattavissa Matkaporikien kautta. (Matkaporjat Oy 2012)

Risteilyjen lisäksi tarjontaan kuuluivat erilaiset kaupunkilomat kuljetuksineen ja majoituksineen lähialueen maissa, kuten Pohjoismaissa ja Baltiassa. Myös opastettuja matkoja Euroopan kaupunkeihin oli tarjolla, kuten Berliiniin, Budapestiin ja Prahaan. Oma toimisen loman voi myös koota varaamalla kuljetuksen ja majoituksen melkeinpä mihin tahansa Euroopan kaupunkiin. (Matkaporjat Oy 2012)

Eripituiset kylpylälomat Baltiaan kuuluvat myös tarjontaan. Baltian kylpyläkohteet sijaitsevat Tallinnassa, Pärnussa, Haapsalussa, Itä-Virumaalla, Saarenmaalla, Rakveressa ja Laulasmaalla. Matkan pituuden voi valita alkaen lyhimmästä Mini Spa -lomasta ja päättyen aina kahdeksan päivää kestävään pitkään kylpylälomaan. (Matkaporjat Oy 2012)

Kiertomatkat ympäri Eurooppaa tarjoavat eripituisia osaksi opastettuja kiertomatkoja muun muassa Portugaliin (Lissabon), Puolaan (Krakova, Varsova, Gdansk), Turkkiin (Istanbul, kylpyläkaupunki Bursa), Sloveniaan ja Kroatiaan, Itävaltaan (Wien), Saksaan (Rein-Mosel, jokilaaksot, Berliini, Dresden), Italiaan (Amalfin rannikko, Rooma, pohjoisen järvet, Venetsia), Hollantiin (Amsterdam), Irlantiin (Dublin, Cork) ja Espanjaan (Barcelona ja Costa Brava). Kiertomatkoilla kohteeseen lennetään ja kohteessa on suomalainen tai suomea puhuva opas. Lisäksi tarjolla on kiertoristeilyt Royal Caribbeanin aluksilla (Karibia, Välimeri, Itämeri, Norjan vuonoristeily). (Matkaporjat Oy 2012)

Teemamatkat, jotka on koottu jonkin tietyn aihepiirin ympärille, ovat yleistyneet, ja myös kuuluvat vahvasti Matkaporjien tarjontaan. Hyvä Olo-, Puutarha-, Harraste ja Urheilu-, Tanssi-, Kulttuuri-, Konsertti- ja lukijamatkat voidaan järjestää esimerkiksi risteilyillä tai vaikka kaupunkilomilla. Mukana voi olla myös asiantuntija pitämässä luentoja. (Matkaporjat Oy 2012)

Ryhmämatkoja räätälöidään isommille ja pienemmille ryhmille käytännössä mihin kohteeseen vain. Suosituimmat ovat kuitenkin erilaiset ryhmämatkaristeilyt. Ryhmä voi varata Matkaporjien kautta kaiken oleellisen, kuljetuksen, majoituksen, retket ja ruokailut ja tarvittaessa myös oppaan palvelut. (Matkaporjat Oy 2012)

Riemulomat ovat lapsiperheille tarkoitettuja pakettimatkoja, joissa kohteena on jokin suosittu perhekohte, kuten huvipuisto tai eläintarha. Matkoilla on mukana suomalainen

bussi kuljettajineen ja pitempään kestävillä matkoilla myös suomalainen matkanjohtaja. (Matkaporjat Oy 2012) Riemulomat esiteltiin tarkemmin luvussa 2.2.8.

Juhlapyhämatkat sijoittuvat nimensä mukaisesti eri juhlapyhien aikaan, kuten pääsiäiseen ja joulun. Näille ajankohdille on tarjolla kyseisen pyhän teemoilta esimerkiksi risteilyjä, tai joulunaikaan mm. kaupunkilomia Euroopan tunnetuimpiin joulutorikaupunkeihin. (Matkaporjat Oy 2012)

Matkaporjat kehittää aktiivisesti tuotetarjontaansa vastaamaan yhä suuremman kohderyhmän tarpeita. Alkuvuoden 2013 uutuuksia matkatarjonnassa ovat mm. jääkiekkomatkat MM-kisoihin sekä täysin ruotsin kielellä toteutettavat matkapaketit. Riemulomakonseptia on myös uudistettu: se on saanut luppakorvaisen koiramaskotin, jonka nimeämisestä järjestettiin kilpailu keväällä 2013. (Matkaporjat Oy 2012)

3.3 Kohderyhmä

Olemme kumpikin olleet harjoittelussa, ja Sari on myös työskennellyt Matkaporjilla. Esittelemme kohderyhmät työkokemuksen myötä kertyneiden tietojen perusteella.

Kohderyhmät määräytyvät vahvasti matkan valinnan ja kohteen mukaan. Pääasiassa matkoja pyritään myymään kaikille (risteilyt, hotellipaketit), mutta esimerkiksi Riemulomissa selvänä kohderyhmänä ovat lapsiperheet tai isovanhemmat, jotka matkustavat lastenlastensa kanssa.

Matkaporjat ovat onnistuneet matkavalikoimassaan tarjoamaan kaikenikäisille jotakin mielekästä. Viron hotellimatkat vastaavat monipuolisesti kysyntään, sillä niille voivat lähteä nuoret kaveriporukoissa tai romanttiselle lomalle, mutta yhtä hyvin myös vanhemmat seniorimatkailijat nauttivat näistä paketeista.

Osa konserttimatkoista sekä ns. bileristeilyt on suunnattu nuorisolle, mutta esimerkiksi konserttimatkat ja oopperamatkat vetävät puoleensa kaikenikäistä asiakaskuntaa. Bileristeilyjen markkinointi on suunnattu suoraan nuorisolle, mutta Matkaporjilla on valikoimassaan myös vanhemmalle väelle suunnattuja tanssiristeilyjä. Konserttimatkat suuntautuvat yleisimmin Viroon suurien maailmantähtien konsertteihin, mutta viime

vuonna lanseerattiin myös kotimaan sisäinen Voice of Finland -konserttimatkapaketti joka suuntasi Turkuun.

Oma kohderyhmänsä on seniorimatkaajat, jotka ovat aktiivisia kiertomatkojen sekä heille suunnattujen liikunta-, hyvä olo- ja terveysmatkojen käyttäjiä. Myös kylpylälomat myyvät parhaiten vanhemman väen keskuudessa.

4 KYSELYT

4.1 Kuluttajakysely

Kuluttajakyselymme avattiin Matkakoikien Internetsivustolla Riemulomat-osiossa, 19.6.2012. Kysely oli avoinna elokuun viimeiseen päivään saakka, ja saimme vastauksia yhteensä 181 kpl. Olemme vastausten määrään erittäin tyytyväisiä.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 90) mukaan on hyvä miettiä tahtooko aineiston olevan homogeeninen vai heterogeeninen, eli tahdotaanko kuvailla kokonaisuutta yhtenäisyyden vai erityispiirteiden avulla. Koska meidän tutkimuksessamme on kartoitus, tahdomme tutkia kokonaisuutta yhtenäisyyden avulla. Näin ollen tutkimuksemme on homogeeninen.

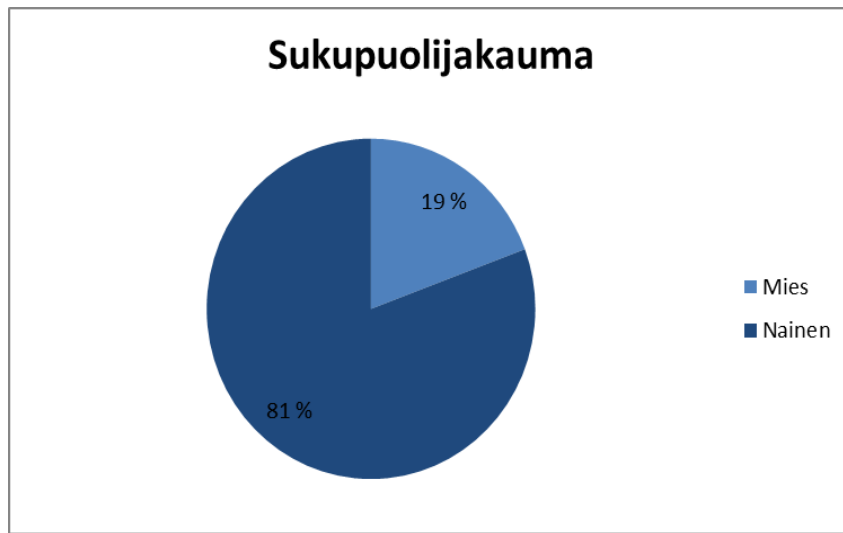
Kyselyyn vastanneista henkilöistä kolme vastasi, ettei heillä ole lainkaan lapsia, ja kuusi henkilöä ilmoitti lasten olevan jo aikuisia. Päätimme jättää näiden henkilöiden vastaukset kokonaan pois tulosten tilastoinnista ja analysoinnista, jottei tulos vääristyisi. Yksi vastaajista oli selkeä ”häirikkö”, joten myös hänen vastauksensa poistettiin lopullisesta tilastoinnista. Näin ollen käytössämme oli 172 tilastoitavaa vastausta.

Kuluttajakysely koostui 13 kysymyksestä, joista kaksi oli avoimia ja muut monivalintaisia. Monivalintakysymykset olivat pakollisia, joten jokaiseen näistä kysymyksistä saimme vastauksia 172 kpl. Olemme luoneet kuvaajia helpottamaan monivalintakysymysten vastausten tulkintaa. Kyselypohja on kokonaisuudessaan liitteenä 1.

Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla, joka loi myös automaattisesti raportin vastauksista. Loimme vastauksien kuvaajat Microsoft Excelin avulla Webropolin tilastojen pohjalta.

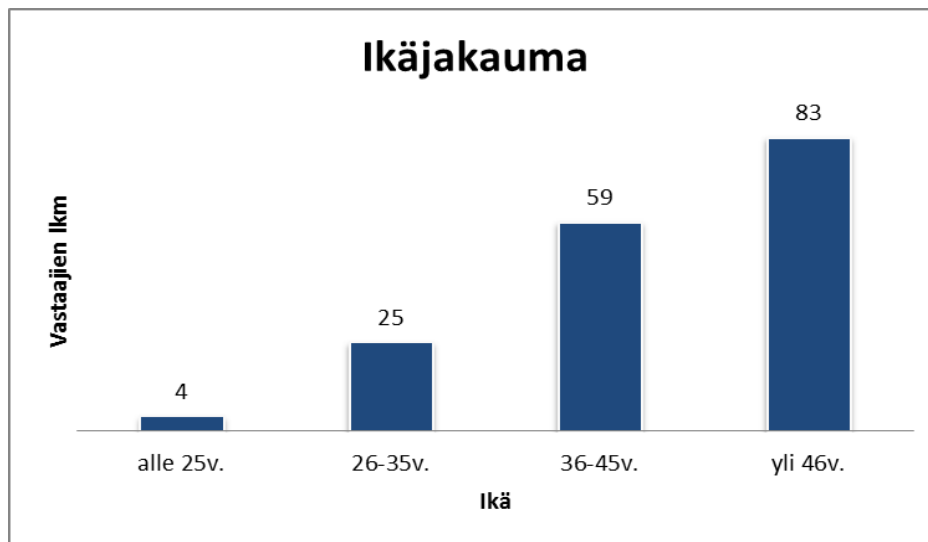
4.1.1 Kuluttajakyselyn tulokset

Ensimmäisessä kysymyksessä tahdoimme selvittää vastaajien sukupuolen. Kuvion 2 mukaisesti vastaajista selvä enemmistö, 138 kpl (81 %), oli naisia ja vain 33 kpl (19 %) miehiä. Tämä oli odotettavissa, sillä kokemuksemme mukaan naiset ovat yleensä aktiivisempia vastaamaan kyselyihin.



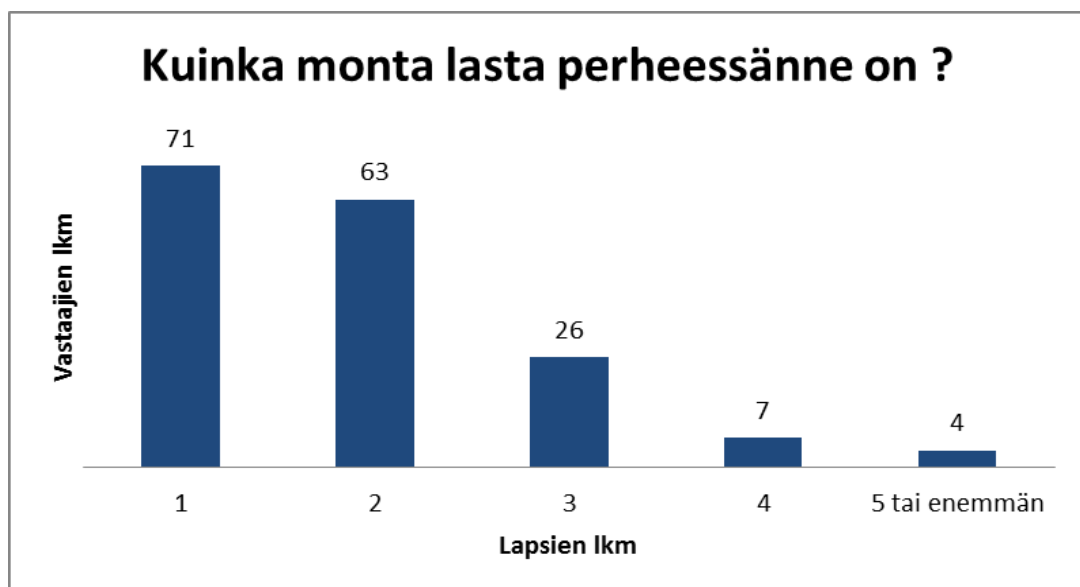
KUVIO 2. Vastaajien sukupuolijakauma.

Tahdoimme myös tietää, minkä ikäisiä kyselyyn vastaajat ovat. Kuvio 3 osoittaa, että hieman yllättäen valtaosa vastaajista oli yli 46-vuotiaita, vastaajamäärällä 83 kpl. Yllättävää tämä on siksi, että tahdoimme selvittää mielipiteitä lapsiperheiltä, joilla on Riemuloma-konseptin segmentin mukaisesti pieniä lapsia. Kysely oli Matkapoikien internetsivuilla sijoitettu vain Riemulomat-osioon, jotta sen huomasivat nimenomaan Riemulomia muutenkin katselevat henkilöt. Uutiskirjeessä kyselyn mainostaminen toi varmasti runsaasti myös muita vastaajia.



KUVIO 3. Vastaajien ikäjakauma

Vastaajien ikä selittyy suurelta osin sillä, että Matkapoikien asiakkaista valtaosa on vanhempaa väestöä. Lisäksi suuri osa matkalle lähtijöistä on lapsien isovanhempia, joten varovaisesti voitaisiin arvioida osan vastanneista olleen isovanhempia, jotka ovat ilmoittaneet lastenlapsensa omiksi lapsikseen kyselyn puitteissa. Toiseksi suurin ikäluokka vastaajissa oli 36–45-vuotiaat 59 vastauksella. 25 henkilöä vastasi olevansa 26–35-vuotiaita, ja vastanneista vain neljä henkilöä oli alle 25-vuotiaita (kuvio 3).



KUVIO 4. Lapsien lukumäärä perheissä

Kolmannessa kysymyksessä selvitimme, kuinka monta lasta vastaajien perheissä on. Kuvio 4 näyttää, että suurin osa vastaajista kertoi perheessä olevan yksi tai kaksi lasta. Näiden perheiden osuus vastaajista oli yhteensä 78,4 %. 26 vastaajan perheessä on kol-

me lasta, seitsemän vastaajan perheessä neljä, ja neljän vastaajan perheessä on viisi lasta tai enemmän.

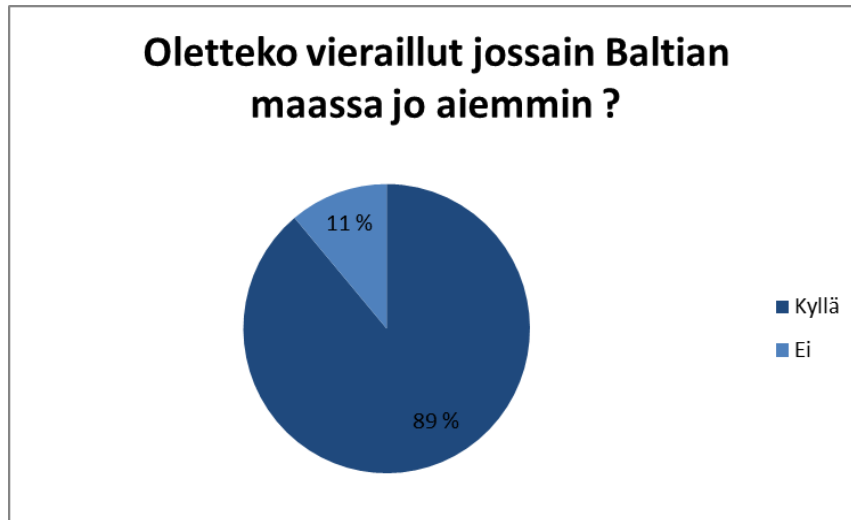
Matkoja suunniteltaessa usein ajatellaan, että matkustajia on aikuisten lisäksi 1-3 lasta. Useamman lapsen kanssa matkustavat ovat melko harvassa, mutta taulukon 1 mukaisesti myös suurperheitä on Suomessa runsaasti. Avoimissa vastauksissa toivottiinkin, että matkapaketteja olisi mahdollista ostaa myös suuremmille perheille. Tätä vaikeuttaa mm. hotellihuoneiden koko. Jos perhe joutuu ottamaan useamman huoneen, kasvavat kustannukset usein todella suuriksi. Hotelleihin lähetetyissä kyselyissä yksi avainasemassa oleva tekijä oli se, millaisia huoneita hotellilla on tarjottavana suuremmille perheille.

TAULUKKO 1. Lapsiperheet alle 18-vuotiaiden lasten määrän ja perhetyypin mukaan 31.12.2010 (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2010, muokattu)

Alle 18-vuotiaiden määrä	Yhteensä
Yhteensä	582 360
1	254 551
2	222 596
3	76 860
4	18 432
5	5 127
6	2 051
7	1 071
8	758
9	464
10	278
11	124
12	32
13	12
14	3
15	1

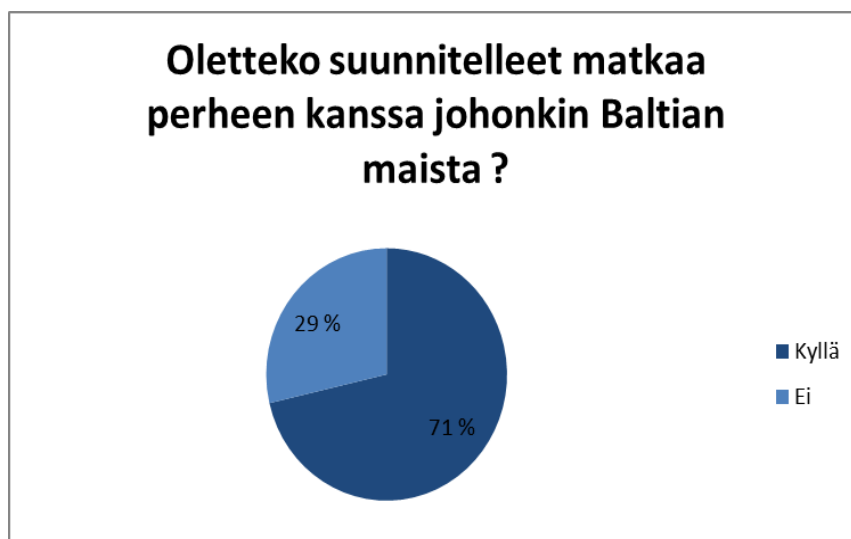
Kuvion 5 mukaisesti neljäs kysymyksemme tarkasteli, kuinka moni vastaajista on vierailut jo aiemmin jossain Baltian maassa. Tämä oli meille tärkeä tieto siksi, että ta-
doimme selvittää, mitkä seikat vaikuttavat vastaajien mielikuviin Baltian maista. 152
vastaajaa (89 %) oli matkustanut Baltian maihin aiemmin, vain 19 henkilöä (11 %) vas-

tasi kielteisesti. Voimme siis ajatella, että suurella osalla vastaajista mielikuvat Baltian maista muodostuvat ainakin osaksi omista kokemuksista.

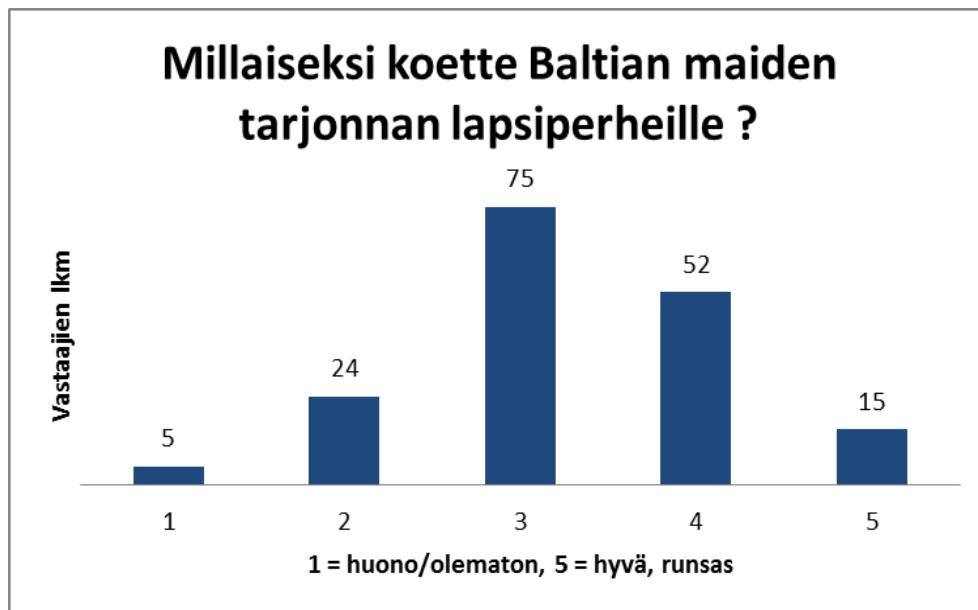


KUVIO 5. Baltian maissa aiemmin vierailleiden vastaajien osuus

Kuviosta 6 näemme, että 71 % vastaajista (122 kpl) on suunnitellut matkustajavansa johonkin Baltian maista perheensä kanssa. Tieto siitä, että matkaa on näin monessa perheessä joskus suunniteltu, kertoo meille, ettei matkapaketin luominen Baltiaan ole aivan kaukaa haettava, vaan että se on jo aiemmin ollut perheille mahdollinen kohde matkalle.



KUVIO 6. Baltian maihin perheen kanssa matkaa suunnitelleiden osuus



KUVIO 7. Baltian maiden tarjonta lapsiperheiden näkökulmasta

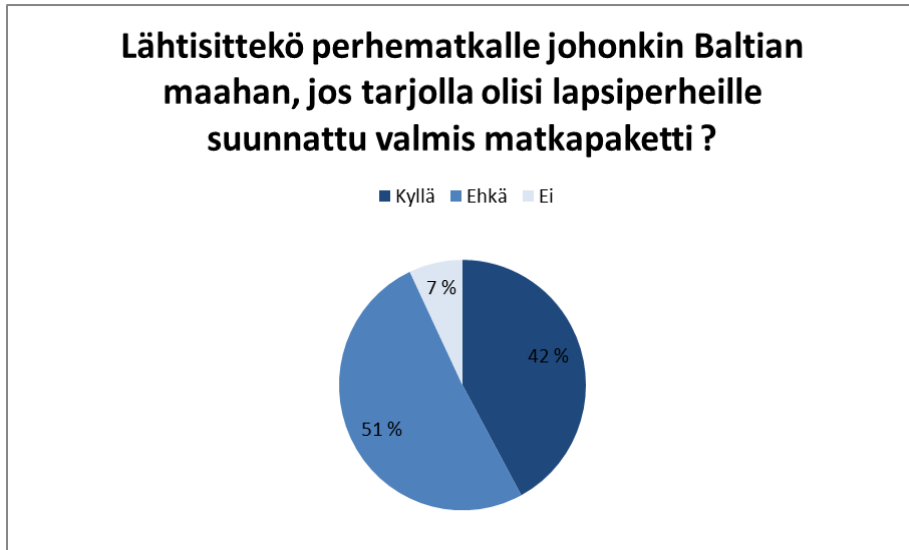
Kuvio 7 osoittaa, että Baltian maiden tarjonnan koetaan olevan melko hyvää. Vastausasteikkona oli 1-5, jossa 1 merkitsi tarjonnan olevan huonoa tai olematonta ja 5 hyvää ja runsasta. Vastauksen 4 tai 5 antoi yhteensä 67 vastaajaa, ja vastausvaihtoehto 3 keräsi 75 vastaajaa.



KUVIO 8. Mielenkiintoisin Baltian maa vastaajien näkökulmasta

Tahdoimme tietää, mikä Baltian maista kiinnostaa eniten lapsiperheen näkökulmasta. Kuvio 8 osoittaa, että selkeästi eniten ääniä sai Viro 134 vastauksella. Viro on varmasti näistä kolmesta Baltian maasta tutuin kohde monelle: sinne matkustetaan, koska se tunnetaan kenties jo ennestään, sen matkailutarjonnasta on eniten tietoa, ja se on

lähimpänä näistä kolmesta. Nämä seikat selittävät ainakin osaksi Viron suosiota myös lapsiperhekohteena. Jos Latviasta ja Liettuaista olisi saatavilla konkreettista ja helposti saatavilla olevaa tietoa lapsiperheille suunnatuista lomakohteista, ehkäpä myös näiden maiden suosio lapsiperheiden keskuudessa kasvaisi. Tämä oli yksi tavoite tulevan esitteen laatimisessa.



KUVIO 9. Valmiin matkapaketin kiinnostavuus lapsiperheiden näkökulmasta

Kuvio 9 osoittaa, että valmiille matkapaketille Baltiaan on todellista kysyntää. 93 % vastaajista lähtisi ehkä tai varmasti matkalle, jos tarjolla olisi valmismatkapaketti. Tämä tieto kannustaa meitä suunnittelemaan matkapaketin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

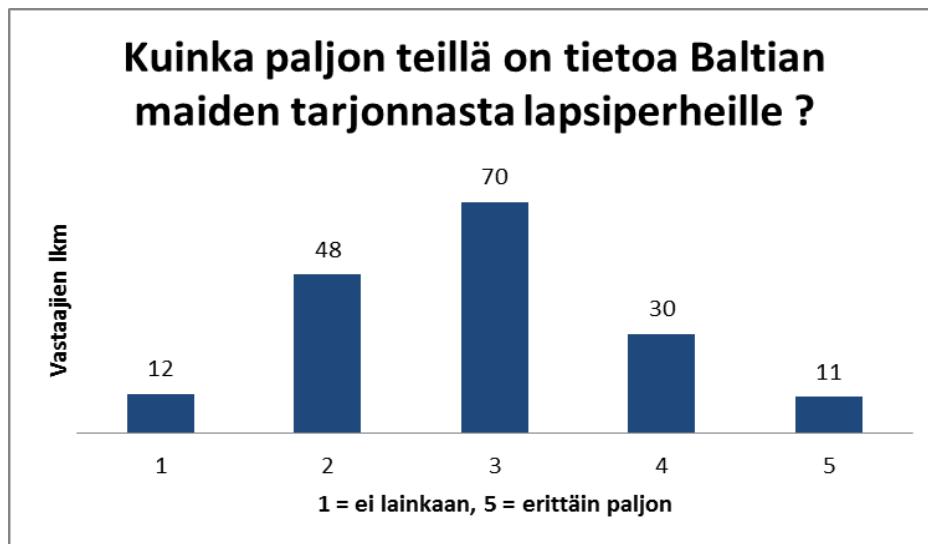


KUVIO 10. Matkanjohtajan palvelujen tärkeys

Osana työtämme tahdoimme myös selvittää asiakkaiden ajatuksia matkanjohtajan palveluista. Matkanjohtajan palveluilla tarkoitetaan, että Suomesta lähtee mukaan suomalainen, suomea äidinkielenään puhuva opas, joka on kuljettajan lisäksi ryhmän mukana koko matkan ajan, varmistaa majoittumiset kohteessa, hoitaa mahdolliset ongelmatilanteet, huolehtii asiakkaiden, varsinkin lapsien viihtyvyydestä bussimatkan aikana ja toimii oppaana mahdollisesti matkaan sisältyvillä tai lisämaksullisilla retkillä ja kaupunkikiertoilla. Toinen vaihtoehto matkanjohtajan palvelulle on, että matkanjohtajana toimii kohdemaassa asuva, suomea puhuva opas, joka on mukana opastamassa vain retkillä ja kaupunkikiertoilla. Kaikesta muusta matkan aikana huolehtii kuljettaja. Matkan lopulliseen hintaan vaikuttaa se, onko mukana koko ajan suomalainen matkanjohtaja, vai käytetäänkö kohdemaan oppaan palveluja.

Vastaajista 59 henkilöä (34 %) koki matkanjohtajan palvelut melko tärkeiksi, kun vastausasteikkona oli 1-5, missä 1 oli ei lainkaan tärkeä ja 5 erittäin tärkeä, kuten kuvio 10 osoittaa. Vastanneista yhteensä 137 vastaajaa (80 %) oli vastannut 3-5 ja yhteensä 60 vastaajaa (35 %) ei pitänyt matkanjohtajan palveluja niinkään tärkeinä. Tästä voidaan jo kuitenkin päätellä, että yleisesti vastanneiden kohdalla matkanjohtajan läsnäoloa ja palveluksia pidetään melko tärkeinä matkan aikana. Toisaalta kyselyssä ei tarkemmin selvitetty, mitä matkanjohtajan palveluilla tarkoitetaan ja mitä ne pitävät sisällään, ja kaikilla vastanneista ei välttämättä ole kokemusta matkoista, joissa matkanjohtaja on ollut mukana. Jos matkanjohtajan palvelut olisivat olleet selitettynä kyselyn ohessa, niin vastaukset olisivat olleet mahdollisesti harkitumpia.

Joka tapauksessa voidaan todeta, että oppaan palveluja pidetään vastanneiden keskuudessa melko tärkeinä.



KUVIO 11. Vastaajilla on tietoa Baltian kohteiden tarjonnasta vaihtelevasti

Vastaajista enemmistö kertoi, ettei heillä juurikaan ole tietoa Baltian maiden makailutarjonnasta juuri lapsiperheille, kuten kuvio 11 osoittaa. Suurin osa (41 %) oli valinnut keskimmäisen vaihtoehdon, eli että tarjonnasta tiedetään jonkin verran. Uskoisimme, että tämä olemassa oleva tieto koskee suurimmilta osin Viron tarjontaa lapsiperheille.

Kuvio 12 osoittaa, että olemassa olevasta tarjonnasta kuitenkin tahdotaan enemmän tietoa. Jopa 97 % vastaajista tutustuisi varmasti tai ehkä tarjolla olevaan esitteeseen Baltian matkakohteista (kuvio 12). Konkreettisen tiedon tarve on siis todellinen, joten näiden vastausten perusteella esitteelle olisi tarvetta.



KUVIO 12. Vastaajat tutustuisivat tarjolla olevaan esitteeseen

Avoimia kysymyksiä kyselyssämme oli kaksi. Ensin kysyimme, onko olemassa jokin syy siihen, ettei perhe lähtisi matkalle Baltian maihin. Vastauksia saimme 69 kappaletta. Suurin osa vastaajista kertoi, ettei erityistä syytä ole, mutta vastausten seasta nousi myös muutamia syitä, jotka monet vastaajat mainitsivat. Tällaisia olivat turvallisuus, rikollisuus, hygienia, hinta sekä tiedon puute. Myös matkustamisen pituus, huonot kotimaan bussiyhteydet, liian räätälöity matkapaketti sekä matkustusasiakirjoihin liittyvät ongelmat mainittiin useammassakin vastauksessa.

Hyvän esitteen avulla voidaan kannustaa ihmisiä matkustamaan Baltiaan. Rikollisuus ja turvallisuus ovat luonnollisesti aina mieltä askarruttavia aiheita, ja tietyillä alueilla Baltiassa rikollisuutta tavataan tavallista enemmän. Useimmiten uutisoidut rikokset liittyvät yksin pimeällä liikkumiseen, humalaan ja kortilla maksamiseen. Tiettyjä turvallisuussääntöjä ja normaalia varovaisuutta noudattamalla matkustaminen on kaikissa kohteissa melko turvallista. (Ulkoasiainministeriö, 2006) Koska 23 vastaajaa kertoi turvallisuus- ja rikollisuusasioiden huolestuttavan, on näistä seikoista syytä ainakin mainita matkailuesitteessä.

Viimeisessä kysymyksessä vastaajat saivat esittää kyselystä syntyneitä ajatuksia ja mielipiteitä. Tähän kysymykseen kommentoi 41 vastaajaa. Lähinnä vastauksissa kerrottiin ettei kommentoitavaa ole, osassa annettiin kehitysehdotuksia ja parissa kommentoitiin itse kyselyä. Kaksi henkilöä toivoi tietoa matkakohteen hintatasosta, joku toivoi lapsille tuttua hahmoa matkalle mukaan, esteettömyydestä kaivattiin tietoa ja myös bussikuljetusten vähyys kotimaassa mainittiin.

4.2 Kysely yhteistyöhoteleille

Kysely Matkapoikien yhteistyöhoteleille suoritettiin sähköpostitse. Pyrkimys oli selvittää, miten hotellit ovat ottaneet huomioon pienimmät asukkaansa. Erityisesti meitä kiinnostivat ravintolapalvelut ja aamiainen, hotellin yleiset tilat (leikkihuone, pelit, lelut) ja mahdollinen ohjattu toiminta lapsille (leikkiä, askartelua, lastenhoitoa) sekä huoneiden varustelu: onko sisustuksessa otettu lapset huomioon ja kuinka suuren perheen hotellilla on mahdollisuus majoittaa esimerkiksi yhdistelmähuoneiden avulla.

Kyselyitä lähetettiin yhteensä 25 Matkapoikien yhteistyöhoteleihin. Vastauksen saimme kuudesta hotellista.

Virossa eri kohteissa on vaihteleva määrä yhteistyöhoteleja. Pärnussa yhteistyöhoteleja on 11 kappaletta. *Spa Tervis* ja *Spa Tervise Paradiis* ovat sisarhotelleja. Näistä perhemajoitukseen parempi kyselyyn vastanneen Sirkka-Liisa Kivine (2012) mukaan on ehdottomasti Tervise Paradiis. Heiltä löytyy majoitustarpeeseen 12 väliovellista perhehuonetta, jotka on tarkoitettu kahdelle aikuiselle ja kahdelle lapselle. Näiden lisäksi on kuitenkin mahdollista järjestää huoneeseen myös lisävuoteita. Käytännössä perhehuoneet ovat kahden hengen huoneita väliovella yhdistettyinä. Hotellilla on lapsille leikkihuone ja osana päivästä lastenhoitopalvelu. Tervise Paradiisissa on Viron suurin vesipuisto, ja lisäksi hotelli sijaitsee aivan meren rannalla. Spa Tervis -hotellissa on kaksi suurta perhesviittiä, leikkihuone sekä pieni lasten allas kylpylän puolella. Molempien hotellien ulkopuolella on leikkipuisto. (Kivine, 2012)

Hotel Pärnussa on perhehuoneita viiden hengen perheille (jossa yksi lapsista alle 2-vuotias), ja 4-6 hengen perheille majoitus järjestyy *Seedri Apartmentsista*. Hotellin läheisyydessä on leikkipuisto. Alle 2-vuotiaat lapset majoittuvat hotellissa maksutta, ja jos lapset nukkuvat samassa sängyssä, ei toisesta lapsesta mene erillistä maksua. Hotelli sijaitsee Pärnun keskustassa, lähellä lasten aktiviteetteja. (Aks, 2012)

Tartossa yhteistyöhoteleja on kaksi kappaletta. *Hotel Tartussa* on yhdeksän perhehuonetta, joihin mahtuu majoittumaan 4-6 henkilöä. Hotelli tarjoaa myös perhepaketteja, jotka sisältävät majoituksen perhehuoneessa, aamiaisen, makean yllätyksen lapsille saapuessa, huoneessa piirustustarvikkeet, liput AHHA-keskukseen ja Tarton lelumuseoon sekä ilmaisen parkkipaikan. Lähimpään leikkipuistoon on matkaa noin viisi minuuttia kävellen. Lapset seitsemään ikävuoteen saakka yöpyvät maksutta. (Nurm, 2012)

Laulasmaalla on yksi yhteistyöhoteleja. *Laulasmaa Spa* -hotellilla on kuusi perhehuonetta, joista kolme sopii hyvin myös kuudelle henkilölle. Hotellissa on lasten leikkihuone ja ulkona leikkipuisto. Kylpylän puolella on vesipuisto ja uima-altaita. Ranta sijaitsee hotellin läheisyydessä, ja ravintolassa on lapsille oma ruokalista. (Mägi, 2012)

Latviassa yhteistyöhoteleita sijaitsevat Riikassa, johon tehdään esitematkoja. Myös lapsiperheille soveltuvat kohteet sijaitsevat lähellä Riikaa, mikä tekee Riikasta luonnolli-

simman vaihtoehdon majoittumiselle. Kysely lähetettiin neljään (4) eri hotelliin. Hotellit, jotka valitsimme, olivat *Hotelli Albert*, *Radisson Blu Latvija*, *Radisson Blu Daugava* ja *Tallink Hotel Riga*.

Albert Hotellista tuli vastaus melko nopeasti, ja vaikka kyseisen hotellin asiakaskohdeyhmä ei pääasiassa olekaan lapsiperheet, niin siellä on kuitenkin pienimmät asukkaat otettu huomioon melko hyvin. Hotellin mukaan lapset ovat tervetulleita hotellin ravintolaan: heille on oma ruokalista, mikä on samalla värityskirja. Myös lastenistuimia on saatavilla. Erillistä leikkihuonetta tai ohjattua toimintaa hotellissa ei lapsille ole. Huoneissa on enimmillään mahdollista yöpyä 2+2, ja myös yhdistelmähuoneita löytyy. Lisävuoteet ja lasten pinnasängyt saa pyydettäessä. Huoneissa (executive-luokka) on vedenkeittomahdollisuus. Muita mainitsemisen arvoisia asioita ovat leveät käytävät ja hissit lastenvaunujen kannalta sekä portaattomuus ravintolaan ja baariin mennessä. (Jansone, 2012)

Muista Riikan yhteistyöhotelleista, joihin kyselyt lähetettiin, ei saatu vastauksia.

Liettuassa ns. esitehotellit sijaitsevat pääkaupunki Vilnassa sekä Kaunasissa. (Matkaporjat Oy, 2012) Lapsiperheille mielestämme parhaiten sopivat kohteet sijaitsevat rannikolla, jonne Matkaporjilla ei tällä hetkellä ole esitematkoja myynnissä..

5 VIRO

Viro sijaitsee Pohjois-Euroopassa Itämeren rannikolla. Maan pinta-ala on 45 226 neliökilometriä. Väkiluku on 1 340 415 (2009), joista noin 68 % on virolaisia, venäläisiä noin 25 % ja ukrainalaisia 2 %. Muita eri väestöryhmien edustajia on noin 3,5 %. Valuutta on euro (1.1.2012) ja Euroopan unionin jäsen maasta tuli vuonna 2004. Maan pääkaupunki on Tallinna. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Virallinen kieli on viro. Noin 30 % puhuu venäjää äidinkielenään. Englantia osataan yleisesti hyvin. Vanhemman polven virolaisista monet puhuvat venäjää ja saksaa. Suomen kieltä puhutaan jonkin verran Pohjois-Virossa, jossa neuvostoaikana oli mahdollisuus seurata Suomen televisiota. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Suurin osa väestöstä ei tunnusta virallisesti mitään uskontoa. Viron evankelisluterilaisen kirkon jäseniä on noin 15 prosenttia väestöstä. Luterilaiset ovat pääosin etnisiä virolaisia. Ortodokseja on noin 14 prosenttia väestöstä muodostuen voittopuolisesti venäjänkielisistä. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Viro on parlamentaarinen tasavalta. Maa jakautuu 15 maakuntaan, ja jokaisella maakunnalla on oma maaherransa. Viron päämies on tasavallan presidentti. Tällä hetkellä presidenttinä on Toomas Hendrik Ilves. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Viro antaa sairaanhoitoa oman lainsäädäntönsä ja järjestelmänsä mukaisesti. EU-kansalainen saa vastaavat sairaanhoitopalvelut samoin omavastuukustannuksin ja menettelyin kuin oman maan kansalaiset. Tätä varten mukana on kuitenkin oltava Suomesta saatu eurooppalainen sairaanhoitokortti. Sairaanhoitoa annetaan terveysasemilla, terveyskeskuksissa, sairaaloissa sekä ambulanssipalveluna. Yleinen hätänumero on 112, josta voi tilata myös ambulanssilääkärin kotikäynnille. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Suhtautuminen lapsiin on Virossa hyvin myönteinen (Ulkoasiainministeriö 2006) ja lapsiperheille on Virossa paljon nähtävää ja koettavaa. Varsinkin Tallinnassa ja sen ympäristössä riittää tutkittavaa koko perheelle. Jätämme kuitenkin työstämme pois Tallinnan, koska kaupungin ja lähiympäristön tarjonta on jo kartoitettu sekä myös tehty esite lapsiperheille. (Matkapojat Oy 2012) Sen sijaan keskitymme Viron muihin osiin.

Lähestyimme Viron matkailutoimistoa sähköpostitse ja pyysimme heiltä apua lapsiperheille potentiaalisten kohteiden valintaan eri puolilta Viroa. Tuotekehityskoordinaattori Monika Karu (2012) vastasikin meille nopeasti. Saimme vastauksena listan suosituimmista paikoista, ja lisäksi hän kehotti hyödyntämään runsaasti matkailutoimiston ylläpitämiä, jatkuvasti päivittyviä nettisivuja osoitteessa visitestonia.fi. Internetsivusto osoittautuikin erittäin kattavaksi ja hyödylliseksi, ja Viron kohteita kartoittaessamme se on ollut tärkein lähteemme.

Seuraavassa esiteltävät matkakohteet on valittu sen mukaan, missä Matkapojilla on jo olemassa olevia yhteistyöhotelleja. Jokaisesta kohteesta on esitelty lapsille suunnattuja nähtävyyksiä ja vierailukohteita.

5.1 Haapsalu

Ihastuttava pikkukaupunki Haapsalu tunnetaan historiallisesta ja merellisestä tunnelmastaan, lämpimästä merivedestä, kylpylöistään, parantavista mutakylvyistään ja ystävällisistä asukkaistaan. (Visit Estonia. Haapsalu 2012) Rantakaupungin lukuisat leikkikentät ja muut aktiviteetit ovat tuoneet kaupungille lapsi- ja nuorisoystävällisen kaupungin arvonimen. (Visit Estonia. Lasten leikkipuisto Haapsalussa 2012) Seuraavat vierailukohteet saavat varmasti perheen pienimmät innostumaan lomasta.

- **Haapsalun Piispanlinna & leikkipuisto**

Lossiplats tn 3, Haapsalu

<http://www.haapsalulinnus.ee/>

Haapsalun Piispanlinna on yksi Viron parhaiten säilyneitä keskiaikaisia linnoituksia. Kaupunki alkoi aikoinaan kehittyä piispanlinnan ympärille, ja vielä nykyisinkin linnan piha on kesäisin kulttuurielämän keskus. (Taipale 2008, 142 - 143; Taipale 2012, 52 - 53) Museokierroksella voit vierailla esimerkiksi keksintöjen kellarissa, asevarastossa tai Valkoisen Daamin tyrmässä. (Official Website of European Union: Haapsalu piiskoplennus.) Vallihaudasta löytyy lasten keskiaikaisteemainen leikkipuisto, jossa on mm. jousiammuntaa, linnoitus sekä suuri shakkilauta. (Taipale 2012, 53)

- **Tshaikovskin penkki**

P. Tshaikovski puiestee, Haapsalu

Säveltäjä Pjotr Tsaikovskin kunniaksi on pystytetty muistopenkki puistotien varteen. Säveltäjä vieraili kaupungissa vuonna 1867 ja ihastui paikkaan auringonlaskua katsellessaan niin suuresti, että sävelsi teoksen Muistoja Haapsalusta. Penkille istuessa se alkaa soittaa Tsaikovskin sävellyksiä. (Taipale 2008, 140 - 141; Taipale 2012, 53 - 54)

- **Haapsalun Kylpylä**

Lihula maantee 10A, Haapsalu

<http://www.sportibaasid.ee/?id=86>

Kylpylässä on 25 metriä pitkä kuusiratainen uima-allas, 46 metriä pitkä liukurata, lasten allas, vesiputouksia, -hierontapisteitä, suuri poreallas, erilaisia saunoja ja apuvälineitä uimiseen. Samassa rakennuksessa on myös kahvio, liikuntakeskus ja kauneussalonki. (Haapsalu Veekeskus 2012)

- **Ilonin Ihmeidenmaa**

Kooli tn 5, Haapsalu

<http://www.ilon.ee/>

Ilonin Ihmeidenmaa koostuu Pietari Suuren talon vieressä sijaitsevasta keltaisesta pikkutalosta, joka oli taiteilija Ilon Wiklandin lapsuudenkoti. Päärakennuksen lisäksi alueella on teemoittain ryhmiteltyjä sivurakennuksia sekä sisäpihan puuhapaikka. (Taipale 2012, 56 - 57) Talossa pääsee ihastelemaan Astrid Lindgrenin lastenkirjojen kuvittajan alkuperäisiä piirroksia, katsomaan videon Ilonista, tutustumaan näyttelyyn, kuuntelemaan satuja ja leikkimään kirjoista tuttujen hahmojen kanssa. (Official Website of European Union: Ilonin ihmeiden maa)

- **Afrikan ranta ja Promenadi**

Promenaadi tn, Haapsalu

Haapsalun kauniissa maisemissa on meri vahvasti läsnä. Promenadikatu alkaa Afrikan rannalta, joka on suosittu uima- ja virkistyspaikka. (Lomalainen.fi) Siellä sijaitsee myös yksi Haapsalun suurimmista lasten leikkipuistoista. (Kongohotell: Haapsalu) Promenadin varrella pääsee ihailemaan mm. Pyhän Johanneksen kirkon torneja, nauttimaan maisemista 15 metriä korkeasta lintutornista käsin sekä hengähtämään puistopenkeillä istuen. (Lomalainen.fi)

- **Viron Rautatiemuseo**

Raudtee tn 2, Haapsalu

<http://www.jaam.ee/>

Viron rautatiemuseo kerää, säilyttää, tutkii ja esittelee Viron rautateiden historiaa ulko- ja sisätiloissa olevien näyttelyiden avulla. Lapsille on myös oma näyttely. Museo sijaitsee Haapsalun historiallisella rautatieasemalla. (Visit Estonia: Viron rautatiemuseo 2012) Rakennus itsessään on jo nähtävyyksiä: rakennustyylinsä ja koristelunsa ansiosta se on yksi kaupungin omaperäisimpiä rakennuksia. (Eesti maaturism: Viron rautatiemuseo 2012)

5.2 Pärnu

Viron kesäpäätkaupunki Pärnu on tunnettu upeasta, loivasti syvenevästä uimarannastaan, terveyskylpylöistään sekä lukuisista kesätapahtumistaan. Pärnun pinta-alasta yli 20 % on puistoja. (Taipale 2008, 49; Taipale 2012, 148)

- **Hiekkaranta**

Yksi tärkeimpiä nähtävyyksiä on kuuluisa hiekkaranta itsessään. Ranta sijaitsee heti kaupungin keskustan eteläpuolella. Auringonpalvonnan ja uimisen lisäksi rannalla voi myös vuokrata polkupyöriä ja rullaluistimia. Lapsia varten rannalla on leikkikenttä. Paljon nähtävää tarjoaa Pärnun rantapromenadi. (Taipale 2012, 150)

- **Valgerannan Seikkailupuisto**

Valgeranna allee, Valgeranna küla, Audru vald, Pärnu maakond

<http://www.valgerannaseikluspark.ee/>

Elämys vie puiden latvojen korkeuteen, missä pääsee ylittämään itsensä jännittäviä tehtäviä suorittamalla. Seikkailuratoja on yhteensä viisi, eri vaativuustasoilla. Erilaisia tehtäviä on yhteensä 64, ja koko radan pituus on 700 metriä. Aikaa sen kulkemiseen kuluu 1,5–2,5 tuntia rohkeudesta ja tasapainosta riippuen. (Valgeranna Seikluspark: Seikkailurata 2012) Alle 115 cm mittaisille lapsille on oma seikkailuratansa riippusiltoineen, -kiikkuineen sekä laskeutuvine köysiratoineen. (Visit Estonia: Valgerannan Seikkailupuisto 2012) Turvallisuuden takaamiseksi jokainen radalle osallistuva tutustuu ensin turvallisuussääntöihin ja

suorittaa lyhyen harjoitusradan ohjaajan valvonnassa. (Valgeranna Seikluspark: Turvallisuus 2012)

- **Trampoliinikeskus UP**

Lai tn 10, Pärnu

<http://www.batuudikeskus.ee/info.html>

Trampoliinimaan varustuksiin kuuluu esimerkiksi ainutlaatuinen trampoliini-maasto, jossa pääsee kokeilemaan erilaisia hyppyjä ja voltteja. Trampoliinilohikäärme suurella liukumäellä, 10 000 palloa sisältävä jättipallomeri, pöytäjalkapallo, koripallo, PS3, biljardi, leikkiautot, softplay ym. varmistavat perheen pienimpien viihtyvyyden. Kaiken lisäksi laitteet vaihtuvat jatkuvasti. Lisävirtaa leikkimiseen voi käydä kerryttämässä keskuksen kahvilassa. (Visit Estonia: Trampoliinikeskus UP 2012)

- **Pienoiseläintarha**

Akadeemia tn 7, Pärnu

<http://www.hot.ee/m/minizoo/>

Pienoiseläintarha Pärnun keskustassa esittelee eksoottisia terraarioeläimiä. Eläintarhassa pääsee ihastelemaan tai kauhistelemaan lukuisia käärmeitä, liskoja, gekkoja sekä krokotiileja. Eläinten ruokintaa on mahdollista päästä myös seuraamaan, ja joitain eläimiä voi päästä myös koskettamaan. (Taipale 2008, 51; Taipale 2012, 156)

- **Maarja-Magdaleena Guild**

Uus 5, Pärnu

<http://www.maarjamagdaleenagild.ee/>

Maarja-Magdaleenan killassa taiteilijat ja käsityöläiset esittelevät vanhoja käsityöperinteitä. Vierailijat pääsevät kokeilemaan kädentaitojaan avoimissa työpaikoissa, jotka sopivat koko perheelle. Killan ensimmäisessä kerroksessa on galleria, joka esittelee virolaista käyttötaidetta sekä kauniita käsitöitä. (Maarja-Magdaleena Guild: Art & Craft Center)

5.3 Rakvere

Rakvere on yksi Viron vanhimpia kaupunkeja. Vanhimmat merkit asutuksesta ovat 200–400-luvuilta. Kaupunki on houkutteleva, nopeasti kehittyvä ja hyvin omaleimainen. Kaupungin kaksi tärkeintä nähtävyyttä kannattaa jokaisen käydä katsomassa, ne ihastuttavat takuuvarmasti myös perheen pienimpiä matkailijoita. (Visit Estonia: Kaupunkiopas Rakvere 2012)

- **Rakveren linna**

Vallimägi, Rakvere

<http://rakverelinnus.ee/et>

Rakveren linna on kaupungin tärkein nähtävyys ja vierailukohde. Vuonna 1605 raunioitunutta linnaa ovat vuorollaan hallinneet tanskalaiset, saksalaiset, venäläiset, ruotsalaiset ja puolalaiset. Nykyään linna toimii elämyskohteena, jossa matkailija pääsee aikamatkalle menneeseen. Lapsille on oma keskiaikainen leikkipaikka ja pihalla on ajanmukainen käsityöläistori. Rohkeimmat voivat käydä lyhyellä retkellä kidutuskammiossa, jossa väistämättä törmää karmeisiin kummituksiin. Linnan krouvissa voi nauttia keskiaikaisia aterioita. (Taipale 2008, 92; Taipale 2012, 101–102)

- **Tarvas**

Vallimägi, Rakvere

Pronssinen härkäpatsas paljastettiin Rakveren 700-vuotisjuhlassa vuonna 2002. Luomus on neljän metrin korkuinen ja painaa seitsemän tonnia. Osa patsaan kustannuksista katettiin suomalaisten varainkeräyksellä. Patsaan jalustaan on kaiverrettu hanketta merkittävästi tukeneiden henkilöiden nimiä, joukosta löytyy esimerkiksi Tellervo ja Mauno Koivisto sekä Eeva ja Martti Ahtisaari. (Taipale 2008, 91 - 92; Taipale 2012, 102)

- **Rakveren teatteri**

Fr. R. Kreutzwaldi 2A, Rakvere

<http://www.rakvereteater.ee/>

Vuonna 1940 perustetun suuren teatterin ohjelmistossa on virolaisia alkuperäisnäytelmiä, maailman klassikoita sekä nykynäytelmiä aikuisille ja lapsille. Teatterissa järjestetään myös tutustumiskierroksia, joilla pääsee näkemään niitä

paikkoja, joihin yleisö ei tavallisesti pääse. Samassa rakennuksessa on myös elokuvateatteri ja kahvio. (Visit Estonia: Rakveren teatteri 2012)

- **Tammimetsä**

Tammiku 6, Rakvere

Kaupungin etelälaidalla on tammimetsä, joka toimii loistavana levähdyspaikkana. Tämä entinen kartanopuisto on nykyään 20 hehtaarin laajuinen kansanpuisto. Metsän alueelta löytyy esimerkiksi Stalinin ajan terrorismin uhrien muistomerkki, tenniskenttä sekä leikkikenttä lapsille. Puiston suojissa kasvaa useita harvinaisia kasveja. Metsän läpi kulkee myös luontopolku. (Taipale 2008, 94; Taipale 2012, 105 - 106)

- **Põhjakeskus ja Müralan leikkihuone**

Tõrremäe küla, Rakvere vald, Lääne-Viru maakod

<http://www.pohjakeskus.ee/>

Rakveren Põhjakeskus on suuri ostoskeskus, josta löytyy tuotteita jokaiseen tarpeeseen. Se käsittää yhteensä 80 liikettä ja palveluntarjoajaa, esimerkiksi vaatekauppoja, parturi-kampaamoja, kasinon ja ravintoloita. (Pohjakeskus Rakvere 2011) Erityisesti lapsia kiinnostanee suuri leikkihuone, jossa on jättimäinen kiipeilyalue, legoaskartelupöytä sekä mahdollisuus katsoa piirrettyjä. Leluja on paljon, ja taaperoilta on oma erillinen alue. (Pohjakeskus Rakvere: Mürala Playroom 2012)

- **Rahvaedan leikkikenttä**

Näituse tn, Rakvere

Leikkikenttä sijaitsee Rakveren teatterin takana. Vaatimattomasta kentästä erityisen hauskan tekee puinen linnoitus, joka sopii loistavasti kiipeilyyn ja leikkimiseen. Lisäksi kentällä on keinuja sekä hiekkalaatikko. Alueella voi myös törmätä pesiviin ankkoihin ympäri vuoden. (Visit Estonia: Rahvaedan Leikkikenttä 2012)

5.4 Saarenmaa - Kuressaare

Saarenmaa jättää matkailijaan pysyvät muistot omalaatuisella aitoudellaan. Saaren pääkaupunki Kuressaare on sijaintinsa, turvallisuutensa ja hyvin hoidetun kaupunkikuvansa vuoksi arvostettu matkakohde. (Kuressaare: Tervetuloa Kuressaareen 2012) Kaupungin ainutlaatuisia elementtejä ovat metsät, joita on yli puolet Saarenmaan pinta-alasta, monipuolinen eläimistö ja kasvisto, korkeat rantatörmät, suuret siirtolohkareet, ruokokattoiset rakennukset, sammalpeitteiset kiviaidat, keskiaikaiset kirkot sekä vanhanaikaiset tuulimyllyt. (Taipale 2008, 166–167) Kuressaaren seitsemän kylpylähotellia tarjoavat rentoutusta ja mutakylpyjä jokaiselle. Makeanhapan leipä, tuulimyllyt ja saarenmaalainen olut ovat saaren tunnusmerkkejä. (Saaremaa: Saarenmaa – jännittävä paikka meren takana 2012)

- **Kuressaaren Piispanlinna & Saarenmaan museo**

Lossihoov 1, Saarenmaa

www.saaremaamuuseum.ee

Kuressaaren linna on hyvin merkittävä koko Baltialle, se on alueen ainoa kokonaan säilynyt keskiaikainen linnoitus. Linna on rakennettu 1300-luvulla, ja nykyisen ulkomuotonsa se on saanut pääosin Ruotsin vallan aikana. (Turun Sanomat: Linnaromantiikkaa löytyy Virostakin) Seitsenkerroksisessa suojatornissa kiertävät ahtaat salaportaat, linnan ympäri kiertävä korkealle katolle johtava avoin puolustusparveke sekä Pitkän Hermannin torni vankikoppeineen tarjoavat ainutlaatuisia elämyksiä etenkin perheen nuorimmille. Tutustumisen arvoisia ovat myös kiehtovat tarinat esimerkiksi leijonakuilusta tai seinän sisään muurattusta ritarimunkista. Linnassa sijaitsee myös Saarenmaan museo. (Taipale 2008, 172–173; Taipale 2012, 70–72)

- **Kuressaaren uimaranta**

Raiekivi tee 1, Kuressaare

Kuressaaren hiekkarannalla vesi on Viron lämpimimpiä. Pohja on matala, rannalta löytyvät ulkovessat ja pukukopit, ja kesäsesonkina rannalla on rantavahti paikalla päivittäin. Lapsille on rakennettu leikkikenttä. (Visit Estonia: Kuressaaren uimaranta 2012)

- **Kuressaaren Kaupunginpuisto**

Lossipark tn 1, Kuressaare

Puisto perustettiin vuonna 1861, kun Kuressaaresta alkoi muotoutua tärkeä turistikohde mutahoitojen keksimisen myötä. Kaupungin asukkaat auttoivat puiston rakentamisessa antamalla rahalahjoituksia sekä lainaamalla hevosia ja kärriä. Harvinaisia puulajeja alettiin istuttaa puistoon vuonna 1930, ja nykyisin puu- ja pensaslajeja on yhteensä noin 80. Kannattaa myös tutustua puiston historiallisiin muureihin ja niiden tarinaan. Lapsille kauniissa puistossa on leikkikenttä. (Visit Estonia: Kuressaaren kaupunginpuisto 2012)

- **Veski**

Pärna 19, Kuressaare

Yksi Kuressaaren tunnetuimpia nähtävyyksiä on hollantilaistyyppinen tuulimylly vuodelta 1899. Nelisiipinen tuulimylly on toiminut vuodesta 1970 saakka ravintolana, ja sitä se on yhä. (Taipale 2008, 171; Taipale 2012, 75)

5.5 Laulasmaa

Laulasmaa on pikkukylä Keilan kunnassa. (Taipale 2008, 124; Taipale 2012, 45) Se on lomapaikka perheille, jotka tahtovat viettää yhteistä aikaa, uida ja ottaa aurinkoa hiekkapohjaisella rannalla, rentoutua kylpylässä ja nauttia aidosta luonnosta. Muutaman sadan asukkaan kylässä on paljon harrastusmahdollisuuksia, kuten pyöräilyä, hiihtoa, patikointia tai marjastusta. Tämä kohde sopii rentoutumiseen ja rauhoittumiseen. (Visit Estonia: Laulasmaa 2013)

Korkeatasoinen Laulasmaa Spa avattiin uudelleen remontoituna kesällä 2011. (The Baltic Guide: Merellinen Laulasmaa Spa--) Kylpylähotellissa on kattavat spa-, terveys-, liikunta-, hotelli- ja kokouspalvelut. Hoidoissa panostetaan lääketieteen tuoreimpiin tietoihin, ja hoitolaitteistot edustavat kylpylätekniikan viimeisimpiä keksintöjä. Eri-laisia hoitoja löytyy 45 kappaletta. (Suomen Sydänliitto ry: Laulasmaa Spa --) Vesipuisto on alaltaan 1000 neliometriä. Alue käsittää 20 metriä pitkän uima-altaan, ulko-, vastavirta-, hieronta-, pore- ja lastenaltaan sekä kuusi saunaa. (Laulasmaa spa, restaurant and golf hotel in Estonia: Laulasmaa merellinen spa 2013)

Laulasmaa on kuin koko perheen pieni paratiisi, se sijaitsee erillään yleisestä hulinasta kauniin luonnon keskellä. Hotellin ruoka on kerännyt aivan erityistä suosiota, muutama kerran vuodessa vaihtuvasta ruokalistasta vastaa Viron tv:n suosituin kokki, Angelica Udeküll. (Suomen Sydänliitto ry: Laulasmaa Spa 2013)

5.6 Tartto

Viron toiseksi suurin kaupunki on eteläisen Viron keskus. Tartossa yhdistyy rikas arkkitehtuuri, kulttuuri sekä vanhakaupungin tunnelma. Yliopistokaupunki tarjoaa monipuolisesti mahdollisuuksia viettää vapaa-aikaa. (Taipale 2008, 32; Taipale 2012, 179-180)

- **Tuomiokirkon rauniot**

Lossi 25, Tartu

http://www.visittartu.com/10724?set_lang_id=13

1200-luvulla rakentamaan aloitetusta ja 1400-luvulla valmistuneesta Tarton tuomiokirkosta on jäljellä vaikuttavat rauniot. Katedraalin kuoriossa peruskorjattiin 1807 sotien ja tulipalon jäljiltä yliopiston kirjastoksi. Nykyään tiloissa toimii Tarton yliopiston historiallinen museo. Pystyyn jääneisiin torneihin on tehty näköalatasanne. (Taipale 2008, 38; Taipale 2012, 182)

- **Tiedekeskus AHHA**

Sadama tn 1, Tartu

<http://www.ahhaa.ee/category/blogi/?id=5417>

Tiedekeskuksessa pääsee kokemaan tieteitä, jännittävää toimintaa, seikkailua, hauskaa viihdettä sekä harjoittelemaan hyödyllisiä taitoja. Keskus tarjoaa paljon tehtävää ja nähtävää, useimmat näyttelyt ovat interaktiivisia, mikä vie oppimisen ja kokemuksen aivan uudelle tasolle. (Taipale 2012,193)

- **Lõunakeskus**

Ringtee tn 75, Tartu

<http://www.lounakeskus.com/>

Lõunakeskus on koko perheelle suunniteltu, Etelä-Viron suurin kauppa- ja viihdekeskus. Kauppakeskus käsittää yli 160 myymälää, siellä on ympärivuotinen luistinrata, lapsille 4D-elokuvateatteri sekä runsaasti muita aktiviteetteja tarjolla kiipeilyn, keinujen, pelien ja piirtämisen muodossa. (Visit Estonia: Kauppa- ja viihdekeskus Lõunakeskus 2012)

- **FunBowling**

Võru tn 55F, Tartu

<http://www.funbowling.ee/>

Nykyaikaisella tekniikalla varustettu, 10-ratainen keilahalli tarjoaa elämyksiä myös lapsille. Radoille on mahdollista nostaa lasten pelaamista helpottavat kaiheet, ja iltaisin koko halli muuttuu värimaailmaksi, jossa pallot ja kaiheet loistavat neonväreissä. (Visit Estonia: FunBowling 2012)

- **Aura Keskus**

Turu tn 10, Tartu

<http://aurakeskus.ee/>

Aura Keskuksesta löytyy uimaratoja, vesipuisto ja kuntokeskus. 2011 avatussa keskuksessa on 55- ja 35-metriset pitkät vesiliukumäet, vesiverhon takaa paljastuvat luolat sekä poreammeet. Pienimmille lapsille on oma pienempi vesiliukumäki, lastenallas ja vesileluja. (Aura Keskus: Plenty of fun -- 2012)

- **Tarton Leikkikalumuseo**

Lutsu 8, Tartu

<http://www.mm.ee/>

Leikkikalumuseo sijaitsee Tarton vanhassa kaupungissa, entisöidyssä puurakennuksessa. Perusnäyttely esittelee paitsi perinteisiä leikkikaluja, myös taidenukkeja, maailman eri kansojen matkamuistonukkeja sekä perinteisiä suomalais-ugrilaisia leikkikaluja. Pelkän näyttelyn lisäksi museosta löytyy myös askartelua leikkihuone, ja näyttelytiloissa on erilaisia toimintamahdollisuuksia. Museossa on myös vaihtuvia näyttelyitä ja lastentapahtumia. (Tartu Toy Museum 2012)

- **Kasvitieteellinen puutarha**

Lai 38/40, Tartu

<http://ut.ee/botaed>

Yksi itäisen Euroopan vanhimmista kasvitieteellisistä puutarhoista kattaa runsaan kolmen hehtaarin suuruisen alueen. Noin 6500 kasvilajin lisäksi pääsee näkemään historiallisen kaupunginmuurin raunioita. Kasveja on näytillä maapallon kaikilta ilmastovyöhykkeiltä. Puutarhan erikoisuuksiin lukeutuu 1984 valmistunut palmusali, kaktuskokoelma sekä vuoristokasviston osasto. Kasvien kukinta-aikaan on vaihtuvia erikoisnäyttelyitä. (Taipale 2008, 34; Taipale 2012, 189)

- **Tarton Seikkailupuisto**

Narva maantee 126C, Tartu

<http://www.tartuseikluspark.ee/>

Entiseen sorakuoppaan on rakennettu kiipeilyä varten 50 erilaista peliä. Erityiseen seikkailuun uskaltautuvalle on neljän metrin korkeuteen puiden väliin tehty rata, jonka voi suorittaa tempupyörällä tai lumilaudalla. Seikkailupolut päättyvät 300 metriä pitkään köysilaskuun laakson laidalta toiselle. Pienimmille vierailijoille on aivan oma alue, jossa on kaksi pitkää köysirataa sekä omat, yhteensä 15 pelin seikkailuradat. (Visit Estonia: Tartossa voi ottaa kylmäpäisyydestä mitaa 2012)

6 LATVIA

Latvia sijaitsee Koillis-Euroopassa Itämeren rannalla. Maan pinta-ala on 64 589 neliökilometriä. Väkiluku on virallisesti 2,07 miljoonaa (maaliskuu 2011), joista noin 84 % on latvialaisia, venäläisiä noin 2 prosenttia. Muita eri väestöryhmien edustajia oli noin 1 prosentti. Valuutta on Lati ja Euroopan unionin jäsen maasta tuli vuonna 2004. Maan pääkaupunki on Riika. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Virallinen kieli on latvia, ja vain liivin kielellä on vähemmistökielen asema. Käytännössä Latvia on kaksikielinen maa. Latviassa puhutaan vähäisemmässä määrin myös puolaa, liettuaa, valkovenäjää ja ukrainaa. Puhutuimmat vieraat kielet ovat venäjän ohella englantia ja saksaa. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Latviassa ei ole valtionkirkkoa. Uudelleen itsenäistyneessä Latviassa tuli voimaan uskonnonvapaus. Noin 40 prosenttia väestöstä ei kuulu mihinkään uskontokuntaan. Suuria uskontokuntia on kolme: luterilaiset, roomalaiskatoliset ja ortodoksit. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Latvia on parlamentaarinen demokratia. Tasavallan istuva presidentti on Andris Bērziņš. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Sairaanhoitoa saa Latvian yleisen sairaanhoidon piiriin kuuluvista sairaaloista ja terveyskeskuksista. Oikeus hoitoon osoitetaan voimassa olevalla matkavakuutuksella tai KELAn myöntämällä Eurooppalaisella sairaanhoitokortilla. Äkillisessä sairastapauksessa kannattaa myös kysyä päivystävien lääkärien yhteystietoja esimerkiksi oman hotellin ja muun majoituspaikan henkilökunnalta. Yleinen hätänumero on 112. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Pienestä koostaan huolimatta Latvialla on huomattavan paljon tarjottavaa lapsiperheille. Lukuisat hiekkarannat tarjoavat tietysti uimisen lisäksi paljon vesiaktiviteetteja. Erilaiset seikkailu- ja leikki puistot, vesipuistot ja museot sekä monipuolinen luonto kansallispuistoineen mahdollistavat aktiivisen loman Latviassa. (Thomas Cook, 2011, 152) Suurin osa mielenkiintoisimmista kohteista sijaitsee Riikassa tai sen läheisyydessä sekä

Jurmalassa tai sen läheisyydessä. Opinnäytteessämme olemme keskittyneet ainoastaan niihin. Muualta Latviasta löytyy pieniä kohteita, mutta emme tässä näe niillä tarpeeksi vetovoimatekijöitä, joten ne on rajattu kokonaan pois.

Latvian matkailutoimisto (Official Latvian Tourism Portal) tarjoaa myös erittäin kattavan Internet-sivuston, mistä löytää paljon informaatiota kohteista ja vinkkejä matkaa varten. Sivusto oli myös erittäin hyödyllinen tätä kartoitusta tehdessä.

6.1 Riika

Museot

- **Laima suklaakauppa ja -museo**

Miera 22, Riika

<http://www.laima.lv>

Laiman suklaatehdas on toiminut Riikassa jo vuodesta 1870 lähtien ja on Baltian maiden tunnetuin ja suosituin suklaavalmistaja. Vuonna 2005 suklaatehtaan tiloihin avattu ”Suklaahuone” esittelee Laiman suklaan valmistuksen historiaa ja nykypäivää esinein ja lyhyen elokuvan muodossa. Mahdollisuus tehdä ostoksia kaupassa. (Laiman suklaatehdas 2012)

- **Aurinkomuseo**

Kungu iela 1, Riika

<http://www.saulesmuzejs.lv/>

Aurinkomuseo esittelee eri kansakuntien uskomuksia Auringosta. Nähtävillä on yli 300 eri taiteilijoiden Aurinkoa kuvaavia taideteoksia. Jokainen vierailija saa muistoksi kipsisen auringon, jonka voi maalata itse museon tiloissa. (Latvian virallinen matkailuportaali – museot 2012)

- **Nukkemuseo**

Teatra iela 3, Riika

<http://www.dollart.lv/en>

Museossa on näytillä antiikkisia ja nykyaikaisia nukkeja, räsynukkeja ja pehmoeläimiä aina vuodesta 1802 lähtien. Kierroksen aikana esitellään myös nuk-

kejen valmistustapoja eri aikakausilla. (Latvian virallinen matkailuportaali – museot 2012)

- **Tehnoannas Pagrabi, tiedekeskus ja -museo**

A.Briena iela 8, Riika

<http://www.pagrabi.lv/>

Tämä on maailman pienimpiin kuuluva interaktiivinen tiedekeskus lapsille, missä tutustutaan eri tieteenaloihin taiteen, lelujen ja tieteen avulla. Kierros kestää noin 1,5 tuntia. (Latvian virallinen matkailuportaali – museot 2012)

- **Kansatieteellinen ulkoilmamuseo**

Brīvības gatve 440, LV-1024, Riika

<http://www.brivdabasmuzejs.lv>

Vuonna 1924 perustettu museo on yksi Euroopan vanhimmista ja suurimmista ulkoilmamuseoista. Alueella on yli 100 latvialaista rakennusta aina 1600-luvulta asti. Alueella on mahdollisuus tutustua latvialaiseen elämään eri vuosisadoilla, tutkia vanhoja asumuksia ja työkaluja, silitellä maatalon eläimiä ja nähdä, miten esimerkiksi kalastajat ja maanviljelijät ovat ennen vanhaan eläneet.

Lapsille on alueella erillinen leikkipuisto ja mahdollisuus hevosratsastukseen. Kesäkuussa alueella järjestetään suuri tapahtuma, joka kerää joka vuosi paljon kävijöitä ympäri Latviaa. Museo sijaitsee hieman Riikan ulkopuolella, mutta sinne pääsee julkisilla liikennevälineillä. (Latvian virallinen matkailuportaali – museot 2012)

- **Moottorimuseo**

Eizensteina iela 6, Riika

<http://www.motormuzejs.lv>

Moottorimuseo on suurin antiikkisten autojen museo Baltian maissa. Museossa on näytillä autoja, moottoripyöriä ja polkupyöriä eri aikakausilta. Se on jaettu moneen eri osastoon: voit esimerkiksi tutustua autonvalmistuksen historiaan aina 1800-luvulta tähän päivään, muita osastoja on mm. Latviassa valmistetut ajoneuvot, ennen sotia valmistetut autot, sota-ajan autoja, kilpa-autot ja neuvosto-ajan ajoneuvot. Esillä on myös vanhojen suurmiesten autoja ns. Kremlin osastolla. (Latvian virallinen matkailuportaali – museot 2012)

Leikki- ja huvipuistoja

- **Lido**

Krasta 76, Riika

<http://www.lido.lv/>

Lido on ravintolaketju, missä hyvän ruoan lisäksi on tekemistä myös lapsille. Suurin Lidokeskus sijaitsee aivan keskustan tuntumassa, joten se on helppo kohde poiketa. Lidossa on kaksikerroksisen ravintolan ja baarin lisäksi lapsille leikkipuisto trampoliineineen ja liukumäkineen, leikkiautokoulu sekä luistelurata (talvella). Pienempiä Lido-ravintoloita on ympäri kaupunkia. (Meeting lv – Guide to the Baltics 2012)

- **Go Planet -sisähuvipuisto**

G.Astras 2b, Riika

<http://www.goplanet.lv/eng/atrakcijas/>

Koko perheen sisähuvipuisto, jossa on carting-rata, 4D-elokuvateatteri, laserpelejä ja erilaisia simulaattoreita sekä mahdollisuus pelata biljardia (In your Pocket 2012). Huvipuistossa löytyy tekemistä kaiken ikäisille: pienemmille on oma leikkialueensa, josta löytyy karuselli, törmäilyautot ja muuta mukavaa. Ja jos nälkä yllättää, niin alueella on ravintola sekä baari. Huvipuisto sijaitsee hieman keskustan ulkopuolella. (Thomas Cook; Latvia, 2011, 56)

- **Seikkailupuisto Mezhapark (Metsäpuisto)**

Atpūtas iela, Riika

Vuonna 1902 perustettu suuren järven rannalla sijaitseva puistoalue on raitiovaunumatkan päässä keskustasta. Puisto on erittäin suosittu vapaa-ajan vietto- paikka paikallisten keskuudessa. Lapsille siellä on oma alue, jossa on mm. erilaisia seikkailuratoja ja leikkipuisto. Alueelta voi myös vuokrata polkupyöriä ja rullaluistimia sekä talvella luistimia. Puistossa sijaitsee myös eläintarha, Riga Zoo. (Meeting lv – Guide to the Baltics 2012)

Muuta nähtävää ja tekemistä

- **Riika Sirkus**

Merkela iela 4, Riika

<http://www.cirks.lv>

Riikan Sirkus on perustettu vuonna 1888, ja se on ainoa pysyvä sirkus Baltiassa. Ohjelma vaihtuu muutaman kerran vuodessa, ja joulun sekä pääsiäisen aikaan on erityisiä juhlaesityksiä. Nähtävillä on mm. Intian norsuja sekä leijonia, trapetsitaiteilijoita ja tietysti klovneja. Se sijaitsee aivan kaupungin keskustassa. (Meeting lv – Guide to the Baltics 2012)

- **Nukketeatteri**

Kr. Barona 16/18, Riika

<http://www.puppet.lv/> (latviaksi)

Nukketeatterilla on pitkät perinteet Latviassa. Taitavat nukkemestarit esittävät tunnettuja lasten satuja kuten Ruma ankanpoikanen ja Pinokkio. Esitykset ovat suunnattu lapsille iältään 2 - 6 vuotta. Ne esitetään latviaksi tai venäjäksi, mutta tarinassa pysyy hyvin mukana vain seuraamalla esitystä, pukuloistoa ja satumaista tunnelmaa. Sijaitsee aivan kaupungin keskustassa. (Thomas Cook; Latvia, 2011, 58)

- **Eläintarha**

Meza pr.1, Riika

<http://www.rigazoo.lv/>

Riikan eläintarha tarjoaa kodin yli 3 000 eläimelle ja 475 eri lajille ja levittäytyy 3,5 hehtaarin alueelle. Kävijöillä on mahdollisuus nähdä monia eksoottisia eläimiä sekä silitellä tuttuja eläimiä kuten hevosia, vuohia ja possuja. Lapsille on lisäksi erilaisiaoppimista kehittäviä pelejä ympäri puistoa sekä karuselli. Alueella on myös kahvila, ja mahdollisuus poni- tai hevoskärryajeluihin. Sijaitsee Mezhaparkissa. (Latvian virallinen matkailuportaali – nähtävyys 2012)

- **Kipsalan uimahalli**

Kipsalas 5, Riika

<http://www.baseins.lv/> (latviaksi)

Riikan suurimmassa ja suosituimmassa uimahallissa on 50-metrinen aikuisten allas (syvyys 2,2–2,5 m) sekä pienempiä altaita lapsille. Uimahallissa on myös mahdollisuus ohjattuun vesijumppaan, hierontaan ja solariumiin. Sijaitsee aivan keskustan tuntumassa. (Meeting lv – Guide to the Baltics 2012)

- **Keilahalli, Toss**

Kengarag 6, Riika

<http://www.toss.lv/>

Baltian suurimmassa keilahallissa on 24 rataa ja mahdollisuus pelata myös biljardia. Ravintola ja baari. Lapsille keilausopetusta. Sijaitsee hieman keskustan ulkopuolella. (Meeting lv – Guide to the Baltics 2012)

- **Okid Rent For Kids – välinevuokraamo**

Ropazu iela 27, Riika

<http://www.okid.lv>

Vuokraamo, jossa on vuokrattavissa mm. lastenvaunuja ja -rattaita, turvautuimia, kantoreppuja, pyörään lastenistuimia sekä lasten pyöriä, syöttötuoleja, matkasänkyjä, itkuhälyttimiä sekä leluja lyhyemmäksi tai pidemmäksi aikaa. Tavaroita on myös myytävänä. Sijaitsee keskustan tuntumassa. (In your Pocket 2012)

6.2 Sigulda

Siguldan kaupunki sijaitsee 50 kilometriä Riikasta koilliseen, Gaujan kansallispuiston alueella. Kaupungin vetovoimatekijät ovat vaihteleva maasto ja luonto sekä keskeinen sijainti aivan pääkaupungin tuntumassa. Asukkaita siellä on n. 10 000. Sigulda on aktiivilomailijalle ihanteellinen kohde, sillä pieneltä alueelta löytyy paljon tekemistä koko perheelle (Latvian virallinen matkailuportaali – Sigulda). Kaupungissa voi majoittua, mutta se on myös hyvä päiväretkikohde Riikasta.

- **Aerodium**

Riika-Vizdeme-tie, 47 km Riikasta.

<http://www.aerodium.lv>

Aerodiumissa pääsee kokeilemaan lentämistä ja leijumista ilman köysiä ja muita apuvälineitä. Tämän mahdollistaa pystysuuntainen tuulitunneli, jota käytetään mm. laskuvarjohyppääjien koulutuksessa. Lentokorkeus riippuu lentäjästä ja moottorin tehokkuudesta, mutta korkeimmillaan sillä voi kohota jopa 10 metrin korkeuteen. Ennen lentoa on pieni koulutus, joka kestää noin 15 minuuttia. Lentoaika on minimissään 2 minuuttia. Aika ja osallistujien määrä tulee ilmoittaa etukäteen. Paikka sijaitsee juuri ennen Siguldaa, Riikaan menevän maantien varrella. (Latvian virallinen matkailuportaali – nähtävyys 2012)

- **Seikkailupuisto Tarzan**

Peldu iela 1, Sigulda

<http://www.tarzans.lv/>,

Seikkailupuisto Tarzan on Baltian suurin ulkoilmaseikkailupuisto. Yli sadan puun alueelle on rakennettu kahdeksan eritasoista reittiä, jotka kulkevat 2 - 20 metriä maan pinnasta. Pienemmille lapsille on oma helpompi Merirosvorata. Lisäksi puistosta löytyy trampoliineja, autokoulu, kartingrata, kiipeilyseinä, jousiammuntarata ja katapultti, joka sinkoaa ihmisen 20 metrin korkeuteen. Ja tietysti on mahdollisuus tavata Tarzan ja Jane. Puisto sijaitsee parin kilometrin päässä keskustasta. (Latvian virallinen matkailuportaali – nähtävyys 2012)

- **Seikkailupuisto Mezakakis**

Sencu iela 1, Sigulda

<http://www.kakiskalns.lv/?lang=en>

Alueelle on rakennettu kuusi eritasoista ja -pituista reittiä. Jokainen reitti alkaa maan tasolta ja sinne myös päättyy, mutta kohoaa hetkeksi korkealle puihin 2 - 25 metrin korkeudelle. Talviaikaan alueella on laskettelurinteet. Sijaitsee parin kilometrin päässä keskustasta. (Latvian virallinen matkailuportaali – nähtävyys 2012)

- **Kaapelivaunu**

Poruka iela 14, Sigulda

Vuonna 1969 avattu kaapelivaunu kulkee korkealla yläilmoissa ja päättyy Krimuldan linnoitukselle. Hienot näköalat. Kaapelivaunuista on mahdollista myös hypätä benjihyppy. Sijaitsee hieman keskustan ulkopuolella. (Latvian virallinen matkailuportaali – nähtävyys 2012)

- **Turaidan linna ja – museoalue**

Turaidas iela 10, Sigulda

<http://www.turaida-muzejs.lv>

1200-luvulla rakennettu keskiaikainen puulinna oli aikanaan alueen hallinnollinen keskus. Vuosisatojen saatossa se on kokenut monia valloittajia ja tuhoutunut tulipalossa, ja nyt jäljellä oleva tiilinen linna ympäristöineen on kunnostettu museoalueeksi. (Latvian virallinen matkailuportaali – nähtävyys 2012)

- **Gutmanin luola**

<http://www.gnp.lv/en/gutmans-cave>

Luola on merkittävin ja syvin luola koko Baltiassa. Se on 19 metriä syvä, 12 metriä leveä ja 10 metriä korkea ja muodostui 10 000 vuotta sitten. Luolan seinille on hakattu tekstiä, joka on peräisin 1600-luvulta. Sijaitsee keskustan ulkopuolella ja on osa Gaujan kansallispuistoa. (Latvian virallinen matkailuportaali – nähtävyys 2012)

- **Gaujan kansallispuisto**

Baznicas iela 3, Sigulda, (opastuskeskus)

<http://www.gnp.lv/en>

Gaujan kansallispuisto perustettiin 1993. Sen koko on 92 000 hehtaaria. Puisto sijaitsee pääkaupunki Riian koillispuolella Valmieran ja Siguldan kaupunkien välissä. Sen tärkein vetonaula on Gauja-joki (Koiva-joki). Puistossa on myös monentyypisiä metsiä ja kosteikkoja. Joki on melojien suosiossa. Gaujan kansallispuiston alueella tai sen tuntumassa on lukuisia kulttuurikohteita. Puistossa on asutusta, tiestöä ja peltoja. Sen alueella on kyliä ja kaupunkeja. Siguldan tunnetuimmat kulttuurikohteet ovat Turaidan linnapuisto sekä Gutmanin luola. (Latvian virallinen matkailuportaali – kansallispuistot 2012)

6.3 Jurmala

Jurmalan rantalomakohde on monipuolinen paikka lapsiperheelle. Sieltä löytyy varmasti tekemistä kaiken ikäisille. Jurmala sijaitsee Riianlahden rannalla vain muutaman kymmenen kilometrin päässä Riiasta länteen. Jurmala koostuu pienten kylien ketjusta. Alueella on noin 50 000 vakituista asukasta, mutta kesäsesonkiaikaan määrä moninkertaistuu matkailijoiden saapuessa (Latvian virallinen matkailuportaali – Jurmala). Jurmalaan on helppo tehdä päiväretki Riiasta tai majoittautua pidemmäksikin aikaa. Rantaleikkien lisäksi siellä on paljon muutakin nähtävää ja tekemistä.

- **Vesipuisto Livu**

Viestura iela 24, Lielupe, Jurmala

<http://www.akvaparks.lv/>

Baltian suurimmasta vesipuistosta löytyy 40 erilaista vesihuvilaitetta kolmessa kerroksessa sekä suuri allasalue, jossa on myös erillinen aaltoallasalue. Vesipuisto on jaettu neljään alueeseen eri ikäryhmien mukaan. Pienemmille lapsille on oma alueensa, Kapteeni Kidin Saari, missä on pienempiä vesiliukuja, vesiputouksia ja vesitykkeitä. Oma rauhaa kaipaaville aikuisille on lapsivapaa allasalue baareineen. Alueella on myös kaksi ravintolaa ja baari. Avoinna ympäri vuoden (osa laitteista on suljettuna talviaikaan). Sijaitsee keskustan tuntumassa. (Latvian virallinen matkailuportaali – Jurmala 2012)

- **Vesipuisto ja leirintäalue Nemo**

Atbalss 1, Jurmala

<http://www.nemo.lv/>

Pienessä ulkoilmavesipuistossa on viisi eritasoista vesiliukua, kaksi uima-allasta sekä saunaosasto. Vesipuiston ohessa on leirintäalue, tanssiravintola ja rantabaari sekä lasten leikkipuisto. Sijaitsee keskustan tuntumassa. (Nemo – vesipuisto ja leirintäalue 2012)

- **South Park -huvipuisto**

Jomas iela 45, Jurmala

<http://www.dienviduparks.lv/>

Pienestä huvipuistosta löytyy mm. karuselli, trampoliinit, törmäilyautoja, narunvetoa, ja muutamia eritasoisia laitteita pienemmille ja isommille. Huvipuistossa

järjestetään myös ulkoilmakonsertteja. Sijaitsee aivan keskustassa, Jurmalan pääkadun varrella. Huvipuisto on avoinna vain kesäaikaan. (Concordia-hotelli, Jurmala 2012)

- **Dzintari – metsäpuisto**

Jomas iela/ Turaidas iela, Dzintari, Jurmala

Vuonna 2008 avatussa puistossa on lapsille leikkipuisto liukumäkineen, trampoliineineen, keinuineen ja seikkailuratoineen, skeittipuisto ja rullaluisteluun soveltuvat tiet, piknikkipaikkoja ja kahviloita sekä jalkapallokenttä. Puisto on maksuton ja sijaitsee aivan keskustassa. (Latvian virallinen matkailuportaali – Jurmala 2012)

- **Kemerin kansallispuisto**

Lapmežciema pagasts, Latvia

http://www.daba.gov.lv/public/eng/visiting/zemgale/kemer_national_park1/

Kemerin kansallispuisto perustettiin 1997 Latvian toisena kansallispuistona. Sen koko on 38 000 hehtaaria. Puisto rajoittuu Riianlahteen uimarantakaupunki Jurmalan länsipuolella. Alueella asuu 3500 ihmistä. Kemerin puistossa on tärkeä Kaniersin lintujärvi. Tärkein nähtävyys on kuitenkin keidassuo, jolle johtaa pitkospuureitti. Kemerillä ei ole vielä opastuskeskusta, mutta puiston toimistossa eli metsätalossa on tarjolla puiston esitteitä ja karttoja englanniksi. Keskus järjestää maksua vastaan myös retkeilypalveluita. (Latvian virallinen matkailuportaali – kansallispuistot 2012)

6.4 Ventspils

Ventspilsin kaupunki sijaitsee Latvian luoteisosassa, Jurmalasta länteen, Itämeren rannalla. Kaupungissa on vakituisia asukkaita noin 40 000. Kaupungin vetovoimatekijöitä ovat uimarannan lisäksi vanha kaupunki ja hyvät aktiviteettimahdollisuudet lapsiperheille. Ventspils on hyvä vaihtoehto hektiselle Jurmalalle (Latvian virallinen matkailuportaali – Ventspils 2012).

- **Vesipuisto Ventspils**

Lauku iela 5, Ventspils

<http://www.udensparks.lv/en>

Vesipuistossa on kolme eritasoista vesiliukua, lasten allasalue sekä iso allas, jossa myös aaltokone, vesiputous ja hieroma-allasosasto. Lisäksi erillinen Spasasto hoitoineen, saunaosasto sekä kuntosali. (Ventspils – matkailusivusto 2012)

- **Vesipuisto Pludmale**

Mednu iela 19, Ventspils

http://www.pludmalesakvaparks.lv/index_en.php

Pieni ulkoilmavesipuisto sijaitsee rannalla, ja siihen kuuluu kolme allasta vesiliukuineen ja saunat. Vesilelujä vuokrattavissa. Vesipuisto on auki vain kesällä. (Ventspils – matkailusivusto 2012)

- **Merimuseo**

Rinka iela 2, Ventspils

<http://muzejs.ventspils.lv/>

Museo on ulkoilmamuseo, joka perustettiin perinteisen kalastajakulttuurin säilyttämiseksi. Alueella on nähtävillä vanhoja kalastajamökkejä, veneitä, savustusmajoja, tuulimyllyjä, ankkureita ja erilaisia kalastusvälineitä vuosisatojen ajalta. Paikalliset sepät, kutojat ja muut käsityöläiset esittelevät taitojaan opettavisten esitysten muodossa. Museo sijaitsee hieman keskustan ulkopuolella ja on avoinna vain kesäaikaan. (Lehtipuu 2012, 83)

- **Seikkailupuisto**

Saules iela 141, Ventspils

<http://www.piedzivojumuparks.lv>

Monipuolisella alueella on seikkailuratoja isommille ja pienemmille, trampoliineja, keinuja, köysirata, BMX-rata, sähköautorata sekä talvella laskettelurinteet ja murtomaahiihtoreitit. Puisto on avoinna vuoden ympäri ja sijaitsee hieman keskustan ulkopuolella. (Lehtipuu 2012, 83)

- **Lasten kylä**

Lielā prospekta un Vasarnīcu ielu ieloks, Ventspils

<http://www.latvia.travel/en/sight/ventspils-children%E2%80%99s-town>

Alueella on lapsille kymmeniä erilaisia leikkipuistolaitteita, liukumäkiä, keinuja, kiipeilytelineitä, trampoliineja sekä lasten oma kahvila. (Latvian virallinen matkailuportaali – Ventspils 2012)

7 LIETTUA

Liettua sijaitsee Koillis-Euroopassa Itämeren rannalla. Maan pinta-ala on 65 200 neliökilometriä. Väkiluku on 3,5 miljoonaa (2010), josta noin 84 % on liettualaisia. Suurimmat vähemmistöryhmät ovat puolalaiset (noin 6 % väestöstä) ja venäläiset (noin 5 %). Valuutta on Liti ja Euroopan unionin jäsen maasta tuli vuonna 2004. Maan pääkaupunki on Vilna. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Virallinen kieli on liettua ja sitä puhuu 82 % väestöstä. Liettuan lisäksi puhutaan myös venäjää (8 %) ja puolaa (6 %). (Ulkoasiainministeriö 2006)

Liettualaisista 79 % on katolilaisia, 4 % ortodokseja (venäläinen kansanryhmä), protestantteja 2 % ja ei mihinkään uskontokuntaan kuuluvia n. 10 %. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Liettua on parlamentaarinen demokratia. Tasavallan istuva presidentti on Dalia Grybauskaite. (Ulkoasiainministeriö 2006)

Sairaanhoidtoa saa Liettuan yleisen sairaanhoidon piiriin kuuluvista sairaaloista ja terveyskeskuksista. Oikeus hoitoon osoitetaan voimassa olevalla matkavakuutuksella tai KELAn myöntämällä Eurooppalaisella sairaanhoitokortilla. Äkillisessä sairastapauksessa kannattaa myös kysyä päivystävien lääkärin yhteystietoja esimerkiksi oman hotellin ja muun majoituspaikan henkilökunnalta (Ulkoasiainministeriö 2006)

Liettuan matkailutarjonta lapsiperheille ei vaikuta olevan niin monipuolista kuin esimerkiksi naapurimaassa Latviassa. Liettuan matkailuvetovoima piilee rantalomakohdeissa ja luonnonpuistoissa, joihin on rakennettu luonto- ja seikkailupolkuja sekä perinnekyliä. Mitään yksittäistä suurempaa kohdetta, kuten huvipuistoa, Liettuassa ei ole. Listasimme kuitenkin kohteet, joihin lapsien kanssa kannattaa mennä, jos matkustaa Liettuassa.

7.1 Palanga

Liettuan suosituin rantakaupunki ja lomakohde on Palanga. Vakituksia asukkaita on vain vajaa 20 000, mutta kesällä sesongin aikaan väkiluku voi nousta lähes 100 000:een kun paikalliset ympäri Liettuaa, sekä turistit lähinnä Venäjältä ja Briteistä saapuvat rannoille. (Thomas Cook, 2011, 92–93)

Palanga on suosittu juhlimiskohde erityisesti nuorten keskuudessa, mutta kuitenkin sen verran rauhallinen, että myös lapsiperheet siellä viihtyvät. Suurin osa aktiviteeteista liittyy ulkoiluun. (Heiskanen, Lehtipuu ja Puhakka 2008, 244–245). Lapsia kiinnostanee pitkä hiekkaranta dyyneineen, uiminen, erilaiset vesiurheilumahdollisuudet sekä pienet huvipuistolaitteet Palangan kävelykadun, Basanaviciauksen, varrella (Thomas Cook, 2011, 153).

- **Basanaviciaus-kävelykatu**

Tämä reilun kilometrin pituinen kävelykatu on kaupungin keskus, ja sen varrella on ravintoloita, kahviloita ja lapsille pieniä huvipuistolaitteita. (Thomas Cook, 2011, 155).

- **Tiltas-laituri**

Puinen laituri on rakennettu 1997 ja on 470 metriä pitkä. Varsinkin iltaisin laiturille kerääntyy ihmisiä ihailemaan auringonlaskua. Lapsille laiturilla on satunnaisesti taikureita ja muita tempuntekijöitä. (Thomas Cook, 2011, 155)

- **Kasvitieteellinen puutarha**

15 Vytauto Street, LT-5720 Palanga

http://www.pgm.lt/parkas/pal_bot_park.en.htm

Ranskalaisen maisema-arkkitehdin, Edouard Andren, suunnittelema puisto kattaa 100 hehtaarin alueen ja on perustettu 1897. Erilaisia kasvilajeja siellä on noin 500. Puiston keskellä sijaitsee myös meripihka-museo. (Thomas Cook, 2011, 156)

7.2 Klaipeda ja Kuurin niemimaa

Klaipeda on Liettuan tärkein satamakaupunki ja maan kolmanneksi suurin kaupunki, 200 000 asukasta (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka 2008, 227). Klaipedan keskustan jakaa Dane-joki. Etelässä on vanha kaupunki, pohjoisessa modernimpi uusikaupunki. Keskustan eteläpuolella on runsaasti isoja kauppakeskuksia. Klaipeda ei ole erityisen kiinnostava kulttuurikaupunki. (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 229-234) Sillä ei ole mitään erityisen mielenkiintoista tarjottavaa lapsiperheille. Tässä mainitsemme Klaipedan lähinnä siksi, että se on portti Liettuan ehkä erikoisimpaan luonnonnähtävyyteen, Kuurin niemimaaalle.

Klaipedasta on Kuurin niemimaaalle maksullinen lossiyhteys. Kuurin kapea niemimaa alkaa Kaliningradista (Venäjä), ja ulottuu Klaipedaan saakka jättäen itäpuolelleen makeanveden altaan. Vain pieni salmi erottaa niemimaan muusta Liettuasta (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 248–249). Niemimaaalla on kokonaispituutta 97 kilometriä, josta 52 kilometriä kuuluu Liettualle ja loput Venäjän Kaliningradille. Leveimmillään niemimaa on vain neljä kilometriä leveä (Thomas Cook, 2011, 98).

Kuurin niemimaaalla on tarjolla Liettuan hienoimmat hiekkarannat ja dyynit, jotka parhaimmillaan kohoavat 50 metrin korkeuteen, perinteiset värikkäät talot, erinomaiset pyöräilyreitit (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 247) ja risteilyt makeanveden laguunilla (Thomas Cook, 2011, 103). Kuurin niemimaan tärkeimmät kaupungit ovat lähellä Klaipedaa sijaitseva Smiltyne ja etelässä lähellä Kaliningradin rajaa sijaitseva Nida. (Thomas Cook, 2011, 103)

- **Liettuan Merimuseo**

Smiltynes 3, LT-93100, Klaipeda (Smiltynes)

http://www.muziejai.lt/klaipeda/juru_muziejus.en.htm

Ainutlaatuisessa merimuseossa on näytillä laivanhylkyjä ja meristä löydettyjä arkeologisia esineitä, akvaario sekä delfinaario, missä järjestetään sekä delfiiniettä merileijonaesityksiä. Merimuseo on rakennettu 1800-luvulla toimineeseen linnoitukseen. (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 252)

- **Nidan kaupunki**

Kuurin niemimaan suosituin kohde on kalastajakylä Nida, lähellä Kaliningradin rajaa sijaitseva kaupunki (2 000 asukasta). Nida on hyvä tukikohta ja majoituspaikka, josta voi lähteä rauhassa tutkimaan dyynejä ja rantaelämää. Dyynien korkein kohta, 50 metrin korkeuteen kohoava Parnidis, sijaitsee lyhyen kävelymatkan päässä Nidasta (Thomas Cook, 2011, 101). Rauhallisen rantaelämän lisäksi koettavaa Nidassa on muutama museo, kuten Meripihkamuseo, kalastajien elämää esittelevä etnografinen museo ja saksalaisen Nobel-kirjailijan, Thomas Mannin, kotimuseo (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 253)

7.3 Luonnonpuistot

Liettuan monipuolinen luonto luo myös erinomaiset puitteet luontomatkailulle. Perheet, jotka nauttivat luonnossa liikkumisesta, löytävät varmasti Liettuan kansallispuistoista paljon nähtävää ja koettavaa. Liettuassa on viisi kansallispuistoa: Kursiu Nerija, Aukstaitija, Trakai, Dzukija ja Zemaitija. Puistoissa voi retkeillä ja telttailia, kalastaa ja tietysti nauttia luonnosta. Lisäksi osaan puistoista on rakennettu lapsille tarkoitettuja seikkailu-/luontopolkuja. Kaikilla puistoilla on kattavat internetsivut. (Heiskanen, lehtipuu, Puhakka, 2008, 220)

- **Kursiu Nerija**

<http://www.nerija.lt/en>

Kuurin niemimaalla sijaitseva kansallispuisto on perustettu vuonna 1991, ja se kattaa 18 000 hehtaarin alan (Thomas Cook, 2011, 128). Kansallispuiston alueeseen kuuluu lähes koko niemimaa, ja sen aktiviteetit on esitelty tarkemmin kappaleessa 7.2.

- **Aukstaitija**

<http://www.anp.lt>

Liettuan koillisosassa sijaitseva kansallispuisto on maan vanhin, perustettu vuonna 1974, ja kattaa 40 000 hehtaarin alan. Hyvä sijainti vain 70 kilometrin päässä Vilnasta tekee siitä suosittuun retkikohteen. Puiston alueella on runsaasti järviä, jokia ja koskia, ja paras tapa tutustua puistoon on veneily. Muita mielenkiintoisia kohteita puistossa ovat vanhat asumukset, osa jopa 2 000 vuotta van-

hoja, kasvitieteellinen luontopolku, mehiläismuseo sekä puuveistokset ympäri puiston aluetta. Puistossa voi telттаilla, kalastaa ja tarkkailla lintuja. Talvisin siellä järjestetään mm. rekiajeluja ja pilkkikisoja. Puistoa lähin kylä on Paluse, jossa sijaitsee myös kansallispuiston matkailuinfo (Thomas Cook, 2011, 127–128).

- **Trakai**

<http://www.seniejitrakai.lt/about-park/>

Kansallispuisto sijaitsee melkein keskellä Liettuaa, vain muutaman kymmenen kilometriä Vilnasta länteen. Puisto on perustettu 1991 ja kattaa vain 8 000 hehtaarin alueen tehden siitä Liettuan pienimmän kansallispuiston. Puiston ehdottomia nähtävyyksiä ovat saarella sijaitseva goottilainen linna, joka on Liettuan suosituin nähtävyys, ja itse Trakain keskiaikainen kylä (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 153). Suurin osa puiston alueesta on järvien peitossa, joten aktiviteetit keskittyvät myös vesiturheiluun, kuten veneilyyn ja kalastukseen.

Alueella ei ole leirintämahdollisuutta. (Thomas Cook, 2011, 132)

- **Dzukija**

<http://www.cepkeliai-dzukija.lt>

Kansallispuisto sijaitsee maan eteläosassa, aivan Valkovenäjän rajan tuntumassa. Puisto on perustettu 1991 ja se kattaa 56 000 hehtaaria, mikä tekee siitä Liettuan suurimman kansallispuiston. Puisto on helpon kiertävissä autolla, ja sinne tehdään myös opastettuja bussikiertoajeluja. Puistossa on paljon pyöräilyreittejä ja kävelypolkuja sekä leirintäpaikkoja. Merkittävin nähtävyys on kuitenkin hiekkadyynit. Muita nähtävyyksiä ovat kivikautinen kylä, vanha linnakukulla ja kylät, joissa vaalitaan vielä vanhoja perinteitä. (Thomas Cook, 2011, 130–132)

- **Zemaitija**

<http://www.zemaitijosnp.lt/en/>

Kansallispuisto sijaitsee aivan Liettuan luoteisosassa ja on perustettu vuonna 1991. Puisto kattaa 22 000 hehtaarin alueen. Puisto on osin asutettu alue, 55 pikkukylän alueella asuu noin 3 000 ihmistä pysyvästi. Puiston keskus on Plateiliai ja samanniminen järvi (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 179). Puiston alueella voi leiriä, ratsastaa, pyöräillä, veneillä ja kalastaa. Alueella on myös

lukuisia museoita. Puiston matkailuinfo sijaitsee Plateliaissa. (Thomas Cook, 2011, 134–135).

7.4 Muut aktiviteetit ja kohteet

Nukketeatterilla on pitkät perinteet Liettuassa, ja parhaimmat nukketeatterit sijaitsevat Vilnassa ja Kaunasissa. Alla on listattuna suosituimmat teatterit.

- **Nukketeatteri Lele**

Arkliu g. 5, LT-01129, Vilna

<http://www.teatraslele.lt>

Vuonna 1958 perustettu teatteri on Vilnan suosituin nukketeatteri. Teatterissa on kaksi suurta salia ja siellä esitetään tunnettuja lastensatuja, kuten Pinokkio, Rumma ankanpoikanen, Pähkinänsärkijä ja Punahilkka. Esitykset ovat pääasiassa liettuaksi, mutta joitakin esityksiä on myös englanninkielisenä. Näytökset kannattaa tarkastaa paikan päällä. Teatterin yhteydessä on myös museo, jossa on nukkeja aina perustamisvuodesta 1958 lähtien. (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 163)

- **Kaunasin nukketeatteri**

Laisves 87a, LT-44297, Kaunas

<http://www.kaunoleles.lt>

Tämäkin teatteri on perustettu 1958 ja on Kaunasin suosituin teatteri, jossa esitetään suosituimmat lastensadut. Teatterin yhteydessä on myös nukkemuseo. Esitykset ovat pääasiassa liettuaksi, mutta joitakin esityksiä on myös englanninkielisenä. Näytökset kannattaa tarkastaa paikan päällä. (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 186)

Vesipuistot

- **Druskininkai-vesipuisto ja -hotelli**

Vilniaus av. 13-2, Druskininkai

<http://akvapark.lt>

Vesipuisto sijaitsee Druskininkain kylässä Etelä-Liettuassa, lähellä aiemmin mainittua Dzukijan kansallispuistoa. Kylpyläkompleksiin kuuluu vesipuisto, hotelli ja spa. Vesipuistossa on mm. kuusi vesiliukumäkeä, joista pisin on 212 metriä, virtaava joki, aaltoallas, porealtaita, iso uima-allas, lasten allasalue, vesitykkejä sekä tietysti saunat. Span puolella on tarjolla erilaisia hoitoja. Sekä vesipuistossa että hotellissa on ravintola ja baari. Vesipuisto on auki vuoden ympäri. (In your Pocket – Liettua 2012)

- **Vichy vesipuisto**

Ozo g. 14 C, Vilna

<http://vandensparkas.lt>

Monipuolinen ja eksoottinen vesipuisto sijaitsee aivan keskustan tuntumassa. Vesipuistossa on suuri allas, jossa on ajoittain aaltoja sekä porealtaita, virtaava joki, jossa voi kellua puhallettavissa kanooteissa, kahdeksan erilaista vesiliukumäkeä, lastenallas, saunaosastot ja hemmotteluosasto. Vesipuistossa on myös ravintola sekä baari. Vesipuisto on auki vuoden ympäri. (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 164)

Eläintarha

- **Kaunas Zoo**

Radvilenu g. 21, LT-50299, Kaunas

<http://zoosodas.lt> (liettuaksi)

Vaatimaton ja pieni eläintarha sijaitsee hieman keskustan ulkopuolella. Vuonna 1938 perustettu eläintarha levittäytyy 16 hehtaarin alueelle ja on avoinna vuoden ympäri. Erilaisia lajeja siellä on vajaa 3 000, nähtävillä on hyönteisiä, kaloja, sammakkoeläimiä, matelijoita, lintuja ja nisäkkäitä. (Heiskanen, Lehtipuu, Puhakka, 2008, 187)

8 MATKAILUTUOTE

8.1 Matkailutuotteen tuotekehitysprosessi

Kuluttajille suunnatun kyselyn avulla saimme selville, että olemassa olevaa kysyntää todella löytyy Baltiaan suunnatulle valmismatkapakettille. Kyselyyn vastanneet lapsiperheet äänestivät suosituimmaksi matkakohteeksi arvatenkin Viron, mutta päätimme kuitenkin suunnitella matkapaketin toiseksi suosituimmaksi äänestettyyn Latviaan. Kohteiksi valittiin pääkaupunki Riika sekä vilkas rantalomakohde Jurmala läheisen sijaintinsa sekä runsaiden aktiviteettimahdollisuuksien johdosta. Tämä sen vuoksi, että lapsiperheillä on jo valmiiksi vaihtelevissa määrin tietoa Viron tarjonnasta, ja Viro tuntuu olevan kaikille se tuttu ja turvallinen matkakohde. Latvia on vähemmän tunnettu kohde, mutta sillä on suuret määrät matkailupotentiaalia, minkä tahdomme tuoda myös lapsiperheiden tietoisuuteen.

Matkapakettimme tarkoitus on tuoda asiakkaan käsille parhaat mahdolliset elementit elämyksen tuottamiseen. Matkapakettimme rakentuu hyvin erilaisiin tarpeisiin vastaavista kokemuksista, ja tarkoitus on löytää jokaiselle jotain uutta ja erilaista koettavaa. Asiakassegmentiksi on muotoutunut yhdessä matkustava perhe, johon kuuluu lapsi tai lapsia, yleensä ala-asteikäisiä tai hieman sitä nuorempia. Uskomme tämän matkapaketin tavoittavan myös hieman vanhemmat lapset ja nuoret, sillä Riika tarjoaa nähtävää kaikenikäisille, ja Jurmalan aurinkorannalla viihtyvät kaikki ikään katsomatta. Toinen tärkeä asiakassegmentti ovat lastenlasten kanssa matkustavat isovanhemmat. Matkapakettiin kuuluu pitkän matkan bussimatkustusta, mikä rajaa lasten ikähaarukkaa. Lapsen on oltava sen ikäinen, että hän kykenee istumaan bussissa pitkiä matkoja. Lapsenmielinen kaupunkikierros ei välttämättä tarjoa juurikaan virikkeitä vanhemmille lapsille, ja muutkin aktiviteetit on suunniteltu tietyn ikäryhmän mukaisesti.

Asiakkaan motiivi lähteä matkalle on laatuajan vietto perheen kanssa helposti ja ilman suurta stressimäärää. Asiakas valitsee valmiin matkapaketin säästyäkseen haastavalta ja aikaa vievältä suunnittelutyötä: valmismatkapaketti tarjoaa kuljetuksen, majoituksen sekä aktiviteetit valmiiksi suunniteltuna järkevään hintaan. Lasten kanssa matkustaminen on aina haastavaa, mutta lapsille suunnatussa matkapaketissa on pyritty jokaisessa vaiheessa ottamaan huomioon lapsen hyvinvointi ja viihtyvyys. Valmismatkalla lapsi

kohtaa paljon samanikäisiä lapsia, joiden kanssa voi leikkiä ja purkaa energiaa sillä aikaa kun aikuiset hengähtävät.

8.2 Tuotanto- ja kulutuskaavio

Laadimme esimerkkinä tuotanto- ja kulutuskaavion matkapakettimme ensimmäisestä päivästä lapsiasiakkaan näkökulmasta. Kaavio (Taulukko 2) on kuvattu taulukon muodossa, ja siihen on otettu mukaan vain ne tuotantovaiheet, joissa myös asiakas on mukana. Taulukko esittää toiminnan alkamisajan, arvion siihen kulutettavasta ajasta ja toiminnan tapahtumapaikan. Siinä nimetään toiminnan konkreettinen elementti, eli mitä toiminnassa konkreettisesti tapahtuu asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan prosessikohdassa kuvataan, mitä lapsiasiakkaan odotetaan kokevan konkreettisen tapahtuman aikana, eli millaisen prosessin hän käy läpi. Vaihdetta edeltävä toimenpide kuvaa matkanjohtajan tehtäviä ennen kyseistä tapahtumaa.

Huolella koottu tuotanto- ja kulutuskaavio on erittäin hyödyllinen apuväline matkanjohtajalle, jonka pitää tietää täsmällisesti, missä hänen pitää olla tekemässä mitäkin ja milloin. Kaavion avulla hän voi myös tarkkailla aikataulun pitävyyttä ja edesauttaa asiakkaan prosessin toteutumista.

TAULUKKO 2. Tuotanto- ja kulutuskaavio esimerkki, matkapäivä 1

Klo	<i>10:30</i>	<i>11:30</i>	<i>14:15</i>	<i>16:20</i>	<i>16:25</i>	<i>19:00</i>
Käytettävä aika	45min	2,5h	2h	1h	2,5h	10min
Konkreettinen elementti	Kokoontuminen, jaetaan matkaliput	Laivamatka Tallinnaan	Bussimatka Riikaan	Levähdystauko ja ruokailu	Bussimatka Riikaan jatkuu	Majoittuminen hotelliin
Paikka	VikingLinen terminaali, ryhmät	Viking XPRS	Suomalainen bussi	Ravintola Pärnussa	Suomalainen bussi	Riika
Asiakkaan prosessi	Lapsi näkee ensimmäistä kertaa matkatovereitaan, jännitys alkaa kasvaa.	Laivalla on paljon mukavaa tekemistä lapsille, matka alkaa.	Bussimatkalla on paljon leikkejä ja pelejä, sekä hauskaa musiikkia. Tutustumista muihin lapsiin.	Varmasti kaivattu jaloittelutauko sekä ruokailu. Ravintolasta löytyy lapsille mieluisa lasten menu.	Bussimatkan toinen puolisko sujuu varmasti mukavammin, kun ilmapiiri on vapautuneempi ihmisten tutustuessa.	Lapsi vastaanotetaan lapsiystävälliseen hotelliin yllätyslahjan kera, ja hän pääsee keräämään voimia tuleviin seikkailuihin.
Vaihetta edeltävä toimenpide	Varmista matkalippujen riittävyys sekä laiva-aikataulun paikkaansapitävyys		Varmista missä bussi odottaa, että ilmastointi toimii ja että tarvittavat pelit on mukana.	Varmista vielä bussimatkan aikana, että ravintola on tietoinen saapuvasta ryhmästä.		Nouda huoneavaimet sekä matkustajakortit vastaanotosta asiakkaille bussissa jaettavaksi.

8.3 Lasten Latvia – matkaohjelma

Päivä 1. Helsinki-Riika (matka 300 km, ajoaika 5,5 h)

10:30 Kokoon tuleminen terminaalissa.

11:30 Viking XPRS lähtee Helsingistä.

14:00 Saapuminen Tallinnaan. Matkanjohtaja on satamassa bussilla ottamassa asiakkaat vastaan. Ajomatka Riikaan alkaa. Matkalla ruokatauko Pärnussa (n. 45 – 60 min). Tarvittaessa pidetään myös pienempiä jaloittelutaukoja. Ajomatkan aikana lapsille on tarjolla runsaasti mieluisaa puuhaa, musiikkia ja elokuvia, jotta ajomatka sujuu mahdollisimman vaivattomasti. Lisäksi jaetaan yllätyslahjat, esimerkiksi Aku Ankan taskukirja.

20:00 Riiaassa, majoittuminen hotelliin. Ilta omatoiminen. Asiakkailla on mahdollisuus varata illallinen hotellissa etukäteen.

Päivä 2. Riika

11:00 Lasten kaupunkikierto, jossa keskitytään historian ja vuosilukujen sijaan kertomaan asiat hauskalla tavalla ja lasten näkökulmasta (satuja, taruja yms). Lopuksi tehdään kävelykierto vanhassa kaupungissa. Kävelykierto päättyy Laiman suklaamuseoon, jossa tutustutaan suklaan valmistukseen ja lopuksi mahdollisuus tehdä myös ostoksia.

13:30 Kaupunkikierto päättyy. Halukkaille on kuljetus takaisin hotellille tai mahdollisuus jäädä kaupungille. Ilta omatoiminen. Matkanjohtaja kertoo lisää aktiviteettimahdollisuuksista, vinkkejä museoihin, teatteriin ja ravintoloihin.

Päivä 3. Jurmala (matka 60 km, ajoaika 1,5 h, yhteensä)

10:30 Lähtö päiväretkelle Jurmalaan. Kaupunkiin saavuttaessa pieni kaupunkikierto, matkanjohtaja kertoo aktiviteettimahdollisuuksista. Perillä vapaa-aikaa. Halukkaat voivat mennä esimerkiksi Livu-vesipuistoon tai vain viettää kesäpäivän rannalla.

17:30 Lähtö takaisin Riikaan. Ilta omatoiminen

Päivä 4. Riika, Omatoiminen päivä Riiasa

11:30 Hotellilta kuljetus halukkaille Seikkailupuisto Mezhaparkiin, jossa seikkailurata ja eläintarha. Samalla kuljetus myös sisähuvipuisto Go-Planetiin. Noutoajoista voidaan sopia joustavasti asiakkaiden kanssa. Ilta omatoiminen

Päivä 5 Riika-Tallinna (matka 300 km, ajoaika 5,5 h)

9:00 Lähtö kohti Tallinnaa. Lounastauko Pärnussa (45 - 60 min)

15:00 Saapuminen Tallinnaan, jossa jää hieman vapaa-aikaa ostosten tekoon.

18:00 Viking XPRS lähtee Helsinkiin

8.4 Elämyskolmio – kokemuksen tasot

Pohdimme suunnittelemaamme matkapakettia elämyskolmiomallin näkökulmasta. Tällä tavoin pyrimme varmistamaan, että olemme luoneet parhaat mahdolliset lähtökohdat elämyksen syntymiselle. Asiakkaan kokemuksen tasot on jaettu viiteen osaan, ja niitä tukitaan seuraavaksi.

8.4.1 Motivaation taso

Motivaation taso tarkoittaa asiakkaan kiinnostuksen herättämistä. Motivaation tasolla luodaan asiakkaalle odotuksia tuotetta kohtaan, halu ja valmius osallistua ja kokea. Tässä tuote tuodaan asiakkaan tietoisuuteen esimerkiksi markkinoinnin keinoin. Jo tässä vaiheessa mahdollisimman monen kuudesta elämyskriteeristä tulisi täytyä. Toisin sanoen jo tuotteen markkinoinnin tulisi olla mahdollisimman yksilöllistä, moniaistista, aitoa ja vuorovaikutuksellista – kontrastia ja innostavaa tarinaa unohtamatta. (Leo 2010)

Lasten Riika -matka tulisi olemaan osa Lasten Riemulomakonseptia, jotka on suunnattu nimenomaan lapsiperheille. Motivaatio lähteä tällaiselle matkalle on muodostunut ehkä jo onnistuneina kokemuksina, jopa elämyksinä, aiemmilta Riemulomilta, joten asiakas on todennut konseptin toimivaksi ja haluaa osallistua myös uudelle, lapsille suunnatulle

matkalle Riikaan. Matkapaketin markkinointi pyritään suunnittelemaan siten, että se esittelee matkan monipuolisesti ja innostavasti. Esitteessä kuvien ja tekstien avulla on tarkoitus muodostaa asiakkaalle haavekuvia ja palava halu päästä matkalle. Markkinoinnissa tärkeää on tuoda esille matkapaketin tarjoamat uudet kokemukset, joita asiakas odottaa kokevansa.

8.4.2 Fyysinen taso

Fyysisellä tasolla asiakas kokee ympäristöään aistiensa kautta. Fyysisellä tasolla tuote ensikädessä otetaan vastaan, koetaan, tunnetaan, havaitaan ja tiedostetaan. Fyysisten aistimusten avulla tiedostamme, missä olemme, mitä tapahtuu ja mitä teemme. Fyysisellä tasolla mitataan tuotteen tekninen laatu, käytettävyys ja toimivuus. (Leo 2010)

Riemulomilla kohteet valitaan niin, että niiden katsotaan kiinnostavan nimenomaan lapsia. Lapsi pääsee matkalla fyysisesti kokemaan esimerkiksi huvipuistoja, eläintarhoja tai vesipuistoja, sekä pääsee omin silmin näkemään vaikkapa suklaan valmistuksen ja maistamaan sitä. Matkan aikana huolehditaan asiakkaiden hyvinvoinnista, jotta heillä olisi jatkuvasti miellyttävä olla. Bussimatkoilla leikitään ja kuunnellaan musiikkia, katsotaan elokuvia. Pysähdystauot ja ruokailut on järjestetty sopivin välein. Yöpyminen tapahtuu laadukkaassa hotellissa, ja kuljetukset eri kohteisiin on toteutettu toimivasti ilmastoiduilla busseilla. Asiakas ei joudu fyysisesti ponnistelemaan luodakseen matkapaketista elämyksellisen.

8.4.3 Älyllinen taso

Älyllisellä tasolla prosessoimme ja käsittelemme ympäristön antamat aistiärsykkeet, toimimme niiden mukaan sekä opimme, ajattelemme, sovellamme tietoa ja muodostamme mielipiteitä. Älyllisellä tasolla päätämme, olemmeko tyytyväisiä tuotteeseen vai emme. Hyvä tuote tarjoaa älyllisellä tasolla asiakkaalle oppimis- tai harjaantumiskokemuksen, mahdollisuuden oppia jotakin uutta, kehittyä ja saada uutta tietoa joko tiedostetusti tai tiedostamatta. (Leo 2010)

Kohteet kannattaa valita myös niin, että niissä on mahdollisuus oppia jotain uutta. Esimerkkinä vaikkapa tämä suklaatehdas ja -museo (Laima). Lapsi näkee, kuinka suklaata valmistetaan, ja hänelle ehkä herää asiasta kysymyksiä, joihin hän haluaa vastauksia. Samalla lapsi prosessoi juuri kokemaansa, oppii uutta ja kenties soveltaa tätä tietoa myöhemmin kotona kavereidensa kanssa kertomalla heille, kuinka suklaata valmistettiin Riiassa. Lapsi myös kuulee kaupunkikierroksella kiehtovia tarinoita, joita voi sitten kotipuolella kertoa asiantuntevasti eteenpäin. Jos kaikki sujuu matkalla hyvin, lapsi oppii luultavasti myös pitämään matkailusta.

8.4.4 Emotionaalinen taso

Emotionaalisella tasolla koetaan varsinainen elämys. Yksilöiden tunnereaktioita on vaikea ennustaa ja hallita. Jos tuotteessa on tähän saakka otettu hyvin huomioon kaikki peruselementit ja fyysinen ja älyllinen taso toimivat, on hyvin todennäköistä, että asiakas kokee positiivisen tunnereaktion. Iloa, riemua, onnellisuutta, onnistumisen ja oppimisen iloa, voitonriemua, liikutusta – jotakin sellaista, jonka yksilö kokee merkitykselliseksi. (Leo 2010)

On hyvin vaikea sanoa, muodostuuko jostain tietystä tapahtumasta lapselle elämys, mutta Riemuloma pyritään suunnittelemaan niin, että se täyttäisi edellä mainitut kokemuksen tasot. Toiselle lapselle se voi lopulta muodostua elämykseksi, kun taas jollekin toiselle, joka on jo nähnyt kenties vastaavaa, se jättää vain pienemmän emotionaalisen jäljen. Pyrimme ylittämään asiakkaan odotukset matkapakettia kohtaan. Matkaan sisältyy yllätyksiä, joista ei ole mainintaa esitteissä. Matkan aikana voisi esimerkiksi suorittaa yhteistyötä vaativan rastiradan kaupunkikierroksella kuultujen tarinoiden pohjalta. Yhdessä maaliin pääseminen ja tästä palkitseminen luovat positiivisia tunnereaktioita, jotka voivat parhaassa tapauksessa kehittyä elämyksiksi. Loma tarjoaa perheille yhteistä aikaa, joka ei ole kaikille itsestäänselvyys. Joillekin jo perheen kanssa yhdessä tekeminen ja uuden kokeminen riittävät elämysten syntyyn.

8.4.5 Henkinen taso

Henkisellä tasolla elämyksen kaltainen positiivinen ja voimakas tunnereaktio voi saada aikaan henkilökohtaisen muutuskokemuksen, joka johtaa melko pysyviin muutoksiin subjektihenkilön eli kokijan fyysisessä olotilassa, mielentilassa tai elämäntavassa. Tällöin yksilö kokee muuttuneensa ihmisenä, omaksuneensa osaksi persoonaansa tai maailmankuvaansa jotakin uutta ja kehittyneensäkin. Elämyksen kautta voi omaksua uuden harrastuksen, ajattelutavan tai löytää itsestään uusia voimavaroja. Entinen arkajalka voi pitää itseään hyvin rohkeana hypättyään laskuvarjolla, materialisti löytää uusia arvoja erämaavaellukselta tai sohvaperunaan tarttuu kuntoilu- ja hyväolokipinä. (Leo 2010)

Mielestämme Riemuloma-konseptin tarkoitus on antaa yhteistä aikaa ja luoda yhteisiä kokemuksia perheenjäsenten kesken. Ulkomaille suunnatuilla matkoilla lapset pääsevät osaksi paikallista elämää ja kulttuuria sekä oppivat parhaassa tapauksessa arvostamaan erilaisuutta, jopa saamaan henkilökohtaisen muutuskokemuksen jollakin tasolla. Hyvin suunniteltu Riemulomakokemus voi saada lapsen rakastumaan matkailuun. Se voi herättää mielenkiinnon muita kulttuureja kohtaan ja avata lapsen silmät sille, kuinka suuri maailma todellisuudessa onkaan ja että meillä on mahdollisuus tukia sitä matkailemalla.

8.5 Elämyskolmio – elämyksen elementit

”Jotta tuote olisi elämyksellinen, tulisi sen sisältää kuusi erilaista elementtiä. – – Niiden myötä asiakkaan kokemus etenee parhaimmillaan eri kehon tasojen kautta kohti elämystä, ehkä jopa muutosta.” (Leo: Elämyskolmio) Seuraavassa tarkastelemme matkapaketiamme näiden kuuden elementin näkökulmasta.

8.5.1 Yksilöllisyys

Yksilöllisyydellä tarkoitetaan tuotteen ainutkertaisuutta ja ainutlaatuisuutta niin, ettei täysin samaa tai samanlaista tuotetta löydy muualta. Yksilöllisyys näkyy asiakaslähtöisyydessä, joustavuudessa ja mahdollisuudessa räätälöidä tuote jokaisen asiakkaan mielitysten ja tarpeiden mukaan. (Leo 2010)

Riemulomat on yksilöity lapsiperheille, joten kaikessa suunnittelussa on otettu huomioon pienempien matkustajien tarpeet ja kiinnostuksen kohteet, ei niinkään maksavien aikuisten. Matkoilla oleva matkanjohtaja tekee matkasta aina omannäköisensä, sinänsä jokainen matka on yksilöllinen, vaikkakin pääsisältö jokaisella matkalla olisi sama. Lisäksi asiakkaat saavat vaihtoehtoja valitessaan käyntikohteita: toiset voivat mennä halutessaan teatteriin, kun taas toiset viihtyvät mieluummin kaupungilla tai huvipuistossa. Matkalla annetaan aikataulujen lisäksi mahdollisuus vapaa-aikaan. Asiakas saa pienillä valinnoilla räätälöityä matkasta juuri itselleen sopivan, asiakaslähtöisen matkanjohtajan avustuksella.

8.5.2 Aitous

Aitous elämystuotteessa tarkoittaa tuotteen uskottavuutta. Yksinkertaisimmillaan aitous on olemassa olevaa ja todellista alueen elämäntapaa ja kulttuuria. Aitouden eli autenttisuuden määrittää viime kädessä asiakas itse. Tuote on aito, jos asiakas kokee sen uskottavana ja aitona, vaikka se olisi täysin fiktiivinen. Osa tuotteen aitoutta on sen kulttuuris-eettinen kestävyys. (Leo 2010)

Matkapaketti vie perheen muiden suomalaisten kanssa keskelle vierasta kulttuuria ja vierasta kieltä. Kaupungin historiasta kerrotaan kiehtovaa tarinaa uskottavasti, useita historiallisia paikkoja esitellen. Matkanjohtaja osaa vastata luontevasti asiakkaiden esittämiin kysymyksiin ja osoittaa tiedoillaan olevansa aito asiantuntija. Matkapaketti kunnoittaa paikallisia asukkaita, ja he pääsevät myös mukaan luomaan aitouden tunnelmaa.

8.5.3 Tarina

Tarina liittyy läheisesti tuotteen aitouteen. On tärkeää sitoa kokonaisuuden eri elementit toisiinsa yhtenäisellä tarinalla, jolloin kokemuksesta tulee tiivis ja mukaansatempaava. Hyvä tarina antaa tuotteelle ja kokemukselle sosiaalisen merkityksen ja sisällön sekä asiakkaalle syyn kokea kyseessä oleva tuote. Tarinan käyttö tarkoittaa sitä, että tarinalla perustellaan asiakkaalle se, mitä tehdään ja missä järjestyksessä. Tarina on tuotteen juoni. Hyvässä tarinassa on faktan ja fiktion elementtejä ja se puhuttelee. (Leo 2010)

Tarvittaessa matkan voi rakentaa vaikkapa jonkinlaisen teeman ympärille, kuten seikkailumatka tai merirosvomatka jne. Lasten matkoissa tällainen on itse asiassa helppo toteuttaa. Osa matkaa voi olla esimerkiksi tietokilpailu, missä annetaan kysymyksiä koskien matkaa, ja lasten tehtävänä on havainnoida matkan aikana kysytyjä kysymyksiä. Näin säilytetään mielenkiinto koko matkan ajan. Myös kaupunkikiertoajelut ja -kävelyt voidaan nitoa tarinaksi ja keskittyä faktojen kertomiseen sen avulla, eikä niinkään luettelemalla vuosilukuja ja historiaa, mikä taas on mahdollista ja jopa toivottavaa, kun on kyseessä aikuisille suunnattu matka. Matkapaketin esitteeseen ja nettiesittelyyn voidaan liittää pieni pätkä matkan aikana kerrottavaa tarinaa, jotta lasten mielenkiintoa ja odotuksia voidaan herätellä jo ennen matkaa. Kaikki matkan aktiviteetit, myös vapaavalintaiset, liitetään hausalla tavalla tarinaan, joka kulkee koko matkan ajan mukana.

8.5.4 Moniaistisuus

Moniaistinen tuote on koettavissa mahdollisimman monin aistein. Tällä tarkoitetaan sitä, että tuote tarjoaa ärsykeitä useille eri aisteille: visuaalisuutta, tuoksua, äänimaailmaa, makuja ja tuntoaistimuksia. Kaikkien aistiärsykkeiden tulisi luonnollisesti olla harmoniassa keskenään niin, että ne vahvistavat osaltaan haluttua teemaa tarkoituksenmukaisesti ja tukevat tuotteen mukaansatempaavuutta eli immersiiivisyyttä. (Leo 2010)

Loman sisällöstä pyritään tekemään mahdollisimman monipuolinen, niin että jokaiselle löytyisi jokin kiinnostuksen kohde. Matkustaminen uuteen maahan on jo sinänsä jännittävää monelle lapselle, mutta sen lisäksi on tärkeää, että lapset pääsevät kokemaan monipuolisesti erilaisia asioita matkalla. Lapset pääsevät käyttämään matkalla kaikkia aistejaan: kaupunkikierröksellä asiakas kuulee matkanjohtajan tarinaa lasten näkökulmasta, näkee kierroksen yhteydessä tarinassa esiintyvät paikat ja pääsee koskettamaan tärkeitä nähtävyyksiä, haistelemaan kaupungin tuoksua sekä maistelemaan paikallisia herkkuja suklaamuseossa.

8.5.5 Kontrasti

Kontrasti tarkoittaa erilaisuutta asiakkaan näkökulmasta. Tuotteen on oltava erilainen suhteessa asiakkaan arkeen. Asiakkaan on voitava kokea jotakin uutta, eksoottista ja tavallisesta poikkeavaa. Uuden ja erilaisen kokeminen mahdollistaa oman itsen näkemisen toisesta näkökulmasta ja vapauttaa näkemään ja kokemaan erilaisella tavalla vapaana arjen rajoituksista ja tottumuksista. Kontrastin tuottamisessa on huomioitava asiakkaan lähtökohdat. Yhdelle eksoottinen on toiselle tuiki tavallista. (Leo 2010)

Kuten jo aiemmin todettiin, loman sisällöstä pyritään tekemään sellainen, että jokaiselle löytyisi jokin kiinnostuksen kohde ja tunne siitä, että nyt ollaan tekemässä jotain erilaista kuin normaalisti kotona. Kuitenkaan ei saisi unohtaa päivittäisiä rutiineja, kun kyse on lapsista. Niinpä on tärkeää pitää huolta säännöllisistä vessa- ja ruokataukomahdollisuuksista ja siitä, että aikataulu ei ole liian tiukka, jotta yöunille ja vapaa-ajalle jää runsaasti aikaa. Kontrastia arkeen tuovat yksinkertaisuudessaan jo hotellissa asuminen sekä uusi kaupunki, jossa ei tiedä mitä kulman takaa löytyy. Lisäksi arkeen verrattuna perheellä on luultavasti matkalla paljon enemmän aikaa olla yhdessä ilman kiirettä.

8.5.6 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on vuorovaikutusta tuotteen ja muiden kokijoiden kanssa. Se on myös onnistunutta kommunikaatiota tuotteen ja sen tuottajien kanssa. Vuorovaikutukseen liittyy olennaisena osana yhteisöllisyyden tunne – koetaan jotakin yhdessä, osana yhteisöä, ryhmää tai perhettä. Toki yksinkin voi kokea elämyksen, mutta yhteisöllisyyteen liittyy tietoisuus siitä, että kokemus on yleisesti hyväksytty ja arvostettu ja nostaa näin kokijan sosiaalista statusta tai liittää häntä tiiviimmin tiettyyn ryhmään. Elämyksistä puhuttaessa vuorovaikutuksen elementti on erityisen tärkeä yksilöllisyyden luomisessa; henkilökohtaisella vuorovaikutuksella on ratkaiseva rooli kokemuksen välittämisessä asiakkaalle mahdollisimman onnistuneella tavalla. (Leo 2010)

Pidemmillä bussimatkoilla ollaan ja matkustetaan ryhmässä, ja hyvin nopeasti ryhmän jäsenet, toisilleen entuudestaan vieraat ihmiset, alkavat muodostaa kuppikuntia ja tutustua toisiinsa. Varsinkin lasten on yleensä helppo tulla toimeen keskenään, ja usein käykin niin, että perheiden lapset leikkivät keskenään esimerkiksi bussissa siirryttäessä pai-

kasta toiseen. Parhaassa tapauksessa matkalta saa jopa uusia ystäviä, joiden kanssa ollaan tekemisissä vielä matkan jälkeenkin. Myös matkanjohtaja on tärkeä vuorovaikutuksen kohde perheille, sillä hän on mukana koko matkan ajan ja häneltä perhe kuulee matkakohteisiin liittyvät tarinat. Matkanjohtaja auttaa ja opastaa perheitä kaikissa tilanteissa ja auttaa myös valitsemaan vapaa-ajalle tekemistä. Matkanjohtaja myös rohkaisee lapsia ja perheitä tutustumaan toisiinsa omalla panoksellaan keksimällä bussimatkoilla erilaisia leikkejä, joihin liittyy kontaktia muihinkin matkustajiin.

9 POHDINTA

Lähdimme työstämään tätä opinnäytetyötä alusta asti hyvällä mielellä, sillä toimeksiantaja Matkapojat Oy oli meille entuudestaan tuttu ja toinen meistä oli myös työskennellyt matkanjohtajana lasten Riemulomilla. Näin aihealue oli tuttu ja omakohtainen kokemus osoittautui monta kertaa työn aikana hyödylliseksi. Baltian maiden matkailupotentiaali yllätti monipuolisuudellaan ja varsinkin Latvia osoittautui kohteeksi, missä riittää nähtävää ja koettavaa pidemmäksikin aikaa.

Kuluttajakyselyn avulla saimme erittäin paljon hyödyllistä tietoa, eikä yllätyksenä tullut että Viro nousi suosituimmaksi matkailumaaksi Latvian ja Liettuan jäädessä selvästi naapurinsa varjoon. Kuitenkin kiinnostusta muuallekin Baltiaan kuin Viroon on nähtävissä, ja näin ollen valmiille matkapaketille uskoisi olevan kysyntää. Suunnittelemamme matkapaketti on mielestämme mielenkiintoinen ja monipuolinen.

Kyselyn tulokset saimme helposti tulkittavaan muotoon Webropol-ohjelmalla jolla kysely toteutettiin. Kysely osoitti että ihmisillä ei ole tarpeeksi tietoa Latvian ja Liettuan tarjonnasta lapsiperheille, eikä tätä tietoa ilmeisesti ole tarpeeksi helposti saatavilla. Kattava esite sekä Latvian että Liettuan kohteista lapsiperheille nostaisi varmasti mielenkiintoa näitä maita kohtaan. Olisi hyvä jos joku alan yrityksistä nostaisi nämä kohteet tulevaisuudessa vahvemmin esille lapsiperheille suunnatussa markkinoinnissa.

Kuluttajakyselyn vastauksia analysoidessamme huomasimme, että olisimme voineet tarkentaa muutamia kysymyksiä. Esimerkiksi kysymyksessä jolla kartoitimme vastaajien mielipiteitä matkanjohtajan palveluista, meidän olisi kannattanut lisätä matkanjohtajan määritelmä. Näin olisimme varmistaneet kaikilla vastaajilla olevan yhtenäinen mielikuva palveluista. Kysymys ”oletteko vierailleet jossain Baltian maassa jo aiemmin” olisi ollut hyödyllisempi muodossa ”oletteko vierailleet perheenne kanssa jossain Baltian maassa jo aiemmin”.

Kysely yhteistyöhotelleille ei tuottanut niin paljon vastauksia kuin olisimme toivoneet, mutta saamissamme vastauksissa oli tarkemmin informaatiota kuin mitä hotellien Internetsivuilta löytyi. Koimme siis tämänkin työvaiheen tärkeänä työn kokonaisuuden kannalta.

Teimme paljon töitä kootessamme paketin lapsiperheille soveltuvista vierailukohteista. Pyrimme tuomaan esille jokaisen kohteen monipuolisuuden ja tarjonnan runsauden. Tehtyämme kohteiden kartoituksen kunnolla, oli helppoa alkaa kokoamaan matkapakettia. Sen suunnittelussa toimi hyvänä apuna elämyskolmiomalli, jonka avulla saimme varmistettua parhaat mahdolliset lähtökohdat elämyksen syntymiselle.

Kokonaisuudessaan olemme tyytyväisiä opinnäytteeseemme, saimme rakennettua sen hyvin teorioidemme ympärille ja keräsimme hyödyllisen tietopaketin, jota toivottavasti vastaisuudessa tullaan hyödyntämään. Mielenkiintoista olisi toteuttaa uusi tutkimus esimerkiksi kymmenen vuoden päästä, jolla tutkittaisiin Baltian maiden matkailupotentiaalin ja tunnettavuuden sekä suosion kehitystä.

LÄHTEET

Ats, K. Sales manager. 2012. Bachelor thesis for Matkapojat Ltd. sähköpostiviesti. hot-parnu@pergohotels.ee. Luettu 14.12.2012.

Aurakeskus. Plenty of fun for all the family at Aura. Luettu 26.11.2012
<http://www.aurakeskus.ee/index.php?id=1088>

The Baltic Guide, 2011. Linnassa leikitään ja näytellään [verkkojulkaisu]. Luettu 7.12.2012.
<http://www.balticguide.ee/fi/www/page.php?id=932>

Boxberg, M., Komppula, R., Korhonen, S., Mutka, P. 2001. Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat. Matkailuyrittäjä-sarja. Edita Oyj. Helsinki

CIA-the world factbook. Päivitetty 13.11.2012. Luettu 19.11.2012
<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/lh.html>

Eesti Maaturism MTÜ. Viron rautatiemuseo. Luettu 6.12.2012
<http://www.maaturism.ee/index.php?id=kannattaa-katsoa&sid=71>

Europa.Eu. Luettu 19.11.2012
http://europa.eu/about-eu/countries/member-countries/lithuania/index_fi.htm

European Union Structural Assistance to Estonia. Iloni Imedemaa. Luettu 11.11.2012
<http://www.ilon.ee/index.php?nodeID=1194>
<http://www.visitestonia.com/fi/lasten-leikkipuisto-haapsalussa-posti-kadulla>

Haapsalu piiskopilinnus. Haapsalu episcopal castle. Luettu 6.12.2012
<http://www.haapsalulinnus.ee/>

Heiskanen, T., Lehtipuu, M., Puhakka, K., 2008. Liettua – Suomalainen matkaopas. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Huovinen, U. 2002. Matkailun lainsäädäntö. Matkailuyrittäjä-sarja. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kivine, S. Sales manager. 2012. Bachelor thesis for Matkapojat Ltd. sähköpostiviesti. sirkka-liisa.kivine@spa.ee. Luettu 7.12.2012.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Matkailuyrittäjä-sarja. Edita Prima Oy. Helsinki

KongoHotell. Haapsalu. Luettu 11.11.2012
<http://www.kongohotel.ee/fi/Haapsalu-kaupunki-virossa-hotelli-haapsalussa>

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Leo 2010. Luettu 7.2.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4320>

Lapin korkeakoulukonserni LUC matkailu. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 2010. Matkailun tuotekehittäjän käsikirja.
<http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Etusivu.iw3>

Laulasmaa spa, restaurant and golf hotel in Esonia. 2013. Laulasmaa merellinen spa. Luettu 14.1.2013
<http://www.laulasmaa.ee/fi/kylpyla.html>

Lomalainen.fi. Haapsalu on tunnettu ihanista kylpylöistään. Luettu 6.12.2012
<http://www.lomalainen.fi/haapsalu/>

Matkapojat Oy. 2011. Riemulomat 2011 – esite. Luettu 28.7.2012

Matkapojat Oy. 2012. Yritystietoa. Luettu 8.8.2012.
<http://matkapojat.fi/matkapojatoy/yritystietoa>

MEK, 2006. Suomen perhematkailun kehittämisstrategia kansainvälisille markkinoille ulkomaille vuoteen 2006. Luettu 27.9.2012
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d5b4732835e8554dc225735b0032a935/\\$FILE/A121Perhematkailu2002.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d5b4732835e8554dc225735b0032a935/$FILE/A121Perhematkailu2002.pdf)

Mägi, R. Sales manager. 2012. Bachelor thesis for Matkapojat Ltd. sähköpostiviesti. reena@laulasmaa.ee. Luettu 8.12.2012.

Nurm, E. Head-Administrator. 2012. Bachelor thesis for Matkapojat Ltd. sähköpostiviesti. evely@tartuhotell.ee. Luettu 8.12.2012.

Nyky-suomen sanakirja. 1985. 9. painos. WSOY

Pohjakeskus Rakvere. 2011. Luettu 11.11.2012
<http://www.pohjakeskus.ee/>

Pohjakeskus Rakvere. 2011. Mürala Playroom.
<http://www.pohjakeskus.ee/en/playroom>

Suomen Sydänliitto ry. 2013. Laulasmaa Spa aloitti kylpylähotellien uuden aikakauden. Luettu 13.1.2013
<http://www.sydan.fi/jutut/juttu/-/view/133740>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Perheet [verkojulkaisu] Helsinki: Tilastokeskus. Luettu 24.9.2012
<http://www.stat.fi/til/perh/kas.html>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Perheet [verkojulkaisu]. Vuosikatsaus 2010, Liitetaulukko 11. Lapsiperheet alle 18-vuotiaiden lasten määrän ja perhetyypin mukaan 31.12.2010 . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 10.10.2012].

Plog, S. 2001. Why Destination Areas Rise and Fall Apart. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Tulostettu 24.09.2012.

Saaremaa. Saarenmaa – jännittävä paikka meren takana. Luetut 12.12.2012
http://www.saaremaa.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=453&Itemid=348

Tarssanen, S. 2007. 5. lisäpainos. Elämystuottajan käsikirja. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus (LEO). EXTRA-hanke. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.

Tartu Toy Museum. Tartu Toy Museum. Luettu 26.11.2012
http://www.mm.ee/mm_eng.html

The Baltic Guide. 2011. Merellinen Laulasmaa Spa uudistui. Luettu 13.1.2013
<http://www.balticguide.ee/fi/www/page.php?id=539>

Thomas Cook traveller guides; Lithuania. 2011. Thomas Cook Publishing.

Tilastokeskus. Lapsiperhe. Luettu 13.8.2012
<http://www.stat.fi/meta/kas/lapsiperhe.html>

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. 5., uudistettu painos. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Turun Sanomat. 2000-2013. Linnaromantiikkaa löytyy Virostakin. Luettu 12.12.2012
<http://www.ts.fi/teemat/matkailu/1074157861/Linnaromantiikkaa+loytyy+Virostakin>

Ulkoasiainministeriö. 2006. Latvia: matkustustiedote. Luettu 11.11.2012
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=68673&nodeid=15735&contentlan=1&culture=fi-FI>

Ulkoasiainministeriö. 2006. Liettua: matkustustiedote. Luettu 11.11.2012
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=68814&nodeid=15735&contentlan=1&culture=fi-FI>

Ulkoasiainministeriö 2006. Maatietoa maittain. Luettu 16.11. ja 19.11.2012
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=44236&contentlan=1&culture=fi-FI>

Ulkoasiainministeriö. 2006. Viro: matkustustiedote. Luettu 11.11.2012
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=66195&nodeid=15735&contentlan=1&culture=fi-FI>

Valgeranna Seikluspark. Seikkailupuisto. Luettu 11.11.2012
<http://www.valgerannaseikluspark.ee/index.php?page=90&>, Luettu 23.11.12

Valmismatkalaki 19.12.2008/938. luettu 24.9.2012
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941079>

Visit Estonia. Afrikan ranta ja promenadi. Luettu 6.12.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/afrikan-ranta-ja-promenadi>

Visit Estonia. FunBowling. Luettu 26.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/funbowling>

Visit Estonia. Haapsalun piispanlinna. Luettu 6.12.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/haapsalun-piispanlinna>

Visit Estonia. Haapsalun Tagalaht ja rantapromenadin lintutorni. Luettu 6.12.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/haapsalun-tagalaht-ja-rantapromenadin-lintutorni>

Visit Estonia. Ilon Wiklandin lapsuudenkoti. Luettu 11.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/ilon-wiklandin-lapsuudenkoti>

Visit Estonia. Kauppa- ja viihdekeskus Lounakeskus. Luettu 26.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/kauppa-ja-viihdekeskus-lounakeskus>

Visit Estonia. Kaupunkiopas: Haapsalu. Luettu 6.12.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/lomakohteita/kaupunkioppaita/haapsalu>

Visit Estonia. Kaupunkiopas: Rakvere. Luettu 11.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/lomakohteita/kaupunkioppaita/rakvere>

Visit Estonia. Kuressaaren kaupunginpuisto. Luettu 11.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/object/3459>

Visit Estonia. Kuressaaren uimaranta. Luettu 12.12.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/kuressaaren-uimaranta>

Visit Estonia. Lasten leikkipuisto Haapsalussa postikadulla. Luettu 11.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/lasten-leikkipuisto-haapsalussa-posti-kadulla>

Visit Estonia. Laulasmaa. Luettu 13.1.2013
<http://www.visitestonia.com/fi/lomakohteita/rannikko/laulasmaa>

Visit Estonia. Rahvaedan leikkikenttä Rakveressa. Luettu 11.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/rahvaedan-leikkikentta-rakveressa>

Visit Estonia. Rakveren teatteri. Luettu 26.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/rakveren-teatteri>

Visit Estonia. Tartossa voi ottaa kylmäpäisyydestä mittaa. Luettu 26.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/tartossa-voi-ottaa-kylmapaisyydesta-mittaa>

Visit Estonia. Trampoliinikeskus UP. Luettu 11.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/trampoliinikeskus-up>

Visit Estonia. Valgerannan seikkailupuisto. Luettu 11.11.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/valgerannan-seikkailupuisto>

Visit Estonia. Viron rautatiemuseo. Luettu 6.12.2012
<http://www.visitestonia.com/fi/viron-rautatiemuseo>

Yleiset valmismatkaehdot 30.6.2009. Luettu 24.9.2012
www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/yleiset_valmismatkaehdot/

LIITTEET

Liite 1. Kuluttajakyselypohja

Riemulomat

1. Sukupuoli
Nainen / Mies
2. Ikä
alle 25v. / 26-35v. / 36-45v. / yli 46v.
3. Kuinka monta lasta perheessänne on?
1 / 2 / 3 / 4 / 5 tai enemmän
4. Oletteko vierailleet jossain Baltian maassa jo aiemmin?
Kyllä / Ei
5. Oletteko suunnitelleet matkaa perheen kanssa johonkin Baltian maista?
Kyllä / Ei
6. Millaiseksi koette Baltian maiden tarjonnan lapsiperheille?
1-5 (1=huono/olematon, 5=hyvä, runsas)
7. Mikä Baltian maista vaikuttaa mielenkiintoisimmalta lapsiperheen näkökulmas-
ta?
Viro / Latvia / Liettua
8. Lähtisittekö perhematkalle johonkin Baltian maahan jos tarjolla olisi lapsiper-
heille suunnattu valmis matkapaketti?
Kyllä / Ei / Ehkä
9. Onko olemassa jokin syy, miksi epäröisitte lähteä perhematkalle Baltian maihin?
Avoim
10. Kuinka tärkeäksi koette matkanjohtajan palvelut perhematkoilla?
1-5 (1=ei lainkaan tärkeä, 5=erittäin tärkeä)
11. Kuinka paljon teillä on tietoa Baltian maiden tarjonnasta lapsiperheille?
1-5 (1=ei lainkaan, 5=erittäin paljon)
12. Jos saatavilla olisi esite Baltian maiden tarjonnasta lapsiperheille, tutustuisitteko
siihen?
Varmasti / Ehkä / Ei
13. Herättikö aihe jotain ajatuksia tai kommentteja, jotka tahtoisitte kertoa meille?
Avoim

Liite 2. Sähköpostiviesti yhteistyöhotelleille

Hello!

We are two students from Finland, Tampere University of Applied Sciences. We study Tourism and our Bachelor's thesis is about travelling with children in Baltic countries. One of our goals is to make a brochure that would easily introduce families where they should visit on their trip, and also which hotels are the most child-friendly. We are making this thesis for Matkapojat Ltd, so we are sending this inquiry to all of their partner hotels.

It would be a huge help for us, if you could answer these questions below.

What kind of accommodation could you offer for a family with 4-6 persons? Do you have some family rooms?

Do you have a playroom in you hotel or playground near to your hotel?

How have children been taken into account in your hotel?

Why would your hotel be good choice for a family with children?

If you are interested in helping us with our thesis, please contact us as soon as possible. We would be very thankful about all help!

Br,

Anna-Maria Terho

Sari Syväluoto

Tampere University of applied sciences