



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

EMMI-LOTTA LINDELL

**Uuden aktiviteettipalvelun
tuotteistaminen Kuuskajaskarin
loma- ja linnakesaarelle**

Opastettu SUP-lautailuretki
4.5.2022

MATKAILUN TUTKINTO-OHJELMA
2019

Tekijä Lindell, Emmi-Lotta	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä toukokuu 2022
	Sivumäärä 39	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Uuden aktiviteettipalvelun tuotteistaminen Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaarelle		
Tutkinto-ohjelma Matkailun tutkinto-ohjelma		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena oli tuotteistaa uusi aktiviteettipalvelu, opastettu SUP-lautailuretki, Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaarelle. Työn tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajalle jotain konkreettista ja valmista käytettäväksi tulevaisuuteen. Toimeksiantajan on tulevaisuudessa mahdollista hyödyntää työtä toimipaikan palveluvalikoiman uudistamisessa.</p> <p>Työn toimeksiantajana toimi West Coast Seaservice Oy Ltd, joka vastaa matkailu- ja ravitsemispalveluista Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaarella, Rauman saaristossa. Saaren toiminnasta vastaava matkailuyritys on kokenut, että erityisesti aktiviteettipalveluja saarelle olisi hyvä saada lisää. Tarkoituksena on uuden palvelun avulla laajentaa palvelutarjontaa sekä lisätä potentiaalisten asiakkaiden kiinnostusta matkailukohdetta kohtaan.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsiteltiin palvelua ja palvelun tuotteistamista. Teoreettisessa viitekehityksessä otettiin huomioon myös esimerkiksi palvelun turvallisuus, laatu sekä tuotteistamisen hyödyt ja haasteet. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä.</p> <p>Tutkimusaineiston keruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimuksessa haastateltiin muutamaa saarella ryhmien kanssa vierailutta henkilöä, jotka ovat käyttäneet toimeksiantajan tarjoamia palveluja Kuuskajaskarissa sekä yhtä SUP-lautailun parissa työskennellyttä henkilöä. Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2022. Tutkimusaineiston analysointimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia ja se toteutettiin aineistolähtöisesti. Työn konkreettinen tuotos oli tuotekortti aktiviteettipalvelusta, joka suunniteltiin toimeksiantajalle. Tämän lisäksi laadittiin riskien arviointi kyseisestä palvelusta.</p>		
Asiasanat tuotteistus, tuotteistaminen, palvelu, sup-lautailu		

Author Lindell, Emmi-Lotta	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2022
	Number of pages 39	Language of publication: Finnish
Title of publication Productization of a new activity service for the Kuuskajaskari holiday and fortress island		
Degree program Tourism		
Abstract <p>The topic of the thesis was to productize a new activity service, a guided SUP boarding trip, to the holiday and fortress island of Kuuskajaskari. The aim of the work was to produce something concrete and ready for the future for the client. In the future, it will be possible for the client to utilize the work in renewing the service's range of services.</p> <p>The work was commissioned by West Coast Seaservice Oy Ltd, which is responsible for tourism and catering services on the Kuuskajaskari Holiday and Fortress Island, Rauma Archipelago. The tourism company in charge of the island's operations has experienced that it would be good to have more activity services on the island. The purpose of the new service is to expand the service offering and increase the interest of potential customers in the tourist destination.</p> <p>The theoretical part of the thesis dealt with service and the productization of service. The theoretical framework also considered, for example, the safety and quality of the service and the benefits and challenges of productization. The thesis was implemented as a functional thesis. A thematic interview was used as the method of collecting the research material. The study interviewed a few people who visited the island with groups who have used the services provided by the client in Kuuskajaskari, as well as one person who worked with SUP boarding. The interviews were conducted in March 2022. Content analysis was used as the method of analysis of the research material, and it was carried out based on data.</p> <p>The concrete output of the work was a product card from an activity service designed for the client. In addition, a risk assessment of the service was prepared.</p>		
<u>Key words</u> productization, service, stand up paddle boarding		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖN TAVOITE JA TEHTÄVÄ	6
2.1 Tutkimustehtävä	6
2.2 Tutkimuksen rajaus, tavoite ja tarkoitus	6
2.3 Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaari	7
3 TIEDONKERUUMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS OSANA OPINNÄYTETYÖTÄ.....	8
3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö laadullisen tutkimuksen menetelmin	8
3.2 Haastattelu.....	9
3.3 Opinnäytetyöprosessi	10
4 MATKAILUPALVELUKOKONAISUUDEN SUUNNITTELU.....	11
4.1 Palvelu.....	11
4.2 Matkailun ohjelmapalvelut osana luontomatkailua	12
4.3 Tuotteistaminen, sen hyödyt ja haasteet.....	13
4.3.1 Erilaiset tuotteistamisprosessit.....	15
4.3.2 Tuotteistaminen matkailualalla.....	16
4.4 Palvelun suunnittelu, laatu ja hinnoittelu	17
4.5 Palvelun turvallisuus	18
4.6 Palvelun konkretisointi tuotekortin avulla	19
4.7 Palvelun kehittäminen tulevaisuudessa.....	20
5 OPASTETTU SUP-LAUTAILURETKI	21
5.1 Kohderyhmänä aikuisryhmät	21
5.2 Palvelukokonaisuus.....	22
5.2.1 Resurssit ja välineet	24
5.2.2 Haastateltavien näkemykset.....	25
5.2.3 Palvelun kulku	26
5.3 Retken toteuttaminen turvallisesti.....	28
5.4 Riskianalyysi	28
6 POHDINTA JA LUOTETTAVUUSTARKASTELU	29
6.1 Pohdintaa opinnäytetyöprosessista.....	29
6.2 Johtopäätökset ja työn luotettavuus	30
6.3 Toimeksiantajan palaute.....	31

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Kesällä 2021 15–84-vuotiaat suomalaiset tekivät 13,2 miljoonaa yöpymisen sisältävää kotimaan vapaa-ajan matkaa. Tämä on noin kolmannes enemmän verraten vuoteen 2020. (Suomen virallinen tilasto 2021.) Visit Finlandin vuonna 2017 tuottaman kohderyhmätutkimuksen mukaan aktiiviset seikkailijat ovat yksi potentiaalisimmista asiakasryhmistä Suomessa. Yksi tätä ryhmää eniten kiinnostava aktiviteettipalvelu tutkimuksen mukaan oli vesi- ja maastoaktiviteetit. (Visit Finland kohderyhmätutkimus 2017.)

Kesäisin Kuuskajaskarin Loma- ja linnakesaarella vieraillee sekä suomalaisia että ulkomaalaisia perheitä ja ryhmiä. Saaren toiminnasta vastaava matkailuyritys, West Coast Seaservice Oy Ltd, on kokenut, että erityisesti aktiviteettipalveluja saarelle olisi hyvä saada lisää. Aktiviteettipalveluiden tarjonnan kasvaessa niin paikallisia kuin kauempaa Raumalle matkustavia matkailijoita voisi näin ollen kiinnostaa saarella viipyminen pidempään. (Saarinen henkilökohtainen tiedonanto 1.9.2021.)

Työskentelin kesät 2019, 2020 ja 2021 Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaarella. Kesällä 2021 sain yritykseltä toimeksiannon uuden aktiviteettipalvelun suunnittelemiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on uuden aktiviteettipalvelun, opastetun SUP-lautailuretken, suunnittelu ja tuotteistaminen Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaarelle. Tällä hetkellä saaren toiminta on keskittynyt suurilta osin ravintola- ja majoitustoimintaan. Näiden lisäksi saarella toiminnasta vastaavan matkailuyrityksen ylläpitämiä aktiviteettipalveluja saarella on kaksi, opastetut saarikierrokset sekä lasersotapelit.

Opinnäytetyössä esitellään suunniteltu uusi aktiviteettipalvelu ja siitä tehty tuotekortti. Työssä käydään myös läpi palvelun tuotteistamista, sen turvallisuutta sekä asiakkaan kokemaa palvelun laatua haastattelujen, teorian ja kirjoittajan omien kokemusten kautta.

2 TYÖN TAVOITE JA TEHTÄVÄ

2.1 Tutkimustehtävä

Työssä suunnitellaan ja tuoteistetaan uusi aktiviteettipalvelu, opastettu SUP-lautailuretki, Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaarelle. Toimintaa saarella on vain kesäisin, joten palvelua ei ole tarve suunnitella ympärivuotiseen käyttöön, vaan se suunnitellaan kesään sopivaksi.

Aktiviteettipalvelu suunnitellaan toimeksiantajalle, joka voi käyttää sitä hyödyksi tulevaisuudessa. Konkreettisena tuotoksena palvelusta luodaan tuotekortti, jota toimeksiantaja voi tulevaisuudessa hyödyntää esimerkiksi sisäisessä viestinnässä. Kyseinen palvelu voidaan toteuttaa tulevaisuudessa toimeksiantajan omien työntekijöiden ohjaamana tai vaihtoehtoisesti hankkia ulkopuoliset ohjaajat palvelulle. Omien työntekijöiden avulla toteutettava palvelu tukisi paremmin yrityksen muuta toimintaa saarella. Tällöin olisi myös helpompi esimerkiksi suunnitella asiakkaille ohjelmapaketteja toiminnan ollessa samaisen yrityksen tuottamaa.

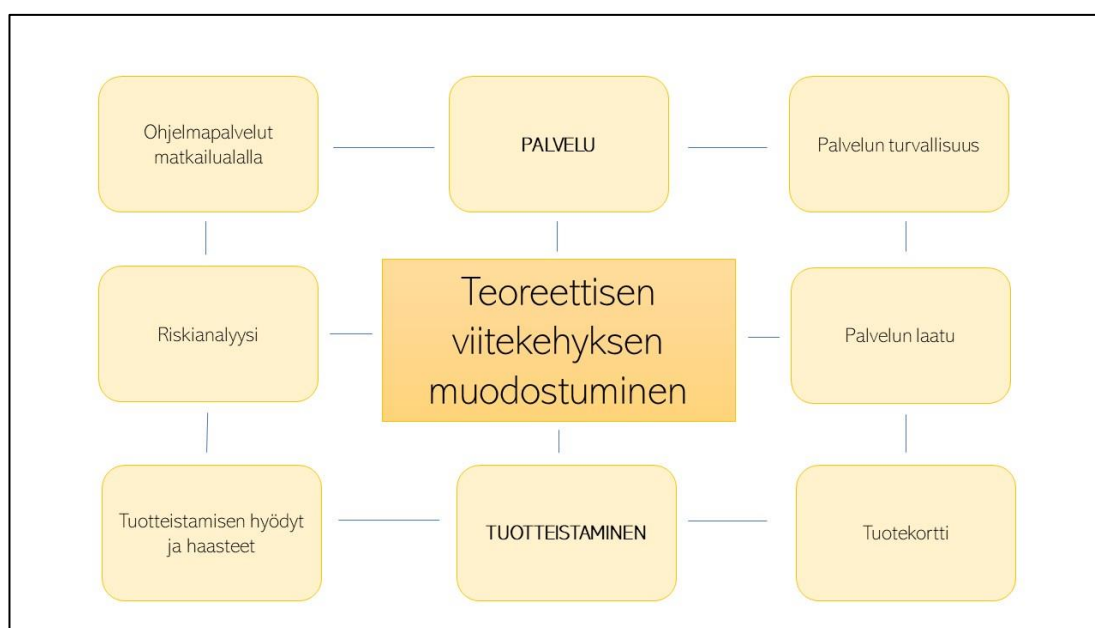
2.2 Tutkimuksen rajaus, tavoite ja tarkoitus

Tähän tutkimustehtävään päädyttiin, koska haluttiin tuottaa yritykselle jotain konkreettista ja valmista toimeksiantajalle käytettäväksi tulevaisuuteen. Toimeksiantajalle on suurin hyöty tällä tavalla toteutetusta työstä. Yrityksen on tulevaisuudessa mahdollista hyödyntää työtä toimipaikan palveluvalikoiman uudistamisessa. Palvelun tarkkaa hinnoittelua ei tulla käymään läpi tämän työn yhteydessä.

Olen ollut mukana West Coast Seaservicen toiminnassa Kuuskajaskarissa kesät 2019–2021 ja huomannut, että alueelle olisi mahdollista kehittää paljon lisää palveluja. Kiinnostukseni palveluiden, erityisesti aktiviteettipalveluiden, kehittämiseen kasvoi entisestään kesällä 2021. Siihen mennessä monet ulkopuolisten toimijoiden järjestämät aktiviteettipalvelut eivät olleet enää mahdollisia ja näin tarjonta aktiviteettipalveluiden suhteen saarella on pienentynyt. Tarkoituksena on uuden palvelun avulla laajentaa

palvelutarjontaa sekä lisätä potentiaalisten asiakkaiden kiinnostusta matkailukohdetta kohtaan.

Teoreettinen viitekehys opinnäytetyössä rakentuu palvelun ja palvelun tuotteistamisen ympärille. Teoreettisessa viitekehyksessä otetaan huomioon myös esimerkiksi palvelun turvallisuus, laatu sekä tuotteistamisen hyödyt ja haasteet. Kuviossa 1 on esitetty työn teoreettisen viitekehysten tärkeimmät elementit.



Kuvio 1. Työn teoreettinen viitekehys

2.3 Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaari

Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaari sijaitsee Rauman edustalla noin viiden kilometrin päässä mantereelta (Saarinen henkilökohtainen tiedonanto 1.9.2021). Saari on yksi Selkämeren kansallispuiston nähtävyyksistä. (luontoon www-sivut 2021). Kuuskajaskarin omistaa Rauman kaupunki, matkailu- ja ravintolatoiminnasta siellä vastaa West Coast Seaservice Oy Ltd. Saari on merellisen matkailun kohde, jossa harjoitetaan ravintola-, ohjelmapalvelu- ja majoitustoimintaa. (Saarinen henkilökohtainen tiedonanto 1.9.2021.)

Kuuskaajaskariin kulkee vesibussi Raumalta kesän jokaisena päivänä ja saaren vierasvenesatamaan on mahdollista saapua myös omalla veneellä. Toiminta saarella keskityy ainoastaan kesäaikaan, joten saaren palvelut ovat avoinna asiakkaille kesäkuun alusta elokuun loppuun. Lisäksi touko- ja syyskuussa saarella olevat palvelut ovat avoinna tilauksesta ryhmille. (Saarinen henkilökohtainen tiedonanto 1.9.2021.) Tällä hetkellä West Coast Seaservicen tarjoamia ohjelmapalveluja saarella ovat lasersotapelit sekä opastetut saarikierrokset. Saarikierroksen aikana asiakas pääsee tutustumaan vanhoihin saarelta löytyviin sotilaskohteisiin, esimerkiksi rannikkotykkiin ja merivalvontatorniin. Lasersotapelejä taas järjestetään vanhan kasarmirakennuksen entisissä sairaalan ja varusvaraston tiloissa. (Kuuskajaskari www-sivut n.d.)

Kuuskaajaskarin loma- ja linnakesaari on vain yksi West Coast Seaservice Oy Ltd:n monista toimipaikoista. Kuuskajaskarin lisäksi yrityksellä on toimintaa kahdessa muussa matkailusaarella, jotka ovat myös auki vain kesäisin. Kaikilla saarilla on ravintola- ja matkailupalveluita, kuten ravintola, majoitus, sauna ja vierasvenesatama. Lisäksi West Coast Seaservice vastaa myös vesibussitoiminnasta mantereelta saariin. Yrityksen toimintaan kuuluu myös yksi ruokaravintola, joka on auki ympäri vuoden. (Saarinen henkilökohtainen tiedonanto 1.9.2021.)

3 TIEDONKERUUMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS OSANA OPINNÄYTETYÖTÄ

3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö laadullisen tutkimuksen menetelmin

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena työnä. Työn konkreettinen tuotos on tuotekortti aktiviteettipalvelusta, joka suunnitellaan toimeksiantajalle. Tämän lisäksi laaditaan riskien arviointi kyseisestä palvelusta. Toiminnallinen opinnäytetyö valittiin toteutustavaksi, koska toimeksianto on erittäin käytännönläheinen. Tutkimuksellinen ote ei olisi tukenut osaamisen esiin tuomista yhtä hyvin.

Toiminnallinen opinnäytetyö valitaan yleensä silloin, kun osaamisen näyttäminen vain kirjallisessa muodossa on rajoittavaa tai mahdotonta. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa jokin toiminnallinen tuotos, kuten esimerkiksi ratkaista ongelma, analysoida jonkin prosessin vaiheita tai kehittää jotakin alan käytäntöä. (Metropolia [www-sivut 2020](#).)

Laadullisessa tutkimuksessa käsitellään määrällisestä tutkimuksesta poiketen määrien sijaan laatuja. Laadullinen tutkimus ei tarkoita ainoastaan yhtä tutkimusotetta, vaan koostuu monista erilaisista näkökulmista ja tutkimustavoista. (Kallinen & Kinnunen n.d.) Työssä käytetään laadullisen tutkimuksen menetelmää, haastattelua, jonka tuloksia analysoidaan laadullisesti.

Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat muun muassa se, että siinä suositaan kvalitatiivista eli laadullista aineistoa, keskitytään toimintaan, korostetaan asianosaisten omia merkityksiä ja tulkintoja sekä suoritetaan tutkimusta analyysivetoisesti. Laadullista tutkimusta voidaan tehdä monella tapaa. Tapoja ovat esimerkiksi tapaustutkimus, arviointitutkimus ja toimintatutkimus. (Kallinen & Kinnunen n.d.)

3.2 Haastattelu

Haastattelua käytettäessä tutkimustarkoitukseen, se eroaa muista menetelmistä sillä, että siinä tutkija ja tutkittava puhuvat keskenään. Haastattelu on hyvä tiedonkeruutapa, koska siinä pystytään säätämään aineiston keruuta joustavasti haastateltavaa myötäillen. Haastattelun yksi hyvistä puolista on se, että haastateltavat on mahdollista tavoittaa helposti myöhemminkin, mikäli tuloksista ilmenee esimerkiksi jotain, mistä olisi tutkimuksen kannalta hyvä saada tarkennuksia. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara & Sinivuori 2009, 204.) Opinnäytetyötä varten haastateltiin muutamaa saarella ryhmien kanssa vierailutta henkilöä, jotka ovat käyttäneet toimeksiantajan tarjoamia palveluja Kuuskajaskarissa. Lisäksi haastateltiin SUP-lautailun parissa työskennellyttä Ilari Kellokoskea.

Haastatteluun on varattava paljon aikaa, mikäli haluaa saada haastattelusta jotain hyödyllistä irti tutkimustarkoitukseen. Myös suunnittelu on tehtävä huolellisesti, jotta haastattelusta on mahdollista saada hyvää aineistoa tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara & Sinivuori 2009, 204.) Haastattelut toteutettiin tässä opinnäytetyössä teemahaastatteluina. Teemahaastattelussa kysymyksiä ei useinkaan muotoilla tarkasti etukäteen. Haastattelija kysyy vapaasti muotoillen kysymyksiä aiheeseen liittyvistä teemoista. (Kallinen & Kinnunen n.d.)

Haastatteluissa kerättyä aineistoa analysoidaan sisällönanalyysin kautta. Sisällönanalyysi on aineistojen analysointitapa, jota käytetään erityisesti kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa. Haastattelut litteroidaan lähes sanatarkasti, joten aineisto on tekstimuodossa. Tällöin sisällönanalyysi sopii analysointitavaksi tässä työssä käytetylle aineistolle. (Leinonen 2018.)

Kallinen ja Kinnunen (n.d.) kertovat, että laadullinen analyysi tarkoittaa aineiston tiivistämistä ja jalostamista. Aineiston laadulliseen analyysiin ei ole olemassa tarkkaa ohjeistusta, mutta analyysissä tulisi pyrkiä pintaa syvemmälle aiheeseen, jota nimitetään myös tulkinnaksi. Aineistoa tulisi tarkastella havaintojen, teorian ja oman ajattelun kautta. (Kallinen & Kinnunen n.d.)

3.3 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi etäisesti jo kesällä 2021, kun toimeksiantaja toi esiin tarpeensa opinnäytetyölle. Syksyllä 2021 pohdittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, millainen palvelu sopisi Kuuskajaskarin tunnelmaan ja tukisi saaren muita palveluita. Tällä hetkellä West Coast Seaservice Oy tarjoaa saarella vain kahta ohjelmapalvelua. Toinen niistä toteutetaan ulkona ja toinen sisällä. Meri ei kuitenkaan ole osana ulkona toteutettavaa palvelua. Tätä syystä johtuen koettiin, että luonto ja erityisesti meri olisi tärkeää liittää osaksi uutta palvelukokonaisuutta.

Edellä mainittujen sekä muutaman muun seikan pohjalta ideoitiin erilaisia vaihtoehtoja toimeksiantajan kanssa kesällä 2021 ja lopulta päädyttiin opastettuun SUP-

lautailuretkeen. Koettiin, että SUP-lautailuretki yhdistäisi hyvin sekä liikunnallista aktiviteettia että luonnon tarjoamia mahdollisuuksia.

Teoreettisen viitekehyksen kasaan saamisen jälkeen aloitettiin miettimään, keneltä saataisiin retken suunnitteluun uusia ideoita ja näkökulmia. Haastateltaviksi päädyttiin valitsemaan muutama saarella ryhmän kanssa vierailut ryhmänohjaaja sekä SUP-lautailun parissa työskennellyt Ilari Kellokoski, johon otettiin yhteyttä yhden ryhmän vetäjän vinkin pohjalta. Haastateltaviin otettiin yhteyttä sähköpostitse, pyydettiin heitä haastatteluun ja kerrottiin, mihin tarkoitukseen haastatteluja käytetään. Ryhmien ohjaajien haastattelut toteutettiin kasvokkain ja Kellokoskea haastateltiin puhelimitse. Haastatteluissa käytettiin teemahaastattelun rakennetta. Muutamia kysymyksiä oli ennalta mietitty valmiiksi (liite 3), mutta kysymykset sekä niiden järjestys muokkautuivat haastattelujen aikana. Haastatteluista kerätty materiaali käytiin läpi, litteroitiin, ja poistettiin turhat täytesanat sekä asiaan liittymättömät keskustelut. Jäljelle jäävää aineistoa hyödynnettiin opastetun SUP-lautailuretken sisällön kehittämisessä sekä palvelun kulun suunnittelussa.

4 MATKAILUPALVELUKOKONAISUUDEN SUUNNITTELU

4.1 Palvelu

Tilastokeskuksen (2022) määritelmän mukaan palvelu tarkoittaa sellaista seurausta tuotannollisesta toiminnasta, joka muuttaa palveluja kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edesauttaa rahoitusvarojen sekä tuotteiden vaihdantaa. (Tilastokeskus [www-sivut. 2022.](http://www.sivut.2022)) Asiakas kuluttaa palvelua jonkin tarpeen täyttämiseksi. (Komppula & Boxberg 2002, 10). Palvelut voivat olla esimerkiksi matkailun, asioiden myymisen ja pankkitoiminnan tapaisia toimia. Ne ovat osa maan taloutta, mutta eivät liity tavaroiden tuottamiseen tai valmistukseen. (Collins Dictionary [www-sivut. 2022.](http://www-sivut.2022))

Komppulan ja Boxbergin (2002) mukaan palvelu on tuote, jota tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palveluja ei pystytä varastoimaan, koska ne ovat aineettomia.

Palvelun ympärille voidaan kuitenkin usein liittää aineellisia elementtejä, kuten esimerkiksi ruokaa. (Komppula & Boxberg 2002, 10.) Palvelut ovat suurin elinkeinoala, joka työllistää ja tuottaa taloudellista lisäarvoa. (Rissanen 2006.)

Sipilä (2003) lisää, ettei palvelujen hinnoittelukaan ole helppoa. Palveluja, toisin kuin tuotteita, on vaikea verrata keskenään. Palvelu on yleensä tulos palveluntarjoajan ja asiakkaan suorituksista, joten hinnan määrittely etukäteen saattaa olla haastavaa. Myös palvelujen laatu saattaa vaihdella paljonkin eri palveluntarjoajien välillä. (Sipilä 2003, 19–21.)

4.2 Matkailun ohjelmapalvelut osana luontomatkailua

Ohjelmapalvelut ovat kauppa- ja teollisuusministeriön mukaan matkailutuotteeseen liittyviä aktiviteetteja, joista muodostuu matkan toiminnallinen osuus. Ohjelmapalvelut voivat olla vaikuttava tekijä asiakkaan ostopäätökseen tai ne voivat olla lisäviihtyvyyttä tuovia elementtejä matkan aikana. (Verhelä & Lackman 2003, 16–17.) Ohjelmapalveluiden tavoitteena on asiakkaan viihtyvyys ja uusien kokemusten tarjoaminen asiakkaalle. Tavoitteena on, että asiakkaalle jää hyviä muistoja ohjelmapalveluun osallistumisesta. (Karusaari & Nylund 2010, 146–147.)

Onnistunut ohjelmapalvelu koostuu vetovoimatekijöiden, resurssien sekä asiakaspalvelijoiden vahvuuksien tunnistamisesta ja osaamisesta yhdistää ne kaikki. (Karusaari & Nylund 2010, 148.) Ohjelmapalveluissa suuressa asemassa on asiakkaan osallistuminen aktiiviseen toimintaan tai tapahtumaan. Laajemmin määriteltynä ohjelmapalvelut muodostuvat kaikista niistä matkan osista, jotka eivät ole varsinaisia majoitus-, ravitsemis-, tai kuljetusjärjestelyjä. (Verhelä & Lackman 2003, 16–17.)

Ulkomailta Suomeen saapuvien matkailijoiden silmissä Suomen luonto on yksi tärkeimmistä vetovoimatekijöistä. (Business Finland [www-sivut](http://www.businessfinland.fi) 2022.) Myös suomalaiset nauttivat luonnossa rauhoittumisesta ja siellä liikkumisesta. Retkeily on yksi suosituimmista tekemisistä, joita suomalaiset haluavat luonnossa harrastaa. (Lumiaro 2020.)

Verhelän ja Lackmanin (2003) mukaan luontomatkailu tarkoittaa luontoon matkustamista niin, että matkan olennaisena osana on lihasvoimiin tai luonnonvoimiin perustuva liikkuminen luonnossa. Elämys luontomatkailussa matkailijalle muodostuu eläinten, luonnon ja kasvillisuuden katselusta, luonnon vaikutuksesta sekä luonnossa liikkumisesta. (Verhelä & Lackman 2003, 97–98.) Yksinkertaisuudessaan elämys tarkoittaa positiivista ja ihmiseen voimakkaasti vaikuttavaa kokemusta. Elämys perustuu aina ihmisen henkilökohtaiseen kokemukseen, eikä se voi olla sen enempää oikea kuin vääräkään. Elämyksen tuottaminen asiakkaalle saa aikaan lyhyt- ja pitkäkestoisia tunnetiloja ja vaikuttaa asiakkaan tunteisiin. (Komppula & Boxberg 2002.)

4.3 Tuotteistaminen, sen hyödyt ja haasteet

Tonder (2013) määrittelee tuotteistamisen tarkoittavan toimenpiteitä, joiden päämääränä on palvelu- ja tuoteideoiden kaupallistaminen ja se, miten ideasta voidaan rakentaa myytävä ja markkinoitava palvelu. (Tonder 2013, 14–15.) Kun tuotteistaminen aloitetaan, tulee miettiä yrityksen tarjonta ja sen vahvuudet. Tämän jälkeen on tunnistettava potentiaaliset asiakkaat, joille palvelua aiotaan tarjota. (Mikkola 2016.) Tuotteistamisen tavoitteena on yleensä markkinoinnin ja myynnin tehostaminen, sisäisen tiedonjaon lisääminen, palvelun tuottamisen tehostaminen tai tuotteistettavan palvelun merkityksen ymmärtäminen organisaatiossa. Palvelusta pyritään tuotteistamisen avulla saamaan helposti myytävä, tasalaatuinen, toistettava sekä tulevaisuutta ajatellen jatkokehittämiskelpoinen. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 9.)

Tonder (2013) lisää, että tuotteistaminen voidaan ymmärtää monin eri tavoin riippuen tuotteistamisen kohteesta. Palvelujen tuotteistamisessa keskitytään asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen. Tuotteistamisen kautta asiakkaalle siirtyvä arvo on yleensä aineetonta, mutta on asiakkaalle hyödyksi. (Tonder 2013, 14–15.) Parhaimmillaan tuotteistaminen on yhtenäistä palvelutoimintaa ja luo toistettavuutta ja tehokkuutta sekä arvoa asiakkaille ja palveluntarjoajalle. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 5.)

Järven ym. (2015) mukaan tuotteistaminen voidaan jakaa kahteen eri tasoon. Ulkoinen tuotteistaminen tarkoittaa näkyvien palveluelementtien kuvaamista ja niiden kiteyttämistä asiakkaalle. Usein asiakkaalle tärkeät palvelun elementit kuvataan palvelukuvausten ja myyntimateriaalien avulla. Sisäisellä tuotteistamisella taas tarkoitetaan palvelun tuotannon kuvaamista ja sen yhdenmukaistamista. Sisäiseen tuotteistamiseen kuuluvat esimerkiksi palveluprosessin, toimintojen ja vastuiden määrittely. On myös hyvä ottaa huomioon, miltä palveluprosessi näyttää asiakkaan näkökulmasta. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 5.)

Palvelu on tuotteistamiskelpoinen, kun sillä tiedetään olevan olemassa asiakastarve. Palvelun on myös noudatettava yrityksen strategiaa ja yrityskuvaa. Sen toteutuksesta on löydyttävä toistuvia osia. Lisäksi palvelun on oltava taloudellisesti kannattava sekä tuotteistamiseen ja palvelun toteuttamiseen on hyvä löytyä osaamista yrityksestä. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 8.)

Usein tuotteistettaessa palvelua, pyritään sen vakiointiin. Palvelun vakiointi tarkoittaa palvelun osien kehittämistä monistettaviksi ja toistettaviksi. Vakioinnissa apuna on mahdollista käyttää esimerkiksi jotakin menetelmää tai teknologiaa, joka parantaa palvelun tuottamisen tehokkuutta, tasalaatuisuutta ja kannattavuutta. Tämä johtuu siitä, että vakioinnin jälkeen yritys voi toistaa palvelun tuottamisen useille asiakkaille samalla tavalla. (Jaakkola ym. 2009, 19.)

Vilkman (2013) pitää tärkeänä tuotteistamista, koska sen avulla asiakas pystyy helpommin ymmärtämään mitä yritys on tarjoamassa ja mitä asiakas saa ostaessaan kyseisen palvelun (Vilkman 2013). Palvelun ollessa hyvin tuotteistettu, asiakkaan on helppompaa ostaa se, koska asiakas ymmärtää tuotteistamisen jälkeen paremmin palvelun ja sen osa-alueet (Tirkkonen 2013). Tuotteistamisella tavoitellaan myös palvelun sisällön vakiointia, joka auttaa yritystä kokonais kuvan käsittelyssä ja esimerkiksi palveluun liittyvän tiedon jakamisessa (Vilkman 2013).

Tuotteistaminen tekee palvelusta vahvemman ja sen myynnistä ja markkinoinnista tehokkaamman, koska palvelulupaus on asiakkaalle selkeämmin esitetty. Palvelulupaus, josta käytetään myös termiä asiakaslupaus, tarkoittaa arvolauseetta palvelusta asiakkaalle. Se sisältää syyn ja arvon, joiden takia asiakas käyttää palvelua. Palvelulupaus

kontrolloi yrityksen toimintaa ja sen pitäisi olla realistinen ja sellainen, johon yritys pystyy sitoutumaan. (Tonder 2013, 59–60.) Hyvin tuotteistettu palvelu on myös monistettavissa ja vaikeammin kilpailijoiden kopioitavissa. (Tirkkonen 2013.)

Tonder (2013) kertoo palvelun tuotteistamiseen liittyvän kuitenkin myös haasteita, jotka palveluntarjoajan kannattaa ottaa huomioon. Monissa yrityksissä, etenkin matkailualalla, jonkin asian osaaminen saattaa olla vain yhden tai kahden henkilön hallussa. Jos nämä henkilöt eivät ole paikalla, palvelun tuottaminen saattaa olla jopa mahdotonta. (Tonder 2013, 16–17.) Jotta palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin, on tärkeää, ettei asiakasnäkökulman huomiointi jää vähälle. Henkilökunnan motivaation heikentyminen on myös yksi tuotteistamiseen liittyvistä haasteista. Mikäli toimintatavat ovat liian tarkasti määriteltyjä eikä niissä ole joustamisen varaa ollenkaan, on mahdollista, että vapaampaan toimintaan tottuneet henkilökunnan jäsenet menettävät motivaatiotaan. Myös palvelun edelleen kehittäminen saattaa kärsiä, eikä uusia ideoita osata huomioida, mikäli palvelua vakiinnutetaan liikaa. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 7–8.)

4.3.1 Erilaiset tuotteistamisprosessit

Järven ym. (2015) mukaan perinteinen eli vaiheittainen tuotteistamisprosessi etenee suoraviivaisesti vaiheittain. Siinä edetään vaiheesta toiseen esimerkiksi projektinhallinnan menetelmien mukaan. Tämä tuotteistamisprosessin muoto on kertaluontoinen toiminto, jonka tultua valmiiksi palvelua aletaan myymään ja tuottamaan. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 10–11.)

Ketterässä tuotteistamisprosessissa palvelu taas halutaan saada myyntiin ja tuotantoon mahdollisimman nopeasti. Ensimmäisenä kehityksen alla ovat asiakkaalle näkyvät ulkoiset palvelun elementit ja palvelua aletaankin usein myymään jo sen tuotteistamisprosessin aikana. Palvelun jatkokehitys tapahtuukin jo asiakkaiden käyttäessä palvelua. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 10–11.)

Opastetun SUP-lautailuretken suunnittelussa korostuvat sekä iteratiivisen että ketterän tuotteistamisprosessin ominaisuudet. Iteratiivisessa tuotteistamisessa lähtökohtana on palvelun tuotteistaminen vaiheittain. Vaiheistus luodaan suunnittelemalla palvelu jatkuvasti kehittyväksi kokonaisuudeksi. Tästä lähdetään tuotteistamaan uusia ja parempia versioita vaiheittain. Iteratiivisessa tuotteistamisprosessissa sekä palvelu että prosessi suunnitellaan joustaviksi ja tavoitteet saavutetaan vaiheittain. Koska SUP-lautailuretki halutaan melko nopealla aikataululla osaksi palvelutarjontaa, on sen tuotteistamisessa viitteitä myös ketterästä tuotteistamisesta. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 10–11.)

4.3.2 Tuotteistaminen matkailualalla

Matkailualalla tuotteistaminen on Business Finlandin (2022) mukaan tärkeässä roolissa. Myös luontoon liittyy paljon tuotteistettavia palveluita, joista pyritään luomaan houkuttelevia ja kiinnostavia asiakkaille. Yleensä näitä palveluja tuotteistetaan matkailualalla paketeiksi tai päiväretkiksi. Potentiaalisimpia luontoaktiviteetteja matkailun kansainvälisillä markkinoilla ovat vaellus, melonta, eläintenkatseilu, pyöräily ja maastopyöräily. (Business Finland [www-sivut](http://www.businessfinland.fi) 2022.)

Matkailualalla palvelujen tuotteistaminen eroaa muiden toimialojen palvelujen tuotteistamisesta esimerkiksi sen vuoksi, että matkailualla palveluja tuotteistetaan usein kausiluonteisesti. Tästä syystä palvelujen kysyntä saattaa vaihdella paljonkin esimerkiksi säästä sekä vuodenajasta riippuen. (Burke & Resnick 1999, 26–30.)

Verhelä ja Lackman (2003) korostavat, ettei palveluntarjoaja voi tuottaa asiakkaalle elämystä, vaan voi vain tarjota elämyksen syntymiselle mahdollisimman hyvät puitteet. Asiakkaan kokemus palvelusta muodostuu sen perusteella, mitkä ovat olleet hänen odotuksensa ja miten palvelu vastaa niitä. Palvelu on hyvä, mikäli kaikki osapuolet, asiakas, tuottaja ja muut toimijatahot, ovat tyytyväisiä. Edellä mainitun takia on erittäin tärkeää suunnitella matkailun ohjelmalvelut asiakaslähtöisesti ja miettiä mahdollisimman tarkkaan, miten asiakas palvelun kokee. (Verhelä & Lackman 2003, 74–75.)

4.4 Palvelun suunnittelu, laatu ja hinnoittelu

Uuden ohjelmapalvelun suunnittelussa Verhelä ja Lackman (2003) ohjeistavat lähtökohtana pidettävän asiakasta ja hänen tarpeitaan. On pohdittava asiakkaan näkökulmasta, mitä hän haluaa nähdä, kokea, tehdä, aistia ja huomata. Suurin kysymys palvelun suunnittelussa siis on, millaisia tekijöitä palvelussa on oltava, jotta sen kokemalla asiakkaalle muodostuu mieleenpainuvia elämyksiä. (Verhelä & Lackman 2003, 77.)

Palvelun laatu määrittyy Verhelän & Lackmanin (2003) mukaan matkailualalla asiakkaan kokemuksen perusteella. Jokainen ihminen on erilainen, joten laatukuvakin voi ihmisten välillä vaihdella. Myös sellaiset asiat, joihin palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa, saattavat muuttaa asiakkaan kokemusta palvelun laadusta. Tällaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi sää, tunteet, aikataulut ja matkaseura. (Verhelä & Lackman 2003, 40–41.) Tärkein asia, joka palveluntarjoajan on huomioitava, on se, miten asiakas palvelun laadun kokee ja vastaako palvelu asiakkaan odotuksia. Asiakas on se, joka määrittelee palvelulle laadun tason. (Verhelä & Lackman 2003, 46.)

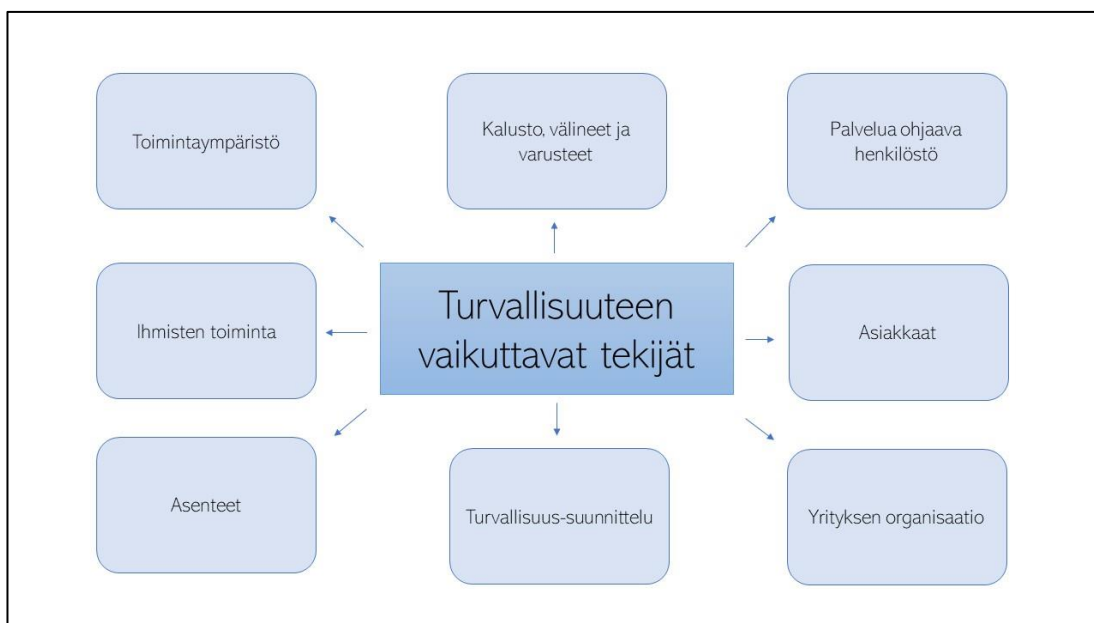
Sipilä (2003) kertoo yleisesti ottaen palvelujen ja tuotteiden hinnoittelun kulkevan käsi kädessä. On kuitenkin muutamia palvelun hinnoittelulle ominaisia asioita, jotka erottavat ne tuotteiden hinnoittelusta ja saattavatkin tehdä hinnoittelusta hankalaa. Palveluja on vaikea esitellä, koska ne ovat aineettomia ja tämän takia asiakkaan on vaikeaa nähdä, mistä hän maksaa. (Sipilä 2003, 19–20.) Tavasti (2019) lisää, että palvelujen hinnoittelua saattaa vaikeuttaa myös se, ettei kilpailijoiden hinnoista välttämättä ole saatavilla yhtä hyvin tietoa. (Tavasti 2019). Palveluja ei myöskään voi varastoida kuten tuotteita. (Rissanen 2006, 228). Palveluja ja niiden hintoja, toisin kuin tuotteita, on vaikea verrata keskenään. Palvelujen laatu saattaa palvelun tarjoajasta riippuen vaihdella paljonkin, koska lopullinen palvelu syntyy asiakkaan ja palveluntuottajan työn yhteistuloksena. Edellä mainituista seikoista johtuen palveluntuottajan imagosta ja maineesta muodostuu suurin hinnoitteluperuste. (Sipilä 2003, 19–20.)

Koska kaikki palvelun tuottamisen kulut sekä siitä saatavat tulot eivät ole laskettavissa euroina, usein Rissanen (2006) mukaan päädytään palvelun hinta muodostamaan ainakin osittain arvioimalla. Tavasti (2019) korostaa hinnoittelussa olevan tärkeää huomioida palveluntuottajan realistinen ajankäyttö. Hänen mielestään hinnoittelussa tulisi

aina olla hieman liikkumavaraa eikä se saisi liikaa perustua ainoastaan kulujen kattamiseen. (Tavasti 2019.) Opastetun SUP-lautailuretken hintaan vaikuttaa esimerkiksi siihen mahdollisesti sisältyvät ruuat, juomat tai muut ohjelmopalvelut. Myös kesto ja ryhmän koko vaikuttavat retken hintaan.

4.5 Palvelun turvallisuus

Ohjelmopalvelutoiminnassa on turvallisuudesta tullut Jänkälän (2016) mukaan suuri tekijä esimerkiksi palvelun myynnin ja markkinoinnin suhteen. Asiakkaalle turvallisuuden tunne palvelussa lisää myös hänen kokemustaan palvelun laadusta. (Jänkälä 2016.) Palvelun turvallisuuteen vaikuttavat monet tekijät (Verhelä 2007). Kuviossa 2, on esitetty ne tekijät, jotka vaikuttavat ohjelmopalvelun turvallisuuteen. Turvallisuuden takaaminen palvelussa on pohja palvelun laadulle, jonka lisäksi turvallisuusasioissa yrityksen on tehtävä yhteistyötä esimerkiksi paikallisten viranomaisten kanssa. (Jänkälä 2016.)



Kuvio 2. Ohjelmopalvelun turvallisuuteen vaikuttavat tekijät

Kun kilpailu matkailualalla kiristyy ja vaatimustaso asiakkaiden puolelta nousee, on turvallisuudella Jänkälän (2016) mukaan entistä suurempi merkitys matkustuspäätöksessä ja myös itse palvelussa. (Jänkälä 2016.) Verhelä (2007) lisää, että jokainen ohjelmopalveluun osallistuva ihminen, asiakas itse, toiset asiakkaat sekä ohjaajat tai

opastajat, vaikuttavat osaltaan palvelun turvallisuuteen. Ihmisten toimintaan palvelussa vaikuttaa asenteiden lisäksi se, miten hyvin heidät on ohjeistettu esimerkiksi turvallisuuden liittyvistä asioista sekä palvelussa käytettävien välineiden käytöstä. Välineiden säännöllinen huoltaminen ja niiden kunnon tarkkailu ovat myös iso osa turvallisuutta. Turvallisuusmyönteinen ja vastuuntuntoinen asenne kaikkien palvelun toteuttamiseen liittyvien henkilöiden kesken on ohjelmapalvelun turvallisuuden perusedellytys. (Verhelä 2007, 50–51.)

Verhelä (2007) korostaa myös yrityksen turvallisuussuunnittelun ja henkilöstön kouluttamisen sekä perehdyttämisen olevan tärkeitä turvallisuustekijöitä. Toimintaympäristö eli fyysinen paikka, jossa palvelua harjoitetaan ja esimerkiksi sen sääolosuhteet, vaikuttavat turvallisuuteen. (Verhelä 2007, 50–51.)

4.6 Palvelun konkretisointi tuotekortin avulla

Kun palvelu halutaan kuvata sekä viestiä helposti ja visuaalisesti toisille, kutsutaan sitä Järven ym. (2015) mukaan palvelun konkretisoinniksi. Palvelun konkretisoinnilla tarkoitetaan tuotteistamisen vaihetta, jossa palvelu mallinnetaan helposti käsiteltävään muotoon, esimerkiksi kaavioksi, kuvaksi tai prototyypiksi. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 36.)

Viimeinen vaihe palvelun tuotteistamisessa on palvelun kaupallistaminen eli lanseeraaminen kohderyhmälle. Tuotteesta tulee tehdä asiakkaille näkyvä tarjous tai esite. (Komppula & Boxberg 2002, 114–115.) Suunnitellun uuden palvelun kulku ja sen sisältö esitetään visuaalisesti palvelun tarjoajalle tuotekortin muodossa. Lisäksi luodaan mahdollisesti tulevaisuudessa asiakkaille näkyvä tuotekortti tai esite, joka kuvaa palvelun niin, että siinä korostuvat asiakkaalle tärkeimmät asiat.

Palvelun lanseerausvaiheessa tulisi myös järjestää tutustumistilaisuuksia palvelun parissa kohderyhmän edustajille. Myös Internet-sivuille ja sosiaaliseen mediaan tulisi julkaista tieto uudesta palvelusta mahdollisimman nopeasti sen valmistuttua. (Komppula & Boxberg 2002, 114–115.)

Tuotekortti on dokumentti, joka kuvaa palvelun arvon asiakkaalle sekä esittelee palvelukonseptin sisällön. (Tonder 2013, 82–83.) Tuotekortista käy ilmi tuotteen tärkeimmät tiedot esimerkiksi sitä asiakassegmenttiä varten, jolle palvelu on suunnattu. Mikäli tuotekortti on suunnattu asiakkaille, siihen sisällytetään myös tiedot palveluntarjoajasta. (Business Finland [www-sivut n.d.c.](http://www-sivut.n.d.c)) Tuotekorttia voidaan siis käyttää myös yrityksen sisäisenä tiedonjakamisen välineenä, jolloin se on vain yrityksen työntekijöiden käytössä. Toinen tapa käyttää tuotekorttia on käyttää sitä markkinoinnin ja myynnin välineenä, jolloin tuotekortti on myös asiakkaiden nähtävillä. (Tonder 2013, 82–83.)

Palvelusta tehtyä tuotekorttia (liite 1) käytetään yrityksen sisäiseen tiedonvälitykseen. Tällöin palvelun hallinta ja palveluun liittyvä vuorovaikutus on helpompaa. (Tonder 2013, 83.) Tuotekortin avulla toimeksiantajan on helpompi lähteä tulevaisuudessa toteuttamaan uutta aktiviteettipalvelua. Tuotekortin avulla palvelusta on myös helpompaa informoida esimerkiksi uusia työntekijöitä.

4.7 Palvelun kehittäminen tulevaisuudessa

Grönroosin mukaan laadun kaksi perusulottuvuutta ovat tekninen laatu ja toiminnallinen laatu. Tekninen laatu kuvaa sitä, mitä asiakas saa palvelusta. Toiminnallinen laatu taas kuvaa, miten asiakas sen saa. (Grönroos 2010.) Verhelä & Lackman (2003) lisäävät mukaan vielä vuorovaikutuslaadun, joka muodostuu asiakkaan ja palveluntarjoajan välisestä vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutuslaatuun vaikuttavat esimerkiksi henkilöstön käyttäytyminen ja heidän motivaationsa sekä kommunikointi asiakkaiden kanssa ja kielenkäyttö. (Verhelä & Lackman 2003, 42–43.)

Tirkkosen (2014) mukaan yleensä palveluissa negatiiviset asiat nähdään vastakkaisen osapuolen syynä. Asiakas kokee virheen olevan palveluntarjoajan puolella ja päinvastoin. Tämä johtuu siitä, että palvelut keskittyvät ihmisten osaamiseen, vuorovaikutukseen ja tekemiseen. Asiakasta olisi tärkeää osallistaa palvelun jatkuvaan kehittämiseen. (Tirkkonen 2014.)

Asiakasta osallistamalla palvelun suunnitteluun, ideointiin ja kehittämiseen voidaan varmistaa palvelun toiminnallinen ja tekninen laatu. Myös henkilöstöjohtamisen kehittäminen ja henkilöstön kouluttaminen ovat tärkeitä seikkoja palvelun kehittämisessä. Tämä on tärkeää erityisesti sen takia, että hyvä kommunikaatio ja vuorovaikutus edistävät asiakkaan kokemusta positiiviseen suuntaan, vaikka palvelussa olisikin sattunut jokin asiakkaan mielestä negatiivinen asia. (Tirkkonen 2014.)

5 OPASTETTU SUP-LAUTAILURETKI

5.1 Kohderyhmänä aikuisryhmät

Asiakkaiden osuus tuotekehityksessä on Komppulan ja Boxbergin (2002) mukaan merkittävä. Kaiken tuotteistamisen tulisi lähteä asiakkaiden halujen ja tarpeiden tunnistamisesta. Uuden palvelun avulla tulisi pyrkiä vastaamaan niihin. (Komppula & Boxberg 2002, 92–93.) Villin Pohjolan ja Lomarenkaan (2021) suomalaisille tekemän selvityksen mukaan 49 % vastaajista toivat esiin kiinnostuksensa maksullisia elämyspalveluja kohtaan lomansa aikana Suomessa (Travelnews www-sivut 2021).

Yrityksen omat mieltymykset eivät lähtökohtaisesti saisi vaikuttaa tuotteistamisprosessiin. (Komppula & Boxberg 2002, 92–93.) Kuuskajaskarissa vierailee vuosittain monia yritysten henkilökunnasta koostuvia ryhmiä, jotka viettävät saarella esimerkiksi tyky-päiviä. Opastettu SUP-lautailuretki tarjoaisi ryhmille urheilullisen ja saaren muista palveluista eroavan vaihtoehdon osaksi vierailua. Palvelukokonaisuuden toteuttaminen on mahdollista myös pienemmille ryhmille, koska palvelun toimivuuteen tai elämyksellisyyteen ei vaikuta se, montako osallistujaa ryhmässä on. Ryhmien pieni koko on ollut aiemmin haasteena esimerkiksi lasersotapeleissä. Maksimimääräksi on opastetulle SUP-lautailuretkelle ajateltu 20 henkilöä, jolloin ohjaajia olisi hyvä olla 2. Maksimimäärä määräytyy välineiden määrän mukaan. On kuitenkin muistettava varautua myös muutamilla varavälineillä. Myös turvallisuuden kannalta opastettavan ryhmän koko on hyvä pitää 20 henkilössä, jotta ryhmän ohjaaminen, opastaminen ja valvominen on helpompaa.

Ensisijainen kohderyhmä opastetulle SUP-lautailuretkelle ovat aikuis- tai nuorisoryhmit, jotka haluavat aktiivista, elämyksellistä ja luonnonläheistä toimintaa osaksi vierailuaan Kuuskajaskarissa. Retki on hyvä lisä esimerkiksi juuri TYKY-päivien ohjelmarunkoon. Palvelua voidaan toteuttaa kaikenikäisille, kunhan jokainen palveluun osallistuva on uimataitoinen. Esimerkiksi nuoremmat lapset voivat tilanteesta riippuen käyttää samaa lautaa vanhempiensa kanssa. Näin ollen palvelu sopii hyvin myös pienemmille ryhmille, kuten esimerkiksi perheille luomaan lisäarvoa ja elämyksellisyyttä matkalle. Toivosen (2012) mukaan tuotteistamisen avulla ei pyritä poistamaan palvelun räätälöintiä, vaan pyritään muuttamaan sitä käytännöllisemmäksi ja helpommaksi. Palveluun kuuluu yleensä aina jonkinlainen asiakas- tai ryhmäkohtainen vaihtelu. (Toivonen 2012.)

5.2 Palvelukokonaisuus

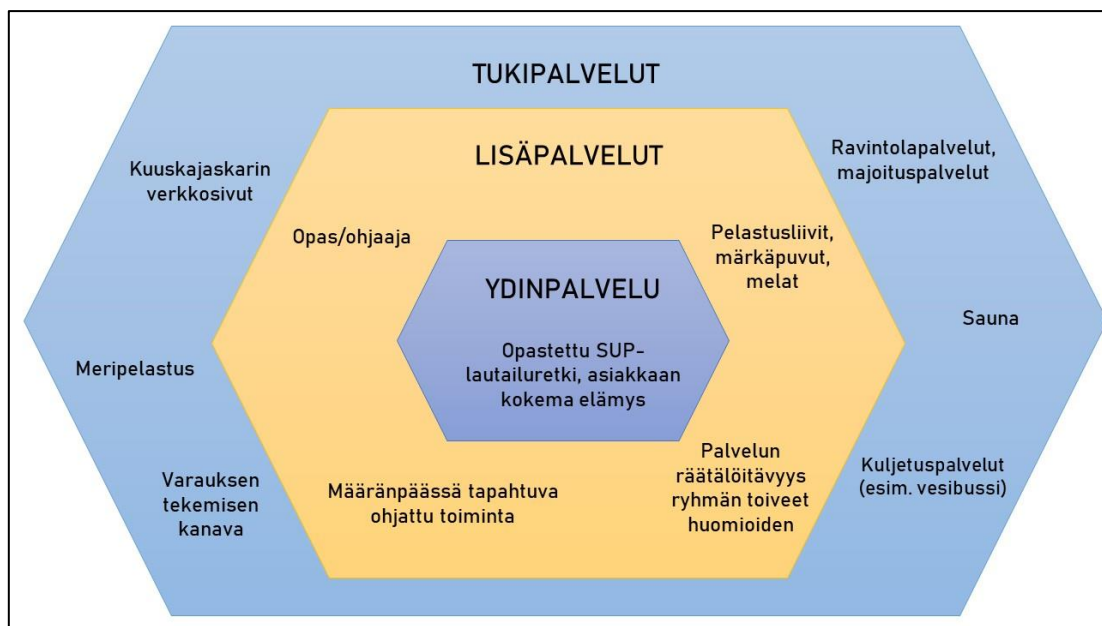
SUP on lyhenne sanoista Stand Up Paddle, suomennettuna seiso ja melo. (Vesiurheilu www-sivut n.d). SUP-lauta on surfilaudan kaltainen, jonka päällä melotaan seisten pitkällä melalla. (SPLL www-sivut 2020). SUP-lautailun juuret ovat lähtöisin Havaijilta, josta se on levinnyt myös Eurooppaan. (Vesiurheilu www-sivut n.d.) Tavallisimpia ja helppokäyttöisimpiä lautoja ovat niin sanotut all-round-laudat, joita voidaan käyttää sekä kevyeen melontaan että aktiiviseen kuntoharjoitteluun. Ne sopivat kaiken kokoisille ja ikäisille ja niitä voidaan käyttää niin joella, merellä kuin järvelläkin. (SPLL www-sivut 2020.)

Jos matkakohde tunnetaan jo sen hienoista luontoelementeistä, ihmiset ovat valmiita todennäköisemmin ostamaan palvelun, jossa pääsee nauttimaan kyseisen kohteen luonnosta (Karusaari & Nylund 2010). Tähän ja toimeksiantajan tarpeeseen perustuen suunnittelemani aktiviteettipalvelussa osallistujat pääsevät nauttimaan merestä osallistuessaan aktiviteettiin. Haluan myös yhdistää palveluun saaren mielestäni yhden hienoimmista paikoista, pohjoispäädyssä sijaitsevan nuotiopaikan. Erityistä mukavuutta SUP-lautailussa lisää osallistujan ympäristön havainnointikyky seisoma-asennossa, joka on huomattavasti parempi kuin esimerkiksi kajakilla meloessa (SPLL www-sivut 2020).

Saaren länsipuolelta vierasvenesataman kohdilta pohjoispäätyyn mentäessä ei ole suurta veneliikennettä, varsinkaan saaren rannan lähetyvillä, koska kyseinen merialue on niin matala. Tämän takia alue soveltuisi hyvin SUP-lautailuun. Lähellä saaren lännen puoleista rantaa, aivan vierasvenelaiturin läheisyydessä sijaitsee rantavaja, joka on jaettu kolmeen varastotilaan. Yksi rakennuksen varastotiloista saattaisi olla toimiva paikka lautojen säilytykseen.

Opastetun SUP-lautailuretken lisäksi SUP-lautoja voisi tulevaisuudessa vuokrata omatoimiseen SUP-lautailuun matkailijoille, joilla saattaa olla jo kokemusta lajista, eivätkä halua ostaa ohjattua retkeä. Tässä on kuitenkin huomioitava, että vastuu lautailusta ja välineistä on vuokraajalla, koska ohjaajaa ei tässä palvelun muodossa ole. Lautojen vuokraaminen ei vaadi toimeksiantajalta enempää resursseja ja varmistaa sen, että SUP-laudoille olisi käyttöä silloinkin, kun ryhmävarauksia ei syystä tai toisesta ole tai niiden myynti esimerkiksi pandemiatilanteesta johtuen vaikeutuisi. Kuitenkin tässäkin tulee huomioida turvallisuus, jos asiakkaat lähtevät lautailemaan merelle ilman ohjaajaa. Tätä varten rannasta olisi hyvä rajata jokin pieni alue, jossa voisi harrastaa SUP-lautailua omatoimisesti ja mahdollisimman turvallisesti. Tämä mahdollistaisi myös uimataitoisille lapsille palvelun käyttämisen mahdollisuuden huoltajan valvonnassa.

Ydinpalvelu tarkoittaa sitä perustaa, jonka tuottamiseen yritys on alun perin perustettu (Bergström & Leppänen 2003, 172–173). Tässä yhteydessä ydinpalveluksi voidaan nimittää elämys, jonka asiakas kokee sekä välttämättömät välineet, SUP-lautailu ja SUP-lauta. Lisäpalvelut taas tarkoittavat niitä palveluja, jotka ovat välttämättömiä palvelun toimimisen kannalta (Bergström & Leppänen 2003, 172–173). Kuviossa 3 on kuvattu opastetun SUP-lautailuretken lisä- ja tukipalvelut.



Kuvio 3. Palvelun kerrokset

Lisäpalveluja SUP-lautailuretkessä ovat muut välineet eli melat ja pelastusliivit, sekä myös opaspalvelut. Näiden lisäksi lisäpalveluihin lukeutuvat määränpäässä tapahtuva ohjattu toiminta sekä palvelun räätälöimisen mahdollisuus. Tukipalveluja taas ovat ruoka sekä muut elämykset ja palvelut saarella. Tukipalveluihin kuuluvat myös varauksen tekemisen kanava ja Kuuskajaskarin verkkosivut sekä kuljetuspalvelut ja meripelastus. Tukipalvelujen avulla tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle kilpailijoihin verrattuna (Bergström & Leppänen 2003, 172–173). Opastettu SUP-lautailuretki on myös mahdollista tulevaisuudessa yhdistää niin sanotuksi pakettikokonaisuudeksi esimerkiksi opastetun saarikierroksen, saunan tai ruokailun kanssa. Palvelun räätälöinti on myös helppoa, koska se ei ole varsinaisesti paikkasidonnainen. Retken sisältöä on myös helppo tarvittaessa muokata.

5.2.1 Resurssit ja välineet

Komppula ja Boxberg (2002) korostavat resurssien pohtimisen tärkeyttä palvelun tuoteistamisessa. Resurssit ovat niitä aineellisia ja aineettomia toimintoja, joita tarvitaan palvelun toteuttamiseen. Resursseja ovat esimerkiksi henkilökunta ja heidän osaamisensa, välineet ja toimintaympäristö. (Komppula & Boxberg 2002, 102.) Opastetulla SUP-lautailuretkellä resurssit koostuvat suurimmilta osin henkilökunnan osaamisesta

ja SUP-lautailuvälineistä. Henkilöstö, joiden on tarkoitus toimia retkellä ohjaajina, tulee kouluttaa, jotta heillä on valmiudet lähteä tuottamaan kyseistä palvelua. Adventure Travelin (2022) mukaan ammattitaitoisten, vastuullisten ja unohtumattomien seikkailumatkakokemusten tarjoamisessa seikkailumatkaoppaat ovat keskeisiä tekijöitä. Oppaiden vastuulla on pitää huoli retken turvallisuudesta ja huomioida siihen liittyvät riskit. Lisäksi palvelun laadun ja matkailuyrityksen sekä kohteen maineen ylläpito ovat oppaan tärkeää työtä. (Adventure Travel www-sivut 2022.)

Yritysten välistä yhteistyötä hyödyntämällä on myös mahdollista lähteä tuottamaan kyseistä palvelua, mikäli toimeksiantaja kokee sen paremmaksi vaihtoehdoksi. Kompulan ja Boxbergin (2002) mukaan yhteistöiden avulla olisi mahdollista kehittää osamista, yhdistää voimavaroja ja tarjota asiakkaille monipuolisempia palveluja. (Kompula & Boxberg 2002, 102.)

Opastetun SUP-lautailuretken toteuttamista varten tarvitaan SUP-lautoja, meloja ja pelastusliivejä, kaikkia 20 kappaletta. Märkäpuvut olisivat hyvä lisä, jotta palvelun toteuttaminen olisi mahdollista hieman viileämpinäkin päivinä. Merivesi on lähtökohdaisesti aina viileää, joten pukujen käyttö voisi tulla tarpeeseen lämpiminäkin päivinä. Välineistö säilytetään rantavajassa, lukitussa tilassa. Palvelun ohjaajan on tarkistettava välineistön toimivuus aina ennen palvelun toteuttamista asiakkaille.

5.2.2 Haastateltavien näkemykset

Kaikki haastateltavat kokivat, että sää on ehdottomasti suurin asia, joka vaikuttaa asiakkaan kokemukseen tällaisesta palvelusta. Ryhmien kanssa saarella käyneet olivat sitä mieltä, että Kuuskajaskari on miljöönä mielenkiintoinen, monipuolinen ja mahdollisuuksia saaren ja sen palveluiden kehittämiseen on paljon. He myös kokivat, että voisivat itse osallistua tällaiselle opastetulle SUP-lautailuretkelle. Historiaa olisi heidän mielestään myös tärkeää liittää jokaiseen Kuuskajaskarissa tuotettavaan palveluun. Pohjoispäädyn saarella vierailleet näkevät hyvänä SUP-lautailukohteena, koska siellä on tasaiset kalliit ja reitti sinne kulkee suojaisinta mahdollista vesialuetta pitkin. He nostivat esiin myös opastettavan SUP-lautailuretken harvinaisuuden Rauman seudulla. Kajakki- ja kanoottiretkiä on lähialueilla paljon, mutta SUP-lautailuretkiä ei.

Ryhmien kanssa Kuuskajaskarissa vierailleet kokevat, että ryhmien kanssa olisi hyvä olla koko ajan jotain tekemistä, nähtävää tai koettavaa, varsinkin, jos kyse on esimerkiksi nuorista tai lapsista. Tästä syystä he näkivät tarpeelliseksi jonkinlaisen ohjelman toteuttamisen myös pohjoispäädystä, jonne SUP-lautailuretki kohdistuu. Pohjoispäädystä toteutettava ohjelma voisi olla jokin pieni kisailu, esimerkiksi jättidarts-tikka- taulu, johon heitetään tarratikoilla. Tässä hyvänä asiana he mainitsivat sen toteutettavuuden myös pienemmän ryhmän kanssa ja sen räätälöitävyyden erilaisille ryhmille. Tällainen aktiviteetti sopisi etäisesti myös saaren historiaan linnakesaarena ja varuskunta-alueena.

Ruokailua saaren palveluja käyttäneet eivät kokeneet tarpeelliseksi yhdistää opastettuun SUP-lautailuretken sisältöön. Jokin pieni evästys, esimerkiksi vaahtokarkkien grillaaminen, pohjoispäädystä voisi olla hyvä, mutta sen suurempaa ruokailua urheilullisen aktiviteetin keskellä ei kannata heidän mielestään järjestää. Saunominen koettiin erityisen mielekkääksi ajatukseksi retken jälkeen. Ruokailu ja saunominen voisivat kuitenkin tapahtua vasta retken jälkeen, ja ne voisivat sisältyä palvelukokonaisuuden hintaan tai vaihtoehtoisesti olla kokonaan erikseen tarjottavia palveluja.

Saaren palveluja käyttäneiden mielestä palvelusta saatu ensivaikutelma on erittäin tärkeässä osassa palvelun valinnassa. Mitä paremmin palvelu on kuvattu esimerkiksi nettisivuilla, sitä enemmän se herättää asiakkaassa mielenkiintoa. Haastateltavien mielestä palvelu sopii kaiken ikäisille ja herättää varmasti kiinnostusta eri ikäryhmien keskuudessa.

5.2.3 Palvelun kulku

Toiminta alkaa lautojen säilytystilan, rantavajan, edustalta. Jokainen osallistuja saa käyttöönsä laudan ja pelastusliivit sekä melan. Tämän jälkeen siirrytään vierasvenelaiturien viereen rannalle, jossa ohjaaja esittelee välineistöstä perusasiat sekä kertoo retken sisällön. Alussa käydään läpi myös SUP-lautailun perusteet ja turvallisuutta koskevat ohjeistukset sekä esitellään asiakkaille hieman ympäristöä, jotta kaikilla on valmiudet lähteä opastetulle lautailuretkelle. Alkuopastuksen pituus Kellokosken (2022) mukaan riippuu pitkälti siitä, millainen taitotaso asiakkaila on. Alussa aikaa kuluu

esimerkiksi asiakkaiden tavaroiden säilytykseen viemiseen, välineiden antamiseen asiakkaille sekä melontatekniikan opettamiseen. Vähintään 20 minuuttia on hyvä varata aikaa ennen veteen siirtymistä. (Kellokoski henkilökohtainen tiedonanto 30.3.2022.)

SUP-laudalla melominen muistuttaa osittain maastohiihtoa, koska koko keho saa lajissa kuormitusta, mutta vatsalihakset tekevät töitä eniten. SUP-lautailija meloo seisten keskellä lautta. Asento on hartian levyinen ja varpaat osoittavat eteenpäin. SUP-lautailu ei vaadi osallistujilta ennakko-osaamista ja se on helppo oppia. Laudan päälle on mahdollisen tippumisen jälkeen helppoa nousta takaisin. Useissa laudoissa on myös karkunaru, joka on kiinni laudassa ja melojan nilkassa, jotta lauta ei pääse karkaamaan putoamistilanteessa. (SPLL www-sivut 2020.)

Kun perusteet on käyty läpi, lähdetään SUP-lautailun kohti saaren pohjoispäätä. Kellokosken (2022) arvion mukaan tähän kuluisi aikaa noin 15 minuuttia suuntaansa. (Kellokoski henkilökohtainen tiedonanto 30.3.2022.) Jos 30 minuuttia varaa alkuopastukseen, silloin näihin, alkuopastukseen ja matkoihin, kuluisi yhteensä noin tunti. Hyvä kesto palvelulle voisi olla noin 2 tuntia, jolloin pohjoispäädystä aikaa voitaisiin viettää noin tunti. Kartta, johon on merkitty SUP-lautailureitti, löytyy liitteestä 4.

Ryhmän saapuessa pohjoispäättyyn ohjaaja kertoo ryhmälle mitä siellä on tarkoitus tehdä. Halutessaan osallistujat saavat ottaa toisistaan mittaa jättidarts-tikkataululla toteutettavassa kisassa tai jatkaa suppailua pohjoispäädyn rannan läheisyydessä. Jättidarts-tikkatauluun heitetään tarratikoilla, sen korkeus noin 3 metriä ja leveys 2 metriä ja se soveltuu hyvin kaiken ikäisille (Kuuskajaskari www-sivut). Ryhmän ollessa suurempi, voidaan ryhmä jakaa myös esimerkiksi kahteen osaan, jolloin ryhmän ohjaaminen on helpompaa.

Tämän jälkeen SUP-lautailaan takaisin vierasvenelaiturin läheisyyteen. Jokainen osallistuja puhdistaa sekä kuivaa välineet ohjaajan ohjeistuksella ja palauttaa ne takaisin varastoon. Kun välineet on saatu takaisin säilytykseen, ohjaaja päättää palvelun ja päästää asiakkaat jatkamaan vierailuaan Kuuskajaskarissa. Mikäli ryhmä on tilannut myös saunomisen tai ruokailun, ohjaaja opastaa heidät seuraavaan paikkaan.

5.3 Retken toteuttaminen turvallisesti

Mattila (2009) kertoo turvallisuusasiakirjan tarkoittavan palveluntuottajan laatimaa kirjallista asiakirjaa, johon on kirjattu kaikki ohjelmapalvelun toimintaan ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Näitä ovat esimerkiksi turvallisuussuunnitelma, riskien arviointi sekä ohjeet onnettomuus- tai muussa poikkeustilanteessa toimimiseen. (Mattila 2009.) Turvallisuuksuunnitelma tulee liittää turvallisuusasiakirjaan. (Tukes [www-sivut](http://www.tukes.fi) 2018).

Melko lähelle nuotiopaikkaa, jonne retki tehdään, pääsee autolla. Tämä on turvallisuuden kannalta erittäin tärkeää, mikäli sattuu jotain, josta johtuen esimerkiksi yksi ryhmän jäsenistä ei pysty lautailemaan takaisin lähtöpaikkaan. Tämän takia ohjaajien tulee olla ensiaputaitoisia ja heillä on oltava mukanaan ensiapulaukku. Ohjaajan on myös huolehdittava ensiapulaukun asianmukaisesta sisällöstä. Retken alussa voidaan osallistujille määrittää jokaiselle oma melontapari, jonka kanssa he melovat lähekkäin ja pitävät huolen siitä, että pääsevät yhdessä lähtöpaikasta määränpään.

Kellokoski (2022) nostaa esiin myös vesipelastustaidot, jotka ohjaajan on erityisen tärkeää osata. Myös ryhmän hallinta ja esimerkiksi vauhdin huomioiminen on tällaisen palvelun tuottamisessa tärkeää, koska mukana saattaa olla monen tasoisia SUP-lautailijoita. Myös vesialueen tuntemus olisi ohjaajalle tärkeää, jotta hän osaa kertoa osallistujille esimerkiksi mahdollisista kivistä. Oikeaoppinen kaatuminen SUP-laudalla olisi hyvä opettaa kaikille osallistujille. Ennen SUP-lautailun aloittamista on varmistettava siitä, että kaikki osallistujat ovat uimataitoisia. (Kellokoski henkilökohtainen tiedonanto 30.3.2022.)

5.4 Riskianalyysi

Palvelun tuottajan tulee arvioida riskit, jotka liittyvät tuotettavaan palveluun. Riskien arvioinnin avulla on mahdollista tunnistaa riskit sekä suunnitelmallisesti ennaltaehkäistä esimerkiksi tapaturmien ja onnettomuuksien syntymistä. (Mattila 2009.) Myös suunnittelemaani opastettuun SUP-lautailuretkeen, kuten kaikkiin palveluihin, liittyy monia riskejä. Riskien mahdollisuus vaihtelee riskistä riippuen. SUP-lautailuretkellä riskejä ovat esimerkiksi loukkaantuminen, kaatuminen laudalla, ryhmän sisäiset

konfliktit sekä välinerikko. Myös säätila on yksi eniten palveluun vaikuttavista riskeistä. Säätila voi muuttua äkisti huonoksikin, joten palveluntarjoajan on seurattava sääennustuksia ja toteutettava palvelua sääolosuhteet huomioiden. Kulkuyhteys pohjoispäättyyn on myös riskien arvioinnin ja niihin reagoinnin kannalta erittäin tärkeää. SUP-lautailuretken riskien arviointi löytyy liitteestä 2.

Kellokoski (2022) kertoo tuulen ja aallokon vaikuttavan erittäin paljon SUP-laudalla melomisen tahtiin. 3 m/s tuuli alkaa olemaan aloittelijoille jo maksimi tuulen nopeus. Aallokossa melominen on usein aloittelevalle SUP-lautailijalle liian haastavaa. (Kellokoski henkilökohtainen tiedonanto 30.3.2022.) Tämä saattaa olla haasteena palvelussa, koska merellä tuuli on suurimmaksi osaksi nopeudeltaan kovempaa kuin 3 m/s.

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (2018) mukaan ohjelmapalveluiden turvallisuussuunnittelun perusta on kattava riskien arviointi. Kirjallinen riskien arviointi on sisällytettävä turvallisuusasiakirjaan. Riskien arviointiin sisältyy palveluun liittyvien vaarojen tunnistaminen ja riskienhallintasuunnitelma sekä suunnitelma riskeistä ja vaaroista tiedottamiseen palvelun tarjoamisessa mukana oleville. (Tukes www-sivut 2018.)

6 POHDINTA JA LUOTETTAVUUSTARKASTELU

6.1 Pohdintaa opinnäytetyöprosessista

Opinnäytetyön aihetta oli helppo lähteä lähestymään, koska Kuuskajaskari on paikana minulle tuttu ja tiedän melko tarkkaan, millaisia ohjelmapalveluja saarella on mahdollista toteuttaa. Opinnäytetyöprosessi eteni mielestäni loogisesti ja koko työn ajan sekä toimeksiantaja että opinnäytetyön ohjaaja olivat tarvittaessa apuna. Koen, että toimeksiantajalla on opinnäytetyöni avulla hyvät mahdollisuudet lisätä kyseinen palvelu palvelutarjontaansa saarella. Tulevaisuudessa olisin mielelläni palvelun tuottamisessa itsekin mukana.

Kaikista haastavinta opinnäytetyöprosessissa oli ehdottomasti alkuun pääseminen ja sen miettiminen, mitä kaikkea opinnäytetyöhöni haluan sisällyttää. Saatuani tämän selvitettyä, opinnäytetyöprosessi on edennyt melko systemaattisesti ja tehokkaasti. Haastatteluista saamani tieto oli tärkeää ja hyödyllistä. Haastattelujen toteuttaminen hoitui sujuvasti ja ne toteutettiin kätevästi etäyhteydellä sekä puhelimitse. Olisi kuitenkin ollut lopputuloksen kannalta hyödyllistä, jos olisin saanut vielä muutaman haastateltavan lisää osallistumaan.

6.2 Johtopäätökset ja työn luotettavuus

Opinnäytetyössä suunnitellusta palvelusta tuli mielestäni potentiaalinen lisä saaren ohjelmajärjestelmän palvelutarjontaan. Se on realistisesti toteutettavissa oleva ja suunnittelussa on huomioitu mielestäni kaikki seikat, jotka ovat tärkeitä liittyen uuteen palveluun. Olen kokeillut muutaman kerran SUP-lautailua, mutta tämän työn tehtyäni koen, että olen oppinut paljon uutta aiheesta. Työn tekemisen aikana olen törmännyt moniin erilaisiin näkökulmiin, joita en ennen ehkä olisi osannut edes ajatella. Koen, että työni teoreettinen viitekehys on asiantunteva ja luotettava. Palvelua ei kuitenkaan ole voitu testata opinnäytetyöprosessin aikana, joten se on tehtävä ennen palvelun mahdollista lanseeraamista myyntiin. Testauksessa saattaa myös ilmetä seikkoja, joiden myötä palvelun sisältöä on mahdollisesti hieman muokattava. Oli myös tärkeää saada aiemmin Kuuskajaskarissa käyneiden ja siellä palveluja käyttäneiden henkilöiden näkemyksiä osaksi opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön tulos, opastettu SUP-lautailuretki, syntyi teoretietiedon, haastattelujen pohjalta saadun tiedon sekä omien kokemuksieni avulla. Kaikki aiheet, jotka ovat osana opinnäytetyötäni, ovat asianmukaisia ja luovat kattavan pohjan konkreettiselle tuotokselle. Konkreettisena tuotoksena työstä on tuotekortti uudesta aktiviteettipalvelusta. Työssä on otettu huomioon myös opastettuun SUP-lautailuretkeen liittyvät riskit sekä palvelun turvallisuustekijät.

Opastetun SUP-lautailuretken vahvuuksiin kuuluvat ehdottomasti sen räätälöitävyys, muunneltavuus ja se, että sen toteutuspaikkaa on myös tilanteesta riippuen mahdollista vaihtaa. Palvelua on mahdollista räätälöidä esimerkiksi erilaisiin pakettikokonaisuuksiin sopivaksi ja sen sisältöön sekä keston on helppo tehdä muutoksia. Palvelua on myös helppoa kehittää yhä asiakaslähtöisemmäksi tulevaisuudessa esimerkiksi asiakailta saadun palautteen avulla. Suurimpana heikkoutena opastetussa SUP-lautailuretkessä on mielestäni avoimen saaristoalueen sopivuus palvelun harjoittamispaikaksi aloittelijoille, joita suurin osa käyttäjistä todennäköisesti tulevat olemaan. Kohteessa tuulee lähes päivittäin, usein melko voimakkaastikin. Tämä saattaa luoda erityisiä haasteita palvelun toteuttamiselle.

6.3 Toimeksiantajan palaute

Opinnäytetyön aiheena oli tuotteistaa uusi aktiviteettipalvelu täydentämään Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaaren merellistä elämyspalvelutarjontaa osana esimerkiksi kokouspakettia tai TYKY-päivää. Tavoitteena luoda helposti sekä ajallisesti että ennakkovalmistelujen osalta toteutettava aktiviteettipalvelu, jonka toteutusta voidaan kysynnän puitteissa tarjota myös yrityksen muissa toimipisteissä. Tarve on saada potentiaalisille asiakkaille laajempi tarjonta ohjattuja aktiviteetteja. Tämä tukee myös pyrkimystä saada pidennettyä asiakkaiden saarella viettämää aikaa. Tuote soveltuu myös esimerkiksi perheille tai ryhmille, jotka yöpyvät saarella omatoimisesti. (Saarinen sähköposti 27.4.2022.)

Opinnäytetyössä on suunniteltu ja tuotteistettu uusi palvelutuote, joka vaikuttaa tilaajan näkökulmasta tarkasteltuna selkeältä ja muunneltavalta eri asiakasryhmien tarpeiden mukaan (reitit suunnittelu, taukopaikan ohjelma, lisäpalvelut). Tuote tuo tarvittavan merellisen vaihtoehdon nykyisten ohjelmapalvelutuotteiden lisäksi saaren palvelutarjontaan. (Saarinen sähköposti 27.4.2022.)

Tuote on suunniteltu kauden ulkopuolella, joten esimerkiksi sen testaus, turvallisuus, aikataulutus ja hinnoittelu toteutetaan toimintakauden 2022 aikana. Valmis palvelu myynnissä keväällä 2023. Toteutusvaihtoehtoina on myös pohdittava, toteutetaanko palvelu yrityksen omana tuotteena vai tuottaako palvelun yhteistyökumppani. (Saari-
nen henkilökohtainen sähköposti 27.4.2022.)

LÄHTEET

- Adventure Travel www-sivut 2022. International Adventure Travel Guide Qualification and Performance Standard. Viitattu 6.3.2022. <https://learn.adventuretravel.biz/guide-standard>
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 8. uud. p. Helsinki: Edita.
- Burke, J. & Resnick, B. 1999. Marketing & selling the travel product. 2. ed. Delmar, Albany, NY.
- Business Finland www-sivut 2022. Luontoaktiviteetit osana luontomatkailua. Viitattu 14.1.2022. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/luontomatkailu>
- Business Finland www-sivut. n.d.c. Tuotteistaminen ja testaus. Viitattu 17.1.2022. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/kulttuurimatkailu/culture-creators/tuotteistaminen-ja-testaus>
- Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes
- Järvi, K., Lehtonen, M., Martinsuo, M., Tuominen, T. & Valtanen, J. 2015. Palvelujen
- Kallinen, T. & Kinnunen, T. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 24.11.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>
- Karusaari, R. & Nylund, A. 2010. Matkailu on cool. Helsinki: WSOYpro.
- Kellokoski, I. 2022. SUP-lautailun parissa työskennellyt, SUP-lautailukoulutuksen käynyt. Puhelinhaastattelu 30.3.2022. Haastattelijana Emmi-Lotta Lindell. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. [Helsinki]: Edita.
- Kuuskajaskari www-sivut. n.d. <http://www.kuuskajaskari.fi/>
- Leinonen, R. 2018. Sisällönanalyysi. Viitattu 24.11.2021. <https://spoken.fi/sisallönanalyysi/>

- Lumiario, R. 2020. Suomalaiset ovat luontokansaa. Luonnon kirjo 18.8.2020. Viitattu 14.1.2022. [https://www.luonnonkirjo.fi/fi-FI/Artikkelit/2020/32020/Suomalaiset_ovat_luontokansaa\(58253\)](https://www.luonnonkirjo.fi/fi-FI/Artikkelit/2020/32020/Suomalaiset_ovat_luontokansaa(58253))
- Luontoon www-sivut. 2021. Selkämeren nähtävyydet. Viitattu 5.11.2021. <https://www.luontoon.fi/selkameri/nahtavyudet>
- Mattila, H. 2009. Kuluttajavirasto, Tuoteturvallisuus. Helsinki. Viitattu 21.1.2022. <https://docplayer.fi/24405329-Ohjelmapalveluiden-turvallisuus.html>
- Metropolia www-sivut. 2020. Toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteitä. Viitattu 24.11.2021.
- Mikkola, K. 2016. Näin tuotteistat palveluja matkailualalla. 30.6.2016. Viitattu 24.11.2021.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. [2. p.]. [Jyväskylä]: Pohjantähti.
- Saarinen, S. 2021. Ravintolatoimen päällikkö, West Coast Seaservice Oy. Kuuskajaskarin loma ja linnakesaari. Rauma. Henkilökohtainen tiedonanto 1.9.2021.
- Saarinen, S. Toimeksiantajan palaute. Vastaanottaja: emmi-lotta.lindell@student.samk.fi. Lähetetty 27.4.2022 klo 13.28. Viitattu 2.5.2022.
- Sipilä, J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Helsinki: WSOY.
- SPLL, Suomen purje- ja leijalautailuliitto ry www-sivut, 2020. Viitattu 21.1.2022. <https://spll.fi/sup/>
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Suomalaisten matkailu. Kesä (1.5.-31.8) 2021. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 13.1.2022. http://www.stat.fi/til/smat/2021/14/smat_2021_14_2021-10-21_tie_001_fi.html
- Tavasti, H. 2019. Oikea hinnoittelu ratkaisee – näillä vinkeillä pääset alkuun. OP www-sivut. Viitattu 1.3.2022. <https://www.op-media.fi/yrittajyuys/oikea-hinnoittelu-ratkaisee--nailla-vinkeilla-paaset-alkuun/>
- Tilastokeskus www-sivut. 2022. Käsitteet. Palvelut. Viitattu 18.2.2022. <https://www.stat.fi/meta/kas/palvelut.html#tab1>
- Tirkkonen 2013. Palvelujen tuotteistaminen 12.12.2013. Viitattu 18.2.2022. <https://terhotirkkonen.com/2013/12/12/palvelun-tuotteistaminen/>
- Tirkkonen, T. 2014. Palvelun laatu – määritelmä, mittaaminen ja kehittäminen. 29.4.2014. Viitattu 7.4.2022. <https://terhotirkkonen.com/2014/04/29/palvelun-laatu-maaritelma-mittaaminen-ja-kehittaminen/>
- Toivonen, M. 2012. Tuotteistaminen ja asiakasviestintä. AKTIIVI-koordinaatiohanke, tuotteistamiskoulutus 9-10.2.2012. Viitattu 1.3.2022. <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/aktiiviplus/files/2015/08/Tuotteistamiskoulutus-HAMK-9-10.2.2012.pdf>

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi: Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: Restamark.

Travelnews www-sivut. 2021. Kotimaiset elämyspalvelut kiinnostavat korona-aikana. 10.3.2021. Viitattu 6.3.2022. <https://travelnews.fi/fi/aktiviteetit/kotimaiset-elamyspalvelut-kiinnostavat-korona-aikana>

Tukes www-sivut 2018. Tukes ohje. Ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistäminen. Viitattu 4.3.2022. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/ohjelma-ja-elamyspalvelut>

tuotteistamisen käsikirja. Aalto-yliopisto. Viitattu 9.2.2022. <https://aalto-doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf>

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut: Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.

Vesiturheilu www-sivut. n.d. SUP laudan valintaopas ja videovinkkejä aloittelijoille. Viitattu 24.11.2021. <https://www.vesiturheilu.fi/pages/sup-laudan-valintaopas>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Visit Finland kohderyhmätutkimus 2017. Tutkimustoimisto Nepa. Heinä-elokuu 2017. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2020-visit-finland/matkailun-ymparivuotisuutta-etsimassa>

Tuotekortti palvelusta

**OPASTETTU SUP-LAUTAILURETKI
KUUSKAJASKARISSA**

Palvelun nimi: Opastettu SUP-lautailuretki

Yrityksen nimi ja yhteystiedot: West Coast Seaservice Oy Ltd (paikka: Kuuskajaskarin loma- ja linnakesaari), info@kuuskajaskari.fi, 050 313 9160

Kesto: 2,5 h

Toteutettavissa (kausi): kesä

Osallistujamäärä: min 4, max 20

Tuotteen lyhyt kuvaus (asiakkaille):

Tule yhdessä ryhmäsi kanssa nauttimaan Kuuskajaskarin luonnosta aktiiviselle SUP-lautailuretkelle! Retkellä käydään läpi SUP-lautailun perusteet, jonka jälkeen suppaillaan vierasvenesatamasta saaren pohjoispäättyyn ja takaisin. Pohjoispäädystä kisaillaan leikkimielisen pelin parissa ja jatketaan suppailun saloihin tutustumista. Retki sopii niin kokeneemmille suppailijoille kuin ensikertalaisillekin.

Tuotteen pitkä kuvaus (omalle henkilöstölle, yhteistyökumppaneille):

Toiminta alkaa lautojen säilytystilan, rantavajan, edustalta. Jokainen osallistuja saa käyttöönsä laudan ja pelastusliivit sekä melan. Tämän jälkeen siirrytään vierasvenelaiturien viereen rannalle, jossa ohjaaja esittelee välineistöä perusasiat sekä kertoo retken sisällön. Alussa käydään läpi myös SUP-lautailun perusteet ja turvallisuutta koskevat ohjeistukset sekä esitellään asiakkaille hieman ympäristöä, jotta kaikilla on valmiudet lähteä opastetulle lautailuretkelle.

Kun perusteet on käyty läpi, lähdetään SUP-lautailen kohti saaren pohjoispäättyä. Alkuopastus kestää noin 30 minuuttia ja suppailtavat matkat myös yhteensä 30 minuuttia, joten pohjoispäädystä aikaa vietetään noin tunti.

Ryhmän saapuessa pohjoispäättyyn ohjaaja kertoo ryhmälle mitä siellä on tarkoitus tehdä. Halutessaan osallistujat saavat ottaa toisistaan mittaa jättidarts-tikkataululla toteutettavassa kisassa tai jatkaa suppailua pohjoispäädyn rannan läheisyydessä. Ryhmän ollessa suurempi, voidaan ryhmä jakaa myös esimerkiksi kahteen osaan, jolloin ryhmän ohjaaminen on helpompaa.

Tämän jälkeen SUP-lautailaan takaisin vierasvenelaiturin läheisyyteen. Jokainen osallistuja puhdistaa ja kuivaa välineet ohjaajan ohjeistuksella ja palauttaa ne takaisin varastoon. Kun välineet on saatu takaisin säilytykseen, ohjaaja päättää palvelun ja päästää asiakkaat jatkamaan vierailuaan. Mikäli ryhmä on tilannut myös saunomisen tai ruokailun, ohjaaja opastaa heidät seuraavaan paikkaan.

LIITE 2

Riskianalyysi palvelusta

RISKIANALYYSI	OPASTETTU SUP-LAUTAILURETKI	2022	
VAARA	Todennäköisyys	Vakavuus	Toimenpiteet
kaatuminen	todennäköinen	lievästi haitallinen	taidon opetus, pelastustaidot
loukkaantuminen / ruhjeet	mahdollinen	haitallinen	ea-laukku, oikea reittivalinta, meripelastuksen yhteystiedot hallussa
välinerikko	epätodennäköinen	haitallinen	välineiden tarkistus aina ennen retkeä, mahdollisia pieniä korjausvälineitä mukana ohjaajalla
sairaskohtaus	mahdollinen	erittäin haitallinen	retkeen mahdollisesti vaikuttavat terveystiedot ohjaajan tiedossa
sään muutokset kesken retken	mahdollinen	haitallinen	sääennusteiden seuraaminen
sade	mahdollinen	haitallinen	varusteet, sääennusteiden seuraaminen. Pieni sade ei haittaa. Jos sataa runsaasti, retki peruttava
myrsky	mahdollinen	erittäin haitallinen	retki peruttava
tuuli	todennäköinen	haitallinen	suppaillaan rannan läheisyydessä. Jos tuuli yltyy, retki peruttava/keskeytettävä
ryhmän hajoaminen	mahdollinen	haitallinen	melontaparit, ohjaajan ammattitaito ryhmän johtamisessa
ohjaajan toimintakyvyttömyys	epätodennäköinen	erittäin haitallinen	ryhmän vastuuhenkilölle tiedoksi palveluntarjoajan sekä meripelastuksen yhteyshenkilöt, varaohjaaja saatavilla
muut veneilijät (aallot)	mahdollinen	haitallinen	ennakko-ohjeistus, ympäristön havainnointi
kalastajat (esim. siimat)	mahdollinen	haitallinen	ennakko-ohjeistus, ympäristön havainnointi
avotuli	mahdollinen	haitallinen	noudatetaan metsäpalovaroituksia ja varovaisuutta tulen kanssa
liukastuminen / kaatuminen	mahdollinen	haitallinen	ennakko-ohjeistus, ympäristön havainnointi
alkoholi	mahdollinen	erittäin haitallinen	päihtyneitä ei oteta mukaan retkelle
ryhmän sisäiset konfliktit	mahdollinen	haitallinen	ohjaaja pitää yllä rentoa ilmapiiriä
punkit / kyyt	mahdollinen	haitallinen	punkkitarkastus retken jälkeen, kyyppakkaus mukana

LIITE 3

Haastattelukysymykset saarella ryhmien kanssa vierailleille

LÄHTÖKOHDAT

1. Millaisen ryhmän kanssa ja milloin olette vierailleet Kuuskajaskarissa? Mitä palveluja olette käyttäneet siellä?
2. Miten koette, että edellinen vierailunne Kuuskajaskarissa onnistui?
3. Mitkä osa-alueet onnistuivat, mitkä eivät? Mitkä tekijät kokemukseen vaikuttivat eniten?

RETKEN SISÄLTÖ

4. Millaista ohjelmaa retken puolivälissä, pohjoispäädystä pidettävällä tauolla, mielestänne voisi olla? (Esimerkiksi ruokailu, millainen?)

PALVELUIDEN KÄYTTÄMINEN RYHMÄN KANSSA

5. Mitkä ovat tärkeimpiä asioita, jotka vaikuttavat siihen, mitä palveluja ryhmälenne varaatte? (esim. hinta?)
6. Koetteko, että suunnittelemani palvelu sopisi ryhmänne/ryhmienne tarpeisiin?
7. Jos käyttäisitte suunnittelemaani palvelua, mitä muita palveluja toivoisitte sen rinnalle? (esim. ruokailu, sauna?)

LIITE 4

Kuuskajaskarin kartta, johon merkitty mustalla värillä SUP-lautailureitti

