

Balatonjärvi vetovoimaisena järvimatkailukohteena suomalaisten matkailijoiden keskuudessa

Elina Junkkila

Opinnäytetyö

Matkailun koulutusohjelma

2014



Matkailun koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Elina Junkkila</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2011</p>
<p>Raportin nimi Balatonjärvi vetovoimaisena järvimatkailukohteena suomalaisten matkailijoiden keskuudessa</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 39 + 3</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Reetta Lampinen, Monika Birkle</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona hotelli Török Villalle Balatonjärvellä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Balatonjärveä mahdollisena järvimatkailukohteena suomalaisten matkailijoiden keskuudessa ja selvittää minkälainen matka Balatonjärvellä kiinnostaisi suomalaisia matkailijoita ja erityisesti tutustua suomalaisia kiinnostaviin aktiviteetteihin.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui matkailutuotteen suunnitteluprosessista eli palvelumuotoilusta. Työssä hyödynnettiin palvelumuotoiluprosessin kahta ensimmäistä vaihetta: määrittelyä ja tutkimusta.</p> <p>Tutkimustapana opinnäytetyössä käytettiin pääosin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, osa kysymyksistä on kuitenkin myös kvantitatiivisia. Tutkimusmenetelmänä oli kyselytutkimus, joka sisälsi neljä rasti ruutuun kysymystä ja seitsemän avointa kysymystä. Teemoja kyselomakkeessa oli kolme, Balatonjärvi matkailukohteena, mahdolliset kiinnostavat aktiviteetit Balatonjärvellä sekä hinta näille.</p> <p>Opinnäytetyö laadittiin syksyn 2013 ja kevään 2014 välisenä aikana ja kyselytutkimus toteutettiin noin kahden viikon aikana Porvoossa maaliskuussa 2014. Työ tehtiin yksilötyönä.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan suomalaiset matkailijat ovat kiinnostuneita Balatonjärvestä matkailukohteena ja kiinnostavimmiksi aktiviteeteiksi nousivat ruoka – ja viinimatkailu, kulttuuri sekä nähtävyydet. Viikon matkasta Balatonjärvelle ollaan valmiita maksamaan 701–1000 € lennoista ja majoituksesta sekä aktiviteeteistä 101–150 €. Matka halutaan tehdä kevät tai kesäkuukausina ja matkan pitäisi sisältää hyvässä suhteessa niin rentoa olemista kuin kulttuuriakin. Suosituin majoitusvaihtoehto on perinteinen hotelli.</p>	
<p>Asiasanat Balatonjärvi, järvimatkailu, palvelumuotoiluprosessi</p>	

<p>Author or authors Elina Junkkila</p>	<p>Group or year of entry 2011</p>
<p>The title of study Lake Balaton as an attractive tourist destination among Finnish tourists</p>	<p>Number of pages and appendices 39 + 3</p>
<p>Supervisor or supervisors Reetta Lampinen, Monika Birkle</p>	
<p>The objective of this thesis was to examine Lake Balaton as a potential tourist destination among travelers in Finland and investigate what kind holiday in Lake Balaton would interest Finnish tourists and in particular to explore which would be the most interesting activities among Finnish travelers. The study was commissioned by Hotell Török Villa in Lake Balaton.</p> <p>The methodological approach of the study was mainly qualitative, but some of the questions were also quantitative and the data were collected by means of a questionnaire survey. The survey included of four ticks the boxes questions complemented by seven open-ended questions. There were three themes: Lake Balaton as a tourist destination, the potential activities in Lake Balaton as well and price considerations.</p> <p>The theoretical framework of the study was based on theory of service design and how to use it in tourism services. In this thesis the first two stages of service design were employed: definition and research.</p> <p>The thesis was prepared between the autumn 2013 and spring 2014, and a survey was conducted over a period of two weeks in March-April 2014 in Porvoo.</p> <p>The results of the study indicated the following: Finnish tourists seem to be interested in Lake Balaton as a lake tourist destination. The most interesting activities among Finnish tourists include food - and wine tourism, culture and different attractions. For a one-week' journey in the Lake Balaton Finnish tourist are willing to pay € 701-1000 including flights and accommodation as well for different activities € 101-150. The most popular season to travel to Lake Balaton is spring and summer months and the holiday should include a good mix of relaxation and culture. Finally the most popular accommodation option is a traditional hotel.</p>	
<p>Key words Lake Balaton, lake tourism, service design process</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Balatonjärvi matkailukohteena	2
2.1	Järvimatkailu.....	2
2.2	Järvimatkailun resurssit.....	3
2.3	Matkanjärjestäjien tarjonta Balatonjärvelle	4
2.4	Török Villa	5
3	Tärkeimmät turistikohdeet Balatonjärven pohjoispuolella.....	7
3.1	Balatonalmádi	7
3.2	Balatonfüred.....	8
3.3	Tihany	9
3.4	Alsöors.....	9
4	Matkailuotteen suunnitteluprosessi.....	10
4.1	Matkailutuote	10
4.2	Palvelumuotoilu.....	11
4.3	Palvelumuotoiluprosessi.....	13
4.4	Matkailukohde	15
4.5	Matkailukohteen vetovoimatekijät	16
5	Kyselytutkimus	18
5.1	Tutkimusmenetelmä	18
5.2	Aineiston hankinta	20
5.3	Aineiston analyysi.....	20
5.4	Opinnäytetyön reliabiliteetti ja validiteetti	21
6	Tutkimustulokset.....	23
6.1	Balatonjärvi matkailukohteena.....	23
6.2	Aktiviteettitarjonta Balatonjärvellä.....	27
7	Johtopäätökset.....	31
8	Pohdinta	34
	Lähteet.....	36
	Liitteet.....	39

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Balatonjärven pohjoispuolella sijaitsevalle Hotelli Török Villalle. Työn tarkoituksena on tutkia Balatonjärveä mahdollisena järvi-matkailukohteena suomalaisten matkailijoiden keskuudessa ja selvittää minkälainen matka Balatonjärvelle kiinnostaisi suomalaisia matkailijoita. Tarkoituksena on erityisesti keskittyä Balatonjärven tarjoamiin aktiviteetteihin, ja yrittää erotella niistä kiinnostavimmat ja mahdollisesti samalla etsiä uusia aktiviteettejä Balatonjärvellä. Toimeksiantajan on tarkoitus tämän opinnäytetyön perusteella kehittää toimintaansa saatujen tulosten avulla. Vanhojen aktiviteettien tilalle on tarkoitus keksiä uusia asiakkaita mahdollisesti kiinnostavia aktiviteetteja, ja hankkia samalla uusia asiakkaita. Tutkimusongelma onkin muotoiltu muotoon. Millaisia vetovoimatekijöitä Balatonjärvellä on, jotka kiinnostaisivat suomalaisia matkailijoita ja minkälaiselle matkalle sekä aktiviteeteille Balatonjärvelle olisi kysyntää?

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä on käytetty pääosin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, mutta opinnäytetyökysely sisältää myös kvantitatiivisia kysymyksiä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tai paljastamaan tosiasioita, ei niinkään todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. Itse käytän opinnäytetyössäni tutkimustapana kyselytutkimusta, joka sisältää seitsemän erilaista avointa kysymystä sekä neljä kappaletta rasti ruutuun kysymyksiä. Kyselytutkimuksen pohjalta pohditaan mahdollisia vetovoimatekijöitä Balatonjärvellä ja yritetään löytää vastauksia tutkimusongelmaan.

Opinnäytetyö koostuu taustasta, jota on käsitelty luvussa kaksi ja kolme. Taustana tutkimukselle toimii Balatonjärvi matkailukohteena. Työssä on teoreettisena viitekehityksenä matkailutuotteen suunnitteluprosessi, johon kuuluvat matkailutuote, palvelumuotoiluprosessi, sekä matkailukohteen vetovoimaisuus. Teoreettista viitekehystä on käsitelty luvussa neljä. Luvussa viisi käsitellään tutkimukseen liittyviä asioita, kuten tutkimusmenetelmää, aineiston hankintaa ja analyysia sekä opinnäytetyön reliabiliteettia ja validiteettia. Luvussa kuusi käsitellään itse kyselytutkimuksesta saatuja vastauksia, jotka on jaettu aihealueittain. Luvussa seitsemän esitellään lopulliset johtopäätökset ja pohdinta.

2 Balatonjärvi matkailukohteena

Balatonjärvi on Keski-Euroopan suurin järvi ja se on Unkarin suosituin matkailukohde heti pääkaupunki Budapestin jälkeen. Järvi on aina ollut vilkas lomapaikka, mutta viimeisinä vuosikymmeninä on järven seutu muuttunut entistä kansainvälisemmäksi. Parantuneet palvelut järvellä, hyvin edulliset hinnat, kiinnostavat nähtävyydet ja kesäisin aurinkoinen sää houkuttelevat nykyään Balatonjärvelle paljon ihmisiä ympäri Euroopan. Toukokuusta syyskuun alkuun asti Balatonjärven idylliset pikkukaupungit tarjoavat mahdollisuuden monipuoliseen rantalomaan keskellä Eurooppaa, hyvien kulkuyhteyksien päässä. (Otavamedia 2010.)

2.1 Järvimatkailu

Järvimatkailu ei ole virallisesti vakiintunut käsite ja ensimmäisen kerran sitä käytettiin vuonna 1970. Nyt se on jo vakiintunut käyttöön, mutta välillä puhutaan myös vesistömatkailusta. Käsitteenä järvimatkailu saa syvyyttä siihen läheisesti liittyvistä muista matkailun käsitteistä kuten 1) luontomatkailusta (luontoon kohdistuvaa matkailua, joka hyödyntää luonnon eri piirteitä ja sen luomia elämyksiä), 2) maaseutumatkailusta (monet Balatonjärven pohjoispuolen kohteet ovat niin sanottua maaseutua) sekä 3) kestävästä matkailusta (matkailua toteutetaan kestävän kehityksen periaattein). (Middleton & Hawkins, 1998, 154.)

Järvimatkailulle löytyy monta määritelmää;

Hemmi (1998) määrittelee ”järvimatkailun viittaavan niiden ilmiöiden ja suhteiden kokonaisuuteen, jotka ovat yhteydessä vieraspaikkakuntalaisten matkustamiseen ja oleskeluun jollakin tietyllä järviolueella.”

”Järvimatkailu on matkailua, jonka avulla tietoisesti hyödynnetään järvien erilaisia fyysisiä, toiminnallisia ja symbolisia resursseja, jotta voidaan synnyttää vetovoimainen ja elämyksellisen matkailukokemus kestävän kehityksen periaatteilla.” (Joensuu Yliopisto 2014.)

Uinti – sekä rantakohteena Balatonjärvi on kukoistanut 1800-luvun puolivälistä alkaen ja se on Keski-Euroopan suurin järvi. Järvi on muodoltaan pitkä sekä kapea ja pinta-alaltaan lähes 600 neliökilometriä ja se sijaitsee tuliperäisen vuorijonon juurella, jonka takia järvi on suojassa pohjoistuulilta. Balatonjärvi on myös tunnettu sen kirkkaasta vedestään, jonka väri vaihtelee auringon, tuulen ja pilvien kulun mukaan. Balaton järvellä on myös kaksi niin sanottua pikkusiskoja. Osaksi luontoreservaatti Kis-balaton (suomeksi Pikkubalaton), joka sijaitsee suoraan suuren Balatonjärven yhteydessä ja myös osaksi Hévíz, kuuluisa vulkaaninen järvi, joka on unelmakohde reumaatikoille ja suurin tätä laatuaan koko Euroopassa. (Unkarin valtion matkailutoimisto 2010a.)

2.2 Järvimatkailun resurssit

Järvimatkailu on suuri resurssi matkailun alalla. Järviä ei tulisi tarkastella vain niiden fyysisten ominaisuuksien pohjalta, vaan tulisi ajatella, että järvet toimivat esimerkiksi matkailun kehittämiskohteena. Teoksessaan Tutkimusnäytteitä yhdyskunnan vesiresursseista ja hallintatapojen muutoksista (1998, 79) Itkonen ja Kortelainen ovat tutkineet vesiresurssin merkitystä myös sen aineettomana arvona. Järvien matkailulliset hyödyt eivät rajoitu aina järvien niin sanottuihin aineellisiin hyötyihin tai taloudellisiin tekijöihin, vaan samalla järviin liittyy myös sosiaalisia ja kulttuurisia ulottuvuuksia. Järvet, varsinkin Balatonjärvi Unkarissa on suuri osa paikallista elämäntapaa ja toimintaympäristöä. (Itkonen & Kortelainen 1998, 79–80).

Itkosen ja Kortelaisen (1998, 79–80) mukaan vesiresurssin voi jakaa kolmeen eri ryhmään; fyysiseen, toiminnalliseen ja symboliseen. Fyysisten resurssien tuloksena järvet tuottavat erilaisia ns. materiaalisia panoksia. Näitä on esimerkiksi kalastus tai juomavesi. Matkailullisesti järvien fyysiset resurssit tarjoavat meille visuaalisia kokemuksia, esimerkiksi maisemakokemukset tai erilaiset ruoat.

Toiminnallisena resurssina järvet luovat mahdollisuuksia erilaisiin kuljetuksiin, esimerkiksi veneilyyn, muuhun vapaa-ajan viettoon ja virkistytymiseen, sekä tietysti järviolueille sijoittuvien yhdyskuntien muuhun normaaleihin elämäntapoihin liittyviin toimintoihin. Symbolisia resursseja järvellä on monia. Järvimaisemaa hyödynnetäänkin markkinoitaessa tiettyä kaupunkia tai järveen liittyvää matkailuimagoa. Myös Unkarista

puhuttaessa yleensä otetaan esille pääkaupunki Budapest tai Balatonjärven alue. (Itkonen & Kortelainen 1998, 79–80). Mitä enemmän Balatonjärveltä löytyy edellä mainittuja resursseja (fyysinen, toiminnallinen, symbolinen), sitä suuremmalla todennäköisyydellä Balatonjärvi vetää matkailukohteena suomalaisia matkailijoita puoleensa. Balatonjärven fyysisiä resursseja nostattavat Balatonjärven luomat mahdollisuudet monenlaiseen ajanviettoon, kuten esimerkiksi uintiin tai purjehdukseen. (Middleton & Hawkins, 1998, 61.)

2.3 Matkanjärjestäjien tarjonta Balatonjärvelle

Balatonjärvelle, Unkariin järjestetään hyvin paljon matkoja sekä Suomesta että ulkomailta. Tutkin suomalaisia matkanjärjestäjiä, koska heidän tarjoamat matkapaketit kilpailevat Török Villan kanssa. Matkanjärjestäjien hinnat vaihtelivat 500 eurosta noin 2000 euroon asti ja Taulukossa 1. on esitelty kaikkien suomalaisten matkanjärjestäjien tarjonta Balatonjärvelle. Suurin osa suomalaisten matkanjärjestäjien matkoista on juuri kiertomatkoja Euroopassa, joissa Balatonjärvi on vain pienessä osassa ja melkein kaikkiin matkoihin sisältyy myös vierailu Unkarin pääkaupungissa Budapestissa.

Taulukko1. Matkanjärjestäjien tarjonta Balatonjärvelle

Matkanjärjestäjä	Matkan tyyppi	Lisätietoa matkasta
Ok-matkat	Omatoimimatka	Lennot, Formula 1 matkat, 479–589 €/hlö
BP-matkat	Kiertomatka	13 päivän bussimatka, 1995 €/hlö
Kunnot Lomat	Kiertomatka	7 päivän pyöräretki, 530 €/hlö
Matka-Agentit	Kiertomatka	3 vuorokautta kestävä Budapest & Balatonjärvi, 845 €/hlö
Ikaalisten matka-toimisto	Kiertomatka	7 vuorokauden Budapest- Balaton-Ljubljana-Venetsia, alk. 699 €/hlö
Interhome	Omatoimimatka	Tarjoaa majoitusta Balatonjärvellä, alk 166 €/ 7 vrk

Kaukoretket/ Olympia matka- Toimisto	Valmismatka	7 päivän patikointimatka, 990 €/hlö
---	-------------	--

2.4 Török Villa

Opinnäytetyön toimeksiantaja Hotelli Török Villa on romanttinen huvila, joka sijaitsee noin puolentoista kilometrin matkan päässä itse Balatonjärvestä, upealla rinteellä, tammi-metsien, hedelmä- ja viinitarhojen läheisyydessä. Hotellin piha koostuu vanhasta puutarhasta, kuten välimerellisistä koristepensaista sekä erilaisista hedelmäpuista. Hotellin majoituskapasiteetti on kuusi erilaista huonetta, ja jokaiseen huoneeseen on vuoden sisällä tehty remonttia, lisäämällä huoneen yhteyteen oma kylpyhuone sekä yhden huoneen yhteyteen myös keittiö. Asiakkaiden on myös mahdollista vuokrata lomamökkejä hotellin läheisyydestä. (Török Villa 2009.)



Kuva 1. Török Villa. (Videkielet.hu 2012.)

Hotellin pihapiirissä on viinikellarikapakka ja 100 neliömetrin kokoinen katettu terassi, jota on mahdollista lämmittää viileällä säällä Kellarissa ja terassilla on mahdollista nauttia viinejä, sekä muita juomia. Ryhmät voivat myös ennakkotilauksesta tilata lämpimiä aterioita ja mahdollisen aamiaisen seisovasta pöydästä. Hotellilla on myös hyvin varus-

tettu kesäkeittiö, grilli ja nuotiopaikka, jotka ovat vapaasti ilman lisämaksua hotellin asiakkaiden käytettävissä. Hotellilta löytyy myös mahdollisuus jätteiden lajitteluun ympäristötietoisille asiakkaille, sekä langaton netti kattaa koko huvilan ympäristöineen. (Török Villa 2009.)

Hotellin puutarhassa on erilaisia pieniä aktiviteettejä, kuten puutarhakalusteita, penkkejä, pingispöytä, rex pöytä (biljardin pelkistetympi muoto), hiekkalaatikko ja polskutteluramppi, kaikkien näiden on tarkoitus palvella sekä aikuisten, että lasten mukavuutta. Keskellä puutarhaa on puulämmitteinen suomalainen sauna, joka auttaa vieraita rentoutumaan. Puutarhasta itsestään löytyy yli 100 erilaista kaktuslajia, viinirypäleköynnöksiä, erilaisia hedelmäpuita sekä ruusulajikkeita. (Török Villa 2009.)

Ryhmille Török Villa tarjoaa räätälöityä toimintaa: taideleirejä, patikka- ja polkupyöräretkiä, viiniretkiä – ja viinimaistajaisia sekä erilaisia kulttuuriohjelmiä. Hotellin seudulla on useita huomattavia historiallisia paikkakuntia, kuten tuhatvuotias kaupunki Tihany, läheisin suurempi kaupunki Veszprém (kuningatarten kaupunki) tai kirjailija Mór Jókain kotikaupunki Balatonfüred noin kymmenen kilometrin päässä. Tärkeimpiä turistikohteita Balatonjärven pohjoispuolella Hotelli Török Villan läheisyydessä on käsitelty enemmän kappaleessa kolme. Asiantuntevaa palvelua hotellilta on mahdollista saada suomeksi, unkariksi, englanniksi ja saksaksi. (Török Villa 2009.)

3 Tärkeimmät turistikohteet Balatonjärven pohjoispuolella

Balatonjärven rannan pohjoispuolella on paljon tärkeitä turistikaupunkeja erilaisine aktiviteettineen. Suosituin kaupungeista on Balatonfüred, jossa vieraillee paljon erimaalaisia turisteja kesäsesonkina. Alla olevaan karttaan on merkitty suurimmat turistikaupungit Balatonjärven pohjoispuolella numeroilla 1-4.



Kuva 2. Balatonjärvi (Wikipedia 2013.)

3.1 Balatonalmádi

Balatonalmádin kaupunki (kuvassa numero 1.) on pohjoispuolen toiseksi vanhin uima-
paikkakunta koillisessa, jota reunustavat 200–300 metrin korkuiset hedelmäviljelysten
peittämät kukkulat. Balatonalmádin kaupunki on hyvin pieni ja siellä asuu noin 9400
pysyvää asukasta. Kaupungissa on kaksi kirkkoa, jotka molemmat ovat peräisin 1200-
luvulta. Toinen kirkoista on nykyään reformoitu kirkko, jossa järjestetään urkukonsert-
teja kesäisin. (Balatonalmádin kotisivut 2013.)



Kuva 3. Balatonalmádi. (Varkónyi 2012.)

3.2 Balatonfüred

Balatonfüred (karttakuvassa numero 2.) on suurempi paikkakunta ja maan ensimmäinen terveysturismi- ja lomaviikkokohde, asukkaita kaupungissa on 13 500. Kaupunki on pullollaan viihtyisiä ravintoloita ja viinikellarit korkealla olevilla viinitiloilla tarjoavat meheviä kalaruokia ja maistuvia valkoviinejä, joita seudulla on viljelty jo roomalaisajoista lähtien. Matkailijoiden toimesta kaupunki on tavoitettavissa junalla, autolla tai jopa veneellä. (Unkarin valtion matkailutoimisto 2010b.)

Nähtävyydet kaupungissa ovat keskittyneet järven rannalle. Rantapromenadi erilaisine viinikojuineen, terasseineen ja kauppoineen on näkemisen arvoinen. Keskustassa on muutama merkittävä kirkko, mutta varsinaiset nähtävyydet ovat lähinnä Tihanyssa, joka sijaitsee noin puolen tunnin ajomatkan päässä Balatonfüredistä. (Otavamedia 2010.)

3.3 Tihany

Tihany (karttakuvassa numerolla 3.) sijaitsee pitkällä niemimaalla Balatonin pohjoisrannalla, se jakaa järven kahteen osaan. Kylässä asuu suunnilleen 1 500 asukasta. Tihanyn keskuksena ja suurimpana nähtävyytenä toimii benediktiiniluostari. Edelleenkin toimiva luostari on merkittävä matkailukohde sen historiallisen ja taiteellisen arvonsa ansiosta. (Tihanyn kaupungin kotisivut 2013.) Muita nähtävyyksiä Tihanyssa on kaksitorninen Apatsag Templom – kirkko vuodelta 1754, joka näkyy Balatonfüredistä asti. (Otava-media 2010.)



Kuva 4. Tihany. (Budapestbug.com 2013.)

3.4 Alsöörs

Alsöörs (karttakuvassa numerolla 4.) oli keskiaikana tunnettu kivilouhoksestaan, jossa louhittiin punaista hiekkakiveä, jota käytetään usein pohjoisrannan paikkakunnilla. Siellä sijaitsee maan vanhin, 1400-luvulla rakennettu kartano, jonka savupiippu muistuttaa turbaaniin puettua päätä. Sen vuoksi kartanoa kutsutaan Turkkilaiseksi taloksi. (Alsöör-sin kotisivut 2014.)

4 Matkailuotteen suunnitteluprosessi

Matkailutuotetta suunniteltaessa on ensinnäkin ymmärrettävä, mikä palvelu on ja millaisia ominaisuuksia sillä on. Lisäksi se on osattava jakaa kolmeen osaan: ydinpalveluun, avustaviin palveluihin ja tukipalveluihin. Lisäksi tässä luvussa tarkastellaan matkailutuotetta ja palvelumuotoilua prosessina, matkailukohdetta sekä matkailukohteen vetoimatekijöitä.

Matkailutuotteen suunnitteluprosessissa on myös tärkeää toimintaympäristön haasteiden ymmärtäminen. Tähän kuuluu käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen, yrityksen liiketoimintatavan ymmärtäminen sekä käyttökelpoisten teknologisten ratkaisujen soveltaminen liiketoiminta-alueella. (Miettinen 2011, 34.)

4.1 Matkailutuote

Matkailutuotteet ovat palveluita ja yleensä lisäksi vielä monien palvelupakettien yhdistelmiä. Palveluiden menestymiseen pitkällä aikavälillä vaikuttaa asiakastyytyväisyys, johon vaikuttavat asiakkaan kokemukset palvelutapahtumasta; kokemukset ja koetun palvelun laatu. (Tuulaniemi, 2011, 260.)

Matkailutuotteet koostuvat kaikista niistä palveluelementeistä, joita matkailija kuluttaa matkansa aikana eli kun hän lähtee kotoaan ja palaa takaisin kotiinsa. Toisella tasolla matkailutuote voi olla myös olla yksityiskohtainen, lähinnä kaupallinen tuote osana kokonais-matkailutuotetta, kuten esimerkiksi majoitus, kuljetus, nähtävyys. Kokonais-matkailutuote onkin yhdistelmä aineellisia ja aineettomia osatekijöitä, jotka pohjautuvat matkailukohteessa tarjolla oleviin aktiviteetteihin. Matkailijalle paketoitu matkakokonaisuus on kokemus, ja saadakseen tämän kokemuksen tulee matkailijan maksaa siitä tietty hinta. (Middleton, 1989, 573.)

Matkailutuotteen suunnitteluprosessiin kuuluu samankaltaisia vaiheita useimpien tuotteiden kohdalla. Yrityksen koko saattaa vaikuttaa kuitenkin hieman siihen, miten prosessin eri vaiheet toteutetaan ja onko tuotteita esimerkiksi mahdollista testata markkinoilla. Vaiheet ovat kuitenkin yleisesti ottaen samankaltaisia. Prosessin ensimmäinen

vaihe on idean luonti. Tässä vaiheessa perusidea luodaan ja kuvaillaan. Toinen vaihe on idean tarkastelu, jossa tehdään laskelmia kulujen, tuottojen ja mahdollisen myynnin suhteen eri hinta tasoilla. Yritys ottaa vaiheessa myös huomioon sen, miten hyvin tuote sopii sen kilpailustrategiaan. (FWK Reader 2012.)

Kolmannessa vaiheessa määritellään tuotteen ominaispiirteet. Tässä vaiheessa myös vahvistetaan nämä piirteet sekä tuotteen hinnoittelu. Neljäs vaihe on tuotteen kehittäminen, jossa muotoillaan varsinainen tuote. Seuraavassa vaiheessa tuote testataan ensin itse ja sen jälkeen todellisten asiakkaiden kanssa. Kuudes vaihe on tuotteen kaupallistaminen, jossa tuote tuodaan markkinoille asiakkaiden saataville. Viimeinen vaihe on tuotteen arviointi, jossa arvioidaan välittääkö tuote sopivaa arvoa kuluttajille ja kohtaa-ko se yrityksen tavoitteet ja sen jälkeen tuote on valmis matkailutuote. (FWK Reader 2012.)

Kun matkailutuotettu tutkitaan kokonaisvaltaisesti, on asiakkaan kontaktipisteet matkailukohteen erilaisissa palveluissa analysoitava tarkasti. Tähän tarkasteluun on sisällytettävä varsinaisen palvelun lisäksi myös palvelun esi- ja jälkiaktiviteetit. Näitä esipalvelun kontaktipisteitä ovat mainokset, esitteet, internetsivut ja henkilökohtaiset suositukset. Nämä kontaktipisteet nostattavat palvelun odotusarvoa ja ovat samalla ensimmäisiä palvelun ja asiakkaan kontaktipisteitä. Suurin osa erilaisista matkailutuotteista täytyy varata sekä maksaa etukäteen, joten asiakkaiden on luotettava tietoihin, jotka he ennen matkaa saavat. Tällöin matkailukohteen brändi on tärkeässä osassa asiakkaan tehdessä valintoja. (Tuulaniemi, 2011, 267–268.)

4.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilu on prosessi, jonka avulla kehitetään uusia palveluita, joiden on tarkoitus perustua parempaan ymmärrykseen asiakkaiden tarpeista ja kokemuksista. Matkailualalla palvelumuotoilun tavoitteena on muodostaa kestävä vuorovaikutus asiakkaiden ja palveluntarjoajien välillä. Palvelumuotoilun avulla tunnistetaan erilaiset vuorovaikutus-mahdollisuudet, sekä se tarjoaa mahdollisuuden palvelun laadun parantamiseen ja lisää mahdollisesti näin asiakastyytyvää asiakastytyvää. (Tuulaniemi, 2011, 270.)

Palvelumuotoilu on niin sanottu systemaattinen ajattelu -ja toimintatapa, jolla on mahdollista lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia samaan aikaan sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. Analyyttisellä lähestymistavalla tarkoitetaan loogiseen päättelyyn, tosiasioihin ja esimerkiksi asiakastutkimukseen liittyviä asioita. Intuitiivisella tavalla taas on tarkoitus nähdä taitoa ja kokemusta, jotka voisivat olla tulevaisuudessa mahdollisia ja joita ei ole vielä olemassa. (Tuulaniemi, 2011, 10–11.) Palvelumuotoilu on myös yhteinen väline erilaisten osaamisalojen yhteistyöpalveluiden kehittämisessä, se on sekä prosessi että työkaluvalikoima. Palvelumuotoilun avulla päästään käsiksi palveluiden kehittämiseen, jonka avulla palveluiden kehittäjä voi syventää omia osaamisiaan ja samalla rakentaa omaan ideaansa paremmin sopivia työmenetelmiä ja –välineitä. (Tuulaniemi, 2011, 58.)

Palvelumuotoilua ei ole tarkkaan määritelty, eikä se ole rajattu osaamisalue, vaan se on niin sanottu yleinen tapa ajatella. (Tuulaniemi, 2011, 60.) Päähuomio palvelumuotoilussa on asiakkaan odotukset ja kokemukset. Kehitettävästä palvelusta riippuu paljon, että minkälaista osaamista ja menetelmiä tarvitaan. Palvelujen kehittäminen pohjautuu moniin eri osaamisaloihin, kuten arkkitehtuurien, muotoiluun, insinööritieteisiin ja esimerkiksi johtamiseen. Kaikki nämä osaamisalat voivat käyttää yhtäläillä palvelumuotoilua kehittäessään menestyviä palveluita. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2014.)

Palvelumuotoilun ensisijaisena suunnittelukohteena ovat palvelut, kun taas tuotemuotoilussa ensisijaisena suunnittelukohteena ovat tavarat. Palvelumuotoilua kehittäessä on nähtävä ihminen tarpeineen. (Tuulaniemi, 2011, 66.) Palvelumuotoilussa lähtökohtana onkin asiakkaiden odotusten ja uusien tai vanhojen asiakastarpeiden tunnistaminen. Ja jotta palvelu olisi asiakaslähtöinen, on sen tuotettava asiakkaalle arvoa. On tärkeää, että asiakkaan kokemuksia tutkitaan ja analysoidaan, näin on helpompi kehittää uusia asiakaspalvelumalleja, jotka vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Suunnitteluvaiheen alussa tehdyt päätökset vaikuttavat suuresti palvelun tulevaan laatuun. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2014.)

4.3 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilussa käytetään erilaisia menetelmiä havainnointiin, analysointiin, motiivointiin ja testaamiseen. Palvelumuotoiluprosessi on taas luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi. Prosessin tavoitteena on ymmärtää paremmin ihmisiä ja heidän tavoitteita eri tilanteissa, huomata uusia palvelu – ja liiketoiminta mahdollisuuksia, suunnitella toimivia palvelukokonaisuuksia sekä viimeiseksi toteuttaa tehdyt suunnitelmat arvioimalla ja dokumentoimalla. (Tuulaniemi, 2011, 110–111.)

Palveluiden kehittäminen on aina uuden luomista, joten palvelumuotoilun prosessin kuvaaminen on vaikeaa. Ei ole olemassa yhtä prosessia, joka toimisi yhteen kaikenlaisien palveluiden kehittämisessä ja kaikissa tilanteissa. Palvelumuotoilun pääperiaatteet ovat kuitenkin samantyyllisiä kaikissa eri palvelumuotoilijoiden esittämässä palvelumalleissa. Erilaisia käytännön sovellutuksia on kuitenkin olemassa useita, johtuen toteuttajien taustoista ja henkilökohtaisista näkemyksistä. (Tuulaniemi, 2011, 126.)

Itse palvelumuotoiluprosessi koostuu viidestä toistensa varaan rakentuvasta vaiheesta. Tässä opinnäytetyössä on käytetty hyödyksi Tuulaniemen esittämää palvelumuotoiluprosessia teoksessaan *Palvelumuotoilu* (2011). Tuulaniemen esittämä palvelumuotoiluprosessi (Kuvio 1.) koostuu määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, tuotannosta sekä arviointi osiosta. Itse tässä opinnäytetyössä käytän hyödyksi palvelumuotoiluprosessin kahta ensimmäistä vaihetta määrittelyä sekä itse tutkimusta. (Tuulaniemi, 2011, 130.)



Kuvio 1. Palvelumuotoiluprosessi. (Tuulaniemi, 2011.)

Palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen osa on määrittely, joka jaetaan aloittamiseen ja esitutkimukseen. Määrittelyvaiheessa organisaatiot määrittelevät tarpeensa ja eri tavoit-

teensa tulevalle kehitysprojektille. Tässä vaiheessa määritellään myös organisaation strategiset tavoitteet, aikataulu, budjetti, tuleva kohderyhmä sekä mahdolliset resurssit. Tämän jälkeen kartoitetaan organisaation visio, strategia, markkina – ja kilpailutilanne, toimintaympäristö ja tavoitteet. Tätä määrittelyä ja siitä tehtävää pöytäkirjaa eli ns. tehtävänantoa kutsutaan briiffiksi (brief). Määrittelyvaiheen tavoitteena on siis yrittää luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta sekä sen tavoitteista. (Tuulaniemi, 2011, 127–132.)

Määrittelyvaiheen jälkeen siirrytään tutkimusvaiheeseen, johon kuuluu asiakasymmärryksen kasvattaminen sekä strategisen suunnittelun vaiheet. Asiakasymmärryksen kasvattamisvaiheessa keskitytään keräämään ja analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Palvelut myös suunnitellaan vastaamaan käyttäjien todellisia tarpeita sekä toivomuksia, vain Näin palvelutuote voi vastata käyttäjien tarpeisiin ja saada menestystä markkinoilla. Tärkeää on siis määrittellä palvelua tuottavien henkilöiden tavoitteet, tarpeet ja toiveet. Strategisen suunnittelun vaiheessa määritellään muun muassa palveluntuottajan erottautumistekijät, markkina-asema, liiketoimintamalli, asiakasstrategiat, mahdollisuudet ja strategiset valinnat. Strategisenvaiheen aikana myös briiffiä tarkennetaan esitutkimuksessa esiin tulleilla asioilla ja havainnoilla. (Tuulaniemi, 2011, 130–172.)

Tutkimusvaiheen jälkeen siirrytään suunnitteluvaiheeseen, jonka vaiheisiin kuuluvat ideointi ja konseptointi sekä prototypointi. Ideoinnissa ja konseptoinnissa kuvataan ratkaisuja kerrytettyyn ymmärrykseen, ja vaiheen tarkoituksena onkin kehittää mahdollisia vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen organisaation tavoitteiden ja asiakkaiden tarpeiden ohjaamina. Prototypoinnissa testataan palvelukonseptin eri osa-alueita kohderyhmien kanssa ja määritellään eri palvelukanavat sekä kanavastrategiat. Tavoitteena onkin suunnitella kehittävä palvelu, testaamalla ideoita ja konsepteja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. (Tuulaniemi, 2011, 130–131.)

Palvelumuotoiluprosessin suunnitteluvaiheen jälkeen päästään palvelutuotantoon. Tämän vaiheeseen kuuluu pilotointi sekä lanseeraus. Pilotointi vaiheessa testataan käytännön pilotteja markkinoilla, eli palvelukonsepteja viedään markkinoilla asiakkaiden arvi-

oitaviksi ja kehittäviksi. Palvelukonseptia hiotaan saadun palautteen avulla sitten vielä paremmaksi. Lanseerausvaiheessa palvelu pitää lanseerata asiakkaille sopivalla tavalla, antamalla kaikille palveluun liittyville osapuolille ymmärrys, mitä kaikkia resursseja palvelun toteuttaminen oikeasti vaatii. (Tuulaniemi, 2011, 131.)

Viimeisenä vaiheena palvelumuotoiluprosessissa on arviointi, arviointiin kuuluu palvelun jatkuva kehittäminen. Arvioinnissa palvelun toteutumista markkinoilla määritellään sekä palvelua hienosäädetään muissa vaiheissa saatujen kokemusten, tarpeiden ja palautteiden mukaan. Arvioinnin tarkoituksena on myös varmistaa palvelun jatkuva kilpailukyky ja ikuisella kehittämisellä saadaan kilpailuetua kilpaileviin palveluihin. Palvelu myös siirretään kehitystilasta tuotantotilaan, jolloin tavoitteena olisi saada palvelu vakiointumaan tuotantotilaan. Arviointivaiheen tavoitteisiin kuuluu myös palvelun jatkuva kehittäminen. (Tuulaniemi, 2011, 131, 239.)

4.4 Matkailukohde

Matkailukohteilla tarkoitetaan suppeahkoa aluetta, jonka luontaiset sekä keinotekoiset vetovoimatekijät on otettu käyttöön perustamalla sinne matkailijoiden tarvittavat palvelut. Hyvässä matkailukohteessa täytyy olla attraktiota sekä palveluvarustus. Petersin (1969) mukaan matkailukohteen päätekijöitä ovat alueiden kulttuuritekijöiden hyödyntäminen ja kilpailevien kohteiden jäljittelyn välttäminen, palveluiden monipuolisuus kohteessa sekä vieraanvaraisuus, jolla taataan erilaisten matkailijatyyppeiden viihtyminen. Hinnat on asetettava kohderyhmien mukaiselle tasolle, mutta hintojen on oltava myös oikealla tasolla suhteessa kilpaileviin matkailukohteisiin. Matkailukohteen kasvuun on myös varauduttava pitkällä aikatahtämellä ja tärkeimpänä vaatimuksena on, ettei kohteen vetovoima, matkailijoiden tyytyväisyys ja aitous matkailukohteesta katoa. (Vuoristo 2002, 132.)

Matkailukohteet itsessään muodostuvat vetovoimaisista luonto – ja kulttuuriympäristöistä, joihin on luotu tarvittavat palvelut, kuten ravitsemis-, ohjelma- yms. palvelut. Näin alueet on tuotteistettu eli otettu niin sanotusti käyttöön. (Vuoristo & Vesterinen 2009, 16.) Kohteiden kehittyminen on ollut pitkäprosessi, ja jokainen perinteinen kohde on pitkän ajan kuluessa syntynyt yhden tai useamman luontaisen vetovoimatekijän

vara. Matkailukohteita on myös varta vasten perustettu, esimerkiksi luomalla keino-
tekoisia attraktioita, kuten Las Vegas tai Monte Carlo. Matkailukohteet voidaankin ja-
kaa niin sanottuihin perinteisiin ja moderneihin matkailukohteisiin. Nämä perinteiset ja
modernit matkailukohteet voidaan jakaa vielä 1) matkailukohteisiin joiden pääfunktio
on matkailu sekä 2) matkailukohteisiin, joille matkailu on vain yksi funktio muiden jou-
kossa. (Vuoristo 2002, 133.)

Riippumatta siitä, onko matkailu matkailukohteen pää- vai sivutuote, kohteissa tapah-
tuu aina matkailullista erikoistumista. Suurimmissa ääritapauksissa matkailukohde elää
ja kuolee yhden ainoan idean tai imagon varassa. Kohteen vetovoima voi perustua esi-
merkiksi vain yhteen vuodenaikaan ja kohde on sesonkien välisenä aikana lähes tyhjä.
Kohteiden erikoistumisen seurauksena onkin alettu puhua matkailukohdetyypeistä,
joista tutuimpia ovat rantalomakohteet, talviurheilukeskukset, kylpylä – ja parantola-
kohteet, kulttuurilliset – ja historialliset kohteet, kongressikeskukset, pyhiinvaelluskoh-
teet, peli – ja huvittelukeskukset sekä monipuoliset kohteet, jotka ovat edellisten koh-
detyyppien yhdistelmiä. Yleensä nämä monipuoliset kohteet ovat suurempia kaupunke-
ja tai pieniä keskittyymiä. Varsin yleistä on, että kohde joka on menestynyt jonkin tietyn
attraktion avulla, on sittemmin monipuolistunut täydentämällä tarjontaansa lisää uusia
attraktioita. Näin kohteen pitkäaikaista kiinnostavuutta matkailijoiden keskuudessa voi-
daan lisätä. (Vuoristo 2002, 134–135.)

4.5 Matkailukohteen vetovoimatekijät

Matkailun perustana ovat kohdealueen vetovoimatekijät. Matkailukohteelle on tärkeää,
että se pystyy vastaamaan kotimaassa sekä rajojen ulkopuolella tapahtuvaan matkailu-
kysyntään. Vetovoimatekijät voidaankin jakaa luonnonvetovoimaan, kulttuurivetovoi-
maan ja ihmisten tekemiin/järjestämiin attraktioihin. Matkailija hakeekin usein matkal-
taan kohteita ja elämyksiä, jollaisia hänen kotiympäristönsä ei riittävästi tarjoa. Kohteen
vetovoimaisuuden kehittymisen perusedellytyksiä ovatkin luonnon ja kulttuurin veto-
voima, riittävän hyvä talous, hyvä poliittinen tilanne ja turvallisuus, turvalliset terveys-
olot sekä luonnonkatastrofien puuttuminen tai pienehkö todennäköisyys. Alueen mat-
kailullinen vetovoima muodostuu attraktioista, joilla tarkoitetaan matkakohteeseen
sidoksissa olevia tuotteistettuja vetovoimatekijöitä. Näitä vetovoimatekijöitä voivat olla

nähtävyydet, tapahtumat ja useimmiten luontoon ja kulttuurin vahvasti liittyvät ominaisuudet. (Vuoristo & Vesterinen 2009, 15–16.)

Balatonjärvellä järven pohjoinen ja eteläinen puoli ovat luonteeltaan aivan erilaiset. Eteläpuolella olevat rannat ovat paljon tasaisempia ja matalapohjaisempia kuin pohjoispuolella, ja siellä onkin paljon hotelleja ja ravintoloita, jotka houkuttelevat uinti – ja huvitteluhaluisia matkailijoita. Järven pohjoispuolella on vaihtelevampaa ja myös vesi on paljon syvempää. Uintipaikkakunnat koostuvat kauniista ja upeista kylistä, joissa on näkemisen arvoisia käsityöläisten pajoja, kalaravintoloita ja ikivanhoja viinikellareita. Kun rannasta lähtee vähän pidemmälle, on mahdollista löytää keskiaikaisia linnoja, luonnonsuojelualueita sekä pienehköjä palatseja ja kartanoita, jotka ovat pullollaan vanhoja kulttuuriaarteita. (Unkarin valtion matkailutoimisto 2010a.)

Välimerellisen mikroilmaston ansiosta uintikausi järvellä kestää lähes toukokuusta syyskuun puoliväliin, jolloin päivällä lämpötilat ovat keskimäärin 25 ja reilun 30 asteen välillä ja veden lämpötila noin 25 astetta. Järven syvyys on keskimäärin kolme metriä ja kevyesti alkalisella järven vedellä on terveellinen vaikutus – jotakin, millä harvat uima- paikkakunnat voivat tänä päivänä kerskailla. Vuodenajasta vaihdellen Balatonjärven maisema vaihtuu. Keväisin kukkuloita peittävät suuret hedelmäviljelmät. Syksyllä kun uintikausi järvellä on ohitse, järven mahtavat viinitilat houkuttelet matkailijoita. Balaton on Unkarin vanhin viinialue - jo 2000 vuotta sitten roomalaiset viljelivät viiniä alueella. Kylmällä säällä Balatonjärvi peittyi peilijäähän, joka soveltuu erinomaisesti luisteleeseen, pilkkikalastukseen ja jopa jääpurjehtimiseen. (Unkarin valtion matkailutoimisto 2010a.)

5 Kyselytutkimus

Opinnäytetyön empiirisessä osiossa käytettiin pääosin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, mutta osa tutkimuksen kysymyksistä on myös kvantitatiivisia. Kun on kyse laadullisesti tutkimuksesta, pyritäänkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita, ei niinkään todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. Luonteeltaan laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, ja aineisto kootaan todellisissa tilanteissa. Usein laadulliset tutkimukset ovatkin juuri kyselyitä, haastatteluja, havainnoiteja ja erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiivisia analyyskejä. Kohdejoukko tutkimukselle valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkimussuunnitelma muotoutuu aina tutkimuksen edetessä, eli tutkimusta voidaan välillä joutua muuttamaan olosuhteiden mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2007, 157,160.)

Kun kyselyä ja haastattelua käytetään laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä, tulee ottaa huomioon sen soveltuvuus tutkimuksen ongelman ratkaisemiseen. Menetelmän käyttö juuri siihen tiettyyn ongelmaan tulee olla sopiva ja perusteltua, miksi juuri tätä menetelmää käytetään. Kyselyiden apuna käytetään usein lomakkeita ja erilaisia tekstejä. Kaikkia tapauksia käsitellään kuitenkin ainutlaatuisena ja saatua aineistoa tutkitaan sen perusteella. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2007, 160; 205.)

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on kysely, joka sisälsi seitsemän erilaista avointa sekä neljä kappaletta rasti ruutuun tyylistä kysymystä. Kyselylomakkeen aineisto kerätään kontrolloituna kyselynä. Kontrolloituja kyselyitä on olemassa kahta erilaista. Opinnäytetyössäni itse käytän informoitua kyselyä (Uusitalo 1995, 91), jossa tutkija itse jakaa kyselylomakkeet henkilökohtaisesti. Tämä voi tapahtua esimerkiksi työpaikoilla tai kouluissa. Kyselylomakkeen jakaessaan tutkija kertoo samalla tutkimuksesta ja mahdollisesti vastaa kysymyksiin. Vastaajat täyttävät kyselylomakkeen omalla ajallaan ja palauttavat ne tutkijalle. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2007, 191–192.)

Kyselytutkimukseen tutkimusmenetelmänä liittyy tietenkin myös erilaisia heikkouksia. Joskus kerättyä aineistoa voidaan pitää pinnallisena ja tehtyjä tutkimuksia teoreettisesti

vaatimattomina. Heikkouksia löytyy myös ja on lähes mahdotonta varmistua, miten vakavasti vastaajat ovat vastanneet kysymyksiin: ovatko he vastanneet huolellisesti ja rehellisesti. Välillä vastausvaihtoehdot ovat voineet myös olla epäonnistuneita vastaajien näkökulmasta, ja näitä väärinymmärryksiä voi olla vaikea kontrolloida. Vastaajat eivät aina myöskään ole selvillä kyselytutkimuksen aiheesta, ja näin vastaukset voivat olla epäluotettavia. Tietenkin hyvän kyselylomakkeen laatiminen vie aina aikaa ja vaatii myös tutkijalta erilaista tietoa, taitoa ja perehtymistä aiheeseen. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2007, 190.)

Kyselylomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoja tosiasioista, toiminnasta, tiedoista, asenteista ja esimerkiksi mielipiteistä. Tosiasioita on kysyttävä yksinkertaisina kysymyksinä, esimerkiksi avointen kysymysten tai monivalintojen avulla. Usein lomakkeisiin sisältyy myös erilaisia taustakysymyksiä, kuten sukupuoli, ikä ja ammatti. Kysymysten ja lomakkeen tarkalla laadinnalla voidaan tehostaa kyselyn onnistumista. Kysymysten muotoilussa käytetään usein kolmea eri muotoa: 1) avoimia kysymyksiä, joissa vain esitetään kysymys ja jätetään tyhjä tila vastaukseen, 2) monivalintakysymyksiä, joissa vastaajalla on valmiit vaihtoehdot, joista rastietaan itselleen parhaiten sopiva tai sopivat vaihtoehdot. 3) asteikkoihin tai skaaloihin perustuva kysymystyyppi, jossa esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee vaihtoehdoista sen väittämän joka on mahdollisimman paljon samaa tai eri mieltä kun esitetty väittäjä. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2007, 192–194.)

Itse käytän opinnäytetyöni kyselytutkimuksessa kvantitatiivisia monivalintakysymyksiä, kartoittamaan vastaajan ikä ja sukupuoli, sekä myös kartoittamaan vastaajan mahdollisia kiinnostuksen kohteita. Pääosin kyselytutkimus koostuu kuitenkin, avoimista kysymyksistä joiden avulla on mahdollista saada enemmän tietoa. Avoimien kysymysten avulla on myös mahdollista saada esiin sellaisia näkökulmia, joita tutkija ei alun perin osannut ajatella, ja ne antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa, mitä hänellä todella on mielessään. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2007, 195–196.)

5.2 Aineiston hankinta

Tutkimuksen aineistonkeruu tehtiin työpaikallani Café Lokissa sekä myös vapaa-ajallani Porvoon seudulla. Vastauksia oli helppo saada, sillä asiakkaat olivat tulleet tutuksi jo aiemmin työpaikalla. Kyselylomakkeet olivat esillä Café Lokissa noin kahden viikon ajan ja sain täytettyjä kyselomakkeita aina ollessani töissä. Osa vastaajista otti myös lomakkeen mukaan kotiin ja täytti sen kotona ja toi sitten sen työpaikalleni. Osa mahdollisista vastaajista jätti vastaamatta kyselylomakkeeseen vähäisen matkustamisen takia ja Balatonjärven vähäinen tuntemus matkailukohteena oli myös osasyynä.

Aihealueita kyselylomakkeessa oli kolme, Balatonjärvi matkailukohteena, mahdolliset aktiviteetit Balatonjärvellä sekä matkan ja aktiviteettien hinta. Kysymyksiä oli yhteensä kymmenen, lisäksi tietenkin taustakysymykset sukupuolesta sekä vastaajan iästä. Kyselylomakkeen kysymykset 1-4 käsittelivät Balatonjärveä matkailukohteena ja kysymykset 6-7 Balatonjärven aktiviteettitarjontaa. Kysymykset 8-9 käsittelivät matkan sekä mahdollisten aktiviteettien hintoja. Rasti ruutuun kysymyksiä oli neljä ja avoimia kysymyksiä lomakkeessa oli seitsemän.

5.3 Aineiston analyysi

Tutkimuksen ydinasia on kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ja tähän on tähdätty jo tutkimusta aloittaessa. Aineiston analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaiset ovat vastaukset, joita tutkija on saanut ongelmiinsa. Yleensä aineistoa aletaan analysoida sen jälkeen kun aineisto on kerätty, mutta analysointia on myös mahdollista tehdä jo samalla kun tutkimustuloksia kerätään. Aineiston käsittely ja analysointi on kuitenkin tarkoitus aloittaa viimeistään mahdollisimman pian aineiston keruuvaiheen jälkeen, jos sitä ei ole aloitettu jo silloin, kun tutkimustuloksia on aloitettu keräämään. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2007, 216–218.)

Aineistoa analysoitaessa päätarkoituksena on saada vastauksia tutkimustehtävään, ja sen avulla erottaa aineistosta olennainen. Samalla myös tutustutaan saadun aineiston sisältöön, sekä yritetään varmistaa tutkimuksen luotettavuus. Yleensä vastauksista nousee esiin myös erilaisuudet sekä poikkeavuudet, jotka on tärkeää huomioida. Aineiston on

aina oltava sidoksissa tutkittavaan asiaan, tutkimustehtävään sekä aineiston keruutaan. Tärkeää on ennen analysointia aloitettaessa, että tutkija arvioi opinnäytetyön tavoitteen sekä tutkimustehtävän monta kertaa. Tutkijalle täytyy olla selvää, mitä alun perin on haluttu selvittää. Tähän kysymykseen on analyysia tehtäessä pystyttävä vastaamaan ja se on muistettava koko prosessin ajan. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013).

Aineiston analyysi alkaa usein koko aineiston huolellisella lukemisella ja mahdollisella havainnollistamisella. Yleensä aineisto jaetaan myös jonkin periaatteen mukaan, kuten esimerkiksi, teemat, aihepiirit tai luokittelut. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013).

Määrällisen tutkimuksen aineistosta löytyy useimmiten aina useita kiinnostavia asioita ja vastauksia, joita ei etukäteen odottanut saavansa, tämän takia aineiston on oltava tarkkaan rajattu. Se, mistä ollaan tutkimuksessa kiinnostuneita, on oltava nähtävissä tutkimuksen tarkoituksessa ja tutkimustehtävässä. (Tuomi & Sarajärvi, 2006, 94.)

Itse aineiston analysoinnin tein kokoamalla erilliselle paperille kaikki kyselylomakkeissa olleet kysymykset otsikoiksi, jonka jälkeen kävin lomakkeista jokaisen kysymyksen vuorotellen läpi ja keräsin saadut vastaukset otsikoiden alle. Näin vastausten tutkiminen ja analysoiminen helpottui.

5.4 Opinnäytetyön reliabiliteetti ja validiteetti

Haastatteluiden luotettavuuteen liittyy kaksi termiä: reliabelius ja validius. Tutkimuksen reliabeliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Validius puolestaan tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2009, 226.)

Tutkimuksen reliabeliutta voi arvioida kolmen kohdan mukaan. Ensimmäinen kohta on erityisen metodin reliabeliuden arviointi eli luotettavuuden ja johdonmukaisuuden arviointi tietyissä tilanteissa ja olosuhteissa. Joistakin aiheista saatetaan esimerkiksi antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä ja stereotyyppisiä vastauksia, jotka eivät välttämättä ole luotettavia. Toinen kohta on ajallinen reliabelius, jolla tarkoitetaan havaintojen ja mittauksen pysyvyyttä eri aikoina. Viimeinen kohta liittyy tuloksien johdonmukaisuuteen. Sa-

maan aikaan eri välineillä saadut tulokset eivät saisi poiketa toisistaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen vastauksien laatuun yritettiin vaikuttaa laatimalla mahdollisimman ymmärrettävät kysymykset sekä käymällä kysymyksiä monta kertaa läpi. Lomakkeeseen vastaaville annettiin myös jonkun verran lisä taustatietoa Balatonjärvestä, mikäli Balatonjärven alue ei ollut matkailukohteena aiemmin yhtään tuttu. Kysymyslomakkeen ymmärrettävyyttä ja vastauksen niin sanottua helppoutta testattiin myös täyttämällä koevastauslomake parikin kertaa, ennen kyselylomakkeen viemistä vastaajille.

Kysymyslomakkeiden analysointivaiheessa huomattiin, että kolme vastaajista oli jättänyt vastaamatta osaan kysymyslomakkeiden kysymyksistä. Voi olla, että kyse oli vahingosta tai vastaajat eivät osanneet vastata kyseiseen lomakkeen kysymykseen. Kahdessa vastauslomakkeessa oli jätetty kokonaan vastaamatta kysymyskohtaan Balatonjärven kehittämisestä järvimatkailukohteena ja taas yhdessä lomakkeessa ei ollut vastattu kysymykseen, jossa kysyttiin mikä Balatonjärvellä voisi kiinnostaa matkailijaa. Nämä kaikki otettiin huomioon kysymyslomakkeen tulosten analysointivaiheessa.

Pääosin pidän kyselylomakkeeseen vastanneiden henkilöiden vastauksia suhteellisen luotettavina, sillä vastaaminen oli vapaaehtoista ja täysin anonyymia. Vastaajat vaikuttivat myös rentoutuneilta vastatessaan kysymyslomakkeeseen eikä vastaaminen ollut väkinäistä. Osaksi myös tutkimuksen luotettavuutta voi heikentää kyselylomakkeen laatijan kokemattomuus lomakkeiden laatimisessa, jolla on vaikutusta suoraan tutkimuksen onnistumiseen ja siitä saatavien tulosten laatuun. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 124.) Onnistuin kuitenkin laatimaan suhteellisen onnistuneen lomakkeen, jonka avulla saatiin haluttua vastauksia.

6 Tutkimustulokset

Kyselomakkeista saadut tulokset on jaettu kolmeen eri aihealueeseen, jotka ovat alaluokina 6.1 ja 6.2. Kyselylomakkeessa kysymykset 1-4 käsittelivät Balatonjärveä matkailukohteena ja kysymykset 6-7 Balatonjärven aktiviteettitarjontaa. Kysymykset 8-9 käsittelivät matkan sekä mahdollisten aktiviteettien hintoja. Kyselomakkeiden tulokset erosivat toisistaan ja yksi kolmasosa vastaajista oli vierailut aikaisemmin Unkarissa, mutta vain kolmella vastaajista oli kokemusta Balatonjärvestä matkailukohteena.

Täytettyjä kyselomakkeita tuli yhteensä 30 kappaletta, vastaajista 18 oli miehiä 12 naisia ja haastateltavien ikä oli alle 20 ikävuodesta yli 70 ikävuoteen, joten ikähaarukka oli suuri. Ennen kyselylomakkeen täyttämistä, jos jollekin vastaajalle Balatonjärvi oli täysin tuntematon, kerroin Balatonjärvestä matkailukohteena sekä muuta taustatietoa, joka helpottaisi kyselyn vastaamiseen. Aikaa kyselomakkeen täyttämiseen meni vastaajilta noin viidestä minuutista 15 minuuttiin.

6.1 Balatonjärvi matkailukohteena

Kyselylomakkeen ensimmäinen aihealue oli Balatonjärvi matkailukohteena, ja ensimmäisen kysymyskohdan tarkoituksena oli selvittää ovatko vastaajat aikaisemmin vierailleet Unkarissa tai Balatonjärvellä, ja samalla selvittää oliko matka omatoimi – vai valmismatka, matkan majoitusvalinta, mahdolliset aktiviteetit matkalla sekä mihin vastaajat olivat olleet tyytyväisiä matkassa ja mihin taas eivät. Vastaajilla, joilla ei ollut kokemusta Balatonjärvellä tai Unkarissa matkustamista, jäi kokonaan kysymyskohta 1 sekä siihen liittyvät alakysymykset täyttämättä.

Yksi kolmasosa vastaajista oli vierailut aikaisemmin Unkarissa, suurin osa Budapestissa, mutta vain kolmella vastanneista oli itsessään kokemusta Balatonjärvellä vierailusta. Omatoimi sekä valmismatkat jakautuivat aika tasaisesti, omatoimimatalla olleita oli vain kaksi enemmän kuin valmismatalla olleita.

”Vierailin Unkarissa vuonna 1966”, mies yli 70 vuotta.

”En ole”, mies 61–70 vuotta.

”Vierailin viime kesänä Balatonjärvellä”, mies 31–40 vuotta.

Osa kyselyyn vastanneista oli osallistunut eri aktiviteetteihin. Aktiviteettejä olivat 1) vierailu Budapestin yliopistossa, 2) viinitila kierros, 3) viinifestivaalit, 4) vierailu eläintarhassa, 5) nähtävyyksien katselu, 6) ostosten tekemiseen, 7) kylpylät, 8) jokiristeily sekä 9) rentoutuminen. Jokainen, joka vastasi käyneensä Unkarissa tai Balatonjärvellä, mainitsi vähintään yhden aktiviteetin johon oli matkan aikana osallistunut. Monella vastaajista oli myös kokemusta useammasta aktiviteetistä. Alla olevassa taulukossa 2 on esitetty vastaajien kertomia aktiviteettejä ja viereen on listattu kuinka moni lomakkeeseen vastanneista on matkansa aikana Unkarissa kertonut osallistuneensa kyseiseen aktiviteettiin ja osallistujien määrä on esitetty myös prosentteina.

”Osallistuin viinifestivaaleille, kävin eläintarhassa ja nähtävyydet”, mies 31–40 vuotta.

”Viinitila”, mies 61–70 vuotta.

”Jokiristeily”, nainen 51–60 vuotta.

Taulukko 2. Aktiviteetit Unkarin matkalla

Aktiviteetit	Osallistuneiden määrä
Nähtävyydet	8 (27 %)
Ostokset	7 (23 %)
Kylpylät	4 (13 %)
Viinitilakierros	3 (10 %)
Rentoutuminen	3 (10 %)
Viinifestivaalit	2 (7 %)
Eläintarha	2 (7 %)
Budapestin yliopisto	1 (3 %)
Jokiristeily	1 (3 %)

Taulukosta 2. huomaa, että eniten mainittu aktiviteetit, johon matkailijat ovat osallistuneet Unkarin matkallansa, ovat perinteiset nähtävyyksien katselu ja ostosten tekeminen. Myös kylpylät ja viinitilat ovat kiinnostaneet matkailijoita.

Vastaajista suurin osa oli majoittunut hotellissa. Neljä vastaajista oli majoittunut omassa tai ystävän/sukulaisen asunnossa. Varsinkin Budapestissä vierailleet mainitsivat majoitusvalinnakseen hotellimajoituksen, yhtä vastaajaa lukuun ottamatta. Balatonjärvellä vierailleista kaikki olivat majoittuneet omassa asunnossa tai sukulaisen/ystävän luona. Kukaan kyselyyn vastanneista ei maininnut yhtäkään hotellia, joissa oli yöpynyt nimeltään. Suurin osa vastanneista oli tyytyväisiä matkaansa. Eräs vastaajista kertoo olleensa tyytyväinen vapaaseen liikkumiseen Budapestissa vuonna 1966, myös julkinen liikenne ja ruoka mainitaan hyväksi.

”Ystävän kotimajoitukseen”, mies yli 70 vuotta.

”Budapestissä hotellissa”, mies 61–70 vuotta.

”Kaikki oli loistavaa, ei mtn valitettavaa”, mies 21–30 vuotta.

Kysymyslomakkeen toisessa kysymyksessä kysytään vastaajien kiinnostusta matkustaa Balatonjärvellä, sekä pyydetään vastaajia perustelemaan vastauksensa. Vain kaksi kyselyyn vastanneista henkilöistä on vastannut kysymykseen ”ei”, eli 28 vastaajaa 30:nesta on kiinnostunut matkustamaan Balatonjärvelle. Vastaajat, jotka ovat vastanneet “ei”, eivät ole kertoneet syitä tai perustelleet vastauksiaan. Kaksi vastaajista kertoo myös olevansa lähdössä tänä kesänä uudestaan Balatonjärvelle. Kaksi vastaajaa kertoo myös Balatonjärven kiinnostavan, mikäli järvelle on helpot kulkuyhteydet, esim. Budapestistä käsin. Eräs vastanneista kertoo olevansa kiinnostanut matkustamaan Balatonjärvellä, mutta:

”ikä ja kunto rajoittavat”, mies yli 70 vuotta.

”Kyllä kiinnostaa”, nainen alle 20 vuotta.

”Kiinnostaa, jos sinne on helppo pääsy Budapestistä käsin”, nainen 30–41 vuotta.

Kolmannessa kysymyksessä pyydetään vastaajia kertomaan, mikä tulee ensimmäisenä mieleen puhuttaessa Balatonjärvestä järvimatkailukohteena. Suurin osa vastaajista kertoo ensimmäiseksi mieleen tulevan itse järvi, käyttäen myös itse järvi sanaa. Myös rannat, rantamaiset vesiuurheilu, kalastus, laivaristeilyt, sisäjärvi, matalarantainen, kaunis ja kalaisa tulevat monelle mieleen. Eräs vastaajista kertoo myös ensimmäiseksi tulevan mieleen, että Balatonjärvi on järvimatkailukohteena ”hieno paikka”. Lomakkeen neljännessä kysymyksessä taas kysytään miten Balatonjärveä voisi kehittää vetovoimaisena järvimatkailukohteena sekä myös kysytään mahdollisia palveluita, joita Balatonjärven tulisi tarjota, ja myös kysytään ”turhista” aktiviteeteistä tai palveluista järvellä.

”Mainostamalla asia valkenee, miten hienosta paikasta on kysymys”, mies yli 70 vuotta.

”Paljon mainoslehtiä matkatoimistoihin ja Internetmainontaa”, mies 31–40 vuotta.

”En osaa sanoa”, mies 61–70 vuotta.

”Esitteitä ja yhteistyötä suomalaisten matkatoimistojen kanssa”, nainen 41–50 vuotta.

Suurin osa vastaajista kertoo vetovoimaisuuden lisäämiseksi esitteet, yhteistyön matkatoimistojen kanssa, sekä mainonnan. Vastausten määriä on eritelty taulukossa 3., johon on merkitty vastaajien määrä numeroina sekä prosentteina. Balatonjärven tulisi tarjota satamapalvelut, kotimajoitusta ja etnologiaa (kansatiede, joka on kansojen, kulttuurien ja etnisyyden tutkimista), kertoo mies yli 70 vuotta. Hän ei myöskään pidä mitään palveluita turhana. Mies 31–40 vuotta kehuu Balatonjärven palveluiden olleen hyviä, mutta:

”Ainut miinus oli julkisilla pääsy Balatonille, ei oikein ollut missään ohjeita.”

Taulukko 3. Ehdotukset Balatonjärven vetovoimaisuuden lisäämiseksi

Ehdotus	Vastaajien määrä
Esitteet	13 (43 %)
Mainonta	12 (40 %)

Yhteistyö matkatoimistojen kanssa	7 (23 %)
-----------------------------------	----------

Taulukosta 3. selviää, että enemmistö kyselyyn vastanneista on ehdottanut Balatonjärven vetovoimaisuuden lisäämiseksi esitteet sekä mainonnan. 23 % vastanneista on kertonut myös yhteistyön matkatoimistojen kanssa olevan oiva tapa lisätä vetovoimaisuutta järvellä.

Suurin osa naisvastaajista haluaisi Balatonjärven tarjoavan matkailijoille ostosmahdollisuuksia, ravintoloita, rantaelämää sekä nähtävyyksiä. Turhiksi palveluiksi ja aktiviteeteiksi ei ole luokiteltu mitään. Miesvastaajista monen mielestä Balatonjärven tulisi tarjota kalastusmahdollisuutta, vesiurheilua ja uintimahdollisuuksia. Turhiksi palveluiksi ovat listattu liialliset ostosmahdollisuudet.

Yleisesti ottaen suurinta osaa kyselyyn vastanneista kiinnostaa Balatonjärvi matkailukohteena, 28 vastaajaa 30:nestä vastaajista ilmoitti olleensa kiinnostunut Balatonjärvelle matkustamisesta. Balatonjärvestä puhuttaessa järvimatkailukohteena suurimmalle osalle vastaajista tuli ensimmäiseksi mieleen itse järvi sekä rannat.

6.2 Aktiviteettitarjonta Balatonjärvellä

Kysymyslomakkeen viidennessä kohdassa on näytetty kahta kuvaa Balatonjärvestä ja kysytty, mikä vastaajien mielestä voisi Balatonjärvellä kiinnostaa matkailijaa. Vastauksia ovat olleet 1) maisemat, 2) kulttuuri, 3) nähtävyydet, 4) viininviljely, 5) kalastus, 6) rannat ja veneily, 7) eläintarha, 8) kylpylät, 9) purjehdus 10) ostokset, 11) patikointi, 12) paikalliskulttuuri, 13) ruokakulttuuri, 14) kylämajoitus sekä 15) vesiliikenne. Suurella osalla vastaajista vastaukset mukailevat toisiaan, suurin osa onkin maininnut maisemat, kulttuurin, rannat sekä nähtävyydet.

Kuudennessa kysymyksessä on annettu aktiviteetti vaihtoehtoja Balatonjärvellä, ja pyydetty vastaajia rastittamaan viisi mieluisinta aktiviteettiä. Vaihtoehtoja ovat; kalastus, ruoka – ja viinimatkailu, purjehdus, luontomatkailu, yleisurheilu, nähtävyydet, uinti, taide & kulttuuri, patikointi, pyöräily, ostokset sekä historia. Vastaajan on ollut myös

mahdollista ehdottaa omia vaihtoehto(j)ia, mikäli annetuista vaihtoehtoista ei ole löytynyt sopivia aktiviteetti ehdotuksia. Suosituimmat viisi aktiviteettivaihtoehtoa on esitetty taulukossa 5. ja suosituimmaksi aktiviteettivaihtoehtoksi on ehdottomasti noussut ruoka – ja viinimatkailu, taide ja kulttuuri sekä historia miesvastaajien keskuudessa. Myös nähtävyydet sekä kalastus ovat kiinnostavimpien aktiviteettien kärkikastissa. Naisvastaajista suosituimmat aktiviteetit ovat myös ruoka – ja viinimatkailu, ostokset ja kulttuuri. Mies yli 70 vuotta on vastannut häntä kiinnostavan:

”Rakennuskulttuuri, esim. kylien perinteinen kaavoitus, eri uskontokuntien kirkolliset rakennukset.”

Muita vastauksia on ollut:

”Rentoutuminen”, mies 31–40 vuotta.

”Hevoset, pusta”, kertoo mies 61–70 vuotta.

”Etnologia”, mies yli 70 vuotta.

Taulukko 4. Viisi kiinnostavinta aktiviteettia Balatonjärvellä

Aktiviteetit	Vastaajien määrä
Ruoka – ja viinimatkailu	25 (83 %)
Taide – ja kulttuuri	20 (66 %)
Historia	17 (56 %)
Nähtävyydet	14 (46 %)
Ostokset	9 (30 %)

Taulukossa 5. On eritelty viisi suosituinta aktiviteettia Balatonjärvellä mies – ja naisvastaajien keskuudessa. Ehdottomasti suosituin aktiviteettivaihtoehto on ollut ruoka -ja

viinimatkailu ja melkein saman verran rastituksia on saanut taide – ja kulttuuri sekä historia.

Lomakkeen kysymyksessä seitsemän on pyydetty kertomaan täydellisestä matkasta Balatonjärvelle. Apua antavina alakysymyksinä on kysytty mahdollisia aktiviteetteja/ohjelmaa, majoittumista, matkustusajankohtaa, matkan kestoa sekä muuta mahdollista informaatiota matkasta. Vastaukset eroavat hyvin suuresti vastaajien iästä riippuen. Nuoremmat vastaajat haluavat rantalomaa, kun taas vanhempia vastaajia kiinnostaa opastetut kierrokset, taide, kulttuuri ja nähtävyydet. Suuri osa vastaajista haluaa myös matkalla tehdä ostoksia sekä uida. Puolet naispuolisista vastaajista kertoo haluavansa matkallaan mahdollisuuden myös ostosten tekemiseen sekä rentoutumiseen. Naisen 21–30 vuotta vastaus onkin,

”Sopivasti rentoutumista ja nähtävää”.

27 vastaaja 30:nneista kertoo ensisijaiseksi majoitusvaihtoehdoksi hotelli. Myös motelli, hostelli ja oma mökki kerrotaan majoitusvaihtoehdoiksi. Hotellin luokitukseksi kerrotaan riittävän keskitason hotelli, ja yksi vastaajista (mies 31–40 vuotta) kertoo majoituksessa tärkeää olevan rauhallinen sijainti. Monet vastaajista sanovat myös hyvien kulkuyhteyksien olevan tärkeitä majoituksia valittaessa. Suosituin matkustusajankohta on kevät ja seuraavaksi tulevat kesäkuukaudet.

Yksi vastaajista erottelee matkustusajankohdaksi vuoden 2015 (mies yli 70 vuotta). Yli puolet vastaajista kertoo täydellisen matkan pituudeksi seitsemän vuorokautta. Kaikilla vastaajilla vastaus matkan pituuteen on kuitenkin viikon ja kahden viikon välillä. Matkusta kerrotaan vielä, että sen tulee olla suurella osalla vastaajista edullinen, pari vastaajaa kertoo myös ekologisuuden merkitsevän, sekä lämpimän sään. Yleisesti ottaen matkalta toivotaan viikon pituutta, sopivassa suhteessa rentoutumista ja kulttuuria, kevätajankohtaa sekä suosivia ilmoja.

Kysymyslomakkeen kahdeksannessa eli toiseksi viimeisessä kysymyksessä kysytään vastaajilta, että paljon he olisivat valmiita maksamaan yhden hengen viikon (seitsemän vuorokautta) matkasta Balatonjärvellä, hinnan sisältäen lennot ja majoituksen. Vastaus-

vaihtoehdot on annettu valmiiksi, ja niitä on viisi: alle 500 €, 500–700 €, 701–1000 €, 1001–1300 € ja yli 1300 €. Vastaajat ovat valmiita maksamaan matkastaan 701–1000 €. Hintaryhmä 500–700 € on saanut seuraavaksi eniten rastiuksia. Myös pieni osa vastaajista on valmiita maksamaan matkastaan 1001–1300 €. Kukaan kyselyyn vastanneista ei ole rastiuttanut hintavaihtoehtoa yli 1300 €. Vain kolme vastaajaa on rastiuttanut vaihtoehdon alle 500 €, näistä vastaajista kaksi on vastannut matkan majoitusvaihtoehdoksi oman asunnon, joka laskee matkan kuluja.

Lomakkeen viimeisenä kysymyksenä haetaan vastauksia kuinka paljon kyselyyn vastanneet olisivat valmiita maksamaan mahdollisista aktiviteeteistä Balatonjärvellä viikon matkalla. Valmiiksi annettuja vastausvaihtoehtoja on viisi kappaletta: alle 50 €, 50–100 €, 101–150 € 151–200 € ja yli 200 €. Enemmistö vastanneista on valmiita maksamaan viikon matkansa aikana aktiviteeteistä 101–150 €. Seuraavaksi eniten rastiuttu vaihtoehto on 50–100 €. Yksi vastaajista on rastiuttanut vain vaihtoehdon alle 50 € (nainen, alle 20 vuotta). Vastausvaihtoehdon yli 200 € on rastiuttanut kolme vastaajaa, kaikki yli -51-vuotiaita miehiä.

Kyselomakkeessa oli myös kohta, jossa annettiin vastaajille vapaa sana kertoa, mitä he haluaisivat tehdä tai kokea Balatonjärvellä ja Hotelli Török Villassa. Kukaan 30:nneistä kyselyyn vastanneista ei vastannut tähän kysymykseen mitään. Voi olla, että tämä johtui siitä, että lomakkeen muissa kysymyksissä oli jo kysytty paljon tietoa vastaajien kiinnostuksen kohdista tai sitten osalta vastaajista jäi vain kysymys huomaamatta.

Vastauksien perusteella ollaan viikon matkasta Balatonjärvelle valmiita maksamaan 701–1000 € lennoista ja majoituksesta sekä aktiviteeteistä 101–150 €. Eli yhteenlaskettuna viikon matkasta ohjelmineen ollaan valmiita maksamaan noin 800 eurosta 1150 euroon. Matka halutaan tehdä kevät, kesäkuukausina ja matkan pitäisi sisältää hyvässä suhteessa niin rentoa olemista kuin kulttuuriakin. Majoitusvaihtoehdoista suurin osa haluaisi majoittua hotellissa, pieni osa omassa tai tuttavien asunnossa. Aktiviteeteistä erityisesti suosituimmaksi nousi ruoka -ja viinimatkailu.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia vetovoimatekijöitä Balatonjärvellä on, jotka kiinnostaisivat suomalaisia matkailijoita ja minkälaiselle matkalle sekä aktiviteeteille Balatonjärvellä olisi kysyntää? Tarkoituksena oli tutkimustulosten perusteella löytää erilaisia vetovoimatekijöitä ja aktiviteetteja, jotka nousisivat vastaajien keskuudessa esiin. Tarkoituksena oli myös selvittää, minkälainen loma suomalaisia matkailijoita Balatonjärvellä kiinnostaisi. Varsinkin opinnäytetyön toimeksiantaja oli erityisesti kiinnostunut uusista mahdollisista aktiviteeteistä, joita voisi järjestää Hotelli Török Villassa Balatonjärvellä. Tutkimustulosten avulla toimeksiantaja voikin mahdollisesti alkaa kehittämään uusia aktiviteettimahdollisuuksia Hotelli Török Villalle.

Tutkimuksessa selvisi, että Balatonjärvi on vielä kovin tuntematon suomalaisten matkailijoiden keskuudessa, mutta suurta osaa vastaajista kiinnostaisi kuitenkin matkustaa siitä huolimatta Balatonjärvelle. Vastaajista vain kaksi kertoo, ettei Balatonjärvi kiinnosta heitä matkailukohteena. He eivät ole kuitenkaan perustelleet vastauksissaan syitä, joiden takia matkustaminen Balatonjärvelle ei kiinnosta. Yksi kolmasosa oli aikaisemmin vierailut Unkarissa, suurin osa Budapestissa, mutta vain kolmella vastaajista oli itse kokemusta Balatonjärvellä lomailemisesta. Balatonjärvellä vierailleet olivat ikähaarukasta 21–30 vuotta, 31–40 vuotta sekä 51–60 vuotta..

Kysymyslomakkeen tuloksista saatiin selville, että omatoimi sekä valmismatkat jakautuivat aika tasaisesti, nimittäin omatoimimatalla olleita vastaajia oli vain kaksi enemmän kuin valmismatalla olleita ja varsinkin vastaajista vanhemmat ikäluokat olivat olleet valmismatalla, melkein kaikki Budapestissa. Valmismatka tuntuu olevan monelle helppo vaihtoehto ja usein varsinkin Budapestiin löytyy edullisia matkapaketti tarjouksia.

Tulosten perusteella majoitus Unkariin matkustettaessa on ensisijaisesti tapahtunut hotellissa, osalla myös tuttavien luona tai omassa asunnossa. Matkan aikana on osallistuttu erilaisiin aktiviteetteihin, kuten viinifestivaaleille, eläintarhaan, kiertokäyntiin Budapestin yliopistossa, jokiristeilyyn, ostosten tekemiseen sekä nähtävyyksien katselemiseen.

Näitä aktiviteettejä on esitelty enemmän luvussa 6.1 Balatonjärvi matkailukohteena sekä taulukossa 3. Itse Balatonjärvestä vastaajille tulee ensimmäiseksi mieleen järvi, ranta- maisemat, matalat rannat sekä kalastus ja Balatonjärvellä kerrotaan matkailijoita erityi- sesti kiinnostavan maisemat, kulttuuri, viininviljelys, kalastus sekä veneily.

Kehitysehdoituksiksi Balatonjärven vetovoimaisuuden lisäämiseksi järvimatkailukohte- na on ehdotettu perinteisiä esitteitä, mainontaa sekä yhteistyötä suomalaisten matka- toimistojen kanssa. Hotelli Török Villan olisikin hyvä tehdä enemmän yhteistyötä suo- malaisten matkatoimistojen kanssa ja näin saada Török Villalle enemmän näkyvyyttä suomalaisten matkailijoiden keskuudessa sekä myös esitteitä olisi hyvä olla esillä erilai- sissa matkailualan tapahtumissa. Kukaan kyselyyn vastanneista ei maininnut vetovoi- maisuuden lisäämiseksi suoraan Internetiä, joka on nykypäivänä erikoista, sillä suurin osa yritysten mainonnasta tapahtuu nykyään juuri Internetissä. Hotelli Török Villakin uudisti Internetsivunsa nyt kevään aikana uudempiin ja helpommin käytettäviin.

Kiinnostavammiksi viideksi aktiviteetiksi Balatonjärvellä nousivat vastaajien keskuu- dessa ruoka – ja viinimatkailu, taide ja kulttuuri, historia, nähtävyydet sekä ostosten teko. Vastauksien määriä on esitelty enemmän taulukossa 5., opinnäytetyön luvussa 6.2 Aktiviteettitarjonta Balatonjärvellä. Hotelli Török Villa olikin kiinnostunut jo opinnäy- tetyön suunnitteluvaiheessa erityisesti ruoka – ja viinimatkailusta, joten saatujen tulos- ten avulla on varmasti helpompaa lähteä kehittämään uutta mahdollista aktiviteettitar- jontaa ruoka – ja viinimatkailun saralla jatkotoimenpiteenä.

Täydellinen matka Balatonjärvelle koostuisi kyselylomakkeeseen vastanneiden perus- teella majoituksesta hotellissa tai tuttavien luona, rauhallisesta sekä hyvien kulkuyhteyk- sien päässä olevasta sijainnista. Matkan kesto olisi seitsemän vuorokautta ja matkustus- kausi sijoittuisi kevät -ja kesäkuukausille. Sään toivotaan olevan aurinkoinen ja matkan suhteellisen edullinen. Majoituksesta ja lennoista ollaankin valmiita maksamaan keski- määrin 700–1000 euroa seitsemän vuorokauden matkalta.

Nuoremmat ikäluokat haluavat pääosin lomaltansa rantoja ja rentoutumista, kun taas vanhempia vastaajia kiinnostaa opastetut kierrokset, ruoka ja viini, taide, kulttuuri ja

nähtävyydet. Suuri osa kyselyyn vastanneista kertoo myös mahdollisuuden ostosten tekemiseen olevan tärkeä osa matkaa. Aktiviteeteistä seitsemän vuorokautta kestäväällä matkalla ollaan keskimäärin valmiita maksamaan 100 – 150 euroa. Taulukossa 5. on esitetty yhteenvetona vastauksien perusteella rakennettu täydellinen matka Balatonjärvelle.

Taulukko 5. Yhteenveto täydellisestä matkasta Balatonjärvelle.

Aktiviteetit	Ruoka – ja viinimatkailu, kulttuuri, nähtävyydet, ostokset, historia, uinti & rentoutuminen
Hinta aktiviteeteille	100 – 150 €
Hinta lennoille ja majoitukselle	700 – 1000 €
Majoitusvaihtoehdot	Hotelli, tuttavien/sukulaisten luona
Matkustusajankohta	Kevät – ja kesäkuukaudet
Matkan kesto	7 vuorokautta

Yllä olevassa taulukossa 5. on eritelty vastauksien perusteella niin sanottu täydellinen matka Balatonjärvelle, joka koostuu eri osioista. Yhteenvetona viikon matkasta Balatonjärvelle ollaan valmiita maksamaan keskimäärin 701–1000 € lennoista ja majoituksesta sekä aktiviteeteistä keskimäärin 101–150 €. Eli yhteenlaskettuna viikon matkasta ohjelmiseen ollaan valmiita maksamaan noin 800 eurosta 1150 euroon. Matka halutaan tehdä kevät, kesäkuukausina ja matkan pitäisi sisältää hyvässä suhteessa niin rentoa olemista kuin kulttuuriakin. Majoitusvaihtoehdoista suurin osa haluaisi majoittua hotellissa, pieni osa omassa tai tuttavien asunnossa. Aktiviteeteistä erityisesti suosituimmaksi nousi ruoka -ja viinimatkailu.

8 Pohdinta

Tässä luvussa pohditaan miten opinnäytetyöprosessin eri osa-alueet ovat onnistuneet kokonaisvaltaisesti. Pohdinnan tarkoituksena on myös tarkastella tutkimustuloksia, ja niiden vastaavuutta haettuun tutkimusongelmaan. Luvussa on tarkoitus myös arvioida opiskelijan oppimista sekä ammatillista kehittämistä koko opinnäytetyöprosessin aikana.

Opinnäytetyöprosessi sai alkunsa elokuussa 2013 kun toimeksiantajan kanssa käytiin keskusteluita, joissa sovittiin opinnäytetyön aihepiiristä sekä mahdollisista rajauksista. Toimeksiantaja kertoi toiveensa mahdollisista aihepiireistä, kuten uusista mahdollisista aktiviteeteistä Török Villassa ja Balatonjärvellä. Minulle itselleni jäi tehtäväksi opinnäytetyön aiheen loppurajaus sekä lopullinen tutkimusongelma kehitettäväksi. Mahdollisten tulosten saavuttamiseksi tehtiin kyselytutkimus, joka toteutettiin maaliskuuhun aikana. Kyselytutkimuksessa selvitettiin millaisia vetovoimatekijöitä Balatonjärvellä on, jotka kiinnostaisivat suomalaisia matkailijoita ja minkälaiselle matkalle sekä aktiviteeteille Balatonjärvelle olisi kysyntää.

Itse opinnäytetyön kirjoittaminen aloitettiin lokakuussa 2013. Aikaa käytettiin eniten teoreettisen viitekehitykseen eli tässä opinnäytetyössä matkailutuotteen suunnitteluprosessin eli palvelumuotoilun kirjoittamiseen sekä kysymyslomakkeen laatimiseen. Kysymyslomakkeen laatimisen koin hyvin haastavaksi vähäisen kokemuksen takia ja hyvän lomakkeen laatiminen tuntui pitkältä prosessilta. Hyvä kyselylomake oli kuitenkin tärkeä koko opinnäytetyön onnistumisen kannalta, joten siihen yritin perehtyä kunnolla. Myös palvelumuotoilu, joka on tässä työssä teoreettisena viitekehityksenä, oli minulle uusi aihe ja aikaa kului minulle itse kokoprosessin kokonaisvaltaiseen selvittämiseen, joka oli onnistuneen teoriaosuuden kirjoittamisen edellytys. Mielestäni myös tutkimus oli onnistunut ja kyselylomakkeen avulla saatiin vastauksia haettuun tutkimusongelmaan. Lomakkeen avulla saatiin paljon informaatiota suomalaisten matkailijoiden mahdollista kiinnostuksen kohteista Balatonjärvellä ja niiden avulla on toimeksiantajan helppo tehdä lopullisia päätöksiä.

Itse opinnäytetyöprosessin aikana olen kasvanut sekä oppinut paljon uutta, myös ammatillinen kehittyminen on kasvanut. Tietoni eri aihepiireistä kuten tutkimuksen ja kyselylomakkeen tekemisestä sekä palvelumuotoiluprosessista on lisääntynyt ja tunnen olevani tulevaisuudessa valmis toteuttamaan uusia tutkimuksia. Itse opinnäytetyöprosessi venyi aika pitkäksi, mutta olen kuitenkin tyytyväinen työhön, ja toivon siitä olevan hyötyä toimeksiantajalle tulevaisuudessa.

Lähteet

Alsöörin kotisivut 2014. Luettavissa: <http://www.alsoors.hu/lang/indexen.html>. Luettu: 24.4.2014.

Balatonalmádin kotisivut 2013. Urban history. Luettavissa: http://www.balatonalmadi.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=220&Itemid=336&lang=en. Luettu: 9.10.2013.

FWK Reader 2012. Principles of marketing. Chapter 7. Developing and managing offerings. Luettavissa: <http://catalog.flatworldknowledge.com/bookhub/reader/2030?e=fwk-133234-chab>. Luettu: 28.3.2014.

Hemmi, J. 1993. Oppikirja kotimaan matkailusta. Gummerus. Jyväskylä.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus - Helsinki University Press 2009

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Saajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Itkonen, H. & Kortelainen, J. 1998. Tutkimusnäytteitä yhdyskunnanvesiresursseista ja hallintatapojen muutoksista.

Joensuun yliopisto 2011. Markkinoinnin toimintaympäristöt. Luettavissa: <http://www.joensuu.fi/taloustieteet/markkinointi/kuluttajamarkkinointi/kul1main.htm>. Luettu: 4.11.2013.

Jyväskylän ammattikorkokelakoulu. Palvelumuotoilu tutuksi. Luettavissa: <http://www2.jamk.fi/~flash/palvelumuotoilu/fi/Main.html>. Luettu: 23.2.2014.

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013. Opinnäytetyöpakki. Luettavissa:
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadAnalyysi.aspx>. Luettu: 20.2.2014.

Middleton, V. 1989. Tourism Marketing and Management Handbook. Prentice-Hall.
Hempel Hempstead.

Middleton, V. & Hawkins, R. 1998. Sustainable Tourism: A Marketing
Perspective. Butterworth & Heinemann. Oxford

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja
hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova. Helsinki.

Otavamedia 2010. Balatonjärvi – Rantaloma Unkarissa. Luettavissa:
<http://plaza.fi/matkalaukku/eurooppa/unkari/balaton-jarvi-rantalomaa-unkarissa>.
Luettu: 13.10.2013.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen
tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Luettavissa:
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6.html>. Luettu: 27.11.2013.

Tihanyn kaupungin kotisivut 2013. History of Tihany. Luettavissa:
<http://www.tihany.hu/index.php/en/attractions/history-of-tihany>. Luettu: 9.10.2013.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Hel-
sinki.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna.

Török Villa 2011. Luettavissa: <http://www.villatorok.hu/fi>. Luettu:10.11.2013.

Unkarin valtion matkailutoimisto 2010a. Balatonjärvi. Luettavissa: <http://visit-hungary.com/fi/balatonjarvi>. Luettu: 9.10.2013

Unkarin valtion matkailutoimisto 2010b. Balatonjärvi ympäristöineen. Luettavissa:
<http://visithungary.com/fi/matkailualueet/balatonjarvi>. Luettu: 9.10.2013

Uusitalo, H., 1995. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. WSOY. Juva.

Vuoristo, K-V & Vesterinen, N. 2009. Lumen ja Suomen maa. WSOY. Porvoo.

Vuoristo, K-V. 2002. Matkailun muodot. WSOY. Porvoo.

White, M. & Marsh, E. 2006. Content analysis: A Flexible Methodology, Library Trends. Library Trends. University of Illinois.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Kyselylomake: Balatonjärvi

Opiskelen Porvoon HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa matkailualaa ja teen tutkimusta opinnäytetyöni liittyen. Opinnäytetyö käsittelee Unkarissa sijaitsevaa Balatonjärveä (Keski-Euroopan suurin järvi) järvimatkailukohteena. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Balatonjärvellä toimiva Hotelli Török Villa.

Taustatiedot

Vastaa laittamalla rasti ruutuun.

Olen

Nainen Mies

Teidän ikänne?

alle 20 21–30 31–40 41–50 51–60 61–70 70+

Balatonjärvi matkailukohteena

Vastaa vapaasti.

1. Oletteko vierailleet Balatonjärvellä tai Unkarissa aiemmin?
 - Olitteko omatoimimatalla vai valmismatkalla?
 - Osallistuitteko johonkin aktiviteetteihin? Jos kyllä, niin mihin?
 - Miten majoituitte?
 - Mihin olitte tyytyväisiä matkassanne, mihin ette?
2. Kiinnostaisiko teitä matkustaa Balatonjärvelle? Miksi kyllä, miksi ei? Perustelee.
3. Mitä teille tulee ensimmäisenä mieleen puhuttaessa Balatonjärvestä järvimatkailukohteena? Perustelee.
4. Miten teistä Balatonjärveä voisi kehittää vetovoimaisena järvimatkailukohteena? Perustelee.
 - Esim. Mitä palveluita tulisi Balatonjärven tarjota matkailijoille?
 - Mitä palveluita/aktiviteetteja pidätte ”turhana”?

Aktiviteetit

5. Mikä Balatonjärvellä mielestänne voisi kiinnostaa matkailijaa? Perustele. (Kuvia vieressä.)

6. Mitkä aktiviteetit teitä kiinnostaisivat Balatonjärvellä? (Rastita viisi mieluisinta.)

Kalastus

Ruoka – ja viinimatkailu

kulttuuri

Purjehdus

Luontomatkailu

Yleisurheilu

Nähtävyydet

Jokin muu _____ (mikä/mitkä?)

Uinti

Taide &

Patikointi

Pyöräily

Ostokset

Historia



7. Minkälainen olisi mielestänne täydellinen matka Balatonjärvelle? Perustele.
- Aktiviteetit/Ohjelma?
 - Majoittuminen?
 - Matkustusajankohta?
 - Matkan pituus?
 - Muuta?

Hinta

8. Paljon olisitte valmis maksamaan yhden hengen viikon (7 vrk) matkasta Balatonjärvellä (hintaa sisältää lennot & majoituksen)? Rasti ruutuun.

Alle 500 €

500 € – 700 €

701 € – 1000 €

1001 - 1300 €

Yli 1300 €

9. Paljon olisitte valmis maksamaan mahdollisista aktiviteeteistä viikon matkalla Balatonjärvellä?

Alle 50 €

50 € – 100 €

101 – 150 €

151 - 200 €

Yli 200 €

Mitä muuta haluaisitte kokea/tehdä Balatonjärvellä tai Villa Törökissä?

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksella ja niitä käytetään vain opinnäytetyössä.

Kiitos vastauksista! 😊