



LAUREA

Kulttuurimatkailu Unescon
maailmanperintökohteisiin
Case: Mostar



Väre, Sanna

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Kulttuurimatkailu Unescon maailmanperintökohteisiin Case: Mostar

Sanna Väre
Matkailun koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2010

Sanna Väre

**Kulttuurimatkailu Unescon maailmanperintökohteisiin
Case: Mostar**

Vuosi 2010

Sivumäärä 54

Opinnäytetyössä käsitellään kulttuurimatkailua Unescon maailmanperintökohteisiin ja työn tarkoituksena on järjestää kulttuuripainotteinen päiväretki oman kulttuurin ulkopuolelle. Päiväretki järjestetään yhteen Unescon maailmanperintökohteista: Mostariin Bosnia & Hertsegovinassa. Päiväretken toteuttamista lähestytään kulttuurimatkailun teorioiden sekä päiväretken tuotteistamisen teorioiden kautta. Näiden teorioiden kautta päiväretken järjestäminen saa selkeän rungon.

Päivä Mostarissa -retki järjestettiin Laurea-ammattikorkeakoulun matkailualan vuonna 2007 aloittaneille opiskelijoille ja kahdelle lehtorille. Tavoitteena oli luoda matkailupaketti Mostariin ja antaa opiskelijoille matkailullisesti mielenkiintoinen näkökulma Unescon maailmanperintökohteisiin ja kulttuurimatkailuun. Päiväretken toteutuksen kuvaus on kirjoitettu päiväkirjatyyllillä mahdollisimman realistisesti, jotta lukija saa todenmukaisen kuvan tapahtumista.

Päivä Mostarissa oli kertaluontoinen palvelutapahtuma, joten päiväretken suunnitteluprosessin teorioista oli korvaamaton apu päivän suunnittelussa. Päiväretken suunnittelu oman kulttuurin ulkopuolelle oli ammatillisesti haastavaa, mutta erittäin mielenkiintoista. Päivä Mostarissa -retki onnistui tavoitteissaan ja mahdolliset parannusehdotukset käsitellään palautelomakkeen kysymysten analysoinnilla. Retken suunnittelu ja toteutus auttaa lukijoita samantyyppisen retken suunnittelussa tai päiväretken paketoinnissa tulevaisuudessa.

Avainsanat: kulttuurimatkailu, maailmanperintökohteet, päiväretki, tuotteistaminen, Unesco

Sanna Väre

**Cultural Tourism to Unesco World Heritage Sites
Case: Mostar**

Year 2010

Pages

54

This thesis handles cultural tourism to Unesco World Heritage Sites and the goal of the thesis is to create a culturally emphasized day trip outside our own culture. The day trip is organized to one of the Unesco world heritage sites: city of Mostar in Bosnia & Herzegovina. The subject is approached by using the theories of cultural tourism and productization. With the help of these theories the day trip has a clear frame.

A day in Mostar was designed for hospitality management students in Laurea University of Applied Sciences, who have started studies in 2007, and for two teachers. The aim was to create a travel package to Mostar and to give the group a professionally interesting point of view to Unesco world heritage sites and to cultural tourism. The execution is described as realistically as possible, in the form of a journal, so the reader would get practical information of the day trip.

A day in Mostar was a service only done once so the theories of productization of a travel package were indispensable. Planning a day trip outside one's own culture was professionally very challenging but also interesting. A day in Mostar was successful and reached its goals. The suggestions for improvement are handled by analyzing the results of the feedback form. The experience of planning and organizing a day trip will help the reader in planning a similar day trip in the future.

Keywords: cultural tourism, world heritage sites, day trip, productization, Unesco

SISÄLLYS

1 Johdanto	5
2 Kulttuurimatkailun osatekijät	7
2.1 Kulttuurimatkailun määrittely.....	9
2.1.1 Matkailun kulttuurimaantieteellinen jakauma	10
2.1.2 Kulttuuriympäristö	10
2.1.3 Kulttuurin kohtaaminen ja vaikutukset.....	10
2.1.4 Mostar kulttuurialueena	11
2.2 Kulttuurimatkailijan määrittely.....	12
2.3 Päivä Mostarissa - kulttuurimatkailijat	14
2.4 Opintomatkan tukija Laurea ja kansainvälisyys Laureassa.....	15
3 UNESCO:n maailmanperintökohteet.....	15
3.1 Maailmanperintökohteiden suojelun alkua	16
3.2 Maailmanperintökohteiden valinta	17
3.3 Maailmanperintökohteiden suojelun rahoitus	18
3.4 Matkustus Unesco:n maailmanperintökohteisiin	18
3.5 Mostar maailmanperintökohteena	18
4 Päiväretken tuotteistaminen	19
4.1 Päiväretken suunnitteluprosessin vaiheet	20
4.2 Päivä Mostarissa -retken suunnittelu	22
4.2.1 Päiväretken suunnittelu Suomessa	23
4.2.2 Päiväretken suunnittelu Bosnia & Hertsegovinassa.....	25
4.2.3 Yhteistyökumppanit Bosnia & Hertsegovinassa	26
4.3 Päivä Mostarissa - retken toteutuksen kuvaus.....	28
5 Tutkimusmenetelmät ja tavoitteet.....	33
5.1 Palautekysely ja sen tulokset	33
5.2 Päivä Mostarissa palautelomake	34
5.2.1 Palautelomakkeen monivalintakysymysten tulokset	36
5.2.2 Palautelomakkeen avoimien kysymysten tulokset.....	39
6 Päätelmät	42
Lähteet	46
Liitteet.....	47

1 Johdanto

Toiminnallisen opinnäytetyöni aiheena on *kulttuurimatkailu Unescon maailmanperintökohteisiin - case: Mostar*. Aiheen idea lähti Laurea-ammattikorkeakoulun opintomatkasta Bosnia & Hertsegovinaan, jossa vierailemme Mostarin kaupungissa. Mostarin vanha kaupunki on Unescon maailmanperintökohteiden listalla.

Opinnäytetyön teko on kestänyt noin yhdeksän kuukautta. Suunnittelu alkoi tammikuussa 2010, kun päätimme opintomatkamme kohteen ja mietin erilaisia vaihtoehtoja aiheeksi. Halusin liittää opinnäytetyöni tähän opintomatkkaan jo melkein opintojeni alusta saakka, sillä minua on aina kiinnostanut matkan järjestämiseen liittyvät asiat ja matkanjohtajana toimiminen. Kerään matkastamme palautelomakkeen ja analysoin tulokset, tämä antaa minulle kaikkein parhaimman selvityksen siitä, kuinka hyvin olen matkanjärjestäjänä onnistunut. Tutkimusongelma, johon pyrin vastaamaan koko opinnäytetyön ajan, on ”Miten järjestetään päiväretki Unescon maailmanperintökohteisiin?”.

Tämä opinnäytetyö liittyy siis Laurea-ammattikorkeakoulun Keravan toimipisteen matkailualan opiskelijoiden vuonna 2010 toteutettuun opintomatkkaan. Tarkoituksena on tutkia kulttuurimatkailua sekä Unescon maailmanperintökohteita ja sitä, kuinka päiväretken järjestäminen onnistuu Unescon maailmanperintökohteisiin. Tämän jälkeen tutkitaan päiväretken onnistumisen tulokset palautelomakkeella ja analysoidaan tulokset. Erittäin tärkeitä nämä tulokset ovat etenkin minun kannaltani, sillä haluan tietää, kuinka hyvin olen onnistunut päiväretken järjestäjänä.

Oman haasteensa tälle opinnäytetyölle toi keväällä 2010 Euroopan ylle islantilaisesta Eyjafjallajökull-tulivuoresta laskeutunut tuhkapilvi. Opintomatkan oli tarkoitus toteutua jo huhtikuussa 2010, mutta tuhkapilvestä johtunut lentoliikenteen epäjärjestys pakotti meitä siirtämään matkaa syksylle, tarkemmin sanottuna syyskuun loppuun. Tämä antoi toisaalta minulle aikaa kirjoittaa teoriaosuuden valmiiksi ennen matkaa ja näin ollen saada vahvempi pohja kulttuurimatkailun tiedoilleni ja päiväretken järjestämiselle. Mostarissa viettämämme päivän aikana halusin tuoda esille vanhaa kaupunkia ja etenkin sitä, miksi Mostar on päässyt Unescon maailmanperintökohteiden listalle.

Opinnäytetyöni teoreettinen osuus koostuu kahdesta eri osa-alueesta. Työ alkaa kulttuurimatkailun teoreettisella osuudella, missä määritellään matkustuksen motiiveja, kulttuurimatkailua ja kulttuurimatkailijaa. Lisäksi tässä osuudessa esitellään kohteemme Mostar kulttuurimatkailun kohteena. Kulttuurimatkailuun sisältyy myös osuus Unescosta, missä tutkitaan Unescon toimintaa, Unescon maailmanperintökohteiden listausta ja perusteita sekä kerrotaan syyt, miksi Mostar on valittu yhdeksi Unescon maailmanperintökohteeksi. Toinen osa-alue

teoreettisessa osuudessa selventää päiväretken järjestämistä, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon järjestelyissä ja matkanjohtajana toimimisessa, sekä itse suunnitteluprosessin.

Toiminnallinen osuus opinnäytetyöstäni kattaa Päivä Mostarissa -retken suunnittelun kuvauksen, toteutuksen kuvauksen matkapäiväkirjan muodossa, palautelomakkeen päivästä sekä tulosten analysoinnit. Tein Mostarin päivän osallistujille palautelomakkeen, jossa selvitin, kuinka onnistunut päivä oli, sisältäen kaikki aina matkoista ja ohjelmasta matkanjärjestäjään. Tein retken osallistujille myös informaatiokirjeen. Palautteen saaminen on minulle erityisen tärkeää, sillä tämä on ensimmäinen kertani matkanjohtajana ja ohjelman järjestäjänä ja haluan tietää, kuinka olen onnistunut tehtävässäni.

2 Kulttuurimatkailun osatekijät

Kulttuuri on aina ollut osa matkailua ja sen käsite on hyvin laaja. Kulttuurin käsite menee päällekkäin monen muun matkailun osa-alueen kanssa ja laajaa määritelmää tarkasteltaessa huomataan, että kaikki, mikä on ihmisen luomaa, on kulttuuria. Kulttuuriin kuuluvat ainakin seuraavat osa-alueet: taiteet, tieteet, historia, koulutus, elinkeinot, luonto, uskonto ja arkielämä. Nämä kaikki voidaan liittää myös kulttuurimatkailun osa-alueiksi. (Verhelä & Lackman 2003, 161.)

WTO eli World Tourism Organisation määrittelee matkailun toiminnaksi, jossa ihmiset matkustavat ja oleskelevat tavanomaisen kotipaikkansa tai elinpiirinsä ulkopuolella olevassa paikassa korkeintaan yhden vuoden ajan vapaa-ajan viettämisessä, työmatkalla tai muussa tarkoituksessa. Samalla matkailu on lähtö- ja kohdealueiden vuorovaikutusta, jota toteutetaan matkailijoiden ja heitä palvelevien organisaatioiden ja yritysten kanssa. WTO:n ennusteen mukaan kulttuurimatkailu on luontomatkailun ohella lisääntymässä, sillä massatuotannosta on tehty paluuta yksilöllisyyteen. (Kostiainen, Ahtola, Koivunen, Korpela & Syrjämaa 2004, 294; Verhelä & Lackman 2003, 15; Vuoristo 2002, 21.)

Ihmiset matkustavat monista eri syistä. Matkustusmotiivit voidaan karkeasti jakaa kahteen eri ryhmään: ensisijaisiin motiiveihin ja toissijaisiin motiiveihin. Ensisijaiset motiivit ilmaisevat, miksi matkalle ylipäänsä lähdetään ja toissijaiset motiivit määrittävät miten ja mihin matkustetaan. Ensisijaisiin motiivit jakautuvat Verhelän & Lackmanin (2003, 25) mukaan kuuteen eri osa-alueeseen. Ensimmäisenä ovat työhön liittyvät matkustuksen syyt. Työhön liittyvät voidaan erottaa varsinaisiksi työmatkoiksi, joissa matkan tarkoituksena on työn tekeminen, messu- ja näyttelymatkoihin, joissa osallistutaan myyjänä, näytteilleasettajana tai ostajana messuille, kokous- ja kongressimatkoihin, joissa matkan tarkoitus on omaan ammattiin tai työtehtäviin liittyvään kokoukseen, messuun tai kongressiin osallistuminen sekä kannuste- ja palkkiomatkoihin (incentive-matkat), joita järjestetään yrityksen liiketoiminnan tehostamiseksi.

Toinen ensisijaisten motivaatioiden syy on fyysiset ja fysiologiset matkustuksen motiivit. Näiden motiivien tarkoituksena ovat perinteiset rantalomat, joilla levätään, rentoudutaan ja irrottaudutaan arjesta. Myös terveydestä huolehtiminen, sairauden ennaltaehkäiseminen ja ulkoilma- ja urheiluaktiiviteettien harrastaminen lukeutuu fyysisiin ja fysiologisiin motiiveihin. (Verhelä & Lackman 2003, 25.)

Ensisijaisiin motiiveihin kuuluvat kulttuuriset, psykologiset, itsensä kehittämiseen tai uuden oppimiseen liittyvät syyt. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi konserteissa, festivaaleilla, teatterissa tai muissa kulttuuritapahtumissa käyminen. Kulttuuri- ja perinneturismi on kasvava suuntaus, jossa syynä matkustamiseen on tutustuminen toiseen kulttuuriin ja vanhoihin perin-

teisiin. Lisäksi tähän motiiviryhmään kuuluvat henkisiä ja fyysisiä voimavaroja vaativiin aktiviteetteihin, esimerkiksi harrastuksiin liittyviin kursseihin, osallistuminen. (Verhelä & Lackman 2003, 26.) Päivä Mostarissa -retkelle osallistujien motiivit kuuluvat selkeästi tähän ryhmään. Matkustuksen syynä on tutustuminen Bosnia & Hertsegovinan ja samalla Mostarin kulttuuriin ja perinteisiin.

Matkailijan ensisijaisiin motiiveihin kuuluvat myös sosiaaliset, henkilöiden väliset tai etniset syyt. Tämä tarkoittaa esimerkiksi perheenjäsenten tai sukulaisten luokse matkustamista eli suhteiden ylläpitoa, sukujuhliin osallistumista, omien juurien etsimistä tai synnyinseudulla vierailemista. Tähän ryhmään kuuluu esimerkiksi Suomesta sotien seurauksena luovutetuille alueille matkustaminen. Myös viihteen, huvittelun, nautinnon ja ajanvietteen takia matkustaminen on ensisijainen matkustusmotiivi. Näihin lukeutuvat esimerkiksi festivaaleille ja urheilutapahtumiin matkustaminen sekä ostosmatkailu. Viimeinen ensisijainen listattu matkustusmotiivi on uskonnolliset syyt, jotka käsittävät pyhiinvaellusmatkat, retriittimatkat ja uskonnolliset opintomatkat. (Verhelä & Lackman 2003, 26.)

Toissijaisiin motiiveihin kuuluvat matkailijan henkilökohtaiset olosuhteet, matkailijan asenteet ja käsitykset sekä matkailijan tietämys ja kokemus matkustamisesta. Toissijaisten motiivien perusteella voidaan määritellä missä, milloin ja miten ensisijaisten motiivien luomat matkustamisen tarpeet voidaan tai halutaan tyydyttää. Toissijaiset syyt jaotellaan ulkoisiin ja sisäisiin syihin. Ulkoisiin syihin lukeutuvat asiakkaan matkustuspäätökseen vaikuttavat yhteiskunnalliset tekijät kuten muiden mielipiteet, median vaikutus, sodat, uskonto, terrorismi ja niin edelleen. (Verhelä & Lackman 2003, 27-28.)

Matkustuksen toissijaisten motiivien sisäiset syyt jaetaan neljään eri osa-alueeseen. Ensimmäisenä vaikuttavat matkailijan henkilökohtaiset olosuhteet eli käytettävissä oleva vapaa-aika ja rahamäärä, työ- ja terveystilanne ja perheeseen liittyvät sitoumukset. Seuraava motiivi on matkailijan käsitykset ja asenteet, eli käsitykset matkakohteista, maista ja kulttuureista, poliittiset mielipiteet, käsitykset eri matkustusmuodoista, palveluista ja niiden hinnoista sekä asenteet matkailijoiden käyttäytymissääntöjä kohtaan. Kumpaankaan näistä motiiveista ei palvelun tuottaja voi vaikuttaa. Palvelun tuottaja voi vaikuttaa matkailijan tietämykseen matkakohteista, matkailusta yleensä, hinnoista ja matkailupalveluiden saatavuudesta. Nämä kuuluvat kolmantena listattuun toissijaisiin matkustuksen motiiveihin. Viimeisenä on mainittu matkailijan kokemukset matkustamisesta, eli kaikki kokemukset eri kohteista, erilaisista matkoista, palvelujen tuottajista, matkaseuralaisista sekä hinnoista ja varaamisesta. Palvelujen tuottaja voi vaikuttaa kahteen ensimmäisenä mainittuun motiiviin esimerkiksi markkinoinnilla ja tiedottamisella. (Verhelä & Lackman 2003, 27-28.)

2.1 Kulttuurimatkailun määrittäminen

Kulttuurimatkailun voimavaroja ovat kaikki ihmisen aikaansaama ja muokkaama: arkeologiset kohteet, historia, rakennettu ympäristö, kulttuurimaisemat, käsityö, kieli, perinteet, tavat, arvot, aatteet ja niin edelleen. Kulttuurimatkailun tavoitteena on luoda elämyksiä ja mahdollisuuksia tutustua edellä mainittuihin voimavaroihin ja oppia niistä uutta. Kulttuurimatkailun suosio kasvaa koko ajan ja lähtökohtana sen nousulle on oman kulttuuriperinnön tunnistaminen ja sen arvostuksen lisääminen sekä kulttuurin eri ilmenemismuotojen ymmärtäminen. Kulttuurimatkailu usein myös tukee ja elvyttää paikallista kulttuuriperintöä. (MEK - kulttuurimatkailu 2010.)

Kulttuuri ja väestö ovat osa matkailupotentiaalia. Kun ajatellaan väestöä matkailua synnyttävänä voimana, huomioidaan ainakin aineellinen kulttuuri ja elintaso sekä henkinen kulttuuri. Korkea elintaso ja siihen liittyvä aineellinen materia kuten autot tai veneet mahdollistavat kulttuurimatkailun yhdistettynä riittävään vapaa-aikaan. Henkisellä kulttuurilla matkailun työntö- tai vetovoimatekijänä tarkoitetaan etenkin ryhmän tai kansan kulttuurisaavutusten kokonaisuutta, esimerkiksi intialaista, eurooppalaista tai kiinalaista kulttuuria. (Vuoristo 2002, 33-34.)

Maapallo jakautuu suuralueisiin kulttuurin levinneisyyden mukaan, vaikka rajat ovatkin tänä päivänä hieman hämärtyneet pakolaisuuden ja maahanmuuton seurauksena. Vuoristo (2002, 34) jakaa kulttuurialueet seuraavasti, vahvasti yleistäen:

1. eurooppalainen kulttuuripiiri (Eurooppa, Amerikka, Venäjään kuuluva Aasia, Etelä-Afrikka, Australia ja Uusi-Seelanti)
2. islamilainen kulttuuripiiri (Pohjois-Afrikka, Lähi-itä Pakistania myöden, Keski-Aasian entiset neuvostotasavallat, Bangladesh, Intia)
3. intialainen kulttuuripiiri (Etu-Intia)
4. Itä-Aasian kulttuuripiiri (kiinalainen, japanilainen ja korealainen kulttuuri)
5. Kaakkois-Aasian (malaijilainen) kulttuuripiiri
6. Keski-Afrikan kulttuuripiiri ja
7. eteläisen Tyynenmeren kulttuuripiiri

Nämä ovat todella yleistettyjä kulttuurialueita, mutta tänäkin päivänä paikkansa pitäviä tai ainakin suuntaa antavia (Vuoristo 2003, 87).

2.1.1 Matkailun kulttuurimaantieteellinen jakauma

Kulttuurimaantieteellistä aluepotentiaalia arvioitaessa on otettava huomioon suotuisien alue-tyyppien laajuus, sijainti ja soveltuvuus massa- ja yksilömatkailuun. Unescon maailmanperintökohteiden luettelo antaa osittain harhaanjohtavan kuvan alueiden edellytyksistä, sillä monien suurkankeiden attraktiot ovat ainakin toistaiseksi heikosti esitettynä luettelossa. Kansainvälisen kulttuurimatkailun painopiste on perinteisesti Euroopassa ja eurooppalaisessa kulttuuripiirissä, mutta myös muualta löytyy erittäin vahvoja attraktioita. Näitä alueita ovat Itä- ja Kaakkois-Aasia, Lähi-itä, Intia ja Pohjois-Amerikka. Kaukomatkailu kuitenkin kasvattaa suosiotaan jatkuvasti ja edellytykset siihen paranevat, joten myös Itä- ja Kaakkois-Aasia ovat päässeet kulttuurimatkailun ulottuville. Kaukoidästä näyttäisikin tulevan yksi tulevaisuuden kulttuurimatkailun huippualueista ja alueen oma taloudellinen kehitys vaikuttaa siihen omalta osaltaan. (Vuoristo 2003, 101.)

2.1.2 Kulttuuriympäristö

Kulttuuriympäristö tarkoittaa seikkoja, jotka ovat ominaisia kyseiselle kulttuurille ja jotka ilmenevät maisemallisina ja alueellisina kokonaisuuksina. Kulttuuriympäristöä täydentää vielä väestö tapoineen ja toimintoineen. Kulttuurimiljöönä on usein matkailun vetovoimatekijä ja sitä on suojeltava ja tilanteen mukaan sopeutettava matkailukäyttöön. Matkailu on kasvattanut kulttuurin ”markkina-arvoa” ja se on usein johtanut kulttuuriympäristöjen suojeluun, entisöimiseen ja jopa pelastamiseen. Myös jotkut vanhat tavat ja traditiot ovat elpyneet, kun matkailijat ovat osoittaneet kiinnostusta niitä kohtaan. Asialla on kuitenkin kääntöpuolensa: jos matkailukehitys ei ole hallinnassa, nopeasti paisuva turismi voi tuhota kulttuuriympäristöä ja aiheuttaa kulttuuriperinteiden jäljittelyä. (Vuoristo 2002, 216.)

Keskeisiä kulttuuriympäristöjä matkailun kannalta ovat muun muassa alkuperäisen luonteensa säilyttäneet kylä- ja maatalousmaisemat, alkutuotantomiljööt, vanhat kaupungit ja kaupunginosat, historialliset ja esihistorialliset rauniokaupungit, historialliset sillat ja tiet sekä muut alueelliset ja maisemalliset kulttuurikohteet, kuten vanhat linnoitukset ja muurit. Erikoistapauksina näistä esimerkeistä voisi mainita ne Unescon maailmanperintökohteet, jotka käsittävät kokonaisia kulttuuriympäristöjä. Suomessa näitä ovat esimerkiksi Suomenlinna ja Saimmalahden pronssikautiset haudat. (Vuoristo 2002, 216.)

2.1.3 Kulttuurin kohtaaminen ja vaikutukset

Ongelmaksi muodostuu usein vieraan maan kulttuuria tai vieraampaa oman maan kulttuuria tarjottaessa matkailijalle se, kuinka paljon matkan kokonaisuudessa voi olla eksoottista ja erilaista elämää, joka poikkeaa matkailijan omasta elinympäristöstä. Kulttuurimatkailija jou-

tuu sopeutumaan kun hän ei ole omassa arkiympäristössään. Suurin osa kulttuurimatkailijoista hakee paikallista kulttuuria, mahdollisimman autenttista paikallisuutta keinotekoisesti rakennettujen huvipuistojen tai muiden vastaavien sijaan. Matkailija kokee helposti tullessa huijatuksi, jos paikallisena kulttuurina heille tarjotaan jostain muualta tuotua kulttuuria. (Verhelä & Lackman 2003, 166-167.)

Matkustamisen aiheuttamat muutokset kohteen tai kohdealueen kulttuurissa ovat myös tärkeitä huomioitavia. Sekä matkailijan että matkailupalvelun tarjoajan tulisi ottaa tämä huomioon, sillä alkuperäinen ja koskematon kulttuuri-elementti voi ajan mittaan kärsiä matkailun vaikutuksista. Myös paikallisen kulttuurin edustajat oppivat helposti miellyttämään matkustajia ja siirtävät omaan toimintaansa uusia tapoja kuten ruokatapoja, pukeutumista ja kieliä. Ajan myötä autenttisuus voi kadota jopa kokonaan ja matkailijat voivat menettää kiinnostuksensa kohteeseen. Kestävällä pohjalla oleva kulttuurimatkailu toimii aina paikallisväestön ehdoilla. Matkailu tarjoaa kuitenkin samalla tuloja, joita ilman monet uhanalaiset ja ainutlaatuiset kulttuurikohteet voisivat jäädä suojelematta. (Kostiainen ym. 2004, 302; Verhelä & Lackman 2003, 166-167.)

2.1.4 Mostar kulttuurialueena

Mostar on kaupunki Bosnia & Hertsegovinassa Balkanilla (kuva 1). Asukkaita Mostarissa on noin 94 000. Se edustaa turkkilaisvallan aikana rakentuneita kaupunkikeskuksia, joissa on jäänteitä ottomaaniarkkitehtuurista. Mostarin vetovoimana on aina ollut Unescon maailmanperintökohteenä oleva Vanhakaupunki sekä Stari Most (vanha silta) vanhassa kaupungissa. Bosnian sota vuosina 1992-1995 hävitti Mostarin vanhaa keskustaa ja tuhosi myös 1500-luvulla rakennetun Stari Mostin. Vasta vuonna 2001 talojen mahdollinen korjaaminen tuli puheeksi ja nykyään Mostar on jo lähes kuin mikä tahansa Balkanilainen kaupunki. (Clancy 2010, 168; Torsti 2007, 291-292.)



Kuva 1: Bosnia & Hertsegovinan kartta (B&H kartta 2010).

Vuonna 1987 kaupungin entisöimistä johtanut arkkitehti pakeni sodan alettua Turkkiin mukanaan kaikki suunnitelmat ja piirustukset. Sodan jälkeen hän palasi kotikaupunkiinsa ja jälleenrakensi Vanhankaupungin alkuperäisten suunnitelmien mukaan. Myös Stari Most entisöitiin ja sen osina käytettiin joen pohjasta nostettuja sillanpalasia. Silta on aina ollut Mostarilaisille kuin sydän ja sielu, ja kun se vuonna 2004 vihittiin uudelleen käyttöön, melkein jokainen iso televisiokanava ympäri Euroopan ja Pohjois-Amerikan kuvasi tapahtuman. Sillan jälleenrakentamiseen käytettiin yli 17 miljoonaa Yhdysvaltain dollaria. (Clancy 2010, 160; Torsti 2007, 292.)

2.2 Kulttuurimatkailijan määrittäminen

Matkailija käsitteenä on sidottu matkailun käsitteeseen. Tämä tarkoittaa sitä, että kumpikin voidaan määrittellä ja ymmärtää vain toistensa kautta. Matkailijan määrittelyyn tarvitaan erilaisia alakäsitteitä, jotta matkailija voidaan sijoittaa oikealle paikalleen: toisistaan on erotettava työ- ja virkistysmatkailija, joista jälkimmäisestä käytetään myös nimitystä ”turisti”. Kansainvälinen matkailija ja kotimaan matkailija on erotettava toisistaan, ensimmäinen ylittää valtionrajoja. Toisistaan on vielä lähemmin eroteltava erityyppiset matkailijat sen mukaan, millaista tietoa heistä kulloinkin tarvitaan. Nykyisen tilastoinnin perustana on kuitenkin Yhdistyneiden kansakuntien esittämä kansainvälisen matkailijan määrittelmä vuodelta 1979. Kyseisessä luokituksessa matkailijat jaetaan seuraaviin ryhmiin:

1. vapaa-aika, virkistys, lomailu
2. ystävien ja sukulaisten tapaaminen
3. liiketoiminta ja ammatinharjoittaminen
4. terveydenhoito
5. uskonto tai pyhiinvaellus
6. muu (julkisten kulkuvälineiden miehistöt, transitmatkailu ym.)

Kansainvälisellä tasolla matkailijaksi ei luokitella maahanmuuttajia, sotilashenkilöitä, kauttakulkumatkailijoita, diplomaatteja eikä rajatyöntekijöitä. Matkailijatilastoja kerätään kansainvälisesti myös seuraavan jaottelun mukaan: saapuneet matkailijat (tourist arrivals), lähteneet matkailijat (tourist departures) ja matkailijoiden yöpymisluvut (tourist nights). Matkailijan määritelmästä on siis todella paljon erilaisia versioita. (Hemmi & Vuoristo 1999, 126; Vuoristo 2002, 26-27.)

Ihmisen tarpeet ovat keskeisessä osassa matkailumotivaatiota tarkasteltaessa. Usein määriteltäessä näitä käytetään Maslow'n tunnettua tarvehierarkian mallia (kuva 2). Maslow on kehittänyt jo vuodesta 1943 alkaen tätä ”ihmillisen motivaation teoriaansa”; kun ihmisen välttämättömät tarpeet on tyydytetty, ihmisen on mahdollista toteuttaa itseään tyydyttämällä henkisiä tarpeitaan. Näin ihminen nousee tarvehierarkiassa alhaalta ylimmälle tasolle. (Vuoristo 2002, 41-42.)



Kuva 2: Maslow'n tarvehierarkian pyramidi (Maslow'n pyramidi).

Tietyt ominaisuudet maan, alueen tai paikkakunnan tarjonnassa houkuttelevat kulttuurimat-kailijoita luokseen. Yleensä ainakin seuraavat osa-alueet houkuttelevat kulttuurimat-kailijoita puoleensa:

- korkeakulttuuri eli taide ja musiikki
- tiede ja tekniikka
- uskonto
- arkkitehtuuri
- historia
- arkeologia
- kieli
- ruoka ja juoma
- perinteet, tarinat, myytit
- elämäntapa

Kulttuurin käsite matkailussa ja näin ollen kulttuurimat-kailijan käsite on siis laajentumassa koskemaan uutta teknologiaa ja kehitystä, mikä on omalta osaltaan matkailuelinkeinon etujen mukaista. (Verhelä & Lackman 2003, 161-162.)

2.3 Päivä Mostarissa - kulttuurimat-kailijat

Laurea-ammattikorkeakoulun matkailun opiskelijoilla on ollut tapana toteuttaa opintomatka johonkin itse valitsemaansa kohteeseen opintojen loppuvaiheessa. Mostarin päivään osallistu-vat Laurea-ammattikorkeakoulun Keravan toimipisteen matkailun koulutusohjelman opiskeli-jat, jotka ovat aloittaneet opiskelunsa pääsääntöisesti vuonna 2007. Ryhmä koostuu 13 opis-kelijasta ja kahdesta opettajasta. Opintomatkan kohteeksi valittiin Bosnia & Hertsegovina ja sieltä Sarajevon ja Mostarin kaupungit. Mostarin kaupunkiin on aikaa varattu kaksi päivää, ja toisena näistä päivistä osallistujat tutustuvat Mostarin kaupunkiin ja nähtävyyksiin opastetulla kierroksella. Matka on osa opintomatkakurssia 00019. Opiskelijat ovat osoittaneet kiinnostuk-sensa kulttuuria ja Mostarin kaupunkia kohtaan ja järjestämäni päivän aikana he tutustuvat kaupungin kulttuuriin sekä syihin, miksi Mostar on valittu Unescon maailmanperintökohteeksi. Päivän onnistuminen ja tavoitteiden saavuttaminen on käsitelty luvussa 5.2. ja 5.3. Kulttuu-rimat-kailijoiden kiinnostuksen kohteita on esitelty luvussa 2.2 ja näiden eri osa-alueiden poh-jalta Mostar on loistava päiväkohde kulttuurimat-kailijoille ja näin ollen myös opintomatk-a-ryhmällemme. Seuraavassa luvussa tutustutaan Laurea-ammattikorkeakouluun, jonka rahoit-tamana opintomatka toteutettiin.

2.4 Opintomatkan tukija Laurea ja kansainvälisyys Laureassa

Laurea-ammattikorkeakoulu on monialainen koulu, jolla on työelämäkeskeinen opetustyyli. Laurean opetusmallina on Learning by Developing (LbD), jonka lähtökohtana on työelämään kuuluva ja käytäntöä uudistava kehittämishanke. Opiskelijoita Laureassa on noin 8000 ja sillä on seitsemän paikallisyksikköä Uudellamaalla. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2010.)

Kansainvälisyyttä korostetaan ja tuetaan opinnoissa Laurea-ammattikorkeakoulussa joka alalla, ei pelkästään matkailussa. Laurean tavoitteena on, että opiskelijalla olisi valmistuttuaan kilpailukykyistä kokemusta kansainvälisyydestä. Kansainvälisyys Laureassa voi olla kieli- ja kulttuuriopintoja, työharjoittelua tai opiskelua ulkomailla. Laurealla on noin 180 yhteistyökorkeakoulua ympäri maailman, suurin osa niistä sijaitsee Euroopassa. Yhteistyökorkeakoulujen avulla ulkomaan vaihto on helposti toteutettavissa opintojen aikana. Korkeakoulujen lisäksi Laurea toimii myös aktiivisena partnerina useissa kansainvälisissä yhteistyöverkoissa, kuten Baltic Sea Networkissä. (Kansainvälisyys Laureassa 2010.)

Laurea tuki opintomatkaamme maksamalla osan kuluista, kuten lennot ja majoituksen. Laurea auttoi näin omalta osaltaan matkailun koulutusohjelmaamme ja ammatillista kehittymistämme. Tukeminen edellytti sitä, että opintomatka ei saanut kestää viittä arkipäivää kauempaa. Lisäksi sen piti tukea oppimistamme, opintomatkan ohjelmaan täytyi sisällyttää ammattimiellessä kehittävää ohjelmaa, esimerkiksi tapaaminen paikallisen yliopiston kanssa.

3 Unescon maailmanperintökohteet

Unesco on perustettu vuonna 1945 ja tällä hetkellä sillä on 193 jäsenvaltiota. Viimeisin liittynyt valtio on Färsaaret, joka on ollut jäsen lokakuusta 2009 saakka. Suomi on liittynyt järjestöön vuonna 1956. Unescon tämänhetkinen pääjohtaja on bulgarialainen Irina Bokova ja järjestön päämaja sijaitsee Pariisissa. (UNESCO 2010.)

Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) on Yhdistyneiden kansakuntien luoma järjestö, joka pyrkii kehittämään eri kansojen välistä yhteistyötä kulttuurin, tieteen ja kasvatuksen avulla. Sen tavoitteena on rakentaa rauhaa, ehkäistä köyhyyttä ja kasvattaa kehitystä koulutuksen, tieteiden, kulttuurin, kommunikoinnin ja informaation avulla. Yhdistys keskittyy pääasiallisesti kahteen globaaliin kohteeseen, Afrikkaan ja sukupuolten väliseen tasa-arvoon. Lisäksi Unescolla on muitakin kohteita toiminnallaan. Näitä ovat laadukaana koulutuksen takaaminen kaikille, tieteen tukeminen kestävässä kehityksessä, esiin nousevien sosiaalisten ja eettisten haasteiden hallitseminen, kulttuurisen monimuotoisuuden, kulttuurien välisen vuoropuhelun ja rauhan edistäminen sekä tieto- ja viestintäteknikan osallisuutta edistävän tiedon rakentaminen. (UNESCO 2010.)

Unescon maailmanperintösopimus on hyväksytty vuonna 1972 ja Suomi on allekirjoittanut sopimuksen 1987. Sopimuksen tarkoituksena on säilyttää maailman arvokkaat ja perinnöksi sopivat kohteet ja samalla varmistaa kulttuuri- ja luonnonperinnön arvo ja merkitys. Jos tämä perintö rappeutuisi tai häviäisi, merkitsisi se ihmiskunnan muistin tuhoutumista. (Poso 2009, 7.)

Unesco on onnistunut menestyksekkäästi maailmanperintökohteiden suojelussa. Toimintaa rahoittaa varta vasten perustettu Maailmanperintörahoasto, joka saa varansa lahjoituksista, testamenteista ja sopimusvaltioiden maksusuorituksista. Sopimuksen mukaan järjestö on ylläpitänyt, jakanut ja lisännyt tietoja perinnön suojelemiseksi ja säilyttämiseksi. Maailmanperintökohteisiin kuuluvat siis kulttuuri- ja luonnonperintö. Kulttuuriperintö sisältää kirkot ja muut uskonnolliset rakennukset ja pyhät paikat, arkeologiset kaivaukset ja rauniot sekä historialliset kaupungit, joihin myös Mostar lukeutuu. Luonnonperintökohteisiin kuuluvat esimerkiksi luonnonkauniit rannikkoseudut ja metsäalueet. (Elo, Kanninen, Salmelin & Renvall 2001, 35; Poso 2009, 7-8.)

3.1 Maailmanperintökohteiden suojelun alkua

Unescon ensimmäinen suuri kansainvälinen operaatio arvokkaan kulttuuriperintökohteen pelastamiseksi käynnistyi 1950-luvulla Egyptissä. Silloin Egyptin viranomaiset päättivät jättää runsaat kolme vuosituhatta sitten kallioon hakatun Abu Simbelin kolossin, Egyptin suurimman temppelin, Niilin vesimassojen alle. Farao Ramses II Suuri oli rakennuttanut tämän valtavan rakennuksen. Niilin uusi Assuanin pato olisi aiheuttanut väistämättömästi tulvia, missä temppeleli olisi tuhoutunut. Silloin Sudanin ja Egyptin hallitukset vetosivat Unescon apuun, jolloin käynnistettiin n. 68 miljoonaa euroa tuottanut keräys. 50 eri valtiota osallistui keräykseen, jonka avulla saatiin modernin insinööritaidon avulla siirrettyä temppelele turvaan tulvavesiltä. Lähes 12 tonnia painavat monumentit pilkottiin osiin räjäyttämällä ja kaikki noin 40 000 monumentin kappaletta numeroitiin, jotta ne saatiin pystytettyä oikealle paikalle kokonaisuudessaan. Temppelele saatiin onnistuneesti siirrettyä turvaan vesimassoilta Agilkian saarelle tämän yli viisitoista vuotta kestäneen projektin aikana. (Elo ym. 2001, 38; Poso 2009, 8-9.)

Abu Simbelin temppelin siirtoprojekti osoitti maailmanlaajuisen halun ihmisillä suojella yhteisiä, arvokkaita perintökohteita. Myös yhteinen solidaarisuuden ja vastuun tärkeys tuli esiin maailmanperinnön suojelutyössä. Tämän temppelin siirto-operaation jäljiltä tuli ilmi myös muita kansainvälisiä suojelua tarvitsevia hankkeita esimerkiksi Venetsiassa, Pakistanin Moenjodossa ja Indonesian Borobudurissa. Osa silloin esille tulleista hankkeista jatkuu edelleen, esimerkiksi kansainvälisen kulttuuriperinnön suojeluohjelma Angkorissa Kamputseassa. (Elo ym. 2001, 38.)

3.2 Maailmanperintökohteiden valinta

Maailmanperintökohteiden suojelu on pitkä prosessi, jossa on monta vaihetta. Ensimmäiseksi sopimusvaltio sitoutuu suojelusopimukseen, jonka jälkeen se voi ehdottaa omia tai muiden kohteita suojelukseen. Kohteiden haulla on kymmenen eri vaihetta:

1. Maailmanperintösopimuksen allekirjoittaa kyseisen maan hallitus ja samalla se sitoutuu vaalimaan yhteistä kulttuuri- ja luonnonperintöä.
2. Sopimusvaltio laatii listan oman alueensa kulttuuri- ja luonnonperintökohteista, joilla on maailmanlaajuinen arvo.
3. Listalta sopimusvaltio valitsee maailmanperintöluetteloon liitettäväksi ehdotettavat kohteet
4. Ehdotetut kohteet laaditaan kaavakkeelle, joka lähetetään Unescon Maailmanperintökeskukseen.
5. Maailmanperintökeskus tarkistaa hakemuksen oikeellisuuden ja lähettää sen edelleen suojelun asiantuntijajärjestöön (IUCN ja/tai ICOMOS) arvioitavaksi.
6. Asiantuntijat käyvät arvioimassa kohteen merkitystä ja ylläpitoa paikan päällä.
7. IUCN/ICOMOS arvioivat kohdetta suhteessa maailmanperintösopimuksen kriteereihin.
8. IUCN/ICOMOS tekevät arviointiraportin.
9. Arviointiraportteja kohteista referoivat Maailmanperintötoimiston seitsemän jäsentä tekevät suositukset Maailmanperintökomitealle.
10. 21-jäseninen Maailmanperintökomitea tekee lopullisen päätöksen asteikolla hyväksytään, lykätään tai hylätään. (Elo ym. 2001, 42-43.)

Tällä hakumenetelmällä maailmanperintölistalle on saatu toinen toistaan upeampia kulttuuri- ja luonnonperintökohteita, jotka aluksi olivat lähinnä kulttuurimonumentteja ja rakennuksia, jotka sijaitsivat vanhoissa sivistysvaltioissa. Maailmanperintökomitea teki vuonna 1994 uuden päätöksen, jonka mukaan on erittäin tärkeää huolehtia alueellisesta edustavuudesta Afrikassa, Arabimaissa, Aasiassa, Tyynellämerellä, Pohjois-Amerikassa, Euroopassa, Karibialla ja Latalaisessa Amerikassa. Koko maailmaa kattava Maailmanperintökomitean laatima strategia laadittiin sellaisen alueellisesti tasapuolisen listan muodostamiseksi, joka samalla ilmentää luonnon- ja kulttuurikohteiden moninaisuutta. (Elo ym. 2001, 42-44.)

Maailmanperintökohteeksi valittavalla nähtävyydellä tulee olla yleismaailmallista ja poikkeuksellista arvoa. Aloitteen on kuitenkin aina tultava kyseisestä maasta, minkä takia esimerkiksi kehitysmaiden kulttuuriaarteet ovat heikosti esitettyinä luettelossa kun taas Euroopan maiden intoa saada yhä uusia kohteita listalle on pyritty hillitsemään. Kehitysmaita kannustetaan vetoamalla siihen, että kohteiden suojelu on taloudellisesti kannattavaa, sillä matkailu tuo tuloja ja työllisyyttä. (Vuoristo 2003, 99.)

3.3 Maailmanperintökohteiden suojelun rahoitus

Maailmanperintökohteiden suojeleminen ja säilyttäminen ei olisi mahdollista ilman taloudellisia resursseja, jotka vastaavat perintökohteiden tarpeita. Tulolähteet sisältävät Maailmanperintörahaston, joka saa suurimman osan tuloistaan sopimusvaltioiden pakollisista maksuista ja vapaaehtoisista lahjoituksista. Muita tulolähteitä ovat Maailmanperintökohteiden julkaisusta saatuja myyntituloja tai maiden johonkin tiettyyn tarkoitukseen lahjoittamia varoja. (UNESCO World Heritage 2010.)

Maailmanperintökohteiden suojelua varten on perustettu Maailmanperintörahasto, joka tarjoaa vuosittain noin neljä miljoonaa U.S. dollaria tukeakseen sopimusvaltioita, jotka ovat kansainvälisen avun tarpeessa suojellakseen Maailmanperintökohteitaan. Sopimusvaltioilta saatavien pakollisten ja vapaaehtoisten maksujen lisäksi Maailmanperintörahasto saa myös yksityisiä lahjoituksia eri tahoilta. Maailmanperintökomitea kohdentaa varoja pyyntöjen kiireellisyyden mukaan pitäen uhanalaisimmat kohteet ensisijaisina. (UNESCO World Heritage 2010.)

3.4 Matkustus Unescon maailmanperintökohteisiin

Unescon maailman kulttuuriperintökohteisiin, niiden toimintaan ja olemassaoloon, suuntautuva matkailu kasvattaa suosiotaan edelleen ja viime vuosikymmenen aikana kävijämäärät ovat moninkertaistuneet. Kohteet ovat ymmärtäneet tuotteistaa historiaan ja perinteeseen liittyviä kohteita ja saaneet aikaan matkailijoita kiinnostavia ohjelmalveluita. Kulttuurimatkailun suosion kasvu johtuu muuttuneista matkustusmotiveista ja kulttuurin suosio matkailun osa-alueena on tuonut matkustajia sellaisillekin alueille, joilla ei perinteisiä matkailun vetoimatekijöitä ole. Kulttuurimatkailun suosion kasvuun vaikuttavat myös ihmisten hyvä tulo-taso, matkailijoiden muuttuva ikärakenne, helppo liikkuminen, korkea koulutustaso ja lisääntynyt vapaa-aika. (Verhelä & Lackman 2003, 163-169.)

Unescon maailmanperintökohteiden luettelossa on tällä hetkellä 911 kohdetta, joista 704 ovat kulttuurisia kohteita, 180 luontokohteita ja loput 27 näiden yhdistelmiä. Unescon kohteita löytyy niin paljon, että matkustaminen kohteisiin on helppoa ja jokainen on varmasti joskus puolivahingossa törmännyt ainakin yhteen kohteeseen. (UNESCO World Heritage 2010.)

3.5 Mostar maailmanperintökohteena

Mostarin Vanha silta ja Vanhakaupunki on otettu Unescon maailmanperintökohteiden luetteloon vuonna 2005, eli vuosi Vanhan sillan uudelleenvihkimisen jälkeen. Silta ja kaupunki symboloivat sovintoa, kansainvälistä yhteistyötä ja rinnakkaiseloja eri kulttuuristen, etnisten ja uskonnollisten yhteisöjen välillä. (UNESCO World Heritage 2010.)

Mostarin Vanhakaupunki ja Stari Most, Vanha silta, valittiin Unescon maailmanperintökohteeksi seuraavin perustein: Vanhan sillan renessanssi sekä Mostarin kaupungin symbolinen valta ja merkitys poikkeuksellisen ja yleismaailmallisena symbolina eri kulttuurien, etnisten ja uskonnollisten yhteisöjen rinnakkaiselona on vahvistunut ja tehostunut korostaen ihmisten toimia keskinäisen solidaarisuuden ja rauhan puolesta suuren katastrofin edessä. (UNESCO World Heritage 2010.)

Mostar on historiallisesti hyvin mielenkiintoinen kulttuurikohde ja entistä mielenkiintoisemman siitä tekee se, että kaikki raakuudet ja muutokset ovat tapahtuneet siellä vain vajaa kaksi vuosikymmentä sitten. Mostarin Vanhassa kaupungissa on niin paljon nähtävyyksiä, joilla on suuri kulttuurinen merkitys, että uskon Päivä Mostarissa -retken saavuttavan tavoitteensa.

4 Päiväretken tuotteistaminen

Hyvä matkailutuote on sellainen, johon tuottaja, asiakas ja muut toimijatahot ovat tyytyväisiä. Tärkeä kysymys, johon jokaisen matkailuyrittäjän täytyisi osata vastata, on: Mitä sinä myyt? Vaikeutena esimerkiksi päiväretken ennakkosuunnittelussa on se, että yleensä tuote kokonaisuudessaan muodostuu vasta sitten, kun kuluttaja käyttää tuotteen ja kokee kaikki ne elämykset, joita tuotteen ja palvelun käyttäminen hänelle tuottaa. (Pesonen, Mönkkönen & Hokkanen 2000, 35; Verhelä & Lackman 2003, 74.) Päivä Mostarissa -retken kanssa tämä ei ole mahdollista, sillä kyseessä on kertaluontoinen palvelutapahtuma. Tämän vuoksi on ehdottoman tärkeää suunnitella ohjelma hyvin ja tarkasti, sillä parantamisen mahdollisuuksia ei enää päivän jälkeen ole. Kuitenkin päiväretken järjestäjänä voin tulevaisuudessa vastaavissa tilanteissa ottaa oppia saamastani palautteesta ja pyrkiä korjaamaan tällä retkellä mahdollisesti vastaan tulevat virheet.

Hyvä matkailupalvelu näkyy erilaisena asiakkaalle ja tuottajalle. Eri asiakkaalle hänen kokemansa kokonaiselämys on aina erilainen ja se muodostuu useiden kokemusten yhdistelmästä. Kokonaiskokemus tuotteen hyvydestä tai huonoudesta riippuu siitä, miten tuote vastaa asiakkaan odotuksia ja jokaisesta kokemuksesta siten, että kokonaiskokemus on sen heikoimman osan mukainen. Jos kokemus on onnistunut, asiakkaalle jää luotettava ja turvallinen kuva palvelun tuottajasta. Hinta-laatusuhde on myös aina tärkeää ottaa huomioon, vaikka jos tuote on ylivertainen omalla markkina-alueellaan, voi hintakin olla korkeampi kuin muilla. Hyvä tuote on myös helposti saavutettavissa. (Verhelä & Lackman 2003, 74-75.)

Tuotekehitys on tärkeä osa-alue myytävässä kokonaisuudessa. Tuotekehitys on sekä valmiiden tuotteiden parantamista että uusien kehittämistä vastaamaan paremmin mahdollisten asiakkaiden tarpeita. Uusien tuotteiden kehittämisessä on mietittävä kaikki alusta alkaen: mitä

halutaan tarjota, miten, kenelle ja millä imagolla? Apuna tuotteen kehittämisessä toimii hyvin tuotelomake, joka toimii myös muistilistana sisällöstä. Tuotelomake voi esimerkiksi sisältää seuraavat asiat: Nimi ja lyhyt kuvaus, käyttötarkoitus ja hyöty asiakkaalle, markkinat ja asiakkaat, sisältö ja asiakaspalvelu, markkinointiviestintä, jakelu ja saatavuus, hinta, lisäpalvelut sekä asiakaspalaute. Näiden avulla selviää sekä itselle että, asiakkaalle mitä tuotteella halutaan tarjota. Tämä lomake sopii sekä uuden palvelun tai tuotteen tuotteistamiseen että vanhan tuotteen parantamiseen. (Pesonen ym. 2000, 35-36.)

Tuottajalle hyvän tuotteen merkinä on tietenkin tuotteen kannattavuus liiketaloudellisesti. Hyvä tuote ja palvelu ovat helposti toistettavissa ja myytävissä ja se synnyttää asiakkaassa halun ostaa tuote uusiksi. Tärkeää on erottua selkeästi muusta saman alan tarjonnasta ja kohde- tai käyttäjäryhmä on selkeä. Hyvään tuotteeseen tai palveluun ei liity ulkopuolisia epävarmuustekijöitä ja se antaa toimeentulon kaikille tuotteistamiseen ja toteuttamiseen osallistuville toimijatahoille. (Verhelä & Lackman 2003, 75.) Päivä Mostarissa -retken järjestäjänä minulle ei taloudellinen voitto ole ollenkaan tärkeää, sillä tuottoja ei tästä palvelusta saa. Kohderyhmä on kuitenkin hyvin selkeä ja toivottavasti se herättää asiakkaassa luottamuksen.

4.1 Päiväretken suunnitteluprosessin vaiheet

Päiväretkeä tai mitä tahansa palvelua suunniteltaessa tuottajan täytyy ottaa huomioon monia eri elementtejä. Prosessin kaikki vaiheet on pyrittävä suunnittelemaan siten, että ne erottuvat toisistaan selkeästi ja lisäksi niiden tulee olla tarkasteltavissa erillisinä osina. Asiakkaalle tuotteen tulee näkyä kokonaisuutena, mutta tuottajan on huolehdittava jokaisesta osiosta erikseen alusta loppuun saakka. (Verhelä & Lackman 2003, 75.)

Ensimmäisenä osana palvelun suunnittelussa on ideointi. Kaksi tärkeintä mielessä pidettävää ajatusta ovat: asiakkaan tarpeet uusien ideoiden ja palvelujen taustalla sekä uusien ideoiden pohjautuminen liikeideaan. Yleensä parhaat ideat syntyvät tuottajan omista vahvuuksista ja osaamisesta, hyvä itsetunto ja itseluottamus ovat avainasemassa. Tässä vaiheessa myös asiakkaiden tarpeet tulee selvittää ja ottaa huomioon. Oma toimintaa kannattaa alussa verrata jonkun toisen saman alan menestyvän yrityksen tai organisaation toimintaan, se opettaa aina paljon. Täytyy kuitenkin varoa kopioimasta muita, vaan kehittää itse oma toimiva ratkaisu. (Verhelä & Lackman 2003, 76-77.)

Seuraava vaihe on tuotteistaminen eli käytännön toteutuksen suunnittelu. Myös tässä pohjana ovat asiakkaan tarpeet. Täytyy eläytyä asiakkaan asemaan ja pohdittava, mitä asiakas haluaa kokea, aistia, tehdä, ymmärtää, huomata ja nähdä. Tärkeä etukäteen mietittävä asia on kokonaistavoitteet, eli minkälaisista tekijöistä muodostuu asiakkaalle kokonaisvaltainen elämyk-

siä tuottaa kokemus. Palvelulla täytyy olla teema, minkä ympärille kaikki palvelun osat perustuvat. Teemaa voi käyttää markkinoinnissa, sillä se kertoo, mihin palvelulla pyritään. Palvelun osanottajat ja toiveet täytyy selvittää etukäteen tarkkaan, jotta saadaan positiivinen kokemus aikaiseksi. Aikatekijät tulee huomioida sekä toimintaympäristö kartoittaa. Myös menetelmät, joilla palvelu saadaan tuotettua kokonaiseksi, on mietittävä etukäteen mahdollisimman tarkkaan. Kaikki menetelmät voidaan ensiksi kartoittaa ja tämän jälkeen valita niistä määriteltyihin tavoitteisiin sopivin ratkaisu. Käytännön asiat tulee ratkaista tuotteistamisen vaiheessa, näihin lukeutuvat esimerkiksi tarvittavat luvat, kuljetusvälineet, turvallisuusseikat ynnä muut vastaavat. Palvelun tuottamisessa tärkeää on suorittaa tuotteen testaus ennen kuin sitä lähdetään markkinoimaan tai toteuttamaan. Tällä tavalla mahdolliset puutteet saadaan korjatuksi. Testauksen suorittajaksi paras valinta on joku ulkopuolinen tekijä, joka voi asettautua asiakkaan asemaan. Oma henkilökunta tulisi välttää käyttämästä, sillä lopputulos on suunniteltu ja oma toiminta saattaa ohjata tuotteen toteutumista oikeaan suuntaan. Näin asiakkaan huomioidut voivat jäädä noteeraamatta. (Verhelä & Lackman 2003, 77-78.)

Hinnoittelu seuraa neljäntenä vaiheena suunnitteluprosessissa. Tärkein muistettava asia on se, että asiakkaalta saatavan hinnan on katettava kaikki ne kustannukset, jotka tuottaja palveluun panostaa. Hinnoittelu on yksinkertaista, kun toimii seuraavan kaavan mukaan ja laskee kulut tässä järjestyksessä: Majoitus + Kuljetukset (kuljetusvälineen vuokra, kuljettajan kulut) + Pääsymaksut + Ruokailut + Ohjelmalvelun kulut + Oppaan kulut (palkkio, majoitukset, ruokailut ym.) + Mahdolliset vapaapaikkojen kulut = nettokulut + arvonlisävero + haluttu katte + katteen arvonlisävero = myyntihinta. Kuluihin täytyy lisätä palvelusta riippuen seuraavia asioita: markkinointi- myynti- ja hallinnointikulut, pääomakulut, vuokrat, tietoliikenne ja vakuutukset. Tätä laskutapaa käyttäen tuotteelle saadaan oikea, tuoteperusteinen hinta, joka kattaa kaikki kustannukset ja antaa halutun tuoton. On olemassa myös markkinaperusteinen hinnoittelu, jolloin tuotetta ei välttämättä myydä käyttämällä ”oikeaa” hintaa. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi hinnan alentaminen markkinoille pääsemiseksi tai uusien asiakkaiden hankkimiseksi. Pitkällä aikavälillä alihinnoittelu ei kuitenkaan ole tuottoisaa. (Verhelä & Lackman 2003, 82-84.)

Suunnitteluprosessissa matkailutuotteen paketointi kannattaa ottaa huomioon hyvissä ajoin. Yksittäisistä tuotteista on kannattavaa paketoita suurempia kokonaisuuksia, sillä näin saadaan yksittäisille osatekijöille lisäarvoa. Matkailutuotteen osia voivat olla esimerkiksi majoitus, ohjelmalvelut, kuljetus ja nähtävyydet, jotka kaikki voidaan liittää yhteen isoksi kokonaisuudeksi. Paketoimisessa tärkeää on miettiä perusidea, jonka ympärille paketti koostuu. (Pesonen ym. 2000, 41-42.) Päivä Mostarissa -päiväretki koostuu monesta eri osa-alueesta, jotka on paketoitu kokonaisuudeksi. Pakettiin kuuluvat kuljetukset, majoitus, ateriapalvelu sekä nähtävyydet. Pakettina osallistujat saavat arvioitua kokonaisuutta helpommin ja se tuo arvokasta kokemusta päiväretken järjestäjälle.

Tämän jälkeen, kun tuote on valmis, suunnitteluprosessissa seuraa myynti ja markkinointi. Ensinnäkin on laadittava esittelymateriaali, mikä voi perinteisen paperiesitteen lisäksi olla sähköistä materiaalia, kuten Internet-sivujen käyttöä. Internet on nykyään kovin suosittu esittely- ja markkinointikanava, joten sen käytössä on huomioitava oman verkkosivuston tai mainoksen erottuminen joukosta. Näiden lisäksi hyviä markkinointikanavia ovat alan näyttelyt ja messut, joihin kannattaa osallistua. Markkinoinnissa kanavina voi myös käyttää esimerkiksi alueorganisaatioiden suorittamaa markkinointia tai eri matkatoimistojen kanssa tapahtuvaa yhteismarkkinointia. Laajasta yhteistyöverkostosta on aina apua oman palvelun markkinoinnissa. (Pesonen ym. 2000, 43-44; Verhelä & Lackman 2003, 84.)

Kun tuote tai palvelu on kehitelty, hinnoiteltu ja markkinointi suunniteltu, on toteuttamisen aika. Toteuttaminen on osa jatkuvaa tuotekehitysprosessia, käytännön kokemuksella voidaan kertoa ovatko tuotteet tai palvelut onnistuneita vai eivät. Avainasemassa toteutuksessa on asiakkaan kanssa työskentely ja vuorovaikutus. Palvelun tuottajan läsnäolo viimeistelee tuotteen ja siitä syntyvän asiakaskokemuksen. Kokemus syntyy kaikkien osien summana. (Verhelä & Lackman 2003, 85.)

Viimeisenä vaiheena on palautteen kerääminen ja tuotteen kehittäminen saadun palautteen pohjalta. Paras tapa selvittää hyvät ja huonot puolet on saada suoraa palautetta asiakkaalta tai ryhmältä. Palautteen keräämiseen voi käyttää palautelomaketta, jonka asiakas täyttää kirjallisesti, tai sen voi järjestää verkkopalveluna, jolloin palautteen anto ei ole aikaan tai paikkaan sidottuna. Tämän lisäksi on olennaista seurata ja havainnoida asiakkaan reaktioita tuotteen tai palvelun toteuttamisen aikana ja pohtia syitä niihin. Näin saadaan parannettua tulevien asiakkaiden kokonaisvaltaista kokemusta palvelusta. (Verhelä & Lackman 2003, 85.)

4.2 Päivä Mostarissa -retken suunnittelu

Opintomatkamme kohteeksi vahvistui tammikuussa 2010 Bosnia & Hertsegovina. Olin jo pitkään halunnut tehdä opinnäytetyöni liittyen opintomatkaamme. Maaksi valittu Bosnia & Hertsegovina tarjosi paljon eri vaihtoehtoja ja mietin pitkään mihin teemaan ja aiheeseen halusin opinnäytetyöni pohjautuvan. Selkeänä heti alussa tuli retken järjestäminen, sillä emme aikoneet pysyä ainoastaan pääkaupungissa Sarajevossa. Monet opiskelijat olivat kuulleet paljon hyvää Mostarista, ja näin ollen kiinnostus kaupunkia kohtaan kasvoi ja sinne järjestetyille retkelle oli kysyntää. Mostar tarjosi itsessään mielenkiintoisia aiheita opintomatkan ja päiväretken teemalle. Pohdin pitkään vaihtoehtoa liittää retki Bosnian sotaan, sillä siitä on niin vähän aikaa, tai sitten kulttuurimatkailuun ja samalla Unescon maailmanperintökohteisiin. Ajattelin kulttuurimatkailun hyödyntävän opintojamme ja täydentävän niitä paremmin kuin muut aiheet. Lisäksi Unescon maailmanperintökohteet ovat aina kiinnostaneet minua ja Mostarin

kiehtovan historian sai kiteytettyä teemaan, josta muodostui siis Kulttuurimatkailu Unescon maailmanperintökohteisiin - Päivä Mostarissa.

Seuraavaksi aloin miettimään sisältöä Päivä Mostarissa -retkelle. Käytännöllisten asioiden, kuten kuljetusten ja majoitusten, järjestäminen vei oman aikansa. Halusin päivän olevan kulttuurillisesti antoisa kokemus sekä sisältävän Unescon kohteista tietoa, eli Mostarin Vanhastakaupungista ja Stari Most -sillasta. Tutkin Internetistä eri sivustoja liittyen Mostariin sekä luin matkaopaskirjoja kohteesta. Katsoin paljon karttoja, joista selvisi, että Vanhakaupunki on pieni, käveltävissä oleva alue, jossa on paljon nähtävää ja myös Stari Most -silta on Vanhastakaupungissa. Aika pian tulin siihen tulokseen, ettäärkevin vaihtoehto paikkaan tutustumiselle on opastettu kierros kaupungissa, paikallisopas osaa ammattitaitoisesti tutustuttaa meidät Vanhastakaupunkiin ja Unescon maailmanperintökohteisiin Mostarissa. Ohjelman osa-alueiksi muodostuivat kuljetukset, opastetun kierroksen järjestäminen, lounas toisena päivänä ja majoituksen varaaminen.

4.2.1 Päiväretken suunnittelu Suomessa

Opinnäytetyön teko alkoi ohjelman hahmottamisella ja suunnittelulla. Kun olin miettinyt miten haluan päivän toteuttaa, otin selville käytännön asiat. Onnistuneen päiväretken järjestämiseksi halusin suunnitella asiat huolella ja varmistaa etukäteen, että asiat sujuvat niin hyvin kuin mahdollista paikan päällä. Oman haasteensa tähän toi se, että en ole itse koskaan käynyt Bosnia & Hertsegovinassa, joten suunnittelu oli haastavaa senkin takia. Toisaalta olen matkustellut itse paljon, joten uskoin alusta asti, että asiat järjestyvät, jos ne vain suunnitellaan kunnolla ja tarkasti.

Ensinnäkin piti selvittää matkustusmuoto, millä kulkisimme Sarajevosta Mostariin ja takaisin. Monissa matkaoppaissa on mainittu, että junamatka välillä Sarajevo - Mostar on todella kallis. Etsin Internetistä tietoa aikatauluista, mutta eri sivut antoivat hieman eri tietoja, ja rautateiden viralliset sivut eivät olleet valmiina. Näin ollen päädyin ottamaan suoraan yhteyttä Bosnia & Hertsegovinan matkailuneuvontaan sähköpostitse. Ensimmäisen yhteydenottoni laitoin maaliskuussa 2010, mutta minulle vastattiin, että aikataulut saattavat muuttua ja minun tulisi kysyä lähempänä matkan ajankohtaa, eli huhtikuun puolella. Huhtikuussa sain vastauksen aikatauluista ja näin ryhmämme muutkin jäsenet saivat suunniteltua omaa ohjelmaansa Mostariin. Tuhkapilven vuoksi emme kuitenkaan päässeet lähtemään suunniteltuun ajankohtaan, joten varmistin juna-aikataulut vielä kolmannen kerran noin kuukautta ennen lähtöä ja viimeiseksi noin kaksi viikkoa ennen matkaa.

Seuraavaksi halusin selvittää majoituksen, missä ryhmämme voisi viettää yhden yön. Halusin paikan olevan siisti, halpa ja hyvällä sijainnilla. Selasin taas Internetistä eri vaihtoehtoja ja

lähetin kahteen lupaavalta kuulostavaan hostelliin sähköpostia. Ainoastaan toisesta, Villa Sarasta, vastattiin. Tarjous oli mielestäni hyvä, 13 euroa henkilöltä sisältäen aamiaisen, joten päädyin varaamaan tämän hostellin. Myös sijainti oli kuvauksen perusteella hyvä ja henkilökunta lupasi tulla meitä asemalle vastaan, kun saavumme Mostariin.

Viimeinen vaihe suunnittelussani oli oikeanlaisen ohjelman järjestäminen kohteessa. Olin tullut siihen tulokseen, että opastettu kierros on paras vaihtoehto tutustua Mostariin kulttuurikohteena ja Unescon maailmanperintökohteena. Taas tutustuin eri Mostaria käsitteleviin infosivustoihin ja etsin eri yrityksiä, jotka tekevät opastettuja kävelykierroksia kaupungissa. Löysin AlmiraTravel -nimisen yrityksen, jota oli keuhuttu monilla sivuilla, ja päätin pyytää heiltä tarjousta opastetusta kierroksesta. Halusin nähdä ohjelman sisällön, sillä halusin sen vastaavan mahdollisimman pitkälle toiveitani. AlmiraTravel vastasi sähköpostiini nopeasti ja lähetti opastetun kierroksen sisällön lisäksi myös tarjoukset majoituksesta, kuljetuksista omalla bussilla sekä lounaasta. Majoitus ja kuljetus olisivat tulleet paljon kalliimmaksi, joten päätin pitäytyä aikaisemmin valitsemissani vaihtoehtoissa. Opastettu kierros sisältöineen näytti kuitenkin juuri siltä, mitä olin ajatellutkin, joten päätin hyväksyä tarjouksen. Lounas vaikutti hyvältä, se oli paikallista bosnialaista ruokaa ja lisäksi aika edullinen, joten varasin myös lounaan meille AlmiraTravelin kautta.

Alun perin oli tarkoitus, että opastettu kierros pidetään heti ensimmäisenä päivänä kun saavumme Mostariin. Suunnittelin aikataulun seuraavasti:

Klo 07:05 juna Sarajevosta Mostariin, kesto noin kolme tuntia

Klo 10:00-12:00 majoittautuminen hostelli Villa Saraan

Klo 13:00 lounas

Klo 14:00 opastettu kierros, kesto noin kaksi tuntia

Jouduin kuitenkin tekemään aikatauluun jonkin verran muutoksia. Muilla 00019-kurssiin osallistuvilla opiskelijoilla oli tehtäviä opintomatkan aikana ja sekä kouluvierailu että luontokohde ajoittuivat Mostarin vierailun ajalle. Luontokohteeseen vierailu vei niin paljon aikaa ja vaati päivänvaloa, että se jouduttiin siirtämään ensimmäiselle päivälle Mostarissa. Kouluvierailun ajankohta taas ajoittui aamuun, joten opastettu kulttuurikierroksemme Vanhassakaupungissa siirtyi viimeiseksi ohjelmaksi retkellä. Juna-aikataulut ja majoittuminen pysyivät samana, mutta lounaan ja opastetun kierroksen ajankohta muuttuivat seuraavalle päivälle, pysyen kuitenkin ajallisesti samana kuin alkuperäisessä aikataulussa. Tämä ei mielestäni ollut kovin hyvä käänne Päivä Mostarissa -retkelleni, sillä olisin halunnut opintomatkalaisten tutustuvan ensiksi opastetulla kierroksella Mostariin. Uudella aikataululla kävi väkisininkin niin, että opintomatkalaiset näkisivät kohteen omatoimisesti ja ehtisivät jopa tutustua siihen etukäteen. Tämä voi vaikuttaa esimerkiksi opastetun kierroksen mielekkyyteen, jos paikat ovat jo

kertaalleen nähtyjä. Toisaalta luotin siihen, että paikallisopas osaa kertoa asiat mielenkiintoisesti ja kiinnostusta ylläpitäen.

4.2.2 Päiväretken suunnittelu Bosnia & Hertsegovinassa

Saavuimme Sarajevoon 27.9.2010 ja suunnitelmissa oli siirtyä Mostariin junalla keskiviikkona 29.9. Heti ensimmäisenä päivänä kuulimme Sarajevon hostellimme omistajalta Asim Residovicilta, että junaradalla tehdään korjaustöitä ja suora junamatka Sarajevosta Mostariin ei onnistu aamuisin. Matkan ensimmäinen osa mentäisi junalla ja loput matkasta bussilla.

Kevään matkamme pituus olisi ollut yhden yön pidempi ja tulijoita olisi ollut enemmän. Laurea oli maksanut matkamme majoituskulut jo keväällä, joten Asim oli jäänyt meille hieman ”velkaa” ylimääräisestä maksetusta yöstä sekä viidestä poisjääneestä yöpyjästä. Näin ollen Asim ehdotti, että voisimme käyttää osan tästä rahasta yksityiseen minibussikuljetukseen Sarajevon hostellilta suoraan Mostarin hostelliimme Villa Saraan. Junamatka oli kuitenkin olennainen osa suunnitelmaani, joten halusin vielä varmistaa asian juna-asemalta ja kysyä myös lippujen ostosta. Tiistaina meninkin Sarajevon juna-aseman infoon ja sain vahvistuksen: osa matkasta tapahtuisi junalla ja osa bussilla. Junamatkan hinta oli kymmenen Bosnian markkaa tai viisi euroa. Varmistin myös, että 15-henkinen ryhmämme voi ostaa liput suoraan lipunmyynnistä ennen junan lähtöä joko markkoilla tai euroilla, ja tämä kuulemma onnistuisi helposti.

Kuitenkin ajattelin, että ilmainen matka suoraan hostellilta hostellille olisi aikaisin aamulla helpompi ja kätevämpi ratkaisu, sillä emme kuitenkaan saisi olla junassa koko matkaa. Ajattelin, että takaisin pääsisimme kuitenkin junalla. Illalla pyysin Asimia varaamaan meille pikubussin seuraavaksi päiväksi, joka hakisin meidät aamulla hostellimme edustalta. Bussi oli meitä hakemassa ja ajoi meidät suoraan Mostariin. Mostariin päästyämme kuski joutui vielä soittamaan hostellimme edustajalle, sillä hän ei tiennyt, missä Villa Sara sijaitsee. Hostellin omistajapariskunnan mies ilmestyi pian bussiimme ja pääsimme määränpäähän.

AlmiraTravel oli helppo löytää Mostarista, sillä saapumispäivänä meillä oli saman yhtiön järjestämä retki vesiputouksille ja näimme paikan sijainnin jo silloin. Lounasravintolamme työntekijä opasti meidät paikalle. Oppaamme Anelan johdolla löysimme toisen päivän lounaspaikkamme Kriva Cuprijan ja kiersimme Mostarin tärkeimmät nähtävyydet kävellen. Myös rautatieasema oli lyhyen kävelymatkan päässä hostellilta, joten sinne oli helppo löytää seuraavan päivän iltana.

Toisena päivänä Mostarissa, ennen opastetun kierroksemme alkua, kävimme tutustumassa Mostarin yliopistoon, jossa saimme jutella paikallisten opiskelijoiden kanssa. Heiltä sain kuul-

la, että illalla ei myöskään menisi suoraa junayhteyttä, vaan alkumatka täytyisi hoitaa bussilla. Tässä vaiheessa asialle ei enää voinut mitään, joten ajattelin, että asemalla selviää, kuinka matka oikeasti menee. Keräsin ryhmämme ajoissa kokoon, että jokainen ehtii ostaa lippunsa etukäteen. Asemalle saavuttuamme kävin ensiksi kysymässä matkasta, ja selvisi, että ensimmäinen tunti matkustettaisiin bussilla ja loppumatka junalla.

Sarajevon asemalla sanottiin, että liput voi maksaa sekä euroilla että markoilla. Minun olisi pitänyt varmistaa asia Mostarissa etukäteen, sillä asemalla selvisi, että vain markat käyvät. Kaikilla ei kuitenkaan ollut markkoja tarpeeksi, ja näin ollen jouduimme vaihtamaan rahaa aseman baarissa sekä paikallisten kanssa. Loppujen lopuksi kaikki kuitenkin saivat junalippunsa.

Kun bussi saapui, selvisi, että se on jo melkein täynnä ja suuri osa ryhmästä joutui seisomaan osan matkasta. Etukäteen olisin voinut informoida, että meitä on iso ryhmä, jolloin Mostarissa olisi voitu mahdollisesti varautua esimerkiksi kahdella bussilla. Koko ryhmämme mahtui kuitenkin mukaan, mutta muutaman matkustajan näimme jäävän Mostariin, sillä bussi oli liian täynnä.

Kaiken kaikkiaan suunnittelu paikan päällä sujui melko hyvin. Löysimme jokaisen tarvitsemme paikan helposti ja pysyimme aikataulussa hyvin. Ainoastaan paluumatkan junamatkaosuuden olisin mielestäni voinut hoitaa paremmin selvittämällä asiat ainoastaan Sarajevon sijasta myös Mostarin juna-asemalla.

4.2.3 Yhteistyökumppanit Bosnia & Hertsegovinassa

Toteuttaakseni Päivä Mostarissa -retken halutunlaisesti ja tavoitteeni huomioon ottaen, täytyi minun tehdä paljon yhteistyötä eri Bosnia & Hertsegovinassa sijaitsevien tahojen kanssa. Näitä toimijoita ovat Bosnia & Hertsegovinan matkailuinfo, hostellimme Villa Sara ja heidän työntekijät, opastetun kierroksen järjestäjä AlmiraTravel ja heidän kauttaan myös lounasravintolamme.

Bosnia & Hertsegovinan matkailuinfon Internet-sivustot ovat kattavat ja niistä löytyy paljon informaatiota monista eri kohteista maan sisällä. Itse lähdin etsimään sieltä juna-aikatauluja, koska halusin selvittää, millä aikataululla on mahdollista kulkea Sarajevosta Mostariin ja takaisin. Sivustoilta löytyi linkkejä juna-aikatauluihin, mutta juuri se sivusto, mistä olisin saanut vastauksen hakemaani kysymykseen, oli ”under construction”.

Päätin ottaa suoraan yhteyttä matkailuinfoon sähköpostitse. Tourist Info Centre, joka sijaitsee Sarajevossa, vastasi minulle nopeasti. Olin kuitenkin liian aikaisin kysymässä, joten minua

pyydettiin palaamaan asiaan lähempänä lähtöä, sillä aikataulut voivat muuttua silloin tällöin. Palasin asiaan huhtikuussa, jolloin opintomatkan piti alkuperäisen suunnitelman mukaan toteutua, ja sain heiltä aikataulut junille. Aikataulut olivat muuttuneet hieman, joten oli hyvä, että minua pyydettiin varmistamaan ne myöhemmin. Tuhkapilven vuoksi emme kuitenkaan päässeet matkalle huhtikuussa, vaan matka siirtyi syyskuuhun. Elokuun lopussa otin vielä kerran yhteyttä samaan sähköpostiin ja sain sieltä vastauksen, että tällä hetkellä aikataulut ovat samat kuin aikaisemminkin. Varmistin asian vielä noin kaksi viikkoa ennen lähtöämme. Vaikka jouduin laittamaan heille neljä eri kertaa sähköpostia samasta asiasta, olivat vastaukset aina hyvin ystävällisiä. Se antoi jo etukäteen miellyttävän kokemuksen bosnia & hertsegovinalaisesta asiakaspalvelusta.

Lähetin kahteen eri vaihtoehtoon tarjouspyynnön majoituksestamme Mostarissa yhdeksi yöksi. Näistä ainoana vastasi Villa Sara, ja se antoi myös hyvän tarjouksen majoituksesta, joka sisältää aamiaisen. Villa Sara on majoitusta ja aamupalaa tarjoava hostelli noin kymmenen minuutin kävelymatkan päässä Vanhastakaupungista. Villa Sara tarjoaa lisäksi 24 tuntia auki olevan vastaanoton, rahanvaihtoa, ilmastoinnin, Internetin ja pesukoneita. (Villa Sara 2010.)

Pidin yhteyttä Villa Saran henkilökuntaan ennen oletettua lähtöämme huhtikuussa. He tarjoutuivat tulemaan vastaan ryhmäämme juna-asemalle, joten varmistin heille vielä saapumisaikamme. Laurea oli jo maksanut majoituksemme Villa Saralle, kun saimme tietää matkamme siirtyvän syksyyn tuhkapilven aiheuttaman lentoliikenteen epävarmuuden vuoksi. Otin heti uudestaan yhteyttä ja selitin tilanteen sähköpostitse. He olivat hyvin ymmärtäväisiä ja kertoivat, että varauksemme pysyy voimassa, minun täytyy vain ilmoittaa uusi ajankohta, kun saan tietää sen.

Uusi ajankohta matkallemme selvisi jo hyvissä ajoin heti sen jälkeen, kun alkuperäinen matkamme oli peruttu. Uudeksi ajankohdaksi varmistui 27.9.-1.10.2010. Kuitenkin vasta elokuussa varmistui, minkä yön vietämme Mostarissa. Varmistin elokuun puolessa välissä Villa Saralta varauksemme voimassaolon ja uuden ajankohdan sopivuuden. Sain taas nopeasti ystävällisen vastauksen, jossa varauksemme varmistettiin. He lupasivat taas olla meitä juna-asemalla vastassa. Vielä ennen matkaamme syyskuussa laitoin heille yhteystietoni sekä aikataulun, milloin olemme Mostarissa. Sain myös heiltä puhelinnumeron, johon voin soittaa, jos muutoksia tulee.

AlmiraTravel, jolta varasin opastetun kierroksen, on vuonna 2003 perustettu pieni kolmen hengen ylläpitämä matkailuyritys Mostarissa keskeisellä sijainnilla. AlmiraTravel järjestää monipuolisesti eri matkailupalveluja, kuten opastettuja kaupunkikierroksia, majoitusta, kuljetuksia eri kaupunkien välillä sekä eri kohteisiin (esimerkiksi Kravican vesiputoukset), ravintolatilauksia, päiväretkiä ja niin edelleen. AlmiraTravelilla on kolmen päätoimisen työntekijän

lisäksi monia oppaita, jotka tarjoavat matkailupalveluita monilla eri kielillä. (AlmiraTravel 2010.)

AlmiraTravelin vakituinen työntekijä Anela Dedić oli minuun yhteydessä monia kertoja sähköpostitse ennen opintomatkaamme. Hän vastasi tarjouspyyntöni nopeasti ja kertoi lisäksi opastetun kierroksen sisällön. Sisältö vaikutti kattavalta ja hintakin oli edullinen, joten päätin ottaa Anelan tarjoaman kierroksen. Lisäksi hän tarjosi lounasta meille perinteisellä bosnialaisella ruokalistalla ravintola Kriva Cuprijassa, joka sijaitsee keskeisellä sijainnilla Vanhan sillan vieressä. Anela vastaili kysymyksiini sisällöstä kärsivällisesti ja lupasi ottaa huomioon toiveeni saada kierrokseen liitettyä lisäksi kertomusta Mostarista Unescon maailmanperintökohteena. Kierroksen pituudeksi hän ilmoitti noin kaksi tuntia, joten se sopi aikatauluamme loistavasti. Anela kertoi voitavansa tulla meitä vastaan majoituspaikkaamme Villa Saraan, mutta ajattelin paremmaksi tavata suoraan Vanhassakaupungissa, sillä tulisimme kierrokselle ja lounaalle suoraan Mostarin yliopiston vierailulta.

Anelan kanssa jouduin sopimaan uudesta aikataulusta tuhkapilven vuoksi. Kuten kaikki yhteistyökumppanit, myös Anela oli hyvin ymmärtäväinen ja pyysi ilmoittamaan uuden ajankohdan, kun saamme sen tietää. Uusi aikataulu selvisi tarkoin vasta elokuun lopussa, mutta Anela vastasi sähköpostiini heti ja varmisti, että kierros on edelleen voimassa ja haluamamme ajankohdasta käy hänelle hyvin. Sovimme saapuvamme toimistolle kello 13.00 30.9., josta hän ohjaisi meidät lounaalle ja siitä opastetulle kierrokselle. Sain Anelalta lisäksi hänen puhelinnumeronsa, josta hänet tavoittaa jos paikan päällä tulisi jotain muutoksia.

4.3 Päivä Mostarissa - retken toteutuksen kuvaus

Mostarissa viettämämme päivän tavoitteena oli luoda matkailupaketti yhteen Unescon maailmanperintökohteista. Päivän kuvaus on kirjoitettu päiväkirjamuodossa, jolloin sitä on helpompaa seurata ja siitä huomaa päivän aikana tapahtuneet asiat paremmin. Näin ollen lukija saa realistisemman kuvan paketista.

Matka Mostariin

Lähdimme Sarajevosta Mostariin 29.9.2010 kello 8.45 aamulla. Kuljimme sinne yksityisellä minibussilla, jonka kuski haki meidät ajallaan hostellimme läheltä. Heti aluksi huomasimme, että bussi oli hieman liian pieni meidän ryhmällemme, sillä matkalaukuille ei ollut tarpeeksi tilaa ja tunnelma oli bussissa tiivis. Matka-aika Mostariin oli hieman yli kaksi tuntia ja pysähdyimme matkalla kerran ottamaan kuvia kauniista näköaloista (kuva 3). Matka oli muuten hieno, mutta kuski ajoi välillä hyvin rohkeasti mikä sai osan ryhmästä pelkäämään.



Kuva 3: Maisema bussipysähdyksellä (Väre 2010).

Matkalla Mostariin jaoin info-kirjeen koskien seuraavan päivän ohjelmaa. Kirjeessä oli päivän ohjelma, ravintolan nimi ja menu, tiedot majoituspaikastamme sekä kartta. Ensimmäisellä sivulla oli kuvia ja perustiedot Mostarista.

Mostariin saavuimme noin kello 11.15 ja jäimme asemalle odottamaan hetkeksi, sillä kuljettajamme ei tiennyt, missä majoituspaikkamme Villa Sara sijaitisi. Annoin kuljettajalle yhteystiedot, missä oli osoite ja puhelinnumero ja hän soitti Villa Saraan. Noin kymmenen minuutin odottelun jälkeen omistajapariskunnan mies saapui bussiimme ja ohjasi meidät perille. Hostellissa opiskelijat majoittuivat kahteen suureen dormihuoneeseen ja opettajille oli varattuna oma huone.

Tämän jälkeen keskiviikkopäivänä 29.9. ei ollut enää minun järjestämäni ohjelmaa, vaan aikataulun mukaan otin seuraavan kerran vastuun 30.9. kello 13 päivällä.

Lounas ja opastettu kierros

Tapasimme oppaamme Anelan 30.9. kello 13.00 matkatoimisto AlmiraTravelin edessä. Anela oli varannut meille lounaspaikan traditionaalisella bosnialaisella menulla ravintola Kriva Cuprijasta. Opastettu kierros oli maksettu jo etukäteen, mutta lounaan hinta, kymmenen euroa per henkilö, maksettiin Anelalle toimistolla. Anela johdatti meidät Mostarin Vanhassa kaupungissa sijaitsevaan ravintolaan.

Lounas oli tosiaan perinteistä Bosnialaista ruokaa. Alkuruuaksi oli juustopiirakka, pääruuaksi salaattia ja lihamurekettä kaalin kera ja jälkiruuaksi saimme makean pienen kakun. Myös

oppaamme Anela oli ravintolassa meidän kanssa koko ajan, sillä aloitimme opastetun kierroksen heti ruokailun jälkeen. Kyselin muutamien ryhmäläisten mielipiteitä ruuasta, ja heidän kokemuksensa olivat positiivisia sekä ravintolan että ruuan suhteen.

Varsinainen opastettu kierros alkoi noin kello 14.30. Anela johdatti meitä pitkin Mostarin Vanhaa kaupunkia ja pysähtyi välillä kertomaan kohteista enemmän. Yksi vaikuttavimmista pysähdyksistä oli Mostarin Vanhan sillan, Stari Mostin (kuva 4.), luona. Silloin Anela myös kertoi Mostarista Unescon maailmanperintökohteena.



Kuva 4: Stari Most - Mostarin Vanha silta (Väre 2010).

Kierros jatkui ensimmäiseen käyntikohteeseemme, mikä oli Koski Mehmed Pasha -moskeija (kuva 5). Moskeijaan oli sisäänpääsymaksu, mutta ryhmämme sisäänpääsy oli maksettu jo etukäteen keväällä kierroksen varaamisen yhteydessä. Monille käynti moskeijassa oli ensimmäinen ja hieno kokemus kuulemani perusteella. Moskeijassa käynnin jälkeen menimme vieriselle näköalapaikalle, jossa oli mahdollisuus ottaa kuvia itsestä, toisista sekä Vanhasta sillasta.



Kuva 5: Koski Mehmed Pasha - moskeija (Väre 2010).

Moskeijan ja maisemakuvausten jälkeen kävelimme viimeiseen käyntikohteeseemme kaupungin läpi. Siirryimme vanhan kaupungin puolelta uudemmalle alueelle, missä sijaitsee ottomaanikaikainen Turkkilainen talo (kuva 6). Turkkilaisessa talossa Anela näytti vanhat ruokaluastiat ja kertoi kulttuurista ottomaanien aikaan. Kaksi ryhmämme jäsentä sai pukeutua vanhoihin perinteisiin ottomaanien vaatteisiin joka nostatti ryhmän tunnelmaa ja sai monet nauramaan. Juttelin talossa vierailun jälkeen monen ryhmäläisen kanssa kysyen tunnelmia ja suurimman osan mielestä kokemus Turkkilaisessa talossa oli ollut parasta.



Kuva 6: Turkkilainen talo (Väre 2010).

Turkkilaisen talon jälkeen Anela johdatti ryhmämme takaisin Vanhaan kaupunkiin ja toimistolle, mihin kierros päättyi. Kiitin Anelaa palveluksista antamalla hänelle lahjaksi Laurean lahjoittaman Alvar Aallon suunnitteleman litalan maljakon. Kierros päättyi noin kello 16. Tässä vaiheessa ryhmä oli koossa, joten otin puheenvuoron ja kerroin, että junamme tai bussimme lähtee 18.40, joten tapaisimme tavarat pakattuina ja lähtövalmiina hostellilla kello 18, että ehtisimme ostamaan liput.

Paluu Sarajevoon

Kokoonnuimme Villa Saran pihalla kuudelta illalla ja lähdimme kävelemään rautatieasemalle. Asema oli noin kymmenen minuutin kävelymatkan päässä hostelliltamme. Olimme edellisenä päivänä jo nähneet aseman, joten sinne oli helppo osata. Kävin ensimmäisenä kysymässä tiskiltä kuinka matka toteutuisi ja sain vahvistuksen sille, että aluksi noin tunnin ajan menisimme bussilla ja loput junalla. Sarajevossa olisimme aikataulun mukaisesti noin kello 21.00. Rahanvaihdon jälkeen saimme kaikille liput ostettua.

Bussi saapui noin viisitoista minuuttia myöhässä ja pääsimme matkaan kohti Sarajevoa noin kello 19. Bussi oli todella täynnä jo Mostariin tullessa ja jouduimme seisomaan käytävällä. Emme kerinneet edetä kauaakaan, kun bussi pysähtyi. Joku matkustajista sai sairaskohtauksen ja odotimme ambulanssia kuumassa bussissa seisten. Monet ryhmästämmme olivat aika turhautuneita tilanteeseen ja lisäksi suurin osa oli väsyneitä pitkästä päivästä. Noin kahdenkymmenen minuutin odotuksen jälkeen matka jatkui.

Sairaskohtauksen saanut matkustaja jatkoi matkaa bussin kyydissä ensimmäisen pysähdyksen jälkeen. Jatkoimme matkaa noin puoli tuntia, kun matkustajan olo kävi liian huonoksi ja pysähdyimme taas odottamaan ambulanssia. Tässä vaiheessa vaihdoimme toiseen bussiin, sillä alkuperäisen bussin ovi oli rikki. Toisessa bussissa oli enemmän tilaa, mutta silti muutamat joutuivat seisomaan. Tässä vaiheessa tuntui, että matkaa oltaisi tehty jo monta tuntia. Vielä kuitenkin matkustimme bussilla puolen tunnin ajan ja loppujen lopuksi pääsimme vaihtamaan junaan.

Junassa matkustimme looseissa ja mieliala kohosi monella ryhmäläisellä. Monen mielestä junamatka oli parasta koko paluumatkassa. Junavaunut olivat siistejä ja toimivia. Sarajevoon saavuimme onnellisina mutta väsyneinä iltakymmenen aikaan, hieman yli tunnin aikataulusta myöhässä. Alun perin olin ajatellut jakaa palautelomakkeen jo junassa paluumatkalla, mutta koska matka oli ollut raskas ja ryhmäläiset olivat väsyneitä, päätin jakaa sen vasta paluulennolla.

5 Tutkimusmenetelmät ja tavoitteet

Luonnollinen valinta toiminnallisen opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi oli määrällinen tutkimusmenetelmä eli palautelomake ja sen tulosten analysointi. Halusin mitata onnistumistani matkailupaketin järjestäjänä ja matkanjohtajana, joten sain ajantasaisen ja suoran tuloksen antamalla palautelomakkeen jokaisen ryhmäläisen täytettäväksi.

Määrällinen tutkimusmenetelmä on hyvä valinta kun tavoitteena on saada opinnäytetyön tueksi tilastollisesti ilmoitettavaa mitattua tietoa. Määrällisen tutkimusmenetelmän aineiston voi kerätä esimerkiksi puhelimitse, paikalla tai sähköpostitse. Tapa täytyy valita sen mukaan, millaista ja kuinka täsmällistä tietoa opinnäytetyössä tarvitsee. Palautelomake on yksi vaihtoehto kerätä vastaukset paikan päällä. (Vilka & Airaksinen 2003, 58-59.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on järjestää kulttuuripainotteinen matkapaketti Unescon maailmanperintökohteeseen Mostariin. Tutkimusongelmani on: ”Miten järjestetään päiväretki Unescon maailmanperintökohteisiin?”. Haluan työssäni tutkia kulttuurimatkailun ja päiväretkien järjestämisen teorioita ja niiden pohjalta luoda toimivan matkapaketin Mostariin ja lisäksi tuoda lisäinformaatiota Mostarista Unescon maailmanperintökohteena.

Tavoitteeseen pääsemiseksi minun täytyi lukea ja tutkia eri teorioita kulttuurimatkailun ja matkapaketoinnin pohjalta ja lisäksi tehdä paljon etukäteistyötä eri tekijöiden kanssa Bosnia & Hertsegovinassa. Palautelomakkeella keräsin tulokset ryhmämme jokaiselta jäseneltä ja seuraavissa luvuissa analysoin tulokset ja selvitän, onnistuinko tavoitteissani.

5.1 Palautekysely ja sen tulokset

Kyselylomake on olennainen osatekijä halutessa selvittää tutkimustuloksia ja kyselyiden kysymysten muoto aiheuttaa eniten virheitä. Kysymysten suunnittelu aloitetaan tutkimuksen tavoitteiden ja luonteen täsmentämisellä ja kysymysten muodon on perustuttava siihen, mitä tietoja halutaan kysymyksillä saada. Tärkeää on myös pitää kysely sopivan pituisena, liian pitkät kyselyt voivat hermostuttaa asiakasta tai saada hänet jopa kieltäytymään vastaamisesta. (Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1995, 65-66.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja sen takia lomakkeen lähtökohtana ei ole vastausten vertailukelpoisuus vaan tärkeää on se, miten vastaukset suuntaavat tuotteen sisältöä. Lomakkeen riskinä on kysyä ideaan liittyviä asioita, mitkä eivät vastaa tutkimuskysymykseen eli työn asiaongelmaan. Tämän vuoksi on tärkeää kysyä jokaisen kysymyksen kohdalla, mitä tietoa kysymyksellä haetaan ja vastaako se asetettuja tavoitteita. (Vilka & Airaksinen 2003, 60.)

Lomake kannattaa yleensä aloittaa kysymyksillä, joihin on helppo vastata. Kysymysten tulisi olla loogisessa järjestyksessä, mikä helpottaa kyselyyn vastaamista. Sama lomake voi sisältää erilaisia asioita, mutta kaikki samaan asiaan liittyvät kysymykset on sijoitettava peräkkäin loogiseen järjestykseen. Aihealueesta toiseen siirtymistä koskee samat säännöt. (Yhteiskunta-tieteellinen tietoarkisto 2010.)

Tutkimuksen tavoitteen täsmentämisen ja tutkittavien asioiden nimeämisen jälkeen muotoillaan ja päätetään kysymykset, jotka antavat vastauksen tutkimusongelmaan. Kysymyksiä muotoillessa on kiinnitettävä huomiota moniin seikkoihin. Ensimmäinen muistettava asia on kysymyksen tarpeellisuus ja hyödyllisyys; on tarkoin pohdittava, onko kysymys lainkaan tarpeellinen. Täytyy myös kiinnittää huomiota samaa aihetta mittaavien kysymysten määrään. Samassa kysymyksessä voi kysyä ainoastaan yhtä asiaa. Vastaaajien kyky vastata kysymyksiin on tärkeää huomioida, sillä kysymyksen ei tule olla rakenteeltaan liian etäinen, mutkikas, kiinnostamaton tai vaikea muistettavaksi. Tasapaino kysymyksissä on otettava huomioon ja muotoiltava kysymykset siten, etteivät ne ole johdattelevia. Kaikki kysymykset täytyy tehdä hyvin objektiivisesti. (Lahtinen ym. 1995, 68.)

Kyselylomakkeeseen kannattaa aina merkitä hyvin yksityiskohtaisia vastausohjeita. Vastausohjeita kannattaa käyttää sekä lomakkeen alussa, että yksittäisten kysymysten lopussa tarvittaessa. Lomakkeen alussa pitää ilmoittaa ainakin seuraavaa ohjetta vastaava sääntö: ”Ellei toisin mainita, rengastakaa oikeaa vaihtoehtoa vastaava numero, tai kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan.” (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Lomake tulee aina testata ennen sen varsinaista käyttöönottoa. Tutkijan täytyy muistaa, että lomakkeeseen voi aina tehdä parannuksia. Testauksella selvitetään ainakin kysymysten ymmärrettävyys, järjestyksen loogisuus ja vastausvaihtoehtojen mielekkyys. Lisäksi saadaan selville onko lomakkeessa mukana turhia kysymyksiä tai puuttuuko vastaavasti jokin oleellinen kysymys. Kysymysten kokonaismäärän sopivuus selvitetään sekä se, onko avointen kysymysten vastauksille riittävästi tilaa. (Lahtinen ym. 1995, 75.)

Kyselylomaketta suunniteltaessa täytyy myös miettiä, miten tulokset lasketaan ja analysoidaan. Tuloksia voi laskea erilaisten tilasto-ohjelmien avulla. Suosituimpia tilasto-ohjelmia ovat MS Excel, Pato, SPSS, Systat, Survo ja Wing Z. (Lahtinen ym. 1995, 109.)

5.2 Päivä Mostarissa palautelomake

Päivä Mostarissa -retken palautelomake suunniteltiin siten, että se tukee opinnäytetyön teoreettista taustaa, päivän tavoitteita sekä antaa tekijälle arvion päivän onnistuneisuudesta kaikilta osa-alueilta. Etenkin osallistujien mielipiteet järjestetystä ohjelmasta, kulkuneuvon

valinnasta ja majoituksesta sekä soveltuvuudesta opintoihin ovat tärkeitä. Päivän järjestäjälle tämä on ensimmäinen suunniteltu ja toteutettu retkiohjelma ulkomaille, joten palautteen saaminen on ammatillisesti hyvin tärkeää. Palautelomake soveltuu onnistuneisuuden selvittämiseen hyvin.

Aloitin palautelomakkeen laatimisen hyvissä ajoin ennen varsinaista matkaa, sillä muutoksia tulisi varmasti. Myös päivän ohjelma muuttui ja meni aikaa, ennen kuin lopullinen ohjelma saatiin varmistettua. Tämän vuoksi lomaketta täytyi muokata usein ennen sen varsinaista testausta. Palautelomake testattiin Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijalla ennen matkaa ja siihen tehtiin tarvittavat muutokset.

Lomakkeessa käytettiin monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä käytettiin asteikkoa 1-5, jossa 1 on huono ja 5 on todella hyvä. Monivalintakysymyksillä selvitettiin retken eri osa-alueiden toimivuutta ja viihtyisyyttä, palvelun tasoa ja kiinnostavuutta. Ne sijoitettiin lomakkeen alkuun. Avoimia kysymyksiä käytettiin päivän osallistujien tunnelmien selvittämiseen sekä siihen, oppivatko he jotain uutta päivän aikana, jota voi hyödyntää ammatillisessa mielessä. Palautelomakkeessa oli kahdeksan monivalintakysymystä ja seitsemän avointa kysymystä.

Palautelomake tehtiin A4-kokoiselle valkoiselle paperille ja se oli kaksi sivua pitkä. Ensimmäisellä sivulla esiteltiin tutkimusaihe ja syy, miksi tutkimus tehtiin. Lisäksi aluksi kerrottiin, miten tulee vastata monivalintakysymyksiin ja miten avoimiin kysymyksiin. Ensimmäinen kysymys koski vastaajien perustietoja. Tämän jälkeen kysyttiin monivalintakysymyksillä päivän ohjelman pituudesta, matkan yleisestä informaatiosta ja kulkemisesta, päivän järjestäjästä, majoituksesta, oppaasta ja opastetusta kierroksesta. Toisella sivulla oli monivalintakysymyksiä lounaspaikasta ja päivästä kokonaisuutena. Avoimet kysymykset sisälsivät kysymyksiä opastetun kierroksen kohteista, parannusehdotuksista, mielikuvista ja hyödyllisyydestä ammatillisessa mielessä. Viimeisenä sai kirjoittaa vapaita kommentteja päivästä ja tämän jälkeen kiitettiin vastaajia mielipiteistä.

Vastaajia palautelomakkeelle saatiin 14, eli kaikki päivään osallistujat paitsi järjestäjä. Koska vastausmäärä oli pieni ja helposti analysoitavissa, sekä monivalinta- että avoimet kysymykset käsiteltiin tekstinkäsittelyohjelma Wordilla. Avoimet kysymykset analysoitiin ja niistä poimittiin oleellisia kommentteja.

5.2.1 Palautelomakkeen monivalintakysymysten tulokset

Mostarin päivän palautelomake sisälsi kahdeksan monivalintakysymystä, joissa arviointiasteikko oli 1-5. Kokosin jokaisesta kysymyksestä keskiarvot, joista ilmenee eri aihealueiden onnistuneisuus. Lisäksi yksittäisiä vastauksia tuodaan esille.

Palautelomake alkoi perustietokysymyksellä, jossa kysyttiin ikää, sekä päivän pituuden arvioimisella. Heti ennen täyttöä sain palautetta ikä-kysymyksestä, joka oli irrelevantti lomakkeen vastauksien ja hyödyllisyyden merkityksessä. Meitä oli niin pieni ryhmä, että tietyt erikäiset henkilöt erottuivat vastausten joukossa ja näin ollen heidän anonymiteettinsä ei säilynyt välttämättä kunnolla. Iällä ei myöskään vastausten suhteen ollut mitään merkitystä, joten se oli turhaan lomakkeessa. Alun perin lomakkeessa kysyttiin myös sukupuolta, mutta testaamisen jälkeen otin sen pois. Ryhmässämme oli ainoastaan kaksi miestä, joten heidänkin vastausten anonymiteettisuoja olisi rikkoutunut. Mielestäni ikä-kysymyksenkin olisi siis voinut jättää pois, sillä ei lomakkeen kannalta ollut mitään merkitystä. Päivän pituuden sai arvioida lyhyeksi, sopivaksi tai pitkäksi ja kaikki vastaajat pitivät päivän pituutta sopivana.

Seuraavassa monivalintakysymyksessä arvioitiin seuraavia osa-alueita: matkakuvaus- ja ohjelma, informaatio päivän aikana ja junamatkan toimivuus. Matkakuvaus ja -ohjelma sai arvosteluksi 3,92 eli todella lähellä hyvää tulosta. Suurin osa vastaajista pitikin sitä hyvänä, vain kaksi oli sitä mieltä, että se oli kohtalainen. Informaatio päivän aikana arvosteltiin 3,78. Vastaajista suurin osa piti myös tätä aluetta hyvänä, kolmen vastaajan mielestä se oli kohtalainen.

Junamatkan toimivuus oli väärin muotoiltu kysymys lomakkeessa, mutta se johtui vasta paikan päällä sattuneista tekijöistä. Alun perin tarkoituksena oli mennä molemmat matkat Sarajevosta Mostariin ja Mostarista Sarajevoon junalla, mutta saimme kuulla, että ratatöiden vuoksi osa matkasta jouduttaisiin kulkemaan bussilla. Sarajevoon menimme pikkubussilla ja takaisin päin osan matkasta bussilla ja loppumatkan junalla. Takaisintulomatkan bussiosuus oli todella epämiellyttävä, ja tämän vuoksi bussimatka arvosteltiin keskiarvolla 2,21 eli tyydyttäväksi. Suurin osa vastaajista, yhdeksän henkilöä, oli sitä mieltä, että matka oli joko huono tai tyydyttävä. Tämä johtui erilaisista osatekijöistä; bussissa emme mahtuneet kunnolla istumaan, vaan osa joutui seisomaan. Bussin matkustaja sai sairaskohtauksen, minkä vuoksi jouduimme pysähtymään matkalla kaksi kertaa. Yksi matkustajista pyörtyi ja jouduimme vaihtamaan bussia rikkiäisen oven takia. Näiden seikkojen vuoksi on hyvin ymmärrettävää, että junamatkan toimivuus sai heikot arvostelut. Toisaalta junaan pääseminen loppumatkaksi oli monelle hyvä kokemus. Koska lomakkeessa luki ainoastaan junasta, kaksi matkaaajista oli arvioinut matkan hyväksi. Se voi johtua siitä, että bussimatkasta ei erikseen kysyttykään mitään.

Yksi vastaajista oli erikseen kirjoittanut monivalintakysymyksen perään, että junamatka saa arvosanaksi viisi, eli todella hyvä.

Neljännän monivalintaosion kysymykset koskivat minua päivän järjestäjänä. Siinä arvosteltiin informatiivisuutta päivän kulusta, palvelualttiuttani, asioiden organisointia sekä ryhmän huomioimista. Näiden kaikkien keskiarvoksi tuli 3,93 eli lähes hyvän arvoinen. Informaatio päivän kulusta arvioitiin 4 arvoiseksi. Informaatioon sisältyi menomatalla jaettu info-kirje päivän kulusta ja ohjelmasta, Mostarista ja majoituksesta. Jopa 12 vastaajan mielestä informaatio oli hyvä tai todella hyvä. Kahden vastaajan mielestä se oli kohtalainen. Palvelualttius arvioitiin kaikista parhaimmaksi arvosanalla 4,14. Yhdeksän vastaajista oli sitä mieltä, että palvelualttiuteni oli hyvää tai todella hyvää. Viiden mielestä se oli kohtalaista.

Asioiden organisointi sai heikoimman arvosanan, 3,57. Se alensi osaltaan myös kokonaisarviota. Asioiden organisointiin vaikutti esimerkiksi junalippujen ostaminen Mostarista Sarajevoon. Sarajevossa minulle oli kerrottu, että 15 hengen ryhmä voi hyvin ostaa liput hieman ennen junan lähtöä rautatieasemalta joko Bosnian markoilla tai euroilla. En käynyt varmistamassa asiaa Mostarissa ja näin ollen asemalla selvisi, että maksu onnistuu vain markoilla. Monella ryhmämme jäsenellä oli ainoastaan euroja, joten se, että kaikille saatiin ostettua markoilla lippu, oli hankalaa. Minun olisi pitänyt varmistaa asia etukäteen ja mahdollisesti ostaa kaikille liput etukäteen myös. Kuitenkin yhdeksän jäsenen mielestä asioiden organisointi onnistui hyvin tai todella hyvin. Kahden vastaajan mielestä organisointi oli ainoastaan tyydyttävä.

Ryhmän huomioiminen onnistui hyvin arvosanalla 4,07. Jopa 11 oli sitä mieltä, että huomioin ryhmämme hyvin tai todella hyvin. Kahden vastaajan mielestä onnistuin huomioimisessa kohtalaisesti ja yhden vastaajan mielestä tyydyttävästi.

Seuraavan monivalintaosion kysymykset koskivat Mostarin majoitustamme Villa Saraa. Osiossa kysyttiin mielipiteitä henkilökunnasta, huoneista, viihtyisyydestä ja siisteydestä sekä aamiaisesta. Kokonaisarvioksi tuli 3,67. Henkilökunta sai parhaimmat arvostelut, 4,28. Henkilökunta hostellissa olikin hyvin ystävällistä ja auttoi meitä kaikin mahdollisin tavoin. Huoneet arvosteltiin asteikolle 3,71 ja viihtyisyys ja siisteys 3,85. Molemmat näistäkin saivat hyvät arvostelut vastaajilta. Huonoimman arvion sai hostellin aamiainen, 2,85. Aamiainen oli hyvin yksinkertainen vaikkakin tyyppillinen paikallinen aamiainen. Tarjolla oli leipää, nakkeja ja marmeladia.

Kuudes monivalintaosio koski AlmiraTravelin opastamme Anelaa. AlmiraTraveliltä olin varannut opastetun kierroksen Mostarista sekä lounaan. Monivalintaosiossa arvioitiin Anelan selkeyttä, palvelualttiutta, informatiivisuutta ja ryhmän huomioimista. Anela sai kokonaisarvioksi todella hyvän arvosanan, 4,15. Selkeys, palvelualttius ja informatiivisuus olivat kaikki hyvällä

tasolla yli arvosanan 4. Ainoastaan ryhmän huomioiminen jäi hieman alle, 3,92. Yhden vastaajan mielestä Anela huomioi ryhmän tyydyttävästi, mutta suurimman osan mielestä hyvin tai todella hyvin. Informatiivisuudessa ei tullut yhtään hyvää huonompaa arvosanaa, joten kaikki olivat tyytyväisiä Anelan informaatiotasoon.

Seuraavaksi arvosteltiin itse Mostarin opastetun kierroksen onnistuneisuutta. Halusin tietää nähtävyyksien mielenkiintoisuudesta sekä kierroksen pituudesta ja hyödyllisyydestä. Opastettu kierros sai todella hyvät arvostelut kokonaisuudessaan, 4,21. Kierroksen pituus ja hyödyllisyys arvioitiin molemmat arvosanalla 4, eli hyväksi. Kierroksen mielenkiintoisuus oli jo hyvin korkea, 4,64. Se oli mielestäni todella hyvä huomata, sillä kierroksen mielenkiintoisuus oli tärkeä osa onnistuneisuuttani päiväretken järjestäjän ja sisällön keksijänä. Yhdeksän vastaajaa arvosteli mielenkiintoisuuden olevan todella hyvä ja viiden mielestä se oli hyvä.

Ennen opastettua kierrosta söimme lounasta Kriva Cuprija -nimisessä ravintolassa, jossa tarjolla oli perinteisiä bosnialaisia ruokia. Lounaspaikasta halusin tietää arvostelut lounaasta, viihtyisyydestä, asiakaspalvelusta sekä tunnelmasta. Myös nämä kaikki saivat todella hyvän keskiarvon, 4,21. Kolmentoista vastaajan mielestä lounas oli joko hyvä tai todella hyvä, yhden mielestä kohtalainen. Ravintolan viihtyisyys arvosteltiin 4,5 arvoiseksi, eli suurimman osan mielestä viihtyisyys ravintolassa oli todella hyvä. Asiakaspalvelu sai heikoimman arvosanan, 3,78, senkin kuitenkin ollessa lähempänä hyvää kuin kohtalaista. Kahdeksan vastaajaa piti tunnelmaa hyvänä ja kolme vastaajaa joko kohtalaisena tai tyydyttävänä. Tunnelma sai keskiarvoksi 4,21.

Viimeinen monivalintaosuus koski päivää kokonaisuudessaan. Siinä kysyttiin erikseen matkan sujumisesta Sarajevosta, liikkumista paikasta toiseen, päivän kokonaistunnelmaa, Mostarista saatua informaatiota ja elämystä päivästä. Kokonaisarvosanaksi päivä sai 3,95 eli hyvän arvostelun.

Matka Sarajevosta toteutettiin alkuperäisten suunnitelmien vastaisesti ryhmällemme varatulla pikkubussilla, jonka Sarajevon yhteyshenkilömme meille järjesti. Bussi oli todella ahdas ja kuljettaja ajoi välillä hyvinkin lujaa tehden uskaliaita ohituksia. Näiden seikkojen vuoksi tämä kohta jäi arvostelultaan heikoimmaksi saaden keskiarvoksi 3,42. Suurimman osan vastaajista mielestä matka oli hyvä tai kohtalainen. Yhden mielestä se oli todella hyvä ja yhden mielestä huono.

Liikkuminen päivän aikana paikasta toiseen tehtiin kävellen, osin omatoimisesti ja osin opaan perässä. Liikkuminen sai arvosanaksi 3,71. Puolet vastasi liikkumisen sujuneen hyvin. Kahden mielestä liikkuminen sujui todella hyvin, neljän mielestä kohtalaisesti ja yhden mielestä tyydyttävästi. Eksymisiä ei kuitenkaan tullut ja opas piti huolta, että kaikki pysyivät

perässä. Juna-asemallekaan ei ollut pitkä kävelymatka, vaikka kaikkien piti kantaa matkatarvonta mukana.

Päivän tunnelma sai hyvät arvostelut, 4,35, ja se arvioitiin parhaaksi osa-alueeksi päivän kokonaisuudessa. Kahdeksan vastaajan mielestä kokonaistunnelma oli todella hyvä ja loppujen vastaajien mielestä hyvä. Tämä oli erittäin hyvä tulos päivän kokonaisuudesta. Vastaajien mielestä myös Mostarista saatiin paljon informaatiota. Keskiarvio oli 4,14 ja 13 oli sitä mieltä, että informaatio oli hyvää tai todella hyvää. Yhden vastaajan mielestä informaatio Mostarista vastasi kohtalaista tasoa.

Viimeinen kysymys oli elämys päivästä. En ollut kuitenkaan avannut elämys-sanaa mitenkään ja näin ollen yksi vastaajista jätti vastaamatta ja kysyi perässä ”mitä tarkoitetaan elämyksellä?”. Kokonaiselämyksellä hain tunnelmaa, kokemusta ja ylipäänsä kokonaisvaltaista elämystä päivästä. Se sai arvosteluksi 4,15, mikä oli minusta hyvin onnistuneen päivän merkki. 12 vastaajan mielestä elämys päivästä oli hyvä tai todella hyvä. Yhden mielestä kohtalainen ja yksi jätti siis vastaamatta.

Kokonaisuudessaan päivä Mostarissa sujui hyvin. Ryhmällämme oli hyvä yhteishenki ja vastoin käymisiinkin jaksettiin suhtautua huumorilla. Tavoitteisiini olen päässyt, kun olen saanut hoidettua päivän järjestelyt hyvin sisältäen majoituspaikan valinnan, kuljetukset ja päivän ohjelman. Ylhäällä mainituista syistä johtuen kuljetukset eivät menneet, kuten suunnitelmassa oli, mutta toisaalta oli arvattavissa, ettei kaikki sujukaan suunnitelmien mukaisesti. Etenkään, kun matkustetaan maassa, missä ei kukaan ole aikaisemmin käynyt ja missä on viimeisimmästä sodasta aikaa vain viisitoista vuotta. Erilaisia hoitaisin kuitenkin junalippujen hankinnan Mostarissa ja toimisin hieman enemmän auktoriteetilla päivän aikana. Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen päivän sujumiseen ja siihen, että kaikilla ryhmän jäsenillä säilyi positiivinen tunnelma ja mielikuva.

5.2.2 Palautelomakkeen avoimien kysymysten tulokset

Palautelomakkeessa oli yhteensä seitsemän avointa kysymystä. Niillä halusin saada tarkempaa tietoa matkan onnistumisesta ja päivän järjestelyiden mielekkyydestä. Avoimilla kysymyksillä on helpompi nostaa esille myös yksittäisten vastaajien kokemuksia perusteluineen. Seuraavaksi analysoin avoimet kysymykset ja esittelen tulokset.

Ensimmäinen avoin kysymys oli ”Mikä/mitkä nähtävyydet olivat kierroksella mielenkiintoisimpia? Minkä/mitkä olisitte jättäneet väliin?”. Tähän kysymykseen selkeästi suurin osa vastasi vanhan sillan eli Stari Mostin olleen mielenkiintoisin. Monen mielestä kaikki kohteet olivat mielenkiintoisia. Lisäksi Turkkilainen talo ja moskeija saivat paljon ääniä mielenkiintoisuudel-

laan. Enemmistö ei olisi jättänyt mitään nähtävyyksiä väliin kierrokselta, osa olisi halunnut jopa lisää esimerkiksi sota-kohteita. Kahden mielestä moskeija ei ollut kiinnostava ja he olisivat jättäneet sen pois tai korvanneet jollain toisella, esimerkiksi sotaan ja lähihistoriaan liittyvällä kohteella.

Toisena kysymyksenä oli ”Mikä oli mielikuvasi päivästä alkuinfon ja matkaohjelman perusteella ja muuttuiko se matkan aikana, miten?”. Tähän kysymykseen suurin osa vastasi hyvin yksinkertaisesti, eli mielikuva ei muuttunut ja päivä sujui odotetun lailla. Suurin osa vastasi ohjelman vaikuttaneen sopivan pituiselta ja mielenkiintoiselta ja sitä se oli ollutkin. Muutaman vastaajan mielikuva päivästä oli vaikuttanut raskaalta ja pitkältä, mutta he olivat positiivisesti yllättyneitä. Yksi olisi kaivannut vielä vähän enemmän ohjelmaa, sillä päivä oli juuri odotetunlainen eikä tarjonnut mitään lisäarvoa. Toisaalta taas yhden vastaajan mielestä päivä oli raskas ja väsyttävä. Osa oli ajatellut lounaan olevan huono, mutta se olikin ollut hyvä kokemus.

Kolmanneksi kysyttiin ”Mistä asioista pidit kierroksen aikana?”. Tähän kysymykseen saadut vastaukset olivat hyvin hajanaisia, mutta puolet vastasi pitäneensä muiden asioiden joukossa eniten oppaasta; hänen asiantuntemuksestaan ja ryhmän huomioimisesta. Toinen asia, joka nousi monen vastauksessa esille, olivat käyntikohteet. Osallistujat pitivät siitä, että kierroksen aikana päästiin käymään erilaisissa kohteissa, ja etenkin Ottomaanien talo oli elämyksenä mieleenpainuva. Siellä kaksi kierroksen osallistujaa sai pukea päällensä Ottomaanien ajan vaatteet, joten se antoi lisäarvoa kokemukselle.

Muutammat vastaajista pitivät lounasravintolasta paljon sekä siitä, että kierroksella edettiin rauhallisesti ja osallistujilla oli aikaa kuvata kohteita ja katsella ympärilleen. Kierroksen kokonaisuus sai myös positiivista palautetta, se oli ollut sopivan pituinen kestoltaan monen vastaajan mielestä.

Seuraava kysymys oli päinvastainen kuin edellinen: ”Mitä asioita olisit parantanut tai tehnyt toisin, miten?”. Osan mielestä päivä oli ollut hyvä juuri sellaisenaan, eikä siinä ollut mitään parannettavaa. Monen vastaajan mielestä lounas olisi voinut olla vasta kierroksen jälkeen, sillä kävely raskaan lounaan jälkeen oli väsyttävää ja raskasta. Se olisi ollut mahdollista ja minun olisi pitänyt etukäteen ajatella sitä, ettei kahden tunnin kävelykierros välttämättä sovi heti lounaan perään, varsinkin kun tiesin lounaan sisältävän alkupalat, pääruuan ja jälkiruuan.

Joidenkin vastaajien mielestä oppaan puhe kuulosti välillä liian ennalta opetellulta ja opas oli vaikuttanut liian kiireiseltä. Yhden vastaajan mielestä opas yritti antaa liian kiiltokuvamaisen kuvan paikasta kuin mitä opas itse oli kokenut. Muutaman mielestä takaisintulo matka olisi voinut olla samanlaisella minibussilla kuin millä olimme tulleet, sillä emme kuitenkaan saa-

neet olla junassa koko aikaa. Junaliput olisin voinut käydä ostamassa keskitetysti etukäteen. Minulta olisi kaksi vastaajaa kaivannut myös enemmän oppaan roolia koko päivän aikana, enemmän informatiivisuutta päivän kulusta.

Viidentenä avoimena kysymyksenä kysyttiin ”Antoiko päivä mielenkiintoisen kuvan Mostarista Unescon maailmanperintökohteena?”. Melkein kaikki vastasivat tähän yksiselitteisesti ”kyllä”. Vain yksi vastaaja ei ollut saanut mitenkään erityistä kuvaa paikasta, vaikka pitikin sitä mielenkiintoisena. Kun olin varannut kierrosta AlmiraTraveliltä, olin pyytänyt opastamme liittämään opastukseensa myös mahdollisimman paljon tietoa Mostarista Unescon kohteena, sillä aiheeni liittyy paljolti juuri Unescon maailmanperintökohteisiin. Unesco mainittiin kierroksella kuitenkin vain kerran vanhan sillan, Stari Mostin, yhteydessä. Yksi vastaajista kirjoittikin, että koska Unesco mainittiin vain kerran, ei hän ajatellut kierroksen aikana Mostaria Unescon maailmanperintökohteena. Monet vastaajista pitivät Mostaria mielenkiintoisena, uniikkina ja erilaisena kohteena.

Tämän kysymyksen vastauksista kuitenkin huomaa, ettei Mostaria Unescon maailmanperintökohteena painotettu kierroksen aikana välttämättä tarpeeksi. Monet vastaajista painottivat vastauksissaan nimenomaan Mostarin mielenkiintoisuutta tai kokemuksiaan Mostarista, mutta vastaukset liittyen Unescon maailmanperintökohteisiin jäivät vähäisemmäksi. Koko opinnäytetyön tarkoituksena on ollut järjestää päiväretki Unescon maailmanperintökohteisiin, mutta kierroksen aikana Mostar maailmanperintökohteena tuli ainoastaan kerran esille. Toisaalta, tärkein syy miksi Mostar on päässyt maailmanperintökohteeksi, on vanha silta ja sen osuus selvisi kierroksella selkeästi oppaan toimesta. Välttämättä mitään muuta ei olisi ollutkaan kerrottavana.

Kuudes kysymys palautelomakkeessa oli: ”Uskotko voivasi hyödyntää joitain oppimiasi asioita ammatillisessa mielessä?”. Kaikki vastaajat uskovat, että päivästä oli hyötyä ammatillisesti tulevaisuutta ajatellen. Jotkut vastaajista kertoivat, missä uskovat hyötyvänsä päivästä. Näitä asioita olivat opetusmielessä, yleensä matkailualalla puhuttaessa Mostarista tai Bosnia & Hertsegovinasta, sekä päiväretkien järjestämisen kannalta ajatellen esimerkiksi majoitusta, kuljetuksia ja ohjelmaa. Mielestäni on hienoa, että järjestämästäni päivästä ja ohjelmasta on monille hyötyä tulevaisuudessa.

Viimeinen avoin kysymys oli laaja, eli ”Vapaat kommentit päivästä Mostarissa”. Sain tällä kysymyksellä todella monia kommentteja. Kysymyksen tarkoituksena oli saada mielipiteitä päivästä, joihin ei muilla kysymyksillä ehkä ollut voitu vastata. Monessa vastauksessa kiitettiin päivän järjestäjää paikan löytämisestä ja sinne viemisestä, reippaudesta, iloisuudesta ja hengen luomisesta paluumatkan vaikeuksista huolimatta. Toisaalta myös paluumatkan kamaluus eli bussi ja juna -yhdistelmä mainittiin muutamassa vastauksessa. Muutamat vastaajista poh-

tivat päivää ammattilaisen näkökulmasta ja pitivät sitä mielenkiintoisena ammatillisessa mielessä. Yhden vastaajan mielestä Mostar kokonaisuutena jäi hieman epäselväksi ja repaleiseksi, eikä ollut siten varma, olivatko vieraillemamme kohteet ammattilaisen näkökulmasta oikeita. Luulen tähän vaikuttavan myös sen, että kierros ei ollut ohjelmassamme ensimmäisenä päivänä ja infokirje oli kuitenkin jaettu jo silloin. Suurimmassa osassa vastauksia pidettiin päivää mielenkiintoisena kokemuksena.

6 Päätelmät

Opinnäytetyön teko on ollut alusta saakka sekä mielenkiintoista että haastavaa. Aiheeni oli minulle hyvin mielekäs, sillä olen haaveillut opintojen alusta saakka liittäväni opinnäytetyön jotenkin luokkamme opintomatkaan. Oman suuren haasteensa työlle antoi opintomatkan kohdemaana, sodasta edelleen toipuva Bosnia & Hertsegovina. Edelleen informaatio maasta on Internetissäkin hyvin vähäistä eikä maassa puhuta paljoa englantia. Kuitenkin haasteet motivoivat minua työssäni ja halusin järjestää päiväretkeni Unescon maailmanperintökohteeseen ja saada siitä toimivan paketin, mikä auttaa minua myös tulevaisuudessa matkailun ammattilaisena.

En ollut koskaan ennen käynyt Bosnia & Hertsegovinassa, joten koko retken suunnittelu Suomesta käsin oli ajoittain hankalaa. Onneksi kuitenkin kaikki yhteistyökumppanini Bosnia & Hertsegovinassa, joihin otin yhteyttä, olivat todella ymmärtäviäisiä ja ystävällisiä. Englannin kirjoittaminen tuntui sujuvan heiltä hyvin, mikä helpotti suunnitteluani. Jokaiselta sain aina vastauksen, joten he tuntuivat olevan hyvin palvelualttiita.

Juna-aikataulut Mostariin ja takaisin varmistin moneen kertaan Bosnia & Hertsegovinan sarajevolaisesta turisti-infosta. Kuitenkin vasta paikan päällä selvisi, että junamatkat eivät onnistuisi suunnitelmien mukaan, sillä matkat täytyisi osittain mennä bussilla. Tästä en ollut saanut turisti-infosta mitään tietoa, vaikka viimeisen kerran olin heihin yhteydessä hyvin lähellä matkamme ajankohtaa. Tietenkään en osannut edes aavistaa, etteivät junat toimisi normaalisti ja siksi en myöskään ollut etukäteen osannut asiasta kysyä. Junien toimimattomuus muodostikin suurimman ongelman paikan päällä, mutta siitä sai arvokasta kokemusta tulevaisuutta ajatellen, ja asiat kuitenkin järjestyivät loppujen lopuksi.

Päiväretkellä huomasin, että matkailutuote elää koko matkan ajan ja asiat voivat muuttua hyvinkin arvaamattomalla tavalla. Näin jos käy, täytyy matkanjohtajan olla valmis ottamaan vastuuta ja huomioida ryhmän mielialaa ja mielipiteitä tehdessään uusia päätöksiä. Menomatkana Sarajevosta Mostariin muuttui matkan aikana eniten alkuperäisestä suunnitelmasta ja minun tuli retken järjestäjänä ottaa vastuu ja organisoida siirtyminen paikasta toiseen siten, että pysyisimme suunnittelellisella aikataulussa eikä muu ohjelma vahingoittuisi tästä. Päätös ottaa

yksityinen minibussikyty oli minun, mutta halusin kuitenkin ottaa ryhmän huomioon ja kysyin tässä asiassa heidänkin mielipidettään. Kukaan ei vastustanut ideaa ja uskon, että se oli paras vaihtoehto. Yksityisellä kyydillä herätys oli myöhemmin, matka-aika lyhyempi, saimme pysähtyä matkan varrella ja pääsimme suoraan hostellilta hostellille. Toisaalta minibussikyty oli alkuperäisten suunnitelmieni vastainen, mutta koska muutoksia oli tapahtunut, oli niihin reagoitava.

Olen tyytyväinen valitsemiini majoitukseen ja ohjelmaan Mostarissa. Uskon, että Villa Sara oli kattoterasseineen juuri sellainen hostelli, mitä ryhmäläiset olivat odottaneetkin. Lounasravintolan olisin toivonut olevan enemmän perinteisemmän tyylinen maisemaravintola. Se oli kuitenkin siisti ja viihtyisä paikka, josta sai hyvää ruokaa. Myös oppaamme Anela ja hänen järjestämä kaupunkikierros oli mielestäni hyvä keino tutustua Mostariin ja oman lisänsä siihen antoivat käyntikohteet.

Toimintaani päivaretken järjestäjänä olen melko tyytyväinen, tosin löysin jälkikäteen toiminnastani parannettavaakin. En arvannut, kuinka hankala olisi yhtäkkiä ottaa oppaan rooli päivän aikana, kun muuten olen osa ryhmää tasavertaisena jäsenenä. Tasavertaisuuteni vuoksi luulen myös, että ryhmä ei osannut edes ajatella minua johtajan tai oppaan roolissa. Lisäksi kaikkien jäsenten huomioiminen tasavertaisesti oli haastavaa, mutta onnekseni meitä oli sen verran pieni ryhmä, että kaikille pystyi puhumaan helposti vaikka samanaikaisesti. Aikatauluni kuitenkin pitivät ja pyrin pitämään positiivista mieltä yllä vaikeissakin tilanteissa, jotta kaikilla olisi hyvä tunnelma.

Suurimman virheeni retken järjestäjänä tein junalippujen ostamisen kanssa. Meitä oli suuri ryhmä ja minun olisi pitänyt varmistaa ja ostaa kaikille junaliput etukäteen, jotta ongelmilta Mostarin juna-asemalla olisi vältytty. Ryhmämme oli onneksi hyvin reipas ja kaikille saatiin oikean valuutan puuttuessa järjestettyä junalippu takaisin Sarajevoon. Tulevaisuudessa toimiessani ison ryhmän vetäjänä aion toimia tällaisissa tilanteissa etukäteen tarkemmin, enkä luottaa toisessa paikassa saatuun informaatioon. Mieluummin varmistan asiat liian monta kertaa kuin liian vähän.

Ryhmämme jäsenet olivat mielestäni todella ihania ja positiivisia. Vaikeuksista huolimatta he jaksoivat nauraa ja pitää tunnelmaa yllä. Kaikista vastoinkäymisistäkin tuli loppujen lopuksi ikimuistoisia elämyksiä, jotka eivät varmastikaan heti unohdu. Osalle päivän kierros oli varmasti lounaan jälkeen raskas, mutta kaikki jaksoivat koko päivän ohjelman hienosti loppuun saakka.

Matkalla Mostariin jaettu infokirje toteutti tarkoituksensa mielestäni melko hyvin. Retkelle osallistujat tiesivät etukäteen, mitä odottaa ja ennen kaikkea sen, mikä kuuluu järjestämäni

kokonaisuuteen. Mostarissa meillä oli lisäksi muiden ryhmän jäsenten järjestämää ohjelmaa, joten etenkin palautelomakkeen kannalta oli tärkeää tietää, mitkä osa-alueet olivat minun vastuulla. Infokirjeessä päivän ohjelma oli esitetty kattavasti ja lisäksi siinä olivat tiedot majoituspaikastamme ja lounasravintolasta. Olin liittännyt infokirjeeseen Mostarin kartan, mutta se oli melko epäselvä eikä siinä ollut mittasuhteita. Se olisi voinut olla selkeämpi ja siihen olisi voinut merkitä hostellimme sijainnin ja muut päivän kannalta tärkeät kohteet.

Palautelomake onnistui melko hyvin. Ensimmäinen ikää koskeva kysymys oli irrelevantti eikä sitä olisi tarvinnut olla. Joitakin sanavalintoja olisin myös tehnyt toisin, esimerkiksi elämys-sanana olisi voinut korvata toisella vastaavalla. Muuten sain vastauksen kaikkiin hakemiini kysymyksiin ja vastaukset olivat helposti analysoitavissa. Toisaalta avoin kysymys Mostarista Unescon maailmanperintökohteena sai aikaan yksioikoisia vastauksia ja Unescoa ei mainittu melkein missään. Näin ollen jäi epäselväksi, olivatko vastaajat tosiaan saaneet mielenkiintoisen kuvan Mostarista nimenomaan Unescon maailmanperintökohteena vai ainoastaan mielenkiintoisen kuvan Mostarista.

Alun perin olin suunnitellut jakavani palautelomakkeen täytettäväksi junassa paluumatkalla Sarajevoon. Matkan muuttumisen vuoksi en sitä kuitenkaan tehnyt, vaan päätin jakaa sen paluulennolla. Palautelomakkeen täyttäminen lennolla on tuonut haasteita vastaajille, sillä lentokoneessa on hyvin pieni tila vastata ja vieressä istuva näkee helposti mitä toinen kirjoittaa ja vastaa. Lisäksi se, että minä toimin palautteen kerääjänä, on saattanut vaikuttaa vastauksiin. Minulla on läheiset välit monen ryhmäläisen kanssa ja ikä-kysymyksen pohjalta jotkut vastaajista ovat saattaneet ajatella minun yhdistävän vastaukset vastaajiin. Nämä seikat voivat vaikuttaa tuloksen luotettavuuteen.

Palautteen perusteella päivä oli kuitenkin onnistunut ja se sai osallistujilta hyvän keskiarvon. Päivän osallistujat olivat tyytyväisiä kokonaisuuteen, ainoastaan kuljetukset saivat heikommasta arvostelun. Hienoa oli se, että lähes jokainen osallistuja koki voivansa hyödyntää oppimaansa tulevaisuudessa ammatillisessa mielessä.

Teoriaan tutustuminen hyvissä ajoin ennen matkaa antoi minulle hyvän pohjan. Etenkin päiväretken suunnitteluprosessin vaiheet olivat hyvänä tukena käytännön järjestelyissä. Tästä opin sen, kuinka tärkeää on tuntea myös teoria, jotta voi järjestää onnistuneen päiväretken. Tämä on tärkeää muistaa tulevaisuudessa vastaavissa tilanteissa. Päiväretken järjestäminen opetti myös uskaliaisuutta toimia vieraassa maassa sekä yhteistyökumppaneiden ja asioiden varmistamisen tärkeyttä. Opin organisointikykyä, muutostykyä ja reagoimiskykyä. Kaiken kaikkiaan prosessissa sain laajan perustan matkanjärjestämisestä.

Loppujen lopuksi päiväretken järjestäminen sujui mielestäni hyvin. Tähän auttoi ehdottomasti asioiden selvittäminen Suomesta käsin mahdollisimman hyvin ja tarkasti. Yhteistyökumppanit olivat korvaamaton apu ja ryhmän yhteishenki toimi hyvänä kannustimena. Vaikka matkojen kuljetusmuoto muuttui, pysyimme päivän ohjelmassa aikataulussa ja valitsemani sisältö oli ollut hyvä vaihtoehto Mostariin tutustumiselle.

Opinnäytetyöstäni on tulevaisuudessa hyötyä muille päiväretken järjestämistä suunnitteleville henkilöille. Työstä saa hyvän pohjan teorialle ja lisäksi käytännön kokemukset auttavat varmasti lukijoita huomaamaan, mitä kaikkea pitää ottaa huomioon ja kuinka toimia erilaisissa tilanteissa. Työstä saavat myös informaatiota kulttuurimatkailusta tai Unescon maailmanperintökohteista kiinnostuneet henkilöt. Päivä Mostarissa tuo esille päiväretken järjestämisessä huomioon otettavat asiat. Minulle opinnäytetyöprosessi on antanut todella hyvän pohjan tulevaisuutta varten, sillä uskon, ettei tämä päiväretki jää viimeiseksi kerraksi, kun toimin järjestäjänä. Tietotaito karttui koko prosessin ajan ja pystyn hyödyntämään kaikkea oppimaani matkailualan ammattilaisena.

Lähteet

- AlmiraTravel 2010. Matkatoimisto. Viitattu 2.9.2010. <http://www.almira-travel.ba/>
- B&H 2010. Kartta. Viitattu 25.8.2010. <http://creativeproverbs.com/maps/bk-map.jpg>
- Clancy, T. 2010. Bosnia & Herzegovina. 3. painos. Bucks: Bradt.
- Elo, P., Kanninen, H., Salmelin, R. & Renvall, P. 2001. Maailmanperintö - tutki ja opi. Jyväskylä: Gummerus.
- Hemmi, J. & Vuoristo, K. 1993. Matkailu. Porvoo: WSOY.
- Kohlberg 2010. Maslow'n pyramidi. Viitattu 25.8.2010. http://www.styrge.com/kohlberg_edit.JPG
- Kostiainen, A., Ahtola, J., Koivunen, L., Korpela, K. & Syrjämaa, T. 2004. Matkailijan ihmeellinen maailma. Matkailun historia vanhalta ajalta omaan aikaamme. Saarijärvi: SKS.
- Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. 1995. Markkinoinnin tutkiminen ja johtaminen. Kokkola: KP Paino.
- Laurea-ammattikorkeakoulu 2010. Kansainvälisyys Laureassa. Viitattu 29.8.2010. http://www.laurea.fi/internet/fi/01_opiskelu_ja_hakeminen/01_ryhma1/03_Opiskelijan_Laurea/04_Kansainvalisyys_opinnoissa/index.jsp
- Laurea-ammattikorkeakoulu 2010. Tietoa Laureasta. Viitattu 29.8.2010. http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/index.jsp
- MEK 2010. Kulttuurimatkailu. Viitattu 24.8.2010. [http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/84aea38dbfc4c78cc2257730002670ac/\\$FILE/Kulttuurimatkailun%20karttoitus%202010.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/84aea38dbfc4c78cc2257730002670ac/$FILE/Kulttuurimatkailun%20karttoitus%202010.pdf)
- Pesonen, I., Mönkkönen, T. & Hokkanen, T. 2000. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki: Edita.
- Poso, E. 2009. Ison tammen juurella IV. Esseistisiä tutkielmia Unescon eurooppalaisista suojelukohteista. Helsinki: Mediapinta.
- Torsti, P. 2007. Sankarimatkailijan Slovenia, Kroatia & Bosnia ja Hertsegovina. Helsinki: Like.
- UNESCO 2010. Tietoa Unescosta. Viitattu 26.8.2010. <http://www.unesco.org>
- UNESCO 2010. Unesco World Heritage. Viitattu 27.8.2010. <http://whc.unesco.org/en/>
- Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.
- Villa Sara 2010. Majoituspalvelu. Viitattu 1.9.2010. <http://www.villasaramostar.com/en/index.htm>
- Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Porvoo: WSOY.
- Vuoristo, K. 2002. Matkailun muodot. Porvoo: WSOY.
- Vuoristo, K. 2003. Matkailun maailma. Kansainvälisen matkailun maantiede. Porvoo: WSOY.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 18.4.2010. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Liitteet

Liite 1 Infokirje	48
Liite 2 Palautelomake	52

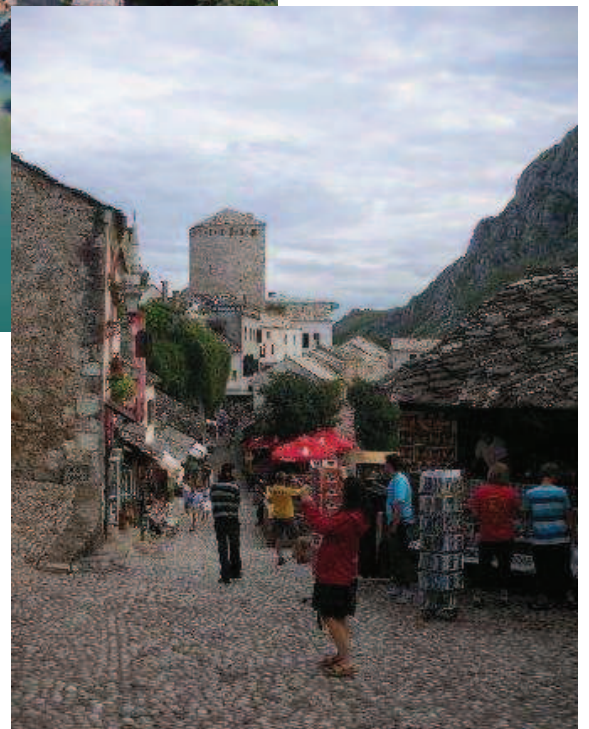
Liite 1. Info-kirje

Päivä Mostarissa

Info

28.9.2010

Tervetuloa viettämään aikaa Mostariin. Olemme nyt junassa, ja junamatka Mostarin kaupunkiin kestää noin kolme tuntia, joten saavumme perille kello 10 aikaan. Perillä meitä on vastassa majoituspaikkamme edustaja, joka vie meidät hostellille. Tämä päivä meneekin vesiputouksilla, joten tämä info koskee huomista 29.9. tapahtuvaa kaupunkikierrosta. Kouluvierailulle lähtiessä laittakaa jalkaanne hyvät kengät kävelyä varten ja huomioikaa sää pukeutumisessa, sillä kaupunkikierros kestää noin kaksi tuntia. Tässä infossa esittelen teille hieman matkakohdettamme Mostaria sekä huomisen päivän ohjelmamme. Toivottavasti päivästäme tulee ikimuistoinen ja hauska!



Mostar on 1400-luvun lopulla perustettu kaupunki Bosnia & Hertsegovinassa, entisen Hertsegovinan puolella. Aukkaita Mostarissa on noin 128 448 (2007). Mostar on Bosnia & Hertsegovinan viidenneksi suurin kaupunki ja yksi Balkanin alueen huippunähtävyyksistä. Oman lisätunnelmansa kaupungille antaa sen

synkkä lähihistoria, kun se oli etulinjana Jugoslavian hajoamissodassa. Raunioita on yhä ympäri kaupunkia. Mostarin vanhakaupunki sekä vanha silta, Stari Most, ovat UNESCO:n maailmanperintökohteita eli niillä katsotaan olevan erityistä merkitystä ihmiskunnan kulttuuri- ja luonnonperinnön säilymiselle. Silta tuhoutui Bosnian sodassa täysin, mutta on nyt uudelleenrakennettu ja voimissaan ja todella suosittu nähtävyys Mostarissa.

Toivottavasti viihdytte Mostarissa!

Ohjelma:

28.9. 10:00 juna saapuu Mostariin, josta kuljemme hostellille

29.9. 13:00 tapaamme matkatoimisto AlmiraTravelin edustajan Anelan

13:00 lounas Kriva cuprija-ravintolassa (10€/hlö)

Menu sisältää:

Juustopiirakka

Bosnialainen lihamureke kaalin kera

Salaatti

Bosnialainen makea jälkiruokakakku

noin 14:30 Mostarin kaupunkikierros:

Lähtö ravintolasta anglikaaniselle kirkolle

Ylitetään Bulevard-katu

Synagoga

Crooked-silta (Vanhan sillan prototyyppi)

Tabacica moskeija

Hamam

Vanha silta eli Stari Most

Kujndziluk - vanhin katu

Koski Mehmed Pasha moskeija (sisäänkäynti)

Turkkilainen talo Ottomaanien ajalta (sisäänkäynti)

Karadzobay-moskeija

Sisäänkäyntimme sekä Koski Mehmed Pasha -moskeijaan että Turkkilaiseen taloon on etukäteen maksettu. Oppaamme laajentaa näkemystämme Mostarista Unescon maailmanperintökohteena sekä kertoo jokaisesta listatusta kohteesta paljon tietoja.



16:30 kierros loppuu ja suuntaamme hostellin kautta junalle. Juna lähtee 18:00 ja saavumme takaisin Sarajevoon noin kello 21:00.

Villa Sara

Hostellimme Mostarissa yhdeksi yöksi on nimeltään Villa Sara, joka sijaitsee noin 10 minuutin kävelymatkan päässä vanhasta kaupungista.



Hostellimajoitukseemme kuuluu:

- Yö dormissa
- WC ja suihku käytävällä
- Aamiainen
- Yhteiskeittiö
- TV
- Parveke ja/tai terassi
- Pyykinpesukone
- Ilmastointi
- Uima-allas ulkona

Jos teille tulee kysyttävää, niin muistakaa, että olen teitä varten täällä. Lopuksi haluan vielä kerran toivottaa viihtyisää oleskelua Mostarissa!

Päivän järjestäjä Sanna Väre

Liite 2. Palautelomake

Palautelomake - Päivä Mostarissa

29.9.2010

Kiitos osallistumisesta Mostarin matkalle! Toivottavasti päivän kierros oli mielenkiintoinen ja auttoi Sinua ymmärtämään Mostarin historiaa sekä syitä, miksi Mostar on valittu yhdeksi UNESCO:n maailmanperintökohteeksi. Täyttämällä palautelomakkeen kerrot minulle kierroksen hyödyllisyydestä ja onnistuneisuudesta. Tuloksia hyödynnän opinnäytetyöni toiminnallisen osan arvioinnissa.

Lomakkeessa on monivalintakysymyksiä, jotka arvostellaan asteikolla yhdestä viiteen: 1=huono 2=tyydyttävä 3=kohtalainen 4=hyvä 5=todella hyvä. Monivalintakysymyksissä rastita vain yksi vastausvaihtoehto. Lisäksi lomakkeessa on avoimia kysymyksiä, joihin voit vastata vapaasti.

1. ikä ____

2. Oliko päivän ohjelmien pituus mielestäsi

o Lyhyt o Sopiva o Pitkä

3. Arvioi seuraavia osa-alueita	5	4	3	2	1
Matkakuvaukset ja -ohjelma	0	0	0	0	0
Informaatio päivän aikana	0	0	0	0	0
Junamatkan toimivuus	0	0	0	0	0

4. Päivän järjestäjä Sanna	5	4	3	2	1
Informatiivisuus päivän kulusta	0	0	0	0	0
Palvelualltius	0	0	0	0	0
Asioiden organisointi	0	0	0	0	0
Ryhmän huomioiminen	0	0	0	0	0

5. Majoitus Villa Sara	5	4	3	2	1
Henkilökunta	0	0	0	0	0
Huoneet	0	0	0	0	0
Viihtyisyys ja siisteys	0	0	0	0	0
Aamupala	0	0	0	0	0

6. Opas Anela AlmiraTravelsistä	5	4	3	2	1
Selkeys	0	0	0	0	0
Palvelualltius	0	0	0	0	0
Informatiivisuus	0	0	0	0	0
Ryhmän huomioiminen	0	0	0	0	0

7. Opastettu kierros	5	4	3	2	1
Nähtävyyksien mielenkiintoisuus	0	0	0	0	0
Kierroksen pituus	0	0	0	0	0
Kierroksen hyödyllisyys	0	0	0	0	0

8. Mikä/mitkä nähtävyydet olivat kierroksella mielenkiintoisimpia? Minkä/mitkä olisitte jättäneet väliin?

9. Lounaspaikka	5	4	3	2	1
Lounas	0	0	0	0	0
Viihtyisyys	0	0	0	0	0
Asiakaspalvelu	0	0	0	0	0
Tunnelma	0	0	0	0	0

10. Päivä kokonaisuudessaan	5	4	3	2	1
Matkan sujuminen Sarajevosta	0	0	0	0	0
Liikkuminen paikasta toiseen	0	0	0	0	0
Päivän tunnelma	0	0	0	0	0
Mostarista saatu informaatio	0	0	0	0	0
Elämys päivästä	0	0	0	0	0

11. Mikä oli mielikuvasi päivästä alkuinfon ja matkaohjelman perusteella ja muuttuiko se matkan aikan, miten?

12. Mistä asioista pidit kierroksen aikana?

13. Mitä asioita olisit parantanut tai tehnyt toisin, miten?

14. Antoiko päivä mielenkiintoisen kuvan Mostarista UNESCO:n maailmanperintökohteena?

15. Uskotko voivasi hyödyntää joitain oppimiasi asioita ammatillisessa mielessä?

16. Vapaat kommentit päivästä Mostarissa

Kiitos mielipiteistäsi!