

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Mira Kaarmo

VESISTÖ- JA RISTEILYMATKAILUN KEHITTÄMINEN SAIMAAN
JÄRVIALUEEN MAAKUNNISSA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2020



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2020
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Karjalankatu 2
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Mira Kaarmo

Nimeke
Vesistö- ja risteilymatkailun kehittäminen Saimaan järvialueen maakunnissa

Toimeksiantaja
Saimaan vesiliikenteen kehittämishanke

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Saimaan vesistö- ja risteilymatkailua uusien matkailutuotteiden tai -palveluiden avulla. Luonteeltaan työ on tutkimuksellista kehittämistyötä. Työssä käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmää, haastattelututkimusta ja kehittämistyön menetelmistä palvelumuotoilua sekä SWOT-analyysiä. Haastattelututkimuksena tehtiin teemahaastatteluita Saimaan maakunnissa vaikuttaville matkailualan toimijoille. SWOT-analyysiä hyödynnettiin vesistö- ja risteilymatkailun sesongin laajentamisen uhkien ja mahdollisuuksien kartoittamiseksi.

Opinnäytetyössä perehdyttiin myös kotimaan sisävesimatkailun nykytilaan sekä matkailun nykytilaan opinnäytteen maakunnissa. Lisäksi tutustuttiin eurooppalaiseen jokiristeilytoimintaan sekä kanavaristeilyihin, joita tehdään Ruotsissa Götan kanavassa. Lisäksi tarkasteltiin norjalaisen Hurtigrutenin risteilytoimintaa.

Opinnäytetyö toimi toimeksiantona Experience Design -opintojakson ryhmätyölle. Työryhmä oli mukana varsinaisessa kehittämistyössä eli uusien matkailutuotteiden suunnittelussa. Yhdessä ryhmän kanssa syntyi neljä risteilytuotetta, joita risteilytoimijat voivat hyödyntää tuotesuunnittelussaan.

Kieli
suomi

Sivuja 57
Liitteet 2
Liitesivumäärä 3

Asiasanat

matkailun kehittäminen, tutkimuksellinen kehittäminen, vesistömatkailu



THESIS
May 2020
Tourism industry

Karjalankatu 2
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Mira Kaarmo

Title
Developing of Water-Based and Cruise Tourism in regions of the Saimaa lake area

Commissioned by
Developing Saimaa Inland Waterways- project

Abstract

This thesis is a developmental research. The aim of the thesis was to develop Saimaa lake area Water-Based and Cruise Tourism with new tourism products and services. There used qualitative research method, interview research and service design methods and SWOT analysis in the work. As the interview research made theme interviews for tourism operators in the regions of the Saimaa. SWOT analysis benefited to survey threats and opportunities at longer season of the cruise tourism.

In the thesis readed up on to current state of cruise tourism in homeland lakes and regions of the thesis. Furthermore, explored about European river cruise tourism and canal cruises in Göta Canal Sverige and examined cruise tourism in Hurtigruten Norway, as well.

This thesis contained groupwork of the study module named Experience Design. The group helped work of developing like planning new tourism products. In the end, there was born service packages, which cruise operators could use in their work.

Language

Finnish

Pages 57

Appendices 2

Pages of Appendices 3

Keywords

Developing of Tourism, Developmental Research, Water-Based Tourism

Sisälllys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantaja ja kehittämisen kohde.....	7
2.1	Saimaan vesiliikenteen kehittämishanke	7
2.2	Saimaan järviolue	7
3	Kehittämistyön tavoite ja viitekehys.....	9
4	Matkailun kehittäminen.....	12
4.1	Vapaa-ajan matkailu	12
4.2	Risteily- ja vesistömatkailu.....	12
4.3	Sesonkiluonteisuus matkailussa	14
4.3	Risteilysesongin laajentumisen mahdollisuudet Saimaalla	15
5	Matkailun nykytila Saimaan maakunnissa ja kotimaan sisävesillä	16
5.1	Kotimaan sisävesimatkailun nykytila.....	16
5.2	Matkailun nykytila Etelä-Karjalassa ja Etelä-Savossa.....	18
5.3	Matkailun nykytila Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa.....	20
6	Asiantuntijoiden näkemys Saimaan risteilymatkailun	22
	nykytilanteesta sekä tulevaisuuden näkymistä	22
6.1	Teemahaastattelut	22
6.1.1	Suomen Matkustajalaivayhdistys.....	23
6.1.2	Etelä-Karjalan Virkistysalueasäätiö.....	25
6.1.3	Markkinointitoimisto Parasta Saimaalla	26
6.1.4	Saimaa Travel Oy	28
6.1.5	Villi Pohjola Oy.....	30
6.2	Johtopäätökset haastatteluista	31
7	Sisävesi- ja risteilymatkailu Euroopassa.....	33
7.1	Risteilymatkailu Ruotsissa ja Norjassa	33
7.2	Risteilymatkailu Euroopassa.....	35
8	Experience Design -opintopaketti osana opinnäytetyötä.....	38
8.1	Palvelumuotoilu	38
8.2	Käyttäjäpersoonat.....	39
8.2.1	Irina Ivanova	40
8.2.2	Markku Virtanen.....	40
8.3	Palvelupolku	41
8.4	Service Blueprint.....	43
9	Kehitystyön tulokset	44
9.1	Pielisjoen panimoilta	44
9.2	Oopperaelämys Saimaalla ja Tanssivarieteily Saimaalla.....	45
9.3	Saksalaistyyppinen Oktoberfest -risteily ja Keskiyön Aurinko	46

9.4	Yhteenveto kehittämistyön tuloksista	46
10	Luotettavuuden ja eettisyyden arviointi	47
11	Pohdinta	49
	Lähteet	52

Liitteet

Liite 1	Teemahaastattelurunko
Liite 2	Service Blueprint – Katuruokakarnevaali & Pielisjoen panimoilta

1 Johdanto

Luonto, puhtaus ja rauhallisuus ovat esimerkkejä matkailualalla vallitsevista trendeistä. Kyseiset trendit ovat tuoneet Suomen matkailumaailmankartalle, ja pikkuhiljaa myös maakunnissa on lähdetty tavoittelemaan kansainvälisiä matkailumarkkinoita kotimaan matkailun rinnalle. Saimaan järviolueella on esimerkiksi tehty kunnianhimoinen tavoite, jonka mukaan Saimaasta tulisi Suomen kolmas kansainvälisesti tunnettu matkailukeskittymä Lapin ja pääkaupunkiseudun rinnalle.

Saimaan vesiliikenteen kehittämishankkeen, johon tämä opinnäytetyö liittyy, tavoitteena on toimintaedellytysten kehittäminen vesiliikenteessä sekä risteilytoiminnassa että rahtikuljetuksissa. Tavoitteiden toteutumiseksi hanke tähtää yhteistyön kehittämiseen, tietoisuuden lisääntymiseen sekä älyliikenteen ja vähähiilisten ratkaisujen hyödyntämiseen. (Etelä-Karjalan liitto 2019a.) Aiheet ovat ajankohtaisia varsinkin matkailualalla, sillä kansallisessa matkailustrategiassa vuosille 2019–2028 nimetään tavoitteiksi muun muassa matkailun digitalisoituminen sekä kestävä kasvu (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää Saimaan vesiliikenteen kehittämishankkeen tavoitteiden toteutumista kehittämällä Saimaan maakuntien vesistö- ja risteilymatkailua. Opinnäytetyössä otettiin lisäksi kantaa muun muassa matkailualan sesonkiluonteisuuteen. Lisäksi selvitettiin matkailutoimijoiden näkemyksiä maakuntien vesistö- ja risteilymatkailun nykytilanteeseen sekä tulevaisuuden näkymiin.

Opinnäytetyössä perehdyttiin myös kotimaan sisävesimatkailun nykytilaan sekä yleisesti matkailun nykytilaan Saimaan maakunnissa. Vertailun vuoksi opinnäytetyössä tutustuttiin myös Euroopan jokiristeilytoimintaan sekä tarkasteltiin Ruotsissa harjoitettavaa Götan kanavaristeily- ja Hurtigrutenin risteilytoimintaa. Opinnäytetyö oli osa Karelia-ammattikorkeakoulun kolmannen

vuoden restonomiopiskelijoiden Experience Design -opintojaksoa. Opinnäytetyö toimi toimeksiantona opintojakson ryhmätyölle, minkä tavoitteena oli tuottaa uusia tuotteita tai palveluja Saiman järviolueen vesistö- ja risteilymatkailuun. Palveluja ja tuotteita kehitettiin asiakasymmärryksen pohjalta ja palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen.

2 Toimeksiantaja ja kehittämisen kohde

2.1 Saimaan vesiliikenteen kehittämishanke

Opinnäytetyön toimeksianto tulee naviSaimaa- Saimaan vesiliikenteen kehittämishankkeelta. Hankkeen tavoitteena on parantaa toimintaedellytyksiä Saimaalla sekä rahti- että matkailuliikenteessä. NaviSaimaa käynnistettiin elokuussa 2019 ja sen on määrä jatkua vuoden 2020 loppuun saakka. Hanketta rahoittavat Euroopan Unionin aluekehitysrahasto (EAKR) sekä Pohjois-Karjalan, Pohjois-Savon, Etelä-Karjalan ja Etelä-Savon maakuntaliitot sekä Saimaan alueen kunnat ja kaupungit. Hankkeen toiminnasta vastaa Etelä-Karjalan liitto. (Etelä-Karjalan liitto 2019a.)

Rahtiliikenteessä hankkeen yksi suurimmista tavoitteista on rahtikuljetusten siirtyminen maanteiltä vesiteille. Saimaan kanavan tämänhetkinen kapasiteetti rahtikuljetuksille on 5 miljoonaa tonnia vuodessa. Silti kanavan kautta kulkee vain 1,3 miljoonaa tonnia tavaraa vuosittain. Vesikuljetusten määrän kasvu vaikuttaisi positiivisesti kuljetuksista aiheutuviin kasvihuonepäästöihin. Lisäksi maanteillä vallitseva raskasliikenne rauhoittuisi. (Etelä-Karjalan liitto 2019a.)

2.2 Saimaan järviolue

Saimaa muodostuu useista eri järvistä ja on levittäytynyt monen eri maakunnan alueelle. Opinnäytetyössäni käsittelen Saimaan Etelä-Karjalaan, Etelä-Savoon, Pohjois-Savoon sekä Pohjois-Karjalaan ulottuvaa aluetta. Saimaan tärkeimmillä

vesireiteillä on kaksi niin sanottua pääväylää. Toinen on syväväylä, jonka syväys eli mahdollinen kulkusyvyys on 4,2 metriä ja vapaa korkeus on 24 metriä. Toinen väylä on nimeltään pääväylä, jossa syväys on 2,4 metriä ja alikulkukorkeus 12 metriä. (Saimaan venematkailuopas 2019–2020, 6.)

Syväys eli kulkusyvyys tarkoittaa sitä, kuinka paljon laiva voi painua vedenpinnan alapuolelle koskettamatta pohjaa. Suuremmilla laivoilla myös syväys on luonnollisesti suurempi. Alikulkukorkeus tarkoittaa laivan suurinta mahdollista korkeutta, että se mahtuu alittamaan sillat ja muut mahdolliset laivareitillä olevat esteet. (Liikennevirasto 2011.) Saimaalla on myös useita kanavia ja sulkuja, joista tärkein on Saimaan kanava ja sen sulut. Saimaan kanava on 42,5 kilometriä pitkä ja siinä on kahdeksan sulkua, joista viisi sijaitsee Venäjän puolella. Saimaalta on Saimaan kanavaa pitkin yhteys Suomenlahdelle. (Saimaan venematkailuopas 2019–2020, 15.)

Kuva 1 havainnollistaa aluetta, jota Saimaan sisävesiliikenteen kehittämishanke sekä opinnäytetyö käsittää. Kuvassa on sinisellä merkittynä Saimaan syväväylä, jonka varrella olevat tärkeimmät kaupungit ovat Lappeenranta, Imatra, Savonlinna, Kuopio, Varkaus ja Joensuu.



Kuva 1. Saimaan syväväylä (Kuva: Väylävirasto)

Alueen suurin etäisyys on Lappeenrannasta Kuopioon, joka on vesiteitse 169 meripeninkulmaa eli noin 313 kilometriä. Kuopiosta Joensuuhun on matkaa syväväylää pitkin 175 meripeninkulmaa eli 324,10 kilometriä ja pääväylää pitkin 141 meripeninkulmaa eli noin 261 kilometriä. Joensuusta Lappeenrantaan on syväväylää pitkin 170 meripeninkulmaa eli noin 314 kilometriä ja pääväylää pitkin etäisyys on 158 meripeninkulmaa eli noin 292 kilometriä. (Saimaan venematkailuopas 2019, 7.)

Viralliselta nimitykseltään Saimaan järvialue on itäinen Järvi-Suomi, johon kuuluvat Etelä-Savon ja Etelä-Karjalan lisäksi Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon maakunnat. Selvennyksen vuoksi kerrottakoon, että Päijät-Häme, Kanta-Häme, Pirkanmaa sekä Keski-Suomi muodostavat läntisen Järvi-Suomen. Yhdessä nämä kaikkia maakunnat muodostavat Järvi-Suomen eli kansainvälisillä markkinoilla käytetyn Lakeland-brändin, josta etenkin Etelä-Karjala ja Etelä-Savo ovat erottautuneet Saimaan alueeksi. (Business Finland 2018.)

3 Kehittämistyön tavoite ja viitekehys

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tietoisuutta sekä kiinnostusta vesistö- ja risteilymatkailuun Saimaan alueen maakunnissa. Tavoitteen toteutumiseksi kehitettiin uusia palveluja tai tuotteita, joita voitaisiin hyödyntää Saimaan vesistö- ja risteilymatkailussa. Tarkoituksena on, että ne toimisivat ponnahtauslautana uudelleenlaiselle matkailuyritystoiminnalle. Lisäksi tavoitteena oli selvittää Saimaalla jo olemassa olevan liiketoiminnan kannattavuutta, tulevaisuuden näkymiä sekä risteilykauden pidentymisen mahdollisuuksia maakunnissa toimivien matkailualan asiantuntijoiden näkemyksiin perustuen.

Liiketoiminnan kannalta on tunnettava käyttäjäryhmän eli asiakkaiden tarpeet sekä toimintaympäristö. Lisäksi olennaista on tietää, minkälainen kilpailutilanne alalla vallitsee. (Van der Pijl, Lokitz, Solomon 2016, 85.) Tilanteen kartoittamiseksi toteutetaan teemahaastatteluja Saimaan maakuntien

matkailutoimijoille. Kohderyhminä opinnäytetyön kehittämistyössä ovat venäläistaustaiset nuoret aikuiset sekä kotimaiset yli viisikymmentävuotiaat matkailijat eli Silver-asiakkaat. Asiakasymmärryksen toteutumiseksi tehdään teemahaastatteluja venäläistaustaisille, mutta Suomessa asuville ikäryhmään kuuluville henkilöille. Kotimaisten yli viisikymmentävuotiaiden matkailijoiden kohdalla tietoisuutta haetaan Jyväskylän yliopistossa tehdyn tutkimuksen pohjalta. Tässä opinnäytetyössä esitettävä asiakkaan näkökulma on liitetty Karelia-ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoiden Experience Design -opintojaksolle. Opintojaksolta on valittu työryhmä työskentelemään varsinaiseen kehitystyöhön liittyvän asiakasnäkökulman parissa.

Teoreettiseksi viitekehyyksi kutsutaan näkökulmaa, jonka avulla havaintoja arvioidaan (Alasuutari 2011). Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on Saimaan alueen toimintaedellytysten kehittäminen vesistö- ja risteilymatkailun näkökulmasta. Apuna hyödynnetään haastattelututkimusta, joka on laadullinen tutkimusmenetelmä. Lisäksi käytetään palvelumuotoilun työkaluja, kuten User Persona ja Customer Journey. Luonteeltaan tämä opinnäytetyö on tutkimuksellista kehittämistyötä.

Tutkimukseksi voidaan nimittää sellaista työtä, jossa muun muassa kerätään aineistoa, käytetään tutkimusmenetelmiä, pidetään tilastollisia esityksiä sekä analysoidaan tuloksia. Tieteellisessä tutkimuksessa pätevät aina kyseisen tieteenalan lainalaisuudet. Tällaista tutkimustyötä ja tutkimuksellista kehittämistyötä ei tule sekoittaa keskenään. Tutkimuksellinen kehittämistyö saa usein tutkimuksellisia vaikutteita, mutta ei tieteellisellä tavalla. (Salonen 2013, 9.)

Suurin eroavaisuus tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehitystyön välillä löytyy toiminnan päämäärästä. Tutkimuksen tavoitteena on uuden teorian luominen tutkittavasta ilmiöstä tai asiasta. Tutkimuksellisen kehitystyön päämääränä on tuottaa parannusehdotuksia tai kokonaan uusia ideoita. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 19.) Salosen (2013, 5) mukaan kehittämistyön ja tutkimustyön erot liittyvät tutkimuksissa ja kehitystyössä käytettäviin menetelmiin sekä tiedonhankinta tapoihin ja analysointiin.

Kehittämistoiminnan voidaan kuvata olevan työskentelyä jonkin ennalta määritellyn tavoitteen saavuttamiseksi. Lähtökohdat sekä fokus toimintaan voivat kuitenkin vaihdella. Kehittämistoiminta voi olla joko hankeperustaista tai jatkuvaa. Hankeperustainen kehittämistoiminta on sidottu johonkin tiettyyn ajanjaksoon sekä tarkoin määriteltyihin tavoitteisiin. Jatkuvalla kehittämistoiminnalla tarkoitetaan yritysten ja organisaatioiden tekemää jatkuvaa työtä oman liiketoimintansa parantamiseksi. (Toikko, Rantanen 2009, 14,15.) Tämä opinnäytetyö on selkeästi hankeperustaista, sillä toimeksiantaja on hanke.

Tutkimuksellisuus näkyy kehittämistyössä muun muassa raportointina, jossa työn jokainen vaihe kirjataan ylös sekä perustellaan. Tärkeänä osa-alueena on myös lähdeaineistoihin tutustuminen ja sitä kautta saadun tiedon hyödyntäminen kehittämisessä. Toisaalta tutkimuksellisuudelle ominaista on myös lähdekriittisyys sekä kriittisyys omia valintoja kohtaan. (Ojasalo ym. 2014, 22.)

Kehittämistyö etenee vaiheittain kohti tavoitetta. Ensin määritellään tavoitteet, jota seuraa suunnitelma. Suunnittelun jälkeen edetään toteutukseen ja edelleen prosessin päätökseen sekä arviointiin. Tällaista etenemismallia kutsutaan lineaariseksi malliksi. Toinen malli on spiraalimalli, jossa edellä mainitut vaiheet toistuvat kehämäisesti uudelleen ja uudelleen. (Toikko, Rantanen 2009 64, 66.) Salonen (2013, 16) on yhdistelemällä näitä edellä mainittuja malleja luonut uuden mallin, joka on nimeltään konstruktiiivinen malli. Tämän opinnäytetyön prosessi mukailee kehittämistyön konstruktiiivista mallia, jossa vaiheet ovat samat, kuin lineaarisessa mallissa. Reflektointi eli arviointi tapahtuu kuitenkin useamman kerran projektin aikana, joka on piirre spiraalimallista.

Tutkimuksellinen ja toiminnallinen opinnäytetyö eroavat toisistaan siten, että toiminnallisessa opinnäytetyössä syntyy jokin tuotos, kuten esimerkiksi opas, esite tai perehdytyskansio. Tutkimuksellisen opinnäytetyön aikaansaannos on uusi tieto. Toinen eroavaisuus liittyy työn tekemiseen, sillä toiminnallisessa opinnäytetyössä on usein mukana muitakin toimijoita auttamassa tuotoksen syntymisessä. Tutkimuksellisessa työssä muut henkilöt liittyvät yleensä pelkästään tiedonhankintaan, kuten haastattelututkimukseen. (Salonen 2013, 5.) Tämän opinnäytetyön päämääränä on nimenomaan uuden tiedon hankkiminen

ja välittäminen eteenpäin toimeksiantajalle. Työssä kehitettiin uusia tuotteita, mutta myös niiden on tarkoitus antaa lähinnä suuntaviivoja risteilytoimijoille.

4 Matkailun kehittäminen

4.1 Vapaa-ajan matkailu

Maailman matkailujärjestö, World Tourism Organization (UNWTO) määritelmän mukaan, matkailu on vähintään vuorokauden, mutta korkeintaan vuoden kestävää oleskelua paikkakunnalla, joka ei kuulu henkilön arkipäiväiseen toimintaympäristöön. Suomessa matkailuksi luetaan myös sellainen oman toimintaympäristönsä ulkopuolinen oleskelu, joka ei sisällä yöpymistä. Tällaisia matkailijoita kutsutaan päiväkävijöiksi. (Tilastokeskus 2020a.)

Matkailuala on elinkeinona varsin laaja käsite, sillä siihen kuuluu monia toimialoja. Esimerkiksi majoitus- ja ravitsemisala, hui- ja viihdepalvelut, kulttuuri- ja ohjelmapalvelut, henkilöliikenne ja liikennettä palvelevat palvelut, matkatoimistot sekä erilaiset matkailun edistämisen parissa työskentelevät organisaatiot ovat kaikki matkailuelinkeinon toimialoja. Lisäksi matkailusta hyötyvät välillisesti myös monet muut toimialat, kuten vähittäiskauppa, käsi- ja pienteollisuus sekä rakennusteollisuus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019b.)

4.2 Risteily- ja vesistömatkailu

Vesistömatkailuun (engl. Water-Based Tourism) kuuluu kaikki sellaiset aktiviteetit, joita tehdään joko vedessä, veden päällä tai ylipäätään niin, että vesi on olennainen osa aktiviteettia (Jennings 2007, 10). Vesistömatkailu on myös yksi luontomatkailun muodoista. Suomessa vesistömatkailu rakentuu luonnollisesti järvien ympärille, sillä järvet ovat yksi suomalaisuuden tunnusmerkki ja matkailuvaltti, mistä olemme ylpeitä. Talvella lumen ja jään

läsnäolo, tuovat vesistömatkailuun omat erityispiirteensä. (Konu, Tyrväinen, Pesonen, Tuulentie, Pasanen & Tuohino 2017, 9,10.)

Luontomatkailuyritykseksi voidaan kutsua yritystä, jonka liiketoiminta perustuu näkyvästi luontoon tai luonnonläheisyyteen. Esimerkkeinä tällaisesta liiketoiminnasta ovat muun muassa matkailun ohjelmapalveluyritykset, joiden aktiviteetit tapahtumat luonnossa, kuten erilaiset retket ja safarit. Lisäksi esimerkkeinä luontomatkailuyrityksistä ovat muut yritykset, joiden liiketoiminta perustuu luonnonläheisyyteen, kuten laskettelukeskukset ja kuljetusyritykset, esimerkiksi risteily-yritykset. (Petäjäistö, Selby 2011, 13.) Sisävesiliikenteen henkilökuljetukset (503) kuuluvat matkailuklusterissa henkilöliikenteen tai sitä palvelevan toiminnan alle (Jänkälä 2016, 9). Risteilytoiminta on virallisessa TOL 2008¹ toimialaluokituksessa osa sisävesiliikenteen henkilökuljetuksia (503), jotka kuuluvat luokkaan vesiliikenne (50).

Tähän luokkaan kuuluu matkustajien tai tavarankuljetus vesitse talousyksiköiden itse omistamalla tai ulkomailta suomalaisen talousyksikön käyttöön rahdatuilla tai vuokratuilla liikennevälineillä: - - risteily- ja sightseeing-alukset, lautat, lossit, vesitaksit jne. Myös matkustajaliikenne rahtialuksilla ja tavarankuljetus matkustaja-aluksilla kuuluu tähän luokkaan. (Tilastokeskus 2008.)

Vesistöteema sekä kestävä matkailu ovat edustettuina myös matkailun tiekartassa. Aiheen tiimoilta toteutettiin esimerkiksi Kestävän vesistömatkailun demonstraatiohanke 2015–2018, jonka tiimoilta työ- ja elinkeinoministeriö järjesti kilpailun kestävien vesistömatkailukohteiden valitsemiseksi. Tarkoituksena oli löytää vesistömatkailun alueita, joilla olisi valmiuksia olla kansainvälisesti tunnettuja ja kestäviä vesistömatkailukohteita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Lisäksi Go Saimaan toteuttaman Lake Saimaa Purest Finland -hankkeen suurin tavoite on tehdä Saimaan järvialueesta Suomen kolmas kansainvälisesti tunnettu matkailukeskittymä Lapin ja Pääkaupunkiseudun oheen (Go Saimaa 2017). Ajatuksella on mielestäni potentiaalia, sillä onhan Suomi tunnettu lukuisten järvien maana. Tavoitteen toteutuminen saattaisi toimia myös ponnahduslautana

¹ TOL 2008 on vuonna 2008 käyttöön otettu toimialaluokitus, jossa toimialat jaotellaan niiden pääasiallisen elinkeinotoiminnan mukaisesti luokkiin. Luokitus on osa EU:n yhteistä NACE toimialaluokittelua. (Tilastokeskus 2020b.)

Saimaan järvialueen sekä sisävesien tällä hetkellä alhaisen risteilymatkailun kasvulle. Vaarana on kuitenkin tavoitteen kääntyminen itseään vastaan, sillä matkailijamäärien hurja kasvaminen uhkaa kestävyyttä sekä puhtautta ja rauhaa eli juuri niitä piirteitä, joilla Saimaata maailmalle markkinoidaan.

4.3 Sesonkiluonteisuus matkailussa

Sesonkiluonteisuus matkailussa tarkoittaa matkailun keskittymistä lähes kokonaan tiettyyn ajanjaksoon kuukausitasolla (Honkanen 2008, 10). Sesonkiluonteisuus on koko matkailun toimialaa vaivaava ongelma, mikä korostuu erityisesti luontomatkailemalla (Konu ym. 2017, 44). Honkasen (2008) mukaan sesongit voidaan jakaa huippu-, väli- ja matalasesonkiin. Vesistö- ja risteilymatkailussa sesonkiluonteisuuden ongelmat näkyvät herkästi, sillä siinä koko toimintaympäristö muuttuu merkittävästi sesonkien vaihtuessa. Eritoten risteilytoimijoille ja muille kesäsesonkiin keskittyneille yrittäjille tämä tarkoittaa usein yritystoiminnan täydellistä pysähtymistä syksyn ja talven koittaessa.

Matkailun keskittymisestä vain tiettyyn sesonkiaikaan tekee ongelman se, että huippusesongille suunnitellut järjestelyt ovat sesongin ulkopuolella lähes kokonaan käyttämättä. Sesonkipainotteisuus on ongelma myös ympäristön kannalta, sillä rakennuksia täytyy lämmittää myös sesongin ulkopuolella. (Konu ym. 2017, 44.) Sesonkipainotteisuudella on monia erilaisia syitä, mutta tärkeimpinä niistä pidetään ilmaston- ja vuodenaikojen vaihtelua sekä lomien ajoittumista (Konu, Tyrväinen, Pesonen, Tuulentie, Pasanen & Tuohino 2017, Koenig & Bischoff 2004).

Honkanen (2008) ehdottaa yhdeksi ratkaisuksi kausiluonteisuuden tasaamiseksi, sesonkien ulkopuolisen markkinoinnin keskittämistä ikääntyviin ikäluokkiin kuuluville henkilöille. Heillä ei usein ole enää pieniä lapsia, joten koulujen loma-ajoilla ei ole vaikutusta matkustusajankohtaan. Lisäksi eläkkeelle jääminen saattaa lisätä heidän matkustushalukkuuttaan sesonkien ulkopuolella. (Honkanen 2008, 13.)

Matkailun sesonkiluonteisuus on esillä myös vuosille 2019–2028 tehdyssä Suomen matkailustrategiassa. Sesonkeja halutaan tasapainottaa teemoittamalla matkailun kehittämistä. Valittuja teemoja ovat luontomatkailu, kulttuurimatkailu, luksusmatkailu, terveys- ja hyvinvointimatkailu, koulutusmatkailu, urheilu- ja liikuntamatkailu, ruokamatkailu, tapahtumat ja kongressit, kiertomatkailu sekä viimeisenä perhematkailu. Matkailustrategian mukaan teemat edistävät sesonkien tasapainottumista ja pidentämistä sekä tukevat yhteistyötä matkailualueiden kesken. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019a.)

4.3 Risteilysesongin laajentumisen mahdollisuudet Saimaalla

Pertti Kontisen (2020) mukaan, kotimaisen risteilytoiminnan laajeneminen talvisesongille ei ole mahdollista, sillä Suomessa ei tällä hetkellä ole yhtään jääluokituksen omaavaa risteilyalusta. Talvella erikoinen luonto ja jää tuovat kuitenkin omanlaisensa hohdokkuuden talvimatkailulle. Risteileminen ei välttämättä ole mahdollista läpi talven, mutta risteilytoimijat voisivat kokeilla muunlaista liiketoimintaa talvella, esimerkkinä laivassa toimiva talviravintola.

Talvisesongin erikoisuus voi olla myös vahvuus Saimaan vesistömatkailussa. Uudet ja ennen kokemattomat innovaatiot voivat herättää matkailijoissa kiinnostusta. Lisäksi luonto ja autenttisuus ovat läsnä myös talvella, ne vain näyttäytyvät vähän eri tavalla. Heikkoutena voi olla matkailijoiden vähäinen määrä talvella Saimaan maakuntien kaupungeissa sekä suurempien ja myös tunnetumpien talvimatkailukohteiden läheisyys.

Toisaalta talvikohteiden läheisyys on myös mahdollisuus, sillä matkailijat saattavat olla kiinnostuneita käymään muissa mielenkiintoisissa kohteissa saman matkan aikana, mikäli ne sijaitsevat sopivan etäisyyden päässä. Talvisesongin uhkia voivat olla toimijoiden ennakkoluuloisuus ja jopa kiinnostamattomuus lähteä kokeilemaan talvisesongin kannattavuutta. Talvella uhkana on myös säätilojen vaihtelut, jotka saattavat olla jopa rajumpia kuin kesällä. Esimerkiksi pitkät kovat pakkasjaksot estävät ulkoilumahdollisuudet sekä esimerkiksi huono jäättilanne on riskinä jäälle sijoittuvissa aktiviteeteissa. (kuva 2.)



Kuva 2. SWOT-analyysi: Saimaan järviolueen talvisesonki. (kuva: Mira Kaarmo)

Talvisesonki voi olla monille toimijoille liian epävarmaa liiketoimintaa, mutta risteilykauden pidentymisellä kevät- ja syyskaudella on potentiaalia. Moni risteilytoimija pitää myös kevättä ja syksyä kannattamattomina, mutta oikeanlainen markkinointi voi auttaa. Kohdentamalla markkinointia esimerkiksi yrityksiin, oppilaitoksiin ja muihin organisaatioihin kevät- ja syksyristeilyille voisi löytyä uusia käyttäjäryhmiä.

5 Matkailun nykytila Saimaan maakunnissa ja kotimaan sisävesillä

5.1 Kotimaan sisävesimatkailun nykytila

Sisävesien osuus vesiliikenteen matkustajamäärästä oli vain 5 % eli 230 000 vuonna 2018. Matkustajamäärästä enemmistö eli 100 000 liikkui Saimaan järviolueilla Kuopiossa, Lappeenrannassa ja Savonlinnassa. Toiseksi eniten eli 70 000 matkustajaa liikkui Tampereen seudulla. (Traficom 2018a.)

Matkustajamäärät sisävesillä ovat olleet viimeisen noin kymmenen vuoden aikana laskussa. Vertailussa oleva tilasto matkustajamäärästä on vuodelta 2018,

jolloin määrät olivat pysyneet 240 000 viimeiset kolme vuotta. (taulukko 1.) Mielestäni matkustajamäärien laskua voi ainakin osittain selittää tarjonnan puutteella. Ala kaipaisi myös uudistumista, jonka kautta se voisi tavoittaa uusia kohderyhmiä.

Taulukko 1. Matkustajamäärien kehitys sisävesillä 2007–2018 (Traficom 2018a).

Vuosi	Henkilömäärä
2007	410 000
2008	350 000
2009	350 000
2010	400 000
2011	370 000
2012	310 000
2013	310 000
2014	290 000
2015	230 000
2016	240 000
2017	240 000
2018	240 000

Sisävesien matkustajamäärien vertailemiseksi voidaan tarkastella myös Suomen kanavien tilastoituja matkustajamääriä. Suomen sisävesillä on kolmekymmentäyksi (31) Liikenneviraston hoidossa olevaa sulkukanavaa, joiden lisäksi on kahdeksan sulkua Saimaan kanavassa. Saimaan kanavan matkustajaliikenteestä tilastoidaan sekä matkustajalaivojen että pienempien huviveneiden matkustajamäärät. (Traficom 2018b.)

Vuonna 2018 Saimaan kanavassa kulki yhteensä 36 955 matkustajaa, joka on 1241 matkustajaa enemmän kuin edellisenä vuonna. Lukuihin sisältyvät kanavan läpi kulkevat alukset ja veneet sekä kanavaristeilyt, jotka käyvät Mälkiän sulun eli kanavan viimeisen Suomen puoleisen sulun alapuolella kääntymässä. Liikennekausi Saimaan kanavassa oli vuonna 2018 noin seitsemän kuukauden pituinen, toukokuusta, joulukuuhun. Kausi oli aiempia vuosia lyhyempi johtuen kanavan korjaustöistä. (Traficom 2018b.) Muiden kuin Saimaan sulkukanavien matkustajamäärät tilastoidaan kolmellatoista kanavalla. Vuonna 2018 noilla

kanavilla liikkui yhteensä 51 709 matkustajaa. Vuotta aiemmin eli vuonna 2017 matkustajia kanavissa kulki yhteensä 47 692 eli vähän yli neljä tuhatta vähemmän kuin vuonna 2018. (Traficom 2018b.)

Tilastoista selviää, että sisävesimatkailu on Suomessa jonkin verran vähentynyt yli kymmenen vuoden takaiseen verrattuna, vaikka viime vuosina pientä kasvua on ollut nähtävissä. Yleinen vuosien varrella tapahtunut lasku voi ainakin osittain selittyä tarjonnan vähentymisellä. Vesistö- ja risteilymatkailun kehittämiseen käytettävät resurssit tukevat sisävesimatkailun kasvua tulevaisuudessa. Opinnäytetyöprosessin aikana julkaistiin myös tuoreet vuoden 2019 tilastot matkustajamääristä sekä kanavilla, että vesistöalueilla. Tätä työtä varten on kuitenkin käytetty ainoastaan vuoden 2018 tilastoja, sillä opinnäytetyöprosessi oli jo lähes lopussa, kun uudemmat tilastot julkaistiin. Vuosittaiset muutokset eivät myöskään ole niin suuria, että kokonaiskuva sisävesimatkailun nykytilasta muuttuisi merkittävästi.

5.2 Matkailun nykytila Etelä-Karjalassa ja Etelä-Savossa

Sekä Etelä-Karjalan että Etelä-Savon matkailu rakentuu vahvasti Saimaan järviluonnon ympärille. Maakunnat tekevät lisäksi tiivistä yhteistyötä Saimaasopimuksen myötä, jonka tarkoituksena on kehittää ja lisätä Saimaan järviolueen matkailua molemmissa maakunnissa. Pää tavoitteena on, että Saimaasta tulisi Suomen kolmas matkailun vetonaulakohde pääkaupunkiseudun ja Lapin rinnalle. (Etelä-Karjalan liitto 2019b.)

Etelä-Karjalassa matkailu on keskittynyt Rauhan ja Ukonniemen alueille. Alueet sijaitsevat vierekkäin. Rauha sijaitsee kuitenkin Lappeenrannan ja Ukonniemi Imatran puolella. Molemmilla alueilla sijaitsee kylpylähotelli sekä lisäksi on monenlaista oheistoimintaa ja ulkoilumahdollisuuksia. (GoSaimaa 2020.)

Taulukosta 2 selviää, että venäläiset ovat Etelä-Karjalan suurin kansainvälinen matkailijaryhmä. Yöpymiset ovat myös olleet kasvussa. Vuonna 2019 venäläisiä yöpyjiä oli maakunnassa 178 338, kun vuotta aiemmin vastaava luku oli 169 362.

Myös kotimaisten yöpymiset kasvoivat vuodesta 2018 vuoteen 2019 melkein 40 000. Etelä-Savossa puolestaan oli vuonna 2019 yhteensä 685 051 yöpymisvuorokautta. Määrästä 522 275 oli kotimaisia ja 155 409 ulkomaisia matkailijoita. (Visit Finland 2019.) Etelä-Savossa venäläiset ovat suurin ulkomainen matkailijaryhmä, vaikka venäläisten matkailijoiden yöpymisten määrä ei Etelä-Savossa tee niin merkittävää eroa muihin ulkomaisiin ryhmiin kuin esimerkiksi Etelä-Karjalassa (taulukko 2).

Taulukko 2. Yöpymisten lukumäärät Etelä-Karjalassa ja Etelä-Savossa vuosina 2016–2019 (Visit Finland)

	Yöpymiset, lkm			
	2016	2017	2018	2019
AL Etelä-Karjala				
Kotimaiset	461 835	466 090	476 844	514 202
Ulkomaiset	183 182	226 602	230 322	235 516
Ulkomaiset ilman Venäjää	43 486	53 424	60 960	57 178
Venäjä	139 696	173 178	169 362	178 338
AL Etelä-Savo				
Kotimaiset	554 546	529 844	522 275	534 475
Ulkomaiset	140 199	163 016	155 409	150 576
Ulkomaiset ilman Venäjää	63 310	83 320	81 345	82 292
Venäjä	76 889	79 696	74 064	68 284

Etelä-Karjalassa sijaitsevat myös Suomen ja Venäjän välisen rajan tärkeimmät rajanylityspaikat Nuijamaa, Imatra, Vainikkala sekä Parikkala. Myös junaliikenne Venäjän ja Suomen välillä kulkee Etelä-Karjalan kautta. Matkustajajunien rajanylitykset tapahtumat Vainikkalassa. Kaikista itärajan rajanylityksistä 53% tapahtui Etelä-Karjalan raja-asemilla vuonna 2018. (Etelä-Karjalan liitto 2019c.) Erikseen ei ole tilastoitu maantierajanylityksiä, jotka johtuvat matkailusta.

Myös Etelä-Savo hyödyntää matkailussaan Saimaan läheisyyttä. Maakunta on lisäksi vapaa-ajan asumisen ja mökkeilyn maakunta, sillä siellä on 49 000 vapaa-ajan asuntoa. Määrä on toiseksi eniten koko Suomessa. (Etelä-Savon maakuntaliitto 2020.) Matkailu on tilastojen mukaan kasvanut molemmissa maakunnissa vuosittain melko tasaisesti. Ainoastaan Etelä-Karjalassa ulkomaisten ja Etelä-Savossa venäläisten matkailijoiden määrät olivat laskeneet

vuodesta 2018 vuoteen 2019, mutta ei kuitenkaan merkittävästi. Kevään 2020 poikkeustilanne vaikuttaa hyvin todennäköisesti kasvuun tulevaisuudessa kaikilla osa-alueilla.

5.3 Matkailun nykytila Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa

Pohjois-Karjalan tunnetuin matkailukohde on Koli, ja Ukko-Koli nimisen Vaaran laelta avautuva maisema kohti Pielistä. Pohjois-Karjalan Saimaaseen kuuluva osa on nimeltään Pyhäselkä, josta on Pielisjokea pitkin yhteys myös Pieliselle. Pielisjoki on Joensuun kaupungin läpi virtaava joki.

Pohjois-Karjalassa kotimaisten matkailijoiden yöpymiset ovat olleet kasvussa vuodesta 2016 saakka. Yöpymiset kasvoivat vuodesta 2018 vuoteen 2019 vähän yli 35 000, joka on vertailuvuosien paras vuosittainen kasvu. Ulkomaisten yöpymisten määrä oli vastaavasti laskenut vuodesta 2018 vuoteen 2019, mutta ei kuitenkaan merkittävästi, sillä lasku oli alle tuhat yöpymistä. Venäläisten osuus kaikkien ulkomaalaisten yöpymisistä on Pohjois-Karjalassa vuosittain noin puolet. (taulukko 3.)

Taulukko 3. Yöpymisten lukumäärät Pohjois-Karjalassa 2016–2019 (Visit Finland)

	Yöpymiset, lkm			
	2016	2017	2018	2019
AL Pohjois-Karjala				
Kotimaiset	388 285	388 734	399 469	434 809
Ulkomaiset	61 904	67 589	70 922	69 943
Ulkomaiset ilman Venäjää	38 988	45 192	47 608	46 971
Venäjä	22 916	22 397	23 314	22 972

Pohjois-Karjalassa sijaitsee myös yksi Suomen ja Venäjän välisen rajan rajanylityspaikka, Niiralan raja-asema. Karelia Expertin (2020) mukaan vuonna 2019 Niiralassa tehtiin yli 11 miljoonaa matkustuksesta johtuvaa rajanylitystä. Määrästä vähän yli 50% oli suomalaisten ja 48% venäläisten rajanylityksiä. Loput eli 1,2% rajanylityksistä oli muiden maiden kansalaisten tekemiä. Vuodesta 2018

vuoteen 2019 rajanylitysten kokonaismäärä laski 27 790 eli 2,4%. (Karelia Expert 2020.)

Pohjois-Savon matkailu on, niin ikään keskittynyt luontomatkailun ympärille. Maakunnan yöpymistilaston (taulukko 4) mukaan kotimaisten matkailijoiden yöpymiset kasvoivat vuodesta 2018 vuoteen 2019 reilulla 21 000. Ulkomaisten matkailijoiden osuus yöpymistilastossa pysyi lähes samana, vaikka pientä nousujohteisuutta ulkomaisissa yöpymisissä on kuitenkin havaittavissa (taulukko 4).

Taulukko 4. Yöpymisten lukumäärät Pohjois-Savossa 2016–2019 (Visit Finland)

	Yöpymiset, lkm			
	2016	2017	2018	2019
AL Pohjois-Savo				
Kotimaiset	728 616	751 486	735 684	757 050
Ulkomaiset	93 896	91 437	101 974	105 606
Ulkomaiset ilman Venäjää	66 520	59 590	64 940	72 816
Venäjä	27 376	31 847	37 034	32 790

Tilastojen mukaan myös Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon matkailijamäärät ovat kasvussa. Molemmissa maakunnissa venäläisten matkailijoiden osuus oli laskenut vuodesta 2018 vuoteen 2019. Pohjois-Karjalassa lasku oli edellä mainittuina vuosia alle viisisataa, mutta Pohjois-Savossa venäläisten matkailijoiden määrä laski yli neljällä tuhannella. Covid-19 vaikuttaneen myös Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon vuoden matkailutilastoihin.

6 Asiantuntijoiden näkemys Saimaan risteilymatkailun nykytilanteesta sekä tulevaisuuden näkymistä

6.1 Teemahaastattelut

Tässä opinnäytetyössä käytettiin hyödyksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmää. Laadullisia menetelmiä ovat haastattelu, havainnointi, sekä lähdeaineistoista koottu tieto (Tuomi, Sarajärvi 2018, luku 1). Tätä opinnäytetyötä varten tehtiin haastattelututkimus matkailun asiantuntijoille Saimaan alueen maakuntien risteilymatkailun nykytilanteen sekä tulevaisuuden näkymien selvittämiseksi.

Haastattelu on tutkimus- ja kehittämistyön suosituin aineistonkeruumenetelmä. Tämä voi johtua siitä, että haastattelu on menetelmänä helppokäyttöinen. Lisäksi muut tiedonkeruumenetelmistä voivat olla tuntemattomampia. Haastattelumenetelmiäkin on monenlaisia ja tutkijan täytyy osata valita käytettävä menetelmä sen mukaan, minkälaista tietoa haastatteluilla on tarkoitus hankkia. (Ojasalo ym. 106.)

Haastattelumenetelmät erotellaan niiden strukturointitavan mukaan, johon vaikuttaa haastattelukysymysten asettelu ja joustavuus haastattelutilanteessa. Strukturoidussa lomakehaastattelussa kysymykset ja niiden järjestys on suunniteltu tarkasti etukäteen. Lomakehaastattelu kannattaa valita silloin, kun on tarkoitus kerätä faktatietoa laajalta ihmisjoukolta. Muita menetelmiä ovat teemahaastattelu, syvähaastattelu sekä ryhmähaastattelu. (Ojasalo ym. 107.)

Teemahaastattelussa on valittu etukäteen teemat ja kysymysten runko, joita haastattelussa käsitellään. Haastattelua ei ole kuitenkaan sidottu tiettyihin raameihin, vaan haastattelija voi keskustelun edetessä muuttaa kysymyksiä tai niiden paikkaa, tai tarvittaessa kysyä kokonaan uusia haastattelun aikana mieleen tulevia kysymyksiä. (Tuomi, Sarajärvi 2018, luku 3.)

Teemahaastattelu valikoitui haastattelumuodoksi, koska se antoi mahdollisuuden vapaamuotoiseen keskusteluun etukäteen valittujen teemojen mukaisesti. Runko haastatteluille oli suunniteltu etukäteen, mutta jokainen haastattelu muotoutui kunkin haastateltavan aseman mukaan (liite 1). Valitettavasti vallitsevan Covid-19 pandemian takia, haastateltavien tavoittaminen oli hieman hankalaa. Lopulta haastattelu toteutettiin viidelle (5) henkilölle, jotka toimivat erilaisissa matkailuun liittyvissä tehtävissä eri maakunnissa.

Haastattelututkimuksen jälkeen saatu aineisto täytyy analysoida. Yleiskuva materiaaleista on syntynyt tutkijalle yleensä jo haastatteluvaiheessa. Aineistoa analysoitaessa tutkijan kannattaa lukea muistiinpanojaan läpi useaan kertaan, jotta yleiskuva aiheesta syvenee. Tutkijan kannattaa olla myös avoin aineistolle ja lukea sitä ilman teoreettisia ennakkokäsityksiä, jotta myös olennaiset yksityiskohdat pääsevät esiin. Kokonaiskuvan muodostumisen jälkeen aineisto voidaan purkaa osiin ennalta päätettyjen teemojen mukaan. Tämä auttaa havainnoimaan toistuvat aiheet haastatteluiden välillä. (Puusa 2020, luku 9.)

Tätä opinnäytetyötä varten tehty haastattelututkimus teemoitettiin jo ennen tutkimuksen tekemistä, sillä kyse oli teemahaastattelusta. Haastattelut etenivät kuitenkin sattumanvaraisissa järjestyksissä, joten myös muistiinpanot olivat kirjoitettu sen järjestyksen mukaan. Haastatteluiden jälkeen teemoitus tarkentui, joka helpotti analysointia. Lisäksi yleiskuva tutkittavana olevasta ilmiöstä, joka tässä tapauksessa oli Saimaan risteilymatkailun nykytilanne sekä tulevaisuuden näkymät, syntyi jo haastatteluvaiheessa.

6.1.1 Suomen Matkustajalaivayhdistys

Pertti Kontisen haastattelu toteutettiin ryhmäpuhelinhaastatteluna 6.4.2020. Puhelussa olivat läsnä myös naviSaimaan projektikoordinaattori Kaisa Hirvonen sekä toinen opinnäytetyön tekijä Sara Oravuo. Kontinen vastasi haastatteluun Suomen Matkustajalaivayhdistys ry:n edustajana. Yhdistyksen kotipaikka on Kuopiossa.

Suomen Matkustajalaiva yhdistyksen pääasiallinen tehtävä on henkilöliikennevarustamoiden edunvalvonta. Yhdistykseen kuuluu yhteensä kuusikymmentäviisi (65) henkilöliikennevarustamo. Jäsenvarustamot operoivat ympäri Suomea, yhteensä noin 140 aluksella. Kontisella on noin kahdenkymmenenvuoden kokemus risteilytoiminnasta, ja tällä hetkellä hän on mukana muun muassa Saimaan kanavan neuvottelukunnassa sekä Suomen Vesitieyhdistyksessä. Näin ollen Pertti Kontisella on vahva tietämys kotimaan risteilymatkailusta.

Kontisen (2020) mukaan risteilytoiminta on muuttunut paljon vuosien varrella. Aiemmin esimerkiksi suuret yritykset, kuten Nokia järjesti aluksilla tilausristeilyjä henkilökunnalleen. Tuollainen isojen yritysten tilaustoiminta on jäänyt lähes kokonaan pois. Nykyään suurin osa risteilyistä on kyllä tilausristeilyjä, mutta paljon aiempaa pienemmällä budjetilla. Kestävän kehityksen osalta risteilyliikenteessä on tehty jonkin verran toimenpiteitä, kuten polttoaineen vaihtaminen biodieseliin, joka käy polttoaineena nykyisissä polttomootorialuksissa. Toisaalta jonkin verran puheita kestävästä kehityksestä myös vähätellään. (Kontinen 2020.)

Yksi haastatteluiden kiinnostavimmista aiheista oli eri toimijoiden välinen yhteistyö, josta Kontinen kertoi melko huolestuttavia piirteitä. Hänen mukaansa eri risteilytoimijoiden välinen yhteistyö ei toimi. Varustamot kokevat toisensa lähinnä kilpailijoina, ja pahimmassa tapauksessa välit voivat olla niin tulehtuneita, ettei kilpailevien yritysten laivat "meinaa mahtua samaan laituriiin". Risteilyliikenteen suurimpina ongelmina Pertti Kontinen pitää sitä, että tätä nykyä liikennöivistä aluksista monet ovat jo melko vanhoja, eivätkä ne välttämättä kohta enää täytä päästöluokituksia. Tämä johtaisi liikennöintikieltoon. Lisäksi uusien alusten liikenteeseen tuominen on niin kallista, ettei se tämänhetkisellä kaudenpituudella ole kovin kannattavaa. Kontinen toivoisi Suomen sisävesille aluksia ulkomailta, joka ei sekään ole täysin ongelmaton ratkaisu, sillä ulkomaisten varustamoiden laivat ovat usein isoja, ja Suomessa on nykyisen lainsäädännön mukaan luotsipakko yli 35 metrisille aluksille. (Kontinen 2020.)

6.1.2 Etelä-Karjalan Virkistysaluesäätiö

Hanna Ollikainen on Etelä-Karjalan Virkistysaluesäätiön toimitusjohtaja. Hänen haastattelunsa toteutettiin Microsoft Teamsin välityksellä 13.4.2020. Virkistysaluesäätiön pääasiallinen tehtävä on edesauttaa Etelä-Karjalan asukkaiden virkistysmahdollisuuksia kehittämällä maakunnan retkeilypalveluja. Ollikaisen mukaan maakunnan retkeilypalvelut ovat myös matkailijoiden käytössä. (Ollikainen 2020.)

Säätiö myös hallinnoi useita EU-rahoitteisia kehittämis- ja investointihankkeita, joista osassa on myös matkailuun liittyviä tavoitteita. Esimerkkeinä näistä retkeilyreittien infrastruktuuriin ja opasteiden sekä grillikatosten uusimiseen liittyvät hankkeet. Ollikainen mainitsee nimeltä myös Ketjureaktio nimisen pyörämatkailuhankkeen, jonka tavoitteena on kehittää Etelä-Karjalan sekä eteläisen Saimaan alueesta kansainvälinen pyörämatkailukohde. Toinen puhtaasti matkailun kehittämishanke on Suvorov-hanke, jonka tavoitteena on hyödyntää sotahistoriaa alueen matkailun vetovoimatekijänä. (Ollikainen 2020.)

Ollikainen (2020) nimeää itärajan sekä tarkemmin sanottuna raja-alueen historian yhdeksi eteläisen Saimaan vetovoimatekijäksi. Lisäksi alueen geologinen historia, kuten Salpausselät ja Vuoksen puhkeaminen, joiden esille tuomiseen Saimaa Geopark on keskittynyt, ovat kiinnostavia aiheita. Saimaa ja järven kaunis luonto ovat Saimaan alueen vetovoimatekijöitä. (Ollikainen 2020.)

Kestävä kehitys on Ollikaisen mielestä nostettu koko Saimaan alueella vahvasti esille, ja sitä toteutetaan monissa maakunnan lähimatkailukohteissa. Lisäksi Virkistysaluesäätiön koko toiminta täyttää vastuullisuuden kriteerit, ja alueen matkailun informaatioissa kestävyys nostetaan esille kaikista kestävä kehityksen kolmesta näkökulmasta eli taloudellisesta, sosiaalisesta sekä ekologisesta näkökulmasta. Alueen yritysten ja organisaatioiden välisestä yhteistyöstä Ollikainen kertoo Virkistysaluesäätiön näkökulmasta, joka tekee paljon yhteistyötä eri tahojen kanssa. Lisäksi esimerkiksi pyörämatkailuhankkeen tiimoilta säätiö tekee yhteistyötä yritysten kanssa sitouttamalla niitä mukaan hankkeen toimenpiteisiin. Muiden matkailualan yritysten ja organisaatioiden

yhteistyöhön Ollikainen ei osaa oikein ottaa kantaa muuten kuin, että hänen mielestään yhteistyötä tehdään. Parannettavaa kuitenkin olisi, sillä yritykset toimivat usein vain omista lähtökohdistaan. (Ollikainen 2020.)

Ollikaisen (2020) mukaan yksi Etelä-Karjalan suurin heikkous matkailussa on kansallispuistotasoisien kohteen puuttuminen, jonka vuoksi maakunta ei näyttäyty luontomatkailukohteena. Saimaa Geopark hakee UNESCO-statusta, jonka saaminen voisi vaikuttaa edellä mainittuun ongelmaan. Toinen ongelma Ollikaisen mukaan on palveluiden puute haja-asutusalueilla kulkevien pyöräilyreittien varrella. Vesistö- ja risteilymatkailussa ongelmana on, ettei Ollikaisen mukaan maakunnassa ole risteilykulttuuria, minkä vuoksi risteilyt eivät ole kannattavaa liiketoimintaa. Hanna Ollikainen kertoo myös, että potentiaalia esimerkiksi saaristoristeilyihin olisi, mutta yrittäjät eivät ole innostuneita kokeilemaan tällaista konseptia. Näin ollen saarien, kuten Lappeenrannassa sijaitsevan Ilkonsaaren potentiaali virkistys- sekä matkailukäytössä jää käyttämättä saavutettavuusongelmien vuoksi. (Ollikainen 2020.)

Vesistö- ja risteilymatkailukauden pidentämiseen olisi Ollikaisen mielestä myös potentiaalia. Esimerkiksi kevätkauden voisi aloittaa aiemmin, ja syksyllä syyskuu sekä lokakuu olisivat vielä hyviä risteilykuukausia. Risteilytoimijat mieltävät ajatuksen kuitenkin eri tavalla. Myös sotahistorian hyödyntäminen risteilymatkailussa on Ollikaisen mielestä liian vähäistä. Monilla maakunnan kanavilla on historiallista arvoa. Ollikainen toivoisi myös, että joku yrittäjä hyödyntäisi pyöräilyreitit varrelle avautuvan lauttaylityksen ja perustaisi lautan lähtöpaikan lähetyville majoitus- tai ruokailupaikan. (Ollikainen 2020.)

6.1.3 Markkinointitoimisto Parasta Saimaalla

Pia Behmin haastattelu toteutettiin puhelimitse 13.4.2020. Pia Behm on tällä hetkellä Markkinointitoimisto Parasta Saimaalla -yrityksen omistaja, jonka lisäksi hän on toiminut muun muassa Savonlinnan kaupungin matkailujohtajana. Pia kirjoittaa yrityksensä alla myös Saimaa-aiheista blogia, jossa hän esittelee Saimaan aluetta matkailukohteena. Blogin kirjoittamisen Behm itse sanoo olevan

kuitenkin enemmän harrastus, joka on jäänyt viime aikoina vähemmälle huomiolle. Behmin mukaan Saimaan alueen vetovoimatekijöitä ja erityispiirteitä on mietitty alueen matkailupiireissä jo vuosikymmenten ajan. Loppujen lopuksi aina päädytään samaan vastaukseen eli luonto, puhtaus ja järvi. Behm on kuitenkin toista mieltä, sillä juuri nuo kyseiset elementit eivät erota Saimaata muista Suomen järvistä millään tavalla. Hänen mielestään erityispiirteet löytyvät sellaisista ainutlaatuisista asioista, joita ei löydy mistään muualta, kuten saimaannorppa, Savonlinnan Oopperajuhlat, maailman suurin puukirkko ja Lappeenrannan linnoitukset. (Behm 2020.)

Kestävä kehitys ja vastuullisuus ovat Behmin mielestä paljon puhuttuja puheenaiheita matkailualalla. Monet yritykset työskentelevät ankarasti saadakseen nuo asiat näkyväksi osaksi oman yrityksensä liiketoimintaa. Loppujen lopuksi teot ovat kuitenkin vielä täysin ”lapsenkengissä”. Saimaan ja Etelä-Savon matkailussa tehdään yhteistyötä lähinnä hanke ja organisaatiotasolla, mutta yritysten välinen yhteistyö ei toimi. Lisäksi maakuntatason yhteistyötä täytyisi Behmin mielestä lisätä. Yhteistyölle voisi antaa sysäyksen, mikäli Savonlinnan valinta kulttuuripääkaupungiksi toteutuu. Lisäksi matkailutoimijoiden täytyisi tehdä konkreettisia tekoja yhteistyön parantamiseksi. (Behm 2020.)

Etelä-Savo ja Etelä-Karjala tekevät jo tällä hetkellä yhteistyötä muun muassa Saimaa sopimuksen myötä, ja molemmat maakunnat tuovat Saimaata vahvasti esille markkinoinnissaan. Maakuntien yhteisenä visiona on tehdä Saimaan alueesta kansainvälisesti tunnettu matkailualue. Pohjois-Karjala ja Pohjois-Savo ovat jääneet jo vuosia sitten Saimaa-yhteistyöstä ulkopuolelle siitä syystä, etteivät maakunnat koe olevansa Saimaan maakuntia. (Behm 2020.)

Behm nimeää yhteistyön puutteen myös yhdeksi Saimaan suurimmaksi heikkoudeksi. Alueen yhteistä markkinointia täytyisi myös tehostaa. Markkinointiin täytyisi saada mukaan myös pienemmät matkailutoimijat, mutta heillä ei usein ole rahaa eikä osaamista oikeanlaiseen markkinointiin, joten he jäävät isojen matkailuyritysten varjoon kansainvälisillä markkinoilla. Lisäksi alueen sähköistä ostettavuutta tulisi kehittää. Behm toivoo konkreettisia tekoja,

ettei hienot puheet esimerkiksi juuri edellä mainituista asioista jäisi vain sananhelinäksi. (Behm 2020.)

Saimaalla olisi Behmin mukaan potentiaalia risteily- ja vesistömatkailun sesongin laajentamiselle. Myös halukuutta kuulemma löytyy esimerkiksi syyskauden pidentämiselle. Aivan sydäntalvelle toimintaa ei kuitenkaan olla valmiita kehittämään. Jo myöhään syksyllä risteilyt vaikeutuvat, ja kuvaan tulee konkreettisia ongelmia, kuten ikkunoiden huuruuntumista ja lämmityslaitteen ongelmia, sillä alukset on suunniteltu vain kesäkäyttöön. Ongelmaksi muodostuu myös pimeys, sillä iltaristeilyillä on hämärää jo alkuillasta, joka vaikeuttaa maisemien katselua, joka kuitenkin on risteilyiden yksi päätarkoitus. (Behm 2020.)

Savonlinna koordinoi muutamia vuosia sitten Risteilytuotteiden kehittämishanketta, jonka tiimoilta alueella kokeiltiin erilaisia syksyn teemaristeilyjä. Näitä tehtiin yhteistyössä alueen yritysten, kuten Järvisydämen kanssa. Risteilyistä jäi positiivinen mielikuva ja niille olisi varmasti kysyntää. (Behm 2020.)

6.1.4 Saimaa Travel Oy

Kirsti Laine on Saimaa Travel Oy:n toimitusjohtaja. Hänen haastattelunsa toteutettiin puhelimitse 17.4.2020. Saimaa Travel on pääasiassa Venäjälle suuntautuviin risteilymatkoihin keskittynyt risteily-yritys. Yrityksen kotipaikka sijaitsee Lappeenrannassa. Laineen mukaan heidän suosituin risteilynsä on risteily Viipuriin, jonne risteilymatkustajat eivät tarvitse viisumia. Saimaa Travelin tärkeimpiä asiakasryhmiä ovat kotimaiset yli viisikymmentävuotiaat matkailijat sekä erilaiset ryhmät ja yritykset. Saimaa Travel liikennöi tällä hetkellä 200 paikkaisella M/S Carelialla, jonka lisäksi yrityksellä on ollut Kristina Brahe niminen alus, jossa pystyi myös yöpymään. Kristina Brahella tehtiin erilaisia teemaristeilyjä, kuten linturisteilyjä keväisin sekä rannikolle suuntautuvia majakkaristeilyjä, mutta Laineen mukaan Brahen liiketoiminta ei ollut kannattavaa. (Laine 2020.)

Saimaa Travelin risteilyillä on mukana kanavaemäntä viihdyttämässä matkailijoita. Kanavaemännän tehtävä on kertoa matkan varrelle osuvista nähtävyyksistä ja maisemista, sekä lisäksi järjestää ohjelmaa, kuten bingoa. Joskus risteilyillä on mukana myös trubaduuri. Laineen mukaan yrityksessä on jonkin verran pohdittu kestävästä kehitystä, mutta mitään merkittävää asian eteen ei ole pystytty tekemään. (Laine 2020.)

Yritys tekee paljon yhteistyötä esimerkiksi hotellien kanssa sekä Suomen, että Venäjän puolella. Yrityksellä on lisäksi tavoitteena syventää Venäjyhteistyötä entisestään. Laine nostaa esille myös 90-luvulla toteutetun ”Iloista Lomaa Itä-Suomesta” -kampanjan, jonka tiimoilta kaikki Saimaan alueen maakunnat tekivät vilpítőntä yhteistyötä keskenään. Laineen mukaan, asiat ovat jonkin verran muuttuneet noista ajoista, ja nykyään yhteistyötä kyllä tehdään, mutta mukana on myös tietynlainen kilpailuasetelma eri yritysten välillä. (Laine 2020.)

Vesistö- ja risteilymatkailun haasteista suurimpana Laine pitää lyhyttä risteilykautta. Laineen mielestä Saimaalle tarvittaisiin myös lisää aluksia esimerkiksi Euroopasta ja Venäjältä. Ongelma niiden ulkomaisten alusten kohdalla on niiden vaatima syväys, jonka takia alukset voivat liikennöidä vain syväväylällä, jonka varrella on vähän pysähtymispaikkoja. Laine ei pidä kovin realistisena ajatuksena risteilykauden pidentymismahdollisuuksia, sillä kotimaisten matkailijoiden risteilyhalukkuus keskittyy lähes yksinomaan kesäkuukausille. Sesongin pidentyminen vaatisi Laineen mielestä risteilystä kiinnostuneita matkailijoita ulkomailta. Laineen mukaan myös sää haittaa syksyristeilyjä, sillä silloin sataa paljon, eikä risteily ole sade säällä kovin hohdokasta. (Laine 2020.)

Kirsti Laine on ollut mukana matkailun työryhmissä, joissa on suunniteltu muun muassa Etelä-Karjalan matkailustrategiaa, kuten Saimaan viemistä kansainvälisille markkinoille sekä tavoitetta, jonka mukaan Saimaan alueesta tulisi kolmas Suomen tunnettu matkailukeskittymä Lapin ja pääkaupunkiseudun rinnalle. Laine pitää kyseistä tavoitetta mahdollisena, mutta vaikeana, sillä kilpailu on kovaa ja Laineen mukaan myös muun muassa Järvi-Suomi kilpailee samasta

tittelistä. Saimaan valttikortti on Laineen mielestä kuitenkin järven tunnettuus Euroopan neljänneksi suurimpana järvenä. Laine on lisäksi sitä mieltä, että Saimaan vieminen kiinalaisille markkinoille on rahan tuhlausta. Laineen mukaan Kiinasta saapuvat matkailijat ovat usein vähän rikkaampia ihmisiä, joilla on suhteellisen korkea vaatimustaso. Näin ollen Laineen mielestä, Saimaalla ei ole tarpeeksi laadukkaita tuotteita tarjottavana näille kiinalaisille luksusmatkailijoille. (Laine 2020.)

6.1.5 Villi Pohjola Oy

Sisko Hirvonen on Villi Pohjola Oy:n Järvi-Suomen kohdepäällikkö. Haastattelu toteutettiin Microsoft Teamsin välityksellä 4.5.2020. Yritys on Destination Management Company eli yritys paketoii ja tuotteistaa valmiita matkailutuotteita Järvi-Suomessa sekä Lapissa, ja myy niitä eteenpäin ulkomaisille matkanjärjestäjille. Lapissa yrityksellä on myös omaa yritystoimintaa, mutta Järvi-Suomessa toiminta on keskittynyt tällä hetkellä pelkästään ostopalveluiden jälleenmyyntiin. Hirvonen huomauttaa heti haastattelun aluksi, että Saimaa kuuluu Järvi-Suomeen ja virallisesti Etelä-Karjala, Etelä-Savo, Pohjois-Savo sekä Pohjois-Karjala ovat itäistä Järvi-Suomea. (Hirvonen 2020.) Näin ollen haastattelussa käytetään nimitystä Järvi-Suomi.

Hirvosen (2020) mukaan Järvi-Suomen matkailun vetovoimatekijä ja erityispiirre on ainutlaatuisiksi palveluiksi tuotteistettu luonto. Pelkästään luonto ei Sisko Hirvosen mielestä enää riitä, vaan se pitää osata tuotteistaa oikein. Hirvonen mainitsee myös yksilölliset ja erityiset palvelut, joita ei ole muualla. Vastuullisuus ja kestävä kehitys huomioidaan alueen matkailussa käyttämällä paikallisia tuotteita, palveluita sekä raaka-aineita, kertoo Hirvonen. Lisäksi Pohjois-Karjalassa on keskitytty tuottamaan sellaisia aktiviteetteja, jotka voidaan toteuttaa henkilön omalla keholla, kuten SUP-lautailu, pyöräily, vaellus ynnä muita moottoria tarvitsemattomia aktiviteetteja. (Hirvonen 2020.)

Yhteistyötä matkailuorganisaatioiden sekä -yritysten välillä ollaan koko ajan parantamassa. Esimerkkinä Hirvonen mainitsee Visit Karelian, jossa yhteistyön

kehittämiseksi on työskennelty, mutta selkeitä tuloksia ei vielä pysty sanomaan. Myös alueiden välinen yhteistyö on menossa eteenpäin, sillä Visit Finland vaatii sitä omien tavoitteidensa vuoksi, joka on toki hyvä asia. (Hirvonen 2020.)

Pohjois-Karjalan suurimmaksi heikkoudeksi vesistö- ja risteilymatkailussa Hirvonen nimeää sen, ettei Pohjois-Karjalassa liikennöi tällä hetkellä yhtään risteilyalusta, ellei Kolin autolauttaa oteta huomioon. Hirvosen mukaan Joensuun läpi virtaava Pielisjoki on täysin hyödyntämätön mahdollisuus risteilytoiminnassa. Hirvosen mukaan varustamot ovat toiminnassaan lyhytkatseisia, eivätkä ymmärrä kulurakenteita eli myynnin ja markkinoinnin suhdetta toisiinsa. Yrittäjät pettyvät, jos ensimmäinen kesä ei ole tuloksellista, vaikka tuloksen saamiseksi täytyisi jaksaa yrittää useampi vuosi peräkkäin. Toinen ongelma on, että monet risteilytoimijat aloittavat tuotteidensa markkinoinnin liian myöhäisessä vaiheessa. Kesän risteilykautta tulisi markkinoida jo vähintään edeltävänä talvena, kun monet ajoittavat markkinoinnin ja toiminnan samaan ajankohtaan eli kesälle. Hirvonen huomauttaa myös tuotteistamisen tärkeydestä, joka tulisi ottaa huomioon myös risteilytuotteiden suunnitteluvaiheessa. (Hirvonen 2020.)

Lyhytnäköisyys vaivaa myös risteilykauden pidentymismahdollisuuksia. Potentiaalia olisi risteillä toukokuun alusta lokakuun loppuun, mutta monet toimijat ajoittavat risteilykautensa vain kesäkuukausille. Hirvosen mielestä se on suorastaan typerää. Myös sesonkien markkinoinnissa tuotteistaminen olisi hyvin tärkeää. Lisäksi teemapohjainen tuotesuunnittelu olisi Hirvosen mukaan kannattavaa. Teemapohjaisuus tarkoittaa sitä, että toimijoilla olisi vaihtuvat risteilytuotteet eri sesongeille, kuten kevät, kesä ja syksy. Tämä vaatisi risteilytoimijoilta myös uudistumista. Loppujen lopuksi kaikki on kiinni yrittäjistä. (Hirvonen 2020.)

6.2 Johtopäätökset haastatteluista

Haastatteluista selvisi, että vesistö- ja risteilymatkailun tilanteesta sekä tulevaisuuden näkymistä on toimijoiden välillä monenlaisia mielipiteitä. Yhteistyössä olisi jonkin verran parannettavaa, mutta pääosin se on kunnossa.

Lisäksi toimijoiden voi olla vaikeaa myöntää ulkopuoliselle, ettei yhteistyö toimi. Etenkin, kun yhteistyön kehittäminen on yleinen teema kotimaan matkailussa. Tosiasiassa yhteistyön suurin ongelmakohta näyttäisi olevan erilaisten julkisten rahoitusten jakautuminen. Maakunnat, kaupungit, matkailutoimijat ja muut matkailun kehittämisen parissa työskentelevät tahot tekevät yhteistyötä sellaisten vastaavien tahojen kanssa, kun heidän rahoituksensa mahdollistaa.

Saimaan vesiliikenteen kehittämishanke haluaa kehittää vesistö- ja risteilymatkailua kaikissa neljässä Saimaan maakunnassa. Haastatteluiden perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, ettei kaksi niistä (Pohjois-Karjala ja Pohjois-Savo) edes koe kuuluvansa Saimaaseen. Tämä on toinen melko mielenkiintoinen ongelma koko kehittämishanketta ajatellen. Pelkkien suunnitelmien ja ehdotusten lisäksi, täytyisi työtä sekä julkista rahoitusta keskittää entistä enemmän konkreettisiin toimenpiteisiin.

Eriäväisyyksien lisäksi haastateltavien mielipiteissä oli paljon myös samoja piirteitä. Luonto ja monipuolinen kulttuuritoiminta nimettiin monessa haastattelussa Saimaan vetovoimatekijöiksi. Tosin etenkin matkailualan ammattilaiset ovat selkeästi huomanneet, että pelkkä luonto ja järvimaisema ei enää riitä tuottamaan elämystä, vaan ne täytyy tuotteistaa oikeanlaisiksi palveluiksi. Tosi asia on, että Suomessa ja ympäri maailmaa on Saimaan lisäksi myös monta muuta paikkaa, joissa voi oleskella luonnossa ja katsella järvimaisemia.

Vesistö- ja järvimatkailun yhdeksi suureksi heikkoudeksi nimettiin lyhyt risteilykausi. Risteilytoimijat tuntuvat olevan jyrkästi sitä mieltä, että vain kesäkuukaudet kannattavat. Muut matkailutoimijat ovat toista mieltä. Sesongin pidentyminen on myös yksi tämän opinnäytetyön kehittämisteemoista. Risteilytoimijat tulisi saada kiinnostumaan uusien tuotteiden kokeilusta. Syksyyn sijoittuvia teemaristeilyjä, kuten kaikkia muitakin risteilyjä olisi kannattavaa ruveta markkinoimaan jo hyvissä ajoin, sekä hyväksyä tosiasia, ettei ensimmäinen syksy vielä välttämättä ole kannattava.

Tärkein toimenpide, jota Saimaan alueella nyt tarvittaisiin, ja joka tuli ilmi myös haastatteluista, olisi puheista siirtyminen konkreettisiin tekoihin. Näkisin, että risteilytoimijat ja matkailun organisaatioissa työskentelevät ihmiset täytyisi saattaa yhteen keskustelemaan asioista avoimin kortein. Lisäksi matkailutoimijoiden ja -organisaatioiden tieto ja taito esimerkiksi markkinoinnista, tuotteistamisesta ja kannattavuudesta tulisi saattaa risteilytoimijoiden tietoon. Asiat ovat varmasti monimutkaisia, ja kauan risteilyalalla työskennelleiden voi olla myös vaikea ottaa neuvoja vastaan. Yhteistyön kehittämisen tulisi myös lähteä ihmisistä itsestään ja halusta työskennellä yhdessä yhteisen asian, eli Saimaan vesistö- ja risteilymatkailun puolesta. Haastattelut antoivat yleiskuvan siitä minkälaisille uusille tuotteille ja palveluille Saimaan alueen maakuntien vesistö- ja risteilymatkailussa olisi tarvetta. Tätä yleiskuvaa käytettiin pohjana uusien matkailutuotteiden suunnittelussa.

7 Sisävesi- ja risteilymatkailu Euroopassa

7.1 Risteilymatkailu Ruotsissa ja Norjassa

Opinnäytetyössä perehdyttiin vertailun vuoksi myös sisävesi- ja risteilymatkailuun Euroopassa. Tutustuminen muiden maiden olosuhteisiin antoi yleiskuvan sisävesi- ja risteilymatkailusta eurooppalaisella tasolla. Risteilyt ovat tarkastelun kohteena olevissa maissa suosittuja, joten niihin tutustuminen auttoi myös ymmärtämään mihin Suomessa voisi pyrkiä. Yksi syy muiden maiden risteilytarjontaan oli myös ideoiden hankkiminen kehittämistyötä ajatellen.

Ruotsissa sisävesiristeilyihin on mahdollisuus Götan kanavassa, joka on myös tärkeä kulttuurihistoriallinen kohde Ruotsissa. Kanava on 190km pitkä, ja se yhdistää Pohjanmeren ja Itämeren toisiinsa. Götan kanavassa on yhteensä 58 sulkua (Göta Kanal 2017).

AB Göta Kanalbolagin eli Götan kanavayhtiö Oy:n silloinen toimitusjohtaja Andres Donlau kertoi vuonna 2013 julkaistussa mediatiedotteessa, että Götan

kanava on elinvoimainen matkailukohde, jossa käy joka vuosi miljoonia matkailijoita. Bolaun mukaan Kanava ei ole pelkästään vesimatkailukohde, sillä kanavaa käydään katsomassa myös pyöräillen sekä matkailuautolla, joista molempien määrät ovat myös kasvussa. Lisäksi matkustajalaivojen matkustajamäärät kanavassa kasvavat. Yhtiön tavoitteena on ollut tehdä Götan kanavasta ruotsin johtava matkailu- ja vetovoimakohde. (Donlau 2013.)

Göta Kanal (2020) järjestää kanavaan erilaisia risteilypaketteja. Risteilyihin kuuluu majoitus joko laivassa tai hotellissa sekä opastettuja tai omatoimisia kierroksia laivamatkan varrella olevilla paikkakunnilla. Lisäksi kanavan lukuisten sulkujen läpi meneminen eli sulutus on osa elämystä.

Norjan risteilymatkailu on painottunut rannikko- ja meriristeilyihin. Norjassa toimii Cruise Norway AS -niminen yritys, joka on keskittynyt Norjan ja Huippuvuorten markkinointiin maailman parhaana luontoristeilykohteena. Yrityksen tavoitteena on lisäksi kasvattaa Norjaan suuntautuvaa risteilymatkailua sekä avata uusia risteilyreittejä. (Cruise Norway AS 2019.) Norjan tärkeimpiä risteilytuotteita ovat kansainvälisesti tunnetut Hurtigruten Oy:n (Hurtigruten AS) rannikkoristeilyt. Hurtigrutenilla on kaksitoista ympärivuoden liikennöivää rannikkoristeilyalusta, sekä yksi tutkimusmatkoihin keskittynyt risteilyalus. Yhtiön palveluksessa työskenteli vuonna 2013 yhteensä 1730 kokoaikaista työntekijää. Samana vuonna kansainvälisten kävijöiden määrä kyseisillä rannikkoristeilyillä oli 324 tuhatta. Yöpymisiä Hurtigrutenin rannikkoaluksilla kertyi puolestaan yli miljoona vuonna 2013. (Sestak 2014, 10.)

Hurtigruten tarjoaa monenlaisia risteilyjä, joissa on otettu huomioon sesonkien vaihtelut. Valittavana on monenlaisia retkiä ja aktiviteetteja yhdistettyinä risteilyyn, kuten koiravaljakkoajeluita ja moottorikelkkasafareita, sekä eläimistä kiinnostuneille esimerkiksi merikotka- ja porosafareita. Lisäksi on mahdollisuus lähteä huviristeilylle Svartisen jääalueille tai Nordkappiin, ja tutustua tarkemmin esimerkiksi Vesterålen tai Lofoottien saariryhmiin. (Sestak 2014, 2.)

Tutkimusmatkat tehdään tarkoitukseen sopivalla tutkimusaluksella MS Fram, joka kuljettaa tutkimusmatkailijoita antarktisisilla vesillä Grönlannin, Islannin sekä

Norjan alueilla. Matkojen tarkoituksena on nähdä luonto sekä luonnossa elävät eläimet läheltä. Matkoilla on mukana koulutettu retkikunta, jotka opastavat luonnonihmeiden havainnoimisessa sekä jakavat tietouttaan laivareitille osuvista tutkimuskohteista. Ryhmä on lisäksi koulutettu ottamaan ympäristöasiat huomioon napa-alueiden matkailussa. (Sestak 2014, 6.)

7.2 Risteilymatkailu Euroopassa

Jokiristeilytoiminta on pääsääntöisesti keskittynyt Länsi-Euroopan jokireiteille, mutta nykyisin myös muun muassa Venäjällä, Kiinassa, Kambodzhassa, Vietnamissa ja Myanmarissa on mahdollisuus lähteä jokiristeilylle (Jones, Comfort, Hillier 2016). Euroopassa risteilyt ovat olleet suosittuja vuodesta 1992 alkaen, jolloin Reinin-Mainin-Tonavan kanaali eli RMD-kanaali rakennettiin. Kanaalin valmistuminen mahdollisti suurempien alusten tuomisen vesiliikenteeseen, joka johti myös asiakasmäärien kasvuun. Jokilaivaliikenteeseen tuli lisäksi uusia vesireittejä, joista osa on edelleen käytössä. (Thiriet, Wirz, Sandmeier, van Ingen 2019, 5.)

Eurooppalainen jokiristeilytoimiala on vuosien varrella ottanut suuria kehitysaskelia nykypäivään mennessä. Isoimpina kehityskohteina ovat olleet matkustajat, laivat sekä vesireitit. Asiakkaiden kohdalla edistysaskel on ollut matkustajamäärien laskenta, joka on mahdollistanut tarkempien johtopäätösten tekemisen jokilaivaristeilyjen menestyksestä risteilymarkkinoilla. Matkustajakunta on myös nuorentunut ja tullut sitä kautta aktiivisemmaksi, millä on ollut vaikutusta risteilytarjontaan. (Thiriet ym. 2019, 6.)

Laivojen kehitysaskelleet ovat vaikuttaneet jokilaivaristeilyjen kiinnostavuuteen amerikkalaisten kävijöiden keskuudessa. Laivat ovat nykyisin ilmastoituja ja niissä on parvekkeet, lisäksi hyteissä on oltava telkkarit sekä internet. Myös etenkin luksustason aluksilla ravintoloiden tarjonta on kokenut kehitystä, sillä aiemmin sai valita joko kala- tai liha-annoksen, kun nykypäivänä laivoja palvelevat A la Carte -ravintolat. Laivoilla on panostettu myös oheistoimintaan, sillä niiltä saattaa löytyä pore- tai ulkoallas, golfkenttä sekä erilaisia

kauneudenhoitopalveluita. Myös turvallisuudesta on tullut tärkeä osa risteilyjä. Luksusristeilyjen rinnalla on myös vanhempia, huonommin varusteltuja laivoja, joiden risteilyhinnat ovat matalammat. (Thiriet ym. 2019, 6.)

Euroopan jokilaivaristeilytoiminnassa on jo yli kahdenkymmenen (20) vuoden ajan ollut tiettyjä suosionsa säilyttäneitä matkareittejä, kuten matkat Baselista Amsterdamiin ja takaisin sekä Passausta Budapestiin ja edelleen Passauhun. Suurin osa risteily-yrittäjistä liikennöi edelleen noilla reiteillä, mutta pienillä eurooppalaisilla markkinoilla, on yrittäjien täytynyt löytää myös uusia mahdollisuuksia pysyäkseen mukana kilpailussa. Kävijät Yhdysvalloista suosivat edelleen pääreittejä, mutta matkailijat muista maista kokeilevat uusia reittejä, kuten Berliini – Praha, Berliini – Stralsund, Cremona – Venetsia, Bordeaux ja monia muita reittejä eri kaupunkien välillä. Risteilyjen kestot ovat myös muuttuneet, sillä Amsterdam – Budapest -risteily oli aiemmin seitsemän (7) yön risteily, kun nyt se on viidentoista (15) yön risteily. Myös oheistoiminta on muuttunut aktiivisempaan suuntaan. Aiemmin vierailut kaupunkeihin sisälsivät opastettuja kaupunkikierroksia tai vierailuja käyntikohteissa, kuten museoissa ja palatseissa. Nykyisin aktiviteetteina on pyöräretkiä, vaelluksia tai työpajoja. Lisäksi matkustajat toivovat viihdettä ja tietoiskuja laivamatkoille. (Thiriet ym. 2019, 6–7.)

Thrietin ym. (2019) mielestä Euroopan jokiristeilytoiminta tulee muuttumaan tulevaisuudessa. Arvioiden mukaan Reinille ja Tonavalle tullaan tuomaan entistä isompia aluksia, matkustajien keski-ikä tulee laskemaan ja ilmastoystävällisyyteen sekä vastuullisuuteen tullaan kiinnittämään entistä enemmän huomiota. Lisäksi palvelutarjonta risteilyjen yhteydessä tulee kasvamaan. (Thriet ym. 2019.)

Myös moni suomalainen matkanjärjestäjä järjestää matkoja Euroopan jokiristeilyille. Esimerkkinä Kristina Cruises, joka on täysin suomalainen matkanjärjestäjä. Kuva 2 havainnollistaa Kristina Cruisesin järjestämää neljän joen risteilyä. Kyseisen risteilyn matkaohjelma alkaa Helsingistä, josta on lento Düsseldorfiin, ja sieltä bussikuljetus edelleen Luxemburgiin, jossa on laivaannousu.

<p>Päivä 1.</p> <p>Lento Helsinki – Düsseldorf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Düsseldorfista bussikuljetus Luxemburgin Remichin, matkalla kaupunkikierto Koblenz • Remichissä laivaannousu sekä hyttien majoittuminen • Illalla tervetuloillaisuus sekä miehistön esittelytunnelmiä 	<p>Päivä 6.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laiva lähtee yöllä Rudesheimistä kotiin Heidelbergiä, jonne saapuminen aamulla • Mahdollisuus itämaakouluseen retkeen Heidelbergin linnaan sekä vanhaan kaupunkiin
<p>Päivä 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retki Remich & Luxemburg • Mahdollisuus itämaakouluseen retkeen Caesari st. Martinin viinitalon • Laivamatka Saarburgiin 	<p>Päivä 7.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laiva saapuu aamulla Strasbourgiin, jossa hyttien kouvutus sekä laivasta nousu • Laivasta nousut jälkeen kaupunkikierto Strasbourgissa, jonka jälkeen kuljetus Neuhausen am Rheinillä • Mahdollisuus tutustua kaupunkiin • Bussikuljetus Zurichin lentokentälle, ja lento Helsinkiin
<p>Päivä 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laivamatka Saarburg – Trier • Kaupunkikierto Trierissä 	<p>Hinta: alkuperä 1095€/hlö</p> <p>Hintaan sisältyy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lennot • Laivamatkat sekä majoitus valituissa hyttikökeissä • Viiveltäjäruokat (olut, viini, limonadi) laivan baarissa • Ohjelma laivalla • Muut kuin itämaakouluiset retket ohjelmassa • Verrät ja satamavakuus
<p>Päivä 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laiva saapuu aamulla Cochemiin, jossa samapäivä aikaa tutustua kaupunkiin • Mahdollisuus itämaakouluseen retkeen Cochemin linnaan • Laivamatka Koblenzin • Illalla mahdollisuus tutustua Koblenzin kaupunkiin 	<p>Hintaan ei sisälly:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jokilaistelijöiden tavara mukana maksettava palveluraha 6-8€ / hlö / päivä <p>Lähde: Kristina Cruisesin netin joulukuun 27. päivä 2020</p>
<p>Päivä 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laiva lähtee aamulla Koblenzista Reinin pitkin Rudesheimiin • Matkan aikana mahdollisuus katsella maisemia Reinin jokilaaksoissa • Illalla retki Rudesheimin kaupunkiin 	

Kuva 3. Matkaohjelma: neljän joen risteily, Kristina Cruises. (Kuva: Mira Kaarmo)

Kristina Cruisesin valikoimissa on myös Euroopan jokiristeilyjä, joissa laivaan nousu tapahtuu jo Helsingissä. Tällöin matkan ensimmäinen osuus taittuu meriteitse Finnlines varustamon laivalla Helsingistä esimerkiksi Travemundeen. Tällaisten matkojen matkustusaika on usein pidempi, sillä ennen nousemista jokilaivaan majoittuminen tapahtuu hotelleissa ja matkan kaupunkien välillä kuljetaan linja-autolla. (Kristina Cruises 2020b.) Saimaan järvialueen vesistö- ja risteilymatkailussa olisi paljon opittavaa ulkomaisilta toimijoilta. Kanavaristeilyt ovat suosittu matkailumuoto Ruotsissa, Norjassa on tuoteistettu erikoinen luonto, ja Euroopassa jokiristeilytoiminta on viety ihan uudelle tasolle. Kaikkia edellä mainittuja olisi pienin viilauksin mahdollisuus toteuttaa myös Saimaalla.

8 Experience Design -opintojakso osana opinnäytetyötä

8.1 Palvelumuotoilu

Experience Design on Karelia-ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden restonomiopiskelijoille suunnattu opintojakso palvelumuotoilun hyödyntämisestä osana matkailutuotekehitystä. Suoritin opintojakson vuoden etuajassa, keväällä 2019, mutta opinnäytetyöni kehitystyön osuus sopii hyvin yhteen opintojakson teeman kanssa, joten olin osittain mukana myös vuoden 2020 opintojaksolla. Opintojakson opiskelijoista muodostettiin työryhmä, joita käytin apuna uusien risteilytuotteiden ja -palveluiden kehittämisessä. Ryhmän jäsenet olivat Jenni Mikkola, Linda Muhonen, Jenna Leinonen sekä Julia Hietala.

Covid-19 tilanteesta johtuvien määräysten vuoksi Experience Design toteutettiin etäopintona. Etätunnit pidettiin Collaborate-etätyökalun avulla, jonka lisäksi käytimme ryhmän kanssa Microsoft Teamsia sekä WhatsAppia ryhmätyöskentelyssä. Opintojakson alussa esittelin työryhmälle opinnäytetyöni tavoitteet sekä kerroin tuote- ja palvelukehitykseen liittyvän tehtävänannon. Tämän jälkeen annoin ryhmän omatoimisesti suunnitella ryhmätyötään, sillä minä toimin siinä enemmän ikään kuin mentorin roolissa. Sovimme ryhmätapaamiset Microsoft Teamsiin kerran viikossa, jonka lisäksi olin joka päivä tavoitettavissa WhatsAppin välityksellä.

Opintojakson tavoitteena oli käyttää palvelumuotoilun työkaluja hyödyksi kehitystyössä. Työkalut olivat käyttäjäpersoona, käyttäjätarina, asiakaspolku sekä Service Blueprint. Kehitystyön kohderyhminä olivat venäläiset nuoret aikuiset sekä kotimaiset Silver-asiakkaat eli yli viisikymmentävuotiaat henkilöt. Venäläiset valikoituivat kohderyhmäksi siksi, että opinnäytetyöni toimeksiantajan Saimaan vesiliikenteen kehittämishankkeen yksi tavoitteista on venäjäjyhteistyön syventäminen. Kotimaiset Silver-asiakkaat valittiin, koska teemahaastatteluiden perusteella yli viisikymmentävuotiaat ovat tällä hetkellä risteilyjen suurin käyttäjäryhmä.

Palvelumuotoilu on erilaisten menetelmien hyödyntämistä jo olemassa olevien tai täysin uusien palveluiden kehitystyössä. Palvelumuotoilun avulla kehitettävien palveluiden tavoitteena on olla mahdollisimman asiakasystävällisiä, kuten helppokäyttöisiä ja hyödyllisiä. Käyttäjälähtöisiä palveluja tavoitellaan osallistamalla palvelun käyttäjät mukaan kehitysprosessiin yhteiskehittämisen keinoja hyödyntäen (Ojasalo ym. 2014, 38, 72.)

Ojasalon, Ritalahden & Moilasen (2014) mukaan palvelumuotoilun käyttämisestä osana palveluiden kehitystä yrityksissä on tullut suosittu menetelmä. Suosion voi selittää sillä, että asiakaslähtöisyydestä on tullut yrityksissä arvo, jota tavoitellaan. Palvelumuotoilu tarjoaa myös helppokäyttöisiä työkaluja ja menetelmiä (Ojasalo ym. 2014, 71).

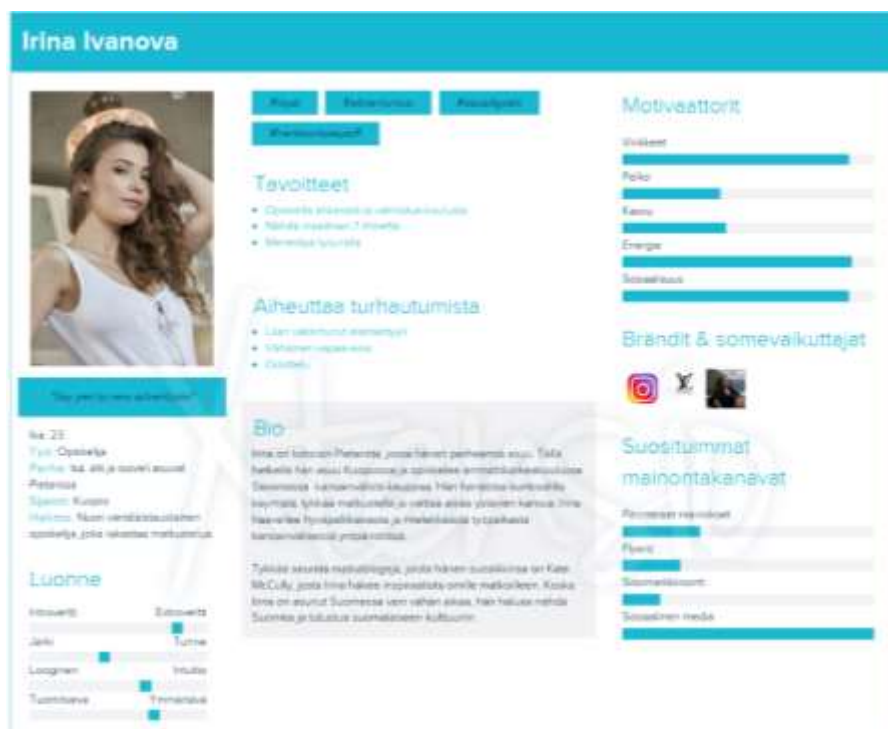
8.2 Käyttäjäpersoona

Käyttäjäpersoona on kuvas kuvitteellisesta palvelun kohderyhmään kuuluvasta esimerkiasiakkaasta. Ennen käyttäjäpersoonan tekemistä täytyy selvittää kohdeasiakkaan tarpeet suunnittelun kohteena olevaa palvelua kohtaan. Käyttäjätutkimuksen pohjalta luodaan käyttäjäpersoona, johon on koottu kohdeasiakkaan tarpeet, arvot sekä käyttäytymismalli. (Veal 2019.)

Tätä opinnäytetyötä varten tehtiin käyttäjätutkimuksena ryhmähaastattelut kahdeksalle venäläistaustaiselle, mutta Suomessa asuvalle nuorelle aikuiselle. Ryhmähaastatteluiden toteutuksesta vastasi Experience Design -työryhmä. Haastatteluissa kysyttiin muun muassa kohderyhmän mieltymyksiä sekä arvoja. Vastausten perusteella koottiin käyttäjäpersoona. Silver-asiakkaiden käyttäjäpersoona luotiin Jyväskylän yliopistossa tammikuussa 2020 julkaistun ”ikäntyvä asiakas nyt ja huomenna” -tutkimuksen pohjalta. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Vähittäiskaupan Tutkimussäätiön sekä Kaupan liiton kanssa ja se käsittelee ikääntyvien asiakkaiden kuluttajakäyttäytymistä vähittäiskaupassa. Sen tuloksia voi kuitenkin hyödyntää Silver-asiakkaiden käyttäytymisen arviointiin myös muissa ostopalveluissa, kuten matkailussa.

8.2.1 Irina Ivanova

Irina Ivanova on lähtöisin Pietarista, mutta nykyään Kuopiossa asuva kansainvälisen kaupan ammattikorkeakouluopiskelija. Irinan suurimpia tavoitteita elämässä ovat koulusta valmistuminen, työllistyminen hyvään työpaikkaan sekä matkustelu. Hän on sosiaalinen ekstrovertti, joka luottaa päätöksenteossa omaan intuitioonsa, mutta ajattelee asioita kuitenkin enemmän järjellä kuin tunteella. Ivanova ei pidä odottelusta, eikä liian vakiintuneesta elämäntyylistä. Irina Ivanova on myös aktiivinen sosiaalisen median käyttäjä, etenkin Instagramissa. (kuva 4.)



Kuva 4. User Persona (kuva: Xtensio & Experience Design -työryhmä)

8.2.2 Markku Virtanen

Markku Virtanen on 55-vuotias sairaanhoitaja Savonlinnasta. Hän on kotoisin Helsingistä, mutta luonnonläheisenä ihmisenä, halusi muuttaa pois suurkaupungin hälinästä. Markulla on myös vaimo ja kaksi aikuista lasta. Vapaa-aikaansa Virtasen pariskunta viettää mielellään Saimaan rannalla sijaitsevalla kesämökkillään. Markku on aktiivinen luonnossa liikkuja ja esimerkiksi marjastus, kalastus sekä luontokuvaus ovat hänelle rakkaita harrastuksia. Lisäksi hän

tykkää viettää aikaansa veneprojektinsa parissa. Kesämökkeilyyn lisäksi Virtanen pitää kotimaanmatkailusta. Virtaselle turhautumista aiheuttavat asiat ovat sosiaalinen media, verot ja politiikka. (kuva 5.)



Kuva 5. User Persona (kuva: Xtensio & Experience Design -työryhmä)

8.3 Palvelupolku

Palvelupolkuun on kuvattu kaikki asiakkaan kokemukset palvelun eri vaiheissa alkaen ajasta ennen varsinaista palvelutapahtumaa ja loppuen palvelun jälkipuintiin. Palvelupolun kuvaaminen toimii apuvälineenä kehitystyölle, sillä polku havainnollistaa asiakkaan kokemuksia palvelun eri vaiheissa. Palvelupolussa on kuvattuna kontaktipisteitä, kuten toimintaympäristö, ihmiset, esineet ja toimintatavat. Näitä kaikkia kontaktipisteitä on mahdollista kehittää palvelumuotoilun avulla. (Ojasalo ym. 2014, 73–74.)

Tätä opinnäytetyötä varten tehty palvelupolku käsittelee käyttäjäpersoona Markku Virtasen matkaa Joensuuhun Katuruokakarnevaaleille sekä Pielisjoen panimoilta -nimiselle risteilylle. Markun ja hänen vaimonsa palvelukokemus alkaa, kun Markun joensuulainen opiskelukaveri kertoo hänelle tapahtumasta.

Tätä seuraa päätös osallistumisesta, sekä tutustuminen tapahtuman Facebook sivuihin. Sivuilta Markku löytää ruokafestivaalin yhteydessä järjestettävän olutmaisteluristeilyn, jonne Virtanen ilmoittautuu välittömästi sähköpostilla.

Virtasen pariskunta matkustaa Joensuuhun omalla autolla. Matka kotoa Savonlinnasta Joensuuhun kestää noin. puolitoistatuntia. Joensuussa Markku parkkeeraa autonsa Joensuun keskustan toriparkkiin, sillä hän ei halua kuluttaa turhaan aikaa parkkipaikan etsimiseen, hän on myös valmis maksamaan parkkipaikasta, joka on sujuvan kävelymatkan päästä tapahtuma-alueesta, joka sijaitsee Joensuun matkustajasatamassa. Virtaset kiertelevät tapahtuma-alueella ruokakojuja, sekä tapaavat Markun vanhan opiskelutoverin, joka alun perin suositteli kyseistä tapahtumaa.

Risteilyn lähtöpaikka on ruokafestivaalin läheisyydessä, laivaan noustessa vastassa on työntekijä, joka tarkistaa osallistumisoikeuden. Markku ja Paula päättävät istua laivan kannella, josta on näkymät Pielisjoelle. Olutmaistelun ohjaa paikallisen Honkavuorenpanimon toimitusjohtaja, joka osaa kertoa taustatietoa eri oluista, ja pitää asiakkaat kiinnostuneina. Illan päättää Stand Up -esitys, joka on Paulalle uusi kokemus. Virtasille jäi risteilystä hyvä mieli, sillä olutmaistelu oli hyvin suunniteltu. Laivassa palveli myös kioski, josta sai ostaa syötävää ja juotavaa esityksen ajaksi.

Tapahtuman jälkeen pariskunta arvosteli sen Facebookissa sekä jakoivat positiiviset kokemuksensa. Lisäksi he suosittelivat tapahtumaa eteenpäin ystävilleen. Markku ja Paula Virtanen aikovat osallistua tapahtumaan myös seuraavana vuonna.



Kuva 6. Customer Journey Food Festival -risteily (kuva: Canva & Julia Hietala)

8.4 Service Blueprint

Service Blueprint on prosessikaavio, johon on kuvattu asiakkaan ja palveluntarjoajan roolit palvelun eri vaiheissa. Blueprint auttaa havainnollistamaan kaikki palvelun toteutumiseen kuuluvat prosessit, joita ovat asiakaskontakti, palveluntarjoajan ja asiakkaan roolit sekä palvelun asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät toiminnot. Näkymättömät toiminnot valmistelevat näkyvien toimien toteutumista ja tukitoimet ovat nimensä mukaisesti tukitoimia, jotka ovat välttämättömiä toimia palvelukokemuksen onnistumisen kannalta. (Ojasalo ym. 2014, 178–179.)

Service Blueprint auttaa palveluiden kehittämisessä, sillä sen avulla koko palveluprosessi on nähtävissä. Kaavion avulla yritykset voivat miettiä, mitkä kohdat palveluprosessissa vaativat erityisesti kehittämistä. Tämä auttaa tekemään palveluista mahdollisimman asiakaslähtöisiä. (Ojasalo ym. 2014, 182.)

Tätä opinnäytetyötä varten tehty Service Blueprint käsittelee samaa Joensuun Katuruokakarnevaalia kuin aiemmassa kappaleessa käsitelty palvelupolku. Kaavioon on eritelty tapahtuman näkökulmasta toimet, jotka tapahtuvat palveluprosessin alusta eli Virtasen ystävän suosituksesta, sen loppuun eli Facebook arvosteluihin asti. Kaavioon eriteltyt vaiheet voidaan jakaa asiakkaalle näkyviin sekä näkymättömiin toimiin. Näkyviä toimia ovat muun muassa aktiivisuus vaihe, jossa Virtanen tekee päätöksen tapahtumaan osallistumisesta, menee paikan päälle sekä lopuksi lähtee kotiin. Kaavion kosketuspinta kohdassa on eritelty niitä toimintoja, joissa asiakas eli Virtanen ja tapahtuman henkilökunta kohtaavat suoraan tai välillisesti, kuten tapahtumaan osallistuminen ja maksaminen sekä lopussa palautteen antaminen. Taustatoimet ovat asiakkaalle näkymättömiä toimintoja, jotka kuuluvat olennaisesti palvelukokemukseen, kuten tapahtuman markkinointi, asiakaspalvelu sekä palautteen vastaanottaminen.

9 Kehitystyön tulokset

9.1 Pielisjoen panimoilta

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli kehittää uusia palvelu- tai tuotepaketteja Saimaan vesistö- ja risteilymatkailuun. Tuloksena syntyi yhteensä neljä erilaista risteilypakettia, joista jokainen on muokattavissa monenlaisiin tarpeisiin sopiviksi. Suunnittelussa yritettiin mahdollisuuksien mukaan hyödyntää kunkin alueen erityispiirteitä, kuten tapahtumia.

Tässä tuotepaketissa hyödynnettiin Joensuussa jo olemassa olevaa tapahtumaa, Joen yötä, sekä sen yhteydessä järjestettävää Katuruokakarnevaalia. Ajatuksena on, että paikallinen Panimo Honkavuori pitäisi risteilyn aikana tuotteistaan koostuvan olut- ja siiderimaistelun. Maistelun jälkeen laivalla olisi vielä paikallisen Stand Up -koomikon esitys. Risteilyaika voisi olla noin kolme tuntia ja risteilyn lähtö- ja paluupaikka olisi Joensuun matkustajasatamassa, keskustan tuntumassa.

Joen Yö sekä Katuruokakarnevaalit järjestetään vuosittain elokuun lopussa, mutta mielestäni risteily toimisi myös yksittäisenä palveluna, jolloin risteilyn voisi järjestää niin usein kuin mahdollista. Lisäksi Stand Up -esiintyjä voisi vaihdella. Risteilypaketin kohderyhmänä ovat kotimaiset Silver-asiakkaat.

9.2 Oopperaelämys Saimaalla ja Tanssivariesteily Saimaalla

Tämä tuotepaketti yhdistää Savonlinnan Oopperajuhlat sekä risteilyn. Tarkoitus on, että Kuopiosta olisi ensin kuljetus linja-autolla Heinävedelle, jonne matka-aika on noin puolitoista tuntia. Heinävedeltä matka jatkuisi risteilyaluksella kohti Savonlinnaa. Savonlinnassa vieraat yöpyisivät Kesähotelli Totissa. Seuraavana päivänä vieraila olisi aikaa tutustua omatoimisesti Savonlinnan Oopperajuhlien ohjelmaan sekä osallistua yhteen Oopperajuhlien näytökseen, johon liput kuuluisivat risteilypaketin hintaan. Illalla olisi paluu Kuopioon linja-autolla. Paketteja voisi olla myös kahdenlaisia, joissa toiseen kuuluisi myös toinen yöpyminen hotellissa.

Tämän tyyppisiä risteilyjä voisi tehdä Oopperajuhlien ajan kysynnän mukaan esimerkiksi kerran viikossa. Kohderyhmä tässä paketissa on venäläistaustaiset nuoret aikuiset ja heidän vanhempansa. Tuotepaketti perustuu venäläistaustaisten haastatteluista selvinneeseen toivomukseen, että risteilyyn yhdistyisi yöpyminen hotellissa.

Toinen tuotepaketti tuo kabaree-esityksen Saimaalle. Kabaree-risteilyllä pääsisi nauttimaan tanssista, musiikista ja teatterista. Tarjolla olisi lisäksi ruokaa ja juomaa. Risteilyn kesto voisi olla noin kolmetuntia.

Kabaree -esitys tulisi tietenkin mitoittaa risteilyolosuhteisiin sopivaksi, ottaen huomioon esimerkiksi esiintyjien määrän sekä rajallisen liikkumatilan. Lisäksi tulee miettiä ravintolatilojen rajallisuus, joka vaikuttaa mahdolliseen ruokalistaan. Paketin kohderyhmiä ovat kotimaiset Silver-asiakkaat sekä venäläiset nuoret aikuiset

9.3 Saksalaistyyppinen Oktoberfest -risteily ja Keskiyön Aurinko

Tämän tuotepaketin ajatuksena on yhdistää risteily sekä Oktoberfest-teemajuhlat. Tämän risteilyn lähtöpaikka olisi Lappeenranta, mutta risteilyn pystyisi kyllä järjestämään myös muissa kaupungeissa. Matka-aika olisi kolmetuntia. Risteilyllä olisi teemanmukaisesti ostettavissa saksalaisia oluita sekä ruokia, kuten braatvurstia ja hapankaalia. Ohjelmassa olisi myös pukukilpailu. Tuotepaketin kohderyhmiä ovat sekä kotimaiset Silver-asiakkaat että venäläiset nuoret aikuiset.

Keskiyön Aurinko -paketti tuotteen tarkoituksena olisi hyödyntää Pohjoiselle pallonpuoliskolle ominaista yötöntä yötä, matkailutuotteena. Risteilyn lähtöpaikka ei ole tuotteen kannalta olennaista, vaan kellonaika. Alus lähtisi satamasta illalla, ja matkustajilla olisi mahdollisuus katsella yöttömän yön maisemia. Lisäksi laivankansi olisi tehty mukavaksi rentoutumispaikaksi. Tämä tuotepaketti on niin sanottu ”bonus”, eikä tämä liity opinnäytetyön käyttäjäpersooniin. Kohderyhminä tässä risteilypaketissa ovat kansainväliset matkailijaryhmät, joille kyseinen keskiyön aurinko on ennen kokematon ilmiö.

9.4 Yhteenveto kehittämistyön tuloksista

Uusien tuotteiden ja palveluiden kehittäminen osoittautui hieman hankalaksi, vaikka ajatuksia aiheeseen on paljon. Hankalinta on miettiä ideat kohderyhmille sopiviksi sekä realistisesti toteutettaviksi. Esitellyt tuotteet ovat oikeastaan tuoteaihioita, joita voi käyttää tuotesuunnittelun pohjana. Risteilytoiminnassa kannattaisi itse tuotteiden lisäksi kiinnittää huomiota myös oikeanlaiseen markkinointiin. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan perehdytä markkinointiin.

Edellä esiteltyjen risteilytuotteiden lisäksi mietittyjä ehdotuksia risteilytoimintaan olivat myös kevääseen sijoittuvat teemaristeilyt, kuten vappuristeily tai keväänmerkkien tutkimiseen keskittynyt risteily. Lisäksi pohdittiin kantosiipialuksella tehtäviä risteilyjä, sillä niitä ei Saimaalla juurikaan ole. Toimeksiantaja toivoi tuotteita myös talvikaudelle, mutta se osoittautui

hankalaksi, sillä haastatteluiden perusteella toimijat eivät ole kiinnostuneita kokeilemaan talvisesonkia. Tosin talvituotteilla olisi helppo erottua joukosta, sillä niitä ei tällä hetkellä Saimaan alueen vesistö- ja risteilymatkailussa ole. Monissa kaupungeissa laivoja käytetään kesäaikaan ravintoloina, joten se voisi erikoisjärjestelyin olla mahdollista myös talvella.

10 Luotettavuuden ja eettisyyden arviointi

Kaikki Suomessa tehtävät tutkimukset tulee tehdä tiettyjä eettisiä periaatteita noudattaen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Tässä opinnäytetyössä näiden eettisten periaatteiden piiriin kuuluu opinnäytettä varten tehtävät haastattelututkimukset. Hyviin eettisiin periaatteisiin kuuluu, että tutkija ottaa tutkimuksissaan huomioon tutkittavien ihmisoikeudet sekä itsemääräämisoikeuden (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Tässä tapauksessa tämä tarkoittaa haastateltavan eli minun, suhdetta haastateltaviin henkilöihin. Lisäksi tutkijan tulee suorittaa tutkimuksensa niin, ettei niistä koidu ylimääräistä vahinkoa tutkimuksen kohteena oleville ihmisille tai tutkimuskohteille (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019).

Luotettavuuden varmistamiseksi on tärkeää, että haastattelijan ja haastateltavan välillä vallitsee ehdoton luottamussuhde. Haastattelijan tulee rehellisesti saattaa haastateltavan tietoon kaikki haastattelua ja sen käyttöä koskeva olennainen tieto. Hänen täytyy myös suojella haastateltavien anonymiteettiä ja käsitellä saamiaan tietoja luottamuksellisesti. (Ranta, Kuula-Luumi 2017, luku 20.)

Haastateltavista kerättäviin tietoihin liittyy usein tunnistetietoja kuten nimi, syntymäaika, koulutus, ammatti ja asuinpaikka. Lisäksi tunnisteet voivat tulla esille myös itse haastattelun aikana. Tunnisteet voidaan jakaa karkeasti suoriin ja epäsuoriin tunnisteisiin. Tiedot, jotka yksinkin käytettyinä auttavat henkilön tunnistamisessa ovat suoria tunnisteita. Epäsuoria tunnisteita ovat sellaiset tiedot, jotka yhdistettyinä voivat edes auttaa tunnistusta. (Ranta, Kuula-Luumi 2017, luku 20.)

Haastateltaville kerrottiin ennen haastatteluita niistä saatavien materiaalien käyttötarkoitus tätä opinnäytetyötä varten. Heidän tietoonsa tuotiin myös haastateltavien oikeus olla vastaamatta tiettyihin kysymyksiin haastattelujen aikana sekä oikeus lopettaa haastattelu sen missä tahansa vaiheessa, jolloin ennen lopettamispäätöstä saatu materiaali olisi jäänyt tutkimuksen tekijän käyttöön. Haastateltavat olivat myös tietoisia siitä, että heidän nimensä tullaan julkaisemaan opinnäytetyössä. Heille kerrottiin myös mahdollisuudesta, ettei heidän nimiään yhdistettäisi juuri heidän vastauksiinsa, mutta kukaan haastateltavista ei tuonut ennen haastattelua julki, että haluaisi käyttää tätä mahdollisuutta. Edellä mainitun tiedon valossa, voidaan todeta haastattelututkimuksen noudattaneen hyviä eettisiä periaatteita ja olleen luottamuksellinen.

Lisäksi koko tieteellisen työn luotettavuuden arvioimiseksi, voidaan tarkastella työssä käytettyjä menetelmiä, prosessia sekä itse tulosta. Määrällisessä tutkimuksessa työn luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin eli luotettavuuden sekä validiteetin eli pätevyyden näkökulmista. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan vakuuttavuuden kautta. Kehittämistyössä voidaan käyttää hyödyksi kaikkia edellä mainittuja näkökulmia luotettavuuden arvioimiseksi. Lisäksi tärkeä piirre kehittämistyön luotettavuudessa on, että syntynyt tieto on todenmukaisuuden lisäksi hyödyllistä. (Toikko & Rantanen 2009, 121, 122.)

Lyhyesti sanottuna reliabiliteetin tärkein ominaisuus on, että tutkimus voidaan toistaa ja se tulisi silti samaan lopputulemaan. Validiteetti eli pätevyys puolestaan viittaa siihen, että tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä tukee tutkittavaa ilmiötä. Kehittämistyön kannalta nämä näkökulmat ovat hieman hankalia, sillä kehitystyössä käytettävien sosiaalisten prosessien, kuten työpajojen tuleminen samaan lopputulokseen toistettaessa on epävarmaa. Ryhmien toimintaan vaikuttaa monenlaiset tekijät, kuten jäsenten henkilökohtaiset asiat sekä ryhmädynamiikka. (Toikko & Rantanen 2009, 122, 123.) Toistettavuuden toteutuminen myös tämän työn kohdalla on epävarmaa, mutta toistettavuus ei kuitenkaan ole ainoa luotettavuuden mittari kehittämistyössä.

Toikko & Rantanen (2009, 124.) tuovat esille luotettavuuden arvioimiseksi näkökulman, jonka mukaan kehitystyössä mukana olleet toimijat ovat sitoutuneita työhönsä. Tämän opinnäytetyön kehittämistyössä oli varsinaisen tekijän eli minun lisäksi mukana neljähenkinen työryhmä. Ryhmän mukanaolo liittyi heidän korkeakouluopintoihinsa liittyvään pakolliseen opintojaksoon, jonka suorittamisen voidaan todeta toimineen ryhmäläisten motivaattorina tässä kehitystyössä. Kehitystyön tuloksena syntyneiden risteilytuotteiden suunnittelussa käytettiin hyödyksi työkaluja, joiden avulla syntyi mielikuva kuvitteellisten asiakkaiden toiveista koskien uusia tuotteita. Näin ollen käytettyjen menetelmien voidaan arvioida tukeneen kehitystyötä sekä työryhmän olleen sitoutunut työhön. Riittävä peruste opinnäytetyön tekijän sitoutuneisuudesta työhön oltaneen kehittämistyön toimiminen opinnäytteenä. Työn voidaan myös olettaa olevan hyödyllinen työn tilaajalle eli naviSaimaa -Saimaan vesiliikenteen kehittämishankkeelle sekä muille Saimaan matkailun kehittämisen parissa työskenteleville henkilöille ja organisaatioille.

11 Pohdinta

Ennen opinnäytetyöprosessin alkamista vesistö- ja risteilymatkailu olivat minulle melko vieraita matkailumuotoja. Olin kuitenkin aina ollut kiinnostunut hanketoiminnasta, joten mielenkiintoni opinnäytetyötä kohtaan syttyi, kun naviSaimaan projektikoordinaattori Kaisa Hirvonen oli syyskuussa 2019 kertomassa kyseisestä hankkeesta sekä siihen liittyvistä opinnäytetyömahdollisuuksista. Ajattelin, että tässä olisi hyvä mahdollisuus kartuttaa hanketyökokemusta, ja oikeassa olin.

Hankeeseen perustuvan opinnäytetyön luonteen vuoksi, raamit työn tekemisille oli määritelty hyvin pitkälti etukäteen, mutta myös omaa suunnitelmallisuutta oli vapaus käyttää. Työssäni tutustuin esimerkiksi maakuntien matkailun nykytilaan, jotta ymmärtäisin minkälaisia alueet matkailultaan ovat. Suurimpana yllätyksenä minulle tuli, että Pohjois-Karjala oli venäläisten yöpyjien määrissä, kaikkien neljän maakunnan kesken vasta kolmantena vuonna 2019. Tarkoitukseni oli perehtyä

vertailun vuoksi myös Ruotsin, Norjan ja Venäjän sisävesiristeilyihin sekä eurooppalaiseen jokiristeilytoimintaan. Lähdemateriaalien löytäminen osoittautui kuitenkin hankalaksi, ja lopulta opinnäytetyöhön päätyi jokiristeilytoiminnan lisäksi lyhyt kartoitus Ruotsin kanavaristeilyistä sekä Norjan risteilytoiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteena olleen haastattelututkimuksen tekeminen osoittautui myös hieman haasteelliseksi, sillä matkailutoimijoita oli vaikea tavoittaa. Luulen kevään 2020 Covid-19 pandemiatilanteen osaltaan vaikuttaneen tähän. Lopulta sain tehtyä teemahaastattelut viidelle henkilölle, joista osa työskentelee risteilytoiminnassa ja osa on mukana Saimaan alueen matkailussa muulla tavoin.

NaviSaimaan tavoitteita ovat yhteistyön kehittäminen sekä tietoisuuden lisääminen ja tämän työn jälkeen ymmärrän hyvin miksi. Monet eri toimijat, esimerkiksi maakuntien matkailuyhdistykset ja -organisaatiot työskentelevät samojen asioiden puolesta, ja vaikka sanotaan, että yhteistyötä tehdään, näyttäisi vahvasti siltä, ettei se ole koko totuus. Jos toimijat eivät koordinoi tehtäviä keskenään yli maakuntarajojen, voi sama työ tulla pahimmassa tapauksessa tehtyä kahdesti. Lisäksi, vaikka tavoitteena on koko Saimaan järvialueen matkailun kehittäminen, on mahdollista, että yritykset toimivat loppujen lopuksi vain omista lähtökohdistaan.

Jatkotutkimusaiheita voisivat olla uusien tuotepakettien testaaminen käytännössä, mielellään oikeiden kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden toimesta. Testiasiakkaille voisi toteuttaa eri tavoin toteutettavia tutkimuksia tuotteiden toimivuudesta. Lisäksi esimerkiksi Saimaan ja koko Järvi-Suomen yhteistyön toimivuudesta voisi tehdä kokonaan oman tutkimuksen. Toivomukseni olisi, että joku tarttuisi aiheeseen ja jatkaisi tekemääni työtä konkreettisilla toimenpiteillä. Toki raha on varmasti yksi suurimmista esteistä esimerkiksi uuden liiketoiminnan tiellä, mutta olisi sääli, jos Saimaan järvialueen potentiaali vesistö- ja risteilymatkailussa jäisi käyttämättä. Lisäksi toimenpiteitä täytyisi tehdä risteilytoimijoiden tietoisuuden parantamiseksi. Saimaan vesiliikenteen kehittämishankkeen yksi toimenpiteistä on, järjestää syyskuussa 2020 seminaari, johon risteilytoimijoita kutsutaan kuuntelemaan hankkeen ja siihen liittyvien opinnäytetöiden tuloksia. Toivottavasti Covid-19 pandemia on siihen mennessä

rauhottunut, ja seminaari pystytään järjestämään sekä mahdollisimman suuri joukko toimijoita osallistuu seminaariin.

Lähteet

- Alasuutari, P 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. e-Pub versio.
Tampere: Vastapaino. 3.5.2020.
- Behm, P. 2020. Omistaja. Markkinointitoimisto Parasta Saimaalla Oy.
Puhelinhaastattelu. 13.4.2020.
- Business Finland. 2018. Visit Finland syventää yhteistyötä Järvi-Suomen maa
kuntien kanssa. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2018/visit-finland-syventaa-suuralueyhteistyota-jarvi-suomen-maakuntien-kanssa/>. 11.5.2020.
- Cruise Norway AS 2019. Cruise Norway 2019.
https://issuu.com/fmgrafisk/docs/cruisenorway_2019. 27.4.2020.
- Donlau, A 2013. Uppfåt för turismen på Göta kanal. Pressmeddelande. My
News Desk.http://www.mynewsdesk.com/se/gota_kanalblog_ab/pr_essrelease_s/uppaat-foer-turismen-paa-goeta-kanal-918818. 23.4.2020.
- Etelä-Karjalan liitto. 2019a. Saimaan vesiliikenteen kehittämishanke.
Hankesuunnitelma.<https://www.ekarjala.fi/liitto/wp-content/uploads/2019/06/Saimaan-vesiliikenteen-kehitt%C3%A4mis-hankkeen-suunnitelma-tiedote.pdf>. 7.2.2020.
- Etelä-Karjalan liitto 2019b. Saimaa- Elämyksellistä järviluontoa puhtaimmillaan.
Lake Saimaa Purest Finland. pdf.julkaisu.
https://www.ekarjala.fi/liitto/wpcontent/uploads/sites/2/2019/03/Lake-Saimaa_EK-ES_Saimaa_0319-at-pk.pdf. 9.4.2020.
- Etelä-Karjalan liitto 2019c. Tietopankki/tilastoja/liikenne.
<https://www.ekarjala.fi/liitto/tietopankki/tilastoja/liikenne/>. 9.4.2020.
- Etelä-Savon maakuntaliitto 2020. Matkailu ja vapaa-aika.
<https://www.esavo.fi/matkailu-ja-vapaa-aika>. 9.4.2020.
- Go Saimaa 2020. Rauhan & Ukonniemen alue. <https://www.gosaimaa.com/fi/Tietoa-alueesta/Rauhan-Ukonniemenalue>. 9.4.2020.
- Göta Kanal 2017. Skeppar Guide. <https://www.gotakanal.se/media/2031/skepparguiden-swe-2017.pdf>. 21.4.2020.
- Göta Kanal 2020. Cruises. <https://www.gotacanal.se/en/cruises/classic-canal-cruise/#>. 21.4.2020.
- Honkanen A. 2008. ulkomaalaisten ikääntyvien matkailijoiden kausiluonteisuus
Suomessa, Helsingissä, Lapissa ja Järvi-Suomessa vuosina 2000-
2007. Teoksessa Teoksessa Toivonen, T. & Halme, M. (toim.)
Kulttuurin, luonnon ja liiketoiminnan näkökulmia matkailuun. Turun
kauppakorkeakoulu, Sarja KR4/2008, 9–32. 25.4.2020.
- Jones P, Comfort D & Hillier D 2016. European River Cruising and Sustaina-
bility. Univercity Of Gloucestershire.
http://www.ijsrm.com/IJSRM/Current_&_Past_Issues_files/IJSRM5-1.pdf 19.2.2020.
- Jänkälä S. 2016. Matkailun ohjelmapalvelut. Toimialaraportti ennakoi liiketoi-
mintaympäristön muutoksia. Työ- ja elinkeinoministeriö.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79842/Matkailun_ohjelmapalvelut_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 11.5.2020.

- Karelia Expert 2020. Rajanylitykset Niiralassa 2019. <https://kareliaexpert.sharepoint.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2FShared%20Documents%2FTILASTOT%2FRajatilastot%2FNiirala%2D2018%2D2019%5F27012020>. 12.4.2020.
- Kristina Cruices 2020a. Neljän joen risteily 27.8.2020, 6 yötä. <https://www.kristinacruises.com/kohde/?lang=fi#!/27.8.2020-neljan-joen-risteily--6-yota/departure/RIV80/2020-08-27/2020-09-02/2/0/0>. 18.4.2020.
- Kristina Cruices 2020b. Neljän joen risteily. [https://www.kristinacruises.com/kohde/?lang=fi#!/24.8.2020-neljan-joen-risteily-\(bussi-&-laiva\)--12-yota/departure/RIV80A/2020-08-24/2020-09-05/2/0/0](https://www.kristinacruises.com/kohde/?lang=fi#!/24.8.2020-neljan-joen-risteily-(bussi-&-laiva)--12-yota/departure/RIV80A/2020-08-24/2020-09-05/2/0/0). 18.4.2020.
- Kontinen, P. 2020. Edustaja. Suomen matkustajalaiva yhdistys Ryhmäpuhelin haastattelu. 6.4.2020.
- Konu H, Tyrväinen L, Pesonen J, Tuulentie S, Pasanen K & Tuohino A. 2017. Uutta liiketoimintaa kestävän luontomatkailun ja virkistyskäytön ympärille – Kirjallisuuskatsaus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 45/2017. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79836/45_VIRKEIN_.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 2.4.2020.
- Laine, K. 2020. Toimitusjohtaja. Saimaa Travel Oy. Puhelinhaastattelu. 17.4.2020.
- Ojasalo K. & Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 2.2.2020.
- Ollikainen, H. Toimitusjohtaja. Etelä-Karjalan virkistysalueäitiö. Microsoft-Teams -haastattelu. 13.4.2020.
- Petäjäistö L & Selby A. 2012. Luontomatkailuyritystoiminnan laajuus: Internetaineistoon pohjautuva selvitys. Metlan työraportteja 217. <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2011/mwp217.pdf>. 8.5.2020.
- Puusa A 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa A. & Juuti P. 2020. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. ePub-versio Helsinki: Gaudeamus, Analyysin eteneminen ja analyysimenetelmät. 28.5.2020.
- Ranta J. & Kuula-Luumi A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Hyvärinen M. & Nikander P. & Ruusuvoori J. Tutkimushaastattelun käsikirja. ePub-versio. Vastapaino 2017. 11.2.2020.
- Saimaan venematkailuopas 2019-2020. Latvala A. & Pulkkinen J. pdf-versio. 12.2.2020.
- Salonen K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle Pdf-versio. Turun ammattikorkeakoulu 2013. 7.2.2020.
- Sestak P. 2014. Pressinformation. Hurtigruten: Vi visar dig Norge. <https://mb.cision.com/Public/1500/9669300/b5060edd1102aea3.pdf> 11.5.2020.
- Thriet D, Wirz B, Sandmeier L & van Ingen M. 2019. River Cruise Directory. IG River Cruise. pdf-julkaisu. <https://www.igrivercruise.com/pdf/Directory-V1-en.pdf>. 17.4.2020.
- Tilastokeskus 2008. Toimialaluokitus 2008. <http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/50.html>. 8.5.2020.

- Tilastokeskus 2020a. Käsitteet ja määritelmät. Kävijä.
<http://www.stat.fi/til/matp/kas.html>. 9.4.2020.
- Tilastokeskus 2020b. Käsitteet ja määritelmät. Toimiala.
<https://www.stat.fi/meta/kas/toimiala.html#tab2>. 9.5.2020.
- Toikko T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta
Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
11.2.2020.
- Traficom 2018a. Kotimaan vesiliikenteen vuosijulkaisu. https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/file/Kotimaan_Vesiliikenteen_2018_vuosijulkaisu_WEB.pdf. 9.4.2020
- Traficom 2018b. Saimaan kanavan vuosijulkaisu. <https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/file/Saimaan%20kanavan%20vuosijulkaisu%202018.pdf>. 9.4.2020.
- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. ePub-versio. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
11.2.2020.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2019a. Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun: Suomen matkailustrategia 2019-2028 ja toimenpiteet 2019-2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-472-3>. 3.5.2020.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2019b. Toimialaraportit: matkailu, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:3. TEM Toimialapalvelu.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-390-0>. 22.4.2020.
- Van der Pijl P, Lokitz & Solomon 2016. Design a better business: new tools, skills and mindset for strategy and innovation. ePub-versio. Hoboken, New Jersey: Wiley. 14.4.2020.
- Veal R. 2019. How to Define A User Persona. Career Foundry.
<https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/how-to-define-a-user-persona/>. 25.4.2020.
- World Tourism Organization 2010. Glossary Tourism Terms. <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>. 9.4.2020.

Teemahaastattelurunko

1. Taustatiedot yrityksestä

- Tarkennuksia omaan taustaselvityksiin yritysten tai organisaatioiden internetsivuilta.

2. Saimaan alue

- Mitkä ovat mielestänne Saimaan alueen erityispiirteitä?
- Minkä vuoksi matkailijat tulisivat alueelle ja mikä saa heidät tulemaan uudelleen?
- Millä tavalla vastuullisuus sekä kestävä kehitys on mielestänne huomioitu alueen matkailussa?

3. Vuorovaikutus

- Matkailualan yritysten välinen yhteistyö Saimaan / kyseisen maakunnan alueella

4. Ongelmat / pullonkaulat

- Mitkä ovat mielestänne alueen suurimmat heikkoudet ja pullonkaulat matkailussa?

5. Sesongin laajentamisen mahdollisuudet

6. Muita esille tulleita asioita:

Service Blueprint – Katuruokakarnevaalit & Pielisjoen panimoilta -risteily

Aktiivisuus vaiheet	Saa ystäviltä suosituksen tapahtumasta.	Etsii tietoa tapahtumasta, ja tekee päätöksen osallistumisesta.	Tapahtumaan meno.	Ruokailu Katuruokakarnevaaleilla	Risteily, olutmaistelu, Stand up	Kotiin lähtö
Fyysinen toimintaympäristö	Sattumalta ystävän tapaaminen.	Tapahtuman Facebooksivut, joista saa halutessaan ilmoituksia. Sivuilla kerrotaan Katuruokakarnevaaliin osallistuvat ravintolat, aikataulu, ajo-ohjeita sekä sijainti. Nähtävissä kuvia viime vuoden tapahtumasta.	Tapahtumaan osallistuville ei ole omaa pysäköintipaikkaa, käyttävät julkista, maksullista parkkia. Laiva, jolla olutmaistelu järjestetään, löytyy helposti ruokakojujen läheltä satamasta.	Satama-alue kävelymatkan päässä parkista, kauniit maisemat ja siisti/puhdas alue. Alueella liikkuu paljon ihmisiä. Ruokakojusta ostetaan ruokaa kortilla mukaan, ja annokset syödään take away- rasioista seisten.	Risteilyalus on vanha ja tunnelmallinen, mutta yllättävän tilava. Siellä on runsaasti istumapaikkoja sisätiloissa ravintolassa sekä aurinkokannella. Laivan kannelta näkee järvimaisemia, jotka miellyttävät asiakkaan silmää, ja joista monet ottavat kuvia.	Auton hakeminen läheisestä parkkihallista, pysäköinnin maksaminen automaattiin.
Asiakkaan teot	Innostuu tapahtumasta ja mainitsee siitä Paulavaimolle	Maksuohjeet ja ennakkomaksu sähköpostitse	Savonlinnasta Joensuuhun matkustaminen ja parkkipaikan etsiminen.	Hyvän ruokapaikan etsiminen monien kojujen joukosta. Valintaan vaikuttaa hinta, laatu ja tilan määrä.	Pääsylipun näyttäminen, olutmaisteluun osallistuminen, Stand upin kuuntelu ja yleinen seurustelu.	Kävely autolle, ja parkin maksaminen sekä lopuksi ajo kotiin.
Kosketuskohdat	Ystävän suosittelut	Tapahtuman Facebook sivut	Tapahtuun osallistuminen ja maksaminen	Tapahtumassa ruokailu	Risteilyn asiakaspalvelu	Palautteen antaminen ja tapahtuman jälkikiitokset
Suora kontakti	Ystävä	Facebook-sivut ja tapahtuman sivut	-	Ruokamyjät, hänen ystävänsä	Risteilyllä lipuntarkastaja, olutmaistelun pitäjä, stand up koomikko	Järjestäjät hyvästelee ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen vuoden päästä.
Taustatoimet	Tapahtuma sivun luominen Facebookkiin	Tapahtuman markkinointi suunnitelma	Tarvittavien lippujen hintojen määrittely sekä lippujen ulkonäkö, Esitteiden ja osallistumis lomakkeiden suunnittelu sekä lippujen valmistus ja niiden jakaminen	Esillelajittajien sekä ohjattujen kierrosten/ aktiviteettien suunnittelu . Tapahtuma alueen suunnittelu ja rakentaminen	Yhteistyö erilaisten ravintoloiden sekä palveluntuottajien kanssa, palveluiden suosittelu sekä houkuttimet esim. alennukset	Palautteen vastaanotto sekä palautelomakkeiden teko, aftermoviejen julkaisu

Service Blueprint – Katuruokakarnevaalit & Pielisjoen panimoilta -risteily

Tunteet	Innostuu tapahtumasta.	Tapahtuman sivut on helppo löytää, joka on markun mielestä hyvä juttu ja saa hänet iloiseksi.	Autolla matkustaminen on mukavaa ja parkkipaikan löytää helposti.	Hyvä ruoka ja tunnelma saa markun hyväntuuliseksi.	Markku oli positiivisesti yllätynyt stand up esityksestä, koska ei ollut ikinä ollut sellaisessa. Olutmaistelusta jäi hyvä mieli, koska oluet olivat hyviä ja asiantunteva esittelijä.	Markulle jäi positiivinen tunne tapahtumasta. Hän oli hyvin tyytyväinen tapahtumaan.
----------------	------------------------	---	---	--	--	--