

**Helsinki lähtösatamana kansainvälisille risteilyille:
nykytila ja kehittämiskohteet**

Ville Wanhatalo

Opinnäytetyö



Matkailun koulutusohjelma

2009

Matkailun koulutusohjelma

<p>Tekijät</p> <p>Ville Wanhatalo</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi</p>
<p>Opinnäytetyön nimi</p> <p>Helsinki lähtösatamana kansainvälisille risteilyille: nykytila ja kehittämiskohteet</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä</p> <p>44 + 3</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat</p> <p>Annika Konttinen, Anu Seppänen</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Helsingin nykytilaa ja kehittämistä kansainvälisten risteilyjen lähtösatamana. Tavoitteena on löytää kehittämiskohteita lähtösatama-ajatukselle Helsingin kohdalla.</p> <p>Risteilysesonkina Itämerellä pidetään yleisesti toukokuun alusta syyskuun loppuun ulottuvaa kautta. Helsinki on Itämeren alueen tärkeimpiä risteilysatamia, mutta matkustajavaihtojen osuus tähän asti on ollut suhteessa vähäistä. Kesällä 2008 kaksi risteilijää käytti Helsinkiä lähtösatamana viikon mittaiselle Itämeren-risteilylle, jossa reitin toisena päätepisteenä oli Kööpenhamina. Kööpenhamina on Itämeren ehdottomasti merkittävin lähtösatama.</p> <p>Teoriaosuudessa tarkastellaan Helsinkiä risteilykohteena ja sen vetovoimaa kilpailijoihin verrattuna. Helsingillä on vahva satamakaupunki-identiteetti, ja meriläheisyys on tärkeänä osana kaupunkikuvaa. Perinteinen Eteläsatama on kaupungin vetovoimaisinta aluetta, mutta risteilijöiden kannalta tärkeä satama sijaitsee Hernesaassa, jonne on mahdollista päästä kookkaimmilla risteilijöillä. Hernesaassa on myös koekäytössä oleva risteilijäterminaali juuri vaihtolaivoja varten. Pohjoisella Itämerelläkin löytyy kuitenkin kilpailevia kaupunkeja, mikä tuo haasteita Helsingille risteilykohteena ja lähtösatamana.</p> <p>Työn lähestymistapa on kvalitatiivinen, ja se koostuu teemahaastatteluista. Jokaista haastateltavaa varten on laadittu oma kysymyssarja, jossa on huomioitu haastateltavan toimenkuva. Haastatteluja tehtiin toimijoille, joilla on kokemusta matkustajia vaihtavista risteilijöistä tai jotka olisivat keskeisessä roolissa city breakien suhteen.</p> <p>Keskeisenä teemana opinnäytetyössä on city break –kaupunkiloma Helsingissä, joka olisi</p>	

Matkailun koulutusohjelma

osana Itämeren-risteilyä muodostaen risteilystä ja kaupunkilomasta koostuvan kokonaistuotteen. City breakia varten tarvitaan toimivat lehtoyhteydet, majoituskapasiteettia ja laajaa matkailutuotetarjontaa.

Tärkeitä kehittämiskohteita, joita tämän opinnäytetyön myötä on löydetty, ovat risteilijäsatamaan liittyvät infrastruktuurin kehittäminen, matkailuvedovoimaisen alueen saavutettavuuden parantaminen sekä matkailupalveluiden ja –tuotteiden saatavuuden parantaminen erityisesti omatoimisten risteilijämatkustajien kannalta city break vahvasti huomioiden.

Asiasanat

Helsinki, lähtösatama, city break, kehittäminen, saavutettavuus, palveluiden saatavuus

Degree programme in tourism

<p>Authors</p> <p>Ville Wanhatalo</p>	<p>Group or year of entry</p>
<p>The title of thesis</p> <p>Helsinki as a turnaround port for cruises: current situation and development</p>	<p>Number of pages and appendices</p> <p>44 + 3</p>
<p>Supervisors</p> <p>Annika Konttinen, Anu Seppänen</p>	
<p>The aim of this thesis is to analyse the current situation of Helsinki as a turnaround port for international cruises and to give ideas for further development of the concept.</p> <p>The Baltic cruise season is generally a period from the beginning of May until the end of September. Helsinki is one of important cruise destinations on the Baltic Sea but the number of turnarounds has been relatively small in case of Helsinki. During the summer season 2008 two cruise ships used Helsinki for turnarounds and the other end of the same route was Copenhagen. Copenhagen is considered to be the most remarkable turnaround port on the Baltic Sea.</p> <p>In the theory part of this study Helsinki is introduced as a cruise destination and its potential is compared with competitors. Helsinki has a strong port city identity and the traditional South Harbor area is one of the most attractive parts of the city. However, Hernesaari cruise port in West Harbor is the most important for cruise ships since it offers accessibility for huge vessels. In addition, the temporary turnaround terminal is located in Hernesaari.</p> <p>The study is qualitative and it is done by means of theme interviews. There are separate supporting questions for each. The interviewees were selected from parties working with turnaround ships or having experience in arranging city breaks.</p> <p>City breaks are an essential part of this thesis and how to combine them with Baltic cruises. City breaks will require good air connections, much accommodation capacity and wide tourism service and product range.</p> <p>In conclusion, the following areas related to cruise ships should be developed: the infras-</p>	

Degree programme in tourism

tructure of the cruise port, the accessibility of attractions and the availability of services. It is also recommended that particular attention will be paid to the individual cruise line passenger's needs and the role of city breaks.

Key words

Helsinki, turnaround port, city break, development, accessibility, service availability

Sisällys

<u>1 Johdanto.....</u>	<u>1</u>
<u>2 Matkakohteen edellytykset risteilymatkailussa ja risteily matkailutuotteena....</u>	<u>3</u>
<u>3 Helsinki pohjoiseurooppalaisena risteilysatamana.....</u>	<u>10</u>
<u>3.1 Satama-alueet Helsingissä.....</u>	<u>12</u>
<u>3.2 Rahtiliikenteen siirtyminen Vuosaaren uuteen satamaan.....</u>	<u>14</u>
<u>3.3 Vaihtolaivat Helsingissä.....</u>	<u>14</u>
<u>3.4 Matkailupalvelut risteilymatkustajille Helsingin satamissa.....</u>	<u>15</u>
<u>3.4.1 Matkailuneuvontapalvelut.....</u>	<u>15</u>
<u>3.4.2 Muut matkailupalvelut.....</u>	<u>17</u>
<u>3.5 Helsingin matkailubrändi.....</u>	<u>19</u>
<u>3.6 Helsingin satamakaupunki-identiteetti ja satama osana kaupunkikuvaa..</u>	<u>19</u>
<u>3.7 Helsingin matkailustrategia 2009-2012.....</u>	<u>21</u>
<u>3.8 Helsinki Cruise Network ja Cruise Finland.....</u>	<u>23</u>
<u>3.9 Cruise Baltic.....</u>	<u>23</u>
<u>4 Pohjois-Itämeren kolmen risteilysataman kilpailija-analyysi.....</u>	<u>24</u>
<u>4.1 Tukholma.....</u>	<u>25</u>
<u>4.2 Tallinna.....</u>	<u>27</u>
<u>4.3 Helsinki.....</u>	<u>28</u>
<u>5 Tutkimus.....</u>	<u>29</u>
<u>5.1 Tutkimusmenetelmät.....</u>	<u>29</u>
<u>5.2 Tutkimusongelma.....</u>	<u>30</u>
<u>5.3 Finavia.....</u>	<u>31</u>
<u>5.4 Oy Tumlare Corporation Ab.....</u>	<u>33</u>

<u>5.5 Ehrensverd-seura (Suomenlinna)</u>	36
<u>5.6 Sokos Hotels</u>	38
<u>5.7 Kuoni Destination Management</u>	40
<u>6 Kehittämissuodotuksia Helsingille turnaround-satamana</u>	43
<u>6.1 Risteilijäterminaali Hernesaassa</u>	45
<u>6.2 Eteläsatama</u>	47
<u>6.3 Matkailuvetovoimaisen alueen saavutettavuus</u>	49
<u>6.4 City break</u>	53
<u>6.5 Muutokset kohderyhmissä</u>	56
<u>6.6 Kestävä kehitys</u>	57
<u>6.7 Sesonkiluontoisuus</u>	58
<u>7 Loppuyhteenveto</u>	59
Lähteet.....	45
Liitteet	

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä tilannekartoitus Helsingistä kansainvälisten risteilijöiden niin sanottuna turnaround-satamana ja kuinka lähtösatama-ajatusta voitaisiin kehittää tulevaisuutta varten. Turnaround-satamana tarkoitetaan satamaa, jossa risteilijä tekee matkustajavaihtoja. Helsingin potentiaalia verrataan kilpaileviin kaupunkeihin Itämerellä. Työssä otetaan vahvasti esiin se, mitä vaatimuksia vaihtolaivat asettavat Helsingin satamalle ja kaupungin matkailuelinkeinolle. Palveluiden kehittämisen kannalta on myös huomioitava, että kyseessä eivät ole pelkästään Helsingissä käyvät risteilijät, vaan laivat, joiden matkustajat lentävät lähtömaastaan Helsinkiin ja aloittavat risteilynsä Helsingissä sekä mahdollisuudet yhdistää risteily city break -lomaan Helsingissä.

Toimeksiantajana tässä työssä on Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto yhdessä Helsingin Sataman kanssa, jolle työstä tulee olemaan suoraa hyötyä. Helsingin kaupungin matkailutoimisto on minulle henkilökohtaisesti tuttu. Samoin risteilijäliikenteestä löytyy taustatietoa omasta takaa Helsingin kohdalta työkokemusten kautta. Kesän 2008 aikana työskentelin pääasiassa Hernesaaren risteilijäsatamassa matkailutoimiston kautta.

Opinnäytetyön lähestymistavaksi on otettu matkailualan ammattilaisten näkökulma. Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka toteutetaan haastattelemalla sidosryhmiä. Kesäksi 2009 pyritään löytämään hyötyä siten, että opinnäytetyön valmistumisen jälkeen ja ennen kesäsesonkia 2009, toimijoilla on riittävästi aikaa suunnitella ja toteuttaa työn pohjalta saatuja kehittämisideoita. Tärkeää on nähdä, miten paljon toimenpiteitä tarvitaan ja missä määrin Helsingille lähtösatama-ajatus on ylipäättään eduksi. Lisäksi tullaan näkemään mielikuvamuutokset – miten tämä kaikki vaikuttaa Helsingin imagoon satamakaupunkina ja satamakaupunki-identiteettiin yleensä. Tämä

kuitenkin käytännössä havaitaan siinä vaiheessa, jolloin lähtösatama-ajatusta on kehitetty, ja matkustajia vaihtavia laivoja on käynyt nykyistä enemmän.

Tutkimusongelmana on Helsingin mahdollisuudet ja potentiaali lähtösatamana: miten nykytilanteesta pystyttäisiin kehittämään lähtösatama-ajatusta eteenpäin ja toteuttamaan käytännössä?

Avainsanoja ovat lähtösatama, turnaround-risteilijä, palveluiden saatavuus, nykytilanne, kehittäminen, monipuolistaminen ja asiakastyytyväisyys huomioiden Helsingin kaupungin matkailuneuvonnan palvelut risteilijämatkustajille sekä yhteistyökumppanien palvelut.

Tutkimuksen kautta saatuja tuloksia käytetään hyödyksi, kun kehitetään ja monipuolistetaan matkailupalveluita turnaround-risteilijämatkustajille Helsingin satamissa. Tutkimuksessa selviää, millaisia asenteita ja odotuksia yhteistyökumppaneilla on aiheen tiimoilta. Tutkimuksen jälkeen otetaan esiin myös omakohtaiset kokemukset, joita verrataan tutkimuksessa ilmenneisiin tuloksiin etsiessä kehittämiskohteita.

Helsinki kasvattaa ylipäättään tärkeyttään kesäsesonkina risteilykohteena, mutta suurena haasteena on tavoite kehittää Helsingistä yksi Itämeren lähtösatamista. Tällä opinnäytetyöllä pyritään löytämään uusia ideoita toiminnalle Helsingin kaupungin matkailutoimiston, sataman ja yhteistyökumppanien kannalta.

Tässä opinnäytetyössä aluksi käsitellään matkakohteen edellytyksiä risteilymatkustuksen kannalta ja risteilystä matkailutuotteena, minkä jälkeen keskitytään Helsinkiin risteilykohteena ja lähtösatamana. Sidosryhmille suunnattujen teemahaastattelujen käsittelyosion jälkeen kerrotaan kehittämiskohteista, joiden avulla Helsinkiä voitaisiin kehittää kansainvälisten risteilyjen lähtösatamana.

2 Matkakohteen edellytykset risteilymatkailussa ja risteily matkailutuotteena

Matkakohde (destination) ei ole pelkästään luonnonmaantieteellinen alue, vaan paikka, jolle matkailijalla on erityisiä odotuksia sinne matkustettaessa. Kohteen valintaan vaikuttavat ensimmäisenä mielikuvat kohdemaasta ja matkailualueesta. Mielikuvan jälkeen tulee faktatiedot, vaikka mielikuvan muodostuminenkin osittain on seurausta omaksutusta faktasta. Kuten minkä tahansa tuotteen kanssa, ostopäätökseen ei vaikuta yksi ainoa asia, vaan monta asiaa. Sama pätee matkakohteen valintaan. Käytännön seikat, kuten sijainti, saavutettavuus, ilmasto, palvelutarjonta, matkailupalveluiden saatavuus ja monipuolisuus, turvallisuus, kohteen omaleimaisuus mutta toisaalta ”tuttuus” sekä mielikuvat näistä seikoista tulevat tavanomaisen yksittäisen matkailijan mieleen kohdevalintaa päätettäessä. ”Tuttuus” tarkoittaa, että matkailija löytää kohteesta tuttuja, kotoisia ominaisuuksia, jotka myötävaikuttavat turvallisuuden tunteeseen. Silti usein halutaan ”aitoja elämyksiä” eli kohteelle ominaisia asioita, mikä auttaa pääsemään eroon tavanomaisesta arkiajattelusta ja se tuo esimerkiksi lomamatkaan enemmän elämyksellisyyttä.

Matkailulle on edellytyksiä, jotka rakentuvat edellä mainituista asioista. Tärkein edellytys kuitenkin on, että matkailu kyseiselle alueelle on suotuisaa. Mikäli tämä toteutuu, on tärkein edellytys täyttynyt. Matkailu on hyvin paljon maantieteellinen ilmiö. Matkailuun kuuluu aina konkreettisesti lähtöalue, kohdealue sekä näiden kahden välissä matkailureitit ja kulkumuodot. Saavutettavuus on kaiken ydinasia. Kohdealueen matkailullinen vetovoima, luonnonmaantieteelliset tekijät, taloudellinen ja yhteiskunnallinen ympäristö yhdessä tarjonnan kanssa luovat edellytykset matkailulle kohteen puolesta. Matkailureitit lähtöalueen ja kohdealueen välillä ovat kuitenkin tärkeä osa kohteen saavutettavuudessa ja vetovoimatekijöitä itsessään. Olennaista on myös reitit kohdealueen sisällä, jotta

matkailijoiden varsinaisiin tavoitteisiin päästään, eli yksittäiset nähtävyydet ja matkailukohteet (Vuoristo 1998, 16-19).

Maantieteellisiä alueita on arvioitava potentiaalisina matkailualueina ottaen huomioon luonnonmaantieteelliset vyöhykkeet, kulttuurimaantieteelliset vyöhykkeet, talusmaantieteelliset vyöhykkeet ja geopoliittiset vyöhykkeet, minkä seurauksena on muodostettava systemaattinen käsitys matkailulle suotuisista alueista (Vuoristo 1998, 54).

Edellytyksenä toteutuneelle matkailulle on myös lähtöalue, sen sosiaaliset, taloudelliset ja poliittiset tekijät. Esimerkiksi Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimistolla tätä tutkitaan jatkuvasti, ja markkinointisuunnitelmat tehdään sen pohjalta (Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2009).

Kuten minkä tahansa tuotteiden kanssa, myös matkailualueella tai matkailukohteella on oltava jotakin, millä erottua kilpailijoista. Matkailumarkkinointiin kuuluu jonkin alueen markkinointi kohderyhmänään matkailijat ja turistit eli matkailullisessa tarkoituksessa. Lisäksi on markkinoitava alueella toimivia palveluita, sillä matkailulle edellytyksenä ovat matkailupalvelut, niiden saatavuus ja laatu. On muodostettava kokonaisuus alueesta, jossa toimiva palvelurakenne ja matkailuvetovoimainen ympäristö, ja markkinoitava tätä oikealla tavalla. Markkinoinnissa ei ole koskaan yhtä oikeaa vaihtoehtoa, joten esimerkiksi matkailukohteen markkinointi vaatii luovuutta huomioiden erityisesti kohteen luonne ja potentiaaliset kohderyhmät.

Markkinointiviestinnän tavoitteena on huomion herättäminen, erottautuminen kilpailijoista, mielenkiinnon ja myönteisten asenteiden luominen, ostohalun herättäminen, myynnin aikaansaaminen, asiakkaan ostopäätöksen vahvistaminen ja asiakassuhteen ylläpitäminen. Markkinointiviestinnän suunnittelussa hyödynnetään niin sanottua AIDASS-kaaviota, joka

tulee englannin kielen sanoista attention (huomion herättäminen), interest (mielenkiinnon herättäminen), desire (ostohalun herättäminen), action (asiakas ostaa), satisfaction (tyytyväisyys) ja service (lisäpalvelut). Kaavion tarkoituksena on porrastaa jokainen vaihe siten, että kullakin tasolla saavutetaan yksi tavoite, mietitään kunkin tavoitteen saavuttamiseen keinot, ja tavoitteiden toteutumista seurataan (Bergström & Leppänen 2004, 273-275).

Mainontaa pidetään usein tärkeimpänä viestintämuotona. Matkailussa ennakkokäsitykset perustuvat mielikuviin, joita mainonta on omiaan vahvistamaan. Jokaisella ihmisellä on jonkinlainen mielikuva maasta. Mielikuva on aina yksilöllinen, mutta tietystä maasta tulee usein samoja asioita mieleen. Mainostaa voi monella tavalla, ja mainonnassa on otettava huomioon kohderyhmä, jolle tuote on suunnattu. Kohderyhmän mukaan suunnitellaan mainontaa ja tapaa markkinoida. Esimerkiksi nuoret matkailijat, jotka varaavat kaiken internetistä edullisien online-varauspalveluiden kautta, löytävät helposti juuri heidän kiinnostusta koskevaa mainontaa heidän suosimassaan verkkoympäristössä. Haasteena perinteiselle mainonnalle on otettava huomioon, että internetin sosiaaliset verkostot kuten keskustelupalstat ovat yhä suosituimpia ja moni saa haluamansa informaation sieltä tehokkaammin. Olennaista on, että siellä liikkuva tieto perustuu kokemuksiin, mikä on erityisesti matkailussa huomioimisen arvoista. Mainonnan ja markkinoinnin tukena esimerkiksi kaupunkilomaa suunnitteleva lukee mielellään keskustelupalstoilta aiemmin kyseisessä paikassa lomailleiden kokemuksia. Mainonnan selvänä etuna on silti huomiota herättävät kuvat lomakohteesta. Esimerkiksi kuva Helsingin Kauppatorin ympäristöstä herättää varmasti monissa eteläeurooppalaisissa mielenkiintoa puhdasta ja vetovoimaista skandinaavista kaupunkia kohtaan.

Suomea markkinoitaessa nousee esiin luonnonläheisyys, puhtaus, pohjoinen ulottuvuus, Lappi, lukemattomat järvet ja vesistöalueet, ainutlaatuinen Turun saaristo ja Itämeri.

Suomen rannikko ja saaristomaisema ovat omiaan lisäämään Suomen tärkeyttä kohdemaana Itämeren risteilyillä. Rajoitteena on, että risteilijäkäynnit ovat tähän saakka rajoittuneet lähes aina yhteen vuorokauteen, joten koskemattoman luontomaiseman saavutettavuus koituu ongelmallisemmaksi, kun pääpaino on esimerkiksi Helsingin tärkeimmissä matkailunähtävyyksissä.

Oleennaista matkailumarkkinoinnissa on tuote ja ostopäätökseen vaikuttavat asiat. Esimerkiksi lomamatka ei ole päivittäinen rutiiniosto, vaan harkittu osto. Harkitussa ostossa tuotteen valintaa varten kuluttaja käyttää enemmän aikaa ja vaivaa. Lomamatkojen ostoa varten halutaan käyttää runsaasti aikaa (Bergström & Leppänen 2004, 166-167).

Tavarat ja palvelut poikkeavat toisistaan ostoksina. Asiakkaalle myytävä tuote on usein yhdistelmä tavaroita ja eri palveluelementtejä. Matkailussa ydintuotteena on palvelu, joka on aineeton kokonaisuus. Matkailutuote on asiakkaalle laaja kokonaisvaltainen tuote, johon yhdistyy monet palveluketjun osa-alueet (Puustinen & Rouhiainen 2007, 188-189).

Matkailutuote liittyy johonkin fyysiseen paikkaan. Paikkaan liittyy ne fyysiset elementit, joita matkailija voi paikassa havaita. Paikan lisäksi olennaisesti tuotteeseen liittyy palvelut kohteessa ja niiden saatavuus. Onnistuneella matkailumarkkinoinnilla on osuutensa, sillä asiakkaalle välittyy matkakohteen tai matkailukohteen henki ja aito tunnelma. Palvelutuote koostuu ydinpalvelusta, avustavista tuotteista ja tukipalveluista. Avustavat tuotteet ovat välttämättömiä koko palveluprosessin kannalta. Tukipalvelut eivät ole välttämättömiä, mutta lisäävät kysyntää ja kiinnostuksen herättämistä. Tukipalvelut voivat olla mitä tahansa kokonaisuuteen liittyvää (Puustinen & Rouhiainen 2007, 194-206).

Risteilyliikenteessä ydintuotteena on risteilyloma, vaikkapa viikon mittainen Itämeren-risteily, avustavina tuotteina toimivat esimerkiksi retket ja kuljetukset kohteissa. Tällöin

matkailullisten nähtävyyksien ja käyntikohteiden saavutettavuus on olennaista koko ydintuotteen (risteily) kannalta.

Vaikka palvelupaketti kokonaisuudessaan olisi onnistunut, asiakkaan pettymys voi nousta pienistä yksityiskohdista (Puustinen & Rouhiainen 2007, 207). Jokin risteilyloma saattaa olla kaikin puolin loistava muuten, mutta kohteessa saatu huono palvelu ja asioiden toimimattomuus saattavat jättää erittäin huonon vaikutelman sekä saadusta palvelusta että kyseisestä paikasta. Helsingin kannalta tämä tarkoittaa, että on ylläpidettävä hyvän palvelun tasoa, jotta asiakkaiden mielikuvien kautta syntyneet odotukset täyttyvät, ja että vaikutelma on myönteinen. Risteilyt ovat ydintuotteita, joissa on todella monia avustavia tuotteita. Tässä avustavien tuotteiden rooli on silti keskeinen. Esimerkiksi Helsingistä tehty retki Vanhaan Porvooseen on osa lomamatkaa, mutta tärkeä osa myös kohteista. Retki Porvooseen saattaa olla jollekin paras retkituote, jolle on osallistuttu risteilyn aikana. Tällöin juuri Suomi on jäänyt positiivisesti mieleen. Jotta tällainen saavutetaan, on otettava huomioon markkinointi, palveluprosessin suunnittelu, itse retki tuotteena ja kaikki asiakaslähtöisesti.

Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimistolla on tiukat laatuvaatimukset sidosryhmien suhteen. Esimerkiksi päästäkseen Agents Manualiin, joka on matkanjärjestäjille tarkoitettu käsikirja Helsingin ja lähiympäristön matkailupalvelutuottajista, tulee täyttää niin sanottu laatukriteeristö (Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2009).

Risteilymatkailussa siis jokainen käyntikohde on olennainen osa kokonaismatkailutuotetta. Tämä edellyttää, että kohde tarjoaa risteilijämatkustajalle jotakin omaleimaista ja elämyksellistä, ja että paikallinen matkailupalvelutarjonta sekä retkituotteina että tiedottamisena on toimivaa ja monipuolista. Verrattuna muihin valmismatkapaketteihin,

risteilyloma koostuu varsin useista elementeistä, joista keskeisimmät ovat lennot lähtömaasta risteilyn lähtösatamaan, mahdollinen hotellimajoitus ennen tai jälkeen risteilyn (myös mahdollinen city break, jota käsitellään myöhemmin), risteily ja laivalla tarjolla olevat palvelut ja aktiviteetit, laiva majoitusmuotona sekä kohdekaupungeissa tarjottavat retket ja satamakuljetukset. Myös itse kohde fyysisenä paikkana on osa tuotetta, jonka matkailulliseen olemukseen vaikuttaa tapa, jolla kohdetta on markkinoitu juuri risteilijävarustamon asiakkaille.

Matka tai matkatuote on asiakkaalle aina kokonaisuus. Valmismatkalla tarkoitetaan matkatuotetta, johon kuuluu matkan kannalta olennaisimmat elementit, eli kuljetus, majoitus, ruokailut ja ohjelmat (Boxberg & Komppula 2002, 11-12). Risteilytuotteen tekee omalaatuiseksi ja moniulotteiseksi se, että käyntikohteita eri maissa on yhden matkan aikana useita, ja jokaisessa käyntikohteessa kokonaisuuden kannalta tärkeitä useita avustavia tuotteita.

Tuotetta voidaan käsitellä varsinaisena tuotteena, jonka osa-alueita ovat ydintuote, tukipalvelut ja avustavat palvelut. Lisäksi on olemassa käsite laajennettu tuote, jossa varsinaisen tuotteen lisäksi on otettu mukaan fyysinen ympäristö, asiakkaan osallistuminen, vuorovaikutus ja tuotteen saavutettavuus (Boxberg & Komppula 2002, 14).

Karkeasti matkailu perustuu toimintaan jossakin kohteessa, sillä matkailun perusajatus on matkustaa paikkaan tavanomaisen elinpiirin ulkopuolelle. Maantieteellisen ja fyysisen ympäristön lisäksi olennaista kohteeseen liittyen ovat palvelut ja vieraanvaraisuus. Vieraanvaraisuus liittyy palveluihin vahvasti, sillä sitä kautta näkyy esimerkiksi palveluasenne (Boxberg & Komppula 2002, 15). Risteilytuotteen kannalta onkin vaikea määrittää kokonaismatkailutuotteelle keskeisintä paikkaa, sillä niitä on useita. Toisaalta risteilyssä itse laiva mielletään tärkeäksi ympäristöksi. Se on majoitus- ja kulkumuoto,

mutta tarjoaa myös lukemattomia aktiviteetteja sekä viihdetarjontaa. Tällöin kohteiden paikalliseen tarjontaan onkin panostettava, jotta ne eivät jäisi toissijaiseksi verrattuna toimintaan laivassa.

3 Helsinki pohjoiseurooppalaisena risteilysatamana

Satamakaupunkiajatuksella on Helsingin kohdalla yhtä pitkä historiallinen tausta kuin itse kaupungilla. Tärkeänä Helsingin perustamisen motiivina oli sataman tarve Suomenlahden pohjoispuolelle. Helsinki perustettiin Vantaanjoen suistolle Vanhankaupungin kosken luo vuonna 1550. Nykyiselle sijainnille lähemmäksi merta se muodostui noin sata vuotta myöhemmin. Helsinki oli osa Itämeren kauppaa- aluetta kilpaillen Tallinnan kaupungin kanssa.

Tänä päivänä tilanne on siinä mielessä samanlainen, että Tallinna mielletään kilpailevana satamakaupunkina Helsingille, sillä etäisyyttä on vain noin 80 kilometriä ja kaiken lisäksi kaupunkien asukasluku on lähellä toisiaan. Säännölliset laivayhteydet näiden kahden kaupungin välillä ovat keskeisimpiä pohjoisella Itämerellä, mutta molemmista on tullut myös kansainvälisen risteilyliikenteen kannalta tärkeitä käyntisatamia. Tulevaisuutta ajatellen on kartoitettava mahdollisuuksia toimia risteilylaivojen lähtösatamana.

Helsingillä on Itämerellä ihannesijainti Tukholmaan, Tallinnaan ja Pietariin nähden. Sijaintia korostaa vielä se, että Helsinki sijaitsee keskeisesti Tukholman ja Pietarin välillä. Risteilylaivalla molemmista kaupungeista merimatka Helsinkiin kestää yhden yön. Useat Helsingissä vierailevista kansainvälisistä risteilijöistä tulevat Tukholmasta ja lähtevät Pietariin tai toisin päin. Pietari on matkaohjelmassa lähes kaikilla Itämeren-risteilyillä, ja valtaosalle risteilymatkustajista Pietari on juuri se tärkein syy lähteä risteilylle Itämerellä. On yleistä, että laiva yöpyy satamassa Pietarissa, vaikka se muissa satamissa vieraileekin vain yhden päivän eli saapuu aamulla ja lähtee illalla.

Tyypillinen Itämeren-risteily on kestoaltaan 1-2 viikkoa. 10 päivää kestävä risteily on hyvin yleinen. Viikon mittainen reitti lähtee usein Kööpenhaminasta, kahden viikon risteily

Etelä-Englannista Southamptonista tai Doverista. Tärkeimmät käyntikaupungit Itämerellä ovat Kööpenhamina, Tukholma, Helsinki, Pietari ja Tallinna. Melko usein mukana ovat myös esimerkiksi Riika ja Gdansk (tai Gdynia). Suomen kannalta mainitsemisen arvoista on, että viime vuosina muutama risteilijä on käynyt Turussa, Maarianhaminassa, Vaasassa ja Kemissä. Kesällä 2009 saksalainen Plantours tuo Vistamar-risteilijänsä Haminaan (Plantours 2009).

Sesonki Itämerellä on huhtikuusta lokakuuhun, mutta Suomen osalta käytännössä toukokuun alusta syyskuun puoliväliin asti. Ajatus risteilysezonin laajentamisesta talveen olisi teoriassa mielenkiintoinen, sillä Suomi-kuvaan liittyvät talvi-aiheet, mielikuva Suomesta Joulun maana ja Lapin talvi kiinnostavat etenkin pohjoisamerikkalaisia risteilymatkustajia. Suurimmaksi haasteeksi osoittautuisivat laivojen luokitukset – harvat risteilyalukset ovat jääluokiteltuja toisin kuin Itämerellä säännöllisesti ympäri vuoden liikennöivät matkustaja-autolautat ja rahtialukset.

Vuonna 2008 Helsingissä risteilyaluskäyntejä oli 269 kokonaismatkustajamäärän ollessa n. 360 000. Kasvua vuoteen 2007 verrattuna tapahtui peräti 39 %. Vaihtomatkustajia 2008 oli 41 000, mikä on 11 % risteilijöiden kokonaismatkustajamäärästä. Tämä kuulostaa pieneltä osalta, mutta ottaen huomioon vaihtolaivojen määrän, on kyseessä varsin tuntuva luku. Kaksi espanjalaista risteilylaivaa vaihtoi matkustajat Helsingissä yhteensä 16 kertaa (Helsingin Satama 2008).

Kesän 2008 aikana suurimmat Helsingissä vierailleet risteilijät olivat Carnival Splendor ja Crown Princess, joiden kapasiteetti on hieman yli 3000 matkustajaa. Merkittävä osa risteilijöistä oli yli 2000 matkustajan kookkaita laivoja, jotka eivät pääse Eteläsatamaan, vaan käyttävät Länsisataman alueella sijaitsevaa Hernesaaren risteilijälaituria, josta on etäisyyttä Kauppatorille noin kolme kilometriä. Hernesaaren saapuvien laivojen risteilijämatkustajille on järjestetty bussikuljetus, jonka pysäkki Helsingin keskustassa on

usein Erottajalla, Ruotsalaisen Teatterin edessä, kuitenkin aina ydinkeskustassa Esplanadin, Kauppatorin ja Senaatintorin kohtuullisessa läheisyydessä.

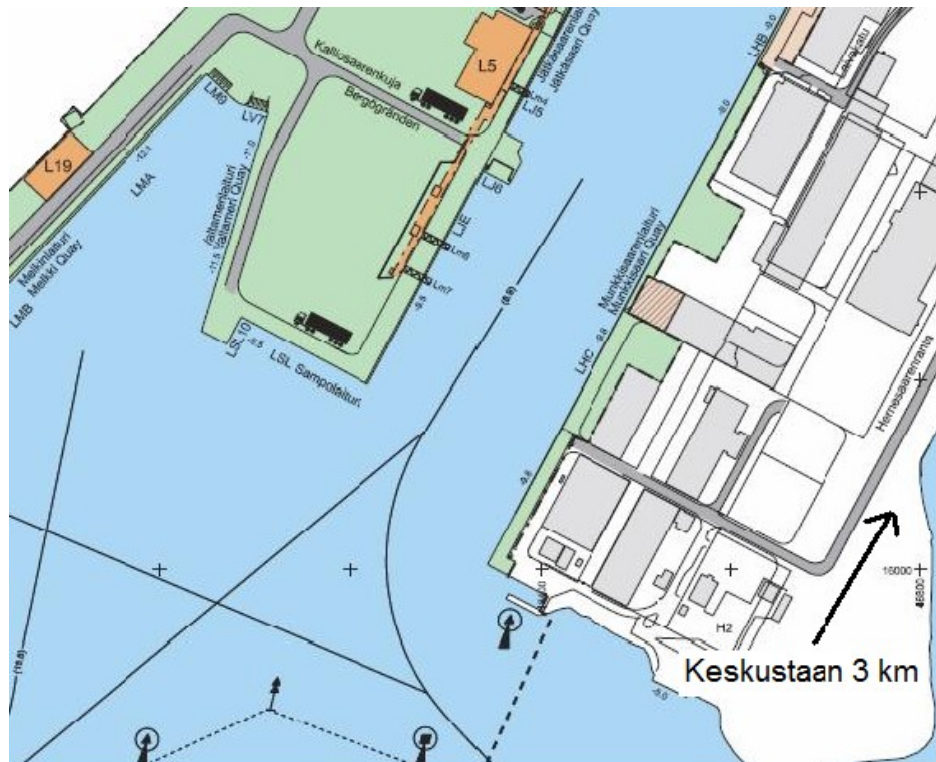
Tämän opinnäytetyön johdantokappaleessa mainittu city break on olennainen käsite liittyen matkustajavaihtoihin. Yleisesti city break on pidennetty viikonloppu tai kolmesta neljään vuorokauteen kestävä kaupunkiloma. Se on ollut Helsingissä vahva markkinointivaltti. Tässä yhteydessä city breakillä tarkoitetaan Itämeren-risteilyyn yhdistettävää kaupunkilomaa Helsingissä ennen tai jälkeen varsinaisen risteilyn, joka alkaa tai päättyy Helsingissä.

3.1 Satama-alueet Helsingissä

Alusten koon kasvaessa Hernesaaren risteilijäsatamasta on tullut tärkeä, mutta Eteläsatama on silti perinteinen Helsingin satama-alue, joka tunnetaan postikorteissa, matkailuesitteissä ja on tärkeä osa Helsingin matkailullista imagoa satamakaupunkina. Ongelmana on, että tämän päivän mittapuussa pienemmät risteilijät ainoastaan pääsevät käyttämään Katajanokan, Olympiaterminaalin ja aivan pienet alukset Pakkahuoneen laituria. Ongelman taustalla on ahdas Kustaanmiekan salmi, josta ei pääse ruotsin-laivoja kookkaammilla aluksilla. Risteilyalusten koko kasvaa jatkuvasti, ja myös Helsinkiin saapuu yhä enemmän suurempia laivoja (Helsingin Satama 2009).

Hernesaaren suhtaudutaan ajoittain negatiivisesti alueen ollessa epämiellyttävän näköistä satama- ja telakka-alueetta. Vaikka Eteläsatama onkin matkailullisen imagon kannalta viehättävää aluetta, Hernesaarella on selvä etu toimia satamana risteilyaluksille siitakin syystä, että Hernesaassa on kaksi suurta laituria ainoastaan risteilijöitä varten ja ajoväylät ovat laajemmat. Alueen vastakkaisella puolella sijaitsee Länsisataman matkustajaterminaali, jota käyttävät Tallink ja Eckerö Line eli ”satama-allas” on näiden

kanssa yhteinen. Alue on silti Eteläsatamaan verrattuna helppo, sillä Eteläsataman alueella on jatkuvaa vesiliikennettä monipuolisemmin ottaen huomioon risteilijöiden ja ruotsinlaivojen lisäksi Kauppatorilta jatkuvasti liikennöivät pienet alukset, kuten sightseeing-vesibussit, Suomenlinnaan liikennöivät lautta-alukset, sekä muut veneet. Toisaalta nämä alukset ovat vahvasti osana Helsingin satamakaupunki-identiteettiä. Länsisataman alueella ei normaalioloissa näin monipuolista vesiliikennettä ole.



Kuvio 1. Kartta Hernesaaren risteilijäsatamasta. Laiturit LHC ja LHB ovat risteilijälaitureita, joiden välissä sijaitseva valko-ruskealla merkitty kohde on risteilijäterminaali vaihtolaivoja varten. Hernesaaren laitureista käytetään myös nimitystä Munkkisaarenlaituri, kuten kuvassa (Helsingin Satama 2009).

Hernesaaresta on verrattain helposti mahdollista kuljettaa linja-autoilla suuria määriä risteilylaivojen matkustajia ydinkeskustaan, sillä esimerkiksi Erottajalle pystyy valitsemaan melko ruuhkattoman reitin, ja Hernesaaren niemen alue ei koskaan kärsi liikenneruuhkista. Tilausajobussien (silloin kun laiturissa on laiva) lisäksi alueen liikenne

koostuu pääasiassa tavarantoimittajista, huoltoajoliikenteestä ja kahdesta joukkoliikenteen bussireitistä, 14B ja 16. Joka tapauksessa tilanne on aivan eri kuin liikenteellisesti vilkkaammilla alueilla.

3.2 Rahtiliikenteen siirtyminen Vuosaaren uuteen satamaan

Meriteitse tapahtuva rahtiliikenne on siirtynyt täysipainoisesti Vuosaaren uuteen satamaan 24. marraskuuta 2008. Vuosaaren satama on maailman nykyaikaisimpia satamia. Yksi sen suurista eduista on raskaan liikenteen siirtyminen keskustasta pois. Sinne on suora yhteys Kehä III:lta sekä uusi rautatieyhteys, mikä tarkoittaa rekkojen selvää vähenemistä Helsingin keskustassa ja tavarajunien poisjääntiä Länsisataman ja Sompasaaren alueilta. Rahtisatamatoiminnot Sörnäisten Sompasaaren satamassa ja Länsisataman Jätkäsaarella lopettavat (Helsingin Satama 2008).

Kansainvälisen risteilyliikenteen kannalta olennaista on, että Vuosaaren sataman johdosta jo kesäksi 2009 vapautuu uutta laituri-tilaa Länsisataman Jätkäsaaresta, joka sijaitsee entisessä rahtisatamassa. Näitä laitureita voidaan käyttää siten pelkästään risteilijöitä varten aivan kuten Hernesaaren puolella. Kesällä 2008 muutamana päivänä Helsingissä kävi enemmän kuin kaksi isoa risteilijää, mikä tarkoitti osan laivoista kiinnittämistä Jätkäsaaren laituriin. Koska alue vielä toimi rahtisatamana, vaati tuo monimutkaisempia järjestelyjä. Tulevaisuudessa samaa ongelmaa ei ole, vaan kaikki risteilijään liittyvät toiminnot voivat tapahtua esteittä. Kyseessä on merkittävä etu, sillä Hernesaaren sopii vain kaksi risteilijää.

3.3 Vaihtolaivat Helsingissä

Kesällä 2008 Helsingissä matkustajia vaihtoi kaksi espanjalaista laivaa yhteensä 16 kertaa. Laivat olivat espanjalaiset Pullmantur Empress ja Ibero Cruceros Grand Voyager. Grand

Voyager käytti Eteläsataman Olympiaterminaalia, joka on omiaan vaihtolaivoille ja muutenkin kunnollinen terminaali, sillä laivaan kuljetaan sisäkautta kulkuputkea, mikä olisi vaatimus kunnolliselle vaihtosataman terminaalille. Tietenkään kookkaat alukset eivät voi Olympiaterminaalia käyttää. Hernesaarella laivoihin kuljetaan alhaalta laiturilta. Kesällä 2008 Empress-risteilijää varten kokeiltiin väliaikaista risteilyterminaalia, joka on vanhan telakkahallin sisällä. Empress käytti Hernesaaren B-laituria, jonka vieressä koekäytössä ollut terminaalirakennus sijaitsee.

Helsingissä matkustajia vaihtavat Pullmanturin ja Ibero Crucerosin risteilijät käyttävät Helsinkiä toisena Itämeren-risteilyn turnaround-pisteenä siten, että risteilyn reittinä on Helsinki-Kööpenhamina tai toisin päin, ja tällainen risteilyreitti kestää yhden viikon.

Ibero Cruceros teki ensimmäistä kertaa Helsingissä matkustajavaihtoja vuonna 2008, mutta Pullmantur on käyttänyt Helsinkiä turnaround-satamana jo aiemminkin, esimerkiksi kesällä 2007 Blue Moon -risteilijälleen.

Kesällä 2009 molemmat varustamot käyttävät Helsinkiä vaihtosatamana, mutta Pullmanturin aluksena Itämerellä tulee olemaan Zenith, joka on samaa kokoluokkaa kuin Empress ja aiemmin liikennöinyt Celebrity Cruisesilla. (Pullmantur 2009).

3.4 Matkailupalvelut risteilymatkustajille Helsingin satamissa

3.4.1 Matkailuneuvontapalvelut

Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimistolla on tarjolla ympärivuotista matkailuneuvontatoimintaa. Päätoimipisteenä on Pohjoisesplanadin matkailuneuvonta. Tämän lisäksi rautatieasemalla on pienempi neuvontapiste, joka toimii Helsinki Expertin

hotellikeskuksen tiloissa rautatieaseman päähallissa. Nämä molemmat ovat auki ympärivuotisesti. Päätoimipisteen yhteydessä on Helsinkiin keskittyvän palvelun lisäksi Suomi-info, ja saatavilla on matkailumateriaalia kattavasti koko maasta pääkaupunkiseudun lisäksi. Samoissa tiloissa toimii myös Helsinki Expertin Tour Shop, jonka tärkeimpiä tuotteita ovat kiertoajelut, puolipäiväretket ja Helsinki Card (Helsinki Expert 2008).

Kesäisin matkailuneuvontapalveluita monipuolistetaan siten, että nuoret Helsinki Helpit liikkuvat ydinkeskustan kaduilla neuvomassa matkailijoita ja turisteja kattavalla vieraiden kielten osaamisellaan ja Helsinki-tietämyksellään. On pyritty siihen, että matkailullisen informaation saatavuus eli matkailuneuvontapalvelu on hyvin järjestetty risteilylaivojen matkustajille. Kesästä 2007 lähtien matkailutoimistolla on ollut toimintaa Hernesaaren risteilijäsatamassa. Risteilymatkustajille on tarjolla karttojen lisäksi päiväkävijöille sopivia esitteitä, joissa on kerrottu kiteytetysti Helsingin päänähtävyyksistä. Helsinki-aiheisten materiaalien lisäksi Hernesaarella on ollut tarjolla mm. Porvoo- ja Rovaniemi-esitteitä. Rovaniemi-esitteiden jakelua kokeiltiin kesällä 2008, sillä käydessään Helsingissä monet ovat kiinnostuneita Lappi-aiheisista julkaisuista lähinnä matkamuiستotasolla, ja kyseinen esite on varsin tyylikäs matkailuesite (Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2009).

Omatoimiset risteilymatkustajat, jotka eivät osallistu valmiille retkille, siirtyvät usein Hernesaaresta järjestetyillä shuttle-busseilla keskustaan, lähes aina Erottajalle. Erottajalla Ruotsalaisen Teatterin luona on vastassa Helsinki Helpejä aina kun heidän työsesonki sen mahdollistaa (12.6. - elokuun loppu). Helsinki Helpit liikkuvat aktiivisesti Esplanadilla ja Kauppatorilla, joten risteilymatkustajien on helppo saavuttaa heidän tarjoamansa palvelu. Lisäksi heitä tavoittaa Eteläsataman alueella, kun pienempiä risteilijöitä saapuu Katajanokalle, Olympiaterminaalille tai Pakkahuoneenlaiturille. Helsinki Helpien toiminta

on tärkeä osa risteilymatkustajien opastamisessa. Työvuoron aluksi aina käydään läpi satamassa kyseisenä päivänä olevat risteilijät.

3.4.2 Muut matkailupalvelut

Eteläsatamaa käytävillä pienemmillä risteilijöillä on siis etuna se, että laituripaikka on jo käytännössä ydinkeskustassa. Tällöin kaikkien matkailupalveluiden saavutettavuus onnistuu matkustajien kannalta helposti. Koska yhä enemmän laivoja tulee Hernesaareen, on huomioitu palveluiden saatavuus jo satamassa. Useat Helsingin matkailuelinkeinon parissa toimivat ovat jakaneet toimintaansa ydinpisteidensä lisäksi myös Hernesaareen, ja joillekin Hernesaari on tärkein keskittymä tarjota palveluita. Haastetta kesälle 2009 tuo Länsisataman alueen laajempi käyttö risteilijäsatamana, sillä rahtiliikenteen siirtyessä Vuosaaren satamaan, risteilijät voivat aktiivisesti käyttää Jätkäsaaren puoleisia laituripaikkoja. Tämä tapahtuu silloin, kun Helsinkiin tulee enemmän kuin kaksi kookasta risteilijää. Muuten Hernesaari on pääasiallinen sijainti risteilijöille, ja siellä on ennestään tarjolla matkailupalveluita.

Hernesaaren C-laiturin eli eteläisemmän laituripaikan yhteydessä on pieni rakennus, josta löytyy matkamuistomyymälän lisäksi matkailuneuvonnan toimipiste, jossa on tarjolla esitteitä ja ilmainen internet. Rakennuksen katos toimii myös oleskelutilana ja läheltä löytyy yleinen käymälä. B-laiturin puolella on niin ikään pieni matkamuistomyymälä. Näiden kahden laiturin välissä oleva suuri rakennus on koekäytössä oleva risteilyterminaali Pullmanturin laivoja varten. Kesällä 2009 sitä käyttää myös Ibero Cruceros. Rakennus on entinen telakkahalli, eikä sitä ole sisältä juuri muuteltu lukuun ottamatta lisättyjä lähtöselvitystiskejä ja tullin toimipistettä.

Omatoimisille risteilymatkustajille on siis tarjolla säännöllisesti liikennöivä shuttle-bussi Hernesaaresta keskustaan. Niille, jotka eivät halua osallistua valmiille retkille, on kuitenkin tarjolla kiertoajeluita. Hernesaaresta liikennöi Open Top -kaksikerrosbussi aina kun satamassa on laivoja. Sen reitillä on eri pysäkkejä ja lippu on voimassa koko päivän ajan. On myös mahdollista ostaa yhdistelmälippu, johon sisältyy edellä mainittu kiertoajelu ja sen lisäksi vesibussiristeily. Kesällä 2008 Hernesaarissa toimi niin kutsuttu Driving Guide, joka tarjoaa erilaisia retkiä pienemmille ryhmille (maksimi kuusi henkilöä) tila-autoilla. Joukkoliikennettä suosiville Hernesaaresta on mahdollista päästä bussi 16:lla keskustaan.

Kesällä 2007 Hernesaarissa oli Forexin rahanvaihtopiste, mutta ei enää vuonna 2008. Rahanvaihtopisteen puute tarkoittaa usein, että risteilymatkustajilla ei ole euroja Pietarin tai Tukholman jälkeen, ja laivoilla toimiva rahanvaihtopalvelu on verrattain tappiollista matkustajan kannalta. Useimmat toimijat, joilla on palvelutarjontaa Hernesaarissa, kuitenkin hyväksyvät ainakin Yhdysvaltojen dollareita. Nämä ongelmat koskevat siis amerikkalaisia ja brittiläisiä risteilymatkustajia, mutta espanjalaisille, italialaisille, ranskalaisille ja saksalaisille ei tietenkään ole ongelma johtuen euro-valuutasta.

Omatoimisten lisäksi on paljon risteilijämatkustajia, jotka suosivat laivassa myytäviä valmiita retkiä. Valikoima riippuu incoming-toimijoiden tarjonnasta ja toteutuneesta kysynnästä. Myös tiettyjä laivavarustamoja varten on tiettyjä retkiä ja eroavaisuuksia, mutta yleisemmät retkituotteet ovat melko yhtenäisiä. Helsinki-kiertoajeluita löytyy kahden ja kolmen tunnin vaihtoehtoina, joista jälkimmäisessä on enemmän tutustumiskäyntejä ja jonkin verran kävelyä, kävelykierroksia ja polkupyöräretkiä järjestetään, veneristeilyjä, Porvoon retki sekä maaseutupainotteisia retkiä, kuten Hvitträskiin ja Tuusulanjärven ympäristöön.

Risteilymatkustajia varten on muutamia keskeisiä vetovoimaisia käyntikohteita Helsingin ydinkeskustan ulkopuolella. Esimerkiksi jo mainitun Porvoon (jossa varsinainen vetovoima liittyy ensisijaisesti Vanhaan Porvooseen) lisäksi on matkailuvetovoimaista tarjontaa lähempänä Helsingin keskustaa, kuten Seurasaaren ulkoilmamuseo ja Suomenlinna. Seurasaari on usein liitetty pidempään Helsinki-kiertoajeluun, mutta Suomenlinnaan on omat retkituotteet. Molemmat ovat kuitenkin omatoimisten risteilijämatkustajien kannalta helposti saavutettavissa ydinkeskustaan ja satamaan nähden, ja niihin on toimivat joukkoliikenneyhteydet (Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2009).

3.5 Helsingin matkailubrändi

Keskeisimmät osat Helsingin matkailullista brändiä ovat:

- omaleimainen idän ja lännen kohtauspaikka
 - arkkitehtuuri ja design
 - kulttuuri ja tapahtumat
 - merellisyys ja luonto
 - osaava, innovatiivinen, kompakti
 - inhimillinen, ystävällinen, luotettava
- (Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2008)

3.6 Helsingin satamakaupunki-identiteetti ja satama osana kaupunkikuvaa

Helsinki on sekä rahti- että matkustajaliikennesatamana Itämeren vilkkaimpia. Merellisyys on keskeisenä osana Helsingin matkailubrändiä, imagoa ja matkailumarkkinointia.

Helsingillä on vahva satamakaupunki-identiteetti, ja satama on kautta historian ollut hallitseva osa kaupunkikuvaa. Usein matkailumarkkinointimateriaaleissa eli esimerkiksi esitteissä ja mainoksissa on ensimmäisenä esillä kookas kuva Eteläsataman alueesta

laivoineen. Tunnetuimmat nähtävyydet ja historiallinen keskusta sijaitsevat Eteläsataman vieressä, käytännössä satama-aitaiden ympärillä. Huomattavaa on, että itse satama-alueen ja rantojen lisäksi lähistön lukuisat rakennukset omaavat historian merenkulkuun liittyen. Helsingin merellisyyteen liittyy myös varsin omaperäisiä elementtejä, kuten Kaivopuiston rannassa löytyvät perinteiset matonpesulaiturit, jotka sijaitsevat jo yhdellä kaupungin keskustan vetovoimaisimmista alueista. Satamakaupunki-identiteettiä ja kuvaa vahvistaa Hietalahdessa sijaitseva telakka, jolla on pitkät perinteet laivanrakennuksessa. Merellisyys on olennaista Helsingin alue- ja kaupunkisuunnittelussa (Van Hooydonk 2008).

Merenkulku on siis merkittävä osa Helsinkiä. Merellisyys näkyy matkailuvetovoimaisilla alueilla ja niiden rakennusten arkkitehtuurissa tai alkuperäisessä käyttötarkoituksessa sekä ennen kaikkea kokonaisuudessaan maisemissa, joista voi aistia merellisyyden. Kiinteiden elementtien lisäksi tähän kuuluvat laivat aina pienistä veneistä suuriin lauttoihin ja risteilijöihin. Olennainen osa tyypillistä helsinkiläistä maisemaa ovat ruotsin-laivat, kesällä risteilijät, Tallinnaan kulkevat Linda Linen pika-alukset, Kauppatorilta liikennöivät kiertoajeluvesibussit ja Suomenlinnan-lautta sekä Kruunuhaan ja Kaivopuiston edustalla laitureissa olevat pienveneet Helsingin suurimmissa vierasvenesatamissa. Lisäksi Katajanokalla seisovat suuret jäänmurtajat mielletään usein nähtävyydeksi, sillä vastaavia aluksia ei näe eteläisemmällä vesillä. Eteläsataman alueen heikkoutena on, että kookkaat risteilyalukset eivät pääse tähän vetovoimaiseen satamakeskittymään. Risteilyalusten koko kasvaa jatkuvasti, ja tulevaisuudessa yhä harvemmat laivat pääsevät nauttimaan tästä mahdollisuudesta. Vetovoimaisen alueen saavutettavuus on kuitenkin helppo, sillä esimerkiksi Länsisataman Hernesaaresta etäisyyttä Kauppatorille on ainoastaan kolme kilometriä, jota voi pitää kohtuullisena etäisyytenä matkailuvetovoimaisen alueen saavutettavuuteen nähden.

Matkailun kannalta tärkeä osa satamakaupunki-identiteettiä tuotteistamisessa ovat veneretket ja vesibussikiertoajelut. Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimiston Best of Helsinki Awards -kuluttajaäänestyksessä valitaan vuoden parhaat matkailukohteet ja -aktiviteetit muutamissa eri kategorioissa. Yhtenä kuudesta kategoriasta on Best City Break Highlight, jona vuonna 2007 palkittiin Sun Linesin Kaunis Kanavareitti -risteily. Kyseessä on puolentoista tunnin vesibussiristeily, joka lähtee Kauppatorilta, kulkee Kaivopuiston ja Suomenlinnan läheisyydestä, jatkaa Jollakseen ja Vartiosaaren päin, jossa autenttisia rantasaunoja, kohokohtana Degerön kanava, jonka jälkeen Korkeasaari kiertäen palaa Kauppatorille (Sun Lines-yhtiöt 2008).

Sun Linesin lisäksi Helsingissä on useita muita yrityksiä, jotka järjestävät vesibussiristeilyitä Helsingin saaristoon ja sen lisäksi mm. Porvooseen, jonne on mahdollista matkustaa myös yli 90 vuotta vanhalla perinnelaiva J.L. Runebergillä. Varsinaisten kiertoajelujen ja retkien lisäksi reittiliikenne Suomenlinnaan on suosittua. Vaikka lauttamatka on lyhyt, kestoltaan 15 minuuttia, se tarjoaa maisemallisen elämyksen Eteläsatamasta sekä sen edustalla olevista pienistä saarista ja luodoista. Suomenlinna on alueen suosituimpia käyntikohteita sekä kotimaanmatkailijoille että turisteille. Vuonna 2007 Suomenlinna oli neljänneksi suosituin maksuton matkailukohde koko Suomessa kävijämäärän ollessa arviolta 689 500 (MEK 2008). Se on myös merellisen Helsingin yksi tärkeimmistä osa-alueista ja symbolinen portti merelle.

3.7 Helsingin matkailustrategia 2009-2012

Tässä kappaleessa on tiivistettynä keskeisimpiä kohtia Helsingin viimeisimmästä matkailustrategiasta huomioiden erityisesti tämän opinnäytetyön aihe. Helsingin matkailustrategia koostuu strategisista päämääristä, jotka koskevat seudun matkailua. Päämääriin pyrkivät yhteisesti Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto ja alan

tärkeimmät toimijat. Päämääriin päästään strategioiden, jo saavutettujen tulosten sekä vuodelle 2012 asetettujen tavoitteiden kautta. Ensimmäisenä asiana sanotaan, että *Helsinki on Suomen tärkein ympärivuotinen matkakohde ja yksi vetovoimaisimmista kaupunkikohteista Euroopan matkailumarkkinoilla* (Helsingin matkailustrategia 2009-2012). Tätä voidaan pitää ”vetolauseena” koko matkailustrategialle.

Matkailun vahvaa painoarvoa on tarkoitus ylläpitää Helsingin seudun elinkeinoelämässä, yhteistyöllä vahvistetaan seudun matkailuosaamista ja kilpailukykyä, matkailullista vetovoimaa kehitetään ja siihen investoidaan, matkailullisesti merkitykselliset kohteet asetetaan tärkeään rooliin aluesuunnittelussa sekä matkailumarkkinointiin panostetaan runsaasti. Helsingin matkailustrategiassa olennaista on, että seutua markkinoidaan kansainvälisesti Helsinki-nimellä.

Helsingin markkinoinnin pääteemat ovat:

- kaupunkiloma
- kokous, kongressi, incentive, messut
- risteily

Helsingin päämarkkina-alueet:

1. kotimaa
2. naapurimaat Venäjä, Ruotsi, Norja, Viro
3. Eurooppa: Saksa, Iso-Britannia, Italia, Espanja, Ranska, Alankomaat ja Belgia
4. Yhdysvallat
5. Aasia: Japani ja Kiina

Risteilyliikenteen ja Helsinkiin saapuvien kansainvälisten risteilijöiden kannalta tärkeää on, että varaudutaan aluskoon, aluskäyntien ja matkustajamäärien kasvuun, kehitetään mahdollisuuksia toimia vaihtosatamana, laaditaan erillinen risteilystrategia, aktiivinen osallistuminen satamaterminaalien ja risteilyterminaalien suunnitteluun sekä Helsinki

Cruise Network -yhteistyön kehittäminen risteilymatkustajien palveluiden parantamiseksi. Tavoitteena vuodelle 2012 on, että 20 prosenttia matkustajista aloittaa risteilyn Helsingistä.

Matkailuneuvonnan päätoimipisteestä on tarkoituksena kehittyä matkailijakeskus, joka toimii Helsingin käyntikorttina ja on itsessään vetovoimainen kohde (Helsingin matkailustrategia 2009-2012).

3.8 Helsinki Cruise Network ja Cruise Finland

Helsinki Cruise Network on verkosto, jonka tavoitteena on kehittää risteilymatkustajille suunnattuja palveluita Helsingissä, lisätä Helsingin kilpailukykyä yhteistyöllä, ohjata palveluiden kehittämistä ja markkinointia sekä edistää risteilymatkailua ja Helsinkiä risteilykohteena. Verkostoon kuuluu mm. incoming-toimijoita, Suomenlinnan Ehrensvärd-seura, Helsingin Satama, muutamia hotelleja ja ravintoloita, tilausliikenneyrityksiä, vesiliikenneyrityksiä, Matkailunedistämiskeskus, Helsingin ja Porvoon kaupungin matkailutoimistot, useita ostospaikkoja sekä Forex ja Global Refund (Helsingin Satama 2008).

Cruise Finland on laajempi markkinointiyhteistyötä tekevä verkosto, joka käsittää koko Suomea. Sen tavoitteena on edistää Suomeen suuntautuvaa kansainvälistä risteilyliikennettä. Helsingin lisäksi yhteistyössä on satamia ja toimijoita Turusta ja Kemistä, jotka ovat Helsingin jälkeen tärkeimmät risteilykohteet (Helsingin Satama 2008).

3.9 Cruise Baltic

Cruise Baltic on yhteistyöryhmä, johon kuuluu 10 Itämeren valtiota ja 26 satamakaupunkia. Päämäärä on kehittää Itämeren aluetta risteilykohteena ja -tuotteena,

yhteistyön avulla pyritään yhdenmukaistamaan palveluita korkeatasoisiksi ja ylläpidetään tiivistä yhteistyötä risteilyvarustamoihin, jotta ne löytävät Itämeren ainutlaatuiset mahdollisuudet. (Helsingin Satama 2008, Cruise Baltic 2008). Itämeri on kansainvälisten risteilyjen kolmanneksi tärkein markkina-alue 10-15 prosentin markkinaosuudellaan. Ensimmäisenä on Karibia ja toisena Välimeri. Välimeren markkinaosuus on yli 20 prosenttia.



Kuvio 2. Itämeri risteilyalueena. Ibero Crucerosin Itämeren-risteilyn lähtösatamina ovat Helsinki ja Kööpenhamina aivan kuten Pullmanturillakin. Helsinki-Kööpenhamina – risteilyreitti kestää viikon, ja sesongin aikaan laiva käy Helsingissä kahden viikon välein (Ibero Cruceros 2009).

4 Pohjois-Itämeren kolmen risteilysataman kilpailija-analyysi

Itämeren risteilykohteista Tukholma ja Tallinna ovat Helsingin kanssa samankaltaisessa asemassa. Näissä kolmessa kaupungissa matkustajia vaihtavat risteilyalukset ovat uusi ilmiö verrattuna Kööpenhaminaan, joka on kauan aikaa toiminut Itämeren alueella lähtösatamana risteilijöille. Kööpenhaminalla on siis selkeä etulyöntiasema, mutta tarkoituksena onkin verrata Helsinkiä Tukholmaan ja Tallinnaan, jotka kaiken lisäksi sijaitsevat maantieteellisesti lähellä. Osloa taas ei siinä mielessä ole otollista verrata, koska sillä on suurempi merkitys esimerkiksi Norjan vuonojen risteilyille eikä niinkään Itämeren kannalta. Pietari on oma lukunsa. Monille risteilymatkustajille viiden miljoonan asukkaan historiarikas metropoli on suurin motiivi lähteä Itämeren-risteilylle, ja usein risteilijät viettävät Pietarissa enemmän aikaa kuin yhden päivän.

Tämän kappaleen kilpailija-analyysissä siis verrataan Helsinkiä Tukholmaan ja Tallinnaan risteilykohteena ja lähtösatamana. Apuna on käytetty Cruise Baltic -organisaation satamatietolistaa, jossa keskeisimmät tiedot Itämeren alueen risteilysatamista ja niiden palveluista.

4.1 Tukholma

Tukholmassa vihittiin käyttöön uusi risteilyterminaali toukokuun alkupuolella 2008. Kyseessä on Frihamnenissa sijaitseva täysin kunnostettu makasiinirakennus, jonka lattiapinta-ala on 3000 neliometriä. Rakennuksesta löytyy kahvila, internetpiste, ostosmahdollisuudet, odotushalli, tulli ja matkatavarasäilytystilat. Vaikka se on entinen makasiinirakennus, ulkonäöstäkin on saatu vetovoimainen ja edustalla on kasvi-istutuksia. Frihamnenin risteilyterminaalin avulla Tukholmassa panostetaan tehokkaasti lisääntyviin vaihtolaivakäynteihin (Tukholman kaupunki 2008, Discover the Baltic 2008).

Tukholmassa löytyy risteilijöille laituripaikkoja aivan ydinkeskustasta Gamlastanin edessä (pienet alukset), Stadsgårdenilla (Viking Linen matkustajaterminaalin läheisyydessä) ja Frihamnenissa, jossa uusi risteilyterminaalikin sijaitsee (Tukholman Satama 2008). Frihamnenista on muutama kilometri ydinkeskustaan ja puolitoista kilometriä lähimmälle metroasemalle, Gärdetille, mutta yleensä risteilijämatkustajille on järjestetty bussikuljetus satamasta. Vaihtolaivoja ajatellen on tärkeää lentokentän ja sataman välinen vuorovaikutus ja sijainti toisiinsa nähden. Tukholman Arlandan lentokenttä sijaitsee 45 kilometriä satamasta, mikä on selvästi enemmän Helsinkiin ja etenkin Tallinnaan verrattuna (Cruise Baltic 2008).

Cruise Baltic'in mukaan Tukholmaan (esimerkiksi juuri Frihamnenin laiturit) on seuraavat rajoitukset risteilyalusten koossa: enimmäispituus 292 metriä, syväys 11 metriä, leveys 32,3 metriä. Ongelmana on, että nykyisistä risteilijöistä yhä useammat ylittävät mainitun maksimipituuden ja -leveyden. Helsingin Hernesaassa kyseisiä rajoituksia ei ole (Cruise Baltic 2008).

Tukholmassa on risteilymatkustajille runsasta matkailupalvelutarjontaa johtuen uudesta risteilyterminaalista. Edellä mainittujen palveluiden lisäksi Frihamnenissa on tarjolla matkailuneuvontaa aina kun on risteilijöitä. Frihamnenin tasokas ja vetovoimainen risteilyterminaali on selkeä vahvuus Tukholmalle, mutta heikkoutena voidaan pitää lentokentän kaukaista sijaintia sekä Tukholman satamien rajoituksia aluskokoihin. Rajoitukset johtuvat yksinkertaisesti Tukholman saariston ahtaudesta ja satamaa edeltävistä väylistä. Jotkut kaikkein suurimmista risteilijöistä liikennöivät Nynäshamniin, joka on toinen kaupunki ja sijaitsee 58 kilometriä Tukholmasta etelään ja 99 kilometriä Arlandan lentokentältä. Toisaalta saaristoa on pidettävä myös vahvuutena suurena matkailuvetovoimatekijänä, sillä se luo mahdollisuuksia järjestää monimuotoisia vesiteitse tapahtuvia retkiä, ja sitä on mahdollista ihaila risteilijästä käsin varsin pitkän aikaa ottaen

huomioon vielä päivän valoisan ajan pituuden kesällä. Mutta kookkaimpien laivojen ja Tukholman keskustassa sijaitsevien nähtävyyksien välisten etäisyyksien kannalta koituu esteitä. Vaihtolaivoina ei kuitenkaan lähitulevaisuudessa ole odotettavissa niin suuria aluksia. Kesän 2008 aikana Tukholmaa käytti lähtösatamana muutamat brittiläiset ja pohjoisamerikkalaiset risteilijävarustamot, ja vaihtolaivakäyntejä kertyi 30 (Tukholman kaupunki 2008).

4.2 Tallinna

Tallinnassa kaikki risteilijät pääsevät laituriin aivan ydinkeskustan ja vanhan kaupungin tuntumassa. Tallinnan edustalla ei ole ahdasta sisäsaaristoa tai kapeita väyliä, ja satamaan pääsevät varsin kookkaatkin laivat. Varsinainen risteilylaituri sijaitsee matkustajasataman länsipuolella, lähellä A-terminaalia, jota käyttävät Viking Linen ja Eckerö Linen autolautat. Erillistä risteilyterminaalia ei ole, mutta A-terminaalista löytyy matkailuneuvonta, valuutanvaihto ja muita palveluita. Sadamarketista löytyy ravintoloita ja ostosmahdollisuuksia, mutta Tallinnan vanha kaupunki sijaitsee kävelyetäisyydellä, alle kilometrin päässä satamasta. Ajoittain, kesän vilkkaimpina päivinä, risteilylaituri on täynnä risteilijöitä, jolloin jotkut risteilijät kiinnittyvät sataman toiselle puolelle laituriin D-terminaalin viereen (Tallinkin matkustajaterminaali). Silti etäisyyttä vanhaan kaupunkiin on vain hieman reilut kilometri. Tallinnan selvänä etuna on nähtävyyksien saavutettavuus risteilijöiden laituripaikkoihin nähden (Cruise Baltic 2008, Discover the Baltic 2008).

Tallinnan Ülemisten lentokenttä on kuuden kilometrin etäisyydellä satamasta, mutta yhtään kansainvälistä vaihtolaivakäyntiä ei ole Tallinnassa ollut. Lentokenttä on yksinkertaisesti riittämätön ja liian pieni, mutta Tallinna on yksi suosituimpia risteilijöiden käyntikaupunkeja Itämerellä ja matkustajien kannalta helppo päiväkäyntikohde. Lisäksi

Tallinnan sijainti on Helsingin ohella ihanteellinen Pietariin ja Tukholmaan nähden (Cruise Baltic 2008, Discover the Baltic 2008).

4.3 Helsinki

Tukholmalla on selvä edistysaskel Helsinkiin verrattuna uuden risteilyterminaalin kanssa, mutta kookkaimmat risteilijät eivät pääse Tukholman satamiin ollenkaan. Helsingin Hernesaassa ei vastaavia rajoitteita ole, ja Hernesaaren sijainti ydinkeskustaan nähden on kohtuullinen. Hernesaassa on koekäytössä oleva risteilyterminaali Pullmanturin vaihtolaivoja varten, mutta rakennus on vanha telakkahalli ja hyvin vaatimaton. Muita risteilijöitä varten Hernesaassa on pienehkö rakennus, josta löytyy matkamuistomyymälä, sadekatos ja matkailuneuvonnan piste, jossa on internet-mahdollisuus ja matkailuesitteitä. Vaihtolaivoja ajatellen Helsingillä on tavoitteena saada vuodeksi 2012 risteilyterminaali Hernesaareen. Helsinki-Vantaan lentokenttä sijaitsee 18 kilometrin etäisyydellä satamasta, mikä on etu Tukholmaan verrattuna.

5 Tutkimus

5.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön lähestymistavaksi on otettu matkailualan ammattilaisten näkökulma. Tutkimus toteutetaan haastattelemalla sidosryhmiä teemahaastatteluin. Laaja otanta saadaan, kun haastateltavina on mahdollisimman monta yritystä ja toimijaa. Kohteiksi on valittu toimijoita, joilla on selvästi kokemusta vaihtolaivoista Helsingissä tai ainakin yleensä Helsinkiin suuntautuneesta risteilymatkustuksesta ja sen ilmiöistä. Työtä varten haastatteluja on tehty Finavialle, Sokos Hotelsille, Suomenlinnaan, Helsinki Cruise Network ja Cruise Finland -järjestöjen jäsenille, joista Kuonilla ja Tumlarella on kokemusta kesältä vaihtolaivoista, joten nämä ovat tärkeässä roolissa. Kyseisten incoming-matkailuyritysten tärkeänä osana toimintaa ovat kesäisin risteilijät. Kuoni Destination Management toimi kesän 2008 aikana retkien ja lentokenttäkuljetusten järjestäjänä Pullmantur -varustamon Empress -risteilijälaivalle. Tumlarella on kokemusta niin ikään espanjalaisen Ibero Crucerosin Grand Voyagerista. Yhteensä nämä laivat kävivät Helsingissä lähes 20 kertaa toukokuun ja syyskuun välisenä aikana. Grand Voyager oli yötä Olympialaiturissa. Finavian haastattelu on siinä mielessä tärkeä, että nähdään Helsinki-Vantaan lentokentän kanta lähtösatama-asiasta, sillä lentokentällä on tässä tapauksessa tärkeä rooli.

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka tätä opinnäytetyötä varten toteutetaan teemahaastatteluin. Jokaista haastattelutilannetta varten on laadittu oma haastattelukohtainen kysymyssarja. Kysymysten suunnittelussa on huomioitu

haastateltavan toimenkuva. Esimerkiksi Finavian haastattelussa on keskitytty lentokentän toimintaan, kun taas Sokos Hotelsin haastattelussa pääpaino on city breakissä, jossa majoituspalveluiden tarve tulee esiin. Suomenlinna taas on valittu kohteeksi muun muassa sillä perusteella, että kyseessä on yksi suosituimpia käyntikohteita Helsingissä, ja että sinne haluttaisiin enemmän juuri omatoimisia risteilijämatkustajia käymään.

5.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmana on Helsingin mahdollisuudet ja potentiaali lähtösatamana, miten nykytilanteesta pystyttäisiin kehittämään ajatusta eteenpäin ja toteuttamaan käytännössä. Haastatteluista on tarkoitus muodostaa kokonaiskuva aihepiirin nykytilasta ja keskeisimmistä kehittämiskohteista.

Lähtösatama-aihepiiristä ei ole aiempia tutkimuksia, mutta risteilyliikenteeseen liittyviä tutkimuksia on tehty myös opinnäytteinä. Esimerkiksi keväällä 2008 valmistui opinnäytetyö, jossa tehtiin palvelukartoitus risteilijämatkustajille tarjottavista matkailupalveluista ja matkailullisen informaation saatavuudesta Helsingissä. Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimistolla on vuonna 2009 tarjolla opinnäytetyöaihe, joka on risteilijämatkustajien tutkimus.

Jokaiselle haastattelun kohteelle tehtiin siis omat kysymykset. Ne löytyvät liitteenä tämän opinnäytetyön lopusta. Joissakin kysymyksissä on yhtäläisyyksiä; Tumlaren ja Kuonin kysymykset ovat lähes samat, kun taas muissa haastatteluissa on keskitytty haastateltavan toimenkuvaan tai erikoisalaan ja suunniteltu kysymykset siltä pohjalta. Kysymysten käytännön tarkoituksena on ollut tukea varsinaista haastattelutilannetta.

Haastattelukäyntien lisäksi opinnäytetyötä varten tehtiin pari sähköpostikyselyä. Helsingin Sataman satamamestarille ja Long Special Servicelle lähetettyihin sähköpostikyselyihin ei

kuitenkaan saatu vastausta. Long Special Service toimii retkienjärjestäjänä useille pohjoisamerikkalaisille risteilijöille. Myöskään laiva-agenteille C&C Port Agencylle ja John Nurminen Navisille lähetettyihin sähköposteihin, jotka liittyvät satamamaksuihin, ei vastattu.

5.3 Finavia

Finavialta sopivaksi henkilöksi valittiin markkinointipäällikkö. Kyselyssä keskityttiin Helsinki-Vantaan lentoaseman valmiuksiin ottaa vastaan Helsingissä vaihtavien risteilijöiden matkustajia, lentokentän ja sataman välillä tapahtuvaan prosessiin sekä mahdollisiin ongelmakohtiin.

Finavialla kerrottiin, että hyvin organisoituna ei ole mikään ongelma risteilijämatkustajat muun tavanomaisen toiminnan ohessa, sillä Helsinki-Vantaa on kuitenkin niin vilkas lentokenttä, eikä risteilijä tuo paljoa ylimääräistä raskautta normaalin päivittäisen lentoliikenteen ”kantokykyyn”. Lentojen aikataulutuksella kuitenkin pystyttäisiin tasapainottamaan kokonaismatkustajavirtoja, sillä lentokenttä on vilkkaimmillaan muutaman tunnin ajan iltapäivällä. Muuten siellä on erinomaisesti tilaa. Käytännössä lentojen aikataulutaminen on pitkälti riippuvainen lähtöalueen lentokentästä, joka tässä tapauksessa on hyvin vilkas Madridin lentokenttä Espanjassa (Järvelä, T. 8.1.2009.).

Kesällä 2008 vaihtolaivamatkustajia varten pystyttiin käyttämään entistä kotimaan-terminaalia. Tämä mahdollisti käytettäväksi monia tyhjiä lähtöselvityspisteitä, sillä domestic-liikenne on kesäaikaan verrattain hiljaista. Kesällä 2009 samainen järjestely ei kuitenkaan onnistu, sillä terminaalien jako menee alliansseittan eikä perinteisen kaavan mukaan. Tämä tuo haasteita lähtöselvitystiskien käyttöön, ellei lähtöselvitystä kokeilla jo

satamassa, sillä sellainen idea on vireillä. Tällöin lentojen check-in tehtäisiin jo terminaalilla Helsingin risteilijäsatamassa (Järvelä, T. 8.1.2009.).

Iberojet Crucerosin ja Pullmanturin matkustajien tulo Suomeen oli sujunut kaiken kaikkiaan hyvin, mutta ongelmia esiintyikin lähtövaiheessa. Suurimpana ongelmana koettiin olevan linja-autojen porrastukset, eli lentokenttäkuljetukset satamasta lentokentälle ja nimen omaan Pullmanturin laivan kanssa. Bussit lähetettiin suurena määränä yhtä aikaa kohti lentokenttää, mikä aiheutti ruuhkautumista lähtöselvityksessä ja pahimmillaan tunnin jonottamista. Tämä ongelma saataisiin ratkaistua suhteellisen yksinkertaisesti porrastamalla linja-autojen lähtöjä sopivin välein Hernesaaresta. Tai jos linja-autot lähetetäänkin yhtä aikaa, niin saapumista lentokentälle tulisi porrastaa, ja tämän suunnitteluun tulisi panostaa enemmän. Finavian mukaan kyseessä on helposti ratkaistava ongelma (Järvelä, T. 8.1.2009.).

Lentokenttä on vaihtolaivojen kannalta tärkeässä asemassa. Mikäli ristely aloitetaan Helsingissä, kyseinen kenttä on ensikosketus Suomeen ja antaa jossain määrin kuvan myös ”asioiden toimivuudesta”. Helsinki-Vantaa on lisäksi moneen otteeseen muun muassa siisteydestä ja tyylikkyydestä kehuttu lentokenttä. Tilastot ja kyselyt osoittavat sen kuuluvan parhaimmiston. Lentokentän kannalta löytyisi hyvät mahdollisuudet ottaa vastaan enemmän ja isompien laivojen vaihtolaivamatkustajia, mutta heikkoutena on Helsingin maantieteellinen sijainti. Kööpenhamina on lähempänä, lyhyemmän lentoajan päässä Etelä-Euroopasta ja tunnettu niin sanottuna ”hub”-lentokenttänä eli lentoliikenteen keskittymänä. Toisaalta Helsingistä on Euroopan parhaat yhteydet Japaniin ja muualle Aasiaan. Aasialaisten kysyntä risteilymatkustusta kohtaan on myös kasvamassa. Lentojen ei tarvitse ollakaan välttämättä charter-lentoja, vaan risteilymatkustajia voitaisiin lähettää reittilennoin risteilyn lähtöpisteeseen (Järvelä, T. 8.1.2009.).

5.4 Oy Tumlare Corporation Ab

Tulmaren haastatteluun osallistui kaksi henkilöä, jotka molemmat ovat henkilökohtaisesti entuudestaan tuttuja. He vastaavat destination management-työstä eli muun muassa retkien järjestelyistä ja vaihtolaivan kanssa myös lentokenttäkuljetuksista. Tumlarella on kokemusta 800 matkustajan Ibero Cruceros Grand Voyager -risteilijän matkustajavaihdoista. Lisäksi Tumlarella on kokemusta muun muassa Oceania Cruises -varustamon Regatta -risteilijän retkijärjestelyistä Helsingissä kesällä 2008 sekä Pullmanturin Blue Moon -risteilijän matkustajavaihdoista Helsingissä kesällä 2007. Ympärivuotisesti yrityksen pääpainona ovat japanilaiset Suomeen matkustavat asiakkaat (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

Kesällä 2008 Grand Voyager käytti Helsingissä Olympiaterminaalin risteilijälaituria, jossa matkustajat kulkevat kulkuputken ja terminaalin kautta. Lisäksi Olympiaterminaali sijaitsee vain puolen kilometrin etäisyydellä Helsingin Kauppatorista. Laiva tuli aina lauantaiaamuna ja lähti sunnuntai-iltana. Reitin toisena päänä tai toisena turnaround-pisteenä oli Kööpenhamina. Yksi tällainen reitti kesti viikon, joten laiva kävi Helsingissä kahden viikon välein kesäkuusta syyskuuhun saakka.

Ibero Cruceros oli ensimmäistä kertaa Helsingissä kesällä 2008 ja samantien tekemässä matkustajavaihtoja, mikä saattoi tuoda runsaasti haasteita ja ennakkohuolia. Tumlarella käytiin varustamon kanssa neuvotteluja palveluiden tilaamisesta tammikuussa 2008, mutta varmat vahvistukset saatiin vasta huhtikuussa. Sesongin käynnistyttyä haasteita olivat lentojen myöhästymiset, mahdolliset kadonneet matkatavarat, tilanpuute lentokentällä kahdessa tapauksessa, jolloin molemmat vaihtolaivat olivat Helsingissä samana päivänä sekä Helsinki Maratonin aiheuttamat liikennejärjestelyt ja niiden vaikutukset muun muassa Eteläsataman alueella (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

Jonkin verran ongelmalliseksi koituivat Olympiaterminaalien rajoitteet. Vaikka se onkin kätevä kulkusiltoineen ja sijaintineen, terminaalia käyttää ensisijaisesti Silja Linen Tukholmaan liikennöivät autolautat, joten koko tila ei ole risteilijää varten hyödynnettävissä. Sama pätee rakennuksen edessä olevalle turistibussiparkkipaikalle, jota ei voi käyttää aamupäivästä. Tästä syystä retkibusseja joutui parkkeeraamaan kadun varteen peräkkäin, mikä saattoi olla matkustajien kannalta hankalampaa ja sekavampaa, sillä tällöin tietty retkibussi ei löydy niin helposti (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

Kaikkein suurimmaksi ongelmaksi Tummlaren mielestä tulivat meluvalitukset Kaivopuiston asukkailta Helsingin Satamalle. Laiva oli yöstä Olympiaterminaalilla, jonka läheisyydessä on asutusta. Laivoissa on pääkoneiden lisäksi apukoneet, jotka yleisimmin ovat dieselgeneraattoreita. Ne tekevät alukselle sähköä myös aluksen ollessa laiturissa. Grand Voyagerin kohdalla savupiipusta kantautuvat pakoäänit koettiin liian voimakkaiksi ja ympäristöä häiritseväksi, joten monet lähistöllä asuvat päättivät valittaa satamalle. Tämä aiheutti sen, että kesän viimeinen käynti Helsingissä tehtiin Hernesaarella Olympiaterminaalien sijasta, ja kesällä 2009 laiva tulee käyttämään Hernesaaren samaa laituripaikkaa ja kokeiluterminaalina kuin Pullmantur (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

Kaikkiaan yhteistyö sekä sataman, lentokentän että tilausbussifirmojen kanssa onnistui hyvin. Joitakin ongelmia aiheutui näistä riippumattomista tekijöistä, kuten lentojen viivästyksistä, mutta se ei liity Helsingissä tehtyihin järjestelyihin. Tullin kanssa yhteistyö satamassa onnistui erinomaisen hyvin, mikä on vaihtolaivaoperaation kannalta olennaista. Grand Voyager tuli Helsinkiin aina Pietarista. Yleisenä heikkoutena taas Helsingissä ovat kalliit satamamaksut (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

Grand Voyager joutuu käyttämään Pullmanturin ohella Hernesaaren risteilyterminaalia kesällä 2009, vaikka laiva on silloin Helsingissä vain yhden päivän. Tosin Hernesaassa ei ole lauttaterminaalille ominaisia rajoitteita. Risteilyterminaalia tulisi kehittää vetovoimaisemmaksi ja lisätä jonkinlaista palvelutarjontaa, jotta sitä voisi pitää tunraround-hallina. Toimiakseen lähtösatamana, Helsinki tarvitsee oikean risteilyterminaalin. Omatoimisille Hernesaari on hieman epäselvää aluetta – infrastruktuuria tulisi kehittää. Vaihtolaivoja varten ei ole kokeiltu shuttle-palvelua, ja paikallisliikenteen bussipysäkillä on jokseenkin vaikea löytää. Taksien kanssa on ongelmia niiden saatavuudessa ja toisin päin: kun asiakkaat palaavat keskustasta, taksikuljettaja ei välttämättä tiedä, missä laivan laituripaikka sijaitsee (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

Lentokentällä tulisi huomioida charter-matkustajia paremmin ja saada enemmän tilaa linja-autoille. Helsingin keskustassa pitäisi olla enemmän tilaa risteilijämatkustajien shuttle-busseille ja satamissa niin ikään enemmän pysäköintitilaa juuri linja-autoja varten (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

Erikoisretkien suhteen haasteensa tuo peruutusehdot, lainsäädäntö ja ennen muuta työaikalaki. Retkien osallistujamäärät pitäisi päättää kaksi viikkoa aikaisemmin, kun suurin osa matkustajista ostaa retkensä laivalla esimerkiksi edellisenä päivänä. Eli on selvästi helpompi tuottaa kysytyimpiä ja tavanomaisia retkituotteita risteilijämatkustajille. Tämä aiheuttaa ongelman ainutlaatuisten ja erikoisempien elämystuotteiden kanssa. Tästä syystä juuri tavanomasten retkien pitäminen valikoimassa on ”turvallisempaa”. Helsingissä löytyy kuitenkin monipuolista matkailupalvelutarjontaa. Sen lisäksi huomattava vahvuus on, että tilausliikenneyrityksillä on riittävästi linja-autokalustoja, ja kalusto on uutta. Esimerkiksi Tallinnassa yritykset ovat pienempiä ja bussikalusto keskimäärin vanhankaikaisempaa. (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

City break-kaupunkilomien suhteen ongelmana ovat charter-lennot. Esimerkiksi mikäli lentoja on kahden viikon välein lauantaisin ja risteily kestää viikon, on city break mahdoton. Silloin Suomi-loman tulisi olla viikon mittainen. Varteenotettavana mahdollisuutena tulisi kokeilla risteilylomapaketteja reittilentojen kanssa, mutta ilmeisesti charter-lennot ovat edullisempia matkanjärjestäjille, mikä karsisi reittilentojen käyttöä tässä tapauksessa. Helsinkiin on hyvät lentoyhteydet, mutta Pohjois-Amerikasta pitäisi yhteyksiä parantaa. City breakit olisivat mahdollisia, jos Helsingistä joskus tulee isommassa mittakaavassa lähtösatama. Tällä hetkellä kuitenkin Helsinki on vahvasti vain risteilijöiden käyntisatama. City breakit monipuolistaisivat retkien kysyntää ja tarjontaa (Inkinen, K. & Helal, G. 22.1.2009.).

5.5 Ehrensverd-seura (Suomenlinna)

Suomenlinna otettiin mukaan, sillä kyseessä on Helsingin (ja koko Suomen) tärkeimpiä käyntikohteita. Risteilijämatkustajista valtaosa kuitenkin käy Suomenlinnassa opastettujen retkien kautta. Niihin verrattuna omatoimisten risteilijämatkustajien määrä on ollut vähäistä, joten omatoimisia haluttaisiin käymään enemmän. Haastattelussa keskityttiin tästä ilmenneisiin saavutettavuusongelmiin, vaikka yksinkertaisesti ajateltuna Suomenlinnaan luulisi olevan helppo päästä käymään. Risteilijämatkustajia ajatellen asia on kuitenkin toisin.

Ehrensverd-seura on Suomenlinnassa toimiva matkailualan yhdistys, joka järjestää opastettuja kierroksia linnoitukselle ja Suomenlinnan saarten matkailunähtävyyksille. Kesäsesongin aikana on tarjolla omatoimisille kahdesti päivässä englanninkielisiä kierroksia (Ehrensverd-seura ry. 2009).

Ilmiönä risteilijämatkustajat näkyvät Suomenlinnassa vahvimmin siten, että valmiilla retkillä olevat asiakkaat tutustuvat opastetusti kohteisiin aamupäiväpainotteisesti. Nämä retket on ostettu laivalta, ja Suomenlinnaan on siirrytty satamasta kootusti oppaan johdolla. Suurin osa Suomenlinnasta kiinnostuneista päätyy valmiisiin retkiin, koska saavutettavuus on huono mielikuvatasolla. Suomenlinnaan kuljetaan lautalla, mikä saa monet ajattelemaan sen olevan pidemmän etäisyyden päässä vaikeasti saavutettavissa. Suomenlinnaa risteilijämatkustajat kysyvät paljon, mutta unohtavat aikeensa pian. Markkinoinnissa tulisi painottaa, että sinne on todellisuudessa helppo päästä. Kesäsesongin aikana lautat kulkevat Kauppatorilta tiuhaan. Lauttoja on kolme ja kukin pystyy ottamaan 350 matkustajaa kerralla (Sunlines Oy 2009, Suomenlinnanliikenne Oy 2009). Niiden lisäksi Suomenlinnaan pääsee pienemmillä JT-Linen vesibusseilla, jotka liikennöivät Kauppatorilta suoraan tykistölahteen Suomenlinnakeskukselle. Lautoilla matka kestää 15 minuuttia ja vesibusseilla 20 minuuttia (Wilenius-Rantala, C. 27.1.2009.).

Omatoimisille sopivin matkailutuote Suomenlinnassa on Ehrensverd-seuran järjestämät kierrokset. Helsingin kehittyessä lähtösatamana city breakit tulisivat mahdollisiksi risteilijämatkustajille, jolloin heitä saataisiin enemmän Suomenlinnaan oma-aloitteisesti pidemmän ajan puitteissa. Suomenlinnassa haluttaisiin suuresti enemmän omatoimisia risteilijämatkustajia, ja ajatus city breakistä kuulosti oivalta (Wilenius-Rantala, C. 27.1.2009.).

Kesäkauden opastukset Suomenlinnassa maksavat 6,50 €. Lautan meno-paluu-lippu kustantaa aikuiselta 3,80 €. Risteilijöillä myytävät valmiit Suomenlinnan-retket ovat tyypillisesti 30 euron luokkaa. Lisäarvoa valmiissa retkissä on lähinnä kuljetus satamasta Kauppatorille. Omatoimisten on mahdollista saada verrattain edullinen ja ammattitaitoinen opastus paikan päällä.

5.6 Sokos Hotels

Sokos Hotelleista hotelli Torni ja Vaakuna kuuluvat jo nyt Helsinki Cruise Networkiin. Haastattelu tehtiin hotelli Tornissa ja haastateltavana henkilönä saman hotellin asiakaspalvelupäällikkö. Haastattelussa keskityttiin vaihtolaivamatkustajien city break -mahdollisuuteen, jolloin Helsingin majoitustarve nousee esiin. City break olisi varsin mahdollista toteuttaa käytännössä, mikäli risteilymatkustajien lennot Helsinkiin tehtäisiin reittilentoina charter-lentojen sijasta. City break -termillä tarkoitetaan yleensä kolmen tai neljän yön kaupunkilomaa. Risteilyn yhteydessä sitä voisi pitää esimerkiksi niin sanottuna pre-/post-cruisena tai pre-/post-tourina.

Sokos Hotelsin ohella Helsinki Cruise Networkissä on mukana Palace Kämp, jolla on Helsingissä neljä korkeatasoista hotellia ja toista kymmentä ravintolaa. Sokos Hotelleja on Helsingissä seitsemän. SOK:lla ja HOK-Elannolla on lukemattomia ravintoloita Helsingin keskustassa. Scandic Hotels on taas hotelliketju, joka kuuluu Cruise Baltic -verkostoon. Haastattelun kohteeksi päätettiin kuitenkin valita Sokos Hotels, jolla on Helsingissä suuri majoituskapasiteetti. Suurin hotelleista on Sokos Hotel Presidentti, jossa huoneita on yhteensä 494. Vaakuna-hotellissa huoneita on 270 ja Tornissa 152 (Välimäki, K. 28.1.2009.).

Helsingin Sokos Hotelleista Torni on omaleimaisin ja ainutlaatuaisin kun taas muut ketjuun kuuluvat hotellit ovat tavanomaisempia, mutta luokitukseltaan saman tasoisia. Tornin omaleimaisuutta korostaa arkkitehtuuri ja design, mikä on selvä vetovoimatekijä monille hotelliasiakkaille. Heikkoutena on pienempi huonelukumäärä, jolloin kiintiövaraukseen ei ole mahdollista saada kovin suurta määrää huoneita. Tällöin on jakauduttava muihin hotelleihin. Sokos Hotelsin mielestä kyseessä ei ole mikään ongelma, sillä hotelleja on kuitenkin paljon, ja niiden yhteenlaskettu huonemäärä on runsas vastaanottamaan isoja

määriä asiakkaita myös kesäsesongin aikaan. Tärkeää on tehdä oikeansuuruiset kiintiövaraukset hotellihuoneista hyvissä ajoin (Välimäki, K. 28.1.2009.).

Vaikka kaikki Sokos Hotellit ovat hyvätasoisia kaupunkihotelleja, vahvuudeksi koetaan hotellien erilaisuus; hotelleja paljon, eri hintaluokkia, eri tyyllisiä hotelleja (esimerkiksi juuri Torni). Risteilijämatkustajissa on asiakkaita, joilla on erilaisia tarpeita ja tottumuksia niin laivojen kuin maissa olevan majoituspalvelun suhteen. Sokos Hotelsilla koetaan, että useilla eri tyyllisillä hotelleilla pystyttäisiin vastaamaan juuri näihin odotuksiin. Esimerkiksi Torni-hotelli sopii juuri designista ja arkkitehtuurista kiinnostuneille asiakkaille, joita aina löytyy risteilijämatkustajissa. Lisäarvoa tuo se, että Torni on myös itse osa Helsinki Design Districtiä. Sokos Hotelsilla haluttaisiinkin, että mahdollisimman moni niiden hotelleista olisi mukana ottamassa vastaan sellaisia risteilijämatkustajia, jotka hyödyntäisivät city break -mahdollisuuttaan Helsingissä. Sokos Hotelsilla on myös monipuolinen ravintolatarjonta tasokkaita, kotimaista ruokakulttuuria kunnioittavia ravintoloita, ja esimerkiksi Tornin ravintolassa on saatavilla tunnettu Helsinki Menu, jonka tavoitteena on suomalaisen ruokakulttuurin edistäminen ja tunnetuksi tekeminen. Hotelli Tornin ”huipulla” on myös Helsingin tunnetuin näköalabaari terasseineen, Ateljee Baari, josta on paras näköala ydinkeskustan alueella (Välimäki, K. 28.1.2009.).

Suuret ”massat” eivät ole Sokos Hotelsille ongelma, ja matkatoimistoasiakkaista tai suurista ryhmistä on kokemusta pidemmän aikaa. Haastetta on enemmänkin matkatoimistoyhteistyöllä tiedonkulun kannalta ja agenttien toiminnalla. Esimerkiksi matkatoimistoyhteistyössä saattaa tapahtua varauksia ”väärään hotelliin”. Asiakkaalle saatava tieto on oltava korrektia. Jos asiakas tekee varauksen matkatoimiston kautta ja samaan aikaan varaa risteilylomaan liittyvät elementit ja city breakiin liittyvän majoituksen, hotellista kerrottu tieto on vastattava todellisuutta eli sitä, mitä hotelli suoraan tiedottaa. Tästä saattaa aiheutua pieni jännite hotellille (Välimäki, K. 28.1.2009.).

Kaiken kaikkiaan Sokos Hotelsilla suhtaudutaan ajatukseen erittäin myönteisesti, ja hotelliketjulla on vastaanottovalmiutta risteilijämatkustajille. Hotelleja on useita ja eri tyyliä, mutta kaikki tasokkaita ja vaativammatkin odotukset täyttäviä. Suurena vahvuutena on runsas huoneiden yhteislukumäärä pelkästään Helsingin ydinkeskustassa, jolloin kiintiövarauksia voidaan tehdä suuri määrä. Hotelleihin jää kuitenkin riittävästi tilaa muille asiakkaille samaan aikaan (Välimäki, K. 28.1.2009.).

5.7 Kuoni Destination Management

Kuoni DMC toimii Helsingissä retkienjärjestäjänä italialaisille Costa Crociere ja MSC Cruises -risteilijävarustamoille, saksalaiselle Deutschland -risteilijälle, brittiläiselle Thomson Cruisesille sekä jo mainitulle espanjalaiselle Pullmanturille, joka on käyttänyt Helsinkiä matkustajavaihtoihin.

Kesän 2008 aikana Hernesaaren risteilijäsatamassa otettiin käyttöön väliaikainen risteilijäterminaalirakennus Pullmanturin Empress -risteilijää varten. Empress toimii normaalisti noin 1600 matkustajan aluksena (maksimikapasiteetti 2020 matkustajaa) ja on aiemmin ollut omistajayhtiö Royal Caribbean Cruise Linesilla, jonka jälkeen siirretty Pullmantur-brändin alaiseen liikenteeseen. Itämeren-risteilyillä laiva kävi Helsingissä kahden viikon välein. Viikon mittaisen risteilyn reitin toisena turnaround-pisteenä oli Kööpenhamina aivan kuten Ibero Crucerosillakin. Kesällä 2009 Helsingissä matkustajat vaihtava Pullmanturin Zenith-risteilijä ei ole Empressiä kookkaampi, joten se ei tuo uusia lisähaasteita.

Hernesaaren risteilyterminaalien käyttö oli uutta ja toi haasteita toimintaan. Rakennuksessa oli oltava laivaa varten risteilyn lähtöselvitys, tulli ja passintarkastus, sillä Helsingistä

lähtevän risteilyn seuraavana kohteena oli Pietari. Lähtöselvitykseen tarvittava henkilökunta ei ollut laivalta vaan Kuonilta Helsingistä. Tätä varten tarvittiin espanjan kieltä osaavaa henkilöstöä, ja check in -pisteitä rakennuksessa olevalla pitkällä tiskillä oli 16 (Nyman, J. 29.1.2009.).

Terminaalirakennus on kookas entinen telakkahalli, joka sijaitsee kahden risteilijälaiturin B:n ja C:n välillä. Näistä eteläisempi C-laituri oli kesän ajan aktiivisessa käytössä ja lähes aina Empress-risteilijän ollessa Helsingissä, C-laituria käytti jokin isokokoinen risteilijä, jonka toinen pää ulottuu rakennuksen tietämille. Tästä syystä vaihtolaiva Empress ei voinut kiinnittyä laituriin aivan terminaalirakennuksen kohdalla, vaan selkeästi B-laiturilla, jolloin etäisyyttä terminaalien ja laivan välillä on hieman enemmän. Linja-autot pysäköitiin terminaalien edustalla (Nyman, J. 29.1.2009.).

Taksien saanti Hernesaareen oli ongelmallista koko sesongin ajan. C-laiturin puolella on taksitolppa, mutta takseja sai paikalle ainoastaan ilmoittamalla taksikeskukseen. Keskustasta satamaan tullessa taksinkuljettajat eivät välttämättä tiedä, missä risteilijä tarkalleen on. Huono tilanne taksien suhteen lisää kysyntää shuttle-busseista, joita Pullmantur ei halunnut. Hernesaari on infrastruktuurin kannalta vaikeaa aluetta, josta ensikertalaisen on omatoimisesti hankala löytää keskustaan. Paikallisbussi 16:n pysäkki helikopterikentän edessä löytyy helposti C-laiturilta käsin, mutta ei vaihtolaivaterminaalilta. Omatoimiset olisivat tarvinneet enemmän opastamista ja matkailuneuvontapalvelua terminaalilla. Ongelmana kuitenkin on matkailuneuvonnan keskittyminen C-laiturin laivoja varten. Lisäksi vaihtolaivamatkustajien matkustajavirtoja on vaikeampi ennakoida. Merkittävä osa matkustajista osallistui kuitenkin valmiille laivasta ostetuille retkille. Runsas retkibussien määrä terminaalien edustalla aiheutti ahtautta, jota pystyttäisiin karsimaan siirtämällä läheistä aitaa pari metriä pois päin. Finavialta lähteneeseen kysymykseen lentokenttäkuljetusten porrastamisesta löytyy

vastaus, että risteilijävarustamo eli Pullmantur halusi lähettää suurina määrinä kerralla lentokenttäkuljetusbussit pois satamasta. Myös sataman ja lentokentän kesken olisi kehitettävää yhteistyössä lähinnä siinä mielessä, että vastaanotettu tieto ymmärretään samalta kannalta kuin se on lähetetty (Nyman, J. 29.1.2009.).

Kuten Tummlaren haastattelussa, myös tässä tuli esiin erikoisretkien ongelmat.

Perinteisemmät retkituotteen ovat turvallisempia tuottaa, sillä Suomessa on tiukka työaikalainsäädäntö ja erikoisretkien suhteen olisi tarkat peruutusehdot (varaukset pari viikkoa etukäteen) alihankintapalveluiden kanssa. Risteilymatkustajat useimmin varaavat retket vasta risteilyn aikana eikä niinkään internetistä tai matkatoimistosta etukäteen (Nyman, J. 29.1.2009.).

Helsingin toimiessa todellisena lähtösatamana olisi tarve kunnolliselle ja vetovoimaiselle risteilysatamalle ja -terminaalille, mikä olisi edellytys koko lähtösatama-ajatukselle. City breakin yhdistäminen olisi myös Kuonin mukaan mahdollista vain reittilentojen kanssa. Lisäksi Helsingistä tulisi löytyä jotain omaleimaista, jota tuoda esiin markkinoinnissa enemmän erottuakseen kilpailevista kaupungeista ja parantaakseen mahdollisuuksia toimia lähtösatamana (Nyman, J. 29.1.2009.).

6 Kehittämisehdotuksia Helsingille turnaround-satamana

Tässä kappaleessa perehdytään Helsingin kannalta lähtösatama-ajatuksen kehittämiskohteisiin, jotka perustuvat teoriaan, tämän opinnäytetyön tutkimukseen ja omakohtaisiin kokemuksiin.

Risteilytuotteelle tärkeää on, että risteilyllä on satama, jossa risteily alkaa ja päättyy. Se voi olla yksi sama paikka tai sitten eri. Esimerkiksi kesällä 2008 Helsingissä matkustajavaihtoja tehneet laivat joko aloittivat tai päättivät risteilynsä Helsingissä, ja reitin toisena päänä oli Kööpenhamina. Viikon kestävälle Itämeren-risteilylle tällainen on parempi vaihtoehto, sillä viikossa ei ehdi tutustuttaa risteilymatkustajia sekä eteläisen että pohjoisen Itämeren mielekkäimpiin käyntikohteisiin, mikäli lähtö ja päätös tapahtuu samasta satamasta. Helsinki-Kööpenhamina -reitityksellä tämä kuitenkin on mahdollista seitsemässä vuorokaudessa. Tyypillinen Kööpenhaminasta lähtevä ja sinne palaava Itämeren-risteily kestää 10 - 12 päivää. Esimerkiksi Princess Cruises käyttää Kööpenhaminaa suurien risteilijöidensä lähtösatamana Itämerellä. Monien muiden isojen risteilijävarustamojen tarjoamissa kahden viikon risteilyissä lähtösatama on usein Etelä-Englannissa tai Hollannissa. Kaksi viikkoa kestävässä risteilyssä on mukana usein myös Oslo.

Itämeri on risteilyjen suunnittelun kannalta laaja maantieteellinen alue. Suomenlahden ja eteläisen Itämeren (Tanska, Saksa, Puola) välinen etäisyys tavanomaista nopeutta kulkevalla laivalla kestää kaksi yötä. Helsingistä ja Tallinnasta Pietariin tai Tukholmaan on yhden yön ylitys. Itämeren-risteilyille on tyypillistä, että laiva viipyy Pietarissa vähintään yhden yön. Mikäli eteläiseltä Itämereltä otetaan mukaan Kööpenhaminan lisäksi esimerkiksi Gdansk, risteily on kestävä kymmenen päivää tai risteilyllä on oltava kaksi turnaround-satamaa. Tällöin tulee kyseeseen jokin kohdekaupunki pohjoiselta Itämereltä.

Tukholmalla oli kesän 2008 aikana lähes kaksinkertainen määrä Helsinkiin verrattuna vaihtolaivakäyntejä. Olennainen ero oli myös siinä, että Tukholmassa matkustajavaihtoja teki luksusristeilijävarustamot, kuten Oceania Cruises. Helsingissä vuonna 2008 käyneet kaksi vaihtolaivaa ovat keskitason risteilijöitä. Tukholman risteilyterminaali on selvä edistysaskel Tukholman kannalta, mikä mahdollistaa risteilyjen aloittamisen pohjoisella Itämerellä. Helsingin kannalta asia tuo haasteita ja paineita, mutta kuten kilpailija-analyyssissä mainittiin, Helsingillä on ihanteellinen sijainti Pietariin, Tallinnaan ja Tukholmaan nähden, ja Helsingissä lentokenttä on kohtuullisen etäisyyden päässä kaupungin keskustasta ja risteilijäsatamasta, toisin kuin Tukholmassa.

Itämerellä Kööpenhaminalla taas on pitkät taustat lähtösatamana toimimisessa. Siellä risteilijälaiturien yhteydessä olevasta satamaympäristöstä on kehittynyt matkailuvetovoimainen alue, ja risteilyterminaali itsessään on niin sanottu attraktiokompleksi, joka muistuttaa monipuolista ostoskeskusta. Muualla Euroopassa esimerkiksi Amsterdam ja Barcelona ovat selkeitä lähtösatamia, joissa terminaalitilat ovat nykyaikaisia ja viihtyisiä koko alueen ollessa viihtyisäksi rakennettua ympäristöä hotelleineen ja kongressikeskuksineen. Euroopan ulkopuolella paras esimerkki olisi Miamin risteilijäsatama, josta useat Karibian-risteilyt lähtevät. Edellä mainittuja satamia käyttävät isot ja tunnetut risteilijävarustamot, kuten Princess Cruises, Royal Caribbean Cruise Lines ja Celebrity Cruises.

Yksi Kööpenhaminan taustalla oleva tekijä on lentoliikenteen solmukohtana (hub) toimiminen. Kööpenhaminaan on runsaat lentoyhteydet Pohjois-Amerikasta ja muualta Euroopasta. Kööpenhaminan sijainti muuhun Eurooppaan nähden on yksinkertaisesti parempi verrattuna vaikka Helsinkiin, joka Euroopan kartalla näyttää olevan sijoittunut lähelle ”pohjoisen kolkan periferiaa”.

Markkinoitaessa Helsinkiä risteilyjen lähtösatamana, satamakaupunki-identiteettiä ja merellistä imagoa tulisi painottaa ja korostaa. Lähtösatama-ajatuksen edistyessä Helsinki saisi risteilijöiden turnarundeista lisäarvoa juuri merellisiin teemoihin liittyen. Vaikutus tulisi olemaan myönteistä Helsingin matkailulliseen imagoon ja satamakaupunki-identiteettiin. Sellaiset kansainväliset risteilijät, jotka vaihtaisivat matkustajia Helsingissä, olisivat uusi ja tervetullut osa perinteisiä käsityksiä ja tähänastista mielikuvamaailmaa merellisestä Helsingistä.

6.1 Risteilijäterminaali Hernesaarella

Kunnollinen, viihtyisä ja toimiva laivaterminaali olisi perusedellytys Helsingille toimiakseen lähtösatamana. Viimeisimmän Helsingin matkailustrategian mukainen tavoite on saada sellainen valmiiksi vuonna 2012. Kaupunkisuunnitteluvirasto on kaavoittanut aluetta siten, että Munkkisaaren telakkaympäristöstä etelään päin (Hernesaaren alue) entiset hallirakennukset puretaan ja tilalle rakennetaan asuin- ja liikerakennuksia (KSV 2009). Risteilijäsatama on osa projektia. Tällöin risteilijäsatamasta ja sen ympäristöstä tulisi vetovoimaista aluetta, infrastruktuuriltaan nykyaikaista, ja satamaan kuuluisi risteilijöitä varten oleva terminaali, jossa runsas matkailupalvelutarjonta ja näyttävät tilat. Terminaalin yhteyteen rakennettaisiin hotelli ja kongressikeskus. Laivaan kulku tapahtuisi kulkusiltaa pitkin, tulevilla ja lähtevillä matkustajilla olisi eri reitit terminaalin ja laivan välillä.

Risteilijäterminaalissa tulisi olla riittävästi tilaa tullin, passintarkastusten ja lähtöselvitysten toimintoja varten sekä yleisesti suunnittelussa huomioitu ruuhkautumisten estäminen.

Kulkeminen laivaan ja laivasta terminaalin kautta maihin on tarkoitus olla sujuvaa.

Kunnollinen kulkuputki voisi jakautua kahtia siten, että laivaan pääsee kahta eri reittiä ja

eri kansien kautta. Tämä on erityisen tärkeää kookkaiden, yli 2000 matkustajan risteilijöiden kanssa, jotta matkustajat pääsevät sujuvasti laivaan valmiiksi sellaista kautta, että oman hytin löytäminen on mahdollisimman helppoa. Tämä on toki aluskohtaista ja riippuu paljon siitä, miten laivojen kulkuovet ovat sijoittuneet, mutta nykyaikaisissa isoissa risteilijöissä niitä on useita ja eri kansilla. Konstruktion tulisi olla vastaava kuin lauttaterminaaleissa, mutta se voisi olla hieman tyylikkäämpi ”lasikäytävä”. Kaikkein tärkeintä on kuitenkin, että lähtösatamassa laivaan ei tarvitse kulkea alhaalta laiturin kautta, sillä laiturilla on paljon laivan huoltotoimintaan ja tavaroiden lastaukseen liittyvää liikennettä. Lisäksi kaikissa risteilijöissä ei hisseillä pääse niin alas. Risteilyterminaali tulisi olla suunniteltu myös liikuntarajoitteisia ajatellen.

Terminaalirakennuksen ulkopuolella on tärkeää suunnitella linja-autoja varten pysäköintimahdollisuudet selkeästi siten, että on riittävästi parkkipaikkoja/tilaa retkibusseja, lentokenttäkuljetusbusseja sekä shuttle-busseja varten. Shuttle-bussien täytyisi olla selkeästi eripuolella kuin retkibussien, ja tämä tulisi olla kunnollisesti opastettu matkustajille. Alueella tulisi olla tilaa myös sidosryhmätoimintaa varten ja kunnollinen matkailuneuvonnan toimipiste, jossa riittävän monipuolinen esitevalikoima.

Tässä vaiheessa tulevaisuuden risteilyterminaalista puhuminen on lähinnä visiointia, vaikka todellisia suunnitelmia onkin, mutta jo tulevaa kesäsesonkia 2009 varten voidaan nykyistä Hernesaassa sijaitsevaa vaihtolaivaterminaalia kehittää. Kesällä 2008 sitä käytti Pullmanturin Empress, mutta 2009 sitä tulee käyttämään Pullmanturin Zenith ja sen lisäksi Iberojet Crucerosin Grand Voyager, joka käytti Olympiaterminaalia kesällä 2008.

Toimintaa Hernesaaren risteilyterminaalilla tulee olemaan viikon välein, kun edellä mainitut laivat käyttävät sitä lauantaisin vuoroviikoin. Yhteenlaskettuja käyntejä tulee siis olemaan selvästi enemmän kuin vuonna 2008. Jatkossa Eteläsataman Olympiaterminaalin

käyttäminen olisi hyvin mahdollista pienille, alle 600 matkustajan alusten matkustajavaihdolle.

Hernesaaren nykyisen risteilijäterминаalin ongelmana on, että matkustajat tulevat ensimmäisenä ”takapihamaiseen” ympäristöön. Laiturien päissä olevia kulkuportteja vaihtomatikustajat eivät voi käyttää. Sieltä olisi helpompi kulkea ja löytää tiensä keskustaan. Terminaalille tulisi tehdä opasteita omatoimisia varten. Niiden kuuluisi olla selkeitä, ja niissä voitaisiin mainita paikallisbussi 16:n pysäkin ja C-laiturilla olevan taksitolpan sijainti. Aiheellista olisi myös tehdä kyltitys kävelijöille keskustaan pääsemiseksi. Tämä olisi erityisen tärkeää, mikäli varustamot eivät halua tilata shuttle-palvelua retkienjärjestäjiltä. Shuttle-bussit olisivat kuitenkin tarpeen myös vaihtolaivamatkustajille, sillä osa haluaa tutustua kohteisiin omatoimisesti. Ongelmana on tilanpuute tapauksessa, jolloin turistibusseja on paljon. Vaihtolaivoja varten linja-autoja ei voi ajaa porttien sisäpuolelle laiturialueelle, mikä karsii tilaa. Toimenpide, jolla saisi lisää ainakin kääntötilaa linja-autoille risteilyterminaalin edustalla, olisi siirtää viereistä aitaa muutamalla metrillä pois päin. Tämä vaikuttaisi ennen muuta sujuvuuteen, kun useampi 12-metrinen linja-auto kääntää parhaimmillaan yhtä aikaa. Kesän 2008 aikana havaittiin, että infrastruktuurin kannalta Hernesaaren risteilijäterминаalin ympäristö ei ole tarpeeksi toimivaa. Terminaalin sisällä voisi olla matkamuistomyyntiä ja internet-piste, sillä turnaround-matkustajat eivät pääse C-laiturin puolella sijaitsevaan pieneen rakennukseen käyttämään näitä palveluita.

6.2 Eteläsatama

Pieniä risteilijöitä varten voitaisiin edelleen käyttää Olympiaterminaalialia matkustajavaihtoihin, mutta kyseessä olisivat tosiaan vain pienikokoiset alukset, sillä terminaalin matkustajavirtoihin ja kapasiteettiin vaikuttaa eniten Silja Linen Tukholmaan

liikennöivät lautat. Olympiaterminaalien käyttö olisi toimivaa, mikäli linja-autoille ei ole suurta tarvetta, sillä niitä ei tiettyyn aikaan voi pysäköidä terminaalien parkkipaikalle, vaan kadun varteen peräkkäin. Olympiaterminaalit ovat toistaiseksi ainoa paikka Helsingissä risteilijöille, jossa laivaan kuljetaan kulkuputken kautta.

Katajanokan päässä on kaksi laituripaikkaa risteilijöille ja tullin toimitilat. Voisi olla aiheellista keskustella mahdollisuuksista tehdä pienten alusten matkustajavaihtoja myös Katajanokalla, sillä laiturin ympäristössä on kiitettävästi tilaa, ja tullirakennuksen yhteyteen pystyttäisiin rakentamaan kohtuukustannuksin pienikokoinen risteilyterminaali, joka riittäisi pieniä risteilijöitä varten. Yksi vaihtoehto on myös entisen Kanavaterminaalien käyttö lähes Kauppatorin vieressä. Nordic Jet Line lopetti liikennöinnin Tallinnaan, ja terminaalista lähtevää kulkusiltaa voitaisiin laajentaa risteilijöille soveltuvaksi. Entisen Nordic Jet Linen laituripaikan ja Viking Linen välissä on yksi risteilijälaituri, joka saa lisää tilaa Nordic Jet Linen lopettamisen myötä. Tässä tapauksessa voitaisiin ajatella Kanavaterminaalien soveltuvuutta risteilijöille, mikäli rakennukselle ei ole tiedossa muuta käyttöä.

Kaikkein pienimmät risteilijät voivat käyttää Helsingissä Pakkahuoneenlaituria, joka sijaitsee Kauppahallin vieressä. Laiturilla on siis jo viehättävä sijainti. Kotimainen risteilijävarustamo Kristina Cruises käyttää Pakkahuoneenlaituria Kristina Regina -risteilijäänsä varten sellaisille risteilyille, jotka lähtevät Helsingistä. Tavallaan siis tuonkin voi luokitella risteilijäksi, joka käyttää Helsinkiä lähtösatamana, mutta asiakkaat ovat suomalaisia.

Tulevaisuuden kannalta kuitenkin on syytä panostaa enemmän Hernesaaren suunnitteluun, sillä risteilijöiden koot kasvavat ja Itämeren satamiin tulee yhä kookkaampia risteilijöitä.

Vaikka Helsingissä vaihtolaivat eivät vielä olekaan olleet isoimmasta päästä, on tulevaisuudessa hyvä olla valmius ottaa vastaan yli 2000 matkustajan vaihtolaivoja.

6.3 Matkailuvetovoimaisen alueen saavutettavuus

Saavutettavuuden kannalta on tärkeää, että risteilijämatkustajille on tehty mahdolliseksi helppo ja sujuva siirtyminen satamasta ydinkeskustaan. Vaihtolaivojen kanssa shuttle-busseja ei ole vielä käytetty, mutta muiden Hernesaareen saapuvien risteilijöiden matkustajille on ollut tarjolla lähes poikkeuksetta shuttle-kuljetus. Muutamaa luksusristeilijää lukuun ottamatta palvelu on maksullinen, mutta yleensä kätevin tapa omatoimisille siirtyä keskustaan. Kysyntää olisi myös vaihtolaivamatkustajien suhteen. Silti ei riitä, että yhteys on hyvin järjestetty satamasta, vaan reitti ja pysäkki toisessa päässä on valittava hyvin.

Hernesaaresta on mahdollista valita ruuhkaton reitti, mutta haasteita tuo pysäkin valinta keskustassa. Useimmin pysäkki on Erottajalla, mutta mikäli samaan aikaan on useampi shuttle-kuljetuksia käyttävä risteilijä, Erottajan pysäkki ruuhkautuu. Erottajalla on kuitenkin mahdollista pysäköidä joko Ruotsalaisenteatterin eteen tai Mannerheimintien varteen. Kuoni DMC on käyttänyt italialaisristeilijöitä varten välillä Kasarmitoria, jossa on hyvin tilaa linja-autoille eikä ruuhkaa, mutta matkustajien on hankalampi löytää Esplanadille, Senaatintorille ja Kauppatorille, sillä sijainti vaikuttaa syrjäisemmältä, eikä sitä ole merkitty shuttle-pysäkinä karttaan. Joidenkin risteilijöiden kuljetukset ovat olleet Kauppahallin pysäkillä, joka sijaintinsa puolesta on parhaita, mutta pysäkki on kadun varressa, eikä siihen mahdu kuin yksi linja-auto kerrallaan. Parempi ajatus olisikin kokeilla Makasiiniterminaalin pysäköintipaikkaa, sillä SuperSeaCat ei enää liikennöi, mikä tarkoittaa, että olisi enemmän tilaa linja-autoille. Senaatintori olisi muuten yksi vaihtoehto,

mutta kesäaikaan siellä pysäköi niin paljon turistibusseja, että se ei parhaalta mahdollisuudelta vaikuta.

Helsingin keskustassa on liian vähän tilaa shuttle-busseja varten varsinkin, jos samana päivänä on useita shuttle-busseja käytettäviä laivoja. Osa mahdollisista pysäkkipaikoista on tarkotettu muutakin toimintaa varten, kuten tilausajobussipysäkinä. Pysäkille tärkeää on sijainti nähtävyyksien saavutettavuuden suhteen, mutta myös ruuhkattomuus. Esimerkiksi Kasarmitori olisi ruuhkaton, mutta saavutettavuuden kannalta huonompi. Erottaja on hyvä sijainti, mutta ympärillä on useamman paikallisliikenteen bussilinjan päätepysäkki, joten ruuhkautuminen on ilmeistä, jos useita shuttle-busseja liikennöi tiheään samasta paikasta. Aikataulutamisella kuitenkin pystytään lisäämään sujuvuutta ja välttämään ruuhkautumista. Yksi ongelma on, että ydinkeskustaan olisi vaikeaa rakentaa selvää pysäköintialuetta vain risteilijöiden shuttle-busseja varten.

Helsingin selvänä etuna on, että ydinkeskusta-alueen keskeisimmät nähtävyydet sijaitsevat verrattain kompaktin kokoisella alueella. Shuttle-bussipysäkki pystytään joka tapauksessa valitsemaan läheltä nähtävyyksiä: esimerkiksi Tempeliahaukion kirkko ei ole kovin kaukana Kauppatorista. Mikäli pysäkki sijaitsee Erottajalla, molemmat ovat kohtuullisella etäisyydellä.

Hernesaaresta kävelen Kauppatorille on etäisyyttä noin kolme kilometriä tai neljä kilometriä, mikäli seuraa Kaivopuiston rantaa. Sataman ja historiallisen keskustan välillä voitaisiin kehittää viitoitusta helpottamaan kävelijöiden keskustaan löytämistä. Kartta ei ole välttämättä kaikille paras suunnistusväline. Hernesaaresta on mahdollista päästä myös paikallisbussi 16:lla Esplanadille reilussa 10 minuutissa, mutta pysäkin löytäminen ei ensikertalaiselle ole helppoa, sillä se sijaitsee sivukadulla eikä risteilijälaiturien välittömässä läheisyydessä. Sinne ei ole tehty opasteita, sillä shuttlebussien on ajateltu

olevan ensisijainen vaihtoehto omatoimisille. Alueella on taksitolppa, mutta taksien saatavuuden kanssa on ollut ongelmia. Taksikeskuksessa tulisi päivittää tilanne joka aamu siitä, mitä risteilijöitä satamassa on. Lisäksi takseja pitäisi voida tilata paremmin laivalta käsin etukäteen. Utopistinen, mutta viehättävä idea olisi kokeilla vesibussikuljetuksen toimivuutta Hernesaaren ja Kauppatorin välillä. Samalla koituisi mahdollisuus risteilijämatkustajille ihailla Helsingin rannikkoa ja pieniä luotoja.

Omatoimisille olevia kiertoajelumahdollisuuksia on Helsingissä tarjolla useita, mutta perinteisistä bussikiertoajeluista vain Open Top Tours on ollut saatavilla Hernesaarella. Etuna kyseisessä kiertoajelussa on, että ostettu lippu on voimassa koko päivän, ja reitillä on useita pysäkkejä. Olisi kuitenkin hyvä tuoda muitakin vaihtoehtoja, sillä edellä mainitun yrityksen liikennöintikalusto on vanhaa ja huonokuntoista. Esimerkiksi Helsinki Expert voisi kokeilla bussikiertoajeluja Hernesaaresta, sillä kyseisen yrityksen tuottamat retkituotteet ovat laadukkaita ja opastus asiantuntevaa. Kaluston taso on hyvä, sillä myös kaupunkikiertoajelut tehdään uusilla turistibusseilla, jotka varustukseltaan täyttävät vaativammatkin odotukset. Tämän opinnäytetyön puitteissa on Helsinki Expertille laitettu ehdotus kiertoajeluiden aloittamiseen Hernesaaresta, ja ehdotuksesta on tullut vastaus, jonka mukaan toimintaa harkittaisiin vakavasti otettavana vaihtoehtona.

Helsingin keskustassa risteilijämatkustajia kiinnostavimpia kohteita ovat Temppeliaukion kirkko, Sibelius-monumentti, Stockmann, Esplanadi ja historiallinen keskusta eli alue, joka kattaa Senaatintorin ympäristön, Uspenski-katedraalin ja Kauppatorin. Kaikki edellä mainittu on erityisen helposti saavutettavissa johtuen lyhyistä etäisyyksistä ja selkeästä sijainnista.

Suomenlinna on suosittu kohde valmiille retkille, mutta mahdollinen myös omatoimisille. Markkinoinnissa tulisi enemmän painottaa, että Suomenlinnaan on helppo päästä. Siellä

käykin runsaasti omatoimisia matkailijoita, mutta erityisesti tulisi keskittyä risteilijämatkustajien käyntien kasvattamiseen. Tähän päästäisiin paremmalla tiedottamisella. Käytännön ongelmana kuitenkin on, että Suomenlinnasta kiinnostuneet ostavat laivalta retken, sillä retkituote on hyvin markkinoitu, ja Suomenlinnan muu tiedottaminen puutteellista. City break -mahdollisuuksien myötä Suomenlinnaan varmasti saataisiin enemmän risteilijämatkustajia, sillä tällöin asiakkailta on enemmän aikaa käytettävissä, eikä mielikuvatasolla kaukaiselta tuntuva, merimatkan takana sijaitseva kohde tunnu yhtä vaikealta saavuttaa omatoimisesti.

Keskusta-alueen ulkopuolella Seurasaari on helposti saavutettavissa oleva käyntikohde. Sinne pääsee linja-auto 24:lla Erottajalta, missä monesti sijaitsee myös risteilijöiden (ei vaihtolaivat) shuttle-pysäkki. Matka kestää liikenteestä riippuen 20-25 minuuttia. Seurasaari on myös monissa retkiohjelmissa mukana. Helsingin ulkopuolella olevia suosittuja laivalla myytäviä valmisretkituotteita ovat Vanha Porvoo, Hvitträsk ja Tuusulanjärven kulttuuriympäristö. Päiväkävijöille nämä ovat suositeltavia tosiaan valmiiden retkien kohteina, mutta city breakin kanssa mahdollista saavuttaa myös omatoimisesti. Porvooseen on helppo yhteydet Kampin linja-autoasemalta, ja busseja kulkee keskimäärin puolen tunnin välein.

Valmisretkien kannalta suosituilla matkailukohteilla (esimerkkinä Vanha Porvoo) tulee vastaan ”kantokykyongelma”. Suuren risteilijäaluksen ollessa satamassa esimerkiksi Porvooseen saattaa suunnata yhden aamupäivän aikana yli 20 turistibussia pelkästään yhden laivan matkustajia. Tämän lisäksi suositussa kesäkaupungissa saattaa olla samanaikaisesti tusina muita turistibusseja. Porvoon vanha kaupunki on infrastruktuurin kannalta luonnollisesti hankala, mikä aiheuttaa haasteita linja-autojen pysäköinnille Porvoossa. Pahimmillaan jotkut busseista joudutaan pysäköimään yli kilometrin päähän varsinaisesta matkailukohteesta.

6.4 City break

Olennainen osa ajatusta toimia lähtösatamana on city break -kaupunkiloma, joka tässä yhteydessä tarkoittaa kolmen tai neljän yön pituista pre- tai post-touria kaupungissa, jossa lähtö- tai paluusatama sijaitsee. City break toisi selkeää lisäarvoa kokonaistuotteeseen, mahdollistaisi risteilijämatkustajien pitempiäaikaisen viipymän, laajemmat retkituotteet, omatoimisuuden lisääntymisen ja aitoihin elämyksiin tutustumisen. Taloudelliset vaikutukset näkyisivät ennen muuta majoituspalveluissa, mutta myös muissa matkailupalveluissa, sillä asiakkailta on selvästi enemmän aikaa hyödyntää kaikkea tarjontaa kuin yksi vuorokausi.

Helsingin ulkopuolella sijaitsevat matkailukohteet ja Helsingistä Suomenlinna olisivat paremmin mahdollisia omatoimisille risteilijämatkustajille. Silti retkituottajien kannalta city break toisi uusia mahdollisuuksia laajentaa retkitarjontaa, sillä aikaa on käytettävissä enemmän monipuolisempia retkiä varten. Myös risteilymatkustuksessa yhä enemmän halutaan paikallisia elämyksiä tunnetuimpien matkailunähtävyyksien sijaan. Esimerkiksi Suomen luontopotentialiaali olisi paljon helpommin hyödynnettävissä muutamassa päivässä kuin yhdessä päivässä. Etelä-Suomesta löytyy kohteita kuten Nuuksion kansallispuisto ja Tuusulajärven kulttuuriympäristö. Tällaisiin kohteisiin pystyttäisiin tuottamaan kokopäiväretkiä, ja siltikin asiakkaille jäisi toisena päivänä aikaa tutustua Helsinkiin perusteellisesti. Risteilijämatkustajien city break lisäisi erikoislaatuisten ohjelmalvelutuottajien kysyntää, eikä aktiviteetteja varten olevan alueen tarvitsisi olla maantieteellisesti yhtä rajattua verrattuna päiväkäynteihin, jolloin kovin pitkän etäisyyden päähän ei ole mahdollista lähteä.

City breakiä varten Helsingissä löytyy majoituskapasiteettia, mikä todettiin Sokos Hotels-haastattelukäynnin yhteydessä. Edellytyksenä on toimiva matkatoimistoyhteistyö ja oikein harkitut hotellihuoneiden kiintiövaraukset hyvissä ajoin.

Todellisena haasteena toteutumiselle on risteilyjen kohdekaupunkien välinen kilpailu.

Ennen city breakin toteutumista Helsingin on toimittava lähtösatamana täyttäen määritelmälle vaaditut kriteerit. Lähtösatamana toimimisesta on oltava myös käytännön kokemusta riittävä määrä. Lentojen aikataulutuksen on sovittava ajatukseen, mikä tarkoittaisi reittilentojen käyttöä. Tähänastiset charter-lennot ovat sovitettu laivan aikataulujen mukaan. Risteily ja city break -tuotteelle tarvitaan kysyntää, eli risteilijämatkustajien tulee olla kiinnostuneita kaupunkiloman yhdistämisestä risteilyyn juuri Helsingissä. Potentiaalisille lähtöalueille tulisi tehdä markkinatutkimusta, josta voisi tehdä johtopäätökset Helsingin sopivuudesta ja kiinnostavuudesta kaupunkilomakohteeksi joko ennen tai jälkeen Itämeren-risteilyä. Tämän jälkeen tulevat esiin markkinoinnilliset haasteet: miksi juuri Helsinki, ja mikä tekee Helsingistä vetovoimaisen ja omaleimaisen kohdekaupungin, kohokohdan Itämeren-risteilylle?

Helsinki olisi aivan uudessa roolissa toimiessaan Itämeren-risteilyn kohokohtana. Tämän saavuttaminen ei ole yksinkertaista, sillä Helsingin heikkoutena on ollut omaleimaisuuden puuttuminen. Esimerkiksi Pietari, Tukholma ja Tallinna ovat tunnetumpia kohdekaupunkeja, joista löytyy myöskin ainutlaatuinen ja omaleimainen puoli. Helsinkiä tulisi differoida omalaatuiseksi risteily- ja city break -kohteeksi. Helsingin matkailumarkkinoinnissa oleva keskeinen teema idän ja lännen välissä olisi tähänkin yhteyteen sopiva, mutta risteilijävarustamojen ja ulkomaisten matkanjärjestäjien olisi kyvettävä myymään kohdetta tällaisen lauseen omaavana tuotteena. Lauseen ei tarvitse välttämättä olla esillä, mutta sen olisi hyvä erottua jollain tavalla markkinointiviestinnässä. Helsingin markkinointi pelkkänä city break -kohteena ei riitä, vaan pitäisi markkinoida

sellaisena city break -kohteena, joka on olennainen osa kokonaistuotetta, Itämeren-risteilyä. Tällöin juuri meriläheisyys ja satamakaupunkiteema kuuluisivat olla vahvasti mukana. Koko prosessia varten tarvitaan tiivistä yhteistyötä Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimiston, sidosryhmien, risteilijävarustamojen ja ulkomaisten matkanjärjestäjien kesken. Helsinki Agents Manual on oiva työkalu yhteistyötoimintaan. Helsinki Cruise Network on verkostoitumisen vahvuus, mutta mukaan voitaisiin ottaa myös uusia toimijoita niiden soveltuvuuden mukaan.

Kovana kilpailijana pohjoisella Itämerellä on Tukholma, jossa löytyy jo kunnollinen risteilyterminaali, kokemusta matkustajavaihdoista laajemmin ja tulevat tuotteet. Kesällä 2009 Royal Caribbean Cruise Lines tulee käyttämään Tukholmaa lähtösatamana lyhyille neljän yön Itämeren-risteilyilleen, jolla on tarkoituksena saada pohjoismaisia asiakkaita. Toisaalta tämä on myös Helsingin kannalta hyvä, sillä näiden risteilyjen myötä havaitaan, onko lyhyille risteilyille pohjoisella Itämerellä kysyntää. Mikäli vaikuttaa positiiviselta, Helsinkiä voitaisiin kokeilla lähtösatamana vastaaville risteilyille. Royal Caribbean on kuitenkin vaativa toimija, mikä tarkoittaa juuri kunnollisia lähtökohtia matkustajavaihtoihin ja lähtösatama-ajatuksen.

Yhtenä vaihtoehtona olisi Etelä-Eurooppa lähtöalueena. Tässä vaiheessa kokemusta on espanjalaisista vaihtolaivoista, joten vastaavaa voisi yrittää italialaisten MSC Cruises ja Costa Crociere -risteilijävarustamojen kanssa. Tällöin puhutaan jo yli 2000 matkustajan laivoista, eikä kyseisillä risteilyliikennöitsijöillä ole yhtä korkeaa vaatimustasoa kuin tunnetuilla pohjoisamerikkalaisbrändeillä. Esimerkiksi MSC Cruises on melko yleiseurooppalainen siinä mielessä, että matkustajia on niin Italiasta, Espanjasta, Ranskasta ja Saksasta. Keskieurooppalaisten kannalta Helsinki ei ole maantieteellisesti hyvä lähtösatama, sillä lähin lähtösatama sijaitsee Etelä-Itämerellä. Etelä-Euroopan kannalta lennot Helsinkiin etäisyyden puolesta ei ole erityisesti pahempi haaste kuin

Kööpenhaminaan, mutta Kööpenhaminaan on paremmat reittilentoyhteydet. Mikäli risteily kestäisi viikon, voitaisiin tehdä tuttua Helsinki-Kööpenhamina -reittiä, jossa molemmat toimivat lähtösatamana aivan kuten Pullmanturilla ja Ibero Crucerosilla.

6.5 Muutokset kohderyhmissä

Siinä missä amerikkalaisten risteilymatkustus on vähentynyt, on se eurooppalaisilla lisääntynyt. Risteilyjen monipuolisuus ja tarjonta erityisesti Euroopassa on parantunut. Alusten koon kasvaessa hinnoittelu on edullisempaa, kun laivaan otetaan mahdollisimman paljon matkustajia. Vanhanaikainen käsitys, että pitkäkestoiset risteilylomat olisivat ”varakkaiden eläkeläisten juttu”, ei päde enää. On toki olemassa todella kalliita luksusristeilyjä, mutta yleisesti tarkasteltuna toiminta on arkisempaa, ja risteilyillä on mukana eri-ikäisiä matkustajia, runsaasti myös lapsiperheitä. Kyseessä on kuitenkin edelleen rentouttava lomanviettomuoto perinteisine kohderetkitarjontoineen, mutta risteilijämatkustajissa on yhä enemmän omatoimimatkailijatyyppejä asiakkaita, jotka haluavat tutustua kohdekaupunkien paikkoihin ilman ”massaturistimeininkiä”.

Risteilijämatkustajissa löytyy enemmän luonnon ja liikuntamahdollisuuksien suhteen aktiivisia ihmisiä. Luontoelämysten saavuttamiseksi rajoitteensa tuo lyhyt aika kohteessa, mutta mikäli tarjolla on city break -mahdollisuus, monet varmasti kiinnostuvat siitä todella. Tässä tapauksessa esimerkiksi Helsingin lähistöltä löytyvä luonnonmaisema tulisi nostaa uuteen merkitykseen eikä pelkästään kaupunkikohteelle tyypilliset elementit. Trendejä ajatellen matkailupalvelutuottajien tulisi huomioida muutokset kohderyhmissä suunnitellessaan uusia retki- ja elämysmatkailutuotteita. Tällöin asiakkailta tulisi olla mahdollisuus varata retkiä sitovasti etukäteen, sillä lainsäädäntö Suomessa on tiukkaa ja joustavuutta karsivaa, mikä asettaa rajoitteita erikoisretkien käytännön järjestelyille.

Uutena asiana ovat aasialaiset matkailijat. Japanilaisten ja muidenkin aasialaisten risteilykiinnostus on kasvamassa. Kun tähän ajatukseen lisätään Finnairin hyvät lentoyhteydet (parhaat Euroopasta) Helsingistä Japaniin ja muualle Aasian maihin, lisääntyy Helsingin lähtösatamapotentiaali selvästi.

6.6 Kestävä kehitys

Laivaliikennettä saatetaan pitää saastuttavana ja luonnonvaroja kuluttavana toimintana. Väittäjä ei ole mitenkään perätön, mutta tulee ottaa huomioon laivojen kuljettamien matkustajien määrä. Suuret risteilijät eivät matkustajaa kohden ole erityisen saastuttavia, jos matkustajia on esimerkiksi yli 3000. Vähemmän matkustajia kuljettavat alukset ovat vastaavasti pienempiä ja vähemmän kuluttavia. Todellisuudessa lentoliikenne on matkustajaa kohden saastuttavampaa ajatellen myrkyllisiä päästöjä. Siinä missä esimerkiksi henkilöautojen ja hyötyajoneuvojen tekniikka on kehittynyt ympäristöystävällisempään suuntaan, on positiivista kehitystä tapahtunut myös meriliikenteessä.

Suurten laivojen koneistoista ja voimansiirtoratkaisuista on tullut nykyaikaisempia. Moottorit ovat taloudellisempia ja päästöiltään maltillisempia, sillä esimerkiksi ajoneuvojen diesel-moottorien teknologiset ratkaisut ovat levinneet laivamoottoreihin, joissa vastaavasti käytetään suorasuihkutustekniikkaa ja katalysaattoreita vähentämään päästöjä. Turbiinikäyttöisissä risteilijöissä on käytössä kaasuhöyryturbiinihybridijärjestelmiä, jossa höyryturbiinin lämpöenergia tulee kaasuturbiinin pakoputkistoihin rakennetun lämmönvaihtimen kautta. Monissa uudenaikaisissa risteilijöissä on Azipod-potkurilaitteet, joita varten diesel-moottorit toimivat generaattoreina sähköntuotantoon, ja potkuriyksiköihin sijoitetut sähkömoottorit pyörittävät varsinaisia potkureita. Tämä säästää energiaa ja parantaa hyötysuhdetta, mikä

vaikuttaa päästöjen vähenemiseen. Laivat tarvitsevat aina sähköä. Sähköä tuottavien apukoneiden kuormitusta vähennetään akseligeneraattoreilla, jotka tuottavat sähköä laivan liikkussa potkuriakseleihin sijoitettujen yksiköiden avulla (ABB Marine Systems 2009).

Meriliikenteessä on paljon vanhempia risteilylaivoja, joissa tekniikka on vanhanaikaisempaa, mutta näihinkin olisi mahdollista asentaa katalysaattoreita pakoputkistoihin. Ongelmana on kustannusten säästäminen päästöasioissa. Risteilijöitä rekisteröidään valtioihin, joissa ei tarvitse noudattaa tarkkoja päästönormeja. Ensisijainen tarkoitus rekisteröidä aluksia tiettyihin maihin on kuitenkin edullinen verotus.

Kestävän kehityksen ja Helsinkiin suuntautuvan risteilyliikenteen kannalta on mainitsemisen arvoista, että Helsingissä risteilijät voivat tyhjentää jätevesisäiliönsä maksuttomasti. Ajatusta kokeiltiin kesällä 2008, jolloin suurin osa risteilijöistä hyödynsi kyseistä mahdollisuutta. Tulevana kesänä samaa toimintaa jatketaan. Sillä on vaikutusta Itämeren puhtauden kannalta, sillä risteilijät tyhjentävät jätevesiä kansainvälisillä vesialueilla johtuen kalliista jätevesien käsittelymaksuista. Helsingissä käyttöön otettu linja on kuitenkin selvä edistys kestävän matkailun ja Itämeren tilan kannalta (Helsingin Satama 2009).

6.7 Sesonkiluontoisuus

Risteilijöihin keskittyvien toimintojen ja risteilijöiden merkitys matkailuelinkeinossa on Suomen ja koko Itämeren kannalta rajallinen, sillä sesonki ulottuu toukokuun alkupuolelta syyskuun loppuun. Talviaikaan Helsingissä ei juuri risteilijäkäyntejä tule yhtä poikkeusta lukuun ottamatta: tammikuun alussa 2009 ja 2008 uuden vuoden tietämällä venäläinen matkanjärjestäjä järjesti Itämeren-risteilyä, jossa Helsinki myös mukana. Risteilyssä aluksena oli kuitenkin pääsääntöisesti autolauttana käytettävä jääluokiteltu laiva.

Ongelmana onkin, että suurin osa kansainvälisistä nimenomaan risteilylaivoista eivät ole jääluokiteltuja. Poikkeukset eli jääluokitellut risteilijät ovat yleensä pieniä laivoja, jotka tekevät erikoisristeilyjä mannerjäätiköille, Norjan vuonoille ja Alaskaan. Joitakin talvisissa olosuhteissa aiemmin liikennöiviä autolauttoja on muutettu risteilijöiksi uudelleen rakentamalla aluksen sisätiloja risteilijäkäyttöön sopivammaksi.

Taulukko 1. Taulukossa 1 löytyvät tiivistettynä keskeisimmät kehittämiskohteet lähtösatamana toimimiseen. Kehittämisestä vastaisivat pääasiassa incoming-toimijat eli retkienjärjestäjät, Helsingin Satama ja Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto.

Risteilijäterminaalien kehittäminen
Infrastruktuurin kehittäminen Hernesaaren risteilijäsatamassa
Retkituotteiden monipuolistaminen kohderyhmämuutokset huomioiden
Omatoimisten risteilijämatkustajien tehokkaampi huomiointi
Matkailuvetovoimaisen alueen saavutettavuuden kehittäminen
Toimivan city break –kokonaisuuden toteuttaminen risteilymatkustajille
Kestävän kehityksen saavutusten esille ottaminen
Helsingin markkinoiminen omaleimaisena risteily- ja city break –kohteena Itämerellä

7 Loppuyhteenveto

Kesän matkailusesongin aikana risteilijät ovat tärkeä osa Helsingin matkailuelinkeinoa ja matkailua ilmiönä. Kansainvälisiä risteilijöitä on käynyt vuosi vuodelta yhä enemmän.

Vuonna 2008 ja 2009 kaksi risteilijävarustamoaa käyttää Helsingin lähtösatamana, mikä on aina positiivista. Lähtösatamaan liittyviä palveluita ja toimintoja on kuitenkin kehitettävä, jotta matkustajia vaihtavia risteilijöitä saadaan enemmän. Silti aihepiirin nykytilanne vaikuttaa hyvältä, sillä kokemusta on tullut, selviä kehittämisideoita löytyy, ja Helsingillä on suuria vahvuuksia, kuten toimiva lentokenttä riittävän lähellä keskustaa ja satamia, monipuolinen matkailupalvelutarjonta, matkailijoiden vastaanottovalmius, turvallisuus ja

luotettava ilmapiiri, majoituskapasiteettia, vetovoimaisia nähtävyyksiä ja käyntikohteita sekä suotuisa ilmasto kesäaikaan (risteilysezonki).

Kaiken lähtökohdiana on, että Helsingin on sovittava kokonaistuotteeseen, joka on Itämeren-risteily mahdollisesti city break -kaupunkiloman kanssa. Pietari voi olla edelleen risteilyn kohokohta monille asiakkaille, mutta risteily tarvitsee myös sataman, josta se alkaa ja jonne se päättyy. Tukholma on osoittanut, että lähtösatama voi olla pohjoisellakin Itämerellä. Tämä ajatus parantaa Helsingin mahdollisuuksia. Helsinki on vetovoimainen, merenläheinen, arkkitehtuuriltaan ja ympärillä löytyvästä luontopotentialistaan tunnettu kaupunkikohde, joka toimii hyvin risteilijöitä ajatellen. Tulevaisuutta silmällä pitäen lähtösatama-ajatus on lähempänä kuin koskaan, sillä matkustajavaihtoja on jo tehty, suunta näyttää positiiviselta, mutta saadakseen muitakin risteilijävarustamoja mukaan, kehittämissuhteiden ja -suunnitelmien on oltava käytännössä toteutettavia lupauksia. Vaikka Helsingissä lähtökohdat olisivatkin kunnossa ja lähtösatama-ajatusta markkinoitaisiin ja tiedotettaisiin tehokkaasti luovalla tavalla risteilijävarustamoille ja näiden kautta potentiaalisille kohderyhmille, asia jää riippumaan paljon risteilijävarustamoista ja ulkomailla toimivista matkanjärjestäjistä. On löydettävä polku, jota pitkin saada kokonaistuote potentiaalisten asiakkaiden luo.

Lähteet

ABB Marine Systems and Solutions 2009. Azipod Propulsion. Luettavissa:

<http://www.abb.com/industries/db0003db002805/c12571f4002ab83dc1256fdf003b2929.aspx?productLanguage=fi&country=FI>. Luettu 12.5.2009.

Bergström S., Leppänen A. 2004. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita. Helsinki.

Boxberg, M., Komppula, R. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita. Helsinki.

Cruise Baltic 2008a. Stockholm port information. Luettavissa:

[http://www.cruisebaltic.com/media\(652,1033\)/Portinfo_Stockholm_Feb_07.pdf](http://www.cruisebaltic.com/media(652,1033)/Portinfo_Stockholm_Feb_07.pdf). Luettu: 4.2.2009.

Cruise Baltic 2008b. Tallinn port information. Luettavissa:

[http://www.cruisebaltic.com/media\(1078,1033\)/Tallinn.pdf](http://www.cruisebaltic.com/media(1078,1033)/Tallinn.pdf). Luettu: 4.2.2009.

Cruise Baltic 2009. About Cruise Baltic. Luettavissa:

<http://www.cruisebaltic.com/composite-2.htm>. Luettu: 28.5.2009.

Cruise Baltic 2009. Helsinki port information. Luettavissa:

[http://www.cruisebaltic.com/media\(1063,1033\)/Helsinki.pdf](http://www.cruisebaltic.com/media(1063,1033)/Helsinki.pdf). Luettu: 4.2.2009.

Discover the Baltic 2008a. Port of Stockholm. Luettavissa: <http://www.discoverthebaltic.com/stockholm/index.htm>. Luettu: 4.2.2009.

Discover the Baltic 2008b. Port of Tallinn. Luettavissa:

<http://www.discoverthebaltic.com/tallinn/index.htm>. Luettu: 4.2.2009.

Ehrensverd-seura Ry. Luettavissa: www.suomenlinnatours.fi. Luettu: 28.5.2009.

Eskola, J., Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere.

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY. Porvoo.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY. Porvoo.

Helal, G. 22.1.2009. Tumlare Corporation. Cruise Operations Manager. Haastattelu.

Helsinki Agents' Manual 2009. Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto.

Luettavissa: <http://www.visithelsinki.fi/loader.aspx?id=efcc855f-745f-4db5-9df9-dfe20a154cd3>. Luettu: 6.2.2009.

Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2008. Helsingin matkailustrategia 2009-2012. Luettavissa: http://www.hel2.fi/trade/Matko_esitteet/Matkailustrategia_2009-12.pdf.

Luettu: 15.11.2008.

Helsingin kaupungin kaupunkisuunnitteluvirasto 2009. Hernesaaren maankäyttökaavio.

Luettavissa: <http://www.hel2.fi/ksv/hernesaari>. Luettu: 10.2.2009.

Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2009.

<http://www.visithelsinki.fi>. Luettu: 28.4.2009.

Helsingin matkailustrategia 2009-2012. Luettavissa:

<http://www.visithelsinki.fi/loader.aspx?id=a7acc1f7-a4b0-430e-82a8-3221a893118b>.

Luettu: 28.5.2009.

Helsingin Satama 2008. Helsinki, pohjoiseurooppalainen satamaikoni. Luettavissa:

http://www.portofhelsinki.fi/content/pdf/julkaisut/Hooydonk_raportti_julkaisu_9.5.2008.pdf. Luettu: 15.11.2008.

Helsingin Satama 2009. Helsinki Home Port for Cruises. Luettavissa:

<http://www.portofhelsinki.fi/content/pdf/julkaisut/HomePort-esitys.pdf?from=12346108288323623>. Luettu 12.5.2009.

Helsingin Satama 2009. Risteilijät ja Itämeren suojele. Luettavissa:

<http://www.portofhelsinki.fi/default.asp?docId=15318>. Luettu 12.5.2009.

Helsingin Satama 2008. Helsinki Cruise Network, Cruise Finland ja Cruise Baltic.

Luettavissa:

<http://www.portofhelsinki.fi/default.asp?docId=12579>. Luettu: 14.12.2008.

Helsingin Satama 2009. Vuosaaren satamahanke (rahtiliikenteen siirtyminen Vuosaaren uuteen satamaan). Luettavissa: <http://193.65.156.51/fi/index.html>. Luettu: 3.1.2009.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. painos. Tammi. Helsinki.

Inkinen, K. 22.1.2009. Tumlare Corporation. Cruise Operations Manager. Haastattelu.

Järvelä, T. 8.1.2009. Finavia. Markkinointipäällikkö. Haastattelu.

Lavery, P. 2002. Tourism planning. ELM Publications.

Leveälahti, S. 2001. Modernista postmoderniin, matkailun toimintaympäristön muutos lähitulevaisuudessa. Edita.

MEK 2007. Matkailukohteiden kävijämäärät. Luettavissa:

[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(pages\)/Matkailukohteiden_kävijämäärät_2007?opendocument&ind=w5/mekfi/index.nsf&np=F-30](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(pages)/Matkailukohteiden_kävijämäärät_2007?opendocument&ind=w5/mekfi/index.nsf&np=F-30). Luettu: 15.11.2008.

Nyman, J. 29.1.2009. Kuoni Destination Management. Office Manager. Haastattelu.

Pullmantur 2009. Risteilyt Itämerellä. Luettavissa:

<http://www.pullmantur.es/ES/Baltico/CapitalesBalticasEmbarqueenHelsinki2009/sp1211198977703.html>. Luettu: 4.2.2009.

Rouhiainen, U., Puustinen, A. 2007. Matkailumarkkinoinnin teoriaa ja työkaluja. Edita.

Sunlines Oy 2009. Kaunis kanavareitti. Luettavissa:

<http://www.sunlines.fi/web/index.php?id=22>. Luettu: 4.2.2009.

Suomenlinnanliikenne Oy 2009. Luettavissa: <http://www.slloy.fi>. Luettu 28.5.2009.

Tukholman kaupunki 2008. Frihamnenin risteilyterminaali. Luettavissa:

<http://www.stockholm.se/-/Nyheter/Kultur—Fritid/Stockholms-nya-kryssningsterminal-invigd>. Luettu: 23.12.2008.

Vuoristo, K. 1998. Matkailun Muodot. WSOY.

Välimäki, K. 28.2.2009. Sokos Hotel Tornin asiakaspalvelupäällikkö. Haastattelu.

Wilenius-Rantala, C. 27.2.2009. Ehrensverd-seura. Haastattelu.

Öystilä, M. 22.1.2009. Suomenlinnan matkailuneuvonta. Matkailukoordinaattori.

Sähköpostiviesti.

KYSYMYKSIÄ OPINNÄYTETYÖHAASTATTELUITA VARTEN

Finavia

Lentokenttätoiminta

1. Kuinka kesän 2008 vaihtolaivat huomioitiin Helsinki-Vantaan lentokentän toiminnoissa ja järjestelyissä?
2. Liittyen em. kysymykseen: millainen kokonaisvaikutelma jäi?
3. Millaisia selviä vahvuuksia Helsinki-Vantaan lentokentällä on mielestänne? Onko joitakin heikkouksia tai kehittämistä vaativia asioita?

Lentokenttäkuljetukset satamaan

4. Miten toimivat/onnistuivat risteilymatkustajille järjestetyt lentokenttätransferit kentältä satamaan ja toisin päin? Onko näissä selviä kehittämiskohteita?

Helsinki lähtösatamana

5. Helsingin mahdollisuudet toimia lähtösatamana? Kuinka tärkeäksi koet lentokentän järjestelyjen toimivuuden koko prosessissa?

Oy Tumlare Corporation Ab

1. Millaisia haasteita kesän 2008 vaihtolaivakäynnit (Grand Voyager -laivan osalta) toivat mielestänne sekä sataman toiminnoille että teidän toimintaanne?
2. Millainen vaikutelma jäi näihin liittyvien toimintojen sujuvuudesta?
3. Miten lentokenttätransferit onnistuivat?
4. Miten onnistui yhteistyö lentokentän ja sataman välillä?
5. Onko jotain selviä kehittämiskohteita ts. mitä pitäisi kehittää aiheeseen liittyen?
6. Millaiset valmiudet koet eri toimijoilla olevan tuottaa esimerkiksi retkituotteita vaihtolaivojen risteilymatkustajille?
7. Helsingin mahdollisuudet toimia vaihtosatamana? Ja mitä tulisi kehittää?
8. Mitä mieltä olet ajatuksesta yhdistää Itämeren-risteily city break -kaupunkilomaan Helsingissä? Millaisten retkituotteiden kysyntää tämä lisäisi?

Sokos Hotels / Hotelli Torn

1. Mikäli Helsinkiä kehitetään risteilyjen lähtösatamana, tulevat city break -kaupunkilomat yleistymään. Mitä mieltä olet ajatuksesta yhdistää risteily Itämerellä city breakiin juuri Helsingissä (pre/post package)?
2. Miten tämä vaikuttaisi majoituskysyntään Helsingissä kesäsesonkina?
3. Miten Sokos Hotels (mm. kapasiteetti) olisi valmiina vastaamaan "suurien massojen" majoitustarpeeseen, eli tässä tapauksessa voisi olla esimerkiksi noin tuhannen matkustajan laivan asiakkaat ja sesonkina touko-syyskuu? Tai että ainakin osa laivan matkustajista hyödyntäisi city break -mahdollisuutta Helsingissä.
4. Millaisia haasteita tuo yhteistyö hotelliketjun ja ulkomaisten matkanjärjestäjien välillä?

Suomenlinna (Ehrensverd-seura ry)

1. Millaisena ilmiönä risteilijät näkyvät Suomenlinnassa? Onko suuri vaikutus päivillä, jolloin Helsingissä on useita risteilyaluksia tai jokin varsin suuri risteilijä?
2. Kuinka paljon risteilijämatkustajia suunnilleen käy Suomenlinnassa, ja kuinka suuri osuus kesäsesongin kävijöistä on risteilijämatkustajia? Onko joskus päiviä, jolloin jopa suurin osa kävijöistä on risteilijöiltä?
3. Miten paljon on opastettuja retkiä vs. omatoimisia?
4. Suomenlinnan saavutettavuus omatoimisten kannalta?
5. Tuotteistaminen: millaisille matkailutuotteille Suomenlinnassa on ollut eniten kysyntää risteilijämatkustajien taholta. Olisiko jotain uutta, mitä pitäisi testata?
6. Vaihtolaivojen myötä olisi mahdollista yhdistää risteily ja city break. Tällöin risteilijämatkustajia saataisiin entistä enemmän ja omatoimisesti käymään Suomenlinnassa. Mitä ajattelet tällaisesta mahdollisuudesta ja miten juuri Suomenlinnan kanssa?

Kuoni DMC

1. Millaisia haasteita kesän 2008 vaihtolaivakäynnit (Empress-laivan osalta) toivat mielestänne sekä sataman toiminnoille että teidän toimintaanne?
2. Millainen vaikutelma jäi näihin liittyvien toimintojen sujuvuudesta? Kuinka Hernesaaren toiminnat onnistuivat?

3. Miten lentokenttätransferit onnistuivat?
4. Miten onnistui yhteistyö lentokentän ja sataman välillä?
5. Onko jotain selviä kehittämiskohteita ts. mitä pitäisi kehittää aiheeseen liittyen?
6. Millaiset valmiudet koet eri toimijoilla olevan tuottaa esimerkiksi retkituotteita vaihtolaivojen risteilymatkustajille?
7. Helsingin mahdollisuudet toimia vaihtosatamana? Ja mitä tulisi kehittää?
8. Mitä mieltä olet ajatuksesta yhdistää Itämeren-risteily city break -kaupunkilomaan Helsingissä? Millaisten retkituotteiden kysyntää tämä lisäisi?