

Veli-Matti Hartikainen

ETELÄ-SAVON JA VUOKSEN  
VESISTÖALUEEN RETKISATAMAT  
ASIAKASNÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma

Joulukuu 2014




MAMK

University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  3.12.2014
<b>Tekijä</b>  Veli-Matti Hartikainen	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Liiketalouden koulutusohjelma
<b>Nimeke</b>  Etelä-Savon ja Vuoksen vesistöalueen retkisatamat asiakasnäkökulmasta	
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Järvi-Suomessa on maailmanlaajuisesti ainutlaatuinen retkisatamaverkosto. Nämä retkisatamat ovat osa ulkoilu- ja virkistyspalveluja, joista kunnat kantavat vastuun. Opinnäytetyöni aiheena on selvittää Vuoksen vesistöalueen retkisatamien käyttäjäkunnan koostumusta. Tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä selvittämään myös heidän palvelutarpeensa sekä niihin liittyvät kehittämiskohteet. Tutkimusongelmaa kuvaa kysymys, kuinka tyytyväisiä ovat Vuoksen vesistöalueen retkisatamien käyttäjät retkisatamaverkoston tarjoamiin palveluihin. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pidä Saaristo Siistinä ry.</p> <p>Teoriaosuus käsittelee palvelumuotoilua ja asiakaskokemusta julkisia palveluita käytettäessä. Tutkimus on tehty sähköisenä kyselynä Webropol-sovelluksen avulla 2013–2014. Kyselyyn oli mahdollista osallistua myös täyttämällä paperinen kyselylomake. Osa opinnäytetyöstä koostuu Etelä-Savon retkisatamien nykytilan kartoituksesta sekä korjaus- ja kehittämissuunnitelmasta 2013. Tutkimukseen liittyy myös havainnointia. Kartoitustyöstä rajattiin pois kaupalliset kohteet sekä Metsähallituksen retkisatamat.</p> <p>Tutkimus osoittaa olemassa olevan retkisatamaverkoston tärkeyden ja syyn tulla veneilemään Saimaalle. Toimiva ja kattava retkisatamaverkosto tuottaa omatoimisen veneilevän asiakkaan palvelupolulla elämyksiä ja positiivisia kokemuksia, jotka saavat hänet tulemaan uudelleenkin veneilemään Saimaalle. Tutkimus luo pohjaa retkisatamaverkoston edelleen kehittämiseksi.</p>	
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  palvelumuotoilu, asiakaskokemus, palvelujen kehittäminen, retkisatama, Saimaa	
<b>Sivumäärä</b>  62 s. + liitteet 7 s.	<b>Kieli</b>  Suomi
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>  	
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Sami Heikkinen	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>  Pidä Saaristo Siistinä ry

## DESCRIPTION

	<b>Date of the bachelor's thesis</b>  3 December 2014
<b>Author</b>  Veli-Matti Hartikainen	<b>Degree programme and option</b>  Business Management
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Excursion harbors of the river and lake system of Vuoksi and South Savo from the customer's point of view	
<b>Abstract</b>  <p>The network of excursion harbors in the Finnish Lake District is unique in the world. These excursion harbours are part of outdoor and recreational activities services for which the municipalities are responsible. The subject of this thesis was to examine the composition of the customers and users of the excursion harbors of the river and lake system of Vuoksi and South Savo. The aim of this study was to find out customers' needs for services and development. The research problem is to find out how satisfied the users are with the network of excursion harbors and their services in the river and lake system of Vuoksi. This thesis was assigned by Keep the Archipelago Tidy Association.</p> <p>The theoretical framework consists of two topics. In the first chapter, I discuss service design, in the second chapter customer experience. The thesis is based on quantitative research. The research data of this quantitative study was gathered with the help of an electronic questionnaire. It was also possible to participate in the survey by filling in a paper questionnaire. Part of this thesis consists of examining the present state of and the developments plans for the network of excursion harbors in South Savo. The findings are partly based on my own observations.</p> <p>The results show that the functional network of excursion harbors is important and an important reason for boating on Lake Saimaa. An effective and comprehensive network of excursion harbors gives positive experiences that will make people want to come again to boat on Lake Saimaa. This study lays a foundation for further development of the network of excursion harbors.</p>	
<b>Subject headings, (keywords)</b>  service design, customer experience, development of services, excursion harbor, Saimaa	
<b>Pages</b>  62 p. + 7 app. p.	<b>Language</b>  Finnish
<b>Remarks, notes on appendices</b>  	
<b>Tutor</b>  Sami Heikkinen	<b>Bachelor's thesis assigned by</b>  Keep the Archipelago Tidy Association

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	PALVELUMUOTOILU .....	2
2.1	Palvelumuotoilun historiaa .....	2
2.2	Palvelumuotoilun määrittely .....	3
2.3	Palvelumuotoiluprosessi .....	5
2.4	Palvelupolku .....	10
2.5	Arvon tuottaminen asiakkaalle .....	14
2.6	Palvelumuotoilu ja matkailu .....	16
3	ASIAKASKOKEMUS .....	18
3.1	Asiakaskokemuksen historiaa ja määritelmä .....	18
3.2	Asiakaskokemuksen johtaminen .....	20
4	TUTKIMUSYMPÄRISTÖ JA TOIMEKSIANTAJA .....	21
4.1	Toimeksiantajan esittely .....	21
4.2	Tutkimusympäristö .....	24
4.3	Saimaan retkisatamat .....	27
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO .....	29
5.1	Tutkimusmenetelmien kuvaus .....	29
5.2	Tutkimusaineiston kerääminen ja käsittely .....	31
6	RETKISATAMAVERKOSTON PALVELUJEN TOIMIVUUS .....	34
6.1	Kartoitustyön ja havainnoinnin tuloksia .....	35
6.2	Kyselyn tuloksia .....	37
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	51
7.1	Johtopäätökset tutkimusjoukosta .....	51
7.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	56
8	LOPUKSI .....	57
	LÄHTEET .....	59

### LIITTEET

- 1 Saate
- 2 Kyselylomake
- 3 Jakaumataulukot

## 1 JOHDANTO

Suomessa on tuhansia järviä. Lähes jokaisella meillä on jonkinlainen suhde veneilyyn. Meillä on 0,15 venettä asukasta kohden eli noin joka seitsemäs suomalainen omistaa veneen (Finnboat 2011, 58). Talouslehti Wall Street Journalin toimittaja Ruth Styles (2014) on listannut Saimaan maailman viiden vaikuttavimman järvikohteen joukkoon. Lisää vaikuttavuutta saadaan Eteläisen Saimaan alueelle hakemalla Unescon myöntämää kansainvälistä Geopark-jäsenyyttä (Etelä-Karjalan liitto 2014). Saimaalla on muutamia upeita saarikohteita, jotka soveltuisivat valmiiden venesatamiensa perusteella suunniteltuun Geopark-alueeseen (Ainola 2014).

Järvi-Suomessa on maailmanlaajuisesti ainutlaatuinen retkisatamaverkosto. Nämä retkisatamat ovat osa ulkoilu- ja virkistyspalveluja, joista kunnat kantavat vastuun. Opinnäytetyöni aiheena on selvittää Vuoksen vesistöalueen retkisatamien käyttäjäkunnan koostumusta. Tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä selvittämään myös heidän palvelutarpeensa sekä niihin liittyvät kehittämiskohteet. Tutkimusongelmaa kuvaa kysymys, kuinka tyytyväisiä ovat Vuoksen vesistöalueen retkisatamien käyttäjät retkisatamaverkoston tarjoamiin palveluihin. Tutkimuksen tarkoituksena on antaa perus selvitys mahdollisille lisätutkimuksille. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pidä Saaristo Siistinä ry.

Retkisatamat ovat yleiseen virkistyskäyttöön tarkoitettuja kohteita luonnonvaraisilla alueilla. Ne soveltuvat joko yöpymiseen tai vain päiväsaikaiseen käyntiin. Yleensä ne ovat maksuttomia. Retkisatamien palveluvarustus on hyvin vaihteleva. Joissakin on vain käymälä ja tulisija, toisissa taas laituri, keittokatos ja jopa sauna. (Saimaan Venematkailuopas 2013, 15.)

Vuoksen vesistöalueen retkisatamat sijaitsevat pääasiassa kuntien tai kuntien esim. metsäyhtiöiltä vuokraamalla mailla, Etelä-Karjalan Virkistysalueesäätiön, Saimaan Virkistysalueyhdistyksen tai Metsähallituksen mailla. Retkisatamat ovat rakenteiltaan, kunnoltaan ja käyttöasteeltaan hyvin erilaisia, osaa kohteista huolletaan säännöllisesti, mutta osa kohteista on ollut jo vuosia hoitamatta. Nykyisen taloustilanteen vallitessa kunnilla on suuria säästöpaineita, mutta toisaalta myös matkailullisia kehittämisen haasteita. Toimivan retkisatamaverkoston avulla Saimaalla on järviolueen vuosituhantinen ja ainutlaatuinen tarina kerrottavanaan luontomatkoilijalle.

## 2 PALVELUMUOTOILU

Aluksi tarkastellaan palvelumuotoilun historiaa, palvelua käsitteenä, asiakaslähtöisyyttä sekä muutosvalmiutta. Seuraavaksi käsitellään palvelumuotoiluprosessia ja tarkastellaan lähemmin palvelupolkua. Lopuksi tarkastellaan arvon tuottamista asiakkaalle sekä palvelumuotoilun soveltumista matkailupalvelujen tuottamiseen.

### 2.1 Palvelumuotoilun historiaa

Palveluja on suunniteltu aina niiden olemassa olon ajan. Palvelumuotoilu on kuitenkin tullut tunnetuksi vasta myöhemmin ja sitä pidetäänkin siksi melko uutena osaamisalana. Tässä luvussa tuodaan esille Tuulaniemen (2011, 61) esittelemää palvelumuotoilua ja sen 1990-luvun alkupuolen syntyä meidän tuntemamme muotoa. Luvussa esitellään käsitteitä ja periaatteita, jotka liittyvät keskeisesti palvelumuotoiluun. Lopuksi kuvataan palvelumuotoiluprosessia ja tarkastellaan palvelumuotoilun käyttöä julkisissa palveluissa.

Palvelutapahtuman tai -ketjun kehityksessä on Valvion (2010, 25) kuvailun mukaan tapahtunut merkittävä muutos. Hän korostaa kuitenkin henkilökohtaisen asiakaskontaktin pysyneen muuttumattomana. Asiakaskohtamisessa ihminen tuntee aina tyytyväisyyttä, kun hänet muistetaan myyjän toimesta. (Valvio 2010, 25.)

Palvelua voidaan Valvion (2010, 45–46) kuvailemana luonnehtia eri tavoilla. Määrittelyssä palvelua verrataan ja suhteutetaan useasti esineellisiin tuotteisiin ja tällä tavoin palvelusta voidaan erottaa neljä erityispiirrettä:

- ”Palvelut ovat ainakin osaksi aineettomia.”
- ”Palvelut ovat prosesseja tai toimintasarjoja.”
- ”Palveluja kulutetaan tai koetaan samanaikaisesti, kun niitä tuotetaan.”
- ”Käyttäessään palveluja asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen.” (Valvio 2010, 45–46.)

Palvelualan tuntuva kasvu ja siirtyminen jälkitekollisesta ajasta palveluiden ajan palveluihin kohdistuneisiin kasvaviin vaatimuksiin ovat Tuulaniemen (2011, 61–62) kuvailun perusteella nopeuttaneet palvelumuotoilun syntyä. Teknologian ja erityisesti internetin läpimurto ovat olleet vauhdittamassa palvelualan kehityspaineita, mutta myös lisänneet palvelualan mahdollisuuksia. Palvelumuotoilun (service design) osaamisalan teki tunnetuksi ilmeisesti ensimmäisenä professori Michael Erlhoff vuonna 1991. Vahvimmin kansainväliseen palvelumuotoilun alkuaikoihin on vaikuttanut tiittävästi Euroopan palvelumuotoilun professorina vuonna 1995 aloittanut Birgit Mager. Lontooseen perustettiin vuonna 2001 maailman ensimmäinen palvelumuotoilutoimisto live/work. (Tuulaniemi 2011, 61–62.)

Palvelumuotoilun alkutaipaleet juontavat siis alkuperänsä eurooppalaisista edelläkävijöistä. Suomalaiset ovat olleet vahvasti myös mukana osallistuen kansainvälisiin keskusteluihin ja todenneet olevansa palvelumuotoilumaailman osajien kärjen tasolla, tosin kapealla rintamalla. Internetin vahva esiintulo ja vuorovaikutussuunnittelu ovat olleet pohjana palvelumuotoilussa Suomessa. (Tuulaniemi 2011, 62–63.)

Perinteinen palvelujen kehittäminen kerää muun muassa asiakaspalautetta ja määrällistä, todellista myyntiin perustuvaa, faktaa. Tällaiseen palautteeseen perustuvaa tietoa on kuitenkin vaikea arvioida, jotta saataisiin oikea kuva käyttäjän kokemasta saamastaan palvelusta. Palvelumuotoilussa käyttäjätietoa kerätään ja analysoidaan perinteisen muotoilun menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilu perustuu inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien holistisesta ymmärtämisestä. Asiakasymmärrykseen perustuvan ajattelun avulla voidaan kehittää palveluinnovaatioita. (Miettinen ym. 2011, 13.)

## **2.2 Palvelumuotoilun määrittely**

Tuulaniemi (2011, 12) tuo selkeästi esille, että palvelumuotoilua on erittäin haastavaa määrittellä yksiselitteisesti. Määrittelyn sijaan palvelumuotoilua tuleekin kuvailla uusien ajatusten ja uusien näkökulmien avulla, joita jokapäiväinen palvelukulttuuri ja sen kehittäminen jatkuvasti tarvitsevat. Palvelumuotoilun tavoitteena onkin valloittaa asiakas ja tuottaa asiakkaalle 100 %:n asiakastyytyväisyys sekä luoda entistä parempia ja arvokkaampia palveluja. Palvelunkehitysprosessissa on palvelumuotoilun avulla

laajemmin havaittavissa ymmärrystä ottaa huomioon ja ennakoida sekä palvelun tuottajan että asiakkaan hyödyt ja tarpeet. (Tuulaniemi 2011, 12.)

Asiakaslähtöisyys on kuluneen viimeisen kymmenen vuoden aikana noussut korostetusti myös Kamenskyn (2012, 233) mielestä esille. Asiakaslähtöisyyden käytäntöön asti vieminen on ollut yrityksissä kuitenkin haasteellista. Inhimillisesti ajateltuna ihminen ajattelee asioita omasta näkökulmastaan, eikä aina kykene tai halua asettua ja nähdä asioita toisen ihmisen näkökulmasta. Ihminen käsittää ja ymmärtää yleensä asiat vain oman kokemuksensa kautta. Niinpä uudeksi ajattelutavaksi menestyvissä yrityksissä onkin alettu suosia asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa ajattelu- ja toimintatapaa. (Kamensky 2012, 233.)

Nykyään ei osteta vain pelkästään tavaroita tai palveluita vaan etsitään elämäämme helpottavia ratkaisuja. Tällaiset ratkaisut ovatkin yhdistelmiä sekä tavaroista että palveluista. Tuulaniemi (2011, 24) muistuttaa, että palvelumuotoilu ei ole uusi innovaatio vaan tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu on kasvava osaamisala, joka tuo muotoiluosaamisen palveluiden kehittämiseen. Sen avulla niin uudet kuin jo olemassa olevat palvelut saavat lisää arvoa asiakkaiden taholta. Tällä hetkellä palvelumuotoilu on saavuttanut suurta kiinnostusta Suomessa ja sen merkitys tulee kasvamaan entisestään, kun mahdollisuudet palvelumuotoilun avulla saavuttamista ongelmien ratkaisuihin ja mukanaan tuomasta kilpailuedusta ymmärretään niin yrityksissä ja julkisella sektorilla kuin myös voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa. (Tuulaniemi 2011, 29.)

Kamensky (2012, 20–21) visioi, että organisaatioiden toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti organisaatioiden tahdosta riippumatta. Kaikilla organisaatioilla on tarve muuttua ja kehittyä. Yritysten kyky muuttua vaihtelee kuitenkin hyvin paljon. Lyhyesti voidaan yritysten ja organisaatioiden käytännöt ja reagoinnit muutoksiin ryhmitellä seuraavasti:

1. Muutos on jo tapahtunut, mutta tätä ei yrityksissä edes huomata.
2. Muutos on tapahtunut ja yritys on myös huomannut sen ymmärtämättä reagoida sen vaatimuksiin.
3. Muutos on tapahtunut ja yritys huomaa sen tapahtuneen ymmärtäen sen vaikutukset, mutta osaaminen tai halu muutokseen puuttuu.



4. Muutos on tapahtunut ja yritys myös huomaa sen ymmärtäen muutoksen vaikutukset muuttamalla toimintaansa.
5. Yritys huomaa tulevat muutokset ennalta ja kääntäen mahdollisuudet ja jopa uhat voitokseen.

Kamenskyn (2012, 20) ajatusta muutoksesta voidaan soveltaa palvelumuotoiluun. Jos yritys on mukana aidossa kilpailussa, se voi pitkällä aikavälillä elää vain ryhmissä 4 ja 5. Kolmessa ensimmäisessä ryhmässä olevat yritykset tulevat kuolemaan pois. Valtaosa eloon jäävistä yrityksistä toimii ryhmässä 4. Niidenkin menestyvyys tai menestymättömyys riippuu siitä, kuinka hyvin ja kuinka ajoissa ne pystyvät tekemään muutoksia verrattuna kilpailijoihin. Kaikkein menestyneimmät yritykset kuuluvat ryhmään 5 ja edellyttävät yleensä valistunutta yritysjohtoa, joskus jopa onnellisten tapahtumien ja sattumien avustamana. Ajan mittaan kukaan tai mikään ei kuitenkaan menesty pelkän onnensa varassa. (Kamensky 2012, 20.)

Palvelumuotoilu ei ole näkymätöntä ja abstraktia asiakkaiden käyttäytymiseen perustavaa suunnittelua vaan Tuulaniemi (2011, 25–26) vahvistaa, että se on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi visuaalisuuden ja hahmomallien avulla. Palvelumuotoilu pyrkii palvelutuotteissaan taloudellisiin, sosiaalisiin ja ekologisesti kestäviin ratkaisuihin. Asiakas on aina ihminen ja ihminen tulisi olla aina palvelun keskeinen osa. Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta, jonka asiakas muodostaa joka kerta uudelleen palvelutapahtumaa käyttäessään. (Tuulaniemi 2011, 25–26.)

### **2.3 Palvelumuotoiluprosessi**

Tuulaniemi (2011, 126–127) muistuttaa, että palvelun kehittäminen on ajateltava aina uuden luomisena ja näin ollen ainutlaatuisena tapahtumana. Sen vuoksi palvelumuotoilua ei voida määritellä eikä esittää täysin yhdenmukaiseksi ja tunnettuun kaavaan perustuvaksi toiminnaksi. Yleinen palvelumuotoilun prosessi (kuva 1) kuvaa palvelumuotoilun toimintarunkoa ja tätä mallia voi soveltaa joustavasti jokainen tarvitsemien palveluidensa kehittämiseen.



**KUVA 1. Palvelumuotoiluprosessin osat (Tuulaniemi 2011, 127)**

Palvelumuotoiluprosessin perusajatukset ovat Tuulaniemen (2011, 126) ajattelun mukaan samansuuntaisia palvelumuotoilun maailmassa työskentelevien keskuudessa ja heidän toteuttamissaan malleissa. Käytännön sovelluksissa löytyy kuitenkin eroavaisuuksia tekijöiden taustoihin ja ajatusmaailmaan pohjautuen. Tärkeintä kuitenkin on, prosessi rakentuu mielekkäästi siirtyvistä ja jatkuvista toiminnoista. Kerran kuvattua toistuvaa tapahtuma- tai toimintasarjaa ei ole syytä rakentaa aina yhä uudelleen, vaan jo olemassa olevaa voidaan hyödyntää tehokkaasti resurssien ja ajan säästämiseksi tuottavampaan työhön, joka voi olla esimerkiksi uuden palvelun kehittämistä. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Miettinen ym. (2011, 32) puolestaan tuo esille ajattelumallin, jonka mukaan palvelumuotoilun prosessissa ja työkaluja käytettäessä korostuvat palvelumuotoilijan sosiaaliset taidot ja käyttäjälähtöinen ajattelu. Vahvuuksina painotetaan myös luovuutta ja visuaalisuutta. Palvelumuotoilussa muotoilijalla on vahva osa tekemisen yhteen sovitajana eri sidosryhmien välillä. (Miettinen ym. 2011, 32.)

### *Määrittely*

Palvelumuotoiluprosessin alussa on määriteltävä työn tavoite. Tavoitteen avulla määritellään palveluidea ja hyödyt palvelun käyttäjälle sekä palvelun tuottajalle. Kirjaamalla tehtävänanto ja tavoitteet voidaan muodostaa tarinan tapainen briiffi (*brief*), johon kirjataan suunnittelutyön tavoitteet ja prosessiin vaikuttavat tekijät, mutta ilman lopputulosta. Tämän avulla palvelumuotoilija sisäistää kohderyhmän, suunnitellun palvelun sisällön ja liiketaloudelliset ja toimeksiantajan muut tavoitteet. Briiffiä voidaan täydentää ja tarkentaa lisää saatavan sopivan tiedon avulla koko määrittelyn ajan. Esitutkimuksen apuna voidaan käyttää myös benchmarkkausta, joka on tutkimusta, havainnointia ja vertailua muiden yritysten toimintatavoista ja pyrkiä samalla oppimaan ja kehittämään omaa toimintaa. Asioita, ideoita, käsitteitä ja asiakokonaisuuksia

voidaan tuoda ymmärrettävästi ja visuaalisella tavalla hahmottaen esille mindmapin eli käsitekartan avulla. (Tuulaniemi 2011, 132–133, 138, 140.)

### *Tutkimus*

Palvelumuotoiluprosessin vaativimpia vaiheita on tutkimusvaihe. Asiakkaan käyttäytymisestä ja tuntemuksista pyritään saamaan tietoa eri tutkimusmenetelmin. Määrällisen tutkimuksen avulla pyritään tekemään yleistyksiä ja numeerisia arvoja ilmiöistä, mutta suurempi ymmärrys asiakkaista saavutetaan laadullisilla menetelmillä. Mielipiteistä kerätyllä syvemmällä analyysillä palvelun odotusarvot ja motiivit auttavat selvittämään asiakaskäyttäytymistä ja tuottavien palvelukonseptien kehittämistä. (Tuulaniemi 2011, 142–144.)

Asiakkaan käyttäytymistä ja motiiveja voidaan tutkia erilaisilla menetelmillä. Tutkimuksen tietolähteinä voivat olla asiakasrekisterit tai muu tieto ja tausta-analyysi asiakkaista. Haastattelujen, kyselyjen ja havainnointien avulla saadaan laadukasta tietoa asiakkaista. Jos itse kohderyhmä osallistuu myös suunnitteluun, voidaan hyödyntää syvällistä käyttäjätietoa palvelun kehittämisessä. Kulttuuriset luotaimet eli itседokumentointi ja online-tutkimukset ovat myös käyttökelpoisia menetelmiä. Etnografia ei ole varsinaisesti oma tutkimusmenetelmä, koska se koostuu joukosta laadullisia tutkimusmenetelmiä. Etnografia kuvaa ihmistä luonnollisessa olotilassaan, tavoitteineen ja motiiveineen. (Tuulaniemi 2011, 146.)

### *Suunnittelu*

Ratkaisuehdotuksia jalostetaan runsaan ideoinnin avulla. Ideoita haetaan eri näkökulmilta ja aiheesta poiketenkin, jotta ideointiin saataisiin syvyyttä. Vähitellen ideointi suunnataan lähemmäs ongelman ydintä. Ajattelumallina on, että suuri määrä ideoita tuottaa ongelmanratkaisua helpottavia osia. Ideointia voidaan tehdä monilla eri tavoin. Palvelukonsepti kertoo erillisten ideoiden sijaan palvelun tarinan muodossa ja konseptoinnin avulla käyttökelpoisista ideoista kehitetään ongelmanratkaisua. (Tuulaniemi 2011, 180–190.) Koskinen (2012) korostaa kuitenkin strategisen suunnittelutyön ennakoinnin ja vauhdikkaan prosessitoteutuksen olevan välttämätöntä, koska tieto ja osaaminen vanhenevat nopeasti.

### *Tuotanto*

Palvelun tuottamisen ja toteuttamisen eli palvelun implementoinnin kannalta on tärkeää, että yrityksen strategia, asiakastieto, hyvät ideat, palvelukonsepti ja kaikki muut tärkeät palvelun toteuttamiseen johtavat elementit pysyvät prosessin aikana koossa ja hallittavina. Palvelumuotoiluprosessin keskeisimpiä tekijöitä ovat palvelun tuottamiseen liittyvät henkilöt, koska näin he osaavat odottaa lopputulosta ja sitoutuvat työhönsä paremmin. (Tuulaniemi 2011, 228.) Palvelumallia voidaan verrata näytelmän toteuttamiseen. Palvelun tuottaminen kuvataan palvelumallin avulla siten, että käytettävät elementit ja resurssit ovat vuorovaikutussuhteessa toisiinsa, aivan kuten näytelmä, näyttämö ja rekvisiitta. (Tuulaniemi 2011, 233.) Yllätyksellisyyttä lisää Kinnusen (2004, 84) mielestä aina se, että käsikirjoitus muuttuu aina asiakkaan käyttäytymisen mukaan. Pine ja Gilmore (2011, 25) mukaan palvelumalliin on hyvä jättää muuntautumisarvaa, jotta asiakkaita palvelevat henkilöt voivat muuntautua asiakkaan toiminnan vaatimusten tasolle. Monipuolisella palvelujen suunnittelulla on mahdollista ennakoida etukäteen myös poikkeuksellisten asiakkaiden käyttäytymistä (Kinnunen 2004, 84).

### *Arviointi*

Palvelun kilpailukyky ja jatkuva kehittäminen ovat liiketoiminnan perusedellytyksiä. Palvelujen onnistumista mitataan yleensä asiakastyytyväisyyden mittauksilla. Palvelumuotoilua on kuitenkin haastavampaa mitata yksiselitteisesti. Tyypillisesti mittarina on käytetty sijoitetun investoinnin tuotto prosenttia. Paras mittari lienee asiakasymmärryksen paraneminen. Palvelu vaatii jatkuvaa kehittämistä ja herkkyyttä kehittyä muuttuvien asiakastarpeiden tasolle. (Tuulaniemi 2011, 239–243.)

Miettinen ym. (2011, 32–33) esittelevät Engine-palvelumuotoilutoimiston käyttämän mallin kolmeen osaan jakautuvana palvelumuotoilun prosessina:

- 1) Ymmärtämällä palveluun liittyvä toimintaympäristö ja asiakkaan liiketoiminta sekä palvelun käyttäjien ajattelu, pystytään tunnistamaan asiakkaan tarve ja suunnitteluratkaisu.

2) Yhteissuunnittelun, visualisoinnin ja mallintamisen avulla pystytään luomaan ja toteuttamaan eri suunnitteluvaihtoehtoja.

3) Koemalleja vertaamalla mittareita käyttäen pystytään arvioimaan mahdollisten palveluratkaisujen kannattavuus ja palvelujen arvo asiakkaille. (Miettinen 2011, 32–33.)

Magerin palvelumuotoilun prosessia kuvataan Miettisen ym. (2011, 33) esittämänä neljällä vaiheella:

1) Palveluratkaisujen tutkimisvaihe tuottaa tunnistuksen tekijöistä, jotka vaikuttavat palvelujärjestelmään. Näitä ovat käyttäjätarpeet ja palvelukokemukset.

2) Parasta mahdollista palveluratkaisua varten tuotetaan ideoita ja suunnitellaan uusia ratkaisuja yhdessä käyttäjien kanssa.

3) Arviointivaiheessa otetaan käyttöön koemalleja palvelusta ja tutkitaan niiden avulla palvelun nykytilaa ja strategiaa. Asiakastutkimuksen avulla saadaan tietoa ja kokemusta palvelujen käyttämisestä.

4) Toteutusvaiheessa koekäytössä ollut palvelu tuodaan asiakkaiden ulottuville. Organisaation on oltava tässä vaiheessa valmis koulututtuneena ja toimintavalmiina asianmukaisilla prosessin vaatimilla työkaluilla varustautuneena. (Miettinen 2011, 33.)

Miettinen ym. (2011, 33) tuo kirjassaan esille vielä Moritzin (2005) 6-vaiheisen palvelumuotoiluprosessin, joka on jaettu osiin: 1) asiakasymmärryksen hankkiminen, 2) palvelumahdollisuuksien löytäminen, 3) ideoiden luominen, 4) parhaiden ideoiden arviointi ja edelleen kehittäminen, 5) palveluideoiden visualisointi, 6) konkretisointi ja toteutus. (Miettinen 2011, 33.)

## 2.4 Palvelupolku

Tuulaniemi (2011, 78) havainnollistaa palvelun tapahtumaketjun, jossa palvelun kuluttaminen näyttää aikajanelle asettautuvan kokemuksen kuluttamista (kuva 2). Palvelupolku osoittaa, kuinka asiakas etenee ja tuntee sekä aistii kaikilla aisteillaan palvelun edetessään palvelupolulla. Palvelupolku koostuu osista, jotka ovat kooltaan erilaisia ja jotka on jaettu osiin tarkoituksenmukaisesti. Näitä osia voidaan kutsua palvelutuokioiksi ja palvelun kontaktipisteiksi. Palvelupolku jakautuu siis palvelutuokioihin sisältäen useita palvelusta rakentuvia kontaktipisteitä. Palvelumuotoilu työskentelymenetelmä rakentuu muotoilussa käytettyjen menetelmien avulla. Ongelmia tarkastellaan ja jaetaan pienempiin osiin ja näin niitä on selkeämpää käsitellä. (Tuulaniemi, 2011, 78.)



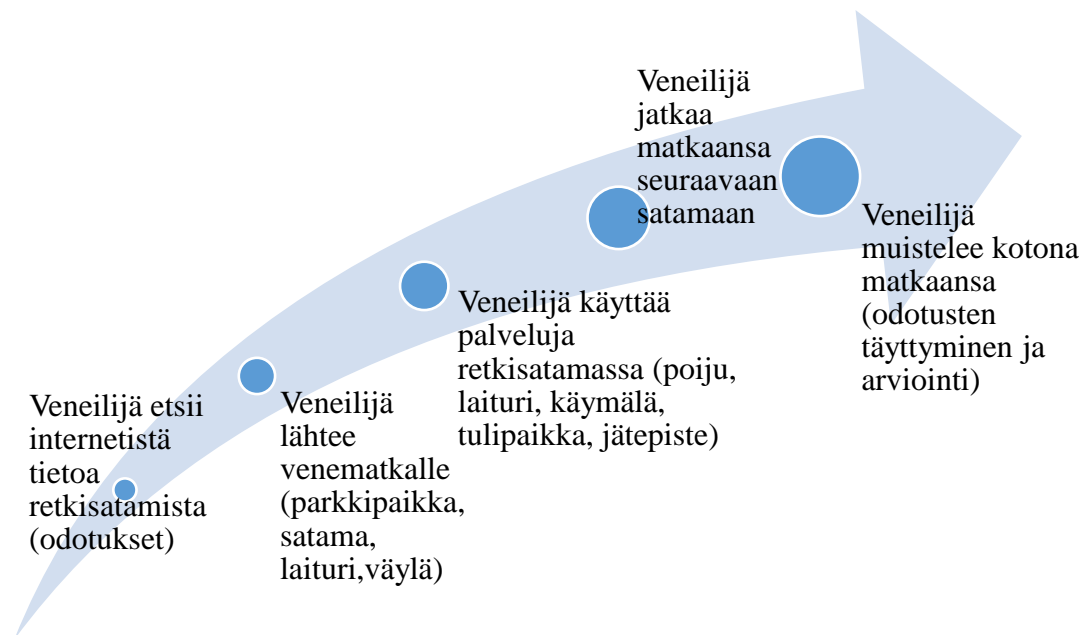
**KUVA 2. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 79)**

Tuulaniemi (2011, 78) kuvailee palvelupolkua tarinaksi palvelun kokonaisuuden muodostumisessa. Asiakkaan aistima ja tuntema palvelu nähdään osina, jotta sitä pystytään jäsentelemään ja jotta sitä pystytään käsittelemään suunnittelun työkaluilla. Ensiksi täytyy rajata palvelupolusta se osa, jota halutaan ottaa tarkempaan käsittelyyn. Tämä palvelupolun osa on valittava suunnittelun kohteeksi järkipäisesti siten, että siitä nähdään suunnittelun kannalta tärkeät palveluun liittyvät osat. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Löytänä ja Korteso (2011, 115) kuvaavat palvelupolkua toisella nimellä kosketuspiste-  
tepoluksi, jolla voidaan tarkastella, millaisia kokemuksia asiakas kokee eri kosketuspisteissä. Neutraalista kohtaamisesta ei voida juuri puhua varsinaisten kokemusten saavuttamisesta. Kun kohtaamisessa suoritettu toiminta on ollut toimiva, nautittava,

hyödyllinen tai jopa kaikki odotukset ylittävä WAU-kokemus, jäävät kokemukset näistä kohtaamisista mieluisina mieleen. Jos kohtaamisessa on parantamisen varaa, se ei vastaa asiakkaan odotuksia tai on täydellinen pettymys, kokemus koetaan negatiivisena. (Löytänä & Kortesus 2011, 115.)

Kosketuspistepolut ovat todellinen keino kartoittaa yrityksen ja asiakkaan välisiä kohtaamisia. Kohtaamisten ymmärtäminen luo merkittävän tiedon asiakaskokemuksen muodostamisessa. Kosketuspistepolusta (kuva 3) on selkeää havaita, että asiakaskokemusta luovat kaikki yrityksen toiminnot. (Löytänä & Kortesus, 2011, 115.)



**KUVA 3. Venematkailijan kosketuspistepolku mukailtuna ja yksinkertaistettuna (Löytänä & Kortesus 2011, 115)**

Kontaktipisteet muodostuvat Tuulaniemen (2011, 80) esittämänä ihmisistä, palvelun ympäristöstä, esineistä ja toimintatavoista. Palvelun kokonaisuuden kannalta juuri nämä kontaktipisteet muodostavat palvelun onnistumisen mahdollisuudet tai haasteet. Kontaktipisteet muodostavat siis asiakkaan kokemuksen mukaan mielikuvan palvelusta ja sen onnistumisesta. (Tuulaniemi 2011, 80.)

Asiakaspolun alkupäässä ovat tärkeät tiedonhankintalähteet. Rope ja Vesanen (2003, 27) muistuttavat, että yksinkertaiset ja pelkistetyt internetratkaisut toimivat käyttäjien mielestä parhaiten ja tästä hyvänä esimerkkinä on veneilysaimaa.com-sivusto. Sivusto on laadittu rakenteeltaan pitkäaikaisesti toimivaksi, aivan kuten Ropen ja Vesasen

(2003, 51) perusfilosofiinkin mielestä tulee olla. Toteutettu rakenne sallii joustavasti täydennykset ja lisäykset, kuten Rope ja Vesanen (2003,51) kehottavat nettisivujen tekijöitä tekemään. Ajantasaisuus ja jatkuvasti uusiutuvat elementit ja yksityiskohdat innostaisivat myös Ropen ja Vesasen (2003, 47) mielestä kävijöitä käymään ja innostumaan sivuista vielä nykyistäkin enemmän. Kuvien avulla informaatioon ja sivuihin saadaan lisää kiinnostavuutta ja selkeyttä. Ropen ja Vesasen (2003, 62–63) mielestä kuvat ovat nettisivuilla tärkeämpiä kuin jopa itse teksti.

Ambient design on osaamisalue, joka pyrkii Tuulaniemen (2011, 80) mielestä parhaiten toteuttamaan palvelumuotoilun ideologiaa. Tämä ajatusmalli, joka pyrkii kaikkia aisteja hyödyntävään tunnelman luomiseen. Äänet, valot, värit, tuoksut, maut ja materiaalit pyritään suunnittelemaan siten, että niitä muuntelemalla on vaikutusta asiakkaan tunnetiloihin. (Tuulaniemi 2011, 81.) Luonto tarjoaa ihmisen aisteille tunnelmallisia ja monipuolisia virikkeitä. Retkisatamaverkosto tuottaa venematkailijalle jokaisessa satamassa eli palvelutuokiossa hyvin erilaisen ja ainutlaatuisen elämyksen ja kokemuksen.

Tuulaniemi (2011, 81) tuo selkeästi esille, että palvelumuotoiluprosessissa palveluhenkilökunnan toimintaan ja osaan liittyvät asiat on määriteltävä selkeästi. Palveluhenkilökunta pyrkii ennalta suunnitellun palvelupolun mukaisesti ohjaamaan asiakkaan toimintaa kontaktipisteissä haluamaansa suuntaan käyttäytymisellään, asusteillaan tai kontaktipisteessä sisältävillä esineillä. Asiakas saa näin myös vaivattoman ja miellyttävän palvelukokemuksen. (Tuulaniemi 2011, 81.)

Kontaktipisteissä palvelua voi saada Tuulaniemen (2011, 81–82) osoittamana joko fyysisessä tai virtuaalisessa ympäristössä. Fyysinen palveluympäristö ohjaa käyttäytymistä ja tuottaa samalla asiakkaalle palvelun tarjoamaa tunnetilaa. Käyttöliittymän käytettävyys nousee tärkeään osaan virtuaalisen kontaktipisteen, vaikkapa internet-sivun käytössä ja palvelua kulutettaessa. (Tuulaniemi 2011, 81–82.)

Tuulaniemi (2011, 82) selventää, että palvelua tuotetaan ja kulutetaan tavaroiden ja esineiden avulla. Ne ovat yleensä palvelun kuluttamisen välineitä esim. ruokailuvälineitä, matkalippuja tai luottokortteja. Tavaroiden avulla osa palvelun aineettomuudesta katoaa. (Tuulaniemi 2011, 82.) Palvelumuotoilussa palvelua siis tuotetaan Koiviston (2007, 66) mukaan esineillä, joita retkisatamissa voivat olla kirves tai saha poltto-



puiden tekoa varten, tulipaikka tulentekoa varten tai laituri ja poiju rantautumista varten.

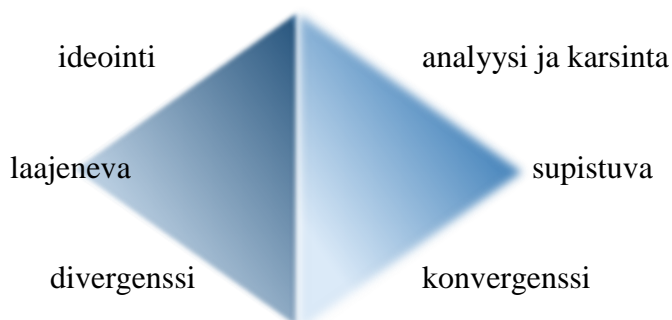
Asiakaskokemus rakentuu monien tekijöiden muodostamista osista, joten myös asiakaspalautteiden keräämistä tulee tehdä jatkuvasti ja johdonmukaisesti mahdollisimman useasta kosketuspisteestä. Asiakaspolku tulee rakentaa liiketoiminnan prosesseissa siten, että mittauksia ja palautetta on mahdollista saada mahdollisimman monesta eri paikasta ja monella eri tavoin. Tällä tavoin saadaan asiakkailta arvokasta palautetta onnistumisista sekä kehityskohteista. (Löytänä & Korteso 2011, 119.)

#### *Kehitysmenetelmät palvelumuotoiluprosessissa*

Tuulaniemen (2011, 112) mukaan muotoilussa käytetään hyväksi iteratiivista ja inkrementaalista kehitysmenetelmää. Inkrementaalisuus merkitsee laajemman kokonaisuuden pilkkomista pienempiin ongelmanratkaisuihin. Ratkaisuvaihtoehdot ideoidaan pienissä osissa. Iteratiivisuus merkitsee nopeaan ratkaisuun pyrkimistä ja tätä ratkaisuvaihtoehtoa ideoidaan niin kauan, kunnes päästään tavoitteeseen. (Tuulaniemi 2011, 112.)

#### *Luova ongelmanratkaisu*

Luovaan ongelmanratkaisuun kuuluvat Tuulaniemen (2011, 113) kuvailemana divergenssi (laajeneva) ja konvergenssi (supistuva) (kuva 4). Divergenssi merkitsee ideoiden luonti. Konvergenssi merkitsee jäsentelyä ja seulomista. Divergenssi pohjautuu kahlehdittomaan mielikuvitukseen ja asioiden vapaaseen integrointiin. Konvergenssi pohjautuu tietoon ja jäsentelyyn ja olettamuksiin. Näitä ei saa sekoittaa toisiinsa, vaan että niitä käsitellään perätysten ja selkeästi erillään toisistaan. (Tuulaniemi 2011, 113.)



**KUVA 4. Luova ongelmanratkaisu (Tuulaniemi 2011, 113)**

Divergenssijattelussa ideoidaan ja tuotetaan uusia ratkaisumalleja. Seuraavaksi käytetään konvergenssijattelua ja punnitaan divergenssijattelulla saavutetut ideat. Iteratiivisessa kehittämisessä divergenssiä ja konvergenssiä toistetaan. Divergenssi, konvergenssi ja iteratiivisuus ovat muotoilun oleellisia ominaisuuksia. Aikaisempiin mainittuihin vaikutusta lisäävät visualisointi ja prototypointi. (Tuulaniemi 2011, 113.)

## **2.5 Arvon tuottaminen asiakkaalle**

Pelkistetysti tarkasteltuna asiakkaan kokema arvo on Löytänä ja Kortesuon (2011, 54) mielestä saatujen ja tehtyjen uhrausten erotus. Hyötynä koetaan yrityksen tuottamat kokemukset, jotka keventävät asiakkaan elämää tai luovat tyytyväisyyttä asiakkaan jonkin tarpeeseen. Palvelusta maksettu hinta koetaan uhrauksena. Tänä päivänä myös menetetty aika koetaan uhrauksena ja sen merkitys on kasvamassa. Asiakkaat eivät halua käyttää niin paljon omaa aikaansa ja arvostavat tuotteita ja palveluita, jotka säästävät heiltä aikaa. Ajansäästöä arvostetaan joskus jopa hintaa enemmän ja nopeasta ja sujuvasta palvelusta ollaan valmiita maksamaan lisää. (Löytänä & Korteso 2011, 54.)

Käsitteitä arvon luonti, arvon tuottaminen ja arvon muodostuminen käytetään Grönroosin (2009, 83) mielestä lähes toistensa synonyymeina. Käsitteiden välille löytyy kuitenkin mielekkäitä eroja. Arvon tuottaminen merkitsee, että asiakkaat haluavat kokea saavansa palveluista ja tuotteista hyötyjä. Arvon muodostuminen taas tarkoittaa, että asiakkaiden omissa toiminnoissaan ja toimintatavoissaan muodostuu arvoa. Tässä ajattelutavassa asiakas ei suunnittele etukäteen tekevänsä palvelujen vuoksi erityisiä toimenpiteitä vaan käyttää niitä automaattisesti ja tällöin huomaa, ettei voi olla palvelujen tarjoamaa hyötyä. Arvon luonti on huomaamattomampi ilmaisu ajatteleminen, tuotetaanko sitä asiakkaan prosesseissa (arvon tuottaminen) vai syntyykö se niissä (arvon muodostuminen). (Grönroos 2009, 83.)

Löytänä ja Korteso (2011, 55) tähdentävät, että asiakkaan kokema arvo muodostuu monenlaisten kappaleiden summana. Arvon lähteistä erotellaan yleensä kaksi ulottuvuutta: utilitaariset ja hedonistiset. Näitä kahta lähdettä on syytä tarkastella tarkemmin. (Löytänä & Korteso 2011, 55.)

Utilitaariset lähteet ovat järkipäisiä ja kytkeytyvät kokemuksen mitattaviin ominaisuuksiin. Utilitaariset lähteet eivät itse luo asiakkaalle arvoa vaan toimivat keinona johonkin päämäärään pääsemiseksi. Esimerkkeinä autokaupan tuottaman arvon utilitaarisista lähteistä voidaan nähdä auton tekniset ominaisuudet (nopeus, kestävyys tai pieni kulutus) ja palvelua mitattavat ominaisuudet (hinta, toimitusaika, huoltosopimukset). (Löytänä & Korteso 2011, 55.)

Hedonistiset lähteet ovat yksilöllisiä, tunnepohjaisia ja epäloogisia. Ne ovat kokemuksellisia, tuntemuksellisia tai aisteja herättäviä hyötyjä, jotka jokainen asiakas kokee yksilöllisesti. Arvo muodostuu tuotteesta tai palvelusta muodostuvina erilaisina tunteina, esimerkiksi hauskuutena, nautintona, jännityksenä tai turvallisuuden tunteena. Esimerkkinä mainitun autokaupan tuottaman arvon hedonistisia lähteitä ovat esimerkiksi vauhdin jännityselementit, turvallisuuden tunne, lisävarusteiden tuoma yksilöllisyys ja autobrändiin liittyvät mielikuvat. (Löytänä & Korteso (2011, 55.)

Grönroos (2011, 111–112) muistuttaa, että asiakkaan omat erilaiset tunnetilat, kuten esimerkiksi viha, masennus, ilo tai toiveikkuus voi vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee saamansa palvelun laadun ja arvon itselleen. Tunteisiin läheisesti liittyvä käsite, mieliala, saattaa omalta osaltaan olla osatekijä asiakkaan arvioihin ja reaktioihin palvelun laadun ja arvon kokemisesta. Palveluntarjoajan tulee ottaa tämä huomioon palvelutapaamisissa. (Grönroos 2009, 111–112.)

Löytänä ja Korteso (2011, 55) kertovat, että tutkimusten mukaan hedonistisia elementtejä sisältävien kokemusten jälkeen asiakas suhtautuu yritykseen myönteisemmin ja intohimoisemmin kuin pelkästään utilitaarisia elementtejä sisältävien kokemusten jälkeen. Erityisesti hedonistiset elementit lisäävät asiakkaan halua suositella tuotetta tai palvelua muillekin. Yritykset, jotka työskentelevät uudella tavalla ja innovoivat, kykenevät luomaan asiakkailleen eri aisteja koskettelevia kokemuksia. (Löytänä & Korteso 2011, 55.)

Tuulaniemi (2011, 40–41) opastaa, että yrityksiin on nähtävä arvon tuottaminen nykyaikaisella tavalla. Kokonaisratkaisujen avulla asiakkaiden tarpeet pystytään täyttämään paremmin. Ongelmanratkaisut tavaroiden, palveluiden, tietojen, elementtien ja vuorovaikutuksien sekoituksella vaatii yrityksiltä enemmän toimintavalmiuksia. Niitä kutsutaan tarjoomiksi. Tarjooma on useamman tuotteen tai palvelun kombinaatio,

jolla asiakastarpeet voidaan tyydyttää. Yrityksen ja asiakkaan kanssakäyminen on rakennettava järkevästi tarjooman mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 40–41.)

### *Arvon tuottaminen palvelumuotoilun avulla julkisissa palveluissa*

Tuulaniemen (2011, 252) mielestä palvelumuotoiluosaaminen mahdollistaa uudenlaisen tavan lähestyä palveluiden kehittämistä tai jopa edesauttaa eri toimialoihin kohdistuvissa muutospainneissa, kuten esimerkiksi julkisten palveluiden taloudellisten resurssien niukentumisesta. Julkisella sektorilla onkin tulevaisuudessa kohtuullisen suuret haasteet ja ongelmat ideoida ihmisten tarpeisiin vastaavia palveluita niukkenevilla resursseilla. Julkisella sektorilla olisi potentiaalia tuottaa parempia palveluja palvelumuotoilun avulla. (Tuulaniemi 2011, 279.)

Yrityksen tehtävä on aina tuottaa taloudellista voittoa ja tällä tavalla arvoa omistajilleen. Valtion, kunnan tai muun julkisyhteisön tehtävä on myös tuottaa arvoa asukkaille ja jäsenilleen. Arvo asukkaille muodostuu toimivista palveluista ja ihmisten elämää helpottavista ratkaisuista. Toimintaympäristönä kunnat poikkeavat yritys ympäristöistä monella tapaa haasteellisempina muun muassa liiketoiminta-alueen määrittämisessä ja lain määräämien peruspalvelujen tuotantovastuussa. Poliittinen päätöksentekojärjestelmä on myös haaste kuntapalveluja uudistettaessa. Yhteiskuntarakenteen ylläpitämisen ohella kuntien merkittävin rooli ja toiminnan painopiste on tärkeä palveluiden tuottaminen (Tuulaniemi 2011, 280.)

## **2.6 Palvelumuotoilu ja matkailu**

Matkailutuotteet ovat yksittäisten palveluiden ja erilaisten palvelupakettien yhdistelmiä. Asiakastyytyväisyys muodostuu etukäteisodotuksista ja varsinaisista palvelutapahtumien kokemuksista sekä palvelun laadusta. Palvelua on syytä tarkastella asiakasnäkökulmasta, vaikka palveluorganisaation toiminta on jossain määrin aina myös tuotantolähtöistä (Tuulaniemi 2011, 260.) Jos matkailutuotteita aiotaan tarkastella kokonaisvaltaisesti, on matkailija-asiakkaan kontaktipisteet matkailukohteen monilla palvelupoluilla ja monipuolisissa ja erilaisissa palveluissa analysoitava tarkasti. Varsinaisen palvelun lisäksi on analysoitava tarkasti myös ennen palvelua ja palvelun jälkeisiä toimintoja. (Tuulaniemi 2011, 267.)

Matkan kohteen matkailija näkee samana kuin matkailualueen eli yhtenä kokonaisuutena. Matkailukohde on alueellinen liiketoimintayksikkö, josta asiakkaat löytävät kaiken tarvitsemansa vierailunsa aikana. Matkailukohde koetaan yksilöllisesti varsin eri tavoin ja se määrittely riippuu vierailijan silmissä siitä, kuinka kaukaa hän alueelle saapuu ja miten subjektiivisesti hän näkee ja kokee. Matkailukohde voi olla esimerkiksi venematkailijan silmin retkisatama, vierasvenesatama, kylä, kaupunki tai laajempi alue vaikkapa Saimaa tai Suomi tai koko Eurooppa. Matkailupalveluja mietittäessä asiakasnäkökulmasta asiakkaan hahmottama yksittäinen palvelu onkin tarkasteltava aina myös matkakohteen tasolla eli koko matkailualueen viitekehyksessä, sen brändin mukaan. Näin siis jokaisen tuotetun palvelun laatu vaikuttaa koko matkailualueen brändiin ja imagoon. (Tuulaniemi 2011, 260–261.) Uusiniitty-Kivimäen (2014, 14) mielestä veneilijät tulevat alueelle, jos retkisatamaverkosto on kattava ja tarjoaa omalta osaltaan matkailullisen perustan ja mahdollisuuden käyttää alueen muitakin palveluja.

Matkailualueen brändi muodostuu brändiasiantuntija Teemu Moilasan mielestä ihmisen ja brändin kontakteista neljässä eri pisteessä. Suunniteltu viestintä sisältää muun muassa alueen markkinoinnin, mainonnan, tiedotteet ja esitteet. Fyysinen ympäristö muodostuu alueen rakennuksista, tiloista ja maisemista. Palveluprosessit koostuvat palvelutuotannosta, vuorovaikutuksesta ja asiakaskontakteista. Suunnittelematon viestintä rakentuu alueen uutisten, julkisuuden ja sosiaalisen median ympärille. (Tuulaniemi 2011, 261.)

Grönroos (2009, 396) huomauttaa, että erottautumalla muista ja keksimällä mieluummin uutta kuin jäljittelemällä jo olemassa olevaa, muodostuu asiakkaiden mieliin erottuva brändi. Hyvän brändin omaavat yritykset määrittelevät maineensa siten, että omasta tarjoomasta tulee asiakkaille arvokas ja muista erottuva sekä siitä puhutaan positiiviseen sävyyn. Yritysten on luotava tunnetason yhteyksiä asiakkaisiin heijastaakseen heidän perusarvojaan ja voittaakseen heidän luottamuksensa. Onnistuneen sisäisen markkinoinnin avulla organisaation jokainen työntekijä luo palvelutapahtumissa positiivista brändikuvaa ja näin edesauttaa brändin kehittymistä. (Grönroos 2009, 396.)

Tuulaniemen (2011, 264–265) näkee menestyvän matkailualueen eli matkailubrändin ytimen muodostuvan yhdistelmästä erilaisia palveluja, jotka muodostuvat nähtävyyk-

sistä, saavutettavuudesta, mukavuuspalveluista, tuotteistetuista palvelupaketeista sekä välillisistä palveluista, joita ei ensisijaisesti yhdistetä matkailuun, kuten terveydenhuolto, posti tai tietoliikenneyhteydet. (Tuulaniemi 2011, 264–265.)

### **3 ASIAKASKOKEMUS**

Tässä luvussa käsitellään asiakaskokemuksen historiaa ja keskeisiä määritelmiä. Toisessa alaluvussa tarkastellaan asiakaskokemuksen johtamista ja strategiaa. Onnistuneeseen asiakaskokemuksen tuottamiseen päästään usein palvelumuotoilun avulla.

#### **3.1 Asiakaskokemuksen historiaa ja määritelmä**

Asiakaskokemus aihealueen pioneerit B. Joseph Pine II ja James H. Gilmore kirjoittivat jo vuonna 1999 julkaistun Experience Economy -kirjan ja tämän jälkeen aiheetta onkin käsitelty runsaasti niin Yhdysvalloissa kuin Euroopassa, mutta meillä Suomessa vielä varsin vähän. Asiakaskokemuksen englanninkielinen termi customer experience yleistyi liike-elämän kieleen 2000-luvun alkupuolella. (Löytänä & Korteso 2011, 11.) Asiakaskokemus on suomenkielisenä terminä vasta vakiintumassa liike-elämämme jokapäiväiseen sanastoon. Tuulaniemen (2011, 74) mielestä asiakaskokemuksista onnistuneimmat syntyvät silloin, kun osataan suunnitella ja tarjota asiakkaalle sopivimmat ratkaisuvaihtoehdot tarjoaman avulla.

Määritelmänä asiakaskokemus on Löytänä ja Korteso (2011, 11) tulkinnan mukaan yrityksen asiakkaalleen tuottaman kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden yhteinen tuotos. Asiakaskokemusta on tarkasteltava ihmisen yksittäisten tulkintojen summana ja siksi asiakaskokemus ei ole järkipерäinen lopputulos vaan kokemus, joka saa merkittävät vaikutteensa myös tunteista ja alitajuisesti tehdyistä tulkinnoista. Siksi onkin hyvin vaikea vaikuttaa asiakokemuksen muodostumiseen, mutta palveluyritykset voivat kuitenkin yrittää valita, millaisia kokemuksia he pyrkivät luomaan asiakkailleen omilla palveluillaan ja tuotteillaan. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Tuulaniemi (2011, 74) on jakanut asiakaskokemuksen kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso merkitsee palvelun edellytyksiä kohota asiakkaan vaatimusten tasolle. Tunnetaso merkitsee asiakkaalle miellyttävää palveluko-

kemusta. Merkitystaso eli ydin asiakaskokemuksen taso merkitsee asiakkaan palveluodotusten merkittävää ylittymistä ja syvempiä henkilökohtaisia merkityksiä. (Tuulaniemi, 2011,74.)

Löytänä ja Kortesus (2011, 19) muistuttavat, että kokemuksia luodaan eri tavoin kuin palveluja tuotetaan. Suurin ero on se, että kokemus on aina asiakkaan oman tulkinnan varassa. Palvelussa asiakas on yleensä vain vastaanottaja ja saaja. Jos yritys palveluiden tuottamisen sijaan luo kokemuksia, se saa uusia edellytyksiä kartuttaa asiakkailleen luomaansa arvoa. Tällä tavoin yritys luo syvempiä asiakassuhteita ja muodostaa niistä liiketoiminnan kannalta tuottavampia sekä yritykselle itselleen että myös palvelun saajalle. (Löytänä & Kortesus 2011, 19.)

Valvio (2010, 55–56) täsmentää, että asiakas kokee palvelun laadun monta kertaa jo ennen palveluprosessia odotuksissaan, mutta samalla tavoin myös palvelutilanteen jälkeen arvioidessaan palvelun odotusten täyttymistä. Palvelun laatu on luottamuksen syntymiseen liittyvä tekijä. Tuotteen, palvelun tai brändin perusteella asiakas odottaa aina samanlaatuista tuotetta tai palvelua, johon hän voi olla tyytyväinen ja johon hän voi luottaa. (Valvio 2010, 55–56.)

Löytänä ja Kortesus (2011, 19) ovat huomanneet, että kokemuksen luominen ei aina edellytä edes palvelua. Korkman ja Arantora (2009, 20–21) tuovat myös oman näemyksen esille sanomalla, että onnistuneet ja sujuvat arkipäivän asiat ovat asiakkaalle elementtejä, jotka hän kokee merkityksellisiksi. Asiakaskokemusten tuottaminen voi perustua myös siihen, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus kokea ja tehdä asioita itse. Omatoimisessa venematkailussa asiakkaat hyödyntävät retkisatamien tarjoamia palveluja ja rakenteita, mutta niiden lisäksi asiakkaat saavat myös retkisatamien opasteista käyttöopastusta, neuvoja ja hyvän oman omantunnon rasittamatta omalta osaltaan jättämillään jätteillä luontoa.

Palveluiden tuottamisesta on Löytänä ja Kortesuson (2011, 19) mielestä mentävä kohti tulevaisuutta uudella tavalla työskennellen. Asiakas on aina ensin asetettava toiminnan keskipisteeksi. Yrityksen oma toiminta tulee organisoida tämän jälkeen asiakkaan ympärille siten, että kyetään luomaan onnistuneita kokemuksia ja arvoa asiakkaille. Kun yritys luo kokemuksia, se voi yksilöidä toimintansa jopa ainutlaatuiselle tasolle. Kun toiminta on yksilöllistä, ei hintakilpailusta ole suurta vaaraa. Jos kilpailijoilla ei

ole tarjota vastaavaa palvelua, niin asiakkaalla ei ole myöskään mahdollisuutta tehdä hintavertailua. (Löytänä & Kortesus 2011, 19.)

### **3.2 Asiakaskokemuksen johtaminen**

Löytänä ja Kortesuson (2011, 12–13) mukaan CEM eli customer experience management, joka suomennetaan asiakaskokemuksen johtamiseksi, sisältää laajemman näkökulman asiakkaan ja palveluntarjoajan välille kuin edeltäjänsä CRM eli customer relationship management, jonka suomenkielinen vastine on asiakassuhteiden johtaminen. Asiakaskokemuksen johtamisen tavoitteena on luoda asiakkaille merkityksellisiä kokemuksia ja siten lisätä asiakkaille tuotettua arvoa ja yrityksen tuottoja. (Löytänä & Kortesus 2011, 12–13.)

Grönroosin (2011, 269) mielestä tällöin tulee ymmärtää palveluun perustuva johtamisstrategia, johon on pyrittävä kilpailutilanteessa markkinoilla menestyäkseen, kun tarjotaan tuotteita tai palveluja. Tätä johtamisstrategiaa Grönroos (2011, 269) nimittää palvelujohtamiseksi. Palvelujohtamisessa tulee ymmärtää asiakkaiden kulutustarkoituksiinsa etsimää laatua ja arvoa. Seuraavaksi tulee ymmärtää, millä tavalla asiakkaille tuotetaan haluttua arvoa ja tämän lisäksi tulee ymmärtää omaa resurssienhallintaa, jotta voidaan tuottaa asiakkaalle arvoa palveluilla (Grönroos 2011, 270).

Löytänä ja Kortesuson (2011, 22) mukaan jokaisella yrityksellä on strategia, jolla on tarkoitus pysyä kilpailukykyisenä. Tämä kilpailustrategia voi olla merkittävästi tiedossa ja systemaattinen tai se voi olla epätietoinen ja sattumanvarainen. Kilpailustrategiat on jaettavissa kolmeen pääkategoriaan. (Löytänä & Kortesus 2011, 22.)

Tuotteisiin keskittyneessä kilpailustrategiassa Löytänä & Kortesus (2011, 22–23) osoittaa yrityksen investoivan suuressa määrin tuotekehitykseen ja pyrkivän tuottamaan parempia tuotteita. Kilpailijoita paremmaksi pyritään esimerkiksi tuotteen teknisillä ominaisuuksilla: pienuudella, keveydellä, kestävyydellä, ekologisuudella tai vaikkapa kiinnostavalla muotoilulla. Hintaan keskittyneessä kilpailustrategiassa yritys pyrkii saavuttamaan kilpailuetua halpojen hintojen avulla. Asiakaskokemukseen keskittyneessä kilpailustrategiassa yrityksen tarkoituksena on puhuttelevilla kokemuksilla luoda asiakkailleen huomattavaa arvoa ja siten saamaan itselleen kilpailullista etulyöntiasemaa kilpailijoihin nähden. Kilpailustrategian kohdistaminen yhteen osa-



alueeseen antaa mahdollisuuden panostaa myös muihin osa-alueisiin. (Löytänä & Korteso 2011, 22–23.)

## 4 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ JA TOIMEKSIANTAJA

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimusympäristöä ja esitellään tutkimustyön toimeksiantajaa. Tämän lisäksi otetaan esille tähän opinnäytetyöhön liittyvää keskeisiä käsitteitä. Lopuksi tarkastellaan aikaisempia tutkimuksia, jotka liittyvät läheisesti tämän opinnäytetyön käsittelemiin retkisatamiin.

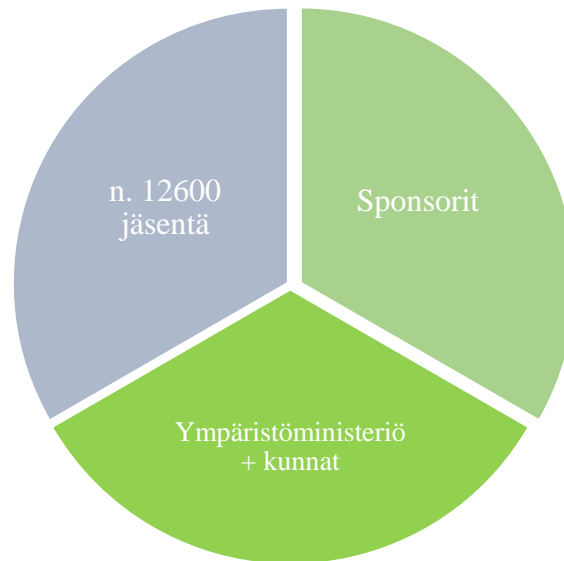
### 4.1 Toimeksiantajan esittely

Pidä Saaristo Siistinä ry on valtakunnallinen veneilijöiden ja vesilläliikkujien ympäristöjärjestö, joka on perustettu vuonna 1969. Yhdistyksellä on toimintaa saaristo- ja rannikkoalueilla sekä Järvi-Suomessa. Toiminta-alueiksi ovat muodostuneet (kuva 5) Saaristomeri, Pohjanlahti, Saimaa (Vuoksen vesistö), Päijänne, Pirkanmaa ja Itäinen Suomenlahti. (Pidä Saaristo Siistinä ry 2014.)



**KUVA 5. Pidä Saaristo Siistinä ry:n toiminta-alue (PSS ry, 2014)**

Pidä Saaristo Siistinä ry on organisaatio, jonka perustana ovat jäsenet. Jäseniä yhdistyksellä on noin 13000. Jäsenet on helposti tunnistettavissa vuositarrasta, eli ns. Roope-merkistä. Tämä Roska-Roope -tarrasta voidaan kiinnittää veneen ikkunaan tai mastoon. Yhdistyksen vuosibudjetti koostuu jäsenmaksutulojen lisäksi ympäristöministeriön tuesta sekä yritys-, kunta- ja hankerahoituksesta. (Kuva 6.) (Pidä Saaristo Siistinä ry 2014.)



**KUVA 6. Pidä Saaristo Siistinä ry:n toimintaa rahoittavat tahot (PSS ry, 2014)**

Pidä Saaristo Siistinä ry tähtää toiminnallaan tukemaan Suomen merialueiden ja sisävesien sekä rantojen ja saariston puhtaana säilyttämistä. Yhdistys on edistänyt veneily- ja vesilläliikkumismahdollisuuksia sekä ympäristönäkökulmat huomioonottavaa satamatoimintaa kaikilla yhdistyksen toiminta-alueilla. Ympäristökasvatus ja ympäristötietouden edistäminen on osa yhdistyksen perustoimintaa, jonka kohderyhminä ovat sekä aikuiset että lapset. (Pidä Saaristo Siistinä ry. 2014.)

Jätehuoltotyöhön kuuluu vastata veneilijöiden jätteistä, kuivakäymälöistä, kelluvista imutyhjennysasemista ja retkisatamien huollosta. Pidä Saaristo Siistinä ry:n jätehuoltopalvelut tunnetaan Roope-palvelujen nimellä. Yhdistyksen huoltoalukset miehistöineen ovat palvelujen tuottajina. Järvi-Suomen toiminta-alueella, joka kattaa Vuoksen vesistöalueen ja Päijänteen, on yhdistyksen huoltoalustusmiehistöjen lisäksi huoltotöissä myös paikallisia huoltomiehiä ja -naisia. Pidä Saaristo Siistinä ry huoltaa pääasiassa kuntien tai virkistysalueyhdistysten ja -säätöiden omistamia retkisatamia. Yhdistys

vastaa näissä retkisatamissa jätehuollosta, kuivakäymälöistä, saunojen huollosta, yleisvalvonnasta, korjausrakentamistöistä sekä osassa satamia myös polttopuuhuollosta. (Pidä Saaristo Siistinä ry 2014.)

Pidä Saaristo Siistinä ry on asiantuntijaorganisaatio. Yhdistys on mukana vesistöjen ympäristönsuojelutyössä monin eri tavoin ja tekee yhteistyötä vastaavanlaisten organisaatioiden kanssa, kuten myös muiden Itämerivaltioiden kanssa. Hankkeet ja projektit ovat merkittävässä osassa yhdistyksen toimintaa tarkasteltaessa, koska tällä tavoin voidaan perustoiminnan lisäksi saada aikaan uutta ympäristötietoa ja -ratkaisuja veneilijöille ja kansalaisille. Ympäristökasvatustyössä tärkeimmiksi kohderyhmiksi kohoavat veneilijät ja kaikki vesilläliikkujat sekä venesatamien pitäjät. Tiedotuksen avulla pyritään tuottamaan tietoa ympäristön tilasta huolestuneille kansalaisille. Ympäristökasvatuksella halutaan neuvoa ja opastaa liikkumaan vesillä ympäristöä ja muita vesillä liikkujia huomioivalla, turvallisella tavalla. Jokainen vesillä liikkuja voi täten omilla ratkaisullaan olla vaikuttamassa vesistöjen tilaan. Kaikilla toiminta-alueilla noudatetaan yhteisesti sovittua ja tasapuolista toimintatapaa. (Pidä Saaristo Siistinä ry 2014.)

Turussa sijaitsevassa pääkonttorissa työskentelee viisi henkilöä: pääsihteeri, järjestösihteeri, toimistos sihteeri, tiedottaja ja projektipäällikkö. Järvi-Suomen aluetoimistossa Savonlinnassa työskentelee aluepäällikkö ja osa-aikainen aluesihteeri. Pirkanmaalla on osa-aikainen aluevastaava ja Pohjanlahdella määräaikainen projektivastaava, joka vastaa myös veneseurayhteistyöstä alueella. Hallintohenkilökunnan lisäksi huoltoaluksilla ja -veneillä työskentelee yhteensä 11 henkilöä aluksen päällikön tai kansimiehen tehtävissä. Pidä Saaristo Siistinä ry:n työtä ohjaa hallitus, jonka päätösten toteuttamisesta vastaa pääsihteeri. Pääsihteeri vastaa henkilökunnasta, taloudesta sekä hallinnosta. (Pidä Saaristo Siistinä ry 2014.)

Tiedotus on hyvin tärkeässä asemassa yhdistyksen tunnettavuuden laajentajana ja jäsenhankinnan kasvattajana. Erilaisia jäsenhankintatapoja on pyritty kehittämään vuoden 2014 aikana. Englannin- ja venäjänkieliset yleisesitteet on tarkoitus ottaa käyttöön lähiaikoina. Suomen- ja ruotsinkielinen Roope-jäsenlehti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa. Yhdistyksen tarkoituksena on konkreettisella toiminnallaan olla kiinnostava ja saada ansaittua medianäkyvyyttä. Yhdistys on myös sosiaalisessa mediassa, Facebookissa, johon päivitetään tietoa pintapuolisemmalla otteella. Tärkeille yhteistyökumppaneille, sponsoreille, yms. tiedotetaan sähköisellä uutiskirjeellä yhdistyksen ajankoh-

taisista asioista muutaman kerran vuodessa. Yhdistyksen sisäisestä tiedottamisesta huolehditaan säännöllisten henkilökuntapalavereiden, aluetapaamisten, syystapaamisen ja kuukausittaisten raportointien avulla. Yhdistys on myös mukana monissa eri tapahtumissa ja messuilla. Vuoden päätapahtuma näkyvyyden ja kohderyhmän kannalta on Vene 14 Båt -messut Helsingin messukeskuksessa. Järvi-Suomessa yhdistys on mukana Kuopion Kallavesj-näyttelyssä. Sulkavan Suursouduissa toimii Roope-Saimaa-huoltoalus valvonta- ja turvaveneenä, Heinäkuussa Päijänne Purjehduksen valvonta- ja turvaveneenä on Roopetar-huoltoalus. Pidä Saaristo Siistinä ry järjesti jokavuotisen koulutus- ja verkostoitumistapahtuman, Satamat ja ympäristö -seminaarin, Pietarissa 20.–22.3.2014. Roope-kesäkiertue vieraili kesän suosituimmista satamissa sekä rannikolla että Järvi-Suomessa kesän 2014 aikana. (Pidä Saaristo Siistinä ry 2014.)

## 4.2 Tutkimusympäristö

Suomen luonto tarjoaa luonnossa liikkujalle kauniita maisemia, puhtaita rantoja ja vaihtelevia maastoja virkistymiseen. Suomessa voi luonnosta nauttia melko vapaasti ja moniin paikkoihin on ulkoiljoita varten rakennettu myös taukopaikkoja. Jokamiehen-oikeuksilla tarkoitetaan jokaisen Suomessa oleskelevan mahdollisuutta käyttää luontoa siitä riippumatta, kuka omistaa alueen tai on sen haltija. Tähän ei tarvita maanomistajan lupaa eikä tästä tarvitse maksaa. Jokamiehenoikeuksiin liittyy myös velvollisuus olla aiheuttamatta haittaa tai häiriötä luonnolle tai toisille ihmisille. Laajat luonnonalueet ja harva asutus luovat hyvät edellytykset jokamiehenoikeuksien käyttämiselle. Eri lait antavat, ohjaavat tai rajoittavat jokamiehenoikeuksia. (Ympäristöministeriö 2013.)

Luonnon elintilaan kohdistuva uhka on monelta osin ihmisen toiminnan seurausta. Pidä Saaristo Siistinä ry (2013) muistuttaa jäseniään ja kaikkia luonnossa liikkujia Roope-palvelut Saimaalla -esitteessään, että vaikka Suomen jokamiehen oikeudet mahdollistavat runsaat vesistöjen virkistyskäyttömahdollisuudet, tulee retki- ja luonnonsatamia käytettäessä toteuttaa ehdotonta luonnon kunnioittamista. Periaatteena on, että seuraava rantautuja löytää yhtä siistin ja miellyttävän paikan kuin mistä itse on saanut nauttia. (Pidä Saaristo Siistinä ry 2013.)

Viihtyisällä palveluympäristöllä on Kinnusen (2004, 85) mielestä tärkeä merkitys. Venematkailussa olosuhteet saattavat vaihdella aina kauniista säästä hyvin haastaviin sateisiin ja tuulisiin olosuhteisiin, mutta viihtyisä palveluympäristö retkisatamassa auttaa palvelun käyttäjää sopeutumaan ja mukautumaan vallitseviin olosuhteisiin. Viihtyisä palveluympäristö luo rentoutta ja viihtyvyyden tunnetta, jonka ansioista palvelun käyttäjä viipyy pitempään ja käyttäytyy rennommin sekä sitoutuu käyttämään palvelua paremmin. Myös palvelusta muodostuneet kokemukset koetaan viihtyisässä palveluympäristössä syvemmällä tasolla ja positiivisina. (Kinnunen 2004, 85.)

Vuoksen vesistö, Saimaa ja Suur-Saimaa eivät alueina ole useimmille selkeitä, eivätkä nimet kerro niiden tarkkaa merkitystä. Aleksejev ja Hokkanen (1996, 10) ovat omassa opinnäytetyössään kuvanneet Vuoksen vesistöä. Saimaa kuvataan varsinaiseksi Vuoksen vesistön pääaltaaksi, joka ulottuu Lappeenrannasta Mikkeliin ja Puumalansalmeen saakka. Jarviseutu.fi (2014) listaa Suur-Saimaaseen kuuluvaksi Pihlajaveden, Haukiveden, Puruveden, Oriveden, Pyhäselän, Enoveden, Pyyveden ja Ukonveden, joita voidaan pitää erillisinä järvinä. Saimaa on Euroopan neljänneksi suurin järvi. Se ulottuu lännessä Varkauteen ja idässä Joensuuhun saakka. Saimaa on pinta-alaltaan 4400 km<sup>2</sup>, rantaviivaa sillä on 14 850 kilometriä. Aleksejev ja Hokkanen (1996, 10) muistuttavat, että kanavien ansiosta Suur-Saimaaseen liittyy Kallaveden reitti, josta Pielisjokea pitkin päästään Lieksaan, Juukaan ja Nurmekseen saakka. Saimaassa on peräti 5484 saarta, joiden yhteispinta-ala on 79 114 ha eli yli puolet järven vesialasta (Järviviiki 2014).

Suomen pinta-alasta lähes viidesosan laajuisen alueen muodosta Saimaan vesistön valuma-alue on noin 61000 km<sup>2</sup>. Vesi on jatkuvasti pienessä liikkeessä etelään päin, koska alueen sade- ja sulamisvedet purkautuvat Vuokseen ja edelleen Laatokkaan keskimäärin 570 m<sup>3</sup>:n sekuntivauhtia. Luonnonoloista ja säännöstelystä johtuvat suuret vuotuiset vaihtelut Saimaan vedenkorkeudessa ovat hyvin yleisiä. (Saimaan Venematkailuopas 2013, 11.)

Saimaan Venematkailuopas (2013, 10) muistuttaa veneilijöitä erityisesti käymäläjätevesien tyhjennyskiellosta ja korostaa septitankkien imutyhjennyspaikkojen käytöstä. Myös pilssivettä eikä öljyistä jätettä saa päästää veteen. (Saimaan Venematkailuopas 2013, 10.)

Saimaalla liikkuu huviveneiden lisäksi purjehduskauden aikana yli 1000 rahtilaivaa. Näiden alusten lisäksi työntöhinaajat ja risteilyalukset muodostavat myös erittäin vilkkaan kaupallisen vesiliikenteen Saimaan kapeilla ja mutkaisilla väylillä. Erityispiirteenä Saimaan vesistö tarjoaa ainoana alueena vielä historiallisen vesitien puutavararannan nippu-uitolle. Näitä hitaiden hinaajien vetämiä nippulauttoja liikkuu Saimaalla lähes 50 kpl purjehduskauden aikana määränpäänsään eteläisen Saimaan tehtaat. (Saimaan Venematkailuopas 2013, 10.)

Saimaan Käyntisatamat ja kanavat julkaisu (2012, 21) luokittelee satamat kotisatamiin, käyntisatamiin, vierassatamiin, palvelusatamiin, vieraslaitureihin, retkisatamiin, turvasatamiin, suojasatamiin ja hätäsatamiin. Vuodesta 1906 toiminut Suomen Purjehdus ja Veneily ry (2014), entiseltä nimeltään Suomen Purjehtijaliitto ja Suomen Veneilyliitto, on suomalaisten pursi- ja veneilyseurojen etujärjestö ja sen venesatamaluokitukselta vastaa venesatamakomitea. Venesatamien luokitus perustuu satamien palvelutarjontaan, eikä se aseta satamia paremmuusjärjestykseen.

*Kotisatamat* ovat veneiden pitkäaikaiseen säilytykseen tarkoitettuja. Näissä ei välttämättä ole palveluja vieraileville veneilijöille. Niille satamille, joista veneilijät varsinaisesti hakevat palveluja, on yhtenäiseksi nimikkeeksi valittu *käyntisatamat*. Tämän nimikkeen katsotaan kuvaavan sitä, että ne ovat veneilijän käyntikohteita. Tämän ryhmän satamat eivät muodosta hierarkista järjestelmää vaan nimike kuvaa satamatyyppin luonnetta ja tehtävää. *Vierassatama* on täyden palvelun satama. Muissa käyntisatamissa palveluvarustus saattaa vaihdella sataman käyttötarkoituksesta riippuen. *Turvasatamat* ovat satamia, joihin ei normaalisti tulla hakeutumaan. Niihin mennään, kun tarvitaan suojaa tai apua. Joukossa on satamia, joihin muutoin kuin hätätilanteessa meneminen on suorastaan kiellettyä. Näissä satamissa ei yleensä ole palveluja. Sen sijaan ensiapua ja korjausapua ovat joissain tapauksissa saatavissa. (Suomen Purjehdus ja Veneily 2014.)

Saimaan vesistössä on Saimaan Venematkailuoppaan (2013, 15) tietojen mukaan yli 400 luokiteltua rantautumis- ja satamapaikkaa. Nämä paikat on jaettu 4 luokkaan palveluvarustuksensa mukaan. Saimaan satamatyyppit (*Cruising harbours*) on kuvattu seuraavasti:

Vierassatama (*Guest harbour*) on monipuolinen ja tasokas satama, jossa on ruokailu- ja peseytymismahdollisuus, polttoaine- ja juomavesimahdollisuus, jätehuolto ja minimissään 10 kiinteää vieraspaikkaa. Vieraspaikat ovat maksullisia. Vierassataman lähistöllä on useasti muitakin veneilypalveluita. (Saimaan Venematkailuopas 2013, 15.)

Palvelusatama (*Service harbour*) on polttoaine-, vesi- ja elintarviketäydennyksiin tarkoitettu satama. Laiturissa on mahdollisesti vieraspaikkoja yöpymiseen. Yöpyminen on yleensä maksullista. (Saimaan Venematkailuopas 2013, 15.)

Yksityisen, kunnan tai julkisen yhteisön rakentama tai ylläpitämä laituri eli vieraslaituri (*Visitors berth*), jota voidaan käyttää sen luonteesta riippuen yöpymiseenkin. Vieraslaitureiden taso voi olla melko vaihteleva. Joidenkin matkailuyritysten laiturit ovat tasokkaita, ja siksi maksullisia. Osa merkityistä laitureista voi olla iästä johtuen huonokuntoisia ja vailla palveluita. Näissä laitureissa ei peritä maksuja. Vieraslaiturin symbolia käytetään myös niissä retkisatamissa, joihin on rakennettu laiturit. (Saimaan Venematkailuopas 2013, 15.)

Retkisatamat (*Excursion harbours*) ovat yleiseen virkistyskäyttöön tarkoitettuja kohteita luonnonvaraisilla alueilla. Ne soveltuvat joko yöpymiseen tai vain päiväsaikaan käyntiin. Yleensä ne ovat maksuttomia. Kaikkiin retkisatamiin ei isoilla aluksilla välttämättä pysty rantautumaan. Retkisatamien palveluvarustuksessa on vaihtelevuutta. Joissakin retkisatamissa saattaa olla vain käymälä ja tulisija, toisissa voi olla laituri, keittokatos ja suosituimmissa retkisatamissa saunakin. (Saimaan Venematkailuopas 2013, 15.)

### **4.3 Saimaan retkisatamat**

Saimaan alueelle on viimeisen 25 vuoden aikana rakennettu yli 200 retkisatamaa, ja ne ovat kaikkien vapaasti käytettävissä. Etelä-Savoon on myös viimeisen 25 vuoden aikana rakennettu noin 120 retkisatamaa. Retkisatamien käyttö on pääsääntöisesti maksutonta lukuun ottamatta muutamaa parhaiten varustettua satamaa. Näissä satamissa on veneilijöiden käytössä yleensä myös sauna. Järvi-Suomessa on maailmanlaajuisesti ainutlaatuinen retkisatamaverkosto. Retkisatamat ovat osa ulkoilu- ja virkistyspalveluja, joista kunnat kantavat vastuun. Nämä retkisatamat sijaitsevat pääasiassa kuntien tai kuntien esimerkiksi metsäyhtiöiltä vuokraamalla mailla ja Saimaan Virkis-

tysalueyhdistyksen, Etelä-Karjalan Virkistysalueasäätiön tai Metsähallituksen mailla. (Pidä Saaristo Siistinä ry 2013.)

Nykyisen Etelä-Savon maakuntakaavan matkailuteemassa on Maakuntaliiton (2014, 8) selvityksessä osoitettu maakunnallisia matkailun keskeisiä kohteita. Vesistömatkailun kehittämisvyöhykkeinä maakuntakaavassa on esitetty koko Vuoksen vesistöalue sekä Mäntyharjun reitti. Maakuntaliitto (2014, 8) tekee päivitykset matkailun ja virkistuksen osalta ja kaavaprosessissa on tarkoituksena päivittää myös retkisatamaverkosto- ja virkistysreitistömerkintöjä sekä niiden ylläpitönäkökuilma meneillään olevien projektien tulokset huomioden. Tässä Etelä-Savon 2. vaihemaakuntakaavan osallistumis- ja arviointisuunnitelman yhtenä hyödynnettynä tausta-aineistona ovat kokoaamani Etelä-Savon retkisatamien kunnostamis- ja kehittämistarpeiden kartoitushankkeen loppuraportin aineistot, jotka ovat myös osa opinnäytetyötäni. Ympäristöministeriö tulee vahvistamaan varsinaisen maakuntakaavan vuoden 2017 aikana. (Maakuntaliitto 2014, 8.)

Aikaisempia Vuoksen veneilyalueen tutkimuksia on tehty hyvin vähän. Taatinen ja Ruusunen (2011, 21) tuovat omassa tutkimuksessaan esille Vuoksen vesistöprojektin, joka on tehty vuonna 1993 ja käsittää koko Vuoksen vesistöalueen. Tässä ”Veneilijän Saimaa”-selvityksessä tutkittiin vesistöalueella liikkuvien veneilijöiden lähtöalueita ja ryhmiteltiin veneilijöitä sen mukaan. Toinen samantapainen tutkimus on Tantun (2003) keskisellä Saimaalla tehty veneilijäkysely, jonka toimeksiantajana oli Joensuun yliopiston Savonlinnan koulutus- ja kehittämiskeskus. Kyselyjen tulokset eivät mittaa tarkasti eri veneilijäryhmien keskinäisessä suuruudessa tapahtuneita muutoksia, mutta määrättyjä kehityssuuntia voidaan nähdä tuloksista. Tantun (2003, 32) tutkimuksessa nousee tärkeimmäksi tekijäksi veneilyreitien suunnittelussa juuri Vuoksen vesistöalueen retkisatamaverkosto.

Aleksejev ja Hokkanen (1996) tekivät insinööriyönään ”Veneilyn Jätehuoltoselvityksen Vuoksen Vesistöalueella”, jossa käsiteltiin laajasti veneilysatamien jätehuoltoa ja tehtiin kehittämis ehdotuksia. Tämän tutkimuksen teettäjänä toimivat Etelä-Savon ympäristökeskus ja Pidä Saaristo Siistinä ry yhdessä muiden alueen ympäristökeskusten ja Etelä-Savon maakuntaliiton kanssa. Halmeen (2008) työstämä opinnäytetyö ”Asiakastyytyväisyys Metsähallituksen Saimaan vesiretkelyalueilla” on tehty osana Metsähallituksen Pihlajaveden Natura 2000 -alueen kävijätutkimusta 2007. Tutkimuksella



haluttiin selvittää mm. se, minkälaisia kävijöitä Pihlajavedellä liikkuu, mitä he harrastavat Pihlajavedellä ja missä päin Pihlajavettä he liikkuvat. Kävijätutkimuslomakkeita kerättiin Metsähallituksen retkisatamissa ja yrittäjän järjestämällä höyrylaivaristeilyillä. Tuloksissa tarkastellaan näiden kävijöiden välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä. Etelä-Savon ulkoilureittisuunnitelmassa Poutamo (2005) on esittänyt maakunnalliset ulkoilureitit sekä virkistysalueet ja retkisatamat. Sisäasiainministeriö (2005) on ”*Suomen saaristo- ja vesistömatkailusta eurooppalainen vetovoimatekijä*” esiselvityshankkeen loppuraportissaan kannustanut alueiden toimijoita yhteistyöhankkeisiin.

Kaakkois-Suomen retkeilykulttuurihankeen tiimoilta Etelä-Karjalan Virkistysalueesäätiön kyselyhaastattelu on tehty kesällä 2013. Tämä kysely tehtiin Satamosaaren, Ruuhonsaaren, Hietasaaren, Ilkonsaaren ja Pullikaisen retkisatamissa sekä Päihäniemen virkistysalueella. Tähän kyselyhaastatteluun otti osaa 94 vastaajaa, joista 17 oli venäläisiä retkeilijöitä.

## **5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO**

Luvussa tutustutaan määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimuksen ja laadulliseen eli kvalitatiivisen tutkimuksen päälinjoihin. Luvussa tullaan esittelemään, miten tutkimusaineiston luotettavuus varmistetaan ja miten kerättyä aineistoa käsitellään systemaattisesti. Luvussa tarkastellaan myös, miten palvelumuotoilu hyödyntää tutkimusmenetelmiä.

### **5.1 Tutkimusmenetelmien kuvaus**

Tutkimusmenetelmän valinta ei ole Heikkilän (2008, 13) mukaan aina täysin helppoa ja yksinkertaista, koska tutkimusongelmiin voidaan löytää vastauksia eri käyttökelpoisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Heikkilä (2008, 14) muistuttaa, että tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat lähestymistapa ja näkökulmasta riippuvasta tutkimustavoitteiden ja resurssien asettamien rajoitusten vaativista yhteensovittamisesta. Tutkimusmenetelmät ovat Heikkilän (2008, 16) mukaan jaettu kahteen osaan, kvalitatiiviseen eli laadulliseen ja kvantitatiiviseen eli määrälliseen menetelmään.

### *Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus*

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisessä osassa ovat Hirsjärven ym. (2009, 140) mukaan aikaisempien tutkimusten johtopäätökset ja teoriat. Esiin nousevat myös hypoteesien esittäminen sekä käsitteiden määrittelyt. Aineiston keruun ja koejärjestelyjen suunnitelmassa on tärkeää, että havaintoaineisto on soveltuva kvantitatiivisen tutkimuksen määrälliseen ja numeeriseen mittaamiseen. Perusjoukon määrittely on tärkeää, jotta tulokset ovat päteviä ja jotta perusjoukosta otettua otosta voidaan tarkastella lähemmin. Kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia tulisi käsitellä siten, että tulokset tuotetaan taulukkomuotoon ja niitä pystytään käsittelemään tilastollisessa muodossa. Tutkimusta koskevat päätelmät tehdään tilastolliseen analysointiin pohjautuen, esimerkiksi tulokset pyritään kuvailemaan prosenttitaulukoita käyttäen ja tuloksien merkitsevyyden vuoksi suoritetaan tilastollinen testaaminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 140.)

### *Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus*

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että sen avulla ymmärretään tutkimuskohdetta ja sen avulla voidaan selittää tutkimuskohteen käyttäytymistä ja päätösten syitä. Hirsjärven ym. (2009, 164) mukaan tieto hankitaan kokonaisvaltaisesti ja aineiston kokoaminen tulee tapahtua luonnollisessa ja todellisessa tilanteessa. Laadulliselle tutkimukselle on suosittua, että ihmisestä ammennetaan tietoa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

### *Tutkimusmenetelmien hyödyntäminen palvelumuotoilussa*

Tuulaniemen (2011, 144) mielestä palvelumuotoilussa laadulliset ja määrälliset tutkimusmenetelmät ja niistä saatu tieto täydentävät toisiaan, mutta laadulliset menetelmät soveltuvat paremmin suunnittelua ohjaavina tekijöinä asiakasymmärryksen kasvattamiseen. Määrällinen tutkimus taas soveltuu vahvemmin palvelun tuottamisen onnistumisen arvioimiseen. Tämäkään jako ei tietenkään ole ihan näin mustavalkoinen, vaan menetelmiä käytetään ja sovelletaan aina kulloistenkin tarpeiden mukaan. (Tuulaniemi 2011, 144.)

Miettisen (2014) mielestä yhdessä tekemisessä tärkeintä on se, että huomaa ja hyväksyy sen, ettei voi eikä tarvitse tehdä kaikkea itse. Ryhmätyön vahvuuksia ovatkin eri-

tyisesti luottamus, avoimuus, jakaminen, turvaverkko ja vertaistuki. Vuorovaikutus, osallistujien erilaiset osaamisalueet ja ryhmän yhteinen tavoite mahdollistavat ongelmanratkaisun. (Miettinen 2014.)

Opinnäytetyöni tutkimuksen lajiksi valitsin kuvailevan eli deskriptiivisen tutkimusmallin, jolla pyrin löytämään vastauksia retkisatamien käyttäjien mielipiteistä. Se vastaa mielestäni kysymyksiin mitkä ovat retkisatamien käyttäjien palvelutarpeet ja millainen retkisatama täyttää käyttäjien odotukset ja vaatimukset. Heikkilän (2008, 14) mukaan kuvaileva tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, kuka, millainen, missä, milloin. Tutkimukseni tutkimusasetelma on ekstensiivinen, jota Heikkilä (2008, 16) kuvailee laajaksi ja kattavaksi, mutta kuitenkin pintapuoliseksi. Tutkimusotteeksi valitsin kvantitatiivisen eli määrällisen survey-tutkimuksen, joka sisältää myös kvalitatiivista tutkimusta avoimien kysymysten osalta. Viitekehyksen teoriaosaksi olivat palvelumuotoilu ja asiakaskokemus luontevia valintoja, koska Pidä Saaristo Siistinä ry:n toiminta on ollut aina asiakkaiden eli veneilijöiden tarpeista lähtökohtansa saanutta toimintaa asiakasymmärryksen lisäämiseksi.

## 5.2 Tutkimusaineiston kerääminen ja käsittely

Tutkimusaineisto koostui tekemästani Pidä Saaristo Siistinä ry:n Etelä-Savon retkisatamien kunnostamis- ja kehittämistarpeiden kartoitushankkeesta ja sen pohjalta koostetusta korjaus- ja kehittämissuunnitelmasta eli hankkeen loppuraportista. Tutkimusaineisto koostui myös havainnoinneista ja varsinaisesta kyselytutkimuksesta, joka kattaa koko Vuoksen vesistöalueen.

Kyselyosuus on tehty sähköisenä kyselynä Webropol-sovelluksen avulla 1.10.2013–1.10.2014 välisenä aikana. Kyselyyn vastattiin anonymisti. Retkisatamakyselyn kohderyhmänä olivat Saimaan alueen luonnon- ja retkisatamien käyttäjät. Kyselyyn vastasi 98 retkisatamien käyttäjää. Kyselyn linkki oli esillä Pidä Saaristo Siistinä ry:n verkkosivulla sekä Vuoksen alueen pursiseurojen kotisivuilla. Hurtigin ym. (2010, 79) mielestä tiettyihin ryhmiin kohdistuva Internet-kysely voi tuottaa täyttävän edustavuuden, vaikkakaan aina avoimen Internet -kyselyn avulla tuloksia ei voida yleistää. Kyselyyn oli mahdollista osallistua myös täyttämällä kyselylomake toimistossamme, Satamakadulla Savonlinnassa sekä Pidä Saaristo Siistinä ry:n osastolla Vene'14 -venemessuilla Helsingissä ja Kallavesj-näyttelyssä Kuopiossa. Näissä molemmissa

tapahtumissa keskusteltiin retkisatamakäyttäjien ja muiden veneilijöiden kanssa heidän veneilyharrastuksestaan. Keskusteluissa esiin tulleet asiat kirjattiin toimeksiantajani palautevihkoon toimenpiteitä varten. Varsinaisen kyselyn vastauksia analysoitiin SPSS-ohjelman avulla. Webropol-sovelluksesta poimittu Microsoft Excel - taulukkolaskentaohjelman tuottama data koodattiin sopivaan muotoon analysointia varten.

Etelä-Savon retkisatamien nykytilan kartoitusta, dokumentointia sekä korjaus- ja kehittämissuunnitelmaa tehdessäni vierailin 5.6.–3.10.2013 yhteensä 186 retki- ja luonnonsatamassa tarkastelemassa venematkailijan palvelupolun tarjoamia palvelutuokioita kontaktipisteineen. Kartoitustyön yhteydessä kävin keskusteluja Etelä-Savon kuntien edustajien ja retkisatamissa vierailneiden veneilijöiden kanssa retkisatamiin liittyvistä toiveista, odotuksista ja kehittämistarpeista. Tein myös joitakin havainnoiteja retkisatamien käyttäjistä osallistumatta itse toimintaan. Edellä mainitusta kartoitustyöstä rajattiin pois kaupalliset kohteet sekä Metsähallituksen retkisatamat.

Hurtig ym. (2010, 89) huomauttaa, että kysymysten laatiminen kyselytutkimukseen on erittäin haasteellista, koska kielessämme on sanoja, joilla on monta merkitystä. Vastusten käsittely ja analysointi voi tällöin vaikeutua, jos vastaajat ovat ymmärtäneet kysymyksen monilla eri tavoin. Kysely on syytä toteuttaa mahdollisimman yksiselitteisellä tavalla.

Kyselyt ja haastattelut kertovat Hirsjärvi ym. (2009, 212–214) mielestä vastaajista heidän tuntemuksistaan ja uskomuksistaan. Ne kertovat vain heidän havaitsemansa asiat, mutta eivät sitä, mitä todellisuudessa tapahtuu. Havainnoinnin avulla pystytään kartoittamaan toimivatko ihmiset siten, kuin he kertovat toimivansa. Luonnollisessa ympäristössä tarkkailu soveltuu kvalitatiivisen menetelmän osaksi. Havainnoiteja voi tehdä usealla tavalla, menetelmiä on kuitenkin vain kaksi. Systemaattinen havainnointi on systemaattista ja havainnoija ei osallistu toimintaan. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija osallistuu toimintaan ja havainnointi ei ole tarkoin säänneltyä. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–214.) Hyysalon (2009, 106) mielestä havainnoinnin avulla saadaan yleisnäkemys käyttäjistä ja käyttäjien käyttäytymisestä sekä kokonaiskuva ympäristöstä, jossa havainnointia tehdään. Havainnoinnin avulla voidaan päästä selvyteen suunnittelun puutteista ja virheistä. Havainnointi auttaa myös rakentamaan saadun tiedon pohjalta uusia ajatuksia ja kehittämiskeinoja. (Hyysalo 2009, 106.)

Itse toteutin ulkopuolisena ja huomaamattomana tarkkailua muutamassa retkisatamassa kesällä 2013 kartoitustyön yhteydessä. Liikuin tavallisella veneellä ilman työvaatteita ja tunnuksia, joten sulauduin normaaliksi lomailijaksi tutkimusympäristössä. Liikuin ja toimin tavalliseen lomailijan tapaan tarkkaillen ympäristöä, jotta löytäisin uutta tietoa tai poikkeavaa käyttäytymistä käyttäjien keskuudessa.

Koskinen ym. (2005, 82) muistuttaa, että ennen kuin kenttätöitä ja havainnointia voidaan ryhtyä tekemään, tarvittavat lupa-asiat on hoidettava kuntoon. Oman opinnäytetyöni havainnointien teko tapahtui julkisilla paikoilla, avoimissa tiloissa ja ympäristöissä, joten siihen ei tarvittu lupaa. Retkisatamissa voi vierailla vapaasti pohjautuen jokamiehen oikeuksiin. Tosin on muistettava, että havaintoja tehtäessä on aina toimitava lain ja hyvien tapojen puitteissa. (Koskinen ym. 2005, 82.)

Tilanteet tutkimuskohteissa eli retkisatamissa olivat aitoja. Tutkimukseni kannalta harmittavasti retkisatamien käyttöaste painottui iltoihin ja viikonloppuihin. Vierailuni retkisatamissa taas rajoittui mukanani liikkuneiden kuntien edustajien johdosta ainoastaan heidän rajoitettuun työaikaansa ja nykytilan kartoituksen vaatimaan nopeaan työrytmiin. Tekemäni havainnoinnit jäivät vaatimattomiksi vähäisten tutkittavien johdosta. Arkipäivisin retkisatamissa oli vähän ihmisiä ja suurin osa retkisatamista oli aivan tyhjillään. Analyysiä varten tein muistiinpanoja, mutta havainnoinnit eivät tuottaneet uutta ja poikkeavaa tietoa retkisatamien käyttäjistä.

Palvelumuotoilussa halutaan Tuulaniemen (2011, 99) ohjeistamana mallintaa ja kuvailla koko olemassa oleva palvelu, jotta sitä voitaisiin kehittää täyspainoisesti. Mukaan tähän tarkasteluun on otettava myös kaikki palveluun liittyvät toimijat, organisaatiot, ympäristöt ja kontaktipisteet. Tässä tutkimuksessa tarkastelussa ovat olleet kartoituksen yhteydessä retkisatamat palvelutuokioina, jotka tarjoavat eri rakenteiden muodossa erilaisia ympäristöjä ja palveluja kontaktipisteineen. Tarkastelussa voitiin havaita puuttuvat, korjattavat sekä asiakkaalle arvoa tuottamattomat asiat. Kyselytutkimuksella haettiin retkisatamapalvelujen käyttäjien tarpeista ja odotuksista tietoa, jotta jo olemassa olevaa palvelua pystytään tuottamaan asiakaslähtöisemmin ja tarkastelemaan tulevia kehittämisen kohteita. Tämän tutkimuksen jälkeen voidaan esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin tutkia retkisatamaverkoston palveluekosysteemin pienempiä osa-alueita tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin. Toimeksiantajan tarpeet sekä

taloudelliset ja ajalliset resurssit huomioon ottaen on palvelumuotoilun prosessista otettu käyttöön nyt vain soveltuvimmat osat. Tässä tutkimuksessa keskityttiin palvelukokemuksen mallintamiseen Miettisen (2010, 20) mukaileman nykyisen palveluskeenaarion testaamisella kartoituksen yhteydessä aina odotusten tasolta jälkipalveluun saakka. Hyvin tärkeänä palvelumuotoilun keinoin saavutettavana tavoitteena tutkimuksessa on Miettisen (2010, 14) osoittamana asiakasymmärrys yhteiskehittelyn keinoin, jonka avulla asiakaslupaukset pystytään lunastamaan.

Tuulaniemi (2011, 81) muistuttaa, että palvelun yksikin huono tai heikkokuntoinen kontaktipiste palvelupolulla voi kohdalle osuessaan nousta veneilijän tai retkisatamkäyttäjän mielessä kuvastamaan ja yleistämään koko retkisatamaverkoston kuntoa. Retkisatamaverkosto on usean palveluntuottajan yhteinen tarjooma, jossa asiakas kokee palvelun useasti vain yhtenä palveluna ja yhden palveluntuottajan palveluna. Tämän takia on tärkeää, että ajantasainen tieto mahdollisista korjattavista asioista ja kontaktituokioiden sisältämisestä retkisatamista saavuttaa aina tarvittavien palveluntuottajien tahot yhteisen retkisatamaverkoston onnistuneen palvelun brändin ylläpitämiseksi. (Tuulaniemi 2011, 81.)

Retkisatamissa palveluympäristön kulissit vaihtelevat jossakin määrin. Kinnunen (2006, 84) korostaa, että viihtyisä ympäristö rakentuu tyypillisesti siisteyden ja toimivien rakenteiden avulla. Ympäristö on keskeinen elementti, jonka merkitystä on syytä korostaa asiakkaalle tuotettavan positiivisen palvelukokemuksen tuottamiseksi. (Kinnunen 2006, 84.)

Mattinen (2006, 29) muistuttaa, että hyvin usein päätökset tukeutuvat ilman tutkittua tietoa pelkästään organisaatioiden kokemukseen ja näkemyksiin. Taustalla päätöksiin pakottavat myös annetut tavoitteet. Näistä juurtuneista ajattelutavoista tulisi päästä eroon ja hakea päätöksenteon tueksi aitoa tietoa. (Mattinen 2006, 29.)

## **6 RETKISATAMAVERKOSTON PALVELUJEN TOIMIVUUS**

Palvelujen toimivuutta voidaan aivan aluksi tarkastella Etelä-Savon retkisatamien nykytilan kartoitustyön osalta. Kartoitustyön ohella tehtyjen havaintojen tuloksia tuo-

daan myös esille. Viimeisenä kerrotaan veneilijöiden ja retkisatamien käyttäjien vastauksista tehdyn kyselyn perusteella.

## **6.1 Kartoitustyön ja havainnoinnin tuloksia**

Kartoituksessa kartoitettavia retkisatamia ja rantautumispaikkoja löytyi lopulta 186 kpl. Maastotyöt sujuivat poikkeuksetta onnistuneesti. Haasteeksi muodostuivat aikataulujen sovittamiset oppaiden ja kuntien edustajien kanssa, johtuen lomakaudesta ja resursseista. Kohteissa kuvattiin rannat, rakenteet ja maasto. Kuvamateriaalia kertyi noin 4200 kuvaa. Pieniä huoltokorjauksia, nuotiokehien uusimisia sekä laiturien ja kattojen huoltotarvetta löytyi useista kohteista. Muutamassa kohteessa oli myös turvallisuuden vaikuttavia vaurioita ja korjaustarpeita. Kartoitetut retkisatamat olivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta siistejä, eikä tahallaan rikottuja rakenteita löytynyt sanottavassa määrin. Kulkuväylien ja ympäristön raivaustarpeet nousivat myös kartoituksessa vahvasti esille. Kartoituksessa paljastui myös muutamia poistettavia kohteita sekä muutamia uusia kohteita nostettiin esille liitettäväksi retkisatamaverkostoon. Jokaisesta kohteesta laadittiin korjaus- ja kehittämissuunnitelma sekä kustannusarviot, joita kunnat voivat hyödyntää tulevia korjaus- ja kehittämissuunnitelmia laatiessaan. Kartoitettujen kohteiden yhteenlaskettu korjaustarve oli 207 850 euroa. Suunniteltuja kehittämiskustannuksia kertyi yhteensä 750 970 euroa. Kaikki suunnitellut kustannukset olivat yhteensä 958 820 euroa.

Kartoituksen yhteydessä tein havainnointeja, joiden tarkoituksena oli muodostaa käsitys veneilijöiden ja muiden retkisatamien käyttäjien toiminnasta. Havainnoinnin osana alueina tarkkailtiin, olivatko veneilijät rantautuneet heille osoitettuihin paikkoihin. Tarkkailtiin käyttäytymistä myös tulentekopaikoilla sekä yleistä käyttäytymistä retkisataman alueella. Kaikissa havaintokohteissa retkisatamapalveluja käytettiin oletetulla tavalla. Veneet olivat rantautuneet niille osoitettuihin paikkoihin, laitureihin tai kiinnityslenkkeihin. Tulipaikat olivat käytössä, eikä nuotioita ollut rakennettu niille osoittamattomiin paikkoihin. Yleinen käyttäytyminen oli vapaata, mutta hillittyä, eikä muita alueella oleskelevia häiritty. Havainnoinnit tehtiin arkipäivinä, joten havainnointien tulos saattaisi olla erilainen, jos havainnointeja olisi tehty iltaisin tai viikonloppuisin.

Mikkelin Jantinsaassa vierailin 18.6.2013 havainnoiden kahden mieshenkilön ja koiran toimintaa retkisatamassa. Miehet olivat virvelöinnin ohessa keittelemässä kahvia tulipaikalla ja käyttäytyivät normaalilla tavalla. Koira oli omistajansa läheisyydessä eikä juossut hallitsemattomana alueella. Korvensaassa vierailin 19.6.2013. Tässä retkisatamassa havainnoinnin kohteena oli 2 melojaa, jotka olivat pääasiassa teltassa koko kohteessa vierailuni ajan, eivätkä käyttäytyneet poikkeavalla tavalla. Laituriin oli kiinnittyneenä myös 2 matkavenettä. Molempien veneiden miehistöt oleilivat veneissään, ja ainakin osa henkilöistä oli ruokailemassa. Vartiosaassa vierailin 19.6.2013 ja tässä kohteessa havainnoinnin kohteena oli kaksi venekuntaa. Veneilijät keskustelivat keskenään ja veneiden kipparit vierailivat vuorotellen toistensa veneissä tutustumassa veneiden hallintalaitteisiin.

Heinävedellä retkisatamien käyttäjistä havaintoja saatiin Veitsiniemessä 26.6.2013. Isokokoisella teräsveneellä liikkunut vanhempi mieshenkilö vietti aikaansa veneensä kannella aurinkoa ottaen. Vene oli kylkikiinnitettynä vahvaan betoniponttonilaituriin. Henkilön käyttäytymisessä suhteessa retkisatamapalveluihin ei havaittu poikkeavuutta.

Puumalassa käyttäjähavaintoja saatiin Liehtalanniemessä 23.7.2013, jossa laiturista oli moottoriveneellä lähtemässä kolmen hengen perhe. Käyttäytymisessä ei havaittu poikkeavuutta. Kiviniemessä 24.7.2013 havaintoja saatiin moottoriveneen miehistöstä. Nainen ulkoilutti retkisatamassa koiraa ja mies luki lehteä veneen kannella. Kylmäsaassa 25.7.2013 havaintoja tehtiin kahdesta melojasta, jotka viettivät aikaa teltsaan kauempana retkisatamasta. Purjevene ja moottorivene olivat kiinnittyneet laituriin. Purjevene miehistö vietti aikaansa grillikatoksessa ja moottorivene miehistö oleili veneensä kannella ottamassa aurinkoa. Laajahiekassa 26.7.2013 havaintoja tehtiin kahdesta moottoriveneestä, jotka olivat rantautuneet keula edellä rantahiekkaan. Veneiden miehistöistä ei tehty havaintoja. Ykskötisessä 26.7.2013 havaintoja tehtiin kahdesta henkilöstä, jotka viettivät aikaa oman moottoriveneen kannella. Rokansaassa vierailtiin 26.7.2013. Rokansaari on yksi suosituimpia retkisatamia Saimaalla. Laiturissa oli 3 moottoriveneettä, mutta miehistöistä ei tehty havaintoja. Grillipaikalla oli kolmen ihmisen seurue, jotka paistoivat makkaraa ja keittivät kahvia. Kaikissa näissä kohteissa retkisatamien käyttäjät tekivät omia arkiaskareitaan ja viettivät aikaansa retkisatamien tarjoamien palveluiden mukaisesti eli poikkeavuuksia vierailijoiden käyttäytymisessä ei havaittu.



Kangasniemellä sijaitsevassa retkisatamassa, joka on nimeltään Hirsisaari, vierailin 6.8.2013. Retkisatamassa oli havaintoihin liittyen 7 hengen melojaryhmä, jotka olivat keskellä päivää nukkumassa puiden väleihin kiinnitetyissä umpinaisissa riippukeinuisissa. Märkiä vaatteita roikkui ympäri retkisatamaa puiden oksilla ja puihin viritetyillä naruilla. Nuotiokehän ympärillä olevat penkit oli suojattu kevytpeitteillä. Tämä oli tehty siksi, koska nuotiokehäpenkit olivat tervatut ja vaatteisiin olisi tarttunut likaa ja tervaa. Retkisatama näytti levitettyjen tavaroiden johdosta epäsiistiltä. Melojien suosimassa Vuohisaarella vierailin 6.8.2013. Täällä havainnoin 3-henkisen perheen toimintaa heidän lähtiessään melomaan ja jatkamaan matkaansa juuri saavuttuamme itse kohteeseen. Melojien kanootteihin nousu sujui kokeneesti ja ilman poikkeavaa käyttäytymistä. Retkisatama oli jätetty siistinä seuraaville vierailijoille.

Havainnoinnin keinoin sekä keskustellen kokeneiden veneilijöiden kanssa mietittiin retkisatamaverkoston palvelupolun ja palvelutuokioiden toimivuutta Jori Hokkasen retkisatamassa pidettyjen korjaustalkoiden yhteydessä 31.7.2014. Näin yhteissuunnittelun, visualisoinnin ja mallintamisen avulla pystyttiin Miettisen ym. (2011, 32–33) näkemyksen mukaan luomaan ja toteuttamaan eri suunnitteluvaihtoehtoja. Parasta mahdollista palveluratkaisua varten tuotettiin ideoita ja suunniteltiin uusia ratkaisuja yhdessä käyttäjien kanssa. Retkisatamassa siivouksen ja korjaustöiden yhteydessä saatiin käyttäjiltä vinkkejä, niksejä ja palautetta huoltoon ja palveluympäristöön liittyvistä odotuksista. Avoin ja vuorovaikutteinen kanssakäyminen asiakkaiden kanssa lisää asiakasymmärrystä ja tuo organisaation toimintaan positiivista ja tavoitteellista sisältöä.

## **6.2 Kyselyn tuloksia**

Kyselytutkimus koostui muutamasta veneilyyn liittyvästä taustakysymyksestä ja retkisatamaverkoston palvelutarjonnasta. Taustatietoina kysyttiin kotisatamaa, kotikuntaa, alustyyppiä ja venekunnan henkilömäärää. Taustatietona vielä kyselyn lopussa kartoitettiin myös vastaajien jäsenyyttä Pidä Saaristo Siistinä ry:ssä. Taustatietojen jälkeen kysyttiin veneilijöiden rahakäyttöä veneillessään Saimaalla ja retkisatamien palvelujen toimivuutta. Kyselyssä oli 7 avointa kysymystä, joissa vastaajilla oli mahdollisuus tuoda omin sanoin esille toiveitaan retkisatamaverkoston ja yksittäisten retkisatamien palveluista ja kehittämistarpeista. (Liite 2.)

Kyselyssä ei käytetty kouluarvosana-asteikkoja 4-10 eikä 1-5. Olimme toimeksiantajani kanssa samaa mieltä kuin Kinnunen (2006, 125), että palvelun laatua mitatessa on vaarana vastausten keskiarvottuminen, jolloin arvosana sijoittuu asteikon keskelle. Keskimäinen arvo valitaan usein liian helposti, jos vastaaja ei kiireessä ehdi tai ei innostu kyselyyn vastaamisesta. (Kinnunen 2006, 125.) Kyselyssä käytettiin strukturoituja kysymyksiä, joita Heikkilä (2008, 50) nimittää valmiiksi vastausvaihtoehtoiksi, ja joita Vallin (2001, 44–45) mielestä on syytä käyttää silloin, kun tutkimuksen tekijätaholla on käsitys vastausvaihtoehtoista.

### *Taustakysymykset*

Retkisatamien käyttäjistä pyrimme yhdessä toimeksiantajani haluamien kysymysten avulla selvittämään taustatietoina vastaajan kotisataman tai kotipaikan, jotta voisimme hahmottaa Vuoksen alueen veneilijöiden matkojen pituuksia, vesilläoloaikaa ja kuinka laajalla alueella veneillään. Ikä ja sukupuoli jätettiin tästä tutkimuksesta pois, koska veneilijät liikkuvat venekunnittain ja vastaajan sukupuoli olisi saattanut vääristää tutkimustuloksia, kuten aikaisemmista tutkimuksista on käynyt selville. Huomasin myös venemessuilla, että useasti miehet pyysivät vaimoa tai kumppania täyttämään kyselylomakkeen, joten tässäkin tapauksessa sukupuoli jakaumaan ja iän määrittämiseen olisi saattanut tulla virheellistä tietoa. Pidä Saaristo Siistinä ry:n syksyn 2014 jäsenkyselyssä taustakysymyksiä on kylläkin runsaasti, joten sitä kautta toimeksiantajani saa veneilijöiden taustatietoja syvennettyä noin 13000 jäsenensä osalta. Tutkimukseni taustakysymyksiin kuuluvat myös alustyyppin kartoitus sekä veneessä matkustavien määrä. Näillä taustakysymyksillä halutaan selvittää, onko veneilykulttuurissa tapahtunut muutoksia aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna.

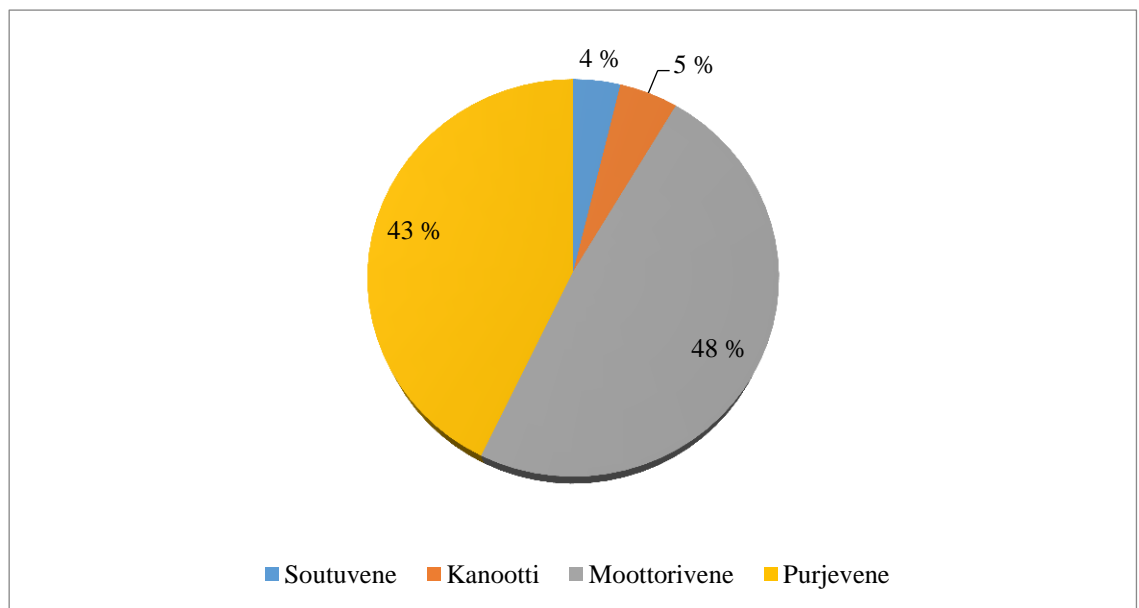
### *Kotisatama ja kotipaikka*

Tutkimukseen vastanneiden kotisatama ja kotikunta kertoivat, että Vuoksen vesistöalueella veneillään hyvin laajalla alueella. Kysymykseen vastasi 94 vastaajaa. 28 % vastaajista kertoo kotisatamakseen Lappeenrannan. 24 % vastaajista ilmoitti kotisatamakseen Mikkelin ja 20 % vastaajista Savonlinnan. Loput vastauksista jakautuivat hajanaisesti eri puolille Vuoksen vesistöaluetta sekä muuta Suomea. Monessa vasta-

uksessa kotisatama on Saimaalla, mutta miehistön kotikunta on muualla Suomessa. Yksi vastaaja ilmoitti kotisatamakseen Savonlinnan, mutta asuvansa Portugalissa.

### *Vene – tai alustyypit*

Vastaajien venetyypeistä moottorivene ja purjvene olivat yleisimpiä (kuva 7). Venekokoa ei kysytty, joten se ei tule ilmi vastauksista. Soutuveneilijöiltä ja meloilta vastauksia kyselyyn saatiin vain muutamia.

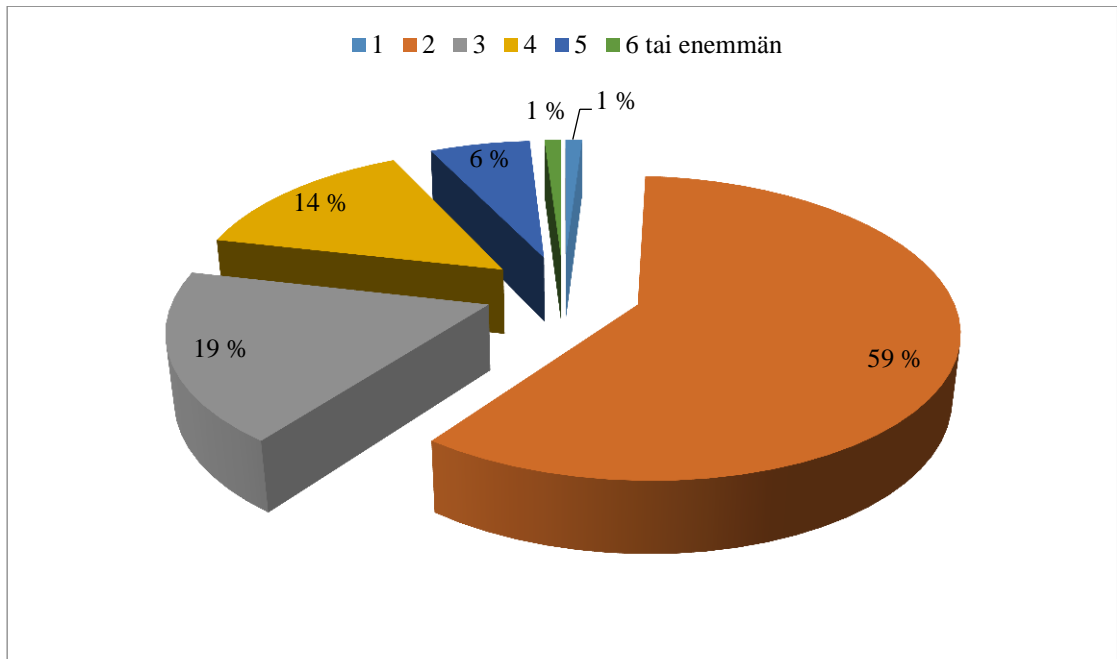


**KUVA 7. Retkisatamakäyttäjien vene- ja alustyypit (N=105)**

Muutama vastaaja ilmoitti veneilevänsä useammalla venetyypillä. Kaksi vastaajaa ilmoitti veneilevänsä soutuveneellä, kanootilla ja moottoriveneellä. Yksi vastaaja ilmoitti venetyypeiksi kanootin ja moottoriveneen. Yksi vastaaja ilmoitti veneilevänsä sekä moottori- että purjveneellä.

### *Veneen miehistön koko*

Veneen miehistön muodostavat tutkimuksen mukaan yleisemmin kaksi henkilöä (kuva 8). Vastaajista ainoastaan yksi vastaaja veneilee yksin ilman miehistöä. Yli viiden hengen miehistöjä oli vain yhden vastaajan veneessä.

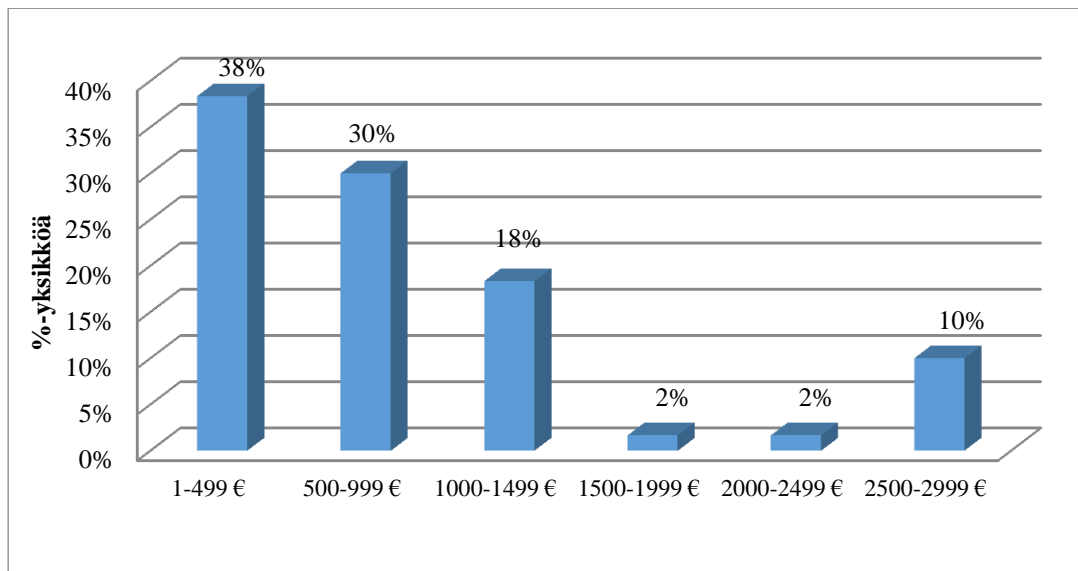


**KUVA 8. Veneen miehistön koko (N=98)**

Veneen miehistön määrästä voidaan päätellä, että pariskunnat veneilevät paljon ilman lapsia. Veneilijät ovat joko keski-ikäisiä joiden lapset ovat jo aikuisia tai sitten nuoria on haasteellista saada innostumaan veneilystä vanhempiensa kanssa. Veneilyä harrastetaan tämän kysymyksen vastausten perusteella harvemmin suuremmalla joukolla.

#### *Veneilijöiden rahankäyttö Vuoksen vesistöalueella*

Avoimena kysymyksenä tiedusteltiin veneilijöiden rahankäyttöä, jotta voitaisiin selvittää retkisatamien käyttäjien osuutta alueen matkailutuloista. Rahankäyttö vaihtelee venekunnittain suuresti. (Kuva 9.) Lyhyet venematkat ovat yleisempiä kuin enemmän rahaa vaativat ja pitkäkestoisimmat retket.

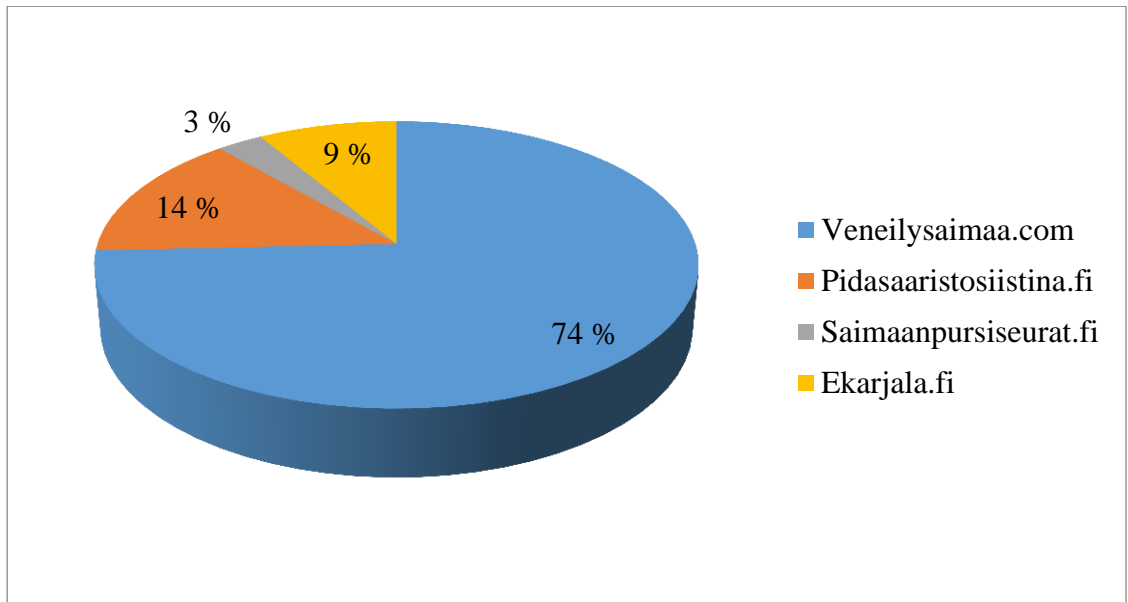


**KUVA 9. Rahankäyttö veneilykauden aikana / hlö (N=60)**

86 % vastaajista kertoo käyttävänsä rahaa veneilykauden aikana alle 1500 euroa. Satamamaksut, polttoaine ja ruokakulut henkeä kohti kohoavat veneilykauden aikana suureksi, joten on mahdollista, että yöpymisiä ja lepoetkiä vietetään paljon retkisatamissa, jotka ovat suurelta osin ilmaisia. Laituri- ja saunamaksuja kerätään vain muutamissa suurimmissa retkisatamissa.

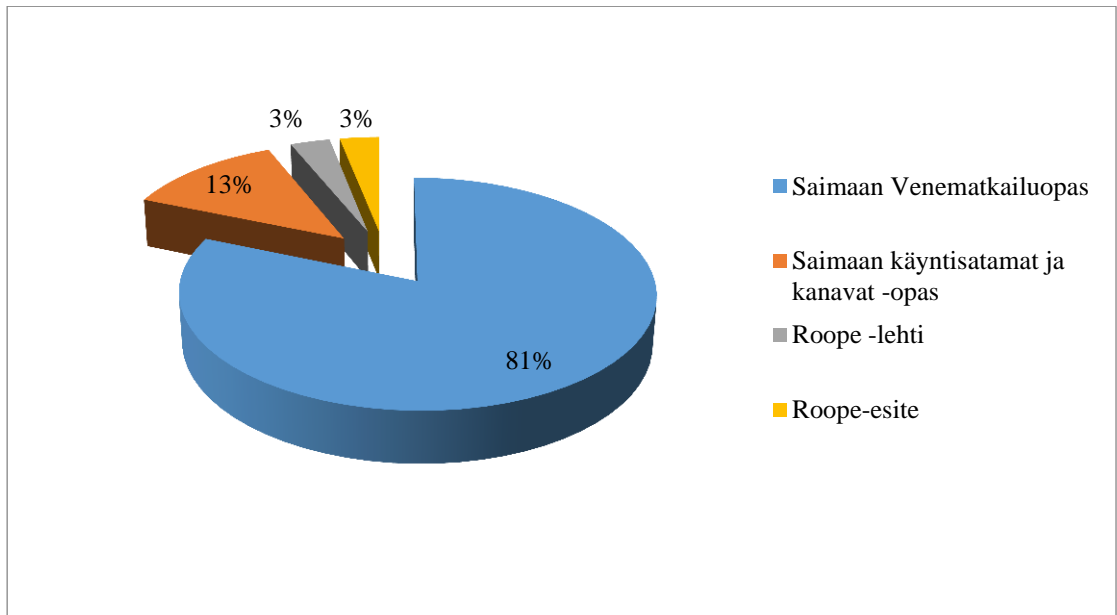
#### *Tiedonsaanti retkisatamista*

Koska retkisatamista on mahdollisuus löytää tietoa hyvin monesta eri viestintävälineestä, halusimme selvittää mistä tietolähteistä käyttäjät hakevat tietoa. Tämä tieto on tärkeää mahdollisten jatkotutkimusten osalta, jotta pystyttäisiin selvittämään, olisiko joku tietty taho, joka ottaisi oikean ja päivitetyn retkisatamatiedon hallinnan itselleen. Tutkimukseen vastaajia ohjattiin avoimen kysymyksen avulla kertomaan, miten he hakevat tietoa retkisatamista internetin, erilaisten esitemateriaalien, tuttavien tai jollakin muulla tavalla hankitun tiedon avulla.



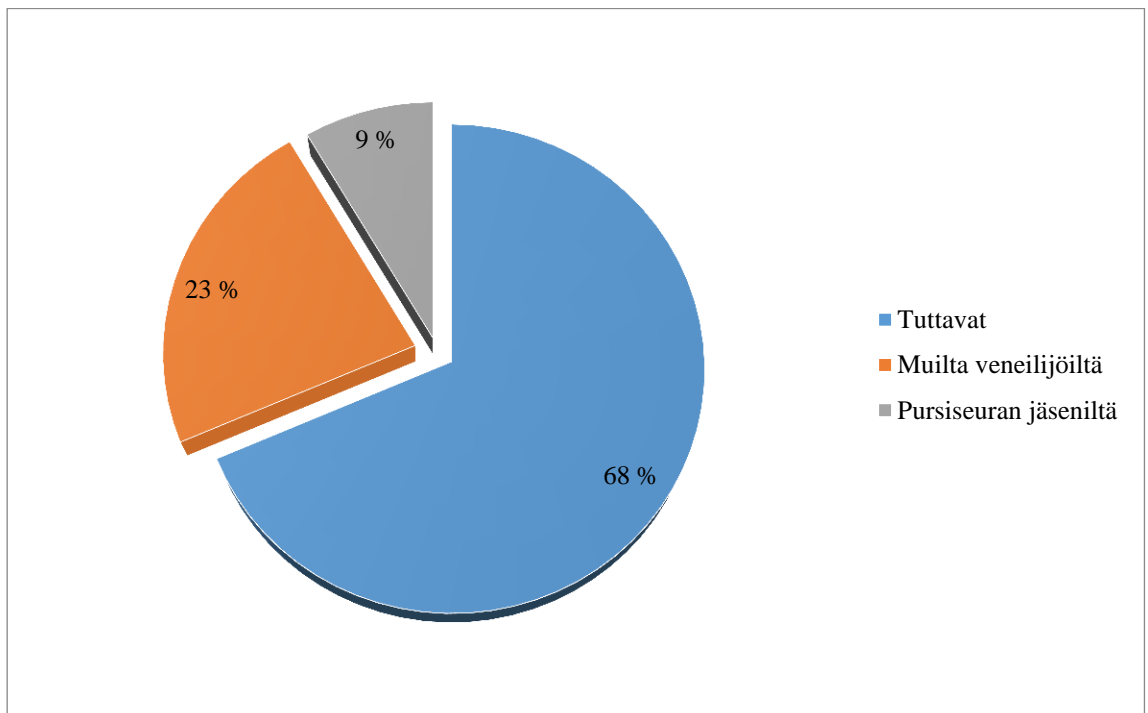
**KUVA 10. Tietoa retkisatamista internetin avulla (N=35)**

Veneilysaimaa.com-sivusto oli vastaajien mielestä tärkein internetistä saatava tietolähde (kuva 10). Yksinkertaiset ja pelkistetyt nettiratkaisut toimivat Rope ja Vesasen (2003, 27) mielestä parhaiten, kuten tässäkin tapauksessa. Veneilysaimaa.com-sivusto on laadittu rakenteeltaan pitkäaikaisesti toimivaksi. Toteutettu rakenne sallii joustavasti täydennykset ja lisäykset. Tulkintani mukaan tällä hetkellä näyttää, että veneilysaimaa.com -sivustoa ei ole päivitetty viimeaikoina. Ajantasaisuus ja jatkuvasti uusiutuvat elementit ja yksityiskohdat innostaisivat kävijöitä käymään sivuilla vielä nykyistäkin enemmän. Veneilysaimaa.com -sivuston eräs houkuttelevin puoli on siinä, että kuvien avulla on informaation ja sivuihin saatu lisää kiinnostavuutta ja selkeyttä.



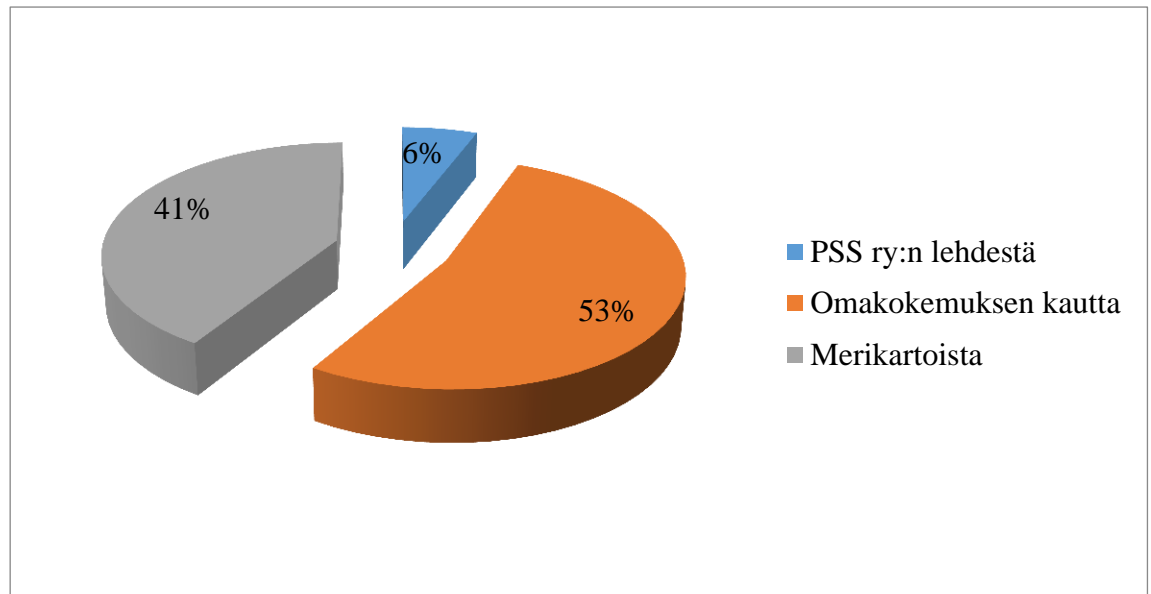
**KUVA 11. Esitteiden tarjoamaa tietoa retkisatamista (N=32)**

Saimaan Venematkailuopas on vastaajien mielestä tärkein esitteiden muodossa tarjoama tietolähde Saimaan retkisatamista (kuva 11). Saimaan käyntisatamat ja kanavat -opas lienee myös usean veneilijän veneessä mukana. Pidä Saaristo Siistinä ry:n jäsenlehti sekä Roope -palvelut Saimaalla -esite tarjoavat kattavan katsauksen Vuoksen alueen retkisatamapalveluista.



**KUVA 12. Ihmisten tarjoamaa tietoa retkisatamista (N=35)**

Tuttavat ovat tietolähteenä, kun keskustelun avulla haetaan tietoa retkisatamista (kuva 12). Kokemuksia vaihdetaan myös muiden veneilijöiden kanssa laitureissa ja satamis-  
sa. Kokeneet pursiseurojen jäsenet ovat myös hyviä tietolähteitä.



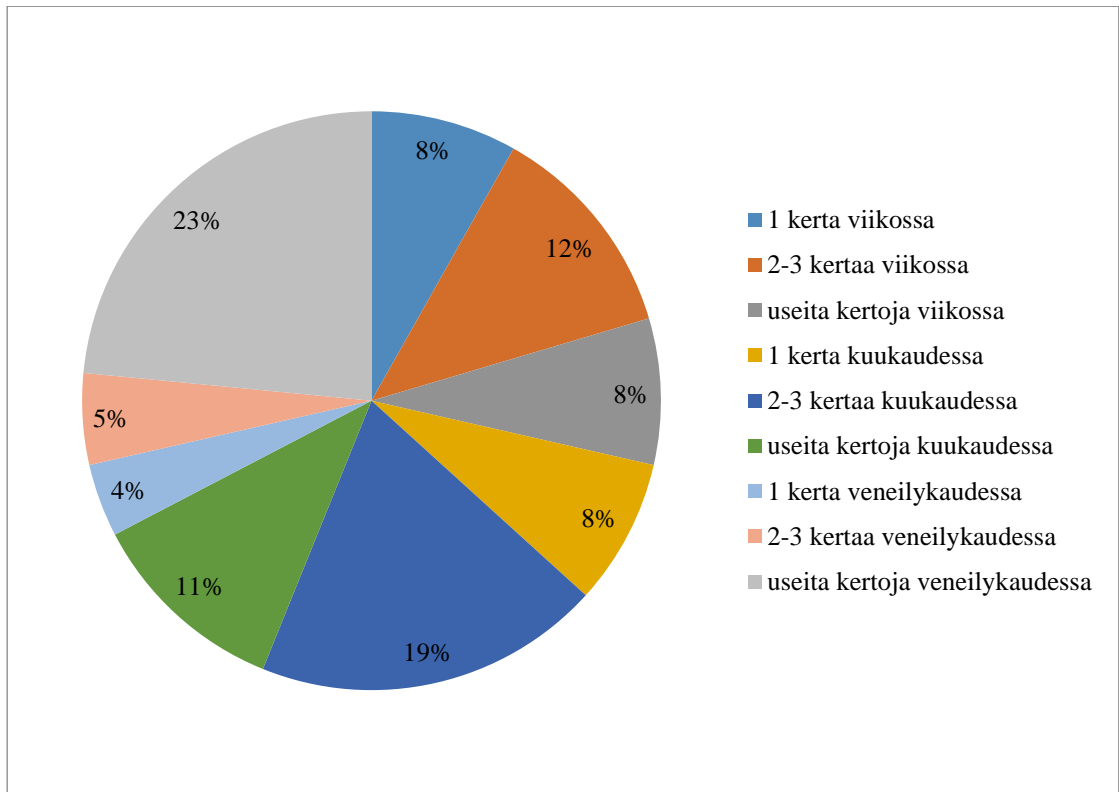
**KUVA 13. Mistä muusta lähteestä saadaan tietoa retkisatamista? (N=17)**

Tutkimus osoitti veneilijän luottavan omaan veneilykokemukseensa eniten (kuva 13). Merikartat tuovat turvallisuutta veneilyyn ja niihin luotetaan. Pidä Saaristo Siistinä ry:n lehti koetaan myös omalta osaltaan retkisatamien tietolähteeksi.

#### *Vierailukerrat retkisatamissa veneilykauden aikana*

Retkisatamien palvelutarpeiden kartoituksen kannalta on tärkeää kysyä käyttäjiltä veneilykertojen määrää veneilykautena. Veneilykulttuurissa ei vastausten perusteella ole nähtävissä muutosta. (Kuva 14). Vierailuja tehdään kotisatamaa lähinnä sijaitseviin, mieluisaksi todettuihin retkisatamiin.



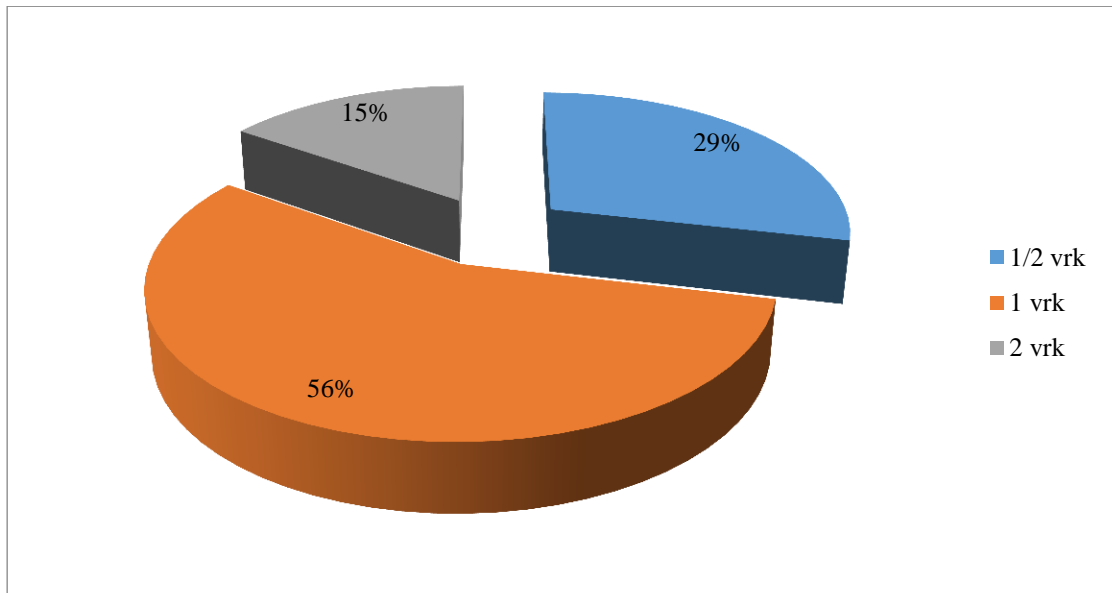


**KUVA 14. Vierailukerrat retkisatamissa (N=98)**

Vastaajista suurin ryhmä veneilee useita kertoja veneilykaudessa määrittelemättä veneilykertoja tarkemmin. Toisena suurena ryhmänä voidaan todeta 2-3 kertaa kuukaudessa veneilevät venekunnat. Vastausten perusteella voidaan väittää, että retkisatamissa vierailaan hyvin tasaisesti koko veneilykauden ajan.

#### *Retkisatamissa viipyminen*

Retkisatamissa viivytään tutkimuksen mukaan yksi vuorokausi, jonka jälkeen jatketaan venematkaa (kuva 15). Kukaan vastaajista ei ilmoita viipyvänsä retkisatamissa kolmea vuorokautta, vaikka se olisi veneilijöille ja muille käyttäjille sallittua retkisatamien käyttöohjeistuksissa.

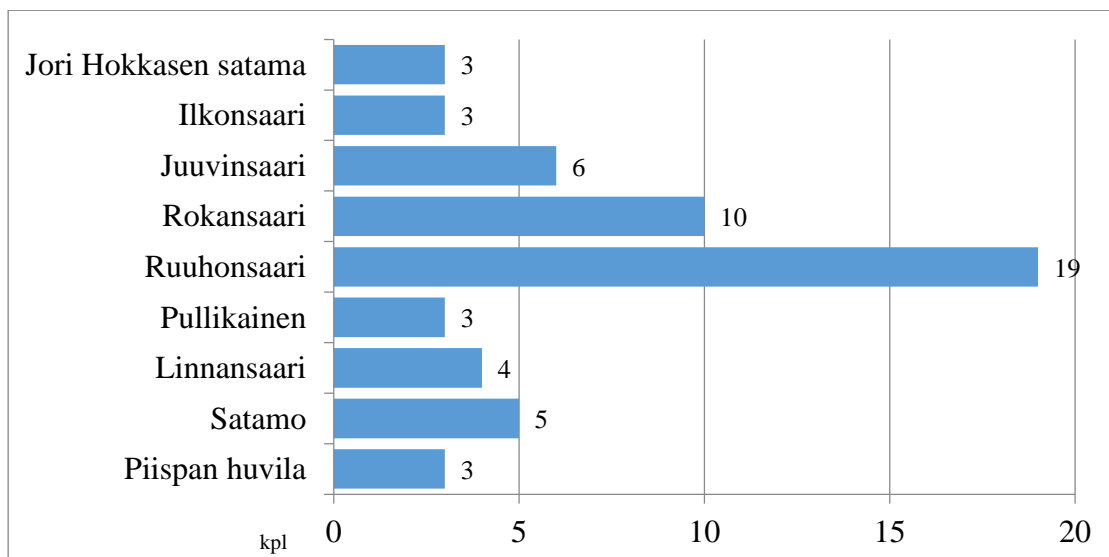


**KUVA 15. Retkisatamissa viipyminen (N=98)**

Vastauksista voi päätellä, että retkisatamia käytetään paljon lyhytaikaiseen venematkan lepoetkeen. Joskus myös turvallisuustekijät nousevat esille esimerkiksi sääolosuhteiden vuoksi, jolloin retkisatamat tarjoavat suojaa tuulelta ja sateelta lyhyeksi aikaa. Kalastuksen harrastajat sekä lähialueen mökkeilijät lienevät yksi retkisatamien käyttäjäryhmä.

#### *Saimaan ja Vuoksen alueen paras tai mieluisin retkisatama*

Avointen kysymyksen avulla kartoitetaan suosittuja retkisatamia Vuoksen vesistöalueella. Etelä-Karjalan Virkistysalueesäitiön (2014) Ruha tai kansansuussa Ruuhu tai Ruhonsaaret sekä Saimaan Virkistysalueyhdistyksen (2014) Rokansaari ovat tutkimuksen mukaan suosituimmat ja mieluisimmat Vuoksen vesistöalueen retkisatamat (kuva 16). Pidä Saaristo Siistinä ry:n miehistö on todennut saman asian perustuen huoltokäyntien tarpeeseen sekä jäte- ja huoltotarvikemääriin.



**KUVA 16. Paras/mieluisin retkisatama (N=81)**

Juuvinsaaren maisemat ovat veneilysaimaa.com-sivuston mielestä Saimaan kauneimmat. Jori Hokkasen satama sijaitsee Savonlinnassa ja se on liikuntarajoitteisillekin soveltuva retkisatama. Pullikainen ja Satamo sijaitsevat Etelä-Karjalassa. Lähes jokaisella vastaajalla oli oma mieleinen retkisatamansa, ja siksi vastauksissa esiintyi laaja kirjo yksittäisiä retkisatamia ympäri Vuoksen vesistöaluetta. Huomioitavaa on se, että Piispan huvilalla, Satamossa, Ruuhonsaarella ja Rokansaarella on saunat veneilijöiden käytettävissä, mutta kaksi saunallista retkisatamaa ei ole yhdeksän suosituimman retkisataman joukossa.

#### *Eniten kehittämistä tarvitseva retkisatama*

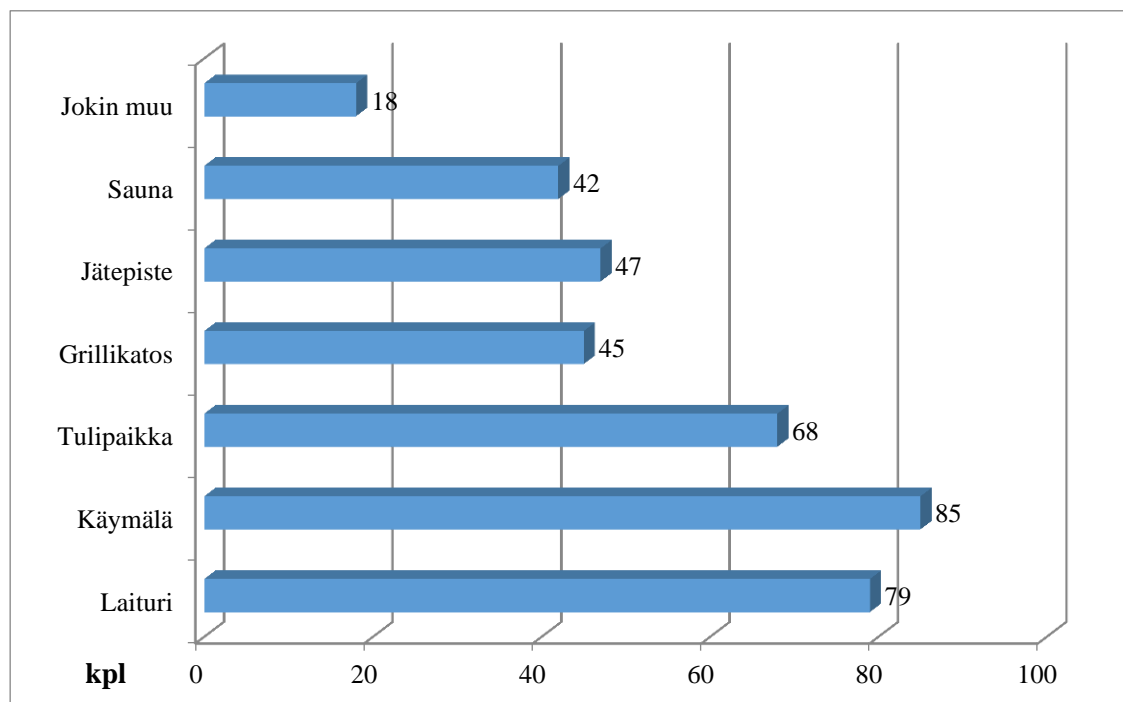
Tutkimuksessa kartoitetaan avoimella kysymyksellä myös sellaisia kohteita, jotka tarvitsisivat veneilijöiden mielestä rakenteiden osalta palvelujen kehittämistä. Nykyisen taloustilanteen vallitessa kunnilla on suuria säästöpaineita, mutta toisaalta myös matkailullisia kehittämisen haasteita. Vastauksissa on paljon hajontaa.

Useat vastaajat eivät ole huolissaan mistään yksittäisestä retkisatamasta, vaan kaikkien kohteiden huollon ratkaisemisesta. Jätehuolto, polttopuut ja laituri ovat toiveena kehittämiskohteiksi koko retkisatamaverkostolla. Vastaukset hajaantuvat laajasti monien eri retkisatamien osalle, mutta yksittäisistä kohteista suosittu Piispanhuvilan rapistuvasta kunnosta kannetaan huolta. Ruuhonsaari nousee toisena vahvaksi kehittämisen kohteeksi, jossa pelätään käyttäjien tulevaisuudessa pilaavan kohteen.

Nurminen (2012) kiteyttää Satu Miettisen näkemykset toimivasta palvelusta ja asiakkaan odotuksista. Retkisatamaverkoston kohteita tutkittaessa voidaankin kysyä, että vastaako palvelu tarpeeseen ja onko sitä asiakkaan helppo käyttää? Onko palvelu asiakkaan mielestä haluttavaa ja erilaista. Voiko palvelua käyttää johdonmukaisesti ja tehokkaasti? Vesistömatkailussa Uusiniitty-Kivimäen (2014, 12) näkemyksissä on toimivien palveluympäristön rakenteiden korostuminen myös tärkeä turvallisuustekijä. Yksittäisistä retkisatamista Piispanhuvilan rapistuva kohtalo koskettaa useaa veneilijää. Huollon osalta polttopuiden huollon osuus korostuu.

### *Retkisatamapalvelutoiveet*

Vastaajien retkisatamapalveluihin kohdistuvat toiveet suuntautuivat käymälään ja laituriin. Tähän kysymykseen vastaajat voivat valita monta vastausvaihtoehtoa. Avoi-  
meen muu, mikä vaihtoehtoon vastauksena poiju on etenkin purjeveneilijöille tärkeä rantautumista avustava palvelutoive. Sekä moottori- että purjeveneilijät arvostavat saunaa. (Kuva 17.)



**KUVA 17. Retkisataman palvelutoiveet (N=98)**

Retkisatamat tarjoavat rauhallisen ympäristön niille veneilijöille, jotka eivät tahdo rantautua vilkkaissa satamissa. Taloudellisuus on myös tärkeä tekijä, kun suunnitel-

laan veneilyreittejä lomamatkalle. Peruspalvelut ovat tärkeitä palvelutuokioita vene-  
matkailijan palvelupolulla.

### *Melojien huomiointi*

Melojien rantautumismahdollisuudet ovat tutkimuksen vastaajien mukaan otettu retki-  
satamaverkostossa hyvin huomioon. Muutamia kommentteja nousi esille avoimia vas-  
tauksia analysoitaessa:

- *Pihlajavedellä on, mutta eteläisemmällä Saimaalla ei kovin hyvin.*
- *Syvissä satamissa melojille voisi olla nousulaituri.*
- *Rantautumispaikkoja melojille voisi olla enemmän ja nykyisiä paik-  
koja laajentaa ruuhkan välttämiseksi.*

### *Retkisatamaverkoston kattavuus ja uusien retkisatamien toiveet*

Avoimella kysymyksellä kartoitettiin retkisatamaverkoston kattavuutta ja käyttäjien  
toiveita uusien retkisatamien perustamiseksi. Samalla epävirallisista, mutta veneilijöi-  
den käyttämistä luonnonsatamista saataisiin uutta tietoa, joka auttaisi retkisatamaver-  
koston kattavuuden suunnittelua. Vastauksista käy ilmi, että uusien retkisatamien si-  
jaan nykyverkoston ylläpitäminen on tärkeämpi kuin uusien kohteitten perustaminen.

Noin 40 % vastaajien mielestä retkisatamaverkosto on aika kattava. Yksittäisistä uu-  
sista toiveista retkisatamaksi nousee Sulkavan Vekaran alueelta Annikinniemi, jossa  
on suojaisa laguuni ja jota jo epävirallisena rantautumispaikkana käytetään. Purje-  
veneilijät toivoisivat parempia rantautumismahdollisuuksia. Syy tähän lienee se, että  
purjeveneen syväys on useimpia muita venetyyppejä suurempi.

### *Pidä Saaristo Siistinä ry:n jäsenyys*

Kyselyn viimeisenä kysymyksenä kartoitettiin Pidä Saaristo Siistinä ry:n jäsenten  
osuutta vastaajista. Alle kolmas osa vastaajista ei ole Pidä Saaristo Siistinä jäseniä.  
Vastausten perusteella jäsenien osuutta on mahdollisuus kasvattaa. (Taulukko 1.)

**TAULUKKO 1. Pidä Saaristo Siistinä ry:n jäsen % -vastaajista**

	Lukumäärä	%-vastanneista
Ei ole jäsen	23	26 %
On jäsen	75	74 %
Yhteensä	98	100 %

Muutamia kommentteja ei-jäseniltä nousi esille avoimia vastauksia analysoitaessa:

- *Ei ole ollut tietoa asiasta.*
- *Olen vasta hankkinut retkiveneen ja huomannut, kuinka hyvää työtä PSS on tehnyt. Tulen liittymään jäseneksi.*
- *Historiallisista syistä. Luonto-Liiton Saimaasoudun aikana 1981 järjestö yritti ratsastaa muiden luonnonsuojelutyöllä.*
- *Ostan yleensä Pidä Saaristo Siistinä kiinnitystarran.*
- *Olen tukenut toimintaa aiemmin..*
- *Omaa saamattomuutta.*
- *Olen ollut yli kymmenen vuotta, nyt en eli saamattomuutta.*
- *Omaa saamattomuutta, pitänee hoitaa asia kuntoon.*
- *Ei ole tullut liityttyä. Maksan kyllä retkisataman käytöstä.*
- *Helpompi kuitata maksut käytön mukaan.*
- *Venemessuilla vasta varsinaisesti kuulin tästä, joten täytyy liittyä jäseneksi.*
- *En ole saanut aikaiseksi.*

Haasteena tulevaisuudessa on nykyisten jäsenien pysyminen jäsenenä sekä tiedottaminen Pidä Saaristo Siistinä ry:n roolista retkisatamien huoltotyössä. Vanhemmat veneilijät luopuvat veneistään eikä nuoria uusia veneilyharrastajia liity jäseniksi samaan tahtiin kuin jäsenrekisteristä poistuu jäseniä. Polttoaineen kalleus sekä veneilyharrastuksen kallistuvat kustannukset tuovat omat haasteensa jäsenhankinnalle tulevaisuudessaakin.

Näillä vastauksilla Etelä-Savon kunnat, ELY-keskus, Maakuntaliitto, Saimaan Virkistysalueyhdistys, Etelä-Karjalan Virkistysalueäätiö ja Pidä Saaristo Siistinä ry saavat pintapuolisen yhteenvedon alueemme retkisatamien käyttäjistä. Tutkimus luo toivottavasti pohjaa tuleville Vuoksen vesistöalueen tutkimuksille.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa arvioidaan tutkimuksen tuottamia keskeisiä tuloksia. Luvussa pohditaan, onko tutkimus tuottanut uutta tietoa ja vastaako uusi tieto asetettua tutkimusongelmaa. Tutkimuksen tuottamaa tietoa verrataan teoriaan. Tuloksien pohjalta tehdään johtopäätöksiä, joiden perusteella retkisatamaverkoston nykyhetken tilan lisäksi muotoillaan kehittämissuhteita, joilla retkisatamien palveluja voidaan kehittää tulevaisuudessa vielä asiakaslähtöisemmin.

### 7.1 Johtopäätökset tutkimusjoukosta

Tämän tutkimuksen perusteella retkisatamissa vierailijoiden venetyyppi on pääsääntöisesti moottori- tai purjeverne. Tutkimukseen vastanneet purjeverneilijät toivovat rantautumista helpottamaan poijuja tai rantautumispaikkoja myös syvempikölisille veneille. Mökkiläisten, kesäasukkaiden, varsinaisten soutuveneilijöiden sekä kotitarve- ja aktiiviharrastajakalastajien osuus ei näy tutkimuksessa. Todellista retkisatamien käyttäjämäärää on haasteellista arvioida. Tutkimuksesta ei käy myöskään ilmi, kuinka paljon alueen matkailuyrittäjät käyttävät hyödykseen retkisatamapalveluja.

Retkisatamissa vierailaan yleensä pariskunnittain. Veneilijät ovat joko keski-ikäisiä ja lapset aikuisia tai nuoria on haasteellista saada innostumaan veneilystä vanhempiensa kanssa. Veneilyä harrastetaan tämän tutkimuksen mukaan harvemmin suuremmalla joukolla. Retkisatamaverkosto luo mahdollisuuden veneillä Saimaalla ja Vuoksen vesistöalueella. Koska suurimmassa osassa retkisatamia ei peritä laituri- eikä rantautumismaksuja, jää rahaa käyttöön kaupallisissa satamissakin vierailuihin sekä alueen palvelujen käyttöä varten. 10 % vastaajista käyttää Vuoksen vesistöalueella rahaa veneilykauden aikana jopa yli 2500 euroa henkeä kohden.

Veneilyyn liittyy olennaisena seikkana sääolosuhteet. Vuonna 2013 sää suosi veneilyä, koska aurinkoisia ja lämpimiä poutapäiviä oli runsaasti houkutellen ihmisiä ulkoaktiiviteettien pariin. Liikenneviraston (2014, 27) tilastot osoittavat, että veneilyn painopiste on siirtynyt kanavaliikenteestä muualle. Veneilyyn käytetty aika lienee pysy-

nyt samana, mutta siirtymät paikasta toiseen ovat lyhentyneet. Kallis polttoaine on varmasti yksi merkittävä tekijä nykyisiä ja tulevia veneilyretkiä suunniteltaessa.

Liikenneviraston (2014, 20) tilastot osoittavat, että 2000-luvulla veneitä Vuoksen vesistöalueelta merelle ja/tai toisin päin, on Saimaan kanavan läpi kulkenut vuosittain 500–700 kpl. Vuonna 2014 Saimaan kanavan läpi kulki 752 venettä, kun vuonna 2013 veneitä kanavan läpi kulki 692 kpl. Venäläisten veneiden määrä on jatkuvasti vuosittain lisääntynyt tasaisesti aina vuoteen 2011 saakka. Venäläisiä veneiden osuus vuonna 2009 oli 23 %, vuonna 2010 osuus oli 27 %, vuonna 2011 osuus oli 36 %, vuonna 2012 osuus oli 35 % ja vuonna 2013 osuus oli 30 %. Kaikkien ulkomaalaisten veneiden osuus vuonna 2013 oli 34 %. (Liikennevirasto 2014, 20.)

Venemäärien kehityksen suuntaa sisävesillä voidaan arvioida Liikenneviraston (2014, 27) mukaan viidellä sulkukanavalla, Vääksy, Murole, Taipale, Varistaipale ja Joensuu, viimeisen viidentoista vuoden aikana sulutettujen veneiden määrän perusteella. Vuonna 1995 näiden kanavien läpi kulki yhteensä 22 200 venettä ja vuonna 2000 määrä oli 18 650 venettä. Vuonna 2012 veneiden määrä oli 14 063 ja vuonna 2013 16 052. Kanavien (viisi sulkukanavaa) yhteenlaskettu venemäärä vuodesta 1995 vuoteen 2013 on vähentynyt 26 %. Sulkukanavien venemääriin vaikuttaa mm. se, että onko kesä ollut aurinkoinen vai sateinen. Kun tarkastellaan kanavakohtaisia venemääriä, niin ne ovat olleet myös laskevia. Suomen vilkkaimman veneilysulun, Vääksyn läpi on kulkenut 2000-luvulla 7 000 – 9 000 venettä vuodessa. Vuonna 2013 Vääksyn läpi kulki 7 348 venettä, mikä on yli 1 000 venettä enemmän kuin vuonna 2012. (Liikennevirasto 2014, 27.)

Nurminen (2012) kiteyttää Satu Miettisen näkemykset toimivasta palvelusta ja asiakkaan odotuksista. Retkisatamaverkoston kohteita tutkittaessa voidaankin kysyä, että vastaako palvelu tarpeeseen ja onko sitä asiakkaan helppo käyttää? Onko palvelu asiakkaan mielestä haluttavaa ja erilaista. Voiko palvelua käyttää johdonmukaisesti ja tehokkaasti? Vesistömatkailussa Uusiniitty-Kivimäen (2014, 12) näkemyksissä on toimivien palveluympäristön rakenteiden korostuminen myös tärkeä turvallisuustekijä. Yksittäisistä retkisatamista Piispanhuvilan rapistuva kohtalo huolestuttaa useaa veneilijää. Huollon osalta polttopuuhuollon osuus korostuu.



*Keskeiset johtopäätökset ja kehittämiskohteet*

Tutkimusongelmaa kuvaa kysymys, kuinka tyytyväisiä ovat Vuoksen vesistöalueen ja Etelä-Savon alueen retkisatamien käyttäjät retkisatamaverkoston tarjoamiin palveluihin. Ongelmaa on selvitetty retkisatamien nykytilan kartoituksella, toteutetun kyselyn vastausten avulla ja muutamissa retkisatamissa havainnoiden käyttäjien toimintaa.

Kartoitettujen retkisatamien ja rantautumispaikkojen määrä yllätti kaikki tahot. Arviot liikkuivat ennakkoon noin 80 kpl:n tuntumassa, mutta kohteita löytyi lopulta 186 kpl. Korjaustarpeista tärkeimmiksi nousivat rakenteiden iän vaatimat korjaukset, luontote-kijöiden vaatimat korjaukset ja muutamat ilkeivallasta johtuvat korjaustyöt. Tuulaniemi (2011, 81) muistuttaakin, että kunnossa olevilla rakenteilla ja siistillä palveluympäris-töllä on suuri positiivinen vaikutus retkisatamien palveluja käytettäessä. Koska retki-satamat sijaitsevat useimmiten saarissa tai tietömien matkojen päässä, vaativat korja-ustyöt useasti veneen ja sähköttömään työhön soveltuvat työvälineet sekä erikois-osaamisen. Työhön kuluu myös enemmän aikaa, koska maasto-olosuhteet ovat useimmiten haasteelliset. Korjaus- ja huoltotöistä tärkeimmiksi havaittiin kattojen puhdistukset, rannan, ympäristön ja kulkuvälien raivaukset, siivous- ja pienet korjaus-työt. Ympäristö on keskeinen elementti, jonka merkitys on suuri asiakkaalle tuotta-van positiivisen palvelukokemuksen tuottamiseksi (Kinnunen 2006, 84). Turvallisuus-teen liittyvät tärkeänä osana iäkkäiden laitureiden ja kulkuväylien korjaukset. Kehitet-tävien kohteiden osalta kartoitus osoitti toiveita lisäpalveluista esim. laavu, sauna tai laituri. Poistettavien kohteiden osaksi muotoutui olematon käyttöaste tai olemassa olevien rakenteiden heikkokuntoisuus. Kartoituksessa ehdotettiin myös uusia kohteita liitettäväksi retkisatamaverkoston osaksi. Retkisatamassa ei ole henkilökuntaa palve-lemassa käyttäjiä ja siksi fyysisessä palvelupisteessä tulee olla Tuulaniemen (2011, 81) ohjeistamana esineitä ja rakenteita, joiden avulla voidaan ohjata asiakkaiden käyt-täytymistä ja luoda turvallisuuden tunnetta. Kehittämiskohteiksi hyvin monissa retki-satamissa ehdotettiin uusia ja yhdenmukaisia opasteita, rantautumiskylttejä, paikka-opasteita, järjestyssääntöjen ja jätteiden lajitteluohjeita. Tuulaniemen (2011, 81–82) mukaan palvelua tuotetaan ja kulutetaan siis esineiden ja tavaroiden avulla. Poltto-puuhuollon järjestäminen havaittiin haasteelliseksi useassa paikassa, mutta jos kohtee-seen on suunniteltu ja rakennettu tulipaikka, niin siellä tulisi olla myös polttopuita. Hyysalon (2009, 106) mukaan havainnoinnin avulla on mahdollista löytää tietoa tai kehittämideoita seuraamalla käyttäjien käyttäytymistä ja toimintaa heidän omassa

ympäristössään. Retkisatamien käyttäjistä ei havaintojen perusteella löytynyt oletusten vastaista käyttäytymistä eikä se tuottanut uutta tietoa retkisatamapalvelujen kehittämiseksi.

Tutkimuksen taustatiedoissa ei selvitetty kyselyyn vastanneiden ikäjakaumaa. Venemessuilla kyselyyn vastanneiden kanssa keskusteluissa huomasin, että miehet pyysivät usein kumppaniaan täyttämään kyselyn, joten ikäjakauma ja naisten osuus todellisista veneilijöistä olisivat saattaneet vääristää tutkimustulosta. Huomioni on samansuuntainen kuin Heikkilän (2008, 69) esille nostama havainnointi, jonka vuoksi laajan heterogeeniseen väestöryhmään kohdistuvassa kyselyssä esimerkiksi vastaajien erilaiset ikä- ja ammattijakaumat voivat tuottaa erilaisen tuloksen kuin perusjoukon jakaumat ja on tällöin osaltaan vaarantamassa tutkimuksen luotettavuutta.

Palvelumuotoilun osaamisalaa tulisi mielestäni tulevaisuudessa enemmän hyödyntää myös julkisten palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Julkisen sektorin tulevia haasteita ei välttämättä pystytä entisiin keinoin selvittämään, vaan uudenlaiset näkökulmat ja tulevaisuuden menetelmät voisivat luoda toimivaa yhteistyötä. Kaikkihan me tahdomme verorahoillemme vastinetta ja maksamallemme panokselle mahdollisimman tehokasta tuottoa eli osaavien ihmisten ideoimia toimivia palveluja.

Hyvästä hakupalvelusta voidaan ottaa esimerkkinä Pohjois-Savon Liiton verkkosivut (2014), jotka vesiretkeilyn osalta tuottavat selkeää ja helppolukuista informaatiota kesän veneilyreittejä suunniteltaessa. Käyttöliittymän käytettävyys nousee tärkeään osaan virtuaalisen kontaktipisteen, kuten internet-sivun käytössä ja palvelua kulutettaessa (Tuulaniemi 2011, 81–82). Oikea ja päivitetty tieto auttaa venematkailijan löytämään itselleen sopivimmat kohteet sekä luo turvallisuutta matkalle. Myös palvelupolun varrella eri kohteissa informaatiotaulut opastavat matkailijaa käyttämään kohteen palvelutarjontaa.

Kuten Tantun (2003, 32) Joensuun yliopiston tutkimuksesta selviää, että tärkein veneilyreitin suunnitteluun vaikuttava tekijä on Vuoksen vesistöalueella olemassa oleva retkisatamaverkosto. Uusiniitty-Kivimäen (2014, 14) mielestä veneilijät eivät tule alueelle, jos retkisatamaverkosto ei ole kattava. Myös tässä tutkimuksessa avoimissa vastauksissa toivotaan retkisatamien ja koko retkisatamaverkoston säilymistä kattavana.

Vuoksen vesistöalueen ainutlaatuisen retkisatamaverkoston haasteena ovat tulevaisuudessakin vanhenevista rakenteista johtuvien huoltokustannusten kasvu. Luonto sinällään tarjoaa venematkailijan kaikille aisteille virikkeitä, mutta Tuulaniemen (2011, 81) ajatuksien perusteella on selvää, että huollettu ja rakenteiltaan turvallinen retkisatamaympäristö täydentää ympäröivän luonnon tunnelman käyttäjälleen positiiviseksi. Retkisatamien huollolle ja tasolle on asetettu tavoitteita ja toiveita. Jatkossa on suunniteltava ja selvitettävä miten retkisatamien säännöllinen huolto – ja korjaukset rahoitetaan. Riittävään huoltotoiminnan rahoitukseen on kohdistettava ennakoivaa ja pitkäjänteistä suunnitelmallisuutta. Yhteistyön mahdollisuutta mm. alueen matkailuyrittäjien kanssa tulisi kartoittaa ja samalla miettiä kustannusten jakamista eri toimijoiden kesken. Pitkäjänteinen retkisatamaverkoston kehittäminen osana laajempaa suunniteltua Saimaan Geopark -hanketta voisi olla apuna verkoston sisältöpisteiden tuotteistamisessa ja tarinallistamisessa. Herkästi haavoittuvat luontokohteet vaativat kestävän kehityksen mukaisia toimia. Verkoston yhtenäiset opasteet, tiedottaminen ja kävijäseuranta auttaisivat toiminnan suunnittelussa ja tilastoinnissa. Metsähallituksen yhteistyötä, osaamista ja toimintatapaa tulisi hyödyntää vielä enemmän edellä mainittuja toimenpiteitä suunniteltaessa.

Opinnäytetyöni tutkimustuloksista voidaan saada suuntaa antavaa näkemystä siitä, ettei veneilykulttuurissa ole tapahtunut poikkeavaa muutosta aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna. Vuoksen vesistöalue on laaja, retkisatamia on paljon, käyttäjäkunta on hyvin kirjavaa ja heidän tavoittaminen on hyvin vaikeaa. Kaikki veneilijät eivät kuulu pursiseuroihin ja retkisatamissa ei ole henkilökuntaa paikalla, joten tärkeää asiakaspalautetta saadaan tämän tutkimuksen avulla. Asiakaspolku tulisi kuitenkin rakentaa liiketoiminnan prosesseissa siten, että mittauksia ja palautetta on mahdollista saada mahdollisimman monesta eri paikasta ja monella eri tavoin. Tällä tavoin saadaan asiakkailta arvokasta palautetta onnistumisista sekä kehityskohteista. (Löytänä & Korteso 2011, 119.) Samalla voidaan pintapuolisesti nähdä Saimaan matkailullinen ja taloudellinen merkitys. Tutkimus osoittaa veneilijöiden näkemyksiä retkisatamien palvelutarpeista ja -toiveista. Tutkimus luo myös pohjaa retkisatamaverkoston edelleen kehittämiseksi. Tärkeimpänä tutkimuksen antina pidän kuitenkin mahdollisuutta oppia uutta asiakasymmärryksestä ja nähdä asioita uusista näkökulmista.

Useat alueemme sanoma- ja paikallislehdet huomioivat retkisatamien kartoituksen ja jopa Itä-Savon lehden pääkirjoituksessa Rautio-Teijonmaa (2013) korosti retkisatamaverkoston tärkeyttä alueen matkailulle. Samalla Rautio-Teijonmaa (2013) nosti esille myös opinnäytetyöni aiheen sekä kyselytutkimukseni, joten tutkimuksella lienee myös julkisuusarvoa.

## 7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessäni pyrin toimimaan rehellisesti ja huolellisesti. Opinnäytetyöprosessin aikana sekä koko opiskelujeni ajan olen tiedonhankinnassani pyrkinyt olemaan rehellinen enkä tietoisesti ole käyttänyt muiden tuottamaa tietoa ja työn tuloksia ilman lupaa tai lähdeviittausta. Opinnäytetyön tutkimusosuuteen osallistuminen on ollut vapaaehtoista ja osallistujat ovat voineet osallistua nimettöminä. Tutkimustulosten vääristelyyn ei ole minulla eikä toimeksiantajallani ollut mitään syytä, koska Pidä Saaristo Siistinä ry ei omista retkisatamia, vaan toimimme niin sanottuna kolmantena osapuolena eli palveluntuottajana. Omat arvostukseni ja mieltymykseni eivät ole vaikuttaneet tutkimuksen toteuttamiseen eivätkä tuloksiin. Koska itse en ole varsinaisesti veneilijä enkä retkisatamien käyttäjä, olen voinut puolueettomasti analysoida tutkimuksen tuloksia. Tutkimus ei sinänsä tuo julki uutta tietoa, mutta se vahvistaa aikaisempien tutkimusten linjaa veneilykulttuurista. Koska otos on näin pieni, ei voida myöskään täysin yleistää saatuja vastauksia koskemaan koko perusjoukkoa, vaan tuloksia tulee tulkita vain yhtenä tulkintana vastaajien mielipiteistä, ja siitä syystä tutkimuksen luotettavuutta ei voida pitää täydellisenä.

### *Validiteetti ja reliabiliteetti*

Empiirisen tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa ei voida suoraan puhua Koskinen ym. (2005, 253) käsityksen mukaan todesta tai väärästä tiedosta. Tutkimuksen luotettavuutta kuvataan sen sijaan termeillä reliabiliteetti ja validiteetti tai tutkimuksen arvioitavuus. Näitä termejä käytetään kvalitatiivisessa tutkimuksessa silloin, kun halutaan arvioida tutkimuksen tai siinä esitetyn väitteen luotettavuutta. Kun tunnistetaan edellä mainitut käsitteet omassa ajattelussa ja arvioinneissa jo tutkimuksen alkuvaiheista lähtien, niin tällä tavoin voidaan tuottaa merkittävästi laadukkaampaa tutkimustyötä. (Koskinen ym. 2005, 253.)

Koskinen ym. (2005, 253–254) muistuttavat tutkimuksen tekemisen lähtösyitä ja merkitystä sekä sitä, että tutkimuksessa ei pyritä pelkästään virheettömyyteen, vaan tuottamaan uutta ja parempaa tietoa. Liiallinen varovaisuus voi johtaa mahdollisesti riskitömiin ratkaisuihin vaikuttaen tutkimustulosten laatuun. Tutkimusmenetelmän tulee aina olla kuitenkin sellainen, että mahdolliset virheet ja virhetulkinnat on tunnistettavissa ja poissuljettavissa. (Koskinen ym. 2005, 253–254.) Veneilijät muodostavat usein miehistön ja yleensä vain yksi miehistön jäsenistä vastaa kyselyyn, joten tässäkin tutkimuksessa sukupuolijakaumaan ja iän määrittämiseen olisi saattanut tulla virheellistä tietoa.

Hirsjärvi ym. (2009, 231–233) ilmentää, että tutkimuksen reliabelius osoittaa tutkimuksen tulosten toistettavuutta. Tutkimuksen tai mittauksen reliabelius sisältää kyvyn, joka poistaa samalla sattumanvaraisuuden tutkimuksen tuloksia arvioitaessa. Mittareiden luotettavuuden tilastollinen arviointi parantaa kvantitatiivisen tutkimuksen laatua. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan myös käsitteellä validius. Validius merkitsee kykyä mitata juuri sitä, mitä mittarin tai tutkimusmenetelmän on tarkoituskin mitata eikä sitä, mitä tutkimusentekijä kuvittelee mittaavansa. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa kuvausten ja siihen liitettyjen selitysten sekä tulkintojen tarkalla yhteensopivuudella. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.)

### *Jatkotutkimusaiheet*

Luotettavien kävijätutkimusten ja -tutkimuslaitteiden avulla käyttäjämäärät ja -ryhmät tulisivat paremmin tutkittua. Samalla todettaisiin retkisatamien käyttäjäryhmänä myös alueella toimivien yrittäjien osuus ja halu hyödyntää entistä paremmin omassa liiketoiminnassaan retkisatamaverkostoa sekä osallistua kohteiden huollon ja kunnossapidon rahoittamiseen. Eräs jatkotutkimuksen aihe voisi tutkia, miten retkisatamakäyttäjän asiakaskokemus voitaisiin suunnitella saumattomaksi ja monikanavaiseksi, vaikkapa palvelumuotoilun keinoin (Koivisto 2012).

## **8 LOPUKSI**

Opinnäytetyöni alussa kesällä 2013 kartoitin Etelä-Savon retkisatamaverkostoa. Tiedossani ei ole ketään, joka olisi vierailut yhtä monessa eli lähes 200 luonnon- ja retki-

satamassa. Kokemuksestani oli siis suurta hyötyä tämän opinnäytetyöni palvelumuotoilun palvelupolkuja ja -tuokioita kuvatessani. Kohteiden dokumentointi ja kartoitusvaiheen korjaus- ja kehittämissuunnitelman laatiminen oli erittäin haastava työ, koska vastaavaa ei ollut aikaisemmin tehty. Etelä-Savon 2. vaihemaakuntakaavan osallistumis- ja arviointisuunnitelman yhtenä tausta-aineistona ovat kokoamani Etelä-Savon retkisatamien kunnostamis- ja kehittämistarpeiden kartoitushankkeen loppuraportin aineistot, jotka ovat myös osa tätä opinnäytetyötäni.

Kartoitustyön ohessa tein myös havainnoiteja retkisatamien käyttäjistä ja heidän käyttäytymisestään kohteissa. Havainnoinneilla pyrin löytämään poikkeuksia oletuksiin tai uusia tapoja toimia retkisatamassa. Havainnoinnit jäivät hieman kiireisen työtahdin varjoon, mutta mitään ennalta ajatellen poikkeavaa ei havaintojen osalta löytynyt.

Kaikkein haastavammaksi työvaiheeksi muodostui vastausten saaminen kyselyosuuteen. Vastauksia tuli avoimeen internet-kyselyyn varsin hitaasti, vaikka kyselyä oli lopulta käynyt avaamassa ilman vastaamista 168 henkilöä. Lopulta vastauksia saatiin 98 kappaletta. Useat alueemme sanoma- ja paikallislehdet huomioivat retkisatamien kartoituksen ja jopa Itä-Savon lehden pääkirjoituksessa Rautio-Teijonmaa (2013, 12) korosti retkisatamaverkoston tärkeyttä alueen matkailulle ja samalla nosti esille myös opinnäytetyöni aiheen sekä kyselytutkimukseni.

Teorian kytkeminen soljuvalla tavalla tutkimusosuuteen vaati monta versiota ja monta valvottua yötä. Opinnäytetyöni toimeksiantajan edustajat olivat suurena apuna ja toivat osaamisellaan ja kokemuksellaan näkökulmia sekä ohjasivat ajatuksiani oikeaan suuntaan. Tutkimus on auttanut syventämään tietämystäni retkisatamista ja veneilystä.

Toivottavasti työni retkisatamaverkoston säilymiseksi ja kehittämiseksi jatkuisi edelleen myös opinnäytetyöni valmistumisen jälkeenkin. Maakunnan eri rahoittajatahot kokoontuvat kevättalvella 2015 miettimään, miten korjauksia ja kehittämistä voidaan viedä suunnitelmasta käytäntöön. Vaikka haasteet kuntataloudessa ovatkin hankalat, pyrkimyksenä on, että ainutlaatuinen Saimaan alueen retkisatamaverkosto kyetään kunnostamaan ja ylläpitämään siten, että paikalliset asukkaat, mökkeilijät sekä veneilijät ja luonnossa liikkujat voisivat virkistäytyä ja nauttia tarinanhoitoisesta maailmankuulusta Saimaan järvialueesta nyt ja myös tulevaisuudessa.

## LÄHTEET

- Aimola, Olli 2014. Yle-uutiset. Etelä-Karjala. Verkkosivu. WWW-sivu. [http://yle.fi/uutiset/saimaan\\_geopark-hanke\\_etenee/7322639](http://yle.fi/uutiset/saimaan_geopark-hanke_etenee/7322639). 26.6.2014. Päivitetty 27.6.2014. Luettu 4.7.2014.
- Aleksejev, Anssi & Hokkanen, Timo 1996. Veneilyn Jätehuoltoselvitys Vuoksen Vesistöalueella. Savonlinna: Pidä Saaristo Siistinä ry.
- Finnboat 2011. Visio 2025. Tulevaisuuden venepalvelut. PDF-dokumentti. [http://www.finnboat.fi/linked/fi/VISIO\\_2025\\_Tulevaisuuden\\_venepalvelut.pdf](http://www.finnboat.fi/linked/fi/VISIO_2025_Tulevaisuuden_venepalvelut.pdf). Luettu 30.10.2014.
- Etelä-Karjalan liitto 2014. Saimaalle Geopark. Blogi. WWW-dokumentti. <http://www.ekliitto.fi/blog/saimaalle-geopark/>. Päivitetty 31.1.2014. Luettu 4.4.2014.
- Etelä-Karjalan liitto 2014. Tiedote. WWW-dokumentti. [http://www.ekliitto.fi/wp-content/uploads/2014/11/Tiedote\\_Saimaa-Geomatkaailukohteeksi\\_2014.pdf](http://www.ekliitto.fi/wp-content/uploads/2014/11/Tiedote_Saimaa-Geomatkaailukohteeksi_2014.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 24.11.2014.
- Etelä-Karjalan Virkistysaluesäätiö 2014. Verkkosivu. <http://www.ekvas.fi/retkikohteet/virkistysaluesaaion-retkisatamat/>. Ei päivitystietoa. Luettu 21.11.2014.
- Etelä-Savon 2. vaihemaakuntakaava osallistumis- ja arviointisuunnitelma 2014. PDF-dokumentti. [http://www.esavo.fi/resources/public//Maakuntaliitto/Maakuntakaava/Vaihekaava2/E\\_SAVO\\_vaihekaava2\\_OAS\\_20082014.pdf](http://www.esavo.fi/resources/public//Maakuntaliitto/Maakuntakaava/Vaihekaava2/E_SAVO_vaihekaava2_OAS_20082014.pdf). Mikkeli: Etelä-Savon Maakuntaliitto.
- Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.
- Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hurtig, Johanna, Laitinen Merja & Uljas-Rautio, Katriina 2010. Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kamensky, Mika 2012. Strateginen johtaminen Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.
- Hyysalo, Sampsa 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.
- Järviseutu 2014. WWW-dokumentti. <http://www.jarviseutu.fi/suur-saimaa/>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.11.2014.
- Kinnunen, Ritva 2004. Palvelujen suunnittelu. Porvoo: WSOY.
- Koivisto Mikko 2012. Näin kehität WAU-palveluja? Palvelumuotoilu käyttäjälähtöisten palvelujen mahdollistajana. WWW-dokumentti.

[http://www.hetky.fi/sites/hetky.ttlry.mearra.com/files/u62/DIAGONAL\\_PaMu\\_Tiivistelma.pdf](http://www.hetky.fi/sites/hetky.ttlry.mearra.com/files/u62/DIAGONAL_PaMu_Tiivistelma.pdf). Ei päivytystietoa. Luettu 6.10.2014.

Koivisto, Mikko 2007. Mitä on palvelumuotoilu? PDF-dokumentti.  
[http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyö\\_TaM\\_MikkoKoivisto\\_2007.pdf](http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf). Luettu 14.11.2014.

Korkman, Oskar & Arantola, Heli 2009. Arki. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOY.

Koskinen, Ilpo, Alasuutari Pertti & Peltonen Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Koskinen, Jari 2012. Vielä kerran palvelumuotoilun käsitteestä. WWW-dokumentti.  
<https://palveludesign.wordpress.com/category/mita-on-palvelumuotoilu/>. Luettu 13.10.2014.

Lehtonen Esko, Österlund Olli & Latvala Arto 2013–2014. Saimaan Venematkailuopas. Savonlinna: Österlund, Olli & Latvala, Arto.

Liikennevirasto 2014. Saimaan kanavan ja muiden sulkukanavien liikennetilasto 2013. PDF-dokumentti.  
[http://www2.liikennevirasto.fi/julkaisut/pdf8/lti\\_2014-01\\_saimaan\\_kanavan\\_web.pdf](http://www2.liikennevirasto.fi/julkaisut/pdf8/lti_2014-01_saimaan_kanavan_web.pdf).

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mattinen, Hannu 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum.

Miettinen, Satu 2010. Palvelumuotoilu (service design). Välineitä käyttäjälähtöisyyteen ja yhteiskehittelyyn. WWW-dokumentti.  
<http://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilu-service-design-vlineit-kyttjhlhtisyyteen-ja-yhteiskehittelyyn>. Luettu 1.9.2014.

Miettinen, Satu 2010. Hyvinvointia edistävät käyttöliittymät- ja palvelualustat matkailussa ja vapaa-ajassa. WWW-dokumentti. [http://www.slideshare.net/samietti/hymyloppuraportti-2010?next\\_slideshow=1](http://www.slideshare.net/samietti/hymyloppuraportti-2010?next_slideshow=1). Luettu 1.10.2014.

Miettinen, Satu, Raulo, Miikka & Ruuska, Juha 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 12–17.

Miettinen, Satu 2014. Teema: Palvelumuotoilu kehitty ryhmässä. WWW-dokumentti. <http://www.muotoiluajattelu.fi/2014/03/teema-palvelumuotoilu-kehittyryhmassa.html>. Luettu 20.10.2014.

Nurminen, Markku 2012. Palvelumuotoilu. Asiakaslähtöinen palvelusuunnittelu. WWW-dokumentti.  
[https://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20120612Alueja/08Nurminen\\_290812.pdf](https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20120612Alueja/08Nurminen_290812.pdf). Luettu 3.9.2014.



Pidä Saaristo Siistinä ry 2013. Etelä-Savon retkisatamien kunnostamis- ja kehittämistarpeiden kartoitushankkeen loppuraportti. Päivitetty 13.11.2013. Savonlinna: Pidä Saaristo Siistinä ry.

Pidä Saaristo Siistinä ry 2014. PDF-dokumentti.  
[http://www.pidasaaristosiistina.fi/files/1424/Toimintasuunnitelma\\_2014.pdf](http://www.pidasaaristosiistina.fi/files/1424/Toimintasuunnitelma_2014.pdf). Luettu 2.8.2014.

Pine II, Joseph B., Gilmore, James H. 2011. The experience economy. Boston (MA): Harvard Business School Press

Pohjois-Savon Liitto 2014. Veneily Pohjois-Savossa. WWW-dokumentti.  
<http://www.pohjois-savo.fi/fi/psl/hanketoiminta/projektit/reitistohanke/Veneily.html>. Luettu 13.10.2014.

Poutamo, Sanna 2005. Etelä-Savon Ulkoilureittisuunnitelma. Mikkeli: Etelä-Savon Maakuntaliitto

Rautio-Teijonmaa, Jaana 2013. Retkisatamaverkoston merkitys on valtava. Artikkel. WWW-dokumentti. <http://www.ita-savo.fi/mielipide/p%C3%A4%C3%A4kirjoitukset/retkisatamaverkoston-merkitys-valtava-82379>. Luettu 9.9.2014.

Rope Timo, Vesanen Jari 2003. 100 keinoa hyödyntää internetiä. Helsinki: WSOY.

Saimaan käyntisatamat ja kanavat 2012. Jyväskylä: Päijätmark Ky.

Saimaan Virkistysalueyhdistys 2014. Virkistysalueet. WWW-dokumentti.  
<http://www.saimaanvirkistysalueyhdistys.fi/virkistysalueet>. Luettu 27.10.2014.

Savonlinnan koulutus- ja kehittämiskeskus, Joensuun yliopisto 2003. Oi jos Suomen järvet matkakohteeksi muuttuisi. Savonlinnan koulutus- ja kehittämiskeskus julkaisu n:o 9. PDF-dokumentti.  
[http://www.uef.fi/documents/1145891/1362837/Oi\\_jos\\_Suomen\\_jarvet.pdf/c1d6eae6-eb98-49f0-98cf-d2d0b55e8ea3](http://www.uef.fi/documents/1145891/1362837/Oi_jos_Suomen_jarvet.pdf/c1d6eae6-eb98-49f0-98cf-d2d0b55e8ea3). Savonlinna: Savonlinnan koulutus- ja kehittämiskeskus, Joensuun yliopisto.

Sisäasiainministeriö 2005. Suomen saaristo- ja vesistömatkailusta eurooppalainen vetovoimatekijä. Saaristo- ja vesistömatkailun esiselvityshankkeen loppuraportti. PDF-dokumentti.  
[https://www.tem.fi/files/30335/Suomen\\_saaristojavesistomatkailusta\\_eurooppalainen\\_vetovoimatekija\\_2005.pdf](https://www.tem.fi/files/30335/Suomen_saaristojavesistomatkailusta_eurooppalainen_vetovoimatekija_2005.pdf). Sisäasiainministeriön julkaisu n:o 6/2005. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Suomen Purjehdus ja Veneily ry 2014. WWW-dokumentti. <http://www.spv.fi/satamat>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.10.2014.

Styles, Ruth 2014. Great Lakes Around the World. Article. WWW-dokumentti.  
<http://online.wsj.com/articles/great-lakes-around-the-world-1405509454>. Päivitetty 22.7.2014. Luettu 17.8.2014.

Taatinen Tero & Ruusunen Raija 2011. Outdoors Finland - strategian mukainen matkailuaktiviteettien kehittäminen ja imagomarkkinointi Pohjois-Karjalassa. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja C:55. ISBN: 978-952-275-0. ISSN: 1797-3856. PDF-dokumentti.

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37754/C55.pdf?sequence=1>. Luettu 17.8.2014.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum

Uusiniitty-Kivimäki, Minna 2014. Metsähallitus. Puhdas luonto vesistö- ja saaristo- matkailun voimavara – esimerkkejä Selkämereltä. PDF-dokumentti.

[https://www.tem.fi/files/39213/Minna\\_Uusiniitty\\_Kivimaki\\_Turku\\_17032014.pdf](https://www.tem.fi/files/39213/Minna_Uusiniitty_Kivimaki_Turku_17032014.pdf). Päivitetty 17.3.2014. Luettu 30.10.2014.

Valli, Raine 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Ympäristöministeriö 2014. Verkkosivu. WWW-dokumentti.

<http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Luonto/Jokamiehenoikeudet%2816989%29>. Päivitetty 28.8.2014. Luettu 28.8.2014.

1.10.2013 10.07

Vastaa retkisatamakyselyyn

Pyydämme Etelä-Savon retkisatamia käyttäneitä jäseniämme ja muita veneilijöitä vastaamaan retkisatamia koskevaan kyselyyn. Vastaukset antavat arvokasta tietoa, joiden pohjalta voidaan kehittää retkisatamapalveluita.

Kyselyn tuottaa PSS ry:n Etelä-Savon retkisatamien kartoitus- ja kehittämishankkeessa työskennellyt Veli-Matti Hartikainen, joka samalla työittää kyselystä opinnäytetyön Mikkelin Ammattikorkeakoulun liiketalouden opintoihin liittyen.

Kyselyn tulokset julkaistaan myöhemmin PSS ry:n kotisivuilla.

Siirry kyselyyn

Lue lisää hankkeesta

**Lisätiedot:**

Veli-Matti Hartikainen

Hanketyöntekijä / Retkisatamien maakunnallinen kartoitushanke

Pidä Saaristo Siistinä ry

p. 045 773 47989

veli-matti.hartikainen@pssry.fi

**Luonnon- ja retkisatamien kehittämiskysely**

**1. Mikä on kotisatamanne ja kotikuntanne?**

---

---

---

**2. Millaisella aluksella tai veneellä liikutte? \***

- Soutuvene  
 Kanootti  
 Moottorivene  
 Purjeverene

**3. Kuinka monta henkilöä keskimäärin veneellä matkustaa?**

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5  
 6 tai enemmän

**4. Paljonko käytätte rahaa veneillessänne Etelä-Savon tai Vuoksen vesistöalueilla henkeä kohti?**

---

---

**5. Mistä saatte tietoa retkisatamista?**

Internet, mikä sivusto?

---

---

---

Esite, mikä?

---

---

---

Tuttava

---

---

---

Jostain muusta lähteestä, mistä?

---

---

---

**6. Kuinka usein veneilykauden aikana vieraillette retkisatamissa? \***

- 1 kerta viikossa
- 2-3 kertaa viikossa

- useita kertoja viikossa
- 1 kerta kuukaudessa
- 2-3 kertaa kuukaudessa
- useita kertoja kuukaudessa
- 1 kerta veneilykaudessa
- 2-3 kertaa veneilykaudessa
- useita kertoja veneilykaudessa

**7. Kuinka kauan keskimäärin viivytte/retkisatama? \***

- 1/2 vrk
- 1 vrk
- 2 vrk
- 3 vrk

**8. Mikä on mielestänne paras/mieluisin retkisatama ja miksi?**

---

---

---

**9. Mikä on mielestänne eniten kehittämistä tarvitseva Etelä-Savon tai Vuoksen vesistöalueen retkisatamista ja miksi?**

---

---

---

**10. Mitä palveluita retkisataman tulisi mielestänne tarjota vierailijoilleen?**

\*

Laituri

Käymälä

Tulipaikka

Grillikatos

Jätepiste

Sauna

Muu, mikä?

\_\_\_\_\_

**11.** Onko mielestänne melojia huomioitu palvelutarjonnassa riittävästi ja onko Teillä toiveita erityisistä rantautumispaikoista?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**12.** Onko retkisatamaverkosto riittävän kattava vai olisiko Teillä tarjota hyvä vinkki uudeksi retkisatamaksi?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**13.** Oletteko Pidä Saaristo Siistinä ry:n jäsen? \*

Kyllä

Ei, miksi?

\_\_\_\_\_

**Veneellä matkustaa keskimäärin**

	Lukumäärä	Prosenttia vastaajista
1	1	1,0 %
2	58	59,2 %
3	18	18,4 %
4	14	14,3 %
5	6	6,1 %
6 tai enemmän	1	1,0 %
Kaikki yhteensä	98	100,0 %

**Vierailut retkisatamissa**

	Lukumäärä	Prosenttia vastaajista
1 kerta viikossa	8	8,2 %
2-3 kertaa viikossa	12	12,2 %
useita kertoja viikossa	8	8,2 %
1 kerta kuukaudessa	8	8,2 %
2-3 kertaa kuukaudessa	19	19,4 %
useita kertoja kuukaudessa	11	11,2 %
1 kerta veneilykaudessa	4	4,1 %
2-3 kertaa veneilykaudessa	5	5,1 %
useita kertoja veneilykaudessa	23	23,5 %
Kaikki yhteensä	98	100,0 %

**Retkisatamassa viipyminen**

	Lukumäärä	Prosenttia vastaajista
1/2 vrk	28	28,6 %
1 vrk	55	56,1 %
2 vrk	15	15,3 %
Kaikki yhteensä	98	100,0 %



## Pidä Saaristo Siistinä ry:n jäsen

	Lukumäärä	Prosenttia vastajista
Kyllä	73	74,5 %
Ei	25	25,5 %
Yhteensä	98	100,0 %

## Retkisataman palvelutoiveet venetyypeittäin

		Retkisataman palvelutoiveet							Yhteensä vastanneista
		Laituri	Käymälä	Tulipaikka	Grillikatos	Jätepiste	Sauna	Jokin muu	
Soutuvene	Lukumäärä	3	4	4	1	3	1	0	4
	% venetyypeittäin	75,0 %	100,0 %	100,0 %	25,0 %	75,0 %	25,0 %	0,0 %	
Kanootti	Lukumäärä	4	5	5	4	3	1	0	5
	% venetyypeittäin	80,0 %	100,0 %	100,0 %	80,0 %	60,0 %	20,0 %	0,0 %	
Moottorivene	Lukumäärä	38	45	36	27	31	21	7	51
	% venetyypeittäin	74,5 %	88,2 %	70,6 %	52,9 %	60,8 %	41,2 %	13,7 %	
Purjevene	Lukumäärä	38	38	30	17	14	21	11	45
	% venetyypeittäin	84,4 %	84,4 %	66,7 %	37,8 %	31,1 %	46,7 %	24,4 %	
Kaikki yhteensä	Lukumäärä	79	85	68	45	47	42	18	98