



Risteilyelämyksen suunnittelu lapsiperheille koronarajoitteiden aikana

Case Tallink Silja Oy

Amanda Oscarsson



Laurea-ammattikorkeakoulu

Risteilyelämyksen suunnittelu lapsiperheille koronarajoitteiden aikana

Case Tallink Silja Oy

Amanda Oscarsson
Matkailu ja -palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Joulukuu 2020

Amanda Oscarsson

Risteilyelämyksen suunnittelu lapsiperheille koronarajoitteiden aikana: case Tallink Silja Oy.

Vuosi

2020

Sivumäärä 45

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten risteilyelämys suunnitellaan lapsiperheille ottaen huomioon koronaepidemian aikaiset rajoitukset ja ohjeistukset. Tutkimus tehtiin Silja Serenadella syyskuussa 2020, viimeisellä risteilyllä ennen koronaepidemian takia tiukentuneita matkustusrajoituksia. Opinnäytetyön aihe tuli hyvin ajankohtaiseksi koronaepidemian aikana. Opinnäytetyöntekijä on lisäksi itse töissä laivalla perheiden ja ohjelmien parissa.

Tämän tutkimuksen pääkohderyhmänä olivat lapsiperheet risteilyasiakkaina. Opinnäytetyössä tutkittiin, miten yhtiö on toiminut koronaepidemian aikana ja miten näissä toimissa on onnistuttu. Tärkeää oli selvittää risteilyasiakkaina olleiden lapsiperheiden ennako-odotukset sekä kokemukset risteilyn aikana sekä kuulla mahdollisia kehitysehdotuksia.

Tietoperustan aiheet olivat risteilyn toimintaympäristö, elämyksellisyys, asiakaskokemus, lapsiperhematkailu, matkailuturvallisuus ja -hygienia sekä tilankäyttö. Opinnäytetyön aineisto kerättiin strukturoidulla haastattelututkimuksella, jossa haastateltiin lapsiperheitä ja risteilyn henkilökuntaa. Haastatteluaineistoa täydennettiin havainnoimalla laivayhtiön toimintaa risteilyn aikana.

Tutkimuksen tuloksena voi arvioida, että risteilyasiakkaiden kokemus vastasi risteily-yhtiön suunnitelmaa. Aineisto osoittaa, kuinka laajasti Tallink Silja oli tehnyt toimenpiteitä turvallisen mutta silti viihdyttävän risteilyn aikaansaamiseksi. Risteilyasiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä kokemaansa. Risteilyasiakkaiden toiveet ja tarpeet koronaepidemian aikana liittyivät seitsemään tutkimuksessa löydettyyn teemaan: turvallisuus, hygienia, palvelut, tilankäyttö, ohjelma laivalla, ennakkoon saatu tieto sekä perheiden oma vastuu. Näistä hygienia, tilankäyttö, ennakkoon saatu tieto, sekä perheiden oma vastuu ovat aiemmista tutkimuksista poikkeavia ja ovat siksi koronaepidemiaan liittyviä erityispiirteitä, jotka on syytä ottaa huomioon risteilyä suunniteltaessa.

Asiasanat: Elämyksellisyys, koronapandemia, lapsiperhematkailu, rajoitteet, risteily

Amanda Oscarsson

Planning a cruise experience for families with children under corona epidemic constraints: case Tallink Silja Oy

Year

2020

Pages

45

The objective of this Bachelor's thesis was to investigate how a cruise experience can be planned for families with children, considering the limitations and guidelines during the COVID-19 epidemic. The survey was conducted at Silja Serenade in September 2020, on the last cruise before the travel restrictions due to the COVID-19 epidemic were introduced. The topic of the thesis naturally came up during the pandemic and because the author of the thesis is working on board with families and programs.

The main target group of the cruise service in this study were families with children. The thesis examined which procedures the company Tallink Silja Oy has followed to adapt to the changing circumstances caused by the Covid-19 pandemic, and how it has succeeded in these actions. It was important to research the expectations of families before the cruise and what in general is important for the families in relation to the pandemic, as well to map possible development suggestions.

The topics of the theoretical framework are the operating environment of a cruise, experientialism, the customer experience, family tourism with children, tourism safety and hygiene, and the use of space. The thesis data were collected through an interview study with families with children and with the staff. The interview material was supplemented by observations during the cruise. The purpose was to scrutinize different perspectives of both cruise guests and staff on the planning of the cruise experience and its success.

The results show what procedures Tallink Silja Oy has taken due to the COVID-19 pandemic so that customers and staff could cruise safely on the waves of the Baltic Sea. The study also provided comprehensive information on customers' wishes and needs on cruises during the pandemic. The customers were very satisfied with the cruise and therefore there were not many suggestions for improvement. It can therefore be stated that the cruise corresponded well to the company's planning. The themes that emerged from the study were safety, hygiene, services, use of space, program on board, prior knowledge of corona pandemic and families' own responsibility.

Keywords: Corona epidemic, cruise, experientialism, family tourism, limitations

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Risteily toimintaympäristönä	8
2.1	Risteilyn määritelmä.....	8
2.2	Helsinki - Euroopan vilkkain satama.....	9
2.3	Kohde-esittely Tallink Silja Oy	9
3	Risteilyelämyksen suunnittelu lapsiperheille.....	10
3.1	Elämyksellisyys matkailussa	11
3.1.1	Eri elämysmalleja	11
3.1.2	Tarinallisuus ja hahmot.....	14
3.2	Risteilyelämyksen suunnittelu.....	15
3.2.1	Asiakaskokemus.....	17
3.2.2	Lapsiperheet kohderyhmänä	18
3.3	Rajoitteiden huomion ottaminen suunnittelussa	18
3.3.1	Koronapandemia.....	19
3.3.2	Matkailuturvallisuus.....	19
3.3.3	Tilankäyttö	22
4	Tutkimusmenetelmät	22
4.1	Strukturoitu haastattelu	23
4.1.1	Asiakkaiden haastattelut	24
4.1.2	Henkilökunnan haastattelut.....	27
4.2	Havainnointi	28
5	Tulokset	29
5.1	Asiakashaastatteluiden tulokset	29
5.2	Henkilökunnan haastatteluiden tulokset.....	30
5.3	Havainnoinnin tulokset	34
5.4	Tulosten tarkastelu	35
5.4.1	Turvallisuus laivalla	35
5.4.2	Hygieenisuus laivalla	38
5.4.3	Laivan palvelut.....	40
5.4.4	Tilankäyttö laivalla.....	42
5.4.5	Laivan ohjelmatarjonta ja tekeminen	44
5.4.6	Koronasta tiedottaminen ennakkoon	46
5.4.7	Asiakkaiden oma vastuu	47
6	Johtopäätökset	49

Lähteet.....	52
Kuviot	55
Taulukot	56
Liitteet	57

1 Johdanto

Laivaristeilyt ovat suosittuja ympäri maailmaa. Risteilyillä yhdistyvät ravintolatarjonta, viihde sekä ostosmahdollisuudet hienoksi matkailuelämykseksi. Risteilyillä on tarjota jokaiselle jotakin ja monipuolisuus onkin risteilymatkailun suosion salaisuutena. (Kostiainen, Ahtola, Koivunen, Korpela & Syrjämaa 2004, 251-252.)

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä tutkittiin, millaista on risteillä Itämerellä koronapandemian aikana. Tutkimuksen kohderyhmänä oli lapsiperheet. Tutkittiin, miten koronapandemia on otettu huomioon risteilyelämyksen kannalta ja miten siinä on onnistuttu, sekä mitä mahdollisia kehitysehdotuksia on tullut. Tavoitteena oli selvittää, mitä odotuksia lapsiperheillä oli tullessaan risteilemään sekä mitkä tekijät risteilymatkailussa pandemian aikana olivat tärkeitä kohderyhmälle. Opinnäytetyön tavoitteina oli haastattelujen ja havainnoinnin kautta kerätyn tiedon avulla tutkia, kuinka risteilyelämystä lapsiperheille voi suunnitella ja kehittää koronanepidemian aikana. Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen vallitsevan koronapandemian vuoksi. Lisäksi opinnäytetyöntekijä työskentelee laivalla itse perheiden ja lasten ohjelmien parissa. Tutkimus tehtiin Silja Serenadella syyskuussa 2020 viimeisellä risteilyllä ennen koronapandemian takia tiukentuneita matkustusrajoituksia.

Ensimmäisessä pääluvussa esitellään risteilyelämyksen toimintaympäristö ja määritellään risteily käsitteenä. Luku avaa risteilymatkailun historiaa sekä esittelee opinnäytetyön toimeksiantajan Tallink Silja Oy:n. Seuraavassa luvussa perehdytään risteilyelämyksen suunnitteluun lapsiperheille. Luvussa tarkastellaan, kuinka vallitsevat rajoitteet voidaan ottaa risteilyn suunnittelussa huomioon niin, että asiakaskokemus ja elämyksellisyys säilyvät tärkeinä kriteereinä. Neljännessä luvussa kerrotaan käytetyistä tutkimusmenetelmistä, joita olivat haastattelu sekä havainnointi. Viidennessä luvussa esitellään tulokset ja kehitysehdotukset. Haastatteluista löytyi seitsemän eri teemaa, joilla jäsentää asiakkaiden kokemuksia risteilyllä koronarajoitteiden aikana: Teemat ovat turvallisuus, hygienia, palvelut, tilankäyttö, ohjelma laivalla, ennakkoon saatu tieto, sekä perheiden oma vastuu. Lopuksi esitellään johtopäätökset ja jatkokehitysideat.

2 Risteily toimintaympäristönä

Laivaliikenteen historiassa Suomi on tärkeä maa ja risteilymatkailun maailma ulottuu pitkälle historiaan. Gibsonin (2006, 4) taulukon mukaan ensimmäinen höyrykäyttöinen alus aloitti liikennöinnin vuonna 1801. Matkailu alkoi merkittävästi kasvaa 1950-luvun loppupuolella, jolloin Suomesta alettiin matkustaa ulkomaille ja maailmalta Suomeen. Autoliikenteen lisääntymisen sekä laivojen kapasiteetin kasvamisen myötä myös matkustajamäärät kasvoivat. Enää ei ollut tärkeää siirtyä paikasta A paikkaan B, vaan itse laivamatkasta tuli matkan tarkoitus. (Kostiainen ym. 2004, 257.)

Laivaristeilyt ovat ns. "uivien hotellien" pakettimatkoja ja suosittuja ympäri maailmaa. Ne tarjoavat matkan lisäksi ruoan, majoituksen sekä viihdepalvelut. Risteilyjä järjestetään Välimerellä, Pohjanmerellä, Itämerellä, Mustalla merellä, Pohjoisella Jäämerellä, Karibianmerellä, Alaskan rannikolla, Intian valtamerellä, Tyynellämerellä, Atlantilla ja Antarktiksella. Jokiristeilyt ovat myös maailmanlaajuisesti suosittuja. Risteilymatkojen kesto vaihtelee parista tunnista useisiin kuukausiin. On olemassa varsinaisia risteilyaluksia sekä autolauttoja. Automatkailun lisääntymisen lisäksi risteilyjen suosioon ovat vaikuttaneet perheiden ja lasten huomioonottaminen. Lapsiperheille on tarjolla aterioita ja erityisesti lapsille suunnattua ohjelmaa. Myös seniorimatkailijoiden kesken risteilyt ovat suosittuja. (Kostiainen ym. 2004, 251-252.)

Lentomatkailun kasvun myötä myös risteilyalan toimintastrategian kehittyminen on ollut ehtona kilpailukyvyyn säilymiselle. Tämä johti siihen, että laivoille kehittyi luksuspalveluja ja -tuotteita kaikenikäisille sekä monelle eri budjetille. Matkakohteiksi valittiin entistä kiinnostavampia kohteita ja mahdollisuus vieraila näissä kohteissa tuli osa risteilyelämystä. (Papatnasis 2012, 45.)

2.1 Risteilyn määritelmä

Tilastokeskuksen (2020) mukaan risteily on laivalla tai lautalla tehty edestakainen matka. Risteilyn voi toteuttaa päiväristeilynä tai yön yli kestävä matkana, johon voi lisäksi sisältyä vierailu kohdemaassa. Risteilyksi katsotaan myös yhdensuuntainen matka, jossa laivalla yövytään joko meno tai paluumatkalla, mutta toiseen suuntaan matkustetaan muulla kulkuneuvolla eikä kohdemaassa yövytä. Risteilyt jaetaan vapaa-ajan risteilyihin sekä työ- ja kokousristeilyihin. Laivoilla järjestetään paljon laivaseminaareja.

Parkmanin (2019, 1) mukaan Mancini (2011) on todennut, että risteily on "vacation trip by a ship" eli suomennettuna "lomamatka laivalla". Risteilyn käsite on laaja ja pitää sisällään

erilaisia risteilyjä, joista esimerkkeinä mainittakoon seikkailu- ja retkikuntaristeilyt, maailmanympärysmatkat, luksusristeilyt, budjettiristeilyt sekä teemaristeilyt.

2.2 Helsinki - Euroopan vilkkain satama

Vuosien 2017 - 2020 ajan Helsinki on ollut Euroopan vilkkain matkustajasatama. Vuonna 2019 Helsingin sataman kautta kulki yhteensä 12,2 miljoonaa laivamatkustajaa, mikä on 1 % enemmän kuin vuonna 2018. Suosituin reitti Helsinki-Tallinna kasvoi 0,8 % vuodesta 2018. Tällä reitillä kulki 8,9 miljoonaa matkustajaa, joka käsittää 77 % Helsingin sataman linjaliikenteen matkustajista. Helsinki ja Tallinna kehittyvät nopean laivaliikenteen ansiosta ja matkailijoiden ohella myös työvoima liikkuu kaupunkien välillä. Tällä on merkittävä vaikutus elinkeinoelämään. (Port of Helsinki 2020.)

Helsingin ja Tukholman välisen reitin matkustajamäärät pysyivät melko sama vuosien 2017 ja 2020 välillä. Helsingin ja Tukholman välillä kulki 2,3 miljoonaa matkustajaa, mikä on 1,2 % vähemmän kuin vuonna 2018. Pietarin reitillä kulki lähes 200 000 matkustajaa, mikä oli 6,5 % edellisvuotta vähemmän. Helsingin ja Travemünden välillä liikkui 158 000 matkustajaa, joka on 4,6 % kasvua vuodesta 2018. (Port of Helsinki.) Turussa sijaitsee matkustajamääriltään Suomen toiseksi suurin satama, joka on johtavassa asemassa Ruotsiin suuntautuvassa matkustajaliikenteessä. Matkustajia Turun sataman kautta kulki 3,1 miljoonaa. (Port of Turku 2020.)

2.3 Kohde-esittely Tallink Silja Oy

Tallink Silja Oy on syntynyt vuonna 2006, kun Tallink Finland Oy ja Silja Oy Ab fuusioituivat. Ennen yhdistymistä sekä Tallinkilla että Siljalla on pitkä historia niin rahtiliikenteessä kuin matkustajaliikenteessäkin. Tallinkin historia ulottuu vuoteen 1989 ja Silja Linen historia vuoteen 1957. Tallink Silja Oy kuuluu Itämeren suurimpiin matkustaja- ja rahtiliikennevarustamoihin lukeutuvaan AS Tallink Grupp -konserniin. Konserni toimii kuudessa eri maassa: Suomessa, Virossa, Ruotsissa, Latviassa, Saksassa ja Venäjällä. AS Tallink Grupp työllistää hieman yli 7000 henkilöä. Tallink Silja Oy:llä on käytössä eri brändiä: Silja Line, joka liikennöi Helsingistä tai Turusta Ahvenanmaan kautta Tukholmaan ja Tallink, jonka laivat operoivat matkoja muun muassa Helsingin ja Tallinnan välillä. (Tallink Silja Oy.)

Tallink Silja Oy:lla on toimipisteet Helsingissä, Turussa ja Tampereella. Maarianhaminassa sijaitsee tytäryhtiö Sally Ab. Tallink Silja Oy työllistää noin 1500 henkilöä, joista 500 työskentelee maalla ja 1000 merellä. Tallink Silja Oy:n toiminnan lähtökohta on aina turvallisuus ja laivojen turvallisuuskulttuuria on rakennettu pitkään. Se perustuu korkeaan ammattitaitoon ja toimintatapoihin sekä henkilökunnan kouluttamiseen. Tallink Silja Oy:n

arvot ovat sitoutuneisuus (commitment), ilo (joy), ammattimaisuus (professionalism) ja yhteistyö (cooperaton). Yrityksen missio on tarjota asiakkaalle paras mahdollinen matkakokemus, joka ylittää odotukset ja saa asiakkaan palaamaan. Yhtiön visiona on olla Euroopan markkinoiden edelläkävijä, joka tarjoaa erinomaisia palveluita ja matkailuelämyksiä merellä. (Tallink Silja Oy 2020.)

Tallink-konsernin matkustajamäärät kasvoivat ennätyslukemiin vuonna 2019. Matkustajia oli yhteensä 9 763 210 matkustajaa, mikä on 0,1 prosenttia enemmän kuin vuonna 2018. Eniten matkustajamäärät nousivat Ruotsiin suuntautuvilla reiteillä, joilla kasvua tapahtui 1,7 prosenttia vuodesta 2018. Tallink kuljetti vuonna 2019 yhteensä 1 110 314 ajoneuvoa, mikä on 1,3 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2018. Kesäsesongin aikana konsernin kaikilla laivoilla käy yhteensä yli miljoonaa matkustajaa. Matkustajamäärät ovat kasvaneet huolimatta lisääntyneestä kilpailusta ja taloudellisista jännitteistä sekä kotimarkkinoilla että maailmanlaajuisesti. (Tallink Silja Oy 2020.)

Tutkimuksen kohteena oleva Silja Serenade valmistui marraskuussa 1990. 80 % aluksen hyteistä on ikkunallisia ja aluksen kapasiteetti on 2500 matkustajaa. Helsingin eteläsatamaan ei oteta tämän suurempia aluksia. Sisarus Silja Symphony aloitti liikennöinnin vuonna 1991. Molemmilla aluksella on 140 metrin pitkä keskuspromenaadi ja asiakkaille on tarjolla yli 30 palvelupistettä. (Blomgren, Malmberg & Raudsepp 1996, 142.)

2020 on ollut tähän asti ollut haastava vuosi koko matkailualalle ja Tallink Silja Oy:lle. Koronapandemian seurauksena on suunniteltu uusia reittejä ja toimenpiteitä. Esimerkiksi Helsingistä Riikaan risteilyt alkoivat kesäkuun lopussa 2020 ja suosia oli suuri. Matkustus reitillä kuitenkin päättyi syyskuussa 2020 pandemian takia ja suurin osa Tallink Silja Oy:n työntekijät lomautettiin. Korona on vaikuttanut paljon matkustajamääriin ja yhtiön liikevaihto 2020 puolittui edellisestä vuodesta. Tilanne elää koko ajan ja yhtiö seuraa tilannetta päivittäin. Yhtiö käyttää #matkustaturvallisesti hashtagia ja korostaa, että vastuullinen matkustaminen onnistuu vain yhteistyöllä. Yhtiö toivoo, että matkustajat uskaltavat tulla risteilemään turvallisin mielin. (Tallink Silja Oy 2020.)

3 Risteilyelämyksen suunnittelu lapsiperheille

Lapsiperheen asiakaskokemukseen risteilyllä vaikuttavat useat tekijät. Tässä luvussa käsitellään mitä kaikkea tulee huomioida, kun suunnittelee risteilyelämystä tälle kohderyhmälle. Alaotsikoina ovat elämyksellisyys, elämysmallit, risteilyelämyksen suunnittelu sekä pandemia-ajan rajoitteiden huomioon ottaminen suunnittelussa ja miten tarinallistaminen liittyy siihen ja miten esimerkiksi hahmot ovat suosittuja nykypäivänä.

Koronapandemia vaikutusta tarkastellaan erityisesti tilankäytön sekä matkailuturvallisuuden kannalta.

Matkailijoilla on tarve rentoutua ja kokea elämyksiä. Työelämä on usein kuormittavaa ja vapaa-aikaa on yleensä käytettävissä lyhyinä ajanjaksoina. Nykypäivänä asiakkaat haluavat ennemmin lyhytkestoisia matkatuotteita kuin pitkiä matkoja. Risteilyjen verrattain lyhyt kesto vastaa hyvin nykypäivän kysyntää. Vaikka elämys on asiakkaan henkilökohtainen kokemus, täytyy matkailualan palvelujen tuottajien tarjota elämyksille fyysiset puitteet. (Verhelä & Lackmann 2003, 30-31.) Yleensä matkakohde on asiakkaan huolella valitsema, mahdollisesti vuoden kohokohta, ja ennen matkaa on jo syntynyt mielikuvia.

Asiakaspalvelijoiden vastuulla on varmistaa, että asiakkaan ennako-odotukset ja todellisuus kohtaavat. (Tarssanen 2005, 26.)

3.1 Elämyksellisyys matkailussa

Termiä "elämys" alettiin käyttää matkailun ja ohjelmapalvelualan markkinoinnissa 1990-luvun alussa. Elämyksellä tarkoitetaan voimakasta ja pääsääntöisesti positiivista kokemusta. Elämys on emotionaalista ja subjektiivista, kun taas kokemus on tiedollista. Elämyksen voi määrittää moniaistiseksi, muistijäljen jättäväksi, myönteiseksi ja yksilölliseksi kokemukseksi, joka voi kestää pienen hetken tai vaikka kokonaisen lomamatkan ajan. Elämys vaatii sekä fyysinen että henkisen läsnäolon. Kun asiakas ostaa elämyksen, hän maksaa siitä, että se saa kokea positiivisen ja nautittavan tapahtuman. (Komppula & Boxberg 2002, 26-28.) Arkinen tai tavallinen kokemus ei yleensä riitä luomaan elämystä, ja siksi asiakkaan myönteinen yllättyminen voikin saada aikaan vahvan asiakaskokemuksen. Mitä vahvempi asiakaskokemus on, sitä vahvempia tunteita, kohtaamisia tai mielikuvia syntyy. (Löytänä & Korteso 2011, 45.)

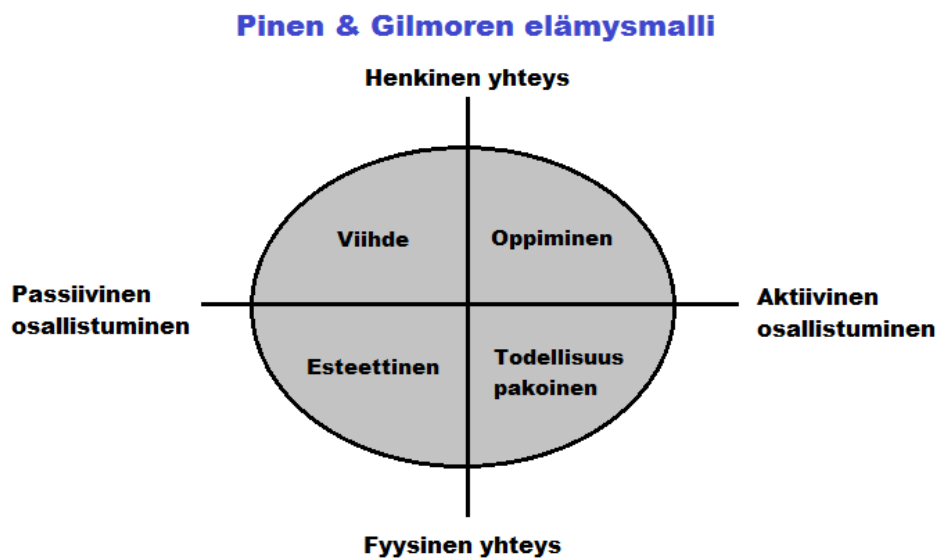
Tuottamalla elämyksiä yritykset sitovat asiakkaat ja palvelut yhteen. Yksi parhaimmista asiakasuskollisuutta vahvistavista keinoista on tarjota voimakkaita ja positiivisia elämyksiä asiakkaille. Jokainen ihminen kokee elämyksen eri tavalla ja siksi elämyksen toteutuminen ole taattua. Asiakkaat ovat kuitenkin valmiita maksamaan elämyksestä ja juuri siksi elämysten tuottamiseen on syytä panostaa. (Kalliomäki 2014, 27.)

3.1.1 Eri elämysmalleja

On olemassa eri elämysmalleja, jotka pyrkivät jäsentämään, miten elämyksen voi käsitteellistää. Yhdysvaltalaisen taloustutkijoiden Pinen ja Gimoren (1999) elämysmalliin kuuluu kaksi ulottuvuutta: imeytyminen eli passiivinen osallistuminen ja aktiivinen osallistuminen. Näihin kuuluu neljä eri elämystyyppiä, jotka ovat viihde, oppiminen, estetiikka ja todellisuudesta pakeneminen. Pinen ja Gilmoren (1999) mukaan elämys toimii

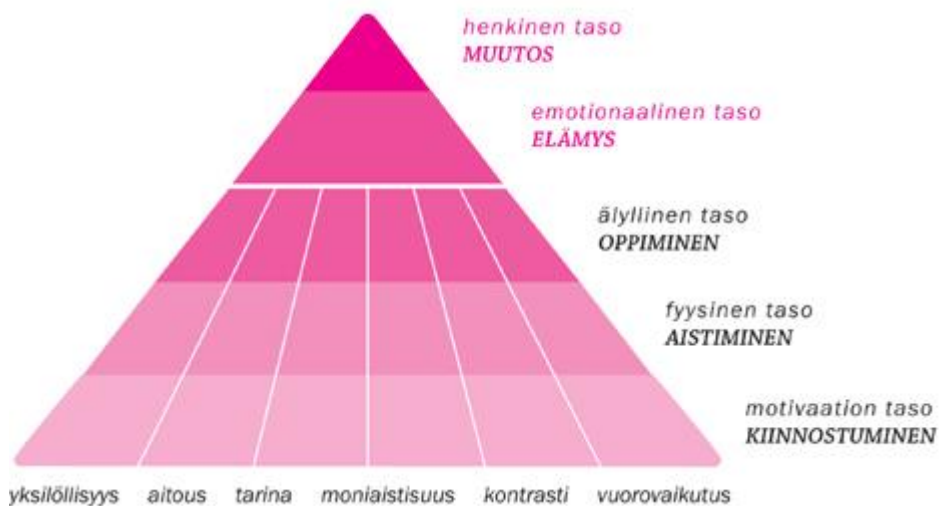
silloin, kun kaikki elämystyyppit yhdistyvät. On kyse ”passiivisesta osallistumisesta” jos kuluttaja ei itse osallistu elämyksen tuottamiseen vaan katselee tai kuuntelee sivusta. Sen sijaan ”aktiivinen osallistuja” osallistuu itse elämyksen tuottamiseen. Jos kuluttaja ei ole elämyksen tapahtumapaikalla, on kyse ”imeytymisestä”. Jos taas kuluttaja on paikan päällä, on kyse ”mukaan menemisestä”. (Markkanen 2008, 34-36.)

Neljä elämystyyppiä ovat viihde, oppiminen, estetiikka ja pakeneminen. (Kuvio 1). Esimerkkejä viihde-elämyksistä ovat muun muassa television katselu ja konsertin kuunteleminen. Se on passiivista osallistumista, eli imeytymistä. ”Oppiminen” taas kuvaa elämyksiä, jossa kuluttaja osallistuu. Esimerkkejä tästä ovat luennolle osallistuminen tai tanssitunnilla käynti. Elämyksiä, jotka samanaikaisesti sekä opettavat että viihdyttävät, voidaan kutsua ”todellisuudesta pakenemiseksi”. Esimerkkinä tästä on näytteleminen, missä paetaan arjen rutiineja. Viimeinen elämystyyppi on ”estetiikka”, josta esimerkkinä voisi olla vaikkapa vierailu museossa. (Markkanen 2008, 34-36.)



Kuvio 1: Pine & Gilmoren elämymalli (Markkanen 2008, 35.)

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksessa (2009) on kehitetty elämyskolmiomalli. Tämä malli toimii työkaluna, joka auttaa tuotteen tai palvelun elämyksellisyyden edistämässä. (Kuvio 2). Mallissa tarkastellaan elämystä eri tasoissa asiakkaan kokemukseen suhteutettuna. Elämys on voimakkaimmillaan, jos asiakas kokee muutokokemuksen. Tämä kokemus voidaan saavuttaa kiinnostumisen, aistimisen, oppimisen ja henkisen elämyksen kautta. Elämyskolmion mukaan asiakasta tulee palvella yksilöllisesti ja uskottavasti ja palvelun tulee olla moniaistinen. Lisää merkityksellisyyttä elämykseen tuovat tarina ja hyvä asiakaspalvelu. Elämys ei saa olla liian arkinen ja se pitää luoda vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelutarjoajan välille. (Kalliomäki 2014, 27.) Tutkimusten mukaan tuotteen tai palvelun toiminta vaikuttaa ostopäätökseen vain noin 50 %. Tämän lisäksi ostopäätökseen vaikuttavat emotionaaliset tekijät, jotka voivat liittyä esimerkiksi brändiin, myyntipaikkaan tai elämykseen. (Markkanen 2008, 24.)



Kuvio 2: Elämyskolmio (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009)

Kun miettii näitä kahta elämysmallia, Pinen & Gilmoren elämysmalli sekä Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen elämyskolmio, voidaan todeta, että niissä yhdistyy ainakin kaksi elementtiä: 1) Osallistuminen ja yhteys (aktiivinen tai passiivinen osallistuminen, fyysinen yhteys, moniaistisuus, vuorovaikutus ja aitous) sekä 2) Kontrasti arkeen ("todellisuudesta pakeneminen", tarina)

Molemmissa malleissa elämys on sekä fyysinen että henkinen kokemus. Asiakas osallistuu ja luo vuorovaikutusta palvelutarjoajan kanssa. "Todellisuudesta pakenevassa" elämyksessä korostuu tietynlainen irtiotto arjesta tarinan tai viihteen kautta. Voidaan todeta, että kontrasti arkeen verrattuna vahvistaa elämyskokemusta.

3.1.2 Tarinallisuus ja hahmot

Yksi tapa lähestyä palveluelämystä on ymmärtää, miten osallistuminen ja yhteys sekä kontrasti arkeen vaikuttavat elämyksen tuottamiseen. Schechnerin (1988) teoria elämysten tuottamisesta on mielenkiintoinen. Hänen mukaansa tuotteen tai palvelun voi muuntaa teatteriksi, jossa itse tuote tai palvelu toimii näyttämönä ja henkilökunta sen näyttelijöinä. Palvelun fyysisen paikan on muututtava teatteriksi, ja tämän paikan tulisi olla viihdyttävä. Tavoitteena on, että asiakas tuntee olonsa tervetulleeksi osaksi näytelmää ja kokee toimivansa näytelmän pääosassa. Palvelutarjoajan tehtävänä on siis pitää huolta siitä, että asiakkaat viihtyvät näytelmässä ja että se herättää erilaisia tunteita sekä kanssakäymistä asiakkaiden kesken. Harris, Harris & Baron (2001) ovat myös verranneet teatteria osaksi palvelua ja vähittäiskauppaa. Heidän mukaansa, asiakkaiden tulee voida olla aktiivisia, rentoutuneita ja pystyä vaikuttamaan tilanteeseen esimerkiksi tuomalla uusia ideoita. (Markkanen 2008, 21-22.)

Hahmot kiehtovat perheen pienimpiä. Hahmojen tulee olla inhimillisiä ja niillä tulee olla sekä heikkouksia että vahvuuksia. Hahmot luovat tarinan, joka taas kohtaa asiakkaan. Tarina tulee todeksi eri toimintojen kautta ja usein eri hahmojen avulla. Hahmo voi olla yrityksen suhteen päinvastainen ja voi olla sekä antisankari tai karikatyyri. Myös asiakkaat voivat olla mukana luomassa tarinaa omana itsenään. Helpoimmin asiakkaista tulee osa tarinaa, jos heidät kytketään mukaan tarinaan esimerkiksi asusteilla. Tarinaan eläytyminen ja esimerkiksi sopivan ympäristön ja ilmapiirin luominen on kaikkien vastuulla. Hyvä hahmo samaistuu helposti muihin. Toiminnassa tulee olla toistoa ja hahmon tulee olla uskottava ja totta omassa elämässä. Hahmon ei myöskään aina tarvitse näkyä, vaan tämä voi olla läsnä muilla tavoin. (Kalliomäki 2014, 110-113.)

Tarinallistaminen keskittyy kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen luomiseen ja voi lisätä elämyksellisyyttä ja elämyksen arvoa. Leikkimielisyys ja tarinallisuus ovat nykyaikaa (Kuvio 3) ja voivat luoda yritykselle merkittävää positiivisia vaikutusta mm. markkinoinnin tai brändäämisen osa-alueilla. Sen avulla yritys voi luoda persoonallisen imagon ja jäädä asiakkaiden mieleen. (Kalliomäki 2014, 14-15.) On tärkeää, että kohdeyleisö voi samaistua hahmoihin ja kokea näihin jonkinlaista yhteyttä. On todettu, että hahmot, joilla on tarina ja erottuva persoonallisuus, saavat enemmän positiivista palautetta yleisöltä. (Nikolaeva 2017.)

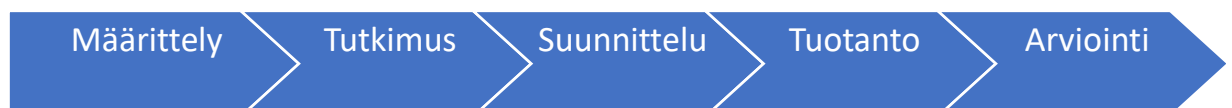


Kuvio 3: Harri Hylkeen aamutuokio, opinnäytetyöntekijän oma ottama kuva

Yhteenvetona voidaan todeta, että elämyksen (osallistuminen ja yhteys, sekä kontrasti arkeen) luomiseen voi käyttää mm. tarinallisuutta ja hahmoja, jotka auttavat asiakkaita kokemaan tarvitsemansa elämyksen. Tutkijoiden Pine ja Gilmore (1999) mukaan elämys toteutuu, kun yritykset yrittävät kehittää mieleenpainuvia tapahtumia tarjottavaksi asiakkailleen. He totesivat 1990-luvun lopussa kirjassaan “The Experience Economy” että “työ on teatteri ja jokainen bisnes on näyttämö” ja sen perusteella ajattelivat, että yrityksen toimintojen vieminen teatraalisempaan suuntaan tuottaa asiakkaille paremman elämyksen. (Kalliomäki 2014, 27.)

3.2 Risteilyelämyksen suunnittelu

Risteilyelämyksen suunnittelussa voidaan käyttää esimerkiksi palvelumuotoiluprosessia, joka koostuu määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, tuotannosta ja arvioinnista. Tärkeintä palvelusuunnittelussa on arvioida käytettävissä olevat resurssit ja ottaa huomioon koko prosessi ja sen tarpeet. Näin prosessimallia voi hyödyntää ja soveltaa kokonaisvaltaisesti. (Tuulaniemi 2011, 126-129.)

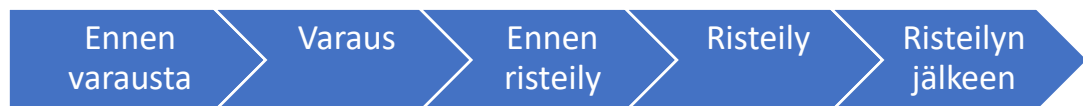


Kuvio 4: Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127.)

Palvelumuotoiluprosessi (Kuvio 4) on prosessi, joka noudattaa luovia ongelmaratkaisun periaatteita. Määrittelyssä mietitään mikä ongelma ratkaistaan ja miksi. Tavoitteena on luoda ymmärrys siitä, mitä organisaatio tarvitsee ja mitkä sen tavoitteet ovat. Tutkimuksessa

perehdytään strategisiin tavoitteisiin, luodaan ymmärrys toimintaympäristöstä ja käyttäjien tarpeista. Tähän kuuluu eri menetelmiä kuten esimerkiksi haastattelut ja asiakastutkimukset. Suunnittelussa ideoidaan ja konseptoidaan eri ratkaisuja ja testataan niitä asiakkaiden kanssa. Palvelutuotannossa suunnitellaan palvelu, jonka jälkeen konsepti viedään eteenpäin markkinoille asiakastestiin. Näin saadaan kehitysideoita. Viimeisessä kohdassa arvioidaan onnistumista ja kehitetään palvelua käyttäjien kokemusten perusteella. (Tuulaniemi 2011, 127-128.)

Parkman & Gibson (2019, 38) on miettinyt risteilyelämystä asiakkaan näkökulmasta. (Kuvio 5) Hänen mukaansa risteilytuote ei ole vain yksi palvelu, vaan sisältää monta vaihetta, jotka yhdessä luovat risteilyelämyksen.



Kuvio 5: Risteilyn eri palveluvaiheet (Parkman & Gibson 2019, 38.)

Ensimmäinen vaihe keskittyy asiakkaan kokemukseen kohtaamastaan markkinoinnista, satamalogistiikasta, matkareiteistä, kaupallisesta suunnittelusta ja risteilyn suunnittelusta. Ensimmäisen vaiheen tavoin myös toinen vaihe (risteilyn varaus) käsittää pääosin asiakaspalvelukokemuksia. Ennen risteilyä (pre-cruise -vaihe) kuuluu dokumentaatioon liittyviä asioita kuten ilmoittautumisia, siirtoja, lippujen myynti ja turvallisuuteen liittyvät asiat myös. Varsinaiseen risteilyyn (cruise) kuuluu matkailijoiden palvelut kuten majoitus, ravintolapalvelut ja sen monipuolisuus, kaupalliset palvelut kuten shoppailu, kasino, taide, internet ja spa-osasto. Myös turvallisuus, rahoitukseen liittyvät asiat sekä lääkäriasema ja sen palvelut kuuluvat varsinaiseen risteilyyn. Risteilyn jälkeiseen aikaan liittyvät sellaiset asiat kuten vakuutus- ja valitusasiat (postcruise). (Parkman & Gibson 2019, 143.) Kuvio siis esittää tyypillisen mallin, joka osoittaa kuinka risteilyn yritys on vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa suhteessa asiakkaiden risteilykokemukseen.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään palvelumuotoilun prosessin kolmeen viimeiseen osaan, eli suunnitteluun, tuotantoon sekä arviointiin. Kaikkia niitä voidaan kuitenkin tarkastella Parkmanin & Gibsonin (2019) risteilyelämyksen suunnittelumallin kautta. Tiivistetään malli kuudesta osasta kolmeen: ennen risteilyä, risteilyn aikana sekä risteilyn jälkeen. Näin voidaan tarkastella mitä tapahtuu ennen risteilyä, mitä tapahtuu risteilyn aikana ja mitä tapahtuu risteilyn jälkeen. Opinnäytetyössä käytetään Parkmanin & Gibsonin (2019) mallia määrittämässä toteutettujen haastattelujen ajankohtaa. Haastattelujen aiheet määriteltiin opinnäytetyöntekijän omien valintojen perusteella.

3.2.1 Asiakaskokemus

Kun suunnittelee risteilyelämystä asiakkaille, on tärkeää tarkastella asiakaskokemusta asiakkaan näkökulmasta. Asiakaskokemus on se kokonaisuus, miten asiakas kokee yrityksen, sen tuotteet ja palvelut. Asiakkaan mielikuvitus, tunteet ja kohtaamiset yrityksen kanssa luovat asiakaskokemuksen. Yrityksen jokainen liike (esimerkiksi palvelutilanne puhelimesta tai sähköisesti) vie asiakaskokemusta johonkin suuntaan. Kyse on nimenomaan asiakkaan kokemuksesta ja tämä onkin tärkeä ottaa huomioon, kun asiakaskokemusta lähdetään kehittämään parempaan suuntaan. Tämä vaatii selvitystyötä ja konkreettisia toimintoja. On tärkeää astua asiakkaan saappaisiin ja kuunnella asiakasta, ja sillä tavoin ottaa selvää, mikä on hänelle hyvä asiakaskokemus. Samaan aikaan täytyy tiedostaa, millaista asiakaskokemusta yritys tuottaa juuri nyt. (Questback 2020, 4-5.)

Asiakas kohtaa matkalla monta vaihetta, jotka luovat asiakaskokemuskokonaisuuden: mielikuvakokemus, ostokokemus, käyttökokemus ja tulevaisuuden ennustaminen. On tärkeää tarkastella kaikkia niitä, jotta voidaan luoda käsitys asiakkaan koko matkan sujumisesta. Mielikuva ohjaa usein ostokäyttäytymistä, joten asiakkaan ostokokemuksen pitää olla hyvä. Jos tuote tai palvelu ei ole hyvä, asiakas ei todennäköisesti osta mitään. Käyttökokemus sen sijaan mittaa asiakaspalautetta ja palautetta onkin hyvä kysyä aktiivisesti. (Questback 2020, 7.) Asiakkaan prosessien tunnistaminen ja niihin tarttuminen on edellytys sille, että palveluliiketoiminta sujuu hyvin. Lähtökohtana asiakaslähtöisyys on tärkeä ja asiakkaan näkökulman ymmärtäminen on tärkeää palvelun edistämiseksi. (Herrala 2020.)

Tavoitteena on aina tyytyväinen asiakas, joka sitoutuisi palvelun hankkimiseen uudestaan. Ensin tapahtuu palvelun laadun kokemus ja sitten vasta asiakkaan tyytyväisyys tai tyytymättömyys. (Grönroos 2009, 121.) Henkilökohtainen palvelu ja vuorovaikutus kahden ihmisen välillä on ensisijaisen tärkeää palvelussa. On vaikeaa mitata henkilökohtaista palvelua, mutta nykyään asiakkaat osaavat pyytää sitä ja ovat myös valmiita maksamaan siitä. Hyvä palvelu tarjoaa ratkaisuja mahdollisiin ongelmiin ja kaikki asiakkaat saavat yksilöllistä apua, mikä tekee koko prosessin helpoksi asiakkaalle. Hyvä palvelu antaa asiakkaalle elämyksen, jonka hän muistaa ja mahdollisesti suosittelee myös eteenpäin. (Nieminen 2014, 18-19.) Yksilöllistä huomioimista arvostetaan paljon - varsinkin silloin, kun sitä vähiten osaa odottaa. Esimerkiksi positiivinen huomioiminen tuntuu henkilökohtaiselta. (Valvio 2010, 87-88.)

On hyvä tuntea asiakkaansa, jotta voi tunnistaa myös asiakkaiden välisiä eroja. Lehtipuu (1989) on vertaillut matkailijan eroja turistiin ja päätenyt siihen, että turistit suosivat matkapaketteja, kun taas matkailija lähtee matkalle ja tekee päätöksiä vasta paikan päällä. Kulutustottumukset muuttuvat ja niin myös matkailijat. Suurin ero löytynee siitä, että vapaa-

ajan matkustamisessa henkilö on vapaa töihin liittyvistä velvoitteista ja käyttää aikansa virkistäytymiseen ja perheen kanssa olemiseen, kun taas työmatkalla toimitaan työn ja velvoitteiden rajoissa. Vaikka risteilyllä yleensä vietetään aikaa ystävien tai perheen kanssa, myös työsidonnaisia risteilyjä tehdään. (Verhelä 2014, 28-29.)

3.2.2 Lapsiperheet kohderyhmänä

Risteilyt ovat olleet suosittuja niiden monipuolisuuden ja helppouden takia. Raikkaan meren lisäksi risteilyt tarjoavat ohjelmaa ja palvelua kaikenikäisille. Niin perheet kuin senioritkin viihtyvät hyvin. Erilaiset teemariisteilyt ovat erityisesti suosittuja. (Kostiainen ym. 2004, 251-252.)

Lapsi on myös arvokas asiakas. Hyvä asiakaspalvelija osaa ottaa huomioon sekä lapsen että hänen vanhempansa. Lapset ovat herkkiä aistimaan tunnelman ja jos yhteistä kieltä ei ole asiakaspalvelijan ja lapsen välillä, yhteyden voi saavuttaa vaikkapa elekielellä. (Nieminen 2014, 186.) Lapsen risteilyelämyksen onnistuminen vaatii usein paljon niin perheeltä kuin ohjelman tarjoajalta. On hyvä varautua etukäteen myös mahdollisiin haasteisiin ja poikkeustilanteisiin, joita lasten kanssa matkustaessa voi tulla. Positiivinen asenne sekä valmistautuminen ovat ensisijaisen tärkeitä perheille. (Fernández & Lahti 2012, 15-16.)

World Tourism Organisaation (2003, 45) mukaan asiakkaan (tässä tapauksessa lapsiperheen) kiinnostuksen risteilytuotteeseen voi herättää luomalla houkuttelevan ja ikimuistoisen kuvan risteilykokemuksesta erityisesti lasten näkökulmasta. Perheet haluavat yleensä lomapaketin, joka sisältää kaiken ja tästä syystä risteilysektorilla on hyvät lähtökohdat markkinointia ajatellen. Risteilypaketti tarjoaa perheille sopivan lomamatkan, joka ei ole liian kallis ja joka sisältää myös kiinnostavia aktiviteettejä. Perheiden houkuttelu risteilemään on erityisen tärkeää koulujen loma-aikoina. Suurin osa risteily-yrityksistä tarjoaa perheille koulujen lomasesongin aikaan houkuttelevia tarjouksia.

3.3 Rajoitteiden huomion ottaminen suunnittelussa

Risteilyelämystä suunnitellessa on tärkeää ottaa huomioon rajoitteet. Varsinkin turvallisuus laivoilla on tärkeää. Laivoilla voi syntyä erilaisia ongelmatilanteita, jotka voivat uhata terveyttä ja turvallisuutta. Tästä syystä kaikki laivayhtiöt tekevät töitä turvallisuuden ja terveyden edistämiseksi. Matkustajien terveys kiinnosta mediaa paljon, ja esimerkiksi norovirusta varten monet organisaatiot ovat tehneet yhteistyötä laivayhtiöiden kanssa, jotta he voivat yhdessä suunnitella terveys- ja turvallisuusasiat parhaalla mahdollisella tavalla. Koronan takia on erittäin tärkeää ottaa huomioon matkustajien ja henkilökunnan turvallisuus lisäämällä hygieniavaatimuksia ja seuraamalla yleisiä suosituksia. Matkailuturvallisuus on huomioitava suunnittelussa, ja viranomaisohjeistuksia ja yhtiöiden omia sisäisiä ohjeistuksia

pitää seurata. Tilankäyttö voi myös olla haastavaa näinä aikoina ja siksi tilankäyttöä tulee suunnitella erityisen huolella. Laivan tilat ovat mukana uskonnollisena osana risteilymatkustajan kokemaa elämystä.

3.3.1 Koronapandemia

Korona on pandemia, joka lähti leviämään maailmanlaajuisesti joulukuussa 2019. Koronavirustartuntoja on maailmalla todettu 17.11.2020 mennessä yhteensä 54 576 248 ja luvut nousevat koko ajan. Tautiin liittyviä kuolemia on raportoitu yli 1 319 792. Euroopassa (WHO:n Eurooppa-alue) on todettu yhteensä yli 10 727 551 koronavirustapausta ja yli 267 394 tautiin liittyvää kuolemaa (ECDC 2020.) Ilmoitettuja tapauksia Suomessa on 19 419 ja kuolemia Suomessa on raportoitu 371. Suomessa viruksen testauskapasiteetti on yli 20 000 testiä päivässä (THL 2020).

Virus tarttuu, kun ihminen aivastaa, yskii tai saa viruksen pintakosketuksen välityksellä. Koronaviruksen oireita ovat esimerkiksi yskä, hengenahdistus, lihaskivut, väsymys, nuha, pahoinvointi ja ripuli (THL 2020).

Omasta hygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen on paras tapa ehkäistä viruksen leviämistä. Ihmisiä suositellaan käyttämään kasvomaskoja paikoissa, joissa on paljon ihmisiä ja lisäksi suositellaan suojaamaan suu yskiessä ja aivastaessa (THL 2020).

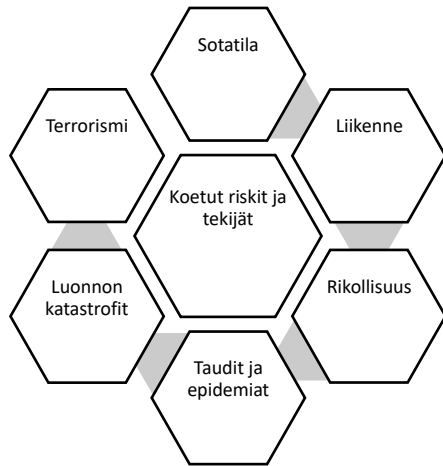
Merkittävä riskitekijä vakavalle koronavirustaudille on ikä. Euroopan tautienehkäisy- ja valvontakeskuksen (ECDC) laajan aineiston perusteella sekä TNL:n seurantatilastojen mukaan suurin osa koronavirustautiin menehtyneistä on ollut yli 70-vuotiaita. Myös henkilöt, joilla on pitkäaikaissairauksia, kuuluvat riskiryhmään. Ikääntyneillä on myös enemmän pitkäaikaissairauksia, jotka altistavat vakavalle koronavirustaudille. Koronaepidemian vaikutukset talouteen, hyvinvointiin ja palveluihin ovat olleet vakavia koko maailmassa (THL 2020).

3.3.2 Matkailuturvallisuus

Matkailuturvallisuudessa puhutaan viranomaisohjeistuksista ja yhtiöiden omista sisäisistä ohjeistuksista. Muita matkailijan turvallisuuteen liittyviä työkaluja ovat esimerkiksi ulkoministeriön maakohtaiset tiedotteet ja suositukset. (Verhelä 2014, 180.)

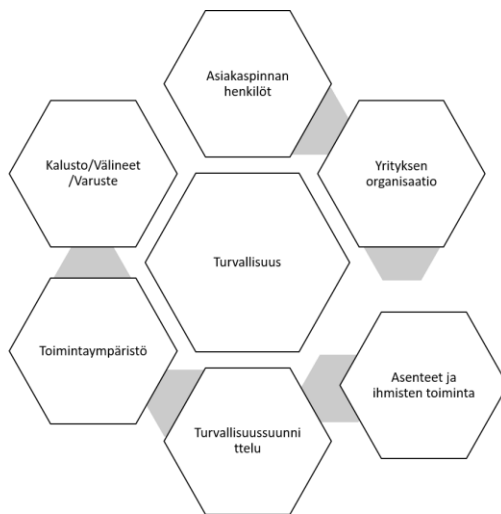
Matkailuturvallisuus on merkittävä osa matkustusprosessia ja se on huomioitava itse risteilyn suunnittelun lisäksi markkinoinnissa, tuotesuunnittelussa, henkilöstön perehdytyksessä sekä koko yrityksen rakentamisessa. Riski ja -uhkatekijät voidaan ryhmitellä. (Kuvio 6). Useat onnettomuudet ja tapahtumat ovat vaikuttaneet matkailun kehitykseen nopeasti. Suurten katastrofien edessä matkailu on haavoittuvainen ja katastrofien vaikutukset voivat olla suuria.

Tällaisia katastrofeja ovat olleet esimerkiksi tsunamit, Estonian uppoaminen ja Islannin tulivuoren purkauksen aiheuttama tuhkapilvi vuonna 2010. (Verhelä 2014, 173-174.)



Kuvio 6: Riski ja uhkatekijöiden ryhmittelyä (Verhelä 2014, 173.)

Asiakkaan henkilökohtainen kokemus matkan riskeistä ja turvallisuudesta ei välttämättä vastaa todellista tilannetta. Asiakas rakentaa ennakkoon mielikuvia usean erilaisen vaikuteverkoston pohjalta, jonka lisäksi itse matkakokemus ja parhaassa tapauksessa elämys rakentavat lopullista mielikuvaa. Psykologista turvallisuudentunnetta ei voida mitata, mutta se vaikuttaa yhtä lailla palvelutuotantoon. Turvallisuustekijät käytännön tasolla ovat osa yritysturvallisuutta ja sen kokonaisuutta. (Kuvio 7). Turvallisuuteen liittyvät elementit vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelusta. (Verhelä 2014, 175-176.)



Kuvio 7: Turvallisuustekijät (Verhelä 2014, 175.)

THL (2020) eli Terveyden ja hyvinvoinnin laitos seuraa ja tutkii väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä kehittää sitä eri toimenpiteitä käyttämällä. THL on sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön alaisuudessa toimiva itsenäinen tutkimuslaitos, joka antaa kansalaisille suosituksia ja ohjeistuksia turvallisesti toimimiseen koronaepidemian aikana.

Vessel Sanitation Program (VSP) on keskittynyt ottamaan suuren roolin kehittämiseen risteilyaluksia hygieenisemmiksi ja turvallisemmiksi. Centers for Disease Control (CDC) esitteli VSP-ohjelman jo 1970-luvun alussa ja ohjelma on käytössä myös Silja Linen laivoilla. CDC arvioi laivojen hygieenisuutta ja on tunnetuin desinfektio tarkastuksistaan. Laivat, jotka eivät pärjää arvioinnissa, pitää uudelleen tarkastaa. CDC mukaan tämän tarkastuksen myötä taudinpurkaukset ovat vähentyneet, vaikka matkustusluvut ovat nousseet. (Parkman 2019, 253-254.) Noroviruksen leviäminen yhdistetään usein risteilyaluksiin, vaikka virus leviää myös maissa. Sen helposti tarttuvan luonteen takia täytyy ottaa huomioon seuraavat tekijät: eristäytyminen, suojaus, desinfiointi, tutkinta ja tiedot sekä koulutus. Vessel Sanitation Program testi tarkistaa seuraavat tekijät: vesiturvallisuus, uima-altaat sekä ruokaturvallisuus. (Parkman 2019, 257-259.)

World Tourism Organisation (2003, 168-169) mukaan turvallisuus laivoilla on myös yleisesti tärkeä aihe. Huomioitavia uhkia ovat esimerkiksi tulipalot, laivan uppoaminen sekä ulkoiset tekijät, kuten terrorismiuhka. Vaaratilanteiden varalle seuraavat kolme tekijää ovat tärkeitä: 1) tulevat ohjeet ja säännöt tulisi suunnitella etukäteen, 2) Suuret matkustajalaivat pitää rakentaa kestäviksi, jotta matkustajat saadaan turvallisesti maihin myös vaaratilanteen sattuessa 3) Laivoilla täytyy olla tarvittavat laitteet ja lääkintäapu tarjolla, jotta vahinkoja voidaan hoitaa ennen maihin pääsyä.

Hygieenisyydessä on tärkeää, että desinfioidaan kädet ja pinnat. Desinfioidulla tuhoetaan tai vähennetään haitallisten mikrobien esiintyvyyttä ja näin ollen pienennetään tartuntariskiä. Desinfiointi ei kuitenkaan korvaa hyvin toteutettu siivousta. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 35, 72.) Työturvallisuuslain mukaan tarkoitus on parantaa työntekijöiden turvallisuutta ja että pystyttäisiin ehkäisemään työtapaturmia tai muita terveyden haittoja. Jokaisella työpaikalla kaikkien tulee huolehtia turvallisuuden ja terveellisyyden edellyttämästä puhtaustasosta. Esimerkiksi suojakäsineet estävät tartuntatautien leviämistä. Hengityssuojaimia sen sijaan käytetään, kun halutaan suojata epäpuhtauksilta. Suojaustehoon vaikuttavat monet eri tekijät kuten hengitysvastus, altistumisaika ja ilmavirtaus. Siksi kannatta huolella valita hengityssuojain itselle sopivaksi. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 142-145.) Käsienspesu helpottaa myös tartuntojen torjuntaa ja edistää työturvallisuutta. (SSTL 2015, 171).

Yhteenvedon voidaan todeta, että matkailuturvallisuus on huomioitava matkailuprosessin suunnittelussa ja sen markkinoinnissa laajasti. Se on myös huomioitava yrityksen rakentamisessa ja henkilöstön perehdytyksissä. Matkailupalvelut ovat herkkiä koronapandemian vaikutuksille ja onkin erityisen tärkeää seurata viranomaisohjeistuksia ja yhtiöiden omia sisäisiä ohjeistuksia, jotta riskit saataisiin minimoitua.

3.3.3 Tilankäyttö

Ihmiset viettävät aikaansa erilaisissa rakennetuissa tiloissa eri tavalla kuin ennen. Tämä kehitys vaikuttaa siihen, miten tiloja tulisi suunnitella, uudistaa ja toteuttaa. Muutostrendit vaikuttavat tilojen uudenlaiseen käyttöön: tiloilta vaaditaan elämyksellisyyttä, kilpailu kiristyy, työ ja vapaa-aika sekoittuvat ja sen lisäksi vielä kestävä kehitys täytyy ottaa huomioon. (Tekes 2011, 7.) Tämän lisäksi on mahdollista, että tulevaisuudessa tilojen suunnittelussa täytyy ottaa huomioon koronaepidemian kaltaiset tekijät.

Partasen (2003, 37) mukaan toimivuusajattelu edellyttää, että tilatarpeita tulee miettiä kunnolla ja suunnittelun ohella tulee miettiä organisaation toimintaprosesseja. Toiminnallinen tilasuunnittelu rakentuu käyttäjälähtöisestä tilasuunnittelusta, jonka tavoitteena on suunnitella tiloja, jotka vastaavat käyttötarkoitustaan ja mahdollistavat myös tilojen kehityksen. Tilat tarjoavat elämyksiä käyttäjille ja tämä on tärkeä kilpailutekijä muun muassa matkailussa. (Tekes 2011,9.)

4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät on jaettu määrällisiin ja laadullisiin menetelmiin. Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Lähtökohta laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että tutkija on lähellä tutkittavia. Tutkijan on myös mahdollista osallistua toimintaan saadakseen ilmiöstä perusteltuja tulkintoja. Teema-, avoin- ja ryhmähaastattelut sekä osallistuva havainnointi ovat tyypillisiä laadullisia menetelmiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 105.) Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti tutkimusten näkökulmat. Sisällönanalyysi voidaan käyttää perusanalyysimenetelmänä laadullisissa tutkimuksissa. Se ei ole ainoa aineiston analyysimenetelmä, mutta sitä voidaan käyttää monentyyppiseen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.)

4.1 Strukturoitu haastattelu

Yleisimmät aineistonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa ovat kysely, havainnointi ja haastattelu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä sekä tutkimus- että kehittämistyössä on haastattelu. Haastatteluilla saadaan yksittäisiltä henkilöiltä nopeasti syvällistä tietoa kehittämisen kohteesta ja se on joustavampi kuin muut menetelmät. Haastattelu voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu tai avoin. Strukturoidussa haastattelussa on valmiiksi muotoiltu kysymykset järjestyksessä, joka on ennalta määritelty. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelija voi vaihdella kysymysten järjestystä haastattelun kulun mukaisesti. Avoimessa haastattelussa keskustelu on avointa, ja molemmat osapuolet osallistuvat siihen aktiivisesti keskustellen yleisesti haastatteluaiheesta tai ongelmasta. Haastattelu on aina vuorovaikutusta, joka vaatii luottamusta kaikkien osallistujien välillä ja haastattelut kannattaa aina nauhoittaa. (Ojasalo ym. 2009, 95-97.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin haastattelumenetelmänä lomakehaastattelua eli strukturoitua haastattelua. Sitä käytetään usein kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä eikä niinkään laadullisessa tutkimuksessa. Strukturoidusta haastattelusta on kuitenkin mahdollista tyypitellä vastaukset laadullisiin luokkiin. Tavoite lomakehaastattelussa on saada vastaus jokaiseen annettuun kysymykseen ja siinä järjestyksessä, jonka haastattelija on määrännyt. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.) Lomakehaastattelu sopii silloin, kun halutaan haastatella suurta joukkoa ja kun halutaan kerätä faktatietoa. Haastattelut kannattaa äänittää ja litteroida eli kirjoittaa auki, jotta haastattelijan olisi helppo palata tarkkailemaan vastauksia myöhemmin. (Ojasalo ym. 2014, 107.) Lomakehaastattelussa kerätyn aineiston mukaan voi testata hypoteeseja ja sitä voidaan helposti kvantifioida. Usein lomakehaastattelusta saa paremman vastausprosentin kuin esimerkiksi kyselyllä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.)

Tämän tutkimuksen lähtökohtana ja tavoitteena oli saada haastatteluiden avulla lisätietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat risteilyelämyksen suunnitteluun koronan aikana. Asiakkaiden haastattelut tehtiin kolmena eri ajankohtana soveltaen Parkmanin (2019) teoriaa: Ennen risteilyä, risteilyn aikana ja risteilyn jälkeen. Henkilökunnan haastattelut tehtiin sen sijaan vain risteilyn aikana. Haastatteluaineisto analysoitiin teemoittamalla. Teemoittamisella voidaan analysoida tulokset ja nähdä, mitkä aihepiirit painottuvat. Kun siis tulokset ryhmitellään aihepiireittäin, voidaan vertailla aineistossa esille nousseita teemoja. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 105-107). Kyselyn tarkoitus oli kartoittaa, mitä laivalla oli tehty koronaan liittyen ja miten näissä toimissa on onnistuttu. Kartoitettiin myös sitä, mitkä asiat ovat lapsiperheille tärkeitä ja millaisia odotuksia perheillä oli ennen risteilyä. Tärkeä kysymys kuului, vastaavatko asiakkaan kokemukset yhtiön suunnittelemaa toimintamallia. Kyselyllä haluttiin lisäksi kartoittaa asiakkaiden, työntekijöiden sekä yhtiön mahdollisia parannusehdotuksia. Tutkimusmenetelmänä käytettiin haastatteluiden ohella havainnointia.

4.1.1 Asiakkaiden haastattelut

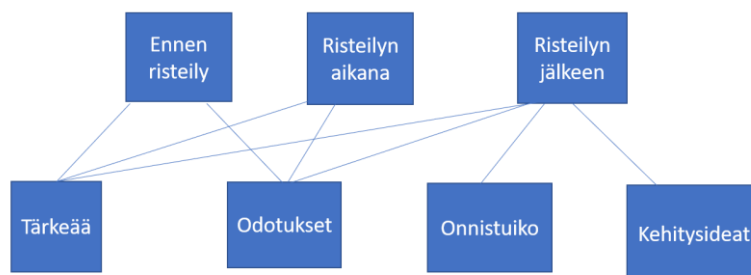
Tämän opinnäytetyön haastattelut suoritettiin 11.-13.9.2020, Helsinki-Riika-risteilyllä, joka oli viimeinen risteily ennen risteilyjen keskeytymistä koronapandemian leviämisen vuoksi. Tavoitteena oli löytää vähintään viisi perhettä haastateltavaksi. Haastatteluun osallistui lopulta 13 perhettä. Yhteensä tehtiin 25 haastattelua. Haastatteluajankohdat jaettiin kolmeen osaan: Ennen risteilyä (1), risteilyn aikana (2) sekä risteilyn jälkeen (3). Taulukosta 1 näkyy, että kolme perhettä vastasi kyselyn kaikkiin kolmeen osaan. 7/8 perhettä vastasi kyselyyn ennen risteilyä ja risteilyn jälkeen. Yksi perhe vastasi kyselyyn vain ennen risteilyä. 2 perhettä vastasi vain risteilyn aikana ja kaksi uutta perhettä vain risteilyn jälkeen. Yksi perhe vastasi risteilyn aikana sekä risteilyn jälkeen.

Haastattelut:	1 "Ennen risteilyä"	2 "Risteilyn aikana"	3 "Risteilyn jälkeen"
Perhe 1, 2, 3	X	X	X
Perhe 4, 5, 6, 7	X	-	X
Perhe 8	X	-	-
Perhe 9, 10	-	X	-
Perhe 11	-	X	X
Perhe 12, 13	-	-	X

Taulukko 1: Asiakkaiden haastatteluiden määrä

Haastatteluissa pyrittiin keskustelemaan luontevasti. Opinnäytetyöntekijä esitteli ensin itsensä ja opinnäytetyön aiheen, sekä kertoi olevansa myös töissä laivalla lastenohjelmien parissa. Ennen haastatteluiden aloittamista perheille kerrottiin, että kaikki haastattelut tallennetaan opinnäytetyöntekijän omaa käyttöä varten ja että vastaukset tullaan käsittelemään anonymisti. Kaikki haastateltavat antoivat luvan tallentaa haastattelut. Kerrottiin myös, että yksittäisiä lainauksia voidaan käyttää anonymisti hyväksi Silja Linen markkinoinnissa, mikäli haastateltava antaa siihen luvan. Haastattelun lopussa haastateltavilta pyydettiin vielä mahdollisuutta esittää heille lisäkysymyksiä matkan loppuvaiheessa, jotta aineistoa saataisiin riittävän kattavasti.

Haastattelut teemoiteltiin ja jaettiin kolmeen osaan ajankohdan mukaan: Ennen risteilyä (1), risteilyn aikana (2) ja risteilyn jälkeen (3). Haastattelujen aiheet olivat seuraavat: perheiden tärkeiksi kokemat aiheet risteilymatkailuun liittyen, ennako-odotukset, risteilyn onnistuminen ja kehitysideat. (Kuvio 8)



Kuvio 8: Asiakkaiden haastatteluajankohdat jaoteltu haastatteluiden aiheisiin

Lähtökohtana ensimmäisessä haastattelussa (Liite 1) oli kartoittaa perheiden ennako-odotuksista ja mitkä asiat tulevaa risteilyä ajatellen koettiin tärkeäksi ottaen huomioon vallitseva koronapandemia. Suurin osa haastatteluista suoritettiin terminaalissa ennen laivan lähtöä ja lisäksi muutama perhe vastasi kyselyyn risteilyn alussa lasten leikkipaikalle saapuessaan. Haastattelun avulla haluttiin selvittää huolestuttaako koronapandemia perheitä sekä miten he toivovat koronapandemian näkyvän lastenohjelmien suunnittelussa ja toteutuksessa. Kysyttiin myös, saivatko perheet ennakkoon Silja Linelta toimintaohjeita risteilyn ajalle.

Risteilyn aikana (Liite 2) haastattelut toteutettiin ohjelmanumeron jälkeen. Selvitettiin haastateltavan näkemyksiä siitä, kuinka ohjelmanumeron aikana oli otettu huomioon toimintaohjeet ja mitä olisi voitu tehdä paremmin. Jos kyselyyn vastannut perhe ei ollut

vastannut kyselyn ensimmäiseen kohtaan ennen risteilyä (1), myös näitä kysymyksiä kartoitettiin tässä vaiheessa.

Risteilyn viimeisenä aamuna 13.9.2020 (Liite 3) tavoitteena oli selvittää, vastasivatko risteilyperheiden odotuksia ja miten risteily onnistui. Kartoitettiin yleisesti risteilykokemusta ja erityisesti millaiseksi risteily koronapandemian aikana koettiin.

Kyselyllä kartoitettiin myös kehitysideoita siitä, voitaisiinko risteilykokemusta parantaa ja miten yhtiö voisi palvella perheitä paremmin liittyen koronapandemiaan. Selvitettiin myös, vaikuttiko koronapandemia laivayhtiön valintaan ja miksi perheet valitsivat Silja Linen. Yhteensä haastatteluita oli 25. Haastattelut suoritettiin terminaalissa, lasten leikkipaikassa Siljalandissa sekä Starlight-yökerho.

Avoimia kysymyksiä oli 9 kappaletta. Kysyttiin, mikä perheille on tärkeää koronan aikana matkustaessa ja millaisia odotuksia heillä on risteilyyn liittyen. Lisäksi kysyttiin, onnistuiko risteily ja heräsikö perheillä kehitysehdotuksia tulevaisuuden risteilyjä ajatellen. Seuraava taulukko esittelee edellä mainitut kysymykset:

Mikä on perheille tärkeää?	Mitkä odotukset perheillä on?	Onnistuiko risteily?	Kehitysehdotuksia?
<ul style="list-style-type: none"> Mitkä asiat ovat teille tärkeitä asioidessanne lapsiperheenä laivalla koronapandemian aikana? 	<ul style="list-style-type: none"> Minkälaisia odotuksia teillä oli tullessanne risteilylle koronapandemian aikana? 	<ul style="list-style-type: none"> Kuinka hyvin laivan tässä ohjelmanumerossa otimme huomioon koronan? Mitä voisimme tehdä paremmin tämän ohjelmanumeron osalta? Kuinka kuvailisitte tätä risteilykokemusta yleisesti? Kuinka hyvin laivan ohjelmat vastasivat toiveitanne? 	<ul style="list-style-type: none"> Kuinka risteilykokemusta voitaisiin mielestänne parantaa ottaen huomioon koronapandemian? Kuinka yritys voisi huomioida/palvella teitä vielä paremmin liittyen koronapandemiaan? Jotain muuta mieltä haluaisit sanoa?

Taulukko 2: Perheiden avoimet haastattelukysymykset jaoteltuna haastatteluaiheisiin

Pääkysymysten alla esitettiin tarkentavia kysymyksiä. Kysymys perheiden tärkeäksi kokemista seikoista tarkennettiin koskemaan nimenomaan lapsiperheen näkökulmaa koronapandemian aikana risteillessä. Risteilyn onnistumiseen viitaten kysyttiin, kuinka hyvin asiakas koki laivan ohjelma- ja palvelun toteutuksen ottavan huomioon koronaepidemian luomat haasteet ja mitä olisi voitu tehdä paremmin ohjelmien osalta. Kysyttiin, millaiseksi asiakas kuvailee risteilykokemusta yleisesti ja kuinka hyvin laivan viihdeohjelmat vastasivat asiakkaan toiveisiin. Kehitysehdotuksista kysyttiin, kuinka risteilykokemusta voitaisiin parantaa ottaen koronapandemia huomioon ja kuinka yritys voisi huomioida tai palvella perheitä entistä paremmin. Lopuksi haastateltaville annettiin vielä mahdollisuus kertoa vapaasti haluamastaan aiheesta.

4.1.2 Henkilökunnan haastattelut

Työntekijöiden ja laivayhtiötä edustaneen intendentin haastattelut suoritettiin samalla risteilyllä kuin perheiden haastattelut (11.-13.9.2020). Haastateltavina oli kolme työntekijää lasten leikkipaikassa Siljalandissa. Laivayhtiön edustajana kyselyyn vastasi intendentti. Työntekijät ja intendentti saivat eri haastattelukysymykset. Ennen haastatteluiden aloittamista haastateltaville kerrottiin, että kaikki vastaukset tallennetaan opinnäytetyöntekijän omaa käyttöä varten ja vastaukset tullaan käsittelemään anonymisti. Kaikki haastateltavat antoivat luvan tallentaa haastattelut.

Toisin kuin asiakkaiden kohdalla, työntekijöiden ja intendentin haastattelut toteutettiin yhdessä osassa vain risteilyn aikana. Haastattelujen aiheet olivat seuraavat: miten koronaepidemian vaikutuksiin on valmistauduttu risteilyn aikana, mitkä asiat ovat asiakkaana oleville perheille tärkeitä, onnistuiko risteily odotusten mukaan ja millaisia kehitysideoituksia syntyi. Kysymykset jaoteltuna haastatteluteemoihin (Liite 4).

Jotta aineistoon saataisiin tallennettua mahdollisimman paljon tietoa, haastattelut pyrittiin toteuttamaan keskustelemalla avoimesti ja luontevasti. Työntekijöille esitetyillä kysymyksillä (Liite 5) pyrittiin selvittämään, miten henkilökunta edistää asiakaskokemuksen onnistumista ja vaikuttaako koronapandemia siihen, miten he kohtaavat lapsiperheitä. Haastatteluiden avulla pyrittiin kartoittamaan, miten henkilökunta on huomioinut koronapandemian Siljalandissa sekä lastenohjelmissa. Kartoitettiin myös, kuinka henkilökuntaa on opastettu kohtaamaan lapsiperheitä.

Laivayhtiötä haastattelussa edusti risteilyn intendentti. Hänelle esitettiin 10 kysymystä (Liite 6) ja haastattelu tallennettiin litteroitavaksi. Intendentin haastattelu toteutettiin samalla risteilyllä 12.9.2020. Tavoitteena oli kartoittaa, millaisia toimia yhtiö on suunnitellut ja toteuttanut asiakkaiden risteilykokemuksen eteen ja miten laivayhtiö toivoo, että asiakkaat kokevat risteilensä koronapandemian aikana. Kysyttiin myös, miten yhtiö on ohjeistanut

työntekijöitä toimimaan koronapandemian aikana ja miten yhtiö on ottanut huomioon matkustajien sekä henkilökunnan turvallisuuden. Kysymykset oli suunnattu tarkastelemaan yhtiön toimintaan varsinkin lapsiperheasiakkaiden risteilykokemusta ajatellen. Lisäksi kartoitettiin laivayhtiön edustajan kehitysideoita liittyen risteilymatkailuun koronapandemian aikana.

Tutkimuksessa kartoitettiin myös, onko Tallink-Siljalla toimintaohje tai manuaali koronapandemiaan tai muihin tartuntatauteihin liittyen ja onko resurssien tai osaamisen puutteen takia ilmennyt sellaisia toimenpiteitä, joita ei ole pystytty toteuttamaan. Selvitettiin myös, millaisten tekijöiden avulla risteilymatkustajille pyritään luomaan lisäarvoa risteilyyn. Lisäksi selvitettiin, onko lapsiperheet huomioitu kohderyhmänä erikseen ja kuinka heille viestitään risteilyn palveluista koronapandemian aikana.

4.2 Havainnointi

Havainnointi on hyödyllinen kehittämistyön menetelmä, jonka avulla on mahdollista saada tietää, miten ihmiset käyttäytyvät tietyssä toimintaympäristössä. Havainnointi on systemaattista tarkkailua ja se sopii hyvin haastattelun tai kyselyn rinnalle. Havainnoinnin avulla pääsee mukaan tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin. Havainnointi sopii erittäin hyvin menetelmäksi, jos esimerkiksi haastateltavilla tai tutkimuksen kohteella on kielellisiä vaikeuksia, tästä esimerkkinä lapset. Havainnoinnin avulla voi selvittää toimivatko ihmiset samoin kuin puhuvat. (Ojasalo ym. 2015, 114.)

Havainnointia on kritisoitu siitä, että havainnoija saattaa muuttaa tai häiritä luonnollista tilanteen kulkua läsnäolollaan, jolloin tulos ei välttämättä ole sama kuin silloin, jos havainnoija ei olisi tilanteessa läsnä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 213). Havainnoinnin suunnitteluun on hyvä paneutua perusteellisesti. On hyvä ottaa huomioon seuraavat tekijät: aihe mitä havainnoidaan, suunnitella havainnointilomake, havainnoinnin ajankohta ja paikka, aineiston riittävyys sekä mitä apuvälineitä tarvitsee havainnointikentällä. (Havainnointi 2020.)

Tässä opinnäytetyössä havainnointi suoritettiin laivalla Helsinki-Riika-risteilyllä 11-13.9.2020. Havainnointirunko (Liite 7) toimi apuna, kun havainnointi suoritettiin. Havainnoitavat kohtaamispisteet olivat Silja Linelle saapuminen, Siljalandissa vierailu, ohjelmien käytännöt sekä laivan hygieenisuus. Silja Linelle saapumisessa huomioitiin sisääntulo, alkutunnelma sekä turvavälit. Siljalandissa vierailussa huomioitiin asiakkaan syy vierailemiselle, ajankäyttö tilassa, palveluiden sujuvuus sekä yleisten tilojen ilmapiiri. Ohjelmien käytännöissä huomioitiin ohjelmien ”koronaystävällisyys”, turvavälien toteutuminen, ohjelmien sujuvuus, yleinen tunnelma ja ilmapiiri sekä lasten toiminta ohjelmien aikana. Hygieenisyyttä tarkastellessa huomioitiin, onko tarjolla käsidesiä ja käytetäänkö sitä sekä huomauttaako

henkilökunta turvaväleistä. Kaikissa ohjelmissa laskettiin myös, montako lasta ohjelmaan osallistui. Havainnoinnin analyysin toteuttamisessa käytettiin teemoittelua.

5 Tulokset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitkä asiat vaikuttavat risteilyelämyksen suunnitteluun koronapandemian aikana ja onnistuivatko suunnitellut toimenpiteet täyttämään perheiden odotukset. Sekä asiakkaiden että henkilökunnan haastatteluiden avulla selvitettiin, mitä käytäntöjä laivayhtiö on toteuttanut ottaakseen vallitsevan tautitilanteen huomioon. Lisäksi tutkittiin, millaiset odotukset asiakkailla oli ennen risteilyä ja millaisia asioita perheet kokivat tärkeäksi risteilyyn liittyen. Selvitettiin laivalla, miten perheiden risteilyt onnistuivat ja syntyikö asiakkailla tai henkilökunnalla mahdollisia konkreettisia kehitysehdotuksia tulevaisuuden risteilyjä varten. Haastattelujen tulokset teemoiteltiin seuraavasti: Turvallisuus, hygienia, palvelut, tilankäyttö, ohjelma, ennakkotiedot sekä oma vastuu.

5.1 Asiakashaastatteluiden tulokset

Haastattelujen menetelmänä käytettiin strukturoitua haastattelua. Asiakailta kysytyistä kysymyksistä muutamat olivat sellaisia, joihin oli mahdollista vastata suoraan kyllä, ehkä, ei tai ei vastausta. Muut kysymykset olivat avoimia ja asiakas sai antaa vastauksensa omin sanoin. Alla oleva taulukko (Taulukko 2) esittää kysymykset, joihin vastattiin kyllä, ehkä, ei tai ei:

	Kyllä	Ehkä	Ei	Ei vastausta
Huolestuttaako korona?	2	3	8	
Saitteko ennakkoon tietoa?	4	2	4	
Vastasimmeko odotuksianne?	7	2		1
Kuinka hyvin laivan ohjelmat vastasivat toiveitanne? Olivatko ohjelmat mielestäsi koronaystävällisiä?	9	1		

Taulukko 3: Perheiden suorat haastattelukysymykset jaoteltuna kyllä tai ei

Tulokset kertovat, että suurin osa perheistä ei ollut huolissaan koronasta tullessaan risteilylle. Vastaukset kysymykseen koronatilanteesta ennakkotiedottamisesta olivat jakautuneet tasaisesti kyllä ja ei. Suurin osa perheistä oli tyytyväisiä risteilyyn ja koki, että risteily ja ohjelmatarjonta vastasivat ennako-odotuksia ja toiveita.

Perheiden haastattelujen vastauksissa korostuivat eniten teemat turvallisuus, hygienia ja ohjelmien riittävyys. (Liite 8). Perheet tulevat risteilemään, jotta voisivat pitää hauskaa ja viettää yhteistä aikaa. Harri Hylje -hahmo on koko perheen suosikki ja vastauksista ilmeni, että se koettiin tärkeäksi. Haastattelujen pohjalta voi todeta, että risteily oli suurimmaksi osaksi onnistunut ja vastasi perheiden odotuksia. Perheiden mielestä koronapandemia oli hyvin huomioitu risteilyn ohjelmissa sekä muualla laivalla ja tunnelma koettiin yllättävän rauhalliseksi.

5.2 Henkilökunnan haastatteluiden tulokset

Henkilökunnan haastatteluista oli myös teemoja, jotka olivat seuraavat: turvallisuus, hygienia, palvelu, tilankäyttö, oma vastuu sekä ennakkotiedot. Henkilökunnan jäsenet ovat numerojärjestyksessä taulukossa 4 ja laivayhtiön puolesta vastannut intendentti taulukossa 5.

	Mitä on tehty/suunniteltu koronan takia?	Mikä on perheille tärkeää?
Työntekijä 1	<p>Turvallisuus: Turvavälit pidetään muihin, pleksit on asennettu lasten leikkipaikkaan asiakaspalvelupisteelle, käytetään oma järki koronan suhteen ja seurataan ohjeet mitä saadaan, hahmot ei halua lapsia</p> <p>Hygienia: Käsidesiä on joka paikassa ja sitä käytetään, käsienvesumahdollisuus on myös lähellä, kasvomaalausta ja pallomeri on poistettu</p>	<p>Palvelu: On tärkeää auttaa ja saada asiakkaille tervetullut olo, tavoitteena on hyvä asiakaspalvelukokemus, missä olisi yllätyksellisyyttä, olisi selkeää ja helppoa</p>
Työntekijä 2	<p>Turvallisuus: Pleksit on asennettu lasten leikkipaikkaan asiakaspalvelupisteelle, hahmot ei halua lapsia, muistutetaan turvaväleistä, voi välttää tungosta toisien reittien käyttämisessä ja voi välttää hissiä, saa käyttää maskia, jos haluaa, pallomeret ja pelikonsolit on poistettu</p> <p>Hygienia: Käsidesiä on tarjolla ja käsienvesumahdollisuus on myös olemassa</p>	<p>Palvelu: Hyvä asiakaspalvelu on tärkeää, tervehditään, toivotetaan asiakkaat tervetulleeksi</p> <p>Oma valinta: vanhemmat saavat itse päättää, jos haluavat kuvan esimerkiksi hahmon kanssa mutta emme mainosteta sitä</p> <p>Tekemistä: Hahmot ovat tärkeitä, on tärkeää, että lapset onnistuvat leikeissä ja että on tarpeeksi ohjelmaa ja leikkikaluja, on tärkeää, että henkilökunta on saatavilla</p>

Työntekijä 3	<p>Turvallisuus: Muistutamme ja painotamme turvavälien pitämisestä, hissien käyttöä vältetään, opastuskylteillä annetaan tietoa turvaväleistä</p> <p>Hygienia: Hygienia, opastuskylteillä tietoa käsihygieniasta, nokotus-desinfiointilaitte laitetaan päälle joka ilta</p> <p>Tekemistä: On suunniteltu, että kaikille on jotain tarjolla, että on laaja risteilyohjelma</p>	<p>Palvelu: On tärkeää, että asiakaspalvelijat ovat helposti lähestyttävät ja ystävällisiä, on tärkeää antaa asiakkaille henkilökohtainen palvelu ja huomioida heitä tarpeeksi (esimerkiksi nimen muistaminen on hyvä). Ystävällinen asiakaspalvelu ja toimiva aikataulutus on tärkeää</p> <p>Tekemistä: On tärkeää, että kaikille on jotain tarjolla, että on laaja risteilyohjelma</p>
--------------	--	--

Taulukko 4: Työntekijä vastaukset, koronaan liittyvät löydökset merkitty sinisellä

Henkilökunta painottaa vastauksissaan paljon siitä, että turvallisuus ja hygienia on erityisen tärkeää ottaa huomioon koko laivalla. Kaikki kertoivat siitä, miten turvavälit on otettu huomioon kaikissa paikoissa ja tekemisissä ja miten käsihygienia korostuu. Laadukas viihde on yksi Silja Linen tavoitteista, ja se ei ole muuttunut. Henkilökunta painotti sitä, miten ohjelmaa tulisi olla kaikille, että tekemistä riittää ja että suositut hahmot tulisi olla paikalla. Vastauksissa ilmenee myös näkökulma, jonka mukaan on kaikkien oma valinta, miten lähelle ihmiset menevät toisiaan. Henkilökunta koki voivansa huomauttaa ja muistuttaa turvaväleistä mutta koettiin, että perheiden laiminlyödessä näitä ohjeistuksia tilanteeseen ei voida puuttua.

	Mitä on tehty/suunniteltu koronan takia?	Mikä on perheille tärkeää?	Miten on risteily onnistunut?	Kehitysideoita?
Intendentti	<p>Turvallisuus: Kaikkia työntekijöitä on ohjeistettu ennen risteilyä, on viestitty, että laiva on turvallinen paikka, vain 75 % kapasiteetista on käytössä, on järjestetty kulku laivasta laivaan ja rajattu ravintolapaikat, pleksit ja roiskesuojat on asennettu, kuulutuksia asiakkaille tulee tiiviisti, lastenohjelmat on järjestetty aiemmasta poiketen, pallomeri on poissa käytöstä, toimintaohjeita on tehty ja päivittäistä seuranta tehdään joka päivä</p> <p>Hygienia: Käsidesi, muovihanskat, siivoukseen on panostettu</p>	<p>Palvelu: On tärkeää, että asiakkaat kokevat irtioton arjesta, hyvä ruoka, hyvä viihde sekä shoppailumahdollisuudet</p> <p>Turvallisuus: On tärkeää viestiä, että täällä on turvallista olla, lupauksen pitäminen asiakkaille on tärkeää, massojen hallinta on tärkeää, lapset tulee kuitenkin saada leikkiä</p>	<p>Turvallisuus: Toimintamallit ovat toimineet, kiitosta on tullut erityisesti maihinnousun sujuvuudesta ja ruokailujen järjestämisestä. Tiimi on oppinut aika hyvin vaikka tilanne ollut uusi kaikille</p> <p>Palvelu: Henkilökunta ja asiakkaat ovat tottuneita mahdollisiin muutoksiin, asiakkaat ovat olleet kiitollisia, että täällä voi olla aika normaalisti</p>	<p>Palvelu: Taloudellisesta tilanteesta johtuen, kaikkea ei voida tehdä samoin kuin aikaisemmin.</p>

Taulukko 5: Intendentin vastaukset, koronaan liittyvät löydökset merkitty sinisellä

Laivayhtiön edustaja puhui paljon siitä, miten massojen hallinta on suunniteltu ja nosti esille, että laivan kapasiteetistä on käytössä vain 75 %. Lastenohjelmat on järjestetty osin entisestä poikkeavalla tavalla ja muita käytännön järjestelyjä on tehty asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden eteen.

5.3 Havainnoinnin tulokset

Havainnointirunko toimi apuna havainnoinnissa. Havainnoinnin otsikot olivat Silja Linelle saapuminen, Siljalandissa vierailu, ohjelmien käytännöt sekä hygieenisuus.

Havainnoitavat kohtaamispisteet:	Havainnoinnin tulokset:
<p>Silja Lineen saapuminen:</p> <p>Mitä huomioitiin: sisääntulo/alkutunnelma/turvavälit</p>	<p>Terminaalissa koronaepidemiaan liittyviä kuulutuksia, turvavälit terminaalissa toteutuivat hyvin, vartijoita oli tarpeeksi, laivaan nousu oli porrastettu, tunnelma suhteellisen rauhallinen, Harri Hylje oli vilkuttamassa lavalla kaikille mikä ilahdutti asiakkaita</p>
<p>SiljaLandissa vierailu:</p> <p>Mitä huomioitiin: syy Siljalandin vierailemiselle /ajankäyttö tilassa/palveluiden sujuvuus/yleisten tilojen ilmapiiri</p>	<p>Siljalandiin mennään koska se oli ainut lasten leikkipaikka auki juuri silloin, ilmapiiri oli rauhallinen ja mukava, ei ollut ruuhkaa, toiminnan sujuvuus oli hyvä, siisteys oli hyvä</p>
<p>Ohjelmien käytännöt:</p> <p>Mitä huomioitiin: oliko ohjelmat koronaystävällisiä / pitikö ihmiset turvaväliä / ohjelmien sujuvuus /yleinen tunnelma ja ilmapiiri / pysyikö lapset niissä merkityissä paikoissa</p>	<p>Turvavälit eivät toteutuneet niin hyvin Siljalandin ulkopuolella ja tilat Siljalandin ulkopuolella olivat liian pienet. Lapset ilahtuvat, kun näkivät Harri Hyljettä, halauksien sijaan vilkutettiin, lasten discossa lapset pysyivät heille varatuissa tanssisaarekkeissa melko hyvin, työntekijät muistuttivat turvaväleistä</p>
<p>Hygieenisuus:</p> <p>Mitä huomioitiin: onko tarjolla käsidesiä /käytetäänkö sitä / huomauttaako henkilökunta turvaväleistä</p>	<p>On tarjolla käsidesiä ympäri laivaa, asiakkaat ja henkilökunta käyttävät sitä, työntekijät huomauttavat turvaväleistä</p>

Taulukko 6: Havainnointirunko ja tulokset

Havainnoinnin tuloksista ilmenee, että asiakkaille tiedottaminen koronasta tapahtuu sekä terminaalissa että risteilyn aikana tiheästi. Suurin osa ihmisistä pyrki pitämään turvavälejä,

mutta paikoitelleen se saattoi olla hankalaa tai unohtui. Ohjelmien aikana henkilökunta muistutti turvaväleistä ja Harri Hylje vältti lasten halaamista. Harri Hylje ei myöskään esiintynyt pitkiä aikoja kerrallaan. Halauksien sijaan Harri toivottaa hyvää yötä tai hyvästi käyttäen hyväkseen kehonkieltä, esimerkiksi vilkutusta tai muuta liikettä. Ilmeni myös, että lapset pitävät Harri Hylkeestä niin paljon, että turvavälit saattavat unohtua. Harrin suosio ei laske, ja lasten riemu näkyy parhaimmillaan, kun Harri on paikalla. Suosituissa lasten discoissa lapset pysyivät aika hyvin omilla tanssisaarekkeillaan.

Havainnoinnista ilmenee myös, että käsidesiä on hyvin saatavilla ja että sitä käytetään hyvin saavuttaessa Siljalandiin. Leikkipaikassa on myös siistiä eikä ilmene mitään suuria epäpuhtauksia. Työntekijät siivoavat Siljalandin tiloja, jotta perheet viihtyisivät paremmin. Sen sijaan havainnoinnissa ilmenee, että tilat Siljalandin ulkopuolella ovat haastavampia. Ainoastaan Starlight -klubi toimii hyvin ohjelmissa tilavan kokonsa ansiosta. Tällöin turvavälejä on mahdollista toteuttaa. Lasten osallistujamäärä ohjelmissa oli rauhallista verrattuna normaaleihin risteilyihin.

Siljaland on Silja Serenaden ainut leikkipaikka ja tästä syystä perheet vierailevat Siljalandissa usein omien aikataulujensa mukaan. Sieltä saa myös kaikki lastenohjelmien tiedot helposti. Ilmapiiri siellä oli rauhallista ja lapsilla vaikutti olevan mukavaa.

5.4 Tulosten tarkastelu

Tiivistetyistä tuloksista (Liite 9) ilmenee, että laivayhtiö ja henkilökunta ovat tehneet paljon töitä sen eteen, että asiakkailta ja henkilökunnalla olisi hyvä ja turvallinen olo laivalla koronapandemian aikana. Tuloksista ilmenee myös asiakkaiden tyytyväisyys ja että risteily on ollut suurelta osalta onnistunut. Erytisen tärkeäksi koetaan, että laivalla on turvallista, hyvä hygienia ja että tekemistä riittää. Kehitysehdotuksia on tullut hyvin vähän. Haastatteluista käy myös ilmi, että kaikilla koettiin olevan oma vastuunsa turvavälien pitämisessä. Joissakin tilanteissa tämä ei kuitenkaan ole tilankäytöllisesti ollut täysin mahdollista ylläpitää.

5.4.1 Turvallisuus laivalla

Turvallisuus-teemasta nousi eniten asioita esiin verrattuna muihin tutkimuksessa käsiteltyihin aihealueisiin. Laivayhtiö on tehnyt paljon töitä sen eteen, että asiakkailta ja henkilökunnalla olisi turvallista risteillä ja että risteily sujuisi mahdollisimman normaalisti. Yhtiö noudattaa THL:N suosituksia ja lisäksi yhtiö on luonut omia toimintakäytäntöjä. Sekä henkilökunta että asiakkaat ovat ymmärtäneet tilanteen ennakoimattomuuden ja hyväksyneet erikoisjärjestelyt.

Suurimpien laivaristeilyyn vaikuttaneiden muutosten joukossa oli se, että risteilyaluksesta oli

käytössä vain 75 % kokonaiskapasiteetistä. Matkustajien määrää rajoittamalla on pyritty mahdollistamaan turvavälien pitäminen. Massojen hallinnan vuoksi on myös järjestetty kulku laivaan sekä laivasta terminaaliin porrastetusti. Myös ravintolapaikkoja on rajattu ja ruokailuja porrastettu risteilyn aikana.

Pleksit on asennettu kaikkiin myyntipisteisiin ja buffet-ravintolaan on rakennettu roiskesuojat. Henkilökunnalla on muovihanskat käytössään ja niitä on myös tarjolla joka puolella. Asiakkaille kuulutetaan väljyydestä ja henkilökunnalle viestitään samoista asioista. Risteilymatkustajien nähtävillä laivan informaationäytöillä pyörii hygieenisyysohjeita ja ohjeistuksia turvalliseen matkustamiseen.

Laivayhtiöltä löytyy yleinen epidemiaaikainen toimintaohje työntekijöille ja esimiehille, ja yhtiö on toteuttanut riskikartoituksia sekä tuottanut kirjallisia manuaaleja, jotka ohjeistavat henkilökuntaa sen varalle, että laivalla todettaisiin koronatapaus.

”Se on päivittäistä seurantaa”

”Kuulutetaan asiakkaille siitä, että pyritään pitämään enemmän väljempää ja viestitään henkilökunnalle samoista asioista”

”Lapset on lapsia ja lapset tulee kuitenkin saada leikkiä, eikä sitä pysty rajaamaan mutta se mahdollisuus on annettava” - Intendentti

Lapsiperheiden määrä risteilyllä oli hieman pienempi kuin keskivertoristeilyllä ennen koronapandemian puhkeamista. Matkustajien turvallisuuden takaamiseksi lastenohjelmat laivalla on suunniteltu tavallisesta poikkeavasti. Ohjelmien prioriteettina on edelleen lasten ja perheiden viihtyminen risteilyllä, mutta ohjelmien sisältöä, toteutusta ja sijaintia laivalla on muutettu niin, että turvaetäisyydet olisi mahdollista säilyttää mahdollisimman hyvin. Tämä on haastavaa, sillä lapset kokoontuvat tiivistä ja kontakteja on osin hankala täysin välttää.

Pallomeri, pelikonsolit ja kasvomaalaukset on poistettu käytöstä. Suosituissa lasten discoissa henkilökunta ja maskotit (ns. hahmot) pysyvät erillään lapsista ja ottavat heihin kontaktia vain vilkuttamalla tai muilla tavoin koskettamatta fyysisesti (esimerkiksi halaus). Jotta lapset pitäisivät turvaetäisyyttä toisiinsa, on kehitetty lattiaan merkattuja ”tanssisaaria”, joiden tarkoitus on, että lapset valitsevat itselleen yhden saaren ja näin ollen ylimääräistä liikkumista tilassa voidaan vähentää.

Turvallisuuden edistämiseksi henkilökunta välttää hissien käyttöä ja tungosta rappusissa.

Käyttöön on otettu vaihtoehtoisina reitteinä henkilökunnan omia käytäviä, joihin matkustajilla ei ole pääsyä.

”Sitten kun meillä on hahmoja ja eri ohjelmia niin mehän ei halata lapsia tai kätellä niitä samalla tavalla tai anneta yläfemmoja samalla tavalla kuin ennen, vaan me muistutetaan koronasta ja turvaväleistä parhaamme mukaan”

”Normaalisti jos lapsi kysyisi jotain voisi mennä alas kyykkyyen ja jutella lapselle mutta nyt yrittää pitää sen etäisyyden, ettei mene liian lähelle”

”Kun me tai hahmot kävelemme ympäri laivaa niin me vältetään näitä paikkoja missä on niin kuin paljon ihmisiä niin kuin promenadella voi olla aika tungosta niin sitten me ollaan, ehkä menty tai monta kerta me mennään henkilökuntien omien käytävien kautta koska siellä ei ole muita”

”Kyllä minä koronatilanteessa minä yritän edistää sitä sillä tavalla, että yritän painottaa työssäni näitä turvavälejä ja muutenkin hygieniää ja myös, että esimerkiksi ei käytä hissejä, henkilökunta voi näyttää esimerkkiä. Jos on terve niin portaita voi käyttää” - Henkilökunta

Perheiden ennako-odotukset turvallisuuteen liittyen koskivat varsinkin isoja leikkitiloja, turvavälien pitämistä ja rauhallisuutta tai tungoksen välttämistä. Kahdeksan perhettä vastasi ennen risteilyn alkua, ettei korona huolestuta heitä. Kaksi oli huolissaan koronaepidemiasta ja kolme mainitsi olevansa vähän huolestuneita asiasta. 9/13 perheistä kertoi, että turvaetäisyys on tärkeää. Risteilyn jälkeen perheet olivat tyytyväisiä, että turvaväleistä huomautettiin ja vastausten perusteella he kokivat, että lastenohjelmissa oli otettu koronarajoitukset huomioon asiankuuluvasti. Risteily oli rauhallinen monen mielestä. Lasten discon tanssisaarekkeet saivat loistavaa palautetta turvavälien ennaltaehkäisemiseksi.

”No että turvavälit on otettu huomioon ja sitten ettei ole hirveät ryysikset”

”Ihana että paljon muita rajoituksia ei näkynyt”

”Yllättävän rauhallista. Et se on ihan ok näinä aikoina”

”Minun mielestäni oli kiva, kun oli nuo tanssisaarekkeet, lapsetkin tykkäsivät, kun niillä oli oma paikka missä saivat olla, niin onnistui ne turvavälit”

”Lapsilla oli ne tanssisaarekkeet ja kaikki, loistavaa. Minun mielestäni se ihan toimi ne ymmärsivät homman ja toimi kuten piti” - Perheet

Muutammat perheet olisivat halunneet halata maskotti Harri Hyljettä, vaikka kuitenkin ymmärsivät, miksi ei se ollut mahdollista. Tilojen ahtaudesta tuli muutamia valituksia. Yksi perhe ehdotti, että ihmisten kulkua laivalla voitaisiin ohjata festivaaleilta tutuilla köysillä, joilla kulkureittejä voidaan avata, sulkea ja rajata tarpeen mukaan. Tätä käytettiin vain maihinnousun aikana.

”Olisi ollut kiva, että olisi saanut silti halaa Harria. Mutta tämä on minun henkilökohtainen mielipiteeni noista rajoituksista”

”Aika ahtaasti oltiin”

”Vastasi jo minun mielestäni tosi hyvin huomioitu nämä kaikki koronat”

”Yhdessäkään kuulutuksessa en ole kuullut sana koronaa. Se on hyvä juttu”

”Ainut ehdotus että sana turvaväli. Jos olisi saanut jonkun muun sanan siihen tilalle noissa leikkihetkissä” - Perheet

Yksi perhe oli iloinen, ettei laivan kuulutuksissa käytetty sanaa ”korona”, joka voi aiheuttaa turhaa hysteriaa lapsille. Tämä osoittaa sen, että sananvalinnat tiedottamisessa ovat tärkeitä ja niiden vaikutus kuulijan reaktioon ja tunnelmaan on merkittävä.

5.4.2 Hygieenisuus laivalla

Ravintoloissa ja ympäri laivaa on tarjolla käsidesiä. Yleiseen siisteyteen ja siivoukseen on panostettu paljon. Hygieniä ja turvallisuus liittyvät ensisijaisesti koronatartuntojen ehkäisyyn. Laivan henkilökuntaa on opastettu, kuinka risteilyn aikana tulee toimia. Ohjeistuksia on annettu esimerkiksi turvavälien pitämisestä, käsidesistä, käsienpesusta, hissien välttämisestä ja maskien käytöstä. Laivayhtiö haluaa antaa viestiä, että risteily on turvallista. Lasten leikkipaikka Siljaland desinfioidaan eli nokotetaan (desinfiointilaite) erityisen hyvin joka ilta hygienian säilyttämiseksi. Sen lisäksi desinfioidaan ja pestään lelut sekä bingokynät ja tietokisan kapulat useammin kuin ennen.

”Varmaan jotain 80 käsidesiä asennettu” - Intendentti

” Käsidesiä, turvavälit, ei ole pallomeriä ei pleikkaria ja pestään käsiä toistuvasti”.

”Kyltityksillä, opastus tai opastuskylteillä käsihygieenistä ja turvaväleistä. Nokotus joka ilta” - Henkilökunta

Perheet kokivat tärkeäksi laivan yleisen siisteyden, käsidesien käyttämisen sekä käsienvesumahdollisuuden. Toivottiin myös, että ruokaa voi itse ottaa buffet-ravintolassa.

”Yleinen hygienia. Minä arvostan hirveästi, että esimerkiksi ruokapaikoilla on ihan käsienvesumahdollisuus”

”Kai se on sama kuin muillakin, eli sellainen siisteys ja semmoinen et on siistiä kaikkialla, se herättää luottamusta, kun kaikkialla on siistiä vaikkei se välttämättä estä sitä pöpön leviämistä”.

”No se et näitä käsidesejä on täällä tuota jaossa, kaikki hyvin” - Perheet

Pallomerien poisto ja pelikonsolien poisto herätti perheissä ristiriitaisia ajatuksia. Toisten mielestä nämä toimet koettiin tarpeelliseksi, mutta toiset olivat pettyneitä. Yksi perhe piti siitä, että pallomeren paikkaa oli hyödynnetty muulla, turvallisemmalla tavalla, eikä näin ollen poistunut kokonaan käytöstä.

”Vastas ihan odotuksiin. Positiivisesti yllättynyt, ettei ole palloja pallomeressä. Se on hyvä asia”.

” Vähän pettynyt et pallomeri ei ollut käytössä ja pojat oli vähän pettynyt et pleikkari paikka ei ollut käytössä”

”Pleikkarit olivat semmoinen mitä viime kerralta hän odotti ja nyt niitä ei ollut, tänään hän meni heti tarkastamaan, onko pleikkarit päällä”

”Minä jotenkin ajattelin, kun tiesin että pallomeri ei ole auki, että ajattelin että jos koko alueet ovat suljettu niin oli kiva, kun pääsi laskee liukumäkeä, ajattelin että olisi tyyliin laitettu kokonaan kiinni. Niin se oli kivaa” - Perheet

Kehitysehdotuksia risteilyn hygieenisyyden parantamiseksi ei tullut paljoa. Yksi perhe ehdotti pelikonsolien käyttöönottoa aikarajan tai varaussysteemin kanssa niin, että joka toinen kone olisi käytössä ja käsidesiä olisi koneiden välittömässä läheisyydessä. Buffet-ravintolan toimintatapa jakoi myös mielipiteitä. Kyselyn tuloksista voidaan todeta, että jakautuneiden

mielipiteiden takia kaikkia asiakkaita tyydyttäviä toimintatapoja on vaikea löytää.

5.4.3 Laivan palvelut

Koronapandemian takia sekä laivayhtiön että asiakkaiden huomio on pitkälti turvallisuuden ja hygieenisyyden säilyttämisessä, mutta tämä ei poista hyvän asiakaspalvelun merkitystä.

Päinvastoin, juuri nyt on tärkeää, että asiakkaat kokevat, että palvelun laatu toimii erityisen hyvin vaikeasta tilanteesta huolimatta. Laivayhtiö toivoo risteilijöilleen hyvän risteilyelämyksen, jossa sekä turvallisuus että asiakaspalvelu ovat huippuluokkaa.

Turvavälien ylläpitämisen varmistamiseksi asiakaspalvelua on suunniteltu uudestaan.

Asiakaspalvelupisteille on asennettu pleksit, minkä vuoksi asiakkaiden ja henkilökunnan väliin jää normaalia enemmän etäisyyttä. Työntekijät pyrkivät silti tarjoamaan hyvää asiakaspalvelua. Asiakaspalvelun tavoitteet eivät ole koronan takia muuttuneet - tavoitteena on aina saada asiakas tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja nähdyksi. Työntekijät painottavat hyvää positiivisuutta, hymyä, avun antamista ja palvelun helppoutta.

”Pyritään hyvään asiakaspalveluun totta kai aina ja siihen että miten korona on vaikuttanut niin totta kai on tullut pleksi välille mikä voi mikä alussa erityisesti tuntui vähän kömpelöltä et ei niin kuin kuule asiakkaita sen pleksin läpi mutta siihenkin tottuu ja asiakkaatkin ymmärtävät sen”.

”Täällä leikkihuoneessa Siljalandissa niin jokaista asiakasta moikataan, kun he tulevat sisälle tervehditään tervetulleiksi ja hymyillään”.

”Yritän olla mahdollisimman helposti lähestyttävä ja ystävällinen ja korona ihan rehellisesti sanottuna ei ole muuttanut minun tyyliäni ottaa perheitä vastaan, oikeastaan”.

”Että se on selkeää ja tarpeeksi helppoa ja ei tarvitse niin kuin heiltä liikaa vaivaa vaikka”

”Just silloin kun se ylittää ne odotukset ja siinä on jotain mitä he ei välttämättä osannut odottaa”

”Vaikka tässä vuosien varrella huomannut, että semmoinen yksi juttu mikä toimii aina, on että sinä niin kuin henkilökohtainen palvelu sekä vanhemmille että lapsille, esimerkiksi lapsen nimen muistaminen voi olla tosi iso asia” -

Henkilökunta

Perheiden mielestä palvelu toimii laivalla ja lapset huomioidaan hyvin. Tuloksista ilmenee myös, että asiakaspalvelu koettiin sujuvaksi ja helpoksi. Positiivista palautetta tuli ja palvelu vastasi odotuksia erinomaisesti. Riika uutuuskohteena koettiin myös positiivisena muutoksena.

”Ja nyt sitten tämä, että menee Riikaan, niin se on ihan kiva vaihtelu”

”Ihan entiseen malliin ollaan yhtä tyytyväisiä kuin aikaisemminkin niin kiva kun tuli taas lähdettyä, että oli vähän ex tempore, oltiin joku heinäkuun lopussa viimeksi, ollaan risteilyfriikkejä välillä”

”Pojat ei ikinä halua lähteä kotiin”.

”Yksinhuoltajalle ihan kiva päästä syömään valmiiseen pöytään”

”Kun ranneke ei yltänyt sinne baaritiskille niin hän sai mennä sinne taakse ja se piippasi sen rannekkeen niin se oli semmoinen, mikä jäi nyt erityisesti mieleen, nii se oli sellainen kohokohta täällä tosi kiva. Otti huomioon lapsi”.

”Henkilökunta oli mukava”

”Lapset huomioidaan täällä aika hyvin” - Perheet

Palvelu ei aina kykene vastaamaan jokaisen asiakkaan odotuksia ja parantamisen vaara löytyy aina. Jäätelöä ei ollut tällä risteilyllä tarjolla koska jäätelöbaari oli jo suljettu tulevan risteilytauan takia. Osa perheistä oli ehtinyt ostaa ennakkoon jäätelörannekkeen, ja on ymmärrettävää, että jäätelöbaarin puuttuminen harmitti. Voidaan todeta, että asiakkaiden ajantasainen tiedottaminen palveluista, tuotteiden saatavuudesta ja aukioloajoista on asia, josta tulisi pitää parempaa huolta.

”Lelukauppa meni liian aikaisin kiinni”

”Sielläkin oli väärää tietoa aika paljon. Siellä oli sellaisten mestojen aukioloajat mitkä ovat kiinni esimerkiksi Tavolata, New York ja niin poispäin”

”Ja sitten osa tuotteista alkoi loppua baarista, että sitä ei enää ollutkaan”.

”Joittenkin ravintolatyöntekijöitten kohdalla niin vähän huomasi, että on viimeinen risteily”

”Se minua yllätti, ettei saanut jätskiä se oli vähän joo. Kun ostin niitä rannekkeita sillä fiiliksellä sen.”

” Se oli niin kuin huonosti siivottu siis se oli likainen” - Perheet

Koska kyseinen risteily oli viimeinen risteily ennen pitkää taukoa, on ymmärrettävää, että osa tuotteista loppui kesken. Henkilökuntaa harmittava tuleva lomautus ei kuitenkaan saisi näkyä asiakaspalvelussa eikä vaikuttaa asiakkaan risteilyelämykseen.

5.4.4 Tilankäyttö laivalla

Tilankäyttö ja turvaetäisyyksistä huolehtiminen laivalla on haastavaa, koska laivoja ei ole suunniteltu kovin väljiksi. Kaikissa ohjelmissa ja ruokailussa massojen hallintaa on pyritty suunnittelemaan niin, että asiakkaat ja henkilökunta pystyisivät pitämään turvavälit mahdollisimman hyvin. Matkustajamäärän rajoittaminen 75 prosenttiin normaalista helpottaa tilannetta osaksi. Lastenohjelmasuunnittelussa on pyritty siirtämään suurin osa tapahtumista Siljalandin sijasta suuremmalle Starlight -klubille. Haasteita aiheutti se, että Starlightissa järjestetään myös muuta ohjelmaa, jolloin osa lastenohjelmista vedettiin Siljalandin ulkopuolella, jolloin tilankäyttö turvavälien näkökulmasta muodostui entistäkin haastavammaksi ja jopa mahdottomaksi. Toisaalta laivayhtiö voi vain muistuttaa turvaväleistä ja lopulta on asiakkaan vastuulla toteuttaa turvavälit säilyttämällä etäisyyttä muihin.

”Jos mietitään väljyyttä niin aika tiivisti oltiin, mutta niin kuin toisaalta ei tuossa kyllä tilat anna hirveästi myöten”

”Ei kukaan meille voi sanoa, ettei istuta siinä”.

”Sanotaan että sitten pitäisi olla erilainen tila, jotta me voitaisiin istua. Jos se on isommassa tilassa niin sitten pitää olla myös mikrofonia. Toisaalta oltiin loppupeleissä aika pieni ryhmä” - Perheet

Tämä risteily oli viikonloppuristeily sesongin ulkopuolella ja matkalla oli keskivertoa vähemmän perheitä. Silja Serenadella sekä Silja Symphonylla on keskellä laivaa kävelykatu, ns. promenade, joka on aina ollut suosittu. Koronapandemian aikana tämän tilavan ja avaran tilan käyttö myös ohjelmasuunnittelussa korostuu entisestään.

”Erityisesti promenade on hyvä. Myös koronan takia promenade on tosi hyvä, kun on korkea katto niin ihmiset voivat jakautua eri paikkoihin helposti, se tekee suuren vaikutuksen”

”Valitsen 99,9% aina Silja Serenade tai Silja Symphony just promenaden takia. Myös korona ajatellen on hyvä, että promenade on olemassa ja se on niin avara”

”Toi on tosi kiva tuo, että siellä on se tilava kävelypromenade niin kuin se vaikuttaa aika paljon, että siellä on tilaa kävellä”

”Siljalla tykkään, miten laivat on rakennettu niin kuin se et tuossa on yks yhtenäinen käytävä, josta pystyy periaatteessa valitsemaan hytti myös sinnepäin et näkee ohjelmia myös silloin kun siinä on jotain, niin pystyy hytistä katsoa, jos promenadella on jotain. Ei ole pakko mennä paikan päälle vai voi omaa hyttiä hyödyntää tähän asiaan” - Perheet

Kävelykadulla on ravintoloita ja kauppoja. Joskus promenadella on ohjelmia ja esityksiä, ja osasta hyteistä voi halutessaan nähdä kävelykadulle. Tällöin asiakkaan ei tarvitse mennä itse ruuhkaan ja ihmisten pariin. Koronapandemian aikana olisi oiva tilaisuus markkinoida ja suunnitella enemmän ohjelmia, jotka sopivat nähtäväksi omasta hytistä.

Perheille leikkipaikka on yksi tärkeimmistä paikoista laivalla ja siellä vietetään keskimäärin paljon aikaa risteilyn aikana. SiljaLand on 280m² suuri. Kesäisin ohjelmia järjestetään myös ulkona ja koronapandemian aikana lastenohjelmaa voisikin laajentaa entistä enemmän myös ulos. Tästä tekee haastavan sää, tuuli ja vuodenaajat.

”Siis ollaan yleensä käyty Serenadella ja Symphonylla vuorotellen koska täällä on kunnan allasmestat ja sitten kunnan leikkutilat”

”Kannella oli iloinen yllätys se leikkiteline, että ulkonakin pystyy olemaan, se oli kiva”.

”Terminaalissa voi helposti olla ahdasta ja riippuu miten ihmiset käyttäytyvät siellä, on paljolti myös siitä kiinni. Otin tällä kertaa paremman hytin, jotta pääsisin sisään vähän aikaisemmin” - Perheet

Leikkipaikan ja promenaden ohella oma hytti on tärkeä asiakkaalle. Siellä nukutaan ja vietetään myös aikaa. Koronapandemian aikana hytin tilavuuden merkitys korostuu ja se vaikuttaa asiakkaan valintaan. Kun perheiltä kysyttiin millaiset seikat ovat risteilykokemuksen kannalta heille tärkeitä, hytti oli yksi niistä asioista, jotka nousivat esille. Kaksi perhettä kertoi valinneensa hytin se tilavuuden ja sijainnin perusteella, jotta laivaan noustessa ei tarvitsisi jonottaa kauaa.

”Me ollaan tykätty niistä kuuden hengen hyteistä. Sitä varten me olemme oltu vain ja ainoastaan näillä laivoilla missä se on mahdollista”.

”Nyt on niin vähän noita risteilyvaihtoja, että se nyt ylipäättään vaikuttaa ja minun mielestäni täällä vähän avarammat tilat kuin esimerkiksi Viking Linella niin ajattelin että täällä on silleen vähän vaihtelua ei tarvitse hytissä kököttää tai muuta niin sitten on nuo tilavat hytit”

”Ehkä väljyys. Olisi hyvä. Sen takia valittiin commodore hyttiluokka tällä kertaa” - Perheet

Kun perheiltä kysyttiin, miksi he valitsivat juuri Silja Linen ja vaikuttiko koronaepidemia yhtiön valintaan, muutama perhe vastasi, että laivan tilat ratkaisivat. Koska laivoja ei ole lähtökohtaisesti rakennettu huomioimaan tai mahdollistamaan turvavälejä, tulee miettiä muita tapoja, joilla väljyyttä voidaan saada aikaan niin hyvin kuin mahdollista. Asiakkaiden haastatteluista ilmeni, että joissakin ohjelmissa, varsinkin Siljalandin ulkopuolella, oli aika ahdasta. Koettiin, että osallistuvien lasten määrästä huolimatta ohjelmat voisi aina toteuttaa Starlightissa, missä on enemmän tilaa ja mahdollisuus pitää turvaetäisyys muihin. Ulkona on myös leikkitila ja sitä voisi mahdollisesti hyödyntää enemmän.

5.4.5 Laivan ohjelmatarjonta ja tekeminen

Yhtiö pyrkii luomaan risteilyyn lisäarvoa samalla tavalla kuin ennen koronaepidemiaa. Irtioton arjesta, hyvän ruoan ja shoppailumahdollisuuksien ohella täytyy myös viestiä, että laivalla on turvallista. Sitä on tehostettu. Kun henkilökunnalta kysyttiin näkemyksiä siitä, mikä on palvelun onnistumisen kannalta tärkeää erityisesti perheille, vastaukset olivat laajaa ohjelmatarjontaa ja hyvää asiakaspalvelua.

”Irtiotto arjesta, hyvä ruoka, shoppailumahdollisuudet”

”Nythän sen lisäksi pitää tässä viestiä sitä, että täällä on turvallista olla. Se on todella tärkeä. Sitä on terävöitetty.” - Intendentti

”Se että täällä on ohjelmaa, että täällä on leikkikaluja, että henkilökunta on saatavilla ja että tekemistä riittää”

”Laaja risteilyohjelma, kaikille jotain, hyvä aikataulutus ohjelmien ja ruokailuiden ja sun muiden välillä ja sitten tietenkin hyvä ystävällinen asiakaspalvelu ja ylipäättään huomioonottaminen. Sillä pääsee pitkälle”.

”Että se on selkeä ja tarpeeksi helppoa ja ei tarvitse niin kuin heiltä liikaa vaivaa, vaikka selvittää jotain, jos on joku pakopeli tai joku muu niin että

heidän ei tarvitse itse nähdä vaivaa sen eteen vaan että se tarjotaan heille eikä, että he joutuvat etsiä sitä”

”Ehdottomasti silloin kun hahmot ovat paikalla ja kun lapset kokee onnistuvansa leikeissä” - Henkilökunta

Perheet kokivat, että lasten viihtyvyys ja aktiviteettien riittävä tarjonta on todella tärkeää. Hahmojen näkeminen oli monen perheen toiveena. Toiveena oli myös kunnon leikkipaikat ja allaspaikat. Riika koettiin mukavana uutena matkakohteena.

”Se et lapset viihtyy ja et on tekemistä”

”Neiti odottaa Harri hylje”

”Leikkipaikka, jäätelö. Minusta on aina kiva, kun näkee hahmoja. Joku Harri tai Muumi. Tosi kova juttu kun niitä käy siellä” - Perheet

Yhden tutkimukseen vastanneen perheen ennako-odotuksena oli, että ohjelmatarjontaa laivalla olisi supistettu koronarajoitusten seurauksena. Perhe yllättyi positiivisesti, kun näin ei ollut tapahtunut. Yleisesti perheiden ennako-odotuksiin lukeutuivat hyvä ruoka, hyvä sää, jäätelö, viihdyttävä iltaohjelma sekä lasten pakopeli. Perheet toivoivat viettävänsä hauskaa aikaa yhdessä.

”Ja sitten oli kaikkea ohjelmaa, ettei ollut supistettua. On nähty Harria”.

”Kyllä tämä oli parempi kuin mitä ajattelin, ajattelin että tämä olisi melkein suljettu tämä leikkihuone niin kyllä tämä on kivempi että tämä on käytössä”.

”Me oltais tehty mieli koettaa sitä pakopelisyteemii sen tyyppistä. Semmoiset nyt kiinnostaa koska niissä voi olla vähä ominensa liikkua siellä niin sen tyyppisestä”

”Me haluttiin viettää kiva aika perheenä et meillä itse asiassa lapset halusivat tänne”

”Viihdytään aika hyvin, käydään aika usein, muutenkin ollaan risteilyfriikkejä välillä”

”Oli hauska nähdä se rockshow illalla Starlightissa. Oli mukavaa istua siellä ja juoda se tervetuloa drinkki mikä Silja Line tarjoaa. Se oli tosi mukavaa ja erityisesti nuorin piti siitä”

”Disco on se Starlight missä nyt heti haluaa mennä istumaan ja valita hyvät paikat ja siellä me sitten ollaankin” - Perheet

5.4.6 Koronasta tiedottaminen ennakkoon

Risteilyjen markkinoinnissa on tärkeää viestiä potentiaalisille asiakkaille, että risteily on hauska mutta myös turvallinen tapa matkustaa. Tätä viestiä välitetään mainonnan ja kohdistetun mainonnan avulla. Turvallisuus on tällä hetkellä yksi tärkeimmistä aihealueista mainonnassa.

Myös laivayhtiön ja henkilökunnan sisäisessä viestinnässä on korostettu turvallisuutta ja oikeanlaista toimintaa risteilyillä koronapandemian aikana. Pääsääntöisesti yhtiö noudattaa THL:n suosituksia ja määräyksiä sekä yhtiön omia standardeja ja toimintamalleja.

”Kaikkia pyritään viestiä”

”Tarkoitus viestittää, että täällä olet turvallisessa käsissä”

”Kaikkia työntekijöitä on ohjeistettu ennen, kun he ovat tulleet ensimmäiseen työvuoroon” - Intendentti

Kun työntekijöitä haastateltiin, ilmeni vastauksista epäselvyyksiä tiedonkulussa yhtiön suunnalta. Kolmesta työntekijästä kaksi ei ollut saanut tietoa koronasta ennakkoon. Tästä voidaan päätellä, että tiedonkulussa on ollut katkos tai väärinkäsitys jossain vaiheessa. Kehitysehdotuksena mainittiin, että ongelmat tiedotuksessa ja tiedonkulussa tulisi selvittää tarkoin, jotta jatkossa sama ja oikea tieto saavuttaa kaikki työntekijät.

”Lähinnä yhtiöltä enemmänkin informaatiota koskien omaa käyttäytymistä tässä koronassa ja mitä tapahtuu, jos itse oireilee sun muuta, siitä on tullut tietoa mutta ei asiakaspalvelutilanteisiin suoraan”

”Ehkä semmoista yleistä että oma järki sen koronan suhteen, että miten sinä toimit ihan ylipäätään ihmisten kanssa mutta ei ehkä yleistä semmoista tiettyä, että näin näin ja näin”

”No meillähän on koko kesäsesonkin aikana niin meitä on opastettu, meille on tullut sähköpostiin eri pdf:iin missä on lukenut ihan niin kuin koko laivan henkilökunnalle, että miten meidän pitää toimia laivalla koronan kannalta” - Henkilökunta

Myös perheiden vastauksissa koskien Silja Linen ennakkotiedottamista koronapandemian aikana matkustamisesta ilmeni epäselvyyksiä ja toisistaan poikkeavia tietoja. Noin puolet kyselyyn vastanneista koki saaneensa riittävästi tietoa aiheesta. Muutama perhe ei osannut sanoa ja muutama perhe koki jääneensä ilman tiedottamista aiheesta. Kaikki perheet vastasivat kuitenkin, että saamansa tieto oli riittävää tai tiedon puute merkitsi sitä, että turvallinen oleskelu laivalla on asiakkaan omalla vastuulla.

”Jos jotain toivomuksia laivalla mutta jos ei ole niin sitten riittää mitä itse katsonut”

Ehkä enemmän Riikaan liittyen joku matkustusilmoitus”

”Minä latasin tuossa menomatalla sen apin sitten kun tuota siellä kuulemma oli paljon tärkeitä tietoa. Sielläkin oli väärää tietoa aika paljon. Siellä oli sellaisten mestojen aukioloajat mitkä ovat kiinni kuten Tavolata, New york ja niin poispäin”

”Joo tuli. Ja tosi hyvä semmoinen uutiskirjetyyppinen näin valmistaudut reissuun ihan niin kuin sähköpostiin tuli ja sitten minulla applikaatio siellä on vaikka mitä tietoa siellä on myös tästä koronasta tosi hyvin tietoa” - Perheet

Muutamista vastauksista ilmeni, että Riikan matkustamisesta ja mahdollisen matkustusilmoituksen teosta oli saatavilla epäselvää tietoa. Lisäksi Silja Linen mobiiliapplikaatiossa oli ollut väärää tietoa laivan ravintoloiden aukioloajoista. Yksi perhe sanoi, että jos rajoituksia olisi ollut enemmän, he eivät olisi lähteneet risteilylle. Vain yksi perhe vastasi, että oli saanut hyvän uutiskirjeen yhtiöltä ja että mobiiliapplikaatiossa oli myös ollut tietoa koronapandemiaan liittyen.

5.4.7 Asiakkaiden oma vastuu

Tutkimuksessa ilmeni korostetusti, että ihmiset kokevat kantavansa itse vastuun vastuullisesta toiminnasta koronapandemian aikana ja että tätä odotetaan myös muilta. Riippumatta siitä, kuinka laivayhtiö on suunnitellut toimintaohjeita ja seuraa THL:n suosituksia, on jokaisen matkustajan oma vastuu ja valinta, kuinka he seuraavat näitä ohjeistuksia. Ihmisiä ei voi pakottaa käsienspesuun tai turvavälien pitämiseen, mutta asioista voidaan tiedottaa ja muistuttaa. Laivaympäristössä, kuten usein muuallakin, on hankala täysin välttää kontakteja muihin ihmisiin.

”Toisaalta tehdään itse se valinta loppupeleissä, että istutaanko, noin tiivistä”

”Huomautettiin lapsia mutta eihän ne niitä aina noudata kehotuksia mutta jotenkin yritettiin”

”se on vähän niin kuin miten kukin suhtautuu siihen itse tautiin ja riskiin, jos sen oikeasti ottaa vakavissaan ja jos se on hirveä tauti niin eihän ihminen tulisi tänne näin, että kyllä ne kaikki tavallaan, kun ne tänne on tullut, niin ne on tehnyt sellaisen myönnytyksen” - Perheet

Tutkimuksessa ilmeni, että ne asiakkaat, jotka ovat päättäneet tulla risteilemään, eivät lähtökohtaisesti ole erityisen huolestuneita koronapandemiasta. Henkilökunta yrittää omalla toiminnallaan ja tiedottamisellaan kannustaa matkustajia turvalliseen oleskeluun laivalla, mutta eivät voi kontrolloida toimintaa täysin.

”Emme myöskään suutu asiakkaille tai reagoi jos he eivät seuraa, vaikka ihan Suomen suosituksia koska sille me ei voida mitään, jos lapsiperheet ei itse sitä seuraa niitä tai ihmiset tai asiakkaat ylipäänsä laivalla”.

”Lapsiperheet ja vanhemmat saavat itse päättää miten lähelle, jos haluaa vaikka kuvan nii kyllä me annetaan niiden ottaa se kuva, vaikka me ei sitä niin kuin mainosteta niin kuin ennen”

”Lapset on lapsia, eikä voi liikaa rajoittaa et se mahdollisuus on annettava” - Henkilökunta

”Yritetään kaiken tavoin tiedottaa asiakkaita mitä täällä on tehty ja miten voi itse vaikuttaa siihen asiaan” - Intendentti

Perheet eivät osanneet kyselyssä vastata siihen, miten laivayhtiö voisi heidän mielestään toimia vielä paremmin. Pienet lapset eivät ymmärrä tilannetta yhtä hyvin kuin aikuiset, eikä lapsia voi rajoittaa liikaa. Koettiin, että lasten tulee saada leikkiä ja olla vapaasti.

”Vaikea sanoa, se on nyt jo otettu hyvin huomioon”

”Kyllä loppu jää sitten ihmisten vastuulleen itselleen”.

”No kyllä siinä aika ahtaasti oltiin, mutta eipä kyllä itsekään otettu tilaa, että helposti unohtuu ja varsinkin lasten kanssa tosi helposti”

”No en usko koska näin pienen lasten kanssa se on tosi hankala” - Perheet

Haastatteluista löytyi seitsemän eri teemaa, joilla jäseneltiin asiakkaiden kokemuksia risteilyllä koronarajoitteiden aikana: Turvallisuus, hygienia, palvelut, tilankäyttö, riittävästi risteilyohjelma, ennakkoon annettu tieto sekä asiakkaiden oma vastuu. Yhteenvetona tuloksista voidaan todeta, että laivayhtiö ja henkilökunta ovat tehneet paljon töitä sen eteen, että asiakkailla ja henkilökunnalla olisi hyvä ja turvallinen olo laivalla. Tuloksista ilmenee asiakkaiden tyytyväisyys ja että risteily on ollut suurelta osalta onnistunut. Kehitysehdotuksia on tullut hyvin vähän ja erityisen tärkeäksi koetaan, että laivalla on turvallista, hyvä hygienia ja että tekemistä riittää.

6 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin, miten lapsiperheet kokivat risteilymatkailun Itämeren aalloilla koronapandemian aikana. Tutkimus tehtiin Silja Linelle Silja Serenaden risteilyllä Helsingistä Riikaan syyskuussa 2020. Tavoitteena oli selvittää, miten risteilyelämyksen voi suunnitella tutkimuksen kohderyhmälle parhaalla mahdollisella tavalla ottaen huomioon koronapandemian ja sen asettamat rajoitteet. Tutkimus toteutettiin haastatteluiden ja havainnoinnin avulla. Tärkeää oli selvittää kohderyhmän ennako-odotukset risteilylle saavuttaessa, matkakokemus risteilyn aikana sekä kartoittaa kehitysehdotuksia risteilyelämyksen parantamiseen.

Risteilyelämyksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon muutamat eri tekijät. On tärkeää ymmärtää mitä kohderyhmä tarvitsee saadakseen hyvän matkailuelämyksen ja asiakaskokemuksen. Tässä tutkimuksessa kohderyhmänä oli lapsiperheet. Elämyksellisyys ja tarinallisuutta on osa matkailukokemusta ja sen tarjoaminen perheille on tärkeää. Koronapandemian seurauksena on syytä huolehtia ajankohtaisista rajoitteista sekä tehostetusta matkailuturvallisuudesta ja hygieniasta.

Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaan odotukset ja kokemus vastasivat yhtiön suunnittelua. Käytännön asiat toimivat laivalla ja asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä. Tutkimuksessa selvisi myös, että yhtiö on tehnyt paljon töitä sen eteen, että asiakkaat sekä henkilökunta voisivat risteillä turvallisesti myös pandemian aikana. Turvallisuutta ja hygieniaa on tehostettu erilaisilla menetelmillä silti säilyttäen sitä matkailuelämyksen ja viihteen arvo. Opinnäytetyöntekijä yllättyi, että tulokset olivat niin hyviä eikä varsinaisia kehittämisehdotuksia juurikaan ilmennyt. Ne kehittämisehdotukset, jotka nousivat esille, olivat osin ristiriidassa keskenään.

Haastatteluista löytyi seitsemän eri teemaa, joilla jäseneltiin asiakkaiden kokemuksia risteilyllä koronarajoitteiden aikana: Turvallisuus, hygienia, palvelut, tilankäyttö, riittävästi

risteilyohjelma, ennakkoon annettu tieto sekä asiakkaiden oma vastuu. Näistä hygienia, tilankäyttö, ennakkoon saatu tieto sekä perheiden oma vastuu ovat aiemmista tutkimuksista ja risteilyelämiskirjallisuudesta poikkeavia ja siksi korona-aikaan liittyviä erityispiirteitä, jotka on syytä ottaa huomioon risteilyä suunniteltaessa. Esimerkiksi, haastatteluiden ja havainnoinnin perusteella tutkimuksessa kävi korostetusti ilmi, kuinka turvaetäisyydet ja käsihygieniat ovat olennaisia ja tärkeitä epidemia-aikana matkustaessa. Lisäksi kävi ilmi, että lapsiperheille suunnatun ohjelman riittävyttä laivalla korostettiin ja että risteilyn maskottien (hahmojen) näkeminen oli tärkeää.

On kuitenkin syytä muistaa, että laivaympäristössä kontaktia toisiin matkustajiin on hankala täysin välttää ja siksi ihmisten oma vastuu turvaetäisyyden pitämiseen korostuu. Yhtiö voi ainoastaan suositella koronaystävällisiä käytäntöjä, mutta on asiakkaiden vastuulla noudattaa suosituksia. Tutkimuksessa huomattiin, että perheet, jotka tulivat risteilemään koronasta huolimatta eivät olleet niin huolissaan tilanteesta, vaan olivat jo valmiiksi hyväksyneet tilanteen ja sen sisältämät riskit.

Kehitysideoita tuli perheiltä vain vähän, mikä osoittaa sen, että risteily oli heidän kokemuksensa perusteella onnistunut vastasi odotuksia. ”En keksi mitään, täällä on hyvin huomioitu kaikki” -kommentti perheeltä vahvistaa sen. Yhtiön puolesta osaamisen puutetta on ollut monessa asiassa ymmärrettävästi sen takia, että poikkeustilanne on ollut uusi tilanne kaikille ja muutokset tapahtuivat nopealla tempolla. Tiimi on kuitenkin oppinut hyvin ja yhteistyötä on tehty enemmän kuin koskaan. Kehitysideat, jotka tutkimuksessa ilmenivät, olivat osin ristiriidassa keskenään. Osan haastatelluista mielestä esimerkiksi oli hyvä, että pallomeret tai pelikonsolit eivät olleet käytössä, kun taas toiset olisivat nimenomaan toivoneet niitä.

Myös vastauksissa liittyen koronasta tiedottamiseen etukäteen sekä perheille että työntekijöille ilmeni eroavaisuuksia. On tärkeää, että perheitä sekä henkilökuntaa tiedotetaan koronasta ja että sama tieto tulee kaikille. Palveluiden karsimisesta ja esimerkiksi kauppojen aukioloajoista tiedottamisessa oli myös puutteita, ja näissä oltaisiin voitu toimia paremmin. On syytä kuitenkin mainita, että kyseinen risteily oli viimeinen risteily ennen pitkää taukoa, jolloin on ymmärrettävää, että kaikki palvelut eivät olleet saatavilla.

Kun vertaa haastatteluaineistosta esiin nousseita seitsemää teemaa opinnäytetyön alussa esiteltyihin elämysmalleihin, korostuvat koronapandemian aikana erilaiset asiat. Koronapandemian aikana arjesta irrottautuvan elämyksen tarjoamiseen liittyy osallistumisen ja yhteyden (Pine & Gilmoren elämysmalli 1999 sekä Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen elämyskolmio 2009) sijaan vahvemmin turvallisuus, hygienia, sekä risteilijän oma vastuu. Jatkossa olisikin mielenkiintoista tutkia, miten tarinallisuuden teoriaa

(Schechner 1988) voitaisiin käyttää hyväksi elämysten tuottamisessa ottamalla esimerkiksi uudet hygieniakäytännöt osaksi osallistavaa elämystä.

Kalliomäki (2014, 14) korostaa, että leikkimielisyys ja tarinallisuus ovat nykyaikaa ja voivat luoda yritykselle merkittäviä positiivisia vaikutuksia ja luoda persoonallisen imagon, joka jää asiakkaiden mieleen. Tutkimuksessa ilmeni, että lapsiperheet odottivat Harri Hylje-hahmoa erityisen paljon, mikä kertoo paljon hahmojen tärkeydestä sekä yleisesti että laivalla. Valvion (2010, 87) mukaan, positiivinen huomioiminen tuntuu henkilökohtaiselta ja se korostuu tutkimuksessa hyvin, kun esimerkiksi yksi perhe koki risteilyllä lapsien saavan hyvin yksilöllistä huomiota henkilökunnalta. Lausjärvi & Väisänen (2015, 35) mukaan hygieenisyydessä on tärkeää, että desinfioidaan kädet ja pinnat sekä World Tourism Organisation (2003, 168) mukaan turvallisuus laivoilla on myös yleisesti tärkeä aihe. Tutkimuksessa korostuu juuri hygieenisyyden ja turvallisuuden tärkeys osaksi risteilyelämystä koronapandemian aikana.

Kun tutkimus oli valmis ja opinnäytetyöntekijä alkoi analysoida tutkimusta, opinnäytetyöntekijä huomasi muutamia seikkoja, jotka olisi voinut toteuttaa toisella tavalla. Haastattelukysymyksiä olisi voinut kehittää ja painottaa kysymyksiä vielä enemmän mm. turvallisuuteen ja sen kokemiseen. Lisäksi olisi ollut kiinnostavaa tietää, miten perheet itse uskovat tarinallisuuden vaikuttavan matkailuelämykseen. Henkilökunnalta taas olisi voinut esimerkiksi kysyä kehitysehdotuksia ja kuinka he kokevat tarinallisuuden olevan tärkeä perheiden matkailukokemukselle. Osa vastauksista oli myös lyhyitä, jolloin opinnäytetyöntekijä olisi voinut esittää tarkentavia kysymyksiä saadakseen laajempia vastauksia tutkimukseen ja näin ollen tutkimusaineistosta olisi tullut rikkaampi.

Tutkimus olisi ollut laajempi, jos aineistoa olisi kertynyt useammalta risteilyltä. Silloin olisi ollut enemmän haastatteluja sekä havainnointia, mikä puolestaan nostaisi tutkimuksen luotettavuutta. Tulevaisuudessa olisi myös kiinnostavaa, jos saman tutkimuksen tekisi lapsiperheiden lisäksi myös muille risteilijöille. Tämä tutkimus antoi kuitenkin hyvän näkemyksen ja ensivaikutelman siitä, millaista on risteillä koronapandemian aikana.

Koronapandemian seurauksena laivayhtiön on pidettävä yllä päivittäistä seuranta tilanteen kehittymisestä, jotta henkilökunnan ja matkustajien turvallisuus pystytään takaamaan. Yhtiö on kuitenkin tehnyt hyvää työtä tähän asti, vaikka pandemian kehitystä onkin ollut vaikea ennustaa etukäteen. Tutkimuksessa selvisi, että perheet olivat tyytyväisiä risteilykokemukseen. Yhtiön kannattaa siis pitää jo hyväksi todetut käytännöt ja mahdollisesti tehostaa näitä toimia entisestään.

Lähteet

Painetut

Blomgren, R., Malmberg, T. & Raudsepp, P. 1996. Laiva saapui Helsinkiin. Helsinki: Oy Raud Publishing Ltd.

Fernández, I. & Lahti, I. 2012. Lapsiperheen matkakäsikirja. Helsinki: Johnny Kniga Publishing.

Gibson, P. 2006. Cruise operations management. Oxford: Linacre House.

Gibson, P. & Parkman, R. 2019. Cruise operations management: Hospitality perspectives. New York: Routledge.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Alma Talent.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen: Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Alma Talent.

Komppula, R & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kostiainen, A., Ahtola, J., Koivunen L., Korpela K. & Syrjämaa, T. 2004. Matkailijan ihmeellinen maailma: Matkailun historia vanhalta ajalta omaan aikaamme. Saarijärvi: Offset Oy.

Lausjärvi, M. & Väisänen, U. 2015. Puhtauden tuottamisen tekijät. Siivoustaidolla puhtautta, terveyttä ja viihtyvyyttä. Helsinki: Puhtaustieto.

Löytänä, J. & Kortesus, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Markkanen, S. 2008. Myymäläympäristö elämysten tuottajana: Myymäläsuunnittelun työkalupakki. Talentum Media Oy.

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Tallinna: AS Pakett.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma pro Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Partanen, E. 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun: Toimivat tilat tilapalveluille. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Papathabassis, A., Breitner, MH., Schoen, C. & Guhr, N. 2012. Cruise management: Information and decision support systems. Germany: Gabler Verlag.

Pine, J. & Gilmore, J. 1999. The experience economy: Work is theatre & every business a stage. United states of America: Library of congress cataloging publication data.

SSTL Puhtausala ry. 2015. Siivoustyön käsikirja. Saarijärvi: Saarijärven offset Oy.

Tekes. 2011. Käyttäjälähtöiset tilat: Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Helsinki: Kirjapaino Markprint Oy.

Tarssanen, S. 2005. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus - ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus - ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Alma Talent

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Verhelä, P. & Lackmann, P. 2003. Matkailun ohjelmanpalvelut: Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. Kuopio: Kuopion liikekirjapaino Oy.

World Tourism Organization. 2003. Worldwide cruise ship activity. Madrid: World Tourism Organization.

Sähköiset

European Centre for Disease Prevention and Control 2020. Viitattu 17.11.2020.

<https://www.ecdc.europa.eu/en/cases-2019-ncov-eueea>

Lähellä kaupungissa 2020. Havainnointi: Menetelmän kuvaus. Viitattu 7.10. 2020.

<http://lahellakaupungissa.fi/menetelmat/kenttatytot/havainnointi/>

Nikolaeva, B. 2017. How to convey character`s personality through shape, variance and size.

Viitattu 20.10. <https://graphicmama.com/blog/conveying-characters-personality/>

Port of Helsinki 2020. Helsingin satama yhä Euroopan vilkkain satama. Viitattu 20.8.2020.

<https://www.portofhelsinki.fi/helsingin-satama/ajankohtaista/uutiset/helsingin-satama-yha-euroopan-vilkkain-matkustajasatama>

Port of Turku 2020. Turun satama Oy:n vuosikertomus on julkaistu. Viitattu 20.8.2020.

<https://www.portofturku.fi/2020/04/03/turun-satama-oy-n-vuosikertomus-2019-on-julkaistu/>

Tallink Silja Oy 2020. Tallink Silja Oy lyhyesti. Viitattu 21.8.2020.

<https://www.tallinksilja.fi/tietoa-tallink-siljasta#tabs-content-1>

Tallink Silja Oy 2020. Ajankohtaista tietoa koronaviruksen vaikutuksista. Viitattu 27.10.2020.

<https://www.tallinksilja.fi/koronavirus>

Tilastokeskus 2020. Käsitteet: Risteily. Viitattu 5.9.2020.

<https://www.stat.fi/meta/kas/risteily.html>

Questback 2020. Asiakaskokemuksen mittaamisen ABC. Viitattu 21.10.2020.

<https://www.questback.com/fi/assets/fi/files/Questback-Asiakaskokemuksen-mittaamisen-ABC.pdf>

THL 2020. Ajankohtaista koronaviruksesta. Viitattu 17.11.2020.

<https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19>

Kuviot

Kuvio 1: Pine & Gilmoren elämymalli.....	12
Kuvio 2: Elämiskolmio	13
Kuvio 3: Harri Hylkeen aamutuokio	15
Kuvio 4: Palvelumuotoiluprosessi.....	15
Kuvio 5: Risteilyn eri palveluvaiheet.....	16
Kuvio 6: Riski ja uhkatekijöiden ryhmittelyä	20
Kuvio 7: Turvallisuustekijät	21
Kuvio 8: Asiakkaiden haastatteluajankohdat jaoteltu haastatteluiden aiheisiin	25

Taulukot

Taulukko 1: Asiakkaiden haastatteluiden määrä	25
Taulukko 3: Perheiden avoimet haastattelukysymykset jaoteltuna haastatteluaiheisiin	26
Taulukko 2: Perheiden suorat haastattelukysymykset jaoteltuna kyllä tai ei.....	30
Taulukko 4: Työntekijä vastaukset, koronaan liittyvät löydökset merkitty sinisellä.....	32
Taulukko 5: Intendentin vastaukset, koronaan liittyvät löydökset merkitty sinisellä.....	33
Taulukko 6: Havainnointirunko ja tulokset	34

Liitteet

Liite 1: Perheiden haastattelu ennen risteily.....	58
Liite 2: Perheiden haastattelu risteilyn aikana.....	59
Liite 3: Perheiden haastattelu risteilyn jälkeen.....	60
Liite 4: Henkilökunnan haastattelukysymykset jaoteltu haastatteluaiheisiin.....	62
Liite 5: Haastattelukysymykset työntekijöille.....	63
Liite 6: Haastattelukysymykset intendentille.....	64
Liite 7: Havainnointirunko.....	65
Liite 8: Perheiden haastatteluvastaukset.....	66
Liite 9: Perheiden tiivistetyt vastaukset.....	71

Liite 1: Perheiden haastattelu ennen risteilyä

Hei. Nimeni on Amanda Oscarsson ja olen töissä lastenohjelmien parissa Siljalla. Teen tutkimusta perheiden risteilykokemuksesta korona-aikana opinnäytetyötäni varten. Olisiko teillä hetki aikaa vastata muutamaan kysymykseen samalla kun odotatte?

Sopiiko, että äänitän haastattelun? Haastattelun sisällön kuulee vain minä. Aineistoa käytetään anonyymisti tutkimuksessa ja yksittäisiä lainauksia voidaan käyttää Silja Linen markkinointiin.

1. Huolestuttaako korona teitä risteilyllä?
2. Mitkä asiat ovat teille tärkeitä asioidessanne lapsiperheenä laivalla koronaepidemian aikana?
3. Minkälaisia odotuksia teillä on tullessanne risteilylle koronaepidemian aikana?
 - Mitä odotat, että lastenohjelmissa on otettu huomioon korona?
4. Saitteko ennakkoon tietoa/ohjeita Silja Lineltä liittyen risteilymatkailuun koronaepidemian aikana?
 - Oletteko kuulleet jostain muualta jotain toimintaohjeita?
 - Onko ohjeet riittävät teidän mielestänne?
5. Keitä teidän seurueeseen kuuluu? Lasten ikä ja paikkakunta?
6. Olisiko teillä aikaa sunnuntai aamuna vastata muutamaan kysymykseen? Kiitokseksi saatte pienen lahjan.

Vapaat haastatteluajat (Sunnuntai)

- (Siljalandin ulkopuolella)
- (Siljalandin ulkopuolella)
- (Siljalandin ulkopuolella)

Liite 2: Perheiden haastattelu risteilyn aikana

Paikka: Siljaland (Ohjelmanumeron aikana tai jälkeen)

Hei. Nimeni on Amanda Oscarsson ja olen töissä lastenohjelmien parissa Siljalla. Teen tutkimusta perheiden risteilykokemuksesta korona-aikana opinnäytetyötäni varten. Olisiko teillä hetki aikaa vastata muutamaan kysymykseen samalla kun odotatte.

Sopiiko, että äänitän haastattelun? Haastattelun sisällön kuulee vain minä. Aineistoa käytetään anonymisti tutkimuksessa ja yksittäisiä lainauksia voidaan käyttää Silja Linen markkinointiin.

1. Huolestuttaako korona teitä risteilyllä?
2. Mitkä asiat ovat teille tärkeitä asioidessanne lapsiperheenä laivalla koronaepidemian aikana?
3. Kuinka hyvin laivan **tässä ohjelmanumerossa** (lisää nimi, esim. disco) otimme huomioon koronan?
4. Mitä voisimme tehdä paremmin **tämän ohjelmanumeron** osalta?
5. Onko jotain muuta mitä haluaisitte sanoa liittyen perheenne risteilykokemukseen?
6. Keitä teidän seurueeseen kuuluu? Lasten ikä ja paikkakunta?
7. Olisiko teillä aikaa sunnuntai aamuna vastata muutamaan kysymykseen? Hyttinnumero, puhelinnumero? Kiitokseksi saatte pienen lahjan.
- 7.

Sama Perhe kysymykset:

1. Kuinka hyvin laivan **tässä ohjelmanumerossa** (lisää nimi, esim. disco) otimme huomioon koronan?
2. Mitä voisimme tehdä paremmin **tämän ohjelmanumeron** osalta?

Liite 3: Perheiden haastattelu risteilyn jälkeen

Alku: Sama perhe

1. Kerroitte ennen risteilyä tällaisia odotuksia (käy läpi aineisto!). Miten koitte risteilyn?
 - a. Vastasimmeko odotuksianne?
 - b. Oliko joku yllättävää (positiivisesti / negatiivisesti)?

Alku: uusi perhe

Hei. Nimeni on Amanda Oscarsson ja olen töissä lastenohjelmien parissa Siljalla. Teen tutkimusta perheiden risteilykokemuksesta korona-aikana opinnäytetyötäni varten. Olisiko teillä hetki aikaa vastata muutama kysymykseen samalla kun odotatte.

Sopiiko, että äänitän haastattelun? Haastattelun sisällön kuulee vain minä. Aineistoa käytetään anonymisti tutkimuksessa ja yksittäisiä lainauksia voidaan käyttää Silja Linen markkinointiin.

1. Keitä teidän seurueeseen kuuluu? Lasten ikä ja paikkakunta?
2. Huolestuttaako korona teitä risteilyllä?
3. Mitkä asiat ovat teille tärkeitä asioidessanne lapsiperheenä laivalla koronaepidemian aikana?
4. Minkälaisia odotuksia teillä oli tullessanne risteilylle koronaepidemian aikana?
 - Mitä odotitte, että lastenohjelmissa oli otettu huomioon korona?
5. Saitteko ennakkoon tietoa/ohjeita Silja Lineltä liittyen risteilymatkailuun koronaepidemian aikana?
 - Oletteko kuulleet jostain muualta jotain toimintaohjeita?
 - Onko ohjeet riittävät teidän mielestänne?

Runko

1. (Vain Uusi perhe) Vastasivatko mielikuvanne todellista palvelun tasoa?
 - Vastasimmeko odotuksianne?
 - Oliko joku yllättävää (positiivisesti / negatiivisesti)?
2. Kuinka kuvailisitte tätä risteilykokemusta yleisesti?
 - Mikä oli parasta?

- Millaisia positiivisia kokemuksia teillä oli laivan koronatoimintatapoihin liittyen?
 - Oliko ikäviä kokemuksia?
 - Mitä epämieluisia tai epäilyttäviä kokemuksia teillä oli liittyen koronaan ja laivan toimintatapoihin?
3. Kuinka hyvin laivan ohjelmat vastasivat toiveitanne? Olivatko ne mielestäsi koronaystävällisiä?
- Listaa lastenohjelmia tähän
4. Kuinka risteilykokemusta voitaisiin mielestänne parantaa ottaen huomioon koronaepidemian?
- Risteilyn alku/laivaan astuminen
 - Lastenohjelmat
 - Siljaland
 - Muu viihde
5. Kuinka yritys voisi huomioida/palvella teitä vielä paremmin liittyen koronaepidemiaan?
- Ennen / jälkeen risteilyn?
6. Miksi juuri Silja Line? Vaikuttiko Korona-epidemia yhtiön valintaan?
7. Jotain muuta mitä haluaisit sanoa?

Liite 4: Henkilökunnan haastattelukysymykset jaoteltu haastatteluaiheisiin

Mitä on tehty/suunniteltu koronan takia?	Mikä on perheille tärkeää?	Miten on risteily onnistunut?	Kehitysideoita?
<ul style="list-style-type: none"> • Miten toimit kohdatessasi lapsiperheen asiakkaana? Vaikuttaako korona siihen, miten kohtaat perheitä? • Miten korona pandemia huomioidaan ohjelmissa ja siljalandissa • Miten asiakaspalvelijoita on yrityksen toimesta opastettu kohtaamaan lapsiperheet risteilyllä koronaepidemian aikana? • Miten työntekijöitä ohjeistetaan korona epidemian aikana? • Mitä käytäntöjä olette tehneet laivalla koronaepidemian takia • Onko tallink siljalla toimintaohje tai muu kirjallinen manuaali koronaan liittyen? • Mitkä koronarajoitteet vaikuttavat eniten risteilyelämyksen suunnitteluun? • Miten olette ottaneet huomioon turvallisuuden korona epidemian aikana? 	<ul style="list-style-type: none"> • Minkä tekijöiden arvioisit olevan perheille tärkeitä palvelun onnistumisen kannalta • Minkälaisissa tilanteissa koet lapsiperheiden ilahuneen/yllättyneen saadustaan palvelusta • Miten edistät asiakaskokemuksen onnistumista toiminnallasi? • Mitkä ovat ne tekijät, joiden avulla risteilymatkustajille pyritään luomaan lisäarvoa nyt korona epidemian aikana? Onko lapsiperheet huomioitu erikseen kohderyhmänä? 	<ul style="list-style-type: none"> • Millaista palautetta asiakkailta on saatu laivan käytännöistä korona epidemian aikana 	<ul style="list-style-type: none"> • Onko teillä kehitysideoita, joiden avulla saataisiin entistäkin parempi risteilyelämys perheille korona epidemian aikana? • Onko jotain toimenpiteitä mitä ei ole voitu toteuttaa resurssien tai osaamisen puutteen takia?

Liite 5: Haastattelukysymykset työntekijöille

1. Miten toimit kohdatessasi lapsiperheen asiakkaana? Vaikuttaako Korona-epidemia siihen, miten kohtaat perheitä?
2. Miten asiakaspalvelijoita on yrityksen toimesta opastettu kohtaamaan lapsiperheet risteilyllä Korona-epidemian aikana?
3. Miten edistät asiakaskokemuksen onnistumista toiminnallasi?
4. Minkälaisissa tilanteissa koet lapsiperheiden ilahtuneen/yllättyneen saadustaan palvelusta?
5. Minkä tekijöiden arvioisit olevan perheille tärkeitä palvelun onnistumisen kannalta?
6. Miten koronaepidemia huomioidaan ohjelmissa ja Siljalandissa?

Liite 6: Haastattelukysymykset intendentille

1. Miten työntekijöitä ohjeistetaan koronaepidemian aikana?
2. Mitkä käytäntöjä olette tehneet laivalla koronaepidemian takia?
 - a. Yleisesti
 - b. Lapsiperheisiin liittyen (ohjelmat, ohjeet ym.)
 - c. Siljalandin ja siellä toimivan henkilökunnan kanssa
3. Onko Tallink-Siljalla toimintaohje tai muu kirjallinen manuaali koronaan liittyen? Muuten tartuntatauteihin liittyen (norovirus tms.)? Jos on, voisinko saada sellaisen?
4. Millaista palautetta asiakkailta on saatu laivan käytännöistä koronaepidemian aikana?
5. Kuinka lapsiperheille viestitään risteilyn palveluista?
 - a. Mitä ja miten erityisesti koronaan liittyen?
6. Mitkä ovat ne tekijät, joiden avulla risteilymatkustajille pyritään luomaan lisäarvoa nyt koronaepidemian aikana? Onko lapsiperheet huomioitu erikseen kohderyhmänä?
7. Mitkä koronarajoitteet vaikuttavat eniten risteilyelämyksen suunnitteluun?
8. Miten olette ottaneet huomioon matkustajien ja henkilökunnan turvallisuuden koronaepidemian aikana?
9. Onko teillä kehitysideoita, joiden avulla saataisiin entistäkin parempi risteilyelämys perheille koronaepidemian aikana?
10. Onko jotain toimenpiteitä mitä ei ole voitu toteuttaa resurssien tai osaamisen puutteen takia?

Liite 7: Havainnointirunko

Havainnoitavat kohtaamispisteet:	Tulokset:
<p>Silja Lineen saapuminen</p> <p>Mitä huomioitiin: sisääntulo/alkutunnelma/turvavälit</p>	
<p>SiljaLandissa vierailu</p> <p>Mitä huomioitiin: syy Siljalandin vierailemiselle /ajankäyttö tilassa/palveluiden sujuvuus/yleisten tilojen ilmapiiri</p>	
<p>Ohjelmien käytännöt</p> <p>Mitä huomioitiin: oliko ohjelmat koronaystävällisiä / pitikö ihmiset turvaväliä / ohjelmien sujuvuus /yleinen tunnelma ja ilmapiiri / pysykö lapset niissä merkityissä paikoissa</p>	
<p>Hygieenisuus</p> <p>Mitä huomioitiin: onko tarjolla käsidesiä /käytetäänkö sitä / huomauttaako henkilökunta turvaväleistä</p>	

Liite 8: Perheiden haastatteluvastaukset, koronaan liittyvät löydökset merkitty sinisellä

	Mikä on perheille tärkeää?	Mitkä odotukset perheillä olivat ennen risteilyä?	Mikä onnistui risteilyssä perheiden mielestä?	Mikä ei onnistunut risteilyssä perheiden mielestä?	Kehitysehdotukset perheiltä
Perhe 1	<p>Turvallisuus: Turvallisuus on yleisesti tärkeää</p> <p>Palvelu: On tärkeää, että lapset viihtyvät</p> <p>Tekemistä: On tärkeää, että löytyy tekemistä laivalla</p>	<p>Tekemistä: Harri hylkeen näkeminen odotettiin</p>	<p>Turvallisuus: Oli hyvä, ettei pallomeri ollut käytössä, Promenade on hyvin rakennettu ja omasta hytistä voi katsoa ohjelmia promenadelle päin</p> <p>Tekemistä: Laivalla on kivaa</p> <p>Oma valinta: On kaikkien oma päätös, miten istutaan, jos pidetään turvavälit vai ei</p>		<p>Tila: Jos haluaisi pitää turvaetäisyyden toisistaan ohjelmissa niin pitäisi järjestää ne eri tilassa</p> <p>Palvelu: Netti loppui kesken ja siitä olisi voinut ilmoittaa paremmin</p>
Perhe 2	<p>Tekemistä: Hyvä leikkipaikka on tärkeä sekä hahmojen näkeminen</p> <p>Palvelu: Jäätelön saaminen on tärkeää</p> <p>Hygienia: Yleinen hygienia laivalla ja käsi pesumahdollisuus on tärkeää</p> <p>Turvallisuus: Turvavälien pitäminen on tärkeää</p>	<p>Tekemistä: Perheet odottivat, että olisi ollut vähemmän ohjelmaa kuin yleensä</p>	<p>Turvallisuus: Turvavälien pitäminen onnistui ja varsinkin tanssisaarekkeet olivat hyvät</p> <p>Tekemistä: Discot oli hyvät, ei ollut supistettu ohjelma ja Harri Hylje nähty</p> <p>Hygienia: Käsidesiä oli riittävästi tarjolla</p> <p>Palvelu: Suosivat Silja Line aina laivayhtiön valittaessa</p>		<p>Oma valinta: On hankala täysin välttää kontaktia toisiin laivalla</p>

Perhe 3	<p>Tekemistä: On tärkeää, että lapsille on tekemistä laivalla ja että on kunnon allasmestat ja kunnon leikkitilat sekä riittävästi ohjelmia hahmojen kanssa</p>	<p>Turvallisuus: Olivat pettyneet, kun kuulivat että pelikonsolit, kolikkopeli sekä pallomeri ei ollut käytössä mutta oli kuitenkin ihana, ettei paljon muita rajoituksia näkynyt</p>	<p>Palvelu: Suosivat Silja Line ja pojat eivät halunneet kotiin</p> <p>Tekemistä: Kiva kun pallomeressä on nyt muuta kuin palloja</p> <p>Turvallisuus: Oli hyvä, että kuulutuksissa ei ollut sana "korona"</p>	<p>Palvelu: Harmitti ettei saanut jäätelöä</p>	<p>Turvallisuus: Olivat halunneet halata Harri hyljettä, ideana että sana turvaväli voisi vaihtaa toiseen sanaan</p>
Perhe 4	<p>Palvelu: Hyvä hytti on tärkeää</p> <p>Tila: On tärkeää, että leikkihuone on tarpeeksi iso</p>	<p>Palvelu: Toivovat hyvää ruokaa ja hyvää säää</p>	<p>Palvelu: 99,9 % hyvin, oli hyvä ruoka, oli hyvä sää, henkilökunta oli mukava, hytti oli hyvä, kaupat olivat hyviä, tervetulo drinkki oli hyvä</p> <p>Tekemistä: Illan esitys oli hyvä</p> <p>Turvallisuus: Promenade on hyvä koronaan ajatellen, siksi valitsimme myös Silja Line yhtiönä</p>	<p>Palvelu: Jotain palveluita ei saanut koronan takia</p>	<p>Turvallisuus: Voisi käyttää jotain köysiä, jotka ohjaisivat ihmisiä liikkumaan vuorotellen kuten esimerkiksi festivaaleilla yleensä on, jos ottaa paremman hytin niin pääsee aikaisemmin sisään</p>
Perhe 5	<p>Hygienia: Laivan siisteys on tärkeää</p>	<p>Turvallisuus: Poika toivoo pelikonsolien pelaamista</p>	<p>Tekemistä: Oli hyvät aktiviteetit tarjolla lapsille</p> <p>Palvelu: Lapset huomioidaan hyvin kaikkialla</p> <p>Oma valinta: Riippuu miten kukin suhtautuu tähän tautiin</p>	<p>Palvelu: Hytti oli likainen</p> <p>Turvallisuus: Harmitti kun kuulivat ettei pelikonsolit ole käytössä</p> <p>Tekemistä: Palvelut oli karsittu</p>	<p>Palvelu: Apissa oli väärää tietoa aukioloajoista</p> <p>Hygienia: Buffetissa ne voisi antaa ruokaa valmiiksi</p> <p>Turvallisuus: pöydät voisi olla kauempaa toisistaan</p>

Perhe 6	<p>Hygienia: Laivan siisteys on tärkeää</p> <p>Turvallisuus: On tärkeää, että on rauhallista laivalla, on hyvä, ettei pallomeri ole käytössä</p>	<p>Turvallisuus: Odottivat että turvavälit olisi otettu huomioon ja toivottiin ettei olisi ryysistä</p>	<p>Turvallisuus: Risteily oli yllättävän rauhallinen</p> <p>Tekemistä: Ohjelmia oli ja oli parempi risteily kuin ajattelivat, oli kiva, että leikkihuone oli kuitenkin auki</p> <p>Turvallisuus: Näihin oloihin onnistunut toimenpiteet</p> <p>Tila: Kiva että ulkona on leikkitila, promenade on hyvin tilava</p>		<p>Turvallisuus: Pallomeren tilalle voisi olla jatkossakin muuta</p>
Perhe 7	<p>Palvelu: On tärkeää, että olisi niin normaali risteily kuin mahdollista</p> <p>Hygienia: Hyvä hygienia on tärkeää</p>	<p>Tekemistä: Odottivat että tarjolla olisi kiva esitys illalla</p> <p>Turvallisuus: Odottivat että buffetissa saisi ottaa itse ruokansa</p>	<p>Palvelu: Riika oli hyvä uutuuskohde, tarjoilija otti hyvin huomioon lapsi</p> <p>Tekemistä: Esitykset laivalla olivat hyvät</p> <p>Tila: Starlight yökerho on paikkana hyvä</p> <p>Turvallisuus: Laivalla oli väljää</p>	<p>Palvelu: Lelukauppa meni kiinni aikaisemmin kuin ennen, eivät saaneet jäätelöä, tuotteet loppuivat kesken, henkilökunnalta huomasi, että oli viimeinen risteily</p>	<p>Palvelu: Aukioloajoista voisi ilmoittaa paremmin, Jäätelörannekkeella pitäisi saada vastaavaa jäätelöä, vaikka jäätelöbaari olisi kiinni</p>
Perhe 8	<p>Turvallisuus: Yleisesti turvallisuus laivalla on tärkeää, väljyys on tärkeää</p>	<p>Tekemistä: Odottivat että saisi pelata pakopeliä</p> <p>Turvallisuus: Odottivat että saisivat rauhoittua commodore lounge alueella</p>			

Perhe 9	<p>Turvallisuus: Väljyys on tärkeää</p> <p>Tekemistä: On tärkeää, että lapsille on aktiviteettia</p> <p>Palvelu: Riika oli hyvä uutuuskohde risteilyyn</p>				
Perhe 10	<p>Tekemistä: On tärkeää, että lapsille on palveluita</p> <p>Turvallisuus: Turvavälien pitäminen on tärkeää</p> <p>Hygienia: Yleisesti että hygienia laivalla on hyvä, on tärkeää</p>				
Perhe 11	<p>Hygienia: Hyvä käsihygienia laivalla on tärkeää</p> <p>Turvallisuus: Turvavälien pitäminen on tärkeää</p>		<p>Hygienia: Käsidesiä löytyy tarpeeksi</p> <p>Oma valinta: Kaikilla ihmisillä on oma vastuu</p> <p>Tekemistä: Lasten riemu leikkipaikassa oli mukavaa nähdä</p>		
Perhe 12	<p>Hygienia: Hyvä käsihygienia laivalla on tärkeää, Käsienpesumahdollisuus on myös tärkeää, että on</p>	<p>Tekemistä: Odottivat että saisivat viettää hauskaa yhdessä</p> <p>Palvelu: Käyvät aika usein risteilemässä</p>	<p>Palvelu: Oli mukavaa, että pääsivät syömään valmiiseen pöytään</p> <p>Turvallisuus: Korona on hyvin huomioitu ruokailussa</p> <p>Tekemistä: Lapsen ehdolla liikkuvat laivalla, hyvä että laivalla on vaihtelua</p> <p>Tilat: Oli avarat tilat</p>		

Perhe 13	<p>Hygienia: On tärkeää, että käsidesiä on tarjolla</p> <p>Turvallisuus: Turvavälien pitäminen on tärkeää</p>	<p>Tekemistä: Odottivat että saisivat viettää aikaa perheenä, lapset halusivat kovasti risteilemään</p>	<p>Turvallisuus: Oli vähennetty pöytiä ja siirretty niitä, yökerhossa ja satamassa turvavälien pitäminen toimi, discossa tanssisaarekkeet oli loistava keksintö, harmitti ettei ollut pelikonsolit käytössä</p> <p>Palvelu: Kuuden hengen hytti on hyvä</p>	<p>Turvallisuus: Harmitti ettei ollut pelikonsolit käytössä</p>	<p>Turvallisuus: Voisiko pelikonsolit järjestää jotenkin toisella tavalla</p> <p>Palvelu: kantaasiakkaiden laput voisi jakaa eri tavalla</p>
----------	---	--	---	--	--

Liite 9: Perheiden tiivistetyt tulokset, koronaan liittyvät löydökset merkitty sinisellä

	Mitä on tehty ja suunniteltu koronan takia?	Mitkä odotukset ja mitkä asiat ovat perheille tärkeitä?	Risteily onnistui perheiden mielestä	Risteilyssä ei onnistunut perheiden mielestä	Kehitysideoita?
Turvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> • Massojen hallinta • Tiedottaminen turvallisuudesta ja hygieniasta • Muuttuneet käytännöt lastenohjelmissä • Päivittäistä seurantaa • Asioiden poistaminen ja lisääminen turvallisuuden takia • Toisien reittien ja menetelmien käyttäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Isot leikkilat • Turvavälien pitäminen • Rauhallinen risteily 	<ul style="list-style-type: none"> • Onnistuneet turvavälit • Korona hoidettu asiakkuuvas ti • Turvaväleistä huomautettiin • Tanssisaarekkeit lastendiscossa loistavaa koronaa ajatellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Jotkut tilat olivat haastavat ja liian pienet • Ei saanut halaa Harri Hyljettä • Pallomeri ja pelikonsolit oli poistettu 	<ul style="list-style-type: none"> • Sana turvaväli voisi vaihtaa johonkin muuhun sanaan • Ihmisiä ohjaavia köysiä • Pöydät kauempaa toisistaan
Hygienia	<ul style="list-style-type: none"> • Panostettu siivoukseen ja desinfiointiin • Tiedottamista hygieniasta asiakkaille ja henkilökunnalle • Käytännön toimenpiteet: Poistettu ja kielletty asioita hygienian takia • Lisännyt tapoja, miten ehkäistä virusta 	<ul style="list-style-type: none"> • Yleinen hygienia ja siisteys laivalla • Käsienpesumahdollisuus sekä käsidesiä tarjolla 	<ul style="list-style-type: none"> • Onnistuttu hygieniassa laivalla • Onnistuttu käytännön toimenpiteissä: pallomeren poisto, turvavälien ohjeistus 		<ul style="list-style-type: none"> • Buffetissa ei saisi ottaa itse ruokaa • Pelikonsolit pitäisi järjestää jollain toisella tavalla • Pallomeren tilalle voisi jatkossakin olla muuta

Palvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Viestiä turvallisuudesta ja hygieniasta • Tavoitteena tarjota hyvän asiakaspalvelukokemuksen • Huolehtia että on riittävästi tekemistä asiakkaille • Huolehtia siitä, että on mukavuuksia tarjolla • Huomioon osoittaminen ja henkilökunta saatavilla • Saada asiakkaat tuntemaan olonsa tervetulleeksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhdessäoloa perheen kanssa • Mukavuuksia • Riika kohteena 	<ul style="list-style-type: none"> • Riika oli kiva vaihtelu kohteena • Lapsien huomiointi • Helppous • Hyttien mukavuudet 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelut oli karsittu • Puutteita aukioloajoissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökunnasta huomasi, että vika risteily • Puutteita aukioloajoissa, voisi ilmoittaa niistä paremmin • Tuotteet loppuivat kesken • Jäätelöä ei saanut vaikka oli rannekkeet • Netti loppui kesken eikä voitu ostaa lisää tai löytynyt tietoa siitä
Tilat	<ul style="list-style-type: none"> • Kävelty eri reittejä, kun yleensä välttääkseen tungosta • Hissien välttämistä 	<ul style="list-style-type: none"> • Promenade on hyvä ja tilava • Kunnan ja isot leikkitreffit • Rauhoittua commodore hytissä 	<ul style="list-style-type: none"> • Oli tilavat hytit • Promenade on hyvä koronalle 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilat ei anna myöten 	<ul style="list-style-type: none"> • Järjestää ohjelmat eri tilassa • Voi katsoa ohjelmat hyttistä promenadelle päin • Kannella ulkona on leikkittila
Ohjelmaa/tekemistä	<ul style="list-style-type: none"> • Hyvä aikataulutus • Leikkikaluja saatavilla • Riittävästi ohjelmia • Jotain tekemistä kaikille ja kaikenikäisille • Hahmoja nähtävissä ja ohjelmissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Lasten viihtyvyys • Hahmojen näkeminen • Yhdessäoloa perheen kanssa • Riittävästi tekemistä • Mukavuudet tarjolla 	<ul style="list-style-type: none"> • Discot oli hyvät • Ei ollut supistettu toiminta • Lapsen ehdoilla • Harri Hylje nähtiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Kauppojen aukioloajat oli muuttuneet 	

Tietoa ennakkoon	<ul style="list-style-type: none"> Kohdistettu mainonta turvallisuudesta Työntekijöitä ohjeistetaan ennen 	<ul style="list-style-type: none"> Tietoa koronasta mitä saatu ennakkoon riittää Matkustusilmoitus Riikaan Tietoa sai Silja Linen sivuilta, webistä, appi, uutiskirje tuli sähköpostiin Ihmiset pitäisi tietää jo nyt tästä viruksesta 			
Oma vastuu	<ul style="list-style-type: none"> Henkilökunta ei suutu, jos perheet eivät seuraa suosituksia Henkilökunta ei työssä pois, jos perhe haluaa tai haluaa kuvan esimerkiksi Halli Hylkeen kanssa, muttei myös mainostaa sitä 	<ul style="list-style-type: none"> Toiveena että pysyisi mahdollisimman normaalina risteilyinä Suurin osa perheistä eivät ole huolissaan koronasta Commodore lounge alueen voi valita, jos haluaa enemmän rauhallista tai päästä aikaisemmin sisään Lapsen ehdoilla Riippuu, miten kukin suhtautuu tautiin 	<ul style="list-style-type: none"> Parempi hytti niin pääsi aikaisempi sisään Loppu jää ihmisten vastuulle 	<ul style="list-style-type: none"> Hankala laivaympäristö täysin välttää kontaktia 	<ul style="list-style-type: none"> Eivät olisi tulleet, jos olisi ollut enemmän rajoituksia