

HYVINVOINTIA MEILLÄ JA MUUALLA

SALLA JUTILA & MARIA HAKKARAINEN

HYVINVOINTIMATKAILUN JA SEN OSAAMISEN EDISTÄMINEN
EUROOPPALAISENA YHTEISTYÖNÄ -HANKKEESSA
TUOTETTU KEHITTÄMISSUUNNITELMA LAPPIIN



HYVINVOINTIA MEILLÄ JA MUUALLA

SALLA JUTILA & MARIA HAKKARAINEN

HYVINVOINTIMATKAILUN JA SEN OSAAMISEN EDISTÄMINEN
EUROOPPALAISENA YHTEISTYÖNÄ -HANKKEESSA
TUOTETTU KEHITTÄMISSUUNNITELMA LAPPIIN

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI)
Viirinkankaantie 1
96300 Rovaniemi
www.luc.fi/matkailu

Ulkoasu: Annika Hanhivaara

ISBN 978-952-6620-25-1 (pdf)

SISÄLTÖ

Esipuhe	5
OSA I: JOHDANTO	6
Hyvinvointimatkailun määrittelyä	7
Hankkeen teemat	10
OSA II: NYKYTILA MEILLÄ JA MUUALLA	16
Havaintoja benchmarking-matkoilta	17
Katsaus hyvinvointimatkailuun Lapissa	23
OSA III: HYVINVOINTIMATKAILUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA LAPIN ALUEELLE	28
Hyvinvointimatkailun kehittämisen painopisteet ja toimenpide-ehdotukset Lapissa	29
Katse tulevaan	35
Lähteet	36

Hyvinvointimatkailu – kun tuon termin googlaa, ensimmäisen hakutuloksen mukaan kyseessä on maailmalla nouseva trendi (Matkailu.org). Toinen tulos määrittelee hyvinvointimatkailun olevan kansainvälisesti kasvava ala, joka on noussut voimakkaasti tuotekehityksen eturintamaan (MEK). Kyse on siis ilmeisen merkittävästä asiasta, mutta mitä hyvinvointimatkailu itse asiassa on? Miksi siitä puhutaan niin paljon ja miten sitä voidaan toteuttaa? Näihin kysymyksiin on pyritty vastaamaan Lapin ammattikorkeakoulun / Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin koordinoimassa ja Lapin ELY-keskuksen rahoittamassa (ESR) *Hyvinvointimatkailun ja sen osaamisen kehittäminen eurooppalaisena yhteistyönä* -projektissa (jatkossa: Hyvinvointimatkailuhanke). Vuosina 2011–2015 toteutetussa projektissa pyrittiin tuomaan esille hyvinvointimatkailun mahdollisuuksia ja hyviä käytänteitä sekä edistämään hyvinvointimatkailun tunnettavuutta.

Projektissa avattiin hyvinvointimatkailun käsitettä ja ulottuvuuksia pääasiassa kirjallisuuden pohjalta. Tässä haastavassa tehtävässä olivat apuna Lapin yliopistossa vuonna 2014 toteutetun *Well-being in tourism* -kurssin opiskelijat sekä Lapin ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat Hanna Hokkanen ja Johanna Tiittanen opinnäytetyönsä muodossa. Kirjallisuudesta haettiin myös perusteluja sille, miksi hyvinvointimatkailu on niin merkittävää nykyisin.

Miten hyvinvointimatkailua sitten voidaan toteuttaa ja millaisia mahdollisuuksia siinä piilee? Näihin kysymyksiin haettiin vastauksia tekemällä kuusi benchmarking-matkaa, joilla havainnoitiin Euroopassa toteutetun hyvinvointimatkailun hyviä käytänteitä. Projektin painopistealueiksi määriteltiin suunnitteluvaiheessa liikunta, kulttuuri, ruoka sekä luonnontuotteet. Näistä painopistealueista sekä projektin yhteistyökumppaneiden tarpeista nousi kullekin benchmarking-matkalle tietty teema: reitistöt, hyvinvointipalveluverkostot, Green Care, Slow food, tapahtumat ja pyöräily. Matkojen aikana nousi esiin kolme laajempaa, kaikki matkat läpileikkaavaa teemaa: esteettömyys, turvallisuus ja paikallisuus. Lisäksi luonnon merkitys hyvinvointimatkailun osatekijänä korostui kaikilla matkoilla. Hyvinvointimatkailun mahdollisuuksia pohdittiin myös kahdessa projektin loppupuolella järjestetyssä työpajassa. Paikallisuusteeman tutkimista jatkettiin vielä matkailututkimuksen kandidaattiseminaarissa.

Hyvinvointimatkailun kehittämissuunnitelmaan on koottu projektin tuloksia. Suunnitelman tavoitteena on levittää projektin tuloksia, edistää hyvinvointimatkailun tunnettavuutta sekä tuoda esiin ideoita hyvinvointimatkailun kehittämiseksi Lapin alueella. Kehittämissuunnitelma toimii niin yrittäjän, kehittäjän, tutkijan kuin opiskelijankin työkaluna hyvinvointimatkailun parissa työskennellessä.

Rovaniemellä 22.1.2015

Salla Jutila
projektisuunnittelija

OSA I

JOHDANTO

HYVINVOINTIMATKAILUN MÄÄRITTELYÄ

Hyvinvointia ei voida määritellä yksiselitteisesti, sillä hyvinvoinnin kokeminen on esimerkiksi hyvin kulttuurisidonnaista. Hyvinvointi voidaan ymmärtää yhteisön hyvinvointina tai yksilöllisenä hyvinvointina. Myös eri ihmisille hyvinvointi voi tarkoittaa hyvin erilaisia asioita. (Smith & Puczko, 2014.)

Samalla tavalla hyvinvointimatkailu on käsitteenä laaja ja se voi tarkoittaa eri yhteyksissä eri asioita. Se on kuitenkin selvää, että hyvinvointi ja matkailu kiehtoutuvat väistämättä yhteen. Tutkimusten mukaan lomamatka lisää onnellisuutta ja tyytyväisyyttä sekä vähentää stressiä. Näin ollen kaikki lomamatkailu voisi olla määriteltävissä hyvinvointimatkailuksi. Matkan myönteiset vaikutukset kestävät kuitenkin vain muutamasta päivästä kuukauteen, joten matkailun ja hyvinvoinnin suoraviivainen yhdistäminen ei ole perusteltua. (Chen & Petrick, 2013.) Jos matkaan yhdistetään erilaisia hyvinvointia lisääviä elementtejä, voivat vaikutukset olla paljon pidemmät. Voidaan ajatella, että hyvinvointimatkailu muodostuu siitä, kun hyvinvointia edistäviä vaikutuksia tuodaan aktiivisesti näkyville ja tuotetetaan ne matkailutuotteiksi. (Elomaa, 2014.)

Väljästi määriteltynä hyvinvointimatkailua on kaikki sellainen matkalla tapahtuva toiminta tai rentoutuminen, joka parantaa matkailijan hyvinvointia (Verhelä & Lackman, 2003). Yleisesti hyvinvointimatkat jaetaan kahteen ryhmään: kehon hyvinvointiin suuntautuneisiin, pääasiassa liikunnallisiin matkoihin sekä hoitoihin ja hemmotteluihin keskittyviin matkoihin (ks. esim. Björk ym., 2011). Hyvinvointimatkailu voidaan ymmärtää myös mielen hyvinvointina, kun matkan tavoitteena on kehon ja mielen kokonaisvaltainen virkistäytymisen sekä hyvän olon tuottaminen matkailijalle vielä matkan jälkeenkin (Smith & Puczko, 2014). Syitä hyvinvointimatkalle lähtemiseen ovat mm. arjen paineista pakeneminen sekä mielen virkistyminen (WelDest, 2014). Hyvinvointipalveluiden ja tuotteiden toteuttamistapa vaikuttaa merkittävästi siihen, miten matkailijat kokevat hyvinvointimatkan täyttäneen sille asetetut vaatimukset (Chen ym., 2008).

Hyvinvointimatkailua englannin kielessä vastaavat termit *wellbeing* ja *wellness tourism* ymmärretään usein toistensa synonyymeiksi, koska molempien suomenkielinen vastine on hyvinvointi. Wellbeing ymmärretään ihmisen positiivisena kehon ja mielen tasapainona eli enemmänkin psyykkisenä tilana eikä tuotteena tai palveluna. Lisäksi wellbeing yhdistetään usein elämän laatuun. Wellness-käsitettä käytetään paljon kansainvälisesti kuvaamaan hyvinvointimatkailun erilaisia tuotteita ja palveluita. Wellness-matkailu yhdistetään usein ylellisyystuotteisiin. Suomalaista hyvinvointimatkailua kuvaamaan wellbeing-käsite on ehkä sopivampi. Wellbeing sisältää hemmottelua, mutta rauhoittumisen ja rentoutumisen lisäksi omaan aktiivisuuteen pohjautuvat kunto-, liikunta- ja terveyselementit

ovat merkittäviä. Erityisesti tällaiseen Suomen tarjonta sopii, sillä myös luonnolla on tärkeä rooli wellbeing-teeman toteutumisessa. (Tuohino, 2012.)

Niin *wellbeing*- kuin *wellness*-matkailulla pyritään ehkäisemään sairauksia sekä tuottamaan kokonaisvaltaista hyvää oloa. (Hjalager ym., 2011.) Joskus hyvinvointimatkailua saatetaan pitää synonyymina myös terveystatkailulle, mutta terveystatkailu sisältää sekä hyvinvointi- että sairaudenhoitomatkailun. Näistä sairaudenhoitomatkailu keskittyy olemassa olevien vaivojen hoitamiseen, kun taas hyvinvointimatkailun tavoitteena on nimenomaan ennaltaehkäistä sairastumisia lisäämällä hyvinvointia (Lehtonen, 2014). Näin ollen hyvinvointi- ja sairaudenhoitomatkailun kohderyhmät ovat erilaiset (Voigt & Pforr, 2014).

Suomessa hyvinvointimatkailun käsitteen ymmärtäminen ja sisällöllinen merkitys nousi keskusteluihin vasta 2000-luvun alkupuolella. Ensimmäisen kerran käsitteen toi julkisesti esille Matkailun edistämiskeskus (MEK, nykyisin Visit Finland) vuonna 2002, mutta vasta muutamaa vuotta myöhemmin käynnistyivät ensimmäiset hankkeet ja tutkimukset, jotka liittyivät hyvinvointimatkailun sisällön kehittämiseen. (Tuohino, 2012.) Matkailun edistämiskeskus on määritellyt hyvinvointimatkailun yhdeksi neljästä päätuoteteemoistaan. Työ- ja elinkeinoministeriön toimesta laaditussa Matkailun tiekartassa hyvinvointimatkailu on valittu yhdeksi strategiseksi projektiksi (Yhdessä enemmän, 2015).

Hyvinvointi liitetään Suomessa pitkälti puhtaaseen ilmaan, veteen ja ympäristöön, joihin perustuvilla aktiviteeteilla ja hoidoilla ihmiset voivat rentoutua ja hakea hyvinvointia. Myös liikunta liitetään Suomessa kiinteästi hyvinvointimatkailuun. Monissa muissa maissa hyvinvointimatkailuun yhdistetään vain kylpyläpalvelut sekä erilaiset hoito- ja hemmottelupalvelut. Suomen kannattaisikin erottautua muun maailman hyvinvointimatkailusta ainutlaatuisen luonnon ja sen tarjoamien mahdollisuuksien avulla. Visit Finland on rekisteröinyt FinRelax-tuoteteemakokonaisuuden, jossa keskeisessä asemassa ovat suomalainen luonto ja erityisesti erilaiset luonto- ja vesielementit sekä luonnosta saatavat raaka-aineet. FinRelax-kokonaisuus koostuu saunakulttuurista, mökkilomasta, vedestä, metsästä ja kevyistä luontoaktiviteeteista, hiljaisuudesta, tilasta ja valosta sekä ruoasta. (Suomalainen hyvinvointimatkailu.)

Määrittelytavasta riippumatta hyvinvointimatkailu on on muodostanut yhden merkittävimmistä matkailumarkkinoista, joka kasvaa koko ajan. Tulevaisuuden tutkijat pitävät terveyttä ja hyvinvointia toimialasta riippumatta ratkaisevan tärkeänä menestystekijänä tulevaisuuden liiketoiminnassa. Syitä hyvinvoinnin merkityksen kasvuun voidaan löytää globaaleista megatrendeistä, esimerkiksi väestön ikääntymisestä ja elämänrytmin kiihtymisestä. Iän ja lisääntyvien vaivojen myötä kiinnostus hyvinvoinnin edistämiseen kasvaa. Kiireinen elämänrytmi, lisääntyneet vaatimukset ja stressi ovat lisänneet myös nuorempien kiinnostusta hyvinvointia kohtaan. Hyvinvointimatkailu tarjoaa mahdollisuuden arjesta irtaantumiseen, hiljentymiseen ja itsestä huolehtimiseen. (Voigt & Pforr, 2014.)

Visit Finlandin johtaja Jaakko Lehtonen pitää hyvinvointimatkailua suurena mahdollisuutena. Pelkästään eläkeläisten kasvava määrä on syy kehittää hyvinvointimatkailua. Monet eläkeläiset niin Suomessa kuin ulkomaillakin ovat riittä-



Illallinen paikallisessa kodissa, Åre. Kuva:Pauliina Tykkyläinen.

vän terveitä matkustaakseen, heillä on varaa matkustaa ja he haluavat hemmottelua ja kunnon kohennusta. Myös mielen virkistys on tärkeä asia. Luonto on jo sinänsä hyvinvoinnin lähde, sillä lyhytkin jakso metsässä esimerkiksi alentaa tutkitusti verenpainetta (Tyrväinen ym., 2014). Suomessa luonto, metsät ja järvet ovat hiljaisia ja puhtaita. Se tosiasia, että täällä uidaan ja kalastetaan vedessä, jota voisi juoda, unohtuu usein. Samoin unohtuu se matkailupotentiaali, joka tähän suomalaiseen elämäntapaan sisältyy. Suomalaiset ovat niin tottuneita luontoon, että sillä rahastaminen ei tunnu luontevalta. Monet metropolien asukkaat ovat kuitenkin hyvinkin valmiita maksamaan oikeudesta kävellä metsäpolulla. Pelkkä metsäkävely ei välttämättä ole kovin myyvä, mutta tuotteistamalla se esimerkiksi "keuhkojen syväpuhdistukseksi metsässä" saadaan huomattavasti houkuttelevampi matkailutuote. Hyvinvointimatkailun mahdollisuus onkin siinä, että suuria investointeja ei välttämättä tarvita, vaan hyviä ideoita ja mielikuvitusta. (Lehtonen, 2014.)

HANKKEEN TEEMAT

MATKOJEN TEEMAT

Hyvinvointimatkailuhankkeessa tehtiin yhteensä kuusi benchmarking-matkaa, joiden tavoitteena oli havainnoida hyvinvointimatkailuun liittyviä hyviä käytänteitä muualta Euroopasta. Lisäksi matkojen havaintoja peilattiin Lapissa toteutettavaan hyvinvointimatkailuun. Kullekin matkalle määriteltiin teema hankkeen painopistealueiden (liikunta, kulttuuri, ruoka ja luonnontuotteet) ja projektin yhteistyökumppaneiden tarpeiden pohjalta. Teemoiksi muodostuivat reitistöt, hyvinvointipalveluverkostot (erityisesti hiihtokeskuksen ympärillä), Green Care, Slow food, tapahtumat ja pyöräily.

Reitistöt matkailutuotteina ovat varsin yleisiä. On olemassa lukemattomia eri teemojen ympärille rakennettuja reittejä, kuten viinireitit, maisemareitit, revontuli-reitit, arkkitehtuureitit jne. Hyvinvointimatkailuun kytkeytyvien reittien teemat liittyvät tavalla tai toisella hyvinvoinnin edistämiseen. Vaellus-, retkeily- ja pyöräilyreitit edistävät hyvinvointia innostamalla matkailijaa liikkumaan. Reitit voivat vaikuttaa myös henkiseen hyvinvointiin ohjaamalla matkailijaa rentoutumaan, meditoimaan, sosiaaliseen kanssakäymiseen tai esteettiseen elämykseen. Terveellisen ja puhtaan ruuan ympärille rakennetut reitit edistävät hyvinvointia ravinnon kautta.

Lapissa on monipuoliset mahdollisuudet hyvinvointimatkailun reittien kehittämiseen. Puhdas luonto ja ravinto, hiljaisuus, tila sekä erilaiset luonnonilmiöt tarjoavat puitteet monenlaisille hyvinvointia edistävälle reiteille. Tällaisia reittejä on jo olemassa paljon, mutta niitä ei välttämättä markkinoida, ei ainakaan niiden hyvinvointia edistävien vaikutusten kautta.

Hyvinvointipalveluverkostot ja palveluketjut ovat usein edellytys laadukkaaseen palvelun toteutumiselle. Näin on etenkin Lapin matkailussa, jossa toimijat ovat pääasiassa pieniä mikroyrityksiä. Yhtä palvelua tarjoava yritys ei yksin pysty tuottamaan kokonaisuutta, jota laadukkaaseen matkakokemukseen vaaditaan. Se kuitenkin onnistuu yhteistyössä muiden pienten yritysten kanssa. Nousiaisen (2014) mukaan yhteistyön ja verkostoitumisen merkitys on suuri laadun ja vieraanvaraisuuden toteutumiselle. Jotta matkailijat viihtyvät kohteessa ja kertovat hyviä kokemuksiaan eteenpäin, keskeistä on koko alueesta muodostunut mielikuva. Ei siis riitä, että yksittäinen hotelli tai ravintola on uskomaton elämys, vaan alueen on tarjottava matkailijalle mahdollisuuksia valita itselleen sopivia palveluja tuotekokonaisuuksia.

Hiihtokeskusten palvelutarjonta on Lapissa hyvin samantapaista kuin muual-
lakin: elämykset perustuvat luonnon ja maiseman vetovoimaisuuteen sekä majoitus-, ravitsemus- ja ohjelmapalvelutarjonnan valikoimaan. Lisäämällä

hyvinvointipalveluja tähän tarjontaan ja luomalla näin kattavia hyvinvointipalveluverkostoja Lapilla olisi mahdollisuus erottautua muista samankaltaisista alueista, etenkin kun Lappi ei voi kilpailla rinteiden pituuden ja huippujen korkeuden suhteen vuoristokohteiden kanssa.

Green Care tarkoittaa hyvinvoinnin edistämistä elollista ja elotonta luontoa sekä maaseutuympäristöä hyödyntäen. Luonnon ja luonnontuotteiden vaikutus niin fyysiseen kuin henkiseen hyvinvointiin on todettu monissa tutkimuksissa. Jo lyhyt luonnossa vietetty aika laskee sykettä ja verenpainetta, vähentää lihasten jännittyneisyyttä, parantaa keskittymiskykyä ja kohentaa mielialaa. (Green Care LAPLAND; Tyrväinen ym., 2014.) Kaupungistuminen on yksi syy Green Care -toiminnan suosion kasvuun: kaupungeissa asuvat ihmiset vieraantuvat luonnosta eivätkä ole arkielämässään luontevasti juurikaan kosketuksessa luontoon.

Green Care -elementit sopivat hyödynnettäviksi niin terveydenhuollossa kuin luontomatkailupalveluissakin (Green Care LAPLAND). Luonnon hyvinvointia ja terveyttä edistävissä vaikutuksissa piilee merkittävä potentiaali stressiin ja vähäreeseen liikuntaan liittyvien länsimaisten sairauksien ehkäisyssä. Terveyshyödyt ovat monen tekijän summa: luonto houkuttelee ihmistä liikkumaan, mikä edistää sekä fyysistä että psyykkistä terveyttä, viherän ympäristön rentouttava vaikutus parantaa mielialaa ja palauttaa stressistä sekä lisäksi luonto tarjoaa mahdollisuuden niin sosiaalisen kannssakäymiseen kuin yksinoloonkin. Laajat luontoalueet vähentävät myös melu- ja ilmansaasteita. Matkailutuotteiksi Green Care taipuu mm. luonnossa liikkumisen ja oleskelun, luonnonläheisen majoituksen, terveellisen lähiruuan ja luonnonkosmetiikan muodossa. Lapissa luonnon ja luonnontuotteiden tarjoama matkailupotentiaali on valtava, mutta toistaiseksi varsin vähän hyödynnetty. (Tyrväinen ym., 2014.)

Slow food -liike alkoi 1980-luvulla Italiasta Cuneon maakunnasta vastarintaliikkeenä tuolloin nopeasti yleistymässä olleelle pikaruualle. Kyse on terveellisestä ruoasta, joka pitää yllä alueellisia ja kansallisia perinteitä. Tavoitteena on kiireettömyyden edistäminen ja hyvän ruuan tekeminen, jossa ruuanvalmistus on tärkeä osa prosessia. Ateria on hyvässä seurassa, kaikessa rauhassa syötynä onnellisuutta ja hyvää mieltä lisäävä nautinto. Slow food -liikkeen sisältämä ajatus hidastamisesta on osa laajempaa kritiikkiä hektistä nyky-yhteiskuntaa vastaan. Tärkeää on myös ruoka-aineiden puhtaus ja paikallisuus, eli luomu- ja lähituotteita suositaan. (Fullagar ym., 2012.) Lapin pinta-alasta 99,9 % on määriteltävissä luomukeruualueeksi. Lähiruoka ja itse kerätyistä luonnontuotteista valmistettu ruoka on osa arkea (Uusitalo, 2014) ja kiireettömyys yhdistetään yhdistetään Lapin identiteettiin (Haantie, 2013). Slow food on siis luonteva osa Lapin matkailua, mutta sitä ei toistaiseksi ole tuotu kovinkaan vahvasti esiin.

Tapahtumat ja niiden hyvinvointivaikutukset liittyvät matkailijoiden näkökulmasta etenkin sosiaaliseen hyvinvointiin ja yhteenkuuluvuuden tunteeseen. Selvemmin tapahtumat lisäävät kuitenkin kohteen, sen yritysten ja asukkaiden hyvinvointia. Tapahtumat lisäävät työllisyyttä ja tuovat tuloja. Lisäksi palvelutarjonta monipuolistuu ainakin väliaikaisesti ja usein myös kohteen infrastruktuuria parannetaan tapahtumien vuoksi. Kohteen tunnettuus paranee, minkä vuoksi

matkailijamäärät saattavat kasvaa myös tapahtuman ulkopuolella. Tapahtumien avulla voidaan myös tasata sesonkivaihteluita. Erilaiset tapahtumat tarjoavat paikallisille asukkaille hyvän mahdollisuuden irtaantua arjesta ja saada uusia elämyksiä, eli tapahtumat voivat tuottaa samansuuntaisia myönteisiä vaikutuksia kuin matkailu. Tapahtumien kautta asukkaiden paikallisisentiteetti vahvistuu, yhteenkuuluvuuden tunne kasvaa ja omaehtoisuus lujittuu. (Kainulainen, 2004.) Lapissa järjestetään paljon erilaisia tapahtumia, mutta moniakaan niistä ei markkinoida näkyvästi, mistä johtuen matkailuyritykset eivät välttämättä onnistu hyödyntämään tapahtumia omassa toiminnassaan.

Pyöräily on kiistatta myönteisesti fyysiseen terveyteen vaikuttava liikkumismuoto, mutta se vaikuttaa monella tapaa myös henkiseen hyvinvointiin. Luonnossa tapahtuva pyöräily ja kauniit maisemat rauhoittavat ja rentouttavat. Fyysinen harjoitus tuottaa myös henkistä mielihyvää. Rotarin (2014) mukaan pyöräilymatkailu edistää terveellistä elämäntyyliä samalla kun se tarjoaa edullisen ja ekologisen liikkumismuodon matkan aikana tai jopa matkustusmuodon perille kohteeseen. Pyöräily ei aiheuta saasteita tai melua, joten sitä voidaan hyödyntää ympäristöystävällisten matkailutuotteiden kehittämisessä. Matkailutuotteena pyöräily jakautuu moniin eri kategorioihin ja palvelee näin useita eri asiakasryhmiä. Maantie- ja retkipyöräily ovat pitkään olleet suosituimpia pyöräilymatkailun muotoja Lapissa (Nousiainen, 2012), mutta viime vuosina maastopyöräily on kasvattanut suosiotaan ja sitä on kehitetty eri hankkeiden (esim. Rollo MTB) ja yksittäisten yritysten (esim. Natura Magister) toimesta.

Pyöräilymatkailun kehittäminen sopii hyvin Lapin matkailun kehittämisen muihin tavoitteisiin, kuten kevät- ja syyskauden tuotteiden kehittämiseen ja kestävyiden edistämiseen. Pyöräilymatkailu on kuitenkin Lapissa vielä kohtalaisen vähäistä ja Lapin markkinoilla onkin tilaa innovatiivisille pyöräilymatkailuideoille. Pelkkään pyörien vuokraukseen perustuva toiminta ei ehkä ole kovin houkutteleva liiketoimintamuoto, mutta vuokrauksen ympärille on mahdollista rakentaa myös muita palveluita ja tarinoita sisältäviä tuotteita. Pyöräilyyn liittyy Lapissa myös monia haasteita. Esimerkiksi kesäkausi on lyhyt ja säät vaihtelevat. Tähän auttavat varusteet ja vaatetus, jotka on Suomessa kehitetty monenlaisiin olosuhteisiin soveltuviksi. Etäisyydet ovat pitkiä ja routavauriot tekevät tuhoja teiden päällysteisiin. Teiden kunnossapito on kuitenkin tehokasta ja erilaisia reittimahdollisuuksia on paljon. Maanteillä ei ole pyöräilykaistoja eikä monilla teillä edes leveitä pientareita, mutta liikenne on vähäisempää verrattuna moniin muihin alueisiin.

HANKKEEN LÄPILEIKKAAVAT TEEMAT

Hankkeen aikana on monissa eri yhteyksissä noussut esiin kolme hyvinvointimatkailun läpileikkaavaa teemaa: esteettömyys, turvallisuus ja paikallisuus. Läpileikkaavia teemoja ei määritelty etukäteen hanketta suunniteltaessa, vaan ne nousivat hankkeen matkoilla tehdyistä havainnoista, mukana olleiden henkilöiden henkilökohtaisista tavoitteista, työpajoista sekä seminaareista, joissa hankkeen työntekijät vierailivat. Lisäksi luonto liittyy kiinteästi koko hyvinvointimatkailun toimintakenttään ja on jollain tapaa osa lähes kaikkia hyvin-

vointimatkailutuotteita. Matkoilla luonnon matkailullista merkitystä pidettiin enemmän itsestään selvyynä kuin läpileikkaavana teemana (ks. myös Visit Finland, 2014).

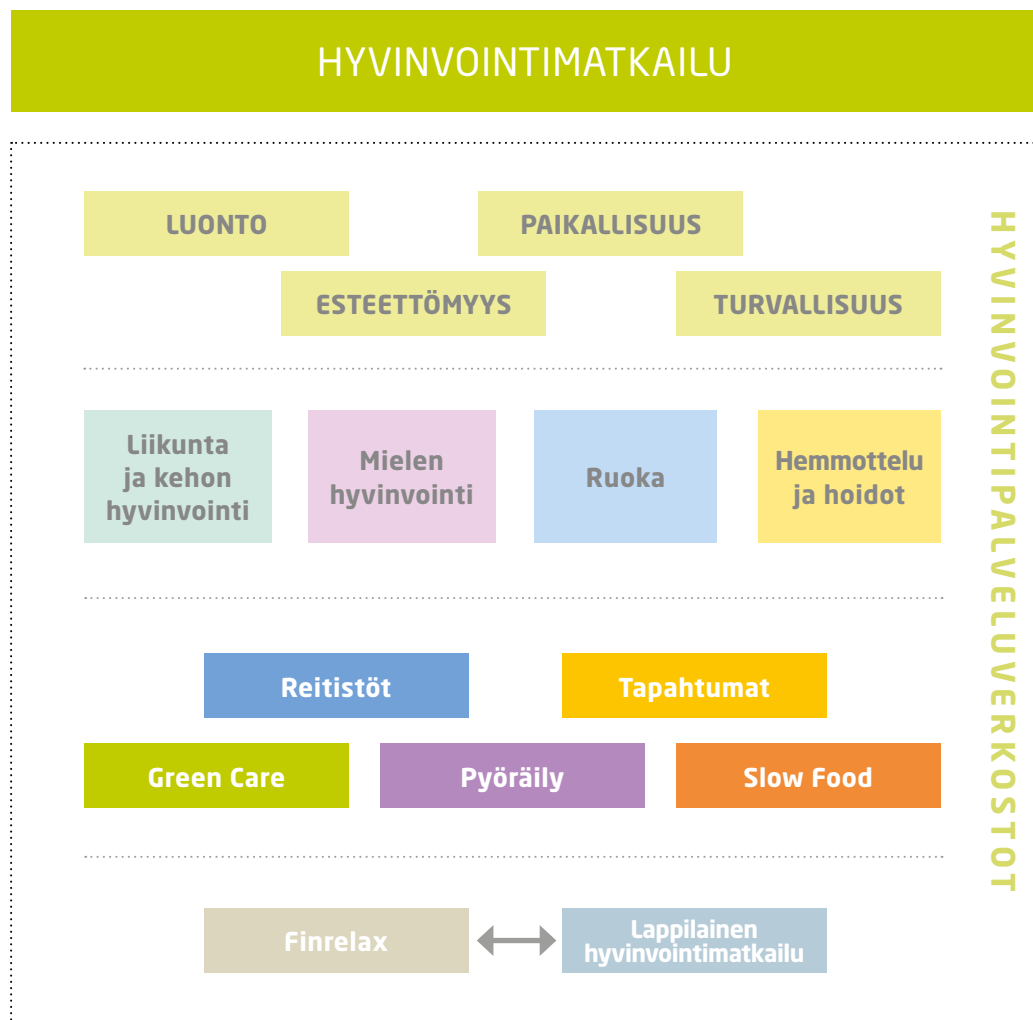
Esteettömyys viittaa kaikille käyttäjille soveltuviin ympäristöihin ja palveluihin. Matkailussa esteettömyys on saanut viime vuosina paljon maailmanlaajuisuista huomiota. Eurooppalainen esteetöntä matkailua edistävä verkosto ENAT (European Network for Accessible Tourism) määrittelee matkailun esteettömyyden tarkoittavan kaikkien tasavertaista mahdollisuutta matkustaa itsenäisesti, nauttia elämyksistä, saada tarvitsemaansa ja haluamaansa palvelua sekä ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa matkaan liittyen (Why ENAT?). Esteettömyydellä on kiinteä kytkös hyvinvointimatkailuun. Esteettömyyden toteutuminen avaa hyvinvointimatkailun ovet sellaisille ihmisryhmille, joille terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen on kaikkein tärkeintä. Matkailuun liitetyt hyvinvointia lisäävät elementit, kuten liikunta, luonnossa olominen, erilaiset hoidot ja terveellinen ravinto, voivat merkittävästi edistää matkailijan terveyttä (Tyrväinen ym., 2014). Usein hyvinvointimatkailun terveysvaikutuksista kaikkein eniten hyötyvät ihmisryhmät, kuten liikkumis- ja toimimisesteiset henkilöt, mielenterveyspotilaat tai päihdekuntoutujat, kohtaavat kuitenkin monenlaisia matkan toteutumisen estäviä tekijöitä. Näin ollen voidaan ajatella, että hyvinvointimatkailussa esteettömyyden toteutuminen on aivan erityisen tärkeää.

Turvallisuus ja turvallisuuden tunne tekevät matkasta miellyttävän. Monet hyvinvointipalvelut liittyvät liikuntaan, luonnossa olemiseen, luonnontuotteisiin tai eläimiin. On tärkeää, että turvallisuus on huomioitu, jotta hyvinvointia tuottavaksi tarkoitettua tuotteesta tai palvelusta voi nauttia huolettomasti ilman ylimääräisiä pelkoja ja vahingoittumisen vaaraa. Turhat riskit voivat merkittävästi vähentää hyvinvointivaikutuksia. Turvallisuushakuisuutta voi jo kutsua globaalisti megatrendiksi ja yhä useammin myös matkailija tekee matkapäätöksensä turvallisuustilanteen perusteella. Matkailun turvallisuus tukee myös kohdealueen kokonaisturvallisuutta. (Mitä on matkailun turvallisuus?)

Paikallisuus ja paikalliset elämäntavat viehättävät matkailijoita, ja ne ovat yksi matkailun suurimmista vetovoimatekijöistä ja trendeistä maailmanlaajuisesti (Suomen matkailustrategia 2020; Ali ym., 2014). On mielenkiintoista pohtia, mitä paikallisuus on ja miten se näyttäytyy matkailijoille. Lappilaisille arkipäiväiset asiat, kuten luonnossa ja metsässä liikkuminen, talvipyöräily, marjojen ja sienten poimiminen sekä käyttö ruuanvalmistuksessa, saunominen, puhdas ja hyvänmakuinen kraanavesi, voivat muualta kotoisin oleville matkailijoille olla todellisia matkailuelämyksiä. Lisäksi yllämainitut ja monet muut elementit elämäntavassamme edistävät hyvinvointia ja terveyttä (Tyrväinen ym., 2014).

Luonto on keskeinen matkailun vetovoimatekijä, joka korostuu hyvinvointimatkailussa aivan erityisesti. Luonnon hyvinvointivaikutukset ovat moninaiset. Pelkästään luonnossa olemalla voidaan saavuttaa merkittäviä hyvinvointia edistäviä vaikutuksia. Lisäksi luonnontuotteita voi hyödyntää monissa hoidoissa, hemmoteluissa ja ruuissa. Luonto on myös monien hyvinvointituotteiden ja -palveluiden merkittävä toimintaympäristö.

Hankkeen tulokset tukivat vahvasti näkemystä luonnosta, paikallisuudesta, esteettömyydestä ja turvallisuudesta hyvinvointimatkailun peruselementteinä. Tulosten pohjalta hyvinvointimatkailun määrittelyä on tärkeää laajentaa koskemaan kehon hyvinvoinnin ja hemmottelujen lisäksi myös mielen hyvinvointia ja ruokaa. Kuviossa 1 on kuvattu hyvinvointimatkailun ulottuvuuksia Hyvinvointimatkailuhankkeen teemojen ja tulosten näkökulmasta.



Kuvio 1. Hyvinvointimatkailun ulottuvuudet.

Visit Finland on kansallisella tasolla koostanut Finrelax-tuotemerkin, joka koostaa yhteen suomalaisen hyvinvointimatkailun keskeisiä tuotesuosituksia. Finrelax -kokonaisuus korostaa erityisesti suomalaista saunaelämystä (Visit Finland, 2014). Sen sijaan hankkeen tulosten mukaan lappilaisen hyvinvointimatkailun tuotteistamisen painopisteeksi nousi lappilaisen elämäntavan kokonaisvaltainen huomiominen. Myös Team Finland -strategiassa tuodaan esiin, että suomalainen luonnonläheinen elämäntapa on luonteva lähestymiskulma kansainväliseen hyvinvointimatkailuun (Visit Finland, 2014).

OSA II

NYKYTILA MEILLÄ JA MUUALLA

HAVAINTOJA BENCHMARKING-MATKOILTA

”Matkailualan opettajana olen erittäin iloinen, että meille on tarjoutunut hankkeen kautta huipputilaisuus päästä mukaan oppimaan ja jakamaan kokemuksia sidosryhmien kanssa. Matkan antia rikastuttivat entisestään lukuisat keskustelut osallistujien kesken; tällaisiin keskusteluihin ei arjen keskellä ole aikaa eikä mahdollisuuksia.”

Benchmarking-matkalle osallistunut matkailualan opettaja

REISTISTÖT: ITAVALTA JA ITALIA

Viiden päivän mittainen matka suuntautui Itävaltaan, Wieneriin ja Gross Glocknerin alppitien maisemiin sekä pohjoisitalialaiseen Burnicon kylään. Matkan tavoitteena oli tutustua erilaisiin reitistöihin ja reitistöjen ympärille rakennettuihin matkailutuotteisiin liittyviin hyviin käytänteisiin. Matkan aikana tutustuttiin Wienin matkailuinfoon, testattiin kaupunkipyöräilysafaria Wienin keskustassa ja lähistöllä, tutustuttiin Kalkalpenin luonnonpuiston maastoon, Gross Glocknerin alppitien ympärille rakennettuihin matkailupalveluihin sekä vierailtiin paikallisessa yliopistossa. Wienissä toteutettu pyöräily safari oli erityisesti matkailijoiden mieleen, lukuun ottamatta safariin liittyviä turvallisuuspuutteita. Samoin Gross Glocknerin alppitiellä havaittiin reittien konseptointiin ja tuotteistamiseen liittyviä hyviä käytänteitä, vaikka sumuinen sää estikin reitin hienoista maisemista nauttimisen. Kalkalpenin luonnonpuistossa matkailijoiden huomiota kiinnitti paikallisuuden näkyminen ja hyödyntäminen vaellusreittien varsilla.



Vaellusreitistöt, Itävalta. Kuva: Pauliina Tykkyläinen.

CASE

Heikot signaalit

Kaikilla hyvinvointimatkailuhankkeen matkoilla havainnoitiin heikkoja signaaleja. Heikko signaali on nouseva trendi, joka ei kuitenkaan vielä ole noussut yleiseen tietoisuuteen. Lähtökohtana on aina henkilökohtainen tulkinta. Asia tai ilmiö ei välttämättä ole globaalisti heikko signaali, vaikka se bongaaajalle sellainen olisikin. Yksinkertaisimmillaan heikkojen signaalien seuraaminen on sitä, että pitää silmänsä auki ja haistelee uusia, mielenkiintoisia ilmiöitä. Heikon signaalin tunnistaa siitä, että se naurattaa, ihmetyttää, aiheuttaa vastustusta tai kukaan ei ole koskaan ennen kuullut siitä. (Hiltunen, 2012.) Hankkeen matkoilla bongattiin esimerkiksi:

- Ooppera-wc: maksullinen vessa, jossa sai kuunnella ooppera-musiikkia
- Sähköpyörätuolin latauspiste, jossa kerrotaan, että sinusta välitetään
- Ei järin miellyttävä mutta sitäkin autenttisempi viikinkien aikakauden hajumaailma, joka oli tuotu osaksi Jorvik Viking Centerin viikinkikylä-kierrosta
- Audiovisuaalinen laskettelurinne: Tarinankerrontapisteillä elävöitetty ja Led-valaistu laskettelu-reitti iltamäessä



Sisustuselementti kahvilassa, Pariisi.

Kuva: Salla Jutila.

HYVINVOINTIPALVELUVERKOSTOT: RUOTSI

Åreen suuntautuneen talvisen matkan tavoitteena oli tutustua hyvinvointipalveluverkostoihin erityisesti hiihtokeskuksen ympärillä. Matkalla tutustuttiin Jämtlandin maakunnan matkailuorganisaatioon Östersundissa, European Tourism Research Institute ETOUR:n ja Åren aluetta kehittävän Destination Åren toimintaan. Matkalla testattiin Join Us for Dinner -palvelua ruotsalaisessa kodissa ja talvista alamäkiajoa. Lisäksi tehtiin yritysvierailut liikkumis- ja toimimisesteisille suunnattuun Totalskidskohlan-hiihtokouluun, Åren rinnetoiminnasta vastaavan Ski Star Åren ja Copperhill Mountain Lodge Åre -hotelliin sekä vierailtiin vesiputouksen vierelle rakennetussa iglussa. Monipuolisesta matkaohjelmasta antoisimmaksi koettiin Jämtlandin maakunnan matkailuorganisaation esitys, jossa esiin nousi mm. matkailuelinkeinon ja paikallisten pienyrittäjien muodostama paikallisia tuotteita hyödyntävä verkosto, illallisvierailu paikallisessa kodissa ja erityistä tukea tarvitseville henkilöille suunnattu hiihtokoulu. Näitä hyviä käytänteitä kannattaisi



Totalskidskolan, Åre. Kuva: Pauliina Tykkyläinen.

tuoda myös Lappiin. Erityisesti esteettömyys ja esteettömien matkailupalveluiden kehittäminen herätti matkalaisten keskuudessa kiinnostusta ja innostusta.

GREEN CARE: UNKARI

Budapestin ja Balaton-järven alueelle keskittyvällä matkalla oli tavoitteena tutustua Green Caren hyödyntämiseen Unkarin hyvinvointimatkailussa. Matkan vierailukohteita olivat Budapestin nähtävyydet ja sen keskellä sijaitseva Margitin saari, Unkarin kansallinen matkailuorganisaatio, Corvinus yliopiston aromaattisten ja lääkekasvien tutkimusosasto, Skakerrag Tours -matkatoimisto, Danubius Grand Margitsziget -kylpylä, Pannonian yliopiston maataloustieteellinen tiedekunta, mineraalipitoisen Heviz-järven päälle rakennettu kylpylä, paikallinen maatila Kecske Farm, urheilu- ja lomakeskus Zanka Holiday Centre, Balatonin alueen kansallispuisto sekä Pannonhalman yrttipuutarha. Matkan aikana havaittiin, että Unkarissa Green Care huomioidaan ja sitä hyödynnetään monipuolaisesti. Hyviä käytänteitä tuli esille etenkin viimeisessä vierailukohteessa. Yrttipuutarhassa vierailijoilla on mahdollisuus tutustua yrttikasvien tuotannon ja jalostuksen kaikkiin vaiheisiin ja koko alue on rauhoittava; vihreän hoitavat ja voimaannuttavat vaikutukset on oivallettu hyvin. Green Careen liittyvien havaintojen lisäksi matkalla nousi esiin hyviä käytänteitä esteettömyyteen liittyen: matkatoimiston tarjoama apuvälineiden ja avustajien vuokrausmahdollisuus, matkatoimiston teettämä esteettömyyden todellisen tilanteen kartoitus mm. hotelleissa sekä vammaisjärjestöjen hyödyntäminen esteettömien palveluiden markkinoinnissa ja kehittämisessä.

SLOW FOOD: ITALIA

Finpron laatimaan ja toteuttamaan matkaohjelmaan sisältyi Italian maatilamatkailujärjestelmän esittely, vierailuja useissa maatilamatkailukohteissa, tutustuminen maatilamatkailuyritysten edunvalvontajärjestöön kuuluvaan luomumyymälään, seminaari Trentinon alueen matkailusta sekä tapaaminen Bolzen Bolzanon



Viikinkitaistelu, York. Kuva: Minni Haanpää.

yliopiston matkailutoimijoiden kanssa. Matkalaiset kiinnittävät huomiota siihen, että italialaiset arvostavat ruokaa ja erityisesti ruuan paikallisuutta aivan eri tavoin kuin suomalaiset. Ruuan tarjoama makunautinto nähdään hyvinvoinnin tuojana, joten laadukas, paikallinen ruoka riittää hyvinvointimatkailutuotteeksi. Näin ollen ruoka ja paikalliset tuotteet ovat luonnollinen osa matkailutuotteita ja jopa niiden pääsisältö. Paikallisuus ja aitous nousivat muutenkin voimakkaasti esille maatilamatkailukohteissa. Aitouden varmistaa lainsäädäntö, joka hyväksyy maatilamatkailukohteiksi vain maataloudesta päätulonsa saavat tilat.

TAPAHTUMAT: ENGLANTI

Tapahtumien ja tapahtumajärjestämisen ympärille rakennettu matka Yorkiin ja Leedsiin piti sisällään Visit Englandin esteettömyysohjelman esittelyn, Tapaamisen Visit Yorkin edustajan kanssa, Jorvik Viking Centressä vierailun, Jorvik Viking Festivalin esittelyn, Leedsin yliopiston tapahtumatutkimuksen professorin tapaamisen sekä vuotuisen Yorkin Viking Festivaaliin osallistumisen. Tapahtumien rooli aluekehityksessä korostui matkan havainnoissa. Viking Festival on aina taloudellisesti tappiollinen tapahtuma, mutta sen rooli alueen imagoille ja markkinoinnille nähdään niin tärkeänä, että se järjestetään siitä huolimatta joka vuosi. Paikallisten tarinoiden nostaminen tapahtumien ja matkailun keskiöön oli myös toteutettu onnistuneesti. Matkalaisten kiinnostusta

herätti myös esteettömyyteen panostaminen koko valtion matkailuorganisaation tasolla. Esteettömyys on nostettu Visit Englandissa yhdeksi keskeiseksi kehittämiskohteeksi, koska se nähdään tuottavana. Esteettömyyttä ei ole lähdetty edistämään säädös- tai lain-säädäntöasiana vaan toimintasuunnitelmana, joka kannustaa yrityksiä kohtaamaan ja vastaanottamaan erityishuomiota tarvitsevat matkailijat.

PYÖRÄILY: RANSKA

Pariisiin ja Loiren laaksoon suuntautuneen matkan tavoitteena oli oppia hyviä käytänteitä pyöräilymatkailun kehittämisestä ja verkostoitumisesta. Tavoitteena oli myös saada ideoita pyöräilymatkailutuotteista ja -palveluista sekä saada hyviä esimerkkejä opetuksen tueksi. Finpron järjestämään matkaohjelmaan kuului aluksi kaksi päivää Pariisissa, jossa ohjelmaan sisältyi pyöräilymatkailua ja pyöräilyä yleisesti kehittävien yhdistysten (Maison du Vélo, France Vélo Tourisme ja French Federation of Cycle Touring) esityksiä sekä opastettu pyöräily-sightseeing Pariisin keskustassa. Matkan jälkipuolisko vietettiin Loiren laaksossa, kaupungeissa nimeltä Blois ja Tours sekä niiden ympäristössä. Loiren laaksossa kuultiin pyöräilymatkailijoita palvelevan logistiikkayrityksen Bagafrancen, pyöräilymatkatoimisto Rando Vélon ja Loiren laakson linnojen ympärille muodostetun pyöräilymatkailukonseptin *Pays des Châteaux à Vélon* esittelyt. Loiren laaksossa myös testattiin kahta konseptin mukaista maaseudun pyöräilytuotetta linnavierailuineen. Matkalla havaituista hyvistä käytänteistä voi erityisesti mainita pyöräilymatkailun alueellisen ja kansallisen verkostoitumisen. Monet yhdistykset ja organisaatiot edistävät yhtenäistä pyöräilyreittiverkostoa, jonka opastus on yhtenäinen ja joka kokoaa yhteen pyöräilymatkailua tukevat palvelut ja nähtävyydet.



Pyöräilyä Loiren laaksossa, Ranska. Kuva: Salla Jutila.

MATKAN TEEMA, KOHDE JA AJANKOHTA	YLEISTÄ	ESTEETTÖMYYS	TURVALLISUUS	PAIKALLISUUS
Reitistöt Itävalta (Wien, Molin, Radstad, Gross Glockner) ja Italia (Brunico, Milano) 10.-14.9.2012	<ul style="list-style-type: none"> Reittien konseptointi: maksulliset reitit, joiden varsilla paljon palveluita ja elämyksellisiä elementtejä, kuten tieto-kilpailuunotoi- set opastaulut Polkupyöräsafari kau- pungissa koettiin hyväksi tuotteeksi Oppaiden joustavuus safareilla 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelu-henkilö- kunnan heikko kielitaito aiheuttaa viestinnällisiä esteitä 	<ul style="list-style-type: none"> Opastettujen pyöräretkien turvallisuussuunnittelussa puutteita: ryhmäkoot suu- ria, osallistujille ei annettu ohjeita eikä tarjottu kypäriä Helteellä ennen pyöräsafa- ria tarjottiin mahdollisuus ostaa vettä. 	<ul style="list-style-type: none"> Paikallisia tuotteita myyn- nissä maataloissa reittien varsilla Paikallisia luonnontuotteita jalostetaan tuotteiksi, esim. yrttijuomaa Reittien varsilla olevat lähteet ja luonnonmateri- aalit hyödynnetty kauniiksi juomapisteiksi
Hyvinvointi- palvelu-verkostot Ruotsi (Åre) 14.- 18.1.2013	<ul style="list-style-type: none"> Laskettelun ohella myös muita innovatiivisia ja leikkimielisiä talviakti- vi- teettejä Destination Åre kehittää ja koordinoi koko aluetta: tule- vaisuu- den tavoitteena on kehittää Åresta vahva, ympä- rivuotinen kohde alueellisella yhteistyöllä kehittämällä 	<ul style="list-style-type: none"> Totalskidskolan: hiihtokoulu toivottaa erityistä tukea tarvitsevat tervetulleeksi kokemaan elämyksiä samalla hinnalla kuin kaikki muutkin Luovat ratkaisut ja apuvälineet helpottavat esteettömyyttä lumisissa olosuhteissa 	<ul style="list-style-type: none"> Tännforsenin jää- ja lumira- kentamisen alueella polut jäisiä, eikä turvallisuutta muutenkaan juuri huomioi- tu, vierailu tapahtui omalla vastuulla 	<ul style="list-style-type: none"> Paikallisten pienyritysten ja matkailuyrittäjien ver- kostot ja yhteistyö, esim. paikalliset maidontuottajat tuovat maitoa hotelleihin ja vievät hotellien ruoantä- teitä eläimille Join us for Dinner, illallinen paikallisten luona
Green Care Unkari (Budapest, Balaton) 20.- 24.5.2013	<ul style="list-style-type: none"> Monia Suomen rikkakas- veja (esim. siankärsämä) viljellään Unkarissa yrtteinä hyötykäyttöön, mm. säilöntäaineeksi ja hoitotuotteiksi. Herbal Garden: matkailijat voi- vat yöpyä ja tutustua yrttien viljelyyn & jalostamiseen 	<ul style="list-style-type: none"> Skagerrak Tours: mat- katoimisto, joka tarjoaa esteettömiä palvelukoko- naisuuksia, apuvälineiden ja avustajien vuokraus- ta lähtien . Palveluiden esteetö- myyden todellisen tilan karttoitus 	<ul style="list-style-type: none"> Humoristiset, mutta havainnolliset ohjeet Budapestin lentokentän- turvatarkastuksessa, kuvat houkuttavat katsomaan ohjeet tarkasti. Hevizin kylpylässä aikuisil- lekin tarjolla uimarenkaita ja kellukkeita 	<ul style="list-style-type: none"> Ekokylä Krishna-laaksossa (myös matkailunähtä- vyys) viljely toteutetaan kuunkieron mukaan ilman koneita ja kemikaaleja.
Slow Food Italia (Lombardia, Trento) 23.-27.9.2013	<ul style="list-style-type: none"> Ruokaa arvostetaan paljon, ruuan tarjoama makunautinto riittää hyvinvointimatkailuksi määrittelemiseen Agriturismo: maatilamat- kailuyritysten organisoi- tuminen Tiettyyn ruokaan painot- tuvat teemareitit, kuten viinireitit, juustoreitit ja omenareitit 	<ul style="list-style-type: none"> Agriturismo järjestön yhte- nä periaatteena on pyrki- mys vaikeasti työllistyvien ihmisten työllistämiseen maataloilla Monessa paikassa esteet- tömyyden toteutus jäänyt kesken, esim. hissi on, mut- ta hissien luo pääseminen pyörätuolilla hankalaa 	<ul style="list-style-type: none"> Kissat pyöriskelivät vapaas- ti ravintoloissa, Suomessa pidettäisiin turvallisuusris- kinä, Italiassa viihtyisyyttä lisäävänä tekijänä 	<ul style="list-style-type: none"> Tuotteiden alkuperä näkyvästi esillä, lähialueen tuotantoa korostetaan paljon Ruuan paikallisuutta arvostetaan, paikalliset tuotteet luonteva osa matkailutuotteita (myös lainsäädäntö vaatii) Adopt a cow -konsepti, jossa asiakas voi seurata juuston valmistusprosessia aamulypsystä valmiiseen tuotteeseen.
Tapahtumat Englanti (Leeds, York) 18.-22.2.2014	<ul style="list-style-type: none"> Jorvik Viking Festil tuottaa tappiota, mutta tapahtu- man nähdään tuottavan merkittävää markkinointi- arvoa alueelle. Moniaisuus Yorkin Viking Centerin kyläkävilyllä ja Yourk's Sweet Story -talossa toteutettu onnistuneesti. 	<ul style="list-style-type: none"> Visit England tuottaa informativisia esteetö- myys-materiaaleja yrittä- jien käyttöön ja järjestää esteettömyyteen liittyviä koulutuksia tiedon jalkaut- tamiseksi 	<ul style="list-style-type: none"> Tapahtumien järjestämi- seen liittyy olennaisesti ruokaturvallisuus, kuten kylmäketjun varmistaminen (Suomen talvi luontainen etu tässä) 	<ul style="list-style-type: none"> Paikallisten tarinoiden nostaminen matkailun keskiöön Yorkissa paikallisen his- torian tuotteistaminen matkailua palvelemaan toteutettu onnistuneesti sekä Viking Festivalin osalta, että yleisesti.
Pyöräily Ranska (Pariisi, Loiren laakso) 12.-.16.5.2014	<ul style="list-style-type: none"> Pyöräilymatkailun alu- eellinen ja kansallinen verkostoituminen: Monet yhdistykset ja organisaat- tiot edistävät yhtenäistä pyöräilyreitiverkostoa, jonka opastus on yhtenä- inen ja joka kokoa yhteen pyöräilymatkailua tukevat palvelut ja nähtävyydet Päästäkseen osaksi Loiren laakson alueellista pyörä- lyverkostoa (joka on osa kansallisen tason verkos- toa), yritysten on täytettä- vä tietyt, pyöräilymatkailua tukevat kriteerit. 	<ul style="list-style-type: none"> Esteetöntä markkinointia edistää selkeä ja helppo- käyttöinen sivusto pyöräi- lymatkailu-tuotteille Viestinnällisiä esteitä aiheuttaa pelkän ranskan- kielen käyttö niin opas- teissa, www-sivuilla kuin asiakaspalvelussakin Esteetömyydestä huonos- ti tietoa www-sivuilla Erityistä tukea tarvitseville henkilöille ei saatavilla pyöräilytuotteita 	<ul style="list-style-type: none"> Pyöräilykypäriä ei tarjottu, vaan niitä joutui erikseen pyytämään Oppaan ajovauhti Pariisin kapeilla kujilla ja monikais- taisten teiden ylityksissä suuri olosuhteisiin nähden 	<ul style="list-style-type: none"> Paikallisuus näkyi lähinnä historiallisina faktoina, sen kummemmin tuotteista- matta tai tarinalistamatta

Taulukko 1. Tiivistys matkoilla tehdyistä havainnoista hankkeen läpileikkaaviin teemoihin liittyen.

KATSAUS HYVINVOINTIMATKAILUUN LAPISSA

Hyvinvointimatkailuhankkeen benchmarking-matkoilla havainnoitiin hyvinvointimatkailuun liittyviä hyviä käytänteitä, joihin peilaamalla nostettiin esiin Lapissa kehitettäviä asioita. Hyvien käytänteiden lisäksi kohteissa havaittiin joitakin puutteita, jotka puolestaan tekivät näkyväksi monia sellaisia lappilaisia hyviä käytänteitä, joita emme täällä toimiessamme edes huomaa. Seuraavassa esitetään matkojen havaintoihin pohjautuvia pohdintoja Lapin hyvinvointimatkailun nykytilanteesta. Pohdinnat ja kehittämis ehdotukset on jaoteltu hankkeen läpileikkaavien teemojen sekä muiden esille nousseiden asiakokonaisuuksien mukaan.

ESTEETTÖMYYS

- Matkoilla tehdyt havainnot osoittivat, että Lapissa ja koko Suomessa fyysinen ja viestinnällinen esteettömyys on huomioitu erittäin hyvin.
- Liikkumis-, näkemis- ja kuulemisympäristöjen esteettömyys on lähes kaikissa rakennuksissa ja myös monilla ulkoilualueilla huomioitu luiskien, hissien, leveiden kulku-urien, pistekirjoituksen, induktiosilmukoiden sekä monikanavaisen viestimisen avulla.
- Esteettömyydestä viestitään pääsääntöisesti hyvin selkeiden kylttien ja opasteiden sekä kuvien avulla. Lisäksi eri organisaatioiden Internet-sivuilla on yleensä tietoa soveltuvuudesta ainakin liikkumisesteisille henkilöille.
- Lait ja säädökset edellyttävät fyysisen esteettömyyden toteutumista.
- Esteettömyyteen suhtautumisessa eli ns. asenteellisessa esteettömyydessä on Lapissa parantamisen varaa.
- Matkoilla tutustuttiin esteettömyyteen erikoistuneeseen hiihtokouluun ja matkatoimistoon. Vastaavia ei Lapista löydy. Esteettömien palveluiden tärkeyttä ja esteettömyydessä piilevää taloudellista potentiaalia ei ole Lapissa vielä täysin ymmärretty.
- Visit England on ottanut esteettömyyden edistämisen tavoitteeksi koko maan tasolla. Vastaava laaja, yhteinen tahtotila esteettömyyden eteenpäin viemiseksi puuttuu Lapista.

TURVALLISUUS

- Matkahavaintojen perusteella voidaan todeta, että turvallisuusosaaminen on Lapissa korkealaatuista ja sitä voitaisiin viedä täältä muuallekin.
- Lumeen, jäähän ja kylmyyteen liittyvät riskit on huomioitu mm. hiekoittamalla, huolehtimalla lumien ja jääpuikkojen pudottamisesta katolta sekä pukeutumalla olosuhteiden mukaisesti.

- Pyöräilykypärien käyttö on itsestään selvää. Ranskassa ja Itävallassa kypäriä joutui erikseen pyytämään kaupunkipyöräilysafarille.
- Safareilla huomioidaan ryhmäkoot; yhtä opasta kohden on riittävän pieni ryhmä. Lisäksi oppaat ovat ammattitaitoisia; safarien aluksi perehdytetään asiakkaat esimerkiksi kelkan käyttöön ja safarin aikana huolehditaan, ettei kukaan eksy.
- Asiakkaat ovat lähes poikkeuksetta vakuutettuja yrityksen taholta.
- Turvallisuus viedään käytäntöön saakka, kun se monissa muissa maissa jää puheen tasolle.
- Hygieniasta huolehtiminen on itsestäänselvyys.
- Sääntöjen ja ohjeiden noudattamista valvotaan.

PAIKALLISUUS

- Moniin muihin kohteisiin verrattuna paikallisuuden hyödyntäminen on Lapissa vielä lapsen kengissä.
- Tarinallistamista hyödynnetään Lapin matkailutuotteissa, mutta tarinat eivät välttämättä kumpua paikallisuudesta: lappilaisuuteen ja Lapin historiaan liittyviä tarinoita voisi hyödyntää paljon nykyistä enemmän, ja erityisen hyvin ne sopivat hyvinvointimatkailutuotteisiin.
- Lappilaista lähiruokaa tarjotaan monissa ravintoloissa, mutta lappilaisen ruuan terveellisyyttä ja puhtautta voisi tuoda paljon enemmän ja monipuolisemmin esiin myös muissa matkailupalveluissa.
- Lappilaisten luonnontuotteiden hyödyntämistä hyvinvointimatkailussa on kehitetty hankkeissa, mutta käytännön matkailutoiminnassa tämä ei vielä juurikaan näy.

VIESTINTÄ JA OPASTUS

- Verrattuna moniin muihin kohteisiin Lapissa on pääasiassa selkeä, monikanavainen ja monikielinen opastus: niin sähköinen kuin muukin viestintä on monikielistä; lähes kaikki viestintä tapahtuu vähintään kolmella, usein jopa viidellä tai kuudella eri kielellä.
- Asiakaspalvelijat ovat kielitaitoisia ja osaavat kohdata eri kulttuureista tulevia matkailijoita.
- Täsmällisyys viestinnässä, tarkat osoitteet ja tiedot sijainneista helpottavat perille löytämistä ja lisäävät myös turvallisuutta ja helpottavat pelastusoperaatioita.
- Tietyissä paikoissa viestintä ja opastus kuitenkin ontuu, esimerkiksi bussipyssäkkien vaikeasti tulkittavat reitti- ja aikatauluinfot.
- Lapin pääkaupungissa Rovaniemellä viestinnän ongelmakohtia ovat kaupungin sisäinen opastus eri nähtävyyksiin ja kohteisiin.

CASE

Ounasvaaran kehittämisestä

Hyvinvointimatkailuhanke järjesti 1.10.2014 yhteistyössä Rovaniemen Kehitys Oy:n kanssa työpajan Ounasvaaran alueella toimiville yrityksille. Tuotekehitys ja yhteistyö Ounasvaaralla -työpajaan oli kutsuttu alustajaksi ja konsultiksi ruotsalainen Lars-Börje "Bulan" Eriksson Bulan & Partners AB:sta Årestä. Työpajan teemoina olivat pyöräily ja esteettömyys; lisäksi työpajassa nousi vahvasti esiin tapahtumien merkitys. Työpajan pohjalta pohdittiin Ounasvaaran alueen vahvuuksia ja heikkouksia sekä kehittämisen mahdollisuuksia ja haasteita.

Vahvuudet

- Monipuolinen palvelutarjonta
- Hyvät reitit eri tarkoituksiin

Heikkoudet

- Vähäinen ja harhaanjohtava opastus keskustasta Ounasvaaralle ja Ounasvaaran alueella
- Tapahtumakoordinoimien puute
- Voimakas sesonkiluonteisuus
- Hankala saavutettavuus vaaran toiselta puolelta toiselle

Mahdollisuudet

- Opastuksen uusiminen ja parantaminen
- Vaaran eri puolet yhdistävä pyöräily- ja kävelyreitti
- Kaikki olemassa olevat reitit (mm. maastopyöräilyreitit) kartalle
- Esteetön reitti, jonka varrella infotauluja eri kielillä ja pistekirjoituksella
- Tapahtumien järjestäminen hiljaisen sesongin elävöittäjäksi
- Olemassa olevien tapahtumien hyödyntäminen ja niiden näkyvämpi markkinointi: esimerkiksi vuosittain järjestettävää soveltavaa talvilii-kuntapäivää voisi markkinoida laajemmin, jopa ulkomaille, ja sen ympärille voisi rakentaa esteettömän matkailutuotteen

- Keskustan läheisyys: hiihtokeskus sijaitsee kaupungin kupeessa ja tarjoaa palveluita, joista syrjäisemmissä hiihtokeskuksissa voidaan vain haaveilla

Haasteet

- Ympärivuotisuus
- Esteettömyyden tärkeyttä ja siihen sisältyvää potentiaalia ei ymmärretä

Bulan Erikssonin mukaan Ounasvaaralla on hyvät mahdollisuudet kehittyä visionsa mukaisesti ympäri vuoden helposti saavutettavissa olevaksi, vieraanvaraiseksi urheilukohteeksi, joka tarjoaa niin kaupunkilaisille kuin matkailijoillekin monipuolisia palveluita. Markkinoinnissa on Bulanin mukaan tärkeää tuoda esille sitä erikoisuutta, että Ounasvaara on lähellä keskustaa.

Työpajan jälkeen Bulan nosti erityisesti esiin tapahtumien merkityksen: niiden tuottaminen, suunnittelu ja niistä tiedottaminen ovat hänen mielestään avainasemassa Ounasvaaran monipuolisessa kehittämisessä. Hän piti niin urheilutapahtumien kuin muidenkin tapahtumien merkitystä suurena myös Rovaniemi Sports Capital -vision tavoittamisessa. Ounasvaaralla urheilu- ja virkistysalueena on luonnollisestikin tärkeä rooli tässä visiossa. Kaupungin kaikkien tapahtumien kautta Ounasvaaran alueen yrityksillä on mahdollisuus saada lisää näkyvyyttä ja lisää asiakkaita, liittyipä tapahtuma urheiluun tai ei. Bulan korosti koordinoitua tapahtumajärjestämisen merkitystä sekä pitkän tähtäimien suunnittelua. Hän suositeli kaupungin yhteistä, kaikkien kaupunkilaisten ja yrittäjien saatavilla olevaa tapahtumakalenteria useaksi vuodeksi eteenpäin, jotta kukin toimija voisi hyvissä ajoin tehdä tarvittavat toimenpiteet oman yrityksensä kannalta. Yhteistyöllä ja yrityksiä osallistamalla eri tapahtumista saadaan myös laadukkaampia ja monipuolisempia.

ASIAKASPALVELU

- Lapissa asiakaspalvelijat ovat yleisesti ottaen ystävällisiä ja palvelualttiita; asiakaspalveluun kiinnitetään jo koulutuksessa ja työhön perehdytyksessä paljon huomiota. Asiakaspalvelun laatuun halutaan Lapissa panostaa.
- Lapissa ollaan vieraanvaraisia. Palvelualttius, vastaanottavaisuus, monipuolinen kielitaito ja hyvä asiakaspalvelu ovat itsestään selviä laatutekijöitä.
- Lähes joka paikassa palvellaan ja viestitään vähintään englanniksi, useimmiten myös muutamalla muulla kielellä.
- Asiakaspalvelu on asiakaslähtöistä; asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja kysytään.
- Elämysten tuotteistamiseen panostetaan mm. tarinallistamalla asioita pelkän faktatiedon kertomisen sijaan.
- Asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti ja sen perusteella tehdään toimenpiteitä.

ORGANISOINTI JA KOORDINOINTI

- Lapissa monia asioita koordinoidaan ja ohjataan, minkä ansiosta monet asiat matkailussakin toimivat hyvin.
- Koulutuksen osalta MTT:n toimintamalli herätti kiinnostusta monissa matkakohhteissa. Eri koulutusasteiden yhteistyötä pidettiin mielenkiintoisena ja potentiaalisena.
- Suomessa julkisiin rakennuksiin ja hotellirakentamisen liittyvät määräykset ovat sangen tiukat, mistä johtuen esimerkiksi fyysinen esteettömyys toteutuu ikään kuin automaattisesti.
- Kaavoitus ohjaa rakentamista.
- Erilaiset sertifikaatit ja standardit lisäävät luotettavuutta esimerkiksi luomutuotteissa; luomu-brändiä saa käyttää vain, jos tietyt kriteerit täyttyvät.

YMPÄRISTÖTIETOISUUS

- Puhdas luonto on keskeinen vetovoimatekijä Lapissa, joten luonnonympäristöstä huolehditaan ja matkailutoiminta on pääasiassa ekologisesti kestävää.
- Luonnonympäristö huomioidaan, matkailijoiden ympäristötietoisuutta pyritään lisäämään ja ympäristövaikutuksia seurataan systemaattisesti..
- Luonnonsuojelu on aitoa; ns. greenwashia ei juuri esiinny.
- Metsien hoidossa huomioidaan myös maisema-arvot ja kiistoihin pyritään löytämään kompromissiratkaisut.
- Lapin puhtaaseen luontoon ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin ja luonnon tuotteisiin sisältyy valtava hyvinvointimatkialun potentiaali, jonka hyödyntäminen on kuitenkin vielä vähäistä. Hyvänä alkuna voidaan mainita esimerkiksi Muonioon kaavailtu Lapin luonnon tarjoama kuntosali.

ARKTINEN OSAAMINEN

- Arktiset olosuhteet ovat Lapissa niin arkipäivää, ettei monia kylmyyteen, pimeyteen, hyttysiin tai keskiyön valoon liittyviä ratkaisuja osata edes ajatella arktisena osaamisena. Tälle osaamiselle voisi olla kysyntää muuallakin.
- Talviurheiluvaatteet ja nastarenkaat mahdollistavat ympärivuotisen pyöräilyn ja muun ulkona liikkumisen säällä kuin säällä.
- Murtomaahiihtoreitit ovat monipuolisia ja hyvin hoidettuja. Laajat latuverkostot mahdollistavat pitkätkin reitit ja vaellukset.
- Lumi- ja jäärakentamiseen liittyvä osaaminen mm. esteettisyyden ja turvallisuuden näkökulmista on erittäin laadukasta.
- Arktista osaamista voisi hyödyntää ja markkinoida paljon nykyistä enemmän.

OSA III

HYVINVOINTIMATKAILUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA LAPIN ALUEELLE

HYVINVOINTIMATKAILUN KEHITTÄMISEN PAINOPISTEET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET LAPISSA

Hankkeen toimenpiteiden pohjalta hahmoteltiin Lapin hyvinvointimatkailun yleisiä kehittämistarpeita sekä esitettiin benchmarking-matkojen teemoihin ja hankkeen läpileikkaaviin teemoihin liittyviä kehittämisehdotuksia. Toimenpide-ehdotukset on jaoteltu markkinointiin, tuotekehitykseen, koulutukseen, tutkimukseen sekä yhteistyöhön ja verkostoitumiseen liittyviin.

MARKKINOINTI

- *Turvallisuus:* Suomen ja Lapin turvallisuutta tulisi markkinoida nykyistä näkyvämmiin. Maailman poliittinen epävakaus korostaa turvallisuuden merkitystä matkailussakin. Suomen korkealaatuista turvallisuusosaamista voisi myös viedä muualle.
- *Ylpeys:* Markkinoinnissa tulisi nykyistä rohkeammin korostaa Lapin vahvuuksia ja hienoja piirteitä, kuten kauniita maisemia ja maastojen vaihtelevuutta. Muualla ollaan huomattavasti ylpeämpiä paljon vaatimattomammista maisemista. Myös osaamista ja Lapin erityispiirteitä voisi tuoda rohkeammin esiin.
- *Toimialat ja organisaatorajat ylittävä yhteismarkkinointi:* Yhteistyö voi tuoda markkinointiin merkittäviä etuja. Erilaisten yhdistysten tuki markkinointimateriaalin suunnittelussa auttaa oikean kohderyhmän tavoittamisessa; esimerkiksi vammaisjärjestöjen tietoa kannattaa hyödyntää esteettömän ja esteettömyyttä markkinoivan materiaalin suunnittelussa. Toimialojen välinen yhteistyö tuo synergiaetua; esimerkiksi murtomaahiihtopalvelujen ja terveyspalvelujen yhteismarkkinoinnista on hyötyä molemmille tahoille, sillä kummankin kysyntä kasvaa väestön ikääntymisen myötä.
- *Puhtauden sekä luomu- ja lähiruuan merkitys:* Suomen ja Lapin puhtaasta luonnosta ja luomuruuasta puhutaan paljon. Etenkin keski- ja eteläeurooppalaiset arvostavat ruokaa paljon enemmän kuin suomalaiset; lisäksi he arvostavat ruuan paikallisuutta. Luonnon puhtaus ja luonnontuotteet kiinnostavat etenkin aasialaisia matkailijoita. Puhtautta sekä luomu- ja lähiruokaa voi siis tuoda markkinoinnissa paljon nykyistä enemmän esille.

Lapin matkailualueiden markkinointi on pitkään ollut vailla koordinoivaa tahoa. Lapin Liiton toteuttamassa Lappi-brändin kehittämishankkeessa luotiin Lapille omaleimainen ja kiinnostusta herättävä brändi, mutta hyvin aloitetulle työlle ei ole ollut jatkajaa. Toimintansa vuonna 2015 todennäköisesti aloittava House of Lapland, koko Lapin yhteinen markkinointi- ja viestintätalo, voi vastata tähän puutteeseen. Yhteisen markkinointitalon myötä niin matkailualueiden ja -toimi-

joiden välistä kuin toimialat ylittävää yhteistyötä on mahdollista parantaa. Yhteisen markkinointitalon olisi hyvä luoda yhteistä imagoa, jota kautta ylpeys Lapin vahvuuksista, kuten puhtaudesta ja turvallisuudesta, voi kasvaa.

TUOTEKEHITYS

- *Esteettömyys:* Esteettömyyttä tarvitsevia henkilöitä on paljon, ja monet heistä matkustaisivat enemmän, jos siihen olisi paremmat mahdollisuudet. Rovaniemi voisi erikoistua ja profiloitua esteettömyydellä. Isoja investointeja ei tarvittaisi, sillä esteettömyys on Suomessa joka tapauksessa lakisääteistä. Ounasvaara ei voi kokonsa ja rinteiden pituuksien puolesta kilpailla isojen tunturikeskusten kanssa, joten esteettömyyteen panostaminen olisi myös Ounasvaaralle hyvä mahdollisuus erottua muista. Kaupungin palvelujen läheisyys mahdollistaa monipuolisen loman laskettelun ja hiihdon ohella.
- *Pyöräilymatkailun kehittäminen:* Lapissa pyöräilymatkailu on vielä varsin vähäistä ja suunnattu pitkälti alan aktiiviharrastajille. Pyöräilyä voisi nykyistä enemmän yhdistää muihin matkailutuotteisiin, kuten nähtävyyksien katselemiseen. Talvipyöräily voi tarjota elämyksiä matkailijoille, sillä sen mahdollistavia varusteita ja välineitä ei monissa muissa kohteissa ole tarjolla.
- *Luonnontuotteiden hyödyntäminen:* Luonnontuotteita voisi nykyistä aktiivisemmin jalostaa erilaisiksi matkailutuotteiksi. Lähiruokaa, kuten marjoja ja sienii, voisi yhdistää osaksi elämyksiä. Paikallisia luonnontuotteita voisi jalostaa hoitotuotteiksi ja hyödyntää hyvinvointipalveluissa. Luonnontuotteiden ympärille on mahdollista rakentaa matkailutuotteita, jotka sopivat erityisen hyvin moderneille humanisteille ja vanhuksille.
- *Lumeen ja jäähän liittyvän osaamisen monipuolinen hyödyntäminen:* Lumi- ja jäärakentaminen on harvinainen taito. Sitä voisi hyödyntää nykyistä enemmän osana muita matkailutuotteita veistoksina ja arktisena infrastruktuurina. Matkailijoille voisi myös opettaa yksinkertaisten lumi- ja jääveistosten tekemistä (esim. lumiukko tai jäälyhty).

Hankkeessa esiin nousseita Lappilaisen hyvinvointimatkailun tuoteideoita esitetään kuviossa 2.

KOULUTUS

- *Luonnontuotteiden hyödyntäminen:* Paikallisten luonnontuotteiden hyödyntämisestä hyvinvointimatkailussa puhutaan paljon ja Lapissa tähän on erityisen suuri potentiaali. Toistaiseksi tämä on hyvin pitkälti jäänyt puheen tasolle, sillä luonnontuotteiden hyödyntämismahdollisuuksia ei tunneta. Luonnontuotteiden hyödyntäminen sekä jalostaminen ruuaksi ja hoitotuotteiksi tulisi ottaa osaksi matkailualan koulutusta. Lisäksi olisi hyvä järjestää yrittäjille suunnattuja konkreettista opastusta sisältäviä kursseja.
- *Esteettömyyskoulutus yrityksille:* Monet Lapin matkailuyritykset eivät vielä näe esteettömyyden edistämisen tärkeyttä ja siihen sisältyvää taloudellista potentiaalia, tai esteettömyyden edistäminen voidaan nähdä liian työläänä. Yrityksille olisi hyvä järjestää esteettömyyskoulutusta, joka avaisi esteettömyyden

LAPPILAISEN HYVINVOINTIMATKAILUN TUOTEIDEOITA

HYVINVOINTIMATKAILUN ULOTTUVUUDET

Liikunta ja kehon hyvinvointi	Mielen hyvinvointi	Ruoka	Hemmottelu ja hoidot	
Reitistöt	Pyöräily	Tapahtumat	Slow Food	Green Care
Mobiiliopastetut vaellukset				
Behave as a Finn -passi				
Paikallisasukkaiden henkilökohtaiset tarinat				
Suomalaisen aterian valmistus paikallisessa perheessä				
Paljasjalkavaellukset				
Talvipyöräilytuotteet				
Keskiyön auringon pyöräilykierros				
Ohjattu avantouintitestausta & saunominen				
Pyöräilyretket kaupungissa, talvisin potkukelkkaversiona				
Ravintola-myyrmä, josta voi ostaa lappilaisista raaka-aineista valmistetun aterian, reseptin ja raaka-aineet				
Marja- ja sieniretket				

Kuvio 2. Tuotekehitysideoita hyvinvointimatkailun ulottuvuuksiin liittyen.

tärkeyttä, laajuutta ja mahdollisuuksia sen toteuttamiseen. Esteettömyyden huomiointi osoittaa vieraanvaraisuutta, joten esteettömyyskoulutus voisi myös olla osa laajempaa vieraanvaraisuuskoulutusta. Esteettömyyden huomiointi tutkintoihin johtavassa matkailukoulutuksessa on tietysti myös tärkeää, ja sitä onkin viime vuosina edistetty Lapissa.

- *Koulutusvienti:* Lapissa on paljon sellaista osaamista, jota voitaisiin viedä muualle. Etenkin turvallisuus- ja esteettömyyskoulutukselle olisi tarvetta ja kysyntää monissa Euroopan kohteissa.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutilla (MTI) on tärkeä rooli matkailuun liittyvän koulutuksen edistämässä Lapissa. MTI voi toimia uuden, esteettömyyttä ja turvallisuutta arvostavan ja ne työssään huomioivan sukupolven kouluttajana. Lisäksi MTI voi palvelutoimintana järjestää yrittäjille suunnattua koulutusta esteettömyyteen, vieraanvaraisuuteen ja turvallisuuteen liittyen. Haasteeksi voivat tällöin nousta asenteet esteettömyyttä kohtaan. Jos esteettömyyttä ei arvosteta riittävästi, yritykset eivät todennäköisesti ole halukkaita maksamaan siihen liittyvästä koulutuksesta. Sen vuoksi esteettömyyden tärkeyttä ja potentiaalia esiin tuova koulutus tulisi järjestää maksutta, joko hanketoimintana tai kehittämisorganisaatioiden, kuten Lapin Liiton tai Rovaniemen kehityksen, kautta. Luonnontuotteiden hyödyntämiseen liittyvää osaamista on ennen kaikkea Luonnonvarakeskuksessa ja Lapin ammattikorkeakoulun luonnonvara-aloilla, joten MTI:n tulisi tehdä tiivistä yhteistyötä näiden organisaatioiden kanssa. Myös koulutusvienti olisi luonteva osa MTI:n palvelutoimintaa.

TUTKIMUS

- *Tutkimuksen ja matkailuelinkeinon kohtaaminen:* Hyvinvointimatkailuun liittyen on tehty paljon laadukasta tutkimusta, jonka hyödyntäminen käytännön matkailutoiminnassa jää valitettavan vähäiseksi. Åressa tiedonkulku matkailualan toimijoiden sekä tutkimuslaitoksen välillä on pyritty ratkaisemaan siten, että matkailun alueorganisaation johtaja toimii samalla ETOUR:n (European Toursim Research Institute) hallituksen puheenjohtajana. Yhden henkilön varaan rakennettu tiedonkulku ei ole pitkällä aikajänteellä kestävä ratkaisu, mutta rooleja voisi Lapissakin rohkeammin sekoittaa ja yhdistellä.
- *Yhteistyö:* Lappilaisten hyvinvointimatkailututkijoiden olisi hyvä tehdä enemmän yhteistyötä paitsi matkailuelinkeinon myös muiden maiden tutkimusorganisaatioiden kanssa. Esimerkiksi yhteistyö ETOUR:n (European Toursim Research Institute) toisi todennäköisesti molemminpuolisia hyötyjä. Heidän vahvuuksiaan ovat luontomatkat, tapahtumien aluetalousvaikutukset, ilmastonmuutos matkailussa ja matkailun työntekijämarkkinat. Heillä on myös oma matkailun tohtorikoulutusohjelma. ETOUR:n tutkimustoiminta on siis hyvin samansuuntaista kuin matkailun tutkimus Lapissa, joten yhteistyö olisi luontevaa. Valtion rajat ylittävän yhteistyön lisäksi yhteistyötä voisi entisestään parantaa Lapissa sijaitsevien tutkimusorganisaatioiden kesken. Esimerkiksi Rovaniemellä sijaitsevaa arboretum Apukkaa ja siellä tehtyä tutkimusta voisi hyödyntää (hyvinvointi)matkailussa paljon nykyistä enemmän.

- *Tutkimusaiheita:* Paikallisuustrendin jatkaessa kasvuaan paikallisten ja paikallisuuden elementtien rooli korostuu matkailussa. Erilaiset jakamistalouden muodot tekevät tuloaan myös Lappiin, mikä herättää huolta matkailuelinkeinon edustajissa. Olisi hyvä selvittää jakamistalouden ja paikallisten asukkaiden tarjoamien palveluiden todellisia vaikutuksia matkailuelinkeinoon. Toisen ajankohtainen ja hyvinvointimatkailuhankkeen aikana useaan kertaan esille tullut tutkimustarve on matkailuyritysten suhtautuminen esteettömään matkailuun. Onko niin, että esteettömyyttä ei koeta tärkeänä, ja jos on, mitkä ovat syyt siihen? Esteettömyyden todellisen tilan kartoittaminen paikan päällä havainnoimalla olisi myös tarpeellista.

Hyvinvointimatkailuun liittyvää tutkimusta tehdään Lapissa mm. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI), Luonnonvarakeskuksen (Luke), Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun toimesta. Jokaisella tutkimusta tekevällä organisaatiolla on merkittävä rooli niin keskinäisen yhteistyön parantamisessa kuin yhteistyössä matkailuelinkeinon ja Lapin ulkopuolella sijaitsevien tutkimusorganisaatioidenkin suuntaan. Lapin tutkimusseura on myös merkittävä tutkimusta ja elinkeinoelämää yhteen kokoava taho, onhan sen tavoitteena toimia tutkimuksen ja käytännön elinkeinoelämän yhdyssiteenä. Edellä esitetyt tutkimusaiheet toimisivat hyvin jatkumona MTI:ssä jo tehdyille tutkimukselle. Ne voisi toteuttaa osana perustutkimusta, opiskelijatöinä osana koulutusta sekä hankepohjaisina selvityksinä.

VERKOSTOITUMINEN JA YHTEISTYÖ

- *Systemaattinen verkostoituminen entistä tiiviimmin:* Lapin matkailuyrittäjät voisivat hyödyntää nykyistä enemmän toistensa osaamista ja palveluja laadun parantamisen keinona. Verkostoituminen kokoaisi yhteen matkailupalveluja tarjoavat yritykset ja kohteet sekä tarjoaisi matkailijalle kootusti tietoa alueen mahdollisuuksista. Tiiviimpi verkostoituminen helpottaisi etenkin itsenäisiä matkailijoita, jotka joutuvat pääsääntöisesti varaamaan kaikki palvelut erikseen kustakin yrityksestä.
- *Ennakkoluuloton ja rajoja rikkova yhteistyö:* Lapissa olisi hyvä pyrkiä löytämään uudenlaisia tahoja yhteistyökumppaneiksi. Yhteistyötä tulisi tehdä yli toimialojen ja organisaatiotyyppien. Esimerkiksi yhteistyö luonnontuotteiden tutkija-, kehittäjä-, kouluttaja-, kerääjä- ja yrittäjäorganisaatioiden välillä voisi merkittävästi edistää Lapin luonnontuotteiden hyödyntämistä matkailussa. Yhteistyö matkailuyritysten, matkailun kehittäjien ja vammaisjärjestöjen kesken puolestaan toisi työkaluja esteettömyyteen toteuttamiseen. Yhteistyö yritysten ja yksityisten henkilöiden kesken lisäisi paikallisuutta matkailutuotteissa.
- *Yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyön lisääminen:* Yksityinen ja julkinen sektori toimivat Lapissa vielä hyvin erillään toisistaan. Konkreettisena esimerkkinä sektoreiden välisestä yhteistyöstä voidaan mainita Ranskan kansallista pyöräilyreitiverkostoa koordinoiva yhdistys, jonka omistajuus jakautuu tasan yksityisen ja julkisen sektorin kesken.
- *Päällekkäisyyden poisto:* Yhteistyön ja verkostoitumisen myötä turhia päällekkäisyyksiä voidaan poistaa ja kukin voi keskittyä omaan erityisosaamiseen. Tämä tulisi

ulottaa kaikkien hyvinvointimatkailuun liittyvien toimijoiden toimintaan ja hanke-työhön. Olisi hyvä tehdä hyvinvointimatkailuun liittyvien hankkeiden kartoitusta ja poistaa myös tällä tavoin päällekkäisyyksiä.

Yhteistyön parantamisessa tarvitaan kaikkien hyvinvointimatkailuun liittyvien tahojen panostusta. Avoin asenne ja ennakkoluulottomuus ovat avainasemassa yhteistyön toteutumisessa. Konkreettisesti yhteistyötä voidaan lähteä edistämään verkostoitumalla. Verkostoituminen edellyttää hyvin toimiakseen koordinoitua, joka voi aluksi tapahtua hankkeissa, mutta pysyvämpi koordinoija tarvitaan (esimerkiksi kaupunkien ja kuntien matkailuorganisaatiot).

CASE

Lappilainen elämäntapa

Paikallisuus ja jakamistalous ovat molemmat maailmanlaajuisia matkailun trendejä, jotka ovat myös nousseet vahvasti esiin työpajan taustalla olevien toimijoiden työssä. Lapissa paikallisuus on vahvasti kytköksissä hyvinvointiin. Lappilainen elämäntapa on mahdollista tuotteistaa hyvinvointia tuottaviksi elämyksiksi, luonnonympäristön hyvinvointia ylläpitäviksi vähähiiliseksi tuotteiksi sekä matkailun ympärivuotisuutta edistäväksi taloudellisen hyvinvoinnin rakentajaksi. Jakamistalouden eri muodot niin kaupallisina kuin vapaaehtoisuuteen perustuvinakin tarjoavat mahdollisuuksia paikallisen elämäntavan tuotteistamiselle, mutta jakamistalouteen liittyvät haasteet on huomioitava. Hyvinvointimatkailuhanke järjesti 20.11.2014 Lappilainen elämäntapa hyvinvointimatkailuksi -työpajan, joka oli avoin kaikille asiasta kiinnostuneille. Työpajan keskusteluissa pohdittiin lappilaisen elämäntavan tuotteistamiseen liittyviä mahdollisuuksia ja haasteita.

Mahdollisuudet

- Hiljaisuus, puhtaus, rauha ja tila
- Eri vuodenaajat sekä niihin liittyvät luonnonilmiöt ja aktiviteetit luonnossa
- Terveellinen lähiruoka
- Turvallisuus, laatu ja läpinäkyvyys tuotteissa ja palveluissa
- Keinot talvesta selviytymiseen: Suomen olosuhteissa selviytymisen tuotteistaminen
- Ympäriavuotisuuden ja säästä riippumattomien tuotteiden lisääminen lappilaista elämäntapaa ja arkea tuotteistamisella
- Luontoa, sen hyvinvointivaikutuksia ja hiljaisuutta hyödyntävät tuotteet

Haasteet

- Eri yrittäjien ja organisaatioiden välisen yhteistyön puute
- Hiljaisuus, erämaisuus ja kylmyys pelottavat joitakin matkailijoita
- Tiedonpuute tarvittavista luvista ja toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä
- Resurssipula: yksittäiset toimijat eivät välttämättä voi alkaa toteuttamaan hyväkään ideaa, jos ei ole mahdollista järjestää oheispalveluja, kuten kuljetusta, organisoida markkinointia jne.
- Miten yksityisten tarjoamat matkailupalvelut hyödyttävät aluetaloutta?
- Miten varmistaa laatu, jos mukana on paljon yksityishenkilöitä tai yksittäisiä tahoja?
- Yritysten asenne paikallisten tarjoamia matkailupalveluita kohtaan

Lappilaisen elämäntavan hyvinvointimatkailuksi tuotteistamiseen tarvitaan koordinoiva taho, joka kokoaa yksityiset henkilöt ja pienet yritykset yhteen. Tämä helpottaisi matkailijaa, kun tieto kaikista palveluista ja tuotteista löytyisi yhdestä paikasta. Myös palveluntarjoajat hyötyisivät, kun omaa tuotetta täydentävät palvelut löytyisivät helposti. Koordinoiva taho voisi hoitaa myös rahaliikenteen ja markkinoinnin sekä huolehtia tarvittavien lupien hankinnasta ja lakien noudattamisesta. Vapaaehtoisuuteen perustuvat palvelut voivat tukea kaupallista toimintaa, mutta yhteistyön toteutumiseen tarvitaan selkeät pelisäännöt.

KATSE TULEVAAN

Visit Finland kuvaa suomalaista hyvinvointimatkailua rentouttavana elämyksenä, joka tuo esiin autenttisia suomalaisia erityispiirteitä. Jotta Suomi pystyy erottumaan kansainvälisestä hyvinvointitarjonnasta, tuotetarjonnassa on Visit Finlandin mukaan keskityttävä niihin hyvinvointielementteihin, jotka ovat täällä luontaisia. (Suomalainen hyvinvointimatkailu.) Suomen luontaiset hyvinvointielementit, kuten puhtaus, hiljaisuus, kaunis luonto sekä luonnossa liikkuminen elämäntapana, korostuvat erityisesti Lapissa. Näin ollen lappilaisessa hyvinvointimatkailussa tulisi ennen kaikkea keskittyä oman elämäntapamme ja luontoympäristömme tuotteistamiseen. Tätä tukevat myös Rafatin ym. (2014) määrittelemät globaalit matkailun trendit vuodelle 2014, joista yksi on paikallisen vieraanvaraisuuden korostuminen. Paikallisuus on yleinen matkailun trendi, ja Lapissa paikallisuus linkittyy vahvasti hyvinvointia lisääviin elementteihin.

Hyvinvointituotteita ja -elämyksiä ei siis kannata kehittää Lapissa turhan monimutkaisesti, sillä matkailijan ottaminen mukaan normaaliin arkeemme voi hyvin riittää etenkin suurkaupungin asukkaille. Lapissa on myös paljon osaamista, jota pidämme osittain jopa itsestäänselvyytenä. Hyvinvointimatkailuhankkeen matkoilla tuli useaan otteeseen esille, että lappilaiselle turvallisuus-, esteettömyys-, asiakaspalvelu- ja arktiselle osaamiselle olisi tarvetta muualla. Näistä osaamisista kannattaisi olla ylpeä. Ne pitäisi nostaa nykyistä paremmin esille, kohdentaa oikein ja viedä myös muualle.

Hyvinvointimatkailu on laaja kokonaisuus, johon liittyy monia eri toimialoja ja tahoja. Siksi hyvinvointimatkailupalveluiden ja -tuotteiden kehittäminen edellyttää yhteistyötä. Yhteistyötä tulisi tehdä niin markkinoinnissa, tutkimuksessa, koulutuksessa kuin tuotekehityksessäkin. Yhteistyössä kannattaa myös ylittää rajat yritysten, toimialojen, organisaatiotyyppien ja yhteiskunnan eri sektoreiden välillä.

LÄHTEET:

- Björk, P., Tuohino, A. & Konu, H.** (2011). Wellbeing tourism in Finland – a wide perspective. *Matkailututkimus*, 7 (2), xx-xx.
- Chen, J.S., Prebensen, N. & Huan, T.C.** (2008). Determining the motivation of wellness travelers. *Journal of tourism and hospitality research*, 19 (1), xx-xx.
- Chen, C-C. & Petrick, J.** (2013). Health and Wellness Benefits of Travel Experiences: A Literature Review. *Journal of Travel Research*, 52(6), 709-719.
- Elomaa, E.** (2014). The Lapland Well-being Trail. Assignment of course Well-being in Tourism. University of Lapland, May 2014.
- Fullagar, S., Markwell, K. & Wilson, E.** (2012) (eds.) *Slow tourism: experiences and motilities*. Toronto: Channel View Publications.
- Green Care LAPLAND.** Haettu 9.7.2014 osoitteesta <http://www.greencare-lapland.fi/page/mita-green-care-on/>
- Haantie, Minna-Carita.** (2013). Matkailukohteen identiteetin selvittäminen asiakasnäkökulmasta: kyselytutkimus Inari-Saariselän matkailijoille osana alueen brändin identiteettiperustaista kehitystyötä. Pro gradu –tutkielma, Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Matkailututkimus.
- Hiltunen, E.** (2012). *Matkaopas tulevaisuuteen*. Helsinki: Talentum.
- Hjalager, A-M., Konu, H., Huijbens, E.H., Björk, P., Flagestad, A., Nordin, S. & Tuohino, A.** (2011). *Innovating and re-branding Nordic wellbeing tourism*. Final report from a joint NICE research project. Haettu 29.6.2014 osoitteesta http://www.nordicinnovation.org/Global/_Publications/Reports/2011/2011_NordicWellbeingTourism_report.pdf
- Kainulainen, K.** (2004). *Elämysistä elinkeinoja. Kulttuuritapahtumien paikallistaloudelliset merkitykset maaseutukunnille ja kaupungeille*. (Helsingin yliopiston maaseudun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja 2.) Seinäjoki: Helsingin yliopisto.
- Lehtonen, J.** Hyvinvointimatkailu suuri mahdollisuus. *Matkailulehti*. Suomen matkailijayhdistyksen jäsenlehti 3 / 2014
- Matkailu.org.** Hyvinvointimatkailu. Haettu 10.11.2014 osoitteesta <http://www.matkailu.org/tutkimukset/tietoa-teemoittain/hyvinvointimatkailu>
- Mitä on matkailun turvallisuus?** Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. Haettu 9.1.2015 osoitteesta <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun-turvallisuus>

Nousiainen, J. (2012). Pyöräilymatkailun mahdollisuudet Lapissa. Pyöräily päällystetyillä teille. Lapin ELY-keskus Haettu 8.7.2014 osoitteesta <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/87873/N%C3%A4kymi%C3%A4-joulukuu-2012.pdf?sequence=1>

Rotar, J. (edit.) (2014). How to develop cycle tourism? Haettu 8.7.2014 osoitteesta http://www.bicy.it/docs/35/How_to_develop_cycle_tourism_ang.pdf

Smith, M. & Puczkó, L. (2014). Health, Tourism and Hospitality. Wellness, Spas and Medical Travel. Routledge.

Suomalainen hyvinvointimatkailu. MEK, Matkailun edistämiskeskus. Haettu 5.1.2015 osoitteesta <http://www.mek.fi/tuoteteemat-ja-tyokalut/tuoteteemat/hyvinvointimatkailu/>

Tuohino, A. (2012). Löytöretki hyvinvointimatkailuun. Hyvinvointimatkailun nykytilakartoitus ja toimenpide-ehdotukset. Itä-Suomen yliopisto, matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos. Haettu 1.12.2014 osoitteesta http://www.uef.fi/documents/1800604/1812348/L%C3%96YT%C3%96RETKI_HYVINVOINTI-MATKAILUUN_Lopullinen3.pdf/a677d164-ac7d-427a-8990-565c176077e1

Tyrväinen, L., Kurttila, M., Sievänen, T. & Tuulentie, S. (toim.) (2014). Hyvinvointia metsästä. Helsinki: SKS.

Uusitalo, M. (2014). Lapissa luonto on elämäntapa. Puheenvuoro Lappilainen elämäntapa hyvinvointimatkailuksi -työpajassa 20.11.2014.

Verhelä, P. & Lackman, P. (2003). *Matkailun ohjelmalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen*. Porvoo: WSOY.

Visit Finland. (2014). Hyvinvointimatkailustrategia kansainvälisille markkinoille 2014-2018.

Voigt, C. & Pforr, C. (2014). Wellness tourism from a destination perspective: why now? In C. Voigt & C. Pforr (eds.) *Wellness tourism: a destination perspective*. New York: Routledge.

WelDest. Health and Well-being in Tourism Destination. Presentation in WelDest End Seminar in Turku, Finland 16.-17.9.2014.

Why ENAT? ENAT European Network for Accessible Tourism. Haettu 09.12.2014 osoitteesta <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.why>

Yhdessä enemmän – kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Matkailun tiekartta 2015-2025. Työ- ja elinkeinoministeriö.

HYVINVOINTIMATKAILUHANKKEESSA TUOTETTUJA MUITA JULKAISUJA:

Hyvinvointimatkailun ja sen osaamisen edistäminen eurooppalaisena yhteistyönä, *Milla Hirvaskari, Helena Kangastie, Pauliina Tykkyläinen ja Tanja Sutinen*, Teoksessa: Aluevaikuttavuutta tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnalla — Kuvauksia ja puheenvuoroja työelämäläheisestä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnasta Rovaniemen ammattikorkeakoulun terveys- ja liikunta-alalta. Helena Kangastie – Tanja Sutinen (toim.) 2013. Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja C nro 35.

Tasa-arvoista hyvinvointia Åren Totalskidskolanissa, *Jaana Huovinen*, Teoksessa: Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Salla Jutila – Heli Ilola (toim.) 2013.

Keliaakikkona pastamaassa, *Pirjo Ahvonen*, Uusi Rovaniemi 8.11.2013

Hyvinvointimatkailun sisältöjä hakemassa, *Eila Linna*. Lapin Kansa 22.12.2013

Lähiruoasta matkailuvaltti, *Jussi Veijola ja Marja Uusitalo*, Lapin Kansa 2.4.2014

Hyvinvointia tapahtumista, *Minni Haanpää*. Lapin Kansa 24.2.2015.

Lappilainen elämäntapa hyvinvointimatkailuksi, Salla Jutila, Maria Hakkarainen ja Mervi Angeria. Tulossa Matkailututkimus -lehteen.

Esteettömyys hyvinvointimatkailussa, Jaana Huovinen ja Salla Jutila. Tulossa Matkailututkimus -lehteen.

HYVINVOINTIMATKAILUHANKKEEN OSATOTEUTTAJAT:





LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

ISBN 978-952-6620-25-1 (pdf)