



# Lahden satamaverkoston käyttäjäkokemuksen suunnittelu

Elias Ervast  
2020

## **Lahden satamaverkoston käyttäjäkokemuksen suunnittelu**

LAB Ammattikorkeakoulu  
Muotoiluinstituutti  
Teollinen muotoilu  
Kevät 2020  
Elias Ervast  
Opinnäytetyö 92 sivua

## **User experience design for the harbour network of Lahti**

LAB University of Applied Sciences  
Institute of Design  
Industrial Design  
Spring 2020  
Elias Ervast  
Bachelor's thesis 92 pages

# Tiivistelmä

Työn aiheena oli Lahden vierasvenesatamien toimivuuden, palvelukokemuksen ja houkuttelevuuden parantaminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää vierasveneilijöiden palvelupolulta kehitettäviä asioita ja etsiä niihin ratkaisuja. Työn toimeksiantajana oli Lahden kaupunki, jolla oli opinnäytetyön aikana käynnissä Lahden satama-alueiden, Teivaan ja Niemen, kehittäminen.

Työssä hahmotettiin sataman palvelukokonaisuutta, veneilijöiden tarpeita ja satamatoiminnan kehittämiseen liittyviä ratkaisuja. Satamakokonaisuutta hahmotettiin jakamalla se ydinpalveluihin, liitännäispalveluihin ja tukipalveluihin. Aineistona uudistuvien satama-alueiden hahmottamisessa käytettiin kaavamuutoksiin liittyviä materiaaleja.

Veneilijöiden tarpeiden hahmottamisessa hyödynnettiin Lahden kaupungin tekemää kyselyä ja haastatteluita. Tarpeissa korostuivat erityisesti erilaiset palvelut. Kun vastajilta kysyttiin, mikä saisi suosittelemaan Lahtea, nousi syiksi keskusta ja Sibeliustalon ympäristö.

Suosittelun esteenä oli kolmen tyyppisiä: asiat, joille ei voi tehdä mitään (esimerkiksi sataman sijainti), asiat, joita voidaan parantaa, mutta vaativat panostamista (esimerkiksi palveluiden puutteellinen taso) ja asiat, joita voidaan parantaa pienemmällä panostuksella (esimerkiksi opasteiden puute).

Opinnäytetyössä keskityttiin satamassa vieraileviin asiakkaisiin. Kotisatamaveneilijät eivät siis olleet tarkastelun kohteena. Satamassa vierailevat jaettiin niihin, jotka tulevat satamaan vesiltä, ja niihin, jotka tulevat maalta käsin. Vesiltä tulijat jaettiin satamassa yöpyviin matkaveneilijöihin ja päiväretkeilijöihin. Maalta tulevat jaettiin traileriveneilijöihin ja muihin kävijöihin. Näille neljälle profiilille tehtiin palvelupolut. Palvelupolku jaettiin viiteen vaiheeseen: esipalvelut, ydinpalvelut, liitännäispalvelut, tukipalvelut ja jälkipalvelut.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin satamien kehittämistoimia. Erilaiset kehittämistoimet jaoteltiin räätälöityihin ratkaisuihin (kuten älysatama), olemassa oleviin sähköisiin työkaluihin (kuten varausjärjestelmät) sekä helpommin toteutettaviin ratkaisuihin (kuten tiedon jakaminen). Työssä rajauduttiin erityisesti näihin helpommin toteutettaviin ratkaisuihin.

Opinnäytetyön konkreettisessa osiossa keskityttiin tarkastelemaan erityisesti vesiltä tulevien veneilijöiden palvelupolkuja ja etsimään niiden varrelta sellaisia tarpeita ja kehittämistoimia, joihin opinnäytetyössä voitiin etsiä melko helposti toteutettavia parantamishdotuksia. Nämä ratkaisut koostuivat kolmen tyyppisistä asioista: fyysiset muutokset (kuten opasteet), tiedon löytäminen verkkosivuilta selkeästi ja sähköisten alustojen hyödyntäminen. Kahteen ensimmäiseen tehtiin konkreettisia ehdotuksia ja kolmanteen joitain suosituksia. Opasteiden ja verkkosivujen suunnittelussa huomioitiin sisältöön, sijoitteluun ja visuaalisuuteen liittyviä tekijöitä.

## Avainsanat

palvelumuotoilu, kaupunkimuotoilu, satama, veneilijä, käyttäjäprofiili, palvelupolku, opaste

# Abstract

The subject of this paper is improving the functionality, service experience and attractiveness of Lahti guest harbours. The goal is to identify development needs along the customer journey and find solutions to them.

The work was commissioned by the city of Lahti as part of the development of the Teivaa and Niemi harbour areas.

To create an understanding of the harbour services as a whole and the needs of boaters, the harbour services were broken down into core services, add-on services and support services. City-planning documents were used to gain an understanding of how the harbour districts are changing.

Research done by the city of Lahti and interviews were used to identify boaters' expectations. Services were the most important. When interviewees were asked what would get them to recommend Lahti, the city centre and the area around the Sibelius Hall were mentioned as reasons.

When asked what would prevent them from recommending Lahti, three types of answers came up: things that cannot be improved (e.g. harbour location), things that can be improved, but require a lot of effort (e.g. quality of services) and things that are relatively easy to improve (e.g. lack of signs).

This paper focuses on visiting boaters, not those who have Lahti as their home harbour. Visitors were divided into those who arrive by boat and those who arrive on land. Those arriving by boat were divided into cruisers that spend the night in the harbour and day trippers. Those arriving on land were divided into trailer boaters and other visitors. Customer journeys were designed for each of these four categories. The customer journeys were divided into five parts: pre-services, core services, add-on services, support services and after services.

Harbour-development activities were divided into visionary tailored solutions (e.g. smart harbour), existing digital solutions (e.g. booking systems) and more easily implemented solutions (e.g. information sharing). The main focus was on the easily implemented solutions.

The practical part of the paper focuses mainly on the customer journey of guests arriving by boat, and the identification of needs and development activities for which easily implemented recommendations could be proposed. These solutions can be divided into three types: physical changes (e.g. signs), improved availability of information on the website and utilizing digital platforms. Practical solutions were designed for the first two, and some recommendations were made for the third. The factors related to content, placing and visuality were taken into account in the designs of the signs and web pages.

## Keywords

service design, urban design, harbour, boater, user profile, customer journey, sign

# LAHTI

**Ohjaus**

Marja Mustakallio  
Pirkko-Leena Jakonen

**Lahden kaupunki**

 **LAB University of  
Applied Sciences**

**Ohjaus**

Sara Ikävalko

**Opponentti**

Anni Nyberg

**LAB**

Elias Ervast 2020

[elias.ervast@me.com](mailto:elias.ervast@me.com)

<b>01</b>	<b>Johdanto</b>				
	1.1 Lahden satamaverkoston käyttäjäkokemuksen suunnittelu	8			
	1.2 Lahden kaupunki	9			
	1.3 Tutkimusasetelma	11			
<b>02</b>	<b>Katsaus Lahden satamiin</b>				
	2.1 Niemen ja Teivaan satama-alueet	14			
	2.2 Lahden satama-alueen kehitys	17			
	2.3 Sataman palvelukokonaisuus	22			
	2.4 Veneily ja satamatoiminta Päijänteellä	25			
<b>03</b>	<b>Satamien kehittäminen</b>				
	3.1 Megatrendit ja veneily	31			
	3.2 Eritasoiset ratkaisut	33			
	3.3 Lahden virkistysalueiden ja nähtävyyksien tietojen löytyminen	39			
<b>04</b>	<b>Veneilijöiden tarpeet</b>				
	4.1 Käyttäjätutkimuksen eteneminen	41			
	4.2 Tarpeiden ryhmittely	42			
	4.3 Veneilijöiden näkemyksiä Lahden satamista	43			
<b>05</b>	<b>Suunnitteluprosessi</b>				
	5.1 Yhteenveto ja rajaus	51			
	5.2 Aikataulu	52			
	5.3 Käyttäjäprofiilit	53			
	5.4 Palvelupolut	54			
<b>06</b>	<b>Ratkaisut palvelupolulla</b>				
	6.1 Ratkaisuiden ryhmittely	60			
	6.2 Työn tarkoitus	61			
	6.3 Ehdotukset ratkaisuksi	63			
<b>07</b>	<b>Arviointi analyysi</b>				
	7.1 Prosessi	85			
	7.2 Lopputulos	86			
	7.3 Jatkokehitys	87			
	7.4 Toimeksiantajan arviointi	88			
	<b>Lähdeluettelo</b>			90	
	<b>Kuvalähteet</b>			91	
	<b>Liitteet</b>			92	

# 01

## Johdanto

- 1.1 Lahden satamaverkoston käyttäjäkokemuksen suunnittelu
- 1.2 Lahden kaupunki
- 1.3 Tutkimusasetelma

## 1.1 Lahden satamaverkoston käyttäjäkokemuksen suunnittelu

Lahden satama-alueita, Teivaata ja Niemeä, ollaan kehittämässä veneilijöille houkuttelevimmiksi. Lahden kaupungin tavoitteena on, että Lahteen tullaan entistä enemmän veneillen.

Opinnäytetyön aiheena on Lahden vierasvenesatamien toimivuuden, palvelukokemuksen ja houkuttelevuuden parantaminen. Opinnäytetyön tarkoituksena on hahmottaa samaman palvelukokonaisuuksia, selvittää veneilijöiden tarpeita ja satamien kehittämiseen liittyviä ratkaisuja sekä löytää vierasveneilijöiden palvelupolulta sellaisia kehitettäviä asioita, joihin opinnäytetyössä voi keskittyä.

Aineistona on käytetty Lahden kaupungin tekemää kyselyä veneilijöille (Lahden kaupunki 2017), haastatteluita sekä satama-alueiden kaavamuutoksiin liittyviä materiaaleja.



Kuva 1. Purjevereitä. Kuvaaja Elias Ervast.





Kuva 2. Maisemakuva Lahdesta (Lahden kaupunki 2020b)

## 1.2 Lahden kaupunki

Lahti on noin 120 000 asukkaan kaupunki ja maakuntakeskus Päijät-Hämeessä. Koko Päijät-Hämeessä asukkaita on noin 200 000. Lahti on Suomen kahdeksanneksi suurin kaupunki. Lahdesta on Helsinkiin matkaa noin 100 kilometriä. Helsinki–Lahti-moottoritie ja Lahden oikorata tekevät matkasta noin tunnin pituisen.

Lahti on Vesijärven rannalla sijaitseva luonnonläheinen paikka. Jääkautinen reunamuodostuma Ensimmäinen Salpausselkä kulkee Lahden läpi. Suomen toiseksi suurin järvi Päijänne on olennainen osa maisemaa. Alueen pohjavesivarat ovat valtakunnallisestikin merkittävät ja alueen asukkaiden lisäksi yli miljoona pääkaupunkiseudun asukasta juo Päijänteeltä peräisin olevaa vettä (Visit Lahti 2020). Lahden seudun maasto, maaperä ja kasvillisuus ovat

vaihtelevia (Lahden seudun luonto 2020). Lahden luonnossa on niin järvimaisemaa, harjujen huippuja, kallioita ja luonnontilaista metsää.

Lahti tunnetaan urheilukaupunkina, erityisesti talviurheiluun liittyen. Tunnetuin tapahtuma on vuosittainen Salpausselän kisat. Lahti tunnetaan myös ympäristö- ja muotoiluosaamisesta sekä kulttuuripalveluista (Lahden kaupunki 2020a). Lahden nähtävyyksiä ovat esimerkiksi urheilupuisto, jossa sijaitsevat hyppymäet. Vesijärven matkustajasatamassa sijaitsee ravintoloita ja kahviloita sekä puuarkkitehtuurinen Sibeliustalo. Lisäksi Lahdessa on puitteet erilaisten tapahtumien järjestämiselle.

## Vesijärvi

Vesijärven rannalla sijaitsevassa Lahdessa on useampi satama. Teivaassa sijaitsee kotisatama- ja vierasvenepaikkoja. Niemessä on pääasiassa kotisatamapaikkoja sekä virkavenelaitureita. Vesijärven satamasta lähtee risteilylaivoja sekä reittivesiliikennettä. Myllysaarella on Lahden Purjehdusseuran ylläpitämiä kotisatama- ja vierasvenepaikkoja. Myllysaari on saari, johon pääsee kävellen siltoja pitkin. Lahdessa toimii myös Lahden venekerho, jolla on kotisatamapaikkoja Niemen satamassa.

## Vihreä Lahti

Ensimmäisenä suomalaisena kaupunkina Lahti on valittu Euroopan ympäristöpääkaupungiksi vuonna 2021 (Lahden kaupunki 2020d). Lahden kaupungin visiona onkin vuonna 2030 olla rohkea ympäristökaupunki: "Kansainvälinen yliopistokaupunki ratkaisee tulevaisuuden haasteita. Lahdessa teemme rohkeita valintoja sujuvan arjen, hyvinvoinnin ja yrittämisen edistämiseksi." (Lahden kaupunki 2020e).



Kuva 3. Maisemakuva Lahdesta (Lahden kaupunki 2020c)

## 1.3 Tutkimusasetelma

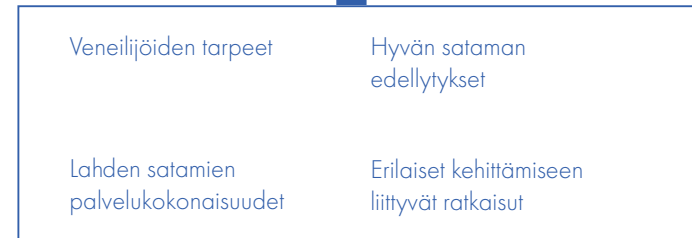
Opinnäytetyön suunnittelun alkuvaiheessa aiheena oli laajasti koko satamatoiminnan kehittäminen Niemessä ja Teivaassa. Venesatamia voidaan ryhmitellä kotisatamiin, vierassatamiin, käyntisatamiin ja turvasatamiin (Suomen Purjehdus ja veneily 2020). Kotisatamissa veneitä säilytetään pitkäaikaisesti ja niissä ei ole välttämättä tarjolla palveluita. Vierassatamat taas ovat vastaavasti täyden palvelun satamia. Heti opinnäytetyön suunnittelun alkuvaiheessa työtä rajattiin koskemaan vierasvenesatamatoimintaa, koska Lahden kaupungilla on tavoitteena, että Lahteen tullaan entistä enemmän veneellä (kuvio 1).

Työssä pyritään hahmottamaan veneilijöiden tarpeita, Lahden satamien palvelukokonaisuuksia ja sitä, millaista satamaa pidetään hyvänä sekä erilaisia kehittämiskärsäjä (kuvio 1.). Veneilijöiden tarpeiden lisäksi muutkin tekijät vaikuttavat siihen, millaisia palveluita asiakkaat haluavat ja millaiset palvelut riittävät (kuvio 2).

Teivaan ja Niemen vierasvenesatamien toimivuuden, palvelukokemuksen ja houkuttelevuuden parantaminen on aiheena laaja, joten kehitettäviiä asioita pyritään etsimään vierasveneilijöiden palvelupolulta. Erilaisia sataman kehittämiseen liittyviä ratkaisuja on olemassa paljon, mutta työssä rajaudutaan käsittelemään realistisia kehittämiskärsäjä.

### Koko satamatoiminnan kehittäminen

### Vierasvenesatamien kehittäminen



### Kehittämiskärsäjä palvelupolulla

Kuvio 1. Työn rajaaminen

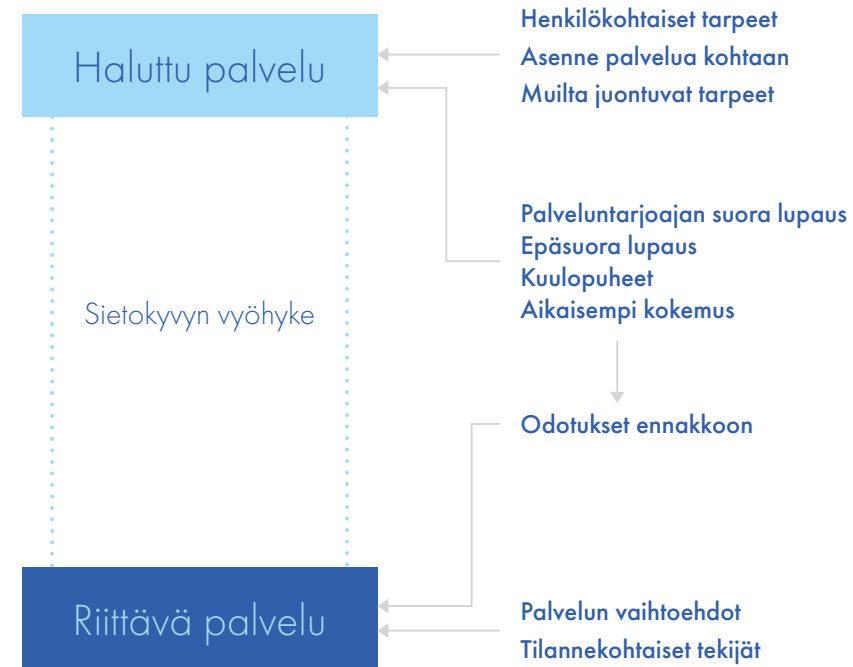
Kuviossa 2. on esitetty asiakkaiden halutun ja riittävän palvelun eroa (Zeithaml, Bitner & Gremler 2017, 62). Näiden välissä oleva alue kuvaa sietokykyä eli sitä, että vaikka palvelu ei olisi aivan sellainen kuin halutaan, se voi kuitenkin olla riittävä.

Haluttuun palveluun vaikuttavat omat ja muiden, kuten koko veneseurueen, tarpeet. Tarpeet voivat olla fyysisiä, sosiaalisia tai psykologisia.

Palvelun riittävänä pitämiseen vaikuttaa se, mitä muita palveluita on tarjolla. Jos muita hyviä satamia on paljon, vaaditaan silloin enemmän. Myös tilannekohtaiset tekijät voivat vaikuttaa. Esimerkiksi huonolla säällä tai polttoaineen loppuessa ajetaan läheisimpään satamaan ja tyydytään vähempään.

Odotukset ennakkoon vaikuttavat sietokykyyn. Odotuksiin vaikuttavat erilaiset tekijät. Suora lupaus on sellainen, jossa palveluntarjoaja itse lupaa jotain. Epäsuorassa lupauksessa jokin asia, kuten korkea hinta, lupaa parempaa palvelua. Myös viidakkorumpuna kulkeva tieto ja omat aikaisemmat kokemukset luovat odotuksia palvelulle.

Tässä opinnäytetyössä ei selvitä veneilijöiden odotuksia, mutta erilaiset lupaukset, veneilijöiltä toiselle kulkeva tieto ja satamista aikaisemmin saadut kokemukset on hyvä pitää mielessä tärkeänä vaikuttavana asiana.



Kuvio 2. Haluttuun ja riittävään palveluun vaikuttavat tekijät (Zeithaml, Bitner, Gremler 2017, 62)

# 02

## Katsaus Lahden satamiin

- 2.1 Niemen ja Teivaan satama-alueet
- 2.2 Lahden satama-alueiden kehitys
- 2.3 Sataman palvelukokonaisuus
- 2.4 Veneily ja satamatoiminta Päijänteellä

## 2.1 Niemen ja Teivaan satama-alueet





Kuva 5. Teivaan satama (Marinas, 2020a)

## Teivaan satama

Teivaa sijaitsee Vesijärven rannalla lähellä Lahden kaupungin keskustaa. Sibeliustalolle ja rannan ravintolalaitoille on alle kilometri. Teivaan satamaan johtaa syväykseltään 2,1 metrin laivaväylä.

Teivaa toimii kotisamatana lahtelaisille ja siellä on myös vierasvenesatama. Tällä hetkellä satamassa toimii ravintola. Satamassa sijainneen venetarvike- ja huoltoliikkeen tilalle on tulossa uutta toimintaa. Satamassa on huoltorakennus, jossa on wc- ja suihkutilat sekä pyykinpesumahdollisuus. Huoltorakennus on myös karavaanarien käytössä. Satama-alueella on käytettävissä juomavesi, laiturisähkö, sekajätepiste sekä pilssivesien ja septin imutyhjennys ja veneenlaskuluiska.

Teivaan satama-alue sijaitsee kaavamuutosalueella. Ehdotuksen valmistelu tapahtuu 2019-2020. Luonnos sisältää uudet vierasvenelaiturit ja -palveluiden kehittämisen (A-2735 Asemakaavan selostus 2019).



Kuva 6. Niemen satama (Marinas 2020b)

## Niemen satama

Niemi sijaitsee Vesijärven itärannalla, lähellä Mukkulaa. Sibeliustalolle on matkaa noin 1,5 kilometriä ja Lahden keskustaan noin 3 kilometriä. Niemen satamaan johtaa syväk-seltään x metrin laivaväylä.

Niemi toimii kotisatamana lahtelaisille veneilijöille ja siellä on myös muun muassa vir-kavenelaitureita. Rannassa on tällä hetkellä joitain vierasvenepaikkoja asiointia varten, mutta ei varsinaista vierasvenelaituria. Satamassa on myös paljon traileveneilyä ja kalastustoimintaa. Satamassa löytyy polttoaineen jakelupiste. Siellä toimii myös ravintola, veneenmyyntipiste sekä Suomen moottoripyörämuseo. Laitureiden päässä sijaitsee Kahvisaari, joka on Vesisamoilijat ry:n retkimelontatukikohta ja siellä sijaitsee myös melontamuseo.

Niemen satama-alue sijaitsee kaavamutosalueella. Asemakaavalla edistetään Niemen sataman yleissuunnitelman toteuttamista (Niemen sataman yleissuunnitelma 2015). Käynnissä on luonnosvaihe (A-2769 2020 Asemakaavan selostus). Kaavan tarkoitus on liike- ja teollisuustonttien tarkistaminen, jotta satamatoimintaa voidaan kehittää ja toteuttaa Vesijärven rantaraitti satama-alueen läpi. Niemen satamaa kehitetään erityisesti pääkotisatamana sekä kaupunkia palvelevien huolto- ja viranomaistoimintojen satamana. Vierasvenepaikkojen rooli tulevaisuudessa alueen kehittyessä on vielä auki.



## 2.2 Lahden satama-alueen kehitys

Ranta- ja satama-alueen kehitykseen liittyy useampia kaavamuutoksia. Seuraavassa käydään näitä läpi.

### **Satama – urheilukeskus**

Sataman ja urheilukeskuksen välistä aluetta rakennetaan ja sille on tehty visio vuodelle 2030 (Lahden kaupunki 2018). Teivaan satama osa tätä kokonaisuutta.

### **Teivaan kaavamuutos (Kartano, satamaraitti, uimala)**

Kaavamuutos sisältää kelluvan uimalan, saunamaailman, ravintoloita ja kojuja Satamaraitin varteen sekä vieresvenesataman elävöittämissen. (A-2735 2019 Asemakaavan selostus).

### **Ranta – kartano**

Alueelle suunnitellaan asuintalojen lisäksi hotellia ja vesiliikuntakeskusta sekä pysäköintialoa (A-2738 2019 Asemakaavan selostus).

### **Niemen kaavamuutos**

Kaavamuutos sisältää satamatoiminnan kehittämisen, rantaraitin toteuttamisen, kotisataman kehittämisen, huolto- ja viranomaistoimintojen kehittämisen (A-2769 2020 Asemakaavan selostus).

# Satama-urheilukeskus

Satama-urheilukeskuksen alueen kehittämistä on tehty vuonna 2017 visio vuodelle 2030 (Lahden kaupunki 2018). Tällä alueella sijaitsee Ranta-Kartano, Kisapuisto, Sibeliustalo, satama, rantaväylä, Pikku-Vesijärven puisto, Lanupuisto, Teivaan satama sekä urheilu- ja messukeskus (kuva 7.). Kyseessä on keskustan kupeessa sijaitseva Lahdelle merkittävä vapaa-ajan, virkistyksen, liikunnan ja matkailun vyöhyke. Visio sisältää ranta-alueella satamaraitin, jonka varrella on kelluva saunamaailma ja ranta-aitoissa yrittäjien palveluja, kuten esimerkiksi liikuntavälineiden vuokrausta. Visiossa uudistunut vierasvenesatama muuttuu houkuttelevammaksi ja ja kotisatama on monien veneilijöiden tukipisteenä.



Kuva 7. Satama - Urheilukeskuksen kartta (Lahden kaupunki 2018)



# Ranta-Kartano

Ranta-Kartano yhdistää keskustan Vesijärven ranta-alueeseen. Alueen läpi rakennetaan jalankulkijoille ja pyöräilijöille puistoväylä.

Ranta-kartanon alueelle tulee kokonaisuus, joka sisältää Kylpylähotellin, vesiliikuntakeskuksen ja pysäköintitalon (A-2738 2019 Asemakaavan selostus).



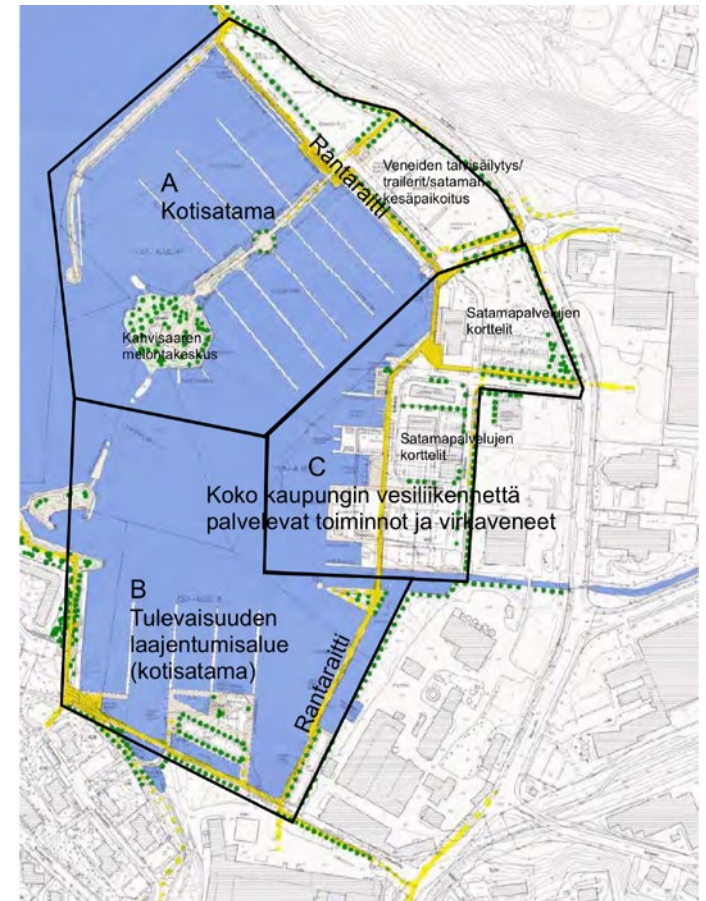
Kuva 9. Katunäkymä (Kinos Property Investment Oy 2020)

# Niemen kaavamuutos

Niemen alue on vanha teollisuusalue, jossa on käynnissä muutosvaihe. Tulevaisuudessa Niemessä sijaitsee monipuolista toimintaa: työpaikkoja, opiskelijakampus, asuinrakennuksia ja virkistysalueita kuten ranta- ja viheralueita. Niemen satama-alueen kehittämisestä on tehty vuonna 2015 yleissuunnitelma (Niemen sataman yleissuunnitelma 2015, kuva 10.). Aluetta kehitetään vaiheittain usean vuoden aikana. Nyt käynnissä on asemakaavan luonnosvaihe (A-2769 2020 Asemakaavan selostus).

Kaavan tarkoitus on liike- ja teollisuustonttien tarkistaminen, jotta satamatoimintaa voidaan kehittää ja toteuttaa Vesijärven rantaraitti satama-alueen läpi. Niemen satamaa kehitetään erityisesti lahtelaisten pääkotisatamana sekä kaupunkia palvelevien huolto- ja viranomaistoimintojen satamana. Vierasvene-paikkojen rooli tulevaisuudessa alueen kehittyessä on vielä auki. Palvetasoa on tarkoitus parantaa.

Suunnitelmissa on jalankulkijoille ja pyöräilijöille tarkoitettu rantaraitti Jalkarannasta Mukkulaan saakka. Koko kaupungin rantaraitti kytkee toisiinsa Teivaan vieras- ja kotisataman, Vesijärven matkustajasataman, Niemen kalastus- ja huoltosataman sekä raittiin liittyvät virkistys- ja matkailupalvelualueet. (Niemen sataman yleissuunnitelma 2015). Suuri osa rantaraitista on jo valmiina. Niemen kohdalla on vielä avoinna, miten raitti tulee kulkemaan rantaan asti ulottuvien teollisuusyritysten tonttien kohdalla lahden kaupunki (A-2769 2020 Asemakaavan selostus).



Kuva 10. Niemen kaavamuutos (Niemen sataman yleissuunnitelma 2015, 11)

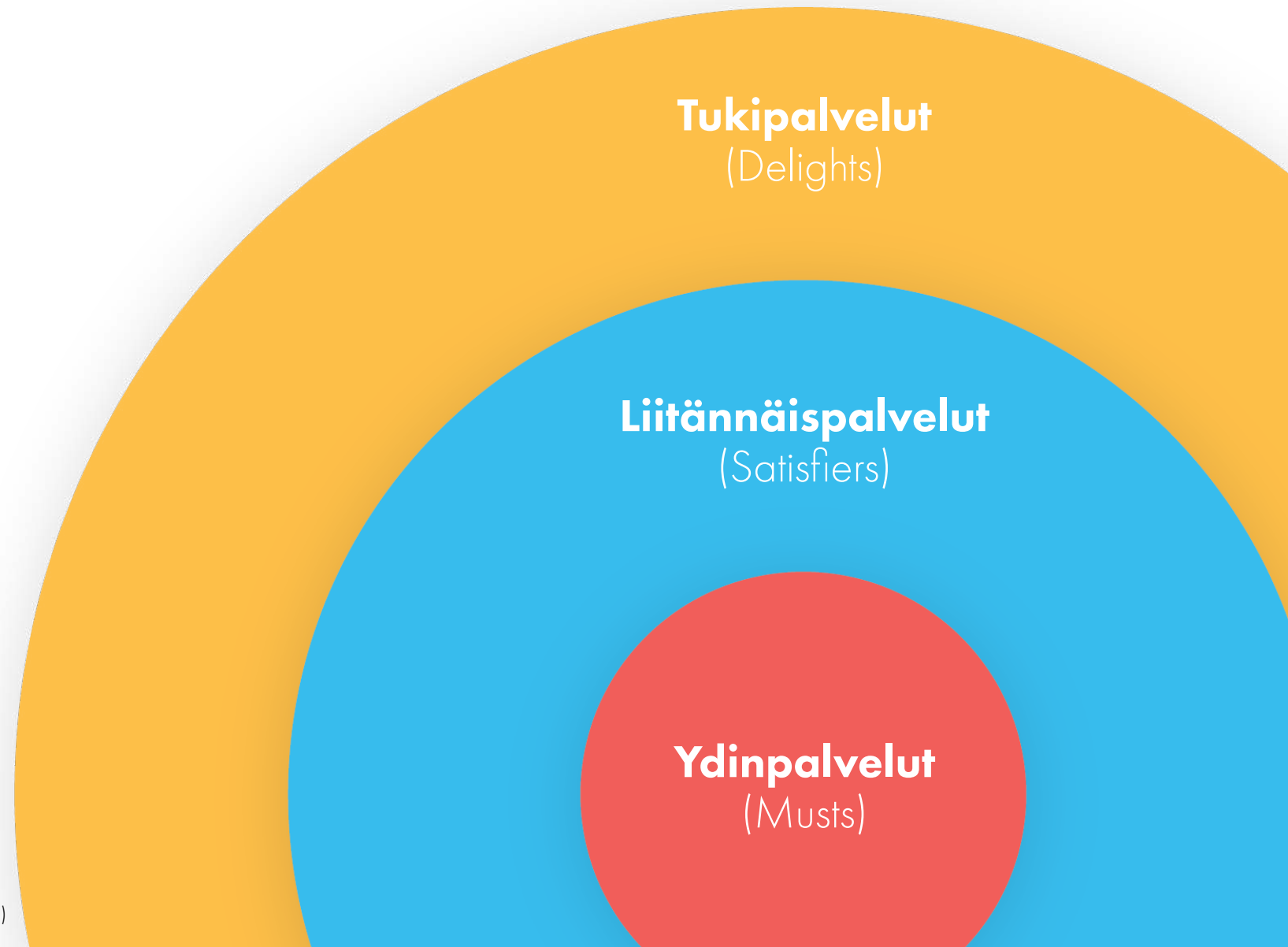
## 2.3 Sataman palvelukokonaisuus

Kuviossa 3 on kuvattu palveluympyrä, joka muodostuu kolmesta tasosta. Keskellä oleva ydinpalvelu on sellainen, jota varten asiakas tulee paikalle. Liitännäispalvelut ovat usein välttämättä palvelukokonaisuuden toteutumiselle. Tukipalvelut taas lisäävät houkuttelevuutta. (Zeithaml 2017, 68).

Kuvioihin 4 ja 5 on koottu Teivaan ja Niemen satamien palvelukokonaisuudet. Kuvioissa on esitetty vesiltä tulevan veneilijän palveluympyrät. Riippuen asiakasprofiilista ydinpalvelu on erilainen. Vesiltä käsin tuleva tarvitsee laituripaikan. Traileriveneilijälle ydinpalvelu on parkkipaikka ja veneluiska. Satamassa vierailevalle kävijälle ydinpalvelu voi olla jonkinlainen viriketoiminta kuten esimerkiksi kahvila. Käyttäjäprofiilit esitellään opinnäytetyön sivulla 53.

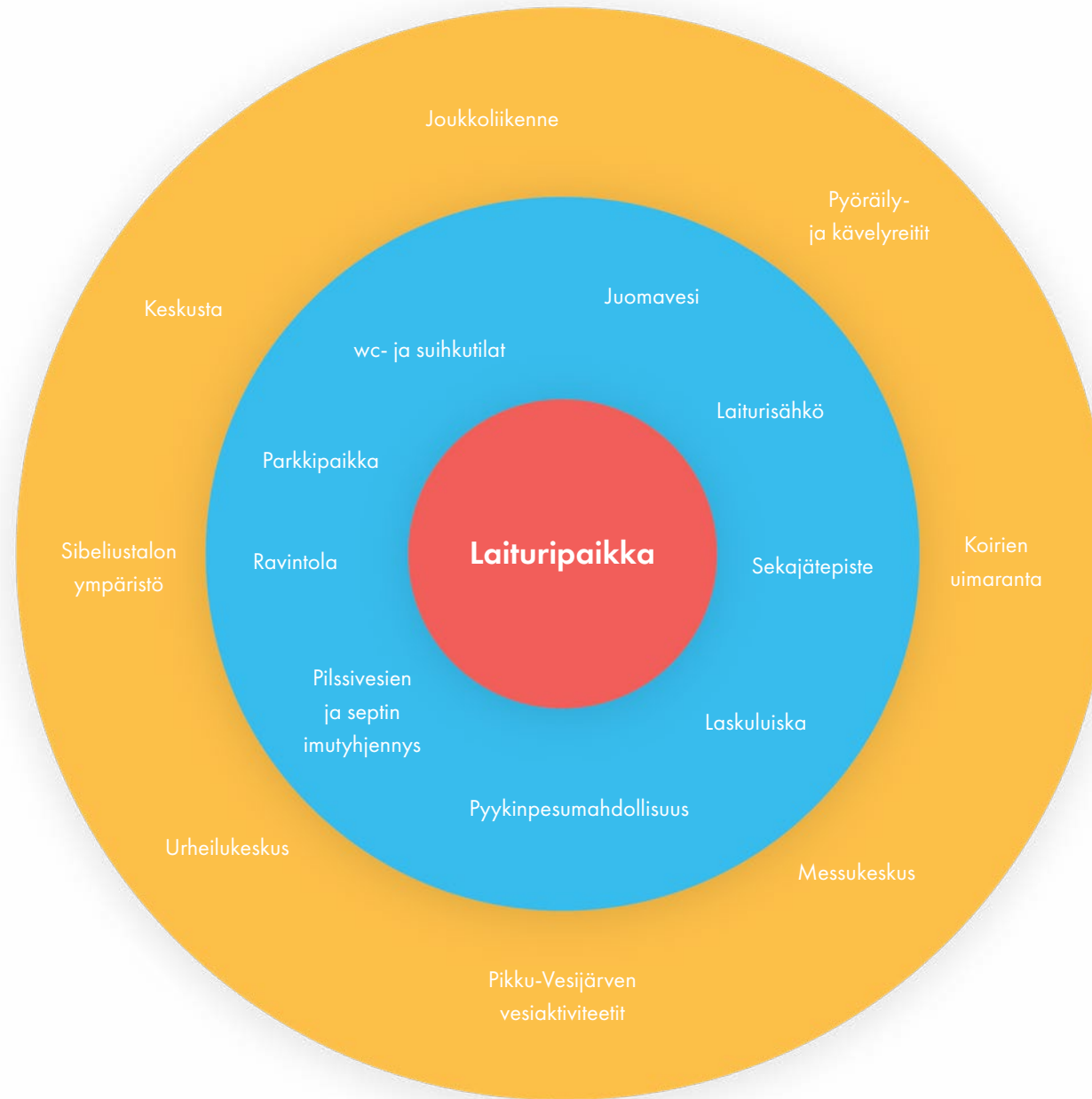
Sataman palvelukokonaisuudessa useampi palveluntarjoaja yhdessä toteuttaa palvelun eri osa-alueita. Asiakas näkee nämä kuitenkin kokonaisuutena ja asiakaskokemus muodostuu näiden osa-alueiden summasta (Tuulaniemi 2011, 260-261).

Kuvio 3. Palveluympyrä (Zeithaml 2017, 68)



# Teivaa

Vesiltä tulevan veneilijän palveluympyrä



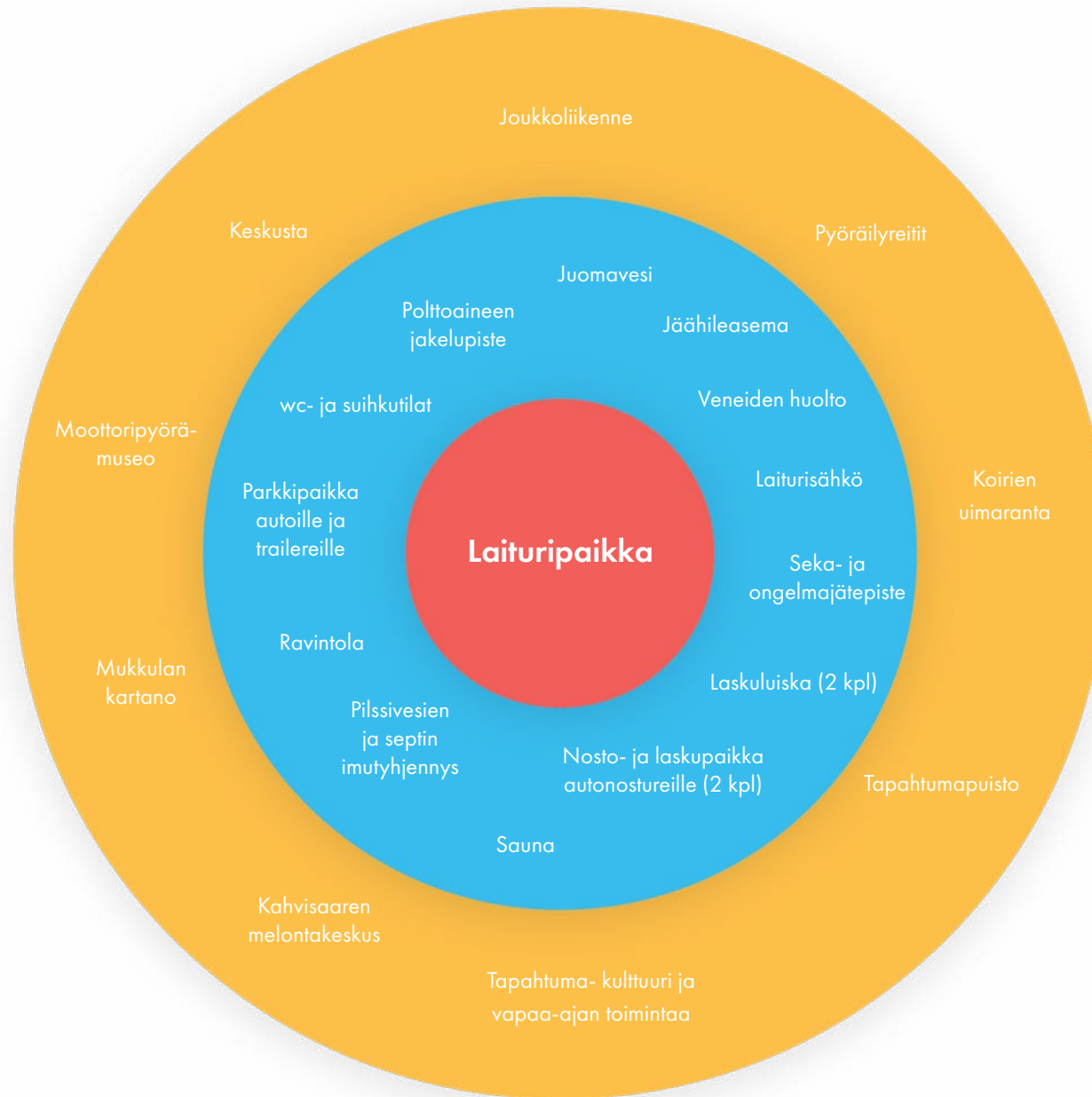
**Ydinpalvelut**  
(Musts)

**Liitännäispalvelut**  
(Satisfiers)

**Tukipalvelut**  
(Delights)

# Niemi

Vesiltä tulevan veneilijän palveluympyrä



**Ydinpalvelut**  
(Musts)

**Liitännäispalvelut**  
(Satisfiers)

**Tukipalvelut**  
(Delights)



## 2.4 Veneily ja satamatoiminta Päijänteellä

Päijänne sijaitsee Kymijoen vesistöissä ja Päijä-Hämeen ja Keski-Suomen maakunnissa. Päijänne on yksi Suomen suurimmista järvistä. Sen koko on noin 1100 neliökilometriä. Päijänne on Suomen syvin järvi. Päijänteellä sijaitsevia kaupunkeja ja kuntia ovat Asikkala, Kuhmoinen, Muurame, Padasjoki, Sysmä, Jämsä, Jyväskylä ja Toivakka. Lahti sijaitsee Vesijärven rannalla, joka yhdistyy Päijänteeseen Vääksyn kanavalla. Sallittu veneen korkeus Vääksyn kanavalla on 11 metriä ja tämä rajoittaa isommilla purjveneillä saapumista Lahteen (Väylävirasto 2020). Muita Päijänteellä olevia kanavia ovat Kalkkisten kanava, jota pitkin pääsee Ruotsalainen-järvelle, ja Keitelekanava. Kesällä 2020 aukeaa Kimolan kanava, jonka kautta pääsee jatkossa Päijänteeltä Kymijärvelle.

Traficomien liikenneasioiden rekisteri sisältää rekisterissä olevat vesikulkuneuvot. Päijät-Hämeessä rekisteröityjä veneitä on 1.1.2020 noin 7809 kpl, joista moottoriveneitä on 6982 ja purjveneitä 419. Keski-Suomessa veneitä on 10 335, joista moottoriveneitä on 9545 kpl ja purjveneitä 340. Päijät-Hämeessä rekisteröidyistä veneistä 32 % sijaitsee Lahdessa, 21 % Asikkalassa, 14 % Heinolassa, 10 % Padasjoella ja 10 % Sysmässä. Muissa kunnissa rekisteröityjen veneiden määrä on jokaisessa alle 10 %. Keski-Suomessa rekisteröidyistä veneistä Jyväskylässä sijaitsee 34 % ja muissa kunnissa jokaisessa alle 10 %.

Seuraavassa on vertailun vuoksi tarkasteltu Kuhmoisten ja Korpilahden satamia (kuva 11). Jyväskylän Lutakko on kaupunkisatamana otettu mukaan tarkasteluun. Nämä saivat joitain mainintoja Lahden kaupungin toteuttamassa kyselyssä (Lahden kaupunki 2017) ja opinnäytetyötä varten tehdyissä haastatteluissa.

Kuhmoisten ja Korpilahden satamat ovat tulleet valituksi Vuoden satamaksi. Vuoden vierasvenesatama on vuosittainen vuodesta 1987 asti järjestetty äänestys, jonka järjestäjä on Suomen Purjehdus ja Veneily ry (Suomen Purjehdus ja veneily 2019a). Järvisuomen suosikit palkitaan erikseen. Vierasvenesataman äänestyksen palauteissa ja kommentteissa korostuvat yleisesti hyvä henkilökunta, kaunis sijainti ja ympäristö sekä ympäröivä luonto. Myös satamien siistejä tiloja ja monipuolisia palveluita kiitellään (Hotakka 2016).

Kolmea tarkasteltua satamaa yhdistää, se että satamat muodostavat toimivan kokonaisuuden, jossa on tarjolla kaikki tarvittavat palvelut ja keskusta lähellä. Vuoden satamaksi äänestettyjä Kuhmoista ja Korpilahtea yhdistää myös se, että niiden asiakaspalvelu on kehuttu. Millään näistä satamista ei ole omia verkkosivuja ja tiedot löytyvät kunnan tai sataman yrittäjän verkkosivuilta.





# Kuhmoisten satama



Kuhmoisten satamasta löytyy kattavasti kaikki tarvittavat palvelut vierasveneilijoille. Satamassa on polttoainejakelu, jötehuolto, septityhjennys, veneluiska ja huolto. Veneilijille on käytössä wc, pyykinpesumahdollisuus, sauna ja vesipiste. Lisäksi satamassa on ravintola ja kioski. Kauppaan on matkaa noin 400 metriä.

Kuhmoisten satama on valittu vuosina 2015, 2016 ja 2020 sisävesien Vuoden vierasvenesatamaksi. Mikään muu satama kuin Kuhmoinen ei ole voittanut äänestystä kolmea kertaa.

Kuhmoisten satamayrittäjä arvioi, että veneilijät arvostavat sitä, että kirkonkylän palvelut ovat kävelymatkan päässä (Hatakka 2020). Myös Lahden kaupungin kyselyssä muutama vastaaja kertoi hoitavansa ruokaostokset nimenomaan Kuhmoisissa. Satamaan on myös helppo tulla, koska tulijoita ollaan aina vastassa. Äänestäjiltä kiitosta on saanut myös sataman ravintolapalvelut sekä hyvä ja rento meininki (Hatakka 2020).

Sataman tietoja löytyy satamatoiminnasta vastaavan Päijän Marine Oy:n verkkosivuilta (Päijän Marine 2020).



# Jyväskylä, Korpilahden satama



Korpilahdella on on monipuoliset palvelut. Satamassa on polttoaineen tankkausmahdollisuus, septityhjennys ja veneramppi. Veneilijöille on käytössä wc, suihku ja sauna. Satamassa on myös kahvila-ravintola ja kioski. Kauppaan on 300 metriä.

Korpilahden satama on valittu vuosina 2006 ja 2019 sisävesien Vuoden vierasvenesatamaksi ja saanut kunniamaininnan vuosina 2012, 2014 ja 2018. Perusteluina se, että satamaan on helppo veneillä ja Korpilahden keskustan palvelut ovat välittömässä läheisyydessä. Kiitosta satama saa erityisesti hyvästä palvelusta (Suomen Purjehdus ja Veneily 2019b). Sataman yrittäjä arvioi, että sataman suosiota selittää kokonaisuus: toimivat palvelut, sijainti kirkonkylän keskustassa ja lähellä oleva kauppa. Alueelta löytyy myös monipuolista tekemistä. (Korpilahtilehti 2019)

Vierasvenepaikoista löytyy tietoa Satamakapteeni kahvila-ravintolan sivuilta (Satamakapteeni 2020b) sekä Jyväskylän kaupungin sivuilta (Jyväskylän kaupunki 2020).



Kuva 14. Korpilahden satama (Satamakapteeni 2020a)

# Jyväskylä, Lutakon satama



Lutakon satama on Päijänteen pohjoisin satama. Satamassa on kattavasti kaikki palvelut. Palveluita ovat muun muassa polttoaineen tankkauspiste, veneluiska, septin ja pilssin tyhjennys sekä jätepiste. Veneiljölle on käytössä wc, suihku, vaatehuolto-piste. Satamassa läheisyydessä sijaitsee kahviloita, ravintoloita, ruokakauppa ja hotelli. Satama sijaitsee Jyväskylän keskustan tuntumassa, joten palvelut ja ajavieremahdollisuudet ovat lähellä. Myös isoja tapahtumia järjestetään vieressä sijaitsevalla Lutakonaukiolla.

Lutakon satama on saanut kunniamaininnan Vuoden vierasvenesatama äänestyksessä vuonna 2017.

Vierasvenepaikoista löytyy tietoa Jyväskylän kaupungin sivuilta (Jyväskylän kaupunki 2020).



# 03

## Satamien kehittäminen

3.1 Megatrendit ja veneily

3.2 Eritasoiset ratkaisut

3.3 Lahden virkistysalueiden ja nähtävyyksien tietojen löytäminen

## 3.1 Megatrendit ja veneily

Vaikka opinnäytetyössä keskitytään lyhyemmän aikavälin kehitystarpeisiin, on tulevaisuuden skenaariot tärkeää pitää myös mielessä. Seuraavassa on esitelty viisi Sitran vuonna 2020 (Sitra 2020) julkaisemaa megatrendiä sekä tietoa siitä, miten nämä liittyvät veneilyyn ja satamatoimintaan.

### 1. Ekologisella jälleenrakennuksella on kiire:

- Ilmasto lämpenee.
- Äärimmäiset sääolot lisääntyvät.
- Luonnon monimuotoisuus vähenee.
- Resursseja ylikulutetaan.
- Maaperä köyhtyy ja jätteiden määrä kasvaa

Ympäristöystävällinen ja vastuullisen toiminnan merkitys tulee korostumaan. Kestävien valintojen tulee näkyä asiakkaalle, koska se on edellytys kilpailukykyiseen toimintaan. Tärkeimpiä tapoja osoittaa tätä matkailupalveluissa ovat vesi- ja energiatehokkuus sekä jätehuolto, paikallisten tuotteiden ja palveluiden käyttö, paikallinen työllistäminen, kulttuuriperinnön vaaliminen ja paikallisen väestön huomioiminen. (Tampereen kaupunkiseutu 2017, 12)

### 2. Verkostomainen valta voimistuu:

- Moninapaisesta mennään monisolmuiseen maailmaan.
- Vahvoja johtajia ihaillaan.
- Populismi nousee.
- Uudet liikkeet nousevat.
- Hämmennys on valtaa.

Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tarvitaan entistä enemmän. Kuntien ja eri palveluntuottajien välillä tarvitaan yhteistyötä ja matkailua tukevaa verkostoa, josta kaikki hyötyvät. Palveluiden tuottaminen yhdessä ja niiden paketoiminen asiakkaille sopiviksi kokonaisuuksiksi on tarpeen. (Tampereen kaupunkiseutu 2017, 11)

### 3. Väestö ikääntyy ja monimuotoistuu:

- Eliniät pitenevät ja väestö vanhenee.
- Syntyvyys laskee.
- Väestö keskittyy muutamille alueille.
- Heimoutuminen ja heimouttaminen.

Veneilijöiden ikääntyessä korostuu satama-alueiden turvallisuus ja esteettömyys. Eläkkeellä olevien veneilijöiden lisääntyminen muuttaa myös palveluntarvetta ennakoimattomammaksi. Vapaa-aika ei rajoitu vain viikonloppuihin ja loma-aikoihin. (Tampereen kaupunkiseutu 2017, 36)

#### 4. Talous hakee suuntaansa:

- Vaurauden keskittyminen.
- Kiertotalouden merkityksen kasvaminen.
- Työn rakenteiden muuttuminen.
- Jatkuva osaamisen kehittäminen korostuu.

Jakamistalous tulee näkymään myös matkailualalla. Yksityisen omaisuuden vuokraaminen lisääntyy. Tämän mahdollistavat sovellukset voivat tulla nopeastikin käyttöön. (Tampereen kaupunkiseutu 2017, 11). Tulevaisuudessa on mahdollista, että vapaa-aika jakaantuu eri ihmisten välillä eri tavoin. Toisilla voi olla paljon vapaa-aikaa, mutta vähemmän taloudellisia mahdollisuuksia. Tarvitaan siis myös edullisia mahdollisuuksia veneilyyn, esimerkiksi soutuveneiden ja edullisen venerannan muodossa. Kun vauraus kasvaa, veneiden koko ja varustelu kasvavat ja luovat tarvetta huomioida tämä laitureissa ja satamien varusteluissa. Veneily kilpailee ihmisten ajasta ja veneilyyn käytetty aika saattaa lyhentyä ja näin satamaan halutaan kaikki palvelut, jotka mahdollistavat sen, että veneestä voidaan saada irti kaikki käytettävissä olevan ajan puitteissa. (Tampereen kaupunkiseutu 2017, 5).

#### 5. Teknologia sulautuu kaikkeen:

- Teknologia muuttaa toimintatapoja.
- Tekoälysovellukset läpäisevät yhteiskunnan.
- Ohjelmoidut organismit yleistyvät tuotannossa.
- Uusiutuva energia halpenee.
- Teknologian ymmärrys korostuu.

Mobiilidataverkot nopeutuvat, teknologia ja sen käyttö halpenee, erilaiset sensorit tulevat yleisemmiksi, akkuteknologia kehittyy ja laitteet välittävät tietoa keskenään ja ovat yhteydessä erilaisiin palveluihin internetissä (Tampereen kaupunkiseutu 2017, 14). Palveluiden löytäminen, varaaminen ja käyttö kehittyvät siihen suuntaan että, näitä voidaan tehdä milloin ja mistä tahansa.





## 3.2 Eritasoiset ratkaisut



### Tulevaisuuden satama

Yhteinen alusta koko ekosysteemille

IoT

Älysatama



### Olemassa olevia sähköisiä palveluita

Elektroniset opasteet

Info keskittymä

Digitaalisten järjestelmien hyödyntäminen



### Helpommin toteutettavia ratkaisuja

Sataman toimivuus

Opasteet

Fyysiset parannukset

Tietojen löytyminen verkkosivuilta

## Tulevaisuuden satama

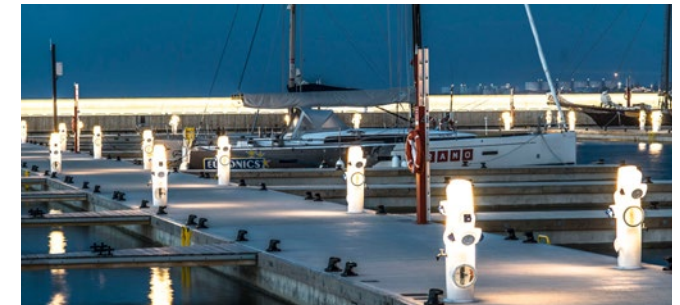
Teknologia kehittyy nopeasti. Asioita voidaan automatisoida yhä enemmän. Jo lyhyemmällä aikavälillä kehityssuuntia ovat virtuaali- ja lisätty todellisuus, ääni- ja eleohjaus, esineiden tai kaiken internet (IoT) ja energiatehokkuuden korostuminen (Megatrendit 2020, sivu).

Erilaiset älykkäät ratkaisut, kuten älyvälöt (kuva x) lisääntyvät. Kävijöihin liittyvän tiedon keräämiseksi, kävijöiden tunnistamiseksi ja opastamiseksi on olemassa erilaisia ratkaisuja, jotka perustuvat paikkatietoon, tunnistusteknologiaan (esimerkiksi IoT, beacon) ja muunlaisiin älyratkaisuihin (FCG 2018). Fiksut vierasvenesatamaratkaisut voivat automatisoida ja helpottaa esimerkiksi satamaan saapumista. Näitä ovat esimerkiksi sijaintiin, syvyyteen, leveyteen, venetyyppiin ja kiinnittymiseen liittyvät tiedot (FCG 2018).

Jakamistalous lisääntyy koko ajan. Siinä ihmiset vuokraavat, lainaavat ja jakavat tavaroitaan. Tästä voidaan käyttää myös termejä alustatalous tai yhteisöllinen kuluttaminen (Nuottila ym. 2017). Alustaloudessa digitaaliset palvelut mahdollistavat jakamisen. Alustapalvelut toimivat internetissä eri toimijoiden käytössä. Helsingin kaupungin Ahti-hankkeessa kehitetään yhteistä avointa resurssirajapintaa erilaisten merellisten toimijoiden kanssa (Helsingin kaupunki 2019). Toimijoita voivat olla esimerkiksi veneilyalan yritykset, venekerhot, kaupunki ja yksityishenkilöt. Tällaisessa ekosysteemissä on yhteinen tavoite tuottaa arvoa asiakkaalle (Syrjämäki 2018).



Kuva 17. Ahti-sovellus (Helsinki Liikkuu 2019)



Kuva 18. Älyvalaistus (NAS Nordic Automation Systems 2018)



## Olemassa olevia sähköisiä palveluita

Sähköisten palveluiden käyttö yleistyy myös matkailupalveluissa ja satamien toiminnassa. Digitaalisuuden hyödyntäminen näkyy muun muassa palveluiden markkinoinnissa, löytämisessä, varaamisessa ja ostamisessa.

Digitaaliset näyttötaulut (kuvat 19 ja 20) antavat lisätietoa perinteisten opastetaulujen rinnalla. Kosketusnäyttöllisistä näyttötauluista kävijä voi etsiä tarvitsemansa tiedon.

Digitaalinen opastus tarjoaa perinteisiin opasteisiin verrattuna syvempää tietoa. (Älykkään kaupunkiopastamisen käsikirja 2019, 34)



Kuva 19. Kiasman digitaalinen opaste (Craneworks 2020a)



Kuva 20. Craneworksin digitaalinen opaste (Craneworks 2020b)

## Digitaaliset järjestelmät

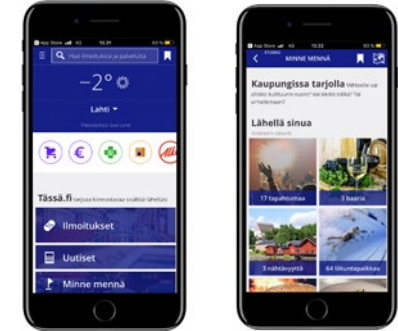
Veneilijät tarvitsevat ajantasaista tietoa esimerkiksi sataman sijainnista, siellä olevista palveluista ja venepaikkojen varaustilanteesta.

Veneilijälle on tarjolla erilaisia navigointiin liittyviä sähköisiä työkaluja. Tällaisia ovat esimerkiksi Sailmate ja Loisto -sovellukset, joiden avulla voi suunnitella reittejä. Tietoa satamista on saatavilla esimerkiksi Satamapaikka.com verkkopalvelusta (kuva 24.). Verkkopalvelun avulla voi varata myös venepaikan. Järvialueista mukana on tällä hetkellä vain Saimaan satamia. Venesatamat.fi (kuva 21.) on sovellus, josta löytyy tietoa venesatamista ja räätälöidysti lähialueen palveluista, mutta joka ei ole levinnyt kovin laajaan käyttöön. Vierassatamat.fi (kuva 23.) verkkopalvelusta löytyy satamien perustiedot.

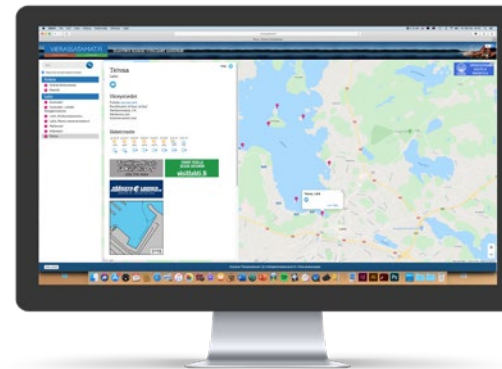
Satamassa vieraileva veneilijä tarvitsee sataman sijainnin ja venepaikan lisäksi tietoa myös lähialueen palveluista. Tässä.fi (kuva 22.) sovellus ei sisällä tietoa satamista, mutta kertoo paikallisista palveluista ja esimerkiksi tarjouksista.



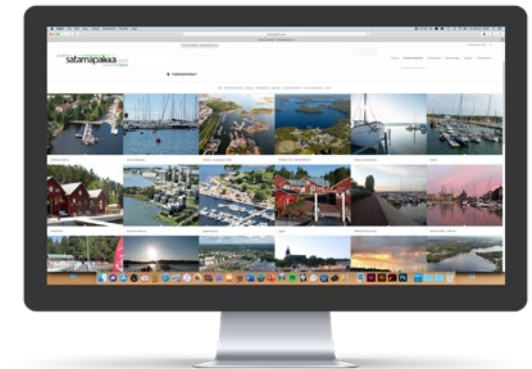
Kuva 21. Venesatamat (Vaiste Productions Oy 2020)



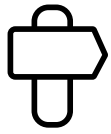
Kuva 22. Tässä.fi (Adfore Technologies Oy 2020)



Kuva 23. Vierassatamat.fi (Suomen Vierassatamat Oy 2020)

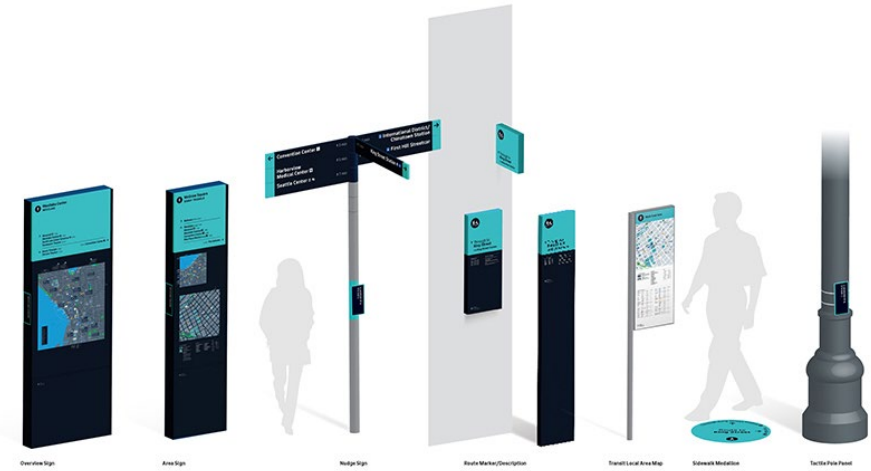


Kuva 24. Satamapaikka.com (Bookkaa Finland Oy, 2020)

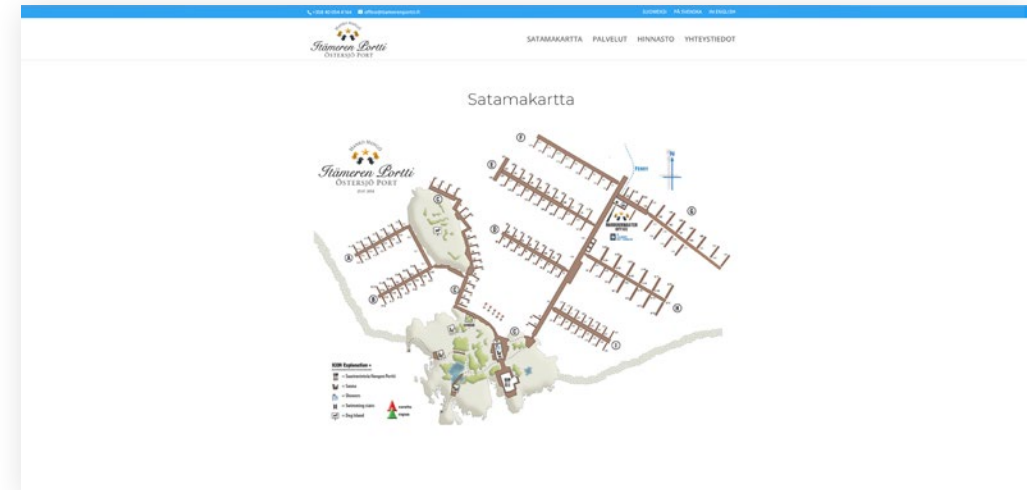


## Helpommin toteutettavissa olevia ratkaisuja

Helpommin toteutettaviksi ratkaisuksi ryhmitellään sivulla 33 erilaiset fyysiset parannukset satamassa. Näitä voivat olla esimerkiksi jätehuoltopisteen muuttaminen sellaiseksi, että jätteitä voidaan lajitella tai viihtyisyyttä lisäävien penkkien tai istuinryhmien lisääminen. Myös verkkosivuilla annettavan tiedon lisääminen ja selkiyttäminen on melko helposti toteutettavissa. Erilaiset opasteet lisäävät sataman toimivuutta ja tuovat selkeyttä kokonaisuuteen.



Kuva 25. Opasteperhe (Seattle Department of transportation 2020)



Kuva 26. Itämeren Portti-nettisivut (Itämeren Portti Oy 2020)

## Teoriaa opasteista

Asiakkaan reittiä voidaan ajatella opastuspolkuna. Se sisältää opastustuokioita, joiden aikana henkilö kohtaa erilaisia opasteita, esimerkiksi kartan, viitan, asiakaspalvelijan tai mobiilisovelluksesta ladattua tietoa. Opastuspolun pitäisi olla katkeamaton ja yhtenäinen. Jos käyttäjä kokee epävarmuutta tai on eksyksissä, on opastuspolku katkennut (29).

Älykkään kaupungiopastamisen käsikirjassa (2019) jaotellaan opasteet kahdeksaan eri opastetyyppiin.

- 1. Koontiopaste** sijaitsee paikassa, jonne kaupunkiin saavutaan. Tyypillisesti tällaisessa opasteessa on koko kaupungin kartta.
- 2. Alueopaste** tarjoaa tietoa jonkin tietyn kohteen lähiympäristöstä.
- 3. Suuntaopaste** varmistaa, että suunta on oikea ja antaa tietoa vaihtoehtoisista reiteistä.
- 4. Ohjaava opaste** on opastepolun reitillä oleva pienempi opaste, joka kertoo esimerkiksi etäisyyden.
- 5. Kortteliopaste** on kartalla varustettu opaste
- 6. Kohdeopaste** on yksittäisen kohteen opaste ja sijaitsee kohteen välittömässä läheisyydessä.
- 7. Kadunnimikyltti**, joka on tärkeä opastus kaupungeissa suunnistaessa.
- 8. Esteetön opaste** ja saavutettavuus tarkoittaa sitä, että opastus on saatavilla eri kanavien ja aistien kautta.



Kuva 27. Opasteet Suvilahdessa. Kuvaaja Elias Ervast.

## 3.3 Lahden virkistysalueiden ja nähtävyyksien tietojen löytäminen

Lahden kaupungin verkkosivuilta löytyy tietoa satamista ja niiden palveluista. Verkkosivuja ollaan lähiaikoina uusimassa. Olemassa on myös muita verkkosivuja, joissa on tietoa Lahden satamista sekä laajemmin tietoa Lahden seudun luonnosta, nähtävyyksistä ja palveluista. Tieto on siis hieman hajallaan useammilla sivuilla.

### Lahden satama

[www.lahdensatama.info](http://www.lahdensatama.info)

**Ylläpitäjä:** Lahden Satama Yhdistys ry. Sataman toimijoiden yhdistys, joka edistää sataman markkinointia ja järjestää satamassa erilaisia tapahtumia.

**Sisältö:** Sivuilta löytyy tietoa Vesijärven matkustajasataman kahviloista ja ravintoloista, myymälöistä ja näyttelyistä sekä nähtävyyksistä. Lisäksi tietoa löytyy risteilyistä ja Teivaan vierasvenepaikoista.

### Päijänteen virkistysalueyhdistys

<https://www.paijanteenvirkistysalueyhdistys.fi/>

**Ylläpitäjä:** Päijänteen virkistysalueyhdistys, joka ylläpitää kaikille avoimivirkistysalueita koko Päijänteen alueella.

**Sisältö:** Sivuilta löytyy tietoa yhdistyksen alueiden varustuksista ja sijainnista kartalla.

### VisitLahti

<https://visitlahti.fi/yhteystiedot>

**Ylläpitäjä:** Lahden seutu - Lahti Region Oy, jonka tarkoituksena on vastata maakunnan matkailullisen vetovoiman kasvattaminen.

**Sisältö:** Sivuilta löytyy tietoa alueen majoituksesta, ruokailupaikoista, aktiviteeteista, nähtävyyksistä ja ostosmahdollisuuksista.

### Päijät-Hämeen Vesijärvisäätiö

<https://www.vesijarvi.fi/>

**Ylläpitäjä:** Päijät-Hämeen Vesijärvisäätiö, joka edistää vesien kunnossapitoa, seurantaa, tutkimusta ja niistä tiedottamista.

**Sisältö:** Sivuilta löytyy muun muassa tietoa vesistöjen tilasta.

### Lahti vierasveneily

<https://www.lahti.fi/palvelut/liikunta-ja-ulkoilu/satamat-ja-veneily/vierasveneily>

**Ylläpitäjä:** Lahden kaupunki

**Sisältö:** Sivuilta löytyy tietoa Lahdessa vierasveneilyyn liittyen.

### Lahden seudun Luonto

[www.lahdenseudunluonto.fi](http://www.lahdenseudunluonto.fi)

**Ylläpitäjä:** Lahden seudun ympäristöpalvelut, Hollolan ympäristönsuojelu ja -valvonta, Asikkalan ympäristöpalvelut.

**Sisältö:** Sivulla esitellään Lahden, Asikkalan ja Hollolan luonnonsuojelualueita, kaupunkiluontokohteita ja retkikohteita. Lisäksi sivuilta löytyy linkejä alueen ympäristöön liittyviin hankkeisiin ja julkaisuihin.

### Green lahti

<https://greenlahti.fi/>

**Ylläpitäjä:** Lahden kaupunki.

**Sisältö:** Ympäristöpäätöksiin liittyviä tietoja.

# 04

## Veneilijöiden tarpeet

- 4.1 Käyttäjätutkimuksen eteneminen
- 4.2 Tarpeiden ryhmittely
- 4.3 Veneilijöiden näkemyksiä Lahden satamista



## 4.1 Käyttäjätutkimuksen eteneminen

Tietoa veneilijöiden tarpeista saatiin kolmella eri tavalla.

### Kysely

Lahden kaupunki toteutti veneilijöille kyselyn vuonna 2017 (Lahden kaupunki 2017). Kyselyssä oli 133 vastaajaa. 34 % prosenttia vastaajista asui muualla kuin Lahdessa.

Tästä kyselytytkimuksesta tarkemmin analysoitiin neljä kysymystä:

1. Millä perusteella valitset sataman, jossa yövyt? (kysymys 15.)
2. Mikä tekee vierasvenesatamasta houkuttelevan? (kysymys 16.)
3. Millä perusteella voisit suositella Lahtea veneilevälle ystävällesi? (kysymys 17.)
3. Onko jotain, joka estää suosittelemasta Lahtea veneilevälle ystävällesi? (kysymys 18.)

### Haastattelut

Haastateltavia oli 5 kpl. Haastattelut toteutettiin vuoden vaihteessa. Tein haastattelut itse. Kolme haastattelin kasvotusten ja kaksi puhelimitse. Haastatteluilla pyrittiin selvittämään vierasvenesatamien toimivuutta eli niiden hyviä ja huonoja puolia sekä kehittämisehdotuksia.

### Kirjallisuus

Myös kirjallisuudesta etsittiin tietoa veneilijöiden tarpeista. Veneilijöiden tarpeista ei löytynyt paljoa kirjallisuutta, mutta joitakin aiheeseen liittyviä raportteja löytyi.

## 4.2 Tarpeiden ryhmittely

Lahden kaupunki toteutti kehittämiskyselyn veneilijöille keväällä 2017 (Lahden kaupunki 2017). Yhdessä kysymyksistä kysyttiin, millä perusteella veneilijä valitsee sataman ja toisessa, mikä tekee satamasta kiinnostavan ja houkuttelevan.

Näiden kysymysten vastaukset luokiteltiin ryhmiin, jotka jaoteltiin Maslowin tarvehierarkian mukaisesti (kuvio 6.). Sataman valintaperusteena korostui palveluiden tarve, joka sisältää yleiset maininnat palveluista sekä erilaiset satamapalvelut ja ruokailuun liittyvät palvelut (ravintola, kauppa). Lisäksi korostui saavutettavuus, joka tarkoittaa sijaintia, laituripaikkaa ja kiinnittymismahdollisuuksia. Nämä molemmat ovat laitettu Maslowin tarvehieran mukaisessa ryhmittelyssä fyysisiin tarpeisiin.

Kun vastaajat kertoivat, mikä tekee satamasta kiinnostavan ja houkuttelevan, korostui edelleen palveluiden tarve, vaikka vähemmän kuin edellisessä kysymyksessä. Erilaiset tapahtumat, retkeilymahdollisuudet ja nähtävyydet mainittiin useammin kuin edellisessä kysymyksessä.

Fyysiset tarpeet siis korostuivat paljon sataman valitsemisen syynä. Itsensä toteuttamisen tarve kasvoi kun kuvattiin sataman houkuttelevuutta, mutta fyysisten tarpeiden täytyminen oli tässäkin suurin tekijä.

**Millä perusteella valitset satamat, jossa vieraillet tai yövyt?**  
(90 vastaajaa)

Tapahtumat, retkeilymahdollisuudet ja nähtävyydet, **14**

Viihtyisä ympäristö, **24**

Ystävällinen palvelu, **1**

Muiden ihmisten tapaaminen, **0**

Turvallisuus **5**, rauhallisuus **7**,  
suojaisuus **8**

Palvelut: **155**  
- Palvelut yleensä **48**  
- Satamapalvelut **69**  
- Ruokaan liittyvät palvelut **38**

Hinta, **5**  
Informaatio, **1**  
Suositukset, **2**

Saavutettavuus: **46**  
- Sijainti **19**  
- Laituripaikat **8**  
- Kiinnittyminen **19**

**Mikä tekee vierasvenesatamasta kiinnostavan ja houkuttelevan?**  
(91 vastaajaa)

Tapahtumat, retkeilymahdollisuudet ja nähtävyydet, **35**

Viihtyisä ympäristö, **23**

Ystävällinen palvelu, **7**

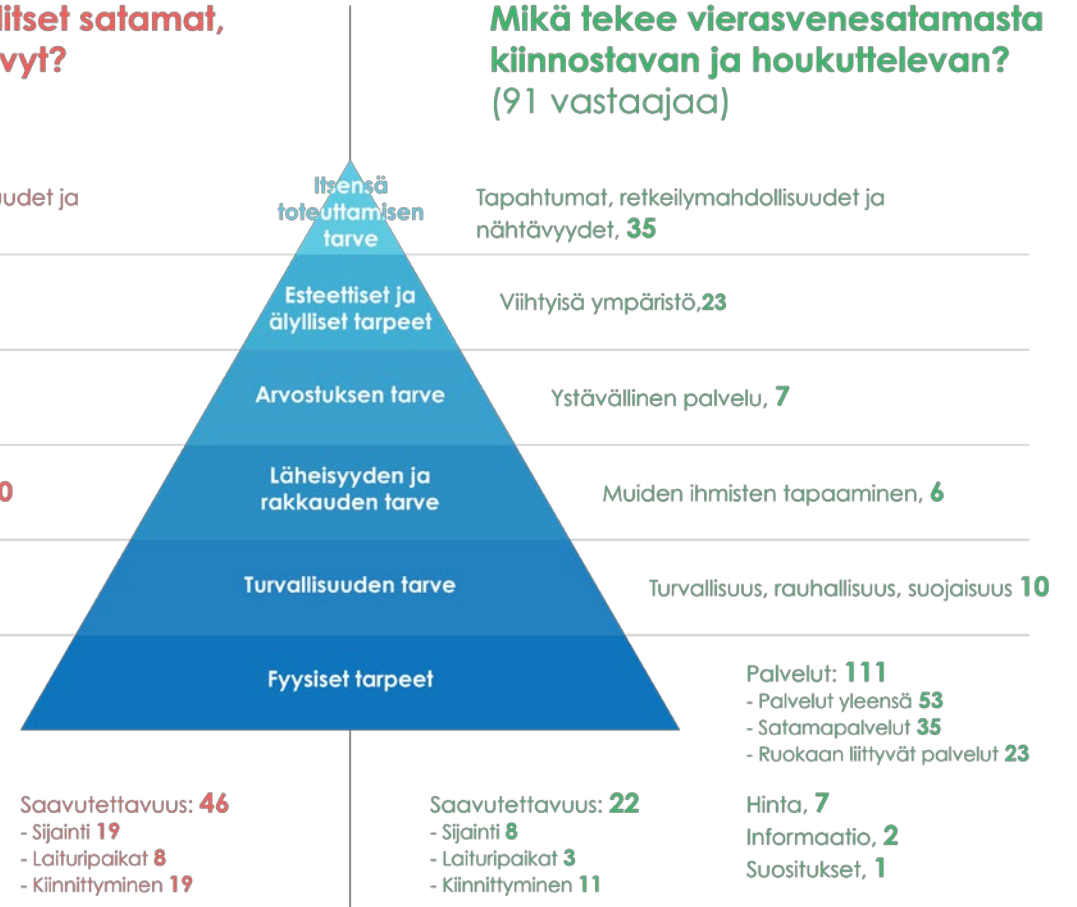
Muiden ihmisten tapaaminen, **6**

Turvallisuus, rauhallisuus, suojaisuus **10**

Palvelut: **111**  
- Palvelut yleensä **53**  
- Satamapalvelut **35**  
- Ruokaan liittyvät palvelut **23**

Hinta, **7**  
Informaatio, **2**  
Suositukset, **1**

Saavutettavuus: **22**  
- Sijainti **8**  
- Laituripaikat **3**  
- Kiinnittyminen **11**



Kuvio 6. Sataman valinnan perusteet ja houkuttelevat tekijät Maslowin tarvehierarkiassa

## 4.3 Veneilijöiden näkemyksiä Lahden satamista

### Onko jotain, joka estää suosittel- masta Lahtea veneilevälle ystäväl- lesi?

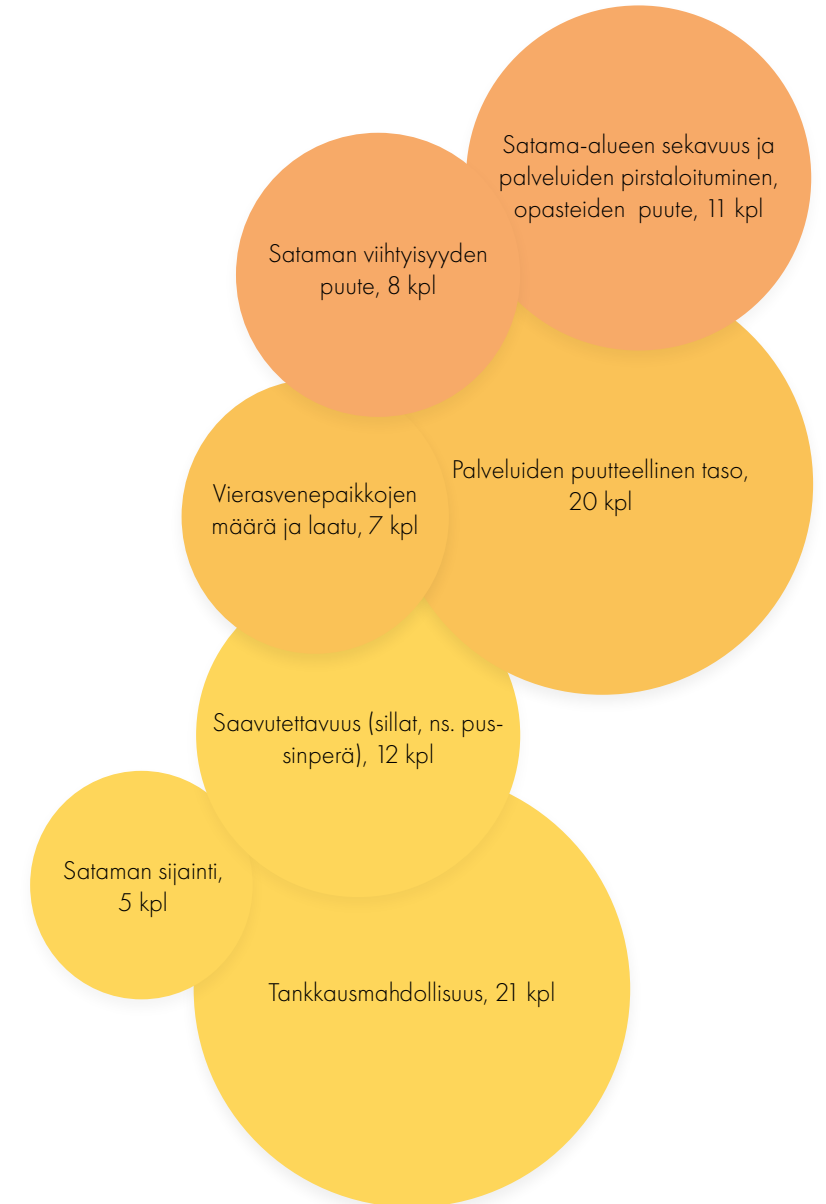
Lahden kaupungin kyselyssä kysyttiin, mikä estäisi suosittelusta Lahtea ystävälle (Lahden kaupunki 2017). Vastauksia kysymykseen oli 70 kappaletta.

Nämä avovastaukset ryhmiteltiin kolmeen eri tyyppiin (kuvio 7.):

1. Asiat, joita ei voida muuttaa
2. Asiat, joille on mahdollista tehdä jotain, mutta vaativat panostamista
3. Asiat, joita voi muuttaa pienemmälläkin panostuksella

Vastauksissa tuotiin eniten esiin palveluiden puutetta (20 kpl) ja tankkausmahdollisuuden puutetta (21 kpl). Uuden tankkauspisteen rakentaminen on kuitenkin käytännössä mahdotonta pohjavesiolo-suhteiden takia.

- Asiat, joita voi muuttaa pienemmälläkin panostuksella
- Asiat, joita voidaan muuttaa, mutta vaativat panostamista
- Asiat, joita ei voida muuttaa



Kuvio 7. Tekijät, jotka estävät suosittelusta Lahtea

**”Ympäristöhän  
olisi upea.”**

(Lahden kaupunki 2017)

Sataman sekavuuteen ja opastuksen puutteeseen sekä viihtyisyyden puutteeseen liittyvät maininnat on ryhmitelty asioiksi, joita voisi parantaa pienemmäläkin panostuksella (Kuvio 7).

Vastauksissa todettiin muun muassa, että erilaiset satamapalvelut ovat hajallaan ja näin ollen tarvittaisiin opasteita lisää. Myös lähiympäristöön tutustumiseen kaivattiin opastamista. Muutamia mainintoja oli myös siihen liittyen, ettei tiedetä missä vierasvenepaikkoja on. Yksi vastaaja toteaa, että tämän hetkinen imago on, että ”Lahti ei halua veneilijöitä lisää.”

Viihtyisyyttä heikentäviksi tekijöiksi mainittiin nuhjuisuus, likaisuus, ruokoton kunto ja lokit. Yksi vastaaja kaipasi lisää istutuksia, penkkejä ja muita viihtyisyyttä parantavia asioita.

## Millä perusteella suosittelisit Lahtea veneilevälle ystävällesi?

Lahten kaupungin kyselyssä kysyttiin myös sitä, millä perusteella vastaajat suosittelisivat Lahtea veneilevälle ystävälle. Tässä kysymyksessä oli 78 vastaajaa.

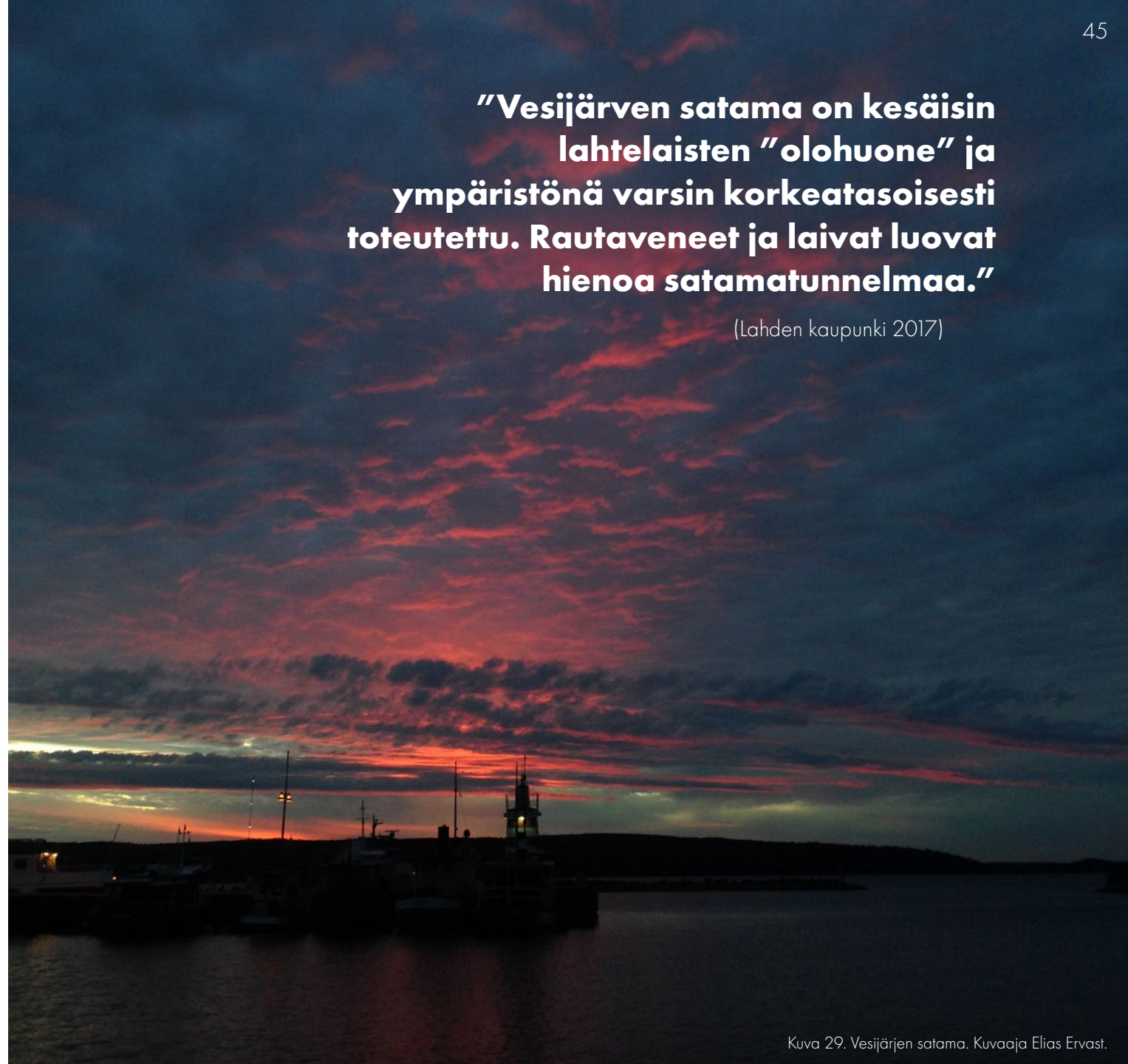
17 % vastasi, ettei suosittelisi Lahtea millään perusteella. Perusteluna tähän mainittiin esimerkiksi se, että satama on kolikko paikka tai satamapalvelut ovat puutteelliset.

Positiivisina asioina mainittiin keskustan läheisyys. Vastaajista 50 % mainitsi tämän suosittelun perusteluna. 31 % mainitsee matkustajasataman ja Sibeliusalan ympäristön ja siellä olevat palvelut. Yksi vastaaja toteaa, että "Ympäristöhän olisi upea."

Kyselyn vastausten perusteella voidaan siis sanoa, että keskustan ja Vesijärven sataman läheisyys on tällä hetkellä Lahden satamatoiminnan valttikortti.

**"Vesijärven satama on kesäisin lahtelaisten "olohuone" ja ympäristönä varsin korkeatasoisesti toteutettu. Rautaveneet ja laivat luovat hienoa satamatunnelmaa."**

(Lahden kaupunki 2017)





## Haastattelut

Haastateltavina oli viisi henkilöä. Haastattelujen pohjana oli valmiit kysymykset (liite 1.), mutta haastattelut käytiin kuitenkin vapaamuotoisesti. Viisi haastateltavaa valittiin siten, että kukin oli mahdollisimman erilainen. Yksi haastateltava on kokenut purjeventilijä, joka tekee päiväretkiä ja pidemmän matkan purjehduksia sekä osallistuu myös kilpailuihin. Toinen haastateltava on moottoriveneilijä, joka ei ole niin kokenut veneilijä. Nämä kaksi ovat lahtelaisia ja he tuntevat Lahden satamia. Kolmantena haastateltiin muualla asuvaa traileriveneilijää, joka on purjehtinut Päijänteellä muun muassa kilpailuissa.

Neljäs haastateltava on purjeventilijä, joka veneilee merellä ja jolla on paljon kokemusta erilaisista vierasvenesatamista, myös ulkomailta. Viidentenä haasteltiin Lahden sataman yrittäjää. Haastatteluissa nousi esiin yksittäisiä asioita, mutta jotka ovat kuitenkin samankaltaisia kuin Lahden kaupungin kyselyssä (Lahti 2017). Seuraavassa on vedetty yhteen haastatteluista nousseita asioita. Yksittäisten haastatteluiden sisältöä ei käydä erikseen läpi.

## - Miinuksia

Miinuksina nähtiin se, että Teivaassa ei ole riittävästi palveluita kuten esimerkiksi saunaa. Lähellä ei ole kauppoja ja kaupat ovat kuitenkin pääasiallinen syy miksi kaupunkisatamaan tullaan. Pienellä veneellä palveluiden tarve vielä korostuu. Purjeveneilijät kaipaavat mastonosturia. Venepaikan maksamisen todettiin sijaitsevan kaukana. Lisäksi tuli esiin, että veneilyvarusteita, kuten esimerkiksi köysiä, ei ole lähistöllä saatavilla.

Laitureiden osalta haastattelussa mainittiin sivukiinnityksen oleva huono, koska koko rannan alue ei tule hyödynnetyksi. Keulakiinnityksellä mahtuisi enemmän veneitä.

Sataman epäselvyys nousi esiin haastattelussa. Tätä toi esiin moottoriveneilijä, jolla ei ole pitkää kokemusta veneilystä. Venepaikkojen sijainti Niemessä on epäselvää. Informaatio koettiin huonoksi tai sitä ei ole lainkaan. Haastateltava kaipasi informaatiota esimerkiksi sataman asioinnin hoitamisesta, lähimmistä palveluista ja polttoaineen saannista.

Myös parkkipaikkojen osalta on epäselvyyttä. Haastateltava koki, että vierasvenesatamat ylipäätään ovat hieman sekavia menettelytapojen ja palveluiden osalta. Tämä ei ole siis pelkästään Lahden satamien haaste. Myös sataman yrittäjä toi esiin sitä, että alueen yleinen selkeytys on tärkeää.

Viihtyisyys mainittiin myös. Teivaa ei houkuta yöpymään. Satamasta puuttuu oleskelumahdollisuuksia ja viihtyisyyttä lisääviä tekijöitä kuten penkkejä, nuotiopaikkoja ja pöytiä.

Sataman yrittäjä piti huonona sataman keskeneräisyyttä, alueen epäsiisteyttä ja hidasta kehitystä. Ylipäätään matkailun kasvun pitäisi huomioida enemmän. Toiveena oli, että pitäisi alkaa vain tekemään.

## + Plussia

Hyvinä asioina tuotiin esiin Teivaan ravintolan ja vene- ja huoltotarvikeliikkeen palveluita. Se, että Niemessä sijaitsee tankkausaste, on hyvä asia. Samalla todettiin, että vastaavasti tankkausasteen puuttuminen Taivaasta on puute. Sitä keuhuttiin, että sähköä on saatavilla. Lisäksi ilmaiset parkkipaikat saivat kehuja. Vaikka miinuksissa tuli esiin, että Teivaa ei houkuta yöpymään, mainitsi toinen veneilijä Teivaan miljöön kuitenkin mukavaksi. Sataman yrittäjä näkee alueen ja ympäristön potentiaalisenä, jos se vain käytetään oikein. Hyvänä hän pitää tulevaisuuden kehittämissuunnitelmia kuten rannan kävelyreittiä.

## Millainen on hyvä satama?

Muista hyvistä satamista tuli joitain mainintoja. Korpilahdessa palvelut ovat lähellä ja ympäristö on viihtyisä. Kuhmoisten satamassa on ilmainen hyvä sauna, kauppa lähellä ja saatavilla on kähryjä. Korpilahden satamassa on myös hyvä ravintola, kioski ja lisäksi sekatarvakauppa, jossa on veneilytarvikkeita. Sysmän satama on kokonaisuutena hyvä, vaikka kauppaa siellä ei olekaan. Houkuttelevuutta lisää taidenäyttely. Myös Pääjärven luonnonsatamat tuotiin esiin. Jyväskylän sataman todettiin olevan Lahteen verrattava, koska se on kaupunkimainen. Esimerkiksi Kuhmoinen on enemmän maaseutumaisempi, eikä siksi verrattavissa Lahteen. Vesijärvellä sijaitseva Enonsaari, jonne pääsee reittiveneellä, mainittiin hyvänä kohteena sellaiselle, joka ei veneile.

Tärkeimpinä vierasvenesataman palveluina nousivat saniteettitilat (wc, suihku ja sauna) ja palvelut yleensä, mutta erityisesti kauppa. Veneeseen liittyen tärkeänä mainittiin se, että veneelle on tilaa ja että polttoainetta on saatavilla sekä mahdollisuus septiijennykseen.

Lisäarvoa tuovina asioina satamissa mainittiin muut veneet, tunnelma ja viehättävä miljö. Viihtyisyyttä lisää se, että satama on tarkoitettu muillekin kuin veneilijöille. Kehittämisideana Lahden osalta yksi veneilijä pohti sitä, voisiko alueen konsertteja tuoda satamassa enemmän esille tai helpottaa konsertteihin saapumista veneillen. Sataman yrittäjä toivoi tapahtumapuiston parempaa käyttöä.

**Traileriveneilijän** tarpeet ovat erilaisia kuin vesiltä saapuvan veneilijän. Trailerilla purjevenettä kuljettava veneilijä piti tärkeänä, että peruuttamisen on mahdollisimman vähän kun lähestytään vesillelaskuluiskaa tai ajetaan pysäköintialueen läpi. Harhaan ajamisen ja sen seurauksena peruuttamisen tarvetta vähentää myös se, että sisään-tuloväylä on selkeä ja että näkyvillä on autosta käsin luettava kartta, josta voi nähdä luiskalle johtavan ajoreitin ja pysäköintipaikat.

Pysäköinnin osalta toiveena on, että sataman pysäköintialueella tai luiskan lähetyillä on mahdollista pysäköidä ajoneuvoyhdistelmä jakamattomana ainakin tilapäisesti. Tälle pysäköintialueelle ajoneuvoyhdistelmän pitäisi voida pysäköidä noin tunniksi ilman, että se häiritsee muita luiskan käyttäjiä. Auto ja traileri sekä kaadettu masto vaatii riittävästi tilaa. Pitkäaikaispysäköinnissä traileri ja vetoauto voidaan erottaa ja pysäköidä erillisiin pysäköintiruutuihin.

Luiskan osalta huomioitavaa on, että ajoneuvoyhdistelmillä on erilaiset tarpeet luiskan kaltevuuden osalta. Traileri, joka on varustettu omin jarruin, voidaan laskea jyrkemmästä luiskasta. Jarruton traileri vaatii loivemman luiskan. Luiskan ei kuitenkaan pitäisi olla niin loiva, etteikö vene myös omalla painollaan tai työntämällä liukuisi veteen. Parhaimmillaan satamassa on kaksi luiskaa erilaisilla kaltevuuksilla. Huomioitavaa on myös se, että luiskan lähellä ei saa olla ilmaa johtoja tai esteitä kuten esimerkiksi valaisinpylväitä, jotka voivat tulla purjeveneen maston tielle.

Laiturin osalta toiveena on, että luiskan välittömässä läheisyydessä on kiinnityslaituri, johon mahtuu tarvittaessa 1-2 vuoroa odottavaa venettä. Jos traileriveneilijä toimii yksin, venettä ei ole mahdollista siirtää muutoin kuin köysien avulla rannalta käsin. Ihanteellista olisi, että eri tuulen suuntia varten olisi vaihtoehtoisesti kiinnityslaiturit sekä oikealla että vasemmalla käytettävissä.





Kuva 30. Vieraslaituri. Kuvaaja Elias Ervast.

## Veneilijöiden tarpeita muissa satamista

Veneilijöiden tarpeita selvitettiin muun muassa Tampereen seutusatamien kehittämissuunnitelmassa (Tampereen kaupunkiseutu 2019, 4). Tampereen seutusatamatselvityksessä nousi esiin paljon perusasioita, joissa nähdään puutteita. Näitä ovat laitureiden lisärakentaminen, tankkauspisteet, septityhjennyslaitteet, palveluiden ja viihtyisyyden kehittäminen (Tampereen kaupunkiseutu 2017, 33). Veneilijät toivovat, että satamassa on hyvät peruspalvelut kuten polttoaineen tankkaus, wc, jätehuolto, videovalvonta, pysäköintitilaa ja talousvesi.

Hankkeessa kerättiin lisäksi tietoa myös vastaavista kehittämishankkeista. Näissä erilaisissa selvityksissä on havaittu samankaltaisia veneilijöiden tarpeita. Riittävä laituripaikkojen määrä ja yleisten palveluiden saatavuus ovat kaikille yhteisiä tavoitteita. Lisäksi toive mahdollisuudesta varata laituripaikka internetissä nousi esiin ja sovellus, jolla voidaan markkinoida satamien palveluita ja auttaa käyttäjiä palveluiden löytämisessä. Nämä vastaukset olivat samankaltaisia yleensä matkailualalla tehtyjen tutkimuksien kanssa (Tampereen kaupunkiseutu 2017, 23). Selvityksessä todetaan, että tankkauspistettä ei ole mahdollista kaikkiin satamiin saada, mutta muita perusasioita on periaattessa helppo kehittää.

# 05

## Suunnitteluprosessi

5.1 Yhteenveto ja rajaus

5.2 Aikataulu

5.3 Käyttäjäprofiilit

5.4 Palvelupolut

## 5.1 Yhteenveto ja rajaus

Opinnäytetyössä on tähän mennessä selvitytty kuvion 8. laatikossa näkyviä asioita. Veneilijöiden tarpeissa nousi erityisesti peruspalveluiden tarve. Hyvä satama on toimiva kokonaisuus, jossa on kaikki tarvittava tarjolla. Lahden satamien palvelukokonaisuuksissa on paljon hyvää, mutta vielä on kehitettävää. Erilaisia kehittämiseen liittyviä ratkaisuja on olemassa paljon ja niitä voidaan luokitella vaativuuden mukaan. Kappaleessa 6 käsitellään realistisia ratkaisuja veneilijän palvelupolulta.

Koko satamatoiminnan kehittäminen



Vierasvenesatamien kehittäminen

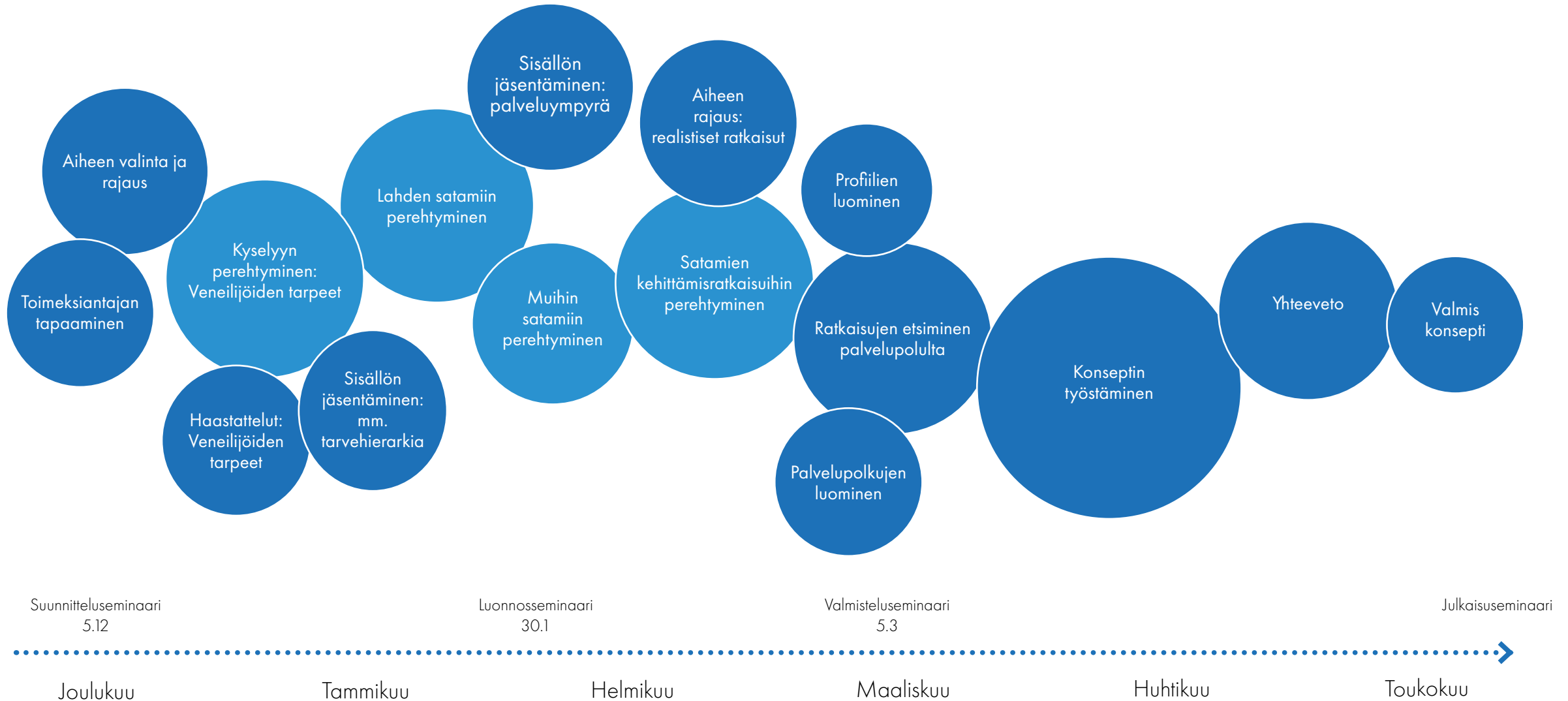


Veneilijöiden tarpeet	Hyvän sataman edellytykset
Lahden satamien palvelukokonaisuudet	Erilaiset kehittämiseen liittyvät ratkaisut



Kehittämiskäsitteet palvelupolulla

## 5.2 Aikataulu



## 5.3 Käyttäjäprofiilit

Opinnäytetyössä tarkastellaan satamassa vierailevia asiakkaita. Ne veneijät, joilla on Lahdessa kotisatama on siis jätetty tarkastelun ulkopuolella.

Satamassa vierailevat voidaan jakaa kahteen erilaiseen ryhmään. Osa vierailijoita tulee satamaan vesiltä ja osa maalta käsin. Muut kävijät -profiili kuvaa sellaisia kävijöitä, jotka tulevat satamaan, mutta eivät välttämättä mene vesille lainkaan.



### Matkaveneilijät

**Veneilijä, joka yöpyy vierasvenestamassa yhden tai useamman yön.**

Tarvitsee enemmän peruspalveluita, joita ovat esimerkiksi kauppa ja peseytymistilat ja veneen huoltamiseen liittyvät palvelut.



### Päiväretkeilijät

**Veneilijä, joka viettää lyhyemmän ajan satamassa eikä yövy siellä.**

On enemmän kiinnostunut lisäpalveluista, joita ovat esimerkiksi erilaiset tapahtumat ja nähtävyydet. Peruspalvelut eivät niin isossa osassa, koska vierailu ei ole pitkä.



### Traileriveneilijät

**Veneilijä, joka laskee ja nostaa veneensä trailerilla. (esimerkiksi pienet veneet, kalastajat ja kilpaveneilijät)**

Palveluiden tarve keskittyy enemmän veneen nostoon, laskuun ja traileriin.



### Muut kävijät

**Henkilö, joka tulee satamaan palveluiden takia tai vain viettämään aikaa. Tulee esim. autolla tai kävelen.**

Tarpeet keskittyvät liitännäis- ja tukipalveluihin. Näitä voivat olla esimerkiksi kahvilassa käyminen tai kanootin vuokraaminen.

● Vesiltä tulevat

● Maalta tulevat

## 5.4 Palvelupolut

Palvelupolku kuvaa palvelukokonaisuutta ja kertoo, miten asiakas kulkee ja kokee erilaiset palvelut aika-akselilla (Tuulaniemi 2011, 78-82). Palvelupolku voidaan jakaa eri vaiheisiin asiakkaalle muodostuvan arvon mukaan. Tuulaniemen mukaan näitä vaiheita ovat esipalveluvaihe, ydinpalveluvaihe ja jälkipalveluvaihe. Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon.

Palvelut ovat usein monen palvelutuottajan yhteinen tarjooma, mutta asiakkaalle palvelu näyttyy yhtenä palveluna (Tuulaniemi 2011). On siis tärkeää, että eri palvelutuottajat toimivat yhteisen brändin mukaisesti.

Polku jakautuu **palvelutuokioihin**, jotka sisältävät **kontaktipisteitä**. Kontaktipisteiden kautta asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä ovat Tuulaniemen mukaan ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat (Tuulaniemi 2011). Kontaktipisteiden ihmiset voivat olla sekä palvelua tuottavat ja kuluttavat ihmiset. Palvelupolun ympäristöt ovat voivat olla joko fyysisiä tai digitaalisia. Palvelun tuottamiseen ja kuluttamiseen tarvitaan usein myös erilaisia fyysisiä tavaroita. Kontaktipisteiksi luetaan myös erilaiset toimintatavat, joka tarkoittavat sovit- tuja ja vakioituja käyttäytymismalleja.

**Tässä opinnäytetyössä palvelupolku on jaettu viiteen eri vaiheeseen.**

**Esipalveluvaiheessa** asiakas hankkii tietoa palvelusta.

**Ydinpalveluvaiheessa** asiakas on saapunut paikan päälle ja tarvitsee perimmäisen palvelun, jonka takia hän ylipäätään saapuu paikalle.

**Liitännäispalveluvaiheessa** asiakas hyödyntää ydinpalveluun kiinteässä yhteydessä olevia palvelun osioita.

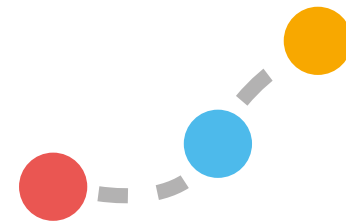
**Tukipalveluvaiheessa** asiakas hyödyntää niitä asioita, jotka eivät ole enää niin kiinteästi osa palvelua, mutta tekevät kuitenkin ydinpalvelusta houkuttelevamman.

**Jälkipalveluvaiheessa** asiakas poistunut ja arvioi palvelua, antaa palautetta, reklamoii ja kertoo palvelusta eteenpäin muille asiakkaille.

**Palvelupolun palvelutuokioita kuvataan pollulla olevilla ympyröillä. Ympyröiden värit kuvaavat palvelupolun vaihetta. Kontaktipisteinä on tarkasteltu seuraavia:**

Ympäristö (fyysinen ja digitaalinen)  
Ihmiset  
Toimintamallit  
Esineet

Kaikille neljälle asiakasprofilleille on esitetty omat palvelupolkunsa (kuviot 10 - 13). Kuvioissa kontaktipisteet vastaavat palvelupolun nykytilaa.





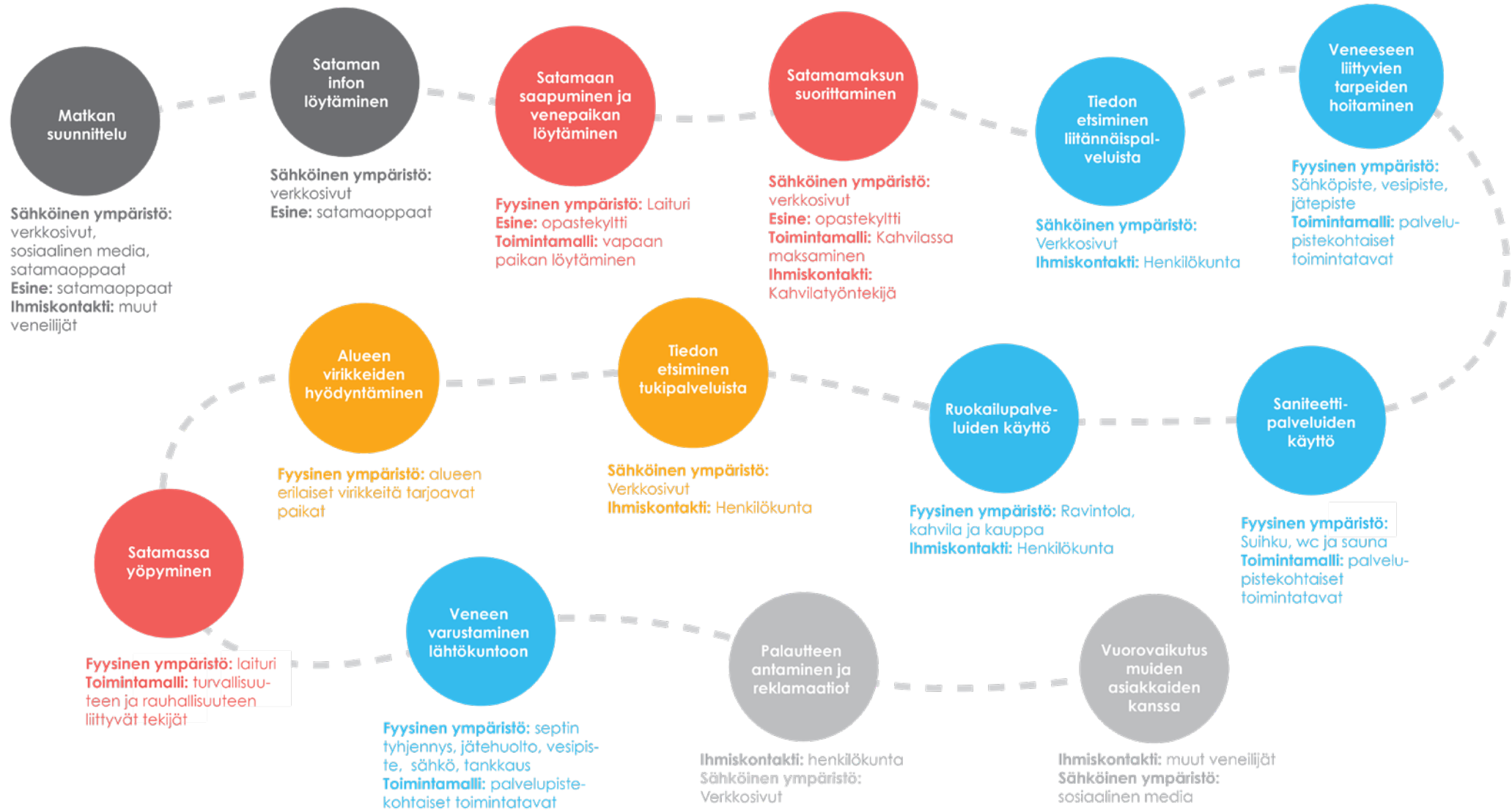
## Esipalvelu

## Ydinpalvelu

## Liitännäispalvelut

## Tukipalvelut

## Jälkipalvelut



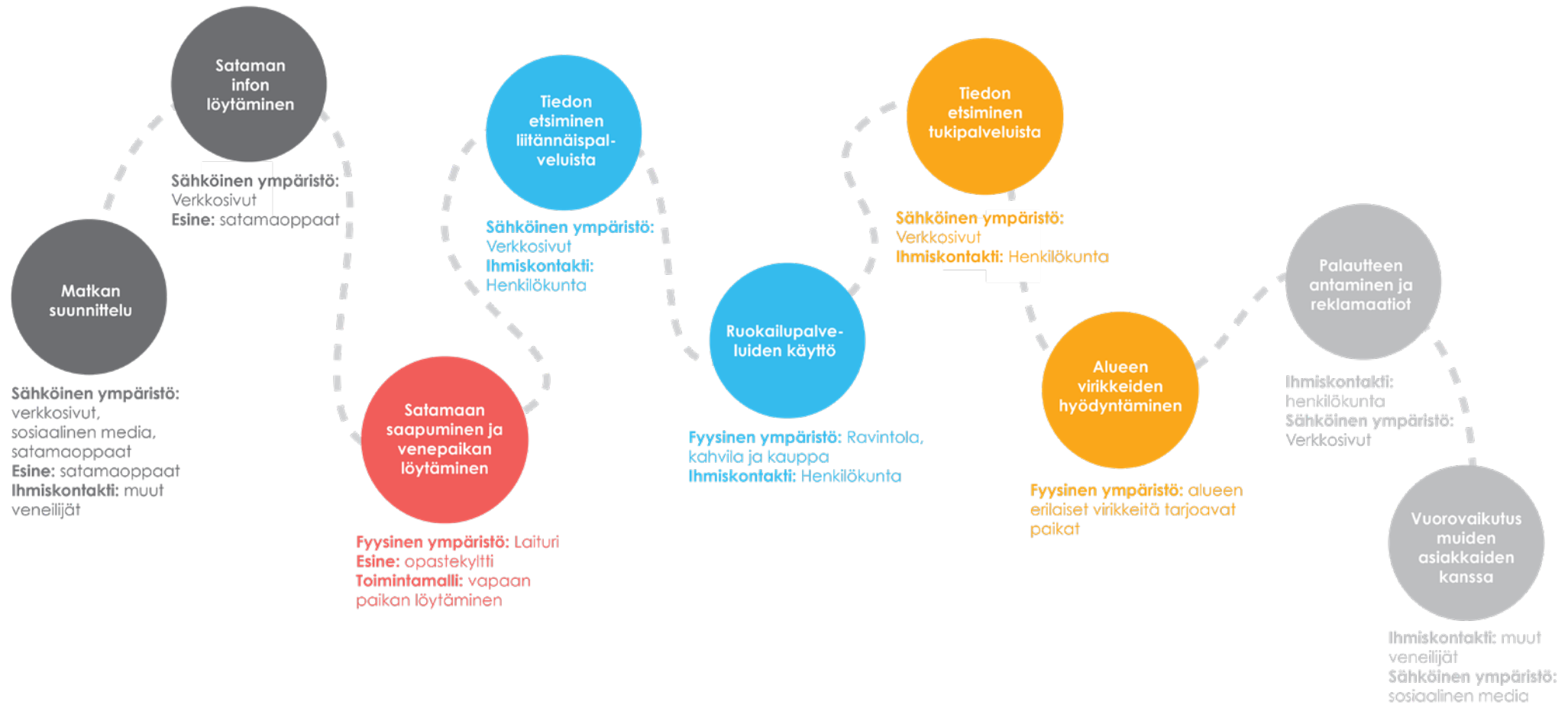
Esipalvelu

Ydinpalvelu

Liitännäispalvelut

Tukipalvelut

Jälkipalvelut







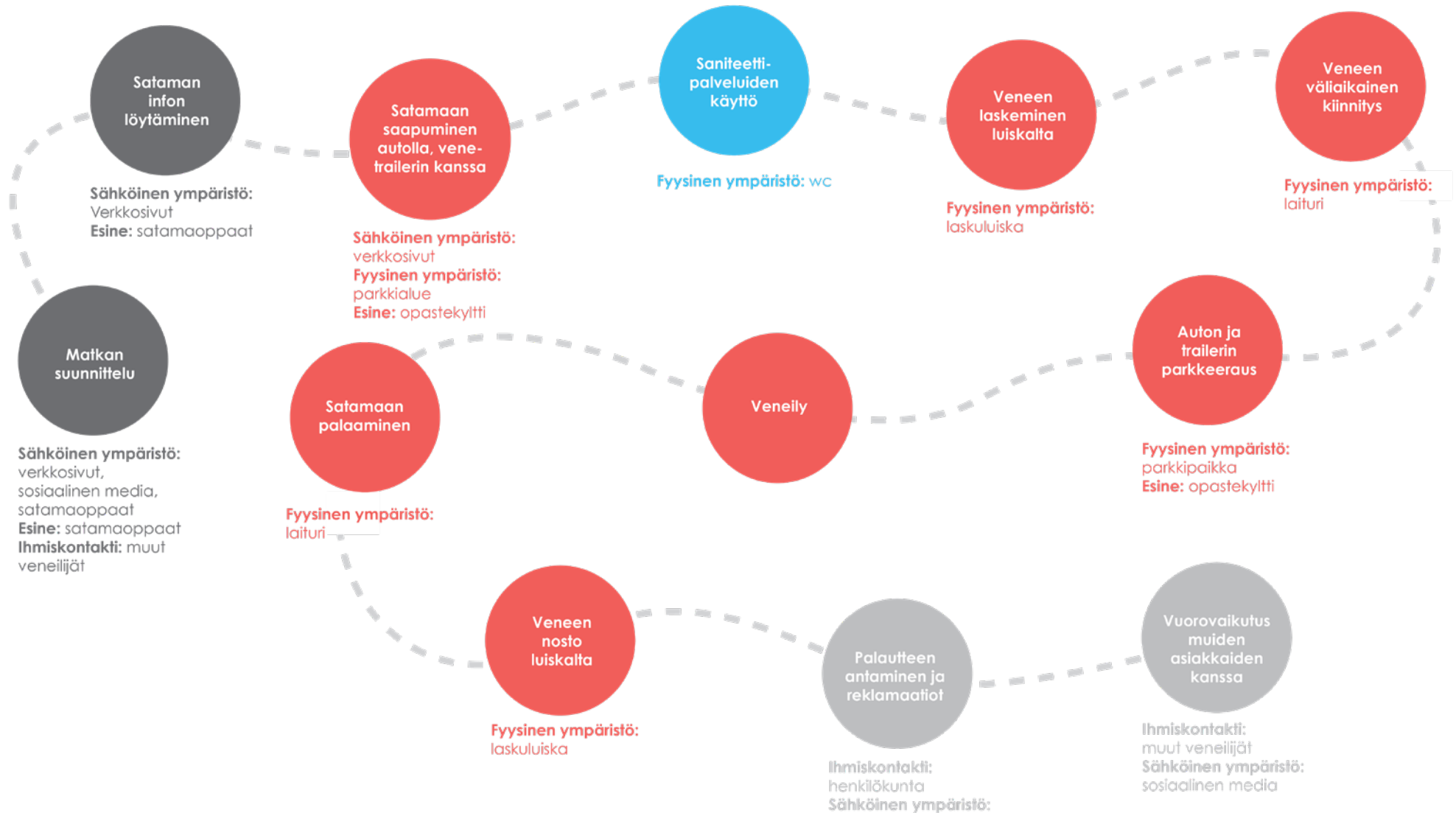
Esipalvelu

Ydinpalvelu

Liitännäispalvelut

Tukipalvelut

Jälkipalvelut





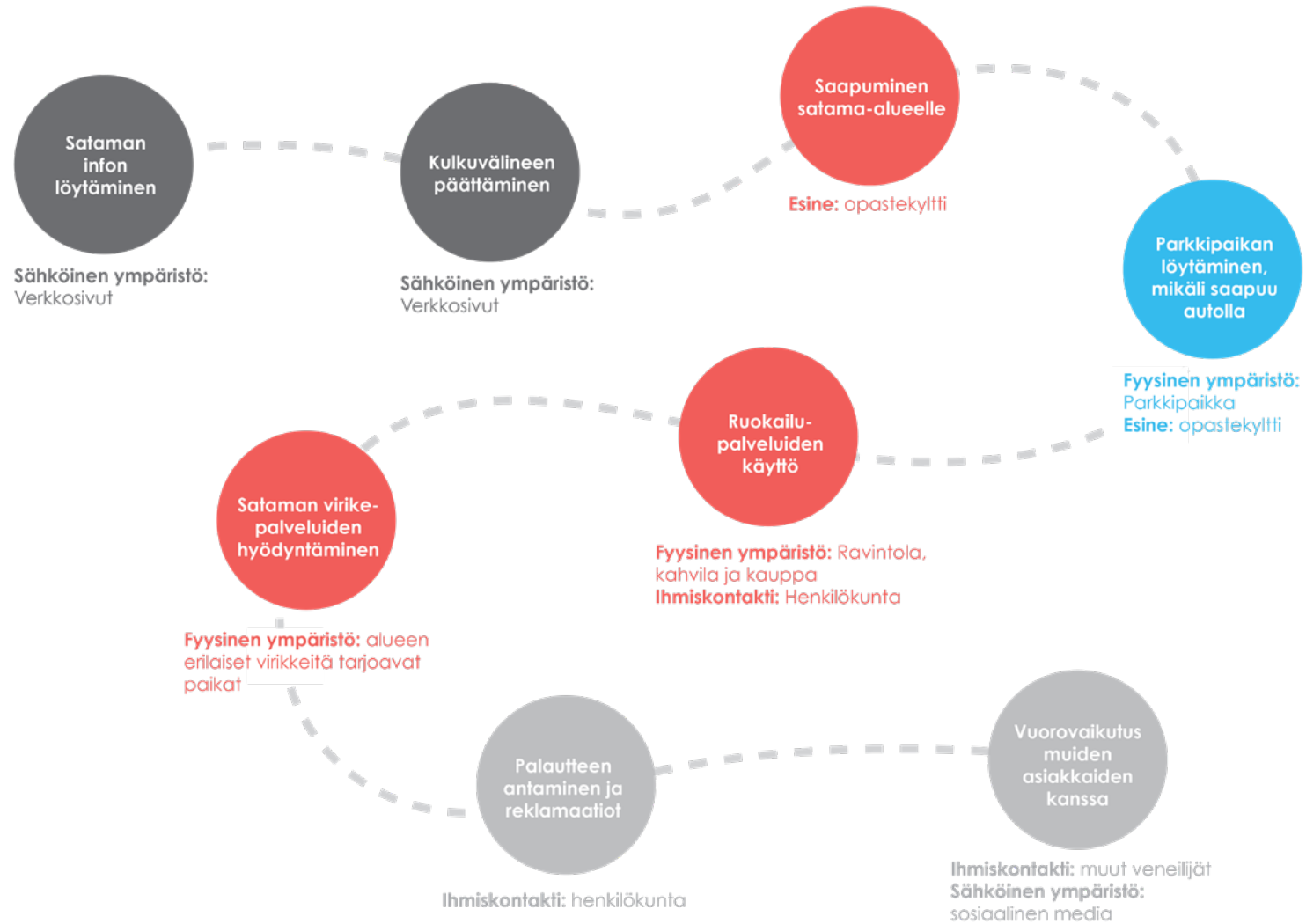
Esipalvelu

Ydinpalvelu

Liitännäispalvelut

Tukipalvelut

Jälkipalvelut



# 06

## Ratkaisut palvelupolulla

6.1 Ratkaisuiden ryhmittely

6.2 Työn tarkoitus

6.3 Ehdotukset ratkaisuksi

## 6.1 Ratkaisuiden ryhmittely

1.



**Fyysiset muutokset  
kuten opasteet**

### Opasteisiin liittyvät linjaukset

Opinnäytetyössä esitettyjen opasteiden tarkoitus on toimia mallina eli niitä ei ole tarkotus toteuttaa sellaisenaan. Ne ovat konsepti, jossa tärkeintä on sisältö, tarkoitus ja sijainti. Olennaista on minkälaisia opasteita tarvitaan mihinkin kohtaan. Seuraava vaihe olisi opasteiden prototyypin luominen ja testaus, mutta siihen ei edetä tässä opinnäytetyössä.

2.



**Tietojen löytäminen  
verkkosivuilta selkeästi**

### Verkkosivuihin liittyvä linjaukset

Lahden nykyiset verkkosivut ovat uudistumassa. Opinnäytetyössä esitetyt verkkosivut ovat konsepti, jota ei sellaisenaan toteuteta. Esitetyt asioita voidaan kuitenkin hyödyntää uusia verkkosivuja tehdessä.

3.



**Sähköisten alustojen  
hyödyntäminen**

### Sähköisiin järjestelmiin liittyvät linjaukset

Mikään sähköinen järjestelmä ei ole suoraan sellaisenaan otettavissa käyttöön, mutta opinnäytetyössä pohditaan olisiko jonkin järjestelmän hyödyntäminen suositeltavaa.

## 6.2 Työn tarkoitus

Opinnäytetyössä on hahmotettu veneilijöiden tarpeita ja satamatoiminnan kehittämiseen liittyviä ratkaisuja.

**Veneilijöiden tarpeita** hahmotettaessa tuli esiin kolmen tyyppisiä asioita: 1. asiat, joita ei voi muuttaa (esimerkiksi sataman sijainti), 2. asiat, joita voidaan parantaa, mutta vaativat panostamista (esimerkiksi palveluiden puutteellinen taso) ja 3. asiat, joita voidaan parantaa pienemmällä panoksella (esimerkiksi opasteiden kehittäminen).

**Erilaiset kehittämistoimet** on jaoteltu tulevaisuuden satamaa kuvaaviin ratkaisuihin (kuten älysatama), olemassa oleviin sähköisiin työkaluihin (kuten varausjärjestelmät) sekä helpommin toteutettaviin ratkaisuihin (kuten tiedon jakaminen). Opinnäytetyössä rajaudutaan erityisesti näihin helpommin toteutettaviin ratkaisuihin.

Opinnäytetyössä keskitytään satamassa vierailleviin asiakkaisiin. Näitä ovat satamassa yöyvät matkaveneilijät ja päiväretkeilijät, traileriveneilijät ja muut kävijät. Näille neljälle profiilille on tehty palvelupolut.

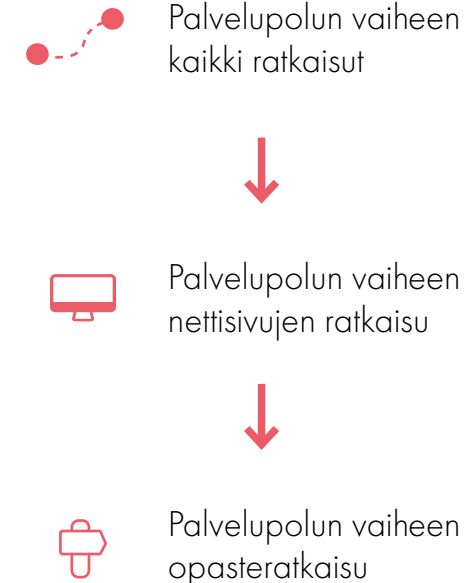
Seuraavassa keskitytään tarkastelemaan vesiltä tulevan vierasveneilijän, tarkkaan ottaen yöpyvän matkaveneilijän, palvelupolkua ja etsimään sen varrelta sellaisia tarpeita, joihin voi löytää helpommin toteutettavia parantamishdotuksia. Kyselystä ja haastattaluista kävi ilmi, että on olemassa tarve nopeille parannuksille, jotta pidetään yllä uskoa kehitykseen. Nämä ratkaisut koostuvat kolmen tyyppisistä asioista: fyysiset muutokset (kuten opasteet), tiedon löytyminen verkkosivuilta selkeästi ja sähköisten alustojen hyödyntäminen. Kahteen ensimmäiseen tehdään konkreettisia ehdotuksia ja kolmanteen joitain suosituksia. Opasteiden ja verkkosivujen suunnittelussa huomioidaan sisältöön, sijoitteluun ja visuaalisuuteen liittyviä tekijöitä.

Kappaleessa 6.3. käydään ratkaisuja läpi palvelupolun vaiheiden mukaisesti seuraavasti:

- ratkaisut **esipalveluvaiheessa**
- ratkaisut **ydinpalveluvaiheessa**
- ratkaisut **liitännäispalveluvaiheessa**
- ratkaisut **lisäpalveluvaiheessa**
- ratkaisut **jälkipalveluvaiheessa**.

Kussakin palvelupolun vaiheessa on tarkasteltu palveluokioihin vaikuttavia tekijöitä ja ratkaisuja. Esi-tellyt ratkaisut sopivat Niemen ja Teivaan satamiin, mutta esimerkeissä on kuvattu Teivaan satamaa.

### Järjestys palvelupolun vaiheen sisällä



# Muotoiluprosessi

Palvelumuotoilun prosessi voidaan jakaa viiteen osaan ja näiden sisällä eri vaiheisiin (Tuulaniemi 2000, 130 - 131).

Määrittelyosion aloittamisvaiheessa kuvataan mihin asiakastarpeeseen vastataan ja mitkä ovat palveluntarjoajan tavoitteet (Tuulaniemi 2000, 132). Esitutkimusvaiheessa luodaan ymmärrystä palvelua tuottavasta organisaatiosta eli selvitetään esimerkiksi toimintaa ohjaavat periaatteet, visiot ja strategiat, kilpailutekijät, tämänhetkinen tarjooma ja kohderyhmät (Tuulaniemi, 2000, 136).

Tutkimusosion asiakasymmärrysvaiheessa kasvatetaan ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, tavoitteista, odotuksista, arvoista ja toiminnan motiiveista (Tuulaniemi, 2000, 142). Strategisen suunnittelun vaiheessa tarkennetaan palvelua tuottavan organisaation tavoitteita. Yritys tekee toiminnalleen tietyn strategisen valinnan ja päättää miten se aikoo markkinoilla menestyä (Tuulaniemi 2000, 172).

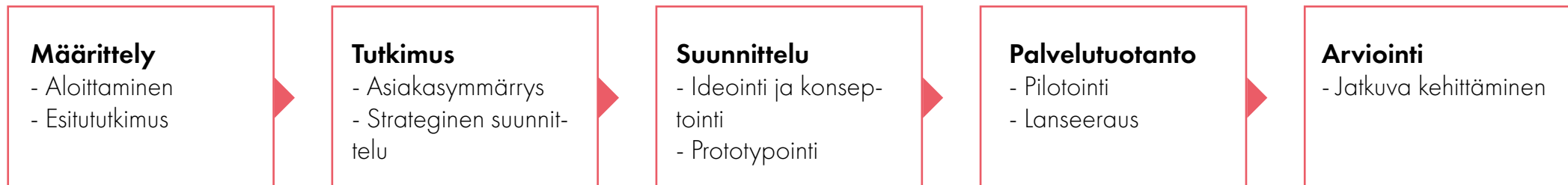
Suunnitteluosion ideointi- ja konseptointivaiheessa kehitetään vaihtoehtoisia ratkaisuja (Tuulaniemi 2000, 185). Ideointi on joko laajenevaa tai supistuvaa. Tässä vaiheessa muun muassa kootaan ja ryhmitellään ratkaisuja. Konseptointi on palvelun suuri kuva ja siinä kuvataan palvelun keskeinen idea (Tuulaniemi 2000, 189). Palvelukonsepti sisältää suunniteltavan palvelun palvelupolun. Prototyypointivaiheessa kehitettävää palvelua testataan vuorovaikutustilanteessa (Tuulaniemi 2000, 194). Palvelumuotoilussa prototyyppi tarkoittaa nopean mallin rakentamista suunnittelun ja kehittämisen avuksi.

Palvelutuotanto-osiossa palvelu pilotoidaan ja lanseerataan. Arviointiosio sisältää palvelun jatkuvan kehittämisen.

Myös konkreettisemmän tuotteen muotoiluprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen (Kettunen 2000, 56-57). Nämä vaiheet ovat 1. tuotehaku, 2. konseptimuotoilu ja 3. tuotemuotoilu. Konseptimuotoilun vaihe jaetaan neljään osaan. Ensin hankitaan tietoa, jonka jälkeen ideoidaan. Ideoiduista konsepteista karsitaan ja valitaan sopivimmat ja näitä testataan.

Tässä opinnäytetyössä on keskitytty muotoiluprosessin alkuvaiheisiin. Palvelumuotoilun prosessissa (Tuulaniemi 2000) edetään ideointi- ja konseptointivaiheeseen. Tässä opinnäytetyössä ei edetä prototyyppien tekemiseen ja niiden testaamiseen, vaan keskitytään konseptien luomiseen. Konseptia voidaan kuvata seuraavasti:

**“Konsepti on kartta, joka on skaalausasteikon keskivaiheilla; kartasta voi jo erottaa ääri-  
vii-  
vat, mutta yksityiskohdista ei vielä saa sel-  
vää.”** (Tuulaniemi 2000)



## 6.3 Ehdotukset ratkaisuiksi



# Esipalvelu

## Ratkaisuehdotukset



**Sähköinen ympäristö:** verkkosivut, sosiaalinen media, satamaoppaat  
**Esine:** satamaoppaat  
**Ihmiskontakti:** muut veneilijät

### Tieto satamien olemassaolosta

Tiedon olisi hyvä löytyä helposti googlettaamalla esimerkiksi "Lahti vierasvenesatama", "Teivaan satama", "Niemen satama", "satamat Lahti". Mitä paremmin tietoa on tarjolla, sitä paremmin se nousee esiin hakiessa. Tietoa satamien olemassaolosta etsitään verkkosivujen myös sähköisistä ja painetuista satamaoppaista.

- Satamat löytyvät selkeästi ja houkuttelevasti Lahden verkkosivuilta. (kuvio 14)
- Tulevaisuudessa Lahden ja yleensäkin Päijänteen satamien löytyminen sähköisistä satamaoppaista kattavammin.

### Muiden veneilijöiden suosituksukset

Satamaan liittyviin odotuksiin vaikuttavat aikaisempien omien kokemusten lisäksi muiden veneilijöiden suosituksukset. Näitä kuullaan erilaisissa kohtaamisissa ja luetaan sosiaalisesta mediasta. Veneilijöiden suositusten sisältöön vaikutetaan tarjoamalla hyviä kokemuksia.

### Palveluntarjoajien lupaukset

Palveluntarjoajan suorat lupaukset tarjolla olevista palveluista tai epäsuorat lupaukset, kuten esimerkiksi hinta, vaikuttavat myös odotuksiin.

- Lahden verkkosivuilta löytyy selkeästi tiedot tarjolla olevista palveluista ja sataman hintatiedot. (kuvio 15)

### Houkuttelevuustekijät

Lahden kaupungin kyselystä käy ilmi, että houkuttelevuustekijäksi hyvien liitännäispalveluiden lisäksi nousevat erilaiset tukipalvelut kuten kaupungin tapahtumat ja nähtävyydet (kuvio 6.). Kun kysyttiin, miksi vastaaja suosittelisi Lahtea, nousi esiin keskustan läheisyys.

- Lahden verkkosivuilla on linkejä sivustoille, jotka esittelevät alueen viriketoimintoja ja nähtävyyksiä. (kuvio 23)



**Sähköinen ympäristö:** verkkosivut  
**Esine:** satamaoppaat

### Saapumisohjeet

Veneilijä tarvitsee ennakoon tietoa saapumisohjeista. Tällaista tietoa on esimerkiksi se, löytyykö satamasta vierasvenepaikkoja, missä ne sijaitsevat sekä saavutettavuuteen ja syvyyteen liittyvät tiedot.

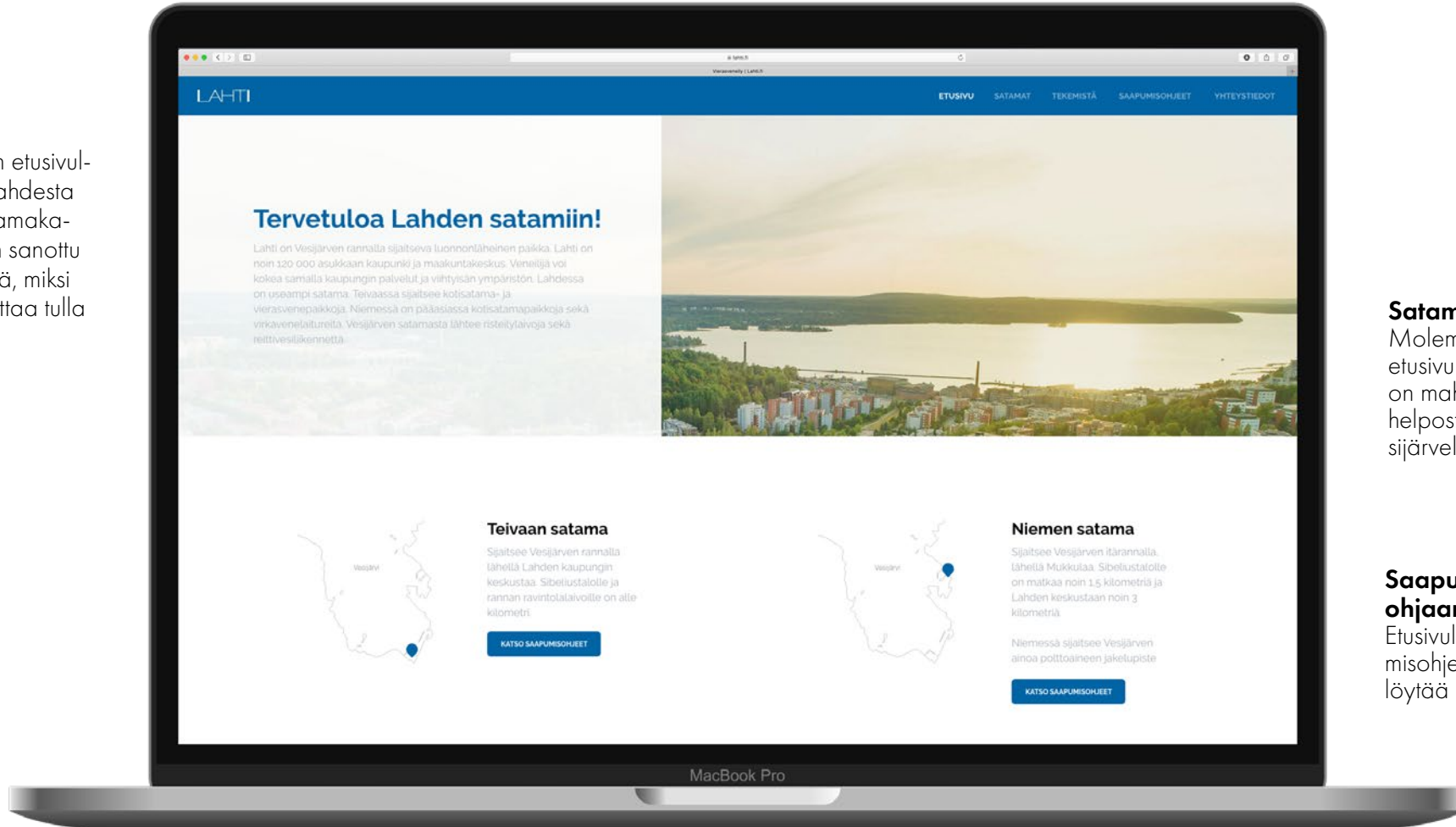
- Lahden verkkosivuilta löytyy sataman saapumisohjeet. (kuvio 15)
- Lahden satamat ja niiden saapumisohjeet löytyvät kattavasti myös sähköisistä satamaoppaista.





## Esittelyteksti Lahdesta

Satamatietojen etusivulla on esittely Lahdesta veneily- ja satamakaupunkina eli niin sanottu myyntipuhe siitä, miksi Lahteen kannattaa tulla veneellä.



## Satamien esittely

Molemmat satamat esitellään etusivulla, jotta kokonaisuus on mahdollista hahmottaa helposti. Satamien sijainti Vesijärvellä on esitetty kartalla.

## Saapumisohjeisiin ohjaaminen

Etusivulta ohjataan saapumisohjeisiin, jolloin käyttäjä löytää ne helpommin.

# Ydinpalvelu

## Ratkaisuehdotukset

Satamaan  
saapuminen ja  
venepaikan  
löytäminen

**Fyysinen ympäristö:** Lait  
**Esine:** opastekyltti  
**Toimintamalli:** vapaan  
paikan löytäminen

### Laiturille ohjaaminen

Satamaan saavuttaessa veneilijä suuntaa kohti vierasvenelaituria. Saapumisohjeet ja satamakartan veneilijä katsoo etukäteen verkkosivuilta tai satamaoppaista ja vielä tarkemmin saavuttaessa satamaan. Lähestäessä satamaa opastekyltit ohjaavat oikeaan laituriin. Toimintamallina satamassa on se, että tyhjänä oleva venepaikka on käytettävissä, jos sitä ei ole erikseen mainittu.

- Laiturien sijainti löytyy verkkosivuilta. (kuvio 15)
- Opastekyltit ohjavat oikeaan laituriin ja paikkaan (kuviot 16 ja 17)

Satamamaksun  
suorittaminen

**Sähköinen ympäristö:**  
verkkosivut  
**Esine:** opastekyltti  
**Toimintamalli:** Kahvilas  
maksaminen  
**Ihmiskontakti:**  
Kahvilatyöntekijä

### Satamamaksun maksaminen

Toimintamallina tällä hetkellä on se, että satamamaksu maksetaan kahvilassa, joka toimii satamakonttorina.

- Maksamiseen liittyvät ohjeet löytyvät Lahden verkkosivuilta. (kuvio 20.)
- Opastekyltti kertoo maksamispaikan (kuviot 18 ja 19.)
- Tulevaisuudessa kannattaa se selvittää sähköisen maksamisen tavat jonkin varausjärjestelmän avulla.

Satamassa  
yöpyminen

**Fyysinen ympäristö:** laituri  
**Toimintamalli:** turvallisuuteen ja rauhallisuuteen liittyvät tekijät

### Satamassa yöpyminen

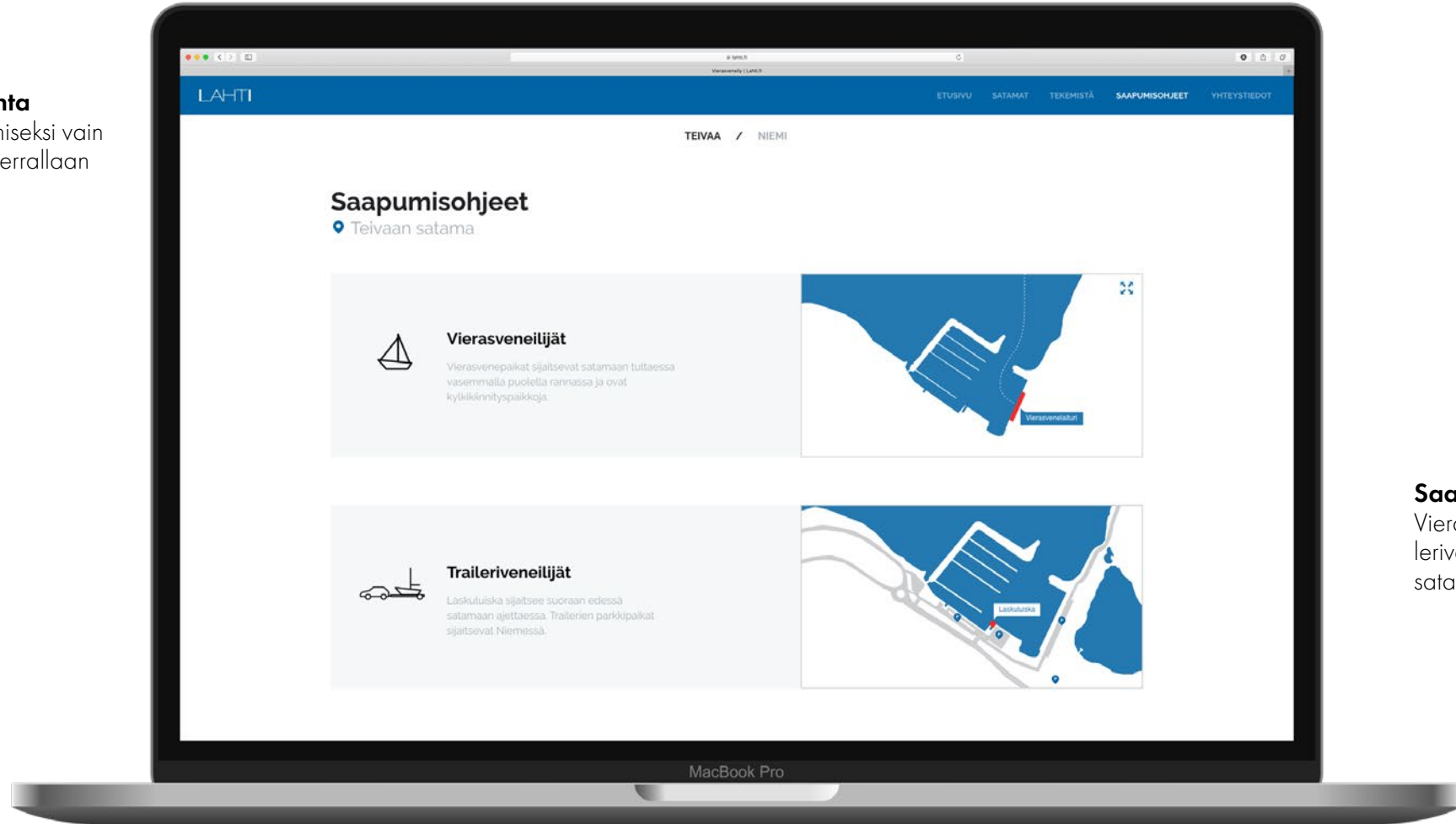
Yöaikaan veneilijä arvostaa sataman ja laiturin rauhallisuutta ja turvallisuutta.

- Infotaulusta löytyy hiljaisuuteen liittyvä tieto. (kuvio 22.)



### Sataman valinta

Sivun selkeyttämiseksi vain toinen satama kerrallaan näkyvillä.



### Saapumiskartat

Vierasveneilijöille ja traileri-  
veneilijöille molempien  
satamien saapumiskartat.



- 1. Tarkoitus:** Kertoo vierasvenelaiturin sijainnista ennen satamaan saapumista.  
**Sijainti:** Paikalla, joka on havaittavissa ennen satama-aluetta.  
**Muoto:** Kyltti, jonka tekstin korkeuden tulisi olla minimissään 80cm, jotta se on luettavissa helposti väylältä n. 100m säteellä.  
**Sisältö:** Ohje mistä suunnasta vieraslaituri löytyy.

- 2. Tarkoitus:** Kertoo paikan saatavuudesta.  
**Sijainti:** Laiturilla, jokaisen venepaikan kohdalla.  
**Muoto:** Laiturilla oleviin valoihin kiinnitettävä kyltti.  
**Sisältö:** Varmiste siitä, että paikka on vierasveneilijöille.



1.



100m

Kuvio 16. Opaste 1.

2.

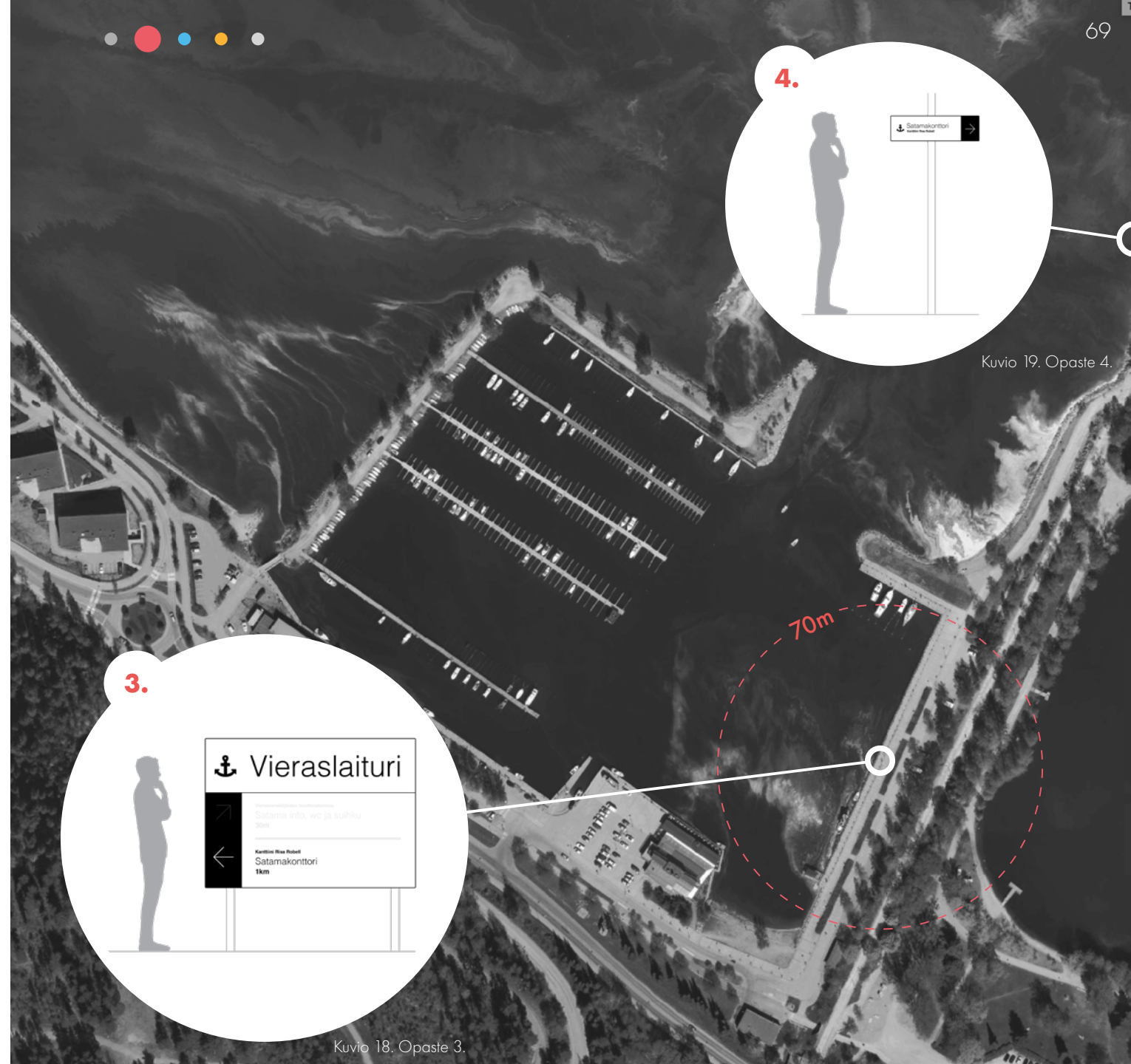


Kuvio 17. Opaste 2.



- 3. Tarkoitus:** Antaa satamaan liittyvän olenaisen tiedon vierasveneilijälle laituriin tultaessa. Auttaa myös havaitsemaan vierasvenelaiturin satamaan tultaessa.
- Sijainti:** Helposti havaittavissa laiturilla.
- Muoto:** Kortteliopasteen tyylinen maassa seisova opaste.
- Vieraslaituri tekstin korkeus tulisi olla minimissään noin 60cm, jotta se on luettavissa satamaan ajettaessa n. 70m säteellä.
- Sisältö:** Tieto siitä missä satamaksu maksetaan.

- 4. Tarkoitus:** Ohjata satamakonttorin löytämisessä.
- Sijainti:** Satamamaksupaikan läheisyydessä.
- Muoto:** Pylvääseen tai seinään kiinnitettävä vahvenne kyltti.
- Sisältö:** Opastus kohti satamakonttoria.



3.



4.



Kuvio 19. Opaste 4.

Kuvio 18. Opaste 3.

# Liitännäispalvelut

## Ratkaisuehdotukset



**Sähköinen ympäristö:**  
Verkkosivut  
**Ihmiskontakti:** Henkilökunta

Veneilijä tarvitsee tietoa satama-alueen palveluista. Tietoa löytyy verkkosivuilta ja infotaululta. Tiedot on sijoitettu kartalle löytämisen helpottamiseksi.

- Tiedot sataman palveluista löytyvät selkeästi verkkosivuilta. (kuvio 20)
- Tiedot sataman palveluista löytyvät infotaululla. (kuvio 22.)



**Fyysinen ympäristö:**  
Sähköpiste, vesipiste, jätepiste  
**Toimintamalli:** palvelupistekohtaiset toimintatavat

Fyysisiä pisteitä ovat muun muassa sähköpiste, vesipiste ja jätepiste.

- Tarkemmat mahdolliset toimintaohjeet ovat kussakin pisteessä.



**Fyysinen ympäristö:**  
Suihku, wc ja sauna  
**Toimintamalli:** palvelupistekohtaiset toimintatavat

Saniteettitiloihin liittyen on mahdollisesti olemassa toimintaohjeita, kuten esimerkiksi tilan sisäänpääsykoodi/avain tai saunavuoron ajankohta. Nämä saadaan satamakonttorista jo ydinpalveluvaiheessa satamamaksua maksettaessa.

- Toimintaohjeet löytyvät myös infotaululta. (kuvio 22.)



**Fyysinen ympäristö:** Ravirakahvila ja kauppa  
**Ihmiskontakti:** Henkilökunta

Veneilijä tarvitsee tietoa ruokailupalveluista. Osa palveluista sijaitsee satama-alueella. Ruokailuun liittyvät palvelut veneilijä löytää infotaululta tai ne ovat tulleet vastaan jo satamamaksua maksaessa. Osa ruokailuun liittyvistä palveluista on enemmänkin lisäpalveluita, koska ne eivät sijaitse satama-alueella.

- Kauempana sijaitseviin kohteisiin (kuten ruokakauppa) löytyy kulkuvälinetiedot infotaululta. (kuvio 22.)
- Tulevaisuudessa tiedot voisivat löytyä sähköisestä sovelluksesta tai alustalta.



**Fyysinen ympäristö:** septin tyhjennys, jätehuolto, vesipiste, sähkö, tankkaus  
**Toimintamalli:** palvelupistekohtaiset toimintatavat

Varustaessaan venettä lähtökuntoon veneilijä esimerkiksi tankkaa veneen.

- Tarkemmat mahdolliset toimintaohjeet kussakin pisteessä.

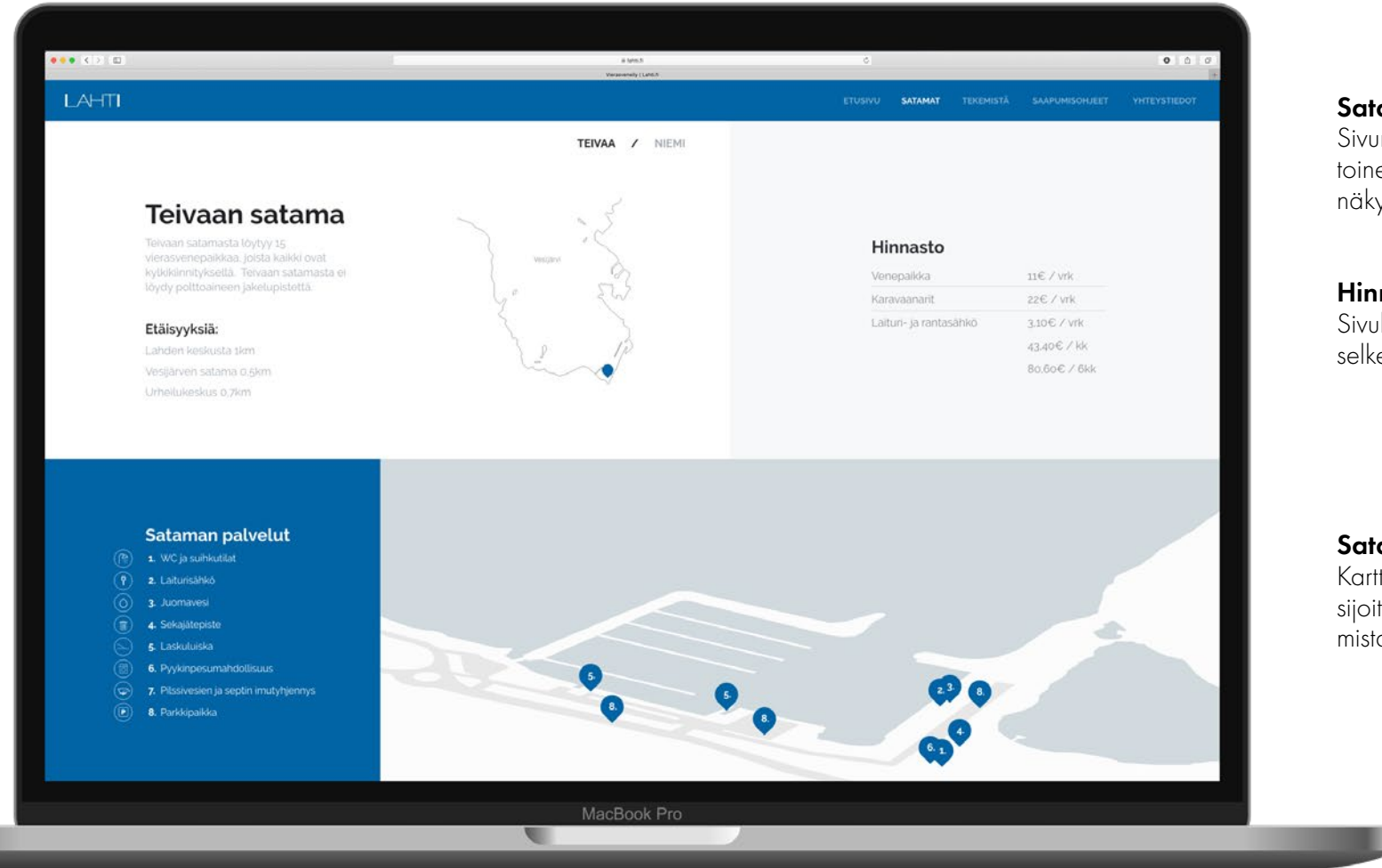
### Informaatio venepaikoista

Informaatiota paikoista, kiinnitymistavasta ja määrästä.

Lisäksi etäisyyksiä lähialueen isoimpiin nähtävyyksiin/ palveluihin.

### Satamapalvelut

Satamapalvelut listattuna selkeästi.



### Sataman valinta

Sivun selkeyttämiseksi vain toinen satama kerrallaan näkyvillä.

### Hinnasto

Sivulla myös hinnasto selkeästi näkyvillä.

### Sataman kartta

Kartta, johon palveluita on sijoitettu sataman hahmottamista helpottamaan.



- 5. Tarkoitus:** Ohjata veneilijä vierasveneilijöiden huoltorakennukselle, missä kattavampi alueen infopiste sijaitsee.  
**Sijainti:** Samassa kortteliopasteessa kuin opaste 3.  
**Muoto:** Kortteliopasteen tyylinen maassa seisova opaste.  
**Sisältö:** Opastus, missä huoltorakennus sijaitsee ja mitä sieltä löytyy. (wc, suihku ja kattavampi alueen informaatio)

- 6. Tarkoitus:** Auttaa satama-alueen ja palveluiden hahmottamisessa.  
**Sijainti:** Vierasveneilijöiden huoltorakennuksen yhteydessä.  
**Muoto:** Helposti havaittavissa oleva alueopaste.  
**Sisältö:** Kattavasti informaatiota satamasta ja sen eri palveluista erilaisille sataman käyttäjille. Laajempi sataman kartta, johon palveluita on sijoitettu alueen hahmottamisen helpottamiseksi.



Kuvio 21. Opaste 5.

Kuvio 22. Opaste 6.



# Tukipalvelut

## Ratkaisuehdotukset

### Tiedon etsiminen tukipalveluista

**Sähköinen ympäristö:**  
Verkkosivut

**Ihmiskontakti:** Henkilökunta

### Tietoa tukipalveluista

Satamassa yöpyvä veneilijä tutustuu myös alueen nähtävyyksiin ja virikepalveluihin, joten hän tarvitsee tietoa niistä. Tietoa näistä löytyy erilaisilta verkkosivuilta. Myös perinteiset painetut lehtiset, jotka jaossa esimerkiksi satamakonttorissa voivat viedä tiedon lähteille. Myös sataman infotaulu voi ohjata tiedon lähteille.

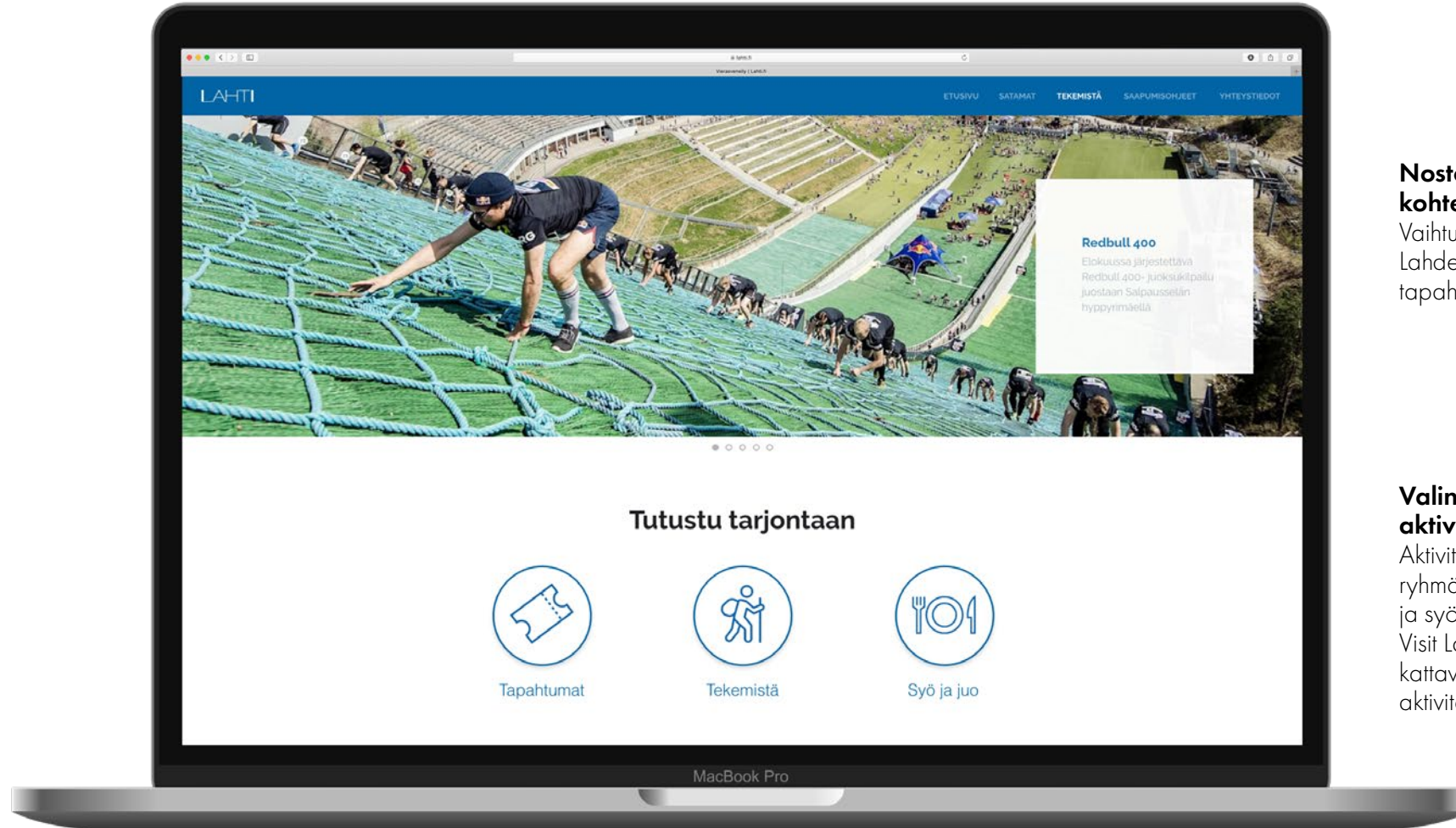
- Lahden verkkosivuilla linkkejä tiedon lähteille. (kuvio 23)
- Infotaulu opastaa verkkosivuille, josta lisätietoa. (kuvio 24.)
- Infotaululta löytyy tietoa kulkuvälineistä
- Tulevaisuudessa tietoa alueen virikepalveluista voisi löytyä sähköisestä järjestelmästä.

### Alueen virikkeiden hyödyntäminen

**Fyysinen ympäristö:** alueen erilaiset virikkeitä tarjoavat paikat

### Alueen virikkeiden hyödyntäminen

Hyvät kokemukset alueen nähtävyyksistä, tapahtumista ja muista virikkeistä ovat osa satamassa vierailun kokemusta.



### Nostoja kiinnostavimmista kohteista

Vaihtuvia nostoja kiinnostavista Lahdessa olevista kohteista ja tapahtumista.

### Valinta eri aktiviteeteista

Aktiviteetit on jaettu kolmeen ryhmään: tapahtumat, tekemistä ja syö ja juo. Napit ohjaavat Visit Lahti- sivuille, josta löytyy kattavasti tietoa alueen eri aktiviteeteista.



- 7.** **Tarkoitus:** Auttaa löytämään alueen palvelutarjoajien palveluita.  
**Sijainti:** Samassa alueopasteessa kuin opaste 6.  
**Muoto:** Helposti havaittavissa oleva alueopaste.  
**Sisältö:** Ohjeet mistä löytää lisää tietoa alueen palveluista (Lahden verkkosivut) ja tietoa alueella liikkumisesta.



Kuvio 24. Opaste 7.

# Jälkipalvelut

## Ratkaisuehdotukset

Palautteen  
antaminen ja  
reklamaatiot

**Ihmiskontakti:** henkilökunta  
**Sähköinen ympäristö:**  
Verkkosivut

### Palautteen antaminen ja reklamointi

Lähtiessään satamasta veneilijä halutessaan antaa palautetta.

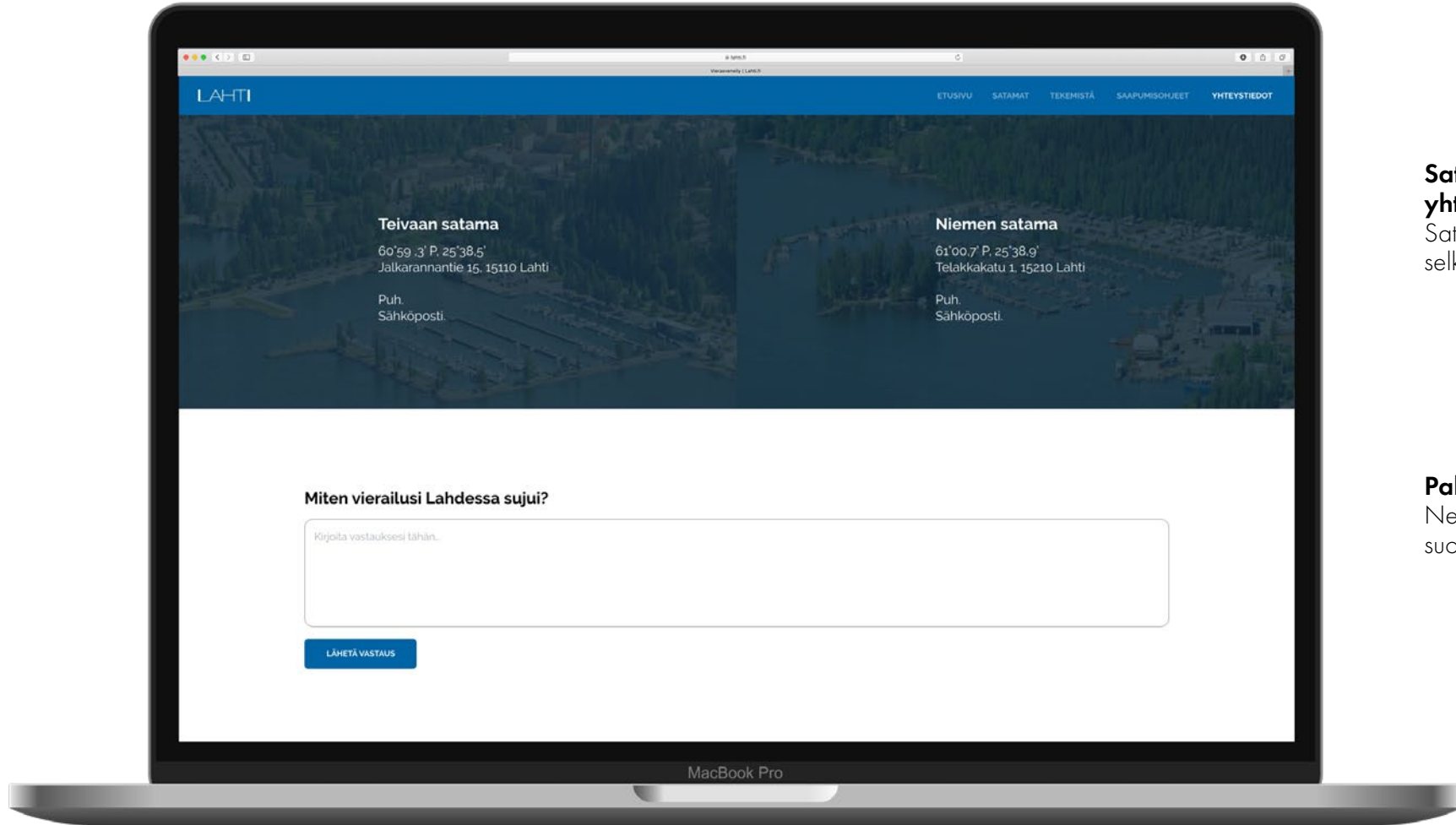
- Lahden verkkosivujen kautta mahdollisuus antaa palautetta. (kuvio 25)
- Infotaululle tieto palautekanavasta eli mahdollisuudesta antaa palautetta verkkosivujen kautta (kuvio 26.)
- Tulevaisuudessa jonkinlainen sähköinen varausjärjestelmä mahdollistaa myös palautteen antamisen.

Vuorovaikutus  
muiden  
asiakkaiden  
kanssa

**Ihmiskontakti:** muut veneilijät  
**Sähköinen ympäristö:**  
sosiaalinen media

### Vuorovaikutus muiden veneilijöiden kanssa

Hyvät kokemukset satamasta lisäävät suosittelua muille veneilijöille.



### Satamien yhteystiedot

Satamien yhteystiedot selkeästi löydettävissä.

### Palautelomake

Nettisivuilla pohja mihin voi suoraan antaa palautetta.



- 8. Tarkoitus:** Ohjaa palautteen antamisessa ja ongelmakohtien löytämisessä.  
**Sijainti:** Samassa alueopasteessa kuin opasteet 6 ja 7.  
**Muoto:** Helposti havaittavissa oleva alueopaste.  
**Sisältö:** Sataman yhteystiedot ja ohjeistus minne palautetta ja kokemuksia voi kertoa (Lahden verkkosivut).

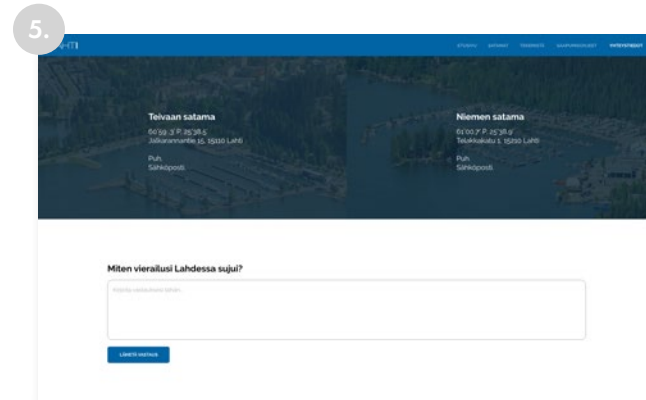
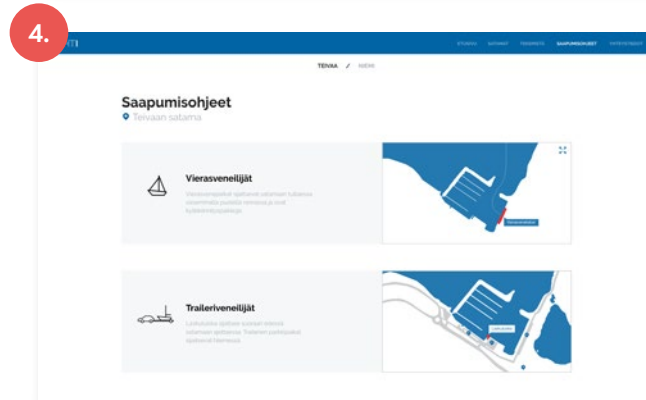
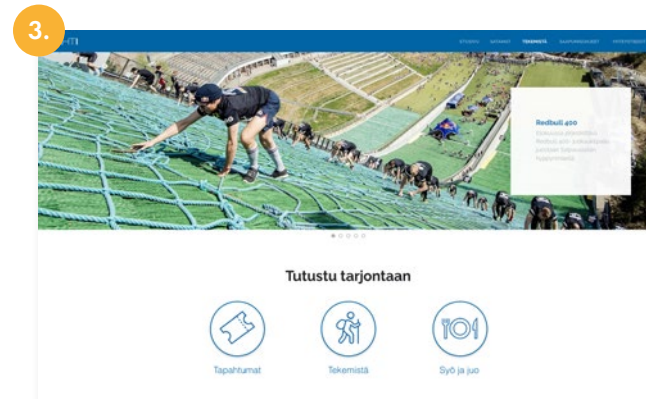
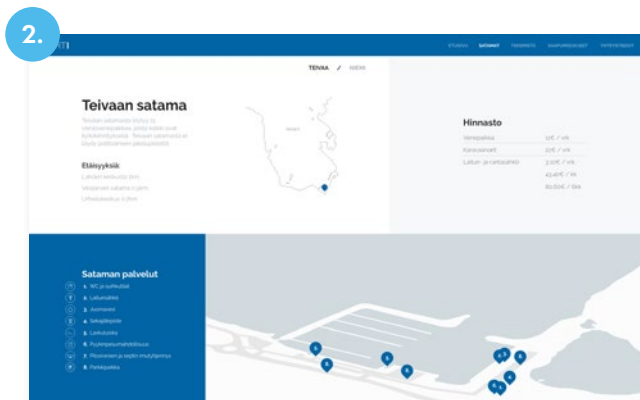
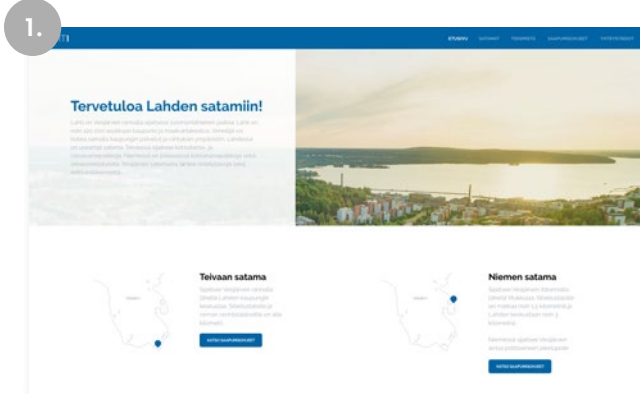


Kuvio 26. Opaste 8.



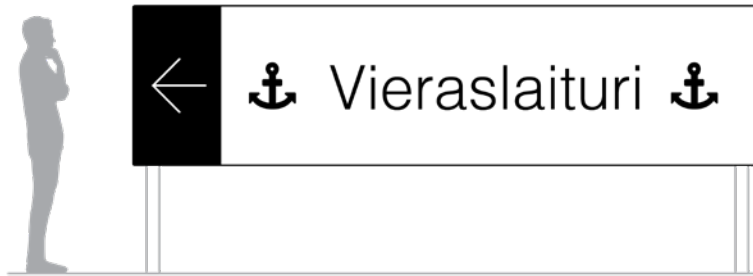
# Verkkosivukokonaisuus

1. Etusivu
2. Satamat
3. Tekemistä
4. Saapumisohjeet
5. Yhteystiedot





1.



2.



3.



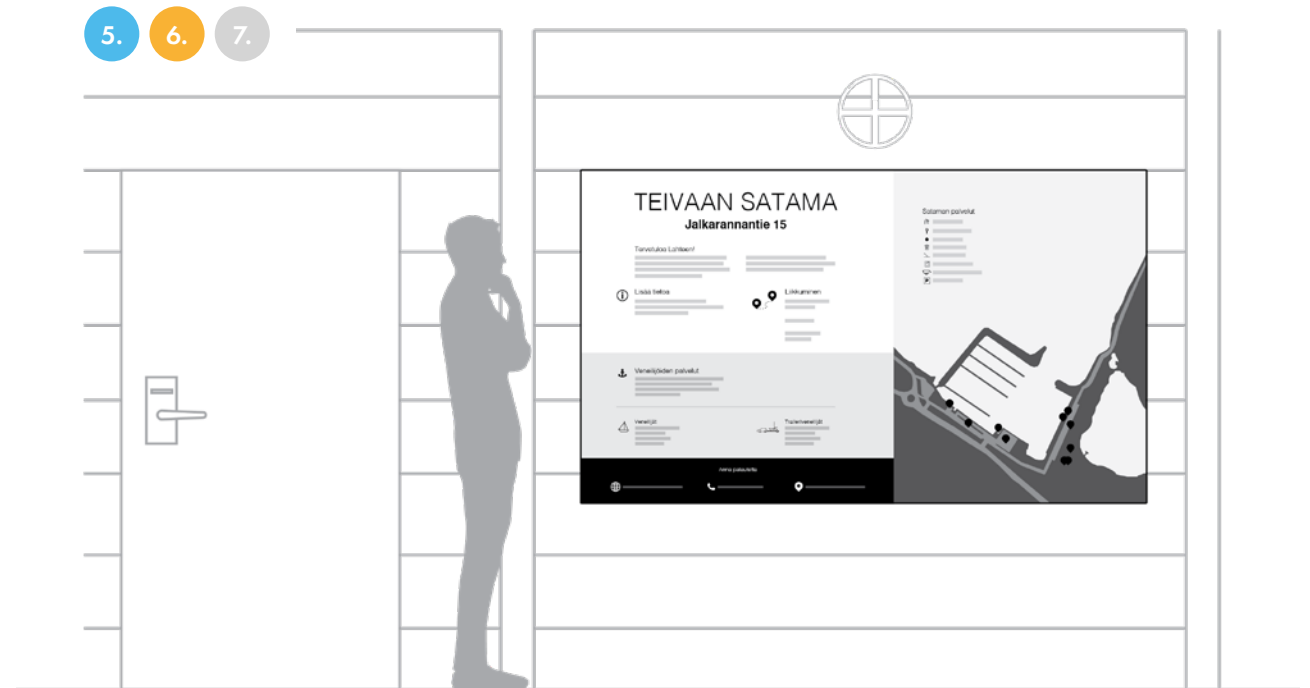
4.



5.

6.

7.







# Teivaa

## Opastekokonaisuus

- 1. Vieraslaituriopaste ennen satamaa
- 2. Vieraslaiturin paikkaopaste
- 3. Satamamaksun opasteet
- 4. Satamakonttorin sijainti
- 5. Infopisteen ja vierasveneilijöiden huoltorakennuksen sijainti
- 6. Infopiste huoltorakennuksen seinällä
- 7. Lisää tietoa alueesta ja palveluista
- 8. Yhteystiedot ja palautekanava



Kuva 31. Teivaan satama (Lahden kaupunki 2020g)



# Niemi

## Opastekokonaisuus

1. Vieraslaituriopaste ennen satamaa
2. Vieraslaiturin paikkaopaste
3. Satamamaksun opasteet
4. Satamakonttorin sijainti
5. Infopisteen ja vierasveneilijöiden huoltorakennuksen sijainti
6. Infopiste huoltorakennuksen seinällä
7. Lisää tietoa alueesta ja palveluista
8. Yhteystiedot ja palautekanava





## Sähköisten palveluiden hyödyntäminen

Satamapalveluiden varaaminen ja maksaminen sekä erilaisten laajempien palveluiden kokoaminen yhteen sähköisesti ovat tarpeen tulevaisuudessa. Opinnäytetyön sivulla 36 on esitelty lyhyesti erilaisia olemassaolevia sähköisiä järjestelmiä. Näitä on käyty läpi myös Tampereen kaupunkiseudun selvityksessä (Seutusatamat 2017, 15-20) ja Porvoon sataman kehittämissuunnitelman raportissa (FCG 2018).

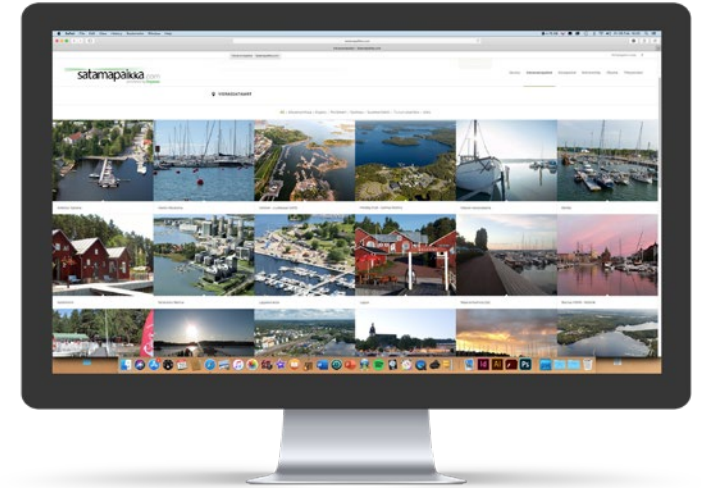
Veneilijä hyötyisi sähköisistä palveluista palvelupolun eri vaiheissa. Esipalveluvaiheessa veneilijä tarvitsee tietoa sataman olemassaolosta ja saavutettavuudesta. Tieto Lahden satamista ja yleensäkin Päijänteen satamista olisi hyödyllistä löytyä sähköisistä satamaoppaista.

Ydinpalveluvaiheessa veneilijä varaa ja maksaa laituripaikan. Näiden hoitaminen sähköisellä varausjärjestelmällä helpottaisi palveluprosessia. Tulevaisuudessa myös se tulee lisääntymään, että kotisatamaveneilijät voivat vapauttaa venepaikkaan vierasvenepaikoiksi silloin kun eivät itse tarvitse paikkaa. Mahdollisuus varata sähköisesti liitännäispalveluita, kuten esimerkiksi saunavuoron, helpottaa veneilijää. Sähköiset palvelut mahdollistaisivat paremmin myös palautteen antamisen jälkipalveluvaiheessa.

Satamapaikka.com on verkkopalvelu, jonka kautta voi varata venepaikan. Palvelusta löytyy tietoa sataman sijainnista ja tietoa palveluista sekä linkki sataman verkkosivuille. Mukana sisävesistä vain Saimaa. Palveluun tarkemmin perehtyminen ja Päijänteen satamien lisääminen palveluun voisi olla hyödyllistä.

Lisäpalveluiden osalta veneilijä tarvitsee tietoa esimerkiksi satama-alueen ulkopuolella sijaitsevista ravintoloista ja erilaisista Lahden nähtävyyksistä, tapahtumista ja virikkeistä. Tällä hetkellä tietoa on tarjolla hajanaisesti erilaisilla verkkosivuilla, mutta tulevaisuudessa jonkinlainen sähköinen järjestelmä, josta tiedot löytyisivät yhdestä paikasta hyödyttäisi matkailijaa. Kyseessä olisi ekosysteemi, jossa erilaiset palveluntarjoajat voivat kertoa palveluistaan.

Lähialueen palveluista tietoa kokoaa Venesatamat.fi ja Tässä.fi palvelut. Nämä eivät kuitenkaan ole vielä levinneet laajaan käyttöön. Jatkossa on kuitenkin hyvä seurata, leviääkö laajemmin käyttöön jokin lähialueen palveluista tietoa kokoava sähköinen palvelu.



Kuva 24. Satamapaikka.com

# 07

## Arviointi ja analyysi

7.1 Prosessi

7.2 Lopputulos

7.3 Jatkokehitys

7.4 Toimeksiantajan arviointi

## 7.1 Prosessi

Opinnäytetyön aiheen löytäminen vei aikaa, joten kokonaisuus piti rakentaa melko lyhyessä ajassa. Tuntui helpottavalta, kun aiheeksi varmistui Lahden satamatoiminnan kehittäminen. Veneily on minulle tuttua ja aihe tuntui omalta.

Aiheen rajaaminen alkuvaiheessa tuntui haastavalta, koska mahdollisia aihekokonaisuuksia, joihin olisi voinut sataman kehittämiseen liittyen tarttua, olisi ollut enemmänkin. Muotoilijana minua kiinnostaa laajasti monenlainen muotoilu. Näitä vaihtoehtoisia sisältöjä olisi ollut esimerkiksi sähköisen varausjärjestelmän tai sataman viihtyvyyteen liittyvien tekijöiden pohtiminen. Koko satamatoiminnan kokonaisuuden hahmottaminen tuntui kuitenkin sellaiselta, jota ei voinut ohittaa ja ryhtyä suoraan työstämään jotain erillistä osa-aluetta.

Kokonaisuuden hahmottaminen osoittautui haastavaksi ja aikaa vieväksi. Epävarmuuden tunnetta toi se, että mielessä ei ollut konkreettista tuotosta, joka tulee syntymään lopputuloksena. Stressin tunnetta lisäsi ajatus siitä, että tuleeko opinnäytetyön konkreettisesta lopputuotoksesta riittävä. Koska opinnäytetyön aiheen lopullinen rajaaminen kesti, käytin aikaa sellaiseen kirjallisuuteen tutustumiseen, jota en opinnäytetyössä lopulta hyödyntänyt.

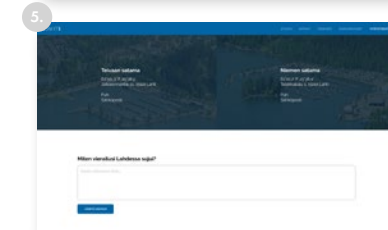
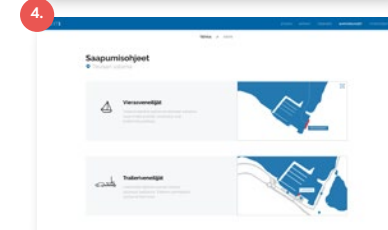
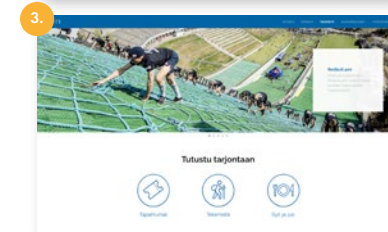
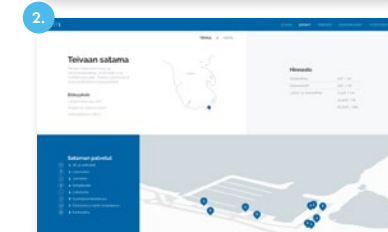
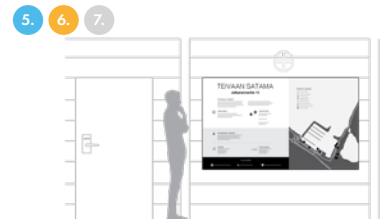
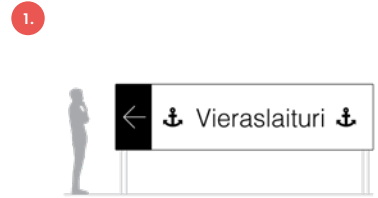
Satamatoiminnan kokonaisuuden ja veneilijöiden tarpeiden hahmotuksessa syntyneet koosteet tuntuivat välillä itsestäänselvyyksiltä. Muotoilun opinnoissa olen kuitenkin oppinut, että suunnitelmassa ei voi olettaa mitään käyttäjien tarpeista. Luottamusta työskentelyyn antoi se, että seminaarissa ja toimeksiantajan tapaamisessa sain rakentavaa palautetta hahmottamistavasta. ”Don’t be afraid to do the obvious thing” tuntui myös kannustavalta ajatukselta sen osuessa silmään taustakirjallisuutta lukiessa (Frederick & Mehta 2018). Ratkaisut voivat tuntua itsestään selvältä, koska ne ovat luonnollisia. Tämä kuvasi ehkä opinnäytetyön tekemiseen liittyvää pohdintaani, joka syntyi siitä, että varsinaisesti mitään uutta ja innovatiivista ei työstä syntynyt. Konkreettinen tuotos syntyi lopulta palasista palvelupolon varrelta.

Opinnäytetyön tekeminen sattui koronaviruksen aikaan. Tarkoitus oli mennä enemmän paikan päälle kulkemaan palvelupolon mukaista reittiä ja tarkentamaan ideointia. Palvelupolkujen valmistuttua en kuitenkaan enää päässyt käymään paikan päällä.

Tässä opinnäytetyössä sain kokemusta strategisemmasta ajattelusta ja kokonaisuuksien hahmottamisesta. Opin työstä kestämaan epäselvyyttä. Opinnoissa palvelupolkujen ja profiilien luominen on tullut tutuksi, mutta tässä työssä niitä oppi käyttämään olennaisina työkaluina. Työskentely pakotti myös miettimään, miten lukijalle saa välitettyä oman ajattelun ja työskentelyn kulkua. Haastavuudesta huolimatta työskentely oli antoisaa.

## 7.2 Lopputulos

Opinnäytetyössä etsittiin helposti toteutettavia ratkaisuja palvelupolun varrelta. Tuotoksena tehtiin konsepti satamapalveluiden verkkosivuista, joka sisälsi yhteensä viisi sivunäkymää. Lisäksi opinnäytetyössä luotiin konsepti opasteista. Tämä sisälsi yhteensä viisi opastetta. Verkkosivut ja opasteet sijoitettiin matkaveneilijän palvelupolun varrelle ja ne sopivat Niemen ja Teivaan satamiin. Myös sähköisten palveluiden tarvetta käsiteltiin palvelupolun varrelle. Yksi olemassa satamapalveluiden varausjärjestelmä nähtiin sellaiseksi, että sitä kannattaisi selvittää eteenpäin. Laajemmin sähköisten palveluiden hyödyntäminen vaatii enemmän panostamista.



## 7.3 Jatkokehitys

Veneilijöiden tarpeet ovat melko pysyviä ainakin lyhyellä tähtäimellä ja niihin vaikeampi vaikuttaa. Veneilijöiden odotuksiin vaikuttavat kuitenkin erilaiset lupaukset. Palveluntarjoajan selkeä kuvaus palveluista esimerkiksi verkkosivuilla on tästä syystä tärkeää. Kun satamassa tehdään uudistuksia, on tärkeää kertoa niistä verkkosivuilla ja muissa kanavissa. Kotisivujen sisällön kehittämisessä kannattaa siis huomioida tiedon löytämien ja ajantasaisuus. Myös sähköisistä järjestelmistä ja sovelluksista etsitään tulevaisuudessa tietoa satamista ja venepaikoista. Tulevaisuudessa sähköisten järjestelmien käyttö lisää myös kokemusten jakamista veneilijöiden kesken.

Myös aikaisemmat kokemukset vaikuttavat odotuksiin. Veneilijät vertailevat satamia toisiinsa ja muiden satamien tasokkuus nostaa vaatimuksia. Satamia ei kannattaisi nähdä kilpailevina kohteina vaan erilaisina pysähdyspaikkoina veneilijän reitillä. Jokaisella satamalla on oma profiilinsa. Lahden sataman profiilissa on keskeistä se, että se on kaupunkisatama. Yhteistyötä muiden satamien kanssa olisi hyvä kehittää, jotta hahmotetaan veneilijän reitin kokonaisuuksia.

Satamaan kävijöitä houkuttaa kunnossa olevien peruspalveluiden lisäksi erilaiset tapahtumat ja nähtävyydet. Verkkosivuja, jotka kokoavat tietoa Lahden tapahtumista ja nähtävyyksistä kannattaa hyödyntää myös sataman markkinoinnissa.

Toimiva opastus parantaa mielikuvaa kaupungista ja satamasta. Kaupunkikuva ja brändi vahvistuu. Opastejärjestelmän konseptia voi innovoida yhdessä kaupungin toimijoiden, yritysten ja loppukäyttäjien kanssa. Oleellinen osa opastamisen kehittämistä on luoda yhtenäinen opastamisen tuoteperhe (Älykkään kaupunkiopastamisen käsikirja 2019). Opinnäytetyön tuloksena syntyi konsepti verkkosivuille ja opasteille. Seuraavana vaiheena olisi prototypointi ja testaus ja se jääkin jatkokehitettäväksi.

### Kehitettävää:

---

Ajantasainen tieto verkkosivuilla helposti löydettävällä ja houkuttelevalla tavalla.

Opasteiden jatkokehittäminen

Sähköisten järjestelmien hyödyntäminen sataman tietojen löytämisessä ja venepaikan sekä palveluiden varaamisessa.

Tapahtumien ja nähtävyyksien linkittämisen sataman toimintaan

Satamien kehittämiseen ja markkinointiin liittyvä yhteistyö eri satamien ja palveluntarjoajien kesken.

## 7.4 Toimeksiantajan arvio

Projekti lähti Lahden tarpeesta kehittää Vesijärven ranta-aluetta virkistykseen, matkailun, vapaa-ajan ja liikunnan paikkana. Nykyisen vierasvenesataman alueelle Teivaaseen suunniteltiin 10 vuotta kylpylähotellia, minä aikana sataman kehittäminen oli hyvin vähäistä. Kylpylähotellisuunnitelman kariuduttua oli ajankohtaista tarkastella Lahden rantoja ja palveluja myös vierasveneilijän silmin. Kaupunki oli jo teettänyt laajan kyselyn veneilijöille satamien palvelutarjonnasta sekä Lahden heikkouksista ja vahvuuksista veneilykaupunkina, mutta aineiston perusteellinen analysointi veneilijän näkökulmasta oli vielä tekemättä.

Projektin alussa sovimme, että näkökulma on nimenomaan veneilijän. Työssä ei haluttu painottaa kaupunkiorganisaation näkemyksiä ja suunnitelmia, vaan haluttiin löytää kohtia, jotka käyttäjän kannalta vaativat parantamista. Elias Ervast itse veneilijänä oli juuri sopiva henkilö katsomaan aihetta valitusta näkökulmasta.

Työ rajattiin koskemaan vierasvenesatamaa ja vierasveneilijöiden palveluita, vaikka myös Lahden kotisatamien palvelutarjonnassa todettiin olevan kehittämistarpeita. Työn rajaus auttoi, että työ valmistui määräajassa ja itse aihealueen käsittelyssä päästiin riittävästi myös yksityiskohtiin. Tämä helpottaa työssä esitettyjen ajatusten toteuttamista. Työn tekemistä haittasi koronan aiheuttama poikkeustila matkustusrajoitteineen, mutta työn näkökulma ja rajaus tukivat itsenäistä työskentelyä, mistä tekijä selvisi hienosti.

Elias on työssä viisasti katsonut koko Päijänteen veneilyaluetta ja esittänyt esimerkkejä hyvistä satamista tällä alueella. Hän on myös käsitellyt eri käyttäjäryhmien tarpeet, mikä tuo lisäarvoa työlle. Muotoilun menetelmien avulla tekijä löysi ne kohdat palvelupoluissa, joita voidaan parantaa pienemmillä panostuksilla. Työssä on hyvin esitetty myös pidemmän aikavälin parannusehdotukset.

Elias Ervast on työn kuluessa osoittanut, että hän on taitava ryhmittelemään asioita loogisiin kokonaisuuksiin. Hän erottaa hyvin pienet ja helposti toteutettavat asiat suurista ja mutkikkaista. Hänen loogiset yhteenvetonsa auttavat jäsentämään asioita ja näkemään eri seikkojen tärkeyden ja keskinäisen riippuvuuden.

Työ on kirjoitettu erinomaisella suomenkielellä ja kuvat sekä kaaviot vievät lukijaa aiheessa eteenpäin. Mielenkiintoisen sisällön lisäksi työ on taitettu tyylikkäästi.

Työtä tullaan käyttämään sataman kehittämisen suunnittelussa. Se tarjoaa erinomaisen katsauksen siitä, miten Lahden vierasvenesatamia tulee kehittää, jotta Lahti olisi kaikkien Päijänteen veneilijöiden joka kesäinen vierailukohde.

**Pirkko-Leena Jakonen**  
projektipäällikkö

**Marja Mustakallio**  
kaavoitusarkkitehti

**Lahden kaupunki**



# Lähdeluettelo

**Painetut julkaisut:**

- Frederick, M., Mehta, V. 2018. 101 Things I learned in urban design school. 1. painos. New York: Three Rivers Press.
- Kettunen I. 2001. Muotoilun palapeli. 1. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Tuulaniemi J. Palvelumuotoilu. 2011. 3. painos. Helsinki: Talentum Oyj
- Zeithaml, V, Bitner, M, Gremler, D. 2017. Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm. 6. uudistettu painos. New York: McGraw-Hill.

**Verkkajulkaisut:**

- Lahden kaupunki. 2017. Lahti kotisatama, kehittämiskysely veneilijöille. Saatavissa: [https://www.lahti.fi/PalvelutSite/AluehankkeetSite/Documents/Lahti%20kotisatamana-%20kehittämiskysely%20veneilijöille\\_11.4.2017.pdf](https://www.lahti.fi/PalvelutSite/AluehankkeetSite/Documents/Lahti%20kotisatamana-%20kehittämiskysely%20veneilijöille_11.4.2017.pdf)
- Lahden kaupunki, 2018, Satama - Urheilukeskus, Visio 2030. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/PalvelutSite/AluehankkeetSite/Documents/Visio%202030%20näin%20ohyvästä%20tehdään%20entistä%20parempi.pdf>
- Lahden kaupunki. 2020e. Strategia. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/paatoksenteko/strategia-ja-talous/strategia-ja-ohjelmat>
- Hotakka, P. 2020. Satama vuoden paras jo kolmatta kertaa. Kuhmoisten Sanomat 7.2.2020. Saatavissa: <https://kuhmoistensanomat.fi/satama-vuoden-paras-jo-kolmatta-kertaa/>
- Hotakka, P. 2016. Vuoden vierasvenesatama Kuhmoisissa jo toistamiseen. Kuhmoisten Sanomat 12.2.2016. Saatavilla: <https://kuhmoistensanomat.fi/vuoden-vierasvenesatama-kuhmoisissa-jo-toistamiseen/>
- KorpilahtiLehti. 2019. Korpilahti on vuoden vierasvenesatama. 8.2.2019. Saatavissa: <https://www.korpilahtiLehti.fi/etusivunjutut/korpilahti-on-vuoden-vierasvenesatama/>
- Sitra. 2020. Megatrendit 2020, Sitran selvityksiä 162. Saatavilla: <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>
- Tampereen kaupunkiseutu. 2017. Seutusatamat, satamatoimintojen ja vesistöjen virkistyskäytön seudullinen kehittäminen. Saatavilla: [https://www.tampereenseutu.fi/site/assets/files/4334/seutusatamat\\_loppuraportti\\_syyskuu\\_2017.pdf](https://www.tampereenseutu.fi/site/assets/files/4334/seutusatamat_loppuraportti_syyskuu_2017.pdf)
- FCG. 2018. Porvoon uuden vierassataman kävijäinformaatio, Kehittämisuunnitelma ja loppuraportti. Saatavilla: <https://www.posintra.fi/wp-content/uploads/2018/05/Porvoon-uuden-vierassataman-kavijainformaatio.pdf>
- Nuottila J, Jutila S, Hakkarainen M. 2017. Kirjallisuuskatsaus, Matkailun jakamistalous vastuullisuuden viitekehyksessä. Matkailututkimus 13: 1-2/2017, 54-70.
- Syrjämäki T. 2019. Vierasvenepaikkapalveluntarjoajien uuteen alustapalveluun kohdistuvien tarpeiden tunnistaminen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/169654/Tatja%20Syrjamaeki%202019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Älykkään kaupunkiopastamisen käsikirja, 2019, 1. painos. Turku: Turku Science Park Oy. Saatavissa: [https://turkubusinessregion.com/wp-content/uploads/2019/06/Kasikirja\\_taitto\\_pieni\\_tiedostokoko\\_sivut.pdf](https://turkubusinessregion.com/wp-content/uploads/2019/06/Kasikirja_taitto_pieni_tiedostokoko_sivut.pdf)

**Kavamuutokset:**

- A-2735, 2019, Asemakaavan selostus, Asemakaava ja asemakaavan muutos, Satamaraitti, uimala, Kartano, luonnos. Saatavilla: [https://www.lahti.fi/PalvelutSite/KaavoitusSite/Documents/A2735%20Uimala/a2735\\_kaavaselostusluonnos.pdf](https://www.lahti.fi/PalvelutSite/KaavoitusSite/Documents/A2735%20Uimala/a2735_kaavaselostusluonnos.pdf)
- A-2738, 2019, Asemakaavan selostus, Asemakaavan muutos, Kartanokadun varren korttelit (Ranta-Kartano), Kartano. Saatavilla: [https://www.lahti.fi/PalvelutSite/KaavoitusSite/Documents/A-2738%20Kartanonkadun%20varren%20korttelit/a2738\\_kaavaselostus.pdf](https://www.lahti.fi/PalvelutSite/KaavoitusSite/Documents/A-2738%20Kartanonkadun%20varren%20korttelit/a2738_kaavaselostus.pdf)
- A-2769, 2020, Asemakaavan selostus. Asemakaava ja asemakaavan muutos, Niemen satama, Niemi, luonnos. Saatavilla: [https://www.lahti.fi/PalvelutSite/KaavoitusSite/Documents/A2769%20Niemen%20satama/a2769\\_kaavaselostus\\_luonnos.pdf](https://www.lahti.fi/PalvelutSite/KaavoitusSite/Documents/A2769%20Niemen%20satama/a2769_kaavaselostus_luonnos.pdf)
- Niemen sataman yleissuunnitelma, 2015, D/2659/10.03.01.15/2014. Saatavilla: <https://www.lahti.fi/PalvelutSite/AluehankkeetSite/Documents/Niemen%20sataman%20yleissuunnitelma%202015.pdf>

**Verkkosivut**

- Visit Lahti. 2020, Salpausselkä Geopark - veden muovaama maisema [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://visitlahti.fi/salpausselkageopark>
- Lahden kaupunki. 2020a. Lahti-info [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/tietoa-lahdesta/Lahti-info>
- Lahden seudun luonto. 2020, Tervetuloa kokemaan elämyksiä Lahden seudun luontoon! [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://www.lahdenseudunluonto.fi/lahden-seudun-luonto/>
- Lahden kaupunki. 2020d. Euroopan ympäristökaupunki 2021 [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/tietoa-lahdesta/ymparistopaakaupunki>
- Suomen Purjehdus ja Veneily ry. 2020. Satamat. [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <https://spv.fi/teema/satamat/>
- Suomen Purjehdus ja Veneily ry. 2019a. Äänestä Vuoden vierasvenesatamaa. 17.7.2019. [Saatavissa: [https://spv.fi/spv\\_uutiset/aanesta-vuoden-vierasvenesatamaa/](https://spv.fi/spv_uutiset/aanesta-vuoden-vierasvenesatamaa/)]
- Suomen Purjehdus ja Veneily ry. 2019b. Vuoden vierasvenesatama 2019 -voittajat: Bodö ja Korpilahti Marina. 8.2.2019. Saatavissa: [https://spv.fi/spv\\_uutiset/vuoden-vierasvenesatama-2019-voittajat-bodo-ja-korpilahti-marina/](https://spv.fi/spv_uutiset/vuoden-vierasvenesatama-2019-voittajat-bodo-ja-korpilahti-marina/)
- Traficom. Liikenneasioiden rekisteri. 2020. Saatavissa: <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/tieliikenne/tieto-ja-tiedonluovutus-liikenneasioiden-rekisterista>
- Jyväskylän kaupunki. 2020. Satamat. [Viitattu: 2.4.2020]. Saatavissa: <https://www.jyvaskyla.fi/satamat/satamat>
- Satamakapteeni. 2020b. Satamamaksut. [Viitattu: 2.4.2020]. Saatavissa: <http://www.satamakapteeni.fi/satamamaksut/>
- Päijän Marine. 2020. Tervetuloa Kuhmoisten palvelemaan satamaan!. [Viitattu 2.4.]. Saatavissa: <http://www.paijanmarine.fi/Kuhmoisten-satama/>
- Helsingin kaupunki. 2019. Kaikki vesille: Ahti-hankeessa kehitetään veneilyalan ekosysteemiä [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://www.hel.fi/uutiset/fi/kulttuurin-ja-vapaa-ajan-toimiala/kaikki-vesille-ahhti-hankeessa-kehitetaan-veneilyalan-ekosysteemia>
- Väylävirasto, 2020. Vääksyn kanava. [Viitattu 6.5.2020]. Saatavissa: <https://vayla.fi/vesivaylat/kanavat/vaaksyn-kanava>

**Kuvat:**

- Kuva 1. Purjevereitä. Kuvaaja: Elias Ervast
- Kuva 2. Lahden kaupunki. 2020b. Maisemakuva Lahdesta [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: [https://www.lahti.fi/Taustakuvat/Lahti\\_taustakuva\\_2019.jpg](https://www.lahti.fi/Taustakuvat/Lahti_taustakuva_2019.jpg)
- Kuva 3. Lahden kaupunki. 2020c. Maisemakuva Lahdesta [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: [https://www.lahti.fi/Taustakuvat/lahti\\_taustakuva.jp](https://www.lahti.fi/Taustakuvat/lahti_taustakuva.jp)
- Kuva 4. Lahden kaupunki 2020f. Karttakuva [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <https://kartta.lahti.fi/ims>
- Kuva 5. Marinas. 2020a. Teivaan Satama [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: [https://marinas.com/view/marina/qpcr9m\\_Lahti\\_Teivaan\\_Satama\\_Marina\\_Lahti\\_Finland#&gid=1&pid=1](https://marinas.com/view/marina/qpcr9m_Lahti_Teivaan_Satama_Marina_Lahti_Finland#&gid=1&pid=1)
- Kuva 6. Marinas. 2020b. Niemen satama [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: [https://marinas.com/view/marina/3gc75g\\_Lahti\\_Niemi\\_Marina\\_Lahti\\_Finland#&gid=1&pid=1](https://marinas.com/view/marina/3gc75g_Lahti_Niemi_Marina_Lahti_Finland#&gid=1&pid=1)
- Kuva 7. Lahden kaupunki. 2018. Satama - Urheilukeskus, Visio 2030. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/PalvelutSite/AluehankkeetSite/Documents/Visio%202030%20näin%20hyvästä%20tehdään%20entistä%20parempi.pdf>
- kuva 8. Mustakallio, M. 2019. Tilannekatsaus Kartano, Satamaraitti, uimala. Asemakaava ja asemakaavan muutos A-2735 Keskustan yleisötilaisuus, 13.8.2019. Esitys.
- kuva 9. Kinon Property Investment Oy/Tienoo-arkkitehdit. 2020. Katunäkymä
- kuva 10. Niemen sataman yleissuunnitelma, 2015, D/2659/10.03.01.15/2014. Saatavilla: <https://www.lahti.fi/PalvelutSite/AluehankkeetSite/Documents/Niemen%20sataman%20yleissuunnitelma%202015.pdf>
- kuva 11. Päijänteen kartta. Elias Ervast.
- kuva 12. Kouvolan kaupunki. 2020. Kimolan kanava [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: [https://www.kouvola.fi/wp-content/uploads/2020/02/KimolanKanava\\_karttajamerkit.png](https://www.kouvola.fi/wp-content/uploads/2020/02/KimolanKanava_karttajamerkit.png)
- kuva 13. Suomen Purjehdus ja veneily. 2020. Kuhmoisten satama [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: [https://spv.fi/wp-content/uploads/2020/02/Kuhmositen-saharanta\\_Ari-Piirainen-1024x575.jpg](https://spv.fi/wp-content/uploads/2020/02/Kuhmositen-saharanta_Ari-Piirainen-1024x575.jpg)
- kuva 14. Satamakapteeni. 2020a. Korpilahden satama. [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <http://www.satamakapteeni.fi>
- kuva 15. Venelehti. 2020. Jyväskylä, Lutakko. [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <https://venelehti.fi/?satama=3560-jyvaskyla-lutakko>
- kuva 16. Purjevereine. Kuvaaja: Elias Ervast
- kuva 17. Helsinki Liikkuu. 4.9.2019. Ahti-sovellus. [viitattu 22.4.2020]. Saatavissa: <https://www.facebook.com/HelsinkiLiikkuu/photos/a.796239130428038/2519698991415368/?type=3&theater>
- kuva 18. NAS Nordic Automation Systems. 9.1.2018. Älyvalaistus. [viitattu 22.4.2020]. Saatavilla: <https://www.nasys.no/smart-city-street-lighting-kakumae-marina/>
- kuva 19. Craneworks. 2020a. Kiasman digitaalinen opaste. [viitattu: 7.5.2020]. Saatavissa: <https://www.craneworks.fi/references>
- Kuva 20. Craneworks 2020b. Craneworksin digitaalinen opaste. [viitattu: 7.5.2020]. Saatavissa: <https://www.craneworks.fi/references>
- kuva 21. Vaiste Productions Oy. 2020. Venesatamat. [viitattu. 2.4.2020]. Saatavissa: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vaiste.venesatamat&hl=fi>
- kuva 22. Adfore Technologies Oy. 2020. Tässä.fi [viitattu. 2.4.2020]. Saatavissa: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.adfore.App&hl=fi>
- kuva 23. Suomen Vierassatamat Oy. 2020. Vierassatamat.fi. [viitattu. 2.4.2020]. Saatavilla: <http://www.vierassatamat.fi/fi>
- kuva 24. Bookkaa Finland Oy, 2020. Satamapaikka.com. [viitattu: 22.4.2020]. Saatavilla: [http://www.satamapaikka.com/?page\\_id=17](http://www.satamapaikka.com/?page_id=17)
- kuva 25. Seattle Department of transportation. 2020. Opastepähe. [viitattu: 22.4.2020]. Saatavilla: <https://www.seattle.gov/transportation/projects-and-programs/programs/urban-design-program/pedestrian-wayfinding>
- kuva 26. Itämeren Portti Oy. 2020. Itämeren Portti-nettisivut. [viitattu: 22.2.2020]. Saatavilla: <https://itamerenportti.fi>
- kuva 27. Opasteet Suvilahdessa. Kuvaaja: Elias Ervast
- kuva 28. Teivaan vierasvenelaituri. Kuvaaja: Aleksi Aromaa
- kuva 29. Vesijärven satama. Kuvaaja: Aleksi Aromaa
- Kuva 30. Vieraslaituri. Kuvaaja: Elias Ervast
- kuva 31. Lahden kaupunki. 2020g. Teivaan satama. [viitattu: 22.4.2020]. Saatavilla: <https://kartta.lahti.fi/ims>
- kuva 32. Lahden kaupunki. 2020h. Niemen satama [viitattu: 22.4.2020]. Saatavilla: <https://kartta.lahti.fi/ims>

## Haastattelukysymykset

Suhteesi veneilyyn Vesijärvellä/Päijänteellä?  
Minkälainen veneilijä olet?

Tiedätkö missä Lahden vierasvenesatamat/paikat sijaitsevat ja miten ne toimivat?

Oletko käyttänyt Lahden vierasvenesatamia?

Mitä hyviä asioita niissä on?

Mitä huonoa/ongelmakohtia niissä on?

Muita satamia, joissa jotain hyvää/erityistä?

Mikä on mielestäsi tärkeintä vierasvenesatamassa?

Mahdollisia toiveita/ehdotuksia vierasvenesatamien parantamiseksi?