



**SAIMAA
GEOPARKIN LAADUN
KEHITTÄMISEN JA
KESTÄVÄN MATKAILUN
TOIMENPIDE-
SUUNNITELMA**

FCG **Raportti** | Nina Vesterinen



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



RAIJA JA OSSI
TUULIAISEN SÄÄTIÖ

EkspSäätiö

FCG SUUNNITTELU JA TEKNIikka OY

31.5.2019

37111

SAIMAA GEOPARKIN LAADUN KEHITTÄMISEN JA KESTÄVÄN MATKAILUN TOIMENPIDESUUNNITELMA

1 KESTÄVÄ MATKAILU JA LAATU

Matkailun tulisi tuoda hyvinvointia niin talouden, työllisyyden, ympäristön kuin sosiokulttuurisen kestävyysosa-alueilta, myös vuosien päästä. Myös matkailijoiden tulisi tuntea itsensä tervetulleiksi sekä saada rahoilleen ja odotuksilleen vastinetta. Geologiaan pohjautuvassa matkailussa kestävyysosa-alueiden huomioiminen on peruslähtökoh- ta, sillä sitä toteutetaan alueilla, jotka ovat herkkiä ja joiden matkai- lijaryhmät odottavat matkailupalveluja toteuttavan vastuullisesti. Kiertotalouden periaatteet olemassa olevien resurssien paremmasta hyödyntämisestä sopivat Geopark-toiminnan ajatusmaailmaan.

Saimaa Geopark on yhtenäinen alue, jolla on erityistä geologista arvoa. Se sisältää kansallisesti ja kansainvälisesti merkittäviä geo- logisia maisemia ja nähtävyyksiä, myös kulttuurikohteita. 65 geo- kohdetta muodostavat eteläisen Saimaan alueella mielenkiintoisen ja vetovoimaisen matkailuympäristön, joka mahdollistaa uudenlais- ten monipuolisen tuotteistuksen erilaisille matkailun ja vapaa-ajan kohderyhmille.

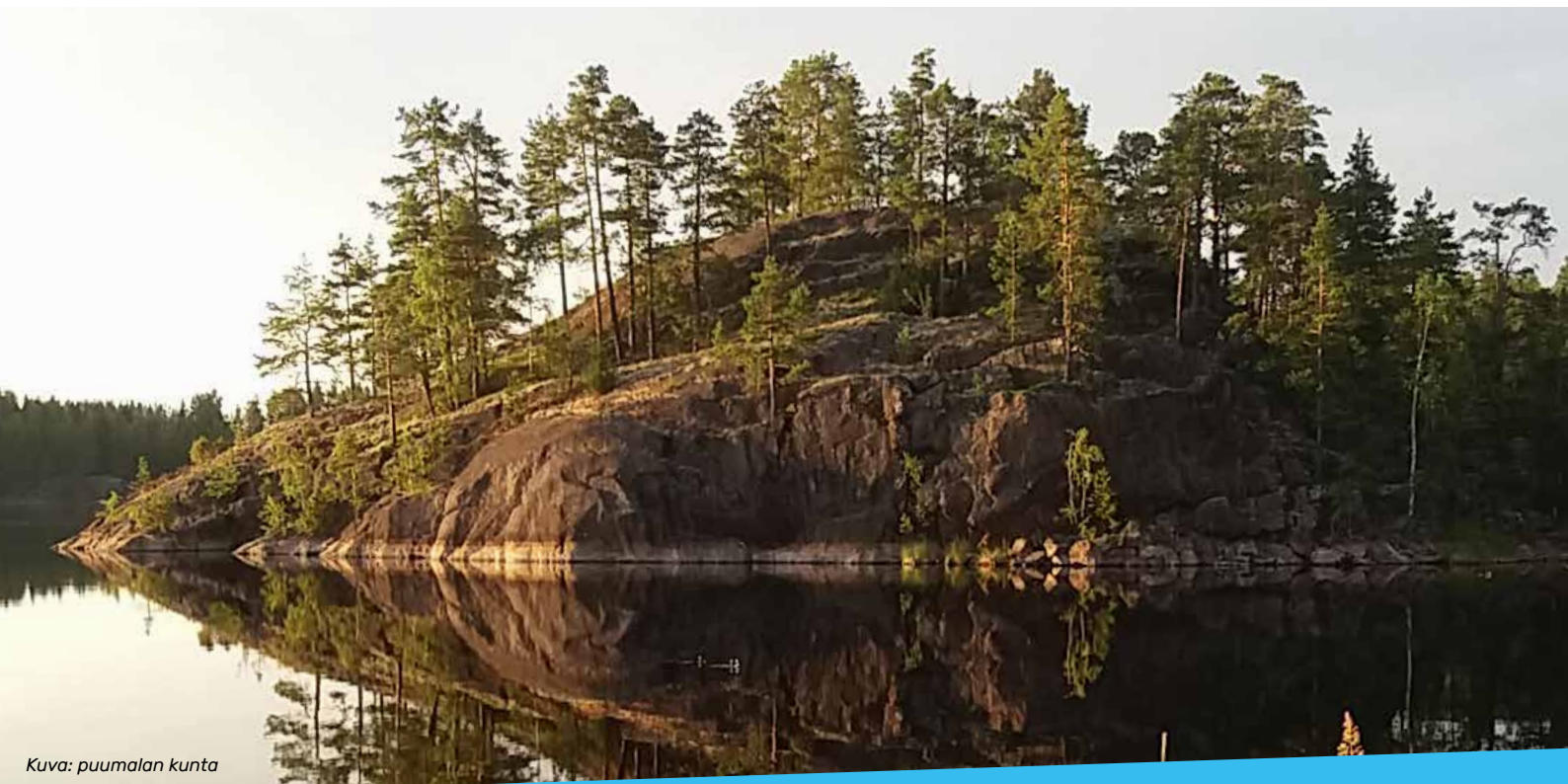
Geoparkin alueella tapahtuva matkailu on pääosin luontomatkailua. Lisääntyneet luontomatkailijoiden kävijämäärät on huomattu erityi- sesti kansallispuistoissa, joissa kasvukäyrä osoittaa vuosi toisensa jälkeen ylöspäin. Toistaiseksi Suomen ainoa UNESCO Global Geopark -statuksen omaava Rokua Geopark -alue on raportoinut kävijämää- rien kasvua viime vuosien aikana.

Saimaa Geoparkin alueella on myös paljon toimijoita ja sidosryhmiä kuten yrityksiä, yhdistyksiä ja julkisia toimijoita kuten kuntia. Kaikilla näillä toimijoilla on oma roolinsa alueen laadun, turvallisuuden ja kestävyysosa-alueiden edistämiseksi. Moni geokohde sijaitsee alueilla, joilla ei ole päivittäistä valvontaa ja hoitoa. Nämä asiat aiheuttavat omat haasteensa alueen toiminnan suunnitelmalliselle kehittämiselle.

Saavuttaakseen hakemansa UNESCO:n statuksen, Saimaa Geopar- kin on osoitettava täyttävänsä verkoston geoparkkien toiminnalle asetetut vaatimukset. UNESCO:n periaatteiden mukaan geoparkin tulee luoda alueen yrityksille uusia toimintaedellytyksiä ja vahvistaa matkailuelinkeinoa ja sen työllisyyttä sekä voimistaa alueen asukkai- den kotiseudun tuntemusta ja arvostusta sekä näiden kautta lujittaa asukkaiden identiteettiä.

1.1 Toimenpidesuunnitelman laadinta

Toimenpidesuunnitelma on laadittu viiden alueen toimijan haastat- telun, 12.2.2019 pidetyn kestävä matkailun työpajan (20 osallistu- jaa), 7.5.2019 pidetyn laatutyöpajan, Unesco -kriteereiden, tehty- jen opinnäytetöiden, olemassa olevaan tutkimusaineiston ja FCG:n Suunnittelu ja tekniikka Oy:n johtavan asiantuntijan Nina Vesterisen asiantuntemukseen pohjautuen kevään 2019 aikana. Toimenpide- suunnitelma toimii työkaluna Saimaa Geopark ry:lle.



Kuva: puumalan kunta

2 TOIMENPIDESUUNNITELMA

2.1 Tavoite

Toimenpideohjelmalla vastataan UNESCO:n Geopark -statuksen vaatimuksiin ja Saimaa Geoparkin kestävän matkailun, laadun ja turvallisuuden periaatteisiin.

2.2 Kestävän matkailun periaatteet

1. Saimaa Geopark -kohteiden arvojen säilyttäminen sekä niiden suojelun edistäminen.
2. Herkän ympäristön kuormituksen ja roskaamisen minimointi sekä geologisen perinnön, luonnon ja kulttuurin monimuotoisuuden huomioiminen ja edistäminen.
3. Ilmastonmuutoksen hillitseminen ja sopeutumistoimenpiteiden edistäminen käytännön toimilla.
4. Alueen elinvoimaisuuden ja hyvinvoinnin vahvistaminen:
 - a. paikallisuus ja osaaminen osana Saimaa Geopark- tuotteita ja palveluja.
 - b. työpaikkojen ja yritysten syntyminen.
 - c. oman alueen arvojen, identiteetin, perinteen ja kulttuurin merkityksen ymmärrys.
5. Palveluiden tuottaminen ja tarjoaminen kestävästi ja vastuullisesti sekä aidosti ja avoimesti alueen vahvuuksia hyödyntäen huomioiden myös niiden laadukkuus ja turvallisuus.
6. Saimaa Geoparkin kestävästä arvoista ja palveluista viestiminen kohderyhmiä puhuttelevasti monikanavaisesti.
7. Pitkäjänteinen ja suunnitelmallinen kehittämisote.

2.3 Laatulupaukset

Matkailijoiden laatuvaatimukset koko palveluketjun osalta ovat kasvaneet ja kansainvälisessä kilpailussa pärjääminen edellyttää palveluprosessien ja asiakaspalvelun tason nostoa. Laadun jatkuva kehittäminen on kannattavan ja kestävä toiminnan perusta. Laadun kautta päästään onnistumisiin ja todellisiin hyötyihin eri sidosryhmille.

1. Saimaa Geopark -verkosto kehittää palvelujaan ja kohteitaan pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti.
2. Toimijat arvostavat käyttäjiltä saatua palautetta ja hyödyntävät sitä oman toimintansa kehittämiseksi.
3. Alue tarjoaa ainutlaatuisia geologiaa, arkeologiaa ja kulttuurihistorian nähtävyyksiä sekä maisemia, joihin alueen vetovoima ja palvelut pohjautuvat.
4. Kävijöille tarjottu Saimaa Geopark-tieto on ajantasaista, kattavaa ja mielenkiintoista. Siitä viestitään monikanavaisesti eri kohderyhmät huomioiden.
5. Palveluissa ja tuotteissa hyödynnetään paikallista asiantuntemusta ja raaka-aineita, esimerkiksi yritykset tarjoavat maukasta paikallista ruokaa puhtaista raaka-aineista.
6. Alueen monet pienet perheyriykset tarjoavat henkilökohtaista palvelua.

2.4 Toimenpidekokonaisuudet

Toimenpidekokonaisuudet on koottu kuuden pääteeman alle:

1. Paikallisyhteisön ja ympäröivän ympäristön elinvoimaisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen.
2. Kestävän luontoympäristön varmistaminen.
3. Kestävä liikkuminen Saimaa Geoparkin alueella.
4. Palveluiden kehittäminen ja tuottaminen.
5. Alueen turvallisuuden edistäminen.
6. Laadun kehittäminen.



Paikallisyhteisön ja ympäröivän ympäristön elinvoimaisuus ja hyvinvointi	Sisältö	Vastuu	Rahoitus	Aikataulut
Selvitys Saimaa Geopark-yhteistyökumppaneiden kestävän matkailun nykytilasta ja haasteista sekä jatkuva osaamisen ylläpito	Jotta yhdistyksellä olisi ajantasainen tieto alueen kestävän matkailun nykytilasta toteutetaan verkoston jäsenille kohdennettu selvitys esim. sähköisen kyselyn muodossa. Samalla kyselyllä voidaan kartoittaa myös mm. laatuun, turvallisuuteen, markkinointiin liittyvistä asioista. Saatua tietoa helpottaa tulevien toimenpiteiden suunnittelua. Tietoiskuja kestävän matkailun hyvistä käytänteistä ja hyödyistä osana kaikkia järjestettäviä tilaisuuksia.	Saimaa Geopark ry	osana ry:n perustoimintaa	2019
Mittariston ja tilastoinnin kehittäminen ja toteutus	Määritellään seurattavat perusmittarit. Näitä voivat olla esim. matkailijamäärät, matkailijoiden liikkuminen sesongeittain ja matkailun aluetaloudelliset vaikutukset. Toteutetaan matkailijakysely, paikallisväestökysely ja yritystason kysely lähtötilanteen määrittelemiseksi. Näiden perusteella asetetaan tavoitteet. Kyselyt usitaan esim. 4 vuoden välein.	Saimaa Geopark ry, Saimaa ja XAMK-amk	Osana kehittämiss-hanketta, opinnäytetöinä.	2020, 2024
Koulu-yhteistyön edelleen kehittäminen	Laaditaan leirikoulujen ja koululaisryhmien käyttöön uutta kiinnostavaa sisältöä erilaisin menetelmin. Näitä voivat olla mm. seikkailupeli, kohteiden opastustaulujen sisällön kehittäminen ja tuottaminen mobiilisti, tehtäviä eri aineisiin ja eri luokille, Saimaa Geoparkin erityispiirteet materiaalia, missä lisätietoa jokaisesta kohteesta, tietokilpailukysymyksiä, tarinapankki, "Pokemon Saimaa Geopark Go"-peli. Yhteistyössä alueen matkailuyritysten kanssa laaditaan esimerkinomaisia leirikouluohjelmia "Saimaa Geopark -leirikoulu". Jatketaan yhteistyötä 2. asteen oppilaitosten, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kanssa kehittämishankkeiden, opinnäytetöiden ja Saimaa Geopark-opintokokonaisuuksien muodossa. Järjestetään kunnittain opettajille tietoiskuja Saimaa Geoparkista ja alueen geologiasta.	Saimaa Geopark ry, alueen koulut, muut oppilaitokset, matkailu-yritykset	ESR, OPH:n valtionavustukset kehittämiss-hankkeisiin, Business Finland innovaatio-rahautus (pelit), ELY:n avustus ympäristökasvatus ja -valistus-hankkeisiin, säätiöiden avustukset	2020-
Saimaa Geoparkin yritysten ja muiden toimijoiden kannustaminen oman kestävän matkailun toimintansa edistämiseksi	<ul style="list-style-type: none"> Tekemään päätös, että kestävä matkailu on tärkeää. Osallistumaan kestävän matkailun koulutuksiin ja kehittämishankkeisiin. Huomioimaan omassa toiminnassaan kestävän matkailun eri ulottuvuudet eli taloudelliset, ympäristölliset ja sosio-kulttuuriset vaikutukset. Tekemään itsearviointin, liite, saadakseen käsityksen, millä tasolla yritys on kestävän matkailun toiminnassa ja mitkä ovat haasteellisemmat osa-alueet, joiden eteen tulisi ensimmäiseksi tehdä kehittämistoimenpiteitä. Laatimaan kestävän matkailun kehittämissuunnitelman hyödyntäen mm. Visit Finlandin Vastuullisen matkailuyrityksen käsikirjan työkalu 1: Vastuullisen yrityksen suunnitelmaa. Suunnitelma auttaa toimijoita systemaattisesti viemään toimenpiteitä eteenpäin. Viestimään jo kestävän matkailun eteen tehdystä työstä, toiminnasta ja arvoista kohderyhmiä puhuttelevalla tavalla, mm. kotisivuilla on tietoa vastuullisesta toiminnasta vähintään kohderyhmän kielellä tai englanniksi. Käynnistämään prosessi kestävän matkailun sertifoinnin hakemiseksi. Huomioimaan ilmastonmuutoksen hidastamisen osana toimintaa sekä käynnistämään sopeutumistoimenpiteitä esim. uusien sääät kestävien palvelujen suunnittelu. 	Saimaa Geopark ry ja sen toimijat	Osana toimijoiden omaa toimintaa/ Eri yritystuen muodot toimenpiteisiin	jatkuvaa
Geopark Rangers -koulutuksen suunnittelu ja toteutus	Geopark Ranger -geomatkailuun liittyvän teemaopiskoulutuksen suunnittelu ja toteuttaminen. Koulutus suunnataan ensisijaisesti alueella toimiville oppaille, rittäjille ja yhdistyksille oman osaamisen kasvattamiseksi ja syventämiseksi. Koulutusaineistoa voidaan hyödyntää moninaisesti mm. infoissa ja viestinnässä.	Saimaa Geopark ry yhdessä opasyhdistysten ja oppilaitosten kanssa	OPH:n avustukset ja hankerahoitus	2020
Paikallisyhteisön sitouttaminen	Jatkuvaa, mielenkiintoista viestintää monikanavaisesti (media, tietoiskut ja näkyminen eri tilaisuuksissa) Saimaa Geoparkin toiminnasta ja sen hyödyistä paikallisille.	Saimaa Geopark ry	perustoimintaa	jatkuvaa

Kestävän luontoympäristön varmistaminen	Sisältö	Vastuu	Rahoitus	Aikataulut
Kohteiden hoito- ja käyttösuunnitelman laadinta	<p>Alueen kantokyvyn varmistamiseksi laaditaan alueen herkimmille kohteille hoito- ja käyttösuunnitelma: nykytilan kuvauksen kohteista, saatavuudesta, reiteistä palveluvarustuksesta, lähialueen palveluista ja yrityksistä sekä kävijämäärästä.</p> <p>Määritellään tavoitteet ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet sekä se, miten hallinta ja hoito järjestetään, miten ja kuka vastaa palvelurakenteiden ylläpidosta, vastuutahot mm. valvontaan, resurssit ja aikataulu.</p> <p>Tavoitteiden toteutumisen seuranta varten määritellään keskeiset mittarit ja käynnistetään tarvittaessa tietojen kerääminen.</p>	Saimaa Geopark ry	työharjoittelija-työnä, opinnäytetyö ja hankerahoitus Maaseuturahoitus	2019-2021
Onnellinen norppa ohjaamaan ympäristöasioihin	<p>Laaditaan Onnellinen norppa -ohjeperhe, yhtenäinen, kuvallinen, monikielinen, selkokielineen, joka opastaa matkailijoita ja muita liikkuja toimimaan vastuullisesti Saimaa Geopark-alueella ja eri kohteissa. Se koostuu mm. jätehuolto- ja vesiensuojelun ja kalastuksen ja luonnossa liikkumisen ohjeista, jotka löytyvät geopark-kohteista, lajittelupisteistä, yrityksistä, vuokraveneistä, mökeistä, matkailuinfoista ja yleiset ohjeet nettisivuilta.</p> <p>Laaditaan Onnellinen norppa-ohjeaineiston pohjalta alueella toimiville matkanjärjestäjille tietopaketti, joka jaetaan heille sähköisesti.</p>	Saimaa Geopark ry, Pidä saaristo siistinä ry, Etelä-Karjalan ja Saimaan virkistysalueyhdistykset	hankerahoitus	2020-jatkuvaa

Kestävä liikkuminen Saimaa Geoparkin alueella	Sisältö	Vastuu	Rahoitus	Aikataulut
Kannustetaan kuntia entistä parempaan yhteistyöhön joukkoliikenne-kehityksessä	Jotta matkailija löytäisi helposti joukkoliikenteen reitit, aikataulut, liput ja hinnat Saimaa Geopark-alueella, kannustetaan kuntia edistämään reittisovellusten kehittämistä ja varmistamaan tietojen löytyminen mm. olemassa olevista, yhdessä valituista, sovelluksista. Esimerkkinä TripGo, uudenlainen reittisovellus, joka tarjoaa reittivaihtoehtoja esimerkiksi joukkoliikennettä, polkupyörää ja taksia yhdistellen sekä näyttää hiilidioksidikulutuksen ja kalorit. Varmistetaan, että linkit valittuihin reittisovelluksiin löytyvät matkailijoiden käyttämistä tietolähteistä.	Saimaa Geopark ry, kunnat, maakunnat valitut reittisovellusyritykset	Osana kuntien perustyötä ja rahoitusta, yritysten innovaatio-rahoitus	2019
Pyöräilyn edistäminen	<ul style="list-style-type: none"> Hyödynnetään tehtyä pyöräreittien kehittämistyötä kuten Etelä-Karjalan pyöräreittien teemareitit. Kootaan tieto/linkki olemassa olevista reiteistä ja materiaaleista sekä pyörävuokraus- ja huoltopaikoista Saimaa Geopark-sivustolle. Kannustetaan matkailuyrityksiä pyörävuokraukseen ja viestimään asiakkaille pyöräilyn mahdollisuuksista alueella. Varmistetaan, että olemassa olevien reittien karttamateriaali, opasteet ja palvelut vastaavat kysyntää ja tieto on helposti löydettävissä ja ajantasaista. Pyörämatkailun kehittämisessä hyödynnetään Visit Finlandin tuotekriteerejä https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/tuotesuosituks-et-pyoraily.pdf 	Saimaa Geopark ry, kunnat ja ELY-keskus	Maaseutuohjelman ja rakennerahasto-ohjelman rahoitus	2019-2021
Bussikuljetukset Lappeenrannan lentokentältä kohteisiin	<p>Toteutetaan kokeilu kutsuliikenteenä. Kutsuliikenne toimii siten, että matkustaja ilmoittaa kyytitarpeen esim. viimeistään 24h ennen lentoa yrittäjälle joko sähköpostitse tai sovellusta hyödyntäen.</p> <p>Tiedot palvelusta löytyvät mm. lentokentän sivuilta, lentoyhtiön kautta sekä kuntien, matkailun alueorganisaatioiden ja Saimaa Geopark -sivuilta. Hinta on ennakoon määriteltä esim. vyöhykkeittäin.</p>	Saimaa Geopark ry yhdessä Lappeenrannan lentoaseman ja taksiryttäjän kanssa	Maakunta, kunnat Riskinjako matkailuyritysten ja taksien yhteistyönä	2020

Palvelujen kehittäminen ja tuottaminen	Sisältö	Vastuu	Rahoitus	Aikataulut jatkuvaa
	Kannustetaan toimijoita hyödyntämään entistä enemmän alueen geoperintöä- Eri kohderyhmien (mm. seniorit, lapset, nuoret, erityisryhmät, tyky, kv-matkailijat, paikallisasukkaat, mökkiläiset) huomioiminen ja lihasvoimaa ja julkista liikennettä tukevien kestävien palveluiden kehittäminen ja tuottaminen			
Saimaan järvireitin tarinallistaminen muinaismerestä Saimaaseen	Kehitetään toimijoiden työn sekä matkailijoiden ja paikallisten alueeseen tutustumisen tueksi tarinallinen fakta ja fiktion perustuva järvireitti, joka on mahdollista kulkea pyörällä, meloen, soutaen, vaeltaen, hiihtäen. Reitistä laaditaan karttaesite ja mobiiliopas.	Saimaa Geopark ry yhdessä yrittäjien kanssa	Yritysten omana työnä, hankerahoitus Maaseuturahoituksen yritysryhmähanke	2022
Ruokaelämyksen kytkeminen tiiviimmäksi osaksi Saimaa Geoparkin palvelutarjontaa.	Ruokamatkailua ovat matkailijoiden kohtaamat paikallisuuteen ja tarinoinhin perustuvat, ruokaan liittyvät elämykset kuten ravintolaruokailu, torit, juustolat. Ruoan kytkeminen vahvasti paikallisiin tuottajiin, tarinoinhin ja paikalliskulttuuriin tuo osaltaan mielenkiintoa kohteeseen ja vahvistaa kohteen profilointia. Nämä asiat auttavat myös Saimaa Geoparkin markkinoinnissa. Edistetään D.O. Saimaa -merkin hakemista ja sen näkyvyyttä. Nostetaan ruokamatkailuelämykset osaksi Saimaa Geoparkin viestintää. Toteutetaan, ruokamatkailutyöpaja, esim. Hungry for Finland, alueen toimijoille.	Saimaa Geopark ry yhdessä alueen yritysten ja muiden toimijoiden kanssa	Osana omaa työtä, hankerahoitusta (Maaseutuohjelma)	jatkuvaa

Turvallisuus	Sisältö	Vastuu	Rahoitus	Aikataulut
	Matkailun turvallisuudella tarkoitetaan matkailuprosessin häiriöttömyyden varmistamista. Matkailuprosessin osatekijöitä ovat matkailija, matkailuyritys työntekijöineen sekä matkailualue, ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö sekä matkailun koko palveluketju lähtöpisteestä kohteeseen ja takaisin. Matkailun turvallisuus mielletään usein onnettomuuksien ja vahinkojen välttämisenä yksittäisessä kohteessa tai yrityksessä. Matkailijan näkökulmasta turvallisuus liittyy kuitenkin kaikkiin matkan vaiheisiin, alkaen matkakohteen harkinnasta ja matkan varaamisesta kattaen kuljetukset, majoitus- ja ravitsemuspalvelukset sekä aktiviteetit kotiin paluuseen saakka eli koko palveluketjun. Kansainväliset matkanjärjestäjät vaativat jopa lainsäädäntöämme tiukempia turvallisuustoimenpiteitä ennen sopimuksen vahvistamista.			
Matkailun turvallisuusosaimisen kehittäminen	Varmistetaan, että kaikilla yrityksillä ja toimijoilla on lain vaatima ja ajantasainen turvallisuusasiakirja (kuvattuna palveluun liittyvät vaarat ja toimenpiteet riskien hallitsemiseksi ja hätätilanteisiin varautumiseksi), jonka kaikki yrityksen työntekijät tuntevat ja toimivat sen mukaisesti. Lisätietoa https://tukes.fi/ Järjestetään Saimaa Geoparkin toimijoille matkailualan turvallisuuspassi MaTuPa- koulutus. MaTuPa on eräänlainen päivän kestävä turvallisuusintro: se antaa perustiedot matkailun turvallisuusasioista ja innostaa omien turvallisuustaitojen kehittämiseen. Tiedotetaan toimijoita matkailun turvallisuuden merkityksestä ja turvallisuustyökaluista https://blogi.eoppimispalvelut.fi/turvallisuusnormisto/	Saimaa Geopark ry, yrittäjät, oppilaitokset	Osana omaa perustoimintaa Hankerahoitus: Maaseutuohjelman ja rakennerahasto-ohjelma	jatkuvaa, koulutus 2020
Saimaa Geopark-alueen turvallisuus suunnitelman laadinta	Toimijoiden laaja joukko ja geokohteiden sijainti valvomattomissa ja syrjäisillä alueilla lisäävät haasteita turvallisuuden näkökulmasta. Toteutetaan verkostomainen alueen matkailun turvallisuus suunnitelma, vrt. Lapin malli. Suunnitelman pohjaksi laaditaan riskiarvio. Yhteistyömalli on käytännölläheinen ja kustannustehokas. Yritykset, viranomaiset, järjestöt ja oppilaitokset muodostavat avoimen verkoston sekä suunnittelevat ja ratkaisevat yhdessä paikallisia turvallisuushaasteita.	Saimaa Geopark Mukaan mm. pelastusviranomaiset, AVI, maakunnan liitot, kunnat, yritykset, järjestöt	Työn käynnistys hankerahoituksella: Maaseutuohjelman ja rakennerahasto-ohjelma	2021
Turvallisuudesta viestiminen asiakkaille	Viestitään asiakkaille heidän ymmärtämällään tavalla ja kielellä alueella turvallisesta liikkumisesta (maastossa, vesillä, jäällä). Laaditaan tätä varten yhteiset ohjeet hyödyntäen viranomaisten olemassa olevia ohjeita esim. https://www.turvakanava.fi/fi/tietopankki/sisavesiturvallisuus	Saimaa Geopark tiedotus, yritykset ja geokohteista vastaavat	Osana omaa perustoimintaa ohjeiden laadinta hankkeella: Maaseuturahoitus	2021-

Laatu	Sisältö	Vastuu	Rahoitus	Aikataulut
Hyödynnetään olemassa olevia laadun kehittämistyökaluja laatuosaamisen parantamiseksi	<p>Matkailualalle räätälöity ja kansainvälisiin laatupalkintokriteereihin pohjautuva Laatutonna Q1000 –laadunkehittämishjelma https://perhopro.fi/laatutonna/ Kulttuurimatkailun laatutesteri http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/cf_laautesteri2013.pdf</p>	<p>Saimaa Geopark ry tiedonvälitys ja koulutuksen käynnistäminen Yritykset oman toiminnan kehittäminen</p>	Hankerahoitus, yritysten oma	2020-
Hyödynnetään olemassa olevia asiakaspalautteen kanavia	<p>Seurataan ja kommentoidaan aktiivisesti Saimaa Geopark Tripadvisor-kohdetta ja muita SoMe-kanavia sekä hyödynnetään saatua tietoa alueen kehittämisessä.</p> <p>Muistutetaan Saimaa Geopark-yhteistyökumppaneita ja edelleen käyttämään hashtagiä #saimaageopark Näin saadaan mahdollisimman kattavasti tietoa siitä, mitä asiakkaat ajattelevat alueesta ja sen palveluista. Kannustetaan yrityksiä</p> <ul style="list-style-type: none"> • keräämään säännöllisesti asiakaspalautetta hyödyntäen eri menetelmiä esimerkiksi haastatteluja, verkkokyselyjä, asiakaskohderyhmätutkimuksia haamuasiakkaita (mystery shopping), suora palaute • hyödyntämään K2K eli kuluttajalta kuluttajalle suunnattujen sosiaalisen median suosittelu- ja arvostelupalvelujen seurantaa ja palautteiden, arvioiden ja kysymysten jatkokäsittelyä. • Valmiita pohjia löytyy mm. <ul style="list-style-type: none"> » https://www.tripadvisor.fi/TripAdvisorInsights/w653 » docs.google.com/forms/ » https://www.surveymonkey.com/mp/travel-survey/ <p>Yrityksiä pyydetään lisäämään omiin asiakaspalautekyselyihin kysymyksiä koskien koko Saimaa Geoparkia. Näitä ovat mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oliko vierailu Saimaa Geopark-alueella matkasi päämotiivi? Jos kyllä, miten arvioisit matkasi onnistumista ja elämyksellisyyttä kokonaisuudessaan (asteikolla 1-5) • Vierailitko Geopark-kohteessa? Nimeä kohteet. Jos kyllä, miten arvioit kohteita (asteikolla 1-5) <ul style="list-style-type: none"> » saavutettavuus ja löydettävyys » kohteen mielenkiintoisuus » kohteesta löytyvän tiedon hyödyllisyys » kohteen siisteys » kohteen turvallisuus » kohteen palveluvarustus 	<p>Saimaa Geopark ry, yritykset</p>	Perustyö	2019-
Toteutetaan asiakaspalautekysely koko Saimaa Geoparkin alueella	<p>Toteutetaan asiakaspalautekysely kaikissa Saimaa Geoparkin yhteistyö-yrityksissä ja organisaatioissa lähtötason selvittämiseksi. Vastauksia olisi hyvä saada sekä pääsesongin että hiljaisena aikana. Tuloksia hyödynnetään alueen kehittämisessä. Kysely uusitaan esimerkiksi kolmen vuoden välein.</p> <p>Kysymysten tulisi liittyä mm. seuraaviin osa-alueisiin</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelun fyysinen toimintaympäristö ja sen toimivuus (siisteys, tiedon saanti, sujuvuus, infrastruktuuri ja muu palveluvarustus) • saavutettavuus ja liikennevälineiden käyttö • turvallisuus • kestävyden eri osa-alueet • palveluosaaminen • matkailupalvelun ja -tuotteen vastaavuus odotuksiin • hinta-laatusuhde • viestintä ja myynti (saatavuus) 	Saimaa Geopark ry	Hankerahoitus, opinnäytetyö	2020, 2023

MITÄ ON KESTÄVÄ JA VASTUULLINEN MATKAILU SEKÄ KIERTOTALOUS?

- Kestävä matkailu
 - Kestävä matkailu on matkailua, joka huomioi nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristölliset vaikutukset siten, että matkailijoiden, matkailuyritysten, matkailukohteiden, ympäristön ja paikallisväestön tarpeet on huomioitu. (UNWTO)
 - Kestävän matkailun toimenpiteiden avulla minimoidaan tai poistetaan kokonaan mahdolliset haittavaikutukset samalla kehittäen ja edistäen matkailua alueen vahvuuksia arvostaen ja hyödyntäen.
 - Ympäristövaikutuksia voi vähentää esimerkiksi vähentämällä veden käyttöä, hyödyntämällä uusiutuvia energiamuotoja lämmityksessä, hankkimalla ympäristöystävällisiä tuotteita, käyttämällä ohjelmopalveluissa merkittäviä reittejä ja suosimalla lähi-, luomu- ja kasvisruokaa.
 - Myönteisiä sosiokulttuurisia vaikutuksia voi lisätä esimerkiksi hyödyntämällä paikallista kulttuuria ja geo-kohteita omassa toiminnassaan ja huomioimalla paikallisten mielipiteet oman toiminnan kehittämisessä.
 - Paikallistalous hyötyy eniten matkailusta yritysten työllistäessä mahdollisimman paljon paikallisia ja ostaessa tuotteita ja palveluja toisilta paikallisilta yrityksiltä.
- Vastuullinen matkailu
 - Vastuullinen matkailun yritystoiminta on kestävää ja kannattavaa liiketoimintaa, jossa huomioidaan yrityksen suorat ja epäsuorat vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan. Kestävä kehitys voidaan nähdä tavoitteena, johon yritysvastuulla pyritään.
- Kiertotalous on osa kestävä matkailua
 - Kiertotaloudessa tuotanto ja kulutus synnyttävät mahdollisimman vähän hukkaa ja jätettä.
 - Kiertotaloudessa tuotteiden tuputtamisen sijaan ansainnan perustaksi nousevat
 - palvelut: omistamisen sijasta jakamiseen, vuokraamiseen sekä kierrättämiseen
 - materiaalien ja raaka-aineiden kierto
 - mm. kestävästi tuotettu ja kulutettu ruoka säästää ja kierrättää arvokkaita luonnonvaroja ja
 - digitaalisiin ratkaisuihin perustuva älykkyyys.
 - Kiertotaloutta ovat esimerkiksi kotimajoitus, ns. hävikkiruoan hyödyntäminen ja kierrätetystä materiaalista valmistetut matkamustot.



MIKSI KESTÄVÄN KEHITYKSEN JA MATKAILUN EDISTÄMINEN SAIMAA GEOPARKIN ALUEELLA ON TÄRKEÄÄ?

Suomi on sitoutunut

- Noudattamaan YK:n ilmastomuutosta koskevaa puitesopimusta.
- YK:n kestävä kehityksen tavoiteohjelma Agenda2030:n 17 pää tavoitteeseen ja 169 alatavoitteeseen, joista osa koskee myös matkailua.
- EU:n päätöksen mukaisesti vähentämään merkittävästi hiilipäästöjään seuraavien vuosikymmenten aikana.

Saimaa Geopark-alue

- UNESCO:n Geopark- status edellyttää kestävä kehityksen mukaista toimintaa ja ilmastomuutosten hillintää.
- Saimaalla on ainutlaatuisia geologisia, arkeologisia ja kulttuurihistoriallisia nähtävyyksiä, joiden kävijöiden mukanaan tuomat haitat tulee minimoida ja myönteiset vaikutukset maksimoida.
- Osa alueen järviluonnosta kuuluu erilaisiin suojeluohjelmiin kuten rantojensuojelu, harjijensuojelu ja Natura 2000. Tärkein yksittäinen suojelukohde on erittäin uhanalainen saimaannorppa. Kohteiden ja toimijoiden tulee toimia siten, että suojelutavoitteet täyttyvät.
- Kestävän kehityksen käytäntöjen ulottaminen kaikkien alueen sidosryhmien kuten kuntien, matkailutoimijoiden, yhdistysten, kohteiden ja paikallisväestön päivittäiseen toimintaan mahdollistaa tulevaisuudessakin:
 - Saimaa Geoparkin kulttuuriympäristön ja luonnon/geologian hyödyntämisen toimintaympäristönä alueen elinkeinojen tasapainoisen kehityksen ja kannattavan liiketoiminnan eri toimialojen kestävä rinnakkaiselon luontoa ja kulttuuriympäristöä vahingoittamatta sekä paikallisväestön hyväksynnän matkailutoiminnalle ja alueellisen hyvinvoinnin ja arvostuksen.

Vastuulliset jäsenkunnat

- Mahdollistavat paremman tulevan hyvinvoinnin ja elinkeinoelämän kehittymisen ja antavat edellytykset kunnan menestysstrategialle.
- Luovat alueelle toimiville yrityksille kilpailuetua ja uusia työpaikkoja.
- Saavat kilpailu- ja imagoetua sopeutuessaan kiristyviin ympäristönormeihin jo ennakolta.
- Luovat hyvän ja terveellisen elinympäristön, puhtaan luonnon ja luonnonvarojen kautta voimavaran, jonka merkitys yritysten sijoittumisessa, asuinkunnan valinnassa ja kunnan elinvoiman turvaamisessa kasvaa.
- Edistävät sellaista yhdyskunta- ja elinkeinorakennetta ja muuta kunnan vastuulla olevaa toimintaa, joilla turvataan luonnon monimuotoisuus ja tuottokyky ja sitä kautta kestävän toimintaympäristö matkailun elinvoimaisuudelle.

Matkanjärjestäjät

- Haluavat kasvattaa vastuullisesti tuotettujen matkailuelämysten tarjontaa.
- Ilmastonmuutos kasvattaa kysyntää tuotteille, joiden hiilijalanjälki on pieni.
- Erityisesti tunnetut sertifikaatit helpottavat vakuuttamaan kansainvälisen matkanjärjestäjän kestävän ja vastuullisen matkailun periaatteiden noudattamisesta.
- Vastuullisesti toimivien yritysten on helpompi solmia yhteistyösopimus.

Vastuullisesti toimivat matkailuyritykset

- Asiakastyytyväisyys ja koettu laatutaso korkeampia kuin ei-vastuullisesti toimivissa yrityksissä.
- Luovat myönteistä yrityskuvaa ja viestivät yrityksen arvoista.
- Toiminnot lisäävät uskottavuutta.
- Saavat myös merkittäviä kustannussäästöjä mm. energiasäästöjen kautta.
- Ymmärtävät vastuullisten toimintatapojen merkityksen matkailuelinkeinon ja toimintaympäristön tulevaisuudelle.
- Kokevat kestävien valintojen näkymisen asiakkaan kosketuspinnassa edellytyksenä kannattavaan, kilpailukykyiseen ja pitkäjänteiseen toimintaan.
- Helpompi myydä palvelujaan, solmia yhteistyösopimuksia (erityisesti jos on sertifikaatti).
- Ovat edelläkävijöitä.
- Osoittavat toiminnallaan kiinnostuksen toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin.
- Luovat myönteistä yrityskuvaa myös henkilöstölleen ja tuleville työntekijöilleen.
- Pyrkivät omalla esimerkillään ohjaamaan kuluttajia kohti kestäviä ja vastuullisia valintoja.

Vastuulliset matkailijat

- Kestävän matkailun arvojen huomioinen vaikuttaa asiakkaiden ostopäätökseen.
- Haluavat useiden tutkimusten ja trendien mukaan yhä kestävämpiä palveluja mm.
 - 65% yöpyneistä matkailijoista haluaa valita seuraavalla kerralla ympäristöystävällisen majoituksen (Booking.com's 2017 Sustainable Travel Report)
 - vastuullisuutta arvostavat matkailijat matkustavat useammin, viiptyvät kohteessa pidempään, kuluttavat enemmän matkaa kohden ja heistä 1/3 olisi halukas maksamaan enemmän vastuullisista palveluista (Reiseanalyse 2014)
 - lähes kolmasosa kuluttajista (29%) todennäköisesti valitsisi yrityksen jonka ympäristötietoisuus on muita korkeampi (ABTA, 2015)
 - etsivät kohteita, joissa ilma on puhdasta, paikantuntu on aistittavissa, on mahdollisuus tavata paikallisia (Reiseanalyse 2018)
- Y- ja Z -sukupolvet entistä eettisempiä kuluttajia, jotka valitsevat matkakohteita arvojen perusteella.
- Osa geoparkin vierailijoista valitsee geoparkin matkakohteeksi nimenomaan vastuullisten motiivien perusteella (muiden geoparkien tutkimusten mukaan).