

Sanders Aino

Opastettu e-fatbike retki Ukkohallaan



Restonomi

Matkailu

Kevät 2022



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Sanders Aino

Työn nimi: Opastettu e-fatbike retki Ukkohallaan

Tutkintonimike: Restonomi (AMK) Matkailu

Asiasanat: Matkailutuote, tuotekehitys, pyörämatkailu, maastopyöräily

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on pyörämatkailu ja siihen liittyvän matkailutuotteen kehittäminen. Työ on tehty toimeksiantona matkailukeskus Ukkohalla Ski Resort Oy:lle. Työn tavoitteena on lisätä pyörämatkailun vetovoimaisuutta toimivan ja myyvän retkituotteen avulla Ukkohallan alueella. Tarkoituksena oli suunnitella opastettu maastopyöräretki, jonka toimeksiantaja voi lisätä palvelutarjontaansa.

Opinnäytetyössä perehdyttiin pyörämatkailuun sekä matkailutuotteen tuotekehityksen eri vaiheisiin. Työn toiminnallisessa osuudessa suunniteltiin retkituote palvelujärjestelmän jatkuvan kehittämisen mallin avulla, raportissa käydään läpi työn tuotekehityksen vaiheet. Tuotekehitysprosessi aloitettiin benchmarking-menettämällä markkina-alueen kilpailijoiden tarjonnan kartoittamiseksi, seuraavaksi tarkasteltiin alueen reittivaihtoehtoja. Tuotteen suunnittelussa hyödynnettiin service blueprint-kaaviota, joka selkeytti palveluprosessin vaiheita. Kaavion pohjalta retkelle luotiin oppaan käsikirjoitus. Retkituotteen prototyyppiä kokeiltiin aidossa ympäristössä yhdessä testiryhmän kanssa, jolta saatiin palautetta sähköisen kyselyn avulla.

Työn tuotoksena syntyi markkinoille vietävä retkituote. Valmis retkituote on nimeltään Talvinen e-fatbike retki Komulankönkälle, jonka kohderyhmänä on maastopyöräilyä kiinnostuneet nuoret aikuiset. Tuote on kehitetty toimeksiantajan antamien toiveiden mukaisesti ja tuo uuden palvelun Ukkohallan tarjontaan. Retkituote on suunniteltu lumen aikaan käytettäväksi ja se voidaan ottaa käyttöön kesäajalle pienillä muutoksilla. Tuotekehityksen seurauksena syntyi jatkokehitysideoita, retkelle voitaisiin lisätä evästarjoilua, retken reittiä muuttaa ympärysreitiksi ja laajentaa retkien tarjontaa lisäämällä opastettuja retkiä muille maastopyöräreiteille.

Abstract

Author: Sanders Aino

Title of the Publication: Guided e-fatbike excursion in Ukkohalla

Degree Title: Bachelor of tourism

Keywords: Tourism product, product development, cycle tourism, mountain biking

The subject of this practice-based thesis is cycle tourism and the development of a tourism product. The thesis was commissioned by Ukkohalla Ski Resort Oy. The aim of the thesis is to increase the attractiveness of cycle tourism through a functional and marketable excursion product in the Ukkohalla area. The purpose was to design a guided mountain bike tour that the client could add to its service offering.

The thesis introduces cycle tourism and the different stages of tourism product development. In the functional part of the thesis, the excursion product was designed by using the service system continuous development model and it was reported through the stages of the product development. The product development process was started with a benchmarking analysis to identify the competitors in the market area, whereafter it was continued by observing the route options for the product. During the product designing process, a service blueprint chart was used to clarify the steps in the service process. The guide's script has been written based on the blueprint. The prototype of the excursion product was tested in a real environment by a test group, from whom feedback was obtained with an electronic questionnaire.

The thesis resulted in the creation of a ready-to-market excursion product. The finished tourism product is called 'Winter e-Fatbike Tour to Komulanköngäs', targeting young adults interested in mountain biking. The product was developed according to the client's wishes and thereby adds a new service to Ukkohalla's offering. The tourism product is designed to be used during the snowy season but can be extended to the summer season with minor modifications. As a result of the product development process, there were also ideas for further development, such as adding food service to the excursion, change the trail to a circular route and expanding the range of tours with guided excursions to other mountain biking trails.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Pyörämatkailu.....	3
2.1	Pyörämatkailijat	4
2.2	Maastopyöräily ja maastopyöräilijät.....	6
2.3	Maastopyöräreittien vaativuusluokittelu.....	8
2.4	Luonto- ja pyörämatkailun tuotesuosituksset.....	9
3	Matkailutuotteen tuotekehitys	11
3.1	Matkailutuote.....	11
3.2	Uuden tuotteen kehittäminen	13
3.3	Kilpailija-analyysi	15
3.4	Blueprint-menetelmä	16
3.5	Matkailijoiden segmentointi	17
3.6	Hinnoittelu.....	18
3.7	Markkinointi	20
4	Opastetun maastopyöräretken suunnittelu Ukkohallaan	22
4.1	Kilpailija-analyysi	23
4.2	Maastopyöräreitin tarkastelu.....	25
4.3	Opastetun retkituotteen suunnittelu.....	28
4.4	Oppaana toimiminen.....	29
4.5	Opastetun pyöräretken tuotetestaus ja sen tulokset	31
4.6	Kohderyhmänä satunnaiset luontoseikkailijat.....	35
4.7	Valmiin tuotteen esittely – Talvinen e-fatbike retki Komulankönkälle.....	36
5	Pohdinta	40
	Lähteet	43
	Liitteet	

1 Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on pyörämatkailu ja siihen liittyvän matkailutuotteen kehittäminen. Työn toimeksiantaja on Ukkohalla Ski Resort Oy. Työn tavoitteena on lisätä pyörämatkailun vetovoimaisuutta toimivan ja myyvän retkituotteen myötä Ukkohallan alueella. Tarkoituksena oli suunnitella talvella toteutettava opastettu maastopyöräretki, jonka toimeksiantaja voi lisätä palvelutarjontaansa. Opinnäytetyötä ohjaavina kysymyksinä olivat: ”millainen on hyvä pyörämatkailutuote?” ja ”mitä tulee ottaa huomioon suunnitellessa opastettua maastopyöräretkeä?”.

Pyörämatkailu ja etenkin maastopyöräily ovat tällä hetkellä yksi kasvavista trendeistä matkailualalla ja useat matkailualueet Suomessa, kuten luontokeskukset ja muut vastaavat kohteet tarjoavat maastopyörien vuokrausta (Hirvonen, Ojajärvi & Tulenheimo 2020, 199). Ukkohallassa on tarjolla pyörävuokrausta sekä erilaisia maastopyöräilyreittejä ja alamäkipyöräilyä, mutta opastettuja retkiä ei ole vielä otettu tarjontaan. Opastetun retken tarjoaminen voisi madaltaa asiakkaan kynnystä kokeilla uutta lajia ja lähteä luontoon pyöräretkelle turvallisista mielin.

Työn toiminnallisessa osuudessa suunniteltiin ja kehiteltiin tuotetta testausvaiheeseen saakka, jossa kokeiltiin tuotteen prototyyppiä testiryhmän kanssa. Testiryhmä vastasi sähköiseen kyselyyn, jota hyödynnettiin tuotekehityksen ja oman työskentelyn arvioinnissa. Valmiista tuotteesta tehtiin tuotekortit, jota toimeksiantaja voi hyödyntää palvelun markkinoinnissa. Työn toiminnallisen vaiheen tulokset raportoitiin suunnittelun alkuvaiheesta loppuun saakka.

Vilka ja Airaksisen (2003, 16–17) mukaan opinnäytetyöllä on hyvä olla toimeksiantaja, koska toimeksiannetun työn avulla tekijä voi näyttää osaamistaan laajemmin, herättää työelämän kiinnostusta itseensä ja mahdollisesti työllistyä. Toimeksiannettu opinnäytetyöaihe tuo lisää vastuuntuntoa työn tekemiseen sekä tukee tekijän ammatillista kasvua. Ukkohalla Ski Resort Oy on ympärivuotinen matkailukylä, joka sijaitsee Syväjärven rannalla Hyrynsalmen kunnassa. Kylä tarjoaa monipuolisia aktiviteetteja ja mahdollisuuksia puhtaaseen ja monimuotoiseen luonnon keskiössä.

Kesällä matkailijat viihtyvät cable wakeboard -radalla sekä lukuisilla maastopyöräily- ja vaellusreiteillä. Talvisin Ukkohallan laskettelukeskuksesta löytyy monipuolinen rinnevalikoima kaikenikäisille ja -tasoisille laskijoille. Keskuksen 15 rinnettä – joista pisimmällä rinteellä on pituutta jopa 1 400 metriä – kolme freestyle -parkkia ja viisi hissiä viihdyttää lasketteliijoita koko päivän. Kesäisin

rinnealue toimii hissiyöräilyalueena. Laskettelun lisäksi Ukkohalla tarjoaa hiihtolatuja sadan kilometrin verran eritasoisille maastohiihtäjille sekä mahdollisuudet talvipyöräilyyn, lumikenkäilyyn, husky- ja porosafareille. (Ukkohalla n.d.)

Alueella on useita maastopyöräilyreittejä kesä- ja talviajalle. Reittien pituudet vaihtelevat seitsemästä kilometristä 50 kilometriin. Yritys tarjoaa vuokralle ympärivuotisesti fatbike- ja sähköavusteisia fatbike -maastopyöriä. (Ukkohalla n.d.)

Ukkohallan matkailukylällä on monipuolinen majoitustarjonta suoraan keskuksen palveluiden ja harrastusten äärellä. Matkailijoille on tarjolla vuokrattavia loma-asuntoja, mökkejä ja huviloita jokaisen tarpeeseen. Majoitusten lisäksi sisäaktiviteettina on palveluna Ukkohallan Sport & Relax ympäristö, jossa on saunamaailman yhdeksän saunaa ja viisi uima-allasta, kuntosali sekä Halla Day Spa, jossa on tarjolla hemmottelevia ja rentouttavia hoitoja. Kylpylän vieressä on ravintola Hallan Karhu ja keilahalli. Ukkohalla tarjoaa yrityksille ja erilaisille kokousryhmille kokoustiloja sekä aktiviteetti-, majoitus- ja kuljetuspaketteja kokouksien ohelle. (Ukkohalla n.d.)

2 Pyörämatkailu

Pyörämatkailun käsite on laaja. Adventure Cycling Assosiation (n.d.) kuvailee pyörämatkailun tarkoittavan mitä tahansa matkailuun liittyvää toimintaa, jossa käytetään polkupyörää. Pyörämatkailua voidaan jakaa eri alalajeihin, kuten retki-, perhe-, kaupunki-, maantie- ja maastopyöräilyyn sekä pyöräretkeilyyn ja -vaellukseen. Pyörämatkailua voi olla lähes missä tahansa ympäristöissä, kuten maantiellä, maastossa erilaisilla ulkoilureiteillä, alamäki- ja pump track -radoilla, bikeparkeissa tai lanatuilla talvireiteillä. Tavallisten pyörien lisäksi löytyy myös sähköavusteisia pyöriä sekä hissipyöräilyn lajissa päästään mäet ylös hissien vetämänä. (Hirvonen 2021, 2.)

Pyörämatkailu voi olla itsenäistä tai ohjattua toimintaa. Ohjattua pyörämatkailua ovat erilaiset pyöräilytapahtumat, kuten kilpailut tai järjestetyt pyöräretket. Pyörämatkan vetovoimana ovat yleensä erilaiset luontonähtävyydet ja vierailukohteet. Pyörämatkailukohde voi olla käytännössä mikä tahansa, missä pyöräilijä haluaa käydä lomallaan. Kohteita on loputtomiin, pienistä syrjäisistä kylistä suurkaupunkien keskusta-alueisiin. (Adventure Cycling Assosiation n.d.)

Suomessa on hyvät puitteet pyörämatkailuun lukuisien luontokohteiden ansiosta ja pyörämatkailun infrastruktuuri on järjestetty hyvin, sillä lähes jokaisesta kaupungista löytyy pyöräilyreittejä. Suomella on hyvät mahdollisuudet kehittyä pyörämatkailumaana ulkomaalaisten sekä kotimaan matkailijoiden keskuudessa, sillä pyörämatkailun vuosituotot EU:n alueella ovat kasvaneet jo suuremmiksi verraten esimerkiksi risteilymatkailuun. Pyörämatkailijoista on myös enemmän hyötyä paikallisesti heidän käyttäessään paikkakunnan muita palveluja pyörämatkallaan. Koska suomalaisille matkailijoille tärkeitä seikkoja ovat muun muassa hiilijalanjäljen pienentäminen, vastuullisuus, elämyksellisyys, luonto ja hyvinvointi, pyörämatkailun suosio nousee näiden arvojen mukana. (Hirvonen, Ojajärvi & Tulenheimo 2020, 191–193.)

Ohjelmanpalveluyrittäjä voi tarjota matkailijoille vuokralle välineitä polkupyöräilyyn, välineiden huoltopalveluita sekä ohjattuja tai opastettuja pyöräilyretkiä (Verhelä & Lackman 2003, 134). Pyörämatkailutuote voi olla tuote omanaan tai osana muita tuotteita, kuten ohjelmanpalveluna tai liikematkoihin liitettynä pyöräretkinä. Hyvän pyörämatkailutuotteen kolme tärkeintä kriteeriä ovat saavutettavuus, vetovoimaisuus ja ajettavuus. Näiden ominaisuuksien lisäksi kannattaa huomioida tuotteen asiakaslähtöisyys, kohderyhmä, tuotteen ostettavuus, monikanavaisuus ja selkeät hinnoittelut. (Ellare 2019.)

Reittien suunnittelussa tulee ottaa huomioon reitin saavutettavuus, jotta asiakkaalla olisi helppo matkustaa reitin alkupäähän sekä matkustaa pois reitin loppupäästä. Reitin vetovoimaisuudella tarkoitetaan reitin varrella olevan mahdollisimman paljon mielenkiintoista ja vaihtelevaa maisemaa sekä mahdollisesti nähtävyyksiä. Vesi- ja juomapisteeet, vessat ja majoitukset lasketaan myös osaksi reitin vetovoimaisuutta (Ellare 2019). Reitin ajettavuus on tärkeää palvelun tuottajalle, että asiakkaalle. Ajettavuus tarkoittaa sellaista reittiä, jota pitkin on turvallista ja helppoa ajaa. (Verhelä & Lackman 2003, 134.)

2.1 Pyörämatkailijat

Suurin joukko Suomen pyörämatkailijoista on lomallaan eri pituisia pyörä-, vaellus- tai melontaretkiä tekeviä matkailijoita. Pyörämatkat voivat olla valmiina ostettuja pakettimatkoja tai itse suunniteltuja matkoja. Suomessa matkailevan retki- ja maastopyöräilijän loman pituus vaihtelee kahdesta päivästä seitsemään päivään sekä yli viikon mittaisiin pyörämatkoihin. Suurimmalla osalla retki- ja maastopyöräilijöistä päivämatkat ovat 30–45 kilometrin mittaisia. Lasten kanssa liikkussa matkan pituus voi olla lyhyempikin, yleensä alle kymmenen kilometriä. (Räsänen 2015, 7.)

Pyörämatkailun suunnitteluopas (2015) on jakanut pyörämatkailijat neljään kategoriaan, satunnaisiin pyöräilijöihin, aktiivipyöräilijöihin, lyhyen päivämatkan- sekä pitkän matkan pyöräilijöihin. Kategorioissa käsiteltiin demografisia tekijöitä, harrastuneisuutta, matkan pituutta, motivaatiotekijöitä sekä suosituinta reittityyppiä.

Satunnaiset pyöräilijät ovat perhematkailijoita, nuoria aikuisia ja senioreita, jotka matkustelevat ystävien ja perheen kanssa. Heidän pyörämatkoihinsa käytetään korkeintaan pari tuntia ja he suosivat hyväkuntoisia ja helppoja reittejä. Aktiivipyöräilijöitä ovat aikuiset, joiden pyörämatkat ovat jopa 200 kilometriä tai maastopyöräilevällä lyhyempi reitin haasteellisuudesta riippuen. Aktiivipyöräilijöiden motivaatiotekijät ovat muun muassa kunnon ylläpito sekä haasteiden hakeminen suosien kaikenlaisia haasteellisia reittejä. Lyhyen päivämatkan pyöräilijöihin katsotaan keski-ikäiset yksin, ystävien tai perheen kanssa matkustavia, jotka pyöräilevät usein 30–40 kilometriä kerrallaan. He suosivat hyväkuntoisia pyöräilyreittejä lomakohteissa sekä kodin lähistöllä. Pitkän matkan pyöräilijät ovat keski-ikäisiä tai vanhempia säännöllisiä pyöräilijöitä, joiden päivämatkan pituus vaihtelee 40–60 kilometrin välillä. He nauttivat maaston muotojen muuttumisesta ja ylipäätään pyörällä ajamisesta. (Räsänen 2015, 8–9.)

Ellaren kotimaan pyörämatkailututkimuksessa (2022) jaettiin pyörämatkailijat kuuteen eri profiiliin, jotka ovat retki-, kaupunki-, maantie-, maasto-, perhe- ja alamäki- pyöräilijät. Tutkimuksessa selvisi kotimaan yleisimmän pyöräilijäprofiilin olevan retki- pyöräilijä. Tutkimuksessa 76 prosenttia 1163 vastanneesta henkilöstä piti pyörämatkailua erittäin tai melko houkuttelevana matkailumuotona. Näin vastanneet olivat erityisesti 36–45-vuotiaita miehiä. Puolet vastanneista käy vähintään kerran vuodessa yöpymisen sisältävällä pyörämatkalla ja kokee itsensä nautiskelevana pyöräilijänä. Vastanneista naiset ja yli 65-vuotiaat perhepyöräilijät taas ovat enemmän kiinnostuneita sähköpyörien mahdollisuuksista.

Pyörämatkailun kysyntää Lapissa tutkineet ovat jakaneet pyörämatkailijoita kolmeen pääsegmenttiin, maantiepyöräilijöihin, retki- pyöräilijöihin ja tutustumispyöräilijöihin (Inkilä & Satokangas 2021). Maantiepyöräilijän pyörä on kevytrunkoinen ja kapearenkainen, joka soveltuu nopeaan ajoon. Maantiepyöräilyä harrastavat matkailijat tekevät erilaisia päivämatkoja kohteestaan ja reitit ovat parhaimmillaan ympyräreittejä, joiden pituus vaihtelee kymmenestä kilometristä satoihin kilometreihin. Maantiepyöräily on enimmäkseen kuntoilulaji, jossa reittien monipuolisuuden merkitys korostuu, kun pyöräillään mäkisillä maanteillä, vaihtelevissa maisemissa sekä erilaisissa kylissä ja keskuksissa. (Nousiainen 2012, 3, 11.)

Retki- pyöräilyssä tehdään lyhyitä tai pitkiä pyörämatkoja kuljettaen samalla kaikkia tarvitsemia välineitä, kuten telttaa ja ruoanlaittovälineitä. Retki- pyöräilyssä reitit ovat vaihtelevia ja ne muuttuvat pyöräilijän omien toiveiden ja tarpeiden mukaan, päivämatkan pituudet vaihtelevat 40 kilometristä 200 kilometriin. Osa retki- pyöräilijöistä ovat matkallaan jopa useita kuukausia ja osa vain muutaman päivän. Retki- pyöräilijän reitti on maisemaltaan vaihtelevaa kierrellen järviä, tunteita ja suoalueita. (Nousiainen 2012, 3, 12.)

Tutustumispyöräilyn tarkoituksena on tutustua matkakohteeseen ja sen ympäröimään alueeseen. Tutustumispyöräilijät eivät yleensä omista omaa pyörää, jolloin pyörävuokraamon on löydettävä läheltä. Tutustumispyöräilijälle reitit vaihtelevat riippuen kohteesta ja reitin teemasta. Pyöräreitin varrelta voi löytyä erilaisia nähtävyyksiä, maisemia ja paikallista kulttuuria. (Nousiainen 2012, 4, 12.)

Pyörämatkailijoille kiinnostavimpia maisemia ovat järvet, saaristot, rannikot sekä kulttuuri- ja maaseutumaisemat. Pyöräilykohteen valintaan vaikuttavat hyvä saavutettavuus junalla, turvallisuus muuhun liikenteeseen nähden, hyvin merkityt reitit ja reittikuvaukset, riittävät palvelut ja majoitusmahdollisuudet sekä niiden helppo yhdistäminen toisiinsa. (Ellare 2022.)

Ellaren kotimaan pyörämatkailututkimuksessa (2022) tutkittiin myös opastettuja pyöräretkiä. Niissä kiinnostavat sellaiset retket, jossa päästään paikallisiin piilossa oleviin nähtävyyksiin, jonne ei välttämättä ole pääsyä itsenäisesti. Myös teemalliset retket kiinnostavat, kuten erilaiset luonnonilmiöt, eläinten tarkkailut, yölliset retket ja valokuvausretket sekä itse kohteeseen liittyvät teemat. Opastetun retken halutaan olevan rauhallinen, jossa on kohtuulliset välimatkat ja sisältää jotain sellaista, mitä pyöräilijä ei itse ajellen saa. Oppaalla tulee olla hyvä paikallistuntemus, olla luotettava, puhua selkeästi ja omata pyörämekaanikon taidot. Retkillä toivotaan vastinetta rahalle, eli täytyy olla kohtuullinen hintataso ja hyvä retken sisältö. Retkeen voi yhdistää erilaisia aktiviteetteja, eri tasoille tarjotaan omat retket ja uutta lajia kokeiltaessa täytyy saada tekniikkavinkkejä. Retken halutaan olevan helppo kokonaisuus, jossa kaikki on suunniteltu etukäteen mukaan lukien retken ennakkotiedot, retken rytmitetty kulku, tavaroiden kuljetus sekä pyörien huoltotoimenpiteet.

2.2 Maastopyöräily ja maastopyöräilijät

Maastopyöräily tarkoittaa käytännössä pyörällä ajamista erilaisissa maastoissa. Maaston haastavuus voi vaihdella helposta ja tasaisesta soratiestä haasteelliseen teknisen mäkiseen polkuun (MTB Reitti 2022).

Maastopyöräilyllä on myös omat alalajinsa. Näitä ovat XC-pyöräily eli perinteinen maastopyöräily poluilla ja metsäteillä, jonka reitit ovat yleensä nopeita, mutta ei niinkään teknisiä. Alalajeista löytyy myös all mountain, joka on XC-pyöräilyä haastavampaa ja teknisempää maastoa. Tämän rinnalla on enduro -maastopyöräily, johon luokitellaan vauhdikkaat ja alamäkiin painottuvat tekniset polut. Viimeisenä alalajina on downhill eli alamäkiajo, joka on lajeista vauhdikkain. Alamäkiajossa ajetaan alamäkeen rakennettuja polkuja, jonka varrella on erilaisia teknisiä haasteita, kuten hypyreitä, kivikkoja, kallistettuja mutkia ja pudotuksia. Alamäkiäjoon on tarjolla jo useammassa laskettelukeskuksissa mäelle nousu hissillä, jolloin pyöräilijä voi säästää energiansa pelkkään alamäkiajoon. (Maastopyöräily n.d.)

Maastopyöräireitit ovat pääosin XC-reittejä, joiden varrella saattaa löytyä muidenkin, kuten enduron alalajin osia. (Maastopyöräily n.d.) Maastopyöräilyn alalajeista järjestetään myös erilaisia kilpailuja, joista Suomessa järjestetään muun muassa maraton-, olympia- sekä sprinttimatkoja (Suomen pyöräily n.d.).

Maastopyöräily on Suomessa jokamiehen oikeus samalla lailla kuin luonnossa käveleminen. Luonnossa pyöräilyssä täytyy yhtä lailla huomioida ympäristö ja muut liikkujat. Maastopyöräilyä voidaan rajoittaa tai kieltää tietyillä alueilla, jos se aiheuttaa haittaa maan varsinaiselle käytölle. Merkityt maastopyöräreitit ohjaavat maastopyöräilijöitä ja vähentää maaston ylimääräistä kulumista. Jos maastopyöräilee usein samalla alueella, siitä olisi hyvä sopia maanomistajan kanssa. (Rautiainen 2015.)

Jos sähköavusteisessa pyörässä on enintään 250 watin tehoinen sähkömoottori, se luokitellaan moottorittomaksi ajoneuvoksi eli polkupyöräksi. Tällöin polkupyörän sähkö avustaa vain polkiessa pyörää ja kytkeytyy pois päältä nopeuden saavuttaessa 25 kilometritunnin vauhdin. Sähköavusteisella pyörällä sekä tavallisella pyörällä pätevät samat liikennesäännöt. Jos sähköavusteisen pyörän tehot ovat suuremmat kuin edellä mainittu, se luokitellaan kevyeksi sähköajoneuvoksi, joka vaatii maastossa liikkeessä aina maastoliikennelain mukaisen maanomistajan luvan. (Rautiainen 2015.)

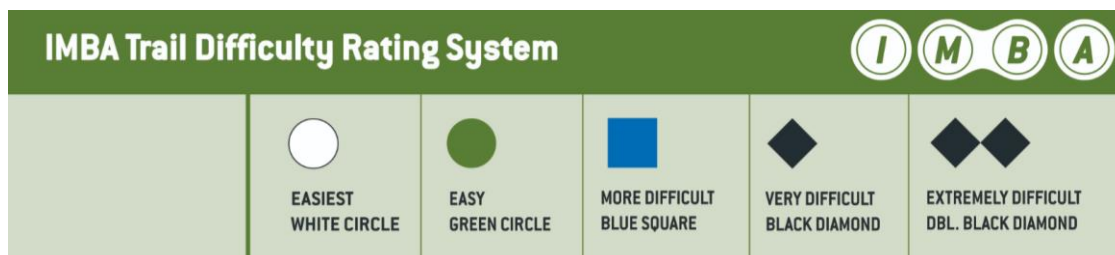
Ellaren kotimaan pyörämatkailututkimuksen (2020) mukaan suomalainen maastopyöräilijä on useimmiten hyväkuntoinen 36–55-vuotias nainen tai mies, jota kiinnostaa tunturi- ja metsämaisemat sekä erämaat. Hänen suosituimmat pyöräilyalueensa ovat Tunturi-Lappi, Pohjois-Lappi sekä Turun saaristo ja Ahvenanmaa. Sen sijaan alamäkipyöräilijää kiinnostaa Lapin alueen lisäksi myös Vaara-Suomen alue. Pyörämatkakohteen valintaan vaikuttavat muiden arvostelut ja suositukset, hyvä pyörämatkareittiverkosto, kohteen helppo saavutettavuus, pyöräreitit tai -alueen tunnettuus pyörämatkakohteenä sekä yksittäiset nähtävyydet.

Tutkimuksessa myös selvisi, että 41 prosenttia vastanneista maastopyöräilijöistä käy vähintään pari kertaa vuodessa yön yli kestäväällä pyörämatkalla ja pyöräilee mielellään puolisonsa tai kavereihin kanssa. 76 prosenttia vastanneista uskoo pyörämatkailuaktiivisuutensa kasvavan tulevaisuudessa. 63 prosenttia vastanneista on valmis maksamaan 100–300 euroa päivässä pyöräretkestään. Lähes puolet vastanneista on kiinnostunut sähköpyöräistä ja on harkinnut sellaisen hankintaa. (Ellare 2020.)

2.3 Maastopyöräreittien vaativuusluokittelu

Koska maastopyöräreiteille ei ole olemassa yhtä ja oikeaa vaikeusluokitusjärjestelmää, valitsin tarkkailun kohteeksi kansainvälisen maastopyöräilyjärjestön (IMBA) vaikeusluokitusjärjestelmän, joka havainnollistaa kuljettavien maastopyöräreittien haastavuutta. Järjestön vaikeusluokitusjärjestelmä auttaa reitistöjen käyttäjiä tekemään tietoon perustuvia päätöksiä, kannustaa valitsemaan omalle taitotasolleen sopivan reitin, hallitsemaan riskejä ja minimoimaan loukkaantumisen vaaroja. Omalle taitotasolleen sopivan reitin valinta parantaa käyttäjän kokemusta sekä auttaa tekijöitä suunnittelemaan ja luomaan erilaisia polkuja ja polkujärjestelmiä. (IMBA 2018.)

Vaikeusluokitusjärjestelmä on mukailtu versio hiihtokeskuksissa käytettävästä vaikeusluokituksesta. Monet reittiverkostot käyttävät samantyyppistä vaikeusluokitusta, jonka vuoksi IMBA on tuottanut kyseisen luokitusasteikon vapaaseen käyttöön. Luokitusta pystyy käyttämään useammilla reitistöillä, kuten vaellus- ja ratsastusreiteillä, mutta toimii parhaiten maastopyöräreiteillä. (IMBA 2018.)



Kuvio 1. Vaikeusluokitusasteikko reitistöille. (IMBA 2018.)

Reittiluokituksessa on viisi eri vaikeusastetta, jossa jokaisella vaikeusasteella on oma symbolinsa (Kuvio 1). Symboleilla voidaan kuvata reitin vaikeutta esimerkiksi suoraan reittien varrelta löytyvillä kylteillä tai reittien kuvauksissa. Reitin vaikeusasteita kuvaillaan viidestä eri näkökulmasta, joita ovat reitin leveys, ajettavan pinnan kunto, reitin keskimääräinen kaltevuustaso sekä suurin kaltevuustaso, reitin tekniset ja luonnolliset esteet. Teknisillä esteillä tarkoitetaan sellaisia esteitä, jotka eivät ole luonnon aiheuttamia vaan tarkoituksella asennettuja esteitä tuomaan lisää haastetta pyöräilijöille (IMBA 2018).

Kaikista helpoin reitti kuvaillaan valkoisella ympyrällä. Tämän reitin leveys on vähintään 180 senttimetriä, jossa on kovettuneet ajopinnot. Näitä ovat esimerkiksi kivetetyt tai asfaltoidut tiet. Keskimääräinen kaltevuustaso on vähemmän kuin viisi prosenttia ja enimmäiskaltevuus on enintään

kymmenen prosenttia. Valkoisella reitillä ei ole yhtään teknisiä tai luonnollisia esteitä. (IMBA 2018.)

Toiseksi helpoin reitti kuvataan vihreällä ympyrällä. Reitintä leveys täytyy olla vähintään 90 senttimetriä leveä, ajopinta on tukeva ja vakaa, tasaisen sorapolun tyyppinen tie. Reitillä kaltevuutta on keskimääräisesti viisi prosenttia ja enimmäiskaltevuus on 15 prosenttia. Vihreältä reitiltä voi jo löytyä teknisiä tai luonnon tuomia esteitä, jotka ovat maksimissaan viiden sentin korkuisia, kuten pienet kivet ja puun juuret. Reitillä voi esiintyä helppoja sillanylityksiä. (IMBA 2018.)

Keskivaikeaa reittiä kuvaillaan sinisellä neliöllä. Keskivaikeaa reittiä on vähintään 60 senttimetriä leveä ja ajettava pinta on enimmäkseen tasainen, mutta voi sisältää pintamuutoksia ja pieniä esteitä sekä sillanylityksiä. Reitiltä löytyvien teknisten esteiden korkeus on maksimissaan 60 senttimetriä ja leveys vähintään puolet korkeudesta. Kaltevuustaso on keskimäärin kymmenen prosenttia, maksimissaan 15 prosenttia. (IMBA 2018.)

Toiseksi vaikeinta reittiä sanotaan mustaksi timantiksi, jonka kuviona toimiikin musta vinoneliö. Tällaisen reitin täytyy olla vähintään 30 senttimetriä leveä, jonka ajopinta laajalti vaihtelevaa, jossa luontoesteet ovat enintään 38 senttimetriä sekä tekniset esteet ovat enintään 120 senttimetriä korkeita. Reitillä voi esiintyä juurakkoa, irtonaisia kiviä ja pieniä pudotuksia sekä kaltevuustaso on keskimäärin 15 prosenttia tai enemmän. (IMBA 2018.)

Viimeisenä on erittäin vaikea reitti, jota on kuvailtu kahdella mustalla vinoneliöllä. Reitti on vähintään 15 senttimetriä leveä ja ajettava pinta on laajalti vaihtelevaa sekä ennalta arvaamatonta. Kaltevuustaso on keskimäärin 20 prosenttia tai enemmän. Luonnonesteet ovat enintään 38 senttimetriä ja tekniset esteet voivat olla 120 senttimetriä korkeita tai jopa enemmänkin. (IMBA 2018.)

2.4 Luonto- ja pyörämatkailun tuotesuositukset

Visit Finland on luonut luontoaktiviteettien tuotesuositusten oppaan (2020), jossa käydään läpi tärkeitä huomioita luontoaktiviteettia suunniteltaessa. Suomen vahvuuksia ovat puhdas ja ruuhkaton luonto, jonka suosituimpia luontoaktiviteetteja ovatkin vaellus, patikointi, vesiturheilu, erilaiset talvilajit sekä pyöräily eri muodoissa. Nämä perustuvat elämyksellisiin reitteihin ja niiden varrella oleviin rakenteisiin, kuten laavuihin, nuotio- ja näköalapaikkoihin sekä muihin tarjolla oleviin palveluihin.

Luontoaktiiviteetin tuotekuvauksessa tulee selvittää retken teema, luontoaktiiviteetin laji, kesto, vaativuus sekä onko retki omatoiminen vai opastettu aktiiviteetti. Opastetun retken keskiössä on opas, joka huolehtii retken sujuvuudesta, turvallisuudesta sekä asiakkaiden hyvinvoinnista. Laadukas opastettu aktiiviteetti perustuu tarkkaan ennakkosuunnitteluun, jota voidaan tarpeen mukaan muokata jokaiselle ryhmälle sopivaksi. Tuotekuvauksessa täytyy kuvailla valitun luontoaktiiviteetin alueen vetovoimaa sekä visualisoida laadukkailla kuvilla ja videoilla. Myös digitaaliset palvelut, kuten verkkokaupparatkaisut ovat tärkeä osa tuotekuvauksen markkinointia. Niistä saadaan välitettyä kaikki tarpeelliset tiedot asiakkaille ja myytyä palvelua, mikä taas mahdollistaa suuremman joukon tavoittelua sekä palvelun vientiä automaattisesti muihin jakelukanaviin. (Räsänen, Lariola & Aittokoski 2020.)

Opastetun pyöräilyn tuotekohtaisen suosituksen mukaan tuotekuvauksessa täytyy ilmetä reitin pituus sekä reitin soveltuvuus lapsiperheille, aloittelijoille, vähän pyöräilleille tai pyöräilyn harrastajille. Kuvauksessa täytyy selvittää myös palvelukielet, asiakkaan omat tarvittavat varusteet sekä tuotteeseen sisältyvät varusteet ja elämyksellisen päiväohjelman kuvaus, josta selviää ajettavan reitin ympäristötekijät. Tuotteesta täytyy olla reittikartta ja tuotteeseen sisältyvät varusteet kunnossa ja säännöllisesti huolletut. (Visit Finland 2011.)

3 Matkailutuotteen tuotekehitys

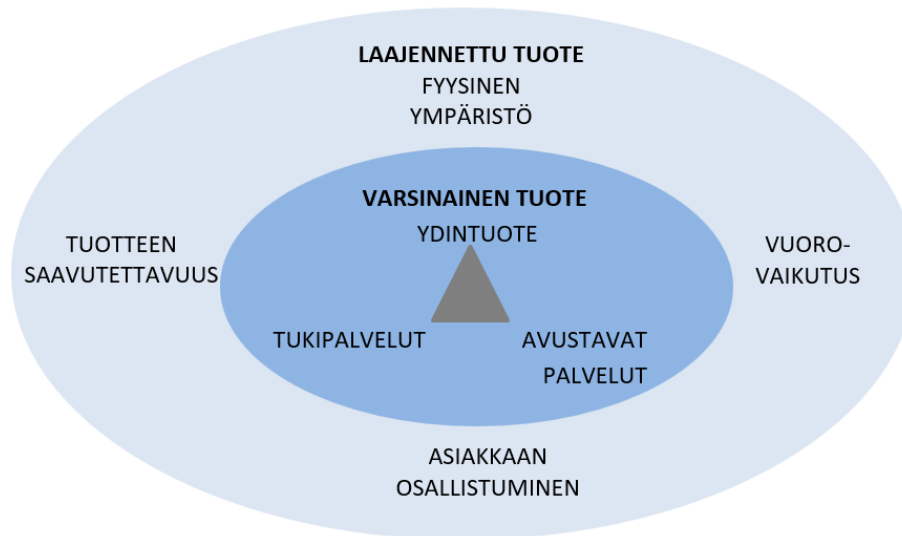
Tässä kappaleessa käsitellään matkailutuotteen ominaisuuksia ja uuden matkailutuotteen kehittämisen vaiheita. Matkailutuotteen kehitystä seurataan tässä palvelujärjestelmän jatkuvan kehittämisen mallin avulla sekä kilpailija-analyysin, blueprint-menetelmän, hinnoittelun ja markkinoinnin kautta.

3.1 Matkailutuote

Komppulan ja Boxbergin (2002, 10–11) mukaan matkailutuotteen olemuksen ymmärtäminen on perusedellytys sille, että voidaan keskustella tuotekehityksestä ja matkailumarkkinoinnista. Matkailutuote on palvelu, eli asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, jota tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Koska palvelu on aineeton, sitä ei voida varastoida, patentoida tai esitellä pelkkänä tuotteena. Palvelun aineettomuuden vuoksi epäonnistunutta palvelukokemusta ei voida palauttaa sekä koettua kokemusta on vaikea hyvittää tai korvata rikkinäisen tuotteen tavoin. Laadunvalvonta palveluissa on hyvin vaikeaa, sillä palvelusta suurin osuus on henkilökohtaista vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelun tuottajien välillä.

Tunnetuin ja useimmiten käytetty matkailutuotteen määritelmä koostuu viiden komponentin paketista, jotka ovat kohteen vetovoimatekijät, kohteen palvelut, saavutettavuus, mielikuvat kohteesta ja hinta. Palveluntuottajan näkökulmasta matkailutuotteen tarkastelu alkaa yrityksen toiminta-ajatuksesta ja liikeideasta. (Komppula & Boxberg 2002, 13.)

Yrityksen liikeidea yleensä perustuu ydintuotteisiin, joiden avulla yritys tuottaa hyötyä asiakkaille. Ydinpalveluun katsotaan kuuluvaksi kaikki ne aineettomat ja aineelliset tuotteen ominaisuudet, jotka tuovat asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen jotain lisäarvoa. Ne voivat olla esimerkiksi ydinpalveluun liittyviä teknisiä ominaisuuksia tai erilaisia avustaviin palveluihin liittyviä ominaisuuksia. Tuotteiden vetovoimaa pyritään nostamaan erilaisten tukipalvelujen avulla, joilla saadaan luotua asiakkaalle lisämukavuutta, turvallisuutta ja huolenpitoa. Koska yrityksen varsinainen tuote on usein samankaltainen toisten yritysten kanssa, laajennettu tuote tuo asiakkaalle lisäarvoa heidän odotuksiinsa. Laajennettuun tuotteeseen voidaan lisätä yrityksen palveluympäristön, asiakkaan ja yrityksen välisen vuorovaikutuksen, asiakkaan oman osallistumisen tuotteen syntymiseen sekä saavutettavuuteen liittyvät tekijät. (Komppula & Boxberg 2002, 13–14.)



Kuvio 2. Kerroksinen matkailutuote palvelutuotteen näkökulmasta. (Mukaillen Komppula & Boxberg 2002, 14.)

Tuotekehityksen yksi tavoite on laadukas matkailutuote. Asiakkaan kokemalla laadulla on kaksi pääulottuvuutta. Ensimmäinen ulottuvuus on tekninen eli lopputuloslaatu, joka tarkoittaa sitä mitä asiakas saa. Teknisen laadun matkailutuotteeseen sisältyy paikkaan liittyvät tekijät, palvelun tuottamisessa tarvittavat välineet sekä erilaiset tekniset ratkaisut, joiden avulla palveluprosessia toteutetaan. Toinen pääulottuvuus on toiminnallinen eli prosessilaatu, eli miten asiakas sen saa. Toiminnalliseen laatuun sisältyvät ne tekijät, jotka vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee saman aikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä ilmenee muun muassa yrityksen palveluilmapiirin, asiakkaan oman osaamistason sekä palveluhenkilöstön ammattitaidon kautta. Matkailutuotetta tarkastellessa asiakkaan ja henkilöstön välinen vuorovaikutus on yksi tärkeimmistä seikoista, siksi matkailutuotteen laadun kolmas ulottuvuus on nimetty vuorovaikutuslaaduksi. Tekninen, toiminnallinen sekä vuorovaikutuslaatu muodostavat matkailutuotteen kokonaislaadun. (Komppula & Boxberg 2002, 43.)

Koska matkailuala on palveluala, se on riippuvainen asiakkaistaan, heidän palvelukokemuksistaan ja niiden perusteella tehdyistä laatuarvioinneista. Useimmat matkailualan palvelut ovat varattavissa ja maksettavissa ennakoon, minkä vuoksi asiakkaiden on pystyttävä luottamaan saatavan informaation paikkansa pitävyyteen. Jatkuvasti kehittyvät viestintätekniikat, matkailijoiden muuttuvat käyttäytymismallit ja matkailutuotteiden kokonaisvaltainen jatkuva kehittyminen pa-

rantavat tiedonsaantia matkailutuotteista. Tehokas palvelun laadunhallinta on tärkeää matkailualalla, sillä matkailijat näkevät ja reagoivat nopeasti matkailumarkkinoilla tapahtuviin laadullisiin ja hintatasoon tapahtuviin muutoksiin. (Miettinen & Koivisto 2009, 246.)

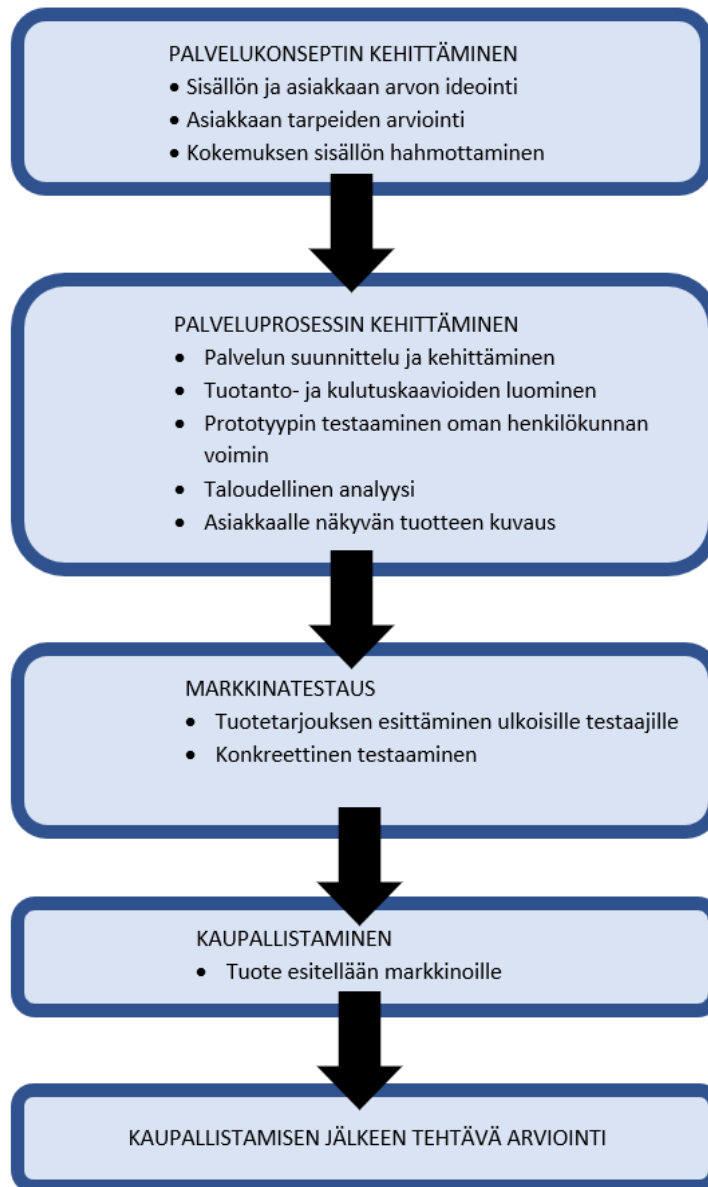
3.2 Uuden tuotteen kehittäminen

Hyvä matkailutuote on sellainen, joka tekee tuottajan, asiakkaan ja kaikki muut tuotteeseen liittyvät tahot tyytyväisiksi. Asiakkaalle hyvä matkailutuote muodostuu hänen kokemuksistaan ja siitä, millaiset hänen odotuksensa ovat olleet palvelua kohtaan. Ohjelma- ja opastuspalvelujen suunnittelussa täytyy mennä mahdollisimman lähelle tuotteen ja asiakkaan kokemusmaailmaa, jotta tuotteeseen saadaan todellinen näkökulma. Tuottajalle hyvä tuote tarkoittaa liiketaloudellisesti kannattavaa tuotetta, joka on helppo toistaa ja myydä. Tuotteen toimintaympäristön kannalta hyvä matkailutuote luo työpaikkoja ja tuo alueelle muuta hyötyä. (Verhelä & Lackman 2003, 74–75.)

Komppulan ja Boxbergin (2002, 92–93) mukaan tuotteesta voidaan puhua silloin, kun asiakas tietää mitä palveluja hintaan kuuluu ja mistä palveluista on maksettava lisää. Matkailuyritykset ja -kohteet markkinoivat usein mahdollisuuksia, eli mitä alueella voi tehdä omatoimisesti. Tuotteistamisella nämä kohteen tarjoamat mahdollisuudet muokataan tuotteiksi, joilla on arvoa tuottava ydin sekä hinta. Tuotteistaminen perustuu yleensä kohteen olemassa oleviin resursseihin, paikkaan tai kulttuuriin liittyviin vetovoimatekijöihin, joiden avulla luodaan edellytykset asiakkaan elämyksen syntymiseen.

Tuotekehityksessä on yleensä kyse jo olemassa olevan tuotteen kehittämisestä edelleen. Matkailuyrityksen tuotekehitys on oltava jatkuvaa, seurattava aikaansa ja vastattava muutoksen tuomiin haasteisiin. Onnistunut kehitystyö pitää yrityksen ajan tasalla, auttaa menestymään uusien tuotteiden ja olemassa olevien tuotteiden parantamisen avulla. Tuotekehityksen prosessin aloittamisen tavallisimmat syyt ovat tavoite lisätä myyntiä, markkinatilanteen muutos, asiakkaiden kulutustottumukset tai kilpailutilanteet. Mikään tuote ei kuitenkaan menesty markkinoilla ikuisesti, minkä vuoksi tuotteen markkinoilla oloaika voi kuvailla tuotteen elinkaarella. Tuotteen elinkaaren vaiheisiin kuuluu tuotekehitysvaihe, esittelyvaihe, kasvuvaihe, kypsyys- eli maturaatiovaihe, kyllästymis- eli saturaatiovaihe sekä viimeisenä laskuvaihe. Tuotekehitys on siis jatkuva prosessi. (Komppula & Boxberg 2002, 93–96.)

PALVELUJÄRJESTELMÄN JATKUVA KEHITTÄMINEN



Kuvio 3. Matkailutuotteen tuotekehitysprosessi: Palvelujärjestelmän jatkuva kehittäminen.

(Mukaillen Komppula & Boxberg 2002, 99.)

Komppula ja Boxberg (2002, 99) ovat kehittäneet matkailutuotteen tuotekehitysprosessista jatkuvan palvelujärjestelmän kehittämisen kaavan (kuvio 3). Ensimmäinen vaihe on palvelukonseptin kehittäminen, jossa hahmotellaan asiakkaan tarpeet ja odotukset. Tämän pohjalta suunnitellaan tuotteen sisältö ja siirrytään palveluprosessin kehittämiseen. Toisessa vaiheessa suunnitellaan ja kehitellään palvelu ja luodaan tarvittavat tuotanto- ja kulutuskaaviot. Tässä vaiheessa voidaan jo testata prototyyppiä henkilökunnan kesken, tehdä taloudellinen analyysi sekä asiakkaalle

näkyvän tuotteen kuvaus. Kolmas vaihe on markkinatestaus, jossa kokeillaan tuotetta testiryhmän kanssa. Tämän jälkeen tuote esitellään markkinoille ja arvioidaan kaupallistetun tuotteen kannattavuus.

Uusien tuotteiden tai palvelujen ideointi alkaa asiakkaan tarpeiden selvittämisestä. Ideoiden täytyy myös pohjautua yrityksen liikeideaan tai täydentää sitä jollain tavalla. Yleensä parhaimmat ideat syntyvät alueen ja yrityksen omista vahvuuksista. Oman toiminnan vertaaminen jonkun toiseen samankaltaiseen toimintaan on hyödyllinen tapa saada uusia ajatuksia ja oppia niiden pohjalta kehitysideoita omaan toimintaan. Tuotteen toteutusta suunniteltaessa on hyvä miettiä etukäteen palvelun kokonaistavoitteita eli ne tekijät, jotka muodostavat asiakkaalle elämyskokemuksen. (Verhelä & Lackman 2003, 77.)

Ennen valmiin palvelutuotteen myyntiä ja markkinointia tuotetta täytyy testata asiakasryhmän kanssa, jotta saataisiin mahdolliset puutteet selville ja korjattavaksi. Testiryhmään otetaan ulkopuolisia henkilöitä, jotka voivat asettua asiakkaan asemaan. Yrityksen oma henkilökunta ei ole ihanteellinen testaaja, koska silloin lopputulos voi olla suunniteltua eikä saada huomioitua erilaisten asiakkaiden vaikutusta tuotteen lopputulemaan. Jotta saadaan varmistettua kokonaistuotteen toimivuus, suunnittelun ja testauksen jälkeen tuotteesta laaditaan kuvaus, joka tunnetaan termillä blueprinttaus. (Verhelä & Lackman 2003, 78–79.)

Tuotteen myyntiä ja esittelyä varten laaditaan tuotekortti, josta selviävät kaikki tiedot, jotka asiakkaan täytyy tietää myytävästä tuotteesta. Tuotekuvauksessa selviää muun muassa tuotteen nimi ja lyhyt kuvaus tuotteesta, sen käyttötarkoitus ja hyödyt asiakkaalle, kohderyhmä, tuotteen sisältö ja palvelut, markkinointiviestintä, jakelu ja saatavuus, hinta sekä asiakaspalaute. Näin tuotteen laatutaso pysyy samana toistettaessa sitä eri asiakkaille. (Verhelä & Lackman 2003, 78–79.)

Matkaohjelman, eli tuotekuvauksen kirjoittamisessa täytyy käyttää mielikuvitusta, sillä kuvaus voi vaikuttaa merkittävästi ostopäätökseen. Asiakas haluaa tietää jo etukäteen alueen luonnon erityispiirteistä, kuten kasvistosta, geologiasta, eläinkunnasta, historiasta sekä ilmastosta. Teksti kannattaa tiivistää muutama lauseeseen. (Räsänen & Saari 2004, 12–13.)

3.3 Kilpailija-analyysi

Kilpailija-analyysi auttaa arvioimaan ja ennakoimaan kilpailijoiden toimintaa. Kilpailija-analyysissä tutkitaan esimerkiksi kilpailijayrityksien toimintatapoja sekä hintatasoa ja markkinointia, jotka

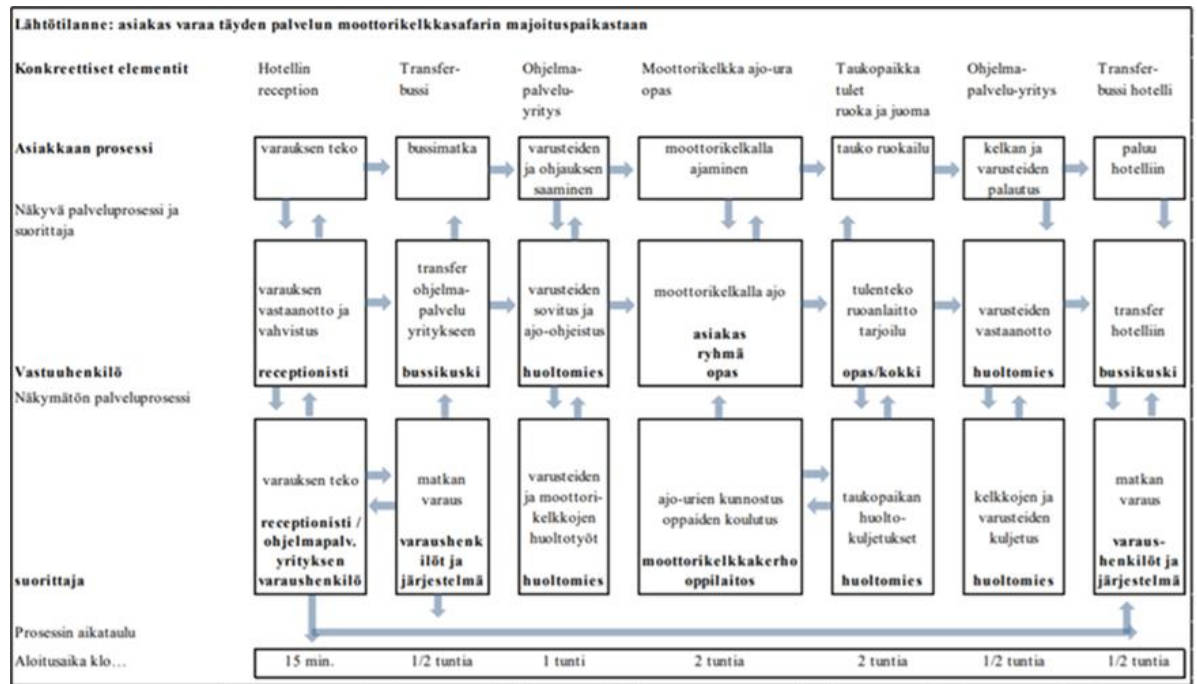
paljastavat yritysten tavoitteet sekä strategiset vahvuudet ja heikkoudet. Kerättyä tietoa kilpailijoista peilataan oman yrityksen toimintaan, jonka avulla voidaan löytää paras tapa menestyä markkinoilla. (Kilpailija-analyysi 2019.)

Kilpailija-analyysissa kartoitetaan yrityksen markkina-alueella toimivat kilpailijat ja hankitaan niistä mahdollisimman paljon tietoa. Kerättyä tietoa voi olla esimerkiksi yrityksen markkina-asema, vahvuudet ja heikkoudet, taloudelliset ja muut resurssit sekä markkinoinnin keinot. Myös kilpailijoiden tuotevalikoimat ja niiden ominaisuudet, kuten hintataso, palvelun laatu ja toimitusvarmuus ovat oleellisia osana analyysiä. Tiedonkeruun jälkeen peilataan kilpailijoista tehtyjä havaintoja omaan yritykseen ja pyritään löytämään suuntaa omaan toimintaan sekä keinoja, joilla voidaan erottua muista yrityksistä. (Kilpailija-analyysi 2019.)

3.4 Blueprint-menetelmä

Blueprint-menetelmä tarkoittaa tuotantoprosessista muodostettua kuvaa tai vuokaaviota, josta selviää palvelun keskeiset ja kriittiset vaiheet. Vaiheita erotellaan asiakkaan ja palveluntarjoajan prosesseihin. Kun kaikkien toimijoiden vaiheet on kuvattu selkeästi, saadaan muodostettua palvelusta yhtenäinen kuva ja huomaamatta jääneet puutteet ja virheet löytyvät helposti. Blueprin-tin täytyy edetä loogisesti ja kuvailla tarpeeksi selkeästi asiakkaan kulkeman palvelupolun mukaan. Koska asiakas kulkee usein matkailupalvelun aikana useammassa paikassa, kaaviossa täytyy myös tarkastella palveluympäristöä logistiikan ja toimijoiden välisen tiedonsiirron näkökulmista. Palvelun tuotanto jakautuu asiakkaan näkemään ja kokemaan palveluun sekä asiakkaalle näkymättömään osioon, niin sanottuun back office -tasoon. Näiden vaiheiden tulee kulkea sopivasti yhdessä, jotta palvelu toimisi toivotusti. Laadittua blueprinttiä testataan aidossa palveluympäristössä, jolloin huomataan vaiheiden oikeanlainen toimivuus. (Tonder 2013, 98–99.)

Blueprint-kaavio muodostaa tuotepaketin prototyypin. Etenkin ohjelmajärjestelmissä sekä uusissa tuotteissa prototyypin jokaista osiota tulisi testata, ennen kuin tuotetta aletaan markkinoimaan varsinaisille asiakkaille. Testauksen pohjalta voidaan pohtia muun muassa palveluprosessin johdonmukaisuutta, aikataulutusta, palvelun turvallisuutta, tiedonkulkua, vastuuta ja onnistumisia. Kun palveluprosessin kuvaus on valmis ja testattu, laaditaan asiakkaalle näkyvän tuotteen kuvaus. (Komppula & Boxberg 2003, 108–111.) Kuviossa 4 nähdään esimerkki blueprint-kaaviosta, jossa käsitellään moottorikelkkasafarin tuotantoprosessia. Kuvio etenee vasemmalta oikealle asiakkaan toimintojen mukaisesti.



Kuvio 4. Moottorikelkkasafari, blueprint-kaavio (Kompula & Boxberg 2002, 107.)

3.5 Matkailijoiden segmentointi

Koska tuotteistamisen lähtökohtana on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen, palvelu suunnitellaan niin, että se ratkaisee asiakkaalla havaitun ongelman ja tyydyttää tarpeen tai halun (Tonder 2013, 39). Palvelua tai tuotetta suunniteltaessa yrityksen on löydettävä sille otollisemmat ja parhaiten tuottavat asiakkaat. Matkailupalvelujen tuotteistajan täytyy ymmärtää matkailijan kuluttajakäyttäytymistä, jotta asiakkaan tarve ja tarjottava palvelu kohtaavat toisensa ja ostoprosessi etenee odotusten mukaisesti. Matkailualalla asiakkaiden segmentointi perustuu matkailijasta tehtäviin profiloointeihin eli tietynlaisten asiakastyypien määrittelyyn. Profiloinnin avulla ymmärretään segmenttiryhmien koostumusta, ominaispiirteitä ja ostopahtumaan vaikuttavia tekijöitä. (Tonder 2013, 43–44.)

Segmentointi tarkoittaa yrityksen markkinoiden jakoa erilaisiin, sisäisesti homogeenisiin ryhmiin eli segmentteihin. Segmentoinnin perusteina ovat kuluttajien tarpeet, ostokäyttäytyminen sekä niihin vaikuttavat tekijät (Albanese & Boedeker 2002, 134). Perinteisesti matkailijoita segmentoidaan neljään kategoriaan, joita ovat maantieteellinen, väestöllinen, psykologinen ja käyttäytymisen tekijät. Näissä useimmiten käytetään yhtä tai kahden muuttujan välistä yhdistelmää. (Tonder

2013, 44.) Kohderyhmänä voi olla esimerkiksi venäläiset matkailijat, jolloin tekijänä on maantieteellinen faktori. Käyttäessä kahden muuttujan yhdistelmää voidaan puhua esimerkiksi venäläisistä lapsiperheistä, jolloin tekijänä ovat maantieteelliset sekä väestölliset faktorit.

Visit Finlandin kohderyhmätutkimuksesta löytyy kolme pääsegmenttiä matkailijoista, joilla luonto on ensisijainen motiivi Suomessa matkustamiseen. Nämä ovat aktiiviset seikkailijat, luonnon ihmisten metsästäjät sekä luontonautiskelijat. Näistä kolmesta aktiiviset seikkailijat ovat suurin kohderyhmä. (Visit Finland 2018.)

Aktiiviset seikkailijat haluavat aktiivisen toimintaloman luonnon maisemissa ja heitä kiinnostaa extreme-lajit, maastohiihto, talvi ja arktinen luonto, eläinten tarkkailu sekä erilaiset vesi-, lumi- ja maastoaktiviteetit. He haluavat kokeilla uusia ja erikoisempiakin urheilulajeja. Luonnon ihmisten metsästäjät etsivät ainutlaatuisia, kerran elämässä -kokemuksia. Heidän kiinnostuksensa kohteina ovat revontulet, yöttömät yöt, kansallispuistot ja metsät. Luontonautiskelijat taas etsivät luonnonrauhaa ja mahdollisuutta rentoutua. Heitä kiinnostaa myös kansallispuistot, vesistöt, saaristot, revontulet, keskiyön aurinko, erämaaretriitit, sienestys ja marjastus. Luontonautiskelijat keskittyvät kaikista eniten itse luontoon. (Visit Finland 2018, 12–14, 78.)

3.6 Hinnoittelu

Hinnoittelu on yksi keskeisimpiä asioita tuotekehityksessä. Aineettomien palveluiden hinnoittelu koetaan usein vaikeaksi, jolloin se tehdään nopeasti miettimättä tarkemmin hinnoitteluperusteita (Tonder 2013, 88). Selkeällä hinnoittelulla voidaan konkretisoida palvelun hinta asiakkaalle kertomalla mitä hän saa ja mitä se maksaa. Asiakas ei välitä siitä, paljonko palvelu maksaa tuottajalle, sen sijaan asiakas vertaa hintaa palvelun hyötyyn sekä muihin markkinoiden kilpaileviin palveluihin. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 29–30.)

Hinnoitteluperusteita voidaan pääsääntöisesti jakaa kolmeen eri osioon: kustannusperusteiseen, markkina-, kilpailu- ja asiakasperusteiseen hinnoitteluun sekä tavoitehinnoitteluun. Kustannusperusteisessa hinnoittelussa pääperusteena toimii palvelun tuotantokustannukset ja siihen lisätävä katetavoite. Kustannusperusteista hinnoittelua kannattaa käyttää silloin, kun palvelun tuottamiseen osallistuu useampi eri taho ja hinnoittelu halutaan pitää selkeänä ja oikeudenmukaisena. Tällainen hinnoittelu ei aina ole kannattavaa, jos ei osata huomioida markkinatilannetta ja kilpailutekijöitä. (Tonder 2013, 89.)

Markkinaperusteisessa hinnoittelussa keskitytään markkinahintaan, joka perustuu palvelun kysyntään ja kilpailutekijöihin. Hinnoitteluprosessiin vaikuttaa yrityksen tietoisuus markkinatilanteesta, asiakkaiden ostopäätöksiin vaikuttavista tekijöistä sekä kilpailevista tuotteista ja palveluista. Markkinaperusteisessa hinnoittelussa palvelun tuotantokustannukset muodostavat hinnalle alarajan ja markkinatilanne ylärajan, tämä voi johtaa palvelun ylihinnoitteluun yrityksen tavoitteet ja markkinointistrategiat huomioiden. Pitkän tähtäimen etua tavoitellessa kannattaa asettaa palvelun myyntihinta tuotantokustannusten alapuolelle. Markkinaperusteisessa hinnoittelussa julkisesti ilmoitetut hinnat eivät välttämättä ole todellisia myyntihintoja, sillä alennusten antaminen asiakkaille on tässä tilanteessa enemmän sääntö kuin poikkeus. (Tonder 2013, 90.)

Asiakasperusteisessa hinnoittelussa hinta määräytyy palveltavan asiakkaan ja asiakasryhmän mukaan, kuten erilaisiin kanta-asiakkuuksiin ja asiakaskohtaisiin alennuksiin perustuen. Asiakasperusteinen hinnoittelu siis perustuu asiakkaan suhteeseen yritykseen, sillä olemassa olevan asiakassuhteen ylläpito on halvempaa kuin uusien asiakkuuksien luominen. Tavoiteperusteinen hinnoittelu taas perustuu yrityksen tuotekehitys- ja markkinointistrategiaan. Uuden tuotteen tai palvelun saattaminen markkinoille vaatii asiakkaiden huomioita, jolloin myyntihintojen täytyy olla edullisia. (Tonder 2013, 90.)

Tonderin (2013, 92) hinnoittelun perusmallissa on huomioitu kaikki kustannus-, markkina- ja tavoiteperusteiset hinnoitteluperusteet. Mallin avulla voidaan luoda palvelun hinnalle monitasoinen ja luotettava näkökulma. Hinnoittelumallin ensimmäinen vaihe on palvelun kustannuslaskelman laatiminen. Tähän vaiheeseen lasketaan kaikki palvelun aiheuttamat kustannukset, jossa huomioidaan oma ja muiden palveluun kuuluva työaika sekä mahdolliset yhteistyökumppanit ja alihankkijat. Kustannukset kannattaa laskea ryhmäkoon tai yksittäisen asiakkaan mukaan. Esimerkiksi palveluprosessin kuvaus helpottaa arvioimaan palvelussa käytettävien resurssien ja työn määrää (Jaakkola ym. 2009, 29).

Toisessa vaiheessa tarkastellaan markkinahintaa eli kilpailevien yritysten palveluja ja niiden hintoja ja selvitetään niiden hintaerojen perusteita. Tässä vaiheessa on kannattavaa astua asiakkaan asemaan ja miettiä, mitkä palvelun tekijät vaikuttavat ostopäätökseen. (Tonder 2013, 92.) Hinnan tulee olla sellainen, että sillä saavutetaan yrityksen taloudelliset ja muut tavoitteet sekä menestytään kilpailussa muiden yrittäjien tarjoamien palveluiden kanssa (Jaakkola ym. 2009, 20).

Kolmas vaihe on oman tavoitteen ja strategian määrittely. Tässä vaiheessa mietitään, millä hinnalla palvelu viedään markkinoille ja millaisilla tavoilla saadaan uusien sekä vanhojen asiakkaiden

kiinnostus nousemaan palvelua kohtaan. Neljännessä vaiheessa muistutetaan, ettei samaa kaavaa kannata jatkuvasti toistaa, vaan yrityksen täytyy pystyä mukautumaan markkinatilanteiden muuttuessa. Hinnoittelun täytyy olla tilanteen mukaan mukautuvaa, joustavaa ja palvelun täytyy vastata asiakkaan odotuksia. Tärkeimpänä on pitää hinnoittelu yksinkertaisena, sillä asiakas yleensä valitsee palvelunsa hinnan perusteella, eikä liian kallis tai epäselvästi hinnoiteltu palvelu houkuttele häntä. (Tonder 2013, 92.)

Matkailun edistämiskeskuksen aktiviteettien ansaintaoppaassa (2012) selviää, että erilaisten aktiviteettiyritysten hinnoittelumallit ovat melko samanlaisia. Yritysten keskeiset hinnoitteluun ja ansaintamalliin vaikuttavia tekijöitä ovat itse tuotteen rakenne, kilpailutilanne markkinoilla, volyymi eli palvelun tuotteistamisen määrä sekä lisäarvopalvelut.

3.7 Markkinointi

Uuden tuotteen kehityksen ja kokeilun jälkeen alkaa tuotteen kaupallistaminen. Ennen tuotteen julkistusta siitä täytyy tehdä kohdeasiakkaalle tarjous tai esite ja viedä se markkinoille. (Komppula & Boxberg 2002, 114.) Markkinoinnin avulla voidaan esitellä yrityksen tarjoamia tuotteita ja palveluita ja erottua kilpailijoista. Markkinoinnilla tarkoitetaan viestintää ja toimenpiteitä, jolla saadaan tuote tai palvelu asiakkaan tietoisuuteen ja pyritään antamaan hänen ostopäätökseensä vaikuttavaa informaatiota. Uutta tuotetta viedessä markkinoille täytyy tuntea tuotteen kohdeyhmä, jotta osataan tavoitella potentiaalisia asiakkaita oikeista kanavista. (Tonder 2013, 48.)

Yrityksen markkinointi ja myynti pitää kohdistaa sellaisiin jakelukanaviin, josta saavutetaan kohdeasiakkaat mahdollisimman tehokkaasti ja kannattavasti. Yrityksellä kannattaa laatia erillinen suunnitelma, joka ohjaa markkinoinnin ja myynnin toimenpiteitä. Markkinointisuunnitelma vaihtelee yrityksen tavoitteen ja päämäärän mukaan. (Tonder 2013, 46.)

Jakelukanavilla on kaksi päätehtävää, myyntikanavina ne myyvät palveluja, markkinointikanavina ne välittävät palvelujen informaatiota yritykseltä asiakkaalleen (Albanese & Boedeker 2002, 154). Jakelukanavaa kuvaillaan siis palveluntarjoajan ja asiakkaan välisenä ketjuna. On olemassa myös suoria ja epäsuoria jakelukanavia, joista suora jakelukanava tarkoittaa suoraa kauppaa myyjän ja asiakkaan välillä, kun taas epäsuorassa jakelukanavassa käytetään jälleenmyyjää tuotteen myynnissä. Jälleenmyyjä voivat olla esimerkiksi matkanjärjestäjät, alueorganisaatiot ja majoitusliikkeit. (Räsänen 2004, 22.)

Tuotteiden myynti on tehokkaampaa, kun myyjällä on riittävän paljon samankaltaisia tuotteita. Laajemmalla tarjonnalla pystytään markkinoimaan näkyvämmiin. Jos tarjolla on vain yksi retki-tuote, sen markkinointikuluja täytyy pitää matalina, jolloin pienyritysten on verkostoiduttava alueen muiden organisaatioiden kanssa markkinoinnin laajentamiseksi. Tuotetta tulee esitellä aktiivisesti asiakkaille sekä mahdollisille jälleenmyyjille. (Räsänen 2004, 25.)

Matkailumarkkinoinnissa pääasiallisia kilpailukeinoja ovat tuote, hinta, saatavuus ja viestintä. Näillä kilpailukeinoilla päästään toteuttamaan matkailumarkkinoinnin keskeisimpiä tavoitteita, jotka ovat muun muassa matkailijan tarpeisiin vastaaminen, matkailukysynnän tyydyttäminen, uusien tarpeiden herättäminen sekä muuhun matkailukysyntään vaikuttaminen. Yrityksen kilpailukeinojen käyttöä ohjaavat kuitenkin aina heidän omat tavoitteensa, jotka voivat olla esimerkiksi asiakastyytyväisyys, asiakassuhteiden kestävyys ja kannattavuus. (Albanese & Boedeker 2002, 126–127.)

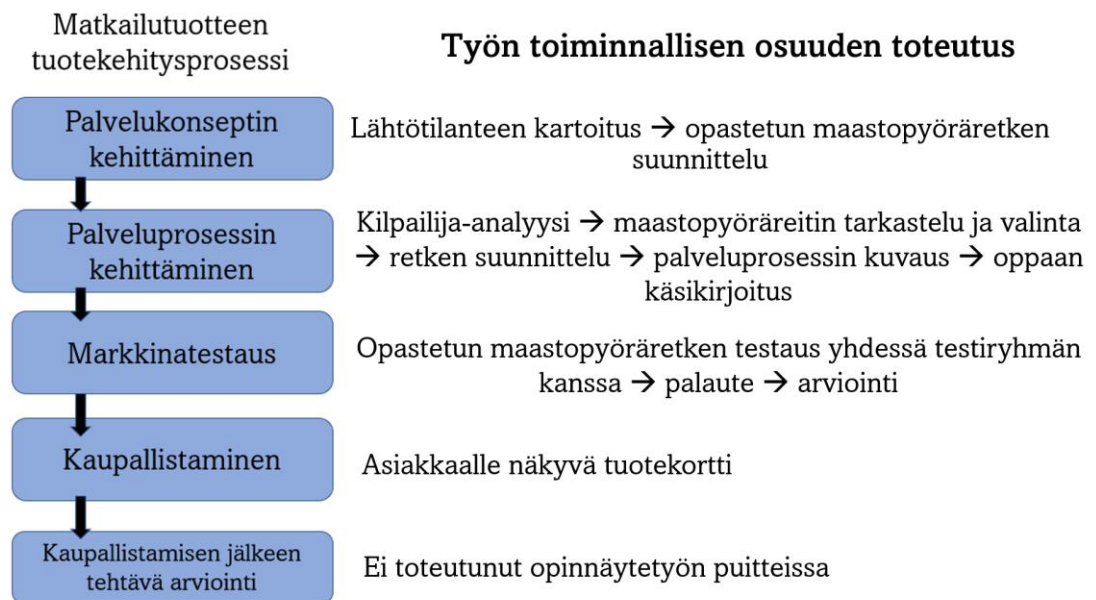
Markkinoinnin suunnittelussa seuraa viisi vaihetta. Ensimmäinen tehdään analyysi markkina-alueesta, missä yritys toimii ja ketkä ovat yrityksen kilpailijoita. Tämän jälkeen lähdetään määrittämään tavoitteita, mitä halutaan saada markkinoinnilla aikaiseksi. Kolmannessa vaiheessa suunnitellaan markkinointitoimenpiteet, eli mitä keinoja tullaan käyttämään niiden toteuttamiseen ja millaisia resursseja toimenpiteet vaativat. Tämän jälkeen määritetään toimenpiteille vastuuhenkilöt ja aikataulut, missä ja milloin markkinointioperaatiot toteutetaan. Viimeisessä vaiheessa päätetään, millä tavalla markkinoinnin tuloksia arvioidaan, jotta osataan seurata markkinoinnin hyödyllisyyttä. (Lahtinen & Isoviita 1998, 37.)

Markkinoinnin ja myynnin työkaluina toimivat tuotteen esittelymateriaalit, jotka nykyään esitellään pääosin sähköisissä kanavissa, kuten internetissä yrityksen kotisivuilla ja sosiaalisen median kanavissa. Internetissä hyvä puoli resurssien osalta on, että ne ei veloita painatuskuluja ja verkkosivuja voi päivittää tarvittaessa jopa päivittäin maksutta. (Verhelä & Lackman 2003, 84.)

4 Opastetun maastopyöräretken suunnittelu Ukkohallaan

Tuotteen suunnitteluprosessi määrittyy yrityksen kehitettävien tuotteiden valikoimasta sekä niiden markkinoille saattamisen aikataulusta. Suunnitteluprosessissa otetaan huomioon tuotekehitysmahdollisuudet, jotka on tunnistettu useammasta näkökulmasta, kuten markkinoinnin, asiakkaiden sekä kilpailijoiden vertailuanalyyysien avulla. Näistä mahdollisuuksista valitaan sopivin ja hahmotellaan aikataulu ja kohdennetaan resurssit. (Ulrich & Eppinger 2004, 34.)

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa matkailutuotteen tuotekehitysprosessi toteutui palvelujärjestelmän jatkuvan kehittämisen mallin vaiheiden mukaan (kuvio 5). Tuotekehityksen toimintasuunnitelma alkoi lähtötilanteen kartoituksesta.



Kuvio 5. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteutus.

Ukkohalla on Suomen matkailukeskusten mittakaavassa vielä suhteellisen pieni, jossa on paljon kehitettävää, jotta keskuksesta kehkeytyisi entistä monipuolisempi lomakohde. Ukkohalla tarjoaa alueella useita talvi- ja kesäajan maastopyöräilyreittejä ja maastopyörävuokrausta, mutta opastettuja pyöräilyretkiä ei ole vielä otettu tarjontaan mukaan. Siksi päätettiin toimeksiantajan kanssa lähteä kehittämään opastettua maastopyöräilyretkeä. Opastetun retken tarjoaminen voisi madaltaa asiakkaan kynnystä kokeilla uutta lajia ja lähteä luontoon pyöräretkelle turvallisilla mielin. Toimeksiantajalla oli valmiina reitti-ideoita sekä retkellä tarvittavia välineitä, joten työ vaati vain valmiin retkituotteen suunnittelun.

Työn toiminnallinen osuus aloitettiin maaliskuussa 2022 ja jatkui huhtikuun loppuun saakka. Työ aloitettiin kilpailija-analyysillä, jossa kartoitettiin markkina-alueen kilpailijoiden tarjontaa. Tuotteen suunnittelun aikana tarkasteltiin retkeen sopivia, toimeksiantajan ehdottamia maastopyöräilyreittejä. Tuotteen suunnitelmasta luotiin blueprint-kaavio, joka auttoi hahmottamaan tuotteen jokaisen vaiheen ja näkemään tuotteen toimivuuden. Retkelle luotiin oppaan käsikirjoitus sekä turvallisuussuunnitelma. Tuotetta testattiin todellisessa ympäristössä testiryhmän kanssa seuraten oppaan käsikirjoituksen ja blueprint-kaavion vaiheita. Testipäivänä ryhmä vastasi verkkokyselyyn liittyen opastetun retken eri vaiheisiin.

Lopuksi tuotteen toimivuutta arvioitiin testipäivän ja kyselyn tuloksia, joiden pohjalta tehtiin tarvittaessa muutoksia tuotteen palveluprosessin kuvaukseen ja oppaan käsikirjoitukseen. Kun tuotteen suunnitelmavaihe oli valmis, retkestä luotiin tuotekortti. Tuotteen hinnoittelua ei tehty, koska toimeksiantaja halusi hinnoitella tuotteen itse. Tuotekehitys saatiin päätökseen toukokuun aikana.

4.1 Kilpailija-analyysi

Kilpailija-analyysissa kehityskohteena oli Ukkohallan ohjelmapalvelutarjonta, josta puuttui opastetut maastopyöräretket. Analyysissa tutkittiin markkina-alueen kilpailijoiden tarjoamia pyöräretkipakettien sisältöä, jotta niistä saatiin mahdollisimman laaja kuva. Kainuun markkina-alue maastopyöräretkien suhteen on vielä pieni, jonka vuoksi kohteiksi valikoitui myös Lapin alueella tarjottavia palveluita.

Kilpailija-analyysin tarkasteluun valikoituivat Kainuun alueelta Kainuun luontoretket, Martinselkosen eräkeskus sekä Paljakan SafariSuomi. Lapin alueelta valittiin Ylläksen Hidden Trails Lapland, Sallan hiihtokeskus ja Rovaniemen Roll Outdoorsin tarjoamat pyöräretket. Jokaiselta retkituotteelta selvitettiin reitin pituus ja kesto, kohderyhmä ja osallistujamäärä, vaativuustaso, retken muun sisältö ja hinta. Analyysi auttoi retken suunnittelussa, kun päästiin tarkastelemaan markkinoilla olevan tarjonnan ja palveluiden yleisimpiä ominaisuuksia. (Kuvio 6.)

	Kainuun Luontoretket, Hossa	Martinselkosen Eräkeskus	Safari Suomi, Paljakka	Hidden Trails Lapland, Ylläs	Salla Ski & Active	Roll Outdoors, Rovaniemi
Pituus, kesto	Räätälöity matkan pituus, kesto 6 tuntia.	Pyöräilyviikko (7 päivää) 7–24 km/päivä	Matkan pituus räätälöitävissä, esimerkki kestot 1–3 tuntia	4 tuntia kuljetuksineen	10 km, 2 tuntia	Räätälöity matkan pituus, 2–3 tuntia
Kohderyhmä	<ul style="list-style-type: none"> Aikuiset Nuoret Yksityiset varaajat Työyhteisöt Ryhmät 	Täytyy olla yli 12-vuotias.	Kaikille	Pyöräilijän pituus vähintään 150 cm	Pyöräilijän pituus vähintään 150 cm	<ul style="list-style-type: none"> Yksityiset varaajat Työyhteisöt Ryhmät
Osallistujamäärä	Vähintään 2 osallistujaa	Enintään 9 osallistujaa	Enintään 9 osallistujaa	3–7 osallistujaa	Ei ilmoitettu	2–12 osallistujaa
Vaativuus	Helppo, vaatii fyysistä kuntoa	Haastava, Vaatii hyvää fyysistä kuntoa ja aiempaa kokemusta maastopyöräilystä	Helppo, sopii kaiken tasoille	Riittää normaali peruskunto ja pyörällä ajotaito	Reitin pituus ja haastavuus räätälöitävissä	Sopii vasta-alkajasta kokeneisiin. Vaatii pyörällä ajotaitoa
Retkeen sisältyy	<ul style="list-style-type: none"> E- fatbike Oppaan kertomukset alueen historiasta ja luonnosta Tauot ryhmän toiveen mukaisesti 	<ul style="list-style-type: none"> Kuljetus Kajaanista Majoitus Ruokailut Fatbike ja kypärät Lumikenkäretki Sauna Opastus Suomi ja Englanti 	<ul style="list-style-type: none"> E-fatbike Kypärä Pienet retkieväätt 	<ul style="list-style-type: none"> Kuljetus Äkäslompolosta Opastus E-fatbike Kypärä Tauolla pikkupurtavaa ja kuumaa mehua 	<ul style="list-style-type: none"> Opas E-fatbike Kypärä 	<ul style="list-style-type: none"> Maastopyörä tai fatbike sähköllä tai ilman Opas Ajovalot
Hinta	120 € /hlö	1170 € /aikuinen 936 € /12–16-vuotias	39–69 € / hlö	139 €/hlö	78 € / hlö	100 € / hlö

Kuvio 6. Kilpailija-analyysi opastetuista fatbike-retkistä.

Tarkkailtaessa tarjolla olevia opastettuja retkiä huomattiin, että Kainuun alueen opastetut retket olivat erikoisempia kuin pohjoisessa tarjottavat retket. Kainuun markkina-alueelta löytyy retkiä Suomussalmelta Hossan kansallispuiston läheisyydestä, Martinselkosen luonnonsuojelualueelta ja Paljakasta, joka sijaitsee lähimpänä Ukkohallaa. Kainuun luontoretket (n.d.) tarjoavat kuuden tunnin kestoista retkeä, jota räätälöidään kilometrimäärältään asiakkaiden taitotason ja toiveiden mukaisesti. Martinselkosen eräkeskus (n.d.) tarjoaa erikoisempaa retkeä pyöräilyviikon muodossa, johon kuuluu pyöräilyn lisäksi majoitus, ruokailut, lumikenkäretken sekä päivittäisen saunailan. Tämä retki onkin jo haastavampi ja vaaditaan hyvää fyysistä kuntoa sekä aiempaa koke-

musta maastopyöräilystä. Paljakassa SafariSuomi (n.d.) tarjoaa asiakkaan toiveiden mukaan räätälöityjä retkiä aina kesäisin ja syksyisin. He tarjoavat pidemmällä retkillä myös pientä retkievästä ja juotavaa.

Lapin alueella on laajempi valikoima opastettuja retkiä, mutta tässä analyysissä päädyttiin perehtyä vain talviaikaan saatavilla oleviin retkiin. Valitut retket Ylläkseltä (Hidden Trails Lapland n.d.), Sallasta (Salla Ski Active n.d.) sekä Rovaniemeltä (Roll Outdoors n.d.) ovat kaikki päiväretkiä, joiden pituus vaihtelee kahdesta tunnista neljään tuntiin. Näiden reittien vaativuus on helppo, aloittelijoille sopiva tai sitten räätälöitävissä asiakkaan omien taitojen mukaan.

Kaikissa retkissä yhteistä oli kohderyhmä, jossa minimipituus täytyy olla 150 senttimetriä tai minimi-ikä olla 12-vuotta, jotta asiakas yltää pyörän selkään. Kohderyhmät muutoin kuvailtiin melko laajasti, kuten nuoret, aikuiset sekä erilaiset ryhmät ja yhteisöt. Retken osallistujamäärät vaihtelivat 2–12 osallistujan välillä. Jokaisen retken hintaan sisältyi oleellimmat eli pyörät ja oppaan. Vain Martinselkosen eräkeskus, SafariSuomen, Hidden Trails Lapland sekä Sallan hiihtokeskus ilmoittivat kypärän sisältyvän retkeen, Roll Outdoorsin ja Kainuun luontoretkien osalta jäi epäselväksi kypärän tarjonta.

Matkailun ohjelmanpalvelujen normistossa (2004, 15, 24.) sanotaan, että pyöräilyn kaupallisen ohjelmanpalvelutuotteen toiminta täytyy tapahtua joko omatoimisesti tai ohjattuna sekä luvallisilla alueilla, ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen sekä liikennesääntöjä noudattaen. Tuoteselosteessa on mainittava tarjottavat välineet, sekä ilmoitettava, jos asiakkaan täytyy ottaa jotakin itse mukaan. Palvelun tarjoajan täytyy kuitenkin huolehtia siitä, että asiakkaalla sekä oppaalla käytettävät varusteet ovat toimintaan hyväksytyjä, turvalliseksi todettuja sekä käyttötarkoitukseen soveltuvia. Tämän perusteella voitaisiin olettaa, että jokainen pyöräilyretkiä tarjoava yritys tarjoaa myös kypärät asiakkailleen käyttöön.

Pyöräretkien hinnoittelu on vaihtelevaa, päiväretkien keskiarvoinen hinta on 80–100 euron luokkaa. Hintaan vaikuttavat pyörän ja oppaan lisäksi saatavat palvelut, kuten ruokailut ja kuljetukset retken lähtöpisteelle ja takaisin.

4.2 Maastopyöräreitin tarkastelu

Toimeksiantaja antoi retkelle käytettäväksi maastopyöräreitiksi kaksi eri vaihtoehtoa. Ensimmäinen reittiehdotus veisi Pienen Tuomivaaran huipulle ja jatkuisi huipulta metsän keskelle. Tämän

reitin kokonaispituudeksi tulisi yhdeksän kilometriä. Reitin varrelta löytyy toimeksiantajan omistama kota, joka mahdollistaisi evästarjoilun retken ajalle. Toinen reittiehdotus kulkisi Hyrynsalmen luontonähtävyyden, Komulankönkään vesiputouksen vierelle, josta löytyy yleiseen käyttöön tarkoitettu laavu. Tämän reitin pituudeksi tulisi kymmenen kilometriä.

Reittien tarkastelu paikan päällä helpotti huomattavasti reittivalinnan päätöstä. Tarkastelussa selvisi, että Komulankönkään reitti oli parempi vaihtoehto opastetulle retkelle, sillä reitti on käytettävissä myös sulan maan aikaan. Näin opastettua retkeä voisi halutessaan laajentaa kesäajalle käytettäväksi. Se oli myös mielekkäämpi ja vaihtelevampi maisemien osalta, sillä Tuomivaaran päälle menevällä reitillä olisi pitänyt ajaa maantietä pidemmän matkan.

Komulankönkään reitti alkaa Ukkohallan välinevuokraamolta ja kulkee sillan yli, josta jatketaan hetken matkaa tiellä ja siirrytään uralle kohti Komulankönkään vesiputousta viisi kilometriä (kuvio 8). Vesiputouksen lähistöllä sijaitsevat laavu ja huussi. Reitti kulkee takaisin samaa reittiä.

Reitin varrella on vaihtelevaa maisemaa, jossa keskitalvella tykkylumiset puut näyttävät kauuniisti ja kesällä pääsee katsomaan komeasti kuohuvaa vesiputousta. Reitillä on useita nousuja ja laskuja sekä pienempiä kumpareita ja reitin pinta on talviaikaan melko tasaista lumen peittäessä juurakot ja kivet. Reitti on kapeimmillaan noin 60–70 senttimetriä, joka silloin IMBA:n (2018) luokituksen mukaan määritellään keskivaikeaksi reitiksi.

Komulanköngäs on harvinainen kaksihaarainen vesiputous, jota on ennen kutsuttu Lauttakönkäksi lähistöllä olevan Lauttajärven mukaan, josta putousta ruokkiva Syväjoki saa vetensä. Komulankönkään nimi on peräisin Komulan tilalta, jonka on omistanut Urho Kekkonen tuttava. Vesiputous on korkeudeltaan kuusi metriä, jonka pohjoisemman uoman päällä sijaitsee museoitu, vielä toimintakuntoinen hierrinkivimylly vuodelta 1888. Myllyn alittavaa uomaa on kutsuttu nimellä rosvohotu. Eteläisen uoman päällä on aikoinaan ollut kivinen lippa, joka on räjäytetty turkinuonon helpottamiseksi. Tämän johdosta putous virtaa nykyään jyrkkänä liuskana kalliolta järveen. (Komulanköngäs 2011.)



Kuvio 7. Komulankönkään reitin kulku. Kuva 1 on lähtöpaikalta, 2–4 reitin varrelta, 5 ja 6 Komulankönkäältä.

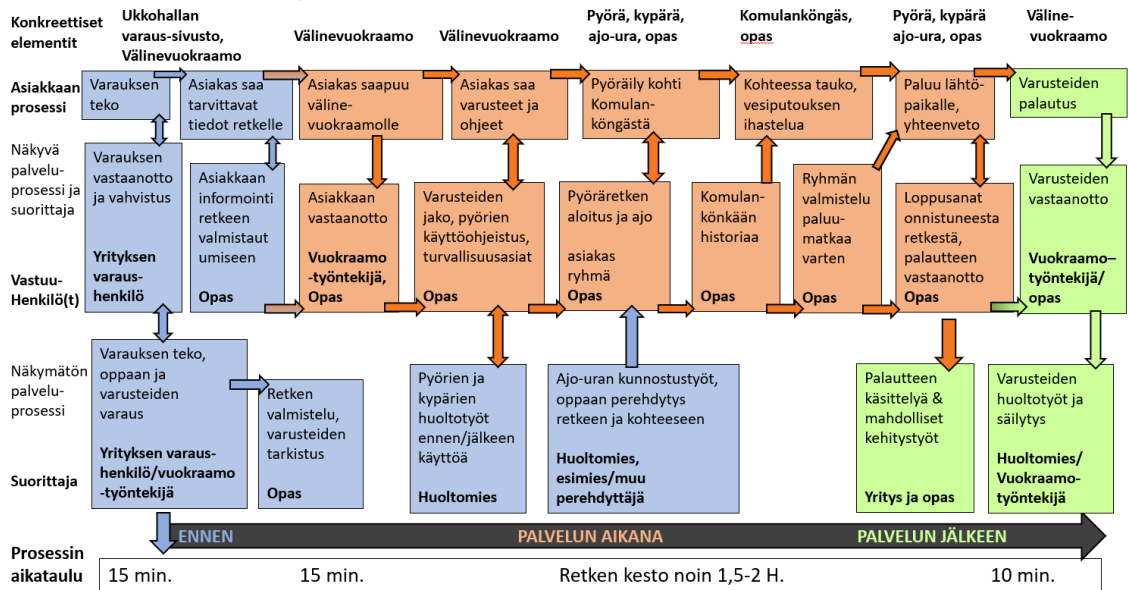


Kuvio 8. Komulankönkään reitti kartalla. (Outdooractive 2022.)

4.3 Opastetun retkituotteen suunnittelu

Tuotteen suunnittelussa hyödynnettiin blueprint-kaaviota, jossa havainnollistettiin retkituotteen palveluprosessin eri vaiheet. Kaaviossa nähdään asiakkaan vaiheet tuotteen varauksesta retkipäivän toteutumiseen ja yrityksen toiminnot näiden vaiheiden aikana. (Kuvio 9.)

Lähtötilanne: Asiakas varaa opastetun E-fatbike retken



Kuvio 9. Opastettu e-fatbike retki, blueprint-kaavio.

Ensimmäisessä vaiheessa ovat palvelun näkyvä prosessi, eli asiakkaan oma prosessi ja yrityksen toimenpiteet, jotka näkyvät asiakkaalle. Asiakkaan prosessi alkaa hänen löydettyään sopivan tuotteen ja varaa retken. Samaan aikaan yritys vastaanottaa varauksen ja lähettää tilausvahvistuksen. Tilausvahvistuksen jälkeen opas ilmoittaa asiakkaalle etukäteen tarvittavat tiedot retkestä, jotta asiakas osaa valmistautua oikein. Seuraavaksi asiakas saapuu välinevuokraamolle, jossa työntekijä ottaa asiakkaan vastaan.

Välinevuokraamolla opas jakaa asiakkailleen varusteet, johon kuuluu sähköavusteinen fatbike ja kypärä. Tämän jälkeen opas tutustuttaa asiakkaat sähköpyörän ominaisuuksiin ja opastaa niiden oikeanlaiseen ja turvalliseen käyttöön. Kun asiakkaat ovat kokeilleet pyörän toimintoja, pyöräretki kohti Komulanköngästä voidaan aloittaa. Komulanköngäälle on matkaa viisi kilometriä, täällä ryhmä pääsee pitämään tauon ja ihastelemaan vesiputousta. Samalla opas kertoo hieman historiaa Komulanköngästä. Tauon jälkeen voidaan aloittaa paluumatka takaisin lähtöpisteelle. Retken päättyessä asiakkaat voivat käydä läpi tuntemuksia retkestä yhdessä oppaan kanssa ja antaa

palautetta, tämän jälkeen varusteet palautetaan takaisin vuokraamoon ja palvelu on päättynyt. Retki kestää keskimäärin kaksi tuntia.

Palvelun näkymätön prosessi on yrityksen sisällä tapahtuva toiminta, joka ei näy asiakkaalle. Asiakkaalle näkymättömiä prosesseja ovat asiakkaan tekemän varauksen kirjaus sekä kyseiselle päivälle oppaan ja varusteiden varaus etukäteen. Opas valmistelee retken ennen asiakkaiden saapumista ja muuntaa käsikirjoitustaan kyseisen asiakasryhmälle sopivaksi. Ennen retkeä varusteet täytyy tarkistaa ja tehdä tarvittavat huoltotoimenpiteet ennen käyttöönottoa. Myös reitin ajourakunnostetaan, opasta perehdytetään ja asiakkaiden antamat palautteet käsitellään yrityksen sisällä mahdollisten kehityskohteiden varalta.

4.4 Oppaana toimiminen

Ohjelmanpalvelussa ohjaaminen ja opastaminen on yksi olennaisimmista osista palvelukokonaisuudessa. Ohjelmanpalvelua ohjaava henkilö on merkittävässä asemassa antaessaan kasvot palvelulle ja toimiessaan palvelua tuottavan yrityksen edustajana. (Verhelä & Lackman 2003, 197.) Matkalla opas toimii enemmänkin tietopankkina ja seuramiehenä kuin aktiiviharrastajana. Oppaan tehtävänä on tuntea paikalliset olosuhteet, kertoa alueista ja kohteista, jossa liikutaan sekä pysyä aikataulussa ja oikealla reitillä. (Räsänen & Saari 2004, 10.)

Oppaan on tunnettava toteutettavan ohjelmanpalvelun sisältö ennakkoon ja suunniteltava työn toiminnot niin, että ympäristö ja sen turvallisuusasiat sekä lainsäädäntö huomioidaan. Oppaan tulisi luoda omalla olemuksellaan, palvelualltiudellaan ja toiminnallaan asiakasryhmän sisäinen vuorovaikutus niin, että jokainen asiakas kokisi palvelutilanteen omakseen ja saisi mahdollisuuden osallistua ohjelmaan omien tavoitteidensa mukaisesti. (Verhelä & Lackman 2003, 198.) Ryhmää johtaessa oppaan tehtävänä on saada asiakkaat toimimaan yhdessä. Mitä aktiivisempaa asiakkaan osallistaminen ohjelmanpalvelussa on, sitä tärkeämpää yhdessä ryhmässä toimiminen on. (Verhelä & Lackman 2003, 202.)

Opastustehtävää suunniteltaessa kannattaa käyttää johdonmukaista opastuksen jaottelua eri vaiheisiin. Ensimmäinen vaihe on opastuksen valmistelu ennen opastusta, varsinaisen opastuksen aloitusvaihe, opastuksen kerrontavaihe ja opastuksen lopetusvaihe. Työ alkaa suunnittelulla ja valmisteluilla, jossa selvitetään muun muassa se, ketkä ovat palvelun tilaajia, mitkä ovat heidän toivomuksensa ja vaatimukset, minkä ikäisiä ja kuntoisia ja mitkä ovat heidän mielenkiintonsa.

Poikkeus- ja virhetilanteiden varalta kannattaa olla varasuunnitelma, jos jostain syystä opastustehtävää ei voidakaan toteuttaa. (Verhelä & Lackman 2003, 209.)

Opastus toteutetaan etukäteen laaditun opastussuunnitelman mukaisesti, jossa huomioidaan aiemmin mainitut opastuksen eri vaiheet. Aloitusvaiheessa oppaan täytyy olla paikalla ottamassa asiakkaat iloisesti vastaan ennen heidän saapumistaan, sillä tavoitteena on luoda hyvä ilmapiiri heti alusta lähtien ja saada asiakkaat mukaan positiivisella mielellä. Avausvaiheessa opas esittelee itsensä sekä muut paikalla olevat palvelun tuottajat ja käy läpi opastuksen tai retken kulun pääpiirteittäin. Tässä vaiheessa on kannattavaa huomioida asiakkaiden mahdollisia toiveita retkeen liittyen. Ennen opastuksen aloittamista tarkistetaan ryhmän jäsenten lukumäärä ja huolehditaan opastuksen aikana, että kaikki pysyvät mukana. (Verhelä & Lackman 2003, 210–211.)

Kerrontavaiheen aikana asiakkaalle välitetään opastuksen varsinainen sisältö, asiatiedot, viihteellisyys ja elämyksellisyys. Oppaan täytyy osata valita sopiva puhetyyli riippuen opastettavasta henkilöstä. Erityisesti täytyy kiinnittää huomiota asiakkaiden tervehtimiseen ja puhuttelemiseen, ammattislangin, murteen ja vierassanojen käyttöön sekä täytesanoihin ja -ääniin. Opastuskielen tulee olla selkeää ja johdonmukaista puhekieltä. Jos opastuksen aikana liikutaan paikasta toiseen jollain kulkuvälineellä, on aina otettava turvallisuusasiat huomioon. Kun pysähdytään johonkin kohteeseen, on huomioitava muut ihmiset, kohteen toimintatavat ja pidettävä riittävän pitkä tauko. Opastuksen lopetusvaiheessa huomioidaan ryhmän jatkosuunnitelma mahdollista tiedonantoa varten alueen muista mahdollisuuksista. Oppaan valmiuksiin kuuluvat lisäkysymyksiin vastaaminen ja palautteen vastaanottaminen. (Verhelä & Lackman 2003, 212, 215–217.)

Uuden retkiohjelman suunnittelussa on huomioitava asiakkaiden tarpeet samalla lailla kuin missä tahansa matkailun tuotesuunnittelussa. Jokaisen oppaan tulisi laatia henkilökohtainen suunnitelma retken opastuksesta tai testattava valmista runkoa omaan käyttöön sopivaksi. Retkestä laaditaan kirjallinen materiaali opastuksineen ja aineisto tulee lukea ja sisäistää niin, ettei tarvitse lukea paperista. (Verhelä & Lackman 2003, 231–232.)

Oppaan käsikirjoitus luotiin blueprint-kaavion pohjalta. Oppaan käsikirjoitus toimi tuotteen testipäivän ohjelmavaiheena (Liite 1). Oppaan käsikirjoitus tehtiin riittävän selkeäksi, jotta toimeksiantaja pystyy hyödyntämään sitä tuotteen ollessa markkinoilla niin oppaan muistiinpanoina kuin mahdollisesti uuden oppaan perehdytysvälineenä retkelle.

4.5 Opastetun pyöräretken tuotetestaus ja sen tulokset

Testauksen aikana pyydetään palautetta myöhempää reflektointia ja analysointia varten. Palautetta voi kerätä usealla eri tavoilla, esimerkiksi haastattelemalla, havainnoimalla sekä koehenkilön toimintaan perustuvalla näytöllä. Haastateltaessa kysytään mitä-, miksi- ja miten-kysymyksiä, jotta saadaan selville koehenkilön ajatuksia ja toimintatapoja palvelusta, ja miten hän muuttaisi palvelua paremmaksi. Havainnoidessa voidaan tarkastella esimerkiksi asiakkaan käytöstä, menikö kaikki oletusten mukaan, tapahtuiko jotain yllättävää ja miten asiakas suhtautui koko kokeiluun. (Hassi, Paju & Maila 2015, 125–126.)

Palautetta kerätessä on tärkeä kirjata muistiin yllättävät oivallukset, kipupisteet, käytettävyysongelmat sekä hyvät ja huonot puolet. Kyselyn käsikirjoitusta laadittaessa täytyy kiinnittää huomiota kysymysten asetteluun. Ei kannata muotoilla sellaisia kysymyksiä, jotka ohjaavat vastaajaa antamaan ylioptimista tai luuloihin perustuvia vastauksia ja kohteliaisuuksia. Sen sijaan kysymykset tulee muotoilla niin, että ne mahdollistavat keskustelun ratkaistavasta ongelmasta tai muusta tarpeesta. (Hassi ym. 2015, 128.)

Kyselyn alussa avataan sen tarkoitusta eli kerrotaan lyhyesti, kuka olet, minkä aihepiirin kanssa työskentelet ja mikä on haastattelun aihe. Seuraavaksi kerätään taustatietoa haastateltavasta, jos siitä on hyötyä kyselyn vastaamiseen. Taustatietoja voi olla esimerkiksi ikä, paikkakunta, elämäntilanne ja tietoa tutkittavaan aiheeseen liittyen. Seuraavaksi selvitetään haastateltavalta aihepiiriin liittyviä ongelmia ja tarpeita, kysytään mitä ehdottamassasi ratkaisussa oli parasta ja mitä siitä jäi puuttumaan. Haastateltavaa voi myös pyytää kertomaan kokemuksiaan omin sanoin. (Hassi ym. 2015, 129.)

Matkailutuotteen laadun mittaamiseen sisältyy palvelun laadun osatekijöitä, joihin asiakas pystyy ottamaan kantaa. Näitä osatekijöitä ovat palveluympäristö, luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus ja empatia. Palveluympäristön laatua mitattaessa huomioidaan asiakkaalle näkyviä fyysisiä elementtejä, kuten palvelussa käytettäviä tiloja, laitteita ja materiaaleja. (Komppula & Boxberg 2002, 52.)

Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että palveluyritys tarjoaa lupaamaansa täsmällistä ja virheetöntä palvelua heti alusta asti. Reagointialttiudessa viitataan prosessien sujuvuuteen ja toiminnalliseen laatuun. Tässä muun muassa katsotaan työntekijöiden halukkuutta auttamaan asiakkaita ja vastaamaan heidän pyyntöihinsä. Jos palvelussa esimerkiksi tapahtuu jokin virhe, reagointialtiutta on se, miten nopeasti virhe korjataan ja asiakkaalle hyvitetään virheestä aiheutunut

vaiva. Palveluvarmuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaat luottavat yritykseen ja tuntevat olonsa turvalliseksi yrityksen luoman palvelutyylin piirissä. Empatiolla tarkoitetaan yrityksen kykyä asettua asiakkaan asemaan ja ymmärtää asiakkaan ongelmat. (Komppula & Boxberg 2002, 53, 57.)

Testipäivänä lähdettiin testiryhmän kanssa kokeilemaan opastettua maastopyöräretkeä, jonka jälkeen ryhmältä pyydettiin palaute liittyen testiasiakkaan kokemuksiin sekä tuotteen laadun osatekijöihin. Palautteeseen vastattiin sähköisen kyselylomakkeen avulla, johon oli etukäteen suunniteltu kysymykset. Kyselylomakkeen kysymykset etenivät palveluprosessin mukaisesti retken alkamisesta lopetukseen saakka (Liite 2).

Kyselyhaastattelu toteutettiin sähköisellä kyselyllä, jossa käytettiin kysymysvastauksina numeroasteikkoja, monivalintoja sekä tekstikenttiä. Alussa selvitettiin asiakkaan taustatietoja, joita olivat ikä, maastopyöräilytausta sekä tuttavuus sähköavusteiseen fatbike-pyörään. Kysely eteni opastetun retken kulun mukaan, alkaen retken alkuohjeistuksista itse opastukseen sekä reitillä kulkemisesta retken loppuvaiheeseen saakka. Tämän jälkeen kysyttiin vielä testiasiakkaan mielipiteitä retkituotteesta.

Kyselyn tulokset

Testiryhmään otettiin viisi henkilöä, jotka olivat Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Ryhmän ikäjakauma oli 18–44-vuotta. Ryhmästä kolme henkilöä oli kokeillut aikaisemmin maastopyöräilyä, loppuista yksi kertoi käyvänsä satunnaisesti maastopyöräilemässä ja yksi harrastavansa aktiivisesti maastopyöräilyä. Ryhmästä neljä henkilöä oli aikaisemmin kokeillut sähköavustettua fatbike-pyörää ja yksi ei ollut kokeillut, mutta pyörän perusominaisuudet olivat hänelle tuttuja. (Liite 2.)

Kaikki ryhmäläiset kokivat välineiden vastaanoton sujuvaksi prosessiksi sekä sähköpyörän käyttöohjeistuksen selkeäksi. Kolme vastanneista koki saaneensa oppaalta tarpeelliset turvallisuusohjeet retkelle, kun taas kaksi vastanneista koki saaneensa osittain tarpeellista tietoa. Heidän mielestään opas olisi voinut käydä läpi turvallista kaatumista pyörällä sekä antaa toimintaohjeet siltä varalta, jos oppaalle sattuu jotain eikä hän pysty itse hallitsemaan tilannetta. Kaikki olivat sitä mieltä, että retken lähtöpiste oli helposti saavutettavissa ja että he saivat riittävästi tietoa retken sisällöstä ennen varsinaista lähtöä. (Liite 2.)

Kyselyssä kysyttiin maastopyöräreitin haastavuutta, käyttäen viittä eri vastausvaihtoehtoa: erittäin helppo, helppo, keskivaikea, vaikea sekä erittäin vaikea. Kaikki vastanneet kokivat reitin olleen keskivaikea. Vastaajia pyydettiin myös kertomaan vapaamuotoisesti, millaiseksi he kokivat ryhmässä pyöräilyn. Vastanneet kokivat sen mukavaksi ja hauskaksi, sillä he pystyivät jakamaan kokemuksiaan heti sekä auttamaan toisiaan tarvittaessa. He kokivat ryhmän koon sopivaksi, jossa kaikki pystyivät huomioimaan toisiaan ja pyöräilemään hyvällä asenteella. Retken aikana pysähdyimme reitillä sopivin väliajoin, jotta saatiin ryhmä pysymään yhdessä ja voitiin kertoa tekniikkavinkkejä ennen vaikeita reittiosuuksia. Retken puolivälissä pysähdyimme pidemmälle tauolle. Kaikki ryhmäläiset kokivat retken aikana olleen riittävästi pysähdyksiä. (Liite 2.)

Kysyttäessä oppaan osaamista ryhmän taitotason huomiointiin enemmistö oli sitä mieltä, että opas osasi hyvin huomioida ryhmän taitotason ja yksi vastasi oppaan osanneen huomioida sitä osittain. Kaikki pitivät valittua maastopyöräreittiä riittävän mielenkiintoisena maisemien ja nähtävyyksien osalta sekä vastasivat oppaalla olleen riittävästi tietotaitoa pyöräilystä ja kohdealueesta. (Liite 2.)

Vastanneet saivat myös antaa vapaamuotoisen kommentin retken aikana tapahtuneista asioista. He kertoivat muun muassa reitin sopivan monen tasoiselle pyöräilijälle. Reittiä kuvailtiin mukavaksi, riittävän vaihtelevaksi erilaisilla suo- ja metsäosuuksilla sekä mutkien ja mäkien osalta, sopivan haastavaksi sekä käyvän hyvin satunnaisesti pyöräilevälle. Alamäkilaskut saivat erityisen huomion niiden olleen retken parhaimpia osuuksia. Oppaan antamat ennakkotiedot ennen vaativampia osuuksia kerrottiin olleen tarpeellisia. Komulanköngäs taukopaikkana koettiin hyväksi käyntikohteeksi ja vastanneet olivat tyytyväisiä oppaan antamaan tietoon itse kohdealueesta. (Liite 2.)

Saavuttuamme takaisin lähtöpisteelle pidimme lyhyen lopetusosion retkestä, jonka ryhmäläiset kokivat jokseenkin selkeäksi ja varusteiden palautuksen olleen helppoa. Kysyimme myös kohde-ryhmästä, kenelle heidän mielestään kyseinen opastettu retki sopisi. Enemmistö kertoi sen olevan reitin pituuden ja haastavuuden perusteella sopiva nuorille aikuisille sekä harrastelijoille, joilla on vähän tai ei ollenkaan aiempaa kokemusta maastopyöräilystä. (Liite 2.)

Kysyttiin, saiko opastettu retki heidät kiinnostumaan lisää maastopyöräilystä, johon kaikki vastasivat myöntävästi. Kaikki kertoivat myös voivansa lähteä uudestaan ja suosittelisivat muitakin lähtemään opastetulle maastopyöräretkelle. Kysymys retken hintaan liittyen sai selkeän jakauman. Kilpailija-analyyssissa totesimme samankaltaisten retkien hinnan olevan 80–100 euron luokkaa.

Kolme vastanneista kertoivat voivansa maksaa tästä retkestä saman verran, kun taas kaksi vastasi maksavansa vähemmän. (Liite 2.)

Lopuksi kyselyyn vastanneet saivat kommentoida retken kokonaisuuden hyviä ja huonoja puolia. Hyviä puolia olivat taukopaikka, reitin pituus ja maastonvaihtelut, reipas ja asiantunteva opastus, toimivat välineet sekä sopivat pysähdystauot. Huonoja puolia olivat reitin alussa autotieosuus sekä maastossa kevään aiheuttama ajouran pehmeys. Ympyräreittiä toivottiin edestakaisen reitin sijaan ja erikseen tarjoiltavaa retkievästä ehdotettiin tuomaan retkelle lisää sisältöä. (Liite 2.)

Kyselyn tulosten arviointi

Kyselyä suunnitellessa pohdittiin sähköisen, paperisen lomakkeen ja haastattelun väliltä. Sähköisen kyselyn toteutus oli tässä tilanteessa helpoin toteuttaa, sillä retken jälkeen voitiin lähettää kyselyn linkki suoraan vastaajien puhelimiin. Haastattelu tai paperinen lomake olisivat olleet haasteellisempia, kun ajatellaan niihin käytettyä aikaa ja vastausten käsittelyn vaivaa. Sähköistä kyselyä luodessa voitiin miettiä huolella lomakkeen kysymyksiä ja käydessä palautetta läpi, oli vastaukset helppo luokitella. Kun tulkittiin testiryhmän palautetta tuotteen prototyypistä, huomattiin palautteen olevan pääosin positiivista, jonka vuoksi tuotteen palveluprosessiin ja oppaan käsikirjoitukseen ei tarvinnut tehdä jälkeinpäin suuria muutoksia.

Testiryhmä koki vastaanoton ja käyttöohjeistuksen sujuvaksi, sen sijaan turvallisuusohjeissa ryhmä koki olevan kehitettävää. Testiryhmän ehdotus turvallisen kaatumisen ohjeistuksesta pyörällä koettiin sopivan, tämä lisättiin jälkeinpäin oppaan käsikirjoitukseen. Ohjeistuksella on mahdollista minimoida kaatumisen aiheuttamia seurauksia, kuten suurempia ruhjeita tai murtumia. Testiryhmän toinen ehdotus toimintaohjeista oppaan loukkaantumisen varalta ei koettu tarpeelliseksi. Tämä voi viestiä asiakkaalle oppaan epävarmuutta ja aiheuttaa asiakkaita turhaa pelkoa retken ajaksi. Sen sijaan opas voi ohjeistaa asiakkaita pitämään puhelimen sijainnin päällä ja soittamaan hätänumeroon, jos retken aikana sattuu jokin vakava loukkaantuminen.

Arvioitu maastopyöräreitin haastavuusluokitus vastasi myös testiryhmän arviota, kun se luokitteli reitin keskivaikeaksi. Kaiken kaikkiaan ryhmä koki maastopyöräreitin retkelle sopivaksi ja Komulankönkään vesiputouksen hyväksi käyntikohteeksi.

Retkituotteen testipäivänä toimin itse oppaan roolissa, jolloin halusin saada ryhmältä suoraa palautetta myös oppaana toimimisesta. Ryhmä koki oppaan ohjeistukset selkeiksi sekä tietotaidon retkestä ja pyöräilystä riittäväksi. Ryhmästä yksi oli vastannut oppaan huomioineen vain osittain

pyöräilijöiden taitotasoa, muut kokivat oppaan huomioineen taitotasoa riittävästi. Vapaamuotoisessa palautteessa ryhmä kommentoi oppaan olevan reipas ja asiantunteva.

Koen itse, että suoriuduin oppaan roolissa hyvin. Uskon, että minun aiemmasta kokemuksestani ohjaajan roolissa muissa yhteyksissä oli hyötyä, vaikka en ole pyöräretkiä aiemmin opastanutkaan. Pysin ohjatessani ohjeistamaan lyhyesti ja selkeästi, jotta ryhmän mielenkiinto aiheeseen säilyi. Retken aikana koin haasteelliseksi ylläpitää pyöräilyn nopeutta kaikille ryhmäläisille sopivana, sillä ryhmäläisten taitotaso oli vaihteleva. Oppaana jonon etupäässä ajaessani päätin mennä sopivaa vauhtia niin, että kaikki pysyivät mukana ilman, että vauhdikkaammilla kävisi aika tylsäksi. Tarkkailin jatkuvasti perässä kulkijoita ja pysähdyin sopivin väliajoin kokoamaan ryhmän takaisin kokoon hitaampien jäätyä jälkeen. Talvireitin hyöty on, että reitin ura on selvästi nähtävissä eikä pyöräilijä voi eksyä ryhmästä seuratessaan reittiuraa.

4.6 Kohderyhmänä satunnaiset luontoseikkailijat

Kehitteellä olleen opastetun maastopyöräretken kohderyhmäksi valikoituivat satunnaiset luontoseikkailijat. Kohderyhmän määrittelyssä on yhdistetty pyörämatkailun suunnitteluoppaan (2015) satunnaiset pyöräilijät ja Visit Finlandin kohderyhmäoppaan (2018) asiakassegmenteistä aktiiviset seikkailijat ja luontonautiskelijat. Näiden kohderyhmien kuvauksia mukailtiin yhteen retkituotteelle sopivaksi, tässä huomioitiin valitun maastopyöräretkin pituus ja haastavuus. Kehittämämme opastettu maastopyöräretki sopii aloittelevalle sekä satunnaisesti maastopyöräilevälle, jolla ei ole vielä paljoa kokemusta maastopoluilla pyöräilystä, tai sähköavusteisen paksupyörän käytöstä. Kohderyhmää kuvaavat myös tutustumispyöräilijän piirteet.

Satunnaisen luontoseikkailijan arvoihin yhdistyy luonnon maisemista nauttiminen sekä uusien aktiviteettien ja liikuntalajien kokeilu. Satunnainen luontoseikkailija on kiinnostunut erilaisista luontoaktiiviteeteista, mutta ei välttämättä uskalla lähteä omin päin kokeilemaan uutta lajia. Luontoseikkailija rakastaa suomalaista vaara- ja järvimaisemaa kaikkina vuodenaikoina ja tykkää viettää vapaa-aikaansa luonnon keskellä. Satunnainen luontoseikkailija käy nimensä mukaisesti satunnaisesti vapaa-ajallaan patikoimassa, lumikenkäilemässä ja pyöräilemässä tutuissa ja turvallisissa ympäristöissä.

Satunnaiset luontoseikkailijat ovat useimmiten nuoria aikuisia tai lapsiperheitä. He haluavat keksiä lomaviikoilleen tai viikonlopuksi aktiviteettia hektisen arkielämän vastapainoksi. Heillä ei kuitenkaan ole paljoa aikaa käyttää omien aktiviteettien suunnitteluun. Tämän vuoksi he suosivat

erilaisia ohjelmapalveluyrityksiä, jotka tarjoavat valmiiksi suunniteltuja aktiviteetteja. He arvostavat uusia kokemuksia, mutta haluavat kokea ne turvallisissa ympäristöissä.

4.7 Valmiin tuotteen esittely – Talvinen e-fatbike retki Komulanköngkääle

Opinnäytetyön tuotoksena saatiin valmis retkituote, opastettu e-fatbike retki Komulanköngkääle, jonka kohderyhmänä ovat maastopyöräilystä kiinnostuneet satunnaiset luontoseikkailijat. Retken tarkoituksena oli antaa mahdollisuus matkailijan tutustua maastopyöräilyyn ja sähköavusteisen fatbike-pyörään turvallisessa ympäristössä asiantuntevan oppaan seurassa. Retkellä matkailija pääsee tutustumaan yhteen Hyrynsalmen nähtävyyteen Komulanköngkääseen, joka on Suomessa harvinainen kaksihaarainen vesiputous.

Retkestä tuotettiin asiakkaalle näkyvä tuotekortti sekä yrityksen sisäinen tuotekortti, joka sisältää retken aikataulun, palveluprosessin kuvauksen, oppaan käsikirjoituksen ja turvallisuussuunnitelman. Tässä kappaleessa esitellään retken tuotekortti, aikataulu ja tuotteelle markkinointiehdotus. Retkituote kehitettiin toimeksiantajan toiveet ja alueen tarpeet huomioon ottaen. Oppaan käsikirjoitus ja turvallisuussuunnitelma löytyy liitteistä.

Asiakkaalle näkyvässä tuotekortissa pyrittiin tuomaan esille retken olennaisimmat asiat, kuten retken teema, kesto, vaativuus, ryhmäkoko, tarvittavat varusteet ja ajankohta (kuvio 10). Tuotekortissa pyrittiin kertomaan retken ominaisuuksia mahdollisimman houkuttelevasti kuvailemalla ympäristön piirteitä ja käyttämällä valokuvia havainnollistamaan retken aikana näkyviä maisemia.



**Talvinen e-fatbike retki
Komulanköngkäälle**

Oletko aina halunnut kokeilla maastopyöräilyä tai sähköavusteista fatbike-pyörää?

Haluaisitko päästä näkemään Ukkohallan kaunista talvimaaisemaa yhdessä perheesi tai kavereidesi kanssa?

Oppaan kanssa pääset tutustumaan sähköavusteisen fatbiken saloihin retkellä Komulanköngkäälle.

Retkellä pääset ihailemaan keskitalven upeita tykkylumisia puita ja keväällä auringon lämmittämiä talvipäiviä vaihtelevan suo- ja metsämaiseman keskellä.

Maasto on monipuolista ja vaihtelevaa. Retkellä kuljetaan aina asiakkaan taitojen mukaan. Hintaan sisältyy pyörä, kypärä ja opas.

Retken lähtö- ja paluupiste on Ukkohallan välinevuokraamolla.

Opastettu retki

KESTO: kokonaiskesto 2–3 tuntia sisältäen tauot. Reitin pituus on 10 km.

VAATIVUUS: Sopii vasta-alkajasta kokeneisiin. Riittää, että osaat ajaa polkupyörää.

RYHMÄKOKO: 2–8 henkilöä

VARUSTEET: Säänmukainen varustus, oma juomapullo ja halutessasi pientä välipalaa.

SAATAVUUS: Talvella ja keväällä lumen aikaan.

HINTA:

Kuvio 10. Opastetun e-fatbike retken tuotekortti.

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin nimenomaan talvella toteutettavaan opastettuun retkeen, samaa opastettua retkeä on mahdollista hyödyntää myös kesäaikana, kun tehdään pieniä muutoksia tuotekortteihin ja oppaan käsikirjoitukseen. Talven opastettu retki on mahdollista toteuttaa päivittäin riippuen yrityksen aukioloajoista.

Aiemmassa kappaleessa käsiteltiin tämän retkituotteen kohderyhmää, joka on aloittelevat luontoseikkailijat. Tuotekortissa asiakkaalle mainostetaan opastetulla retkellä mahdollisuutta päästä tutustumaan maastopyöräilyyn ja etenkin sähköavusteisen fatbike -pyörän käyttöön. Retken alussa opas tutustuttaa asiakkaat sähköpyörään ja sen toimintoihin, jolloin asiakkaat pääsevät myös kokeilemaan pyörän toimivuutta käytännössä ennen kuin lähdetään reitille ajamaan. Opastetun retken voi varata esimerkiksi perheelle, kaveripiirille tai työyhteisölle, jonka ryhmäkoko on 2–8 henkilöä. Retken voi varata myös yksittäiset henkilöt, jolloin heistä voidaan koota yhteinen ryhmä, tällöin sovitaan ajankohta yhteisesti.

Retken kokonaiskesto on kahdesta kolmeen tuntiin sisältäen pysähdykset matkan varrella ja tauon Komulanköngkäällä. Retken kesto voi vaihdella asiakkaiden taitotasosta riippuen ja heidän

toivomustensa mukaan mm. ajonopeuteen ja taukojen pituuteen liittyen. Koska retki on kohdennettu satunnaisiin luontoseikkailijoihin, riittää että asiakas osaa ajaa polkupyörällä. Retken testiryhmä totesi retken sopivan myös kokeneemmalle maastopyöräilijälle, minkä vuoksi tuotekortissa mainitaan retken sopivan vasta-alkajasta kokeneisiin.

Asiakkaiden tarvitsee huolehtia vain omasta säänmukaisesta varustuksesta. Retkelle olisi hyvä ottaa juomapullo ja asiakkaan halutessa myös pientä välipalaa. Retki on kestoltaan sen verran lyhyt, että voi pärjätä hyvinkin ilman välipalaa. Reitin lähtö- ja paluupiste on sama, joten asiakkaan ei tarvitse ottaa ylimääräisiä tavaroita mukaan. Tuotekortin hintaosio jätettiin tyhjäksi, sillä toimeksiantaja haluaa itse hinnoitella retken. Markkinoiden kilpailu huomioiden, suositeltava retken hinta tulisi olemaan 60–80 euron välillä yhtä asiakasta kohden. Hintaan sisältyisi pyörä, kypärä ja opas. Yritys voisi tarjota lisäksi ryhmäkohtaisia alennuksia tietyn henkilömäärän täytyessä.

Retkituotteen blueprint-kaavassa on nähtävillä arvioituja aikatauluja. Erillinen taulukko retken vaiheista ja aikatauluista selkeyttää oppaan toimintaa retkellä ja toimii osana yrityksen sisäistä tuotekorttia (Kuvio 11). Retkeen käytetty aikataulu on joustavaa riippuen asiakasryhmästä, jolloin jollakin ryhmällä voi mennä kaksi tuntia, kun toisella siihen menee kolme tuntia. Aikataulussa on keskivertoarvio kaksi ja puoli tuntia.

Aloitus esim. klo 10:00	Lähtö klo 10:15-11:00	Tauko 11:00-11:30	Paluumatka 11:30-12:15	Lopetus 12:15-12:30
Opas vastaanottaa asiakkaat Ukkohallan välinevuokraamolla.	Ryhmä lähtee reitille oppaan johdattamana.	Ryhmä pitää tauon ja käy katsomassa vesiputousta.	Paluumatka alkaa. Ryhmä voi tässä vaiheessa muuttaa jonon järjestystä.	Opas pitää pienen loppupuheen retken kulusta ja kertoo lyhyesti Ukkohallan muista mahdollisuuksista.
Opas esittäytyy ja kertoo lyhyesti retkestä ja varmistaa, että kaikki ovat paikalla.	Opas pysähtyy sopivin väliajoin reitillä, jotta ryhmä pysyy yhdessä.	Opas kertoo Komulankönkään historiasta. Tauko kestää noin puoli tuntia.	Matkalla voi pysähtyä hyville paikoille valokuvaamaan. Ryhmä saapuu takaisin välinevuokraamolle.	Asiakkaat palauttavat välineet ja retki päättyy. Lopetus kestää noin 15 minuuttia.
Opas jakaa asiakkaille pyörät ja kypärät.	Ennen isoa alamäkeä pysähdytään ja opas kertoo vinkit mäen laskuun.		Paluumatka kestää 30–45 minuuttia.	
Opas opettaa asiakkaille sähköpyörän käytön ja asiakkaat kokeilevat pyörän toimivuutta.	Ryhmä ajaa mäen alas yksi kerrallaan. Komulankönkääille saavuttaessa jätetään pyörät sivuun.			
Opas kertoo retken turvallisuusohjeet ja -säännöt.	Menomatkaan menee 30–45 minuuttia.			
Aloituksessa kestää noin 15 minuuttia.				

Kuvio 11. Opastetun e-fatbike retken aikataulu.

Tuotekehityksessä palvelujärjestelmän jatkuvan kehittämisen mallissa (Kuvio 3) viimeisenä vaiheena on kaupallistamisen jälkeen tehtävä arviointi. Tätä ei tehdä opinnäytetyön puitteissa vaan arviointi jää toimeksiantajan tehtäväksi, koska retkituotetta ei olla ehditty viedä suoraan asiakkaiden käyttöön. Sen sijaan tuotteelle annetaan markkinointiehdotukset siihen, miten toimeksiantaja voi lanseerata retkituotteen.

Yksittäiseen retkituotteeseen ei kannata käyttää liikaa markkinointikuluja, minkä takia retken markkinointia suositeltaisiin kohdistamaan sähköisiin kanaviin. Yrityksen omille verkkosivuille kannattaisi tehdä esite opastetusta retkestä, johon voi hyödyntää aiemmin esiteltyä tuotekorttia. Samasta paikasta on hyvä löytyä retken varaussivusto, jolloin asiakas näkee sen helposti. Retkituotteen lanseerausvaiheessa tuotekorttia voitaisiin esitellä Ukkohallan uutiskirjeen yhteydessä sekä sosiaalisen median kanavissa kuten Facebookissa ja Instagramissa. Näiden kanavien kautta asiakkaita ohjattaisiin Ukkohallan omille nettisivuille retken varaamiseksi. Verkon kautta tapahtuvan markkinoinnin avulla voidaan tavoitella myös ulkomaalaisia asiakkaita, jolloin sisältö tulisi esitellä myös esim. englannin kielellä.

Sähköisten jakelukanavien lisäksi tuotekorttia voidaan tulostaa ja markkinoida julisteen muodossa tai taiteltavana esitteenä Ukkohallan sekä muiden yhteistyötahojen toimipisteissä, josta asiakas voisi ottaa esitteen itselleen mukaan luettavaksi. Jatkaakseen tuotteen elinkaarta mahdollisimman pitkälle, sitä tulisi säännöllisesti mainostaa sähköisissä kanavissa muiden palvelujen ja tapahtumien ohella.

5 Pohdinta

Opinnäytetyöni aihe syntyi omasta mielenkiinnosta maastopyöräilyä ja pyörämatkailua kohtaan. Ukkohallan siirtyminen uusille omistajille herätti mielenkiinnon ja toiveenani oli saada mahdollisuus auttaa heitä kehittymään kohti monipuolisempaa matkailukeskusta. Toimeksiantaja antoi muutamia ideoita, joista kehityskohteeksi valitsin opastetun maastopyöräretken suunnittelun.

Työn tavoitteena on lisätä pyörämatkailun vetovoimaisuutta toimivan ja myyvän retkituotteen myötä Ukkohallan alueella. Työn tuloksena valmistui markkinoille vietävä opastettu maastopyöräretki, jonka toimeksiantaja voi ottaa palvelutarjontaansa. Mielestäni retkituote vastaa hyvin tavoitettaan, sillä se sai testiryhmäläiset kiinnostumaan maastopyöräilystä enemmän, ja he sanoivat voivansa lähteä uudestaan samankaltaiselle retkelle.

Opinnäytetyön tuotekehityksen vaiheet ovat onnistuneet ja kehitelty retkituote toteutui toimeksiantajan antamien toiveiden mukaisesti. Kun tein opinnäytetyön yksin, sain vapaat kädet työn toteuttamiseen siinä aikataulussa mikä itselle parhaiten sopi. Olin yhteydessä toimeksiantajaan työhön liittyvien kysymyksien ja ongelmien ilmaantuessa. Lähetin prosessin aikana tuottamaani materiaalia toimeksiantajalle tarkasteltavaksi, näistä saamani palaute oli positiivista ja kannustavaa.

Tuotekehitys toteutui palvelujärjestelmän jatkuvan kehittämisen mallin vaiheita seuraten. Tehdessäni kilpailija-analyysiä markkina-alueesta huomasin, että markkina-alueella ei ole suuremmin tarjontaa opastetuille maastopyöräretkille. Tämä oli yllättävää, koska pyörämatkailun suosio on ollut kasvussa jo jonkin aikaa.

Kohderyhmän määrittely ei tuonut isoja haasteita, sillä halusin suunnitella opastetun retken lajista kiinnostuneille ja lajia aloitteleville asiakkaille. Uskon, että yleensä lyhyemmille, pari tuntia kestäville pyöräretkille osallistuvat juuri satunnaisesti retkeilevät ja lajia aloittelevat pyöräilijät. Näkisin maastopyöräilyharrastajien tekevän päiväretkiä omatoimisesti ja he ehkä toivoisivat opasta vasta useamman päivän kestäville retkille. Erilaisia pyöräilijä- ja matkailijasegmenttejä tutkiessani yhdistin niistä kolme, jotka olivat satunnaiset pyöräilijät, luontonautiskelijat ja aktiiviset seikkailijat.

Opinnäytetyöprosessin vaiheet ja niiden aikataulu etenivät suunnitelman mukaisesti, tosin aikataulujen sovittaminen vaikeutui pääsiäispyhien johdosta, joten tuotteen testipäivä toteutettiin

suunniteltua myöhemmin. Mielestäni opinnäytetyöni sisältö vastaa opinnäytetyötä ohjaaviin kysymyksiin, joita olivat ”millainen on hyvä pyörämatkailutuote?” ja ”mitä tulee ottaa huomioon suunniteltaessa opastettua maastopyöräretkeä?”

Tuotteen testipäivänä ei päästy kokeilemaan palveluprosessin alkuvaiheita varauksen teosta alkaen. Testiasiakkaiden ei tarvinnut varata retkeä, koska ajankohta oli sovittu etukäteen testiryhmän kanssa eikä tuote ole vielä toimeksiantajan verkkosivuilla varattavissa. Kokeilu alkoi asiakkaiden saapuessa välinevuokraamolle.

Retken testiajankohtaa edeltävinä päivinä oli ollut lämmin kevätää, jonka vuoksi ajettava reitti oli osittain pehmeä ja vaikeakulkuinen. Lumet olivat sulaneet sen verran, etten saanut kauniita kuvia tykkylumisista puista ja tein virheen päättäessäni ottaa kuvia vasta retken paluumatkalla, kun aurinko oli mennyt pilveen. Tästä johtuen käytin kuvankäsittelyohjelmaa testipäivänä otettuihin kuviin, lisäksi käytin tuotekorttiin reitin varrelta aiemmin ottamiani kuvia.

Testipäivän myöhäisen ajankohdan ansiosta saimme kuitenkin selville, että retkikonsepti on toimiva vielä huhtikuun puolivälin aikaan. Testiryhmäläiset eivät kokeneet pehmeän ajouran aiheuttavan ongelmaa, vaan se toi lisää haastetta ja elämyksellisyyttä retkeen. Testipäivän myötä selvisi myös, että tuotteelle suunniteltu kohderyhmä on sopiva. Reitti on monipuolinen, mikä tuo riittävästi haastetta lajia aloittelevalle ja se on myös mielenkiintoinen hieman kokeneemmalle maastopyöräilijälle.

Opastetun maastopyöräretken oppaana toimiminen oli itselleni uusi kokemus, joka oli hauskaa, mielenkiintoista ja opettavaista. Samalla se oli jännittävää, kun en tiennyt täysin, miten retki sujuisi, kun samalla piti huolehtia kaikkien viihtyvyydestä ja turvallisuudesta. Retki toteutui suunnitelman, eli oppaan käsikirjoituksen mukaisesti. Pysyimme testiryhmän kanssa hyvin aikataulussa, vaikka kommelluksiltakaan ei täysin vältytty. Pehmeän ajouran vuoksi kaatumisia sattui ilman loukkaantumisia.

Suunnittelemastani retkituotteesta syntyi muutamia jatkokehitysideoita niin testiryhmän palautteista kuin omasta pohdinnastakin. Opastettua retkeä voitaisiin tarjota myös kesällä, lumettoomaan aikaan tekemällä pieniä muutoksia tuotekorttiin ja oppaan käsikirjoitukseen. Toimeksiantaja kertoi kyseisen maastopyöräreitin olevan ajettavissa myös kesällä, tosin silloin se on haastavampi ajaa maaston kivikkojen ja juurakkojen vuoksi. Siksi retki tulisi kohdentaa kesäaikana kokeneempiin, enemmän haastetta hakeviin maastopyöräilijöihin. Opastettujen maastopyöräretkien tarjontaa voisi laajentaa myös muille alueella oleviin maastopyöräreitteihin.

Toinen jatkokehitysidea oli suunnitella retken reitti ympärysreitiksi. Toimeksiantaja pohti asiaa ja aikoi selvittää ympärysreitin mahdollisuuksia ensi talvelle. Ympärysreitti toisi lisää vaihtelevuutta ja tunnelmaa retkeen. Mielestäni edestakaisen reitin meno- ja paluumatkat tuntuvat täysin erilaisilta, sillä mäet ja mutkat kääntyvät pyöräilijän silmissä toisin päin. Toisaalta ympärysreitti olisi monipuolisempi maisemiltaan ja turvallisempi, kun reitillä olisi vain yksi kulkusuunta.

Viimeisenä jatkokehitysidea oli lisätä retkeen evästarjoilua. Mielestäni retki on sen verran lyhyt, ettei se välttämättä vaadi tarjoilua, se voisi kuitenkin tuoda palvelulle lisäarvoa ja elämyksellisyyttä. Retkellä voitaisiin tarjota erähenkisiä eväitä, kuten nokipannukahvia, lämmintä kaakaota tai mehua. Asiakkaat voisivat paistaa makkaraa nuotion äärellä ja tehdä tikkupullaa. Evästarjoilua järjestettäessä tulisi miettiä tarvikkeiden kuljetus taukopaikalle. Kun yritystoimintaa järjestetään yleisellä laavupaikalla, tulisi sen käyttöä varten pyytää lupa laavun haltijalta, joka tässä tapauksessa on Hyrynsalmen kunta. Opastettuja maastopyöräretkiä voisi tarjota myös kansainvälisille asiakkaille. Tällöin tuotekortit tulee tehdä myös englannin kielellä ja ilmoittaa retken palvelukielet.

Opinnäytetyön- ja tuotekehitysprosessin kokonaisuudesta jäi itselle positiivinen ja opettavainen kokemus. Pyörämatkailuun ja maastopyöräilyyn perehtyminen toi minulle paljon lisätietoa pyöräilylajista ja osana matkailualan kasvavaa trendiä. Opin tuotekehityksen eri vaiheista ja tämän pohjalta uskon pystyväni suunnittelemaan tulevaisuudessakin muita ohjelmalvelutuotteita matkailualalle. Koen oppineeni kaikista eniten silloin, kun jouduin näkemään vaivaa tiedon etsimiseksi, esimerkiksi pyörämatkailijoista ja niiden eri luokittelutavoista. Puhumattakaan oppaana toimimisesta, joka tuli puoliksi vahingossa osaksi työni aihetta, vaikka en alun perin suunnitellutkaan sen olevan osana opinnäytetyötä. Näin ohjaustaitonikin ovat kehittyneet opinnäytetyön prosessin aikana.

Opinnäytetyöprosessi edisti tieteellisen kirjoittamisen ja tiedonhaun taitojani. Vaikka työllä oli toimeksiantaja, koen parantaneeni itsenäisen työskentelyn taitojani suunnitellessa ja aikatauluttaessa työtä pääsääntöisesti yksin. Toimeksiantaja oli joustava ja antoi minulle vapaat kädet työhön hänen antamiensa toiveiden puitteissa.

Opinnäytetyöprosessi on kehittänyt matkailuun liittyviä taitojani, kuten oivaltaessani matkailualan tuotekehityksen olevan jatkuva prosessi, jossa huomioidaan tuotteen elinkaaren eri vaiheet. Lisäksi työ on syventänyt projektityöskentelyn taitojani muun muassa itsenäisen työskentelyn, aikataulutuksen ja työn jaottelun suunnittelussa sekä kehittänyt asiakkaan kohtaamis- ja vuorovaikutustaitojani niin asiakkaan kuin työelämäedustajan kanssa.

Lähteet

- Adventure Cycling Association (N.d.) Bicycle Tourism 101. Saatavilla 11.4.2021
<https://www.adventurecycling.org/advocacy/building-bike-tourism/bicycle-tourism-101/>
- Albanese, P. & Boedeker, M. (2002) *Matkailumarkkinointi*. Helsinki: Edita.
- Ellare Oy (2022) Kotimaan pyörämatkailututkimus. Saatavilla 14.4.2022
https://asiakas.kotisivukone.com/files/ukipolis.kotisivukone.com/Pelme/Kattilamaki_22032022.pdf
- Ellare (2019) Millainen on hyvä pyörämatkailutuote? Saatavilla 1.4.2021
<https://www.ellare.fi/blogi/millainen-on-hyva-pyormatkailutuote>
- Hidden Trails Lapland (N.d.) e-Fatbike-retki syrjäiseen talvimetsään. Saatavilla 28.2.2022
<https://www.hiddentrailslapland.com/copy-of-daytime-tour>
- Hirvonen, M., Ojajärvi, S. & Tulenheimo, M. (2020). *Pyöräilyn ilo: Monta hyvää syytä pyöräillä*. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.
- Hirvonen, M., Ojajärvi, S. & Tulenheimo, M. (2021) *Pyörämatkailun teemanumero*. Poljin. 24 (2), 2.
- IMBA (2018) Trail Difficulty Rating System. Saatavilla 9.5.2022
<https://www.imba.com/sites/default/files/content/resources/2018-10/IMBATrailDifficultyRatingSystem.jpg>
- IMBA (2018) Guidelines for a Quality Trail Experience – mountain bike trail guidelines. Saatavilla 9.5.2022. <https://www.imba.com/sites/default/files/2021-06/GQTE%20Digital%20Book%20Rev%206.11.18%20Low%20Rez.pdf>
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. (2009) *Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua: Opas yrityksille*. Helsinki: Tekes.
- Inkilä, E. & Satokangas, P. (2021) *Pyörämatkailun kysyntä Lapissa*. Rovaniemi: Lapin ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-409-3>
- Kainuun Luontoretket (N.d.) Laskipyöräretki. Saatavilla 28.2.2022
https://kainuunluontoretket.fi/fi_FI/retket-ja-kurssit/laskipyoraretki
- Kilpailija-analyysi (2019) Suomi.fi. Saatavilla 23.2.2022
<https://www.suomi.fi/yritykselle/yrityksen-perustaminen/yritystoiminnan-suunnittelu/opas/yritysideasta-liiketoiminnaksi/kilpailija-analyysi>
- Komppula, R. & Boxberg, M. (2002) *Matkailuyrityksen tuotekehitys*. Helsinki: Edita.
- Komulanköngäs (3.10.2011) Suomen vesiputoukset. Saatavilla 6.4.2022
<https://www.suomenvesiputoukset.fi/vesiputoukset/suomen-vesiputoukset-luettelossa/komulankoengas/>

Lahtinen, J. & Isoviita, A. (1998) *Markkinoinnin suunnittelu*. (1. p.) Tampere: Avaintulos.

Maastopyöräily (N.d.) Maastopyöräilyn alalajit. Saatavilla 4.5.2022

<https://maastopyoraily.com/maastopyoraily/alalajit/>

Martinselkosen eräkeskus (N.d.) Fatbike-pyöräilyviikko Martinselkosessa. Saatavilla 28.2.2022

<https://www.martinselkonen.fi/ohjelmapalvelut/fatbike-retket/>

Matkailun edistämiskeskus, Outdoors Finland (2012) Miten ansaita aktiviteeteilla? Opas yrittäjälle. Saatavilla 4.5.2022 <https://docplayer.fi/462915-Miten-ansaita-aktiviteeteilla-finland-trade-outdoors-opas-yrittajalle-outdoors-finl-and.html>

Matkailun ohjelmapalvelujen normisto (2004) MoNo-raportti (uud. p.). Imatran seudun kehitys-yhtiö/Matkailun ohjelmapalvelujen normisto.

Miettinen, S. & Koivisto, M. (2009). *Designing services with innovative methods*. University of Art and Design Helsinki. Keuruu: Otava.

MTB Reitti (2022) Maastopyöräilyn aloittelijaopas. Saatavilla 4.5.2022

<https://mtbreitti.fi/maastopyoraily-aloittelijaopas/>

Outdooractive (25.1.2022) Talvipyöräilyreitti Komulankönkääle 10 km, Ukkohalla. Saatavilla 27.3.2022

<https://www.outdooractive.com/fi/route/maastopyoeraeily/ukkohalla-hyrynsalmi/talvipyoeraeilyreitti-komulankoenkaeaele-10-km-ukkohalla/65477999/>

Pyörämatkailututkimus: Pyörämatkailun kotimaan markkinapotentiaali. (2020) Ellare Oy. Saatavilla 13.5.2022

https://drive.google.com/file/d/1WI26H0PomvU8Sm76iSU_MIGcnULXfY_N/view?usp=sharing

Rautiainen, A. (2015) Maastopyöräily ja jokamiehen oikeudet. Suomen Latu ry. Saatavilla

10.5.2022 https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aaa-ohjeita-reittien-kehittajille/f-jokamiehenoikeudet-ja-maastopyoraily_-anne-rautiainen.pdf

Roll Outdoors (N.d.) Koe Ounasvaara ja sen parhaat polut! Saatavilla 28.2.2022

<https://rolloutdoors.com/fi/rovaniemi/rovaniemen-opastetut-retket-ja-kurssit/opastettu-3-tunnin-mtbretki/>

Räsänen, P. (2015) *Pyörämatkailun suunnitteluopas*. Visit Finland. Saatavilla 27.5.2022

https://issuu.com/outdoorsfinland/docs/py_r_matkailun_suunnitteluopas

Räsänen, P., Lariola, I. & Aittokoski, V. (2020) Luontoaktiviteettien tuotesuosituksset. Saatavilla

6.4.2022 https://www.businessfinland.fi/4a8294/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/visitfinland_luontoaktiviteettien-tuotesuosituksset_2020.pdf

Räsänen, P. & Saari, H. (2004). *Pyörä- ja vaellusmatkailun tuotteistaminen: Neuvoja ja vinkkejä paketin tekijälle*. Seinäjoki: Ellare.

Salla Ski Active (N.d.) Opastetut fatbike-retket. Saatavilla 28.2.2022

<https://ski.salla.fi/fatbike/>

SafariSuomi (N.d.) Sähköfatbiket. Saatavilla 27.3.2022

<https://safarisuomi.fi/sahkofatbiket/>

Suomen pyöräily (N.d.) Maastopyöräilyn kilpailutoiminta Saatavilla 4.5.2022

<https://pyoraily.fi/lajit/maasto/>

Tonder, M. (2013). *Ideasta kaupalliseksi palveluksi: Matkailupalvelujen tuotteistaminen*. Vantaa: Restamark.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Hämeenlinna: Talentum

Ukkohalla. (N.d.) Tervetuloa lomalle Ukkohallaan. Saatavilla 25.11.2021

<https://ukkohalla.fi/>

Ulrich, K. T. & Eppinger, S. D. (2004). *Product design and development* (3rd, international ed.). McGraw-Hill/Irwin.

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

Vilkka, H. & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Helsinki: Tammi.

Visit Finland. (2011) Retkipyöräily. Saatavilla 27.5.2022

<https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/tuotesuosituksset-of-pyoraily.pdf>

Visit Finland (2018). Tunne asiakkaasi: Kohderyhmäopas matkailuyrityksille. Saatavilla

6.4.2022 <https://www.businessfinland.fi/globalassets/tunne-asiakkaasi--kohderyhmaopas-matkailuyrityksille---visit-finland.pdf> .

Opastettu e-fatbike retki Komulankönkäälle Oppaan käsikirjoitus



Tiedot

Kesto: 2–3 h riippuen asiakkaista.

Ryhmän koko: 2–8 hlö (pyöriä on yhteensä 10 kpl. 2 lasten, 2 S koon, 4 M koon ja 2 L koon pyörää, näistä myös pyörä oppaalle)

Kohde: Komulanköngäs, reitin pituus 10 km.

Ajankohta: Lumen aikaan, mahdollista soveltaa myös kesäajalle.

Lähtö- ja paluupisteet: Ukkohallan välinevuokraamolla.

Varusteet:

Ohjaajalla:

- E-fatbike ja kypärä
- Säänmukainen varustus (ulkovaatteet)
- Kello ja puhelin
- Kartta alueesta
- Ensiapupakkaus

Osallistujilla:

- E-fatbike ja kypärä (sisältyy palveluun)
- Säänmukainen varustus: ulkovaatteet, lenkkarit tai talvikengät, hanskat ja kypärän alle mentävä pipo.
- Halutessaan oma juomapullo ja välipalaa.

ENNEN RETKEÄ

Kun asiakas varaa retken, selvitä nämä asiat:

- Kuinka moni on tulossa ja minkä pituisia he ovat, jotta pystyt varaamaan sopivat pyörät kyseiselle päivälle.
- Mikä on ryhmän taitotaso, jotta osaat muuttaa käsikirjoitusta asiakasryhmälle sopivaksi.
- Varmista, että asiakkaat osaavat tulla Ukkohallan välinevuokraamolle sovittuna ajankohtana.
- Ilmoita asiakkaille, että retkeen kuuluu pyörä ja kypärä. Asiakkaan täytyy itse varautua asianmukaisella varustuksella sääolosuhteet huomioiden sekä ottaa juomapullo ja halutessaan välipalaa retkelle mukaan.

ALOITUS

Laita pyörät ja kypärät valmiiksi ulos, josta on helppo jakaa pyörät asiakkaille. Asiakkaiden saapuessa vuokraamolle toivota heidät tervetulleiksi ja odota, että kaikki ryhmän jäsenet kokoontuvat paikalle. Kun kaikki ovat paikalla, voit kertoa miten edetään seuraavasti:

- Esittele itsesi
- Kertaa lyhyesti, että olemme lähdössä maastopyöräilemään kohti Komulanköngästä, joka on yksi Suomen suurimmista vesiputouksista. Komulankönkäälle on viisi kilometriä matkaa, josta jatketaan tauon jälkeen samaa reittiä takaisin vuokraamolle.
- Kysy asiakkaiden maastopyöräilytaustasta ja ovatko aiemmin sähköavusteista pyörää käyttäneet.
- Kysy, onko heillä jotain erityistoiveita retkelle. Jos on, muovaa retki heidän toiveisiinsa sopivaksi mahdollisuuksien mukaan.
- Anna sopivat pyörät ja kypärät asiakkaille
- Ohjeista sähköpyörän käyttö:
 - Mistä menee päälle
 - Mistä näkee akun varaustason
 - Sähköavustuksen vaihteet, mistä isommalle ja mistä pienemmälle.
 - Sähkö avustaa vain silloin, kun polkee samalla.
 - 1–2 taso on sopiva normaaliin ajoon, ylämäessä helpottaakseen voi nostaa korkeammalle tasolle.
 - Pyörässä on myös normaali vaihteisto. Ohjeista senkin käyttö.
 - Kerro, että vaihdetta pitää laskea tarpeeksi matalalle jo ennen ylämäkiä, sillä ketjut ei kestä kovaa kuormitusta ja vaihteen vaihtoa kesken ylämäen.
 - Tarvittaessa harjoitelkaa sähkövaihteiden käyttöä tiellä ennen reitille lähtöä.

- Käy läpi **turvallisuusohjeet**:
 - Pyörällä ei saa ajaa ilman kypärää
 - Jokaisen pyöräilijän välissä pidetään vähintään 3–5 metrin turvaväli.
 - Autotiellä pyöräillään tien reunassa.
 - Ennen isoja alamäkiä voidaan pysähtyä tekniikkavinkkejä varten ja laskeamät yksi kerrallaan.
 - Jos tulee muita vastaan, me pysähdymme ja siirrytään sivuun.
 - Jos joku kaatuu tai muuta tapahtuu, jossa on riski ryhmän hajaantumiseen, sen lähimmäinen takana tai edessä oleva ilmoittaa eteenpäin, mitä on tapahtunut ja koko ryhmä pysähtyy.
 - Ohjeista asiakkaita pitämään puhelimen sijainnin päällä ja soittamaan 112-hätänumeroon, jos retken aikana sattuu jokin vakava loukkaantuminen.
 - Näytä, miten voidaan kaatua ”turvallisesti”. Tällä voidaan välttää suurempia loukkaantumisia.

- Voit kertoa ryhmälle lyhyesti reitin kulusta. (kts. kappale: RETKEN AIKANA)
- Jos ryhmällä ei ole kysyttävää, lähtekää liikkeelle.

RETKEN AIKANA:

- Reitin kulku on seuraavanlainen:

Reitti lähtee vuokraamolta ja kulkee siltaa pitkin toiselle puolelle Syväjärveä, josta nouseaan ylös Kehä IV tietä Syväjärventielle, josta reitti jatkuu hevostallin vierellä olevaa uraa pitkin kohti Komulankönkään vesiputousta. Reitin varrella on muutamia nousuja ja kulkee vesiputoukselta takaisin samaa reittiä vuokraamolle.



- Tehkää pysähdyksiä sopivin väliajoin pyöräilijöiden taitotasosta ja toiveista riippuen. Kuuntele asiakkaitasi ja käytä omaa harkintaasi tarvittavia pysähdyksiä varten. Joidenkin kanssa voi päästä koko matkan pysähtymättä ja toisten kanssa pitää pysähtyä useammin.

- Isoissa alamäissä voi olla tarpeellista pysähtyä ennen laskua, jotta voitte käydä läpi tekniikkavinkkejä ja kerrata turvallisuusasiat.
- Kun saavutte Komulanköngkääle, jättäkää pyörät sivuun ja pitäkää tauko.
- Pidä lyhyt tietoisuus Komulanköngkäästä ja sen historiasta, jonka jälkeen ryhmä voi käydä katsomassa putousta lähempää:

Komulanköngäs on harvinainen kaksihaarainen vesiputous, jota on ennen kutsuttu Lauttaköngkäksi lähistöllä olevan Lauttajärven mukaan, josta putousta ruokkiva Syväjoki saa vetensä. Komulanköngkään nimi on peräisin Komulan tilalta, jonka on omistanut Urho Kekkonen tuttava. Vesiputous on korkeudeltaan kuusi metriä, jonka pohjoisemman uoman päällä sijaitsee museoitu, mutta toimintakuntoinen hierrinkivimyly vuodelta 1888. Myllyn alittavaa uomaa on kutsuttu nimellä rosvohotu. Eteläisen uoman päällä on aikoinaan ollut kivinen lippa, joka räjäytettiin tukinuiton helpottamiseksi, jonka johdosta putous virtaa nykyään jyrkkänä liuskana kalliolta järveen.

- Kun asiakkaat ovat valmiina jatkamaan, varmista että koko ryhmä on koossa. Voitte myös vaihtaa jonon järjestystä niin, että takana olevat pääsee jonon etupäähän ajamaan.
- Pysähtykää paluumatkan aikana hyvillä valokuvauspaikoille ryhmän halutessaan niin.
- Palatkaa takaisin vuokraamon läheisyyteen.

LOPETUS:

- Saapuessanne takaisin vuokraamolle, varmista ryhmäläisten lukumäärän olevan sama kuin lähtiessä.
- Keskustelkaa retken tunnelmista ja asiakkaiden kokemuksista ja ota asiakkailta palautetta vastaan.
- Anna asiakkaille vinkkejä alueen muihin aktiviteetteihin ja mahdollisuuksiin vuokrata pyöriä myös itsenäiseen käyttöön muille reiteille.
- Palauttakaa välineet vuokraamolle.

Kiitä ryhmää ja toivota heidät uudestaan tervetulleiksi.

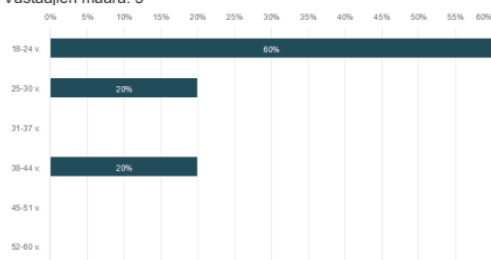
Opastetun e-fatbike retken palautekysely ja tulokset

Vastaajien kokonaismäärä: 5

Taustatiedot:

1. Ikäsi

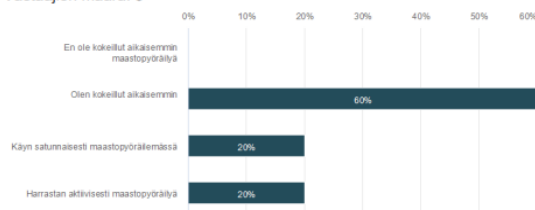
Vastaajien määrä: 5



	n	Prosentti
18-24 v.	3	60,0 %
25-30 v.	1	20,0 %
31-37 v.	0	0,0 %
38-44 v.	1	20,0 %
45-51 v.	0	0,0 %
52-60 v.	0	0,0 %

2. Onko sinulla aiempaa maastopyöräilytaustaa?

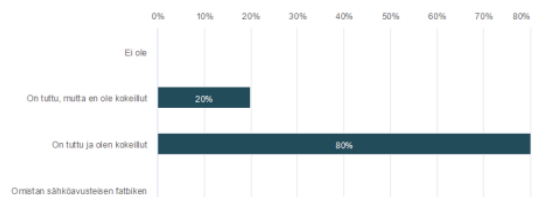
Vastaajien määrä: 5



	n	Prosentti
En ole kokeillut aikaisemmin maastopyöräilyä	0	0,0%
Olen kokeillut aikaisemmin maastopyöräilyä	3	60,0%
Käyn satunnaisesti maastopyöräilemässä	1	20,0%
Harrastan aktiivisesti maastopyöräilyä	1	20,0%

3. Onko sähköavustettu fatbike sinulle jo entuudestaan tuttu?

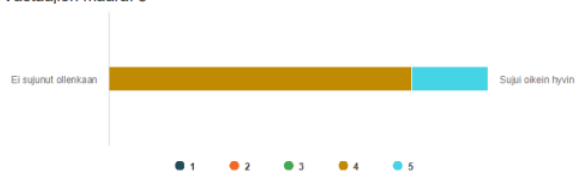
Vastaajien määrä: 5



	n	Prosentti
Ei ole	0	0,0%
On tuttu, mutta en ole kokeillut	1	20,0%
On tuttu ja olen kokeillut	4	80,0%
Omistan sähköavusteisen fatbiken	0	0,0%

4. Oliko välineiden vastaanotto sujuvaa?

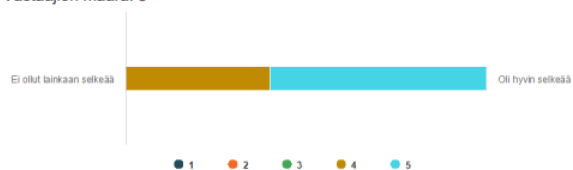
Vastaajien määrä: 5



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei sujunut ollenkaan	0	0	0	4	1	Sujuu oikein hyvin	5	4,2	4,0
	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%				
Yhteensä	0	0	0	4	1		5	4,2	4,0

5. Oliko sähköpyörän käyttöohjeistus selkeää?

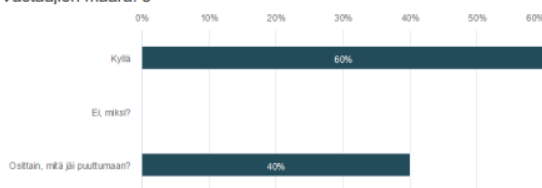
Vastaajien määrä: 5



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei ollut lainkaan selkeää	0	0	0	2	3	Oli hyvin selkeää	5	4,6	5,0
	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%				
Yhteensä	0	0	0	2	3		5	4,6	5,0

6. Koitko, että sait oppaalta tarpeelliset turvallisuusohjeet retkelle?

Vastaajien määrä: 5



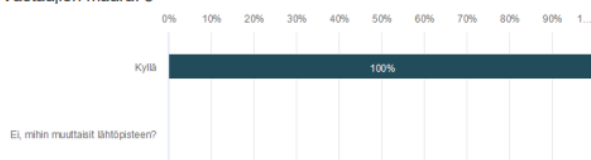
	n	Prosentti
Kyllä	3	60,0%
Ei, miksi?	0	0,0%
Osittain, mitä jäi puuttumaan?	2	40,0%

Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Osittain, mitä jäi puuttumaan?	Olisi voinut käydä läpi esimerkiksi turvallista kaatumista pyörällä
Osittain, mitä jäi puuttumaan?	Miten toimia, jos oppaalle sattuu jotain, esim. miten päästään silloin reitiltä pois jos ryhmä ei tunne aluetta entuudestaan

7. Onko retken lähtöpiste helposti saavutettavissa?

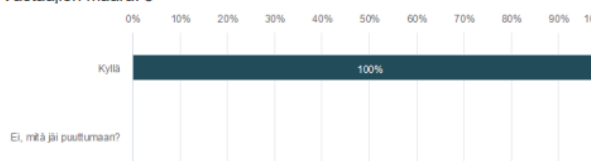
Vastaajien määrä: 5



	n	Prosentti
Kyllä	5	100,0%
Ei, mihin muuttaisit lähtöpisteen?	0	0,0%

8. Saitko riittävästi tietoa retken sisällöstä ennen lähtöä?

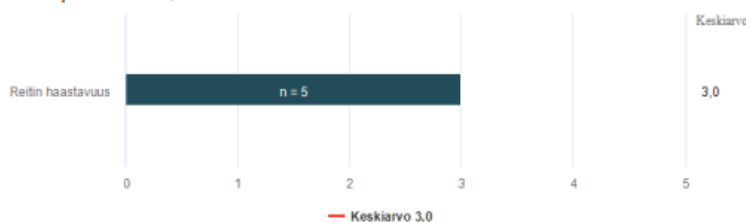
Vastaajien määrä: 5



	n	Prosentti
Kyllä	5	100,0%
Ei, mitä jäi puuttumaan?	0	0,0%

Retken aikana:**9. Kuinka haastavaksi kuvailisit maastopyöräreittiä?**

Vastaajien määrä: 5



	Erittäin helppo	Helppo	Keskivaikea	Vaikea	Erittäin vaikea	Keskiarvo	Mediaani
Reitin haastavuus	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	3,0	3,0

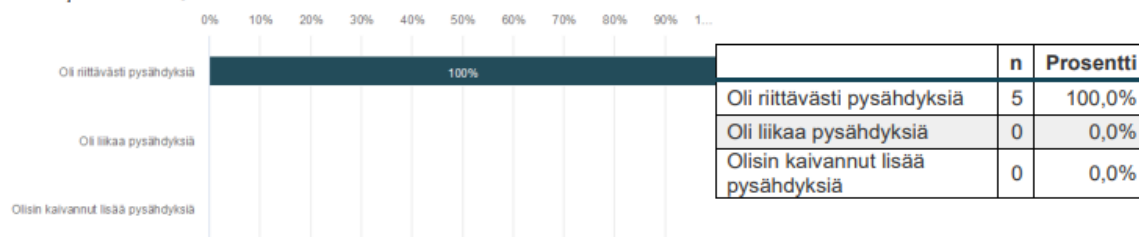
10. Millaiseksi koit ryhmässä pyöräilyn?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset	
Mukavaa yhdessä puuhailua. Pystyy jakamaan kokemuksia heti.	
Hauskaa! Muut tsemppaa ja auttaa tarvittaessa.	
Ryhmäkoko oli sopiva ja kaikki olivat hyvällä asenteella pyöräilemässä	
Ryhmä pysyi hyvin kasassa ja kaikki huomioitiin tasapuolisesti eli hyvin meni!	
Mukavaa, mielestäni oli hyväkokoinen ryhmä, jos olisi enemmän niin voisi mennä enemmän pysähtelyksi kun pitäisi kasailla isoa porukkaa, varsinkin jos aloittelijoista kyse	

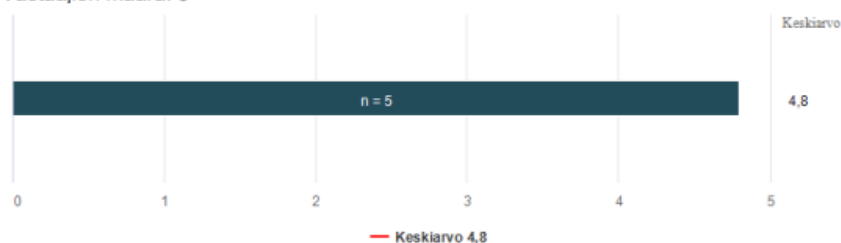
11. Pidettiinkö retken aikana riittävästi pysähdyksiä? Mukaan lukien tauko Komulankönkäällä

Vastaajien määrä: 5



12. Osasiko opas huomioida ryhmän taitotasoa pyöräillessä?

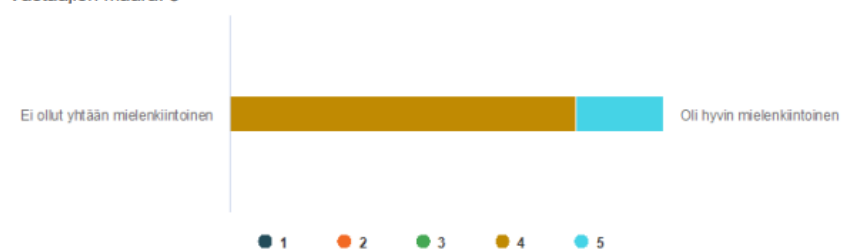
Vastaajien määrä: 5



Ei osannut huomioida	Osasi jotenkin huomioida	En osaa sanoa	Osasi osittain huomioida	Osasi hyvin huomioida	Keskiarvo	Mediaani
0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	4,8	5,0

13. Oliko reitti riittävän mielenkiintoinen maisemien ja nähtävyyksien osalta?

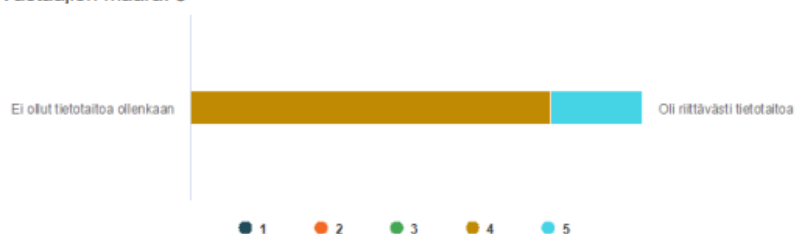
Vastaajien määrä: 5



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei ollut yhtään mielenkiintoinen	0	0	0	4	1	Oli hyvin mielenkiintoinen	5	4,2	4,0
	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%				
Yhteensä	0	0	0	4	1		5	4,2	4,0

14. Oliko oppaalla riittävästi tietotaitoa pyöräilystä ja kohdealueesta?

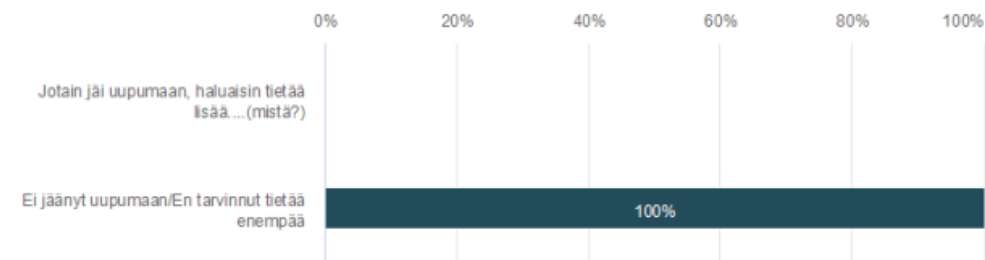
Vastaajien määrä: 5



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei ollut tietotaitoa ollenkaan	0	0	0	4	1	Oli riittävästi tietotaitoa	5	4,2	4,0
	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%				
Yhteensä	0	0	0	4	1		5	4,2	4,0

15. Jäikö oppaan tietotaidoista jotain uupumaan/olisitko halunnut saada tietää jostain aiheesta lisää?

Vastaajien määrä: 5



	n	Prosentti
Jotain jäi uupumaan, haluaisin tietää lisää....(mistä?)	0	0,0%
Ei jäänyt uupumaan/En tarvinnut tietää enempää	5	100,0%

16. Vapaa sana retken aikana tapahtuneista asioista (esim. jäikö jotain erityisesti mieleen, mikä oli hyvää, mikä huonoa)

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset

Monipuolinen reitti sopii monen tasoisille. Taukopaikka mukava ja sopii myös käyntikohteeksi.

Sopivan haastava ja hyvän pituinen reitti satunnaiselle kävijälle. Oli mukavan vaihteleva reitti, ei ollut yksitoikkoinen.

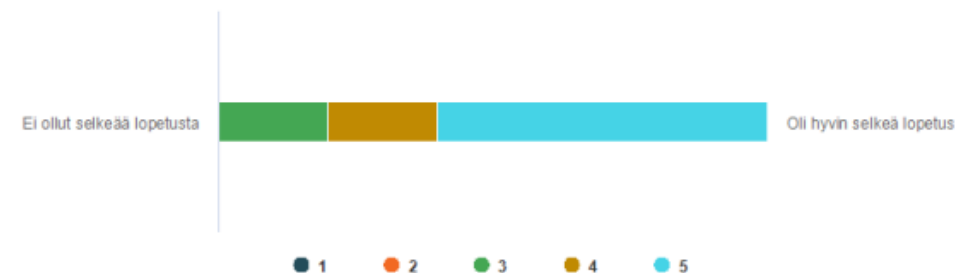
Pysähdyspaikka oli hyvin valittu ja oli hyvä, että myös siitä sai oppaalta tietoa. Kaikki ryhmäläiset otettiin hyvin huomioon ja esimerkiksi jonkun kaatuessa oli hyvä, että muu porukka jäi odottamaan. Myös ennakkotieto ennen vaativampaa osiota oli hyvä asia, jotta kaikki osasivat varautua.

Alamäkilaskut mahtavia ja niissä etenkin hyvä huomioida turvavälit että saa laskea ja testata alamäkiominaisuuksia, niin pyörän kuin laskijan.

Reitin maasto oli erittäin kivaa pyöräiltävää, oli sopivasti vaihtelua esim. suo vs metsä, tasaista, mutkia sekä kumpuilevaa maastoa, mäet oli kivoja mutta ei liian teknisiä. Mielestäni sopii kaikentasoisille pyöräilijöille!

Retken jälkeen**17. Oliko retkellä selkeä lopetus?**

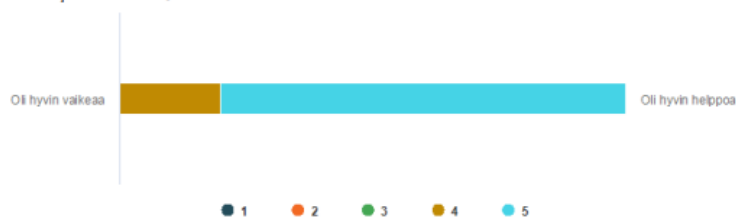
Vastaajien määrä: 5



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei ollut selkeää lopetusta	0	0	1	1	3	Oli hyvin selkeä lopetus	5	4,4	5,0
	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%				
Yhteensä	0	0	1	1	3		5	4,4	5,0

18. Oliko varusteiden palautus helppoa?

Vastaajien määrä: 5



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Oli hyvin vaikeaa	0	0	0	1	4	Oli hyvin helppoa	5	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%				
Yhteensä	0	0	0	1	4		5	4,8	5,0

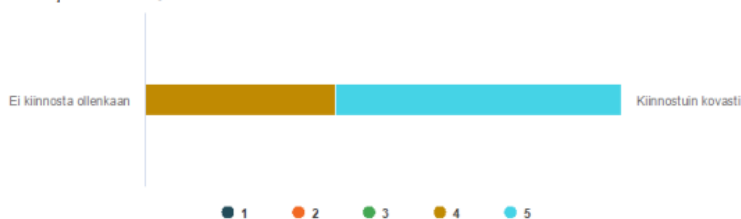
19. Kenelle mielestäsi kyseinen opastettu retki sopisi? Perustele vastauksesi

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset	
Retki sopisi pyöräilijöille jotka pitävät vaihtelevasta maastosta reitillä, sekä heillä on jo vähän kokemusta maastopyöräilystä.	
Aikuisille harrastelijoille, joilla on vähän tai ei ollenkaan aikaisempaa kokemusta maastopyöräilystä. Reitin pituus ja vaativuus on mielestäni kyseiselle asiakasryhmälle parhain.	
Aloittelevalle maastopyöräilijälle joka jo hieman tietää miten ajetaan, koska reitin maastossa on vaihtelevuutta. Luonnosta nautiskeleville nuorille ja aikuisille, niin kotimaiset kuin ulkomaiset asiakkaat, koska kohde on helposti saavutettavissa.	
Mielestäni sopii monentasoisille, aloittelijoista harrastajaan. Ehkä maastopyöräharrastajat tykkäävät pidemmistä reiteistä mutta maaston puolesta oli hyvä.	
Reitti sopii mielestäni sellaisille joilla on jo hieman tietoisuutta efatbiken käytöstä, mutta mahdollisesti myös aloittelijat pärjäävät reitillä.	

20. Saiko opastettu retki sinut kiinnostumaan lisää maastopyöräilystä?

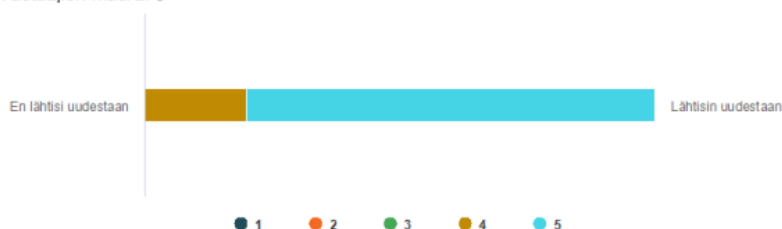
Vastaajien määrä: 5



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei kiinnosta ollenkaan	0	0	0	2	3	Kiinnostuin kovasti	5	4,6	5,0
	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%				
Yhteensä	0	0	0	2	3		5	4,6	5,0

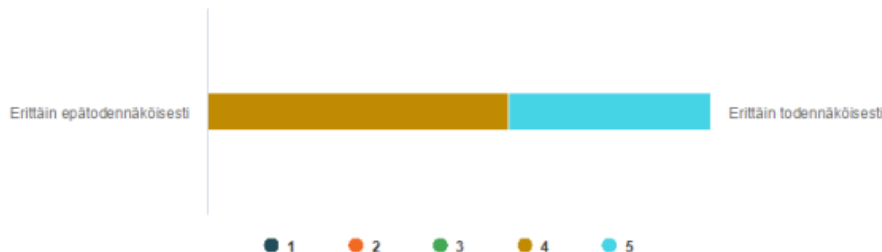
21. Lähtisitkö saman tyyppiselle opastetulle pyöräretkelle uudestaan?

Vastaajien määrä: 5



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
En lähtisi uudestaan	0	0	0	1	4	Lähtisin uudestaan	5	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%				
Yhteensä	0	0	0	1	4		5	4,8	5,0

22. Kuinka todennäköisesti suosittelisit opastettua e-fatbike retkeä muille?

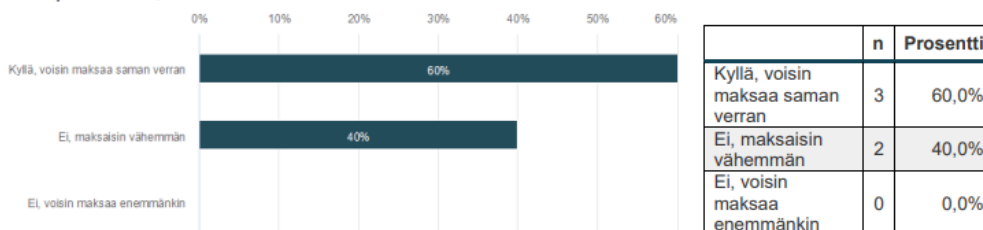


	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Erittäin epätodennäköisesti	0	0	0	3	2	Erittäin todennäköisesti	5	4,4	4,0
Yhteensä	0	0	0	3	2		5	4,4	4,0

Vastaajien määrä: 5

23. Samanlaisten olemassa olevien retkien keskimääräinen hinta on 80–100 €/hlö. Voisitko maksaa tästä retkestä saman verran?

Vastaajien määrä: 5



24. Opastetun e-fatbike retken kokonaisuuden plussat:

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Taukopaikka Maastonvaihtelut
Hyvä reitti, jossa hyvin opasteita. Myös opastus ennen retkeä ja ennen sitä oli hyvä.
Reipas ja asiantunteva opas, perusteltu reittivalinta sekä opastettu pyörien käyttö kaikki plussaa. Mahtava keli ja komulanköngäs keväällä mahtava paikka :)
Maasto ja reitti oli hyvä, välineet toimivia ja opas oli ammattitaitoinen ja perehtynyt reittiin
Sopivan pituinen retki meille ei niin hyväkuntoisille. Kiva taukopaikka ja reitin varrella myös hyvin mahdollisuus pysähtyä hetkeksi.

25. Opastetun e-fatbike retken kokonaisuuden miinukset:

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Autotie
Reitti olisi ollut vielä parempi, jos se olisi ollut ympyräreitti.
Retkieväs ehkä lisäksi tähän, voisi ainakin kokeilla :)
Keli aiheutti hieman muutoksia/pehmentymistä reitissä
Reitti tähän aikaan vuodesta osittain huono ajaa, joten ajankohtaa en ehkä suosittelisi näin myöhään keväälle. Opas oli hyvä ja reipas!

Turvallisuussuunnitelma

1. Toiminnan/suorituspaikan kuvaus

Opastettu maastopyöräretki sähköavusteisilla fatbike-pyörillä. Retkellä ajetaan sähköpyörillä maastoreittiä Komulankönkään vesiputoukselle oppaan opastamana. Komulankönkäällä asiakasryhmä pitää tauon ja käy katsomassa vesiputousta. Retkellä on mukana yksi tai kaksi opasta.

Sijaintina on Ukkohallan välinevuokraamo, Ukkohallantie, Kehä IV, Syväjärventie, Komulankönkään vesiputous, Hallanmaantie ja alueen maasto.

Lähtö- ja paluupaikka: Ukkohallan välinevuokraamo Ukkohallantie 18, 89400 Hyrynsalmi, 64.741560 (N), 28.245402 (E)

Komulankönkään vesiputous: Hallanmaantie 65, 89400 Hyrynsalmi, GPS: 64.74436 (N), 28.18940 (E)

2. Toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä

Opas 1: Nimi, puhelinnumero

Opas 2: Nimi, puhelinnumero

3. Ajo-ohjeet tai muut ohjeet suorituspaikalle saapumiseen

Hyrynsalmen kylältä välinevuokraamolle: Hyryntietä pitkin Puolangantielle, ajetaan 10 kilometriä ja käännetään vasemmalle Pienenmäentielle, ajetaan 4,3 kilometriä ja käännetään vasemmalle Ukkohallantielle, jota kuljetaan noin 500 metriä ja välinevuokraamo on tien vasemmalla.

Hyrynsalmen kylältä vesiputoukselle: Hyryntietä pitkin Puolangantielle, ajetaan 13 kilometriä ja käännetään vasemmalle Hallanmaantielle, ajetaan 6,4 kilometriä ja saavutaan Komulankönkään parkkipaikalle tien vasemmalla. Vesiputous on noin 200 metriä parkkipaikalta.

4. Reittiselostus, lähtöpaikka, paluupaikka, taukopaikat.

Reitti lähtee vuokraamolta ja kulkee siltaa pitkin toiselle puolelle Syväjärveä, josta nousee ylös Kehä IV tietä Syväjärventielle vasemmalle, josta reitti jatkuu oikealle hevostallin vierellä olevaa maastouraa pitkin kohti Komulankönkään vesiputousta. Reitin varrella on muutamia nousuja ja kulkee vesiputoukselta takaisin samaa reittiä vuokraamolle.

5. Toimintaan liittyvät riskit ja niiden hallinta:

Kaatuminen: Kaatumisen riski on todennäköinen reitin mutkakohdissa, pehmeällä ajouralla tai ajaessa reitin reunalle ja upotessa lumeen. Kaatumisen seurauksena voi tulla ruhjeita, haavoja tai murtumia. Kaatumistilanteissa oppaat toimivat ensiapukoulutuksessa saatujen oppien mukaisesti.

Ennaltaehkäisy: Asiakkaille annetaan tekniikkavinkkejä ennen lähtöä ja haastavia osuuksia, vauhti pidetään tarpeeksi rauhallisena. Opas antaa vinkit turvalliseen kaatumiseen, jolloin vältetään suurimmat vammat.

Liikenneonnettomuus: Reitillä kuljetaan osittain yleisillä teillä, jolloin liikenneonnettomuuden riski on aina olemassa. Todennäköisyys liikenneonnettomuuteen on pieni teiden ollessa hyvin rauhallisia, mutta onnettomuuden sattuessa vaikutus voi olla vakava. Liikenneonnettomuuden sattuessa oppaat toimivat ensiapukoulutuksen oppien mukaisesti ja viranomaiset kutsutaan paikalle.

Ennaltaehkäisy: Ajetaan rauhallisesti noudattaen liikennesääntöjä. Opas kertoo ennen lähtöä reitillä huomioitavat turvallisuusohjeet ja -säännöt.

Törmäys: Ryhmässä pyöräillessä saatetaan törmätä toiseen pyöräilijään tai kävelijään. Törmäyksen riski on kohtalainen, jolla voi olla selkeä vaikutus. Törmäystilanteissa opas antaa ensiapua tarvittaessa.

Ennaltaehkäisy: Ryhmässä ajetaan sopivilla, vähintään kolmen metrin turvaväleillä ja väistetään vastaantulijoita pysähtymällä tien reunaan. Opas ohjeistaa asiakkaita tästä ennen lähtöä.

Eksyminen: Maastossa kulkiessa voi eksyä, joka kuitenkin on hyvin epätodennäköistä oppaan seurassa. Oppaan ollessa syystä tai toisesta poissa, eksymisen riski on todennäköinen.

Ennaltaehkäisy: Alueen täytyy olla oppaalle tuttua ja retkellä kannetaan aina fyysistä karttaa alueesta. Asiakkaiden kanssa sovitaan ennakkoon, miten maastossa liikutaan ja kehoitetaan pitämään matkapuhelin mukana. Opas laskee säännöllisesti ryhmäjäsenten määrän, jotta hän huomaa mahdolliset puuttuvat henkilöt.

Haava, ruhje tai murtuma: Pyörillä kulkiessa ko. riski on mahdollinen

Ennaltaehkäisy: Varmistetaan ennakkoon, että asiakkaat osaavat ajaa polkupyörää. Retkellä kuljetaan oppaan ohjeiden mukaisesti.

Sairaskohtaus: Sairauskohtaukset voivat tulla paikasta ja ajasta riippumatta. Sairaskohtauksen riski voi kuitenkin urheillessa kasvaa siihen alttiilla ihmisellä.

Ennaltaehkäisy: Asiakkaita tarkkaillaan täytyy huomata sairaskohtauksen piirteet, jotta ne huomioidaan tarpeeksi ajoissa. Oppaat käyttävät ensiaputaitojaan ko. tilanteessa.

Hukkuminen: Vesistöjen lähellä liikuttaessa on aina hukkumisen riski, mutta tässä tapauksessa se on epätodennäköistä.

Ennaltaehkäisy: Pysytään riittävän kaukana vesistöiltä ja lasketaan säännöllisesti asiakasryhmän määrää, jotta huomataan mahdolliset puuttuvat henkilöt.

Ensiavun vaikea/hidas saapuminen paikalle: Maastossa liikkuessa viranomaisilla voi olla vaikeuksia päästä tapahtumapaikalle tai heidän saapumisensa on hidasta. Riski on todennäköinen.

Ennaltaehkäisy: Oppaalla on tarvittava ensiaputaito, noudatetaan tapahtumatilanteessa hätäkeskuksen ohjeistusta ja tilanteen salliessa siirrytään mahdollisimman pikaisesti lähemmäs autotietä, josta ensiavun henkilöillä on helpompi saavuttaa potilas.

6. Riskien hallinta:

Yksittäisten riskien ennaltaehkäisy näkyy ylempänä. Muita yleisiä huomioita riskien hallintaan:

Retken ryhmäkoko: 2-8 henkilöä + 1-2 opasta.

Retkeä ei suoriteta myrskysäällä.

Retkellä käytettävien pyörien täytyy olla toimintakunnossa ja huolletut.

Asiakkaat eivät saa osallistua päihteiden vaikutuksen alaisena.

Asiakkaalle opastetaan retkellä tarvittavat tiedot mahdollisimman selkeästi ja tehokkaasti.

Pyöräillessä käytetään aina pyöräilykypärää ja asianmukaista vaatetusta.

Oppaalla täytyy olla käytyinä voimassa oleva ensiapukoulutus.

Retkellä oppaalla täytyy olla mukana ensiapulaukku, fyysinen kartta, taskulamppu ja matkapuhelin.

Tärkeät numerot:

Hätänumero: 112

Suomussalmen terveysasema kiirevastaanotto: 08 6156 6200

Kainuun keskussairaalan yhteispäivystys 24/7: 116117

Toiminta ensiaputilanteissa:

1. Selvitä, mitä on tapahtunut (sairaskohtaus, onnettomuus).
2. Hälytä apua yleisestä hätänumerosta 112.
 - Soita hätäpuhelu itse, jos mahdollista
 - Kerro mitä on tapahtunut
 - Kerro tarkka osoite ja kunta. (Käyttäessäsi 112 sovellusta soittaessa et tarvitse tietää sijaintia.)
 - Vastaa kysymyksiin
 - Toimi annettujen ohjeiden mukaan
 - Lopeta puhelu vasta, kun saat luvan
 - Opasta auttajat paikalle ja soita uudestaan, jos tilanne muuttuu
3. Estä mahdolliset lisäonnettomuudet, pelasta hengenvaarassa olevat ja siirrä loukkaantuneet turvaan.
4. Anna tarvittava hätäensiapu.
5. Suojaa, rauhoittele ja seuraa autettavan tilaa, kunnes saat lisäapua.

7. Toiminta tapaturman tai onnettomuuden jälkeen:

Tapaturma- tai onnettomuustilanteiden jälkeen täytyy tehdä onnettomuuskirjanpito. Onnettomuuskirjanpidolla pidetään kirjaa onnettomuuksista ja niiden pohjalta suoritetaan ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä estääkseen tapahtuman toistuvuus. Onnettomuuskirjanpidosta on myös hyötyä myöhemmin viranomaisten selvittäessä lisätietoja. Onnettomuuskirjanpito tehdään aina tapahtuneista onnettomuuksista ja läheltä piti -tilanteista.

Raporttiin tulee kirjata:

- Mitä on tapahtunut
- Milloin on tapahtunut
- Kenelle on tapahtunut
- Vamman aiheuttaja ja vamman laatu
- Kuka havaitsi tapahtuneen
- Miten tilanne hoidettiin
- Korjaavat toimenpiteet samanlaisten tilanteiden ehkäisemiseksi tulevaisuudessa

Onnettomuuksista ja erityisen vakavista läheltä piti -tilanteista täytyy ilmoittaa ensi tilassa kunnan tuoteturvallisuusviranomaiselle, lääninhallitukselle tai kuluttajavirastolle.