

Sointu Mustikkamäki

# VAARA SPORT – UUTTA NOSTETTA MAASTOPYÖRÄILYSTÄ

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (ylempi amk)

2021



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Sointu Mustikkamäki	Restonomi (Ylempi AMK)	Toukokuu 2021
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Vaara Sport – Uutta nostetta maastopyöräilystä		108 sivua 11 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Vaara Sport		
<b>Ohjaaja</b>		
Eeva Koivula, Riitta Tuikkanen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin Vaara Sportille, Taivalkoskella sijaitsevalle erityisesti liikuntamatkailijoille suunnatulle majoitusalan yritykselle. Yritys toimii entisen oppilaitoksen asuntolan sekä ruokalan tiloissa, ja majoitus on järjestetty hostellityyppisesti 1–4 hengen huoneissa.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Vaara Sportin palveluita. Tavoite oli luoda toimeksiantajana toimivalle yritykselle, eli Vaara Sportille, konseptuomalla uusia palvelutuotteita. Uusien palvelutuotteiden käyttäjäryhmäksi valittiin maastopyöräilijät ja maastopyöräilijäryhmät.</p> <p>Opinnäytetyön runkona käytettiin palvelumuotoiluprosessia. Palvelumuotoiluprosessista käytiin läpi määrittely-, tutkimus-, ja suunnitteluvaiheet. Määrittelyvaiheen menetelminä käytiin benchmarking-metodia, PESTEL-analyysiä ja skenaariotyöskentelyä. Tutkimusvaihe koostui aikaisemmasta tutkimustiedosta sekä kyselytutkimuksesta. Suunnitteluvaihe sisälsi kaksi ideointityöpajaa sekä palvelun konseptoinnin.</p> <p>Opinnäytetyön lopputuloksena yritykselle rakennettiin neljä erilaista käyttäjäprofiilia, joista kullekin kehitettiin oma räätälöity pyörämatkailupaketti. Pakettien testaaminen ja jatkokehittäminen jäivät tilaajan hoidettavaksi. Yritys voi ottaa näitä palvelupaketteja testikäyttöön joko sellaisenaan tai asiakkaiden toiveiden mukaan muokattuina. Käytäntö osoittaa, kuinka toimivia paketit ovat, ja vaativatko ne vielä hienosäätöä.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
opinnäytetyö, palvelumuotoilu, tuotteistaminen, liikuntamatkailu, seikkailumatkailu, pyörämatkailu, pyöräily, maastopyöräily		

Author	Degree	Time
Sointu Mustikkamäki	Master of Hospitality Management	May 2021
<b>Thesis title</b>		
Vaara Sport – A new service for mountain bikers		108 pages 11 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Vaara Sport		
<b>Supervisor</b>		
Eeva Koivula, Riitta Tuikkanen		
<b>Abstract</b>		
<p>This thesis was performed for Vaara Sport. Vaara Sport is an accommodation company specifically aimed at sports travellers. It is situated in Taivalkoski. The company utilises the premises of a former educational institution and its canteen. Accommodation is arranged in rooms of 1 to 4 persons.</p>		
<p>The purpose of the thesis was to develop Vaara Sport's services. The goal was to create new service products for the company. Mountain bikers and mountain biker groups were selected as the user group for the new service products.</p>		
<p>The service design process was used as a frame for the thesis. The thesis covers three phases of the service design process: the definition, research and planning stages. The methods used in the definition phase were the benchmarking method, the PESTEL analysis and scenario work. The research phase was made up of previous research data and a survey study. The planning phase included two ideating workshops and the conceptualisation of the service.</p>		
<p>As a result of the thesis, four different user profiles were built for the company, each of which was developed with a customised cycle tourism package. The client will manage the testing and further development of the service packages. The company can use these packages for testing either as is or in customised form according to customer wishes. Practice will show how functional these packages are and whether they still require fine-tuning.</p>		
<b>Keywords</b>		
thesis, service design, productification, sports travel, adventure travel, cycling tourism, cycling, mountain biking		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
1.1	Opinnäytetyön taustaa .....	6
1.2	Vaara Sportin esittely .....	6
1.3	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus .....	9
1.4	Opinnäytetyön toteutus ja aikataulu .....	9
2	KESKEISET KÄSITTEET .....	11
2.1	Liikuntamatkailu.....	11
2.2	Seikkailumatkailu.....	13
2.3	Maastopyöräily .....	15
3	PALVELUMUOTOILU .....	16
3.1	Palvelumuotoiluprosessi.....	16
3.2	Palvelukonsepti .....	17
3.3	Tuotteistaminen.....	18
4	PALVELUMUOTOILUPROSESSIN TOTEUTTAMINEN .....	18
4.1	Määrittelyvaihe .....	18
4.1.1	Benchmarking .....	19
4.1.2	PESTEL- analyysi .....	27
4.1.3	Skenaariot .....	41
4.1.4	Määrittelyvaiheen löydöksiä ja muita puolimatkan mietteitä .....	46
4.2	Tutkimusvaihe .....	47
4.2.1	Aikaisempi tutkimustieto .....	47
4.2.2	Kyselytutkimus .....	57
4.2.3	Kyselyn tulokset .....	58
4.2.4	Yhteenveto tutkimusvaiheesta.....	76
4.3	Suunnitteluvaihe.....	80
4.3.1	Ideointivaihe .....	80

4.3.2	Konseptointivaihe .....	88
5	POHDINTAA .....	94
	LÄHTEET .....	97

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

## **1 JOHDANTO**

### **1.1 Opinnäytetyön taustaa**

Maastopyöräilyn harrastajamäärät ovat kasvaneet viime vuosina huomattavasti. Maastopyöräilyä harrastaa Suomessa noin 8 % väestöstä, joka on noin 330 000 15–74-vuotiasta suomalaista. Maastopyöräilyn harrastajamäärä on myös kasvanut 10 vuoden aikana lähes 50 %. (Luonnon virkistyskäyttö 2010, Liikuntakaavoituksen ideakortti 12 maastopyöräilystä, s.a, 1 mukaan.)

Taivalkosken ja sen ympäristön alueella on runsaasti maastopyöräilyyn sopivia reittejä. Vaara Sport sijaitsee suosittujen Hossan ja Syötteen maastopyöräilyreittien läheisyydessä. Hossan ja Syötteen nimet mainitaan usein, kun nostetaan esiin Suomen parhaimpia maastopyöräilyreittejä. Nämä molemmat reitit on mainittu Maastopyöräily.com-sivustolla (s.a.) ”Parhaat maastopyöräilyreitit Suomessa”- listauksessa ja ne molemmat ovat myös Luontoon.fi-sivustolla (s.a.) maastopyöräilijälle suositeltujen kuuden reitin joukossa.

### **1.2 Vaara Sportin esittely**

Opinnäytetyön tilaaja on Vaara Sport Oy, joka on Taivalkoskella sijaitseva majoitusalan yritys. Vaarasportin toimintakonsepti on ainutlaatuinen, sen koko toimintaidea on rakennettu palvelemaan urheilijoita ja etenkin urheilujoukkueita. Yritys toimii entisen oppilaitoksen asuntolan sekä ruokalan tiloissa, ja tilat soveltuvat erinomaisesti isojenkin ryhmien majoittamiseen. Majoitus on järjestetty hostellityyppisesti 1–4 hengen huoneissa, ja majoituspaketteihin voidaan räätälöidä myös ruuat tilaajan toiveiden ja aikataulujen mukaisesti. Kuvassa 1 esitellään Vaara Sportin tiloja.



Kuva 1. Kuvia Vaara Sportista (Vaara Sport s.a.c.)

Vaara Sportin toiminta on rakennettu asiakkaan tarpeiden ympärille, ja toiminta on kohdennettu palvelemaan ensisijaisesti lumilajien harrastajia. Tämä on luonnollinen seuraus sekä toimitusjohtajan oman vahvan ”hiihtoseura-aktiivisti” -taustan, ja yrityksen sijainnin vuoksi. Taivalkoski sijaitsee Suomen lumivarmimmalla alueella (Vaara Sport s.a.a). Taivalkosken alueella on kuitenkin erittäin hyviä mahdollisuuksia harrastaa myös ympärivuotisesti. Taivalkoskella toteutettiin vuosina 2017–2018 Taivalvaara osaksi urheilu- ja liikuntaekosysteemiä -hanke, jossa kehitettiin Taivalvaaran hiihtokeskusta. Hankkeen tuloksena muotoutui Taivalkoski Outdoor Sport Resort -konsepti, jonka ideana on luoda Taivalkoskelle ympärivuotiset harjoitteluolosuhteet monille urheilulajeille.

Tulevaisuuden suunnitelmiin kuuluvat myös rullahiihtoradan sekä ampumahiihtostadionin rakentaminen. Jo olemassa olevia harrastusmahdollisuuksia ovat mm. maastohiihto, mäkihyppy, laskettelu, melonta ja suunnistus. Monipuoliset Kylmäluoman, Hossan ja Syötteen retkeilyreitit mahdollistavat myös polkujuoksun ja maastopyöräilyn harrastamisen. (Vinkka 2018, 11.) Taulukossa 1 kiteytetään Vaara Sportin missio, visio ja arvot.

Taulukko 1. Vaara Sportin missio, visio ja arvot (Vaara Sport 2017b, 10)

## MISSIO

- Missiona on tarjota urheilijoille ja valmentajille ODOTUKSET YLITTÄVÄÄ henkilökohtaista palvelua.
- Palvelu on HELPPO OSTAA! Ostaminen palvelukokemuksen tärkeä starttipiste.
- Palvelu mukautetaan tarkasti ASIAKKAAN TARPEISIIN ja toiveisiin.
- Missiona on asettaa urheilijan tarpeet kaiken tekemisen keskiöön.
- Valmentajat ja leirijohtajat voivat keskittyä omaan tehtäväänsä.
- Urheilijat saavat keskittyä urheiluun ja kehittymiseen

## ARVOT

- Toiminnan arvoissa keskiössä on aina urheilija
- Asiakaskohtaamista ja palvelukokemusta virittäviä arvoja ovat:
- Ilo, lämpö, rentous ja hyvä mieli
- Henkilökohtaisuus
- Vieraanvaraisuus
- Joustavuus - 360 astetta
- Kestävä kehitys ja vastuullisuus
- Aktiivinen yhteistyö alueen toimijoiden kanssa
- Kotiseururakkaus

## VISIO 2023

- Vaara Sport on kotimaisten ja hiihtolajien seurojen ja lajiliittojen keskuudessa tunnettu leiripalvelujen tuottaja.
- Vaara Sport tunnetaan ylivoimaisesta palvelusta ja uniikista Taivalkosken vieraanvaraisesta yhteishengestä.
- Vaara Sport kasvattaa tunnettua myös kv hiihtolajien seurojen ja liittojen keskuudessa.
- Vaara Sport toimii Taivalkoskella elinvoimaa ja matkailua generoivana kärkiyrityksenä ja alueen urheilubrändin veturina.

On huomattava, että taulukossa 1 esitetyt tekijät on määritelty yrityksen perustamisvaiheessa. Opinnäytetyön edetessä näitä yrityksen toimintaan liittyviä ohjenuoria tarkastellaan uudelleen, ja arvioidaan, olisiko tarvetta uudelleenmuotoilulle ja päivittämiselle.



### 1.3 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

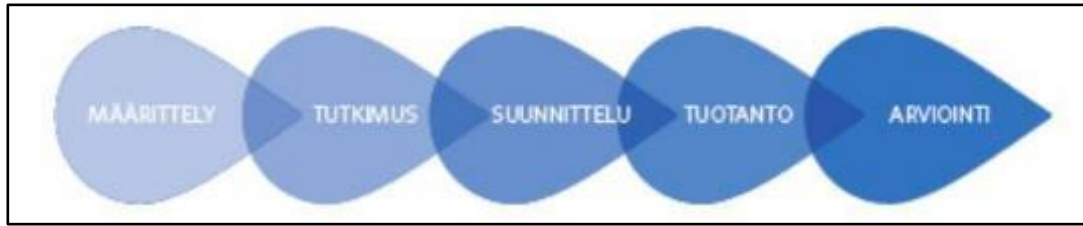
Opinnäytetyön keskeisenä ydinajatuksena ja tarkoituksena on kehittää Vaara Sportin palveluita. Tavoite on luoda toimeksiantajana toimivalle yritykselle, eli Vaara Sportille, konseptoimalla uusia palvelutuotteita.

Tällä hetkellä talvet ovat jo hyvin buukattuja lumilajien harrastajille, sekä kesäkuukausille on mukavasti varauksia urheilurippileirien muodossa. Keväät ja syksyt ovat ns. off season -aikaa, jolloin yritys tarvitsisi lisää asiakkaita. Uudeksi potentiaaliseksi asiakasryhmäksi tämän hetkistä asiakaskantaa täydentämään valittiin maastopyöräilijät ja maastopyöräilijäryhmät. Heitä houkutellaan yrityksen asiakkaiksi tarjoamalla uusia palvelutuotteita. Opinnäytetyöni tutkimuskysymys on: *Millainen olisi mahdollisimman houkutteleva palvelukonsepti maastopyöräilijöille?* Tutkimuskysymyksestä sekä sen alakysymyksistä kerrotaan lisää luvussa 4.1.

Jo toiminnan alusta saakka asiakas ja asiakkaan tarpeet, sekä hyvä ja yksilöllinen asiakaspalvelu, ovat olleet kaiken keskiössä. Yrittäjällä on vahva tietotaito lumilajien harrastajien tarpeista, ja tutkimustieto maastopyöräilijöiden toiveista auttaisi häntä tarjoamaan yhtä hyvää palvelua myös maastopyöräilijöille. Yrityksellä on jo erittäin hyvät säilytys- sekä välineiden huoltotilat hiihtäjien tarpeiden täyttämiseksi ja näitä tiloja voisi käyttää pienillä lisäyksillä myös pyöräilijöiden huoltotiloina. Myös ruokapalvelut voidaan räätälöidä ja ajoittaa asiakkaiden toiveiden mukaisesti, ja tämä palvelee kaikkia liikkuja lajista riippumatta.

### 1.4 Opinnäytetyön toteutus ja aikataulu

Opinnäytetyön runkona käytetään Tuulaniemen (2011) esittämää viisivaiheista palvelumuotoiluprosessia. Tässä opinnäytetyössä käydään läpi prosessin kolme ensimmäistä vaihetta: määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheet. Kuva 2 havainnollistaa prosessin etenemistä.



Kuva 2. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011)

Palvelumuotoiluprosessista kerrotaan lisää luvussa 3.1. Varsinainen opinnäytetyöprosessini jakautui vuosien 2018 ja 2021 välille. Kuva 3 esittää opinnäytetyöni etenemisen aikajanana.



Kuva 3. Aikajana opinnäytetyöprosessista

Kuten kuvasta 3 on nähtävissä, aikajanan alkupäässä edistyminen oli hidasta ja aihetta kysyttiin kaikessa rauhassa. Ensimmäisen yhteydenoton ja opinnäytetyösuunnitelman valmistumisen väliin mahtui paljon ideointia, materiaaliin ja aihepiiriin tutustumista sekä lukuisia puhelimitse tai etäyhteyden avulla toteutettuja keskusteluhetkiä sekä opinnäytetyön tilaajan että opinnäytetyöni ohjaajan kanssa.

Prosessin alkuvaiheessa opinnäytetyön aihepiiri rajattiin väljästi uuden yrityksen kehityssuunnitelmaksi, mutta vuoden 2019 lopulla aihe alkoi tarkentua. Alkukeväästä 2020 valmistuneen opinnäytesuunnitelmani otsikko oli "Vaara Sport – Uusi palvelukonsepti maastopyöräilijöille". Opinnäytetyön aloittamisen jälkeen prosessi alkoikin hieman nopeutua ja kesä- sekä syksy 2020 kului kyselyn sekä ideointityöpajojen merkeissä. Prosessin edetessä ei nähty tarvetta

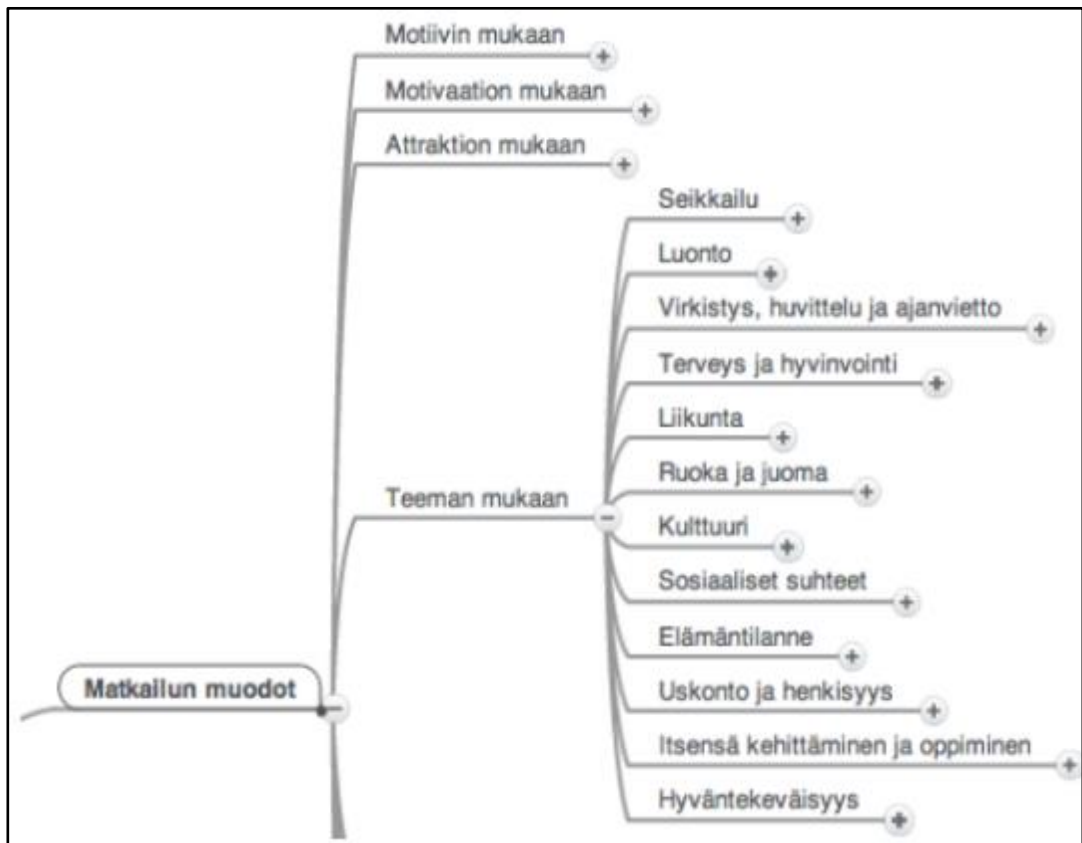
aihepiirin muokkaamiselle, ja opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus pysyvät muuttumattomina opinnäytetyösuunnitelmasta projektin loppuun saakka.

## 2 KESKEISET KÄSITTEET

Opinnäytetyön aiheeseen liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat liikuntamatkailu, seikkailumatkailu ja maastopyöräily.

### 2.1 Liikuntamatkailu

Matkailun eri osa-alueita voidaan luokitella erilaisiin kategorioihin esimerkiksi teemojen perusteella. Kleemola (2014; 35, 38) havainnollistaa näitä eri teemoja kuvassa 4.



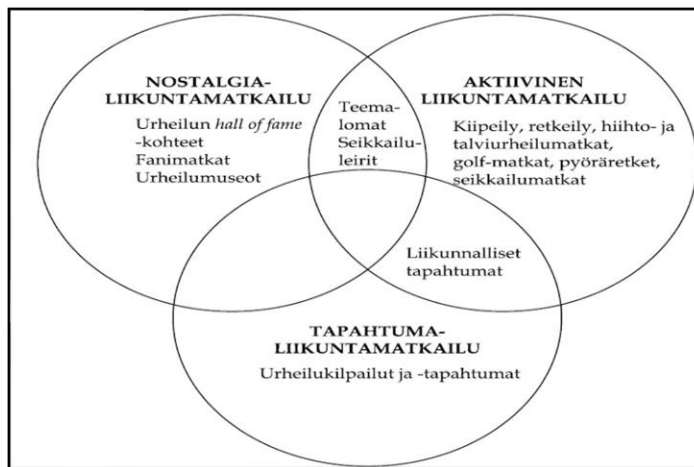
Kuva 4. Satelliittimalli matkailun teemoista (Kleemola 2014, 38)

Matkailutuotteiden erottelu teemojen mukaan voi kuitenkin olla haasteellista. Esimerkiksi luontomatkailu voi olla samanaikaisesti myös seikkailumatkailua tai liikuntamatkailua (Kleemola 2014, 38). Erään määritelmän mukaan liikuntamatkailu on matkailua, joka liittyy joko urheiluaktiviteetin harrastamiseen tai urheilutapahtuman seuraamiseen (Ross 2001, 1).

Liikuntamatkailua voidaan ryhmitellä eri muotoihin useiden erilaisten luokitusten perusteella. Ross (2001, 3) jakaa liikuntamatkailun kolmeen ryhmään, jotka ovat

- tapahtumaliikuntamatkailu (Sport Event Tourism)
- aktiivinen liikuntamatkailu (Active Sport Tourism) ja
- nostalgialiikuntamatkailu (Nostalgia Sport Tourism)

Kuva 5 havainnollistaa näitä liikuntamatkailun eri muotoja.



Kuva 5. Liikuntamatkailun muotoja (Ritchie 2005, Vehmaksen 2010, 42 mukaan)

Tapahtumaliikuntamatkailu on matkailua, joka liittyy erilaisiin urheilutapahtumiin. Tapahtumat voivat olla suuria tapahtumia, kuten olympialaiset, tai pieniä amatööriurheilutapahtumia. Aktiiviseen liikuntamatkailuun osallistuvat voidaan jakaa kahteen alatyyppeihin, aktiviteettiin osallistujat (Activity participants) ja harrastelijat (Hobbyists). Aktiviteettiin osallistujat matkustavat paikalle ottaakseen osaa oman lajinsa kilpailuun, kun taas harrastelijoiden motiivina on rentoutua urheilun merkeissä. Nostalgialiikuntamatkailu liittyy kuuluisiin urheilunähtävyyksiin tai urheilumuseoihin. (Ross 2001, 3–4.)

Hinch ja Hingham jakavat liikuntamatkailun kolmeen ryhmään niiden markkina-alueiden perusteella. Nämä kolme ryhmää ovat suurtapahtumat, terveyteen ja hyvinvointiin sekä ulkoliikuntaan perustuvat liikuntamatkailukohteet. (Vehmas 2010, 56.)



matkailuun kuuluu lukuisia määriä erilaisia aktiviteetteja. Seikkailumatkailu aktiviteetit voidaan jakaa kahteen pääkategoriaan, kovaan seikkailumatkailuun (hard adventure) ja pehmeään seikkailumatkailuun (soft adventure). On hie- man haasteellista yleispätevästi määrittellä, kumpaan kategoriaan mikäkin akti- viteetti kuuluu, sillä tähän vaikuttaa jokaisen matkailijan oma kokemus, fyysi- set rajoitukset sekä mukavuusalueet. ATTA on kuitenkin listannut erilaisia seikkailuaktiviteetteja näiden kahden kategorian mukaisesti. Alla muutamia esimerkkejä ATTA:n määrittelemistä kovista ja pehmeistä lajeista (UNWTO 2014, 12; ATTA 2010, 2).

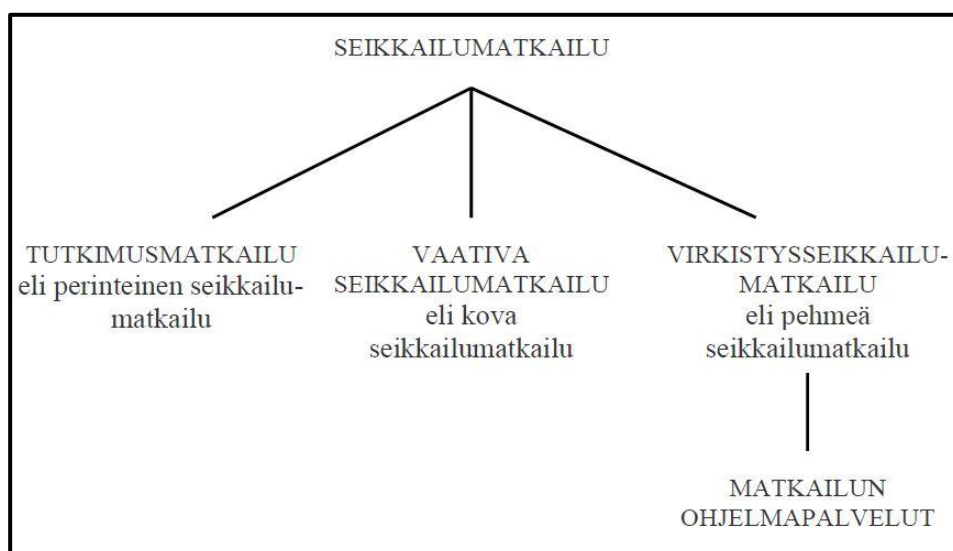
Kovia lajeja:

- vuorikiipeily
- vaeltaminen
- luolailu

Pehmeitä lajeja:

- pyöräileminen
- kalastaminen
- ratsastaminen
- melominen
- suunnistaminen

Kleemola (2014, 51) esittelee kuvassa 7 seikkailumatkailun käsitejärjestel- män, johon kuuluu kolmaskin pääkategoria, tutkimusmatkailu.



Kuva 7. Käsitejärjestelmä seikkailumatkailusta (Kleemola 2014, 51)

Tutkimusmatkailussa eli perinteisessä seikkailumatkailussa matkan tarkoituk- sena on kokea uusia tai erilaisia ympäristöjä, kulttuureita, ihmisiä tai liikumis- muotoja. Vaativassa, eli kovassa seikkailumatkailussa matkan ytimessä on

fyysisesti ja henkisesti raskas aktiviteetti, joka usein sisältää myös riskejä. Haasteista selviytyminen tuo matkailijalle huippukokemuksen tunteen. Virkistysseikkailumatkailu eli pehmeä seikkailumatkailu tarjoaa seikkailijalle hallittuja ja turvallisia seikkailukokemuksia. Riski on pieni, ja virkistysseikkailumatkailuun kuuluu usein olennaisena ohjelmapalvelujen käyttäminen sekä ryhmäaktiviteetit. (Kleemola 2014, 52–55.)

### 2.3 Maastopyöräily

Maastopyöräily on suosittu ulkoiluharrastus. Se on suhteellisen nuori urheilulaji ja lähtöisin 1970-luvun Kaliforniasta. Alkuaikojen maastopyöräily oli pääasiassa vuoristoisten polkujen alaspäin ajoa, josta tuleekin maastopyöräilyn kansainvälinen nimitys, mountain biking (MTB). Suomeen laji on tullut 1980-luvun lopulla. (Suomen Latu s.a.a.) Suomen Ladun (s.a.a) mukaan maastopyöräily voidaan jakaa mm. seuraaviin alalajeihin:

- maastoajo (XC)
- alamäkiajo (DH)
- enduro (END).

Perinteisen maastopyöräilyn kirjainlyhenne XC tulee englannin kielen sanoista cross country. XC-pyöräilyä harrastetaan pururadoilla, latupohjilla, metsäteillä sekä poluilla. Muut lajit ovat erkautuneet perinteisestä maastopyöräilystä omiksi lajeikseen (JYPS s.a.). Maastoajon harrastaminen on myös helppoa, sillä se ei vaadi rakennettuja ajo-olosuhteita. XC-pyöräilyolosuhteita on myös tarjolla useissa hiihtokeskuksissa sekä bikeparkeissa (MTBreitti).

Alamäkiajo (DH) on nimensä mukaisesti vauhdikas laji, jossa ajetaan alamäkeä kovalla vauhdilla. Lyhenne DH on muodostettu sanoista down hill. DH-radat ovat rakennettuja ja teknisiä reittejä, joissa on mm. hyppyreititä ja siltoja. Alamäkipyöräilyä voi harrastaa hiihtosesongin ulkopuolella useissa laskettelu-rinteissä, jolloin rinteiden päälle pääsemisessä hyödynnetään hiihtohissejä. (MTBreitti.) Tätä harrastustapaa kutsutaan myös hissipyöräilyksi (ski.fi).

Endurossa (END) yhdistetään perinteistä maastopyöräilyä ja alamäkiajoa (MTBreitti). Laji on erittäin nuori, vasta 1990-luvulla Suomeen tullut maasto-

pyöräilyn muoto. Lajinimenä käytetään usein tarkentavaa nimitystä MTB-enduro tai maastopyöräenduro, jotta laji erottuisi moottoripyöräendurosta. Maastopyöräendurokilpailut koostuvat erimittaisista yleisimmin alamäkeen ajettavista erikoiskokeista sekä siirtymätaipaleista. Kisoja järjestetään pääosin hiihtokeskuksissa ja mäkien päälle nousemisessa voidaan hyödyntää hiihtohissejä. (Maastopyöräenduro 2019.)

Uusi nouseva laji on Cyclocross, eli ”krossi”, jossa yhdistetään maasto- sekä maantieajoa. Cyclocross-ratojen ominaisuudet vaihtelevat tapahtumapaikkojen mukaan, mutta ne sisältävät tyypillisesti monia erilaisia elementtejä metsäpoluista ja hiekkateistä porrasaskelmiin ja mutaisiin maastoihin. Haasteellisimmat kohdat saattavat vaatia jalkautumista. (Suomen Pyöräily s.a.b.)

Nykypäivänä suuri trendi on sähköavusteinen pyöräily ja myös erilaisiin maastopyöräilyn alalajeihin tarkoitettuja pyöriä löytyy sähköisinä versioina (MTBreitti s.a.). Sähköavustetusta maastopyöräilystä käytetään englanninkielistä lyhennettä eMTB (Worsey 2019). Maastopyöräily on jokamiehen oikeus, mutta sitä voidaan rajoittaa tarvittaessa esimerkiksi kansallispuistoissa, joissa pyöräily on yleensä sallittu vain merkityillä reiteillä (Luontoon.fi. s.a.).

### **3 PALVELUMUOTOILU**

#### **3.1 Palvelumuotoiluprosessi**

Palvelumuotoilu- ideologian käyttäminen tämän opinnäytetyön punaisena lankana on luonteva ratkaisu, sillä Vaara Sportin yrityskulttuurille olennaista on palvelumuotoiluun kuuluva asiakaskeskeinen ajattelu, eli customer- dominant logic (Koivisto ym. 2019, 18). Koivisto ym (2019,18) kiteyttävät palvelumuotoilun ytimen seuraavasti:

Asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti yritysten tulisi pyrkiä ymmärtämään asiakkaan arvon muodostumista sekä suunnitella omat toimintonsa tämän palvelemiseksi. Siinä missä yritysten huomio on aiemmin keskittynyt siihen, mitä yrityksen pitäisi tehdä luodakseen haluttavia palveluita – aidosti asiakaskeskeisen ajattelun myötä yritysten tulisi keskittyä siihen, millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat palveluilla saavuttaa. Näkökulmaero voi vaikuttaa ensin pieneltä, mutta on todellisuudessa hyvin merkittävä.



Opinnäytetyön runkona käytetään Tuulaniemen (2011) esittämää viisivaiheista palvelumuotoiluprosessia. Vaiheet alla:

1. Määrittely
2. Tutkimus
3. Suunnittelu
4. Palvelutuotanto
5. Arviointi

Opinnäytetyö lopetetaan vaiheeseen kolme, aikataulurajoitteiden vuoksi vaiheet neljä ja viisi jäävät opinnäytetyön tilaajan vastuulle. Taulukko 2 tarkentaa prosessia.

Taulukko 2. Opinnäytetyön vaiheet palvelumuotoiluprosessin mukaisesti (Tuulaniemi 2011).

1. MÄÄRITTELY		2. TUTKIMUS		3. SUUNNITTELU	
Aloittaminen	Esitutkimus	Asiakasymmärrys	Strateginen suunnittelu	Ideointi ja konseptointi	Prototyypointi
Suunnitteluhaasteen määrittely ja kuvaus.	Luoda ymmärrys organisaatiosta ja sen tavoitteista.	Kasvattaa ymmärrystä käyttäjien tarpeista, odotuksista ja arvoista.	Tarkentaa strategiselta kannalta organisaation tavoitteita.	Kehittää erilaisia vaihtoehtoisia ratkaisuja.	Suunnitella palvelua testaamalla sitä vuorovaikutuksessa.

Taulukko 2 esittää tässä opinnäytetyössä läpi käytävät vaiheet 1–3. Kukin päävaihe voidaan jakaa vielä kahteen osavaiheeseen. Viimeisessä päävaiheessa, eli suunnitteluvaiheessa käsitellään kuitenkin vain yksi osa-alue, eli ideointi ja konseptointi. Prototyypointivaihe jätetään tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

### 3.2 Palvelukonsepti

Palvelumuotoiluprosessin tavoitteena on muodostaa yritykselle toimiva palvelukonsepti tai konsepteja. Luvussa 3.1 esitellyn palvelumuotoiluprosessin kolmannessa vaiheessa, eli suunnitteluvaiheessa, etsitään ideoimalla erilaisia ratkaisuehdotuksia palvelutuotteeksi. Suunnitteluvaiheen aikana parhaimpia ideoita kehitetään eteenpäin ja niistä luodaan palvelukonsepteja (Tuulaniemi 2011). Tuulaniemi (2011) määrittelee konseptin seuraavasti: ”Konsepti on palvelun suuri kuva. Konseptissa kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonseptissa esitetään kokonainen tarina palvelun suuremmista linjoista yksittäisten ideoiden sijaan.”

### 3.3 Tuotteistaminen

Opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi, eli palvelukonsepteja ideoidessa on olennaista myös ymmärtää, mitä tuotteistaminen on, ja miten se tapahtuu.

Villanen (2016, 221) kuvaa napakasti tuotteistamisen ideaa näin:

”..tuotteistamisella tarkoitetaan kehitetyn hyödykkeen tai palvelun ”pake-toimista” ja vakioimista, saattamista sellaiseen määriteltyyn muotoon, jossa sitä voidaan myydä asiakkaalle tietynlaisena yhden kerran tai use-ampia kertoja.”

Tuotteistaminen helpottaa ja selkeyttää sekä tuotteen myymistä, että osta-mista, ja myös nostaa palvelun arvoa. Palvelumuotoilun ideologian mukai- sesti, myös tuotteistamisessa on tärkeää osallistaa asiakkaita. Tuotteistami- sen ei tarvitse tarkoittaa tylsää tasapäistämistä, vaan palveluihin voidaan myös jättää varaa asiakaskohtaiseen räätälöintiin (Villanen 2016, 224). ”Tuot- teistamisen tavoitteena on oikean ja fiksun tasapainon löytäminen vakioinnin ja räätälöinnin välille” (Tuominen ym.2015, Villasen 2016, 224 mukaan).

## 4 PALVELUMUOTOILUPROSESSIN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Määrittelyvaihe

Palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen vaihe, eli määrittelyvaihe voidaan ja- kaa kahteen vaiheeseen, aloittamiseen ja esitutkimukseen (katso taulukko 1). Aluksi määritellään projektin tavoitteet ja ratkaistava suunnitteluhaaste. (Tuu- laniemi 2011.) Aloittamisvaihe on käyty läpi opinnäytetyösuunnitelman yhtey- dessä, ja opinnäytetyön tutkimuskysymykset kuvailevat opinnäytetyön ongel- maa. Opinnäytetyöni tutkimuskysymys on: *Millainen olisi mahdollisimman hou- kutteleva palvelukonsepti maastopyöräilijöille? Pääkysymystä tarkentavat ala- kysymykset ovat:*

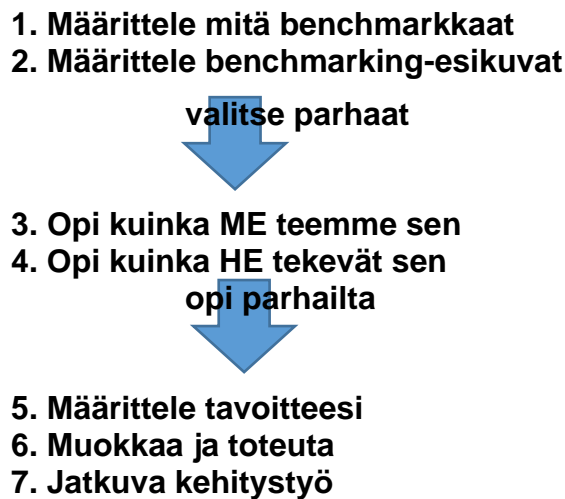
- A. Keitä potentiaaliset asiakkaat ovat?
- B. Millaisia palveluita maastopyöräilijät tarvitsevat?
- C. Olisivatko maastopyöräilijät kiinnostuneita harrastamaan myös muita lajeja vierailunsa aikana?
- D. Onko Vaara Sportin missiota ja/ tai visiota tarpeen muuttaa?

Määrittelyvaiheen lopussa suoritetaan esitutkimus, jossa tarkastellaan yrityk- sen toimintaa, sekä sen markkina- ja kilpailutilannetta. Tarkoituksena on luoda

mahdollisimman selkeä kuva yrityksestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. (Tuulaniemi 2011.) Menetelminä käytetään benchmarking-metodia, PESTEL-analyysiä ja skenaariotyöskentelyä.

#### 4.1.1 Benchmarking

Hyvä keino perehtyä kilpailutilanteeseen on vertailla muiden alan toimijoiden toimintatapoja. Tämä onnistuu parhaiten esikuva-analyysin, eli benchmarking-metodin avulla (Tuulaniemi 2011). Tuominen (2016, 7) esittää banchmarking-prosessin vaiheet seuraavasti:



Tässä tapauksessa sopivia benchmarking-esikuvia etsittiin online-hakusivustojen avulla ja Facebookin Maastopyöräily-ryhmän ja Fillarifoorumin keskusteluihin perehtymällä. Tavoitteena oli etsiä yrityksiä, joilla on tarjontaa pyöräilymatkailijoille. Määrittelevänä tekijänä esikuvien valinnassa oli se, keneltä voitaisiin oppia rakennettaessa palvelukonseptia maastopyöräilijöille. Koska maastopyöräilyllä ja etenkin pyörämatkailulla on Suomessa verrattain lyhyt historia, yritysesikuviksi valikoituivat seuraavat ulkomaiset yritykset ja niiden verkkosivut:

- Cog Wild Mountain Bike Tours (Yhdysvallat)
- Free Motion Bikes and Tours (Kanariansaaret)
- Lokoloko Madeira (Madeira)
- Sierra MTB (Espanja)
- Wildbike (Iso-Britannia)

Yritysten sivuihin perehdyttäessä huomiota kiinnitettiin pääasiallisesti siihen, mitä esimerkkirytysten ideoita tai toimintatapoja voitaisiin hyödyntää Vaara

Sportin kehitystyössä. Taulukkoon 3 on listattu esikuvayritysten verkkosivuilta löytyneitä hyviä käytäntöjä.

Taulukko 3. Benchmarking-esikuvien hyviä käytäntöjä

Cog Wild Mountain Bike Tours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Packing list": mitä kannattaa pakata mukaan</li> <li>• "Pre-tour fitness": kuinka valmistautua etukäteen niin, että kunto on tarpeeksi hyvä.</li> </ul>
Free Motion Bikes and Tours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kätevä aloitusvalikko: "road bike/ MTB tour/ E-MTB/ E-bike trekking"</li> <li>• Maastopyöräilyretkille selkeät tasokategoriat: "moderate/ demanding/ difficult/ very difficult". Maantiepyöräilyssä: "cappuccino level/ hobby level/ sport level"</li> <li>• Reiteistä esittelyvideot, joissa näkyy reitin eteneminen moniulotteisella kartalla</li> <li>• Videoita retkiltä</li> <li>• Instagram- seinä</li> </ul>
Lokoloko Madeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiviteettien päävalikko selkeä: "In open water, On land, In the air"</li> <li>• Havainnolliset tasomerkinnät: "fitness level &amp; technical level" (1-4).</li> <li>• Helppo varaus: jokaisen paketin tai aktiviteetin kohdalla painike "book this activity now"</li> <li>• Erittäin yksityiskohtainen Covid 19-ohjeistus</li> </ul>
Sierra MTB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuvaukset reiteistä, värikoodattu vaikeustasokategoria: vihreä, punainen, musta</li> <li>• Pyöränkorjauspalvelu, sekä sopimus paikallisten pyöräliikkeiden kanssa, mikäli varaosia tarvitaan</li> <li>• "A typical day" - esimerkki päivän kuluista</li> <li>• "Itinerary"-viikko-ohjelma-esimerkki</li> <li>• Kiinteät hinnat esillä ("basic one week holiday/ long weekend/ bike rental prices").</li> </ul>
Wildbike	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reittien vaikeustasot asteikolla 1-10</li> <li>• Retkiohjelmaan merkitty "Some Soul! Campfires, fresh coffee, homemade cakes" ja "Saturday night bbq"</li> <li>• Retkillä mukana "hengailuteltoa" illanviettoja varten.</li> <li>• Varauspainike jokaisen retkikuvauksen kohdalla</li> <li>• Praise-sivu, jossa asiakkaiden positiivisia palautteita</li> <li>• Erittäin hyvä usein kysytyt kysymykset-osasto.</li> </ul>

Esikuvayritysten nettisivuihin perehdyttäessä oli huomattavissa, että joillakin yrityksillä visuaaliseen ilmeeseen oli panostettu selkeästi enemmän kuin toisilla. Tässä tapauksessa tarkoituksena ei ollut kuitenkaan arvioida sivustojen ulkoasua, vaan etsiä ideoita ja erilaisia lähestymistapoja asiakaspalveluun ja tuotteistamiseen liittyen.

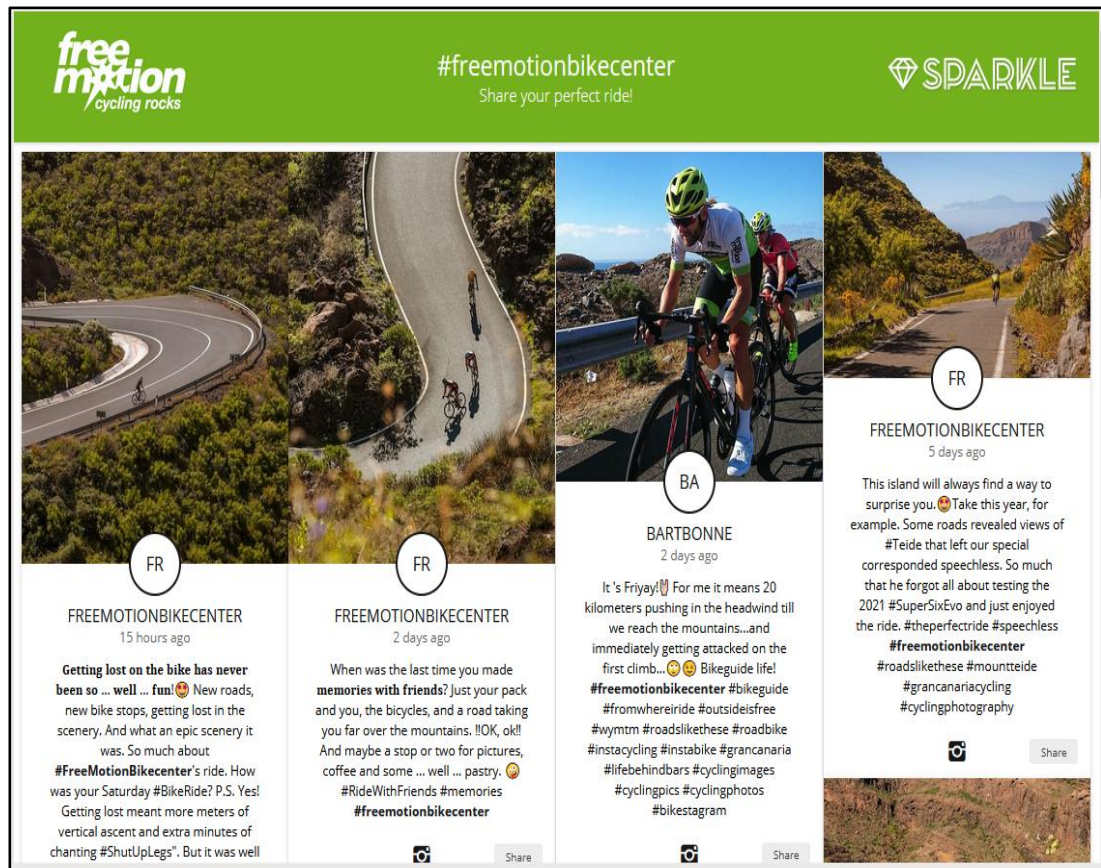
### **Cog Wild Mountain Bike Tours**

Amerikkalaisella Cog Wild Mountain Bike Toursilla on Vacation Planning Info-siossaan käytännöllisiä esimerkkejä lomamatkan suunnitteluun liittyen. Etenkin yksityiskohtainen pakkausmuistilista (packing list) sekä kuntotasoon liittyvä Pre Tour Fitness -kappale helpottavat matkailijaa valmistautumaan pyörämatkalle. Pre Tour Fitness -ohjeessa annetaan myös käytännön treenausohje ennen retkelle osallistumista. (Cogwild Mountain Bike Tours s.a.)

### **Free Motion Bikes and Tours**

Kanarian saarilla toimivan Free Motion Bikes and Tours -yrityksen nettisivuilla on helppoa edetä oman mielenkiinnon mukaan, sillä pyöräilymatkat on jaoteltu neljään kategoriaan: "Road Bike", "MTB Tour", "E-MTB" ja "E-bike trekking" (Free Motion Bikes and Tours s.a). Maastopyöräilyretkien tasoluokitus on rakennettu perinteiseen tyyliin perustasosta erittäin vaikeaan, mutta maantiepyöräilyn tasokategoriat ovat hieman humoristisemmat. Helpoin taso on nimetty cappuccino-tasoksi. Tämän kaltaisia omaleimaisia tasokategorioita en löytänyt muilta esikuvayrityksiltä.

Free Motion Bikes and Tours -yrityksen reittiesittelyt ovat myös mielenkiintoista katsottavaa. Jokaisesta maastopyöräilyreitistä on perinteisen kartan lisäksi saatavilla myös havainnollistava video, jossa reitin eteneminen esitetään satelliittikartalla. Tämän lisäksi sivustolla on myös videoita retkiltä. Yrityksen sivustolla on myös myös Instagram-feed (kuva 8).



Kuva 8. Free Motion Bikes and Toursin Instagram syöte (Free Motion Bikes and Tours s.a).

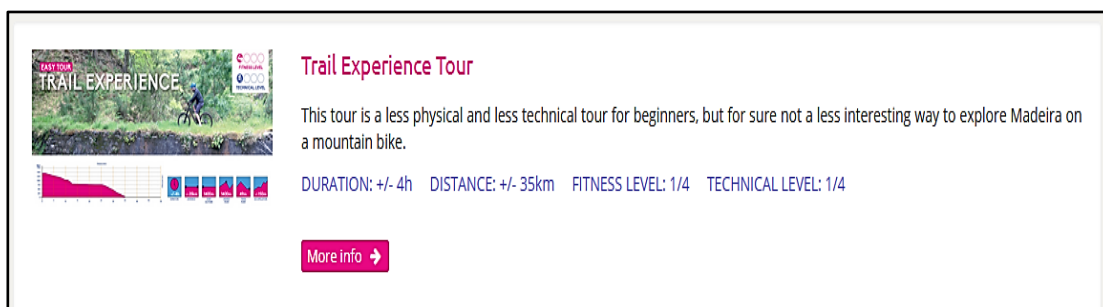
Vihreällä korostusvärillä merkityssä otsikkopalkissa kannustetaan harrastajia merkitsemään julkaisuihinsa yrityksen hashtag #freemotionbikecenter. (Free Motion Bikes and Tours s.a.)

## Lokoloko Madeira

Lokoloko Madeira erottuu muista esimerkkiyrityksistä hyvin yksityiskohtaisella Covid-19-ohjeistuksellaan. Yritys osoittaa toimintansa läpinäkyvyyttä ja vastuullisuutta jakamalla sivustollaan sisäiset toimintaohjeensa koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi.

Lokoloko Madeiran pääsivuston kolme otsikkoa: maalla, vedellä ja ilmassa (In Open Water, On Land, In the Air), ohjaavat sivulle tulevaa vierailijaa etenevästi sivustolla aktiviteetin suorituspaikan mukaan.

Varaaminen on tehty sivustolla helpoksi; jokaisen paketin tai aktiviteetin esittelytekstin kohdalla on selkeä varauspainike. Maastopyöräilyreittien esittelyteksteissä on myös sopivan maastopyöräilyretken valitsemista helpottava tiivis yhteenveto kunkin reitin ominaisuuksista (kuva 9).



**Trail Experience Tour**

This tour is a less physical and less technical tour for beginners, but for sure not a less interesting way to explore Madeira on a mountain bike.

DURATION: +/- 4h DISTANCE: +/- 35km FITNESS LEVEL: 1/4 TECHNICAL LEVEL: 1/4

[More info](#)

Kuva 9. Lokoloko Madeiran nettisivujen retkiyhteenveto (Lokoloko Madeira 2021a)

Informatiivinen kehystetty yhteenveto sisältää tiedot retken kestosta, pituudesta, teknisestä tasosta sekä fyysisestä vaativuustasosta numeroasteikolla yhdestä neljään. Näkyvillä on myös maaston korkeuseroja kuvaava käyrä. (Lokoloko Madeira 2021b.)

## Sierra MTB

Espanjassa toimivan Sierra MTB:n sivut eivät ehkä vakuuta ulkoasullaan, mutta sivustolla on paljon tietoa ja materiaalia. Kaiken materiaalin joukosta löytyy paljon hyviä ideoita, joita voi hyödyntää pyöräilymatkailutoiminnassa (Sierra MTB. s.a). Sierra MTB:llä on reittikuvauksissa käytössään laskettelu-kohteiden yleisesti käyttämä värikoodattu kolmeportainen vaikeustasokategoria (vihreä, punainen ja musta). Kiva idea on matkasuunnitelmaosio (Itinerary), jossa kuvataan tyypillistä viikko- ja päiväohjelmaa. Kuvassa 10 on matkasuunnitelmaosiossa esitetty tyypillinen päiväohjelma.

**A Typical day:**  
 Below is an example of an typical day out with Sierra MTB.....

9.00 **First class breakfast**

10.00 Load bikes in the bus to the start of the ride.

10.30 Morning ride

13.30 Lunch in a Spanish "venta"

16.00 Return from ride. Post-ride tea or beer, siesta, beach or pool

19.00 Drinks and tapas in the house

20.00 Spanish restaurant for dinner

22.00 Nightcap in a Bar

???? Bed

Kuva 10. Sierra MTB:n päiväohjelmaesimerkki (Sierra MTB s.a.a)

Matkapäätöstä helpottavat myös sivustolla esitetyt kiinteät kokonaishinnat viikon tai viikonlopun matkapaketeille. Sivustolla on myös erittäin laaja valikoima videoita ja valokuvia toteutuneilta retkiltä. Lisäksi Sierra MTB mainostaa pyöränkorjauspalvelua sekä VIP-palvelua paikallisista pyöräliikkeistä, mikäli varosille on tarvetta. (Sierra MTB s.a.b.)

### **Wildbike**

Viimeisenä kohteena on Wildbike, joka järjestää retkiä maailmanlaajuisesti. Tässä vertailussa otettiin tarkasteluun vain Iso-Britannian retkitarjonta (Wildbike s.a.a). Wildbiken retkikuvauksissa on tarkka kymmenportainen yhdestä kymmeneen ulottuva vaikeusasteikko. Myös varaaminen on helppoa, sillä jokaisen retkikuvauksen kohdalla on varauspainike. Sivustolla on erittäin selkeä ja laaja usein kysytyt kysymykset -osio, jossa kysymykset on eritelty aihealueiden mukaan.

Seikka, joka erottaa Wildbiken monista muista alan toimijoista, on se, että sivustolla nostetaan esiin elämyksellisyyteen, tunnelmaan ja yhteisöllisyyteen



liittyviä seikkoja. Retkillä tarjotaan iltaohjelmaa ja kannustetaan vieraita viettämään aikaa yhdessä. Kuvassa 11 on Wildbiken sivustolta otettu kuvakaappaus, jossa tämä yhteisöllinen tunnelma on nähtävissä.



Kuva 11. Kuvakaappaus Wildbiken sivustolta (Wildbike s.a.b).

Wildbiken sivuilla olevassa Praise-palauteosiossa tuodaan esille tyytyväisten asiakkaiden kommentteja. Ethos-osiossa esitetään yrityksen vahvuuksia ja toimintaperiaatteita. Tuolta osiosta löytyy myös seuraava ote, joka on varmasti tärkeä seikka yrityksen menestyksessä: “We like to create a great vibe in the group, so we’ll kindle your hearty banter with a real fire, great tunes and bevies of your choice”.

### **Vaara Sport**

Vaara Sportin tämänhetkiset Internet-sivut ovat selkeät ja toteutus on klassisen levollinen. Kuvassa 12 on Vaara Sportin verkkosivuston aloitussivulta otettu kuvakaappaus.



Kuva 12. Vaara Sportin verkkosivujen etusivu (Vaara Sport s.a.b)

Verrattaessa pyöräilymatkailuun keskittyneiden esikuvayritysten sivuihin, Vaara Sportin sivut pärjäävät vertailussa varsin hyvin. Ulkoasu on selkeä ja toimiva, mutta verkkosivustosta voisi kuitenkin tehdä vielä paremman lisämallia uutta sisältöä. Alla listaus esikuvayritysten käyttämistä käyttökelpoisista ideoista, joita voisi lisätä myös Vaara Sportin sivuille:

- erillinen osio tartuntatautihygieniaan liittyen
- kiinteästi hinnoitellut tuotepaketit ja helppo varaaminen
- matkan suunnitteluun liittyvää materiaalia
- videoita ja kuvia retkiltä
- tasoluokitellut reittikuvaukset
- hyvät asiakaspalautteet esille
- työntekijäesittelyt.

Todennäköisesti matkailualan yritysten vastuullisuus tulee olemaan tarkastelun kohteena vielä pitkään koronapandemian rauhoituttuakin. Nettisivuilla oleva erillinen (tartuntatauti-)hygieniaan liittyvä osio olisi erittäin hyvä tapa tuoda esille yrityksen vastuullista imagoa.

Asiakkaan ostopäätöstä helpottaisivat selkeät ja kiinteästi hinnoitellut tuotepaketit, ja varauspainikkeen tulisi olla helposti saatavilla. Myös erilaiset matkan suunnitteluun liittyvät osiot pakkausmuistilistoihin ja UKK-osioihin helpottaisivat etenkin ulkomaalaisen matkailijan matkaan varautumista. Visuaalinen lisämateriaali videoihin ja kuvineen houkuttelisivat matkailijaa haaveilemaan tulevasta matkasta, mikäli matkustaminen ei juuri sillä hetkellä ole mahdollista.

Maastopyöräilyreittien kuvaukset sekä tasoluokitellut ovat seikkoja, jotka ovat tärkeitä pyöräilyharrastajille. Sitomalla retkien tasokategorioita vaikkapa paikalliseen murteeseen tai perinteisiin, yritys saisi luontevasti tuotua esille ainutlaatuisuuttaan. Tasokategoriat vaikkapa Pohjois-Pohjanmaan murteella ”helpposta” ”mahottoman vaikeaan” nostaisivat epäilemättä hymyn asiakkaiden huulille.

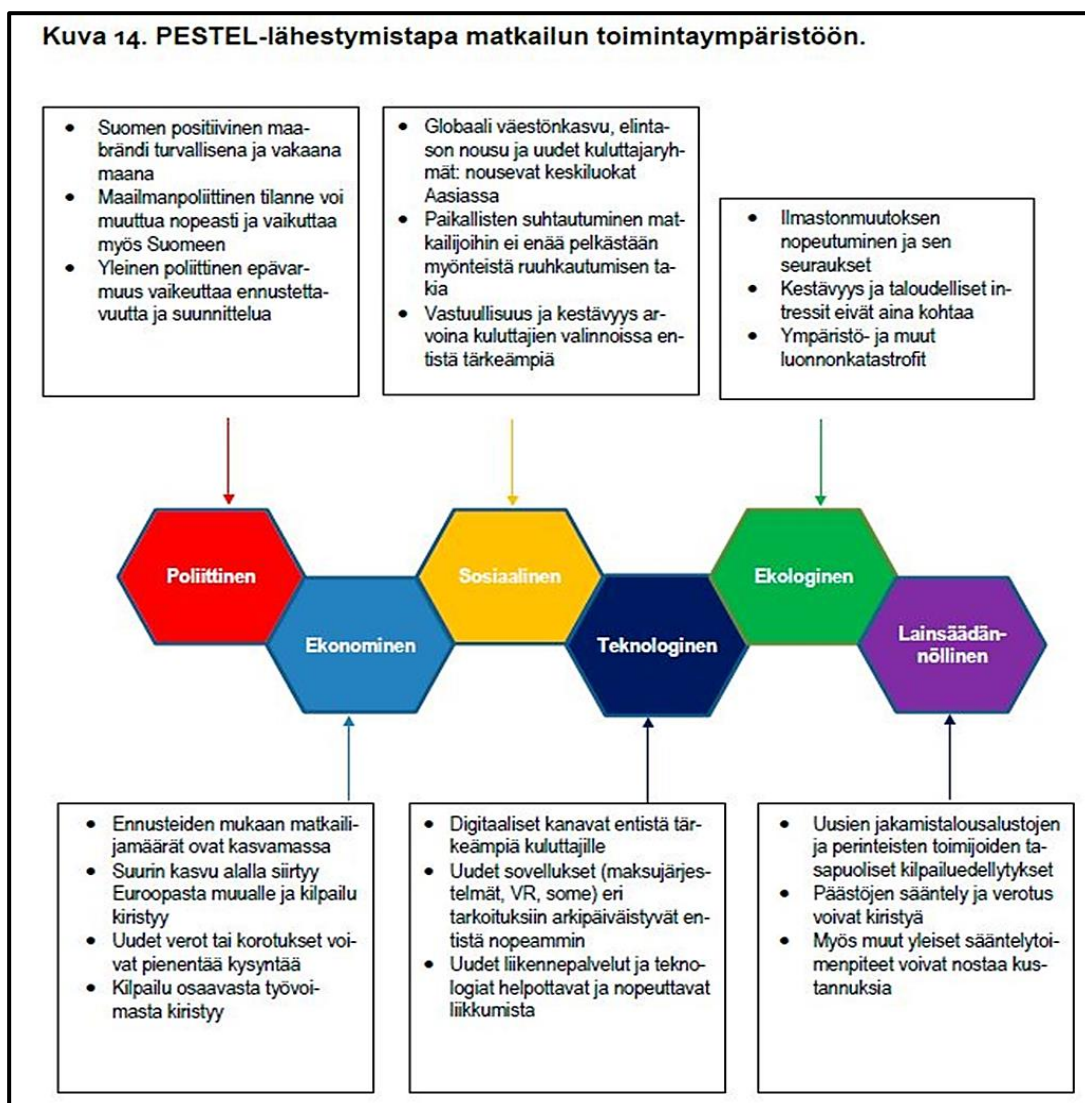
Erilaisten varauspalveluiden, kuten Air Bnb:n sekä Booking.comin, kautta selviää nopeasti, että Vaara Sportin asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys ovat erinomaisella tasolla. Air Bnb:ssä Vaara Sport on saanut 4,5 tähteä (ylärajanä 5 tähteä) ja Booking.comin arvioiden keskiarvo on 9,4 kymmenestä. Kuitenkaan Vaara Sportin omilla sivuilla ei ole osiota, johon olisi koottu tyytyväisten

asiakkaiden kommentteja. Tässä asiassa lienee turha pitää kynttiläänsä vakan alla. Hyvät asiakaskokemukset tulisi tuoda esille, ja tällä tavoin voisi myös tukea uuden asiakkaan ostopäätöksen tekoa. Myös useilta esikuvayrityksiltä löytyi sivustoltaan joko suositusosio, tai linkki esimerkiksi Tripadvisorin asiakasarvioihin. Sen lisäksi työntekijöiden arkikieliset ja kuvalliset esittelyt toisivat sivuille lisää omaleimaisuutta ja osaltaan ilmentäisivät yrityksen sydämellistä ja vieraanvaraista kulttuuria.

#### **4.1.2 PESTEL- analyysi**

PESTEL-analyysin tarkoituksena on tarkastella yritykseen vaikuttavia ulkopuolisia muutosvoimia kuuden kategorian mukaisesti. Tällä analyysikeinolla voidaan muodostaa jäsennelty kuvaus eri kategorioiden (poliittiset, ekonomiset, sosiaaliset, teknologiset, ekologiset ja lainsäädännölliset) muutosvoimista ja niiden vaikutuksista organisaation toimintaan Tarkoitus ei kuitenkaan ole listata kaikkea mahdollista löydettävissä olevaa tietoa, vaan ainoastaan ne keskeiset tekijät, joilla voidaan olettaa olevan yrityksen toimintaan vaikutusta. (Vuorinen 2013, 221).

Kuva 13 havainnollistaa Suomen matkailun yleistä toimintaympäristöä. Kuva on julkaistu vuonna 2019 ilmestyneessä Työ- ja Elinkeinoministeriön julkaisussa.



Kuva 13. PESTEL-analyysi matkailun toimintaympäristöstä (Jänkälä 2019, 45)

PESTEL-analyysi voi parhaimmillaan auttaa yritystä selviytymään erilaisista ennakoitavissa olevista muutostilanteista. PESTEL-analyysissä käsitellään varmoina pidettyjä tekijöitä. On kuitenkin huomattava, että yllättävät tekijät, ns. villit kortit, voivat aiheuttaa ennennäkemättömiä vaikutuksia matkailuun (Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät – Katse vuoteen 2030. 2014, 23). Yksi hyvin konkreettinen ja ajankohtainen esimerkki villistä kortista on koronapandemia. Toinen nimitys samalle asialle on musta joutsen. Eli ”uhka, jota ei osata ennakoida, saati tunnistaa, koska sen olemassaoloon ei uskota.” Mustalla joutsenella saattaa olla pysyviä vaikutuksia tulevaisuuden kulkuun. (de Fresnes 2020.)

Taulukossa 4 on lajiteltuna PESTEL-kategorioiden mukaan Vaara Sportin toimintaan vaikuttavia muutosvoimia.

Taulukko 4. PESTEL-analyysi.

<b>Poliittiset</b>	<p>PAIKALLISIA TEKIJÖITÄ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taivalkosken kuntastrategia: matkailupalvelujen kehittäminen</li> <li>• Koillismaa 2014+- elinvoimaohjelma</li> </ul> <p>VALTAKUNNALLISIA TEKIJÖITÄ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Junaliikenne avataan kilpailulle kesäkuussa 2022</li> <li>• Liikkumisrajoitukset? Laskeeko koronaviruksen jatkossakin kynnystä poikkeusolojen julistamiseen?</li> </ul> <p>MAAILMANLAAJUISIA TEKIJÖITÄ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trendejä: poliittiset jännitteet kasvussa, populismi, kaipuu yksinkertaisiin ratkaisuihin</li> <li>• Aiheuttaako koronaviruksen EU:n hajoamisen?</li> </ul>
<b>Ekonomiset</b>	<p>PAIKALLISIA TEKIJÖITÄ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koillismaan talous nousussa (2018 oli kasvun vuosi)</li> <li>• Kansainvälisyys kasvussa Lapissa (lentokentillä), jonne tulee lentoja yli 50 kohteesta eri puolilta maailmaa.</li> <li>• Hankkeita: Kuusamon lentokentän vaikutusalueen matkailun kehittämishanke, Syöte MTB – Syötteen maastopyöräreittien uusiminen, Rukalle ja Iso-Syötteelle Bike Parkit.</li> <li>• Naturpolis: Lisärahoitusta seudulliseen kehittämisrahoitukseen</li> </ul> <p>VALTAKUNNALLISIA TEKIJÖITÄ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikkien Finavian kenttien matkustajamäärä tammimarraskuussa 2018 oli 10,1 prosenttia enemmän kuin vastaavaan aikaan vuonna 2017.</li> <li>• Suomessa kylpylä- ja hotelli-investointien buumi</li> <li>• Kuluttajien luottamusindikaattori: lukemat kuluttajien luottamuksen mittauksista 1995–2020 synkimmät</li> <li>• Yritysrahoitukset erityistilanteissa</li> </ul> <p>MAAILMANLAAJUISIA TEKIJÖITÄ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trendejä: eriarvoisuuden kasvu, vaurauden keskittyminen, työelämän epävarmuus</li> <li>• Koronaviruspandemia tulee aiheuttamaan merkittävää taloudellista vahinkoa. Maailmanlaajuinen konkurssi-aalto ja talouden taantuma.</li> <li>• Lentomatkustaminen kallistuu ainakin joksikin aikaa, pandemian aiheuttama liikenteen seisahtuminen vähentää lentoyhtiöiden määrää.</li> </ul>
<b>Sosiaaliset</b>	<p>PAIKALLISIA TEKIJÖITÄ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koillismaa: väestömäärä vähenee, vanheneva väestörakenne.</li> <li>• Nuorten syrjäytyminen Taivalkoskella.</li> <li>• Työvoimapula tietyillä aloilla.</li> <li>• Naturpoliiksen hankkeita: NUORA (nuoret työpolulle) ja ADVENT (Adventure tourism in vocational education and training).</li> <li>• Matkailualan koulutusta on tarjolla Kuusamossa Kainuun ammattiopistossa ja Koillis-Suomen Aikuiskoulutus Oy:ssä.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjois-Pohjanmaalla ja Kainuussa kotimaisten matkailijoiden osuus yli 80 %, Kainuussa jopa 89 % alueen yöpymisistä. Kysyntä jakautuu suhteellisen tasaisesti ympäri vuoden.</li> </ul> <p><b>VALTAKUNNALLISIA TEKIJÖITÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kotimaanmatkailun suosion kasvu.</li> <li>Matkailun koulutuspaikkoja on leikattu vuosien 2009–2016 aikana. Alan ammatillisen koulutuksen vetovoima ei ole nuorison keskuudessa korkealla tasolla.</li> <li>Maastopyöräilyn harrastajamäärät kasvussa.</li> </ul> <p><b>MAAILMANLAAJUISIA TEKIJÖITÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kasvussa: esteetön matkailu, ympäristötietoisuus, jakamistalous.</li> <li>Etätyön mahdollisuudet.</li> <li>Kohderyhmiä: yksinhuoltajaperheet, isät ja lapset, Y- ja Z-sukupolvet, yli 65-vuotiaat, isovanhemmat+ lapsenlapset.</li> <li>Koronapandemia vähentää matkustelua ulkomaille, kotimaanmatkailu lisääntyy? Turvallisuuden arvostaminen.</li> </ul>
<b>Teknologiset</b>	<p><b>NYKYTRENDIT JA KEHITTYVÄ TEKNOLOGIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suurin osa matkailuun liittyvistä hauista ja ostoksista tehdään digitaalisissa kanavissa ja kehityksen odotetaan jatkuvan. Palveluiden paketointi ja integrointi helpottavat matkapäätöksen tekemistä.</li> <li>Mobiilimaksaminen</li> <li>Sosiaalinen media markkinointikeinona</li> <li>Virtuaalitodellisuuden hyödyntäminen.</li> <li>Älyliikenne 2020 -hanke (tavoitteena on edistää matkailu- ja työmatkaliikenteen sujuvuutta, liikkumisen turvallisuutta sekä vähäpäästöisyyttä Pohjois-Pohjanmaan alueella älyliikenteen keinoin).</li> <li>Uudet energiaratkaisut ja energiasäästö, biopolttoaineet, automatisoituminen.</li> <li>Sähköavusteiset polkupyörät</li> </ul> <p><b>KORONAPANDEMIAN SEURAUSTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ihmiset seuraavat karanteeniaikana enemmän sähköisiä kanavia, mahdollisuus markkinoinnille.</li> <li>Etätöiden tekeminen lisääntyy pysyvästi koronapandemian jälkeen?</li> <li>Tartuntariskin vuoksi yksityisautoilu lisääntyy?</li> </ul>
<b>Ekologiset</b>	<p><b>YLEISIÄ TEKIJÖITÄ JA TRENDJÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmaston lämpeneminen, äärisäämiöt.</li> <li>Resurssien ylikulutus - vaihtoehtoisten materiaalien keksiminen.</li> <li>Jätteiden määrä kasvaa - kiertotalouden lisääminen.</li> <li>Ympäristötietoisuus, sekä luonnon ja hyvinvoinnin arvostaminen kasvussa.</li> </ul> <p><b>VAIKUTUKSET MATKAILUUN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kasvihuonepäästöjen rajoittaminen, päästökauppa ja lentopetrolin sekä muiden polttoaineiden hintojen mahdollinen nousu nostavat matkustamisen hintaa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talven suosio säilyy ja kasvaa entisestään, eikä talviaikaa välttämättä lähdetäkään enää pakoon erilaiseen ilmastoon.</li> <li>• Maaperän kuluminen</li> </ul>
<b>Lainsäädännölliset</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelastuslaki, työturvallisuuslaki, terveydensuojelulaki ja kuluttajaturvallisuuslaki</li> <li>• Elintarvike- ja alkoholilaki</li> <li>• Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta</li> <li>• Maankäyttö- ja rakennuslaki</li> <li>• Tartuntatautilaki</li> <li>• Tietosuojalaki</li> <li>• Matkapakettilaki</li> <li>• Matkailuyrityksen taksiliikennelupa</li> <li>• Jokamiehen oikeus</li> </ul>

### **Poliittiset tekijät**

Tällä hetkellä suomalaista poliittista tilannetta voidaan ehkä parhaiten kuvata sanoilla epävarma ja ennalta-arvaamaton. Tästä ajasta jäänevät erityisesti mieleen poikkeuslain käyttöönotto ja liikkumisrajoitukset sekä koulujen ja muiden julkisten laitosten sulkeminen koronapandemian vuoksi. Tätä lukua kirjoitettaessa (huhtikuussa 2020) Koillismaalla on ollut vielä alle viisi todettua tartuntaa, joten alueen infektio-tilanne näyttää ainakin toistaiseksi hyvältä (Halvari & Niemelä 2020).

Taivalkosken ja lähialueen poliittinen tahtotila on kehityshenkinen ja matkailuelinkeinoa edistävä. Taivalkosken kuntastrategiassa määritellään kuusi painopistealuetta, jotka ovat hyvinvoinnin edistäminen, elinympäristön ja elinvoiman kehittäminen, talous- ja omistajapolitiikka, henkilöstöpolitiikka, palvelut ja osallisuus. Osana elinympäristön ja elinvoiman kehittämistä mainitaan matkailupalveluiden kehittäminen. Kuntastrategia erittelee matkailupalveluiden kehittämiskeinoiksi majoituskapasiteetin lisäämisen, ohjelmopalveluiden kehittämisen, tilojen tarjoamisen sekä markkinoinnin. (Taivalkosken kuntastrategia 2017, 5–7.) Määriteltyjen painopisteiden on tarkoitus ohjata kunnan talousarvioiden ja -suunnitelmien valmistelua sekä laatimista (Mikkonen 2017).

Kehittämiseen kannustaa myös Koillismaa 2014+ -ohjelma, joka on julkisen ja yksityisten tahojen yhteistyönä toteuttama projekti, jonka päätavoitteena on saada Koillismaan alueelle 1300 uutta työpaikkaa vuoteen 2021 mennessä.

Kehittämistyön painopistealueina ovat matkailu, metsäklusteri, luonnontuoteala ja alkutuotanto sekä teollisuus. Taivalkosken matkailualan elinvoimatoimenpiteiksi mainitaan seuraavat seikat:

- alue- ja kuntamarkkinoinnin kehittäminen
- Taivalkosken brändityö
- Taivalvaaran Masterplan -päivitys
- Taivalkosken keskustan vetovoimaisuuden kehittäminen
- reitistöjen ja muun matkailua tukevan infran kehittäminen
- matkailun yhteismarkkinointi
- kalastusmatkailun markkinointi.

Näillä toimilla olisi tavoitteena saada koko Koillismaasta ”vetovoimainen, ympärivuotinen ja kansainvälinen outdoor-matkailualue”. (Koillismaa 2014+ -elinvoimaohjelma s.a. 2,8,14.)

Eräs mielenkiintoinen valtakunnan laajuinen muutos poliittisella kentällä on tulossa oleva junaliikenteen avaaminen kilpailulle (Jänkälä 2019, 36). On mielenkiintoista nähdä, miten kilpailuttaminen tulee vaikuttamaan junaliikenteen hintoihin ja junarataverkoston kehittymiseen. Koronakriisin aikana voimaan tulleet rajoitukset ovat ehdottomasti suurimpia tällä hetkellä vaikuttavista poliittisista tekijöistä. On myös spekuloitu, laskeeko koronakriisi jatkossakin kynnystä poikkeuslakien käyttöönotolle. (Pilke 2020.)

Työ- ja elinkeinoministeriö listaa raportissaan (Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät 2014, 19) maailmanlaajuisia poliittisia megatrendejä, joilla on myös suuri vaikutus matkailualan toimijoihin. Näitä trendejä ovat globalisaatio, turvattomuus ja pohjoisten alueiden merkityksen kasvaminen. Lisäksi Dufvan mukaan (2020, 30) tuoreita poliittisia megatrendejä ovat myös populismin nousu ja vahvojen johtajien ihannoiminen, sekä Yhdysvaltojen merkityksen väheneminen ja Kiinan roolin kasvaminen. Muita merkittäviä kehityssuuntia näyttävät olevan uusien poliittisten liikkeiden nousu sekä kaipuu yksinkertaisiin ratkaisuihin (Dufva 2020, 20). Nähtäväksi myös jää, miten koronapandemia vaikuttaa esimerkiksi EU:hun, voiko koko EU jopa hajota koronakriisin jälkimainingeissa, kun kriisin aiheuttamat laskut tulevat yhteisvastuullisesti maksettaviksi (Heiskanen 2020).



## Ekonomiset tekijät

Tällä hetkellä koronapandemia vaikuttaa laaja-alaisesti todella moniin asioihin, mutta suurin vaikutus lienee taloudelliseen tilanteeseen. Ennen viruksen saapumista, Koillismaa oli taloudellisessa nosteessa sekä kaikilla Finavian lentokentillä raportoitiin kävijämäärien kasvusta. Lapin lentokenttien kansainvälisyys on myös ollut jatkuvassa kasvussa. Parhaimmillaan Rovaniemen lentokentälle on lennetty tilaus- tai reittilentoja 13 eri maasta, Kittilään kahdestoista ja Ivaloon kuudesta. (Nieminen 2019, 382; Jänkälä 2019, 35–36.)

Lähialueella on myös matkailua sekä liikuntamatkailua tukevia hankkeita, mm. Naturpoliksen Kuusamon lentokentän vaikutusalueen matkailun kehittäminen sekä Metsähallituksen Syöte MTB – Syötteen maastopyöräreittien uusiminen -hankkeet. Metsähallituksen hanke on jo valmistunut, Naturpoliksen hanke jatkuu vuoden 2021 loppuun saakka. (Naturpolis s.a.; Metsähallitus 2019.) Muita maastopyöräilyä tukevia hankkeita ovat sekä Rukalle että Iso-Syötteelle rakenteilla olevat Bike Parkit. Iso-Syötteen Bike Park perustuu hissipyöräilyyn ja tarjoaa hiihtokeskuksen rinteille ympärivuotista käyttöä. Rukan vuonna 2021 valmistuva Bike Park tulee sisältämään sekä maastopyöräily- että alamäkiajo- reittejä, ja myös teknisiä harjoitteluratoja. (Leinonen 2020; Syöte 2019.) Koko Suomen tasolla matkailun noste on näkynyt myös laajoina investointeina kylpylöihin ja hotelleihin (Jänkälä 2019, 33).

Taloudellinen nostetila katkesi todella äkillisesti pandemian myötä, ja opinäytetyötä tehdessä tilanne on muuttunut lähes päinvastaiseksi. Yritysten ahdinkoa yritetään helpottaa erilaisin rahoituskeinoin, avustuksia on voinut hakea mm. Naturpolikselta, Business Finlandilta ja ELY-keskuksilta. Maailmanlaajuisesti ennakoidaan valtavaa konkurssiaaltoa ja talouden taantumaa, myös suomalaisten kuluttajien luottamusindikaattorin lukema on pudonnut koko sen mittaushistorian (1995–2020) alhaisimmaksi. (Vaarama 2020; Tilastokeskus 2020.) Liikkumisrajoitteet tulevat karsimaan myös lentoyhtiöiden määrää, mikäli lennot ovat pitkään seisahduksissa. Tämä tulee nostamaan lentojen hintoja ainakin joksikin aikaa (Rigatelli 2020). Jo ennen koronan puhkeamista eriarvoisuuden kasvua, vaurauden keskittymistä ja talouden sekä

työelämän epävarmuutta on luonnehdittu maailmanlaajuisiksi trendeiksi (Dufva 2020, 46; Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät 2014, 20).

### **Sosiaaliset tekijät**

Koillismaalle sekä Taivalkosken alueelle tunnusomaisia piirteitä ovat muuttotilanteen tappiollisuus ja väestörakenteen vanheneminen. Useat nuoret muuttavat muualle, työikäisen väestön osuus pienenee ja seniorien osuus väestöstä kasvaa (Nieminen 2019, 371; Tilastokeskus. s.a.a). Taivalkosken kunnan alueella myös nuorten syrjäytyminen on huomionarvoinen tekijä (Taivalkosken kuntastrategia 2017, 4, 6). Taivalkoskella työttömiä on huomattavasti enemmän kuin Kuusamossa. Vuosi sitten (maaliskuussa 2019) Kuusamon työttömyysprosentti oli 8,9, kun taas Taivalkoskella työttömiä oli 13,3 % (Koillismaan uutiset 2019). Työttömyystilanteesta huolimatta alueella kärsitään etenkin matkailuun liittyvillä aloilla työvoimapulasta. Esimerkiksi Kuusamossa pulaa on mm. keittiöhenkilökunnasta sekä monipuolisista (luonto)matkailupalveluiden ja seikkailualan osaajista sekä kiinteistönhoito- ja huoltohenkilöstöstä.

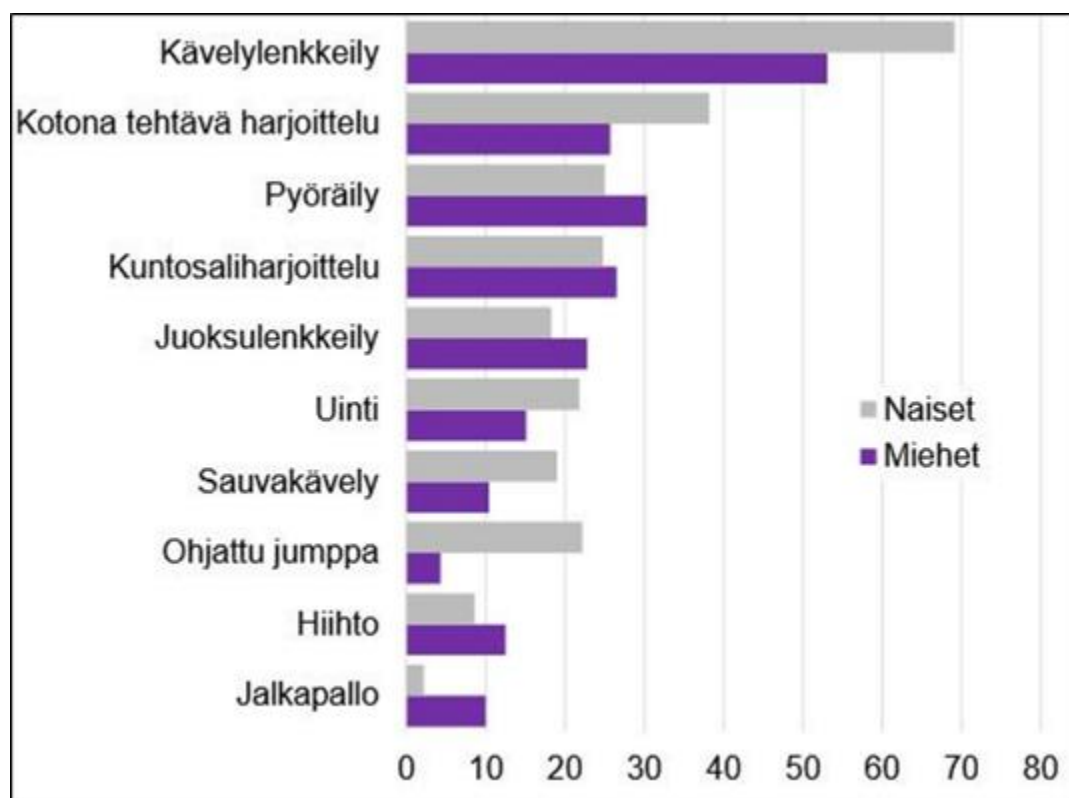
Sesonkiluonteisuus tuo haasteita työvoimapulan ratkaisemiseen (Koillismaa 2014+ s.a.). Alueella on kuitenkin tartuttu joihinkin ongelmakohtiin. Naturpoliksellä on parhaillaan meneillään nuorten työllistymistä edistävä Nuoret urapolulle- hanke sekä seikkailumatkailun koulutuksen kehittämishanke ADVENT. Paikallisesti matkailualan koulutusta tarjotaan Kuusamossa Kainuun ammatitopistossa ja Koillis-Suomen aikuiskoulutus Oy:ssä.

Eräs huomattava muutos on matkailualan suosion laskeminen koulutusmarkkinoilla. Matkailualan koulutuksen pääpaino on siirtynyt ammatilliselta tasolta korkeakouluihin ja ammatillisen tason koulutuspaikkojen määrää on leikattu. (Jänkälä 2019, 19.) Etenkin hotelli- ja ravintola-alalla on pulaa työntekijöistä, ja myöskään kokki- ja tarjoilijaopinnot eivät houkuta nykyajan nuoria (Leponiemi 2020).

Yksi suomalaisista matkailuun liittyvistä trendeistä on kotimaanmatkailun suosion kasvu. Maksullisessa majoituksessa tehdyt kotimaan vapaa-ajanmatkat ovat lisääntyneet 19 prosenttia vuosina 2008–2018. Selkeästi eniten matkat

olivat lisääntyneet 25–34-vuotiailla, koska heillä kasvu oli 99 prosenttia (Tilastokeskus s.a.b). Esimerkiksi Pohjois-Pohjanmaalla ja Kainuussa yli 80 % alueen yöpymisistä ovat kotimaisten matkailijoiden aikaansaamia (Selvitys kotimaanmatkailun kehittämistarpeista 2019, 30).

Suomalaisten harrastuksista suosituimpia on edelleen luonnossa liikkuminen. Suosituin luontoharrastus etenkin naisten keskuudessa on marjastaminen. Verrattuna 1990-luvun alkuun, koko väestön tasolla, luonnossa liikkuminen on vähentynyt. (Hanifi, R. 2019.) Vapaa-aikatutkimuksessa (Ruuskanen 2019) on selvitetty suomalaisten suosituimpia liikuntaharrastuksia, kuva 14 havainnollistaa tilannetta.



Kuva 14. Kymmenen eniten harrastettua liikuntalajia vuonna 2017 (Ruuskanen 2019)

Sekä naisten että miesten suosituin liikuntaharraste on kävelylenkkeily, toiseksi suosituin harraste on naisilla kotona tehtävä harjoittelu, kun taas miesten toiseksi suosituin harraste on pyöräileminen. Naisilla kolmannella sijalla on pyöräileminen ja miehillä kotona tehtävä harjoittelu (Ruuskanen 2019). Kotona ja ulkona suoritettavan yksilöurheilun suosion voisi odottaa kasvavan ainakin niin kauan kuin koronaviruksen uhka on todellinen. Tähän opinnäyte-

työhön liittyvä mielenkiintoinen yksityiskohta on myös maastopyöräilyn suosion kasvaminen (Suomen Latu 2015). Lisäksi eräs suosittu liikkumiseen liittyvä kehityssuunta on erilaisten kuntosovellusten, aktiivisuusrannekkeiden ja älykellojen käyttäminen (Tilastokeskus 2018).

Matkailuun liittyviä maailmanlaajuisesti kasvavia trendejä ovat mm. ympäristötietoisuus, luonto- ja hyvinvointimatkailu sekä esteetön matkailu. Lisääntyvä etätöiden tekeminen mahdollistaa matkustamisen lomakausien ulkopuolella ja tekee kuluttajan matkustuskäyttäytymisestä vaikeammin ennakoitavaa (Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät 2014).

Myös jakamistalouden, kuten Airbnb:n, yleistyminen tulee muuttamaan matkailualaa. (Jänkälä 2019, 47–51.) Suomessa Airbnb:n käyttö on vielä melko vähäistä, mutta esimerkiksi Englannissa jopa 34 % väestöstä on varannut majoituksen jonkin jakamistalouspalvelun kautta. Suomen vastaava luku on alle 10 prosenttia (Eurostat 2017). Uusia kasvavia matkailun kohderyhmiä ovat yksinhuoltajaperheet, Y- ja Z- sukupolvet, yli 65-vuotiaat, isovanhemmat ja lapsenlapset sekä isät ja lapset (Jänkälä 2019, 48; Hanifi & Pääkkönen 2019). Nouseva kulutustrendi ovat myös lemmikit, Suomessa on tällä hetkellä n. 700 000 koiraa (Kennelliitto 2020; Nurmela 2014). Lemmikkien määrän kasvaessa niitä otetaan todennäköisesti myös kasvavassa määrin mukaan ainakin kotimaanmatkoille.

Koronaviruksen vuoksi asetetut liikkumisrajoitukset tulevat vaikuttamaan ihmisten matkustustapoihin. Kotimaanmatkailun kasvaminen epäilemättä kasvaa ainakin joksikin aikaa mikäli ulkomaille ei ole mahdollista matkustaa. Myös terveysriskit ja turvallisuus ovat painavia tekijöitä koronapandemian jälkeisessä maailmassa. (Rigatelli 2020.)

### **Teknologiset tekijät**

Teknologiasta on tulossa yhä suurempi osa tavallisen ihmisen arkielämää. Teknologisten ratkaisujen sulautuessa lähes kaikkeen myös teknologiataitojen hallitsemisesta tulee entistä tärkeämpää (Dufva 2020, 37–38). Myös matkailu-

toimijoiden on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää digitaalisuuden merkitys. Tälläkin hetkellä (useimmilla Suomelle tärkeillä matkailumarkkinoilla) suurin osa matkailuun liittyvästä tiedonhausta ja ostoksista tehdään digitaalisia kanavia hyödyntäen. Hyvin muotoillut palvelupaketit helpottavat kuluttajan ostopäätöstä. (Jänkälä 2019, 41.) Kuluttajat ovat entistä suuremmin joukoin siirtyneet verkkoon myös koronapandemian ja liikkumisrajoitusten vuoksi (Hiila 2020). Tämä on tuo yrityksille uusia markkinoinnin mahdollisuuksia, mutta myös paineita digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Myös mobiilimaksaminen on yleistymässä, esimerkkeinä kiinalaisten turistien suosima maksusovellus Alipay, sekä suomalainen MobilePay (Jänkälä 2019, 42–43).

Tiedon jakaminen sosiaalisessa mediassa on laajalle levinnyt trendi. Sosiaalisen median vaikutus matkailijoiden matkustuspäätökseen on suuri etenkin Z-sukupolven nuorille kuluttajille. Sosiaalisen median välityksellä jaettavia suositteluita tai asiakaskokemuksia kutsutaan eWOM, eli electronic word-of-mouth- tiedoksi. Suositteluviestintä on myös moderni markkinoinnin apuväline. (Jänkälä 2019,49.)

Virtuaalitodellisuuden laaja hyödyntäminen matkailussa tulee olemaan osa lähitulevaisuutta. VR eli virtuaalitodellisuus ja AR eli lisätty todellisuus sopivat erinomaisesti hyödynnettäviksi matkailualalla. Travel tech- teknologiaa on jo olemassa ja Suomestakin löytyy jo muutamia kymmeniä virtuaalimatkailuun keskittyviä yrityksiä. (Jänkälä 2019, 41; Lampela 2018.) Nykyteknologian avulla on mahdollista kehittää myös vähäpäästöistä liikennettä. Parhaillaan Pohjois-Pohjanmaan ja Koillismaan alueella meneillään olevassa Älyliikenne 2020 -hankkeessa on tavoitteena kehittää älyratkaisu sujuvoittamaan sekä työmatka- että matkailuliikennettä. Myös Muoniossa on meneillään urauurtava projekti. Kymmenen kilometrin mittaisella Aurora-älytiellä on mahdollista testata automaattisia ajoneuvoja ja niihin liittyviä teknologioita haasteellisissa tie- ja sääolosuhteissa. (Väylävirasto 2017.)

Muita teknologian kehityksen mukanaan tuomia vaikutuksia matkailualalle ja liikenteeseen ovat mm. uudet energiaratkaisut, biopolttoaineet ja automatisoituminen (Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät 2014; 20,22). Myös sähköavusteisen pyöräilyn suosio kasvaa voimakkaasti ja sähköpyöräiden myynti on

kasvanut Euroopassa suorastaan räjähdysmäisesti. Sähköpyöräilyn ykkösmaassa Hollannissa myytiinkin yli 400 000 sähköpyörää vuoden 2018 aikana. Ilmiö on saapunut myös Suomeen, mutta suosion kasvu on huomattavasti maltillisempaa. Vuonna 2019 Suomessa myytyjen sähköpyörien määrä oli hieman alle 20 000 kappaletta. (Pylvänäinen 2020.) Sähköavusteinen pyöräileminen on myös yksi keino helpottaa luonnonvarojen niukkenemisestä, kaupungistumisesta ja väestön ikääntymisestä syntyviä haasteita (Ikuinen myötätuuli 2015, 1).

Etätöiden tekeminen on ollut arkea monessa yrityksessä jo pitkään, mutta koronapandemia on lisännyt etätyöskentelyä myös sellaisissa yrityksissä, joissa etätöitä ei ole aikaisemmin tehty. Lisääntynyt etätöiden tekeminen tulee melko varmasti jäämään arkeemme myös pandemian päätyttyä. Etätyötekniikan kehittyminen sekä lentojen kallistuminen tulevat varmasti vähentämään myös työhön liittyvää matkustamista. Toisaalta yksityisautoilun määrä voi ainakin hetkellisesti lisääntyä, kun ihmiset haluavat infektioriskin vuoksi välttää julkisten kulkuneuvojen käyttämistä. (de Fresnes 2020; Pansu 2020.)

### **Ekologiset tekijät**

Ilmastonmuutos on edennyt pikkuhiljaa yhä vaikuttavammaksi tekijäksi maapallolla. Tämänhetkistä tilannetta voidaan kutsua ekologiseksi kestävyyskriisiksi. Maapallon kantokyky on äärirajoillaan ja tilanteesta selviytyäksemme muutokset ovat välttämättömiä. Ilmastonmuutoksen myötä sää lämpenee ja äärisääiliöitä lisääntyvät. Eteneviä ympäristöhaasteita ovat myös luonnon monimuotoisuuden väheneminen, maaperän köyhtyminen ja ongelmat juomaveden saatavuudessa. Luonnon resurssien väheneminen sekä jätteiden määrän kasvu ovat haasteita, joihin voidaan hakea helpotusta keksimällä vaihtoehtoisia materiaaleja sekä lisäämällä kiertotaloutta. (Dufva 2020, 13–16.) Ilmaston lämpeneminen ja äärisääiliöitä tulevat todennäköisesti myös muuttamaan matkailun painopistealueita. Pohjoisten alueiden vetovoima tulee kasvamaan. Myös Suomen sisäisesti talven ja lumen suosio tulee kasvamaan, eikä talvella lähdetäkään välttämättä matkustamaan lämpimämpään ilmastoon. (Jänkälä 2019, 48; Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät 2014, 23.)

Nykyaikaiset matkailijat ja kuluttajat ovat entistä tietoisempia tekojensa ympäristövaikutuksista. Matkailun saralla ympäristötietoisuus sekä luonto- ja hyvinvointimatkailu ovat nousussa olevia trendejä. (Jänkälä 2019, 47.) Kestävät arvot ja matkailu ovat kuitenkin hienoisessa ristiriidassa, sillä etenkin lentomat-kustaminen tuottaa runsaasti päästöjä. Ympäristötietoisuus näkyy kuitenkin matkakohteissa sekä matkailijoiden että matkanjärjestäjien vaatimuksina vastuullisuuteen. Vastuulliset yritykset voivat myös valistaa sekä ohjata kuluttajia kestävämpiin valintoihin. (Jänkälä 2019, 38–39; Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät 2014, 20,23.)

Myös luontomatkailulle tulisi asettaa rajoituksia, jotta kohteille aiheutuvat vaikutukset pysyisivät mahdollisimman pieninä. Hallitsematon luonnon virkistyskäyttö voi aiheuttaa suuria häiriöitä luonnonympäristön tasapainoon. Luontoon kohdistuvan matkailun näkyvimpiä vaikutuksia ovat retkeilijöiden tai erilaisten kulkuvälineiden (polkupyörät, moottoripyörät, moottorikelkat jne.) aiheuttamat maaperän kulutusvauriot. (Aho 2005, 80–81.)

Päästörajoitukset sekä etenkin tämänhetkinen koronapandemia tulevat nostamaan lentojen hintoja. Nämä tekijät yhdessä ympäristötietoisuuden ja äärisää-ilmiöiden kasvun kanssa tulevat todennäköisesti lisäämään kotimaanmatkailua.

### **Lainsäädännölliset tekijät**

Suomalaisen matkailuyrittäjän toimiin vaikuttavia lainsäädännöllisiä tekijöitä on useita. Kuva 15 havainnollistaa majoitus- ja ravitsemustoimintaan liittyviä olennaisimpia lakeja.

LAIT	MAJOITUSPALVELUT	RAVINTOLAPALVELUT	OHJELMAPALVELUT	LISÄPALVELUT
<a href="#">Pelastuslaki</a>	X	X	X	X
<a href="#">Työturvallisuuslaki</a>	X	X	X	
<a href="#">Terveysturvallisuuslaki</a>	X			
<a href="#">Maankäyttö- ja rakennuslaki</a>	X	X	X	
<a href="#">Elintarvikelaki</a>		X		
<a href="#">Tartuntatautilaki</a>		X		
<a href="#">Alkoholilaki</a>		X		
<a href="#">Kuluttajaturvallisuuslaki</a>			X	X
<a href="#">Tietosuoja</a>	X	X	X	X
<a href="#">Matkapakettilaki</a>	X	X	X	X

Kuva 15. Matkailuyrityksiä koskevat lait (Lapin ammattikorkeakoulu 2019)

Turvallisuuteen liittyvistä asioista säädetään pelastuslaissa. Pelastuslaki määrittelee rakennusten palo- ja poistumisturvallisuuteen liittyviä asioita, joihin liittyvät myös pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen tekeminen (29.4.2011/379, 9 §; 15 §; 19 §). Turvallisuuteen liittyy myös turvallisuusasiakirjan tekeminen. Turvallisuusasiakirjasta on säädetty kuluttajaturvallisuuslaissa (22.7.2011/920, 7 §). Valtioneuvoston asetuksen mukaisesti ”turvallisuusasiakirja pitää laatia kuluttajapalveluista, joista voi aiheutua vähäistä merkittävämpää vaaraa osallistujien tai muiden henkilöiden turvallisuudelle”. Tällaisia palveluita ovat mahdollisia riskejä sisältävät seikkailu-, elämys-, luonto- ja ohjelmapalvelut. (Tukes s.a.) Myös työturvallisuuslaki sekä terveydensuojelulaki säätelevät matkailualan toimijoita.

Matkailuyrityksen rakennuksiin ja lähiympäristöön liittyy myös maankäyttö- ja rakennuslaki. Elintarvikelaki säätelee mm. elintarvikkeiden käsittelyyn ja säilyttämiseen liittyviä asioita, sekä elintarvikehygieenista osaamista (13.1.2006/23, 11 §; 27 §). Tartuntatautilaki on etenkin koronapandemian aikana esiin nousut laki. Lain tarkoituksena on ”ehkäistä tartuntatauteja ja niiden leviämistä sekä niistä ihmisille ja yhteiskunnalle aiheutuvia haittoja” (21.12.2016/1227).

Alkoholijuomien anniskeluun liittyvistä asioista säädetään alkoholilaissa.

Kuvasta 18 puuttuva laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta määrää mm. matkustajailmoituksen tekemisestä sekä matkustajarekisterin ylläpitämisestä (28.4.2006/308, 6 §; 7 §). Asiakasrekisterien ylläpitämiseen liittyy myös ke-



väällä 2018 voimaantullut GDPR, eli EU:n tietosuoja-asetus (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a). Matkajärjestelyihin liittyvät myös vuonna 2018 päivitetty matkapaketteihin liittyvät lait; laki matkapalveluyhdistelmistä ja laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajasta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2018).

Matkailualan toimintaan vaikuttaa myös liikennepalvelulain muutos, joka mahdollistaa asiakkaiden kuljettamisen osana palvelupakettia (esimerkiksi luontomatkailupalvelu, joissa opas kuljettaa asiakkaat retken aloituspaikkaan). Tällaiseen toimintaan matkailualan yritys tarvitsee pelkän taksiliikenneluvan, taksinkuljettajan ajolupaa ei tarvita. (von Bell 2018.)

Jokamiehen oikeudet ovat suomalainen erikoisuus, ja ne mahdollistavat luonnon monipuolisen virkistyskäytön ja esimerkiksi marjastamisen, sienestämisen ja retkeilemisen. Suuri osa suomalaisista pitävät jokamiehen oikeuksia itsensä selvytenä, ja tietävät ”perimätietona” mitä ne sisältävät. Asiasta tietämättömät matkailijat tai mahdollinen liikaturismi voisivat kenties aiheuttaa jokamiehen oikeuksien rajoittamista ja siten muuttaa suomalaisten luonnossa liikkumista lopullisesti (Brenner 2018).

#### **4.1.3 Skenaariot**

Skenaariotyöskentely on yksi tapa ennakoida tulevaisuutta. Ennakoinnin tarkoituksena on arvioida tulevaisuuden kehityssuuntia ja siten helpottaa tulevaisuuteen varautumista. (Majavesi 2010; 1, 4) Skenaariot ovat nykytilasta kehitettyjä vaihtoehtoisia tulevaisuuden käsikirjoituksia. Perustavana ajatuksena tässä työskentelytavassa on se, että tulevaisuuttamme ei ole ennalta määrätty, vaan on olemassa erilaisia tulevaisuuden toteutumismahdollisuuksia. Tässä tapauksessa skenaariotyöskentelyn pohjana on käytetty tulevaisuustaulukkoa, jossa on kolme toisistaan eroavaa kehityssuuntaa. (Laakso & Lehtinen 2014, 19–20). Nämä kolme Vaara Sportin tulevaisuusskenaariota ovat:

- todennäköinen skenaario (Business as Usual)
- tavoiteltava skenaario (Unelmaskenaario) sekä
- uhkaava skenaario (Kauhuskenaario)

Taulukko on tehty kahden hengen brainstorming-”minityöpajana” yhdessä Vaara Sportin toimitusjohtajan, Tuija Vinkan kanssa. Skenaarioiden muuttujiksi on valittu PESTEL-analysissä ilmi tulleita tekijöitä, joilla nähtiin olevan eniten vaikutusta yrityksen toimintaan. Tässä tulevaisuustaulukossa (taulukko 5) kehityskulun määränpää on asetettu 5 vuoden päähän tästä hetkestä.

Taulukko 5. Tulevaisuustaulukko

<b>TULEVAISUUS-KUVAT</b>	<b>Business as Usual</b>	<b>Unelmaskenaario</b>	<b>Kauhuskenaario</b>
<b>MUUTTUJAT</b>			
<b>Toimintatilat</b>	Pysyvät ennallaan	Vaarasport + Taivalvaaran hiihtokeskus ympärivuotisessa käytössä	Ei tiloja ollenkaan
<b>Poliittinen toimintaympäristö</b>	Kunnanvaltuusto ja Metsähallitus tukevat yritystoiminnan kehittämistä.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yritysten, kunnan ja metsähallituksen saumaton yhteistyö ja kehittämishalu</li> <li>• Kestävä kehitys, ympäristösertifikaatti käytössä</li> <li>• Lisää tapahtumia paikkakunnalle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ristiriitoja ja eriäviä mielipiteitä</li> <li>• Maanomistajien vastustus retkeily- tai hiihtoreiteillä</li> <li>• Vastustusta matkailua kohtaan</li> <li>• Poikkeuslaki</li> <li>• Rajoitukset, kriisitilanteet</li> </ul>
<b>Pyöräilymatkailun suosio</b>	Pyöräilymatkailun suosio jatkaa tasaista kasvua.	Pyöräilymatkailusta ympärivuotinen suuren massan matkailutuote	Suosio hiipuu pois ja harrastajamäärät tippuvat.
<b>Kotimaanmatkailu</b>	Edelleen suurin osa asiakkaista kotimaanmatkailijoita, koronan myötä kiinnostus kotimaanmatkailua kohtaan kasvaa.	Kiinnostus kotimaanmatkailua, lähimatkailua sekä pieniä matkakohteita kohtaan kasvaa. Huomataan, että myös kotimaassa on erikoisempia, uniikkeja matkakohteita.	Eristysajan jälkeen ulkomaanmatkailuinnostus kasvaa kotimaanmatkailun kustannuksella, TAI taloudellinen lama ja/tai uusi pandemia aiheuttavat sekä ulkomaanmatkailun vähenemisen.

<b>Luontoympäristö</b>	Jokamiehen oikeudet, vapaus harrastaa luonnossa, lumiset talvet.	Lisää alueita pyöräilykäyttöön, talvipyöräilyn kehittäminen, kelkkareiteistä monitoimireittejä.	Kansallispuistoihin lisää pyöräilyrajoitteita, jokamiehen oikeuksien rajoittaminen.
<b>Kohderyhmät</b>	Urheiluseurat ja valmennusryhmät, urheilutapahtumien osallistujat.	Nykyisten kohderyhmien lisäksi muita aktiivisia luontoliikkuja, harrastajaryhmiä, työhyvinvointiporukoita, luontoja elämysmatkailijoita sekä kotimaasta että ulkomailta, seniorimatkailijoita, laajennettuja perheryhmiä (vanhemmat, lapset, isovanhemmat).	Haasteellinen tilanne
<b>Työvoimatilanne</b>	Nykyiset työntekijät.	Ammattitaitoinen, kokenut, osaava ja sitoutunut sekä joustava, yrittäjämäisesti toimiva ydinhenkilökunta.	Ammattitaitoista työvoimaa ei ole saatavilla.
<b>Trendit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisääntynyt etätöiden tekeminen</li> <li>• Kotimaanmatkailun suosion kasvu</li> <li>• Luonto- ja hyvinvointimatkailun kasvu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvinvointitrendi</li> <li>• Liikuntamatkailun kasvu</li> <li>• Etätöet mahdollistavat ympärivuotisen matkustamisen lomasesonkien ulkopuolella, sekä myös pitempiaikaiset viipymät.</li> <li>• Sähköavusteinen pyöräily - markkinarako vanhenevalle väestölle</li> <li>• Liikuntasuoritusten mittaaminen digitaalisten sovellusten avulla</li> <li>• Geokätköily ja mobo-suunnistussovellus (yhdistettynä pyöräilyyn)</li> <li>• Kehittyvä teknologia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilmastonmuutos</li> <li>• Luontomatkailun suosion väheneminen</li> <li>• Suomalaisten matkustaminen ulkomaille lisääntyy.</li> </ul>

## **Business as Usual 2025 – Hiljaa hyvä tulee**

Vuoteen 2025 mennessä Vaara Sportin toiminta on jatkanut toimintaansa kuten aiemminkin. Yrityksen taloudellinen kehitys on varovaisen positiivista, mutta paremminkin voisi mennä. Toimintatilat ovat ennallaan, eli käytössä ovat remontoitunut entisen oppilaitoksen majoitus- sekä ruokalatilat. Paikallinen poliittinen tilanne on suosiollinen; kunnanvaltuusto sekä Metsähallitus tukevat yritys- ja matkailutoiminnan kehittämistoimia. Yrityksen toimintaa kehitettäessä kohdataan kuitenkin edelleen säännöllisesti haasteita, jotka vievät työaikaa sekä vaativat ponnisteluita.

Pyörämatkailun suosio jatkaa tasaista kasvuaan, mutta pyörämatkailu on edelleen marginaalinen osa matkailumarkkinoita. Suurin osa yrityksen asiakkaista ovat kotimaisia matkailijoita, koronapandemian laannuttuakin kotimaanmatkailun kasvu on jatkunut edelleen. Etätöiden lisääntyminen vähentää työnteon paikkasidonnaisuutta, ja asiakaskuntaan kuuluukin myös hyvinvointiaan ja luonnossa liikkumisesta kiinnostuneita etätöiden tekijöitä. Etenkin Koillismaan talviset hanget houkuttelevat eteläisen suomen asukkaita.

Yrityksen jokapäiväinen toiminta on pääasiallisesti toimitusjohtajan vastuulla. Yrityksessä on yksi vakituinen työntekijä, joka toimii siistijän ja keittiöapulaisen tehtävissä. Hänen lisäksi yritys työllistää muutamia osa-aikaisia työntekijöitä. Jokamiehen oikeudet mahdollistavat Vaara Sportin pääasialliselle kohderyhmälle, urheiluseuroille ja valmennusryhmille, luontoympäristön monipuolisen hyödyntämisen.

## **Unelmaskenaario 2025 – Vaara Sport – Koillismaan helmi**

Unelmaskenaariossa Vaara Sportista ja Taivalvaaran hiihtokeskuksesta on kehittynyt ympärivuotisesti toimiva ja valtakunnallisesti tunnettu hyvinvointi- ja liikuntamatkailukokonaisuus. Alueen poliittisen toimijat; yritykset, kunta ja Metsähallitus toimivat sujuvasti yhteistyössä ja yleinen ilmapiiri on uudistushenkinen ja yrittäjyyttä tukeva. Paikkakunnalla järjestetään ympäri vuoden erilaisia

tapahtumia, jotka lisäävät tunnettuutta ja yöpymisiä alueella. Paikallisen luontoympäristön arvostaminen ja kestävä kehitys ovat yksi kehittämistyön kulmakivistä, ja myös Vaara Sport on hankkinut ympäristösertifikaatin.

Urheiluseurojen ja valmennusryhmien lisäksi pyöräilymatkailijoista on tullut Vaara Sportille ympärivuotinen merkittävä asiakasryhmä. Maastopyöräilyreitistöjä on kehitetty entisestään sekä hiihtokaudella huoltoreittien ja kelkkareittien muuttaminen monitoimireiteiksi mahdollistaa myös talvipyöräilemisen. Vaara Sportin asiakaskunta on erittäin monipuolinen, ja yrityksessä palvellaan lisäksi mm. työhyvinvointiryhmiä, harrastajaporukoita, kotimaisia ja ulkomaisia luonto- ja elämysmatkailijoita sekä matkailevia perheitä. Myös seniorimatkailijoiden määrä on lisääntynyt, ja vuokrattavissa olevat sähköavusteiset pyörät helpottavat ympäristöön tutustumista. Teknologian avulla reiteillä pysyminen on helppoa, ja retkeilyyn voi tuoda lisämaustetta esimerkiksi erilaisten geokätköily- tai suunnistussovellusten avulla.

Kotimaan matkailun suosio on kasvanut entisestään ja matkailijat etsivät uusia kotimaisia kohteita. Taivalkosken pikkukylän charmi sekä luonnon rauha ja hiljaisuus houkuttelevat erilaista kohdetta etsiviä matkailijoita. Etätöiden ja matkailun yhdistäminen ovat arkipäivää, ja tämä näkyy matkailun lisääntymisenä myös lomasesonkien ulkopuolella. Yöpymisten tasaisempi jakautuminen ympäri vuoden mahdollistaa vakituisen henkilökunnan ylläpitämisen. Vaara Sportin henkilökunta on asiantuntevaa, asiakaspalveluhenkistä ja sitoutunutta, ja hyvän asiakaskokemuksen tuottaminen onkin yrityksessä ykkössijalla.

### **Kauhuskenaariorio – Ei mennyt niin kuin Strömsössä**

Kauhuskenariossa Vaara Sportin tilanne on erittäin hankala. Yrityksellä ei ole käytössään kunnollisia tiloja (aikaisemmat tilat olivat vuokralla kunnalta). Myös paikallinen poliittinen toimintaympäristö on epävakaa ja eri toimijoiden välillä on ristiriitoja ja eriäviä mielipiteitä. Ympäröivän luontoympäristön ja retkeilyreittien hyödyntäminen asiakaskäytössä on myös hankaloitunut maanomistajien vastustuksen takia. Maastopyöräilyn suosio ei jatkakaan kasvuaan, mikä vähentää pyöräilymatkailuasiakkaita yrityksessä. Taivalkosken ja sen lähiseudun pyöräilyreitiverkosto myös pienenee dramaattisesti, kun maaperän kulumisen

vuoksi kansallispuistoissa pyöräilemistä rajoitetaan entisestään. Luontoympäristön säilyttämiseksi myös jokamiehen oikeuksia vähennetään. Kotimaanmatkailun suosio romahtaa eri tekijöiden yhteisvaikutuksesta:

- korona, tai jokin muu pandemia aiheuttaa ajoittain liikkumisrajoituksia ja tartuntavaara vähentää ihmisten matkustushalukkuutta
- pandemian aiheuttama taloudellinen lama näkyy sekä kotimaan- että ulkomaan matkailun vähenemisenä. Monet matkailualan toimijat joutuvat pakon edessä lopettamaan toimintansa
- tartuntatautiuhan väistyessä suomalaiset haluavat tauon jälkeen matkustaa enenevässä määrin ulkomaille.

Negatiivinen asenne matkustajia kohtaan kasvaa paikkakunnalla, ja tämä myös hankaloittaa yritystoimintaa. Uutta toimivaa kohderyhmää ei ole onnistuttu keksimään. Ilmastonmuutoksen vuoksi myös Taivalkoski alkaa enenevässä määrin kärsimään lumettomista talvista, ja tämä hankaloittaa entisestään haastavaa tilannetta. Epävakaiset ja hankalat sääolosuhteet hankaloittavat ajokeliä ja myös vähentävät luontomatkailun vetovoimaa.

#### **4.1.4 Määrittelyvaiheen löydöksiä ja muita puolimatkan mietteitä**

Esitutkimuksen avulla on saatu hankittua selkeä kuva Vaara Sportista ja sen tämänhetkisestä tilanteesta matkailun markkinakentällä. Benchmarkingin, PESTEL-analyysin ja skenaariotyöskentelyn jälkeen kuitenkin kaiken ylitse nousee yksi tekijä, musta joutsen, Covid-19. Kuten luvussa 4.1.2. mainittiin, ennen koronapandemiaa etenkin Lapin matkailu oli nosteessa kansainvälisten matkustajien määrän kasvun ansiosta, ja myös Koillismaan talous oli nousussa. Matkailuun satsattiin ja Koillismaan ja muun Pohjois-Suomen alueella tehtiin matkailuun liittyviä investointeja.

Tätä lukua kirjoitettaessa (marras- joulukuussa 2020) tilanne on melko huolestuttava, ja tilannetta kuvaa hyvin se, että isobritannialainen matkailujätti TUI on perunut marras-joulukuulta kaikki Suomen Lappiin suuntautuneet matkansa. Aikaisempina talvina Iso-Britanniasta on tullut Lappiin satoja tilauslentoja. (Ruokangas 2021.). Myös Vaara Sportilta on peruuntunut useita varauksia pandemian vuoksi. Näyttää kuitenkin siltä, että tunnelin päässä näkyy valoa,

ja koronarokotteen myötä vuosi 2021 toisi toivottavasti tullessaan positiivisia uutisia matkailualan toimijoille. Vaara Sportilla on vielä kaikki mahdollisuudet tavoitella unelmaskenaariotaan.

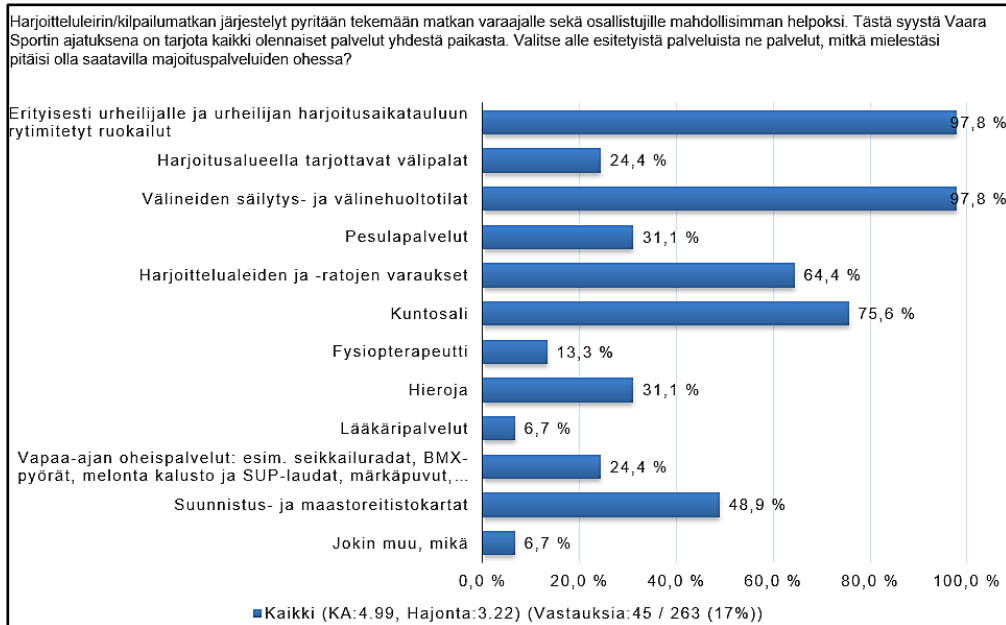
## **4.2 Tutkimusvaihe**

Tuulaniemen (2011) esittämässä palvelumuotoiluprosessissa tutkimusvaihe jaetaan kahteen osaan, asiakasymmärrykseen ja strategiseen suunnitteluun (katso taulukko 1). Tutkimusvaiheen tarkoituksena on kasvattaa asiakasymmärrystä sekä tarkentaa yrityksen tavoitteita (Tuulaniemi 2011). Asiakasymmärryksen keräämiseen käytetään tässä tutkimuksessa aikaisempia tutkimuksia sekä itse toteutettua kyselytutkimusta. Kurokawan ja Flanklin (2015, 38) mukaan palvelumuotoiluajattelun ydinajatuksena ja tavoitteena on se, että prosessin edetessä tutkija ajattelee ja tuntee kuten asiakas. Yrityksen tavoitteita muokataan niin, että se palvelee parhaiten uutta asiakasryhmää, maastopyöräilijöitä.

### **4.2.1 Aikaisempi tutkimustieto**

#### **Vaara Sportin oma sähköinen kysely**

Vaara Sportille teetettiin ennen toiminnan aloittamista, vuosien 2016–2017 aikana tilaustyönä sähköinen kysely, jonka tuloksia käytettiin ohjenuorana toimintaa rakennettaessa. Kyselyä lähetettiin Suomessa eri hiihtopiireissä toimiville seuroille - etenkin valmentajille sekä muille vaikuttavassa asemassa oleville henkilöille. Kyselyvastaukset olivat ensisijaisen tärkeitä, jotta Vaara Sport onnistuisi aidosti palvelemaan urheiluseurojen tarpeita. Painotus oli lumilajien harrastajissa. Kysely lähetettiin 263 henkilölle ja vastauksia saatiin 45 kappaletta. Kyselyssä selvitettiin, mitkä asiat ovat kohderyhmälle tärkeitä, ja myös minkä verran he olisivat valmiita maksamaan yrityksen majoituspalveluista. Kuva 16 havainnollistaa vastaajien tärkeinä pitämiä palveluita harjoitteluleirin tai kilpailumatkan aikana.



Kuva 16. Tärkeimmät palvelut harjoitteluleirin tai kilpailumatkan aikana (Vaara Sport 2017a)

Vastauksista nousee selkeästi esille kaksi tärkeintä seikkaa, jotka ovat ruokailun rytmittäminen ja välineiden huolto- ja säilytystilat. Seuraaviksi tärkeimpinä asioina pidettiin kuntosalia sekä mahdollisuutta varata harjoittelualueita ja -ratoja. Mielenkiintoinen oli myös majoitustiloihin liittyvä kysymys, jota havainnollistaa kuva 17.



Kuva 17. Tärkeimmät majoitustiloihin liittyvät seikat (Vaara Sport 2017a)



Majoitustiloihin liittyen tärkeimpinä seikkoina pidettiin puhtautta ja hyvää sänkyä. Muita tärkeinä pidettyjä tekijöitä olivat harjoittelupaikkojen läheinen sijainti, välineiden pesu- ja huoltotilat sekä majoituksen edullisuus. Kyselyssä selvitettiin myös konkreettisesti hintatasoa, ja vastaajilta kysyttiin heidän sopivana pitämäänsä hintatasoa erilaisille majoitusvaihtoehdoille. Kuva 18 tuo esille hintatasoon liittyviä havaintoja.



Kuva 18. Majoituksen sopiva hinnoittelu (Vaara Sport 2017a)

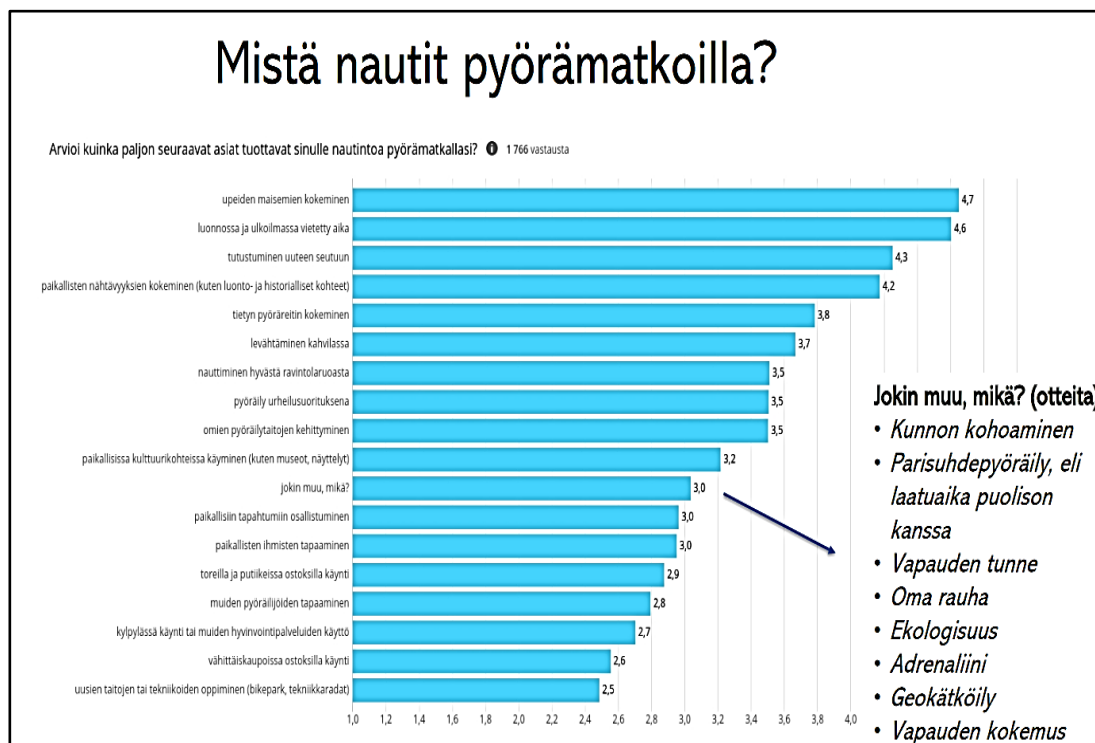
Vastauksista tulee ilmi, että vastaajat olisivat valmiita maksamaan majoitusvuorokaudesta 38,4 euroa – 63,9 euroa riippuen siitä, kuinka monta henkeä samassa huoneessa majoittuu. Vaara Sportin tämänhetkinen majoitushinnasto on kyselyn hintoja edullisempi, ja hinnat vaihtelevat 25 eurosta 55 euroon per henkilö.

### Ellaren Pyörämatkailututkimus

Matkailualan asiantuntijayritys Ellare julkaisi vuoden 2021 alussa tuloksensa kotimaan pyörämatkailututkimuksestaan (Ellare 2020). Kyselyyn vastasi 1766 osallistujaa. Osallistujista 53 % olivat miehiä ja 47 % naisia. Tutkimuksessa nousi esille monia mielenkiintoisia löydöksiä. Vastaajien keskuudessa pyöräily koetaan erittäin houkuttelevaksi matkailumuodoksi. Asteikolla 1–5, pyöräily-

matkailun houkuttavuus sai keskiarvon 4,4. Vastaajista 62 prosenttia myös arvioivat oman pyörämatkailuaktiivisuutensa kasvavan joko merkittävästi (10 %) tai jossain määrin (52 %) seuraavan vuoden aikana.

Vastaajilta myös kysyttiin, mistä he nauttivat pyörämatkoilla. Vastauksia havainnollistaa kuva 19.



Kuva 19. Mistä pyörämatkoilla nautitaan (Ellare 2020, 11)

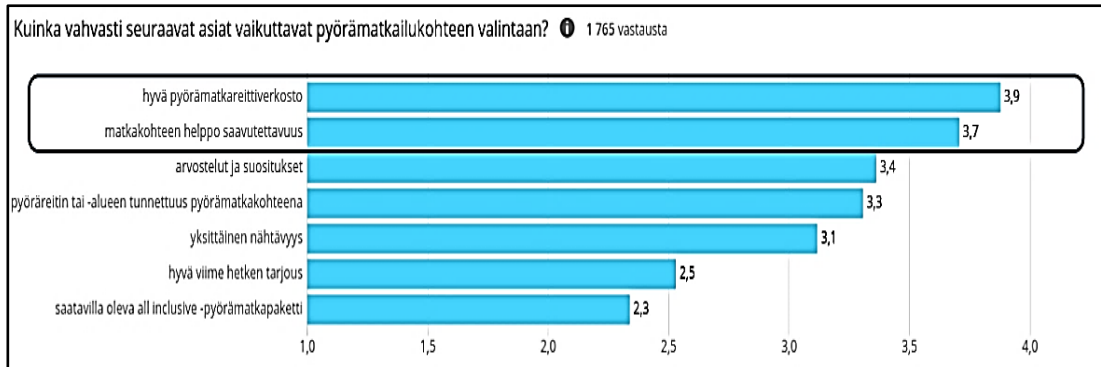
Asteikolla 1–5, viisi eniten nautintoa tuovaa seikkaa pyörämatkoilla olivat seuraavat:

- upeiden maisemien kokeminen
- luonnossa ja ulkoilmassa vietetty aika
- tutustuminen uuteen seutuun
- paikallisten nähtävyyksien kokeminen (kuten luonto- ja historialliset kohteet)
- tietyn pyöräreitin kokeminen.

Vaihtoehtoista vähiten nautintoa tuoviksi tekijöiksi osoittautuivat seuraavat viisi vaihtoehtoa:

- toreilla ja putiikeissa ostoksilla käynti
- muiden pyöräilijöiden tapaaminen
- kylpylässä käynti tai muiden hyvinvointipalveluiden käyttö
- vähittäiskaupoissa ostoksilla käynti
- uusien taitojen tai tekniikoiden oppiminen (bikepark, tekniikkaradat)

Vastaajilta kysyttiin myös pyöräilymatkakohteen valintaan vaikuttavista seikoista - tätä tarkentaa kuva 20.



Kuva 20. Pyörämatkailukohteen valintaan vaikuttavia seikkoja (Ellare 2020, 14)

Tärkeimmiksi seikoiksi pyöräilymatkakohdetta valittaessa osoittautuivat hyvä matkareittiverkosto sekä helppo saavutettavuus. Myös suosituksia sekä tunnettuutta pidettiin melko tärkeinä asioina pyöräilymatkailukohdetta valittaessa. Kyselyssä oli myös sanapareja, joista vastaajien piti valita itseään paremmin kuvaava vaihtoehto. Kuva 21 esittää sanaparikysymyksestä ilmi tulleita havaintoja.

- 72 % suunnittelee ja varaa matkan itse
- 38 % suosii hotellimajoitusta ja 29 % omatoimista majoitusta maastossa
- 70 % kokee että pyörämatka voi maksaa 100-200 €/päivä
- 66 % ottaa oman pyörän mukaan
- 62 % suosii omatoimisia retkiä
- Pyöräily-ystävällisyys on tärkeää 52%:lle
- 46 % kokee olevansa enemmän nautiskelija kun haasteita hakeva. Halu olla enemmän nautiskelija koskee myös nykyisiä haasteita hakevia

Kuva 21. Pyörämatkailijoiden profiilin tarkennus, sanaparit (Ellare 2020, 16).

Kyselyssä selvitettiin myös matkakohteen mieluisinta sijaintia, sekä mieluisinta pyöräilymaisemaa. Kolme suosituinta sijaintia olivat (1.) Turun saaristo ja Ah-

venanmaa, (2.) Tunturi-Lappi sekä (3.) Järvi-Suomi. Niin ikään kolme suosituinta ympäristöä olivat (1.) saaristo ja rannikko, (2.) järvimaisemat ja (3.) tunturialueet.

### **Pyöräpolku-hanke**

Vuoden 2015 loppuun mennessä päätynyt Pyöräpolku-hanke oli Suomen Latun organisoima hanke, jonka tarkoituksena oli selvittää:

” - maastopyöräilyreittien suunnittelun, toteuttamisen ja ylläpidon haasteita, mahdollisuuksia ja käytäntöjä. Lisäksi etsittiin keinoja kerätä, tuottaa ja jakaa maastopyöräilyn reitti-informaatiota ja muuta olosuhdetietoa ulkoilijoille.” (Suomen Latu s.a.b.)

Pyöräpolku-hankkeen tuloksena aikaansaadut materiaalit sisältävät erittäin mielenkiintoista tutkimustietoa suomalaiseseen maastopyöräilyharrastukseen liittyen. Impiö (2015) vertailee tutkimuksessaan maastopyöräilyn olosuhteiden kehittämistyötä Jyväskylässä ja Rovaniemellä. Molempien kaupunkien haasteiksi huomattiin se, että virkamiehet kokevat maastopyöräilyn extremelajina, jonka takia lajin kehittäminen voidaan nähdä vaativana. Ongelmana on myös se, että maastopyöräilyn edunvalvonta on hajanaista. Pyöräilyseurat vastaavat omista alueistaan, mutta keskitetty edunvalvonta olisi tarpeen. Tutkimus-  
hetkellä tärkein edunvalvoja on Suomen Latu.

Pajalan (2015) esityksessä puolestaan perehdytään lajin harrastajayhteistyöhön. Esityksessä kuvataan pääkaupunkiseudulla toimivan Mountain Bike Club Finland -maastopyöräilyseuran toimintaa. Harrastajayhteistyöllä tarkoitetaan sitä, että seura pitää silmällä alueen maankäytön suunnittelua, sekä toimii myös yhteistyössä Helsingin kaupungin kanssa. Seura voi näin osallistua maastopyöräilyn kehittämiseen sekä antaa käytännön apua mm. reittien suunnitteluun.

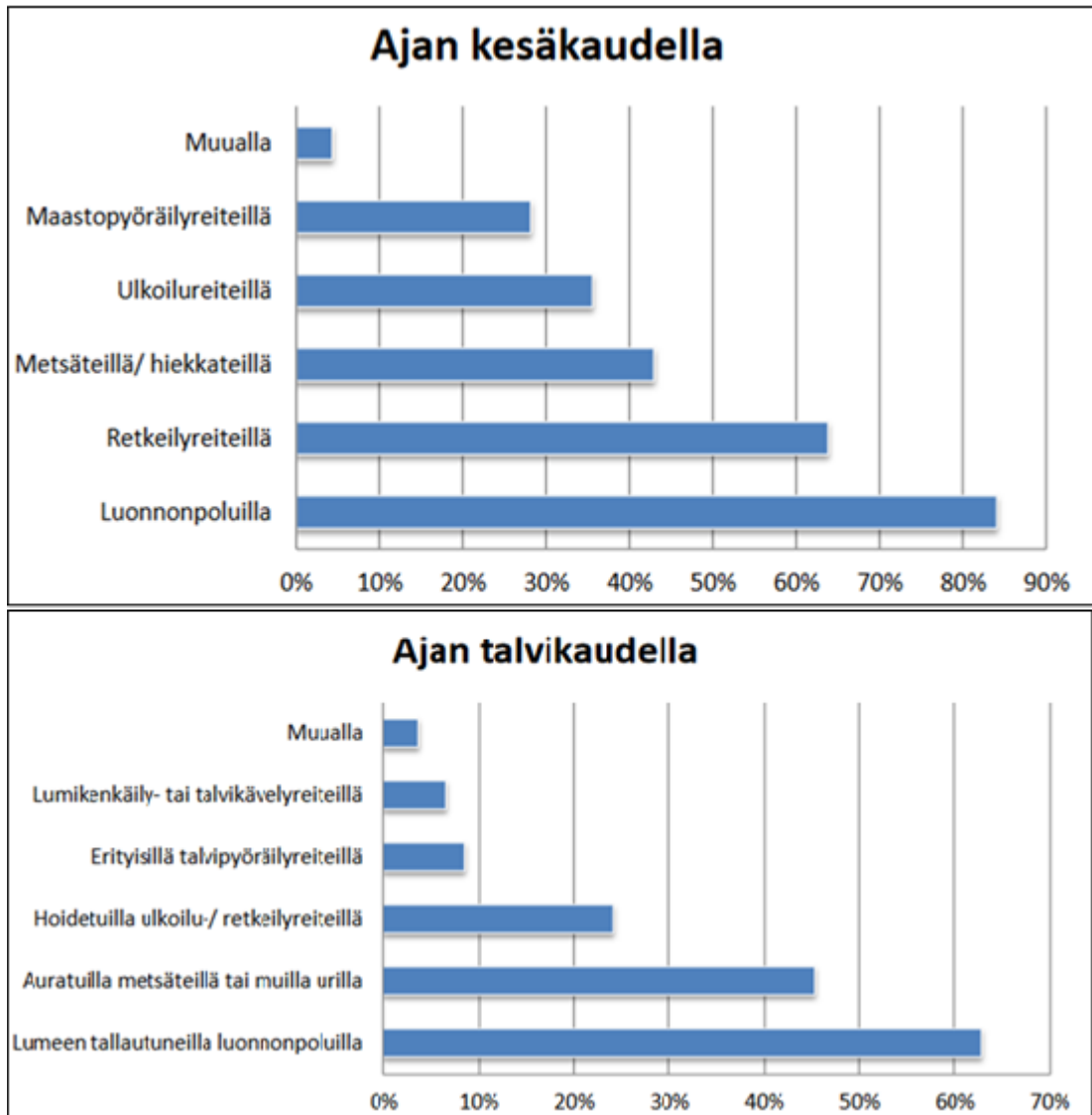
Riikosen (2015) esitys selvittää maastopyöräilyreitteihin liittyviä asioita. Ongelmallisiksi seikoiksi koetaan mm. se, että reittitiedot ovat hajallaan, ja tiedot ovat hankalasti löydettävissä. Reiteille tulisi myös selkeästi merkitä, mitkä ul-

koilu- tai retkeilyreitit ovat myös pyöräilyyn tarkoitettuja. Suurin osa suomalais-ten maastopyöräilystä tapahtuu tavallisilla metsäpoluilla, mutta niiden löytäminen vaatii paikallistuntemusta tai sisäpiiritietoa. Tarvittaisiin lisää merkittyjä reittejä, ja olisi hyvä selvittää, olisiko mahdollista perustaa esimerkiksi valtakunnallinen reitti- ja polkupankki. Tutkimushetkellä reittitietoutta on saatavilla seuraavista lähteistä:

- liikuntapaikat.fi, retkikartta.fi
- Fillarifoorumi
- blogit, harrastajien sivut tai videot
- gps-pohjaiset reittipalvelut
- matkailukohteiden omat kartat.

Useat yllä mainituista lähteistä ovat harrastajien tiedossa ja vaativat aktiivista etsimistä, mutta kokematon maastopyöräilijä tai matkailija ei niitä välttämättä löydä. Suomeen olisi myös tärkeää saada maastopyöräilyreiteille vaativuusluokittelu

Toppilan (2015) harrastajakyselyssä selkeytettiin maastopyöräilijän harrastaja-profiilia. Vastausten kokonaismäärä tai kyselyn toteuttamistapa eivät tule ilmi esityksestä. Vastaajista suurin osa on naisia, ja suurin ikäryhmä on 25–44-vuotiaat. Kuva 22 havainnollistaa maastopyöräilijöiden tyypillisimpiä harrastuspaikkoja.



Kuva 22. Maastopyöräilijöiden tyypillisimmät ajoreitit (Toppila 2015)

Kuvasta 22 on helposti nähtävissä, että enemmistö maastopyöräilijöistä käyttää sekä talvi- että kesäaikaan luonnonpolkuja. Myös retkeilyreitit sekä talvisin auratut metsätiet tai muut urat ovat maastopyöräilijöiden suosiossa.

### Muut aiheeseen liittyvät tutkimukset

Pelkästään maastopyöräilyä tai maastopyöräilymatkailua käsitteleviä tutkimuksia on haastava löytää, sillä maastopyöräily on vasta viime vuosina kasvanut marginaalilajista suuremman yleisön harrastukseksi. Liikuntamatkailuun liittyviä tutkimuksia kuitenkin löytyy, joten tässä luvussa käsitellään muutamia liikuntamatkailuun liittyviä tutkimuksia. Tarkoituksena on tuoda esille tutkimustuloksia, jotka auttavat lisäämään asiakasymmärrystä.

Vehmaan (2010) toteuttama tutkimus keskittyy liikuntamatkailuun Suomessa. Teoksessaan hän puntaroi mm. matkalle lähtemisen motiiveja. Perinteisiä matkailumotiiveja ovat pakomotiivi ja sisäisen palkinnon tavoittelu. Pakomotiivi on pakoa normaalista arjesta, ja sisäiset palkinnot voivat liittyä esimerkiksi rentoutumiseen, lepoon tai itsensä toteuttamiseen. Matkailuun liittyy myös inversio-, eli vastakkaiskäyttäytymisen ilmiö. Usein lomalla käyttäydytään eri tavalla kuin arkitodellisuudessa. (Vuoristo 1998, Vehmaan 2010, 86 mukaan.) Jokinen ja Veijola (1990) puolestaan ovat tuoneet esille hieman erilaisen näkökulman esittämällä, että matkailu- ja kulttuuriteollisuus osaltaan luovat ihmisille tarpeen aktiivilomailuun (Vehmas 2010, 86).

Vehmas (2010, 86–87) toteaa, että pakomotiivi eli eskapismi on usein olennaisena vaikuttimena liikuntamatkailussa. Myös liikunta harrastuksena on usein tilapäistä pakoa arjesta ja sen askareista. Päinvastaisen näkemyksen tähän asiaan tuo käsite vakavasta vapaa-ajasta (mts.99): ”Moniin vapaa-ajan toimintoihin, kuten esimerkiksi liikuntamatkailuun liittyy velvoitetta, sitoutumista ja vastuuta, ja ne voidaan hyvinkin rinnastaa ’tärkeisiin työmäisiin’ toimintoihin.” Haastavan harrastamisen voidaan ajatella olevan vakavaa vapaa-aikaa (Timonen 2009, Vehmaan 2010, 100 mukaan).

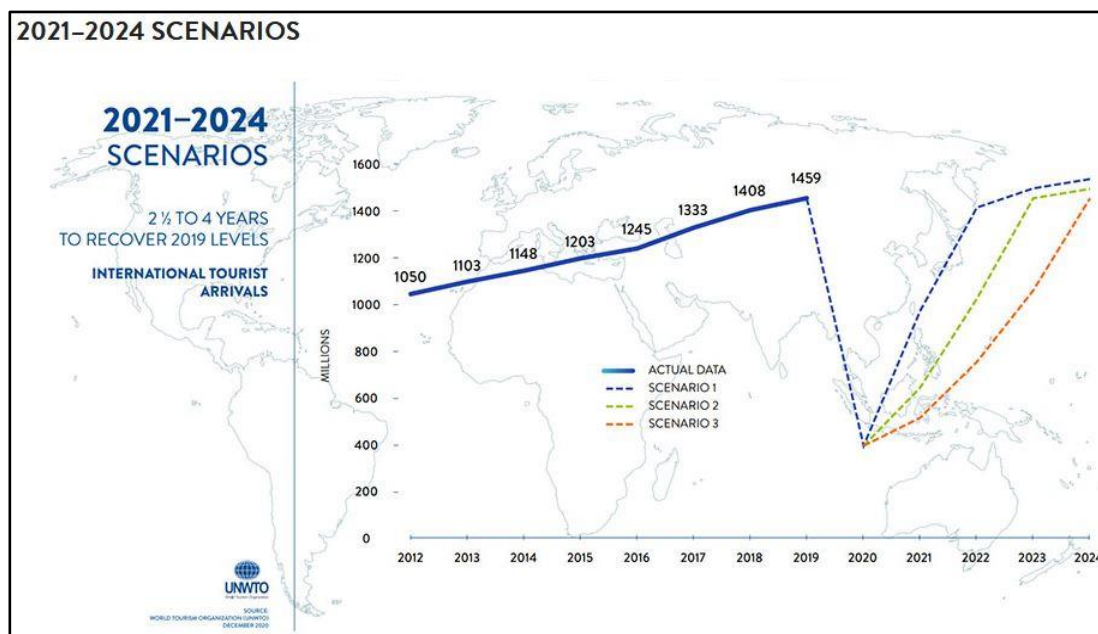
Vehmas jakaa liikuntamatkailijat neljään erilaiseen tyyppiin (mts. 148–157).

Nämä neljä tyyppiä ovat:

- velvollisuudentuntoiset suorittajat
- luontoympäristön kokijat
- länsimaiset vapaat valitsijat
- seuralliset liikkujat

Velvollisuudentuntoiset suorittajat ovat vakavan vapaa-ajan esimerkkiedustajia. Luontoympäristön kokijoille suurin vaikutin vapaa-ajan valinnoissa on heidän luontosuhteensa, kun taas länsimaiset vapaat valitsijat noudattavat porvarillisia länsimaisia kulutuskulttuuriin liittyviä arvoja. Seurallisille liikkujille yksi tärkein tekijä on sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen. (Vehmas 2010, 148–157.)

Maailman matkailujärjestö UNWTO (2020) on tehnyt mielenkiintoisia havain-  
toja koronaviruksen vaikutuksesta matkailuun, ja järjestö on myös laatinut en-  
nusteita matkailun tulevaisuudesta. Kuvassa 23 ennakoitaan matkailijamää-  
rien kehittymistä lähivuosien aikana.



Kuva 23. Matkailun tulevaisuuden näkymiä 2021–2024 (UNWTO 2020)

Koronarajoitusten takia kansainväliset matkustajamäärät romahtivat vuonna 2020. UNWTO:n ennusteessa arvioidaan että kestää 2,5 vuodesta neljään vuoteen päästä takaisin vuoden 2019 tasolle. UNWTO (2020) nostaa esille myös koronavuoden matkailutrendejä:

- lähimatkailun ja kotimaanmatkailun lisääntyminen
- luontomatkailu, maaseutumatkailu tai "road trip"-matkat
- nuoret matkailijat sinnikkäimpiä. Kypsemmän aikuisväestön ja eläkeläisten osalta matkailu on vähentynyt
- uudenlaiset huolenaiheet: terveyteen ja turvallisuuteen, sekä peruutus-  
ehtoihin liittyvät asiat
- epävakaisen tilanteen sekä matkarajoitusten vuoksi viime hetkellä tehdyt matkapäätökset ovat lisääntyneet
- vastuullisuus: kestävä kehitys, aidot kokemukset ja paikallisuus kiinnostavat.

Vaara Sportin kannalta kiinnostavia löydöksiä ovat erityisesti kotimaanmatkailun ja luontomatkailun lisääntyminen.



#### 4.2.2 Kyselytutkimus

Kuten luvussa 4.2 kerrottiin, tutkimusvaiheen tarkoituksena on kasvattaa asiakasymmärrystä. Aikaisemman tutkimustiedon lisäksi asiakasymmärrystä kasvatettiin itse toteutetun kyselytutkimuksen avulla. Opinnäytetyöni tutkimuskysymys ”*Millainen olisi mahdollisimman houkutteleva palvelukonsepti maastopyöräilijöille?*” oli kyselytutkimuksen suunnittelussa tärkein ohjenuora. Kyseyllä haluttiin selvittää vastauksia myös tutkimuskysymyksen alakysymyksille A, B ja C.

A. Keitä potentiaaliset asiakkaat ovat?

B. Millaisia palveluita maastopyöräilijät tarvitsevat?

C. Olisivatko maastopyöräilijät kiinnostuneita harrastamaan myös muita lajeja vierailunsa aikana?

Vastaajajoukoksi valittiin kotimaiset maastopyöräilyharrastajat. Luvussa 1.1 kerrotun mukaan Suomessa oli jo vuonna 2010 noin 330 000 maastopyöräilyn harrastajaa, joten Suomen mittakaavassa joukko on huomattavan suuri. Tätä kohderyhmää päätettiin tavoitella verkossa toteutettavan sähköisen kyselyn avulla, jotta kohderyhmää olisi mahdollista saavuttaa maantieteellisesti mahdollisimman laajasti. Myös koronaviruspandemian vuoksi sähköistä kyselyä pidettiin turvallisimpana vaihtoehtona.

Ennen kyselyn käynnistämistä, kysymyksiä testattiin lähipiirin vapaaehtoisten avulla, jotta saatiin korjattua virheelliset ja epäselvät kohdat. Myös Webropol-kyselystä tehtiin koekierros muutaman henkilön voimin, jotta varmistuttiin käytännön toimivuudesta.

Kysely avattiin 28.5.2020 sähköisenä Webropol-kyselylomakkeena (kyselylomake liitteessä 1) ja se oli avoinna kesäkuun 2020 loppuun saakka. Suurimman näkyvyyden saamiseksi kyselyn linkki jaettiin Facebookissa Maastopyöräily-ryhmässä. Maastopyöräily-ryhmä on yksi suurimpia kotimaisia maastopyöräilyyn liittyviä sosiaalisen median ryhmiä, toukokuussa 2021 ryhmässä oli 24 800 jäsentä. Tämän lisäksi kyselylinkki jaettiin myös Pyöräilyn kehitysryhmä -Facebook-ryhmässä. Tässä ryhmässä oli (toukokuussa 2021) vain 451 jäsentä, mutta ryhmän jäsenten ajateltiin edustavan maastopyöräilyharrastajia, jotka ovat kiinnostuneita osallistumaan maastopyöräilyä kehittävään toimintaan. Kyselylinkki jaettiin myös Vaara Sportin omilla Facebook-sivuilla.

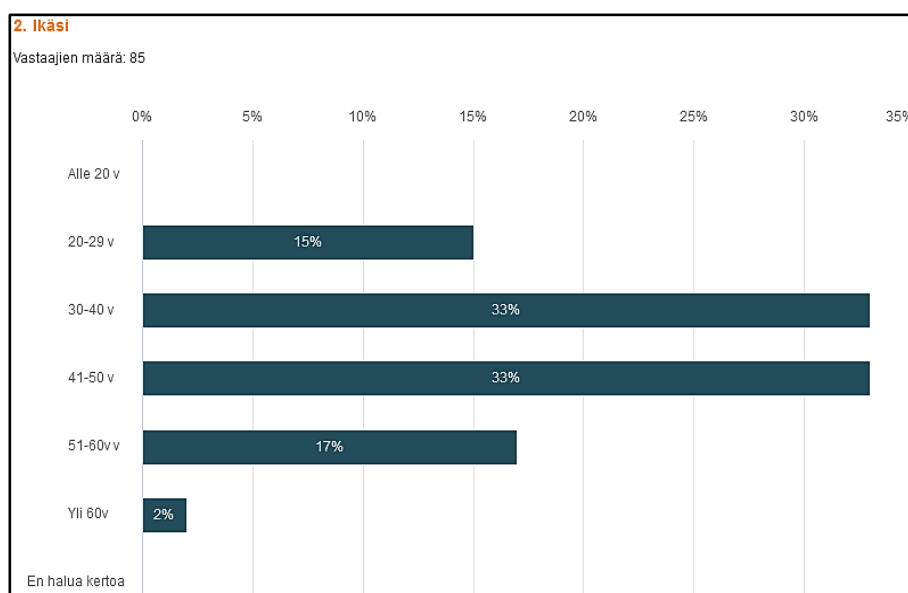
Edellä mainittujen kanavien lisäksi kyselylinkkiä oli myös jaettu eteenpäin muutamia kertoja.

Vastaushalukkuutta haluttiin kasvattaa tarjoamalla houkuttimeksi vastaajien kesken arvottavat kaksi majoituslahjakorttia. Suurin osa lomakkeen kysymyksistä olivat määrällisiä kysymyksiä, ja niitä täydennettiin muutamilla laadullisilla, avoimilla kysymyksillä. Vastauksia saatiin 85 kappaletta.

### 4.2.3 Kyselyn tulokset

#### Ketkä vastasivat?

Kyselyyn saatiin 85 vastausta. Vastaajista 55 kpl olivat miehiä ja 30 kpl naisia. Prosenttiosuuksina miesten osuus oli 65 % ja naisten osuus 35 %. Vastaajien iät vaihtelivat 20 ikävuodesta yli 60 vuoteen. Kuva 24 havainnollistaa vastaajien ikäjakaumaa.



Kuva 24. Vastaajien ikäjakauma

Valtaosa, eli 66 prosenttia vastaajista olivat 30–50-vuotiaita. Tämä tarkoittaa 55 vastaajaa. Vastaajien kotipaikkakunnat jakautuivat melko tasaisesti eri maakuntien välille, mutta muutamista maakunnista saatiin enemmän vastauksia. Taulukko 6 havainnollistaa vastaajien asuinmaakuntia.

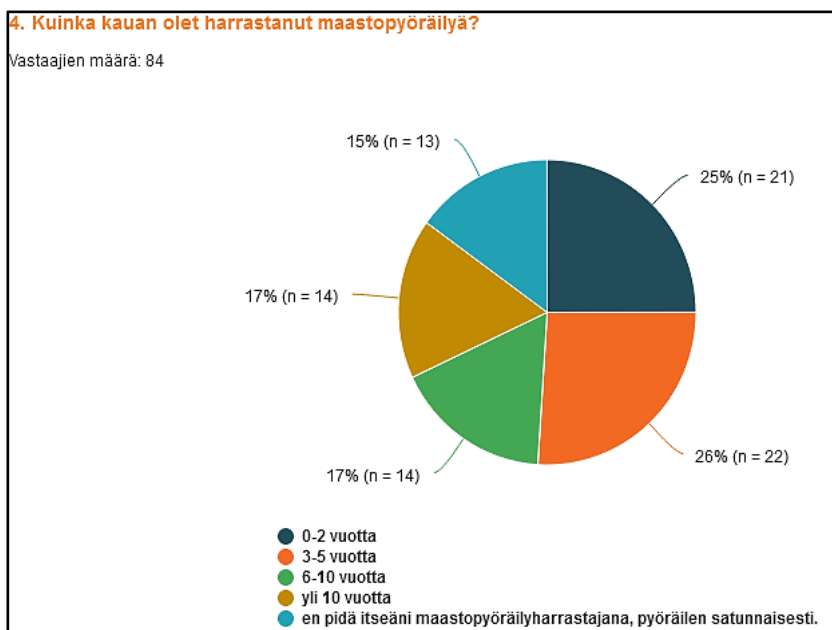
Taulukko 6. Vastaajien asuinmaakunnat.

<b>Valitse asuinalueesi</b>	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
Uusimaa	21	25 %
Pohjois-Pohjanmaa	14	16 %
Pirkanmaa	8	9 %
Keski-Suomi	6	7 %
Lappi	6	7 %
Etelä-Pohjanmaa	4	5 %
Pohjois-Savo	4	5 %
Varsinais-Suomi	4	5 %
Kainuu	3	4 %
Satakunta	3	4 %
Etelä-Savo	2	2 %
Kanta-Häme	2	2 %
Keski-Pohjanmaa	2	2 %
Pohjanmaa	2	2 %
Pohjois-Karjala	2	2 %
Päijät-Häme	2	2 %
Ahvenanmaa	0	0 %
Etelä-Karjala	0	0 %
Kymenlaakso	0	0 %

Uudeltamaalta ja Pohjois-Pohjanmaalta saatiin yhteensä 35 vastausta, ja loput vastaajat sijoittuvat muihin maakuntiin. Ahvenanmaalta, Etelä-Karjalasta ja Kymenlaaksosta ei saatu vastauksia.

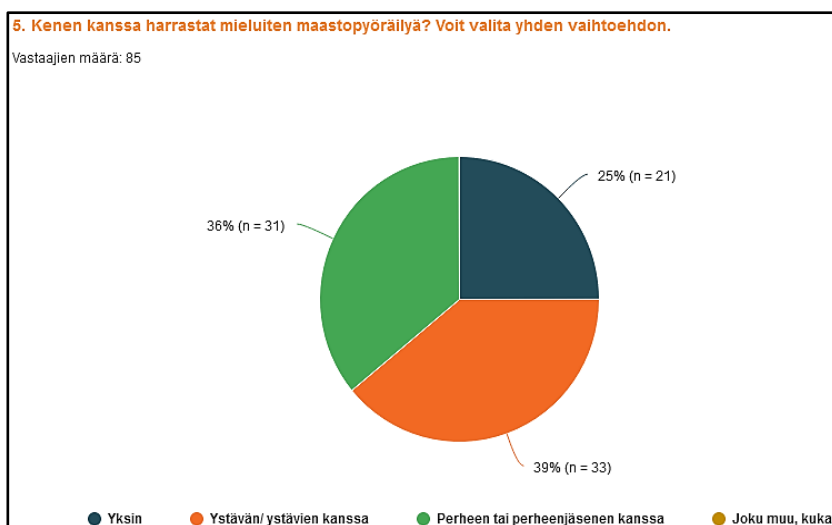
### **Miten ja kenen kanssa harrastetaan?**

Kyselyssä haluttiin myös selvittää maastopyöräilijöiden tavallisimpia harrastustapoja, -paikkoja, ja tyypillisintä harrastusseuraa. Kuva 25 havainnollistaa, kuinka pitkään vastaajat ovat harrastaneet maastopyöräilyä.



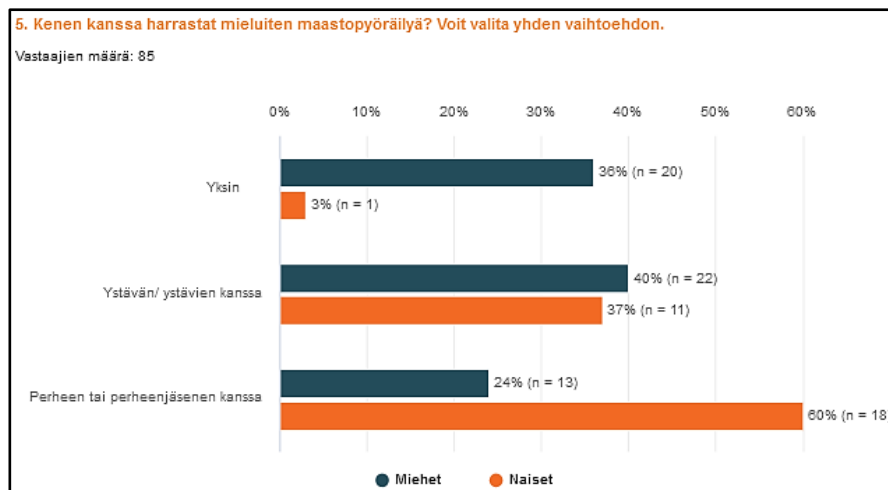
Kuva 25. Vastaajien maastopyöräilyharrastuksen kesto

Vastauksia saatiin melko tasaisesti eritasoisilta maastopyöräilyn harrastajilta. Vastaajista 43 kpl olivat harrastaneet maastopyöräilyä 0–5 vuotta, ja 28 kpl vastaajista olivat harrastaneet lajia 6–10 vuotta tai pidempään. Vastaajista 13 kpl eivät pidä itseään harrastajina, vaan pyöräilevät satunnaisesti. Vastaajilta myös kysyttiin, kenen kanssa he harrastavat maastopyöräilyä mieluiten. Kuten kuvassa 26 on nähtävissä, vastaajat harrastavat maastopyöräilyä mieluiten ystävän/ystävien kanssa (39 %), perheen tai perheenjäsenen kanssa (36 %) tai yksin (25 %).



Kuva 26. Kenen kanssa maastopyöräilyä harrastetaan

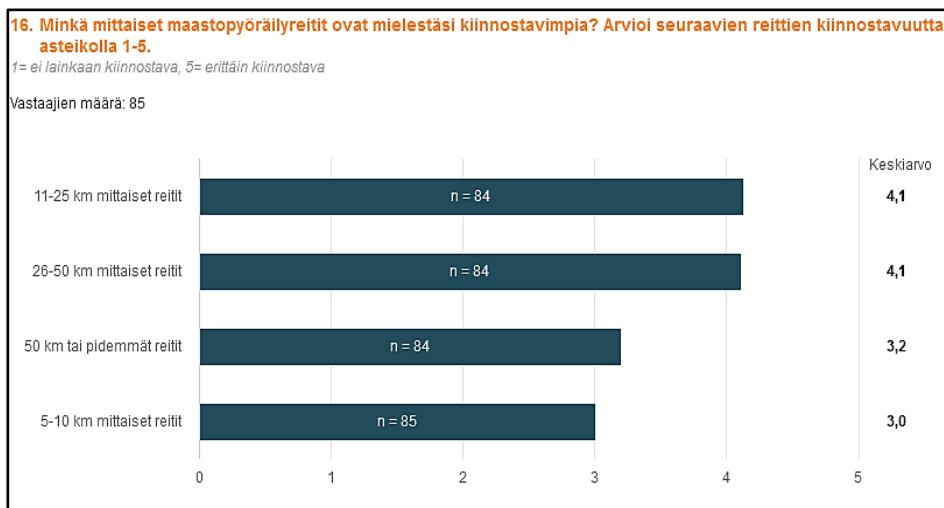
Kun vastauksia vertailtiin sukupuolten kesken, esille nousi huomattavia eroavaisuuksia. Kuva 27 vertailee naisten ja miesten vastauksia mieluisimpaan harrastusseuraan liittyen.



Kuva 27. Kenen kanssa naiset ja miehet harrastavat mieluiten maastopyöräilyä

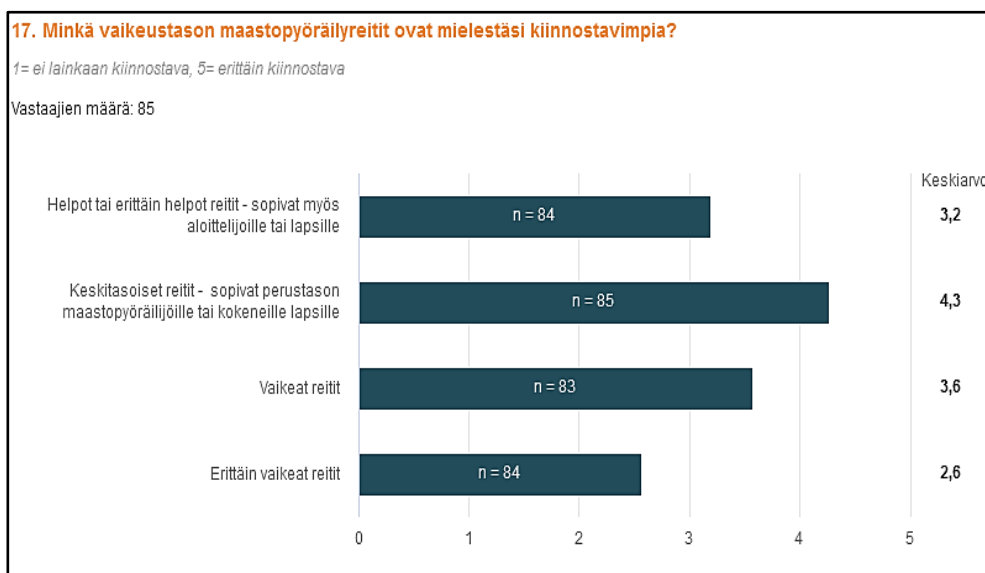
Nais- ja miespuolisista vastaajista lähes yhtä suuri osuus harrastaa maastopyöräilyä mieluiten ystävän tai ystävien kanssa, mutta yksin pyöräilevistä ehdoton enemmistö on miehiä. Kyselyn naispuolisista vastaajista ainoastaan yksi vastasi pyöräilevänsä mieluiten yksin. Perheen tai perheenjäsenen kanssa harrastavista taas suurin osa on naisia.

Vastaajien harrastustapoja selvitetessä haluttiin myös tarkastella, millaiset reitit ovat vastaajien mielestä kiinnostavimpia. Kuvassa 28 eritellään vastaajien mielestä kiinnostavimman mittaisia maastopyöräilyreittejä. Vastaajat arvioivat eri mittaisten reittien kiinnostavuutta asteikolla yhdestä viiteen.



Kuva 28. Eri mittaisten maastopyöräilyreittien kiinnostavuus (asteikolla 1–5)

Vastaukset osoittivat, että 11–25 kilometrin sekä 26–50 kilometrin mittaiset reitit olivat keskiarvoissa mitattuna kaikista kiinnostavimpia. Kuitenkin myös lyhyet, 5–10 kilometrin mittaiset reitit, sekä pitkät yli 50 kilometrin reitit saivat verrattain hyvät keskiarvolukemat. Kyselyssä selvitettiin myös, minkä vaikeustason maastopyöräilyreitit ovat vastaajien mielestä kiinnostavimpia. Vastauksia havainnollistaa kuva 29.

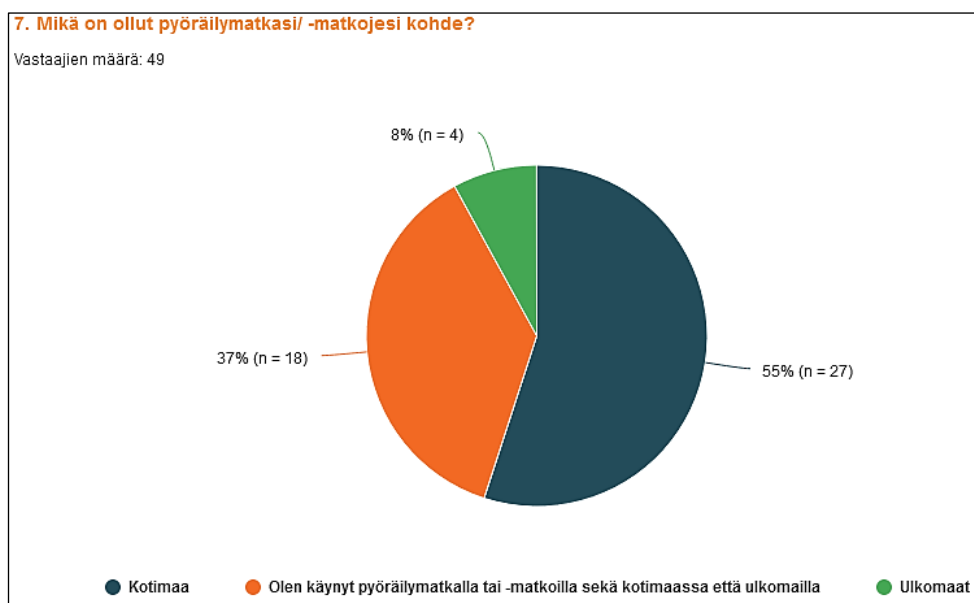


Kuva 29. Eri tasoisten maastopyöräilyreittien kiinnostavuus (asteikolla 1–5)

Keskitasoiset reitit osoittautuivat selkeästi kiinnostavimmaksi vaihtoehdoksi. Vaikeat reitit saivat myös yllättävän hyvän arvosanan, 3,58. Helpoilla tai erittäin helpoilla reiteillä on myös kysyntää, arvosanan ollessa yli 3. Ei liene yllätyksellistä, että erittäin vaikeat reitit ovat saivat pienimmän keskiarvon.

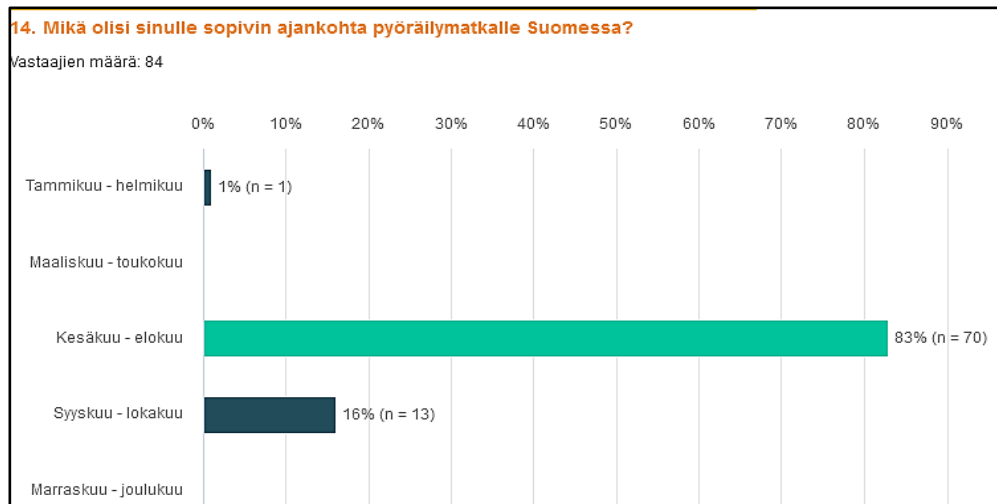
## Pyöräilymatkalla

Vastaajille esitettiin useita pyöräilymatkailuun liittyviä kysymyksiä. Vastaajista hieman yli puolet, eli 58 prosenttia (n=49) on käynyt joskus pyöräilymatkalla. Pyöräilymatkalla käyneiltä selvitettiin lisäksi myös aiemmin tehdyn pyöräilymatkan/ -matkojen kohdetta, kuva 30 havainnollistaa vastauksia.



Kuva 30. Aikaisemmin tehtyjen pyöräilymatkojen kohde

Vastaajista 18 kpl oli käynyt pyöräilymatkalla tai -matkoilla sekä kotimaassa että ulkomailla, 27 kpl oli käynyt pelkästään kotimaassa, ja 4 kpl oli käynyt pyöräilymatkalla pelkästään ulkomailla. Kyselyvastauksista tuli myös ilmi, että vastaajista 90 % suunnittelee pyöräilymatkaa tai haaveilee sellaisesta. Oli kiinnostavaa myös selvittää, mitkä ajankohdat koetaan sopivimpana suunnitella pyöräilymatkaa Suomessa. Kuva 31 demonstroi vastauksia.



Kuva 31. Sopivin ajankohta pyöräilymatkalle Suomessa

Kuten kuvasta näkyy, kesä-elokuuta pidettiin ehdottomasti sopivimpana pyöräilymatkan ajankohtia. Vastaajista 13 piti syys-lokakuuta sopivimpana ajankohtana, kun taas tammi-helmikuuta piti sopivimpana ajankohtana vain yksi vastaaja. Maalis-toukokuu ja marras-joulukuu eivät saaneet yhtään kannattajaa.

Kyselyssä myös selvitettiin asteikolla 1–5, kuinka kiinnostavina vastaajat pitivät erilaisia pyöräilyyn liittyviä aktiviteetteja pyöräilymatkan aikana tai sitä suunnitellessa. Tätä selventää kuva 32.



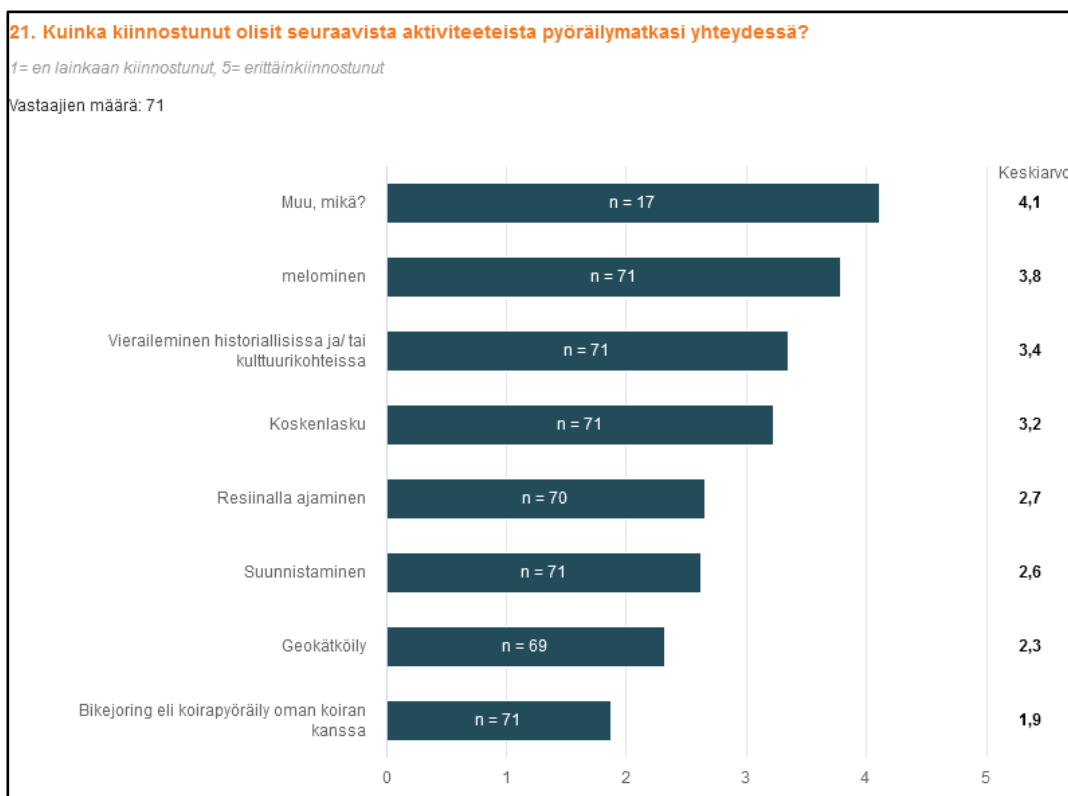
Kuva 32. Erilisten aktiviteettien kiinnostavuus (asteikolla 1–5) pyöräilymatkan aikana tai sitä suunnitellessa



Keskiarvoissa mitattuna, pyöräilymatkalla pidettiin kiinnostavimpana omatoimista maastopyöräilyä yksin tai omassa porukassa. Seuraavaksi korkeimman keskiarvon sai avoimeksi jätetty kohta ”muu, mikä?”. Muu, mikä -kohtaan vastauksensa jätti tosin vain kymmenen vastaajaa. Alla avoimeen kenttään kirjatut vastauksia:

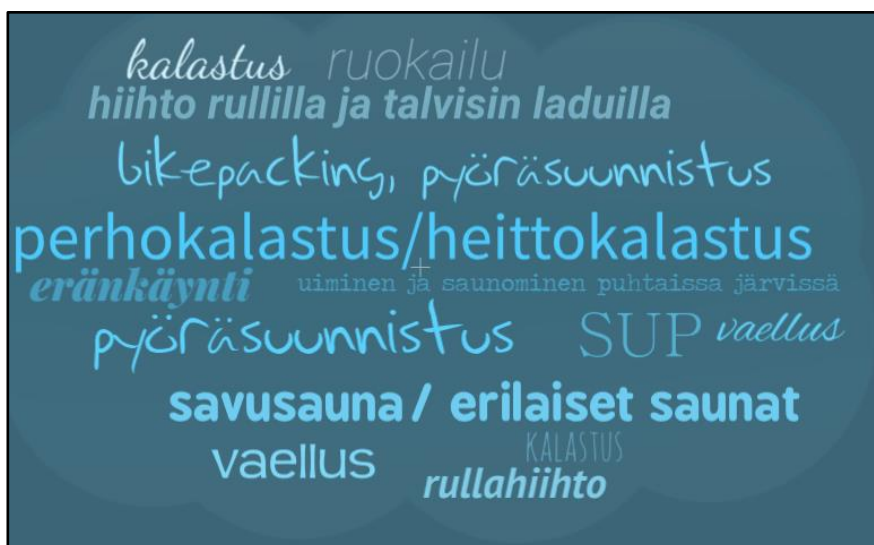
- retkeilyn ja pyöräilyn yhdistäminen (pitkä reittiverkosto, joka mahdollistaa vaellustyyppisen pyöräilyn (esim 300 km)
- ladattava gpx-jälki reiteistä, pesupaikka pyörälle
- koneellisesti rakennettuja reittejä tyyliin: <https://www.youtube.com/watch?v=jXahWYNMSww>
- pyöräilyvaellus majoituksineen ja ruokailuineen
- maastopyöräilyopetusta
- maantiepyöräily
- lapsille sopivat reitit

Loput neljä vaihtoehtoa saivat kukin melko tasaisen kannatuksen. Kyselyssä haluttiin myös selvittää, olisivatko vastaajat kiinnostuneita yhdistämään pyöräilymatkaansa sellaisia aktiviteetteja, jotka eivät liity pyöräilemiseen. Kun kysyttiin, olisivatko he kiinnostuneita yhdistämään pyöräilymatkaansa muita aktiviteetteja, 83 % vastaajista vastasi myönteisesti. Loput 10 kpl vastasivat ”en osaa sanoa”, ja neljä vastaajaa eivät olleet ollenkaan kiinnostuneita muista aktiviteeteista. Lisäaktiviteeteista kiinnostuneilta kysyttiin vielä tarkentava jatkokysymys erilaisten aktiviteettien kiinnostavuuteen liittyen. Vaihtoehdoiksi valittiin aktiviteetteja, joita olisi mahdollista harrastaa Taivalkoskella tai sen läheisyydessä. Kuva 33 havainnollistaa vastauksia.



Kuva 33. Erilaisten aktiviteettien kiinnostavuus (asteikolla 1–5) pyöräilymatkan yhteydessä

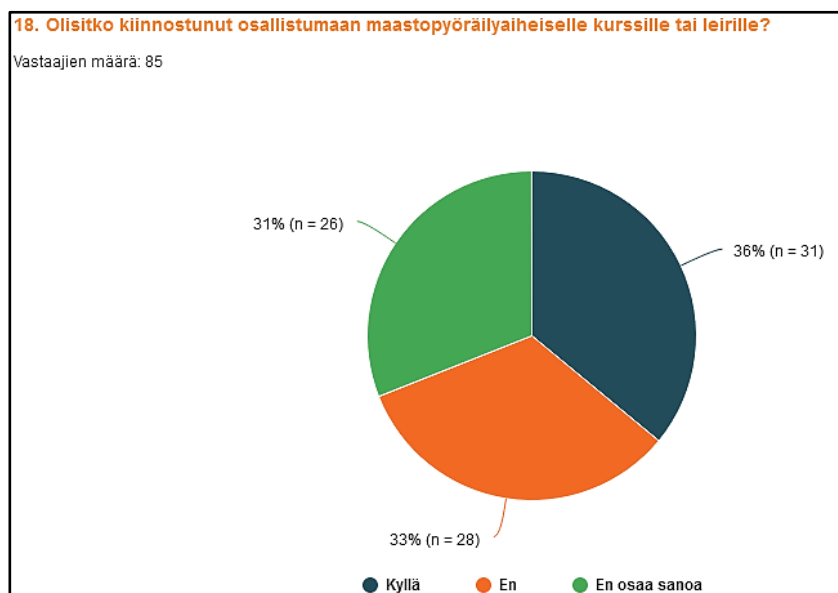
Vastausten keskiarvoja vertailtaessa, tarjotuista aktiviteeteista kiinnostavimpina pidettiin melomista, historiallisissa tai kulttuurikohteissa vierailemista sekä koskenlaskua. Nämä kaikki saivat yli 3 keskiarvon. Loput vaihtoehdoista: resiinalla ajaminen, suunnistaminen, geokätköily ja koirapyöräily, saivat alle 3 keskiarvon. Vaihtoehto muu, mikä? sai suurimman keskiarvon, yli 4. Kuvassa 34 on sanapilvi, joka on koottu avoimeen kohtaan kirjoitetuista vastauksista.



Kuva 34. Kiinnostavia aktiviteetteja pyöräilymatkan yhteydessä

Esille nousi monenlaisia aktiviteettivaihtoehtoja. Näistä suurin osa ovat joko jo nyt, tai yhteistyökumppanien avulla helposti toteutettavissa myös Vaara Sportin asiakkaille. Lähes kaikki vastaajien ehdottamista aktiviteeteista, kuten vaelus, eränkäynti, kalastus, pyöräsuunnistus ja hiihtäminen, liittyvät luontoon ja luonnossa liikkumiseen, eivätkä vaadi suuria investointeja.

Pyöräilymatkailuun liittyen, vastaajilta kysyttiin myös, olisivatko he kiinnostuneita osallistumaan maastopyöräilyaiheiselle kurssille tai leirille. Vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti kolmen eri vaihtoehdon kesken, kuva 35 selventää tätä.



Kuva 35. Maastopyöräilyaiheisen kurssin tai leirin kiinnostavuus

Huomioon otettavaa on se, että vaikka vastaajista vain kolmasosa vastasi kysymykseen kyllä, kolmasosa vastasi myös ”en osaa sanoa”, eli on oletettavaa, että ainakin osa heistä saattaisi olla kiinnostuneita, mikäli sopivanlainen kurssi tai leiri olisi tarjolla. Suoraan kieltävästi vastasi niin ikään kolmasosa vastaajista. Tähän kysymykseen myöntävästi vastanneille 31 vastaajalle esitettiin vielä jatkokysymys mieluisimpaan maastopyöräilyleiri- tai kurssiseuraan liittyen. Kuvassa 36 on ylempänä kaikkien vastaukset, ja alempana naisten ja miesten vastaukset eriteltyinä.



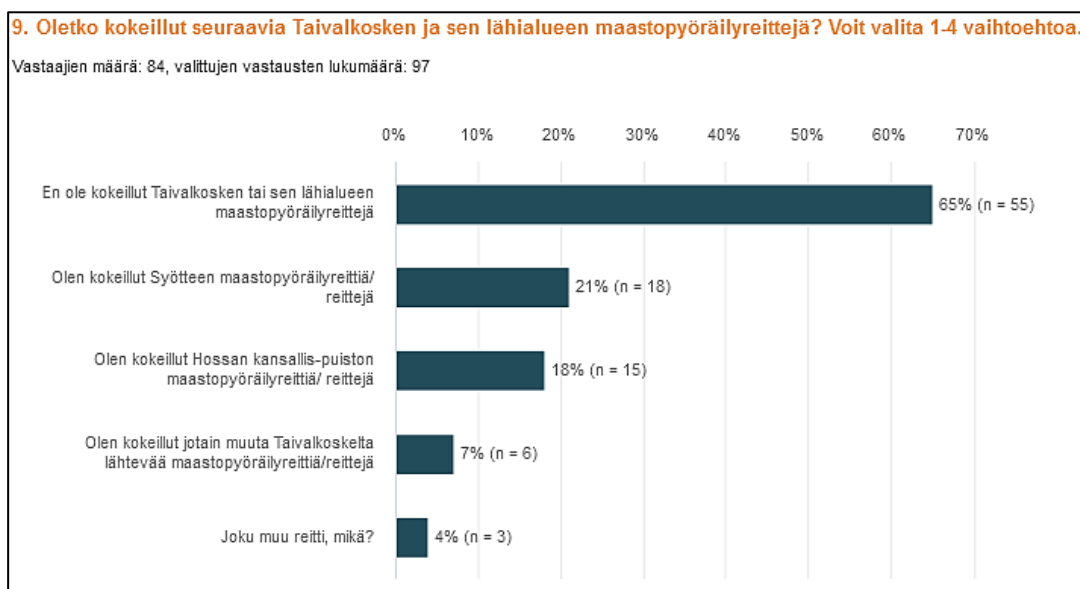
Kuva 36. Kenen kanssa maastopyöräilyleirille tai -kurssille osallistutaan mieluiten

Vastaajista 11 kpl osallistuisi kurssille tai leirille mieluiten yksin ja 11 kpl mieluiten perheenjäsenen tai puolison kanssa. Ystävän kanssa kurssille tai leirille osallistuisi mieluiten 9 vastaajaa. Vastaajajoukosta miehiä oli 21 ja naisia 10 kpl. Kun heidän vastauksiaan tarkastellaan lähemmin, huomataan, että tästä joukosta naiset osallistuvat mieluiten ystävän kanssa, kun taas miehet osallistuvat mieluiten joko perheenjäsenen tai puolison kanssa tai yksin.

### Pyöräilymatkalla Taivalkoskella ja Koillismaalla

Kyselylomakkeessa tutkittiin myös Taivalkosken ja sen lähiseutujen vetovoimaa pyöräilymatkailijan näkökulmasta. Ensiksi vastaajilta kysyttiin, ovatko he

käyneet aikaisemmin Taivalkoskella. Vastaajista 57 % (n= 48) vastasi myöntävästi. Vastaajilta kysyttiin myös, ovatko he kokeilleet tiettyjä Taivalkoskella ja sen lähialueella sijaitsevia maastopyöräilyreittejä. Vastaajien oli mahdollista valita 1–4 vaihtoehtoa. Tästä tarkemmin kuvassa 37.



Kuva 37. Oletko kokeillut seuraavia Taivalkosken ja sen lähialueen maastopyöräilyreittejä?

Suurin osa vastaajista ei ollut kokeillut Taivalkoskella tai sen lähialueella sijaitsevia maastopyöräilyreittejä. Kuitenkin Syötteen reitti/ reitit olivat tuttuja 18 vastaajalle, ja Hossan reitti/ reitit 15 vastaajalle. Kuusi vastaajista oli kokeillut jotain muita Taivalkoskelta lähteviä maastopyöräilyreittejä. Avoimeen kohtaan vastanneet olivat kirjanneet Kylmäluoman ja Suomussalmen reitit.

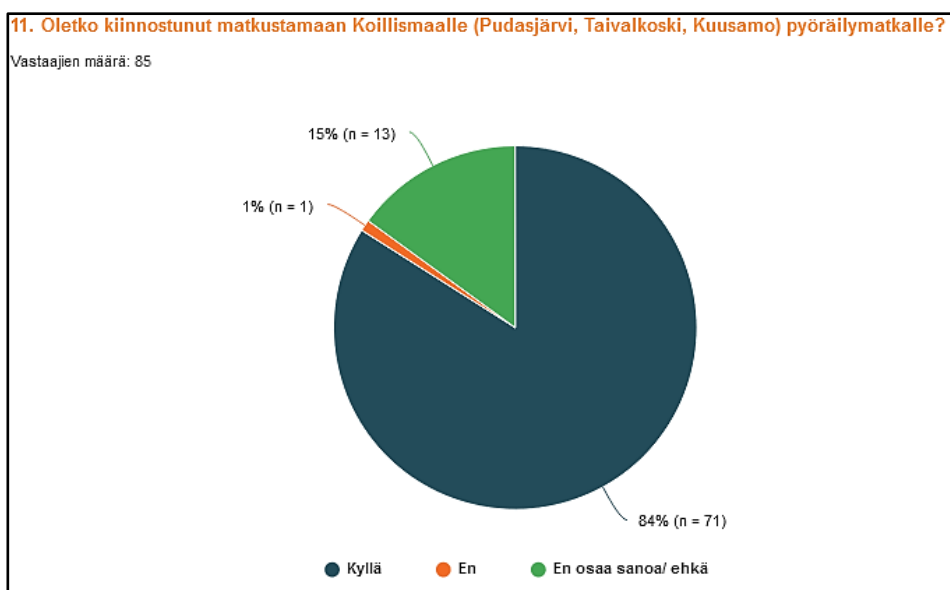
Reittejä kokeilleille 30 vastaajalle esitettiin vielä jatkokysymys reittien mielekkyyteen liittyen. Kuva 38 havainnollistaa vastauksia.



Kuva 38. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin reitteihin

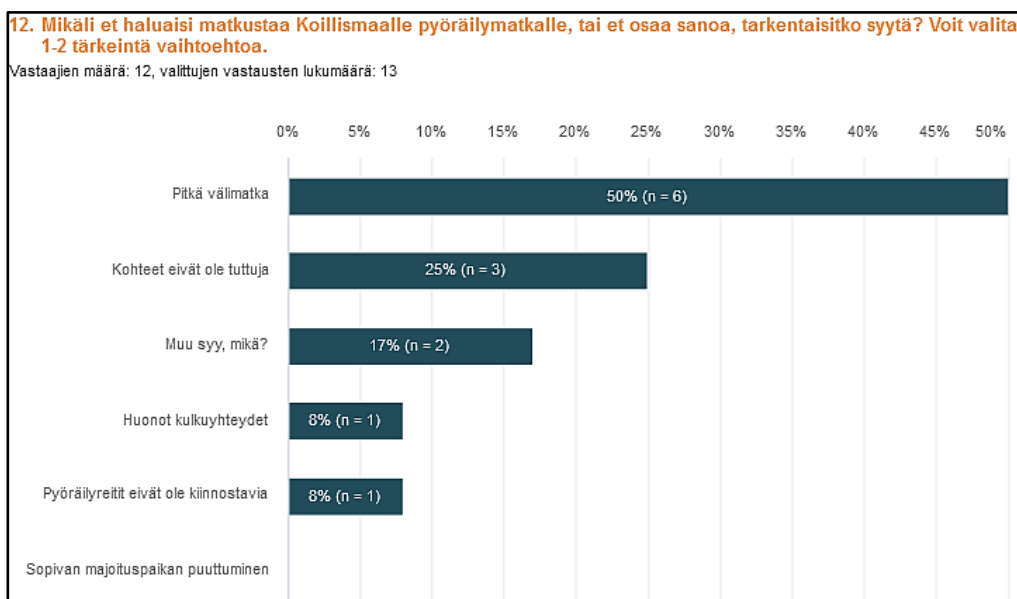
Asteikolla 1–5, kaikki reitit saivat verrattain hyvät keskiarvot. Arvosanojen lisäksi vastaajien oli mahdollista myös valita vaihtoehto ”en osaa sanoa/ en ole kokeillut reittiä”. Tämä vaihtoehto ei vaikuttanut keskiarvojen laskentaan. Molemmat, sekä Syötteen että Hossan reitit saivat yli 4 keskiarvon. Muillakin reiteillä keskiarvo oli yli 3.

Kyselyssä selvitettiin myös vastaajien matkustushalukkuutta Koillismaalle. Kuva 39 havainnollistaa vastauksia.



Kuva 39. Oletko kiinnostunut matkustamaan Koillismaalle pyöräilymatkalle?

Vastaajista selkeä enemmistö olisi kiinnostunut matkustamaan Koillismaalle pyöräilymatkalle, 15 % ei osaa sanoa ja 1 % ei ole kiinnostunut. Muille kuin myöntävästi vastanneille, esitettiin jatkokysymys, jolla haluttiin selvittää heidän vaikuttimiaan. Kysymykseen vastasi 12 henkilöä, ja heitä ohjeistettiin valitsemaan 1–2 tärkeintä syytä, miksi he eivät haluaisi matkustaa Koillismaalle, tai miksi eivät osaa sanoa. Kuva 40 selkeyttää vastauksia.



Kuva 40. Mikäli et haluaisi matkustaa Koillismaalle pyöräilymatkalle, tai et osaa sanoa, tarkentaisitko syytä?

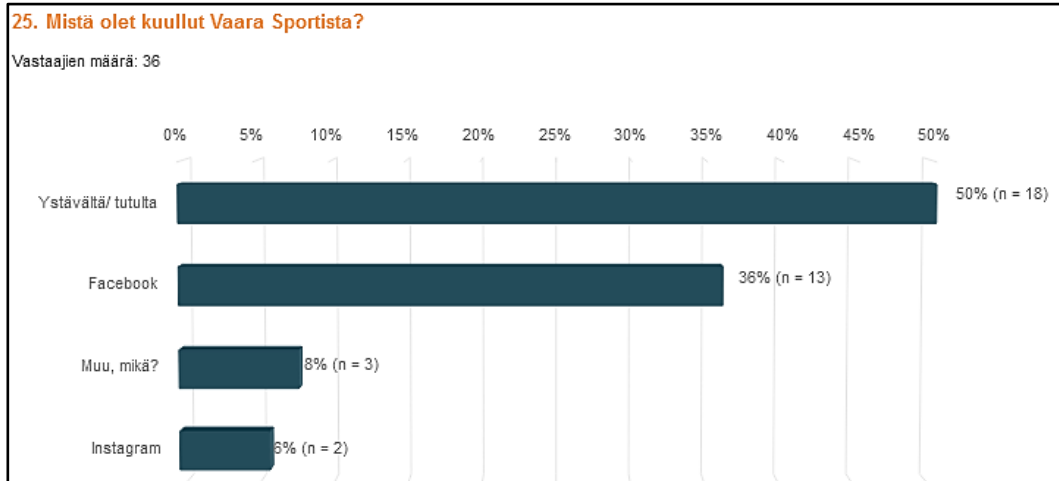
Suurin syy olla matkustamatta Koillismaalle näyttäisi olevan pitkä välimatka. Myös kohteiden tuntemattomuus (n=3) sekä muut syyt (n=2) saivat kannatusta. Avoimeen "muu syy, mikä?" -kohtaan saatiin seuraavia kommentteja:

- en osaa sanoa :D Olen käynyt Taivalkoskella vain talvella
- kiinnostavimmat aktiviteetit sillä suunnalla olisivat metsästys ja hiihto.

Huonot kulkuyhteydet ja ei-kiinnostavat pyöräilyreitit saivat molemmat yhden vastauksen.

### **Majoitus ja Vaara Sport**

Vastaajilta kysyttiin myös Vaara Sportiin sekä hostellimajoittumiseen liittyviä kysymyksiä. Heiltä kysyttiin, ovatko he kuulleet Vaara Sportista. Neljäkymmentäkaksi prosenttia vastasi myöntävästi, ja 58 % kieltävästi. Haluttiin myös selvittää, mistä he ovat kuulleet Vaara Sportista. Vastauksia havainnollistaa kuva 41.

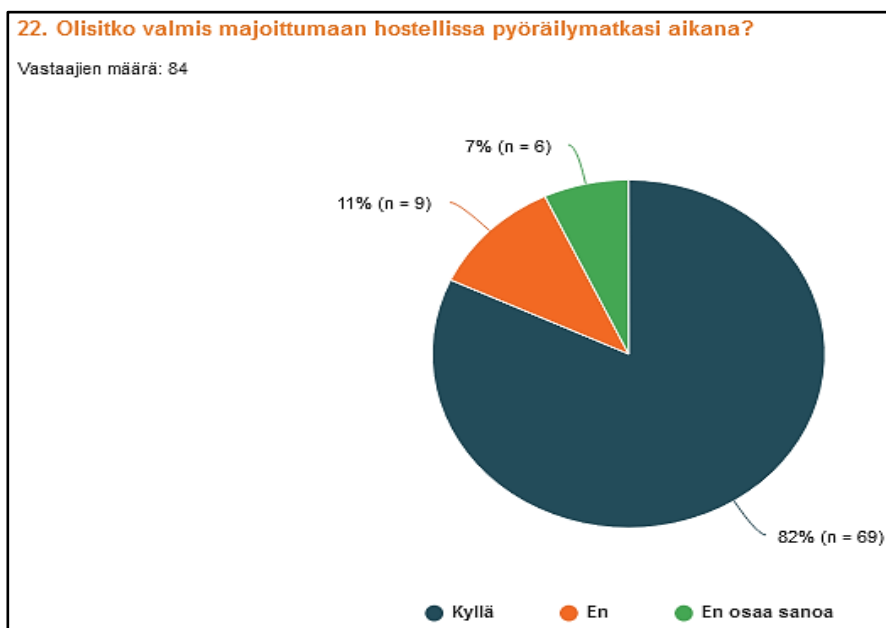


Kuva 41. Mistä olet kuullut Vaara Sportista?

Suurin osa vastaajista olivat kuulleet Vaara Sportista joko ystävältä/ tutulta, tai Facebookin kautta. Instagramin välityksellä Vaara Sportista olivat kuulleet kaksi vastaajaa. Avoimeen ”Muu, mikä” -kohtaan vastanneet kolme vastaajaa vastasivat seuraavin tavoin:

- olen majoittunut VaaraSportissa
- olen kotoisin Taivalkoskelta
- olen yöpynyt siellä Rajalta rajalle -hiihtotapahtumassa.

Koska Vaara Sport on hostelli, oli tärkeää selvittää, kuinka tutkittavassa kohderyhmässä suhtaudutaan hostellimajoittumiseen.

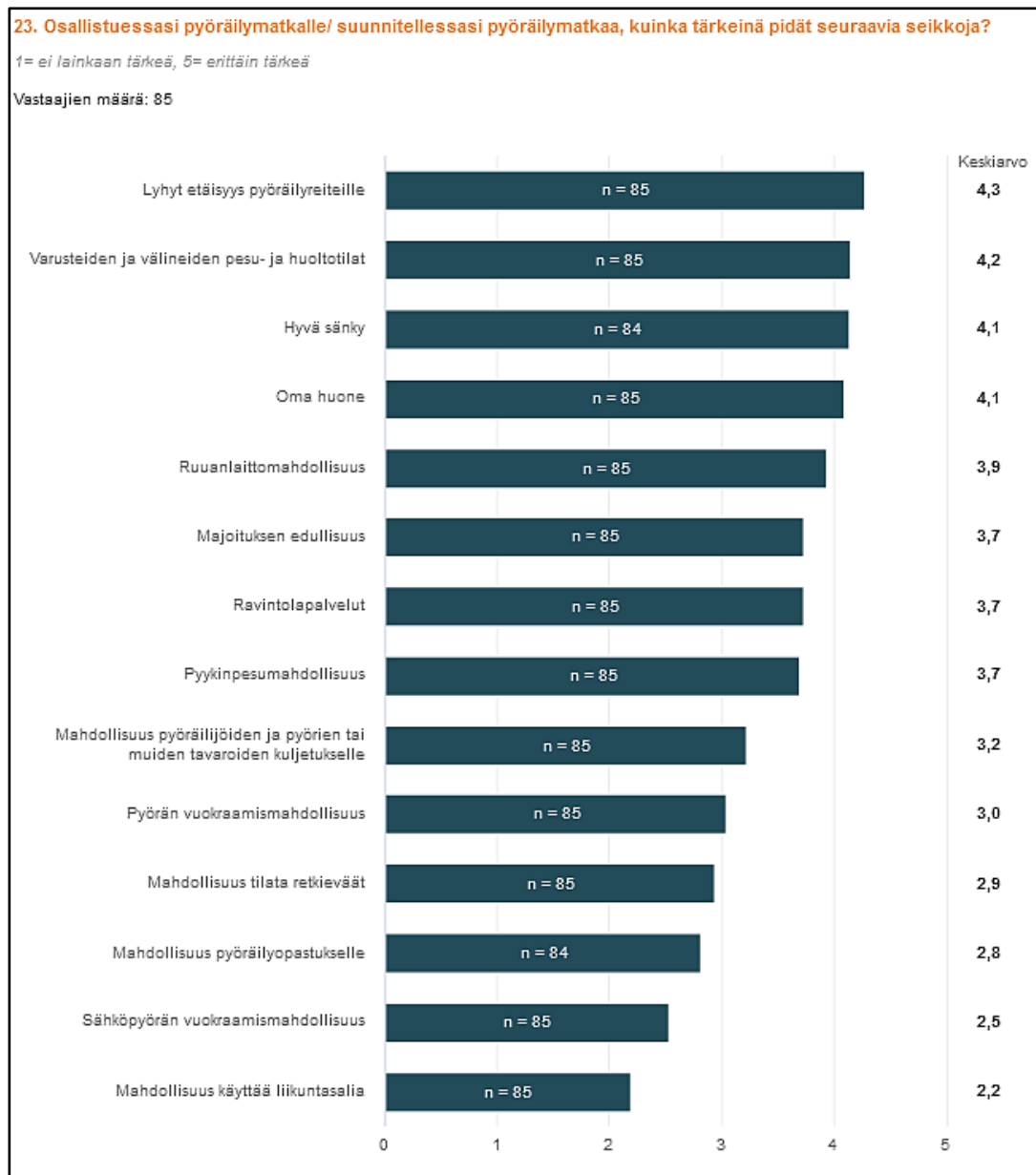


Kuva 42. Olisitko valmis majoittumaan hostellissa pyöräilymatkasi aikana?



Kuten kuvasta 42 näkyy, 82 prosenttia vastaajista olisivat valmiita majoittumaan hostellissa pyöräilymatkansa aikana. Kieltävästi vastasi 11 % ja 7 % vastaajista eivät osanneet sanoa.

Tämän lisäksi vastaajilta kysyttiin myös majoitustiloihin ja niiden ympäristöön liittyvä kysymys. Haluttiin tietää, mitä seikkoja he pitävät tärkeinä ollessaan pyöräilymatkalla tai suunnitellessaan sellaista. Kuva 43 havainnollistaa vastauksia.



Kuva 43. Tärkeitä seikkoja pyöräilymatkalle osallistuttaessa tai suunniteltaessa pyöräilymatkaa

Kutakin seikkaa arvioitiin asteikolla yhdestä viiteen. Vastaajat pitivät useita ehdotetuista tekijöistä tärkeinä, sillä 14 vaihtoehdosta yhdeksän saivat yli 3 keskiarvon. Näistä neljä vaihtoehtoa sai yli 4 keskiarvon:

- lyhyt etäisyys pyöräilyreiteille
- varusteiden ja välineiden pesu- ja huoltotilat
- hyvä sänky
- oma huone.

Retkieväiden tilaamismahdollisuutta, pyöräilyopastusta, sähköpyörän vuokraamismahdollisuutta ja liikuntasalin käyttömahdollisuutta ei koettu kovinkaan tärkeinä, ne saivat kaikki alle 3 keskiarvon.

### Avoimet kommentit

Kyselyn lopussa vastaajille annettiin mahdollisuus kommentoida vapaasti joko kyselyä tai kyselyn aihetta. Näitä avoimia kommentteja jätettiinkin runsaasti, viisitoista kappaletta. Kommentit on jaoteltu taulukkoon 7 erilaisten teemojen mukaan.

Taulukko 7. Kyselylomakkeen avoimet kommentit taulukoituna teemoittain.

<b>Palveluun liittyviä kehitysideoita</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaikka haluan pyöräillä yksin voisi se tietysti reissuun lähtöä auttaa jos lähellä olisi lapsiperheille sopivaa tekemistä. Myös lastenhoitopalvelut olisi iso plussa. Esim joku kerho lapsille</li> <li>• Matkailussa olisi mielestäni tärkeää huomioida myös kokeneiden pyöräilijöiden tarpeet ja toiveet, sillä aloittelijoille tuntuu olevan kaikkialla paljon ajettavaa. Toivoisinkin siis, että pyörämatkailua pystyttäisiin ylläpitämään ja edistämään kotimaassa myös kokeneiden ja taitavien pyöräilijöiden tarpeisiin.</li> <li>• Olen maastopyöräilyn muutaman vuoden, mutta olisi mukava päästä tutustumaan eri reitteihin lähisellä ohjatusti porukalla</li> <li>• Kehittäminen reittiverkosto edellä. Kannattaa keskittyä reittiverkoston kokoamiseen ja yhdistelemään jonolemassa olevia reittejä. Etelä-Suomesta asti ei kannata lähteä, jos tarjolla on vaan 20km lenkkejä. Ajettavaa tulisi olla moneksi päiväksi. Hyvä reittiverkosto niittää mainetta, kerää porukkaa, ja sitä kautta mah-</li> </ul>

	<p>dollistuu myös palveluiden kehittyminen. Jos olisi selkeitä reittejä yhteensä 300km sopivilla taukupaikoilla, olisin heti paikalla. Hossan ja lähiympäristön alueella olisi hyvät mahdollisuudet kehittyä kovaksi pyöräilyalueeksi (mitä se toki on jo). Tsempata tarvii, sillä esim. isot pohjoisen keskukset investoivat isosti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reittiyhteydet, maastopyöreittit siis, hossasta ja syötteeltä sinne olisi toimiva ratkaisu. Ko kohteiden hyvällä maineella taivalkoskenkin olisi helppo ratsastaa, jos on hyvät yhdysreitit.</li> <li>• Pyöräily/perinneruuan valmistus. Pyöräily/kalastus ja valmistus.Maastossa pikakurssi pyörän korjaamisesta..</li> <li>• Ruokakulttuurin ja pyöräilyn yhdistelmä, perinneruuan valmistaminen. Pyörän korjaamista maasto-olosuhteissa. Erityisryhmien pyöräilyretkiä. Pyöräily ja kalastus sekä saliin käsittely. Luontokuvaus sekä kasvien tunnistus pyöräilyyn yhdistettynä.</li> <li>• Isosyöte sangen lähellä. Ei ehkä kannata profiloitua samanlaiseksi. Itse syötteelle elokuussa. Hyvä, että yritys tekee tällaisen tutkimuksen, mutun sijaan.</li> </ul>
<b>Kyselyyn liittyviä kommentteja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mielenkiintoinen kysely, mukava vastata tällaisiin, ja mukava huomata miten maastopyöräilyä ja siihen liittyviä palveluja kehitetään Suomessa koko ajan eteenpäin</li> <li>• Hyvä kysely! Pyöräilyreittejä tarvitaan!</li> <li>• Hienoa työtä, jotain uutta Taivalkoskella!</li> <li>• Hyviä ideoita!</li> <li>• Hieno juttu, että maastopyörämatkailua kehitetään.</li> </ul>
<b>Muita kommentteja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongelmana suomessa on se, että hankaluudet rakentaa maastopyöräilyreitit ovat moninaiset. Omalla paikkakunnallani maanomistajat eivät anna lupaa edes talkoilla tehtäviin reitteihin.</li> <li>• Kokonaisuudessaan VaaraSport on hieno paikka, josta lyhyt matka moniin harrastuksiin. Ystävällinen palvelu ja hyvää ruokaa!</li> </ul>

Palvelun kehittämiseen liittyviä kommentteja tuli ylivoimaisesti eniten. Esiin nousseita asioita olivat reittiverkoston kehittäminen sekä myös kokeneiden

maastopyöräilijöiden huomioon ottaminen. Muita ehdotettuja ideoita pyöräilymatkalle olivat ohjatut retket, lastenhoitopalvelu, ruokakulttuurin ja pyöräilyn yhdistäminen, perinneruuan valmistaminen, kalastus sekä luontokuvaus ja kasvien tunnistaminen. Myös pyöränkorjausopastusta kaivattiin. Yhdessä kommentissa kannustettiin profiloitumaan kilpailijoista eroavalla tavalla.

Itse kyselyyn liittyvät kommentit olivat kaikki positiivisia sekä kannustavia. Palautteen perusteella maastopyöräilyn ja pyörämatkailun kehittämiseksi on tarvetta ja kehitystyö koetaan positiivisena seikkana. Lopuissa kahdessa kommentissa toisessa annettiin positiivista palautetta Vaara Sportille ja toisessa tuotiin esille maastopyöräilyreittien rakentamisen haasteita.

#### 4.2.4 Yhteenveto tutkimusvaiheesta

Tutkimusvaiheen päättyessä havainnoidaan sekä aiempien tutkimusten että oman kyselytutkimuksen tuloksia, ja pohditaan, miten nämä löydökset auttavat ymmärtämään paremmin asiakasta, eli tässä tapauksessa maastopyöräilijää pyörämatkailijana. Tutkimusvaiheessa etsittiin vastausta opinnäytetyön alussa määriteltyyn tutkimuskysymykseen *Millainen olisi mahdollisimman houkutteleva palvelukonsepti maastopyöräilijöille?* Tutkimuskysymyksen ratkaisemista helpottavat alakysymykset:

- Keitä potentiaaliset asiakkaat ovat?
- Millaisia palveluita maastopyöräilijät tarvitsevat?
- Olisivatko maastopyöräilijät kiinnostuneita harrastamaan myös muita lajeja vierailunsa aikana?
- Onko Vaara Sportin missiota ja/ tai visiota tarpeen muuttaa?

Tutkimusvaiheen aikana on saavutettu kattava käsitys maastopyöräilijöistä asiakasryhmänä. Tutkimusvaiheen löydöksiä esitellään tarkemmin seuraavissa kappaleissa.

#### Maastopyöräilyn ja pyörämatkailun suosio kasvussa

Perehdyttäessä aikaisempaan tutkimustietoon, viimeaikaiseen uutisointiin sekä omaan kyselytutkimukseeni, voidaan varsin perustellusti todeta, että maastopyöräily harrastuksena sekä matkailumotiivina on kovassa nousussa.

Tämä oli huomattavissa etenkin viimeisimpänä julkaistussa Ellaren (2020) pyörämatkailututkimuksessa. Pyörämatkailu koetaan houkuttelevana matkailuvaihtoehtona ja merkittävä osa vastaajista arvioi pyörämatkailuaktiivisuutensa kasvavan seuraavan vuoden aikana. Samansuuntaisia löydöksiä sain myös omasta kyselytutkimuksestani. Vastaajista 90 % kertoi suunnittelevansa pyöräilymatkaa tai haaveilevansa sellaisen tekemisestä. Suomessa tehtävän pyöräilymatkan suosikkitoiveajankohta on ylivoimaisesti kesä. 83 % vastaajista teki pyöräilymatkan kesäkuun ja elokuun välisenä aikana.

Myös koronaepidemia on edesauttanut pyöräilymatkailun suosion kasvua. Maailman matkailujärjestö UNWTO:n (2020) esille nostamat koronavuoden matkailutrendit, kuten lähimatkailun, luontomatkailun, maaseutumatkailun ja kotimaanmatkailun lisääntyminen, sekä kestävän kehityksen ja aitojen kokemusten arvostaminen ovat kaikki tekijöitä, jotka voidaan yhdistää myös pyörämatkailuun. Epävakaat olosuhteet sekä matkustusrajoitukset toisaalta pakottavat, mutta myös kannustavat ihmisiä etsimään matkailukohteita kotimaasta.

### **Millaisia palveluita maastopyöräilijät tarvitsevat?**

Havainnoitaessa seikkoja, joita maastopyöräilijät pitävät tärkeinä, esille nousivat etenkin hyvä reittiverkosto sekä selkeät opasteet. Myös Ellaren (2020) tutkimuksessa hyvä pyörämatkareittiverkosto nousi ykkössijalle selvitetessä pyörämatkailukohteen valintaan eniten vaikuttavia seikkoja. Tällä hetkellä Suomessa on kuitenkin ongelmana se, että reittien löydettävyydessä on haasteita ja merkittyjä reittejä tarvitaan lisää. Kyselytutkimuksessani selvitettiin myös pyöräilymatkailijoiden tarkempia toiveita reitteihin liittyen. Kiinnostavimmiksi koetaan 11–25 kilometrin sekä 26–50 kilometrin mittaiset reitit. Vastajien joukossa oli kaiken tasoista reiteistä pitäviä harrastajia. Oletetustikin suurimman kannatuksen saivat keskitasoiset reitit, mutta myös helpoilla sekä vaikeilla, tai jopa erittäin vaikeilla reiteillä on omat kannattajansa.

Kyselytutkimukseni perusteella majoituksen osalta arvostetaan eniten käytännön seikkoja, kuten lyhyttä etäisyyttä pyöräilyreiteille, sekä sitä, että saatavilla on huolto- ja pesutiloja. Myös oma huone sekä hyvä sänky ovat arvostettuja

ominaisuuksia. Suuri osa vastaajista (69 %) olisi myös valmis majoittumaan hostellissa pyöräilymatkan aikana.

### **Keitä potentiaaliset asiakkaat ovat ja olisivatko he kiinnostuneita harrastamaan myös muita lajeja vierailunsa aikana?**

Tutkimusvaiheen päätyttyä voidaan sanoa, että maastopyöräilijät ovat erittäin monimuotoinen ryhmä. Ikäjakama on laaja ja vaihtelua on myös harrastusvuosien määrässä.

Tutkimuksessani selvitin myös maastopyöräilijöiden tyypillisintä harrastusseuraa. Tuli ilmi, että suurin osa vastaajista harrastaa maastopyöräilyä mieluiten ystävän/ ystävien (39 %) tai perheen tai perheenjäsenen (36 %) kanssa. Maastopyöräilyleirille tai kurssille haluttaisiin osallistua mieluiten joko yksin (36 %) tai perheenjäsenen tai puolison (35 %) kanssa.

Pyörämatkailijoiden omatoimisuus tuli ilmi sekä Ellaren (2020) kyselystä että itse tekemäni kyselytutkimuksen myötä. Suurin osa varaa ja suunnittelee matkan itse, sekä useat suosivat omatoimisia retkiä (Ellare 2020). Omatoimipyöräily yksin tai omalla porukalla koettiin myös omassa tutkimuksessani kiinnostavimmaksi pyöräilymatkan toteuttamistavaksi. Tämän lisäksi vastaajat olivat myös kiinnostuneita kokeilemaan muitakin aktiviteetteja pyöräilymatkansa aikana. Kaikki vastaajia kiinnostavat lajit olivat jollakin tavalla luontoon liittyviä toimintoja. Esimerkkeinä melominen, koskenlasku, kalastaminen ja vaeltaminen.

Ellaren (2020) tutkimuksen mielenkiintoista antia oli myös se, mitkä seikat pyörämatkoilla koetaan erityisen nautinnollisiksi. Näyttäisi siltä, että ollaan palaamassa perusasioiden äärelle, sillä kärkeen pääsivät yksinkertaiset ympäristöön liittyvät seikat, kuten hienojen maisemien kokeminen. Vehmaan (2010) neljän liikuntamatkailijatyypin joukosta löytyvä ”luontoympäristön kokijat” on kuvaava nimitys tälle matkailijaryhmälle. Vehmas eritteli myös erilaisia liikuntamatkailijan motiiveja, joista pakomotivaatio, eli arjen pakeneminen, on usein myös pyörämatkailijalla liikkeelle panevana tekijänä. Luontoympäristössä liikuminen on hyvä keino paeta arjen oravanpyörää.

## Onko Vaara Sportin missiota ja/ tai visiota tarpeen muuttaa?

Opinnäytetyön alkuvaiheessa taulukossa 1 esiteltiin Vaara Sportin visio, missio ja arvot. Nämä yrityksen toimintaa ohjaavat parametrit on luotu perusteellisen harkinnan tuloksena ja kaiken ytimessä on asiakaspalvelu ja asiakkaan tarpeet. Yrityksen missio on määritelty seuraavasti:

- Missiona on tarjota urheilijoille ja valmentajille odotukset ylittävää henkilökohtaista palvelua.
- Palvelu on helppo ostaa! Ostaminen palvelukokemuksen tärkeä starttipiste.
- Palvelu mukautetaan tarkasti asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.
- Missiona on asettaa urheilijan tarpeet kaiken tekemisen keskiöön.
- Valmentajat ja leirijohtajat voivat keskittyä omaan tehtäväänsä.
- Urheilijat saavat keskittyä urheiluun ja kehittymiseen.

Missio ei sellaisenaan vaadi suurta uudelleenmuotoilua. Henkilökohtaisen ja asiakkaan tarpeiden mukaan rakennetun palvelun tarjoaminen on edelleen toimiva runko, jonka varaan on hyvä rakentaa odotukset ylittävää palvelua. Missiossa mainitaan toistuvasti urheilijat ja valmentajat, ja tuota asiakasryhmän määritelmää olisi ajankohtaista hieman viilata. Urheilijoiden ja valmentajien lisäksi kohderyhmä voitaisiin laajentaa sisältämään erityisesti ulkoliikuntaa harrastavat liikuntamatkailijat.

Vaara Sportin aiemmin määritelty visio vuodelle 2023 on seuraavanlainen:

- Vaara Sport on kotimaisten ja hiihtolajien seurojen ja lajiliittojen keskuudessa tunnettu leiripalvelujen tuottaja.
- Vaara Sport tunnetaan ylivoimaisesta palvelusta ja uniikista Taivalkosken vieraanvaraisesta yhteishengestä.
- Vaara Sport kasvattaa tunnettuutta myös kv hiihtolajien seurojen ja liittojen keskuudessa.
- Vaara Sport toimii Taivalkoskella elinvoimaa ja matkailua generoivana kärkiyrityksenä ja alueen urheilubrändin veturina.

Vaara Sportin visiossa on vahvana osatekijänä Taivalkoski ja siten yrityksen sijainti. Kuitenkin nuoren yrityksen alkutaival koronaepidemian aikana on ollut erittäin haasteellinen ja visiota on mietitty uudelleen. Vaara Sportissa on oivallettu, että yrityksen toimintakonsepti ei ole välttämättä paikkakuntaan sidottu, vaan sen toiminta on tilanteen niin vaatiessa mahdollista siirtää sellaisenaan myös toiselle paikkakunnalle. Kun maantieteellinen sijainti ei ole rajoitteena,

yriksen tulevaisuuden suunnittelulle on paljon laajempia näkymiä. Visioon olisi tarpeen myös lisätä Vaara Sportin tunnettuus maastopyöräilijöiden ja pyörämatkailijoiden keskuudessa. Vaara Sportin arvoihin ei koettu tämän tutkimuksen tulosten perusteella tarvetta puuttua.

### 4.3 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheessa on kaksi vaihetta, ideointi & konseptointi ja prototypointi (Tuulaniemi 2011). Suunnitteluvaiheen tarkoituksena on kehittää ratkaisuja määrittelyvaiheessa määritellylle ongelmalle. Suunnitteluvaiheen tukena käytetään tutkimusvaiheessa aikaansaatua asiakasymmärrystä. Kuten luvussa 4.1. todettiin, tämän opinnäytetyön ongelmaa tai palvelumuotoiluhaastetta kuvaa parhaiten opinnäytetyön tutkimuskysymys *Millainen olisi mahdollisimman houkutteleva palvelukonsepti maastopyöräilijöille?*

Kuten taulukossa 2 havainnollistettiin, tästä opinnäytetyöstä jätetään prototypointivaihe pois. Ideointi- ja konseptointivaiheeseen olennaisena kuuluu käyttäjien osallistaminen (Koivisto ym 2019). Kohderyhmää osallistettiin ideointiprosessiin online-ideointityöpajojen avulla. Ideointiprosessin aikana esille tulneiden löydösten perusteella rakennetaan palvelukonsepteja yritykselle edelleen testattavaksi (Tuulaniemi 2011).

#### 4.3.1 Ideointivaihe

##### Työpajojen toteuttaminen

Webropol-kyselylomakkeen lopussa oli osio, jossa kysyttiin vastaajien halukkuutta osallistua myöhemmin järjestettäviin ideointityöpajoihin. Yhteystietonsa antoivat 20 henkilöä. Sopivat ajankohdat ideointityöpajoille selvitettiin lähettämällä kiinnostuneille henkilöille erillinen Webropol-kysely, jossa oli mahdollista valita tarjotuista vaihtoehdoista itselle parhaiten sopivat päivämäärät. Näiden vastausten perusteella työpajojen ajankohdiksi varmistuivat

- 29.9.2020 klo 18.30–19.30 ja
- 7.10.2020 klo 18.30–19.30.



Päivämäärien tarkennuttua 20 kiinnostuneelle lähetettiin sähköpostitse kutsut Teams-kokouksiin. Työpajat haluttiin pitää mahdollisimman lyhyinä, koska uskottiin tämän lisäävän osallistumishalukkuutta.

Ideointityöpajoihin valittiin käsiteltäväksi kaksi aihealuetta, joihin haluttiin kyselylomakkeen löydösten perusteella lisää tarkentavaa tietoa. Nämä aihealueet olivat pyöräilymatkailun markkinointikanavat ja hostellimajoittuminen.

Molempien työpajojen alussa kokoonnuttiin Teams-alustalle, jossa pidettiin lyhyt aloitustilaisuus. Tästä siirryttiin linkin avulla Padlet-sivustolle täyttelemään ”sähköisiä liimalappuja”. Teams-kokouksen ääniyhteys oli käytettävissä myös Padlet-työskentelyn aikana, mutta sitä käytettiin lähinnä mahdollisiin tarkentaviin kysymyksiin. Osallistujat lisäsivät kommenttilappujaan itsenäisesti, työpajassa ei käytetty ryhmätyöskentelyä. Osallistujia ohjeistettiin viipymään ideointipajassa niin pitkään kuin heille itselleen sopi. Kokouksesta sai myös poistua kun tuntui, ettei ole enää lisää kommentoitavaa.

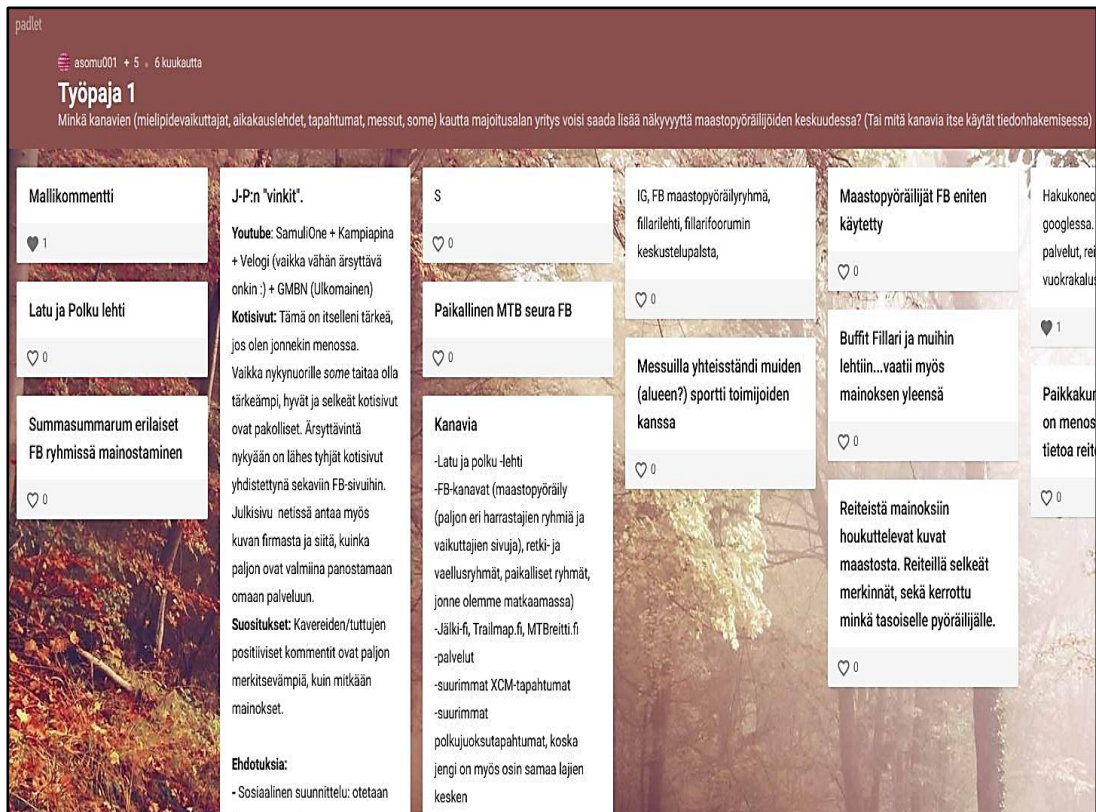
Tilaisuudet sujuivat mutkattomasti. Muutamilla osallistujilla oli teknisiä ongelmia, mutta he pystyivät liittymään Padlettiin linkin avulla, vaikka Teams-kokousyhteyden kanssa olisi ollutkin ongelmia. Kaikki osallistujat osasivat käyttää Padletia, kommenttilappujen lisääminen onnistui helposti +-painiketta käyttämällä, ja toisten osallistujien kommentteja sai myös käydä tykkäilemässä painamalla sydän-kuvaketta.

## **Työpaja 1**

Ensimmäisessä työpajassa käsiteltävä kysymys oli:

”Minkä kanavien (mielipidevaikuttajat, aikakauslehdet, tapahtumat, messut, some) kautta majoitusalan yritys voisi saada lisää näkyvyyttä maastopyöräilijöiden keskuudessa? (Tai mitä kanavia itse käytät tiedonhakemisessa).”

Kuvassa 44 on näyttökuva ensimmäisen työpajan Padlet-näkymästä.



Kuva 44. Näyttökuva ensimmäisen ideointityöpajan Padlet-seinästä

Ensimmäiseen työpajaan osallistui viisi henkilöä, joista kolme oli naisia ja kaksi miestä. Vastaajien iät vaihtelivat 34 ikävuodesta 58 vuoteen. Ideointipajan päätyttyä vastaajien kommentit ja ideat jaettiin karkeasti neljään ryhmään aihealueiden perusteella. Nämä aihealueet olivat:

- sosiaalinen media
- verkkosivut
- muut markkinointikanavat
- muut kommentit.

Ideointityöpajan antia havainnollistaa taulukko 8.

Taulukko 8. Ensimmäisen työpajan ideat taulukoituna aihepiirien mukaan

<b>Minkä kanavien (mielipidevaikuttajat, aikakauslehdet, tapahtumat, messut, some) kautta majoitusalan yritys voisi saada lisää näkyvyyttä maastopyöräilijöiden keskuudessa? (Tai mitä kanavia itse käytät tiedonhakemisessa)</b>			
Sosiaalinen media	Verkkosivut	Muut markkinointikanavat	Muut kommentit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IG, FB maastopyöräilyryhmä, fillarilehti, fillarifoorumin keskustelupalsta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jälki-fi, Trailmap.fi, MTBreitti.fi -palvelut</li> <li>• JÄLKI tai MTB reitit saitit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suurimmat polkujuoksutapahtumat, koska jengi on myös</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aloittelijoille opastusta ja laitevuokraa.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erilaiset ryhmät FB mm. Maastopyöräily, Käsivarren vaeltajat, Matkalla Suomessa Vinkkejä ja ideoita.</li> <li>• Youtube: SamuliOne + Kampiapina + Velogi (vaikka vähän ärsyttävä onkin :) + GMBN (Ulkomainen)</li> <li>• FB-kanavat (maastopyöräily (paljon eri harrastajien ryhmiä ja vaikuttajien sivuja), retki- ja vaellusryhmät, paikalliset ryhmät, jonne olemme matkaamassa)</li> <li>• vaikuttajista SamuliOne, Velogi, Kampiapina, Aamukahvilla-blogi joka keskittynyt paljon matkailuun nyt, ja mm. Lapin matkailun melontaan ja pyöräilyyn</li> <li>• Summasummarum erilaiset FB ryhmissä mainostaminen</li> <li>• Maastopyöräilijät FB eniten käytetty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hakukoneoptimointi ja näkyvyys googlessa. Hyvät kotisivut, jossa palvelut, reittikuvaukset, vuokratilasto, etc</li> <li>• Kotisivut: Tämä on itselleni tärkeä, jos olen jonnekin menossa. Vaikka nykykuorille some taitaa olla tärkeämpi, hyvät ja selkeät kotisivut ovat paikalliset. Ärsyttävintä nykyään on lähes tyhjä kotisivut yhdistettynä sekaviin FB-sivuihin. Julkisivu netissä antaa myös kuvan firmasta ja siitä, kuinka paljon ovat valmiina panostamaan omaan palveluun.</li> <li>• Paikkakunnan kotisivut minne on menossa, niin sitä kautta tietoa reiteistä.</li> <li>• Selkeät kotisivut :)</li> </ul>	<p>osin samaa lajien kesken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buffit Fillari ja muihin lehtiin...vaatii myös mainoksen yleensä</li> <li>• Messuilla yhteisständi muiden (alueen?) sportti toimijoiden kanssa</li> <li>• suurimmat XCM-tapahtumat</li> <li>• paikalliset tai kansalliset alan yritykset, mm. pyörävuokraamot esim. Roll Outdoors</li> <li>• Latu ja Polku lehti</li> <li>• Suositukset: Kavereiden/tuttujen positiiviset kommentit ovat paljon merkitsevämpiä, kuin mitkään mainokset.</li> <li>• Lisäyksenä komppaan J-P:tä eli kavereiden liivenä ja muiden lajin harrastajien hyvät kokemukset ja suositukset somessa erinomaisesta MTB-reissusta, majoituksesta tai reiteistä saa vahvimman vaikutuksen itseeni kohdevalintaa tehdessä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reiteistä mainoksiin houkuttelevat kuvat maastosta. Reiteillä selkeät merkinnät, sekä kerrottu minkä tasoiselle pyöräilijälle.</li> <li>• Sosiaalinen suunnittelu: otetaan harrastajat mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan. Esimerkiksi nettikamppis, jossa haetaan reitin suunnittelijoita ja kiitokseksi pääsevät ensimmäisinä testaamaan (osa kustannuksista maksetaan tjtn). Tässä on mahdollisuus, että mukana olevat kokevat olevansa vain ilmaista työvoimaa.</li> </ul>
--	---	---	---

Työpajan tuloksena saatiin aikaan runsaasti ideoita sopivista markkinointikanavista, kun majoituspaikalle haetaan näkyvyyttä nimenomaan maastopyöräilijöiden keskuudessa. Sosiaalisen median kanavista eniten sai mainintoja Facebookin Maastopyöräily-ryhmä. Muita nimeltä mainittuja ryhmiä olivat Facebookista löytyvät Käsivarren vaeltajat ja Matkaile Suomessa – vinkkejä ja ideoita-ryhmä, sekä Fillari-lehden sivustolta löytyvä fillarifoorumi-keskustelupalsta. Sosiaalisen median vaikuttajista esille nousivat SamuliOne, Kampiapina ja Velogi. Blogeista mainittiin Aamukahvilla-blogi.

Seuratuista verkkosivustoista mainittiin jälki.fi, trailmap.fi sekä mtbreitti.fi. Matkakohteen hyvät ja selkeät nettisivut nousivat myös esille tärkeänä tekijänä. Myös hakukoneoptimointi ja siten näkyvyys Googlessa mainittiin yhdessä kommentteista. Näiden lisäksi tietoa haetaan myös matkakohteena olevan paikkakunnan verkkosivuilta.

Muina mahdollisina markkinointikanavina mainittiin erilaiset urheilutapahtumat, kuten polkujuoksu- sekä maastopyöräilytapahtumat ja messut. Aikakauslehdistä mainintoja saivat Fillari- sekä Latu ja Polku-lehdet. Majoitusyritys voisi myös tehdä yhteistyötä esimerkiksi pyörävuokraamojen kanssa. Kommenttien joukosta esiin nousi erityisesti suosittelumarkkinointi. Kavereilta, tutuilta ja muilta lajin harrastajilta saadut suositukset koetaan merkittävänä tekijöinä pyörämatkakohdetta valitessa.

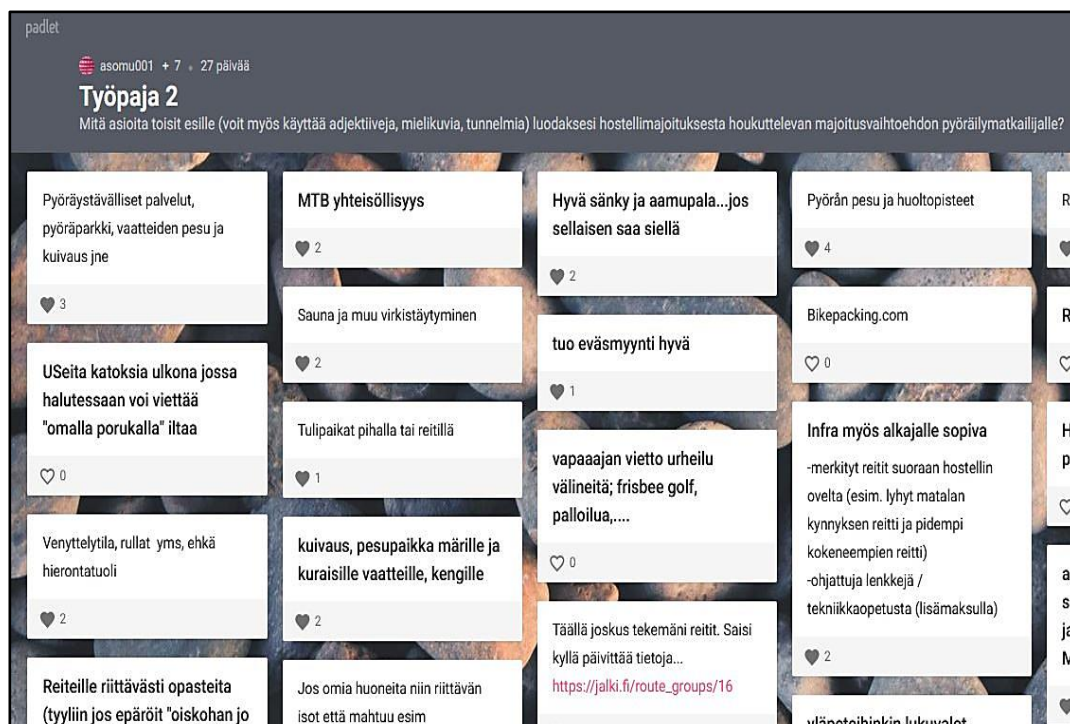
Markkinointikanaviin liittyvien kommenttien lisäksi esitettiin myös idea siitä, että harrastajia otettaisiin mukaan suunnittelemaan ja testaamaan palvelua. Ehdotettiin myös, että yrityksen mainoksiin valittaisiin houkuttelevia kuvia erilaisista reiteistä.

## **Työpaja 2**

Toisessa työpajassa käsiteltävä kysymys oli:

”Mitä asioita toisit esille (voit myös käyttää adjektiiveja, mielikuvia, tunnelmia) luodaksesi hostellimajoituksesta houkuttelevan majoitusvaihtoehdon pyöräilymatkailijalle?”

Kuva 45 esittää näyttökuvan toisen työpajan Padlet-seinästä.



Kuva 45. Näyttökuva toisen ideointityöpajan Padlet-seinästä

Toiseen työpajaan osallistui seitsemän henkilöä, joista viisi oli miehiä ja kaksi naisia. Kaikki ensimmäiseen työpajaan osallistuneet osallistuivat myös toiseen työpajaan, ja heidän lisäksi toisessa työpajassa oli kaksi uutta osallistujaa. Myös toisessa työpajassa osallistujien iät sijoittuivat ikähaarukkaan 34–58 vuotta. Tämän työpajan aihe kirvoitti huomattavasti enemmän kommentteja, kuin työpaja 1. Työpajassa kerätyt ideat jaettiin viiteen ryhmään, jotka olivat:

- säilytys- ja huoltotilat
- kehonhuolto ja ravitsemus
- viihtyvyys ja sisustus
- reitit ja kartat
- muut aktiviteetit ja ideat.

Näiden ryhmiteltyjen ideoiden lisäksi saimme myös kommentteja, jotka liittyivät Vaara Sportin Airbnb-sivustolla oleviin kuviin. Taulukko 9 näyttää kaikki vastaukset aihealueiden mukaan jaoteltuina.

Taulukko 9. Toisen työpajan ideat taulukoituna aihepiirien mukaan

<b>Mitä asioita toisit esille (voit myös käyttää adjektiveja, mielikuvia, tunnelmia) luodaksesi hostellimajoituksesta houkuttelevan majoitusvaihtoehdon pyöräilymatkailijalle?</b>	
<b>Säilytys- ja huoltotilat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pyöräystävälliset palvelut, pyöräparkki, vaatteiden pesu ja kuivaus jne</li> <li>• Hyvät lukittavat pyörien säilytystilat ihan pakolliset. Samoin huoltotilat olisi hyvä olla, jossa valmiiksi työkaluja.</li> <li>• Pyörän pesu ja huoltopisteet</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turvallinen paikka säilyttää pyöriä</li> <li>• kuivaus, pesupaikka märille ja kuraisille vaatteille, kengille</li> </ul>
<b>Kehonhuolto ja ravitsemus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venyttelytila, rullat yms, ehkä hierontatuoli</li> <li>• Reilu aamupala. Eväsmyynti</li> <li>• tuo eväsmyynti hyvä</li> <li>• Sauna ja muu virkistäytyminen</li> <li>• Hieronta, fyssari ehkä jonain päivänä</li> <li>• Hyvä sänky ja aamupala...jos sellaisen saa siellä</li> <li>• ravintolamenussa lähiruoka, luomu ja luonnollisuus huomioiden, myös vegeruokailijat huomioiden</li> </ul>
<b>Viihtyvyyden ja sisustus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puhdas huone, puhtaat lakanat ja pehmeä patja</li> <li>• Jos omia huoneita niin riittävän isot että mahtuu esim perheporukalla</li> <li>• yläpeteihinkin lukuvalot</li> <li>• Huoneissa riittävä äänieristys, että saa rankan päivän jälkeen nukuttua rauhassa</li> <li>• Saunan pukuhuoneeseen jotain lukittavia kaappeja/lokerikkoja ja "hattuhylly" johon voi laskea esim. silmälasit.</li> <li>• Oleskelutila, jossa mtb aiheisia lehtiä ja lukemista, ehkä voi välillä olla jotain leffailtoja tms</li> <li>• Muista erottuva houkutteleva ja omanlainen sisustus. Sama yhteys jatkuisi eri tiloissa vähän eri lailla. Mukava tunnelma.</li> <li>• Metsätunnelmaa jo hostellin sisätiloihin: (puu)kantopenkit, luontotunnelmatakkia, puuta, luonnonkiveä, luuta materiaaleina, luonnon tuksuja, luonnon ääniä</li> <li>• Näinä mobiilidatan luvattuina aikoina Wifi oleskelutiloissa on vähän turha, mutta huoneissa olisi hyvä kuulua.</li> <li>• Latauspisteet kannattaa olla hoidossa ja maininta että eri latureita löytyy tarvittaessa!</li> <li>• Henkilökunnassa alan harrastajia, joilta vois sitten tarvittaessa saada omiin kokemuksiin pohjautuvia vinkkejä reiteistä ja muutenkin jubailla aiheesta</li> <li>• Paikalla olisi hyvä olla yleisesti sellainen fiilis, että keneltä tahansa henkilökunnasta kysyy, tietää suurinpiirtein vastauksen tai ainakin mistä täysin oikea vastaus löytyy. Esim. kesän Rukan reissu oli vähän harmillinen kun kukaan ei oikein tuntunut tietävän mitään :) Samoin kysyessä pitäisi olla asiakkaalla tunne, että keneltä tahansa voi kysyä.</li> <li>• MTB yhteisöllisyys</li> <li>• Useita katoksia ulkona jossa halutessaan voi viettää "omalla porukalla" iltaa</li> <li>• Rillauspaikkoja</li> <li>• Tulipaikat pihalla tai reitillä</li> <li>• Yleisesti tuosta tulee sellainen kuva, että varmaan ihan mukava ja asiansa ajava majoitus, mutta 80-luku haiskahtaa pahasti läpi. Kuvien ottamiseen kannattaa panostaa, ja vaikka ilmastointiputket onkin maalattu valkoiseksi, ei niiden välttämättä kannata näkyä kuvissa. (kommentti liittyy Vaara Sportin air bnb-sivuston kuviin)</li> </ul>
<b>Reitit ja kartat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvät selkeät reittiopasteet lähtisi heti hostellin pihasta. Kartta reiteistä, mihin merkitty pitkospuitten osuus ja kunto</li> <li>• Infra myös alkajalle sopiva. merkityt reitit suoraan hostellin ovelta (esim. lyhyt matalan kynnyksen reitti ja pidempi kokeilemisen reitti)</li> <li>• ohjattuja lenkkejä / tekniikkaopetusta (lisämaksulla)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reiteille riittävästi opasteita (tyyliin jos epäröit "oiskohan jo tarpeeksi tiheästi / selvästi?" niin todennäköisesti ei siinä vaiheessa vielä ole ; ) )</li> <li>• Reittien lataus omaan laitteeseen qr-koodilla. Tätä testailut ja toimii. Paikkatietoikkunassa voi tehdä omia ilmaisia laadukkaita reittikarttoja paikannustoiminnalla.</li> <li>• alueen iso maastokartta seinälle; jotain reittejä malliksi ja samat tosiaan Jälkeen, tai MTB reittiin ladattaviksi</li> </ul>
<b>Muut aktiviteetit ja ideat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vapaa-ajanvietto urheilu välineitä; frisbee golf, palloilua...</li> <li>• Viikonloppu paketti aloittelijoille, joka sisältäisi majoituksen, ruokailut, luentoja (varustus eri mittaisille lenkille, pyörän huollosta, pyörän lisävarusteet), eri mittaisia ryhmälennkejä 20–50 km.</li> <li>• Marianne karkki sängylle :-)... en uskalla ehdottaa kylmää olutta</li> <li>• Toi eat, sleep, train on ehkä hiukka kulunut jo. Jotain kainuulaisempaa. Vaarastahan saisi väännettyä vaikka mitä</li> <li>• Paketoidut lomat / hinnoittelu</li> </ul>

Työpajan antina saatiin esille tekijöitä, jotka houkuttelisivat pyörämatkailijoita majoittumaan hostellissa. Pyörien säilytys- sekä huoltotiloja pidettiin tärkeinä, ja myös vaatteiden pesu- ja kuivausmahdollisuus nousi esiin. Kehonhuolto ja ravitseminen olivat myös tärkeitä seikkoja. Toivottiin saunamahdollisuutta sekä hyvää aamupala ja hyvää sänkyä. Hostellilta toivottiin myös venyttelytilaa, sekä mahdollisuutta käyttää fysioterapeutin tai hierojan palveluita, tai ostaa retkieväitä.

Huomattavan suuri osa kommentteista liittyi hostellin viihtyvyyteen ja sisustukseen. Käytännön seikkojen, kuten puhtauden, lukuvalojen, säilytystilojen ja mobiililaitteiden latausmahdollisuuden sekä toimivan mobiiliverkon lisäksi esitettiin useita tunnelmaan ja asiakaspalveluun liittyviä kommentteja. Sisustuksen osalta toivottiin omaleimaisuutta ja luontotunnelmaa. Tämän lisäksi sekä sisätilojen että piha-alueen tulisi kannustaa yhteisöllisen ajan viettämiseen. Henkilökunnalta toivottiin helposti lähestyttävyyttä sekä myös harrastuneisuutta maastopyöräilyn osalta, jotta heiltä saisi asiantuntevia vinkkejä. Eräs ulkoasuun ja sisustukseen liittyvä kommentti oli, että hostellin mainoskuviin kannattaisi panostaa nykyistä enemmän.

Heti hostellin pihasta lähtevät reitit sekä hyvät opasteet olivat yksi selkeästi esille nouseva seikka. Toivottiin myös mahdollisuutta ladata reittitiedot esimerkiksi QR-koodilla omaan mobiililaitteeseen. Hostellin seinällä voisi myös olla iso maastokartta, josta voisi niinkään ladata reittejä omalle laitteelle.

Muita sekalaisia kommentteja olivat valmiiksi hinnoitellut matkapaketit, urheilu- tai pihapelivälineiden käyttömahdollisuus, ja jopa tyynylle sijoitettu marianne-karkki sai yhden maininnan. Vaara Sportin sloganin, *Eat, Sleep, Train* tilalle ehdotettiin jotain kainuulaisempaa vastinetta.

#### 4.3.2 Konseptointivaihe

Konseptointia aloiteltiin jo ideointivaiheessa ryhmittelemällä työpajoissa esiintyneet ideat teemojen mukaan. Tavoitellessaan asiakkaakseen maastopyörämatkailijoita, majoitusyritykselle suositeltavat markkinointikanavat voidaan ryhmitellä karkeasti kolmen teeman mukaan (muut kommentit- osio voidaan jättää pois):

- sosiaalinen media
- verkkosivut
- muut markkinointikanavat.

Sosiaalisesta mediasta eniten esille nousi Facebookin Maastopyöräily-ryhmä, sekä tietyt sosiaalisen median vaikuttajat, joita harrastajat seuraavat. Verkkosivuista esille nousivat jälki.fi, trailmap.fi sekä mtbreitti.fi, ja majoitusyrityksen omat nettisivut. Muiden markkinointikanavien osalta tärkeinä mainittiin harrastajalehdet, erilaiset tapahtumat, messut sekä ystävien tai muiden harrastajien suositukset.

Pohdittiin myös seikkoja, joilla voitaisiin tehdä hostellimajoituksesta houkutteleva majoituskohde maastopyöräilijöille. Vastaukset ryhmiteltiin neljän teeman mukaisesti:

- säilytystilat, huolto ja turvallisuus
- kehonhuolto ja ravitseminen
- viihtyvyys ja sisustus
- reitit ja kartat
- muut aktiviteetit ja ideat.

Jotta saavutettaisiin opinnäytetyön tavoite, eli uusien palvelukonseptien kehittäminen maastopyörämatkailijoille, olisi vastattava myös opinnäytetyön tutki-



muskysymykseen ”*Millainen olisi mahdollisimman houkutteleva palvelukonsepti maastopyöräilijöille?*” Työkaluna ongelman ratkaisemiseen käytettiin käyttäjäpersoonien luomista.

### **Käyttäjäpersoonat ja palvelukonseptit**

Käyttäjäpersoonien luomiseen käytettiin lähteenä kaikkea opinnäytetyöprosessin aikana, sekä Facebookin Maastopyöräily-keskusteluryhmän keskustelujen seuraamisena syntynyttä ymmärtämystä maastopyöräilijöistä ja maastopyöräilyharrastuksesta. Käyttäjäpersoonia rakennettiin yhteistyössä Vaara Sportin toimitusjohtajan, Tuija Vinkan, kanssa. Hänellä on myös työnsä kautta käytännön kokemusta maastopyörämatkailijoiden palvelemisesta.

Koska tutkimuksen edetessä huomattiin, että maastopyöräilijäryhmä koostuu monista erilaisista harrastajista, ei luotu yhtä keskiarvoista käyttäjäpersoonaa, vaan sen sijaan rakennettiin neljä mahdollisimman erilaista asiakasprofiilia. Persoonien luomisessa käytettiin apuna Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun -teosta (Kurronen s.a.). Käyttäjäpersoonat ovat kuvitteellisia henkilöitä, mutta ne on luotu todellisen tiedon perusteella, ja niihin tiivistyvät käyttäjäryhmän keskeisimmät ominaisuudet (Kurronen s.a, 31).

Käyttäjäpersoonien perusteella luotiin myös neljä erilaista palvelupaketin runkoa Vaara Sportille jatkokehittelyä varten. Näitä palvelupaketteja voidaan ottaa testikäyttöön joko sellaisenaan, tai asiakkaiden toiveiden mukaan muokattuina. Testaamisvaihe osoittaa, kuinka toimivia paketit ovat, ja vaativatko ne vielä hienosäätöä. Profiilien yhteyteen rakennetut palvelupaketit esitetään taulukoissa 10–13.

Taulukko 10. Profili 1

	<p><b>Nimi:</b> Eetu/ Eira Elämäntapapyöräilijä</p> <p><b>Ikä:</b> 43 v</p> <p><b>Elämäntilanne:</b> Perheellinen, puoliso ja 2 lasta.</p> <p><b>Suhde maastopyöräilyyn:</b> Pitkän linjan harrastaja, teknisesti osaava, mutta iän myötä myös rauhoittunut, ja tiedostaa harrastuksen riskit. Harrastaa useimmiten joko yksin tai muutaman ystävän kera.</p> <p><b>Pyöräillessä korvissa kuuluu:</b> Foo Fighters: All My Life</p>
<p><b>Mitä toivoo matkakohteelta?</b></p>	<p>Hyvät ja sopivan haastavat ja hyvin merkityt reitit, turvalliset pyöränsäilytys- ja huoltotilat, hyvä ruokahuolto ja asialliset majoitustilat.</p>
<p><b>Palvelupaketti</b></p>	<p><b>Elämäntapapyöräilijän viikonloppuvaellus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesto: pe-su, 2,5 päivää</li> <li>• Pyöräilyvaellus, reitin varrella tarjotaan lämpimät ateriat. Myös eväitä on mahdollista ostaa mukaan tilauksesta.</li> <li>• Majoitus toiveen mukaan joko majoituspaikassa, tai reitin varrella. Osallistujien teltat ja muut retkeilyvarusteet kuljetetaan yöpymispaikalle valmiiksi.</li> <li>• Mahdollisuus osallistua vaellukselle joko omalla porukalla tai osana muuta ryhmää.</li> <li>• Vaelluksen päätteeksi retki-sauna ja illallinen.</li> </ul>

Taulukko 11. Profiili 2

	<p><b>Nimi:</b> Makkosen perhe</p> <p><b>Ikä:</b> äiti ja isä 45 v, lapset 10 v ja 13 v</p> <p><b>Elämäntilanne:</b> Ruuhkavuodet, vanhemmat töissä ja lapset koulussa ja harrastuksissa.</p> <p><b>Suhde maastopyöräilyyn:</b> Harrastavat silloin tällöin mielen virkistykseksi joko erikseen tai koko perheen voimin. Maastopyöräily on yksi harrastus muiden joukossa.</p> <p><b>Pyöräillessä korvissa kuuluu:</b> Todennäköisimmin kiivas keskustelu reittivalintaan tai perille saapumisen ajankohtaan liittyen.</p>
<p><b>Mitä toivovat matkakohteelta?</b></p>	<p>Pyörien vuokrausmahdollisuus, selkeät opasteet sekä reittien tasokuvaukset. Uimaranta lähellä. Mahdollisuus majoittua perhehuoneessa.</p>
<p><b>Palvelupaketti</b></p>	<p><b>Meidän perheen miniloma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesto: 2–3 päivää</li> <li>• Joka päivä on mahdollisuus osallistua ohjatulle pyöräretkelle joko omalla tai vuokrapyörällä.</li> <li>• Lisäksi tarjolla myös muita aktiviteetteja, kuten melominen ja sup-lautailu. Näihin myös opastusta tarjolla.</li> <li>• Iltaisin perheen oma saunavuoro sekä uintimahdollisuus.</li> <li>• Iltapala ja retkievää tilauksesta.</li> </ul>

Taulukko 12. Profili 3

	<p><b>Nimi</b> Lauri/ Laura Luontoliikkuja:</p> <p><b>Ikä:</b> 55 v</p> <p><b>Elämäntilanne:</b> Taloudellinen tilanne on hyvä, lapsia ei ole, tai he ovat muuttaneet jo kotoa pois.</p> <p><b>Suhde maastopyöräilyyn:</b> Maastopyöräily on keino pysyä kunnossa ja nauttia luonnosta. Myös sähköavusteinen pyöräily kiinnostaa. Harrastusseurana usein oma puoliso.</p> <p><b>Pyöräillessä korvissa kuuluu:</b> Luonnon äänet, linnun laulu.</p>
<p><b>Mitä toivovat matkakohteelta?</b></p>	<p>Hienoja maisemia, pyörän vuokrausmahdollisuutta, mahdollisuutta rauhoittua ja paeta arjen oravanpyörää.</p>
<p><b>Palvelupaketti</b></p>	<p><b>Luontoliikkujan lomapaketti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesto 3–4 päivää</li> <li>• All inclusive- ateriapaketti: sisältää aamupalan, lounaan, illallisen ja iltapalan.</li> <li>• Mahdollisuus vuokrata sekä tavallisia, että sähköavusteisia pyöriä omatoimiretkille. Lisämaksusta ohjattuja retkiä.</li> <li>• Mahdollisuus kalastaa ja vuokrata kalastusvälineitä, sekä valmistaa saadut saaliit joko nuotiolla tai savustamalla.</li> <li>• Mahdollisuus varata jokaiselle illalle oma saunavuoro.</li> </ul>

Taulukko 13. Profili 4

	<p><b>Nimi:</b> Masa/ Maisa Maastopyöräilijä</p> <p><b>Ikä:</b> 30 v</p> <p><b>Elämäntilanne:</b> Ei lapsia tai vakavaa parisuhdetta</p> <p><b>Suhde maastopyöräilyyn:</b> On harrastanut joitakin vuosia, etsii haasteita ja vaarallisia tilanteita.</p> <p><b>Pyöräillessä korvissa kuuluu:</b> Tuulen vinkuminen ja irtokivien ropina.</p>
<p><b>Mitä toivoo matkakohteelta?</b></p>	<p>Hyvät ja sopivan haastavat ja hyvin merkityt reitit, mahdollisuus saada uusia kokemuksia. Turvalliset pyöränsäilytys- ja huoltotilat, hyvä ruokahuolto ja asialliset majoitustilat.</p>
<p><b>Palvelupaketti</b></p>	<p><b>Maastopyöräilijän extreme-vii-konloppu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesto 2,5 päivää (pe-su)</li> <li>• Kerää oma porukka kasaan ja keskity pyöräilemiseen. Henkilökunta tarjoaa parhaat vinkit reitteihin, joissa on taatusti haastetta.</li> <li>• Majoittaja tarjoaa tilauksesta räätälöidyt ja oikea-aikaiset ruokailut.</li> <li>• Iltaisin sauna lämpimänä sekä mahdollisuus varata hierojan palveluita.</li> <li>• Nuotiopaikalla iltaisin kokemusten vaihtoa ja virvokkeita sekä grillattavaa.</li> </ul>

Taulukoissa 10–13 esitetyjen palvelupakettien markkinoinnissa voidaan hyödyntää luvussa 4.3.1. esitellyn ensimmäisen työpajan tuloksena tehtyjä löydöksiä. Kohderyhmän mukaan markkinointia voidaan kohdentaa tiettyihin sosiaalisen median kanaviin, tai harrastajalehtiin. Myös vertaismarkkinoinnin tärkeys kannattaa pitää mielessä, ja kannustaa tyytyväisiä majoittujia jakamaan

kokemuksiaan sosiaalisen median kautta eteenpäin. Hyviä suosituksia kannattaa myös nostaa esille yrityksen omilla verkkosivuilla.

## 5 POHDINTAA

Opinnäytetyön runkona päädyttiin jo alkuvaiheessa käyttämään palvelumuotoiluprosessia, ja se osoittautuikin mielestäni hyväksi ratkaisuksi. Olin perehtynyt palvelumuotoiluun hieman opintojeni aikana, mutta todellisen kosketuksen tähän ideologiaan ja tutkimustapaan sain tehdessäni tätä opinnäytetyötä. Selkeän palvelumuotoiluprosessin (katso kuva 2 ja taulukko 2) ansiosta itse opinnäytetyön rungon suunnittelu oli suhteellisen yksinkertaista. Kaikissa prosessin vaiheissa oli valittavissa useita erilaisia metodeja, joilla tutkittavaa ongelmaa voidaan lähestyä erilaisista näkökulmista.

Opinnäytetyön keskeisenä ydinajatuksena ja tarkoituksena oli kehittää Vaara Sportin palveluita. Tavoitteena tämän tarkoituksen saavuttamiseksi yritykselle konseptoitaisiin uusia palvelutuotteita maastopyöräilijöitä varten. Jotta tämän uuden asiakasryhmän toiveista ja mieltymyksistä saataisiin paras käsitys, olennaista oli käyttää asiakaskeskeistä ajattelua. Palvelumuotoiluprosessia kuvaavassa luvussa 3.1. Koivisto ym (2019,18) kuvailivat tätä ajattelutapaa seuraavasti:

”Asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti yritysten tulisi pyrkiä ymmärtämään asiakkaan arvon muodostumista sekä suunnitella omat toimintonsa tämän palvelemiseksi.”

Perehtyminen maastopyöräilijöihin asiakasryhmänä vaati aikaa erityisesti sen takia, että minulla itselläni ei ole yhtymäkohtia maastopyöräilyharrastukseen. Minulla ei ole koskaan ollut maastopyörää, enkä ole myöskään kokeillut pyöräilyä hiekkatietä haastavammissa olosuhteissa. Uskon kuitenkin, että tämä asetelma auttoi minua tarttumaan aiheeseen ennakkoluulottomasti ja objektiivisesti.

Opinnäytetyössäni jouduin olosuhteiden pakosta valitsemaan sellaisia tutkimuskeinoja, jotka olivat mahdollisia toteuttaa ilman fyysistä läsnäoloa. Tämä ei kuitenkaan osoittautunut ongelmaksi, sillä etäyhteyden käyttämisestä mitä

moninaisemmissa yhteyksissä oli tullut koronavuoden aikana ”uusi normaali”. Myös yhteydenpito sekä toimeksiantajaan että opinnäytetyöohjaajiin hoidettiin etäyhteyden avulla. Etänä järjestettävien ideointityöpajojen teknisen toteutuksen suunnittelu vaati hieman aikaa, mutta lähipiiristä löytyi onneksi avuliaita testihenkilöitä, joiden kanssa eri vaihtoehtoja kokeilemalla löytyi hyvä ratkaisu. Vaikka perinteinen ideointipaja paikan päällä järjestettynä olisi ollut varmasti hyvä ja toimiva keino, myös etänä järjestetyllä työpajalla on paljon hyviä puolia. Etänä osallistuminen säästää kaikilta osapuolilta paljon aikaa ja vaivaa, ja osallistuminen on mahdollista osallistujan asuinpaikasta riippumatta.

Palvelumuotoiluprosessissa haastavimpana pidin sitä, että lukuisia eri metodeja käyttämällä aikaansaatuja löydöksiä piti ikään kuin suppilon läpi puristaa yhdeksi selkeäksi loppuratkaisuksi. Tässä hieman vaativassakin prosessissa oli erityisen tärkeää se, että minulla oli tarpeeksi aikaa perehtyä sekä tutkimukselliseen teoriaan, että maastopyöräilijöihin asiakasryhmänä. Kaiken tiedon omaksuminen ei sujunut hetkessä, vaan opinnäytetyön kirjoittaminen kesti hieman yli vuoden ajan.

Sain prosessin aikana kattavan käsityksen Vaara Sportin tämän hetkisestä markkinatilanteesta haasteineen ja mahdollisuuksineen. Kuten määrittelyvaiheen päättyessä (luvussa 4.1.4.) marras-joulukuussa 2020 totesin, ”...kaiken ylitse nousee yksi tekijä, musta joutsen, Covid-19.” Matkailuyrityksen toiminnan kehittäminen tai uudet palvelutuotteet eivät juurikaan liiketoimintaa kasvata, mikäli ihmisiä ohjeistetaan välttämään matkustamista. Tällä hetkellä, loppupäätelmiä toukokuun alussa 2021 kirjoittaessani, tilanne näyttää jo kuitenkin valoisammalta, sillä suomalaisesta väestöstä jo 34 % on saanut ainakin yhden koronarokoteannoksen (Thl 2021). Asiantuntijoiden arvio on, että tulevan kesän mittaan ihmiset pääsisivät jo liikkumaan vapaammin. Toivottavasti tämä auttaa kotimaista matkailua sekä Vaara Sportia pääsemään taas jaloilleen vaikean vuoden jälkeen. Nähtäväksi jää, jatkaako Vaara Sport toimintaansa tuuissa Taivalkosken maisemissa, vai nähdäänkö tarpeelliseksi siirtää toiminta jollekin toiselle paikkakunnalle.

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että Vaara Sportin tavoittelema uusi asiakasryhmä, maastopyöräilijät, ovat erittäin monimuotoinen ryhmä. Joukkoon mahtuu pitkän linjan harrastajia, sekä sellaisia, jotka eivät koe olevansa varsinaisia harrastajia, vaan maastopyöräilevät vain toisinaan. Lisäksi näiden kahden ääripään välillä on useita eritasoisia harrastajia. Myös sähköavusteiset maastopyörät tekevät tuloaan, ja mahdollistavat harrastamisen myös liikuntaharrastusta aloitteleville henkilöille. Yhteistä maastopyöräilijöille on kuitenkin luonnossa liikkuminen. He ovat usein myös kiinnostuneita muista luontoaktiiviteeteista, kuten melomisesta, kalastamisesta ja vaeltamisesta. Omatoimisuus sekä matkaa varatessa että pyöräilymatkan aikana olivat myös esille nousseita seikkoja. Suurin osa maastopyöräilijöistä suosii pyöräilymatkan aikana omatoimisia retkiä joko yksin tai omalla porukalla.

Opinnäytetyön tavoitteen, eli uusien palvelukonseptien kehittäminen maastopyörämatkailijoille, saavuttamiseksi työkaluna käytettiin käyttäjäpersoonien luomista. Koska maastopyöräilijäryhmä koostuu monista erilaisista harrastajista, ei luotu yhtä keskiarvoista käyttäjäpersoonaa, vaan sen sijaan rakennettiin neljä mahdollisimman erilaista asiakasprofiilia. Näiden profiilien perusteella rakennettiin neljä erilaista palvelukonseptia. Näistä testattavista palvelupaketeista tehtiin rungot, joista käsin asiakasyritys voi lähteä kehittämään palvelutarjontaa. Kuten taulukossa 2 on nähtävissä, asiakkaalle jäävä ensimmäinen vaihe on prototyyppi, eli palvelun testaaminen käytännössä asiakkaiden kanssa.

Kun pohdin koko opinnäytetyötä sekä sen lopputulosta, olen mielestäni saavuttanut työn alkuvaiheessa määrittelemäni tarkoituksen ja tavoitteen. Koska kyseessä on yrityksen palveluiden kehittäminen, vaikutuksia yrityksen toimintaan ei voida arvioida vielä tässä vaiheessa. Opinnäytetyössä saamieni löydösten sekä kehittämieni palvelupakettien mahdolliset hyödyt ovat nähtävissä vasta myöhemmin, kun asiakasyritys on ottanut niitä käyttöönsä.

Koska maastopyöräily ja pyörämatkailu ovat jatkuvasti kasvattamassa suosiotaan, toivon että tästä tutkimuksesta on hyötyä ennen kaikkea Vaara Sportille, mutta myös muille maastopyöräilymatkailijoita palveleville majoitus- ja ohjelmapalvelualan yrityksille.



## LÄHTEET

Aho, S. 2005. Luonnon virkistyskäytöstä johtuva maaston kuluminen – esimerkkialueena Rokua. Metlan työraportteja 20.

ATTA, The George Washington University & Xola Consulting. 2010. Adventure Tourism Market Report.

Brenner, A. 2018. Suomalaiset jokamiehenoikeudet – maailman laajimmat oikeudet mennä metsään! WWW-dokumentti. Päivitetty 28.8.2018. Saatavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/08/25/suomalaiset-jokamiehenoikeudet-maailman-laajimmat-oikeudet-menna-metsaan> [viitattu 13.5.2020].

Cogwild Mountain Bike Tours. s.a. Vacation Planning Info. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.cogwild.com/vacation-planning-info/> [viitattu 22.11.2020].

De Fresnes, T. 2020. Korona teki mahdottomasta mahdollisen – musta joutsen voi tutkijan mukaan muuttaa tulevaisuuden suunnan pysyvästi. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.3.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11252317> [viitattu 17.4.2020].

Dufva, M. 2020. Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. Vantaa: Erweko.

Elintarvikelaki 13.1.2006/23.

Ellare. 2020. Pyörämatkailututkimus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://static1.squarespace.com/static/5fb228e22793831154c39587/t/603c9982a3f9d81e9741bc47/1614584197462/Ellare\\_Py%C3%B6r%C3%A4matkailututkimus+2020.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5fb228e22793831154c39587/t/603c9982a3f9d81e9741bc47/1614584197462/Ellare_Py%C3%B6r%C3%A4matkailututkimus+2020.pdf) [viitattu 17.4.2021].

Eurostat. 2017. Online peer-to-peer accommodation services used by 1 in 6 EU citizens. Eurostat Newsrelease 199/2017. Saatavissa: <https://ec.europa.eu/eurostat/publications/news-releases> [viitattu 4.5.2020].

Halvari, J. & Niemelä, N. 2020. Koronavirustilanne OYS:ssa ennallaan: kolme tehohoidossa, kaksi vuodeosastolla - Koillismaan kunnat yhä valkoisina koronakartalla. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.4.2020. Saatavissa: <https://www.koillissanomat.fi/koronavirustilanne-oysssa-ennallaan-kolme-tehohoid/795846> [viitattu 21.4.2020].

Hanifi, R. 2019. Luontoharrastukset ovat edelleen suosittuja, mutta aikaisempaan verrattuna vähentyneet. WWW-dokumentti. Päivitetty 11.7.2019. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/luontoharrastukset-ovat-edelleen-suosittuja-mutta-aikaisempaan-verrattuna-vahentyneet/> [viitattu 3.5.2020].

Hanifi, R. & Pääkkönen, H. 2019. Isälle koti ja perhe tärkeintä – lasten kanssa etenkin liikutaan. WWW-dokumentti. Päivitetty 8.11.2019. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/isalle-koti-ja-perhe-tarkeinta-lasten-kanssa-etenkin-liikutaan/> [viitattu 4.5.2020].

Heiskanen, M. 2020. Euroalue tulee tiensä päähän, ellei yhteisvastuuta kasvateta aidosti ja avoimesti, -sanoo tutkija Timo Miettinen. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.4.2020. Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/euroalue-tulee-tiensa-paahan-ellei-yhteisvastuuta-kasvateta-aidosti-ja-avoimesti-sanoo-tutkija-timo-miettinen/0529c838-c8b4-42f0-abbc-f4f62b919552> [viitattu 27.4.2020].

Hiila, I. 2020. Vierasblogi: Kun korona muuttaa ostokäyttäytymistä, täytyy myynnissä ja markkinoinnissa ottaa digiloikka. WWW-dokumentti. Päivitetty 31.3.2020. Saatavissa: <https://www.marmai.fi/blogit/vierasblogi-kun-korona-muuttaa-ostokayttaytymista-taytyy-myynnissa-ja-markkinoinnissa-ottaa-digi-loikka/9636ea04-d500-4e4f-a32b-ee739b37cadb> [viitattu 6.5.2020].

Hua, Z. 2016. Research Methods in Intercultural Communication: A Practical Guide. John Wiley & Sons, Incorporated. E-kirja. Saatavissa: <https://ebook-central.proquest.com/> [viitattu 13.12.2020].

Impiö, S. 2015. Vertaileva tutkimus maastopyöräilyn olosuhteiden kehittämisproesseista. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.11.2015. Saatavissa: [https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyorapolku-hanke-seminariesitykset/impio\\_olosuhdetyo-rovaniemella-jyvaskylassa.pdf](https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyorapolku-hanke-seminariesitykset/impio_olosuhdetyo-rovaniemella-jyvaskylassa.pdf) [viitattu 8.1.2021].

Jyps. s.a. Maastopyöräily. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.jyps.fi/pyoraily-liikennemuotona-ja-harrastuksena/pyorailyn-lajit/maastopyoraily> [viitattu 27.3.2021].

Jänkölä, S. 2019. Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:3. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2018. Uusi matkapakettilaki 2018. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.1.2018. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/ohjeet-matkapalveluyhdistelmien-tarjoajille/uusi-matkapakettilaki-2018/#velvoitteet> [viitattu 13.5.2020].

Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920

Kurronen, J. s.a. Sivistystoimen työkalupakki. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/wp-content/uploads/2014/08/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](http://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/wp-content/uploads/2014/08/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf) [viitattu 25.4.2021].

Kennelliitto. 2020. Suomen Latu palkitsi koiran ja Suomen kennelliiton vuoden liikuttajana. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.4.2020. Saatavissa:

<https://www.kennelliitto.fi/tietoa-meista/uutiset/suomen-latu-palkitsi-koiran-ja-suomen-kennelliiton-vuoden-liikuttajana> [viitattu 4.5.2020].

Kleemola, A. 2014. Elämyksiä etsimässä – Seikkailumatkailun terminologinen käsiteanalyysi. Viestintätieteiden pro gradu- tutkielma. Vaasan yliopisto.

Koillismaa 2014+ elinvoimaohjelma. s.a. Naturpolis Oy.

Koillismaan Uutiset- 2019. Töitä olisi mutta ei tekijöitä. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.4.2019. Saatavissa: <https://www.koillismaanuutiset.fi/toita-olisi-mutta-ei-tekijoita/> [viitattu 30.4.2020].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://bisneskirjasto-almatalent-fi> [viitattu 12.2.2020].

Kurokawa, T. & Frankl, M. 2015. Service Design and Delivery – How Design Thinking Can Innovate Business and Add Value to Society. Business Expert Press. E-kirja. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com> [viitattu 5.12.2020].

Laakso, A. & Lehtinen, R. Tulevaisuutta tekemään – Työpajatyöskentelyn metodiohje. Hamkin e-julkaisuja 12/2014. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/81230/HAMK\\_Tyopajatyoskentelyn\\_metodiopas\\_2014\\_ekirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/81230/HAMK_Tyopajatyoskentelyn_metodiopas_2014_ekirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 1.11.2020].

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308.

Lampela, R. 2018. Omalla sohvalla voi matkustaa vaikka Tshernobyliin - Vr ja ar siivittävät matkailua. WWW-dokumentti. Päivitetty 25.9.2018. Saatavissa: <https://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/omalla-sohvalla-voi-matkustaa-vaikka-tshernobyliin-vr-ja-ar-siivittavat-matkailua/d6149d77-4ddc-32d9-a69c-d6770f4be447> [viitattu 5.5.2020].

Leinonen, A. 2020. Kuusamo satsaa miljoona euroa maastopyöräilyyn – Rukalle rakennetaan useita uusia reittejä. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.2.2020. Saatavissa: <https://www.kaleva.fi/kuusamo-satsaa-miljoona-euroa-maastopyoraillyyn-ruk/1649632> [viitattu 13.5.2020].

Leponiemi, T. 2020. Ravintola-ala tarvitsee 10 000 uutta tekijää, mutta hakijamäärät romahtavat – nyt opiskelijoita houkuttelee rekrytoimalla tubettajia. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.2.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11183923> [viitattu 25.4.2020].

Liikennevirasto. Ikuinen myötätuuli – Sähköpyörien tulevaisuus Suomessa. WWW-dokumentti. Helsinki: Demos Helsinki. Saatavissa: <https://www.demoshelsinki.fi/julkaisut/ikuinen-myotatuuli-sahkopolkupyorien-tulevaisuus-suomessa/> [viitattu 8.5.2020].

Liikuntakaavoituksen ideakortti 12. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://liikuntakaavoitus.fi/wp-content/uploads/2018/08/Ideakortti12\\_maastopyorailyreitit-2\\_1.pdf](http://liikuntakaavoitus.fi/wp-content/uploads/2018/08/Ideakortti12_maastopyorailyreitit-2_1.pdf) [viitattu 2.4.2021].

Lokoloko Madeira. 2021b. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.lokolokomadeira.com/en/> [viitattu 28.11.2020].

Luontoon.fi. s.a. Maastopyöräily. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.luontoon.fi/pyoraily/maastopyoraily> [viitattu 14.4.2020].

Maastopyöräenduro. 2019. Maastopyöräenduro pähkinänkuoressa. WWW-dokumentti. Päivitetty 3.5.2019. Saatavissa: <https://maastopyoraenduro.fi/2019/maastopyoraenduro-pahkinankuoressa/> [viitattu 28.2.2021].

Maastopyöräily.com. s.a. Parhaat maastopyöräilyreitit Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://maastopyoraily.com/maastopyoraily/parhaat-maastopyoraily-reitit-suomessa/> [viitattu 2.4.2021].

Majavesi, M. 2010. Ennakointimenetelmiä. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.pilkahdus.fi/sites/default/files/51\\_ennakointimenetelmia.pdf](http://www.pilkahdus.fi/sites/default/files/51_ennakointimenetelmia.pdf) [viitattu 1.11.2020].

Mikkonen, J. 2017. Taivalkosken kova tavoite – nuorisotyöttömyys nolnaan. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.11.2017. Saatavissa: <https://www.koillissanomat.fi/taivalkosken-kova-tavoite-nuorisotyottomuus-nolnaan/463992> [viitattu 21.4.2020].

Metsähallitus. 2019. Syöte MTB – Syötteen maastopyöräilyreittien uusiminen. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.5.2019. Saatavissa: <https://www.metsa.fi/fi/web/guest/syote-mtb-syotteen-maastopyorareitit> [viitattu 13.5.2020].

MTBreitti. s.a. Maastopyöräilyn alalajit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://mtbreitti.fi/maastopyorailyn-alalajit> [viitattu 14.4.2020].

Naturpolis. s.a. Käynnissä olevat hankkeet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.naturpolis.fi/fi/hankkeet/#kuusamon-lentokentan-vaikutusalueen-matkailun-kehittaminen-gatwa-land-national-parks> [viitattu 27.4.2020].

Nieminen, J. 2019. Alueelliset kehitysnäkymät - Kevät 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja - TEM raportteja 2019:28. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Nurmela, J. 2014. Joka kolmannessa kodissa asuu lemmikki. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.4.2014. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2014/joka-kolmannessa-kodissa-asuu-lemmikki/> [viitattu 4.5.2020].

Pajala, M. 2015. Harrastajayhteistyö maastopyöräilyn edistämässä. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.11.2015. Saatavissa: [https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyorapolkuhanke-seminariesitykset/pajala\\_harrastajayhteistyö-mtbcfry.pdf](https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyorapolkuhanke-seminariesitykset/pajala_harrastajayhteistyö-mtbcfry.pdf) [viitattu 8.1.2021].

Pantsu, P. 2020. Sadattuhannet haluavat jatkaa etätöissä myös koronan kaittua: muutos tuo yrityksille mahdollisuuden säästää vuokratuloissa – pysyvästi. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.4.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11310841> [viitattu 6.5.2020].

Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Pilke, A. 2020. Korona voi mullistaa politiikkaa – Tutkija: Poikkeustilasta saatava tulla uusi normaali. WWW-dokumentti. Päivitetty 21.3.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11268086> [viitattu 25.4.2020].

Pylvänäinen, T. 2020. Sähköpyörien myynti kovassa kasvussa – Hollanti maailman ykkönen. WWW-dokumentti. Päivitetty 13.1.2020. Saatavissa: <https://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/sahkopyorien-myynti-kovassa-kavussa-hollanti-maailman-ykkonen/c66a2ad5-a372-4fbc-9039-f28a4fa0ec95> [viitattu 8.5.2020].

Rautiainen, P. s.a. Etnografian maailma: kenttätöitä ja analyysiä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.cs.tut.fi/~ihtesem/k2007/materiaali/etnografia.ppt> [viitattu 13.12.2020].

Rigatelli, S. 2020. Kalliita lentoja, koronapasseja, kuumemittausta: 6 asiaa, jotka korona ehkä mullistaa matkailussa – "Rajattoman maailman ajat taitavat olla ohi". WWW-dokumentti. Päivitetty 18.4.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11308118> [viitattu 27.4.2020].

Riikonen, T. 2015. Mistä polku löytyy? WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyorapolkuhanke-seminariesitykset/riikonen\\_mista-polku-loytyy.pdf](https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyorapolkuhanke-seminariesitykset/riikonen_mista-polku-loytyy.pdf) [viitattu 9.1.2021].

Ross, S.D. 2001. Developing sports tourism. An eGuide for Destination Marketers and Sports Events Planners. National Laboratory for Tourism and eCommerce. University of Illinois at Urbana- Campaign.

Ruokangas, P. 2021. Iso matkanjärjestäjä TUI peruuttaa brittien joulumatkat Lappiin – matkailupomo: Valtaosa marras- ja joulukuun varauksista on nyt peruttu. WWW-dokumentti. Päivitetty 10.11.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11640613> [viitattu 5.12.2020].

Ruuskanen, T. 2019. Perinteinen kävelylenkkeily edelleen suosituin koko kansan liikuntaharrastus. WWW-dokumentti. Päivitetty 18.4.2019. Saatavissa: <http://tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/perinteinen-kavelylenkkeily-edelleen-suosituin-koko-kansan-liikuntaharrastus-1/> [viitattu 3.5.2020].

Selvitys kotimaanmatkailun kehittämistarpeista. 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:34. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Sierra MTB. s.a.a. Itinerary. Näyttökuva verkkosivuilta. Saatavissa: <https://www.sierramtb.com/itinerary> [viitattu 28.11.2020].

Sierra MTB. s.a.b. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sierra-cycling.com/> [viitattu 28.11.2020].

Ski.fi. s.a.a. Alamäkipyöräily on helpompaa kuin kuvittelit – Matti Lehikoinen kertoo vinkit alkuun. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ski.fi/pyoraily/alamakipyoraily-on-helpompaa-kuin-kuvittelit-matti-lehikoinen-kertoo-vinkit-alkuun/> [viitattu 27.3.2021].

Suomen Latu. s.a.a. Syvenny lajiin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.suomenlatu.fi/ulkoile/lajit/maastopyoraily/syvenny-lajiin.html> [viitattu 15.4.2020].

Suomen Latu. s.a.b. Päättyneet hankkeet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.suomenlatu.fi/vaikuta/me-vaikutamme/hankkeet/paattyneet-hankkeet.html> [viitattu 9.1.2021].

Suomen Latu. 2015. PyöräPolku - maastopyöräilyn olosuhdehanke. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjCp-D57pnpAhVS4KYKHZG2DFUQFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fwww.suomenlatu.fi%2Fmedia%2Fvaikuta%2Fpyorailytiedostot%2Faa-pyorapolkuhanke-seminariesitykset%2Ffriikonen\\_hanke-ja-mielikuvat.pdf&usq=AOvVaw2IIWEQqYby9qGy0SpjqaSY](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjCp-D57pnpAhVS4KYKHZG2DFUQFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fwww.suomenlatu.fi%2Fmedia%2Fvaikuta%2Fpyorailytiedostot%2Faa-pyorapolkuhanke-seminariesitykset%2Ffriikonen_hanke-ja-mielikuvat.pdf&usq=AOvVaw2IIWEQqYby9qGy0SpjqaSY) [viitattu 4.5.2020].

Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät – Katse vuoteen 2030. 2014. TEM raportteja 4/2014. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Suomen Pyöräily. s.a.a. Maastopyöräily. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pyoraily.fi/lajit/maasto/> [viitattu 15.4.2020].

Suomen Pyöräily. s.a.b. Cyclocross. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pyoraily.fi/lajit/cyclocross/> [viitattu 27.3.2021].

Syöte. 2019. Iso-Syötteelle Bike Park eli hissipyöräilypuisto. WWW-dokumentti. Päivitetty 11.9.2019. Saatavissa: <https://syote.fi/2019/09/iso-syotteelle-bike-park-eli-hissipyorailypuisto/> [viitattu 13.5.2020].

Tartuntatautilaki 21.12.2016/1227.

Taivalkosken kuntastrategia – Näkymä vuoteen 2021. 2017. Taivalkosken kunta: Valtuusto.

Thl. 2021. COVID-19-rokotusten edistyminen. WWW-dokumentti. Päivitetty 8.5.2021. Saatavissa: [https://www.thl.fi/episeuranta/rokotukset/koronarokotusten\\_edistyminen.html](https://www.thl.fi/episeuranta/rokotukset/koronarokotusten_edistyminen.html) [viitattu 9.5.2021].

Tietosuojavaltuutetun toimisto. s.a. Mikä GDPR? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/gdpr> [viitattu 13.5.2020].

Tilastokeskus. s.a.a. Kuntien avainluvut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2020&active1=832> [viitattu 29.3.2020].

Tilastokeskus s.a.b. Matkojen määrät muuttuneet paljon kymmenessä vuodessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/smat/2018/smat\\_2018\\_2019-03-28\\_kat\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/smat/2018/smat_2018_2019-03-28_kat_004_fi.html) [viitattu 30.4.2020].

Tilastokeskus. 2018. Kuntoilusovellusten käyttö matkapuhelimella, aktiivisuusrannekeiden ja älykellojen käyttö 2018, %-osuus väestöstä. WWW-dokumentti. Päivitetty 4.12.2018. Saatavissa: [https://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_tau\\_013\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tau_013_fi.html) [viitattu 4.5.2020].

Tilastokeskus. 2020. Kuluttajien luottamus vajosi heikoimmaksi koskaan. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.4.2020. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/kbar/2020/04/kbar\\_2020\\_04\\_2020-04-27\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/kbar/2020/04/kbar_2020_04_2020-04-27_tie_001_fi.html) [viitattu 27.4.2020].

Toppila, S. 2015. Maastopyöräilyn harrastajakysely. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyora-polkuhanke-seminaariesitykset/toppila\\_harrastajatutkimus.pdf](https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyora-polkuhanke-seminaariesitykset/toppila_harrastajatutkimus.pdf) [viitattu 9.1.2021].

Tukes. s.a. Turvallisuusasiakirjan laatiminen ja hyödyntäminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet/turvallisuusasiakirja> [viitattu 13.4.2020].

Tuominen, K. 2016. Benchmarking Process. Oy Benchmarking Ltd. E-kirja. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com> [viitattu 17.4.2021].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com> [viitattu 11.2.2020].

UNWTO. 2020. 2020 – A year in review. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020> [viitattu 22.1.2021].

UNWTO. 2014. Global Report on Adventure Tourism. AM Reports, Volume nine. Spain: UNWTO.

Vaara Sport. s.a.a. Harjoittelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vaara-sport.fi/harjoittelu/> [viitattu 9.1.2020].

Vaara Sport. s.a.b. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vaarasport.fi/> [viitattu 14.3.2021].

Vaara Sport. 2017a. Sähköinen kysely. Tuija Vinkan arkistot.

Vaara Sport. 2017b. Vaara Sport Business Pitch. Tuija Vinkan arkistot.

Vaarama, V. 2020. Lapin kansanedustajat: koronakriisi voi tuoda isojakin pysyviä muutoksia arkeen. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.4.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11284872> [viitattu 27.4.2020].

Vehmas, H. 2010. Liikuntamatkalla Suomessa – Vapaa-ajan valintoja jälkiodernissa yhteiskunnassa. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto.

Villanen, J. 2016. Tuotteista tähtituotteita. Helsingin seudun kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi> [viitattu 11.2.2020].

Vinkka, T. 2018. Taivalvaara osaksi urheilu- ja liikuntaekosysteemiä. Taivalvaara-hankeen loppuraportti.

von Bell, C. 2018. Nyt matkailuyritys saa itse kuljettaa asiakkansa – kunhan yrityksellä on taksiliikennelupa! WWW-dokumentti. Päivitetty 13.7.2018. Saatavissa: <https://autotoday.fi/nyt-matkailuyritys-saa-itse-kuljettaa-asiakkansa-kunhan-yrityksella-on-taksiliikennelupa/> [viitattu 13.5.2020].

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja – 20 työkalua. Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/> [viitattu 17.4.2020].

Väylävirasto. 2017. Liikenneviraston Aurora-älytie on avattu ja toivottaa testaajat ympäri maailmaa kokeilemaan automaattiajamiseen ja infrastruktuuriin liittyvää teknologiaa. Päivitetty 7.11.2017. Saatavissa: <https://vayla.fi/-/liikenneviraston-aurora-alytie-on-avattu-ja-toivottaa-testaajat-ympari-maailmaa-kokeilemaan-automattiajamiseen-ja-infrastruktuuriin-liittyvaa-tek-nolo#.XBtgKc1S-Uk> [viitattu 6.5.2020].

Wildbike. s.a.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.wildbike.co.uk/> [viitattu 28.11.2020].

Wildbike. s.a.b. Our Ethos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.wildbike.co.uk/our-ethos/> [viitattu 28.11.2020].

Worsey, T. 2019. Why I ride an eMTB? WWW-dokumentti. Päivitetty 20.8.2019. Saatavissa: <https://ebike-mtb.com/en/why-i-ride-an-embt/> [viitattu 4.4.2021].



## KUVALUETTELO

Kuva 1. Kuvia Vaara Sportista. Vaara Sport s.a.c. Kuvia Vaara Sportista. Tuija Vinkan arkistot.

Kuva 2. Palvelumuotoiluprosessi. Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com> [viitattu 11.2.2020].

Kuva 3. Aikajana opinnäytetyöprosessista.

Kuva 4. Satelliittimalli matkailun teemoista. Kleemola, A. 2014. Elämyksiä etsimässä – Seikkailumatkailun terminologinen käsiteanalyysi. Viestintätieteiden pro gradu- tutkielma. Vaasan yliopisto.

Kuva 5. Liikuntamatkailun muotoja. Vehmas, H. 2010. Liikuntamatkalla Suomessa – Vapaa-ajan valintoja jälkimodernissa yhteiskunnassa. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto.

Kuva 6. Seikkailu- terveys- ja urheilumatkailun muotoja. Vehmas, H. 2010. Liikuntamatkalla Suomessa – Vapaa-ajan valintoja jälkimodernissa yhteiskunnassa. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto.

Kuva 7. Käsitejärjestelmä seikkailumatkailusta Kleemola, A. 2014. Elämyksiä etsimässä – Seikkailumatkailun terminologinen käsiteanalyysi. Viestintätieteiden pro gradu- tutkielma. Vaasan yliopisto.

Kuva 8. Free Motion Bikes and Toursin Instagram syöte. Free Motion Bikes and Tours. s.a. Näyttökuva verkkosivuilta. Saatavissa: <https://www.free-motion.com/gran-canaria/tours/> [viitattu 22.11.2020].

Kuva 9. Lokoloko Madeiran nettisivujen retkiyhteenveto. Lokoloko Madeira. 2021a. Trail Experience Tour. Näyttökuva verkkosivuilta. Saatavissa: <http://www.lokolokomadeira.com/en/trail-experience-tour> [viitattu 14.3.2021].

Kuva 10. Sierra MTB:n päiväohjelmaesimerkki. Sierra MTB. s.a.a. Itinerary. Näyttökuva verkkosivuilta. Saatavissa: <https://www.sierramtbt.com/itinerary> [viitattu 28.11.2020].

Kuva 11. Kuvakaappaus Wildbiken sivustolta. Wildbike. s.a.b. Our Ethos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.wildbike.co.uk/our-ethos/> [viitattu 28.11.2020].

Kuva 12. Vaara Sportin verkkosivujen etusivu. Vaara Sport. s.a.b. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vaarasport.fi/> [viitattu 14.3.2021].

Kuva 13. PESTEL-analyysi matkailun toimintaympäristöstä. Jänkälä, S. 2019. Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:3. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Kuva 14. Kymmenen eniten harrastettua liikuntalajia vuonna 2017. Ruuskanen, T. 2019. Perinteinen kävelylenkkeily edelleen suosituin koko kansan liikuntaharrastus. WWW-dokumentti. Päivitetty 18.4.2019. Saatavissa: <http://tietokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/perinteinen-kavelylenkkeily-edelleen-suosituin-koko-kansan-liikuntaharrastus-1/> [viitattu 3.5.2020].

Kuva 15. Matkailuyrityksiä koskevat lait. Lapin ammattikorkeakoulu. 2019. Koulutusmateriaalit: Matkailuyrityksiä koskevat lait. Kuvakaappaus. WWW-dokumentti. Päivitetty 30.4.2020. Saatavissa: <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/tourismabc/yrityslainsaadanto/> [viitattu 13.5.2020].

Kuva 16. Tärkeimmät palvelut harjoitteluleirin tai kilpailumatkan aikana. Vaara Sport. 2017a. Sähköinen kysely. Tuija Vinkan arkistot.

Kuva 17. Tärkeimmät majoitustiloihin liittyvät seikat. Vaara Sport. 2017a. Sähköinen kysely. Tuija Vinkan arkistot.

Kuva 18. Majoituksen sopiva hinnoittelu. Vaara Sport. 2017a. Sähköinen kysely. Tuija Vinkan arkistot.

Kuva 19. Mistä pyörämatkoilla nautitaan. Ellare. 2020. Pyörämatkailututkimus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://static1.squarespace.com/static/5fb228e22793831154c39587/t/603c9982a3f9d81e9741bc47/1614584197462/Ellare\\_Py%C3%B6r%C3%A4matkailututkimus+2020.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5fb228e22793831154c39587/t/603c9982a3f9d81e9741bc47/1614584197462/Ellare_Py%C3%B6r%C3%A4matkailututkimus+2020.pdf) [viitattu 17.4.2021].

Kuva 20. Pyörämatkailukohteen valintaan vaikuttavia seikkoja. Ellare. 2020. Pyörämatkailututkimus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://static1.squarespace.com/static/5fb228e22793831154c39587/t/603c9982a3f9d81e9741bc47/1614584197462/Ellare\\_Py%C3%B6r%C3%A4matkailututkimus+2020.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5fb228e22793831154c39587/t/603c9982a3f9d81e9741bc47/1614584197462/Ellare_Py%C3%B6r%C3%A4matkailututkimus+2020.pdf) [viitattu 17.4.2021].

Kuva 21. Pyörämatkailijoiden profiilin tarkennus, sanaparit. Ellare. 2020. Pyörämatkailututkimus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://static1.squarespace.com/static/5fb228e22793831154c39587/t/603c9982a3f9d81e9741bc47/1614584197462/Ellare\\_Py%C3%B6r%C3%A4matkailututkimus+2020.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5fb228e22793831154c39587/t/603c9982a3f9d81e9741bc47/1614584197462/Ellare_Py%C3%B6r%C3%A4matkailututkimus+2020.pdf) [viitattu 17.4.2021].

Kuva 22. Maastopyöräilijöiden tyypillisimmät ajoreitit. Toppila, S. 2015. Maastopyöräilyn harrastajakysely. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyorapolkuhanke-seminariesitykset/toppila\\_harrastajatutkimus.pdf](https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/aa-pyorapolkuhanke-seminariesitykset/toppila_harrastajatutkimus.pdf) [viitattu 9.1.2021].

Kuva 23. Matkailun tulevaisuuden näkymiä 2021–2024. UNWTO. 2020. 2020 – A year in review. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020> [viitattu 22.1.2021].

Kuva 24. Vastaajien ikäjakauma. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 25. Vastaajien maastopyöräilyharrastuksen kesto. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 26. Kenen kanssa maastopyöräilyä harrastetaan? Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 27. Kenen kanssa naiset ja miehet harrastavat mieluiten maastopyöräilyä? Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 28. Eri mittaisten maastopyöräilyreittien kiinnostavuus (asteikolla 1–5). Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 29. Eri tasoisten maastopyöräilyreittien kiinnostavuus (asteikolla 1–5). Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 30. Aikaisemmin tehtyjen pyöräilymatkojen kohde. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 31. Sopivin ajankohta pyöräilymatkalle Suomessa. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 32. Erilaisten aktiviteettien kiinnostavuus (asteikolla 1–5) pyöräilymatkan aikana tai sitä suunnitellessa. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 33. Erilaisten aktiviteettien kiinnostavuus (asteikolla 1–5) pyöräilymatkan yhteydessä. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 34. Kiinnostavia aktiviteetteja pyöräilymatkan yhteydessä. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 35. Maastopyöräilyaiheisen kurssin tai leirin kiinnostavuus. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 36. Kenen kanssa maastopyöräilyleirille tai -kurssille osallistutaan mieluiten. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 37. Oletko kokeillut seuraavia Taivalkosken ja sen lähialueen maastopyöräilyreittejä? Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 38. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin reitteihin? Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 39. Oletko kiinnostunut matkustamaan Koillismaalle pyöräilymatkalle? Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 40. Mikäli et haluaisi matkustaa Koillismaalle pyöräilymatkalle, tai et osaa sanoa, tarkentaisitko syytä? Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 41. Mistä olet kuullut Vaara Sportista? Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 42. Olisitko valmis majoittumaan hostellissa pyöräilymatkasi aikana? Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 43. Tärkeitä seikkoja pyöräilymatkalle osallistuttaessa tai suunniteltaessa pyöräilymatkaa. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 44. Näyttökuva ensimmäisen ideointityöpajan Padlet-seinästä. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

Kuva 45. Näyttökuva toisen ideointityöpajan Padlet-seinästä. Opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus.

## Vaara Sport - uutta nostetta maastopyöräilystä



Huomaathan että kyselyssä käytettävä pyöräilymatka-käsite tarkoittaa kotimaassa tai ulkomailla toteutettua matkaa, jonka pääasiallisena syynä on pyöräileminen. Pyöräilymatkaan tulee sisältyä ainakin yksi yöpymisvuorokausi.

Mikäli vastaat kyselyyn mobiililaitteella, käynnä laite vaakankäymään, jos tekstit eivät näy kunnolla.

Suurkiitokset ajastasi!

Sointu Mustikkamäki ja Tuija Vinkka, Vaara Sport

## 1. Sukupuolesi

- nainen
- mies
- muu
- en halua kertoa

## 2. Ikäsi

- Alle 20 v
- 20-29 v
- 30-40 v
- 41-50 v
- 51-60v v
- Yli 60v
- En halua kertoa

### 3. Valitse asuinalueesi pudotusvalikosta

- Ahvenanmaa
- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa
- Etelä-Savo
- Kainuu
- Kanta-Häme
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Kymenlaakso
- Lappi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Satakunta
- Uusimaa
- Varsinais-Suomi

### 4. Kuinka kauan olet harrastanut maastopyöräilyä?

- 0-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta
- en pidä itseäni maastopyöräilyharrastajana, pyöräilen satunnaisesti.

5. Kenen kanssa harrastat mieluiten maastopyöräilyä? Voit valita yhden vaihtoehdon.

- Yksin
- Ystävän/ ystävien kanssa
- Perheen tai perheenjäsenen kanssa
- Joku muu, kuka

6. Oletko käynyt koskaan pyöräilymatkalla?

- Kyllä
- En ole
- En osaa sanoa

7. Mikä on ollut pyöräilymatkasi/ -matkojesi kohde?

- Kotimaa
- Ulkomaat
- Olen käynyt pyöräilymatkalla tai -matkoilla sekä kotimaassa että ulkomailla

8. Oletko käynyt Taivalkoskella?

- Kyllä
- En ole käynyt
- En ole varma/ en muista





**11. Oletko kiinnostunut matkustamaan Koillismaalle (Pudasjärvi, Taivalkoski, Kuusamo) pyöräilymatkalle?**

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa/ ehkä

**12. Mikäli et haluaisi matkustaa Koillismaalle pyöräilymatkalle, tai et osaa sanoa, tarkentaisitko syytä? Voit valita 1-2 tärkeintä vaihtoehtoa.**

- Pitkä välimatka
- Huonot kulkuyhteydet
- Pyöräilyreitit eivät ole kiinnostavia
- Kohteet eivät ole tuttuja
- Sopivan majoituspaikan puuttuminen
- Muu syy, mikä?

**13. Suunnitteletko pyöräilymatkaa / haaveiletko pyöräilymatkan tekemisestä?**

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

**14. Mikä olisi sinulle sopivin ajankohta pyöräilymatkalle Suomessa?**

- Tammikuu - helmikuu
- Maaliskuu - toukokuu
- Kesäkuu - elokuu
- Syyskuu - lokakuu
- Marraskuu - joulukuu

**15. Osallistuessasi pyöräilymatkalle/  
suunnitellessasi pyöräilymatkaa, kuinka  
kiinnostavina pidät seuraavia aktiviteettejä?**

1= ei lainkaan kiinnostava

5= erittäin kiinnostava

	1	2	3	4	5
Omatoiminen maastopyöräily joko yksin tai omassa porukassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjatut retket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekniikka- ja harjoitteluradat tai pump track- radat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alamäkipyöräily tai hissipyöräily hiihto- keskuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kilpailuun tai maastopyöräilytapahtumaan osallistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**16. Minkä mittaiset maastopyöräilyreitit ovat mielestäsi kiinnostavimpia? Arvioi seuraavien  
reittien kiinnostavuutta asteikolla 1-5.**

1= ei lainkaan kiinnostava, 5= erittäin kiinnostava

	1	2	3	4	5
5-10 km mittaiset reitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11-25 km mittaiset reitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26-50 km mittaiset reitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50 km tai pidemmät reitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17. Minkä vaikeustason maastopyöräilyreitit ovat mielestäsi kiinnostavimpia?**

1= ei lainkaan kiinnostava, 5= erittäin kiinnostava

	1	2	3	4	5
Helpot tai erittäin helpot reitit - sopivat myös aloittelijoille tai lapsille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskitasoiset reitit - sopivat perustason maastopyöräilijöille tai kokeneille lapsille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikeat reitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erittäin vaikeat reitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**18. Olisitko kiinnostunut osallistumaan maastopyöräilyaiheiselle kurssille tai leirille?**

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

**19. Kenen kanssa osallistuisit mieluiten maastopyöräilyleirille tai -kurssille?**

- Yksin
- Perheenjäsenen tai puolison kanssa
- Ystävän kanssa
- Joku muu, kuka?

**20. Olisitko kiinnostunut yhdistämään pyöräilymatkaasi myös muita aktiviteetteja?**

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

**21. Kuinka kiinnostunut olisit seuraavista aktiviteeteista pyöräilymatkasi yhteydessä?**

1= en lainkaan kiinnostunut, 5= erittäin kiinnostunut

	1	2	3	4	5
melominen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koskenlasku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resiinalla ajaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bikejoring eli koirapyöräily oman koiran kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suunnistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geokätköily	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vieraileminen historiallisissa ja/ tai kulttuurikohteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**22. Olisitko valmis majoittumaan hostellissa pyöräilymatkasi aikana?**

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

**23. Osallistuessasi pyöräilymatkalle/ suunnitellessasi pyöräilymatkaa, kuinka tärkeinä pidät seuraavia seikkoja?**

1= ei lainkaan tärkeä, 5= erittäin tärkeä

	1	2	3	4	5
Majoituksen edullisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma huone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä sänky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varusteiden ja välineiden pesu- ja huoltotilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyökinpesumahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruuanlaittomahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravintolapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus tilata retkievää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyörän vuokraamismahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpyörän vuokraamismahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyhyt etäisyys pyöräilyreiteille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus pyöräilijöiden ja pyörien tai muiden tavaroiden kuljetukselle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus pyöräilyopastukselle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus käyttää liikuntasalia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**24. Oletko kuullut Vaara Sportista?**

- Kyllä  
 En

25. Mistä olet kuullut Vaara Sportista?

- Instagram
- Facebook
- Ystävältä/ tutulta
- Muu, mikä?

26. Voidaksemme tarjota maastopyöräilyharrastajille parhaan mahdollisen matkailukokemuksen, elokuussa 2020 tullaan järjestämään ideointityöpaja. Työpaja toteutetaan sähköisenä keskustelufoorumina. Jos sinulla on halua ja kiinnostusta olla kehittämässä maastopyöräilymatkailua, merkitse rasti alla olevaan ruutuun! Ideointityöpajaan valitaan 30 osallistujaa, joihin ollaan sähköpostitse yhteydessä kesän 2020 aikana.

Vaara Sport valitsee ideointityöpajaan osallistuneiden joukosta myös pienen testiryhmän myöhempää palvelun "testiajoa" varten. Testiryhmälle tarjotaan majoitus täysihoidolla.

- Kyllä, haluan osallistua ideointityöryhmään, alla sähköpostiosoitteeni:
- En halua osallistua

27. Lisää sähköpostiosoitteesi tai puhelinnumerosi, jos haluat osallistua arvontaan. Osallistujien kesken arvotaan kaksi yhden yön majoituspakettia kahdelle hengelle (toteutetaan Vaara Sportin hyväksyminä ajankohtina).

Etunimi

Sukunimi

Sähköposti

Puhelinnumero

28. Jäikö jotain vielä hampaan koloon? Voit halutessasi kommentoida vapaasti aihetta tai tätä kyselyä.