



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

MYSTERY SHOPPING KUOPION HOTELLEIHIN JA INFOPISTEISIIN

Luonto- ja virkistyspalvelut

TEKIJÄ/T: Jonna Helli

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Jonna Helli	
Työn nimi Mystery shopping Kuopion hotelleihin ja infopisteisiin: luonto- ja virkistyspalvelut	
Päiväys 12.2.2015	Sivumäärä/Liitteet 73/1
Ohjaaja(t) Tiina Kuosmanen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Metsähallitus	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyöni aiheena on Metsähallitukselle tehty luonto- ja virkistyspalveluihin liittyvä mystery shopping Kuopion hotelleihin ja infopisteisiin. Työ liittyy Luonto liikuttamaan -hankkeeseen. Opinnäytetyöni tarkoituksena on mystery shopping -menetelmän avulla selvittää, millaista tietoa Kuopion keskustan hotelleissa ja infopisteissä on Kuopion ja Pohjois-Savon luonto- ja virkistyspalveluista sekä antaa ehdotuksia sille, kuinka luonto- ja virkistyspalveluiden näkyvyyttä ja saatavuutta voitaisiin parantaa näissä hotelleissa ja infopisteissä. Opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta ja empiirisestä osiosta.</p> <p>Työni keskeisimmät teoriat ovat luonto ja hyvinvointi, luonto- ja virkistyspalvelut Pohjois-Savossa ja Suomessa, luontomatkat, matkailutuotteen palvelukokonaisuus sekä mystery shopping. Empiirisessä osiossa käsittelem mystery shopping -tutkimuksen toteuttamista sekä -tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksen tuloksia olen vertaillut internetistä löytyviin tietoihin. Mystery shopping -tutkimuksen tuloksien analysoimiseksi olen tehnyt tuloksista taulukoita, joista tulokset näkyvät selkeästi. Empiirisessä osiossa olen myös esittänyt ehdotuksia luonto- ja virkistyspalvelujen näkyvyyden ja saatavuuden parantamiseksi tutkimissani hotelleissa ja infopisteissä.</p> <p>Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Työssäni tutkimuskeinona olen käyttänyt mystery shoppingia. Mystery shoppingeja toteutettiin yhteensä kymmenen kappaletta, joista kaksi kohdistui infopisteisiin ja kahdeksan hotelleihin, jotka kaikki sijaitsevat noin kymmenen kilometrin säteellä Kuopion keskustasta. Mystery shoppingeissa esitin hotelleissa ja infopisteissä neljä kysymystä, jotka toimeksiantajani minulle antoi.</p> <p>Työni keskeisimmät tulokset ovat mystery shoppingien tulokset kokonaisuutena sekä taulukoiden avulla tekemäni johtopäätökset hotellien ja infopisteiden sijainnin sekä hotellien koon vaikutuksesta tutkimuksen tuloksiin. Taulukoiden avulla sain selville, että mitä kauempana hotelli tai infopiste sijaitsee sellaisesta luontokohteesta, jossa on luontoreittejä, sitä paremmin hotellissa tai infopisteessä on tietoa luontokohteista. Tämän lisäksi sain selville, että Kuopiossa sijaitsevien hotellien koolla ei näyttäisi olevan vaikutusta siihen, kuinka hyvin hotelleissa osattiin vastata mystery shopping- kysymyksiin. Mystery shoppingeissa selvisi myös, että hotelleissa ja infopisteissä kehittämistä on erityisesti tiedoissa Pohjois-Savon (muiden kuin Kuopion) luontokohteista sekä hotellien kohdalla tiedoissa luontoreiteistä.</p>	
Avainsanat Hyvinvointimatkat, Luontomatkat, Mystery shopping	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism			
Author(s) Jonna Helli			
Title of Thesis Mystery shopping to hotels and information points in Kuopio: nature and recreational services			
Date	12.2.2015	Pages/Appendices	73/1
Supervisor(s) Tiina Kuosmanen			
Client Organisation /Partners Metsähallitus			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of my bachelor's thesis is to find out what kind of knowledge there is about Kuopio's and Northern Savonia's nature and recreational services in hotels and information points in the centre of Kuopio. The purpose of my thesis is also to make suggestions on how to improve the visibility and availability of nature and recreational services in these hotels and information points in Kuopio. The thesis is ordered by Finnish Forest and Park Service and is related to a project called "Nature makes you move". The thesis is divided into two parts: theory and empirical parts.</p> <p>The most important theories in my thesis are mystery shopping, nature and wellbeing, nature and recreational services in Northern Savonia and in Finland in general, nature tourism and tourism product's service unity. The empirical part is about realization of the mystery shopping research and its results. Here I have compared the results with information that can be found from the internet. In this part I have also made a few tables about the results of the mystery shopping research to help analyze the results. In addition I have made suggestions on how to improve the visibility and availability of nature and recreational services in the hotels and information points I surveyed.</p> <p>I have used qualitative method in this thesis. The way of research in this thesis is mystery shopping. There were ten mystery shoppings carried out: two mystery shoppings in information points and eight in hotels within a 10 kilometre radius from the centre of Kuopio. In these hotels and information points I presented four mystery shopping questions which the orderer of this thesis gave to me.</p> <p>The most important results of this thesis are the results of the mystery shoppings as a whole and the conclusions of the impact of hotels' and information points' location and hotels' size on the results. With the help of the tables I made, I found out the further a hotel or information point is located from a nature destination (which has nature tracks) the more a hotel or an information point has information about nature destinations. I also found out the size of the hotels' doesn't seem to have an impact on their knowledge concerning mystery shopping questions. It turned out that some development could be done in hotels and information points in relation to knowledge about nature destinations in Northern Savonia. In hotels there is a lack of knowledge about nature tracks.</p>			
Keywords Wellness tourism, Nature tourism, Mystery shopping			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	6
2.1	Opinnäytetyön toimeksiantaja ja Luonto liikuttamaan -hanke.....	6
2.2	Toiminnallinen opinnäytetyö	7
2.3	Opinnäytetyöprosessi ja keskeiset käsitteet	8
3	LUONTOMATKAILU	13
3.1	Luontomatkailun periaatteet ja kestävä luontomatkailu	16
3.2	Luonto ja hyvinvointi.....	18
3.3	Luonto- ja virkistyspalvelut Suomessa	23
3.4	Luonto- ja virkistyspalvelut Pohjois-Savossa	25
4	MATKAILUTUOTTEEN PALVELUKOKONAISUUS	30
4.1	Matkailutuotteen palvelujärjestelmä	31
4.1.1	Matkailuyrityksen ulkoinen toimintaympäristö	31
4.1.2	Matkailuyrityksen sisäinen toimintaympäristö	32
4.2	Luontomatkailutuotteen palvelukokonaisuus	34
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS: MYSTERY SHOPPING	38
5.1	Mystery shopping menetelmänä.....	39
5.2	Tutkimuskysymykset	40
5.3	Aineiston hankinta mystery shopping -menetelmän avulla	41
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	44
6.1	Analyysi mystery shopping -tutkimuksesta.....	52
6.2	Johtopäätökset mystery shopping -tutkimuksen tuloksista	56
6.3	Kehittämisehdotukset.....	57
6.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	59
7	POHDINTA.....	61
8	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	62
	LIITE 1: MYSTERY SHOPPING PÄIVÄKIRJA	68

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni selvitän mystery shopping -menetelmän avulla, millaista tietoa Kuopion keskustassa ja keskustan läheisyydessä (noin 10 kilometrin säteellä keskustasta) sijaitsevilla hotelleilla sekä infopisteillä on luonto- ja virkistyspalveluista Pohjois-Savon alueella. Mystery shoppingit toteutettiin vain Kuopion keskustan alueella toimeksiantajan pyynnöstä. Mystery shoppingilla tarkoitetaan menetelmää, jossa mystery shoppaajat vierailevat yrityksissä naamioituneina tavallisiksi asiakkaita. Mystery shoppaajat tekevät samoja asioita kuin muutkin asiakkaat - kyselevät kysymyksiä ja tekevät ostoksia. Heidän tehtävänä on arvioida yritysten toimintaa ja yrityksen työntekijöitä. (PamInCa 2009, 3-4.) Opinnäytetyössäni mystery shoppingia käytettiin kuitenkin hieman eri tarkoitukseen: hotellien ja infopisteiden luontokohteisiin liittyvän tietotason kartoitukseen. Opinnäytetyöni aiheen sain Savonia-ammattikorkeakoulun kautta sähköpostitse. Kiinnostuin aiheesta heti, sillä olen kiinnostunut luonnosta ja luonnossa toteutettavista aktiviteeteista. Lisäksi olen ollut harjoittelussa hotellissa, joten nämä kaksi osaa aluetta tuntuivat yhdistyvän työn aiheessa hyvin.

Opinnäytetyöhöni tehdyn mystery shopping -tutkimuksen kohteita on yhteensä 10 ja mystery shoppingit toteutettiin kesän ja syksyn 2014 aikana. Sain mystery shoppingeihin toimeksiantajaltani Metsähallitukselta valmiit kysymykset (4kpl), jotka minun tuli käyntikohteissani kysyä. Mystery shoppingien avulla saadaan uutta tietoa sekä ehdotuksia siihen, kuinka luonto- ja virkistyspalvelujen näkyvyyttä voitaisiin parantaa ja palvelujen saantia kehittää mystery shopping -kohteissa.

Opinnäytetyöni rakentuu kuudesta luvusta, joista ensimmäinen on johdanto. Luvussa kaksi pohdin työn taustaa ja tarkoitusta – siinä kerron opinnäytetyön toimeksiantajasta, työhön liittyvästä hankkeesta, toiminnallisesta opinnäytetyöstä sekä opinnäytetyöprosessista. Luvussa kaksi esittelen myös opinnäytetyön keskeiset käsitteet. Luvussa kolme keskityn yhteen työn keskeisimmistä teoreettisista lähtökohdista: luontomatkailuun. Tässä luvussa käsittelen luontomatkailun periaatteita ja kestävästä luontomatkailusta, luontoa ja hyvinvointia sekä luonto- ja virkistyspalveluita Suomessa ja Pohjois-Savossa. Neljännessä luvussa käsittelen matkailutuotteen palvelukokonaisuutta.

Näiden neljän luvun jälkeen siirryn opinnäytetyön empiiriseen osioon, joka alkaa luvusta viisi mystery shopping -menetelmän luonnehdinnalla. Tämän jälkeen käsittelen työn tutkimuskysymyksiä ja tavoitteita sekä aineiston hankintaa mystery shoppingin keinoin. Kuudennessa luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Tässä luvussa käsittelen myös työn luotettavuutta ja eettisyyttä sekä johtopäätöksiä ja kehittämisideoita, joita tutkimuksen tuloksista voidaan tehdä. Viimeisessä luvussa pohdin koko opinnäytetyöprosessia ja opinnäytetyön onnistumista.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Tässä luvussa pohdin opinnäytetyöni taustaa ja tarkoitusta. Luvussa kerron taustatietoja opinnäytetyön toimeksiantajasta ja opinnäytetyöhön liittyvästä Luonto liikuttamaan –hankkeesta. Käsittelem myös toiminnallista opinnäytetyötä sekä opinnäytetyöprosessia. Opinnäytetyöprosessin kuvauksen lomaan olen liittänyt myös työn keskeiset käsitteet.

2.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja ja Luonto liikuttamaan –hanke

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Metsähallitus. Metsähallitus on Suomen valtion liikelaitos, jolla on liiketoimintaa sekä julkisia hallintotehtäviä. Metsähallituksen tehtävänä on hoitaa ja käyttää hallitsemiaan reilua 12 miljoonaa hehtaaria maa- ja vesialueita niin, että nämä alueet hyödyttävät yhteiskuntaa mahdollisimman hyvin. (Monien mahdollisuuksien Metsähallitus 2014.) Metsähallituksen toiminnan lähtökohta on toimia yhteiskuntavastuullisesti. Tämä näkyy Metsähallituksen arvoissa, joita ovat luonnonvarojen vastuullinen käyttö ja hoito, henkilöstön hyvinvointi, tuloksellisuus, asiakaskeskeisyys sekä yhteistyöhön panostaminen. (Hyvinvointia yhteiskunnalle 2014.)

Opinnäytetyöni liittyy Metsähallituksen Luonto liikuttamaan –hankkeeseen. Hankkeen tavoitteena on liittää luonto suuremmaksi osaksi terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä. Hankkeen muita tavoitteita ovat luontoliikuntaan liittyvien palveluiden monipuolistaminen luontokohteissa sekä palveluiden saatavuuden ja laadun kehittäminen. Näillä tavoitteilla pyritään laajentamaan luontokohteiden käyttäjäryhmää sekä madaltamaan eri kohderyhmien kynnystä luontopalvelujen hyödyntämiseen. (Luonto liikuttamaan –hanke 2014.) Hankkeen tavoitteet liittyvät läheisesti myös opinnäytetyössäni tehdyn selvityksen pyrkimyksiin.

Luonto liikuttamaan -hanke pyrkii tarjoamaan ajankohtaista tietoa luonnon vaikutuksista hyvinvointiin ja terveyteen sekä etsimään keinoja tiedon soveltamiseen uusien hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Hanke toimii yhteistyössä julkisen ja yksityisen sektorin sekä järjestöjen kanssa. Yhteistyöverkostoja luodaan muun muassa koulutuksissa, työpajoissa ja tekemällä selvityksiä. (Luonto liikuttamaan –hanke 2014.) Yksi esimerkki hankkeeseen tehdyistä selvityksistä on tämä opinnäytetyö.

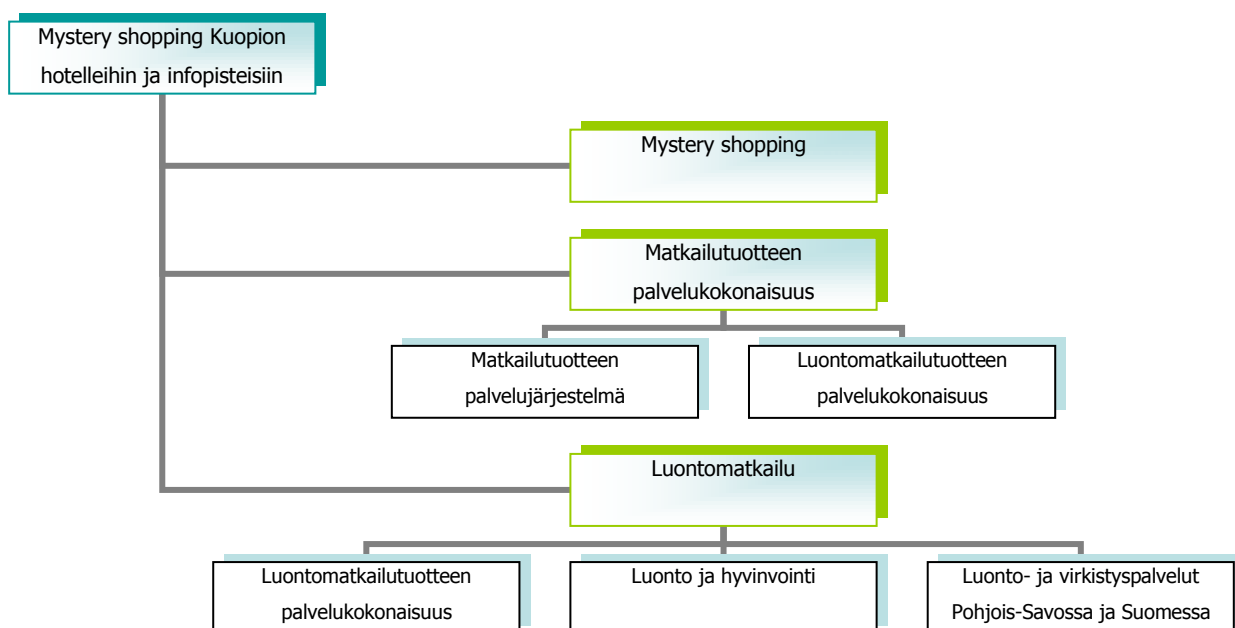
Luonto liikuttamaan –hanke toteutetaan ajalla 2.4.2013-31.1.2015 Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan maakunnissa. Kohdealueita ovat Kolin kansallispuisto, Ruunaan retkeilyalue, Tiilikjärven kansallispuisto sekä Puijon luonnonsuojelu- ja virkistysalue. Hanketta hallinnoi ja päätoteuttajana toimii Etelä-Suomen luontopalvelut. Osatoteuttajana hankkeella on Savon koulutuskuntayhtymä. (Luonto liikuttamaan –hanke 2014.) Päärahoittaja hankkeella on Euroopan Sosiaalirahasto (ESR), jonka Suomen viranomaisen on Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. ESR-rahoituksen osuus koko hankkeen budjetista on 250 000 euroa, hankkeen kokonaisbudjetin ollessa 335 000 euroa. Muita rahoittajia hankkeella ovat Metsähallitus, Lieksan kaupunki, Savon

koulutuskuntayhtymä, Rautavaaran kunta, Kuntoutumis- ja hyvinvointikeskus Kunnanpaikka sekä Metsäkartano. (Luonto liikuttamaan –hanke 2014.)

2.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Vaihtoehtona tutkimukselliselle opinnäytetyölle ammattikorkeakoulussa on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät niin käytännön toteutus kuin sen raportointikin tutkimusviestinnän keinoin. (Vilka ja Airaksinen 2003, 9.) Yksi opinnäytetyöni aiheen valintaan vaikuttavista tekijöistä olikin halu päästä tekemään käytännönläheistä työtä. Käytännönläheisyyden lisäksi toiminnallisessa opinnäytetyössä keskeistä on työelämälähtöisyys (Vilka ja Airaksinen 2003, 10). Toiminnallisella opinnäytetyöllä ei välttämättä tarvitse olla toimeksiantajaa, mutta se on suositeltavaa, sillä työelämästä saatu opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua opettamalla esimerkiksi projektinhallintaa. Toimeksiannettu opinnäytetyö myös auttaa opiskelijaa heijastamaan omia oppimiaan tietoja ja taitoja työelämän tarpeisiin. (Vilka ja Airaksinen 2003, 17.) Ammatillinen kasvu ja kehitys oli minulle opinnäytetyötä tehdessäni yksi suurimmista tavoitteista.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä käytännön toteutuksen ja raportoinnin olisi yhdistyttävä tutkimusviestinnän keinoin (Vilka ja Airaksinen 2003, 17). Opinnäytetyön tietoperustassa, teoreettisessa viitekehysessä tutkimusviestinnän keinot toteutuvat ja lukija saa selville miten kirjoittaja lähestyy aihetta (Vilka ja Airaksinen 2003, 42). Opinnäytetyöni teoreettiseen viitekehykseen kuuluvat luontomatkailu, luonto ja hyvinvointi, luonto- ja virkistyspalvelut Pohjois-Savossa ja Suomessa, matkailutuotteen palvelukokonaisuus, matkailutuotteen palvelujärjestelmä, luontomatkailutuotteen palvelukokonaisuus sekä mystery shopping (Kuvio 1).



KUVIO 1. Opinnäytetyön viitekehys

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa produktio, eli tuotos opinnäytetyön toimeksiantajalle. Tuotoksen on vastattava opinnäytetyön toimeksiantajan tarpeita ja se voi olla esimerkiksi ohje tai opaskirja. (Vilka ja Airaksinen 2003, 65.) Tavoitteenani oli luoda Metsähallituksen tarpeita vastaava tuotos, joka on tämä opinnäytetyö kokonaisuudessaan.

Jos toiminnallisessa opinnäytetyössä kerätään tutkimusta varten aineistoa, tehdään tutkimuksellinen selvitys. Tutkimuksellisen selvitys on lähinnä yksi tiedonhankinnan apuvälineistä, eikä siinä käytetä tutkimuskäytäntöjä yhtä tiukasti teoriaan pohjautuen kuin tutkimuksellisissa opinnäytetyöissä. Usein aineistoa kerätään selvityksen avulla silloin, kun aiheesta ei ole paljon julkaistua tietoa. (Vilka ja Airaksinen 2003, 56-57.) Selvityksen tekeminen mystery shoppingin avulla olikin välttämätöntä opinnäytetyöni onnistumisen kannalta, sillä aiempaa tietoa Kuopion hotellien ja infopisteiden luonto- ja virkistyspalveluiden tarjonnasta ei juurikaan ollut.

2.3 Opinnäytetyöprosessi ja keskeiset käsitteet

Kehittämistyötä kuvataan usein toisiaan seuraavien vaiheiden kautta, prosessina. Työn tarkastelu prosessina auttaa toimimaan järjestelmällisesti ja ottamaan huomioon kussakin vaiheessa tehtävät asiat ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. Käytännössä prosessi ei yleensä ole tarkasti jaettavissa vaiheisiin, koska usein prosessissa palataan taaksepäin ja edetään edestakaisin eri vaiheiden välillä ennen kuin prosessi taas etenee. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 22-23.) Kehittämistyö, kuten tämäkin opinnäytetyö etenee vaiheittain. Seuraavissa kappaleissa esittelen opinnäytetyöprosessini vaiheet sekä opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä. Keskeiset käsitteet on lihavoitu.

Kehittämistyön lähtökohtana on kehittämiskohteen tunnistaminen ja alustavan tavoitteen määrittelemine. Kehittämishanke, kuten opinnäytetyö kohdentuu yleensä työelämän kehittämiseen ja työn tarkoituksena on saada aikaan jonkinlainen muutos. (Ojasalo ym. 2014, 23.) Ensimmäiseksi opinnäytetyötä aloittaessani minun täytyi valita haluamani aihe. Etsin opinnäytetyölleni aihetta monta kuukautta, eikä mitään tarpeeksi mielenkiintoista tuntunut löytyvän. Tuloksettomana etsinnän jälkeen eräänä päivänä Savonia-ammattikorkeakoululta kuitenkin tarjottiin sähköpostitse opinnäytetyön aihetta, josta kiinnostuin. Aiheena oli Metsähallituksen tarjoama luonto- ja virkistyspalveluihin liittyvä mystery shopping Kuopion hotelleihin ja infopisteisiin. Kiinnostuin aiheesta heti, sillä olen kiinnostunut luonnosta ja luonnossa toteutettavista aktiviteeteista. Olen ollut myös harjoittelussa hotellissa muutamana kesänä, joten nämä kaksi osa-aluetta tuntuivat yhdistyvän työn aiheesta hyvin.

Kun olin saanut opinnäytetyön aiheen, tapasin opinnäytetyöni toimeksiantajan edustajan ja hän kertoi työn tavoitteista. Opinnäytetyön tärkeimmäksi tavoitteeksi muodostui uuden tiedon saaminen siitä, millaista tietoa Kuopion keskustan hotelleissa ja infopisteissä on Pohjois-Savon alueen luonto- ja virkistyspalveluista. Mystery shoppingista saatujen tietojen avulla saataisiin myös ehdotuksia sille, kuinka luonto- ja virkistyspalvelujen näkyvyyttä voitaisiin parantaa sekä palvelujen saatavuutta kehittää Kuopiossa ja ehkä myös laajemmin Pohjois-Savossa.

Ojasalon ym. (2014, 24) mukaan seuraavana kehittämistyön vaiheena on tiedon hankkiminen ja arvioiminen (lähdekritiikki). Ennen mystery shoppingien tekemistä tutustuinkin Luonto liikuttamaan - hankkeeseen sekä mystery shopping -menetelmään internetissä. Sain myös muutamia luontoon liittyviä raportteja Metsähallitukselta, joita luin. Tutustuin aiheeseen, jotta käytännön selvityksiä (mystery shoppingeja) tehdessäni tietäisin paremmin, millaisiin asioihin minun tulisi selvityksissä kiinnittää huomiota. Tarkempaa tiedonhankintaa en tässä vaiheessa ehtinyt tekemään työkiireiden vuoksi, vaikka opinnäytetyön myöhemmät vaiheet olisivat helpottuneet, jos olisin perehtynyt teoriaan enemmän jo alkuvaiheessa.

Kolmantena vaiheena kehittämistyön prosessissa on kehittämistehtävän määrittäminen. Kehittämistehtävä määrittää tarkasti sen, mihin kehittämisellä pyritään. Monesti kehittämistehtävänä on kehittämisideoiden tai jonkin konkreettisen tuotoksen luominen. Opiskelijoiden töissä kehittämisidean tilalla usein on tutkimusongelma tai -kysymys. (Ojasalo ym. 2014, 32-33.) Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymyksetni ovat seuraavat: Millaista tietoa Kuopion keskustan hotelleissa ja infopisteissä on luonto- ja virkistyspalveluista Pohjois-Savossa? ja Kuinka luonto- ja virkistyspalveluiden näkyvyyttä ja saatavuutta voitaisiin parantaa mystery shopping -kohteissa? (Kuvio 2). Tutkimuskysymykset muodostuivat Luonto liikuttamaan -hankkeen ja toimeksiantajan tarpeista.

Tietoperustan laatiminen olisi Ojasalon ym. (2014, 34) mukaan seuraava kehittämistyön prosessin vaihe, mutta itse etenin opinnäytetyössäni hiukan eri järjestyksessä ja minulla seuraavana vaiheena onkin lähestymistavan valitseminen ja sopivien menetelmien käyttäminen tutkimuksen toteutuksessa. Syy, miksi en laatinut tietoperustaa, eli teoriaosuutta työn tässä vaiheessa oli aikatauluissa. Minun täytyi tehdä mystery shopping -selvitykset lumettomaan aikaan, joten aloitin selvityksistä, jotta saisin työni tehtyä ennen talvea.

Opinnäytetyöni lähestymistavaksi sopii tapaustutkimus. Tapaustutkimuksen tunnusmerkit - halutaan ymmärtää kehittämisen kohdetta ja tuottaa uusia kehittämis ehdotuksia sekä pyritään tuottamaan tietoa tapauksesta - täyttyvät opinnäytetyössäni. Tapaustutkimus voidaan myös kohdistaa useampaan tapaukseen ja tehdä tapauksista vertailuja, kuten olen työssäni tehnyt hotellien ja infopisteiden välillä. (Ojasalo ym. 2014, 53).

Opinnäytetyössäni olen käyttänyt kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. **Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä** eli laadullinen tutkimusmenetelmä tarkoittaa tutkimusmenetelmää, jonka tavoitteena on ymmärtää jotain ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija haluaa kirjoittamatonta faktatietoa tai hän haluaa ymmärtää ihmisen toiminnan taustalla vaikuttavia tekijöitä, kuten uskomuksia, ihanteita, käsityksiä ja haluja. (Vilkkä ja Airaksinen 2003, 63.) Laadullinen tutkimusmenetelmä sopikin tähän opinnäytetyöhön juuri sen takia, että haluttiin saada uutta kirjoittamatonta tietoa siitä, millaista tietoa Kuopion keskustassa sijaitsevilla hotelleilla sekä infopisteillä on luonto- ja virkistyspalveluista Kuopion ja Pohjois-Savon alueella. Toinen tutkimusmenetelmä, jota useissa tutkimuksissa käytetään, on kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä.

Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan menetelmää, jonka selvityksen kohde on mitattavissa numeroin (Vilkka ja Airaksinen 2003, 58-59).

Tutkimuskeinona työssäni käytin mystery shoppingia. Otin tutkimuskeinokseni mystery shoppingin toimeksiantajani pyynnöstä. **Mystery shopping** on menetelmä, jota yritykset käyttävät muun muassa ruuan laadun, palvelun laadun tai asiakkaan kokonaisvaltaisen kokemuksen mittaamiseen. Mystery shoppingia voidaan käyttää monien erilaisten yritysten tarpeisiin ja se tarjoaa yrityksille tietoa niistä asioista, joita toiminnassa olisi hyvä parantaa. (PamInCa 2009, 3-4.) Stuckerin (2005, 23) mukaan mystery shoppaajat vierailevat yrityksissä naamioituneina tavallisiksi asiakkaiksi tehtävänään arvioida yritysten toimintaa ja yrityksen työntekijöitä. Tässä työssä mystery shoppingia käytettiin hotellien ja infopisteiden luontokohteisiin liittyvän tietotason kartoitukseen. Mystery shoppingeissa esiinnyimme ystäväni kanssa tavallisina asiakkaina, jotka olivat kiinnostuneita Kuopion ja Pohjois-Savon luontokohteista sekä palveluista.

Ojasalo ym. (2014, 34) toteavat, että kehittämistyön onnistumisen kannalta tärkeää on tuntea aihealue perusteellisesti ja löytää näkökulma, jonka perusteella tutkimuksellisessa kehittämistyössä edetään. Tämän näkökulman tarjoaa teoriaan perustuva käsitejärjestelmä (teoriatausta/tietoperusta), joka jäsentää kohteena olevaa aihepiiriä (Ojasalo ym. 2014, 34). Luvussa 2.2 esittelin jo työni teoreettisen viitekehyksen, mutta seuraavaksi esittelen tarkemmin työni keskeisiä käsitteitä. Keskeiset käsitteet antavat yleiskuvan työni teoriaosuuden keskeisimmistä asioista.

Opinnäytetyöni teoriaosuus alkaa luontomatkailu –luvulla. **Luontomatkailulla** tarkoitetaan matkailua, joka tapahtuu luonnonympäristössä. Luontomatkailussa pyritään noudattamaan kestävän kehityksen periaatteita siten, että luonnon kantokyky ei ylitä matkailukohteessa, eikä luonnon monimuotoisuus vahingoitu. (Hemmi 2005, 333.) Luontomatkailu on siis laajemman matkailutalouden kiinteä osa, johon liittyvä tarjonta ja kulutusmotiivit perustuvat keskeisiltä osiltaan luontoympäristöön, sen vetovoimaan ja luonnossa toteutettaviin matkailuaktiviteetteihin (Saarinen 2005, 120). Luontomatkailu valikoitui työni teoriaosuuteen tutkimukseni aiheen vuoksi. Aiheenani on selvittää mystery shoppingien avulla, millaista tietoa Kuopion keskustassa sijaitsevilla hotelleilla sekä infopisteillä on luonto- ja virkistyspalveluista Kuopion ja Pohjois-Savon alueella.

Keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössäni ovat myös luonto- ja virkistyspalvelu –käsitteet. **Palvelulla** tarkoitetaan aineetonta hyödykettä, jota myydään asiakkaille. Palvelun ominaisuuksia ovat muun muassa aineettomuus, palvelun tuottamisen ja kuluttamisen samanaikaisuus, varastoimattomuus sekä ainutkertaisuus. (Puustinen ja Rouhiainen 2007, 192-194.) **Luontolähtöisiä aineellisia palveluja** ovat esimerkiksi tiet, liikennetiet, polut sekä liikuntapaikat. Nämä palvelut auttavat ihmisiä luontosuhteen ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä. **Luontolähtöisiä aineettomia palveluja** taas ovat palvelut ja elämykset, joita toteutetaan luontoympäristössä. Luontoa hyödyntäviä palveluja tuottamalla tehostetaan arvoa, jota luonnosta saadaan. (Sitra 2013, 11-12.) **Virkistyspalveluja** tuotetaan virkistyskäyttöä varten. Virkistyspalveluja voidaan kutsua yhteiskunnan tarjoamiksi hyvinvointipalveluiksi, jotka mahdollistavat yksilön virkistykseen. Näitä palveluja ovat esimerkiksi

tulipaikat, rakennetut reitit, opastustaulut ja viitat, luontokeskukset sekä muut rakenteet ja palvelut, joita on ulkoilu-, retkeily-, luonnonsuojelu- sekä monikäyttöalueilla, joita valtio ja kunnat ylläpitävät. (Sievänen ja Neuvonen 2010, 7, 13.)

Luontomatkailu -luvun sisällä käsittelen myös luontoa ja hyvinvointia. Dunnin (1959, 789) mukaan kokonaisvaltaisella **hyvinvoinnilla** tarkoitetaan kehon, mielen ja sielun tasapainoa, joka on riippuvainen siitä ympäristöstä, jossa ihminen elää. **Hyvinvointimatkailu** taas on terveysturmatkailun muoto tai alakäsite, joka tarkoittaa hakeutumista hyvän olon sekä mielekkyyden lähelle (Hemmi 2005, 347, 365). Hyvinvointimatkailussa keskitytään pääasiassa terveiden ihmisten sairauksien ennaltaehkäisyyn, kun taas terveysturmatkailun muilla osa-alueilla yleensä keskitytään sairauksien parantamiseen esimerkiksi kuntoutuksilla ja muilla lääketieteellisillä hoidoilla (Müller ja Kaufmann 2001, 4).

Luonto- ja hyvinvointimatkailun lisäksi opinnäytetyössäni käsittelen matkailutuotteen palvelukokonaisuutta. **Matkailutuotteen palvelukokonaisuuteen** kuuluvat **palvelukonsepti**, **palveluprosessi** sekä **palvelujärjestelmä**. Nämä kolme edellä mainittua käsitettä ovat matkailutuotteen syntymiseen vaadittavia välttämättömiä edellytyksiä. **Palvelujärjestelmään** kuuluvat yrityksen ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö. (Komppula ja Boxberg 2005, 21-24.)

Matkailuyrityksen ulkoinen toimintaympäristö koostuu tekijöistä, jotka vaikuttavat välillisesti tai välittömästi matkailuyrityksen toimintaan. Ulkoisen ympäristön tekijät voidaan jakaa neljään pääryhmään: matkailukysynnän determinantit eli matkailukysyntään vaikuttavat tekijät, kilpailijat, tekniikan kehitys ja lainsäädännön muutokset. (Albanese ja Boedeker 2003, 29-30.)

Matkailuyrityksen sisäisen toimintaympäristön tekijät vaikuttavat nekin keskeisesti yrityksen toimintaan. Näitä tekijöitä ovat yrityksen toiminta-ajatus, liikeidea, osaamisen taso sekä voimavarat. (Brännare ym. 2005, 50.)

Tietoperustan laatimisen jälkeen opinnäytetyöprosessissani olen eritellyt mystery shoppingin tuloksia sekä tehnyt johtopäätöksiä tuloksista. Johtopäätösten tekemisen jälkeen Ojasalon ym. (2014, 46-47) mukaan kehittämistyön viimeisinä vaiheina ovat työn arvioiminen sekä sen julkistaminen.

Loppuarvioinnin tarkoitus on ilmaista se, miten kehittämistyössä onnistuttiin. Arvioinnin pätevyys muodostuu työn tavoitteiden, panosten, prosessin ja aikaansaannosten tunnistamisesta sekä tarkasta kuvaamisesta. Keskeinen osa kehittämistyötä on myös työn eteenpäin vieminen eli julkaisu. Tärkeää on saattaa kehittämistyö käytännön yleisön saataville, jolloin he voivat oppia hankkeen kokemuksista. (Ojasalo ym. 2014, 46-47.) Opinnäytetyössäni arvioin työni onnistumista luvussa 7 Pohdinta. Tämä opinnäytetyö laitetaan valmiina ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistoon, Theseukseen. Lopuksi havainnollistan tiivistettynä edellisissä kappaleissa käsittelemäni opinnäytetyöprosessin vaiheet (Kuvio 2).

- 1.** Aiheeksi mystery shopping ja työn tavoitteeksi uuden tiedon saaminen luonto- ja virkistyspalvelujen tarjonnasta.
- 2.** Tiedon hankkiminen Luonto liikuttamaan –hankkeesta ja mystery shopping –menetelmästä.
- 3.** Tutkimuskysymysten määrittäminen.
(Millaista tietoa Kuopion keskustan hotelleissa ja infopisteissä on luonto- ja virkistyspalveluista Pohjois-Savossa?, Kuinka luonto- ja virkistyspalveluiden näkyvyyttä ja saatavuutta voitaisiin parantaa mystery shopping -kohteissa?).
- 4.** Lähestymistavan valitseminen (tapaustutkimus) ja sopivien menetelmien käyttäminen tutkimuksen toteutuksessa (kvalitatiivinen tutkimus ja mystery shopping -menetelmä).
- 5.** Tietoperustan laatiminen.
- 6.** Mystery shoppingin tulosten analysointi ja johtopäätösten tekeminen tuloksista.
- 7.** Opinnäytetyön arvioiminen ja sen julkistus Theseus -tietokannassa.

KUVIO 2. Opinnäytetyöprosessin vaiheet

3 LUONTOMATKAILU

Luontomatkailu on matkailua, joka tapahtuu luonnonympäristössä. Luontomatkailussa pyritään noudattamaan kestäväen kehityksen periaatteita siten, että luonnon kantokyky ei ylitä matkailukohteessa, eikä luonnon monimuotoisuus vahingoitu. Luontomatkailun käsitteeseen sisältyvät niin luontomatkailija, luontomatkailuyrittäjä, luontomatkailun julkiset toimijat, luontomatkailutuotteet kuin itse matkakohdekin, luonto. (Hemmi 2005, 333.) Luontomatkailu on laajemman matkailutalouden kiinteä osa, johon liittyvä tarjonta ja kulutusmotiivit perustuvat keskeisiltä osiltaan luontoympäristöön, sen vetovoimaan ja luonnossa toteutettaviin matkailuaktiviteetteihin. (Saarinen 2005, 120.) Lisäksi voidaan ajatella, että luontomatkailuun sisältyy kaksi määriteltävää käsitettä - luonto ja matkailu. Biologiin määritelmään luonnosta kuuluvat elollinen ja eloton luonto, kun taas ekologit määrittelevät luonnon sen prosessien avulla. Matkailijat usein näkevät luonnon kokemusympäristönä. Matkailu puolestaan määritellään toiminnaksi, jossa ihmiset matkustavat tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella olevalle paikkakunnalle. (Hemmi 2005, 334.)

Lomamatkailijat käyttävät aikaansa lomalla eri tavoilla ja luontomatkailua määriteltäessä onkin otettava huomioon matkailijoiden ajankäyttö lomakohteessa. Esimerkiksi pelkässä rakennetussa ympäristössä aikaansa viettävää matkailijaa ei voida kutsua luontomatkailijaksi. Primaarisesti luontomatkailijaksi kutsutaan henkilöä, joka viettää suurimman osan matkan valveillaoloajastaan luonnossa. Sekundaarisesti luontomatkailijaksi taas kutsutaan henkilöä, joka viettää vain vähän aikaa matkan valveillaoloajastaan luonnossa tai jonka matkustusmotiivi ei ole luonnon kokeminen. Sekundaarinen luontomatkailija kuitenkin osallistuu matkansa aikana johonkin luontoretkeen. (Hemmi 2005, 339.) Luontomatkailijat matkustavat luontoon kokeakseen elämyksiä. Elämykset ovat positiivisia tunnetiloja (emootioita), jotka ilmenevät voimakkaina, erikoisina ja pysäyttävinä kokemuksina. Elämykset edistävät hyvinvointia ja tukevat jaksamista. Erityisesti luontoympäristöllä ja luonnossa tapahtuvilla elämyksillä on ominaisuuksia, jotka lisäävät elämänlaatua. Joka tapauksessa luontomatkailuelämyksetkin ovat kaupallistettuja matkailuelämyksiä. Matkailuelinkeinon matkailuelämykset ovat kyseisen elinkeinon tuotteita, joita pitää voida monistaa. Elämyksiä ei voida myydä elämyksinä, vaan asiakkaille on tarjottava mahdollisuus emotionaaliseen kokemukseen, sillä elämyksen määrittelee viime kädessä asiakas itse. (Hemmi 2005, 393-394.)

Luontomatkailuun liittyy matkailijoiden ajankäytön lisäksi tärkeänä osana luontomatkailuaktiviteetit. Näillä aktiviteeteilla tarkoitetaan luonnossa liikkumista itsenäisesti tai ohjatusti. Aktiviteetit voivat vaatia esimerkiksi reitistöjä tai muunlaisia rakenteita tueksi. Luontomatkailuaktiviteeteissa liikutaan joko lihasvoimin (patikointi, melominen, laskettelu) tai moottoriajoneuvolla (mönkijä, moottorivene, moottorikelkka). Ohjattuja aktiviteetteja ovat esimerkiksi moottorikelkkasafarit ja metsästysretket. (Pohjois-Savon matkailustrategia 2007, 9.) Joissain luontomatkailun määritelmässä esimerkiksi moottoriajoneuvoilla luonnossa liikkumista ei pidetä luontomatkailuna, koska moottoriajoneuvoin luonnossa liikkuminen sotii luontomatkailun käsitteeseen usein liitettävää kestävä matkailua vastaan. Ristiriitoja luontomatkailun määrittelyssä syntyykin usein luontoa hyväksikäyttävän ja

luontoa säästävän yritystoiminnan välille. Joka tapauksessa luontomatkailu on elinkeino, jossa yrittäjän on itse mietittävä missä määrin luontoa voi hyödyntää vahingoittamatta luontoa. (Hemmi 2005, 336.) Luontomatkailun erilaisia muotoja ja siihen liittyviä toimintoja on monenlaisia. Käsittelen näitä muotoja seuraavaksi.

Luonnon virkistyskäytöllä tarkoitetaan hetkellistä oleskelua ulkona luonnossa pyöräillen, veneillen, telttaillen tai muilla vapaa-ajan viettämiseen tarkoitettulla tavalla. Luontoliikunnalla taas tarkoitetaan vapaa-ajalla tehtävää fyysisesti aktiivista toimintaa, joka tapahtuu luonnonympäristössä. Luontoliikunnassa tavoitellaan liikunnan tai muun tavoitteen täyttämistä, joka ei tähtää toimeentulon hankkimiseen. Luontoliikuntatoiminnat (kuten suunnistus, kalastus, sienestys ja Sulkavan soudut) ovat lähes samanlaisia kuin luontomatkailuaktiviteetit. Luontoliikuntatoiminnat ja luontomatkailuaktiviteetit toisistaan erottaa se, että luontoliikuntatoimintoja kutsutaan luontomatkailuaktiviteeteiksi silloin, kun luontoliikkujan voidaan määritellä olevan matkailija. Seikkailu- ja extremematkailu (elämysmatkailu) on yksi luontomatkailun muodoista. Seikkailu- ja extremematkailussa matkailija saa kokea mieleenpainuvia elämyksiä osallistumalla jännittäviin ja joskus myös vaarallisilta tuntuviin aktiviteetteihin kuten benjihyppyihin tai liitovarjoiluun. Seikkailumatkailun ohella myös eläinmatkailu on yksi luontomatkailun muodoista. Eläinmatkailu on matkailua, jossa asiakas pääsee katselemaan erilaisia villieläimiä esimerkiksi savannille tai sademetsään. (Hemmi 2005, 346-347.)

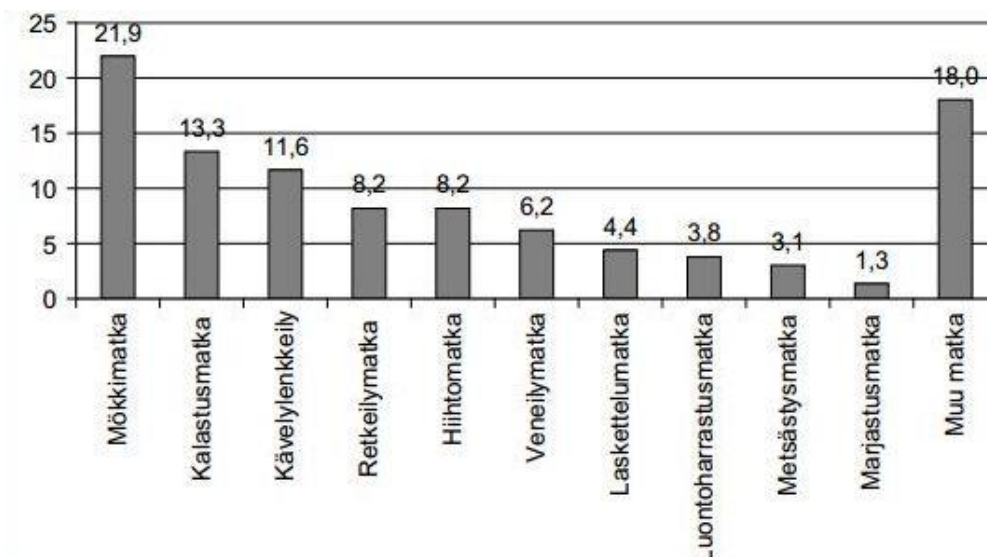
Luontomatkailuun liittyy myös käsite ekoturismi, jolla tarkoitetaan matkailua erityisesti kehitysmaiden suojelualueille ja jonka päämääriä ovat paikallisen yhteisön hyvinvoinnin edistäminen ja työllisyyden lisääminen, sekä luonnonsuojelualueiden toiminnan rahoitus. Ekoturismiin liitetään myös ympäristötietouden lisääminen sekä ympäristökasvatus. Ekoturismin lisäksi myös vesistö- ja metsämatkailu ovat toimintoja, jotka ovat yhteyksissä luontomatkailun käsitteeseen. Vesistömatkailu on matkailua, jossa vettä elementtinä tai yrityksen sijaintia veden lähellä käytetään hyödyksi matkailuaktiviteeteissa. Metsämatkailussa taas hyödynnetään metsää kokemusympäristönä. Metsämatkailu suuntautuu talousmetsiin, mutta luontomatkailutoimintaa, joka suuntautuu soille, kutsutaan suomatkailuksi. Suomatkailu on yksi matkailun muodoista, jota tavataan erityisesti Suomen Lapissa. Suomatkailussa pyritään hyödyntämään soita ulkoilupaikkoina, tapahtumapaikkoina (suojalkapallo) sekä hyödyntämään suosta saatavia tuotteita matkailussa (esimerkiksi riistaeläimien sekä marjojen hyödyntäminen). Edellisten luontomatkailun muotojen ohella, maaseudulle kohdistuvaa matkailua eli maaseutumatkailua voidaan kutsua yhdeksi luontomatkailun muodoksi. Maaseutumatkailu perustuu maaseudun omiin edellytyksiin ja resursseihin, kuten luontoon, kulttuuriin sekä maisemaan. Viimeinen luontomatkailuun liitettävä toiminto on matkailumuoto nimeltä hyvinvointimatkailu. Hyvinvointimatkailussa hakeudutaan hyvän olon ja mielekkyyden lähelle. Luontomatkailuun liittyvänä toimintona hyvinvointimatkailu on terveys- ja hyvinvointimatkailua, joka tapahtuu luonnonympäristössä. (Hemmi 2005, 347.) Käsittelen hyvinvointimatkailua tarkemmin kappaleessa 3.2 Luonto ja hyvinvointi.

Luontomatkailun monet muodot selittyvät osittain sillä, että matkailun tarkoituksena luonto ja luonnon kokeminen ovat olleet tärkeimpiä asioita matkailijoille jo ennen massaturismin kehittymistä.

Ennen nykyaikaisen matkailun kehittymistä luonto oli matkakohteista merkittävimpiä ja luontoa pidettiin eettisesti arvokkaana ja merkittävänä ihmisen henkiselle hyvinvoinnille ja tunne-elämälle. (Hemmi 2005, 333.) Luontomatkailu tarjoaa myös nykyajan matkailijoille mahdollisuuksia elämysten kokemiseen. Kaupungistumisen lisääntymisen myötä luontoelämysten ja luonto-opastuksen tarve onkin lisääntynyt ja luontomatkailun odotetaan kasvavan yhä. Koska luontomatkailu perustuu luonnon vetovoimaisuuteen, on Suomella paljon mahdollisuuksia tuottaa tulevaisuudessakin luontomatkailupalveluita, sillä luonto on yksi Suomen parhaista vetovoimatekijöistä. (Luonto- ja maaseutumatkailu 2005.)

Suomessa luonnon matkailullinen merkitys on nähty jo pitkään tärkeänä. Luontomatkailu on nopeasti kasvava matkailun muoto ja onkin arvioitu, että luontomatkailu edustaa noin neljänneestä matkailun kokonaismerkityksestä Suomessa. Luontomatkailun tarkastelu itsenäisenä matkailutalouden osana on kuitenkin haastavaa, sillä luontomatkailijat käyttävät usein samoja matkailupalveluja kuin muutkin matkailijat. Erityisesti Suomen syrjäseuduilla matkailussa ja aluetaloudessa luonnolla on suuri rooli. Matkailuun liittyvä luonnon virkistyskäyttö alkoi Suomessa 1920 – 1930 -luvulla, jolloin perustettiin ensimmäiset kansallispuistot. 1900 -luvulla Suomen kansallispuistojen yhteenlaskettu käyntikertojen määrä yli kaksinkertaistui ja kasvu ylitti miljoonan vuosittaisen käyntikerran rajan. Tästä huolimatta taloudellinen arvo matkailussa, joka perustuu suoraan luontoon, on pieni - erityisesti silloin, jos se irrotetaan matkailun majoitus- ja ravitsemistoiminnasta erilleen. Toisaalta suoria taloudellisia tuloja merkittävämpää on matkailun työllistävät ja palvelurakennetta laajentavat vaikutukset. Esimerkiksi Lapissa (jossa matkailu perustuu pitkälti luontoon) matkailun välittömien työllistävien vaikutusten arvioidaan olevan noin 3 000 – 4 000 työpaikkaa. Edellä mainittujen vaikutusten vuoksi luontomatkailun tulisi olla tärkeä tekijä alueellisessa ja paikallisessa elinkeino- ja luontopolitiikassa. (Saarinen 2005, 119-121.)

Vuonna 2001 tehdyn tutkimuksen mukaan vuosittain suomalaisesta aikuisväestöstä noin 40 % tekee yöpymisen sisältäviä luontomatkoja, joiden tarkoitus on jokin ulkoiluharrastus. Keskimäärin tällaisia matkoja tehtiin 9 kertaa vuodessa. Vuosina 1997-2000 koko aikuisväestö teki yöpymisen sisältäviä luontomatkoja vuodessa noin 14 miljoonaa ja matkapäiviä niihin kertyi yli 39 miljoonaa. Edellä mainituissa luvuissa ovat mukana matkat omalle vapaa-ajan asunnolle. (Koivula ja Saastamoinen 2005, 13.) Luontomatkojen pääasiallisin syy on useimmiten jokin harrastus kuten kalastus, hiihtäminen tai laskettelu. Kuitenkin myös vapaa-ajan asuntojen käytöllä yhä ympärivuotisemmin on vaikutusta luontomatkailuun, sillä kaikista yöpymisen sisältävistä luontomatkastoista vuonna 2003 noin viidesosa suuntautui mökille. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Kotimaisten yöpymisen sisältävien luontomatkojen tarkoitus (Koivula ja Saastamoinen 2005, 14.)

Ulkomailta Suomeen tulevia matkailijoita oli vuonna 2005 hieman yli 5 miljoonaa. Matkustajamääriltään suurimmat maat olivat Venäjä, Ruotsi ja kolmantena Viro. Yleisin syy matkustaa Suomeen oli vapaa-ajanmatka. (Krzywacki, Lohikoski, Viitaniemi, Tanskanen ja Tilastokeskus 2006, 3.) Vuonna 2003 noin 40% ulkomailta Suomeen tehdyistä matkoista tehtiin kesä-elokuussa. Luonnon vetovoima, ihmiset sekä kulttuuri Suomessa ovat Suomeen suuntautuvan matkailun tärkeimmät perusteet. (Koivula ja Saastamoinen 2005, 14.) Koivula ja Saastamoinen (2005, 14) viittaavat tekstissään matkailun edistämiskeskuksen tekemiin arvioihin, joiden mukaan noin neljännes kaikista ulkomaalaisista matkailijoista harrastaa ulkoilma-aktiviteetteja Suomessa. Vuonna 2003 tällaisia matkailijoita oli noin 1,15 miljoonaa (Koivula ja Saastamoinen 2005, 14). Suomeen tulevia ulkomaalaisia matkailijoita kiinnostaa siis melko paljon luonto ja luonnossa toteutettavat aktiviteetit.

3.1 Luontomatkailun periaatteet ja kestävä luontomatkailu

Luontomatkailussa toivottavaa on kestävyys, mutta luontomatkailua ei kuitenkaan voida sekoittaa kestävään matkailuun. Luontomatkailu voi, kuten mikä tahansa muukin matkailun muoto, pyrkiä kestävyteen, mutta luontomatkailutoiminta ei silti välttämättä edusta kestävä matkailua. (Hemmi 2005, 334.) Luontomatkailu on elinkeino, mutta oleellista on, kuinka ja millä arvoilla tätä elinkeinoa harjoitetaan. Luontomatkailuun tulisi kuulua vastuullisuus, luonnon kunnioittaminen sekä kestävyys. (Hemmi 2005, 414.) Luontolähtöisessä toiminnassa kestävä kehitys pidetään tärkeänä asiana, koska kestävä kehitys periaatteita noudattamalla luonnon eliölajeille ja myös ihmisille turvataan hyvät elämisen mahdollisuudet nyt ja tulevaisuudessa. Kestävä luontomatkailuun olisi hyvä pyrkiä, sillä kuluttajien valintoja ohjaavat yhä enemmän merkitysten ja elämysten hakeminen. Kuluttajat ostavat yhä enemmän kestäviä ja hyvin tehtyjä tuotteita ja he arvostavat enemmän ekologisuutta, mikä näkyy esimerkiksi uusiutuvaa energiaa käyttävien lämmitysratkaisujen lisääntymisenä. (Sitra 2013, 18.)

Luonnonsuojelualueet, kuten kansallispuistot on perustettu etupäässä niiden sisältämien ja edustamien luonnonarvojen vuoksi. Tämä lähtökohta voi monesti aiheuttaa ristiriitoja suhteessa suojelualueiden matkailukäyttöön. Tämän vuoksi suojelualueiden matkailukäyttöä on pyrittävä ohjaamaan aktiivisesti eri tavoin. (Saarinen 2005, 123.) Metsähallitus on kehittänyt 9 luontomatkailun periaatetta, jotka havainnollistavat tavoitetilaa, johon kestävässä luontomatkailussa tulisi pyrkiä. Näitä periaatteita Metsähallitus soveltaa erityisesti hallitsemiensa suojelualueiden luontomatkailussa, mutta pyrkii käyttämään niitä myös matkailuyrittäjien kanssa yhteistyössä. (Kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelualueilla, 2014.) Kestävän luontomatkailun periaatteet on esitelty kuviossa 4.

1. Luontoarvot säilyvät ja toiminta edistää luonnonsuojelua.
2. Ympäristöä kuormitetaan mahdollisimman vähän.
3. Arvostetaan paikallista kulttuuria ja perinteitä.
4. Asiakkaiden arvostus ja tietämys luonnosta ja kulttuurista lisääntyvät.
5. Asiakkaiden mahdollisuudet luonnossa virkistymiseen paranevat.
6. Asiakkaiden henkinen ja fyysinen hyvinvointi vahvistuvat.
7. Vaikutetaan myönteisesti paikalliseen talouteen ja työllisyyteen.
8. Viestintä ja markkinointi on laadukasta ja vastuullista.
9. Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä.

KUVIO 4. Luontomatkailun periaatteet (Kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelualueilla, 2014.)

Ensimmäiseen periaatteeseen - luontoarvot säilyvät ja toiminta edistää luonnon suojelua - sisältyy esimerkiksi se, että kävijöille kerrotaan luonnosta ja luonnonsuojelusta. Tähän periaatteeseen voidaan sisällyttää myös se, että luonto on tärkeä matkan syy, eikä matkailu häiritse luontoa. Eli tavoitteena on ottaa huomioon, että kaikki alueet eivät sovellu matkailukäyttöön ja kävijäryhmät tulisi pitää pieninä. Lisäksi ryhmien kanssa pyritään kulkemaan reiteillä aina kun vain mahdollista. Luontoarvot on hyvä ottaa huomioon myös rakentamisessa, jolloin luonnonkauniit alueet jätettäisiin rakentamattomaksi. Seuraava luontomatkailun periaate – ympäristöä kuormitetaan mahdollisimman vähän - tarkoittaa sitä, että tavoitteena on säästää ympäristöä, eli tuottaa mahdollisimman vähän päästöjä, retkeillä roskaamatta sekä käyttää polttopuuta säästeliäästi. (Kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelualueilla, 2014.)

Kolmantena luontomatkailun periaatteena on paikallisen kulttuurin ja perinteiden arvostaminen. Tähän periaatteeseen kuuluu paikalliseen kulttuuriin tutustuminen avoimin mielin sekä sellaisten oppaiden käyttäminen, jotka tuntevat paikalliset olot hyvin. Paikallinen kulttuuri on myös hyvä ottaa huomioon erilaisten elämismahdollisuuksien ja tiedon tarjonnassa. Neljäs periaate - asiakkaiden arvostus ja tietämys luonnosta ja kulttuurista lisääntyvät – sisältää sen, että asiakkaille tarjottava tieto on helposti saatavissa. Tiedon on myös oltava sellaisessa muodossa, joka kiinnostaa asiakkaita, esimerkiksi erilaisten esitteiden, karttojen ja infotaulujen suunnittelussa tämä tulisi ottaa huomioon.

Tähän periaatteeseen kuuluu myös se, että retkillä oppaat ovat hyvin koulutettuja. (Kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelualueilla, 2014.)

Viides periaate - asiakkaiden mahdollisuudet luonnossa virkistymiseen paranevat - käsittää sen, että palvelujen laajuus ja koko mitoitetaan kysynnän ja kohteen mukaan sopiviksi. Luonnossa liikkuvat muut kävijät otetaan myös huomioon, asiakkaille tarjotaan luonnonrauhaa ja palveluja pyritään kehittämään muiden yrittäjien kanssa. Kuudetta periaatetta – asiakkaiden henkinen ja fyysinen hyvinvointi vahvistuvat – olisi hyvä pyrkiä soveltamaan esimerkiksi niin, että tarjotaan asiakkaille monen tasoisia retkikohteita, joissa pyritään liikkumaan lihasvoimin. Retkivarusteiden kunto täytyy myös olla hyvä ja varusteiden asianmukaisia sekä reittien ja ohjelmalvelujen tulisi olla turvallisia. Tärkeänä asiana luontomatkailutuotteissa asiakkaiden hyvinvoinnin edistämisen kannalta on myös se, että asiakkaille pyritään tarjoamaan mahdollisuus kokea luontoelämyksiä. (Kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelualueilla, 2014.)

Kestävässä luontomatkailussa olisi hyvä ottaa huomioon myös paikalliseen talouteen ja työllisyyteen vaikuttaminen positiivisella tavalla. Mahdollisuuksien mukaan toiminnassa käytettäisiin paikallisten yrittäjien tuotteita ja palveluja sekä paikkakuntalaisia työllistettäisiin. Toiseksi viimeisenä luontomatkailun periaatteena on se, että viestintä ja markkinointi on laadukasta ja vastuullista. Tällä tarkoitetaan sitä, että markkinoinnissakin otetaan huomioon luonnonsuojelu, eikä markkinointi ole luonnonsuojelun kanssa ristiriidassa. Viestinnässä ollaan avoimia ja vuorovaikutteisia, eli asioista tiedotetaan avoimesti ja annetut tiedot ovat luotettavia. (Kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelualueilla, 2014.)

Viimeisen luontomatkailun periaatteen mukaan - toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä – asiakkaiden mielipiteitä tulee pitää tärkeänä ja ne otetaan huomioon. Metsähallitus pyrkii myös järjestämään koulutuksia yhdessä yrittäjien kanssa. Tässä yhteistyössä etusijalla ovat ne, jotka sitoutuvat näihin yhdeksään luontomatkailun periaatteeseen. (Kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelualueilla, 2014.) Loppujen lopuksi nämä yhdeksän luontomatkailun periaatetta ovat hyvä pohja luontomatkailuyrittäjille, jotka haluavat luoda yritystoiminnastaan kestävä ja luontoa säästävää. Vaikka nämä yhdeksän periaatetta ovat haastavia soveltaa yritystoiminnassa, kestäville matkailulle ja ympäristöä säästävälle palvelulle tulee todennäköisesti tulevaisuudessa yhä enemmän kysyntää. Näiden palvelujen kysynnän lisääntymisen vuoksi luontomatkailuyritysten olisi menestymisensä kannalta järkevää kehittää palvelujaan ympäristöstävällisemmiksi (Pohjois-Savon matkailustrategia 2007, 13). Jokainen luontomatkailija voi myös pohtia ja kehittää omaa toimintaansa matkakohteessa näiden luontomatkailun periaatteiden pohjalta.

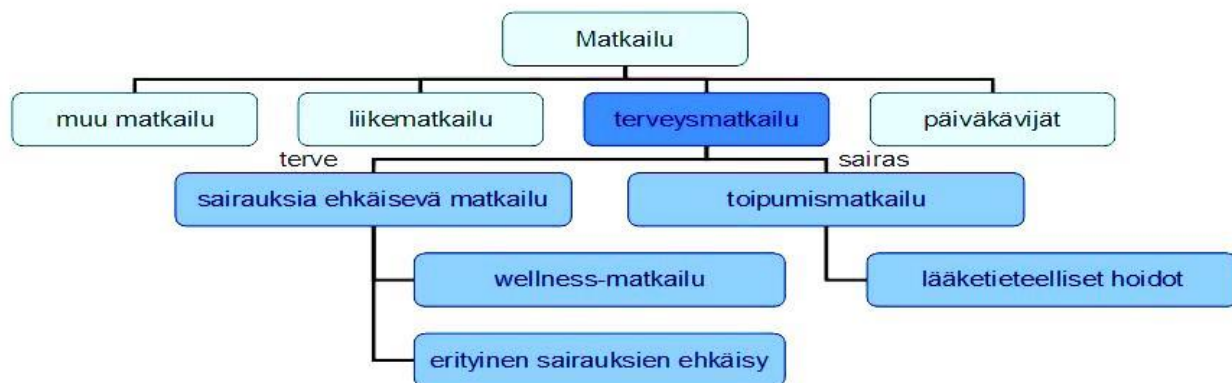
3.2 Luonto ja hyvinvointi

Hyvinvointimatkailu liittyy läheisesti luontomatkailuun, sillä useita terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä toimintoja voidaan toteuttaa myös luonnossa. Hyvinvointimatkailu (Wellness Tourism) on terveysmatkailun yksi osa-alue. Terveysmatkailulla tarkoitetaan matkailua, jota toteutetaan vapaa-ajan ympäristössä poissa kotoa ja jossa matkailijan tärkein motiivi on terveys. (Hemmi 2005, 365-

366.) Maailmanterveysjärjestö World Health Organization: in (1946, 100) määritelmän mukaan terveys on täydellisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila, eikä ainoastaan sairauden tai vaivan puuttumista. Terveysmatkailussa pyritäänkin tasapainottamaan tai palauttamaan ihmisen henkinen, fyysinen ja sosiaalinen hyvinvointi matkustamalla terveyspalveluiden perässä esimerkiksi kylpylöihin. (Hemmi 2005, 366.)

Hyvinvointimatkailun voidaan siis katsoa olevan terveysmatkailun muoto tai alakäsite.

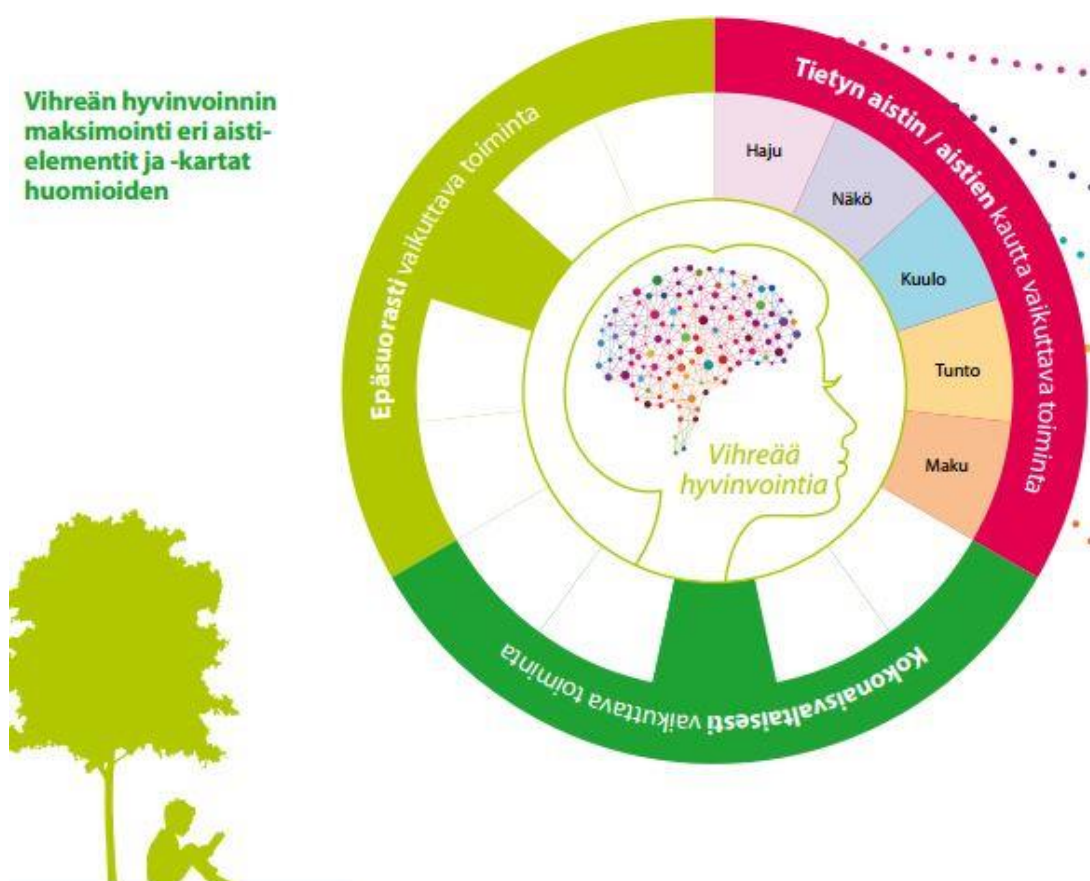
Hyvinvointimatkailua määriteltäessä on aloitettava määrittelemällä käsite hyvinvointi. (Hemmi 2005, 365-366.) Kokonaisvaltaisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan kehon, mielen ja sielun tasapainoa, joka on riippuvainen siitä ympäristöstä, jossa ihminen elää. Koska ympäristö muuttuu jatkuvasti, myös ihminen kasvaa ja sopeutuu fyysiseen, kulturealiseen, sosiaaliseen sekä biologiseen ympäristöönsä. (Dunn 1959, 789.) Wellnessmatkailu eli hyvinvointimatkailu on hakeutumista hyvän olon sekä mielekkyyden lähelle (Hemmi 2005, 347). Hyvinvointimatkailussa keskitytään pääasiassa terveiden ihmisten sairauksien ennaltaehkäisyyn, kun taas terveysmatkailun muilla osa-alueilla yleensä keskitytään sairauksien parantamiseen esimerkiksi kuntoutuksilla ja muilla lääketieteellisillä hoidoilla. Hyvinvointi- ja terveysmatkailijoiden matkustusmotiivit ovat siis erilaiset, vaikka he saattavatkin käyttää samanlaisia palveluja. (Kuvio 5.) Hyvinvointimatkailutuotteita tarjoavat erityiset hyvinvointihotellit sekä kylpylät, mutta Suomessa näiden palveluntarjoajien ohella luontoa korostetaan hyvinvoinnin lähteenä (Hemmi 2005, 365).



KUVIO 5. Wellnessmatkailu (hyvinvointimatkailu) osana terveysmatkailua (Müller ja Kaufmann 2001, 4.)

Luonnon vaikutuksia hyvinvointiin on pohdittu useissa eri lähteissä. Esimerkiksi Sitran (2013, 7) julkaisun mukaan pelkästään luonnon näkeminen vähentää ahdistuksen tunteita sekä väsymystä. Luonto myös lisää hyvinolontunnetta, vähentää luonnossa liikkujan psyykkisiä ongelmia sekä ylläpitää keskittymiskykyä. Suomalaistutkimuksessa on todettu virkistysliikunnan luonnossa saavan aikaan myönteisiä tunteita sekä lisäävän työn tuottavuutta ja hyvää oloa. Luonnon myönteisiä vaikutuksia puoltavat myös tutkimustiedot, joiden mukaan leikkauspotilaat, jotka näkevät luontoa sairaalan ikkunasta kotiutuvat keskimäärin vuorokautta ennen niitä potilaita, jotka näkevät sairaalan ikkunasta tiiliseinän. Luonnon terveysvaikutukset perustuvat tutkijoiden mukaan siihen, että ihminen on sopeutunut ajansaotossa olemaan levollinen ravinnon hankintaan soveltuvassa ympäristössä - veden läheisyys ja vihreys on tarkoittanut juomaa, ruokaa sekä lepoa. (Sitra 2013, 7-8.)

Luontokokemukset syntyvät monien eri aistien avulla. Aistien kautta saadaan tietoa ihmisen ulkoisesta ja sisäisestä ympäristöstä. Neuroekonomia ja neuromarkkinointi ovat aloja, joissa hyödynnetään aivotutkimuksen tuottamia tietoja ihmisten aivojen toiminnasta. Erilaisissa liiketoimintamahdollisuuksissa voidaan hyödyntää ihmisten viittä eri aistia: näkö-, haju-, kuulo-, tunto- ja makuaistia. Esimerkiksi jos luontomatkokemukseen liitetään jokin tuoksu, asiakas yhdistää tämän tuoksun myöhemmin miellyttävään olotilaan luontomatalla. Tällöin tuoksu toimii markkinoinnin keinona ja hyvinvoinnin lisääjänä. Useimmat aistit täydentävät toisiaan - esimerkiksi maku- ja hajuaisti ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa. (Sitra 2013, 25-27.) Eri aistien avulla koetut luontokokemukset lisäävät ihmisen vihreää hyvinvointia eli luonnosta saatua hyvinvointia, yhdessä muun toiminnan kanssa (Kuva 1). Luonnon kokeminen on muutakin kuin erämaassa oleilua – luontoa voidaan kokea myös kaupunkiympäristöissä, joissa on kasvillisuutta (Sitra 2013, 30).



KUVA 1. Vihreän hyvinvoinnin maksimointi eri aistielementit ja -kartat huomioiden (Sitra 2013, 30.)

Luontomatkoelämyksistä voi syntyä luontomatkoelämyksiä. Luontomatkoelämys syntyy silloin, kun ympäristö on tavanomaisuudesta poikkeava (kaupunkilaisille metsä), elämys tyydyttää matkailijan perusviettejä (selviytyminen rasituksista), olosuhteet ovat yllätyksellisiä (hetkellisyys, odottamattomat tapahtumat) ja ympäristö stimuloi aisteja voimakkaasti. Elämys kokemuksena muuttaa ihmistä pysyvästi. Luontoelämyksiä ei voida mitata rahassa, vaikka luontomatkoelämyksessä kaupallisuus onkin jollain tavalla aina läsnä. Luontoelämyksen seurauksena ihminen

pystyy asettamaan asioita paremmin oikeisiin mittasuhteisiin ja arvostamaan enemmän ympäristöään, jolloin hänestä tulee epätsekkäämpi. (Hemmi 2005, 395, 402.)

Luontokokemukset vaikuttavat ihmisten terveyteen. Luonnosta ja luontoliikunnasta saatavia hyötyjä voidaan käyttää erilaisten terveysuhkien vähentämiseen Suomessa. Terveysuhkia suomalaisessa yhteiskunnassa ovat esimerkiksi liika istuminen, liian vähäinen arkiliikunta, mielenterveysongelmat, syrjäytyminen sekä lasten leikkien siirtyminen luonnosta virtuaalimaailmaan. Tutkimusten mukaan työikäiset viettävät valvellaoloajastaan 76% istuen ja $\frac{3}{4}$ suomalaisista aikuisista liikkuu liian vähän terveytensä kannalta. Mielenterveysongelmat taas ovat yksi suurimmista työkyvyttömyyden syistä Suomessa. Muun muassa näihin ongelmiin voitaisiin saada ratkaisuja luonnosta. (Vähäsarja 2014-11-20.)

Luonnon positiivisia vaikutuksia on kahdenlaisia: välillisiä sekä välittömiä vaikutuksia. Välilliset vaikutukset vaativat jonkin välikappaleen toteutuakseen, esimerkiksi liikunta on tällainen välikappale. Välillisiin luonnon vaikutuksiin kuuluvat liikunnan terveysvaikutukset sekä sosiaaliset vaikutukset. Liikunnan myönteiset terveysvaikutukset ovat kiistattomat ja niistä on tehty lukuisia tutkimuksia. Uusien tutkimusten mukaan liikunnan puute lisää kuolemanriskiä yhtä tehokkaasti kuin tupakointi vaikuttamalla esimerkiksi sydän- ja verisuonitautien sekä diabeteksen syntymiseen. Luonnosta saadaan lisäarvoa liikuntaan erilaisten luonnon tuottamien positiivisten vaikutusten myötä. Esimerkiksi viherympäristö lähellä omaa asutusaluetta lisää ihmisten liikunta-aktiivisuutta. Ihmiset joiden asuntojen lähellä (1-3km etäisyydellä) on enemmän viherympäristöä, esimerkiksi puistoja, liikkuvat enemmän kuin he, joiden asunnot ovat kauempana (3-5km etäisyydellä) viherympäristöistä. Liikunta luonnossa koetaan myös kevyempänä kuin sisäliikunta, jolloin liikkumisen intensiteetti kasvaa luonnossa liikuttaessa. Luonnon vaihteleva maasto kehittää tasapainoa ja ihmisten henkinen hyvinvointi lisääntyy luontoympäristössä, joka antaa voimia lähteä liikkeelle. (Vähäsarja 2014-11-20.)

Luontoympäristö tuottaa luontoliikunnan positiivisten vaikutusten lisäksi hyötyjä ihmisten sosiaalisiin suhteisiin. Luonnossa myös ei-aktiiviset ihmiset pystyvät tuntemaan olonsa hyväksi, sillä luontoympäristö on salliva ja se saa ihmiset irtautumaan arjen rooleista. Luonto tuottaa pystyvyyden ja voimaantumisen tunteita sekä saa ihmiset tuntemaan olonsa vähemmän yksinäisiksi, vaikka he liikkuisivatkin luonnossa yksin. Luontoympäristössä ihmisten on helpompi suhtautua myönteisesti kanssaihmiin sekä kokea kuuluvuuden tunteita. Ihmiset voivat kokea luonnossa niin ympäristöön kuin joukkoonkin kuuluvuuden tunteita. Tämän vuoksi esimerkiksi rippileirit usein järjestetään luonnon läheisyydessä. (Vähäsarja 2014-11-20.)

Viime vuosina puistojen ja kaupunkisuunnittelun terveysvaikutuksia on alettu tutkimaan entistä enemmän. Tutkimukset ovat osoittaneet, että viheralueet houkuttelevat ihmisiä liikkumaan. (Sitra 2013, 9.) Tutkimusten mukaan helppo pääsy puistoalueille alentaa stressitasoa ja vähentää masennusta. Puistoalueet toimivat myös yhteisön ihmisten kanssakäymisen lisääjinä, positiivisten kontaktien rohkaisijoina sekä naapurisuhteiden vahvistajina. Vahva sosiaalinen verkosto yhteisössä tutkitusti johtaa parempaan terveyteen. (Voigt ja Pforr 2014, 151.)

Kolmantena esimerkkinä luonnon sosiaalisista vaikutuksista on Luonto liikuttamaan- hankkeen puitteissa tehty projekti pitkäaikaistyöttömille sekä maahanmuuttajille. Projektin tavoitteina oli pitkäaikaistyöttömien aktivoiminen ja terveyden edistäminen sekä maahanmuuttajien terveyden ja kotoutumisen edistäminen. Projekti toteutettiin Lieksan kaupungissa ja projektissa pitkäaikaistyöttömät sekä maahanmuuttajat vietiin luontoon tekemään asioita yhdessä. Ryhmä kokoontui kuusi kertaa. Projektin lopputuloksena osallistujien sosiaalisuus kehittyi, heidän osallistumisensa vahvistui ja osallistujilla oli mahdollisuus voimaantumisen tunteiden kokemiseen – heillä oli siis mahdollisuus kokea pystyvänsä tekemään asioita ja tuntee itsetuntonsa paremmaksi. Pitkäaikaistyöttömille projekti antoi henkistä hyvinvointia luonnossa koettujen asioiden ja luonnonmaisemien kautta sekä arkiympäristöstä pois pääsemisen avulla. Työttömien aktiivisuus ja liikunta lisääntyivät, mikä toi heille virkistystä. Projektin lopussa työttömät kertoivatkin haluavansa jatkaa tapaamisia, mikä kertoo siitä, että luonnossa yhdessä tekeminen toi heille hyvää oloa. (Vähäsarja 2014-11-20.)

Luonnon sosiaalisten vaikutusten lisäksi luonto tuottaa välittömiä vaikutuksia. Esimerkkinä luonnon välittömistä vaikutuksista on se, että luonto vaikuttaa stressin säätelyyn. Myönteisiä luonnon tuottamia fyysisiä vaikutuksia ovat verenpaineen, sykkeen sekä stressihormonitason laskeminen ja erilaisten fyysisten oireiden kuten päänsäryn sekä lihaskireyden lievittyminen. Luonnon fyysisiä vaikutuksia on tutkittu viime aikoina paljon eri puolilla maailmaa tehdyissä kokeissa ja tutkimuksissa, joissa ihmisten ruumiintoimintoja on tutkittu luontoympäristöissä. Fyysiset luonnon tuottamat hyödyt ovat yhteydessä myönteisiin psyykkisiin vaikutuksiin, joita luonnosta saadaan. Myönteisiä luonnon psyykkisiä vaikutuksia ovat esimerkiksi ahdistuksen ja vihamielisyyden väheneminen, itsetunnon koheneminen, keskittymiskyvyn paraneminen, mielialan ja elinvoimaisuuden lisääntyminen sekä koetun elämänlaadun sekä henkisen hyvinvoinnin paraneminen. (Vähäsarja 2014-11-20.) Tutkimusten mukaan fyysisellä aktiivisuudella puistoalueilla on yhteyksiä suurempiin fyysisiin ja psykologisiin hyötyihin kuin fyysisellä aktiivisuudella muissa ympäristöissä. Kauniiden maisemien katseleminen liikunnan aikana niin kaupunki-, kuin maalaisympäristöissäkin alentaa liikkujan verenpainetta verrattuna liikkajaan, joka katselee epämiellyttäviä maisemia. (Voigt ja Pforr 2014, 151.)

Muita luonnosta saatavia positiivisia hyötyjä ovat muun muassa oppimisen ja muistamisen paraneminen, ADHD- oireiden lievittyminen, mielenterveysongelmien väheneminen, allergeenien vastustuskyvyn lisääntyminen, aivojen palautumiskyvyn kasvaminen sekä rikollisuuden väheneminen luontoympäristöjen läheisyydessä. Luonto vaikuttaa hyvinvointiin myös silloin, kun vain oleillaan luonnossa, ei pelkästään harrasteta liikuntaa luonnossa. Jopa jo viiden minuutin oleilu luonnossa kohentaa mielialaa, kun taas 20 minuutin oleilu luonnossa laskee verenpainetta ja lisää elinvoimaisuuden tunnetta. Näiden kaikkien luonnon hyötyjen perusteella voidaan sanoa, että luonto tuottaa hyvinvointivaikutuksia niin fyysisellä, psyykkisellä kuin sosiaalisellakin tasolla. Luontoa voidaan käyttää näin ollen sairauksien parantamisessa ja pahan olon helpottamisessa, mutta kuten hyvinvointimatkailussakin, myös luontomatkailemisessa tärkeää on sairauksien ennaltaehkäiseminen. (Vähäsarja 2014-11-20.)

3.3 Luonto- ja virkistyspalvelut Suomessa

Ulkoilun ja luonnon virkistyskäytön tutkimusta on tehty Suomessa jo 1970-luvulta lähtien. Metsäntutkimuslaitos tuottaa Suomessa paljon tutkimuksia luonnon virkistyskäyttöön liittyen. (Sievänen ja Neuvonen 2010, 15.) Ulkoilulla tarkoitetaan ensisijaisesti lihasvoimin tapahtuvaa liikkumista ja oleskelua ulkoilmassa vapaa-ajalla, esimerkiksi soutamista, pyöräilyä, kävelyä, hiihtämistä tai muuta harrastustoimintaa. Sitä ympäristöä, jossa ulkoilu tai virkistäytyminen tapahtuu, kutsutaan ulkoilu- tai virkistysympäristöksi. Virkistysympäristöä voi olla esimerkiksi metsä- tai vesialue, puistoalue tai kulttuuri- ja luonnonmaisema-alue. Virkistysympäristöä ovat niin kaupunkipuistot kuin erämaassa olevat asuttamattomat alueetkin. Ulkoiluympäristöä taas voivat olla kaupunkipuistot, kevyen liikenteen väylät, metsä- ja peltoalueet, ulkoilu- ja retkeilyalueet, ranta-alueet, luonnonsuojelualueet tai muut ympäristöt, joissa on mahdollista ulkoilla. (Sievänen ja Neuvonen 2010, 13.)

Virkistys- ja ulkoilupalveluja tuotetaan virkistyskäyttöä varten. Virkistyspalveluja voidaan kutsua yhteiskunnan tarjoamiksi hyvinvointipalveluiksi, jotka mahdollistavat yksilön virkistyneen. Näitä palveluja ovat tulipaikat, polttopuuhuolto, rakennetut reitit, opastustaulut ja viitat, autiotuvat, luontokeskukset, ulkoilukeskukset, virkistyskalastuspaikat sekä muut rakenteet ja palvelut, joita on ulkoilu-, retkeily-, luonnonsuojelu- sekä monikäyttöalueilla, joita valtio ja kunnat ylläpitävät. (Sievänen ja Neuvonen 2010, 7, 13.) Osa virkistyspalveluiden ympäristöistä on kuitenkin yksityisten omistamia maa- ja vesialueita, kuten venesatamia tai ulkoilureittien ympäristöjä, joissa harrastetaan veneilyä, marjastusta ja muuta ulkoilua jokamiehen oikeuksien turvin (Sievänen ja Neuvonen 2010, 111).

Luonnon virkistyskäytöllä tarkoitetaan vapaa-ajalla luonnonympäristössä oleskelemista ja liikkumista hiihtäen, pyöräillen, jalan tai moottoriajoneuvolla. Luonnon virkistyskäytössä tarkoituksena on liikunta, maisemien katselu, retkeily, telttailu, luonnon harrastaminen, metsästäminen, virkistysluonteinen kotitarvesienestys ja -marjastus, kalastaminen tai veneily. Loma-asuminen ja matkailu ovat myös luonnon virkistyskäyttöä silloin, kun niihin liittyy em. virkistystoimintaa, esimerkiksi telttailua. Luonnon virkistyskäyttöä ei ole elannon hankintaan pyrkivä toiminta luonnossa, kuten metsurin työ. Kaikki jokamiehenoikeudella luonnossa tehtävät ulkoilutoiminnot sekä metsästyksen ja osa virkistyskalastuksesta, joka jää jokamiehenoikeuksien ulkopuolelle sisältyvät siis luonnon virkistyskäyttöön. (Sievänen ja Neuvonen 2010, 13.)

Yhteiskunta saa monenlaista hyötyä luonnon virkistyskäytöstä terveys- ja hyvinvointivaikutusten, sosiaalisten- sekä taloudellisten vaikutusten muodoissa. Näitä hyötyjä ovat esimerkiksi terveyshyödyt, kuten sairauksien ehkäiseminen ja työkyvyn ylläpitäminen tai taloudellisina hyötyinä tulevat matkailutulot paikkakunnilla, joissa luontomatkatkohteet sijaitsevat. Luonnon virkistyskäytöstä voi kuitenkin koitua myös monenlaisia haittoja luontoympäristölle ja ihmisille. Näitä haittoja ovat muun muassa maaston kuluminen, melu ja ruuhkautuminen virkistysalueilla. Näitä

haittoja sekä hyötyjä vertailemalla yhteiskunta saa tietoa siitä, kuinka paljon virkistyspalvelujen tuottamiseen kannattaa panostaa. (Sievänen ja Neuvonen 2010, 7.)

Suomessa on helppo liikkua luonnossa jokamiehen oikeuksien turvin. Ulkoiluun ja retkeilyyn soveltuva virkistysympäristöä on Suomessa runsaasti. Retkeilyn helpottamiseksi useille retkeilyalueille on rakennettu 2000-luvun alussa uusia reittejä ja taukopaikkoja. Retkeilijän on mahdollista ostaa luontopalveluita luontomatkaileuryrittäjiltä retkeilyalueilla sekä monissa kansallispuistoissa. Virkistysympäristöjä käytetään myös muihin tarkoituksiin kuin ulkoilu- ja retkeilykäyttöön: metsästykseseen, kalastukseen ja metsätalouden tarpeisiin. Metsät, erämaa-alueet, luonnonsuojelualueet, kansallispuistot sekä pienemmät virkistysympäristöt tarjoavat monipuolisia ulkoilumahdollisuuksia luontoliikkuville. Kolme neljästä suomalaisesta ulkoilijasta liikkuu talousmetsissä. Metsiä on melkein jokaisen suomalaisen lähiympäristössä, joten sinne meneminen on suomalaisille luontevaa. (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 6.)

Luontomatkaileijat ovat kiinnostuneita hyvinkin erilaisista aktiviteeteista ja kohteista, jos verrataan maita keskenään. Esimerkiksi ranskalaiset ovat luontomatoillaan kiinnostuneimpia kulttuurikohteista. Keskimäärin kiinnostavimpia kohteita maailmassa ovat kuitenkin suojelualueet. (Hemmi 2005, 343.) Luonnonsuojelualueiden tarkoituksena on säästää luontoa, mutta myös turvata ihmisen hyvinvointi ja elinmahdollisuudet. Suojelualueiden avulla pyritään säilyttämään luonnon monimuotoisuus ja sen erityispiirteitä. Luonnonsuojelualueilla ei ole sallittua tehdä metsänhoitoa, joka tavoittelee puuntuotantoa, mutta suojelualueita hoidetaan monin muin keinoin kuten laiduntamalla ja kaskeamalla perinnemaisemia tai palauttamalla soita luonnontilaan. Liikkuminen luonnonsuojelualueilla ei ole yleensä kiellettyä paitsi lintujen pesimisaikaan joillakin suojelualueilla liikkumista on voitu rajoittaa. (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 8.)

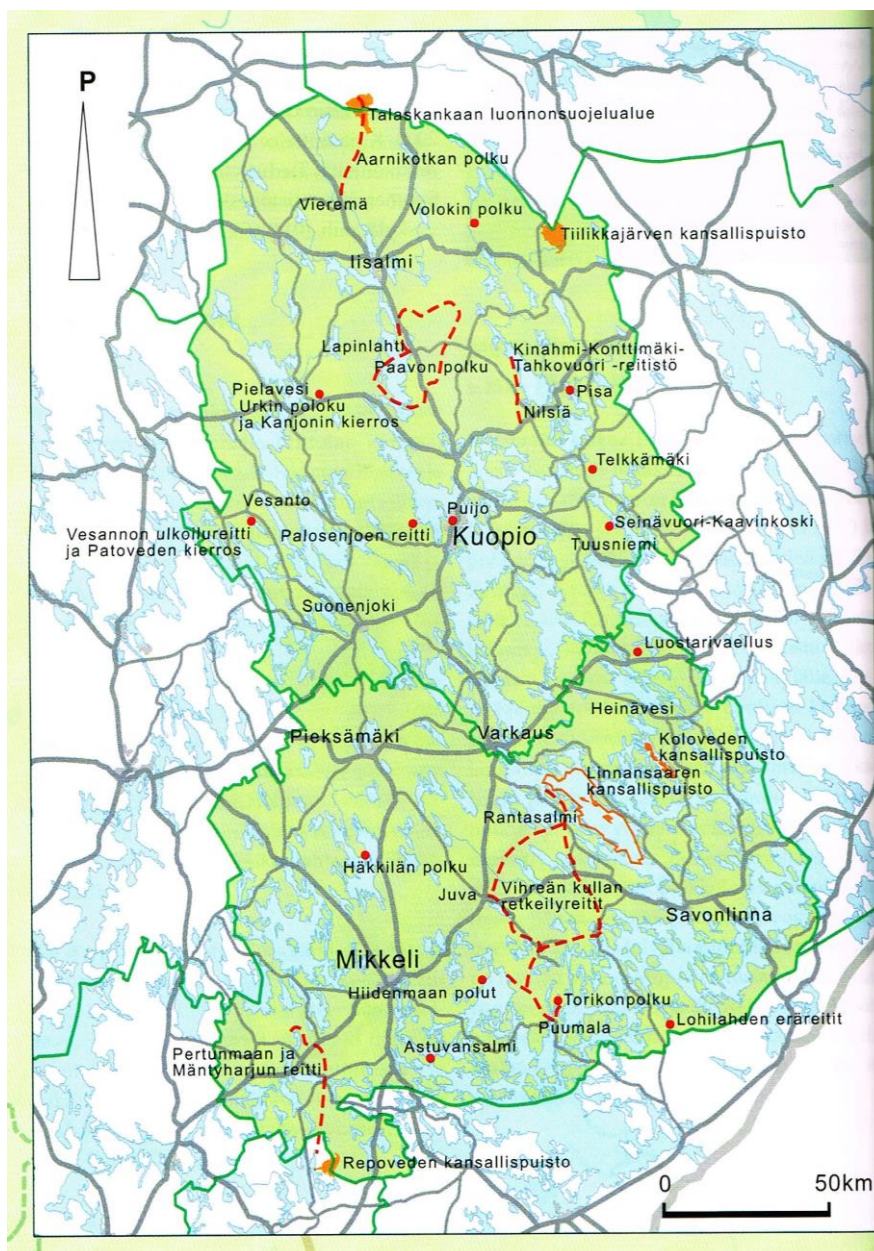
Kansallispuistot soveltuvat luonnonsuojelualueista parhaiten retkeilyyn. Suomessa kansallispuistot ovat suuria valtion omistamia luonnonsuojelualueita, jotka ovat kaikille avoimia ja joissa on tunnusomaista suomalaista luontoa. Jokaisessa kansallispuistossa Suomessa on järjestyssäännöt, jotka kumoavat jokamiehen oikeudet luonnonsuojelulain perusteella. Kansallispuistot ovat kansallisesti ja kansainvälisesti maan luonnon arvokkain osa. (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 8.) Yhdysvaltojen kansallispuistot ovat luontokohteista suurimpia ja vetovoimaisimpia maailmassa monipuolisine luontoympäristöineen (Hemmi 2005, 343). USA:n kaikissa kansallispuistoissa kävi vuonna 2013 yhteensä 273 630 895 virkistyskävijää National Park Service:n (2014-05-12) mukaan, joten puistojen vierailijamäärät ovat massiivisia. Vertailukohtana Suomen kaikissa kansallispuistoissa vuonna 2003 kävijöitä oli yhteensä 1 233 000. Toki lukumäärältäänkin USA:ssa on enemmän kansallispuistoja ja asukkaita kuin Suomessa. Suomessa luonnonsuojelualueille suuntautuvaa matkailua hallinnoi Metsähallitus. Tutkimuksen mukaan suomalaisista 38% matkustaisi mieluiten valtion omistamiin luontokohteisiin ja heistä yli puolet matkustaisi mieluiten valtion retkeilyalueille tai kansallispuistoihin. (Hemmi 2005, 343.)

3.4 Luonto- ja virkistyspalvelut Pohjois-Savossa

Pohjois-Savon matkailullisena vahvuutena ovat järviluonto sekä ainutlaatuinen sisävesistö Euroopassa (Pohjois-Savon matkailustrategia 2007, 16). Vesistöjen tukena ovat lukuisat ulkoilu- ja virkistysalueet. Pohjois-Savosta löytyy niin kansallispuistoja, historiakohteita kuin monenlaisia ulkoilureittejäkin. Esimerkiksi Tiilikkajärven kansallispuistossa Pohjois-Savossa ulkoilureittejä on yhteensä noin 20 kilometriä. Historiakohteet Tiilikanaution tila sekä Täyssinän rauhan rajakivet sijaitsevat Tiilikkajärven kansallispuistossa. (Taulukko 1.) Tiilikkajärven kansallispuisto sijaitsee Rautavaaralla Pohjois-Savossa ja osittain myös Sotkamon alueella, Kainuussa. Puiston pinta-ala on 34km² ja se sopii patikoinnin lisäksi myös melontaan. Tiilikkajärven kansallispuistossa on luonnontilaisia soita sekä hiekkarantoja. Sammakkotammella, puiston eteläisellä lähtöpaikalla on kesäisin opastuskatos ja opas, jolta voi vuokrata veneen tai kanootin. (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 185-186.) 19 kilometriä pitkä vaellusreitti nimeltä Virvatulten polku lähtee sekkin Tiilikkajärveltä. Polulla voi öisin nähdä kalpeansinisiä liekkejä, jotka syntyvät, kun mätänevät kasvit muuttuvat palavaksi suokaasuksi. Entisaikoina näitä liekkejä pidettiin pahoina henkinä. (Virvatulten polku 2015.) Tiilikkajärven kansallispuiston ja muutamien muiden Pohjois-Savon luontokohteiden ja ulkoilureittien sijainti on havainnollistettu kuvassa 2.

TAULUKKO 1. Ulkoilu- ja virkistysalueet Pohjois-Savossa (Retkikohteet 2014.)

Ulkoilu- ja virkistysalueet Pohjois-Savossa	Alueen tyyppi
Etelä-Konneveden kansallispuisto	Kansallispuisto
Tiilikkajärven kansallispuisto, reitit 20km	Kansallispuisto
Paimensaaren perinneympäristö	Historiakohte
Telkkämäen perinnetila	Historiakohte
Tiilikanaution tila	Historiakohte
Täyssinän rauhan rajakivet	Historiakohte
Virvatulten polku, 19km	Vaellusreitti
Pisan luonnonsuojelualue, reitit 8.5km	Muu alue
Suvasvesi	Muu alue
Telkkämäen luonnonsuojelualue	Muu alue
Älänteen alue	Muu alue



KUVA 2. Pohjois- ja Etelä-Savon keskeisiä luontokohteita ja ulkoilureittejä (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 168.)

Pohjois-Savossa sijaitsee muun muassa 26 kilometriä pitkä Seinävuori - Kaavinkoski ulkoilureitti Tuusniemen ja Kaavin välillä. Muita ulkoilureittejä ovat esimerkiksi Urkin poloku ja Kanjonin kierros, joiden yhteenlaskettu pituus on 37 kilometriä. (Taulukko 2.) Urkin poloku on savolaisittain nimetty reitti presidentti Urho Kekkosen mukaan. Reitti lähtee Pielaveden kirkonkylältä, Sammalisenlahdelta, josta on 7 kilometriä presidentti Urho Kekkosen syntymäkodille, Lepikon torpalle. Kesäaikaan avoinna olevalta torpalta lähtee 25 kilometriä pitkä Kanjonin kierros, joka seuraa Korkeakosken rotkolaaksoa luonnonsuojelualueella. Reitti kulkee myös kyläteitä pitkin ja puolimatkassa reittiä on laavu sekä kirkasvetinen lähde. Korkeakosken väitetään olevan Suomen korkein vapaana virtaava koski. (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 181-182.)

TAULUKKO 2. Ulkoilureittejä Pohjois-Savossa (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 178-189.)

Ulkoilureittejä Pohjois-Savossa	Alueen tyyppi
Aarnikotkan polku ja Talaskankaan luonnonsuojelualue (yht. 42km)	Ulkoilureitti
Kinahmi-Konttimäki-Tahkovuori-reitistö (yht. n. 70km)	Ulkoilureitti
Paavon polku (141km)	Ulkoilureitti
Seinävuori-Kaavinkoski (26km) ja Seinävuoren rotkolaakso	Ulkoilureitti ja luonnonnähtävyys
Urkin poloku ja Kanjonin kierros (yht. 37km)	Ulkoilureitti
Vesannon ulkoilureitti ja Patoveden kierros (yht. 52km)	Ulkoilureitti
Volokin polku (30km)	Ulkoilureitti

Pohjois-Savossa ulkoilu- ja virkistysalueita löytyy myös Kuopion kaupungin liepeiltä. Tunnetuin retkeilyalue aivan Kuopion kaupungin keskustan lähellä on Puijon alue. Ylhäältä avautuvat järvimaisemat ovat tunnettu nähtävyys ja kansallismaisema. Puijon alueella harrastetaan talviurheilua esimerkiksi hiihdon ja mäkihypyn merkeissä, mutta Puijolla on nähtävää myös retkeilijöille. Puijolla on lehtometsää ja monipuolinen linnusto – luonnonarvojensa vuoksi Puijon etelärinne ja lakialue onkin rauhoitettu luonnonsuojelualueeksi jo vuonna 1928. Puijon suojelualueiden pinta-ala on yhteensä 208 hehtaaria. Puijolla on laaja merkittyjen polkujen verkosto, joilla kulkijoita kehoitetaan liikkumaan, jotta Puijon herkkä luonto ei vaurioituisi. (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 179-180.)

Kuopiosta Suovulta lähtee myös Palosenjoen reitti, jonka yhteispituus on 13 kilometriä (Taulukko 3). Reitti lähtee noin 30 kilometrin päästä kaupungin keskustasta, Suovunlahden pohjukasta, ja se on yksi vanhimmista kesäpoluista Savon alueella. Reitti päättyy Naarajärven tulipaikalle Käänniänlahteen ja reitin välillä on kolme laavaa, joissa on mahdollista yöpyä. Reitillä on niin luonnonsuojelualuetta kuin talousmetsiäkin. (Edita Publishing Oy ja Metsähallitus 2005, 179.)

Eräs tärkeimmistä Kuopion kaupungin virkistysalueista on Neulaniemen alue (Taulukko 3). Neulaniemen metsistä muodostuu Kuopion kaupunkialueen suurin metsäkokonaisuus, jossa on niin puisto-, ulkoilu-, virkistys-, maisema- ja suojametsiä sekä noin 426 hehtaarin laajuinen Vuorilammen suojelualue. Neulaniemen ulkoiluväylät ovat vilkkaassa käytössä ympäri vuoden ja metsät ovat suosittuja sienestys- ja marjastuspaikkoja. (Neulaniemen noin 1000 ha virkistysalue, 2011-05-10.) Neulaniemellä on upeita maisemia ja järviluontoa, jota kannattaa käydä ihailmassa jokaisena vuodenaikana (Kuva 3).

TAULUKKO 3. Kuopion ulkoilu- ja virkistysalueet (Ulkoilu- ja virkistysalueet 2014-03-04.)

Kuopion ulkoilu- ja virkistysalueet
Keski-Kallaveden saaristo
Neulaniemi
Niittylahti
Puijo
Suovu ja Palosenjoen (13km) reitti
Valkeisenlampi
Väinölänniemi



KUVA 3. Neulaniemi syksyllä (Helli 2014-10-06.)

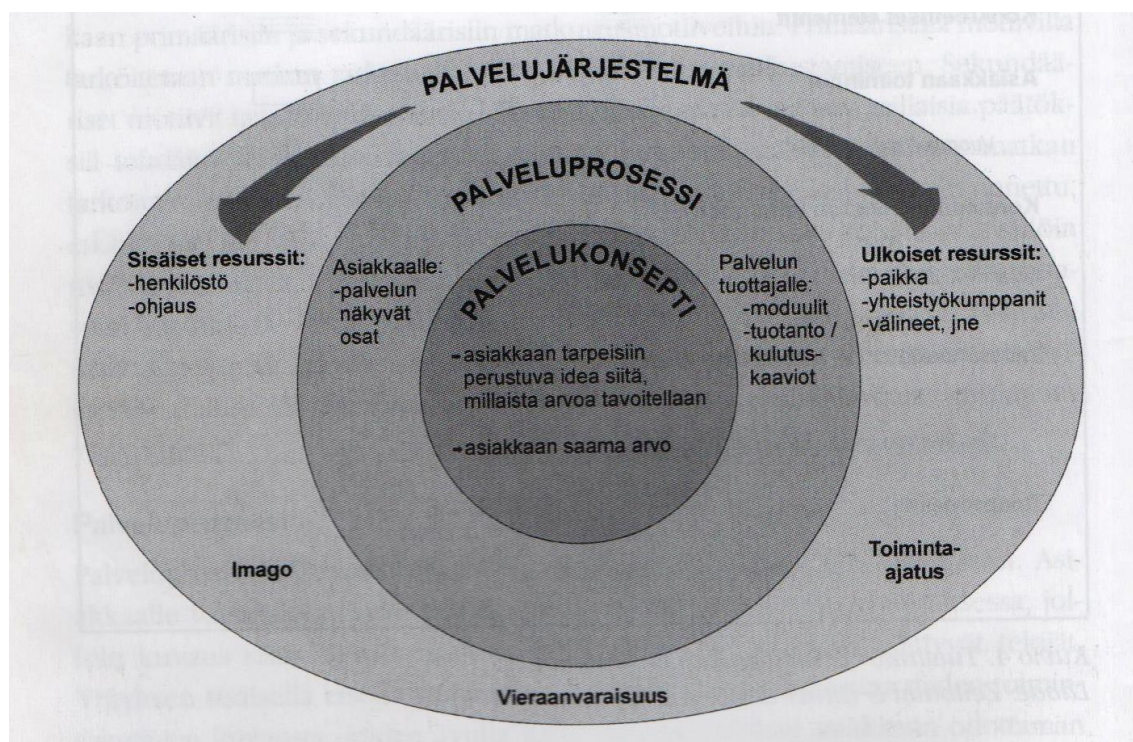
Järviluonto ja virkistysalueet ovat Pohjois-Savon matkailuvaltteja, joiden kehittämiseen panostetaan jatkuvasti. Pohjois-Savon matkailustrategiassa 2007-2013 (2007, 11) pohditaan vuosien 2001-2006 Pohjois-Savon matkailustrategian toteutumista. Strategiaan sisältyy muiden kehitysasioiden lisäksi vesistö- ja muun luontomatkailun kehittäminen. Luonto- ja vesistömatkailun kehittämisessä Pohjois-Savossa vuosina 2001-2006 pääpainopisteenä on ollut tuotepohjan ja yritystoiminnan vahvistaminen. Vesistö- ja luontomatkailun perusrakenteita, kuten reitistöjä tukipalveluineen on kehitetty Matkailustrategian 2001-2006 pohjalta, mutta reittien ja palvelujen täydentämisessä on vielä tarvetta. Reittien laatuun, ylläpitoon sekä käyttöoikeuksiin olisi myös panostettava tulevassa toiminnassa. (Pohjois-Savon matkailustrategia 2007, 11.) Yhteistyötä on vahvistettu yritysten välillä, jotta parannukset ovat olleet mahdollisia (Pohjois-Savon matkailustrategia 2007, 12). Luonto- ja liikuntamatkailuaktiviteetteihin liittyen reittien kehittämisen, rakentamisen sekä ylläpidon lisäksi myös vuokravenejärjestelmän kehittämiseen sekä uusien ja innovatiivisten ohjelmalvelujen kehittämiseen halutaan tulevaisuudessa panostaa Pohjois-Savossa (Pohjois-Savon matkailustrategia 2007, 22).

Tulevana trendinä Pohjois-Savon matkailustrategiassa 2007-2013 (2007, 13) odotetaan kestävän kehityksen periaatteiden tulevan perusasioiksi ekologisilla, taloudellisilla, kulttuurisilla sekä sosiaalisilla alueilla. Kuluttajat alkavat odotusten mukaan vaatia yhä enemmän ympäristöä säästäviä palveluja ja nämä vaatimukset lisäävät em. palvelujen kehittämistä. Ympäristön huomioimisesta tulee itsestäänselvyys. (Pohjois-Savon matkailustrategia 2007, 13.)

4 MATKAILUTUOTTEEN PALVELUKOKONAISUUS

Tässä luvussa käsittelen matkailutuotteen palvelukokonaisuutta. Matkailutuotteen palvelukokonaisuutta käsittelen kuvion 6 pohjalta. Luvussa 4.2 peilaan matkailutuotteen palvelukokonaisuutta luontomatkailutuotteisiin.

Matkailutuotteen palvelukokonaisuuteen kuuluvat palvelukonsepti, palveluprosessi sekä palvelujärjestelmä (Kuvio 6). Nämä kolme edellä mainittua käsitettä ovat matkailutuotteen syntymiseen vaadittavia välttämättömiä edellytyksiä. Palvelukonseptilla tarkoitetaan matkailutuotteen ydintä – ideaa siitä, millaista arvoa asiakas odottaa kokevansa ja miten edellytykset tämän kokemuksen syntymiselle luodaan. Ydintuote on palvelukonsepti, joka sisältää ne hyödyt ja sen arvon, joka palvelun avulla aiotaan asiakkaalle tarjota. Markkinointiviestinnässä palvelukonsepti ilmaistaan niin, että asiakkaalle herää mielikuvia siitä, että kyseisen tuotteen avulla asiakas voi kokea juuri sellaista arvoa ja kokemuksia, joita hän matkalla tavoittelee. (Komppula ja Boxberg 2005, 21-22.)



KUVIO 6. Asiakaslähtöisen matkailutuotteen välttämättömät edellytykset (Komppula ja Boxberg 2005, 24.)

Palveluprosessin kuvaukseen kuuluu varsinaisen matkailutuotteen kuvaus. Asiakkaalle tuote voidaan kuvata esimerkiksi esitteessä, johon sisältyvät vain asiakkaalle näkyviin prosesseihin liittyvät tekijät. Tuotteen kuvaukseen yrityksen sisällä tarkoitetaan niiden toimintaketjujen kuvausta, joiden avulla tuotetaan edellytykset asiakkaan odottaman arvon syntymiselle. Toimintaketjun kuvaus voidaan laatia tuotanto- ja kulutuskaavioksi, jossa kartoitetaan kaikki toiminnot ja prosessit, joita asiakas suorittaa ja käy läpi palvelun eri vaiheissa. (Komppula ja Boxberg 2005, 22.)

Kolmas matkailutuotteen välttämätön edellytys on palvelujärjestelmä. Palvelujärjestelmään kuuluvat yrityksen ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö. (Komppula ja Boxberg 2005, 24.) Matkailutuotteen palvelujärjestelmää käsitellen seuraavissa kappaleissa tarkemmin.

4.1 Matkailutuotteen palvelujärjestelmä

Tässä luvussa käsitellen matkailutuotteen palvelujärjestelmää. Palvelujärjestelmään kuuluvat yrityksen ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö (Komppula ja Boxberg 2005, 24). Käsittelemällä matkailutuotteen palvelujärjestelmää tarkemmin voidaan ymmärtää luontomatkailuyrityksiä kokonaisvaltaisemmin.

Matkailuyrityksen markkinointia koskevat päätökset vaativat analyysin niistä asioista, jotka voivat vaikuttaa kilpailukeinojen valintaan. Markkinoinnin kilpailukeinojen valinta perustuu siis matkailuyrityksen sisäisten resurssien ja ulkoisten, toimintaympäristössä vaikuttavien tekijöiden kartoittamiseen, niiden ymmärtämiseen ja niihin reagoimiseen. Yrityksen on tunnistettava omat resurssinsa sekä sen on yritettävä ennakoida matkailukysynnän muutossuunnat. (Albanese ja Boedeker 2003, 29.) Matkailuyrityksen ulkoiset ja sisäiset tekijät vaikuttavat yrityksen toimintaan, joten osa näiden tekijöiden vaikutuksista näkyy myös ulospäin asiakkaille. Seuraavissa kappaleissa käsitellen matkailuyrityksen ulkoista ja sisäistä toimintaympäristöä.

4.1.1 Matkailuyrityksen ulkoinen toimintaympäristö

Matkailuyrityksen ulkoinen toimintaympäristö koostuu tekijöistä, jotka vaikuttavat välillisesti tai välittömästi matkailuyrityksen toimintaan. Ulkoisen ympäristön tekijät voidaan jakaa neljään pääryhmään, joita ovat: matkailukysynnän determinantit eli matkailukysyntään vaikuttavat tekijät, kilpailijat, tekniikan kehitys ja lainsäädännön muutokset. Vaikutustekijöiden muutokset luovat uusia markkinatilanteita, joihin matkailuyritysten on vastattava muokkaamalla markkinoinnin kilpailukeinoja. Esimerkiksi öljyn hinnanmuutoksien takia lentoyhtiöt tai moottorikelkkasafarien pitäjät joutuvat muuttamaan hinnoitteluaan, jotta he saavat tulostavoitteensa täytettyä. (Albanese ja Boedeker 2003, 29-30.)

Matkailukysynnän determinanttien seuraaminen kuuluu matkailumarkkinoinnin suunnittelutehtäviin. Determinanttien käsittely helpottuu kun ne jaetaan kolmeen pienempään ryhmään, joita ovat: sosiodemografiset-, poliittiset- sekä taloudelliset tekijät. Sosiodemografisiin tekijöihin kuuluvat väestön ikääntyminen, muutokset perherakenteessa, väentiheys sekä muut demografiset tekijät (ikä, sukupuoli, koulutus). Poliittisia tekijöitä ovat käytettävissä oleva vapaa-aika, matkailuturvallisuus sekä kansainvälistyminen. Taloudellisiin tekijöihin kuuluvat suhdannevaihtelut ja hinnan sekä valuuttakurssien muutokset. Maailmantalouden tilanne ja yleinen poliittinen tilanne vaikuttavat suuresti matkailun kysyntään, joten vaikka alueen paikalliset edellytykset olisivatkin hyvät, matkailijoiden määrä ei voi kasvaa jos matkailu kyseiselle alueelle ei ole kannattavaa ja turvallista. (Albanese ja Boedeker 2003, 31.)

Matkailuyrityksen toimintaan vaikuttavat sekä edellä mainitut matkailukysyntään vaikuttavat tekijät, että kilpailutilanne markkinoilla. Yksittäisten kilpailijoiden toimet vaikuttavat yritysten kilpailuasetelmiin, joihin joudutaan vastaamaan markkinoinnin kilpailukeinoilla. Juuri kilpailu on toimintaympäristöön lukeutuvista tekijöistä se asia, johon matkailuyritys voi omilla päätöksillään vaikuttaa. Matkailuyritysten on otettava huomioon kilpailun luonne sekä kilpailustrategiat vastatakseen kilpailun asettamiin uhkiin. Tärkeä asia, joka yrityksen täytyy ottaa huomioon kilpailun luonnetta arvioitaessa, on kilpailijoiden tunnistaminen. Matkailualan yritysten on otettava huomioon myös muiden sektoreiden kuin matkailualan kilpailutilanne, koska kilpailua esiintyy eri tasoilla hyvinkin erilaisten yritysten välillä. (Albanese ja Boedeker 2003, 51.) Esimerkiksi asiakas voi päättääkin ostaa uuden sohvan mieluummin kuin valita luontomatkailetuotteen.

Kun matkailuyrityksessä kilpailutilanne markkinoilla sekä todelliset kilpailijat on selvitetty, on yrityksen etsittävä keinot, joilla se vakuuttaa asiakkaansa ylivoimaisuudesta muihin kilpailijoihin nähden. Kilpailuetuja luomalla yritys saavuttaa valta-aseman markkinoilla. Esimerkiksi kilpailuedun rakentaminen voi perustua kilpailijoita matalampien hintojen tarjoamiseen. Kun yrityksen kilpailuedut on selvitetty, on yrityksen valittava itselleen kilpailustrategia. Esimerkkinä kilpailustrategioista ovat ketjuuntuminen ja verkostoituminen. (Albanese ja Boedeker 2003, 52-54.) Verkostoitumalla muiden yritysten kanssa matkailuyritys pystyy rakentamaan palvelukokonaisuuden, jolloin asiakkaalla on suuremmat mahdollisuudet kokea elämyksiä. (Brännare ym. 2005, 10.)

Tekniikan kehitys on osoittautunut hyvin tärkeäksi muutosvoimaksi matkailuyrityksille. Kuluttajien on yhä helpompi varata erilaisia matkailupalveluja, kuten hotellihuoneita internetin välityksellä. Tekniikka auttaa matkailuyrityksiä laajentamaan tuotekehitystä, edistämään uusien myyntikanavien käyttöä ja luomaan uusia vaihtoehtoja markkinoinnin suunnittelulle. Yritysten on siis oltava valmiita kyseenalaistamaan vanhoja käytäntöjään ja sopeuduttava tekniikan kehitykseen. (Albanese ja Boedeker 2003, 57.)

Myös lainsäädännön muutoksilla on vaikutuksia matkailualan yritysten toimintaympäristöön. Yritysten on pakko muokata toimintaansa lainsäädännön vaatimalla tavalla. Lainsäädännön tarkoituksena on taata elinkeinon hyvät toimintaedellytykset, mutta säädökset merkitsevät usein myös muutoksia kilpailuasetelmissa. (Albanese ja Boedeker 2003, 63.)

4.1.2 Matkailuyrityksen sisäinen toimintaympäristö

Yrityksen sisäisen toimintaympäristön tekijät vaikuttavat keskeisesti yrityksen toimintaan. Näitä tekijöitä ovat yrityksen toiminta-ajatus, liikeidea, osaamisen taso ja voimavarat. (Brännare ym. 2005, 50.) Yrityksen toiminta-ajatus kertoo, miksi yritys on olemassa, mitkä sen päätuotteet ja palvelut ovat, ketä se palvelee ja mitä tarpeita yritys tyydyttää (Taloussanakirja: toiminta-ajatus).

Liikeidea on tapa toteuttaa yrityksen toiminta-ajatusta ja se on yksityiskohtaisempi kuin toiminta-ajatus (Taloussanakirja: toiminta-ajatus). Liikeideaan kuuluvat yrityksen tuotteiden ja palveluiden

määrittely (mitä myydään), yrityksen asiakkaiden määrittely (kenelle tuotteita markkinoidaan), toimintatapojen sekä palveluasteen luonnehtiminen (miten toimitaan) sekä mielikuva eli imago. Palveluyrityksen tehtävänä on huolehtia siitä, että liikeideassa olevat asiat toteutuvat käytännössä, joten yrityksen johdon onkin huolehdittava siitä, että työntekijät toimivat liikeidean mukaisesti. (Brännare ym. 2005, 50.)

Majoitusyrityksen, esimerkiksi hotellin ydintuote on huone yöpyjille. Ydintuotteen lisäksi majoitusyritys voi kuitenkin tarjota lisätuotteita, muun muassa ohjelma-, ravitsemis- ja kokouspalveluita. Majoitusyritys voi tarjota lisätuotteina myös esimerkiksi luonto- ja virkistyspalveluita. Näiden palveluiden kokonaisuudet muodostavat palvelupaketteja. Matkailupalveluyritys tarvitsee palvelupakettien luomiseksi tiivistä yhteistyötä muiden yritysten kanssa. Erilaisten jakelujärjestelmien merkitys palveluprosessissa korostuu tässä vaiheessa, kun asiakas kokoaa matkailutuotteensa eri palvelukokonaisuuksista. (Brännare ym. 2005, 51.) Esimerkiksi kun hotelliasiakas haluaa kanoottiretkelle, voi hotelli välittää asiakkaalleen kanoottiretkipalvelun sen ohjelmapalveluyrityksen kautta, jonka kanssa hotelli on yhteistyössä. Yhteistyön kautta molemmat yritykset hyötyvät: kustannuksissa ja markkinoinnissa säästetään ja saadaan lisää asiakkaita (Brännare ym. 2005, 34).

Yksi tärkeimmistä yrityksen sisäisen toimintaympäristön tekijöistä on henkilökunnan osaamisen taso. Henkilökunnan kyky toteuttaa asiakaspalvelua asiantuntevasti on laadukkaiden matkailupalvelujen tuottamisen kulmakivi. Keskeinen osa palvelun tuottamista ovat myös tekniset laitteet. Henkilökunta on palvelun elementeistä näkyvin osa, joten henkilökunnan suhtautuminen asiakkaisiin, käyttäytyminen sekä fyysinen olemus vaikuttavat suuresti matkailuyrityksen palvelun lopputulokseen. (Albanese ja Boedeker 2003, 72-73.) Esimerkiksi hotellin vastaanotossa asiakaspalvelija on koko ajan asiakkaille näkyvissä ja vastaanottovirkailijat vaikuttavat asiakaspalvelullaan suuresti asiakkaiden kokemuksiin hotellista.

Matkailuyrityksen tehtävänä on luoda itsestään, tuotteistaan sekä palveluistaan tietynlainen mielikuva, joka edistää hyvän kilpailuaseman saavuttamista markkinoilla. Osaava ja miellyttävä henkilökunta voimistaa yrityksen positiivista imagoa ja näin ollen edistää yrityksen asemaa markkinoilla. Yrityksissä, joissa pyritään tuottamaan laadukkaita matkailupalveluja ja –elämyksiä, käytetään sisäistä markkinointia keinona pitää henkilöstö motivoituneena. Sisäisen markkinoinnin avulla myös varmistetaan, että työntekijä työskentelee rakentavassa sekä miellyttävässä ympäristössä. (Albanese ja Boedeker 2003, 73.) Sisäinen markkinointi kohdistuu siis yrityksen sisälle henkilökuntaan ja sisäisen markkinoinnin toteuttamisen keinoja ovat muun muassa koulutus, organisaation visioista tiedottaminen sekä motivointi esimerkiksi erilaisten palkitsemisjärjestelmien avulla. Kun työntekijöiden motivaatio on korkealla, he tarjoavat myös parempaa palvelua asiakkaille. (Chang, Tsai ja Wu 2012, 72.)

Sisäisen markkinoinnin kautta pyritään luomaan yrityksen palvelukulttuuria. Palvelukulttuuri on yrityksen henkilöstön sisäistämä suhtautuminen yrityksen asiakkaisiin sekä siihen palvelutehtävään, jonka takia yritys on olemassa. Palvelukulttuuri näkyy siinä, kuinka henkilökunta käyttäytyy,

millainen asenne heillä on sekä myös yrityksen työskentelytavoissa, palvelurakenteissa, strategioissa ja markkinoinnissa. Palvelukulttuuri tulee ilmi yrityksen jokaisella tasolla johtajatasosta asiakaspalveluhenkilökuntaan, joten myös johtajan on osattava palvella asiakkaita vähintään yhtä hyvin kuin muu asiakaspalveluhenkilökunta. Organisaation aito palvelutaso paljastuu yllättävissä asiakaspalvelutilanteissa, joissa henkilökunnan käyttäytymistä ohjaavat heidän asenteensa. Jotta palvelukulttuuri voisi kehittyä, tarvitsee se tuekseen palveluorganisaation, joka tarjoaa työntekijöille hyvät työnteon puitteet, laitteet, keinot ja järjestelmät mutta yhtenä tärkeimmistä asioista myös yhteiset arvot ja motiivit. (Albanese ja Boedeker 2003, 73-74.)

4.2 Luontomatkailutuotteen palvelukokonaisuus

Luontomatkailijat viettävät ainakin osan matkan ajastaan luontoympäristössä, mutta usein luontomatkailijat käyttävät muitakin matkailupalveluja, kuten kuljetus-, ravintola- tai majoituspalveluja (Hemmi 2005, 340). Koska nämä muutkin matkailupalvelut liittyvät luontomatkailupalveluihin ja matkailutuotteiden periaatteita voidaan soveltaa luontomatkailupalveluihin, käsittelen matkailupalveluja sekä matkailutuotteen kokonaisuutta seuraavissa kappaleissa.

Tavarat ja palvelut eroavat toisistaan merkittävästi. Asiakkaalle myyty tuote on usein yhdistelmä palveluelementtejä sekä konkreettisia tavaroita. Matkailualalla tuotteen ydin (palvelukonsepti) on palvelu tai elämys, jotka ovat aineettomia kokemuksia. Palvelu tehdään asiakkaalle näkyväksi käyttämällä fyysisiä elementtejä, kuten esitteitä, työasuja tai sisustusta. (Puustinen ja Rouhiainen 2007, 188.) Palvelun konkretisoimiseksi yritys voi myös hyödyntää markkinoinnin keinoja, esimerkiksi mainostamalla asiakkaalle tietynlaista mielikuvaa palvelusta. Tällaisessa mainonnassa tärkeää kuitenkin on, että asiakkaiden odotukset sekä todellisuus riittävässä määrin kohtaavat. (Puustinen ja Rouhiainen 2007, 192.)

Matkailutuote on sen tuottajalle monimutkainen kokonaisuus. Asiakas ostaa yhden kokonaisvaltaisen tuotteen, johon usein käsitetään palveluketjun osa-alueet kotoa lähdön ja kotiinpaluun välisenä aikana. (Puustinen ja Rouhiainen 2007, 189.) Asiakas ostaa yhden tuotteen, mutta tuote saattaa koostua usean yrityksen tuottamista palveluista ja tuotteista. Palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat samanaikaisesti, joten yrityksen henkilöstön sekä asiakkaan välinen vuorovaikutus korostuu. Oikeiden yhteistyökumppaneiden valinta onkin tärkeää juuri hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi. (Puustinen ja Rouhiainen 2007, 192.)

Matkailutuotteesta haasteellisen myytävän tekee se, että matkailutuote on joka kerta erilainen, heterogeeninen, sillä asiakaspalvelutilanteet ovat erilaisia. Tämä pätee myös luontomatkailutuotteisiin. Koska palvelutilanteet ovat joka kerta erilaisia ja ainutkertaisia, ei palvelujen laatua voida tasata standardoimalla palveluja eli asettamalla palveluja jonkin tietyn standardin ja laatuvaatimuksen tasolle. Sen sijaan palveluyritysten on yritettävä standardoida palveluprosessia. Palveluprosessin standardoiminen tarkoittaa sitä, että palveluprosessi puretaan osiksi, vaiheiksi, joissa jokaisessa on kerrottu, mitä vaiheessa tapahtuu ja kuinka henkilökunta toimii

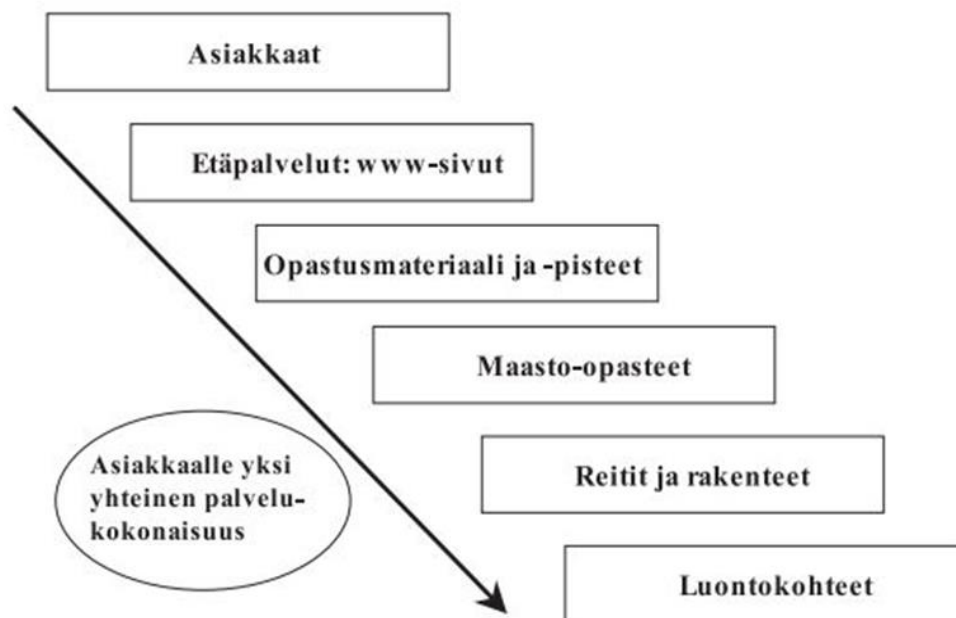
siinä kyseisessä tilanteessa. Kun palveluprosessi on standardoitu, on yrityksen helpompi tarjota asiakkaalle tasalaatuista ja samanlaista palvelua, johon ympäristötekijät kuten ruuhka, tila tai muut asiakkaat eivät vaikuta. Palveluprosessia voidaan mallintaa esimerkiksi opaslehtisellä, jossa neuvotaan, kuinka toimitaan yrityksen haluamalla tavalla. (Puustinen ja Rouhiainen 2007, 192-193.)

Palvelun ominaisuuksiin kuuluu se, että palveluja ei voi varastoida. Palvelujen varastoimattomuudesta johtuen myös palvelujen hinnat voivat vaihdella suuresti. Esimerkiksi sesonkiaikoina, viikonloppuisin tai arkena hinnat vaihtelevat niin lentomatkoissa kuin hotellihuoneissakin. Myös luontomatkailutuotteissa hinnat voivat vaihdella sesongin eri vaiheissa. Hintojen muuttamisella yritykset pyrkivät tasapainottamaan palvelujen kysynnän ja tarjonnan. Palvelujen varastoimattomuuden lisäksi yksi palvelun piirteistä on se, että asiakas ei voi omistaa palvelua samalla tavalla kuin tavaroita. Asiakkaalle jää palvelusta muistoja, mahdollisesti valokuvia tai elämys, jonka hän on kokenut. Koska palvelua ei voida omistaa, on tärkeää taata asiakkaalle hyvä kokemus tarjoamalla sujuvaa palvelua sekä palveluja ja tuotteita, jotka täyttävät asiakkaan odotukset. Tärkeää on myös tarjota asiakkaalle sellainen kokemus, joka vastaa mielikuvaa, jonka asiakas on yrityksen markkinointiviestinnästä ja imagosta saanut. (Puustinen ja Rouhiainen 2007, 193-194.)

Matkailutuote on sidottu aina fyysiseen paikkaan (ulkoinen ympäristö). Esimerkkinä tällaisesta paikasta on kaupunki, matkailukeskus, yritys sekä yrityksessä olevat tilat kuten ravintola ja hotelli. Paikkaan liittyvät niin ilmasto, rakennettu ympäristö kuin luonnonolosuhteet ja maisemakin. Paikka on ne fyysiset elementit, joita matkailija havaitsee matkakohteessaan. Matkailutuotteeseen sisältyy kuitenkin paikan lisäksi palvelut kohteessa, palvelujen saatavuus, vieraanvaraisuus ja matkailijan mahdollisuus tehdä kohteessa valintoja. Matkailijan tekemiä valintoja helpottaa se, että tarjolla on riittävästi erilaisia kartastoja, reitistöjä, tietoa sekä palvelupisteitä, joita matkailija voi hyödyntää. Näitä valintoja tekemällä matkailijalla on itsellään mahdollisuus vaikuttaa tuotteen syntymiseen. Matkailutuotteeseen sisältyy yrityksessä oleva palvelutarjonta, joita ovat esimerkiksi erilaiset majoitus- ja ravitsemispalvelut sekä vapaa-ajan palvelut ja ohjelmapalvelut. Tärkeä osa matkailutuotetta on vieraanvaraisuus, eli asiakaspalveluhenkilöstön asenne asiakkaita kohtaan sekä myös paikallisen väestön vastaanottavuus. Vieraanvaraisuus on halua tarjota vieraille palveluja ja ylipäänsä halua ottaa heidät vastaan. Vieraanvaraisuuteen kuuluu myös halu oppia asioita toisista kulttuureista sekä halu tutustua uusiin ihmisiin. (Puustinen ja Rouhiainen 2007, 194.) Myös luontomatkailussa vieraanvaraisuus on tärkeää ja seuraavissa kappaleissa käsitellenkin tarkemmin itse luontomatkailutuotteen palvelukokonaisuutta.

Luonto tuottaa käyttäjilleen lisäarvoa kun siirrytään luonnosta saatavista tuotteista, kuten puutavaran tuottamisesta, luontoa hyödyntäviin palveluihin ja elämyksiin (Sitra 2013, 11). Luontomatkailupalvelukokonaisuuteen liittyy useita eri osa-alueita. Asiakkaille näkyviä luontomatkailutuotteen palvelukokonaisuuteen sisältyviä asioita ovat: toiset asiakkaat, etäpalvelut (www-sivut), opetusmateriaali ja -pisteet, maasto-opasteet, reitit ja rakenteet sekä luontokohteet. Näistä osioista koostuu asiakkaille yksi yhtenäinen palvelukokonaisuus. (Kuvio 7.) Luontomatkailua toteutetaan matkailutuottajan osalta sellaisin hyödykkein, jotka ovat aineellisia (kuljetusvälineet,

majoitus), vaikka elämykset ja virkistys, joita asiakas palvelutuotteesta saa, ovatkin aineettomia. Tämän vuoksi voidaankin ajatella, että luontomatkailupalvelukokonaisuuteen kuuluvat myös kuljetus, majoitus sekä ravitseminen, jotka liittyvät myös muihin matkailupalveluihin. (Hemmi 2005, 339-340.)



Kuva 9. Palvelukokonaisuuden idea.

KUVIO 7. Luontomatkailutuotteen palvelukokonaisuuden idea (Aarnio 2001, 42.)

Monet suomalaiset käyttävät luontolähtöisiä palveluja huomaamattaan, sillä monia näistä palveluista pidetään itsestäänselvyyksinä jokapäiväisessä arkielämässä. Esimerkkejä tällaisista palveluista ovat tiet, liikennetkaisu, polut sekä liikuntapaikat. Nämä palvelut auttavat ihmisiä luontosuhteen ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Luontolähtöisten aineellisten palvelujen kuten teiden ja liikuntapaikkojen tukena ovat luontoa hyödyntävät aineettomat palvelut ja elämykset. Luontoa hyödyntäviä palveluja tuottamalla tehostetaan arvoa, jota luonnosta saadaan. Aineettomat luonnonvarat eli luontoa hyödyntävät palvelut ovat hyvinvoinnin resurssi ja voimavara sekä perusta elinkeinoille, jotka hyödyntävät luontoa monin tavoin. (Sitra 2013, 11-12.)

Luontoa hyödyntävässä toiminnassa suurimmat markkinat ovat terveyttä edistävillä ja ylläpitävillä palveluilla, Green Health- tyyppisillä palveluilla (vihreä hyvinvointi), jotka tukevat ihmisten hyvinvointia. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi erilaiset elämys-, seikkailu- ja matkailupalvelut. Näihin palveluihin asiakkaat hakeutuvat itsenäisesti. Luontoa hyödynnetään myös tuottamalla tavoitteellisia luontohoivan palveluja, esimerkiksi kuntoutus- ja sosiaalipalveluja, joiden tuottamisessa vastuu on usein julkisella sektorilla. Näitä palveluja kutsutaan Green Care- palveluiksi (vihreä hoiva). (Sitra 2013, 11.)

Suomessa on paljon mahdollisuuksia kehittää luontopalveluja, sillä Suomessa on erityisosaamista tältä alalta ja luonnossa liikkumismahdollisuuksia on paljon. Tulevaisuuden luontopalvelujen kehittämisessä tulisi pohtia, kuinka luontoa voitaisiin hyödyntää uusin tavoin tai kuinka luonto voitaisiin liittää jo olemassa oleviin palveluihin. Nykyisin monet luontomatkailun palvelut perustuvat välittömän mielihyvän tarjoamiseen ja nopeisiin vaikutuksiin, eivät niinkään pitkällä aikajänteellä tapahtuvaan hyvinvoinnin edistämiseen. Pitkäkestoista hyvinvointia tuottavien ja hyvinvointia ylläpitävien luontopalveluiden alueella onkin potentiaalia ja tilaa markkinoilla. (Sitra 2013, 12-13.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS: MYSTERY SHOPPING

Opinnäytetyössäni käytin kvalitatiivista tutkimusotetta ja tutkimuskeinonani mystery shoppingia. Otin tutkimuskeinokseni mystery shoppingin toimeksiantajani pyynnöstä. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen piiristä löytyy kuitenkin myös muita mahdollisia tutkimuskeinoja mystery shoppingin lisäksi. Kvantitatiivisella tutkimuksella eli määrällisellä tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusmenetelmää, jonka selvityksen kohde on mitattavissa numeroin. Kvantitatiivisen tutkimuksen kysymykset muotoutuvat muotoon ”missä määrin?” ja ”kuinka paljon?”. Määrällisessä tutkimuksessa aineisto voidaan kerätä tapauskohtaisesti joko postitse, sähköpostitse, puhelimitse tai paikanpäällä. Määrällinen tutkimus usein suoritetaan keräämällä tietoja kyselylomakkeiden avulla. (Vilka ja Airaksinen 2003, 58-59.)

Kvalitatiivisella, eli laadullisella tutkimuksella puolestaan tarkoitetaan tutkimusmenetelmää, jonka tavoitteena on ymmärtää jotain ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija haluaa kirjoittamatonta faktatietoa tai hän haluaa ymmärtää ihmisen toiminnan taustalla vaikuttavia tekijöitä kuten uskomuksia, ihanteita, käsityksiä ja haluja. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä kysymykset alkavat muodoilla ”mitä?”, ”miksi?” ja ”miten?”. Keinona kerätä aineistoa laadullisessa tutkimusmenetelmässä käytetään yksilö- tai ryhmähaastatteluja. Yksilöhaastattelussa suositellaan aineiston keräämiseen lomake- tai teemahaastattelua. Lomake on jäsenneily haastattelulomake, jossa jokaiselta tutkittavalta kysytään avoimet kysymykset samassa järjestyksessä ja muodossa. Teemahaastattelu taas on aineistonkeruutapana vapaampi ja sitä käytetään, kun halutaan kerätä tietoa jostakin teemasta tai tehdä konsultaatioita asiantuntijoille. (Vilka ja Airaksinen 2003, 63.) Muita laadullisen tutkimuksen metodeja ovat mm. erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit sekä havainnointi (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2004, 155.) Yksi keino havainnoida on mystery shopping.

Havainnointi auttaa tutkijoita saamaan tietoa siitä, toimivatko ihmiset todellisuudessa sillä tavoin kuin he sanovat toimivansa. Yhteiskuntatieteilijöiden tekemien tutkimusten mukaan esimerkiksi tutkittaessa ihmisten arvostuksia saadaan kyselemällä erilaisia tuloksia kuin jos mitataan puheen keinoin tai katsotaan, miten ihmiset todella toimivat arkielämässä. Arkipäiväisestä tarkkailusta tieteellisen havainnoinnin erottavat vaatimukset, joita tieteelliselle havainnoinnille voidaan asettaa. Havainnoinnin avulla saadaan suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai erilaisten organisaatioiden toiminnasta ja päästään luonnollisiin ympäristöihin. Havainnoinnissa tutkija voi tallentaa tietoa välittömästi esimerkiksi nauhurin avulla, mutta joissain havainnoinnin tilanteissa voi olla vaikeaa tallentaa tietoa välittömästi, jolloin tutkijan on kirjattava tiedot ylös myöhemmin. Havainnoinnin lajeja ovat systemaattinen havainnointi sekä osallistuva havainnointi. Systemaattinen havainnointi on jäsenneilyä ja tässä havainnoinnin lajissa havainnoija on ulkopuolinen toimija. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan vapaasti tilanteessa muotoutuvaa toimintaa, jossa havainnoija osallistuu havainnoimansa ryhmän toimintaan. (Hirsjärvi ym. 2004, 201-203.)

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä hyödynnetty kyselylomakkeiden avulla toteutettava tutkimus ei soveltunut tähän opinnäytetyöhön, koska tutkimuskysymyksiäni eivät koske määriä ja numeerisesti mitattavia asioita. Laadullisen tutkimusmenetelmän haastattelut tai konsultaatiot taas olisivat voineet sopia tutkimukseeni, koska tutkimuksessani pyrin saamaan selville kirjoittamatonta faktatietoa luonto- ja virkistyspalveluista. Tutkimuskysymyksiäni ovat myös muotoa ”mitä” ja ”miten” (Millaista tietoa Kuopion keskustan hotelleissa ja infopisteissä on luonto- ja virkistyspalveluista Pohjois-Savossa?, Kuinka luonto- ja virkistyspalveluiden näkyvyyttä ja saantia voitaisiin parantaa mystery shopping -kohteissa?). Haastattelu valitaan usein sen vuoksi, että kyseessä on vähän kartoitettu tai tuntematon alue, haastattelun aihe tuottaa vastauksia moniin suuntiin tai haastattelijalla haluaa syventää saatavia tietoja lisäkysymyksiä (Hirsjärvi ym. 2004, 194). Näiltä osin haastattelu olisikin sopinut tutkimuskeinokseni. Samoin perustein pystyin kuitenkin valitsemaan tutkimuskeinokseni haastattelun sijaan mystery shoppingin: mystery shoppingin avulla saisin selville uusia tietoja, tutkimusaihe tuottaisi todennäköisesti vastauksia monitahoisesti sekä mystery shoppingissa olisi mahdollista esittää lisäkysymyksiä aiheesta. Haastattelujen avulla olisin päässyt selvittämään samoihin tutkimusongelmiin vastauksia kuin mystery shoppinginkin avulla, mutta käyttämällä tutkimuskeinona haastattelua en olisi saanut niin hyvin selville sitä, kuinka luonto- ja virkistyspalveluja tarvitseville asiakkaille näitä palveluja tarjotaan todellisuudessa.

5.1 Mystery shopping menetelmänä

Mystery shopping on tunnettu nykyisessä muodossaan 1940-luvulta lähtien. Mystery shopping on menetelmä, jota yritykset käyttävät muun muassa ruuan laadun, palvelun laadun tai asiakkaan kokonaisvaltaisen kokemuksen mittaamiseen. (PamInCa 2009, 3.) Palvelun laadun mittaamisen lisäksi mystery shoppaajat eli sokkoasiakkaat saattavat selvittää esimerkiksi ovatko yrityksen työntekijät pukeutuneet siististi työasuun tai ovatko yrityksen tilat siistit ja tavarat aseteltu järkevasti tilaan. Mystery shoppaajia saatetaan pyytää selvittämään, käyttävätkö työntekijät palvellessaan asiakasta tiettyjä fraaseja, joita yrityksen työntekijöiden pitäisi ohjeistusten mukaan käyttää tai yrittävätkö työntekijät tehdä lisämyyntiä. Näillä selvitetään ammatillisten standardien täyttymistä yrityksessä. Mystery shoppaajat saattavat vierailla myös kilpailijayrityksissä, jos yritys haluaa vertailla omaa toimintaansa muihin yrityksiin. (Stucker 2005, 23-24.)

Tarve mystery shoppingin tekemiseen yritykselle voi tulla muun muassa halusta selvittää yrityksen nykytilanne tai brändin asiakaslupausten toteutuminen. Yritys voi myös haluta selvittää jonkin tehdyn muutoksen vaikutuksia palveluun – esimerkiksi uudet asiakaslupaukset tai visuaalisen ilmeen muuttaminen voivat vaikuttaa yrityksen asiakaspalveluun ja markkinointimateriaaleihin. Mystery shoppingia voidaan käyttää myös koulutusten onnistumisen mittarina, jolloin mystery shopping toteutetaan ennen ja jälkeen koulutuksen. (Taloustutkimus Oy 2014.) Tarve tehdä mystery shopping osana tätä opinnäytetyötä lähti halusta selvittää, mikä on Kuopion hotellien ja infopisteiden nykytietämys luonto- ja virkistyspalveluiden tarjonnasta Kuopiossa ja Pohjois-Savossa.

Mystery shoppaajat vierailevat yrityksissä naamioituneina tavallisiksi asiakkaiksi. He tekevät samoja asioita mitä muutkin asiakkaat - kyselevät kysymyksiä ja tekevät ostoksia. Mystery shoppaajien

tehtävä on arvioida yritysten toimintaa ja yrityksen työntekijöitä. (Stucker 2005, 23.) Arvioimalla näitä asioita saadaan selville toteutuvatko yrityksen antamat asiakaslupaukset käytännössä. (Taloustutkimus Oy 2014). Vierailun jälkeen mystery shoppaajat kirjoittavat vierailusta raportin tai täyttävät kyselykaavakkeen, jossa he analysoivat yrityksen toiminnan hyviä ja huonoja puolia. Mystery shoppaajat raportoivat havainnoistaan, eivät mielipiteistään, tällöin esimerkiksi selvittävän palvelun laadun mittaaminen on puolueetonta ja objektiivista. Mystery shoppingin avulla yritykset saavat tärkeää tietoa siitä, kuinka asiakkaat näkevät heidän yrityksensä. (Stucker 2005, 23-25.)

Mystery shopping on laajentunut 1940- luvun vähittäiskauppojen arvioinnista hotellien, pankkien, huvipuistojen ja monien muiden yritysten käyttöön (PamInCa 2009, 4). Esimerkiksi Suomessa Alko on käyttänyt mystery shoppingia asiakaspalvelun laadun mittaamiseen: vuonna 2011 Suomen jokaiseen Alkoon tehtiin neljä mystery shopping -testiä. Alko testasi mystery shoppingin avulla myös myynninvalvontaa tekemällä vuonna 2011 nuorten testiasiakkaiden käyntejä Alkoon. (Alko vuosikertomus ja yhteiskuntavastuuraportti 2011, 46.) Mystery shoppingia voidaan käyttää monien erilaisten yritysten tarpeisiin ja se tarjoaa yrityksille tietoa niistä asioista, joita toiminnassa olisi hyvä parantaa. Mystery shoppingia voidaan käyttää erilaisten yritysten tarpeisiin, mutta myös eri tavoilla. Usein mystery shopping suoritetaan menemällä yritykseen henkilökohtaisesti paikan päälle, mutta mystery shoppaajat voivat myös käyttää puhelinta ja internetiä mystery shoppauksessa. Kuluttajien vaatimus paremmasta palvelusta lisääntyy jatkuvasti ja siksi mystery shoppingille onkin yhä enemmän käyttöä. (PamInCa 2009, 3-4.)

Tehdyissä mystery shoppingeissa kritisoiduin asia on mystery shoppaajan eli testiasiakkaan oman subjektiivisuuden vaikutus testituloksiin. Testiasiakas on testissä kahdessa roolissa, sekä osana prosessia, että prosessin tarkkailijana. Tämä asettaa menetelmälle haasteita. (Taloustutkimus Oy 2014.) Kuten aiemmin mainitsin, mystery shoppaajan onkin pysyteltävä mahdollisimman puolueettomana testissä, eikä hän voi sotkea testiin omia mielipiteitään, jotta tutkittavan asian mittaaminen olisi mahdollisimman objektiivista. Testiasiakkaan on oltava myös kärsivällinen, tarkka, erilaisia ristiriitatilanteita sietävä ja hänen on muistettava tilanne ja yksityiskohdat hyvin jälkikäteen. Mystery shoppingista saatuja tuloksia voidaan käyttää palvelun tasaisen laadun varmistamiseksi. Palvelulle voidaan asettaa minimi laatuvaatimukset, joiden on toteuduttava jokaisen asiakkaan kohdalla. Testeistä saatujen tulosten avulla epäkohtiin voidaan puuttua ennen kuin palvelun vajeet tulevat näkyviin asiakkaiden tyytymättömyytenä sekä reklamaatioina. Mystery shoppingin avulla saadaan selville myös myyntiprosessin heikot kohdat, joita voidaan lähteä parantamaan esimerkiksi kouluttamalla henkilökuntaa enemmän. (Taloustutkimus Oy 2014.)

5.2 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni on tehty osana Metsähallituksen toteuttamaa Luonto liikuttamaan -hanketta. Hankkeen tavoitteisiin kuuluvat luonnon liittäminen suuremmaksi osaksi terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä, luontoliikuntaan liittyvien palveluiden monipuolistaminen luontokohteissa sekä palvelujen saatavuuden ja laadun kehittäminen. Näiden tavoitteiden avulla pyritään madaltamaan eri kohderyhmien kynnystä hyödyntää luontopalveluja sekä laajentamaan luontokohteiden

käyttäjryhmää. (Luonto liikuttamaan -hanke 2014.) Opinnäytetyössäni etsin ratkaisuja luontoliikuntaan liittyvien palvelujen saatavuuden parantamiseksi Kuopiossa, erityisesti matkailijoille suunnatuissa kohteissa kuten hotelleissa ja infopisteissä. Tämä opinnäytetyö antaa myös uutta tietoa siitä, kuinka luonto- ja hyvinvointipalveluja voitaisiin kehittää Kuopiossa.

Mystery shopping -tutkimuksessani mittauksen kohteenani olivat Kuopion alueen infopisteet ja hotellit. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat seuraavanlaiset: millaista tietoa ja oheismateriaalia Kuopion keskustan matkailuinfoissa ja hotelleissa on tarjolla Pohjois-Savon luonto- ja virkistyspalveluihin liittyen sekä kuinka luonto- ja virkistyspalvelujen saatavuutta ja näkyvyyttä voitaisiin kehittää hotelleissa ja matkailuinfoissa Kuopiossa. Mystery shopping -tutkimuksessani tutkin kahta infopistettä ja kahdeksaa hotellia, jotka sijaitsevat Kuopiossa. Nämä infopisteet ja hotellit tutkittavakseni antoi toimeksiantajani. Näihin kohteisiin tehdyn mystery shopping -tutkimuksen perusteella voidaan tehdä päätelmiä koko mittauksen kohteesta eli tässä tapauksessa Kuopion alueen infopisteistä ja hotelleista.

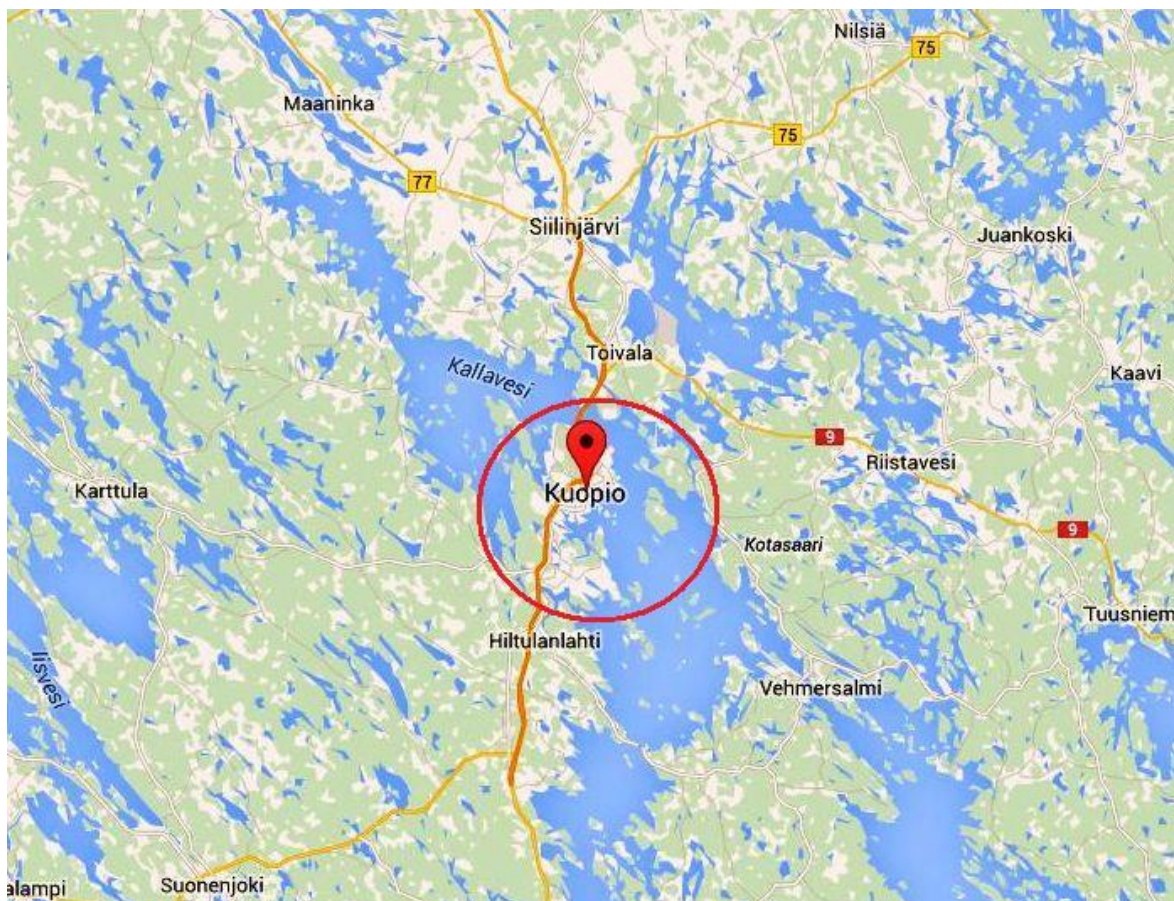
Tutkimukseeni sain toimeksiantajaltani Metsähallitukselta valmiit kysymykset, jotka minun tuli kysyä käyntikohteissani. Kysymykset olivat seuraavanlaiset:

1. Mitä luontokohteita Kuopiosta ja Pohjois-Savosta löytyy?
2. Millaisia reittejä alueella on ja löytyykö teiltä alueen reittikarttoja?
3. Onko neuvomissanne luontokohteissa opastettuja retkiä tai järjestettyjä palveluja?
4. Onko Kuopiossa tai Pohjois-Savossa saaria, joissa kannattaa käydä ja millaiset ovat mahdollisuudet vuorata vene tai kanootti?

Kysymysten lisäksi minun tuli myös panna merkille se, mitä tapahtuu, jos käyntikohteessa ei osattu auttaa minua, eli neuvottiinko minut tarvitsemani tiedon luo vai ei ja mistä minut neuvottiin lopulta etsimään lisätietoa kysymistäni asioista. Kirjoitin mystery shoppingeista päiväkirjaa, johon olen kirjoittanut vastaukset yllä oleviin neljään kysymykseen, päiväkirja löytyy puhtaaksi kirjoitettuna liitteistä (Liite 1).

5.3 Aineiston hankinta mystery shopping -menetelmän avulla

Toteutin mystery shopping -tutkimuksen Kuopion keskustassa ja keskustan läheisyydessä (n. 10 km säteellä keskustasta) kesällä 2014 hotelleissa ja infopisteissä. Toteutin mystery shoppingit juuri hotelleihin ja infopisteisiin toimeksiantajani, Metsähallituksen pyynnöstä. Toimeksiantajani halusi tietää, millainen luonto- ja virkistyspalvelujen tarjonta majoitusyrityksissä ja infopisteissä nykyään Kuopion keskustassa on. Kokonaisuudessaan toimeksiantaja halusi tietää, millaista tietoa majoitusyrityksissä sekä infopisteissä Pohjois-Savon luonto- ja virkistyspalveluista on, millaista materiaalia heillä on tarjota, mitä paikkoja he suosittelivat sekä mistä tietoa neuvotaan etsimään, jos kohteissa ei osattu vastata kysymyksiin. Tavoitteeksi muodostui siis selvittää millaista tietoa Pohjois-Savon luonto- ja virkistyspalveluista tarjotaan hotellissa majoittujille sekä matkailijoille. Mystery shopping aluetta havainnollistaa seuraava kartta, johon mystery shopping -selvitysten toteuttamisalue on merkitty punaisella ympyrällä (Kuva 4).



KUVA 4. Mystery shopping -tutkimuskohteiden (hotellit ja infopisteet) sijainti kartalla

Matkailutoimiala nähdään yleensä laajana toimialojen kokonaisuutena, joista yksi keskeinen sektori on majoitustoiminta (Harju-Autti 2005, 10). Hotellityyppisillä toimipaikoilla on keskeinen asema majoitustoiminnassa määrällisesti sekä toiminnallisesti. Tästä huolimatta Suomi on pienten hotellien maa ja myös muut majoitusalan yritykset ovat varsin pienikokoisia suhteessa hotelleihin. Kaikki majoitusyritykset eivät myöskään toimi ympärivuotisesti. (Harju-Autti 2005, 14.) Kuopion alueella suurimpia majoitusyrityksiä ovat hotellit. Hotelleissa vierailee enemmän matkailijoita kuin muissa, pienemmissä majoitusyrityksissä (hostellit, motellit) Kuopiossa, joten hotelleilla on myös lukumääräisesti enemmän mahdollisuuksia antaa matkailijoille tietoa alueen luonto- ja virkistyspalveluista.

Toteutin osan mystery shoppingeista infopisteisiin. Infopisteissä vastataan asiakkaiden kysymyksiin alueen tai kaupungin palveluista ja matkailusta. Neuvonnan tarkoituksena on opastaa asiakkaat oikeisiin asiointipaikkoihin. Infopisteet ovat usein keskittyneet turistien ja matkailijoiden neuvontaan, mutta ne voivat opastaa myös muuttajia ja muita tietoa etsiviä. Neuvontapisteissä on yleensä tarjolla alueen karttoja ja esitteitä ja palvelua on tarjolla usealla eri kielellä. Nykyään tietoa etsitään kuitenkin usein internetistä esimerkiksi kaupungin omilta internetsivuilta. (Matkailijat 2014.) Samoin kuin hotelleissa, myös infopisteissä palvelee paljon matkailijoita.

Mystery shoppingissa käyntikohteita (hotelleja ja infopisteitä) oli yhteensä 10 kappaletta ja mystery shoppingit toteutettiin päiväsaikaan sekä iltaisin. Jokaisessa käyntikohteessa vierailtiin kerran kussakin paikan päällä ja pääasiassa toteutin käynnit itse, mutta muutaman käynneistä suoritti

ystäväni tunnistettavuuteni takia – olen ollut töissä osassa paikoista. Syy, miksi toteutimme käynnit paikan päällä emmekä esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse oli se, että olimme toimeksiantajan kanssa sopineet, että tekisimme mystery shoppingit paikan päällä hotelleissa ja infopisteissä. Hotelleihin teimme mystery shoppingit hotellien vastaanottoon. Jokaisessa käyntikohteessa kävimme vain kerran, toimeksiantajan ohjeiden mukaan. Valmistauduimme käynteihin ystäväni kanssa opettelemalla mystery shopping -kysymykset ulkoa. Uskottavuutemme lisäämiseksi käytimme mystery shoppingeissa keksimäämme tarinaa vaihto-oppilas ystävästämme, jolle haluaisimme näyttää Kuopion ja Pohjois-Savon luontokohteita.

Aloitimme mystery shopping -käynnit infopisteistä, koska niissä Pohjois-Savon luontokohteisiin liittyvien kysymysten kysymistä ei todennäköisesti pidettäisi tavallisuudesta poikkeavana, eikä meidän tarvitsisi juurikaan selostaa syitä käynnillemme. Pidimme infopisteitä mystery shoppingien aloitukseen helpompina kohteina kuin hotelleja ja niissä saimme vähän harjoitusta hotellikäynteihin. Ensimmäisenä päivänä (4.7.2014) vierailimme viidessä mystery shopping – kohteessa. Noin kahden viikon päästä ensimmäisestä käynnistä (17.7.2014) toteutettiin yksi vierailu ja sitä seuraavana päivänä (18.7.2014) toteutettiin kaksi vierailua. 19.7.2014 toteutimme kesän viimeisen vierailun. Kaikista viimeisin mystery shopping tehtiin syksyllä, 30.9.2014. Mystery shoppingit toteutettiin kesän ja syksyn aikana lumettomaan aikaan, jolloin luontokohteissa on eniten kävijöitä. Riskeinä erilaisissa kyselytutkimuksissa, kuten mystery shoppingissakin on se, että vastaaja ymmärtää kysymykset väärin tai vastaajan tuntemus kysymysten aihepiiristä on heikkoa. Yritimme kuitenkin esittää kysymyksemme käyntikohteissa mahdollisimman selkeästi ja selitimme vastaajille mitä kysymyksellä tarkoitimme, jos vastaajilla oli vaikeuksia vastata kysymykseen. Mystery shopping -kyselyn kesto oli käyntikohteesta riippuen noin 3-15 minuuttia.

Jokaisen mystery shopping -käynnin jälkeen kirjoitin käynnistä muistiinpanot, joissa selostan vastaukset kysytyihin kysymyksiin sekä siihen, mitä tapahtui, jos kysyjää ei osattu neuvoa. Kirjoitin myös havaintoja paikan ilmapiiristä sekä henkilökunnan asiakaspalveluhalukkuudesta. Kirjoitin muistiinpanot heti käyntien jälkeen, jotta muistikuvani olisivat mahdollisimman tuoreita, enkä unohtaisi mitään. Viimeisen mystery shopping -käynnin jälkeen kirjoitin muistiinpanoni puhtaaksi tietokoneelle.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsittelen mystery shoppingeista saamani tuloksia. Tulosten esittämisen helpottamiseksi olen numeroinut mystery shoppingien kohteina olleet hotellit (8 kpl) ensimmäisestä hotellista (H1) viimeiseen hotelliin (H8). Infopisteet (2kpl) olen numeroinut myös samalla tavalla, ensimmäinen infopiste (I1) sekä toinen infopiste (I2). Hotellien luokittelussa olen käyttänyt apuna myös muita luokitteluperusteita, joista kerron seuraavissa kappaleissa.

Tilastoyksikköinä majoitusliikkeet voidaan ryhmitellä viiteen ryhmään; hotellit (sis. motellit), muut majoitusliikkeet, matkustajakodit/täysihoidolat, retkeilymajat ja lomakylät (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi ja Matero 2005, 11). Tässä opinnäytetyössä keskeisenä tutkimuskohteina ovat hotellit. Hotelli on majoitusliike, jonka yhteydessä toimii yleensä ravintola sekä mahdollisesti muita palveluja. Muita palveluja voivat olla esimerkiksi kuntosali- ja saunapalvelut sekä kokoustilat. Hotellit voidaan luokitella koon, sijainnin, tason tai kohderyhmän mukaan. Koon mukaan luokiteltaessa hotellit voidaan jaotella pieniin (alle 50 huonetta), keskisuuriin (50-300 huonetta), suuriin (yli 300 huonetta) ja megahotelleihin (yli 1000 huonetta). Sijainnin perusteella hotellit voidaan jakaa loma-, lähiö-, keskusta-, lentokenttä-, maaseutu- ja tienvarsihotelleihin. Tason perusteella luokiteltaessa hotellit luokitellaan kansallisesti, kansainvälisesti tai kaupallisesti. Kansallisessa luokituksessa on käytössä maakohtaiset arviot kun taas kansainvälisessä luokituksessa käytetään yleensä tähtiluokitusta (1-5 tähteä). Kaupallinen luokittelu tarkoittaa sitä, että luokituksen laatijat ovat tehneet omat laatuvaatimukset, joita hotelleissa noudatetaan. Esimerkiksi hotelliketjuissa usein käytetään omia tarkkoja tasovaatimuksia. Kohderyhmän mukaan hotellit voidaan jakaa esimerkiksi seuraavanlaisiin ryhmiin: kylpylät ja kuntoutuskeskukset, Bed and Breakfast majoitusliikkeet (majoituksen lisäksi voidaan nauttia aamiainen), asuntohotellit (pitkäaikaiseen majoitukseen) sekä liikemieshotellit. (Brännare ym. 2005, 11-13.)

Olen luokitellut hotellit, joihin tein mystery shoppingeja koon ja sijainnin mukaan (Taulukko 4). Koon mukaan luokiteltaessa hotellit jakautuivat kahteen ryhmään, keskisuuriin (50-300 huonetta) ja pieniin (alle 50 huonetta) hotelleihin. Keskisuuria hotelleja on kuusi (H1-H6) ja pieniä hotelleja kaksi (H7-H8) kappaletta. Sijainnin perusteella olen luokitellut hotellit sen mukaan, kuinka kaukana hotellit sijaitsevat lähimmästä luontokohteesta. Luokitteluuni valitsin sellaiset luontokohteet, joista löytyy luontoreittejä. Hotelleja lähimmät luontokohteet, joissa on luontoreittejä, ovat Puijo sekä Katiskaniemi. Olen jaotellut hotellit etäisyyden mukaan luontokohteesta seuraavanlaisesti: etäisyys kohteesta alle 1km (H5, H8), etäisyys kohteesta 1-2km (H6), etäisyys kohteesta 2-3km (H2, H4) ja etäisyys kohteesta 3-4km (H1, H3, H7) (Taulukko 4). Kun hotellien etäisyys lähimmästä luontokohteesta on määritelty, voidaan mystery shoppingeissa esille tulleista tuloksista tehdä johtopäätöksiä muun muassa siitä, kuinka luontokohteen etäisyys vaikuttaa hotellien tietämykseen luontokohteista. Luokittelussa en käyttänyt esimerkiksi luokittelua hotellien tason perusteella, koska Kuopion hotelleissa ei ole tähtiluokitusta.

Luokittelin myös molemmat infopisteet sen mukaan, kuinka pitkän matkan päässä ne sijaitsevat lähimmästä luontokohteesta. Molempia infopisteitä lähimpänä sijaitsee Puijo. Etäisyyksinä käytin samoja etäisyysryhmiä kuin hotellien luokittelussakin. Molempien infopisteiden (I1 ja I2) etäisyys lähimmästä luontokohteesta on 2-3km.

TAULUKKO 4. Mystery shopping -hotellien luokittelu

Hotellin numero	Hotellin luokittelu koon mukaan	Hotellin luokittelu sijainnin mukaan
H1	Keskisuuri hotelli (50-300 huonetta)	Etäisyys luontokohteesta 3-4km
H2	Keskisuuri hotelli (50-300 huonetta)	Etäisyys luontokohteesta 2-3km
H3	Keskisuuri hotelli (50-300 huonetta)	Etäisyys luontokohteesta 3-4km
H4	Keskisuuri hotelli (50-300 huonetta)	Etäisyys luontokohteesta 2-3km
H5	Keskisuuri hotelli (50-300 huonetta)	Etäisyys luontokohteesta alle 1km
H6	Keskisuuri hotelli (50-300 huonetta)	Etäisyys luontokohteesta 1-2km
H7	Pieni hotelli (alle 50 huonetta)	Etäisyys luontokohteesta 3-4km
H8	Pieni hotelli (alle 50 huonetta)	Etäisyys luontokohteesta alle 1km

Mystery shoppingeissa esitetyt kysymykset numerjärjestyksessä olivat seuraavanlaiset:

1. Mitä luontokohteita Kuopiosta ja Pohjois-Savosta löytyy?
2. Millaisia reittejä alueella on ja löytyykö teiltä alueen reittikarttoja?
3. Onko neuvomissanne luontokohteissa opastettuja retkiä tai järjestettyjä palveluja?
4. Onko Kuopiossa tai Pohjois-Savossa saaria, joissa kannattaa käydä ja millaiset ovat mahdollisuudet vuorata vene tai kanootti?

Infopisteisiin tehdyissä mystery shoppingeissa luontokohteita Kuopion alueelta löytyi useita. Ensimmäisessä infopisteessä (I1) oli tietoa monista samoista luontokohteista kuin infopisteessä numero 2 (I2). Molemmassa infopisteessä oli samoista luontokohteista samanlaiset esitteet. Kuitenkin ensimmäisestä infopisteestä löytyi tietoa Keskimmäisen lintujärvestä sekä Pökösenmäen patteripolusta, joista ei löytynyt tietoa toisesta infopisteestä (I2). Toisesta infopisteestä (I2) taas löytyi tietoa Kuopion pyöräilyreiteistä sekä Tahkon vesireitistä, joista ei mainittu ensimmäisessä infopisteessä. Kaikkien luontoreittien pituus kilometreinä löytyi esitteistä, paitsi Karhonsaaren esitteestä. Ensimmäisessä infopisteessä (I1) oli enemmän tietoa veneiden ja kanoottien vuokraamisesta Kuopiossa kuin toisessa infopisteessä: ensimmäisessä infopisteessä neuvottiin ottamaan yhteyttä Kuopion Seikkailukeskukseen tai Seikkailu Kuopioon, kun taas toisessa pisteessä neuvottiin etsimään tietoa Googlesta. Molemmassa infopisteessä minulle tarjottiin samanlaista esitettä Kuopion kesän 2014 opastetuista retkistä kysyttäessä luontokohteiden opastetuista retkistä. Muista järjestetyistä palveluista luontokohteissa kuin retkistä ei ollut tietoa kummassakaan infopisteessä. Seuraavaksi esittelen kertauksena taulukkoon kootut tiivistetyt vastaukset infopisteiltä kysymiini kysymyksiin (Taulukko 5).

TAULUKKO 5. Mystery shoppingin vastaukset infopisteissä

	1. KYSYMYS	2. KYSYMYS	3. KYSYMYS	4. KYSYMYS
I1	Halmejoki, Kallaveden saaristo, Karhonsaari, Katiskaniemi, Keskimmäisen lintujärvi, Kolmisoppi-Neulamäki, Kulttuuripolku von Wright – veljesten maisemiin, Niittylahden ulkoilualue, Puijo, Pökösenmäen Patteripolku (Ranta-Toivala – Uuhimäki), Suovu-Palonen -Ei tietoa Kuopion ulkopuolisista Pohjois-Savon kohteista.	-Luontokohteiden esitteissä on esitelty reitit sekä kartat luontokohteista, luontoreittien pituus löytyy esitteistä kilometreittäin (paitsi Karhonsaaren esitteessä).	-Annettiin esite, jossa on kesän 2014 opastettuja retkiä Kuopiossa (mm. Puijolla, Halmejoella, Kolmisoppi-Neulamäessä, Karhonsaarella). -Ei tietoa muista järjestetyistä palveluista.	-Suositeltiin Kuopion alueen saaria Kallavedellä (esim. Karhonsaari). -Annettiin esite: Kallaveden saaristo, jossa näkyvät kartalla saaret Kuopion lähellä. -Saaria kartalla ovat mm. Särkkä, Läpisaaret, Karhonsaari, Pieni-Telkko, Törsö, Hietasalo, Pitkä-Hakku, Kielonsaari, Ahvensalo, Vatanen, Kakssalmiset ja Hauto-Koisti. -Veneiden/ kanoottien vuokraamisesta ei ollut tietoa, suositeltiin Seikkailu Kuopiota + Kuopion Seikkailukeskusta.
I2	Halmejoki, Karhonsaari, Katiskaniemi, Kolmisoppi-Neulamäki, Kulttuuripolku von Wright –veljesten maisemiin, Niittylahden ulkoilualue, Puijo, Suovu-Palonen, Tahko -Ei tietoa Kuopion ulkopuolisista Pohjois-Savon kohteista.	-Luontokohteiden esitteissä on esitelty reitit sekä kartat luontokohteista, luontoreittien pituus löytyy esitteistä kilometreittäin (paitsi Karhonsaaren esitteessä). -Kuopion pyöräilyreiteistä ja Tahkon vesireitistä myös tarjottiin kartat. -Reittikarttojen suhteen suositeltiin Pohjois-Savon Retkeilykartat- sivustoa.	-Annettiin esite, jossa on kesän 2014 opastettuja retkiä Kuopiossa (mm. Puijolla, Halmejoella, Kolmisoppi-Neulamäessä, Karhonsaarella). -Ei tietoa muista järjestetyistä palveluista.	-Saarista kysyessäni suositeltiin suurta Pohjois-Savon karttaa, johon oli merkitty melontareitit Kallavedellä. -Veneen/kanootin vuokrausmahdollisuuksista kysyessäni minua neuvottiin käyttämään Google-hakukonetta ja etsimään sieltä tietoa.

Hotelleihin tehdyissä mystery shoppingeissa toistuivat maininnat Puijon alueesta. Kaikissa paitsi hotellissa numero seitsemän suositeltiin Puijtoa. Muutoin hotelleissa ei suositeltu samoja kohteita. Kuopio infossa käymiseen rohkaistiin kahdessa hotellissa (H1, H4). Ainoastaan yhdessä hotellissa (H6) osattiin suositella Pohjois-Savosta luontokohteita, joka ei sijainnut Kuopiossa: ” H6 (18.7.2014): Pohjois-Savon luontokohteista Kuopion ulkopuolelta asiakaspalvelija osasi mainita Tiilikjärven kansallispuiston, joka sijaitsee Rautavaaralla.” (Liite 1). Missään hotellissa ei ollut valmiita reittikarttoja, joskin kahdesta hotellista (H1, H7) tulostettiin muutamia reittikarttoja niitä kyselevälle. Kolmesta hotellista (H1, H2, H5) annettiin sellaiset kartat, joissa luontokohteen sijainti näkyy kartalla, mutta tarkempia reittejä kartassa ei näy. Hotelleissa ei ollut myöskään tietoa reittien tarkasta pituudesta, mutta pituutta (H1, H7) sekä reittien tyyppiä (H1, H2, H5, H6, H7) osattiin osassa hotelleista summittain arvioida.

Hotelleilla itsellään ei ollut tietoa opastetuista retkistä tai järjestetyistä palveluista. Tähän kysymykseen vastaaminen tuntui tuottavan muutamassa hotellissa hankaluuksia sen takia, että paikan asiakaspalvelija ei tuntunut heti ymmärtävän mitä tarkoitin opastetuilla retkillä tai järjestetyillä palveluilla luontokohteessa. Näissä hotelleissa minun täytyi hiukan selittää asiakaspalvelijalle, mitä tällä kysymyksellä tarkoitan, ennen kuin sain kysymykseen vastauksen. Joka tapauksessa opastetuista retkistä ja järjestetyistä palveluista kysyttäessä useimmat hotelleista suosittelivat kysymään näistä joltakin muulta yritykseltä tai etsimään tietoa internetistä (Google). Tiedon etsimistä Googlesta ehdotti kaksi hotellia, H6 ja H7. Hotellit suosittelivat kysymään opastettuihin retkiin tai järjestettyihin palveluihin liittyen tietoa Seikkailu Kuopiosta (H2, H5, H7), Kuopio infosta (H1, H4), Kuopion Seikkailukeskuksesta (H3) sekä Metsäkartanolta Rautavaaralta (H6). Hotellissa (H8) ei osattu nimetä mitään paikkaa, josta opastetuista retkistä tai järjestetyistä palveluista saisi tietoa.

Viimeiseen kysymykseen, kysymykseen saarista, joissa kannattaa vieraila sekä veneen tai kanootin vuokrausmahdollisuuksista vastattiin myös useimmiten suosittelemalla kysymään aiheesta joltain toiselta yritykseltä. Näissä vastauksissa toistuivat muuten samat yritykset kuin opastetuista retkistä kysyttäessä, mutta kahdessa hotellissa (H7, H8) mainittiin lisäksi Kuopion matkustajasatama. Tiedon etsimistä Googlesta ehdotti kaksi hotellia, H6 ja H7 ja tämän lisäksi suositeltiin Seikkailu Kuopiota (H1, H2, H5, H7), Kuopion Seikkailukeskusta (H1, H3), Kuopio infoa (H4) sekä Metsäkartanoa (H6).

Muutamassa hotellissa (H3, H4, H8) hotellin vastaanotto oli hyvin kiireinen, joten henkilökunnalla ei ollut aikaa antaa mystery shoppingeihin kovin kattavia vastauksia. Tällöin hotellista saatettiin neuvoa vain suoraan jokin toinen paikka, josta luontoon liittyviä kysymyksiä kannattaisi lähteä kysymään. Näin tapahtui esimerkiksi hotellissa 4: ” H4 (4.7.2014): Tämän hotellin vastaanottovirkailija neuvoi menemään suoraan Kuopio infoon ja kertoi, että heillä ei ole tietoa luontokohteista Kuopiossa tai Pohjois-Savossa. Vastaanotossa oli kiireinen ilmapiiri, mutta tästä huolimatta asiakaspalvelija oli ystävällinen.” (Liite 1).

Seuraavaksi esittelen vielä taulukkoon kootut tiivistetyt hotellien vastaukset mystery shoppingin kysymyksiin (Taulukko 6).

TAULUKKO 6. Mystery shoppingin vastaukset hotelleissa

	1. KYSYMYS	2. KYSYMYS	3. KYSYMYS	4. KYSYMYS
H1	Puijo, Suovu-Palonen -Ei tietoa Kuopion ulkopuolisista Pohjois-Savon kohteista.	-Alueella luontoreittejä (ei tiedetty reittien tarkkaa pituutta). -Ei valmiita reittikarttoja annettavaksi, tulosti Suovu-Palosen ja Puijon reittikartan, Puijon kartassa näkyvät reittien pituudet kilometreinä.	-Suositeltiin käymään Kuopio Infossa, asiakaspalvelija kertoi infopisteen sijainnin ja aukioloajat.	-Vuokrausasioissa sekä saarien suhteen kehoitettiin kääntymään Seikkailu Kuopion (Rauhalahdi) tai Kuopion Seikkailukeskuksen puoleen, as. palvelija kertoi Seikkailukeskuksen sijainnin.
H2	Puijo, Kuopionlahti, Väinölänniemi -Ei tietoa Kuopion ulkopuolisista Pohjois-Savon kohteista.	-Useita eri mittaisia reittejä (ei tiedetty tarkkaa pituutta). -Ei valmiita reittikarttoja hotellilla, annettiin keskustan kartta.	-Suositeltiin Seikkailu Kuopio-yritystä.	-Ei osattu sanoa, missä saarissa kannattaisi käydä. -Kanoottien vuokrauksessa suositeltiin kääntymään Seikkailu Kuopion puoleen.
H3	Tahko, Puijo, Kallaveden sisävesiristeilyt, Vesilento taxi -Ei tietoa Kuopion ulkopuolisista Pohjois-Savon kohteista.	-Vastaanoton mukaan Puijolla on luontoreittejä (ei tiedetty tarkkaa pituutta reiteille). -Ei ollut reittikarttoja.	-Suositeltiin kysymään Kuopion Seikkailukeskukselta, kertoi yrityksen toimiston sijainnin.	-Sanottiin, että näistä asioista kannattaa kysyä Kuopion Seikkailukeskukselta Satamasta.
H4	Neuvoi menemään Kuopio infoon.	-Ei tiedetty reiteistä, eikä reittikarttoja ollut, kertoi, että Kuopio infossa olisi karttoja.	-Suositeltiin käymään Kuopio Infossa.	-Ei tiedetty saarista. -Suositeltiin käymään Kuopio Infossa vuokrausasioihin ja saariin liittyen.
H5	Katiskaniemi, Puijo, Antikkala -Ei tietoa Kuopion ulkopuolisista Pohjois-Savon kohteista.	-Luontoreittejä ja -polkuja, lenkkeilyreittejä pururadoilla (ei tiedossa reittien pituutta). -Ei ollut reittikarttoja, annettiin kartta, jossa näkyy Katiskaniemen sijainti.	-Suositeltiin Seikkailu Kuopiota sekä kerrottiin yrityksen sijainti.	-Suositeltiin Seikkailu Kuopiota vuokrausasioissa sekä saarien suhteen.
H6	Puijo, Tahko, Pisa, Tiilikajärven kansallispuisto	-Puijolla lyhyitä luontoreittejä, Tiilikajärven kansallispuistossa pidempiä reittejä (useammankin päivän retkille). -Reittien kilometrimääriä ei tiedetty, eikä hotellilla ollut reittikarttoja.	-Neuvoi kysymään Tiilikajärven kansallispuiston opastetuista retkistä ja järj. palveluista Metsäkartanolta. -Neuvoi etsimään Metsäkartanon yhteystiedot sekä muita opastettuja palveluita Googlesta.	-Melonnan/veneiden vuokrauksessa Tiilikajärven kansallispuistossa kannattaisi kysyä Metsäkartanolta. -Saarista/kanoottien ja veneiden vuokraamisesta suositeltiin etsimään tietoa Google- hakukoneesta.
H7	Väinölänniemi ja Rönön saari, Saaristokaupunki ja Pölhönsaari -Ei tietoa Kuopion ulkopuolisista Pohjois-Savon kohteista.	-Ei ollut reittikarttoja entuudestaan, tulosti Väinölänniemestä ja Saaristokaupungista kartat. -Reittien pituus lukee kartoissa, reittejä on 3km, 4km, 5.5km, 8km, 8.5km ja 15 kilometrin mittaisina.	-Suositeltiin Seikkailu Kuopiota sekä käyttämään Google- hakukonetta.	-Saarien suhteen ja veneiden/ kanoottien vuokrauksessa henkilökunta neuvoi ottamaan yhteyttä Seikkailu Kuopioon ja hakemaan tietoa internetistä Googlesta. -Mainittiin myös Kuopion matkustajasatama, jossa toimii yritys, joka tekee melontaretkiä.
H8	Puijo ja sen	-Ei ollut reittikarttoja, neuvoi, että	-Ei tiedetty, mistä järjestettyjä	-Suositeltiin kysymään saarista ja

lähialueet -Ei tietoa Kuopion ulkopuolisista Pohjois-Savon kohteista.	reittikarttoja on Puijontornin matkamuistomyymälässä. -Ei tiedetty tarkemmin Puijon reiteistä/reittien pituuksista.	palveluja voisi kysellä, eikä osattu nimetä mitään paikkaa, mistä näitä palveluja voisi kysyä.	vuokrausmahdollisuuksista Kuopion matkustajasatamasta, jossa on vesijettejä vuokrattavana, yrityksen nimeä ei osattu sanoa.
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Päätin vertailla infopisteistä sekä hotelleista löytyneitä luontokohteiden tietoja internetistä löytyviin tietoihin. Näin sain selville, millaista sekä kuinka kattavaa tietoa luontokohteista minulle tarjottiin mystery shopping -kohteissa. Tekemällä vertailun internetin ja mystery shopping -kohteiden välillä pystyin pohtimaan, kuinka helppoa tai vaikeaa tiedon löytäminen erilaisista lähteistä on sekä selvittämään, millaista ja minkä verran näistä lähteistä löytyy tietoa. Kokosin kaikki mystery shopping -kohteissa suositellut Kuopion ja Pohjois-Savon luontokohteet taulukkoon (Taulukko 7). Taulukossa 7 vastaan jokaisen luontokohteen kohdalla samoihin kysymyksiin kuin mystery shoppingeissa (Millaisia reittejä alueella on ja löytyykö alueen reittikarttoja?, Onko näissä luontokohteissa opastettuja retkiä tai järjestettyjä palveluja?), mutta internetistä löytyneillä tiedoilla. Neljänten mystery shopping -kysymykseen (saaret, veneiden vuokraus) vastaan Kallaveden saaristo- laatikossa. (Taulukko 7.)

TAULUKKO 7. Vastaukset mystery shopping -kysymyksiin internetin perusteella

Luontokohte	Internetistä löytyneet tiedot luontokohteesta
Antikkala	-Antikkalasta lähtee ulkoilureittejä Puijon alueelle ja Kuopion kaupungin internetsivuilta löytyy reittikartta (Puijon alueen opaskartta) Antikkala-Puijo alueelle (Liikunta- ja ulkoilukartat 2015-01-14). -Joitakin järjestettyjä retkiä lähtee Antikkalasta kesäisin, esim. 18.6.2014 on järjestetty koko perheen kesäretki Puijolle, joka on alkanut Ala-Antikkalan laskettelurinteeltä (Kesäretkiä 2014). -Talvisin Antikkalassa toimii laskettelurinne sekä valaistu hiihtolatuverkosto (Mainio koko perheen laskettelurinne 2012).
Halmejoki	-Halmejoella on n. 2 km mittainen luontopolku, josta löytyy reittikartta ja esite Kuopion kaupungin internetsivuilta (Lehdon kasveja ja eläimiä (Halmejoki) 2012-03-27). Esite on samanlainen kuin infopisteistä saadut esitteet. -Kesäisin Halmejoella järjestetään joitakin opastettuja retkiä, esim. Halmejoella on järjestetty 3.6.2014 opastettu luontoretki, jossa tutustuttiin Halmejoen luontopolkuun (Luontoa ja Historiaa Halmejoella 2014). -Muista järjestetyistä palveluista ei löytynyt tietoa.
Kallaveden saaristo	-Kallaveden saariston melontareiteistä löytyy karttoja Kuopion kaupungin sivuilta (Liikunta- ja ulkoilukartat 2015-01-14). Vesistöistä sekä saarista löytyy kartta myös Pohjois-Savon Retkeilykartat –sivulta (Pohjois-Savon Retkeilykartat). -Kanootteja Kallavedellä vuokraavat Kuopion Seikkailukeskus Oy sekä Seikkailu Kuopio Oy (Keskusta-Rauhalahden melontakartta 2012). Ainakin Kuopion Seikkailukeskus järjestää melontakursseja sekä retkiä (Melontaretket 2010). Seikkailu Kuopio taas järjestää mm. vesijettisafareita (Vesijetit, veneet, melonta).
Karhonsaari	-Karhonsaarelle järjestetään muutaman kerran kesässä opastettu kierros, opastajien mukana pääsee veneellä Kuopiosta saarelle. Reittikartta sekä reitin kilometrimäärät löytyvät Pohjois-Savon Retkeilykartat –sivustolta, kesäretkeily sekä Luontopolut painikkeiden kautta. (Pohjois-Savon Retkeilykartat.)
Katiskaniemi	-Katiskaniemen luontopolku on n. 2 km mittainen. Katiskaniemestä löytyy reittikartta ja esite Kuopion kaupungin internetsivuilta. (Lehtoja ja rannan läheisyyttä (Katiskaniemi) 2012-03-27.) Esite on samanlainen kuin infopisteistä saadut esitteet. -Katiskaniemessä järjestetään kesäisin aika ajoin retkiä, esimerkiksi juhannuksen aikoihin on järjestetty Luonnonkukkien päivä (Luonnonkukkien päivä). Noin 1 km. päässä Katiskaniemestä toimii Seikkailu Kuopio ohjelmapalveluyritys, jolta voi vuokrata esim. vesijettejä (Vesijetit, veneet, melonta). -Katiskaniemessä sijaitsee Kylpylähotelli Rauhalahden omistama savusauna Jätkänkämpä, jonka voi varata tilauksesta (Tyhy- tai virkistyspäivä Jätkänkämpällä).
Keskimmäisen	-Järvi on ympäristöineen yksityisomistuksessa ja se kuuluu valtakunnalliseen lintuvesien suojeluohjelmaan. Järven

lintujärvi	rannalle on rakennettu lintutorni, jonne johtaa pitkospuut tieltä (400m matka). (Lintutornit 2010-12-20.) -Ei löytynyt reittikarttaa tai opastettuja retkiä.
Kolmisoppi- Neulamäki	-Kolmisoppi-Neulamäestä löytyy reittikartta ja esite Kuopion kaupungin internetsivuilta. Kolmisoppi-Neulamäen alueella on kolme merkittyä luontopolkua ja alue on melkein kokonaan luonnonsuojelualuetta. Polut ovat seuraavanlaisia: Neulamäen kierto n. 5km ja jyrkkiä nousuja, Vanhan metsän polku n. 4km, Pikku kierto n. 2km, yhdistää em. kaksi polkua. (Monipuolista luontoa ja komeita maisemia (Kolmisoppi-Neulamäki) 2012-03-27.) Kolmisoppi-Neulamäen esite Kuopion kaupungin sivuilla on samanlainen kuin infopisteistä saadut esitteet. -Kolmisoppi-Neulamäessä järjestetään kesäisin muutamia retkiä, esim. 20.9.2014 "Vanhan metsän taikaa Neulamäessä" (Kesäretkiä 2014).
Kulttuuripolku von Wright –veljesten maisemiin	- Kulttuuripolku von Wright-veljesten maisemiin on 4,3 km pitkä kyläteitä ja metsäpolkua pitkin kulkeva polku. Polku on tarkoitettu kuljettavaksi sulan maan aikaan ja se on helpohko mutta paikoitellen on suuria korkeuseroja. (Tervetuloa kulttuuri- ja luontoretkeille von Wright –veljesten maisemiin.) -Kulttuuripolun reittikartta löytyy von Wright kulttuuripolun sivuilta (Tervetuloa kulttuuri- ja luontoretkeille von Wright –veljesten maisemiin). -Ei löytynyt opastettuja retkiä.
Niittylahden ulkoilualue	-Niittylahden ulkoilureitti on n. 10km pitkä. Alueella on kaksi luonnonsuojelualuetta (Niittylahden-Asuman retkeilyalue 2013-08-22). Reittikartta Niittylahdelle löytyy Kuopion kaupungin sivuilta (Liikunta- ja ulkoilukartat 2015-01-14) sekä Pohjois-Savon Retkeilykartat –sivustolta, Niittylahden retkeilyreitti- hakusanalla (Pohjois-Savon Retkeilykartat). -Ei löytynyt opastettuja retkiä.
Pisa	-Pisan retkeilyreitti on vaativa korkeuserojen vuoksi. Reitin pituus on n. 8,5km. Pisa on luonnonsuojelualue. Pisan opaskartta löytyy Kuopion kaupungin sivuilta Pisan opaskartta- painikkeen alta. (Pisan retkeilyreitti 2014-10-10.) -Pisalle järjestetään aika ajoin retkiä, esim. "Suomen luonnon päivä Nilsin Pisalla" 31.08.2013 sisälsi bussikuljetuksen Kuopiosta ja kävelyä perillä n. 6km. (Suomen luonnon päivä Nilsin Pisalla 2013).
Puijo	-Alueella on luonnonsuojelumetsiä ja useita rakennettuja luonto- ja ulkoilupolkuja, kuten Kokonmäen kierto 2 km, Konttilan kierto 2,3 km ja Puijon polku 2 km. Talvella alueella voi harrastaa hiihtoa sekä mäkihyppyä. (Puijon alue ympäristöineen 2013-01-25.) -Retkiä järjestetään Puijolle useita kesässä, esim. "Kadonneen aarteen metsästäjät Puijolla" –koko perheen retki järjestettiin 18.6.2014 Puijolla (Kesäretkiä 2014). -Puijon alueelle reittikarttoja löytyy Kuopion kaupungin sivuilta otsakkeen "Kartat Puijon alueelta"- alta (Puijon alue ympäristöineen 2013-01-25).
Pökösenmäen Patteripolku (Ranta-Toivala – Uuhimäki)	-Pökösenmäen Patteripolku on noin 5km pitkä polku Halmejoen läheisyydessä. Polku on helpohko. (Lehdon kasveja ja eläimiä (Halmejoki) 2012-03-27.) -Halmejoella ja Pökösenmäen Patteripolulla järjestetään aika-ajoin kesäretkiä ks. Halmejoki (Taulukko 7). -Reittikartta Pökösenmäen Patteripolulle löytyy Pohjois-Savon Retkeilykartat –sivustolta, Pökösenmäen Patteripolku – hakusanalla (Pohjois-Savon Retkeilykartat).
Saaristokaupunki ja Pöyhönsaari	- Saaristokaupunki on yksi Kuopion kaupunginosista. Alueelta löytyy kauniita kävely- ja pyöräilyreittejä veden ääreltä. Reitit kulkevat kevyen liikenteen väyliä. Reitti keskustasta Pöyhön saareen on 8,5km pitkä ja Saaristokaupunkiin 15km pitkä. Pöyhönsaarella on grillikota ja kanoottilaituri. (Liikunta- ja ulkoilukartat 2015-01-14.) -Kuopion kaupungin sivuilta löytyy kävelykartta Saaristokaupunkiin ja Pöyhönsaarelle, kartta löytyy Kävelyreittikartta-otsikon alta (Liikunta- ja ulkoilukartat 2015-01-14). Kävelyreittikartta on sama kuin hotellista 7 (H7) annettu kartta. -Ei löytynyt opastettuja retkiä.
Suovu-Palonen	-Suovun retkeilyreitti on yhteensä 16km pituinen. Reitti on helppokulkuinen ja se kulkee polkuja ja metsäautoteitä pitkin. Reittiä voi käyttää talvella hiihtäen. Suovu-Palosella on merkkejä entisestä sahatoiminnasta. Alueen reittikartta löytyy Pohjois-Savon Retkeilykartat –sivustolta. (Pohjois-Savon Retkeilykartat.) -Ei löytynyt opastettuja retkiä.
Tahko	-Tahkon retkeilyreiteistä Tahkon kierto on 20km pitkä latupohjia, metsäteitä ja metsäpolkua kulkeva reitti. Reitti kiertää koko Tahkovuoren. Reitti on keskivaativa ja se on käytössä kesäisin sekä talvisin (hiihtolatu talvella). Reittikartta Tahkon kierrosta löytyy Pohjois-Savon Retkeilykartat- sivulta hakusanalla Tahkon kierto. (Pohjois-Savon Retkeilykartat.) -Tahkolla on tarjolla monenlaisia luontoaktiviteetteja, kuten kalastusta, patikointia, lumikenkäilyä, laskettelua, hiihtoa, ratsastusta ja safareita. Ohjelmopalveluja tarjoavat Tahkolla mm. Ketunpolku Safarit & Seikkailut, Riding Club Tahko Arena, Tahko Outdoors, Tahko Safarit ja Tahkon Porosafarit. (Talvisia elämyksiä luonnossa 2015.)

Tiilikkajärven kansallispuisto	<p>-Tiilikkajärven kansallispuiston alueella on 20 km merkittyjä reittejä. 7km pitkä Uiton kierto on alueen ainoa rengaspolku, reitti on melko helppokulkuinen. Autionkierto, 3.4 km, on toinen helppokulkuisessa maastossa oleva reitti. Reitti kulkee suomaastossa ja on siksi pitkostettu. (Tiilikkajärven reitit 2015.)</p> <p>-Opastettuja luontoretkeä kuten vaelluksia ja melontaa Tiilikkajärvellä tarjoavat yritykset nimeltä CaRet Caravan Retkipalvelu ja Upitrek. Näillä yrityksillä on yhteistyösopimus Metsähallituksen kanssa, ja ne toteuttavat kestävän luontomatkailun periaatteita. (Yhteistyötahojen tarjoamia palveluja Tiilikkajärven kansallispuistossa 2015.)</p> <p>-Reittikartta alueelle löytyy Metsähallituksen luontoon.fi sivustolta (Tiilikkajärven kulkuyhteydet ja kartat 2015).</p>
Väinölänniemi, Rönön saari ja Kuopionlahti	<p>-Väinölänniemi on suosittu virkistysalue ja yksi Kuopion keskustan kaupunginosista. Alueella on tennis-, koripallo- ja lentopallokenttiä sekä puistoja. Talvisin Väinölänniemen rannoilla on hiihtolatuja sekä luonnonjäälustinrata. (Väinölänniemi on suosittu urheilu- ja virkistysalue 2014-08-11.) Väinölänniemeen yhdistyy Rönön saaren asuinalue.</p> <p>-Väinölänniemi on Kuopionlahden rannalla. Kuopionlahden rannalla on puistoalueita ja kauniita kävelyreittejä. Kuopionlahti on myös yksi Kuopion kaupunginosista. Kuopionlahti, Väinölänniemen tavoin ei varsinaisesti ole luontokohde, vaan kävelyreitit alueella koostuvat kevyen liikenteen väylistä. Kuopion kaupungin sivuilta löytyy pyöräily- ja kävelykarttoja Väinölänniemen, Rönön saaren ja Kuopionlahden ranta-alueilta, kartat löytyvät Kävelyreittikartta- ja Polkupyöräreittikartta- otsikoiden alta. Reittejä on 3km, 4km, 5.5km ja 8km pituisina. (Liikunta- ja ulkoilukartat 2015-01-14.) Kävelyreittikartta on sama kuin hotellista 7 (H7) annettu kartta.</p> <p>- Mm. melontaretkiä sekä muita ohjelmalveluja tarjoava Kuopion Seikkailukeskus sijaitsee n. 1 km päässä Väinölänniemestä, Kuopion matkustajasatamassa (Melontaretket 2010).</p>

Jos vertaillaan infopisteistä ja internetistä löytyneitä luontokohteiden tietoja toisiinsa, voidaan sanoa, että molemmasta tietolähteestä löytyi melkein yhtä paljon ja samankaltaista tietoa. Internetistä löytyi osa samoista esitteistä, joita oli tarjolla myös infopisteissä, esimerkiksi Halmejoen, Katiskaniemen ja Kolmisoppi-Neulamäen esitteet löytyivät internetistä. Opastetuista retkistä kertova ”Kesäretkiä 2014”- esite löytyi myös sekä infopisteistä, että internetistä. Joissain tapauksissa internetistä löytyi kuitenkin enemmän tietoa kuin infopisteistä: Karhonsaaren opastetuista retkistä ja reittien tarkemmista pituuksista löytyi internetistä tietoa, kun infopisteissä tarjotuissa esitteissä näitä tietoja ei ollut. Tahkosta ja Tahkon alueen luontoreiteistä löytyi myös laajemmin tietoa internetistä kuin infopisteistä. Lisäksi ohjelmalveluita tarjoavista yrityksistä Kuopion Seikkailukeskuksesta sekä Seikkailu Kuopiosta löytyi enemmän tietoa internetistä kuin mitä infopisteissä tarjottiin. Internetistä Pohjois-Savon Retkeilykartat –sivustolta löytyi melkein kaikkien etsimieni luontokohteiden reittikartat. Toisaalta joistain luontokohteista löytyi enemmän tietoa infopisteistä kuin internetistä, esimerkiksi Keskimmäisen lintujärvestä löytyi infopisteestä esite, jossa oli kartta alueesta sekä melko laajasti tietoa järven ympäristöstä, kun internetistä ei löytynyt alueen reittikarttaa.

Kun hotellien ja internetin tietoja luontokohteista verrataan toisiinsa, käy ilmi, että internetistä löytyy enemmän ja tarkempaa tietoa luontokohteista ja –reiteistä kuin hotelleista. Useimmiten hotelleissa ei tiedetty luontoreittien pituuksia, eikä hotelleilla ollut antaa reittikarttoja muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta (H1 ja H7). Näissäkään kahdessa hotellissa ei ollut valmiita reittikarttoja annettavaksi, vaan vastaanotosta tulostettiin reittikartat. Sen sijaan internetistä löytyi jokaisesta hotellien suosittelimesta luontokohteesta reittikartta. Luontokohteissa järjestettävistä retkistä tai palveluista oli hankalaa löytää tietoa internetistä, eikä jokaisesta luontokohteesta, kuten Suovu-Palosesta, Saaristokaupungista ja Pöyhönsaaresta, von Wright –veljesten Kulttuuripolusta, Niittylahden ulkoilualueesta tai Keskimmäisen lintujärvestä löytynyt alueella tarjottavia järjestettyjä palveluita tai retkiä. Se, että tietoa luontoretkeistä ei löytynyt joistain luontokohteista, voi tarkoittaa myös sitä, että retkiä ei alueella järjestetä.

Tiedon löytäminen infopisteistä oli melko helppoa ja infopisteiden tiedot olivat kattavia reittikarttoineen. Hotelleissa sen sijaan ei tiedetty luontokohteista Kuopiossa ja Pohjois-Savossa yhtä paljon kuin infopisteissä ja hotelleista saatiin näin ollen vähemmän tietoa. Toisaalta hotelleissa osattiin yleisesti ottaen hyvin suositella järjestettyjä palveluja, kuten melontaa tarjoavia yrityksiä. Internetistä tietoa luontokohteista löytyy helposti ja melko nopeastikin, mutta joissain tapauksissa, kuten Keskimmäisen lintujärvestä tietoa ja karttoja etsittäessä tiedon etsiminen internetistä on työläämpää kuin infopisteistä.

6.1 Analyysi mystery shopping -tutkimuksesta

Mystery shopping –tulosten analysoimisen helpottamiseksi olen jakanut käyntikohteissa kysymäni kysymykset teemoihin.

Mystery shoppingeissa esitetyt kysymykset numerjärjestyksessä olivat seuraavanlaiset:

1. Mitä luontokohteita Kuopiosta ja Pohjois-Savosta löytyy?
2. Millaisia reittejä alueella on ja löytyykö teiltä alueen reittikarttoja?
3. Onko neuvomissanne luontokohteissa opastettuja retkiä tai järjestettyjä palveluja?
4. Onko Kuopiossa tai Pohjois-Savossa saaria, joissa kannattaa käydä ja millaiset ovat mahdollisuudet vuorata vene tai kanootti?

Olen jakanut edellä mainitut kysymykset yhdeksään teemakysymykseen, joita ovat:

1. Mitä luontokohteita Kuopiosta löytyy?
2. Mitä luontokohteita Pohjois-Savosta (muista kunnista kuin Kuopiosta) löytyy?
3. Millaisia reittejä kyseisillä alueilla on (kilometreittäin)?
4. Löytyykö teiltä alueen reittikarttoja?
5. Onko neuvomissanne kohteissa opastettuja retkiä?
6. Onko neuvomissanne kohteissa järjestettyjä palveluja?
7. Onko Kuopiossa saaria, joissa kannattaa vierailla?
8. Onko Pohjois-Savossa (muissa kunnissa kuin Kuopiossa) saaria, joissa kannattaa vierailla?
9. Millaiset mahdollisuudet veneen tai kanootin vuokraukseen on Kuopiossa ja Kuopion lähialueilla?

Teemakysymysten perusteella olen tehnyt kaksi taulukkoa. Taulukoista käy ilmi, mitkä hotellit ja mitkä infopisteet osasivat antaa vastauksen kysymääni teemakysymykseen ja mitkä eivät. Taulukkoihin merkityt numerot kertovat sen, kuinka moni hotelleista ja kuinka moni infopisteistä osasi antaa kysymykseeni vastauksen. Nolla tarkoittaa, että vastausta ei osattu antaa. Olen eritellyt ensimmäisessä taulukossa hotellit ryhmiin sen perusteella, kuinka kaukana hotellit sijaitsevat lähimmästä luontokohteesta (Taulukko 8). Olen sisällyttänyt tähän taulukkoon myös molemmat infopisteet, joiden etäisyydet lähimmästä luontokohteesta on kerrottu taulukossa (Taulukko 8). Toisen taulukon olen tehnyt niin, että olen jaotellut hotellit ryhmiin koon mukaan (Taulukko 9).

Mystery shopping –kohde sai taulukkoon pisteen, jos osasi vastata kysymykseen itse tai osasi ohjata minut tiedon luo (kerto i jonkin tarkan internetsivuston tai yrityksen nimen, josta vastauksen

kysymykseen saa). En antanut taulukkoon mystery shopping -kohteelle pistettä epätarkoista vastauksista, kuten sellaisista vastauksista, joissa ei tiedetty luontoreittien pituutta kilometreittäin (teema 3) tai neuvottiin etsimään asiasta tietoa Google- hakukoneesta internetistä. Teemaan 4 liittyen en antanut mystery shopping -kohteelle pistettä silloin, jos kohteessa tarjottiin karttaa, johon luontokohteen sijainti on merkitty, mutta jossa luontoreittejä ei ole näkyvissä, kuten hotellissa numero 5: ” H5 (19.7.2014): Varsinaisia reittikarttoja hotellissa ei ollut, mutta vastaanotosta annettiin kartta, jossa näkyy Katiskaniemen sijainti, sekä reitit, mutta ei reittien pituutta.” (Liite 1). En antanut pistettä mystery shopping -kohteelle silloinkaan, jos mystery shopping -kohteessa suositeltiin kysymään asiaa esimerkiksi Kuopion matkustajasatamasta (teemat 6-9), mutta minkään yrityksen nimeä ei osattu kertoa, kuten hotellissa numero 8: ” H8 (18.7.2014): Tämän hotellin vastaanoton mukaan saarista sekä veneilymahdollisuuksista kannattaisi kysellä Kuopion matkustajasatamasta, jossa on ainakin vesijettejä vuokrattavana. Tarkempaa osoitetta tai yrityksen nimeä asiakaspalvelija ei osannut sanoa.” (Liite 1). Yhteensä mystery shopping -kohteita (infopisteet ja hotellit) on kymmenen kappaletta.

TAULUKKO 8. Teemakysymysten vastaukset mystery shopping -kohteissa

MYSTERY SHOPPING-KOHEET	Teema 1.	Teema 2.	Teema 3.	Teema 4.	Teema 5.	Teema 6.	Teema 7.	Teema 8.	Teema 9.	Yht.
Infopiste 1. (etäisyys luontokohteesta 2-3km)	1	0	1	1	1	0	1	0	1	6
Infopiste 2. (etäisyys luontokohteesta 2-3km)	1	0	1	1	1	0	1	1	0	6
Hotellit, joiden etäisyys luontokohteesta alle 1km (2 hotellia)	2	0	0	1	1	1	1	1	1	4
Hotellit, joiden etäisyys luontokohteesta 1-2km (1 hotelli)	1	1	0	0	1	1	0	0	1	5
Hotellit, joiden etäisyys luontokohteesta 2-3km (2 hotellia)	2	1	0	1	2	2	1	1	2	6
Hotellit, joiden etäisyys luontokohteesta 3-4km (3 hotellia)	3	0	2	2	3	3	3	3	3	7,3
Pisteitä teemoista yhteensä	10	2	4	6	9	7	7	6	8	

Teema 1. Mitä luontokohteita Kuopiosta löytyy?

Teema 2. Mitä luontokohteita Pohjois-Savosta (muista kunnista kuin Kuopiosta) löytyy?

Teema 3. Millaisia reittejä kyseisillä alueilla on (kilometreittäin)?

Teema 4. Löytyykö teiltä alueen reittikarttoja?

Teema 5. Onko neuvomissanne kohteissa opastettuja retkiä?

Teema 6. Onko neuvomissanne kohteissa järjestettyjä palveluja?

Teema 7. Onko Kuopiossa saaria, joissa kannattaa vieraila?

Teema 8. Onko Pohjois-Savossa (muissa kunnissa kuin Kuopiossa) saaria, joissa kannattaa vieraila?

Teema 9. Millaiset mahdollisuudet veneen tai kanootin vuokraukseen on Kuopiossa ja Kuopion lähialueilla?

Taulukosta 8 voidaan nähdä infopisteiden saaneen huonoimmat pisteet teemakysymysten 2 ja 6 kohdalla. Vaikeimpia kysymyksiä infopisteille olivat siis kysymys siitä, mitä luontokohteita muista Pohjois-Savon kunnista kuin Kuopiosta löytyy sekä kysymys järjestetyistä palveluista luontokohteissa. Seuraavaksi haastavimmat teemakysymykset infopisteille olivat teemakysymys 8 ja 9, joista ensimmäisenä mainittuun kysymykseen infopiste 1- ja seuraavana mainittuun kysymykseen infopiste 2 ei osannut vastata. Nämä kaksi teemakysymystä (8 ja 9) olivat siis kysymys vierailemisen arvoista saarista Pohjois-Savossa sekä kysymys veneen/kanootin vuokrausmahdollisuuksista. Kaikkiin muihin teemakysymyksiin (1, 3, 4, 5 ja 7) molemmissa infopisteissä on osattu antaa vastaus tai neuvottu tietolähteen luo. (Taulukko 8.)

Alle yhden kilometrin päässä lähimmästä luontokohteesta sijaitsevia hotelleja on kaksi kappaletta. Hotelleissa, joiden etäisyys luontokohteesta on alle 1km, ei osattu vastata teemakysymyksiin 2 ja 3, jotka koskevat Pohjois-Savon luontokohteita sekä luontoreittien kilometrimääriä. Täydet pisteet tämä hotelliryhmä sai vain kysymykseen numero 1 (mitä luontokohteita Kuopiosta löytyy?). Kaikkiin muihin kysymyksiin vain jompikumpi hotelleista oli osannut antaa vastauksen tai neuvoa tiedon luo. (Taulukko 8.)

Hotelleja, joiden etäisyys lähimmästä luontokohteesta on 1-2km, on vain yksi. Tämä hotelli ei osannut antaa vastauksia teemakysymyksiin 3,4,7 ja 8. Hotellilla ei siis ollut reittikarttoja, tietoa reittien kilometrimääristä tai tietoa saarista. Muihin viiteen teemakysymykseen hotelli on osannut antaa vastaukset. (Taulukko 8.)

2-3km päässä lähimmästä luontokohteesta sijaitsevia hotelleja on kaksi. Nämä kaksi hotellia saivat täydet pisteet teemakysymyksistä 1, 5, 6 ja 9. Teemakysymykseen 3 (luontoreittien pituus) kumpikaan hotelleista ei osannut antaa vastausta. Loppuihin kysymyksiin (2, 4, 7 ja 8) toinen hotelleista osasi antaa vastauksen. (Taulukko 8.)

Viimeinen hotellien ryhmä, hotellit, jotka sijaitsevat 3-4km päässä lähimmästä luontokohteesta suoriutui mystery shoppingista hyvin. Tähän ryhmään kuuluvia hotelleja on yhteensä kolme. Ainoa teemakysymys, johon tähän ryhmään kuuluvat hotellit eivät osanneet antaa vastausta, oli teemakysymys 2, Pohjois-Savon luontokohteisiin liittyvä kysymys. Tämä ryhmä sai teemakysymyksistä 1, 5, 6, 7, 8 ja 9 täydet pisteet. Teemakysymyksiin 3 ja 4 osasi kaksi kolmesta hotellista antaa vastauksen. (Taulukko 8.)

Kaikista teemakysymyksistä vaikein, eli vähiten pisteitä kerännyt kysymys on teemakysymys 2 (Pohjois-Savon luontokohteet), johon vain kahdessa hotellissa kaikista mystery shopping -kohteista on osattu vastata tai ohjata kyselijä tiedon luo. Toiseksi vaikein teemakysymys on ollut kysymys 3, joka koskee luontoreittien pituutta. Tähän kysymykseen vastauksen osasi antaa neljä mystery

shopping -kohdetta. Vastaavasti helpoin teemakysymyksistä on ollut kysymys 1 Kuopion luontokohteista, joihin jokainen mystery shopping –kohde on osannut antaa vastauksen. Toiseksi helpoin teemakysymyksistä on ollut kysymys 5 (opastetut retket), johon vastaukset saatiin yhdeksästä mystery shopping -kohteesta. Loppuihin viiteen teemakysymykseen joko 6, 7 tai 8 kohdetta kymmenestä mystery shopping -kohteesta on osannut antaa vastauksen. (Taulukko 8.)

Taulukossa pystysuuntaisesti yhteenlasketut pisteet infopisteiden ja hotellien perässä kertovat, kuinka monta pistettä kukin infopiste tai hotelli on yhteensä saanut teemakysymyksistä. Täysi pistemäärä teemakysymyksistä on 9 pistettä. Pisteiden määrä niissä ryhmissä, joissa hotelleja on useampi kuin yksi, on pisteiden määrä jaettu ryhmässä olevien hotellien lukumäärällä. Esimerkiksi hotelleja, joiden etäisyys lähimmästä luontokohteesta on 3-4km, on yhteensä kolme kappaletta ja tämä hotellien ryhmä sai pisteitä teemakysymyksistä yhteensä 22, jolloin tämän ryhmän tulos on 7,3 pistettä, kun pistetulos on jaettu kolmella. Parhaat yhteenlasketut pisteet (7,3 p.) kaikista teemakysymyksistä saivat hotellit, jotka sijaitsevat 3-4km päässä lähimmästä luontokohteesta. Seuraavaksi eniten pisteitä saivat hotellit, jotka sijaitsevat 2-3km päässä lähimmästä luontokohteesta, sekä molemmat infopisteet. Nämä kolme edellä mainittua ryhmää saivat jokainen kuusi pistettä. Toiseksi vähiten pisteitä (5 p.) saivat hotellit, jotka sijaitsevat 1-2km päässä lähimmästä luontokohteesta ja vähiten pisteitä (4 p.), yllättävää kyllä, saivat alle 1km päässä lähimmästä luontokohteesta sijaitsevat hotellit. (Taulukko 8.)

Taulukko 9. Teemakysymysten vastaukset hotelleissa (hotellien koon mukaan)

MYSTERY SHOPPING- KOHTEET	Teema 1.	Teema 2.	Teema 3.	Teema 4.	Teema 5.	Teema 6.	Teema 7.	Teema 8.	Teema 9.	Yht.
Keskisuuret hotellit (50-300 huonetta) (6 hotellia)	6	2	1	2	6	6	3	3	6	5,8
Pienet hotellit (alle 50 huonetta) (2 hotellia)	2	0	1	2	1	1	1	1	1	5
Pisteitä yhteensä	8	2	2	4	7	7	4	4	7	

Teema 1. Mitä luontokohteita Kuopiosta löytyy?

Teema 2. Mitä luontokohteita Pohjois-Savosta (muista kunnista kuin Kuopiosta) löytyy?

Teema 3. Millaisia reittejä kyseisillä alueilla on (kilometreittäin)?

Teema 4. Löytyykö teiltä alueen reittikarttoja?

Teema 5. Onko neuvomissanne kohteissa opastettuja retkiä?

Teema 6. Onko neuvomissanne kohteissa järjestettyjä palveluja?

Teema 7. Onko Kuopiossa saaria, joissa kannattaa vierailta?

Teema 8. Onko Pohjois-Savossa (muissa kunnissa kuin Kuopiossa) saaria, joissa kannattaa vierailta?

Teema 9. Millaiset mahdollisuudet veneen tai kanootin vuokraukseen on Kuopiossa ja Kuopion lähialueilla?

Taulukossa 9 on kaikkien kahdeksan hotellin vastaus teemakysymyksiin. Tässä taulukossa hotellit on jaettu kahteen ryhmään: keskisuuriin ja pieniin hotelleihin.

Taulukosta 9 voidaan nähdä, että keskiuuret hotellit ovat saaneet täydet pisteet teemakysymyksistä 1, 5, 6 ja 9 (luontokohteet Kuopiossa, opastetut retket, järjestetyt palvelut ja veneiden/kanoottien vuokraus). Vähiten pisteitä (1 p.) keskiuuret hotellit saivat kysymyksestä 3 sekä seuraavaksi vähiten kysymyksistä 2 ja 4. Vaikein kysymys keskiuurille hotelleille oli siis kysymys luontoreittien pituudesta. (Taulukko 9.)

Pienet hotellit saivat täydet pisteet kahdesta teemakysymyksestä, joita olivat kysymys 1 ja 4 (luontokohteet Kuopiossa ja reittikartat). Kumpikaan pienistä hotelleista ei osannut vastata teemakysymykseen 2 (Pohjois-Savon luontokohteet), joten tämä kysymys oli pienille hotelleille haastavin. Muihin teemakysymyksiin jompikumpi näistä hotelleista osasi antaa vastauksen tai neuvoa tiedon luo. (Taulukko 9.)

Kuten taulukosta 8 jo kävi ilmi, mystery shopping -hotelleille teemakysymyksistä helpoin eli eniten pisteitä kerännyt kysymys on kysymys 1 (luontokohteet Kuopiossa) ja vastaavasti vaikeimmat, eli vähiten pisteitä keränneet kysymykset ovat kysymys 2 ja 3. Seitsemän kahdeksasta hotellista on saanut pisteen teemakysymyksistä 5, 6 ja 9, joten näihin kysymyksiin on osattu hyvin vastata. Loppuihin kolmeen kysymykseen on puolet kaikista hotelleista osannut vastata (Taulukko 9).

Keskiuuret hotellit ovat saaneet yhteenlasketusti kaikista teemakysymyksistä vain hiukan paremmat pisteet (5,8 p.) kuin pienet hotellit (5 p.). Hotellin koolla ei siis näyttäisi olevan juurikaan vaikutusta teemakysymyksistä saatuihin yhteenlaskettuihin pistemääriin. Tosin kysymyskohtaisesti keskiuurten ja pienten hotellien pistemäärissä on eroavaisuuksia. Esimerkiksi keskiuuret hotellit saivat neljään teemakysymykseen täydet pisteet kun vastaavasti pienet hotellit saivat täydet pisteet vain kahteen kysymykseen.

6.2 Johtopäätökset mystery shopping -tutkimuksen tuloksista

Mystery shopping -tutkimuksessani mittauksen kohteenani olivat Kuopion alueen infopisteet ja hotellit. Tutkimuksissa usein keskitytään kuitenkin pienemmän joukon tutkimiseen. Tässä tutkimuksessa tutkittavat infopisteet ja hotellit valitsi toimeksiantajani. Mystery shopping -tutkimuksessani tutkin kahta infopistettä ja kahdeksaa hotellia. Näiden tutkittavien kohteiden perusteella voidaan tehdä päätelmiä koko mittauksen kohteesta eli tässä tapauksessa Kuopion alueen infopisteistä ja hotelleista.

Analysoidessani mystery shopping -kyselyitä luvussa 6.1 hotellit ja infopisteet oli jaoteltu taulukossa 8 ryhmiin sen perusteella, millä etäisyydellä nämä sijaitsevat lähimmästä luontokohteesta Kuopiossa. Luvussa 6.1 kävi ilmi, että kauempana sijaitsevilla hotelleilla ja infopisteillä näyttäisi teemakysymysten kokonaispistemääriä katsottaessa olevan eniten tietoa luontokohteista, opastetuista retkistä, järjestetyistä palveluista, saarista sekä veneiden tai kanoottien vuokraamisesta Kuopiossa ja Pohjois-Savossa. Vastaavasti vähiten tietoa edellä mainituista asioista on lähimpänä luontokohteita sijaitsevilla hotelleilla. Sijainnin perusteella arvioitaessa näyttäisi siis siltä, että mitä kauempana hotelli tai infopiste sijaitsee sellaisesta luontokohteesta, jossa on luontoreittejä, sitä

paremmin hotellissa tai infopisteessä on tietoa luontokohteista. Toisaalta mystery shopping -kohteet sijaitsevat jokainen 0-4 kilometrin säteellä lähimmästä luontokohteesta, jossa on luontoreittejä, joten aivan suoria johtopäätöksiä mystery shopping -kohteiden etäisyyden vaikutuksesta tutkimustuloksiin ei voida tehdä etäisyyserojen ollessa näin pienet. Tutkimustulos on kuitenkin suuntaa antava.

Tutkin mystery shopping -hotellien vastauksia teemakysymyksiin myös hotellien koon perusteella. Koon mukaan hotelleja tutkittaessa keskisuurten ja pienten hotellien välillä teemakysymysten yhteenlasketuissa pistemäärissä oli hyvin vähän eroa. Kuopiossa sijaitsevien hotellien koolla ei siis näyttäisi olevan juurikaan vaikutusta siihen, kuinka hyvin hotelleissa tiedetään luontokohteista, opastetuista retkistä, järjestetyistä palveluista, saarista sekä veneiden tai kanoottien vuokraamisesta Kuopiossa ja Pohjois-Savossa.

Mystery shopping -tutkimukseni tuloksiin ovat voineet vaikuttaa erilaiset häiriötekijät, kuten hotellien vastaanoton kiireisyys. Vastaanoton ollessa kiireinen, asiakaspalvelijat antoivat melko lyhyitä vastauksia kysymyksiini. Vastaavasti silloin, kun vastaanotto ei ollut ruuhkainen, kysymyksiini vastattiin kattavammin. Mystery shopping -tutkimukseeni on vaikuttanut myös tutkimissani yrityksissä vallitseva palvelukulttuuri ja yritysten käytännöt. Palvelukulttuuri on yrityksen henkilöstön sisäistämä suhtautuminen yrityksen asiakkaisiin sekä siihen palvelutehtävään, jonka takia yritys on olemassa (Albanese ja Boedeker 2003, 74). Palvelukulttuuri näkyy siis muun muassa siinä, kuinka henkilökunta käyttäytyy ja millainen asenne heillä on. Tutkimieni yritysten palvelukulttuuri ja yritysten käytännöt ovat voineet vaikuttaa siihen, millä tavoin, kuinka paljon ja millaista tietoa minulle on infopisteissä ja hotelleissa annettu.

Tutkimuksessani tutkittavia kohteita - infopisteitä ja hotelleja - on melko vähän ja tutkimus on tehty vain kerran jokaiseen mystery shopping -kohteeseen, mikä vaikeuttaa tutkimustulosten yleistettävyyttä. Tutkimukseni tuloksia voidaan joka tapauksessa pitää suuntaa antavina ja joku toinen tutkija voi tulevaisuudessa tehdä laajemman mystery shopping -tutkimuksen hotelleihin ja infopisteisiin.

6.3 Kehittämisehdotukset

Mystery shopping -kohteiden saamista pistemääristä (taulukko 8) teemakysymyksistä voidaan päätellä, missä asioissa hotelleissa ja infopisteissä olisi kehitettävää luonto- ja virkistyspalveluihin liittyen. Erityisesti niihin teemakysymyksiin, joihin vastaamisessa hotelleissa ja infopisteissä oli hankaluuksia, kannattaa kiinnittää huomiota jotta saadaan selville, missä asioissa on kehitettävää. Seuraavassa on lueteltu alkaen haasteellisimmasta (vähiten pisteitä keränneestä) teemakysymyksestä helpoimpaan (eniten pisteitä keränneeseen) teemakysymykseen mystery shoppingin tulokset:

- 2.** Mitä luontokohteita Pohjois-Savosta (muista kunnista kuin Kuopiosta) löytyy?
- 3.** Millaisia reittejä kyseisillä alueilla on (kilometreittäin)?

- 4.** Löytyykö teiltä alueen reittikarttoja? & **8.** Onko Pohjois-Savossa (muissa kunnissa kuin Kuopiossa) saaria, joissa kannattaa vieraillla?
- 6.** Onko neuvomissanne kohteissa järjestettyjä palveluja? & **7.** Onko Kuopiossa saaria, joissa kannattaa vieraillla?
- 9.** Millaiset mahdollisuudet veneen tai kanootin vuokraukseen on Kuopiossa ja Kuopion lähialueilla?
- 5.** Onko neuvomissanne kohteissa opastettuja retkiä?
- 1.** Mitä luontokohteita Kuopiosta löytyy?

Teemakysymykset 4 ja 8 sekä 6 ja 7 saivat saman verran pisteitä keskenään, minkä takia ne on merkitty samoille riveille.

Edellisen luettelon perusteella voidaan sanoa, että hotelleissa ja infopisteissä kehittämistä on erityisesti tiedoissa Pohjois-Savon (muiden kuin Kuopion) luontokohteista. Mystery shoppingien perusteella luontoreiteistäkään ei ollut kovin paljon tietoa saatavilla, erityisesti hotelleissa.

Infopisteiden tietoja Pohjois-Savon luontokohteista voisi melko helposti kehittää lisäämällä infopisteiden esitevalikoimaan muutaman luontokohteen Kuopion ulkopuolisesta Pohjois-Savosta. Tällöin henkilökunnankin olisi helppo muistaa edes muutama luontokohde Pohjois-Savosta. Esimerkiksi Tiilikjärven kansallispuisto Rautavaaralla olisi varmasti monelle luonnosta kiinnostuneelle tutustumisen arvoinen kohde hiekkarantoineen ja monipuolisine polkuineen.

Luonnossa toteutettavien aktiviteettien saatavuutta voitaisiin Kuopion hotelleissa parantaa lisäämällä yhteistyötä hotellien ja erilaisia ohjelmapalveluja tarjoavien yritysten kanssa. Esimerkiksi jos hotellin asiakas haluaa melomaan, pystyisi hotelli välittämään asiakkaalleen melontaretkipalvelun sen ohjelmapalveluyrityksen kautta, jonka kanssa hotelli on yhteistyössä. Yhteistyön kautta molemmat yritykset hyötyvät: kustannuksissa ja markkinoinnissa säästetään ja saadaan lisää asiakkaita (Brännare ym. 2005, 34). Jos hotelli tekisi yhteistyötä jonkin ohjelmapalveluyrityksen kanssa, niin silloin vastaanotossa pystyttäisiin heti vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin, eikä sopivia palveluja tarjoavaa yritystä tarvitsisi lähteä etsimään internetistä.

Luonto- ja virkistyspalvelujen näkyvyyttä Kuopion hotelleissa voitaisiin lisätä esimerkiksi tekemällä hotelleille valmiita karttoja tai esitteitä, joissa näkyy Kuopion tärkeimpien luontokohteiden sijainti (esimerkiksi Neulaniemi, Katiskaniemi, Puijo, Suovu-Palonen, Halmejoki, Niittylahti). Toinen kartta voitaisiin tehdä niin, että kartassa näkyisivät Pohjois-Savon tärkeimpien luontokohteiden sijainti. Kartoissa olisi hyvä olla lisätietona internetsivuston osoite, josta alueille löytyisivät reittikartat (esimerkiksi Pohjois-Savon retkeilykartat). Kartoissa mahdolliset tekstit olisivat sekä suomeksi että englanniksi ulkomaalaisten matkailijoiden varalta. Kartojen avulla asiakkaat saisivat hyvän yleiskatsauksen siitä, millaisia luontokohteita Kuopiossa ja Pohjois-Savossa on.

Luonnosta saatava hyvinvointi on ajankohtainen aihe, joten aivan varmasti erilaiset kampanjat ja tapahtumat aiheeseen liittyen herättäisivät mielenkiintoa niin suomalaisissa kuin ulkomaalaisissakin matkailijoissa. Näistä luontoon liittyvistä tapahtumista voitaisiin tehdä esimerkiksi internetsivusto tai

älypuhelimien sovellus, josta tapahtumia on helppo seurata. Sivusto tai sovellus voisi olla maanlaajuinen ja sovelluksesta pystyttäisiin valitsemaan paikkakunta, jonka luontotapahtumista halutaan tietää lisää. Tätä sivustoa myös hotellien ja infopisteiden olisi helppo suositella luonnosta kiinnostuneille.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa voidaan käyttää erilaisia tutkimus- ja mittaustapoja. Tutkimuksen reliabeliudella tarkoitetaan tutkimuksen tai mittauksen kykyä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Reliaabelius tarkoittaa, että tutkimuksen mittaustulokset täytyisi pystyä toistamaan. Tulosta voidaan pitää reliabelina esimerkiksi jos kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen tai eri tutkimuskerroilla saadaan sama tulos. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään erilaisia tilastollisia menettelytapoja, joilla mittareiden luotettavuutta voidaan arvioida. Tutkimuksen tulosten arviointiin liittyy myös toinen käsite, validius (pätevyys). Validiudella tarkoitetaan jonkin mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus mitata. Esimerkiksi kyselylomakkeisiin vastanneet henkilöt ovat voineet ymmärtää tutkijan esittämät kysymykset lomakkeissa eri tavoin kuin tutkija, ja jos tutkija ei kiinnitä tietojen vääristymään huomiota, ei tutkimusta voida pitää pätevänä. (Hirsjärvi ym. 2004, 216-217.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabelius ja validius ovat kuitenkin saaneet erilaisia tulkintoja. Tapaustutkimuksissa voidaan ajatella, että ihmisiä ja kulttuuria koskevat kuvaukset ovat ainutlaatuisia, eikä kahta samanlaista tapausta ole, jolloin perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnit eivät kelpaa. Kuitenkin myös laadullisten tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi voida arvioida jollain tavoin. Laadullisissa tutkimuksissa ydinasioita ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Laadullinen tutkimus on luotettavampi, kun tutkija selostaa tarkasti tutkimuksen toteuttamisesta. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa tulisi olla tarkka: olosuhteet, joissa aineistoa on tuotettu, tulisi kertoa selvästi. Esimerkiksi olosuhteet ja paikat, joissa aineistot kerättiin sekä haastatteluihin käytetty aika, virhetulkinnat, häiriötekijät ja tutkijan oma itsearviointi tilanteesta tulisi kertoa. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on myös luokittelujen tekeminen aineiston analyysissa. Tutkijan tekemien päätelmien ja tulkintojen perusteet sekä syyt on tärkeä kertoa lukijalle. Perusteluista luotettavampia tekevät esimerkiksi suorat haastatteluotteet tai muut autenttiset dokumentit tutkimusselosteissa. (Hirsjärvi ym. 2004, 217.)

Tekemäni tutkimus on laadullinen tutkimus, joten aivan perinteisiä luotettavuuden ja pätevyyden arviointeja ei voida tutkimuksessani käyttää. Esimerkiksi mittaustulokseni eivät välttämättä ole aivan sellaisenaan toistettavissa, koska tutkimuksessani kysymys on ikään kuin havainnoinnin ja haastattelun yhdistelmästä, johon vaikuttaa aineiston keruun olosuhteet. Olen kuitenkin tehnyt arvioinnin tutkimukseni luotettavuudesta ja pätevyydestä seuraavassa kappaleessa.

Mystery shopping -tutkimuksen luotettavuuden vaarantavat tutkijan tekemät subjektiiviset päätelmät ja virhetulkinnat. Virhetulkintoja olen tässä tutkimuksessa yrittänyt välttää kertomalla tutkimuksen vaiheista tarkasti. Virhetulkintojen välttämisen lisäksi olen pyrkinyt pysymään tutkimusta tehdessäni

objektiivisena. Objektiivisena pysymiseksi kirjoitin jokaisen mystery shopping -käynnin jälkeen heti muistiinpanot mystery shopping -päiväkirjaan (Liite 1). Tapahtumat kirjasin ylös tarkasti ja yritin olla sekoittamatta muistiinpanoihin omia mielipiteitäni asioista, jolloin objektiivisuus säilyy. Olen myös perustellut tekemäni päätelmät sekä yrittänyt ottaa mahdolliset tutkimukseen vaikuttaneet häiriötekijät huomioon. Päätelmäni tutkimuksen tuloksista olen perustellut taulukoiden avulla (Taulukko 8 ja Taulukko 9) ja tutkimuksen tulokseen vaikuttavia häiriötekijöitä käsittelen luvussa 6.2 Johtopäätökset mystery shopping -tutkimuksen tuloksista.

Tutkimuksen validiuteen eli pätevyyteen vaikuttaa se, ovatko tutkittavat ymmärtäneet tutkimuksessa esitetyt kysymykset samalla tavalla kuin tutkija. Tähän pyrimme mystery shopping -tutkimuksissa vaikuttamaan kyselyitä tehneen ystäväni kanssa esittämällä kysymykset selkeästi sekä selittämällä vastaajille, mitä tarkoitimme kysymyksillämme, jos vastaaja epäröi tai vaikutti siltä, että hän ei täysin ymmärtänyt kysymyksiämme.

Ojasalon ym. (2014, 49) mukaan kehittämistyössä on kiinnitettävä huomiota eettisiin kysymyksiin. Kehittämistyötä tehdessä on varmistettava, että kerätty tieto pysyy luottamuksellisena, eikä tutkimustuloksia saa vääristellä (Ojasalo ym. 2014, 49). Tehdessäni mystery shopping -tutkimusta varmistin tietojen luottamuksellisena pysymisen niin, että en kertonut opinnäytetyössäni mystery shoppingien kohteina olleiden infopisteiden tai hotellien nimiä, enkä myöskään asiakaspalvelijoiden nimiä. Infopisteet ja hotellit on työssäni koodattu numeroin. Tutkimustuloksia en ole työssäni vääristellyt ja tuloksissani olen käyttänyt pohjana mystery shopping -päiväkirjaa (Liite 1).

Ojasalon ym. (2014, 49) mukaan tutkittaville täytyisi kertoa, mihin tarkoitukseen tutkimuksessa kerätään tietoa, miten sitä käytetään ja miten sitä säilytetään. Mystery shoppingeissa olisi voitu tehdä niin, että Kuopion infopisteille ja hotelleille olisi etukäteen lähetetty tiedote, jossa olisi kerrottu toteutettavasta mystery shopping -tutkimuksesta. Kuitenkaan tässä tutkimuksessa sellaista tiedotetta mystery shopping -kohteille ei lähetetty, koska toimeksiantajani ei näin pyytänyt tekemään. Tutkimukseni on pienimuotoinen ja tutkimuksessani mystery shopping -kohteiden anonymiteetti on säilytetty, joten tutkimuksesta ei koidu harmia mystery shoppingin kohteina olleille yrityksille.

7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteina on selvittää, millaista tietoa Kuopion keskustan hotelleissa ja infopisteissä on luonto- ja virkistyspalveluista Pohjois-Savossa sekä tuottaa ehdotuksia siihen, kuinka luonto- ja virkistyspalveluiden näkyvyyttä ja saatavuutta voitaisiin parantaa mystery shopping -kohteissa. Mielestäni onnistuin saavuttamaan nämä tavoitteet työssäni. Mystery shoppingien avulla sain selville millaista tietoa luonto- ja virkistyspalveluista tarjottiin kahdessa infopisteessä ja kahdeksassa hotellissa Kuopion keskustan alueella ja sen läheisyydessä. Nämä tiedot, joita mystery shoppingissa keräsin, eivät ole aivan täysin yleistettävissä tutkimuskohteiden sekä tutkimuskertojen vähyyden takia, mutta tutkimukseni tuloksia voidaan joka tapauksessa pitää suuntaa antavina. Esitin opinnäytetyössäni myös kehittämissideoita ja parannusehdotuksia mystery shopping -kohteille.

Joka tapauksessa tutkimustyössäni on myös kehitettävää. Jos aloittaisin opinnäytetyöni kirjoittamisen nyt uudestaan, aloittaisin työhön liittyviin teorianäyttöihin tutustumisen ja niistä kirjoittamisen jo paljon aikaisemmin, mitä aloitin tässä opinnäytetyössä. Teorianäyttöihin tutustuminen ja kirjoittamisen aloittaminen aiemmin olisi helpottanut tutkimukseni myöhäisempiä vaiheita paljon. Tässä suhteessa ongelmanani oli huono aikataulut - laitoin työt sekä muut koulutehtävät opinnäytetyöni kirjoittamisen edelle, jolloin aikaa kirjoittamiselle ei jäänyt.

Toinen asia, joka olisi työssäni voitu tehdä toisin, on tutkimuskohteiden valinta. Mielestäni tutkimukseeni olisi saatu monipuolisempaa materiaalia, jos mystery shopping -kohteita olisi ollut tutkimuksessa mukana muualtakin kuin Kuopion keskustan alueen läheisyydestä. Mystery shoppingeja olisi voitu tehdä esimerkiksi Kuopioon kuntaliitoksella liittyneiden kuntien hotelleihin ja infopisteisiin. Mystery shoppingeja olisi voitu mielestäni tehdä myös muunlaisiin majoitusyrityksiin kuin hotelleihin, esimerkiksi lomakyläin, joissa vuokrataan mökkejä. Lisäksi mystery shopping -kertoja olisi voinut olla useampi kuin yksi kutakin hotellia ja infopistettä kohden, jolloin olisi nähty paremmin esimerkiksi hotellin vastaanoton ruuhkaisuuden tai asiakaspalvelijan vaihtumisen vaikutus mystery shoppingin tuloksiin. Kuitenkaan opinnäytetyön tekemiseen varaamani aika ei välttämättä olisi riittänyt, jos tällaisia muutoksia olisi tehty.

Opinnäytetyötä tehdessäni opin paljon tutkimustyön tekemisestä. Työn edetessä kirjoittamistaitoni kehittyivät koko ajan ja kirjoittamisesta tuli työn loppuvaiheessa helpompaa. Mielestäni onnistuin tekemään opinnäytetyöstäni selkeän ja loogisesti etenevän työn, jonka tuloksia toimeksiantajani sekä muut luonnosta ja luontomatkoista kiinnostuneet voivat hyödyntää esimerkiksi uusissa samankaltaisissa tutkimuksissa. Tekemääni tutkimusta voitaisiin tulevaisuudessa jatkaa tekemällä samasta aiheesta uusia selvityksiä samalla tai toisella paikkakunnalla. Työn toteutustapaa voitaisiin muokata edellisessä kappaleessa ehdottamieni muutosten mukaan.

8 LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AARNIO, Jouni 2001. Syötteen luontomatkailusuunnitelma. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B No 61. Helsinki: Oy Edita Ab.

ALBANESE, Pietro ja BOEDEKER, Mika 2003. Matkailumarkkinointi. 2. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

ALKO VUOSIKERTOMUS JA YHTEISKUNTAVASTUURAPORTTI 2011. Alko. [Verkkovuosikertomus.] [Viitattu 2014-12-08.] Saatavissa:
<http://www.alko.fi/PageFiles/11060/fi/Vuosikertomus%20ja%20yhteiskuntavastuuraportti%202011.pdf>

BRÄNNARE, Riitta, KAIRAMO, Helena, KULUSJÄRVI, Taina ja MATERO, Soile 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. Werner Söderström Osakeyhtiö.

CHANG, Sue-Ting, TSAI, Yafang ja WU, Shih-Wang 2012. Internal Marketing Establishes the Culture of Market Orientation. Volume 2, Number 1, June, 2012. International Journal of Operational Management, Marketing and Services.

DUNN, Halbert L. 1958. High-level Wellness for Man and Society. American Journal of Public Health. VOL. 49. NO. 6, A.J.P.H.

EDITA PUBLISHING OY JA METSÄHALLITUS 2005. Suomen retkeilyopas. 4. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

HARJU-AUTTI Anneli 2005. Majoitustoiminta. Toimialaraportti 13/2005. KTM:n ja TE-keskusten julkaisu. Edita Publishing Oy. [Viitattu 2014-10-16.] Saatavissa:
<http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/451/Majoitustoiminta.pdf>

HELLI, Jonna 2014-10-06. Neulaniemi syksyllä. [Valokuva.] Sijainti: Kuopio: Neulaniemi, Vuorilampi. Tekijän valokuva-albumi 2014.

HEMMI, Jorma 2005. Matkailu, ympäristö, luonto Osa 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

HYVINVOINTIA YHTEISKUNNALLE 2014-04-30. Metsähallitus. [Verkkójulkaisu.] [Viitattu 2014-09-18.] Saatavissa:

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Konserni/Yhteiskuntavastuu/yvastuunjohtaminen/Sivut/default.aspx>

KESKUSTA-RAUHALAHDEN MELONTAKARTTA 2012. Kuopion kaupunki ja Maanmittauslaitos.

[Kartta.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa:

http://www.kuopio.fi/c/document_library/get_file?uuid=6adc8cf3-d8b3-400f-bccf-c3e9d237475b&groupId=12135

KESÄRETKIÄ 2014. Kesän 2014 luontoretket ja tapahtumat. Kuopion kaupunki, Alueelliset

ympäristönsuojelupalvelut, Kuopion luonnontieteellinen museo. [Esite.] [Viitattu 2015-01-25.]

Saatavissa: http://www.kuopio.fi/c/document_library/get_file?uuid=674fa6d3-dfb6-4bc6-b252-865491be917e&groupId=12141

KESTÄVÄN LUONTOMATKAILUN PERIAATTEET LUONNONSUOJELUALUEILLA 2014-09-27.

Metsähallitus. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2014-10-28.] Saatavissa:

http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/luonnonsuojelu/suojelualueidenhoitojakaytto/virkistyskayttojal_uontomatkaailu/kestavanluontomatk/Sivut/Kestavanluontomatkaailunperiaatteetluonnonsuojelualueilla.aspx

KOIVULA, Eeva ja SAASTAMOINEN, Olli 2005. Näkökulmia luontomatkailuun ja sen tulevaisuuteen.

Tiedonantoja 165. Joensuu: Joensuun yliopisto, Metsätieteellinen tiedekunta. [Viitattu 2015-01-13.]

Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_952-458-725-4/urn_isbn_952-458-725-4.pdf

KOMPPULA, Raija ja BOXBERG, Matti 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

KRZYWACKI, Jyrki, LOHIKOSKI, Virve, VIITANIEMI, Leena, TANSKANEN, Eero ja TILASTOKESKUS:

Haastattelu- ja tutkimuspalvelut 2006-05-30. Rajahaastattelututkimus, osa 18: Ulkomaiset

matkailijat Suomessa 1.1. – 31.12..2005. Matkailun edistämiskeskus. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu

2015-01-13.] Saatavissa: http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2013/04/A150-RAJA_osa18_Koko-vuosi-2005.pdf?dl

LEHDON KASVEJA JA ELÄIMIÄ (HALMEJOKI) 2012-03-27. Kuopion kaupunki. [Verkkajulkaisu.]

[Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/liikunta-ja-ulkoilu/halmejoen-luontopolku>

LEHTOJA JA RANNAN LÄHEISYYTTÄ (KATISKANIEMI) 2012-03-27. Kuopion kaupunki.

[Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/web/liikunta-ja-ulkoilu/katiskaniemen-luontopolku>

LIIKUNTA- JA ULKOILUKARTAT 2015-01-14. Puijon alueen opaskartta. Kuopion kaupunki. [Viitattu

2015-01-25.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/liikunta-ja-ulkoilu/liikunta-ja-ulkoilukartat>

LINTUTORNIT 2010-12-20. Kuopion kaupunki. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/liikunta-ja-ulkoilu/lintutornit>

LUONNONKUKKIEN PÄIVÄ. Savonsanomat: Menoinfo.fi. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://sk24.menoinfo.fi/kuopio/tapahtumat/luonnonkukkien-paiva/241400>

LUONTO- JA MAASEUTUMATKAILU 2005. Suomen luontoyrittäjyysverkosto ry. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2014-10-27.] Saatavissa: <http://www.luontoyrittaja.net/56.html>

LUONTO LIIKUTTAMAAN -HANKE 2014-09-16. Metsähallitus. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2014-09-18.] Saatavissa: <http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Hankkeet/Rakennerahastohankkeet/Luontoliikuttamaan/Sivut/default.aspx>

MAINIO KOKO PERHEEN LASKETTELURINNE 2012. Puijon rinteet: Antikkala. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://www.puijonrinteet.com/antikkala/>

MATKAILIJAT 2014-04-04. Kuopion kaupunki. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2014-10-22.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/asiointi-ja-neuvonta/matkailuneuvonta>

MELONTARETKET 2010. Seikkailukeskus. [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://www.seikkailukeskus.com/ohjelmapalvelu/melonta/>

MONIEN MAHDOLLISUUKSIEN METSÄHALLITUS 2014-08-26. Metsähallitus. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2014-09-18.] Saatavissa: <http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Konserni/Sivut/Konserni.aspx>

MONIPUOLISTA LUONTOA JA KOMEITA MAISEMIA (KOLMISOPPI-NEULAMÄKI) 2012-03-27. Kuopion kaupunki. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/liikunta-ja-ulkoilu/kolmisopen-luontopolku>

MÜLLER, Hansruedi ja KAUFMANN, Eveline Lanz 2001. Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. Journal of Vacation Marketing. Volume 7, Number 1. Research Institute for Leisure and Tourism. Switzerland: University of Berne.

NATIONAL PARK SERVICE 2014-05-12. Frequently Asked Questions. U.S. Department of the Interior. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2014-12-11.] Saatavissa: <http://www.nps.gov/faqs.htm>

NEULANIEMEN NOIN 1000 HA VIRKISTYSALUE 2011-05-10. Kuopion kaupunki. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-14.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/ymparisto/neulaniemi>

NIITTYLAHDEN-ASUMAN RETKEILYALUE 2013-08-22. Kuopion kaupunki. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/web/ymparisto/niitty lahti>

OJASALO, Katri, MOILANEN, Teemu ja RITALAHTI, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät, Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

PAMINCA 2009. The Essential Guide to Mystery Shopping. California, USA: PamInCa.

PISAN RETKEILYREITTI 2014-10-10. Kuopion kaupunki. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/web/liikunta-ja-ulkoilu/retkeilyreitit>

POHJOIS-SAVON MATKAILUSTRATEGIA 2007. Pohjois-Savon matkailustrategia 2007-2013, julkaisu A:54. Kuopio: Pohjois-Savon liitto. [Viitattu 2014-10-23.] Saatavissa: http://www.pohjois-savo.fi/fi/psl/tietopalvelu/julkaisut/Matkailustrategia_2007_2013_180607.pdf

POHJOIS-SAVON RETKEILYKARTAT. Infokartta. [Verkkotyökalu.] [Viitattu 2014-10-22.] Saatavissa: <http://infogis.infokartta.fi/infogis-psavo/>

PUIJON ALUE YMPÄRISTÖINEEN 2013-01-25. Kuopion kaupunki. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/ymparisto/puijo>

PUUSTINEN, Arja ja ROUHIAINEN, Ulla-Maija 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki: Edita Prima Oy.

RETKIKOHTTEET 2014. Alue: Itä-Suomi. Metsähallitus. [Verkkokartta.] [Viitattu 2014-12-09.] Saatavissa: <http://www.luontoon.fi/retkikohteet>

SAARINEN, Jarkko 2005. Luontomatkailun kehittäminen ja tutkimus Suomessa. Metlan työraportteja. [Viitattu 2015-01-13.] Saatavissa: <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2005/mwp020-14.pdf>

SIEVÄNEN, Tuija ja NEUVONEN, Marjo 2010. Luonnon virkistyskäyttö. Metlan työraportteja. Vantaa: Metsäntutkimuslaitos. [Viitattu 2014-12-11.] Saatavissa: <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2011/mwp212.pdf>

SITRA 2013. Luonnonlukutaito, luo liiketoimintaa vihreästä hyvinvoinnista. Helsinki: Erwenko.

STUCKER, Cathy 2005. The Mystery Shopper's Manual. USA: Special Interests Publishing.

SUOMEN LUONNON PÄIVÄ NILSIÄN PISALLA 2013. Savonsanomat: Menoinfo.fi. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://savonsanomat.menoinfo.fi/kuopio/tapahtumat/suomen-luonnon-paiva-nilsian-pisalla/310126>

TALOUSSANAKIRJA: TOIMINTA-AJATUS. Taloussanommat. [Verkojulkaisu.] [Viitattu 2014-10-21.]

Saatavissa: <http://www.taloussanommat.fi/porssi/sanakirja/termi/toiminta-ajatus/>

TALOUSTUTKIMUS OY 2014. Mystery shopping. [Verkojulkaisu.] [Viitattu 2014-12-08.] Saatavissa:

http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/mystery_shopping/

TALVISIA ELÄMYKSIÄ LUONNOSSA 2015. Tahkocom Tahkon keskusvaraamo. [Verkojulkaisu.]

[Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <https://www.tahko.com/fi/muut+aktiviteetit/luontoaktiviteetit/>

TIILIKKAJÄRVEN KULKUYHTEYDET JA KARTAT 2015. Metsähallitus: Luontoon.fi. [Verkojulkaisu.]

[Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa: <http://www.luontoon.fi/tiilikkararvi/kartatjakulkuyhteydet>

TIILIKKAJÄRVEN REITIT 2015. Metsähallitus: Luontoon.fi. [Verkojulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.]

Saatavissa: <http://www.luontoon.fi/tiilikkararvi/reitit>

TYHY- TAI VIRKISTYSPÄIVÄ JÄTKÄNKÄMPÄLLÄ. Kylpylähotelli Rauhalhti. [Viitattu 2015-01-26.]

Saatavissa: <http://www.rauhalhti.fi/rauhalhti/kokous-ja-tyhy/tyhy-virkistys/tyhyilemaan-jatkankampalle>

ULKOILU- JA VIRKISTYSALUEET 2014-03-04. Kuopiossa on upea luonto. Kuopion kaupunki.

[Verkojulkaisu.] [Viitattu 2014-12-09.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/ymparisto/ulkoilu-ja-virkistysalueet>

VESIJETIT, VENEET, MELONTA. Seikkailu Kuopio 1999. [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa:

<http://www.seikkailukuopio.fi/fi/vesilla/>

VIRVATULTEN POLKU 2015. Metsähallitus. [Verkojulkaisu.] [Viitattu 2015-01-14.] Saatavissa:

<http://www.luontoon.fi/virvatultenpolku>

VILKKA, Hanna ja AIRAKSINEN, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

VOIGT, Cornelia ja PFORR, Christof 2014. Wellness tourism: A destination perspective. New York: Routledge.

WORLD HEALTH ORGANIZATION 1946. Official Records of the World Health Organization, no. 2. New York.

VÄHÄSARJA, Kati 2014-11-20. Projektipäällikkö – Metsähallitus. Terveyttä ja hyvinvointia luonnosta ja luontoliikunnasta [luento]. Pohjois-Savon kansalaisopisto.

VÄINÖLÄNNIEMI ON SUOSITTU URHEILU- JA VIRKISTYSALUE 2014-08-11. Kuopion kaupunki.

[Verkojulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa:

<http://www.kuopio.fi/web/ymparisto/vainolanniemi>

YHTEISTYÖTAHOJEN TARJOAMIA PALVELUJA TIILIKKAJÄRVEN KANSALLISPUISTOSSA 2015.

Metsähallitus: Luontoon.fi. [Verkojulkaisu.] [Viitattu 2015-01-25.] Saatavissa:

<http://www.luontoon.fi/tiilikajarvi/palvelut/yhteistyotahot>

LIITE 1: MYSTERY SHOPPING PÄIVÄKIRJA

Mystery shopping- päiväkirja

Seuraavissa kappaleissa esittelen mystery shoppingeista kirjoittamani muistiinpanot päiväkirjamuodossa. Esittelen muistiinpanot kysymys kerrallaan ja jokaiseen kysymykseen kerron hotellien (H1-H8) ja infopisteiden (I1-I2) vastaukset, jotka olen kirjoittanut puhtaaksi.

1. Mitä luontokohteita Kuopiosta ja Pohjois-Savosta löytyy?

I1 (4.7.2014): Tässä infopisteessä minut neuvottiin ensimmäiseksi esiteltäviin luokse, jossa oli tietoa Kuopion alueen luontokohteista. Esitteitä löytyi seuraavista luontokohteista: Halmejoki, Kallaveden saaristo, Karhonsaari, Katiskaniemi, Keskimmäisen lintujärvi, Kolmisoppi-Neulamäki, Kulttuuripolku von Wright –veljesten maisemiin, Niittylahden ulkoilualue, Puijo, Pökösenmäen Patteripolku (Ranta-Toivala – Uuhimäki) sekä Suovu-Palonen. Kysyttäessä Kuopion ulkopuolella, Pohjois-Savossa sijaitsevista kohteista, infopisteessä vastattiin, että heillä ei ole tietoa niistä, eikä esitteitä kohteista muualla Pohjois-Savossa. Minua neuvottiin etsimään Pohjois-Savon luontokohteista tietoa Google- hakukoneella.

I2 (17.7.2014): Tässäkin infopisteessä minut ohjattiin tutkimaan esitteitä Kuopion alueen luontokohteista. Esitteitä oli tarjolla seuraavista kohteista: Halmejoki, Karhonsaari, Katiskaniemi, Kolmisoppi-Neulamäki, Kulttuuripolku von Wright –veljesten maisemiin, Niittylahden ulkoilualue, Puijo sekä Suovu-Palonen. Esitteiden joukossa oli myös Kuopion pyöräilykartta sekä esite Tahkon vesireitistä. Kysyessäni, onko infopisteessä tietoa luontokohteista Pohjois-Savossa minulle vastattiin, että joskus aiemmin kyseisessä pisteessä on ollut esitteitä koko Pohjois-Savon luontokohteista ja – reiteistä, mutta tällä hetkellä niitä ei ollut saatavilla. Infopisteessä minut neuvottiin www.kuopio.fi sivustolle, Liikunta ja ulkoilu välilehdelle (<http://www.kuopio.fi/web/liikunta-ja-ulkoilu>), josta löytyy Oikopolut- otsakkeen alta Pohjois-Savon Retkeilykartat –niminen sivusto (<http://infogis.infokartta.fi/infogis-psavo/>), jossa on tietoa luontokohteista sekä luontoreiteistä Pohjois-Savossa.

H1 (4.7.2014): Tämän hotellin henkilökunta suositteli minulle Kuopion luontokohteista Puijoa sekä Suovu-Palosen luontoreittejä. Asiakaspalvelijalla oli itsellään hyviä kokemuksia Suovu-Paloselta ja hän kertoi myös, että alueella on laavu käytettävissä. Pohjois-Savon luontokohteista ei osattu nimetä mitään muita kuin Kuopion kohteet. Hotellilla ei ollut valmiita esitteitä luontokohteista Kuopiossa tai Pohjois-Savossa.

H2 (30.9.2014): Tässä hotellissa suositeltiin myös Puijon aluetta ja Puijon lisäksi myös Kuopionlahtea sekä Väinölänniemen ulkoilureittejä. Muita Pohjois-Savon luontokohteita ei mainittu kuin edellä mainitut kohteet Kuopiossa.

H3 (4.7.2014): Tämän hotellin vastaanotossa oli hyvin kiireistä ja hotellin vastaanottovirkailija neuvoi katsomaan luontokohteita aulatilán esitteistä. Asiakaspalvelija kertoi, että Puijolla kannattaa käydä. Aulan esitteissä mainostettiin Kallaveden sisävesiristeilyjä, Tahkoa, Puijota sekä Vesilento taxia.

H4 (4.7.2014): Tämän hotellin vastaanottovirkailija neuvoi menemään suoraan Kuopio infoon ja kertoi, että heillä ei ole tietoa luontokohteista Kuopiossa tai Pohjois-Savossa. Virkailija neuvoi tien Kuopio infoon. Vastaanotossa oli kiireinen ilmapiiri, mutta tästä huolimatta asiakaspalvelija oli ystävällinen.

H5 (19.7.2014): Tässä hotellissa suositeltiin Kuopion alueen luontokohteista Katiskaniemeä, Puijota sekä Antikkalaa. Pohjois-Savon luontokohteista ei osattu mainita muita kuin edelliset, Kuopion alueen luontokohteet.

H6 (18.7.2014): Tämän hotellin asiakaspalvelija suositteli Kuopion luontokohteista Puijota sekä Tahkoa ja Pisaa. Tahko ja Pisa sijaitsevat Nilsiässä, joka kuuluu Kuopioon. Pohjois-Savon luontokohteista Kuopion ulkopuolelta asiakaspalvelija osasi mainita Tiilikjärven kansallispuiston, joka sijaitsee Rautavaaralla. Tiilikjärven kansallispuistoa asiakaspalvelija suositteli omien hyvien kokemustensa perusteella.

H7 (4.7.2014): Hotellissa numero 7 suositeltiin vierailemaan Rönön saarella sekä Väinölänniemen ympäristössä. Vastaanotossa suositeltiin myös Saaristokaupunkia sekä Pöyhönsaarta ulkoiluun. Muita kohteita Pohjois-Savossa ei mainittu.

H8 (18.7.2014): Tässä hotellissa suositeltiin Puijota sekä sen lähiympäristöä Kuopion luontokohteista. Muista luontokohteista ei ollut vastaanotossa tietoa. Vastaanotto oli kiireinen.

2. Millaisia reittejä alueella on ja löytyykö teiltä alueen reittikarttoja?

I1 (4.7.2014): Saamissani Kuopion alueen luontokohteiden esitteissä on jokaisessa kartta luontokohteesta. Kaikkiin karttoihin ei ole merkitty luontoreittien pituutta kilometreittäin, mutta jokaisessa (paitsi Karhonsaaren) esitteessä luontoreittien pituus on kerrottu tekstiosiossa. Kartoissa oleva mittakaava helpottaa myös reittien pituuden hahmottamista. Muissa saamieni esitteiden kartoissa oli mittakaavat paitsi Keskimmäisen lintujärven kartassa. Sain myös infopisteeltä suuren kartan Kuopiosta, jossa näkyvät Kuopion alueen saaret. Tässä infopisteessä ei ollut reittikarttoja muista Pohjois-Savon luontokohteista kuin Kuopion kohteista.

I2 (17.7.2014): Myös tästä infopisteestä saamissani luontokohteiden esitteissä oli kartat luontokohteista. Esitteissä kerrottiin tekstiosiossa luontoreittien pituus kilometreittäin (paitsi Karhonsaaren esitteessä). Sain tästä infopisteestä myös Kuopion pyöräilykartan, johon on merkitty pyörätiet Kuopion kaupungin alueella. Minulle annetussa Tahkon vesireitti- esitteessä on kattava reittikartasto Kuopiosta Tahkalle veneileville. Tässä esitteessä kerrotaan myös noin sivun verran

jokaisesta kunnasta, jonka halki Tahon vesireitti kulkee. Näitä kuntia ovat Kuopio, Siilinjärvi, Muuruvesi, Juankoski, Nilsjä, Tahko sekä Varpaisjärvi.

H1 (4.7.2014): Hotellin asiakaspalvelija ei tiennyt tarkalleen luontoreittien pituutta Suovu-Palosella tai Puijolla. Hotellilla ei ollut valmiita reittikarttoja annettavaksi asiakkaille, mutta asiakaspalvelija tulosti internetistä Suovu-Palosen reittikartan sekä Puijon reittikartan minulle sekä antoi minulle kartan, jossa näkyy reitti keskustasta Puijolle. Puijon reittikartassa näkyvät reittien kilometrimäärät, Suovun kartassa ei näy kilometrimääriä.

H2 (30.9.2014): Puijon reiteistä asiakaspalvelija sanoi, että sieltä löytyy useita erimittaisia reittejä, mutta tarkempaa reittien pituutta ei osattu sanoa. Reittikarttoja hotellilla ei ollut ollenkaan, mutta hotellilta annettiin keskustan kartta, jossa näkyy Kuopionlahti sekä Väinölänniemi.

H3 (4.7.2014): Hotellin asiakaspalvelija kertoi, että Puijolla on luontoreittejä, mutta ei kertonut reiteistä tarkemmin. Asiakaspalvelija neuvoi etsimään luontoreittejä hotellin aulan esitteistä, joskaan mitään reittikarttoja esitteissä ei ollut.

H4 (4.7.2014): Vastaanottovirkailija tässä hotellissa sanoi, että luontoreiteistä pitäisi löytyä Kuopio infosta tietoa. Hotellilla ei ollut karttoja tai tietoa luontoreiteistä.

H5 (19.7.2014): Asiakaspalvelija kertoi, että Katiskaniemellä, Puijolla sekä Antikkalassa on luontoreittejä ja -polkuja sekä lenkkeilyreittejä pururadoilla, mutta reittien pituutta ei osattu tarkalleen arvioida. Varsinaisia reittikarttoja hotellissa ei ollut, mutta vastaanotosta annettiin kartta, jossa näkyy Katiskaniemen sijainti, sekä reitit, mutta ei reittien pituutta.

H6 (18.7.2014): Hotellin asiakaspalvelija kertoi, että Puijolla on lyhyitä luontoreittejä, joita ei välttämättä ole kovin hyvin merkitty (hänen mukaansa joku oli joskus eksynytkin Puijolle). Tiilikkajärven kansallispuistossa asiakaspalvelijan mukaan on pidempiä reittejä ja siellä pystyy tekemään useammankin päivän retkiä. Reittien kilometrimääriä ei kuitenkaan osattu kertoa, eikä hotellilla ollut antaa reittikarttoja. Tarkempia tietoja reiteistä virkailija neuvoi etsimään Googlesta sekä Rautavaaran kunnan internetsivuilta (Tiilikkajärven kansallispuisto).

H7 (4.7.2014): Tässä hotellissa ei ollut reittikarttoja entuudestaan tarjolla, mutta vastaanottovirkailija tulosti Väinölänniemestä sekä Saaristokaupungista kartat minulle. Reittien pituus lukee kartoissa: reittejä on 3km, 4km, 5.5km, 8km, 8.5km ja 15 kilometrin mittaisina. Kartoissa reitit kulkevat tavallisia kävelyteitä pitkin.

H8 (18.7.2014): Vastaanotossa kerrottiin, että Puijontornilta matkamuistomyymälästä todennäköisesti löytyisi reittikartta Puijolle. Hotellissa ei ollut reittikarttoja. Vastaanotossa ei tiedetty tarkemmin Puijon reiteistä tai reittien pituuksista, mutta kerrottiin kysymään Puijontornin matkamuistomyymälästä.

3. Onko neuvomissanne luontokohteissa opastettuja retkiä tai järjestettyjä palveluja?

I1 (4.7.2014): Sain tästä infopisteestä esitteen, jossa esitellään kesän 2014 opastettuja retkiä Kuopiossa. Opastettuja retkiä on muun muassa Puijolla, Halmejoella, Neulamäessä sekä Karhonsaarella esitteeseen merkittyinä ajankohtina.

I2 (17.7.2014): Kysyessäni opastetuista retkistä luontokohteissa minulle annettiin tästäkin infopisteestä esite, jossa esitellään kesän 2014 opastettuja retkiä Kuopiossa.

H1 (4.7.2014): Kysyessäni opastetuista retkistä ja järjestetyistä palveluista Puijolla tai Suovulla minulle suositeltiin vierailemista Kuopio Infossa. Asiakaspalvelija kertoi minulle infopisteen sijainnin sekä aukioloajat.

H2 (30.9.2014): Järjestettyjä palveluja, kuten melontaa hotellin mukaan tarjoaa Seikkailu Kuopio. Opastetussa retkissä hotellin mukaan kannattaa myös olla yhteydessä Seikkailu Kuopioon ja kysyä sieltä.

H3 (4.7.2014): Hotellin vastaanottovirkailijan mukaan luontokohteiden opastetuista retkistä ja järjestetyistä palveluista kannattaa kysyä Kuopion Seikkailukeskukselta, jonka toimisto on Kuopion matkustajasatamassa.

H4 (4.7.2014): Vastaanottovirkailija sanoi, että opastetuista retkistä ja järjestetyistä palveluista löytyy tietoa Kuopio infosta. Hotellilla ei ollut tietoa kyseisistä palveluista.

H5 (19.7.2014): Opastetuissa retkissä ja järjestetyissä palveluissa asiakaspalvelija neuvoi ottamaan yhteyttä Seikkailu Kuopioon, jonka palvelupiste löytyisi Rauhalahdesta.

H6 (18.7.2014): Asiakaspalvelija neuvoi kysymään Tiilikkajärven kansallispuiston opastetuista retkistä ja palveluista Metsäkartanolta, joka sijaitsee Tiilikkajärvellä. Asiakaspalvelija antoi Metsäkartanon puhelinnumeron sekä neuvoi etsimään Metsäkartanon muut yhteystiedot Googlesta. Muita opastettuja palveluja hän neuvoi myös etsimän Googlesta.

H7 (4.7.2014): Opastettujen retkien ja palveluiden suhteen tämän hotellin asiakaspalvelija neuvoi olemaan yhteydessä Seikkailu Kuopio- yritykseen ja etsimään tietoa Google- hakukoneella.

H8 (18.7.2014): Hotellin numero 8 vastaanotossa ei tiedetty, mistä järjestettyjä palveluja voisi kysellä, eikä vastaanottovirkailija osannut nimetä mitään paikkaa, mistä näitä palveluja voisi kysyä.

4. Onko Kuopiossa tai Pohjois-Savossa saaria, joissa kannattaa käydä ja millaiset ovat mahdollisuudet vuokrata vene tai kanootti?

I1 (4.7.2014): Tässä infopisteessä suositeltiin Kuopion alueen saaria Kallavedellä, Karhonsaari mainittiin nimeltä. Sain esitteen nimeltä Kallaveden saaristo, jossa näkyvät kartalla saaret Kuopion lähellä sekä maininnat siitä, onko saarissa laavu, keittokatos, kalamaja tai nuotiopaikka. Kartassa näkyviä saaria ovat muun muassa Särkkä, Läpisaaret, Kaijansaari, Karhonsaari, Pieni-Telkko, Törsö, Hietasalo, Pitkä-Hakku, Pyöreä-Hakku, Kielonsaari, Ahvensalo, Iivarinsalo, Vatanen, Kakssalmiset sekä Hauto-Koisti. Veneiden tai kanoottien vuokraamisesta tässä infopisteessä ei ollut tietoa, mutta minua kehoitettiin kääntymään Seikkailu Kuopio- yrityksen puoleen. Infopisteessä osattiin sanoa, että Seikkailu Kuopio- yrityksellä on vuokrattavana vesijettejä, kanootteja sekä kajakkeja. Minua neuvottiin kysymään veneen vuokraus mahdollisuuksista myös Kuopion Seikkailukeskus- yritykseltä.

I2 (17.7.2014): Kysyessäni saarista sekä melontamahdollisuuksista Pohjois-Savossa minulle tarjottiin suurta Pohjois-Savon karttaa, johon oli merkitty melontareitit. Kartan hinta oli 15 euroa. Veneen tai kanootin vuokrausmahdollisuuksista kysyessäni minua neuvottiin käyttämään Google- hakukonetta ja etsimään sieltä tietoa vuokrausmahdollisuuksista.

H1 (4.7.2014): Veneen tai kanootin vuokrauksesta sekä saarista kysyessäni minua kehoitettiin tässä hotellissa kääntymään Seikkailu Kuopion (Rauhalahdi) tai Kuopion Seikkailukeskuksen puoleen. Asiakaspalvelija antoi minulle kartan, johon hän oli merkinnyt Seikkailukeskuksen sijainnin.

H2 (30.9.2014): Hotellin asiakaspalvelija ei osannut sanoa, missä saarissa Kuopiossa tai Pohjois-Savossa kannattaisi käydä, mutta kanoottien vuokrauksessa hän suosittelee kääntymään Seikkailu Kuopio- yrityksen puoleen.

H3 (4.7.2014): Hotellin asiakaspalvelijan mukaan saarista sekä veneily- ja melontamahdollisuuksista kannattaa kysyä Seikkailukeskukselta Satamasta.

H4 (4.7.2014): Hotellin vastaanottovirkailija sanoi, että veneen vuokrausmahdollisuuksista ja saarista pitäisi löytyä Kuopio infosta tietoa. Heillä ei ollut vastaanotossa tietoa vuokrausmahdollisuuksista tai saarista.

H5 (19.7.2014): Tässä hotellissa asiakaspalvelija neuvoi melonnan sekä saariin liittyvien kysymysten suhteen ottamaan yhteyttä Seikkailu Kuopioon, jonka palvelupiste löytyisi Rauhalahdesta, Kuopiosta. Asiakaspalvelija näytti Seikkailu Kuopion sijainnin kartalla.

H6 (18.7.2014): Hotelli numero kuuden vastaanottovirkailija sanoi, että melonnan tai veneiden vuokrauksessa Tiilikjärven kansallispuistossa kannattaisi kysyä Metsäkartanolta joko puhelimitse tai sähköpostitse. Saarista tai kanoottien ja veneiden vuokraamisesta kannattaa hänen mukaansa etsiä Google- hakukoneesta.

H7 (4.7.2014): Saarista sekä veneiden tai kanoottien vuokrauksessa hotellin henkilökunta neuvoi ottamaan yhteyttä Seikkailu Kuopioon sekä hakemaan tietoa internetistä Googlesta. Asiakaspalvelija mainitsi myös Kuopion matkustajasataman, jossa toimii yritys, joka tekee melontaretkiä (yrityksen nimeä ei muistettu).

H8 (18.7.2014): Tämän hotellin vastaanoton mukaan saarista sekä veneilymahdollisuuksista kannattaisi kysellä Kuopion matkustajasatamasta, jossa on ainakin vesijettejä vuokrattavana. Tarkempaa osoitetta tai yrityksen nimeä asiakaspalvelija ei osannut sanoa.