

Merja Rikala

**Asiakkaan palvelupolku Lauhanvuoren–Hämeenkaan  
luontomatkailualueella**

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK Elintarvike ja Maatalous

Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma (Yamk)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Elintarvike ja Maatalous

Koulutusohjelma: Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma

Tekijä: Merja Rikala

Työn nimi: Asiakkaan palvelupolku Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueella

Ohjaaja: Tapani Tasanen

Vuosi: 2015 Sivumäärä: 58 Liitteiden lukumäärä:-

---

Tämä tutkimus on tehty osana Metsähallituksen hallinnoimaa ”Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueen asiakaspalveluverkoston kehittäminen” -hanketta.

Työn tavoitteena oli selvittää asiakkaan palvelupolkua eli asiakkaan kokemaa tapahtumien sarjaa, johon vaikuttavat yksilön kokema palvelun tuotantoprosessi sekä yksilön omat valinnat Lauhanvuoren kansallispuistossa ja Hämeenkaan harjoitus- ja monikäyttöalueella. Samalla voitiin arvioida asiakkaan palvelupolku -työkalun hyödynnettävyyttä palveluiden laadun arvioinnissa Metsähallituksen luontopalveluiden luonnon virkistyskäytön osa-alueella. Kehittämistyön tavoitteena oli tuottaa kehittämisideoita Metsähallituksen asiakaspalveluprosessiin. Palvelunkehittämisen lähtökohtina olivat asiakkaan palvelukokemus ja asiakkaan tarpeet palvelun käyttäjänä.

Kehittämistyössä kartoitettiin asiakkaan palvelupolku Lauhanvuoren kansallispuistossa ja Hämeenkaan harjoitus- ja monikäyttöalueelle asiakastutkimuksessa saatujen tulosten mukaan käytetyimmille reiteille molemmilla alueilla sekä yksi ryhmämatkalaisten palvelupolku Lauhanvuoren kansallispuistossa, jossa tarkastelussa olivat mukana myös asiakkaiden käyttämät yritykset. Asiakkaan palvelupolussa on kuvattu sen vaiheisiin liittyvät toiminnot alueeseen tutustumisesta alueelta pois lähtemiseen. Tavoitteena on ollut luoda realistinen palvelupolku, jotta palvelua voidaan kehittää paremmaksi.

Työssä on käytetty havainnointia, haastattelua ja tutkimustulosten analyysiä rinnakkain, jotta tutkimustuloksia on saatu täydennettyä ja niihin on saatu varmuutta ja eri näkökulmia.

Kehittämistyön tuloksena on luotu kolme erilaista asiakkaan palvelupolkua ja tarkasteltu näiden palvelupolkujen asiakasryhmien tarpeita. Tutkimustyön tuloksia, lähdemateriaalia ja omia kokemuksiani olen myös osittain verrannut Metsähallituksen tavoitteisiin alueen luontomatkailusuunnitelman osalta.

Avainsanat: Asiakkaan palvelupolku, palvelumuotoilu, luontomatkailu, Lauhanvuoren kansallispuisto, Hämeen Kangas

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Master's Degree Programme in Development of Agriculture and Rural Enterprises

Author/s: Merja Rikala

Title of thesis: The Development of the Service Network of the Lauhanvuori–Hämeen kangas National Park

Supervisor(s): Tapani Tasanen

Year: 2015

Number of pages: 58

Number of appendices: -

---

This research has been carried out as a part of the project ("The Development of the Service Network of the Lauhanvuori–Hämeen kangas National Park") managed by Metsähallitus.

The aim of the study was to examine the customer journey at Lauhanvuori National Park and at the Hämeen kangas training and multipurpose area. The customer's journey is the customers' entire experience process; which is influenced by both how a person experiences the services' as well as the individual choices they make. At the same time it was possible to evaluate the usefulness of the customer journey tool in estimating the quality of the nature services at Metsähallitus'; which focuses on the recreational use of nature. The aim of the development study was to provide Metsähallitus with new ideas for their customer service process. The starting point for the development of the services was how the customer experiences the services and what the customers' needs are.

In the development work the customer journey at Lauhanvuori National Park and Hämeen kangas training and multipurpose area were mapped. A customer journey was mapped for each of the most popular routes in both areas. In addition customer journey of one group visitors was observed and mapped from beginning to the end at Lauhanvuori National Park. This journey also included an evaluation of the companies used by the customers.

In the customer journey the functions of its phases are described from getting to know the area to leaving it. The aim has been to create a realistic customer journey in order to improve the service. Observations, interviews and analysis of the research results have been used concurrently in the research. As a result of the development work three different customer journeys were created and the customers' needs evaluated. The results of the study, the source material and my own experiences have been compared, in part, to the aims of Metsähallitus's eco-tourism plan for the area.

Keywords: customer journey, service design, eco-tourism, Lauhanvuori National Park, Hämeen kangas

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja kuvaluettelo .....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet .....	7
1 JOHDANTO .....	1
1.1 Opinnäytetyön tausta .....	1
1.2 Lauhanvuoren kansallispuisto.....	3
1.3 Hämeenkaan harjoitus- ja monikäyttöalue .....	6
2 TEOREETTINEN TAUSTA .....	10
2.1 Aikaisemmat tutkimukset aiheesta.....	10
2.2 Tulevaisuuden näkymiä Lauhanvuoren– Hämeenkaan luontomatkailu- alueella.....	11
2.3 Lauhanvuoren– Hämeenkaan luontomatkailualueen harrastus- ja liikkumismahdollisuudet .....	12
2.4 Matkailutuotteet palveluina.....	14
2.5 Palvelumuotoilu.....	16
2.6 Asiakkaan palvelupolku.....	18
3 TUTKIMUSONGELMA.....	21
3.1 Palveluiden kehittäminen .....	21
3.2 Palvelupolun kehittäminen .....	22
3.3 Palveluiden saavutettavuus .....	23
4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO.....	25
4.1 Tutkimusmenetelmän valinta .....	25
4.2 Tutkimuksellinen kehittämistyön prosessi .....	25
4.3 Aineiston analyysi .....	27
5 TULOKSET .....	29
5.1 Asiakkaan palvelupolkujen rakentaminen .....	29

5.2	Palveluiden markkinointi ja tiedonsaanti mahdollisuudet alueista Metsähallituksen Luontoon.fi -sivuilla.....	31
5.3	Alueista saatava tieto sosiaalisessa mediassa ja muualla internetissä .....	32
5.4	Asiakassuhteiden hoito, miten palveluntuottaja seuraa asiakasta ja mitä palautteenanto mahdollisuuksia on? .....	33
5.5	Asiakkaan palvelupolut Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatka-alueella.....	33
6	<b>TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>43</b>
6.1	Tiedon kerääminen .....	43
6.2	Asiakkaan palvelupolun tarkastelu taustamateriaalin kontekstissa .....	44
6.3	Loppusanat .....	47
	<b>LÄHTEET .....</b>	<b>49</b>

## Kuvio- ja kuvaluettelo

Kuvio 1 kartta	9
Kuvio 2 Kävijöiden harrastamien aktiviteettien jakaantuminen kyseisellä käyntikerralla Lauhanvuoren kansallispuistossa.....	12
Kuvio 3 Kävijöiden eri harrastusten jakaantuminen kyseisellä käyntikerralla Hämeenkanalla .....	15
Kuvio 4 Kävijöiden viisi suosituinta käyntikohdetta Lauhanvuoren kansallispuistossa.....	36
Kuvio 5 Kävijöiden viisi suosituinta käyntikohdetta Hämeenkanalla .....	37
Kuvio 6 Kartta Lauhanvuoren kansallispuistosta (Metsähallitus 2012)	41
Kuvio 7 Hämeenkanan harjoitus- ja monikäyttöalueen kartta, kartta perustuu Hämeenkanan kävijätutkimukseen (Konttinen 2013a) .....	47
Kuvio 8 Syyt Hämeenkanalle saapumiseen	48
Kuva 1 Spitaalijärven keittokatos (Rikala 2013).....	4
Kuva 2 Kontaktipisteenä opastaulu.....	19
Kuva 3 Ryhmämatkalaisia havainnoimassa Lauhansarvessa .....	34
Kuva 4 Hämeenkanalla polkuja risteilee ja opasteiden on oltava hyviä, jotta kuljijat eivät eksy reiteiltä (Rikala 2012)	49

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>Palvelumuotoilu</b>	Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden kehittämistä muotoilun menetelmiä hyödyntäen, niin että syntyy liike-toiminnallista lisäarvoa tai muuta hyötyä. Kehittämisessä korostuu palvelutapahtuman kokeminen yksilön näkökulmasta. Palvelumuotoilun keskeisiä käsitteitä ovat palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet.
<b>Palvelupolku</b>	Asiakkaan kokema tapahtumien sarja. Yksilön kokemaan palvelupolkuun vaikuttavat suunniteltu palvelun tuotantoprosessi sekä yksilön omat valinnat
<b>Palvelutuokio</b>	Palvelun toimittamisen keskeinen kohtaaminen, jossa asiakas ja palveluntarjoaja ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään. Palvelutuokio muodostuu useasti useista eri kontaktipisteistä.
<b>Kontaktipisteet</b>	Tiloja, ympäristöjä, esineitä, prosesseja ja ihmisiä joiden kautta asiakkaat kokevat palvelun.

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön tausta

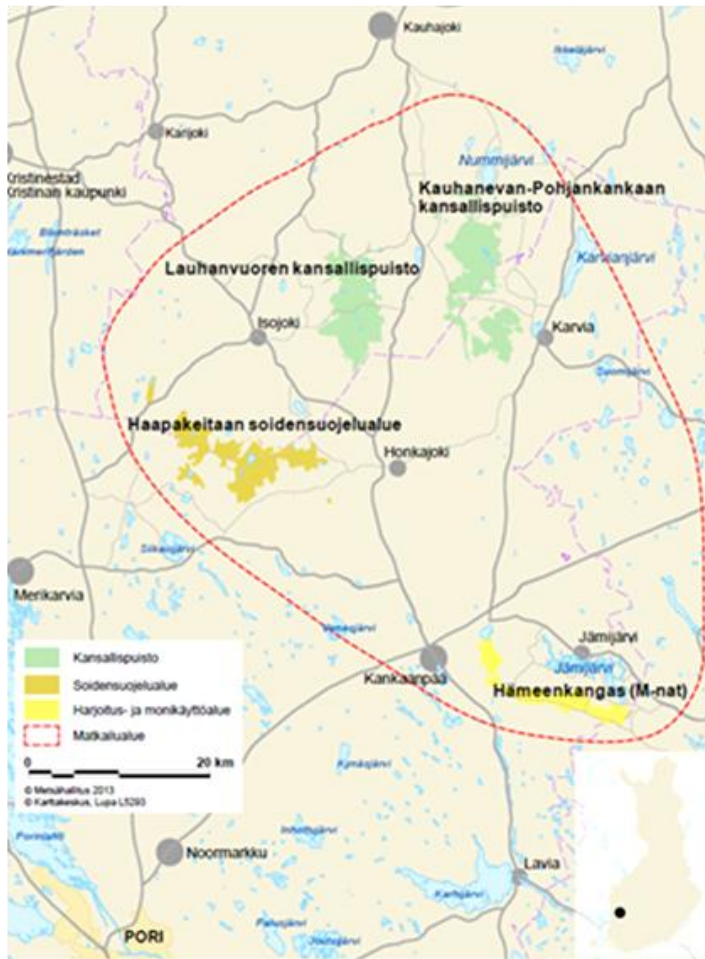
Opinnäytetyö käsittelee Asiakkaan palvelupolkua Metsähallituksen hallinnoimalla ja hoitamalla Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueella. Työtä tehdään Lauhanvuoren – Hämeenkaan luontomatkailualueen asiakaspalveluverkoston kehittäminen hankkeelle, jonka projektipäällikkönä ja työnohjaajana Metsähallituksesta toimii Terttu Konttinen.

Opinnäytetyön pääongelmana on palvelujen saavutettavuus ja käytettävyys kävijöiden näkökulmasta ja tätä ongelmaa on lähdetty selvittämään Asiakkaan palvelupolku -työkalua apuna käyttäen. Asiakkaan kulkema palvelupolku on jaettu osiin ja jokaista palvelupolun osaa tarkastellaan erikseen. Aihetta lähestytään sekä yksittäisen että ryhmämatkailijan näkökulmasta.

Kun opinnäytetyötä lähdettiin ideoimaan, ajatuksena oli, että tarkastellaan Lauhanvuoren kansallispuistossa ja Hämeenkaalla kuinka Metsähallituksen ja näiden yhteistyöyritysten palvelut toimivat retkeilijän näkökulmasta, niin verkossa kuin paikanpäällä retkeilyalueilla. Asiakkaan palvelupolku -työkalu on erinomainen silloin kun halutaan tarkastella palveluita asiakkaan näkökulmasta. Metsähallituksen yhteistyöyritykset eivät kuitenkaan innostuneet lähtemään mukaan palvelupolkujen kehittämiseen tämän työn puitteissa.

Asiakkaan palvelupolun tekoa varten käytössä ovat Metsähallituksen tekemät kävijätutkimukset Lauhanvuoren kansallispuiston (Konttinen 2013a) ja Hämeenkaan alueilta (Konttinen 2014a). Opinnäytetyötä tehdessä on vierailtu Lauhanvuoren kansallispuistossa ja Hämeenkaan virkistys- ja monikäyttöalueella tätä työtä varten ja havainnoitu ja haastateltu ryhmämatkailijoita.





Kuvio 1 Lauhanvuoren–Hämeenkankea luontomatkailualueen kartta. (Metsähallitus 2013)

Työ etenee niin, että johdannon loppuosassa käsitellään Lauhanvuoren kansallispuiston ja Hämeenkankea luontomatkailualueen perustietoja, jotta lukijalle muodostuu kuva, millaisissa maisemissa asiakkaat liikkuvat. Teoreettisessa taustassa perehdytään aikaisempiin tutkimuksiin ja tulevaisuuden näkyymiin alueella näiden tutkimusten valossa sekä kerrotaan matkailutuotteesta palveluna, palvelumuotoilusta ja palvelupolusta. Tutkimusongelmaa lähestytään palveluiden kehittämisen ja saavutettavuuden näkökulmasta. Tutkimusmenetelmät ja aineisto -luvussa käsitellään käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja luodaan läpileikkaus aiemmista tutkimuksista, joita tässä työssä on hyödynnetty. Tulokset -luvussa käsitellään asiakkaan palvelupolkuja alueeseen tutustumisesta jälkimarkkinointiin. Tarkastelu ja johtopäätökset -luvussa tarkastellaan työtä ja sen vaikutuksia tavoitteisiin ja tutkimusongelmaan nähden sekä summataan työn tulokset.

## 1.2 Lauhanvuoren kansallispuisto

Lauhanvuoren kansallispuisto sijaitsee Isojoen ja Kauhajoen kuntien alueella Etelä-Pohjanmaan ja Satakunnan rajan tuntumassa. Lauhanvuoren laki kohoaa 231 metriä merenpinnan yläpuolelle, selvästi ympäristöään ylemmäs ja on Länsi-Suomen korkein kohta. Lauhanvuoren rinteet ovat loivat ja metsäiset, joten korkeuseroa on vaikea havaita. Viime jääkauden jälkeiset veden liikkeet ja Itämeren vaiheet ovat jättäneet merkkinsä myös Lauhanvuoreen. Vuoren neliökilometrin kokoinen lakialue on vedenkoskematon huippu, joka paljastui noin 10 000 vuotta sitten mannerjäätikön vetäytyttyä seudulta. Lauhanvuoren laki oli yksinäinen saari Ruotsiin asti ulottuneella ulapalla. Tuhannen vuoden ajan meri muokkasi Lauhanvuoren rinteitä ja jäätiköiltä virrannut vesi on kovertanut Lauhanvuoren rinteisiin uomia ja kasannut rantavalleja. Veden työnä syntyneet, vieläkin lähes kasvittomat, mutta jäkäläpeitteiset rantakivikot, kivijadat, ovat Lauhanvuorelle tyypillisiä muodostelmia. (Metsähallitus 2015).

Lauhanvuorella pääosissa ovat maa- ja kallioperän muodostumat sekä jääkauden jäljet. Lauhanvuorelta löytyy hiekka- ja rapakivien lisäksi vanhoja dyynejä ja muinaisrantoja. Vaihtelua maisemaan tuovat pulppuavista lähteistä alkunsa saavat kirkasvetiset luomat. (Nousiainen 2004, 14.)

Lauhanvuoren kasvillisuudessa näkyvät muinaisen Itämeren vaiheet. Ylin muinainen ranta on nyt 203 metriä merenpinnan yläpuolella. Meren koskemattomalla laella ravinteet ovat säilyneet ja laki on saanut peitteekseen rehevän sekametsän. Merien huuhtomilla rinteillä sen sijaan kasvaa karuhkoa jäkälä- ja kanervavaltaista mäntymetsää. Lauhanvuoren kansallispuiston suoluonto on monipuolinen. Tyypillisiä ovat erityisesti pienehköt, hiekkapohjaiset keidassuot. Vallitsevia suotyyppejä ovat kuitenkin karut nevat ja rämeet.

Ihmisen jälkiä Lauhanvuorella ovat suoralinjaiset palokujat, tervahaudat ja myllynkiviteollisuuden jälkensä jättämät myllykivien ahiot (Retki Etelä-Pohjanmaan luontoon 2002, 56).

Lauhanvuorella käy vuosittain noin 10 000 kävijää. Kansallispuistossa vierailee pääosin paikallisia ihmisiä, jotka tulevat puistoon päiväretkelle. Suosituimmat koh-

teet puistossa ovat Spitaalijärvi, Lauhanvuoren näkötorni ja Kivijata (Konttinen 2013b).



Kuva 1 Spitaalijärven keittokatos (Rikala 2013).

Metsähallituksen palvelut Lauhanvuoren kansallispuistossa kävijöille ovat Konttisen mukaan:

- Näkötorni Lauhanvuoren laella
- Keittokatos, kaksi tulentekopaikkaa, telttailualue ja laituri Spitaalijärvellä
- Telttailualueet ja tulentekopaikat Ahvenlammilla ja Kaivolammilla
- Palaneen Lauhan kämpän pihapiiri
- Kesäretkeilyreitti 20,5 km
- Rantapolku 3 km
- Pitkospuupolkua 2,7 km
- Hiihtolatu 27 km
- Paikallinen pyöräreitti 10,3 km
- Valtakunnallinen pyöräreitti 5,7 km
- Pysäköintialueita 7 kpl

Luontoon.fi sivuilla tiedot hiihtoreittien ja retkeilyreittien osalta ovat erilaiset, mutta oman näkemykseni ja kokemuksen mukaan Konttisen tieto on tarkempi. Nämä palvelut ovat kaikkien retkeilijöiden vapaasti käytettävissä.



Kuvio 2. Kävijöiden harrastamien aktiviteettien jakaantuminen kyseisellä käyntikeralla Lauhanvuoren kansallispuistossa. Vastaajat saivat valita maksimissaan kolme tekemäänsä asiaa.

Yrittäjien käyttäessä Metsähallituksen hallinnoimia alueita ja palveluvarustusta tehdään yhteistyösopimus yrityksen ja Metsähallituksen luontopalvelujen välillä. Käyttöoikeussopimuksella yrittäjällä on oikeus käyttää sovittuja retkeilyrakenteita ja muuta palveluvarustusta yritystoiminnassaan. Käyttöoikeussopimus on maksullinen ja siinä sovitaan myös yhteisestä markkinoinnista, viestinnästä ja kestävän käytön periaatteista. Alueiden lähellä sijaitsevat yritykset, jotka eivät järjestä kaupallisia retkiä Metsähallituksen alueille mutta tarjoavat esimerkiksi majoitusta itsenäisesti suojelualueilla vieraileville asiakkaille, voivat solmia maksuttoman yhteistyösopimuksen Metsähallituksen kanssa. Silloin kyse on kestävän luontomatkoilun edistämisestä yhdessä ja markkinointiyhteistyöstä. (Konttinen 2013a, 22–23.) Kun yritys on tehnyt yhteistyösopimuksen Metsähallituksen kanssa, saa hän näkyvyyttä muun muassa luontoon.fi sivuilla. Eri kansallispuistojen välillä on kuitenkin huo-

mattavia eroja siinä, kuinka niitä mainostetaan esimerkiksi sopimusalueen luontokeskuksissa.

Lauhanvuoren kansallispuistossa oli Luontoon.fi sivuston mukaan marraskuussa 2014 kymmenen yhteistyöyrittäjää, joista kaksi toimii Lauhanvuoren kansallispuiston välittömässä läheisyydessä. Lisäksi kaksi muuta yrittäjää toimi pääsääntöisesti Lauhanvuoren alueella oppaina. *Muurahaisen luontotuvan* ostaneen Hannu Uusi-hongon yhteystiedot löytyvät sivuilta, mutta varsinaista toimintaa Muurahaisessa ei ainakaan toistaiseksi ole. Varsinaisia Lauhanvuoren alueella toimivia yrityksiä listalla on neljä, vaikka kaikki yritykset palvelevat Lauhanvuorella kävijöitä, jos heiltä palvelun etukäteen tilaa. Asiakkaan poluissa olen tarkastellut alueelta kolmea yritystä, *Lauhansarvea*, *Marian luontoaerioita* ja oppaana toimivaa Ismo Nousiaista *Taikapolusta*. Nämä kolme yritystä tekevät aktiivisesti alueella yhteistyötä niin markkinoinnissa kuin asiakaspalvelussa.

### 1.3 Hämeenkaan harjoitus- ja monikäyttöalue

Hämeenkaan harjoitus- ja monikäyttöalue sijaitsee Kankaanpään, Jämijärven ja pieneltä osaltaan myös Ikaalisten kuntien alueella. Hämeenkanngas on harjoitus- ja monikäyttöaluetta, joka on siirretty puolustusministeriöltä Metsähallituksen hoidettavaksi vuonna 2002. Se on ensisijaisesti puolustusvoimien harjoitusalue, jossa myös retkeilijät voivat liikkua. Erityisalueet liikkumisrajoituksineen rajaavat virkistyskäyttöä jonkin verran. Suurin osa Hämeenkaan metsistä on talouskäytössä, mutta luonnonarvoiltaan edustavimmat kohteet ovat suojelualueita, yhteensä 644 hehtaaria (Konttinen 2014a, 9).

Seudun korkein kohta eli Soininharjun laki yltää 184,5 metrin korkeuteen merenpinnasta. Hämeenkanngaalla tavataan vielä koko Suomessa harvinaistuneita harjujen kasvilajeja, kuten hietaneilikkaa ja harjukeltaliekoa. Niiniharjun metsälehmukset ovat Hämeenkanngaalla muistona viime jääkauden jälkeisistä lämpimimmistä ilmastojaksoista.

Hämeenkanngaalla on runsaasti suppia, hiekkaan hautautuneiden jäälohkareiden sulamisen seurauksena syntyneitä harjukuoppia, jotka Jämijärvellä tunnetaan ni-

mellä *vati*. Näyttävimmät näistä ovat Isovati ja Pikkuvati Jämin lomakeskuksen lähellä. Koivistonharjulla sijaitsee seudun syvin suppa eli 25 m syvä Koivistonvati.

Hämeenkanalla on myös laaja pohjavesivarasto ja sen reunoilla on runsaasti lähteitä. Kuuluisimmat lähteet ovat Kuninkaanlähde ja Uhrilähde. (Neuvonen 2006, 86.)

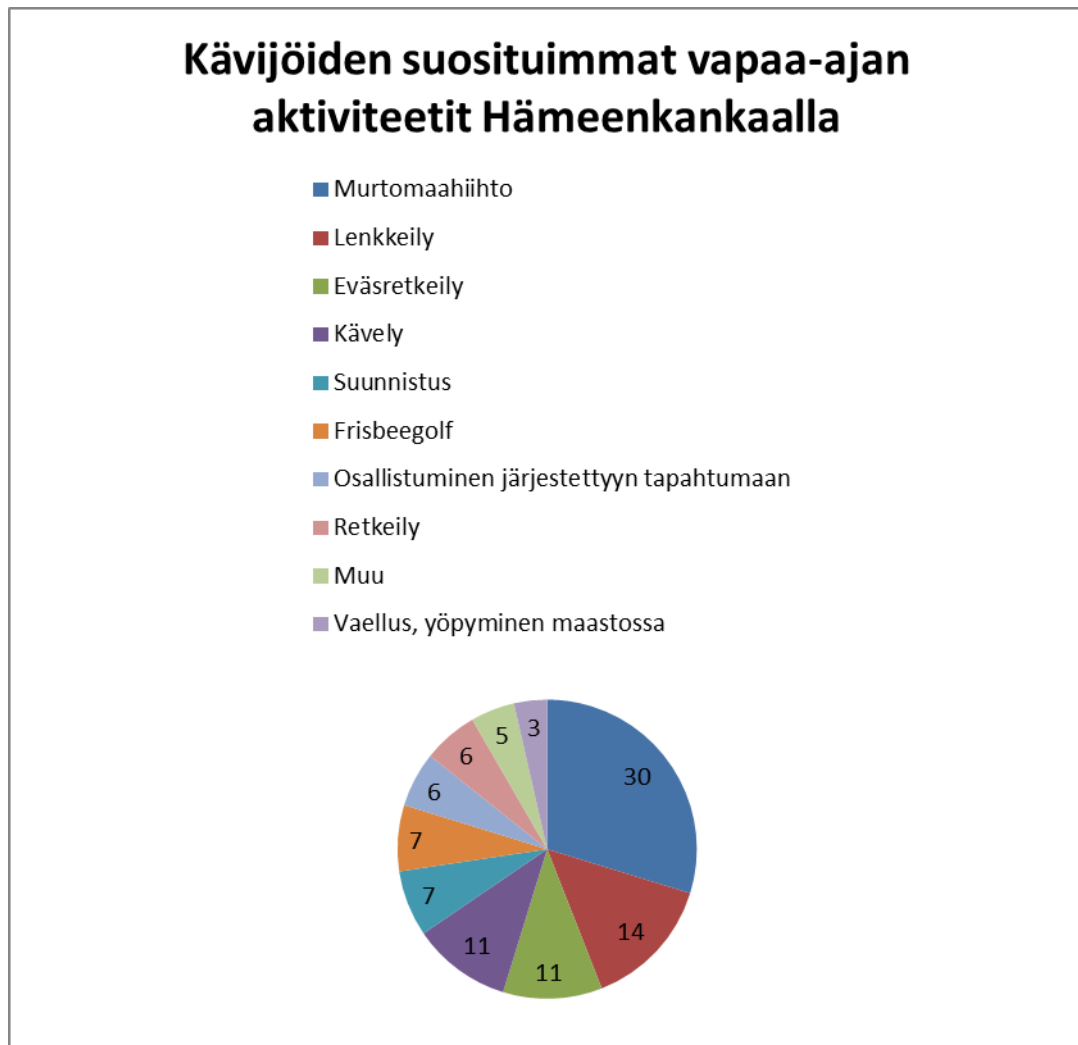
Hämeenkaan alueella on runsaasti mahdollisuuksia luontomatkailuun ja alueella vieraili vuonna 2013 Metsähallituksen laskureiden mukaan 67 900 kävijää (Konttinen 2014a, 10). Luontoliikuntapalvelut keskittyvät Hämeenkanalla Jämin ilmailu- ja matkailukeskukseen, Kuninkaanlähteen leirintäalueen tuntumaan ja varuskunnan lähellä sijaitsevan Viidentienristeyksen ympäristöön.

Hämeenkaan alueen palveluja retkeilijöille:

- satoja kilometrejä reittejä, polkuja ja uria
- Harjuluontopolku 4,5 km
- Koivistonkierros 4,5 km
- alueen läpi kulkee kaksi kansallista pyöräilyreittiä, joiden numerot ovat 23 ja 44.
- pysäköintialueita reittien lähtöpisteissä
- tiheä laavu- ja kotaverkosto, joista kolme huollettua kotaa ja yhdeksän huollettua laavua. Huolletuista kodista/laavuista kuuden yhteydessä on käymälät
- yksi kota (Niinikota) ja kaksi laavua (Ruskalaavu ja Koivistonharju) jotka soveltuvat liikuntaesteisille, molemmilla laavuilla on myös inva-käymälät
- kaksi asuntovaunualuetta (Jämi ja Kuninkaanlähde)
- vesipisteitä Jämällä, Kuninkaanlähteellä ja Niinisalon varuskunnan sotilas-kodissa, kaivot Viidentienristeyksessä, Ruskalaavulla ja Koivistonvadilla
- alueella on yksityisiä ravintola- ja kahvilapalveluja, majoitusta ja ohjelmapalveluyrittäjiä.

Hämeenkaan harjoitus- ja monikäyttöalue koostuu sekä suojelualueesta että talousmetsistä, jotka ovat retkeilijöiden ja matkailuyrittäjien käytettävissä. Reittien käytöstä ja tapahtumien järjestämisestä yritykset tekevät sopimukset Metsähalli-

tuksen metsätalouden tulosalueen kanssa, toisin kuin yleensä silloin, kun alueen hoidosta vastaa luontopalvelut. Alue on ensisijaisesti Puolustusvoimien käytössä, joten kaikissa sopimuksissa on osapuolena myös Puolustusvoimat. (Konttinen 2013b, 23).



Kuvio 3 Kävijöiden eri harrastusten jakaantuminen kyseisellä käyntikerralla Hämeenkankaalla

Jämillä on runsaasti erilaisia majoitus-, matkailu- ja ohjelmapalveluyrityksiä ja siellä järjestetään vuosittain runsaasti suuria yleisötapahtumia, tänä vuonna mm Suomen mestaruushiihdot. Asiakkaan palvelupolkua tehdessä on tutkittu luontoon.fi sivujen lisäksi Jämin sekä paikallisten yrittäjien omia internetsivuja, jotta on voitu analysoida palvelupolkuja palveluiden varausta ja sitä kuinka asiakkaat löytävät tiedot ennen matkaa.

Internet -sivujen ja matkaoppaiden lukemisen lisäksi olen vierailut molemmilla alueilla kesän 2014 aikana ja tutustunut alueisiin ja alueilla oleviin yrityksiin asiakkaan roolissa. Lauhanvuoren alue ja yrittäjät ovat minulle entuudestaan tuttuja, koska olen toiminut siellä luontomatkailuyrittäjänä Muurahaisen luontomatkailukeskuksessa vuosina 2008–2010 ja tehnyt yhteistyötä alueen muiden yrittäjien kanssa.



## 2 TEOREETTINEN TAUSTA

### 2.1 Aikaisemmat tutkimukset aiheesta

Palvelumuotoilun eli Service Designin historia ulottuu kauas, aina vuoteen 1984, jolloin Hawardin yliopiston julkaisu ”Haward Business Review” julkaisi artikkelin aiheesta. Ensimmäisestä julkaisusta siihen päivään, kun palvelumuotoilun opiskelu tuli mahdolliseksi oppilaitoksissa meni seitsemän vuotta. Ensimmäisenä oppilaitoksena maailmassa Kölnin kansainvälinen muotoilukoulu aloitti Service Designin opetuksen vuonna 1991. (Moritz 2005, 66.)

Suomessa ensimmäinen palvelumuotoilua koskeva opinnäytetyö on tehty vuonna 2007 Taideteolliseen korkeakouluun otsikolla ”Mitä on palvelumuotoilu?” tekijänä Mikko Koivisto. Matkailun osalta olen ensimmäisen kerran tutustunut aiheeseen *Matkailun kehittäjän käsikirjassa* (Garcia-Rosell ym. 2010), joka on julkaistu Lapin korkeakoulukonsernin matkailualan koulutus- ja tutkimusinstituutin toimesta. Vuonna 2011 palvelumuotoilu löi itsensä läpi Suomessa ja silloin julkaistiin kaksi tätä aihe piiriä käsittelevää kirjaa (Miettinen 2011, Tuulaniemi 2013.)

Asiakkaan palvelupolusta ei ole tehty aiemmin Metsähallitukselle opinnäytetyötä. Palvelupolkua käytetään työvälineenä Metsähallituksessa palvelujen tuotteistamiseen ja palveluiden arviointiin suunnatuissa työpajoissa yhteistyöyrittäjille. Lapissa asiakkaan palvelupolkua on alettu vuonna 2014 Kansallispuistot kärkituotteeksi hankkeen avulla hyödyntämään myös Lapin alueen kansallispuistojen kehittämisessä.

Lauhanvuorelta ja Kauhanevan–Pohjankankaan alueelta on tehty kävijätutkimukset ja yhteinen yritystutkimus vuonna 2007 (Kuivinen 2010a ja b). Tutkimuksia hyödynnettiin Lauhanvuoren alueen hoito- ja käyttösuunnitelmassa, joka on vielä ympäristöministeriössä hyväksyttävänä (Kalpio 2011) Viimeisin kävijätutkimus Lauhanvuoren kansallispuistosta on tehty vuosina 2012–2013. Tutkimuksella selvitettiin puiston kävijärakennetta ja mitä kävijät puistossa tekivät sekä kartoitettiin heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään puistosta, sen hoidosta ja kehittämistarpeista. (Konttinen 2013b, 14).

Hämeenkaakalle on tehty Hämeenkaakaan monikäyttö- ja harjoitusalueen sekä Natura 2000-alueen hoito- ja käyttösuunnitelma vuonna 2008. Yritystutkimus Lauhanvuori–Hämeenkaakalle on tehty vuonna 2013 (Konttinen 2013b) ja Lauhanvuori–Hämeenkaakaan alueen luontomatkailusuunnitelma vuonna 2013 (Konttinen 2014b).

Sekä Satakunnan että Etelä-Pohjanmaan maakunnissa on saatu viime vuosina valmiiksi uudet tai uudistetut matkailustrategiat. Satakuntaliitto julkaisi omansa vuonna 2012 ja Jämi mainittiin siinä yhdeksi matkailun keihäänkärjistä (Satakuntaliitto 2012) Etelä-Pohjanmaan matkailustrategia vuosille 2013 – 2017 julkaistiin vuonna 2013. (Kortesluoma 2013).

Vuonna 1997 valmistui luontomatkailukäytön yleissuunnitelma Lauhanvuoren kansallispuiston ympäristöön. Suunnitelma laadittiin Etelä-Pohjanmaan liiton sekä Kauhajoen ja Isojoen kuntien rahoituksella yhteistyössä Teknillisen korkeakoulun ja Helsingin yliopiston kanssa (Muukka & Koponen 2000.)

Lauhanvuoren kansallispuiston ja Hämeenkaakaan harjoitus- ja monikäyttöalueen viimeisimpiä kävijätutkimuksia käytetään tässä työssä tutkimusmateriaalina asiakkaan palvelupolkua luotaessa.

## **2.2 Tulevaisuuden näkymiä Lauhanvuoren –Hämeenkaakaan luontomatkailualueella**

Kansallispuistot ja muut suojelu- ja virkistysalueet ovat suosittuja luontomatkailukohteita. On tärkeää tuntea kävijät ja näiden alueiden käytön luonne, jotta kasvavien kävijävirtojen kielteisiä vaikutuksia voidaan minimoida. Lisäksi kävijöiden tunteminen helpottaa markkinointistrategioiden luomista ja sellaisten viestintäkanavien löytämistä, joilla asiakkaat saavutetaan. Tavoitteena Metsähallituksella on tarjota kävijöille laadukas elämys suojelu- ja virkistysalueilla vaarantamatta luontoa, alueen olennaista vetovoimatekijää. (Konu & Kajala 2012, 9.)

Lauhanvuoren – Hämeenkaakaan luontomatkailusuunnitelmassa nostettiin esille neljä tavoitetta, joita lähdetään kehittämään. Nämä ovat: 1) tunnettuuden ja vetovoiman lisääminen luontomatkailualueena kotimaassa ja kansainvälisesti, 2) alu-

een profiloituminen luonnon ja lihasvoimalla liikkumisen keitaaksi kestävä matkailua noudattaen, 3) alue on asiakkaiden saavutettavissa ja 4) alue tarjoaa puhtaiden luonnonantimien lisäksi koettavaa, nähtävää ja tekemistä kaikille. (Konttinen 2013b).

Etelä-Pohjanmaan matkailustrategiassa vuosille 2013–2017 Lauhanvuoren luontomatkailualue Isojoella nähdään yhtenä nousevana matkailukohteena (Kortesuoma 2013, 60). Ilmeisesti matkailustrategiassa tarkoitetaan Lauhansarven aluetta matkailupalveluineen, sillä tämä sijaitsee Isojoen puolella ja siellä on mahdollisuus käyttää mm. ravintolapalveluita, mökkimajoitusta, sahtiopisto, tanssilava, kappeli ja hierontapalveluja. Matkailun nouseville kohteille yhteinen piirre on, että niiden tämänhetkinen asiakaskunta on verrattain rajattu, pieni ja yhdenmukainen ja alue houkuttelee vain tietyntyyppisiä asiakassegmentin kävijöitä. Näiden kohteiden palvelutarjonta ja kapasiteetti on viime vuosina saanut kasvusysäyksen, mutta alue edellyttää vielä kehittämistä houkutellessaan laajempia asiakasvirtoja. (Kortesuoma 2013, 60.)

Matkailutoimijoiden yhteistyö ja verkostoituminen ovat alueen kehittymisen ehto. Matkailun kehittymisen ehtona nähdään asiakaslähtöinen ja katkeamaton tuotteistus- ja palveluprosessi. Tuotteiden ja palvelujen kehittämisen keskiössä on asiakas. Asiakkaan palvelupolussa tarkastellaan tuotetta nimenomaan asiakkaan näkökulmasta ja näin tämä opinnäyte kytkeytyy myös tulevaisuuteen ja matkailun kehittämiseen alueella.

### **2.3 Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueen harrastus- ja liikkumismahdollisuudet**

Luontomatkailualue tarjoaa puitteet monenlaiseen liikuntaan ja harrastamiseen. Matkailijoiden on helpompi tulla toteuttamaan omatoimisia päiväretkiä kuin viipyä pidempään ostaen palveluita alueen matkailuyrittäjiltä. Lauhanvuoren hoito- ja käyttösuunnitelmassa luvataan kehittää palveluita kävelemään, ratsastamaan, pyöräilemään ja hiihtämään tuleville omatoimimatkailijoille (Kalpio 2011, 68).

Alueilla on runsaasti helppokulkuisia reitistöjä kävelijöille mutta vaativuuttakin reiteistä löytyy reittien pituuksien ja korkeuserojen muodossa. Lisäksi Lauhanvuorella osittain rikkinäiset ja sadesäällä liukkaat pitkospuut saattavat aiheuttaa ongelmia osalle kävelijöistä. Kansallista reittiluokitusta alueen retkeilyreiteille ei ole vielä tehty. Luontomatkailualueella on myös retkeilyä tukevia rakenteita, kuten keittokatoksia ja laavuja. Näille sallituille tulentekopaikoille polttopuut on huolehdittu Metsähallituksen toimesta. Hämeenkanalla laavuverkosto on Suomen tiheimpiä ja siellä Metsähallitus on katsonut, että kaikkia laavuja ei ole tarkoituksenmukaista huoltaa. Ennen retkeä polttopuilla varustetut laavut voi tarkistaa Luontoon.fi sivustolta.

Sekä Lauhanvuori että Hämeenkanas sopivat hyvin pyöräilyyn. Opastetuista, kansallisista pyöräilyreiteistä n:o 47 kulkee Karviasta Kristiinankaupunkiin Lauhanvuoren poikki. Reittiä voi seurata ruskean polkupyörällä varustetun kilven perusteella. Maastopyöräilyyn sopivia reittejä löytyy sekä Hämeenkanalta että Lauhanvuorelta. Hämeenkanalla on Jämiltä merkitty 23 kilometrin mittainen reitti Ikaalisten kylpylään. (Raipala 2015, 15.) Kauhajoella on aikoinaan tehty kaksi maastopyöräreittiä, jotka ovat kulkeneet Kauhanevan ja Lauhanvuoren kansallispuistojen läpi, mutta reittejä ei huolleta ja viitoitukset ovat lahonneet ja kaatuneet eikä karttaakaan ole enää saatavissa paperiversiona. Internetistä se löytyy osoitteesta [www.suupohja.fi/reitit](http://www.suupohja.fi/reitit). Lauhanvuoren hoito- ja käyttösuunnitelmaan (2011) on merkitty ratsastus ja pyöräilyreittejä, jotka kulkevat vanhoja teiden pohjia.

Retki- ja kuntohiihto on talvisista lajeista suosituimpia sekä Hämeenkanalla että Lauhanvuorella. Kunnat ja kyläyhdistykset pitävät hiihtolatuja yllä myös Metsähallituksen mailla. Lauhanvuoren hoito- ja käyttösuunnitelmassa (Kalpio 2011, 47) luvataan tavoitteeksi hiihdon osalta, että talvikäyttöä tuetaan parantamalla hiihtomahdollisuuksia perustamalla alueelle vakituiset hiihtoreitit ja mahdollisuus myös luisteluhiihtoon. Sekä Hämeenkanas että Lauhanvuori sopivat erinomaisesti myös lumikenkäkävelyyn ja umpihankihiihtoon, sillä mäntykanalla on lumen suu- siassa erittäin helppoa kulkea reittien ulkopuolella.

Ulkoiluharrastuksen valintaa ja ulkoiluun osallistumista ohjaavat monet eri tekijät. Ulkoilumotiivien pääryhmät liittyvät luontoon, vaihtelun tarpeeseen, terveyden ylläpitämiseen, itsensä toteuttamiseen ja kehittämiseen, sosiaalisiin suhteisiin, sosiaa-

liseen rooliin ja jopa tarpeeseen ja kiinnostukseen altruismiin eli toisten auttamiseen sekä vapaa-ajan viettoon (Hallikainen, Sievänen, Tuulentie & Tyrväinen 2014, 37.)

## 2.4 Matkailutuotteet palveluina

Matkailutuotteen palveluiden keskiössä on asiakas, joka ostaa ja käyttää palvelua. Matkailu on palveluala, jossa oman merkityksensä palvelukokemukselle antaa palveluympäristö puitteineen ja asiakkaita palvelevat ihmiset.

Yritykset, hallitukset ja yliopistot ympäri maailmaa ovat vasta heränneet siihen, että palvelut dominoivat globaalia ja ekonomista kasvua ja tuottavat koko ajan suuremman osuuden länsimaiden bruttokansantuotteesta. Palveluita ei ole kuitenkaan totuttu tuotteistamaan eikä muotoilemaan, niin kuin teollisuustuotteita, mutta tähän ollaan heräämässä ja erilaisia palvelumuotoilun työkaluja kehitetään jatkuvasti. (Bitner, Ostrom & Morgan 2007, 2.)

Vielä kymmenen vuotta sitten matkailumarkkinoinnin oppaassa (Albanese & Boender, 2003, 128) palvelu määriteltiin perinteisesti näin:

- palvelut ovat aineettomia
- palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti
- palvelut ovat heterogeenisiä.

Aineettomuudella viitattiin siihen, että ostohetkellä palveluja ei voida nähdä eikä kokea ja matkailupalvelujen laatua on vaikea viestiä. Kirjoittajat olivat myös sitä mieltä, että matkailupalvelujen tuottaminen nojaa asiakaspalvelutehtävissä olevien työntekijöiden suorituksiin, minkä vuoksi he pitivät matkailupalveluiden standardoimista vaikeana.

Palveluiden muotoileminen auttaa tuotteen määrittelyssä ja palvelulupausten täyttämässä, sillä muotoiltu palvelu on tarkkaan mietitty ja tuotteistettu. Juha Tuulaniemi (2013, 30) on löytänyt 12 erilaista palvelumääritelmää ja nostanut näistä esille neljä asiaa.

- palvelu ratkaisee asiakkaan jonkun ongelman
- palvelu on prosessi
- koemme palvelun, mutta emme omista sitä
- merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus.

Palveluita on perinteisesti mitattu määrällisesti, eli palvelun kuluttamisen jälkeen asiakkailta on pyydetty numeerista asiakaspalautetta. Ongelmana tässä toimintamallissa on, että huonon palvelukokemuksen jälkeen asiakasta ei enää kiinnosta yrityksen kehittäminen ja parannusehdotuksien antaminen. Lisäksi asiakaspalautteessa usein kysytään vain arvosanaa, ei kehittämisehdotuksia. (Tuulaniemi 2013, 30).

Tänä päivänä asiakaskokemuksen mittaamiseen keinot jaetaan passiivisiin ja aktiivisiin (Löytänä & Korteso 2011, 188.)

Passiivisia keinoja ovat:

- asiakkaan spontaanisti antama palaute
- palautelomakkeet ja palautelaatikat
- reklamaatioiden analyysit
- sosiaalisen median seuranta
- kohtaamisen analysointi (esim. puhelutallenteista ja sähköposteista)

Aktiivisia keinoja ovat:

- jatkuvat palautekyselyt eri kosketuspisteissä
- mystery Shopping tutkimukset
- biometriset mittaukset (esim. katseenseuranta)
- asiakaspaneelit
- asiakastyytyväisyystutkimukset

Kuten huomataan, uusia keinoja asiakastyytyväisyyden mittaamiseen ja palvelun arviointiin on tullut paljon. Yritykset ovat kiinnostuneita palautteesta ja asiakkaiden kokemukset halutaan nostaa esille palveluita suunniteltaessa ja kehitettäessä.

Matkailutuotteet ovat palveluita ja yleensä vielä erilaisten palvelupakettien yhdistelmiä. Matkailijana näemme matkamme kohteen eli matkailualueen yhtenä kokonaisuutena. Kun matkailija saapuu Lauhanvuoren kansallispuistoon, ei hän välttämättä erota mikä osa palvelusta on yksityisen kahvilayrittäjän palvelua ja mikä osa on Metsähallituksen luontopalveluiden osuutta. Kun esimerkiksi kansallispuistossa ei ole jätehuoltoa, voi retkeilijä päivän päätteeksi heittää roskapussinsa kahvilayrittäjän roskikseen, käytti hän kahvilapalveluja tai ei, jolloin kulut koituvat pienyrittäjän maksettavaksi. Myös mahdolliset kuljetus- ja opastuspalvelut koetaan usein samaan palveluun kuuluviksi, vaikka yrittäjiä olisi useampiakin.

Asiakkaat eivät erota käyttämiään palveluja erikseen vaan hahmottavat palvelut, joita käyttävät, yhtenä kokonaisuutena kuten lomansakin. Jos matkailijalta kysyy tämän loman jälkeen arvioita lomasta, kysely tuottaa kolme pääkohtaa:

- matkakohteen nimi
- kohteen yleisarvio
- mieleen jääneet palvelukokemukset, jotka tukevat yleisarviota.

Tämä todellinen asiakasnäkökulma on haaste matkailupalveluiden kehittämistyössä. Ei riitä, että yksittäinen palveluntarjoaja tarkistaa oman palvelunsa laadun vaan kaikkien asiakkaan kohtaamien palveluntarjoajien tulisi tarkastaa palvelunsa. Koska asiakas näkee ja kokee yksittäisenkin palvelun osana kokonaiskuvaa matkakohteesta, on matkailutuotetta tarkisteltava yksittäisen palveluntarjoajan ohella myös matkakohteen tasolla. (Tuulaniemi 2013, 262–263.) Tämä onnistuu tarkastelemalla asiakkaan palvelupolkua koko hänen matkansa ajan. Palvelupolun tarkastelu vaatii yrittäjiltä halukkuutta toimia yhdessä ja mahdollisesti luoda yhteisiä käytänteitä, jotta palvelusta tulisi tasalaatuinen.

## **2.5 Palvelumuotoilu**

Palvelumuotoilu perustuu käyttäjälähtöiseen suunnitteluun, jossa palvelunkäyttäjät ovat suunnittelun keskiössä (Tuulaniemi 2013, 66). Tämän vuoksi korostetaan ymmärrystä siitä, kuinka asiakkaat kokevat palvelun ja käyttävät sitä. Palvelun

tuottamiseen vaikuttavat olennaisesti niin asiakkaat, asiakaspalvelijat kuin erilaiset palveluun liittyvät esineet ja ympäristöt, jotka voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia. Kun tuotamme ratkaisuja ja arvoa erilaisiin tarpeisiin, on tärkeää ymmärtää ihmisen tarpeita ja toiminnan motiiveita, sillä näistä syntyy asiakasymmärrys. Palvelut usein kulutetaan osana muita palveluita ja tällöin on tärkeää myös ymmärtää, kuinka palvelun eri osat ovat yhteydessä muihin palveluihin ja kuinka nämä tukevat toisiaan.

Palvelumuotoilulla halutaan luoda sellaisia odotukset ylittäviä kokemuksia, jotka vetoavat käyttäjän tunteisiin, ovat selkeästi toteutettavissa ja käytettävissä sekä tuottavat lisäarvoa palveluun. Palvelumuotoilija havainnoi ja tulkitsee asiakkaiden tarpeita ja käyttäytymistä ja pyrkii löytämään erityisesti asiakkaiden tiedostamattomia tarpeita. (Löytänä & Korteso, 2011, 118.)

Palvelu on kuluttajan kannalta hankala ostettava, koska usein palvelut ovat lupauksia, eräänlaisia ehdotuksia, joita tarjotaan asiakkaille ostettavaksi. Kuluttaja voi ostaa koiravaljakkoajelun ja hän tietää pääsevänsä ajamaan valjakolla, mutta hän ei tiedä kuinka palvelu lopulta toimii ja vastaako se hänen odotuksiansa. Vaikka palveluissa on paljon kiinteitä osia, osa palvelun myymisestä on mielikuvien myymistä ja palvelu tapahtuu usein vasta ostotapahtuman jälkeen. Tällöin asiakas kokee palvelulupaukset joko tosiksi tai ne eivät vastaa hänen odotuksiaan, jolloin asiakas pettyy.

Palveluntuottaja pyrkii siis suunnittelemaan innovatiivisia ja asiakkaille hyödyllisiä ehdotuksia ja luomaan kuvan siitä ehdotuksesta, joka tulee todeksi tulevaisuudessa. On siis ymmärrettävää, että asiakasta voi epäilyttää kalliin palvelun ostaminen, koska hän ei saa sitä heti käsiinsä. Asiakkaan on vain luotettava, että tuolla jossain on lunastamani palvelutuote ja että se on käytössäni sitä halutessani. (Tuulaniemi 2013, 90–91). Palvelumuotoilu jäsentää palveluja ja asiakaskokemuksia uusilla käsitteillä, jotta palvelutuotteiden määrittely ja tuotteistus olisi konkreettisempaa ja hallittavampaa. (Koivisto 2011, 43). Palvelumuotoilun avulla asiakkaan palvelukokemusta voidaan suunnitella etukäteen ja palvelusta saadaan toimiva ja kokonaisvaltainen käsite koko palveluketjun ajaksi, jos näin halutaan ja siihen sitoudutaan.



## 2.6 Asiakkaan palvelupolku

Asiakkaan palvelupolku on yksi palvelumuotoilun työkaluista. Palvelu on prosessi, jossa palvelupolku kuvaa sitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. (Miettinen 2010).

Palvelupolun suunnittelussa lähdetään ideoimaan ensiksi mistä asiakas lähtee, mitä hän kohtaa matkalla, mistä hän pitää ja mistä ei, ketkä kulkevat matkan hänen kanssaan, mitä asiakas lopulta saavuttaa ja vastasiko se hänen toiveitaan (Manninen & Ugas 2012, 34.) Asiakkaan kokema arvoketju tulee ymmärtää arvoketjuna, jossa palvelun eri vaiheet tuottavat asiakkaalle hänen kaipaamaansa lisäarvoa. Siksi on tärkeää, että asiakkaan polku laaditaan kriittisesti, asiakkaan näkökulmaa ja lisäarvoa korostaen. (Tonder 2013, 97)

Palvelupolku-termi huomioi sen, että asiakkaan omat tarpeet, valinnat ja käyttäytymismalli ohjaavat palvelun kuluttamista niissä puitteissa, jotka palveluntuottaja tarjoaa. Palvelupolku on jokaisella asiakkaalla omanlainen, vaikka asiakkaat kulkisivatkin sen täysin identtisesti. (Koivisto 2011, 50.)

Jotta palvelupolkua voisi jäsenellä paremmin, täytyy palvelupolku ensin pilkkoa pienempiin osiin. Palvelumuotoilu käyttää näistä nimitystä *kontaktipisteet ja palvelutuokiot*.

*Kontaktipisteitä* on neljää tyyppiä: tilat, esineet, toimenpiteet ja ihmiset (Manninen & Ugas 2012, 34.)

Tilat: Palvelu toteutuu erilaisissa tiloissa, jotka voivat olla joko fyysisiä tiloja tai virtuaalisia, digitaalisia toimintaympäristöjä. Tiloilla on erittäin suuri vaikutus palvelun onnistumiseen. Fyysiset tilat sekä ohjaavat ihmisen käyttäytymistä että vaikuttavat olennaisesti asiakkaan mielialaan. Palvelutiloilla ja sen esineillä sekä palveluhenkilöstön toimintatavoilla asiakas pyritään ohjaamaan asiakkaille määritetyille toiminta-alueille. Virtuaalisissa tiloissa, esim. verkkosivuilla, ympäristö on olennainen palvelun kuluttamisen kannalta.

Esineet: Esineet sijoittuvat sekä tiloihin että ympäristöön. Niiden tarkoitus on synnyttää, ylläpitää ja lisätä vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Esineitä ovat muun muassa opastaulut, hinnastot ja pitkospuut.



Kuva 2 Kontaktipisteenä opastaulu (Rikala 2013)

Toimenpiteet: toimenpiteillä tarkoitetaan vuorovaikutustilanteita, joita tarvitaan palvelun eri vaiheissa. Palveluhenkilökunnan toimintaa mietitään etukäteen ja sovi- taan palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja. Asiakaspalvelijoiden toiminnassa vakioidaan esimerkiksi tervehdykset ja muut tietyt toimintatavat ja käyttäytymis- mallit.

Ihmiset: henkilöihin liittyvät kontaktipisteet ovat asiakas itse ja häntä palvelevat asiakaspalvelijat. Tyypillisimpiä asiakaspalvelijoihin liittyviä määrittelyjä ovat työ- asut ja käyttäytymiskoodit.

Asiakkaan palvelupolun kontaktipisteillä voidaan myös kuvata sitä, millaisia koke- muksia asiakkaille muodostuu eri kosketuspisteistä.

*Palvelutuokiot* ovat niitä jaksoja tai osapalveluja, joista palvelupolku muodostuu. Jokaiseen palvelutuokioon sisältyy useita kontaktipisteitä, joita muotoilemalla voi-

daan kehittää palvelutuokiota ja koko palvelupolkua. (Manninen & Ugas 2012, 34–35.)

Asiakkaan palvelupolku auttaa myös työntekijöitä ymmärtämään oma merkityksensä asiakkaan palvelukokemuksessa. Yrityksen työntekijöille voidaan tehdä omat palvelupolut asiakkaan palvelupolun rinnalle. Näin he näkevät oman roolinsa ja käyttäytymisensä merkityksen kokonaispalvelun osalta. Lisäksi he tietävät, mikä merkitys muilla yrityksen työntekijöillä on palveluiden kokonaislaadun osalta ja ymmärtävät palvelun kokonaisrakenteen paremmin.

Asiakkaan palvelupolkua voidaan myös käyttää kehittämisen apuvälineenä ja miettiä millainen olisi ideaalinen palvelukokemus. Tällöin luodaan hahmotelma siitä, millaisena yritys haluaisi asiakkaidensa kokevan palvelunsa. Kuinka työntekijät toimisivat eri kontaktipisteillä ja millaisessa palveluympäristössä asiakas viettäisi aikaansa. Visioimalla hyvin ideaalisen palvelupolun, esimerkiksi kuvittamalla sen tai tekemällä erilaisia videoita palvelun kulusta, palvelun suunnittelija ja palveluyrityksen henkilöstö ja omistajat saavat kokonaisnäkemystä siitä, kuinka asiakas kokee palvelun riippuen esimerkiksi siitä, miten tuotteet on aseteltu ja millaista värimaailmaa käytetään. (Bitner ym. 2007, 20).

### 3 TUTKIMUSONGELMA

#### 3.1 Palveluiden kehittäminen

Matkailun yritystoiminta on Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueella sesonkiluonteista ja yrittäjät tekevät sitä usein sivutoimisesti tai pienimuotoisesti. Yhteistyö yrittäjien kesken vaihtelee. Joillakin yrityksillä on pitkät perinteet yhteistyön tekemisessä ja osa yrittäjistä on tottunut toimimaan yksin. Luontomatkailun kehittyminen ja matkailijoiden saaminen pysymään alueella vaatisi kuitenkin yrittäjiltä yhteistyötä. Konttisen yritystutkimuksen (2013b, 20) mukaan palvelujen saavutettavuus on tärkein asia: matkailijalla on oltava tietoa alueesta, on osattava ja päästävä perille ja saatava palvelua niiltä palveluntarjoajilta, joita alueella on. Tarjonnan monipuolisuus vaikuttaa viipymään, joten kaikki mielenkiintoiset kohteet ja palvelut kannattaa pitää esillä. Keskeisimmät kehittämistoimet alueella ovat luontomatkailualuekokonaisuuden muodostaminen, reittien ja palvelurakenteiden kehittäminen, opastusviestinnän ja markkinoinnin kehittäminen sekä tuotekehitys. Kenen vastuulle tämä kehitystyö jää hankkeen loputtua, jäi tutkimuksessa epäselväksi.

Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueella Lauhanvuoren alue on vaille yleistä matkailuorganisaatiota ja jokainen yrittäjä markkinoi palvelujaan itse. Metsähallitus järjestää kerran vuodessa koulutuspäivän yhteistyösopimuksen tehneille yrittäjille. Hämeenkaan alueella markkinointia tehdään yhteisesti, mutta Metsähallituksen rooli alueen kehittäjänä yhteistyössä yrittäjien kanssa voisi olla suurempi.

Etelä-Pohjanmaan matkailustrategiassa mainitaan, että kaikissa matkailukeskitymissä kehittämistoimia tulee lähivuosina suunnata verkostoitumisen edistämiseen myös omaa keskittymää laajemmin. On toimittava keskittymäverkostoon kuuluvien matkailutoimijoiden palvelujen laadun kehittämiseksi sekä asiakkaalle tarjottavien palvelujen ostettavuuden helpottamiseksi niin etukäteen kuin paikan päällä kohteessa (Kortesuoma 2013, 42).

Asiakkaan palvelupolussa kuvaillaan ja samalla tutkitaan kuinka asiakas kokee palvelun ja toteutuuko hänen toiveensa ja odotuksensa luontoretkellä Lauhanvuoren ja Hämeenkaan alueilla. Palvelupolkua tarkastellessa voidaan miettiä, mitkä asiat tarvitsevat kehittämistä ja mihin asioihin voidaan kenties puuttua heti, jotta palvelu olisi asiakaslähtoisempää ja sujuvampaa.

### **3.2 Palvelupolun kehittäminen**

Jotta matkailutuotetta voidaan tutkia kokonaisvaltaisesti, on matkailija-asiakkaan kulkema palvelupolku ja sen kontaktipisteet mietittävä ja jäseneltävä. Tarkasteluun pitää sisällyttää varsinaisen palvelun lisäksi myös palvelun esi- ja jälkiaktiiviteetit.

Tänä päivänä matkailutoimijoita koulutetaan hyödyntämään palvelupolkuja erilaisissa koulutuksissa ja työpajoissa. Hankevetäjille on tehty Euroopan unionin rahoittamana kaikille avoin Palvelumuotoilun työkalupakki hankevetäjille, jonka voi ladata internetistä osoitteesta sdt.fi. Lisäksi yrittäjät, yrityksen tuotekehityksestä vastaavat ja asiakaspalvelussa toimivat henkilöt voivat myös erilaisten työkirjojen avulla itse lähteä kehittämään oman yrityksensä palvelupolkuja. Esimerkiksi kirjoissa Kasvunvara (2011) ja Matkailun kehittäjän käsikirja (2010) on hyvät mallit ja ohjeet itsenäiseen työskentelyyn. Tietokoneelle voi asentaa myös Customer journey canvas ohjelman, jos tykkää enemmän suunnitella asiakkaan palvelupolkuja tietokoneella, kuin käsin piirtämällä.

Esipalvelun kontaktipisteet (mainokset, matkailuesitteet, www-sivut, henkilökohtaiset suositukset) nostavat palvelun odotusarvoa ja ovat ensimmäisiä palvelun ja asiakkaan kontaktipisteitä. Esipalvelu muodostuu markkinointiviestinnästä, ensikäden tiedosta asiakkaalta toiselle kahdenkeskisessä vuorovaikutuksessa tai sosiaalisen median palveluissa. (Tuulaniemi 2013, 270.)

Tarkastellessa asiakkaan palvelupolun palvelutuokioita, mietitään kuinka ne vaikuttavat asiakkaan kokemuksiin. Kuuluuko palvelutuokioon kenties sellaisia kontaktipisteitä, joita siinä ei tarvita vai pitäisikö palvelun sujuvuuden lisäämiseksi palvelutuokioon lisätä joitakin kontaktipisteitä, kuten opasteita tai karttoja alueesta.

Usein yksittäinen palveluntarjoaja ei pysty tuottamaan kaikkiin asiakastarpeisiin palveluja, vaan esimerkiksi matkailualueilla osa yrittäjistä huolehtii majoituksesta ja toinen ohjelmapalveluista. Tämän vuoksi palvelupolkuun tulee mahdollisesti kartoittaa myös palveluja, joita muut palveluntarjoajat tuottavat. Palvelupolun avulla voidaan tarkastella, kuinka yritysten yhteistyö toimii ja onko palvelu kokonaisuudessaan riittävää vai pitäisikö palvelupolulle saada kenties uusia palveluntarjoajia, jotta asiakaskokemuksesta saataisiin luotua eheämpi kokemus. (Koivisto 2011, 51).

### **3.3 Palveluiden saavutettavuus**

Sähköisten ja vuorovaikutusta helpottavien kanavien käytön yleistymisen, on muuttanut matkailumarkkinointia ja ihmisten matkailuun liittyvää päätöksentekoa. Internetissä asiakkaat voivat tehdä reaaliaikaista hintavertailua ja saada toisilta kävijöiltä viimekäden tietoa kohteesta ja sen palveluista. (Tuulaniemi 2013, 270.) Tämä tiedonsaannin helpottuminen matkailijan näkökulmasta on muuttamassa matkailumarkkinointia mainonnan laadusta palvelun laatuun. Aidot ja ylivoimaisen laadukkaat palvelut voivat saada positiivisia suosituksia verkkoarvioinnissa.

Positiivisen asiakaskokemuksen kannalta keskeiset kontaktipisteet täytyy optimoida asiakastarpeita vastaaviksi ja nostaa esiin. Neutraalista kohtaamisesta ei juuri jää kokemuksia. Kun kohtaamisessa suoritettu aktiviteetti on ollut toimiva, nautinnollinen, hyödyllinen tai jopa kaikki odotukset on ylitetty, ovat kokemukset näistä kohtaamisista positiivisia. Jos kohtaamisissa on parantamisen varaa, ne eivät vastaa odotuksia tai ne ovat suuria pettymyksiä, asiakkaan kokemus on negatiivinen. Palveluketjun kontaktipisteiden vahvuuksien ja heikkouksien tunnistamisen jälkeen otetaan käyttöön muut menetelmät. Näitä muita menetelmiä ovat asiakastutkimukset, empatia eli asiakkaan tilanteeseen samaistuminen, arvonmuodostuksen jäsenitys, asiakasprofiilit ja asiakkaiden suunnitteluun osallistaminen. (Tuulaniemi 2013, 270.)

Tutkimusongelma keskittyy palvelupolkuun ja sen rakentamiseen, mutta sen yhteydessä tarkastellaan kuinka palveluja voitaisiin kehittää ja kuinka palvelut ovat asiakkaiden saavutettavissa. Lähestyn asiaa matkailijan näkökulmasta ja keskityn

Metsähallituksen tarjoamiin palveluihin. Tutkimusongelmaa olisi ollut mielenkiintoista laajentaa myös alueella toimiviin yrityksiin, mutta yrittäjillä ei ollut mielenkiintoa osallistua palvelupolun kehittämiseen ja toisaalta kesäaika oli huono tarkastelujakso yrittäjien tuottamille palveluille. Yritysasiakkaat, jotka käyttävät monen yrittäjän palveluita, ostavat palvelutuotteet yleensä syys-, talvi- ja kevät aikaan, mutta kesällä on hiljaista kesälomien vuoksi.

Tutkimusongelma on myös Metsähallituksen tekemä markkinointi Lauhanvuoren-Hämeenkaan luontomatkailualueella, alueiden näkyvyys luontoon.fi verkkosivuilla ja muilla Metsähallituksen sosiaalisessa mediassa ylläpitämällä sivuilla. Luontomatkailualueen asiakaspalvelua hoidetaan keskitetysti Seitsemisen luontokeskuksesta, joka sijaitsee Ylöjärvellä. Koska asiakaspalvelupiste sijaitsee 85 kilometrin päässä ja vain yksi matkailija yhdisti sen matkaansa Lauhanvuorelle tai Hämeenkaalle (Konttinen 2013a, 2014a liite 2), on kyseinen asiakaspalvelupiste jätetty pois tutkimuksesta. Tutkimusongelmasta on rajattu pois Metsähallituksen suhteet ja yhteistyö kuntien, matkailujärjestöjen ja muiden isojen toimijoiden kanssa näillä alueilla.

## **4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO**

### **4.1 Tutkimusmenetelmän valinta**

Tässä työssä kehitetään Metsähallituksen Lauhanvuoren –Hämeenkanne luontomatkailualueelle Asiakkaan palvelupolkua. Kehittämistyössä on tärkeää käyttää toisiaan täydentäviä menetelmiä rinnakkain. Tällöin saadaan monipuolinen kuva asiakkaan palvelupolun palvelutuokioista ja kontaktipisteistä, sillä henkilöt kokevat asiakkaan palvelupolun eri lailla riippuen heidän aikaisemmista kokemuksistaan ja tiedoistaan alueelta. Jos asiakas tulee ensimmäistä kertaa Lauhanvuorelle tai Hämeenkannealle, on esimerkiksi viitoituksella hänelle suurempi merkitys, kuin henkilölle joka käyttää aluetta lähes päivittäin.

Asiakkaan palvelupolun kehittäminen on toiminnallista tutkimusta. Asiakkaan palvelupolku on toiminnallinen, suuntautuu käytäntöön, pyrkii osaltaan muutoksiin ja on tavoitteellista toimintaa ja kohdistuu tiettyyn erityistapaukseen (Anttila 2006, 439).

### **4.2 Tutkimuksellinen kehittämistyön prosessi**

Kehittämistyön prosessissa ei ole tarkoitus kehittää palvelua uudelleen, vaan tarkoituksena on tuottaa asiakkaan kokemaan palvelupolkuun kehittämisideoita ja nostaa sieltä esille onnistumisia ja parannusehdotuksia.

Asiakkaan palvelupolkua lähdetään kehittämään tutustumalla Metsähallituksen tekemiin kävijä- ja yritystutkimuksiin ja opiskelemalla kirjallisuutta palvelumuotoilusta ja palvelujen tuotteistamisesta. Asiakkaan palvelupolkua tutkitaan yhteydessä ympäristöönsä ja tutkimusaineistoa kerätään useita menetelmiä käyttämällä, mm. haastatteluin, lähdemateriaalia tutkien ja havainnoinnin keinoin. Lisäksi käytetään kirjallista tutkimusaineistoa. Tutkimuksen tavoitteena on ilmiön eli asiakkaan palvelupolun kuvaaminen.

Haastattelu voidaan tehdä etukäteen suunnitellun tiukan kaavan mukaisena eli strukturoituna haastatteluna tai se voidaan toteuttaa avoimena haastatteluna.



Haastattelun suurena etuna muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna on, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti. Haastattelija pystyy myötäilemään haastateltavaa ja haastatteluaiheiden järjestystä ja hänellä on mahdollisuus tulkita vastauksia, koska hän voi esittää haastateltavalle lisäkysymyksiä ja tulkita hänen ruumiinkieltänsä. Postikyselyssä tällaista mahdollisuutta ei ole, vaan tutkija joutuu luottamaan vain kirjoitettuun sanaan. (Hirsjärvi ym. 2005, 194.)

Tässä työssä haastattelut on toteutettu yksilöhaastatteluina Lauhanvuoren kansallispuistossa ryhmämatkailijoiden palvelupolkua tarkasteltaessa. Haastateltavaksi valittiin ryhmämatkalaisten ja matkanjohtajan lisäksi linja-autokuljettaja, koska ryhmämatkalaiset harvoin kiinnittävät huomiota opasteisiin, parkkipaikkoihin tai esimerkiksi teiden kuntoon. He ovat maksetulla retkellä ja heillä on matkanjohtaja ja linja-autonkuljettaja, jotka huolehtivat retken sujuvuudesta.

Koska suoralla kysymisellä harvoin saadaan tarpeeksi syvällistä tietoa ihmisten tarpeista ja odotuksista, onkin tärkeää tutkia ihmisten toimintaa. Ihmisten toiminnasta nousevat esiin arvot ja todelliset toiminnan motiivit, samoin kuin tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet. Asiakkaan arkea ja potentiaalisia käyttötilanteita tutkimalla ja havainnoimalla löydetään lopulta ne arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joista uudet ideat kehitetään (Tuulaniemi 2013, 73). Havainnoinnin avulla saadaan tietää, toimivatko ihmiset todella niin kuin sanovat toimivansa, ja näin saadaan selville myös se, mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin avulla saadaan välitöntä tietoa yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä (Hirsjärvi ym, 202). Havainnointitutkimuksissa tutkimusajanjaksot ovat usein pitkiä, jopa useita vuosia (Vilka 2001, 100).



Kuva 3 Ryhmämatkalaisia havainnoimassa Lauhansarvessa (Rikala 2014).

Havainnointia tässä työssä on käytetty ryhmämatkailijoiden palvelupolkua selvitettävässä. Olin yhden ryhmän mukana heidän retkipäivänsä ajan Lauhanvuoren kansallispuistossa *Lauhansarvesta* Lauhanvuoren kansallispuistossa opastetun retken kautta *Marian luontoaterioille*. Havainnointi on ollut osallistavaa havainnointia ja olin kuin yksi ryhmäläinen päivän ajan osallistuja havainnoijana. En haastatellut havainnointini aikana juurikaan asiakkaita, mutta päivän päätteeksi teetin heillä yhden ryhmätyön asiakkaan palvelupolusta. Muistiinpanojen lisäksi otin valokuvia ja luonnostelin tilanteita.

### 4.3 Aineiston analyysi

Asiakkaan palvelupolun muodostamisessa käytetään apuna Metsähallituksen tekemiä kävijätutkimuksia, Metsähallituksen Luontoon.fi sivua, kirjoittajan omia kokemuksia alueista ja haastatteluja. Luontoon.fi sivu on Metsähallituksen verkkosivu, jota he markkinoivat porttina luontoon ja josta löytyvät kävijöille kaikki tarvittava informaatio retken suunnitteluun. Asiakkaan palvelupolun kontaktipisteiden analysointi perustuu Lauhanvuoren- ja Hämeenkaan asiakaskyselyiden avoimiin vastauksiin sekä ryhmämatkailijoille tehtyyn kyselyyn.

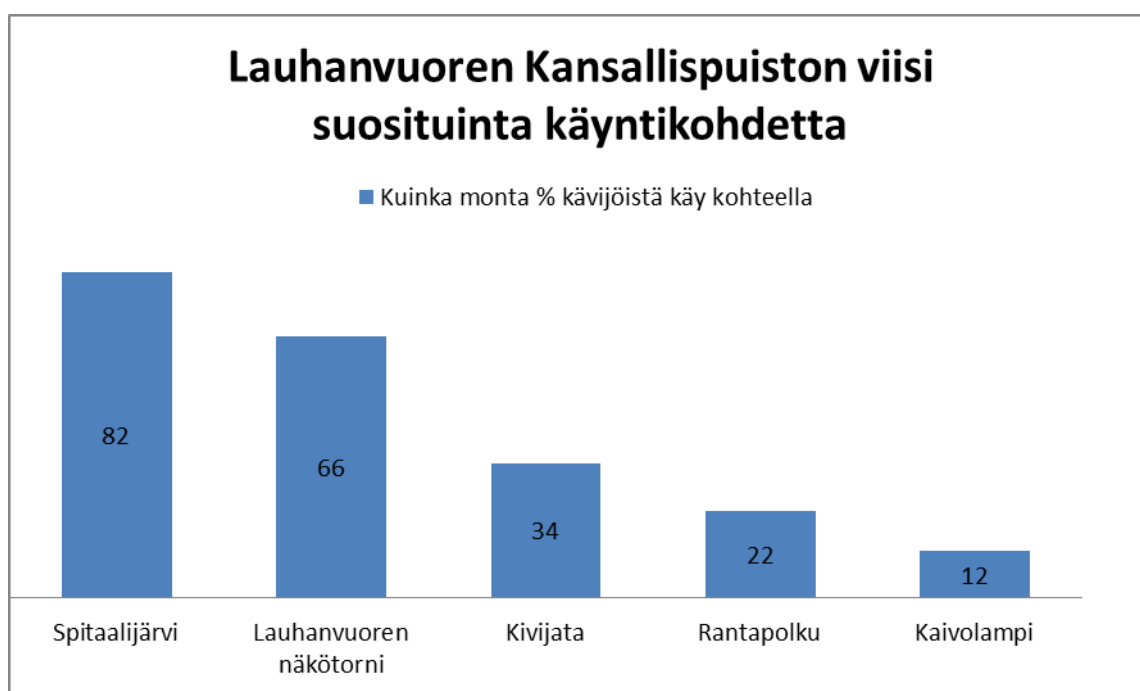
Aineiston analysoinnin aloitettiin lukemalla huolellisesti tutkimukset, jotka oli valittu aineistoksi, eli Lauhanvuoren kansallispuiston kävijätutkimus 2012–2013 (Konttinen, 2013a) ja Hämeenkaan harjoitus- ja monikäyttöalueen kävijätutkimus 2012–2013 (Konttinen 2014a).

Ryhmämatkalaisten profiili perustuu paljon todelliseen ryhmämatkalaisten havainnointiin, jota tehtiin Lauhanvuoren kansallispuistossa syyskuussa 2014. Yksittäiseen retkeen kohdistuneet huomautukset on kuitenkin häivytetty profiilista. Ryhmämatkalaisia havainnoidessa tehtiin muistiinpanoja, jotka kirjoitettiin puhtaaksi. Näitä havainnoiteja verrattiin asiakkaiden omiin kokemuksiin ja palautteisiin retkestä ja näistä vastauksista koottiin ryhmämatkailijoiden palvelupolun ydin.

## 5 TULOKSET

### 5.1 Asiakkaan palvelupolkujen rakentaminen

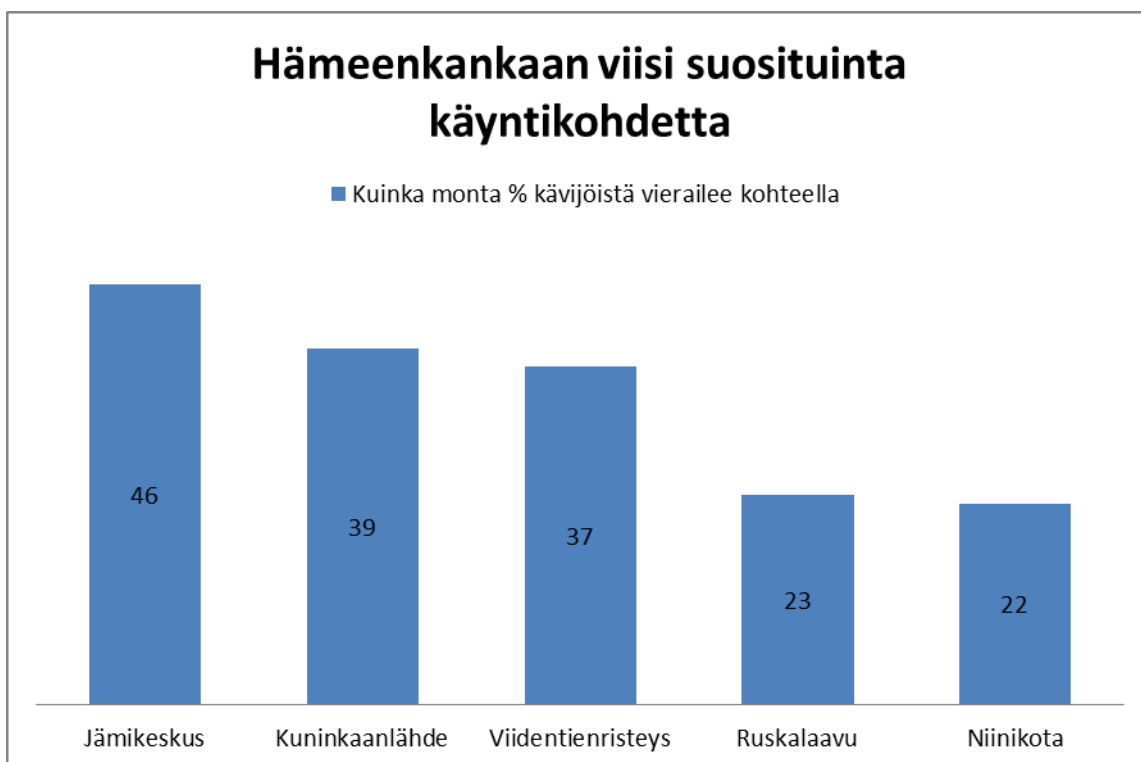
Työn tuloksena on syntynyt kolme asiakkaan palvelupolkua. Kaksi Lauhanvuoren kansallispuistoon ja yksi Hämeenkaan virkistys- ja monikäyttöalueelle. 1) Asiakkaan palvelupolku Lauhanvuoren näkötorni Spitaalijärvi. 2) Ryhmämatkailijoiden palvelupolku *Lauhansarvesta* Lauhanvuoren näkötornin, Spitaalijärven ja Kivijadan kautta *Marian luontoaterioille*. Kartta alueesta löytyy sivulta 34.



Kuvio 4 Kävijöiden viisi suosituinta kohdetta Lauhanvuoren kansallispuistossa (Konttinen 2013a, 25)

Hämeenkaan virkistysalueella palvelupolku 3) Jämikeskus–Niinikota–Jämikeskus kulkee harjuluontopolkua pitkin Niinikodalle ja sieltä takaisin Jämikeskukselle. Kartta alueesta löytyy sivulta 40. Hämeenkaan kohteista Kuninkaanlähde on leirintäalue, jolla on oma kävijäkuntansa. Siellä sijaitsee myös lähde, mutta lähteen ympäristöstä päätellen läheskään kaikki Kuninkaanlähteellä kävijät eivät käy tutustumassa itse lähteeseen. Lähde ja sitä ympäröivä maasto kasvillisuuksineen ovat pysyneet hämmästyttävän hyvässä kunnossa ja siellä kasvaa erikoisia kasveja. Viidentienristeys palvelee enemmän paikallisia asukkaita lähtöpisteenä kun-

touralle ja muille reiteille. Hämeen kangas on suosittu hiihtoalue ja neljännes asiakastutkimukseen (Konttinen 2014a, 24) vastanneista ilmoitti harrastavansa Hämeen kankaan alueella hiihtoa. Jämikeskuksella sen sijaan on runsaasti palveluja matkailijoille. Kaikissa palvelupoluissa liikutaan sulanmaanaikaan, koska määrällisesti näinä kuukausina molemmissa kohteissa käy enemmän väkeä (Konttinen 2014a, 33 & 2013a, 29.)



Kuvio 5 Kävijöiden viisi suosituinta käyntikohtetta Hämeen kankaalla (Konttinen 2014a, 25).

Asiakkaan palvelupolkujen palvelupisteet on valittu Lauhanvuoren ja Hämeen kankaan kävijätutkimuksista saatujen tietojen perusteella ja kontaktipisteitä tarkastellaan kävijätutkimuksissa saatujen vastausten-, tekemieni havaintojen ja haastattelujen pohjalta.

## **5.2 Palveluiden markkinointi ja tiedonsaanti mahdollisuudet alueista Metsähallituksen Luontoon.fi -sivuilla**

Lauhanvuoren kävijöistä 60 % paikka oli entuudestaan tuttu ja 37 % vastaajista ilmoitti kuulleensa paikasta ystäviltä tai sukulaisilta. Näistä kävijöistä noin neljäsosa oli vierailut ennen matkaa Luontoon.fi sivuilla ja karttoihin oli tutustunut 21 % kävijöistä. (Konttinen 2014a, 33.)

Metsähallitus markkinoi kansallispuistoja luontoon.fi sivuilla, josta löytyvät kansallispuistojen ja muiden retkikohteiden ajankohtaiset tiedot. Jokaisen retkikohteen kohdalta löytyy myös yhteistyöyritysten yhteystiedot, silloin kun yhteistyösopimus on tehty Metsähallituksen luontopalveluiden kanssa. Luontoon.fi on tärkein ja näkyvin tiedotuskanava kansallispuistoille, luonnonsuojelualueille ja muille Metsähallituksen hallinnoimille virkistysalueille.

Lauhanvuoren kohdalta luontoon.fi sivuilta löytyy myös Ajankohtaista osio, josta saa viimehetken tietoa retkelle lähtiessä, mm vesien juomakelpoisuudesta vedenottopaikoiksi merkatuissa kaivoissa ja lähteissä. Sivuilta löytyvät myös alueen historia, kartat ja kulkuyhteydet, nähtävyydet, alueen luontotietoa, ohjeet ja säännöt puistossa liikkuville, reitit ja yleisimmät kysymykset. Lisätiedoista löytyvät vielä yhteystiedot Seitsemisen luontokeskukseen, linkki viimeisimpiin lintuhavaintoihin ja Lauhanvuoren kansallispuistoa koskeviin julkaisuihin.

Hämeenkaan osalta luontoon.fi palvelu tarjoaa tietoa siitä, mitä Hämeenkaalla voi tehdä, tietoa alueen historiasta ja Hämeenkaan kulkuyhteydet ja sähköiset kartat. Alueen luonnosta kerrotaan muutaman kappaleen verran ja tärkeimmät nähtävyydet esitellään. Ohjeissa ja säännöissä kerrotaan lyhyesti mikä on sallittua, rajoitettua ja mikä on kiellettyä sekä annetaan ohjeita ennakkovarautumiseen. Palvelusivuilta löytyvät ajankohtaiset tiedot polttopuuhuolletuista kohteista, jätehuollosta, käymälöistä, yöpymisestä alueella sekä liikuntaesteisten palveluista. Reiteissä esitellään tärkeimmät reitit ja linkit karttoihin. Lisätiedoissa on yhteystiedot Seitsemisen luontokeskukseen ja Metsähallituksen julkaisuihin alueelta.

Hämeenkaan monikäyttöalueen osalta yhteistyöyritysten tietoja ei löydy luontoon.fi sivuilta. Opinnäytetyön tekemisen loppuvaiheessa Metsähallitus uudisti Luontoon.fi sivujaan ja samalla palveluiden tarjoajien etsiminen helpottui, sillä ne on jaoteltu tarjottavien palveluiden mukaan. Luontoon.fi sivuilla ei tämän jälkeenkään Hämeenkaan kohdalla ollut Hiking Travel hitin lisäksi vielä yhtään muuta palveluntarjoajaa esillä. Hämeenkaalla järjestetään paljon isoja kilpailuja ja tapahtumia. Näistä tapahtumista voisi olla tiedot Hämeenkaan kohdalla luontoon.fi sivuilla, koska se estää alueen muuta käyttöä.

Luontoon.fi sivuilta löytyy nopeasti myös linkki retkikartta.fi palveluun, josta löytää kohteista maastokartat, joihin on merkitty mm käymälät, leiripaikat, vesipisteet ym. retkellä tarvittava tieto.

### **5.3 Alueista saatava tieto sosiaalisessa mediassa ja muualla internetissä**

Facebookissa on Lauhanvuoren kansallispuiston sivut, mutta niille päivitetään tietoa harvakseltaan. Lisäksi Metsähallituksen nimissä tehdyt päivitykset eivät juurikaan koske Lauhanvuoren kansallispuistoa eivätkä ole informatiivisiä retkeilijälle. Lauhanvuoren kansallispuiston sivuilla on 408. Lauhansarven Lauhasivuilla facebookissa on 740 tykkääjää, eli kovin suurta suosiota alue ei ole facebookissa saanut. Facebookissa Hämeenkanas antaa ainoastaan paikkamerkin. Jos tietoa osaa hakea sanalla Jämi, tilanne muuttuu ja alueen yrittäjien sivut avautuvat esiin.

Internetin hakukone Googlesta esille nousevat *Lauha.fi* sivut, jotka ovat Lauhanvuoren alueen yrittäjien ja muiden yhteistyötahojen yhteiset sivut, joita päivitetään Lauhansarven luontomatkailukeskuksen toimesta. Hämeenkaan kohdalla tilanne on vielä huonompi. Hämeenkaan nimellä tietoa ei juuri löydy. Google ohjaa takaisin luontoon.fi sivuille tai muille yleisten organisaatioiden sivuille.

Jämiä markkinoidaan *Jämi.fi* sivujen kautta, jolloin asiakas saa 44:n yrityksen tiedot esille. Lisäksi Jämikeskuksella on omat sivunsa, josta löytyy tietoa alueen tapahtumista, hiihtotunnelista ja Jämikeskuksen alueen palveluista. *Jämi.fi* sivuilla palvelut ulottuivat suuremmalle palveluvyöhykkeelle ja palvelut oli segmentoitu

seuraaville käyttäjäryhmille: harrastajat, yrityksille ja ryhmät, perheet, leirit ja majoitukset. Nämä palvelusivut ovat hyvät ja selkeät.

#### **5.4 Asiakassuhteiden hoito, miten palveluntuottaja seuraa asiakasta ja mitä palautteenanto mahdollisuuksia on?**

Asiakassuhteitaan Metsähallitus hoitaa luontokeskusten välityksellä. Metsähallituksen henkilökunta ei näe kansallispuistoissa eikä palautetta kysellä. Metsähallitus on ulkoistanut puistojen puuhuollon, roskien keräyksen ja yleisen siisteyden ylläpidon paikallisille yrittäjille. Palautelaatikoita, joihin retkeilijät voisivat jättää asiakaspalautetta, ei Lauhanvuorella, eikä Hämeenkanalla ole käytössä. Asiakas voi halutessaan olla yhteydessä Seitsemisen luontokeskukseen ja antaa palautteensa sinne suoraan puhelimitse tai sähköpostilla. Seitsemisen luontokeskukseen yhteystiedot löytyvät luontoon.fi sivuilta. Lauhanvuoren kansallispuiston palvelupolut

#### **5.5 Asiakkaan palvelupolut Lauhanvuoren–Hämeenkanan luontomatkailualueella**

##### *Palvelupolku 1 Lauhanvuoren näkötorni–Spitaalijärvi*

Lauhanvuorelle opastetaan kahta eri reittiä, joko kantatie 44 tai Isojoen kautta. Lauhanvuoren kansallispuistoon on hyvät opasteet, mutta ne ovat hyvin lähellä itse kohdetta eivätkä ohjaa esimerkiksi Kankaanpäästä Isojoelle matkaavia, sillä Isojoelle kääntyvä risteys on paljon ennen Muurahaiskylää, jossa opasteet ovat. Puolet kävijöistä pitää kuitenkin maantieopasteita melko hyvinä ja niiden määrää sopivana (Konttinen 2013a, 36–38).





Kuvio 6. Kartta Lauhanvuoren kansallispuistosta (Metsähallitus 2012)

Lauhanvuoren laella on pysäköintipaikka, johon mahtuu noin kymmenen autoa ja linja-autoillekin siinä on tilaa. Mikäli pysäköintipaikka jostain syystä on aivan täynnä, voi linja-autolla olla haastetta kääntyä siinä. Pysäköintipaikka on selkeästi merkitty. Pysäköintipaikan laidalla on Lauhanvuoresta kertova opastaulu karttoineen.

Lauhanvuoren näkötorni on rakennettu vuonna 2004. Näkötorni on avoinna sulanmaan aikaan ja näkötornitaseella on opastetauluja suunnattuna niin, että siihen suuntaan katsoessa, voi mahdollisesti nähdä kohteen. Näkötornin ympäristössä on yleisökäymälä ja pöytäryhmiä ja sen välittömästä läheisyydestä lähtee Rantapolku, joka on luontopolku ja esittelee Lauhanvuoren muinaisrantoja, geologiaa, historiaa ja kasvillisuutta.

Alhaalla näkötornissa on vieraskirja ja laatikko alueesta kertoville esitteille, jotka kuitenkin olivat päässeet loppumaan. Lauhanvuoren kävijät olivat toivoneet näkötorniin ilmansuuntamerkkejä, kehuja sai näkötornista avautuvat maisemat ja painettujen karttojen puuttuminen sai kritiikkiä. Lisäksi alueesta toivottiin parempia karttoja, sillä painetuissa kartoissa on sama kuva, kuin alla olevassa kartassa.

Reitti *Spitaalijärvelle* lähtee parkkipaikan läheltä, Lauhanvuorta halkovan tien toiselta puolelta. Reitti on hyvin merkitty, leveä ja helppo kulkea. Ainoastaan Spitaalijärven eteläpäässä on pieni kohta, jossa on pitkospuut. Pitkospuuille löytyy vaihtoehto reitti, mutta mikäli maa on märkä, kengät saattavat kastua. Reitti soveltuu kuitenkin hyvin lapsiperheille ja muille helppokulkuista maastoa kaipaaville. Tosin takaisin tullessa on nousua, joten aivan huonokuntoisille matkanteko voi olla hädästä.

Spitaalijärvellä on telttailualue järven itäpuolella. Telttailualueen vieressä on käymälä, nuotiorinki, polttopuuvarasto ja lähde, josta saa juomavettä. Järven länsipuolella on keittokatos, nuotiorinki, puuvarasto ja käymälät. Lisäksi järvessä on laituri, josta voi mennä uimaan. Keittokatoksen ulkoseinällä on opastetaulut. Asiakastutkimuksessa kiitosta sai erityisesti Lauhanvuoren puuhuolto, mikä onkin hyvää. Puut ovat kuivia ja valmiiksi pätkittyjä ja halkaistuja. Puuvarastosta löytyy silti kirves, mikäli kävijä haluaa pilkkoa puita vielä pienemmiksi. Asiakastutkimuksen vapaamuotoisissa palautteissa Spitaalijärvellä oleva keittokatos palvelee asiakkai-

ta myös metsäpalovaaran aikana, jolloin avotulta ei saa tehdä. Keittokatoksen varustuksen tasosta oli asiakaskyselyssä huomautettu seuraavista asioista: keittokatoksen hellan levyt ja rivilät olisivat uusimisen tarpeessa. Keittokatoksessa olisi suursiivous tarpeen. (Konttinen 2013a, 44). Lauhanvuoren yleinen siisteys on hyvä, vaikka jätehuoltoa ei järjestetäkään Metsähallituksen puolesta.

Koska Spitaalijärveltä ei ole rengasreittiä takaisin Lauhanvuoren huipulle on retkeilijöiden mukavinta kävellä samaa polkua takaisin. Huipulle pääsisi toki maantietä pitkin tai omia reittejä kulkien, mutta harva lähtee merkittyjen reittien ulkopuolelle.

Palvelupolku 2: Ryhmämatkailijoiden palvelupolku Lauhansarvi–Marian luontoateriat.

Ryhmämatkalaiset, joita havainnoitiin ja haastateltiin, ottivat osaa Maa- ja kotitalousnaisten järjestämään retkeen. Ryhmässä oli 15 henkeä. He viipyivät Lauhanvuoren kansallispuiston alueella viitisen tuntia. Osalle retkeläisistä tämä oli ensimmäinen kerta Lauhanvuorella ja osa oli käynyt alueella aikaisemminkin. Iältään retkeläiset olivat 35–70-vuotiaita.

Retken vetäjänä toimi Leena Ylikännö. Hän työskentelee Pro Agrialla ja on Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueen asiakaspalveluverkoston kehittämishankkeen ohjausryhmässä. Lauhanvuoren alue on retkenvetäjälle entuudestaan tuttu ja hän tuntee yrittäjät ja on vetänyt vastaavanlaisia retkiä Lauhanvuorelle aikaisemminkin useana vuonna.

Retkipakettiin sisältyy aamiainen, Metsähallituksen esittely alueesta, opastettu kierros *Lauhansarvessa*, käynti Lauhanvuoren näkötorjissa oppaan, *Ismo Nousiainen Taikapolku*, johdolla ja opastettu kävelyretki Spitaalijärveltä *Marian luontoaterioille*. *Marian luontoaterioilla* retkeläiset ruokailevat.

Retkeläiset saapuivat Lauhansarveen minibussilla Porista ja osa retkeläisistä tuli paikalle omin kyydein. Aamiainen Lauhansarvessa alkoi kello 11. Tämän jälkeen oli Metsähallituksen esittely ja esittelykierros Lauhansarven ympäristössä.

Retken jälkeen ryhmämatkalaisia pyydettiin arvioimaan retkeä. Lauhansarven osalta saatiin seuraavat vastaukset. Suluissa oleva määrä kertoo vastausten määrän, mikäli useampi ihminen vastasi samalla tavalla. Ohjeena oli, että jokainen kirjoittaa kolme mieleen painunutta asiaa Lauhansarvesta.

- Opasteet ja pysäköintialue hyvin merkitty (5)
- Vastaanotto hyvä (7)
- Palvelun taso hyvä (7)
- Tilat kylmät (1)
- Tarjoilu hyvää (9)
- Ihmisläheinen paikka
- Kappeli hieno
- Opastuskierros alueella hyvä (9)
- Metsähallituksen Rami Tuominiemen esitys hyvä (9)
- Retken hinta kallis
- Helppo tulla linja-autolla (5)
- Ympäristö viihtyisä (3)

*Lauhansarvesta* matka jatkui kohti Lauhanvuoren lakea. Opas Ismo Nousiainen nousi kyytiin Kivijadan risteyksestä ja kertoi Lauhanvuoren kansallispuiston alueesta. Lauhanvuoren laella ryhmä kävi näkötorilla ja sieltä he siirtyivät linja-autolla Spitaalijärvelle, josta koko ryhmä käveli *Marian luontoaterioille*. Tämä osuus venyi yli aikataulun, koska asiakkaiden kävelyvauhti oli arvioitu nopeammaksi mitä se todellisuudessa oli. Ryhmässä oli havaittavissa asennetta, johon kellontuijottaminen ei kuulunut. Tämä tuottaa oppaalle hankaluutta, sillä hänen pitäisi pitää ryhmä kasassa, tehdä patikoinnista mieluisaa, mutta toisaalta viedä asiakkaat ajoissa seuraavalle kohteelle, sillä ruoka valmistetaan kuitenkin sovitun saapumisajankohtaan.

Opastuksesta ja Metsähallituksen huolehtimasta Lauhanvuoren kansallispuiston alueesta ryhmäläiset antoivat seuraavaa palautetta.

- pitkospuut huonot, vaihdettava pian (9)
- maisema hieno (6)
- yleinen siisteys puistossa hyvä (7)
- maasto hyvä (3)
- rakenteet hyvät
- tornista hyvät näköalat (3)

- reitti spitaalijärveltä Marian luontoaterioille hyvä (5)
- pitkospuut liian kaukana toisistaan, pelkäsin kengän reunanputoavan rakkoon.
- välimatkamäärät puuttuivat
- laavu matkalle taukopaikaksi
- pitkospuut hyvät kulkea
- torniin helppo kiivetä (2)
- puiston kunto huolestuttaa
- reitistä enemmän irti oppaan kanssa (2)
- opastus asiallinen, ei ylimääräisiä vitsejä (6)
- oppaan opastus kehittyi koko ajan

Annettu palaute oli samantyyppistä kuin Lauhanvuoren kävijätutkimuksessa. Asiakkaiden oma tausta, kokemus ja aiemmat kokemukset ja tiedot erilaisista retkeilyreiteistä vaihtelevat ja jokainen katsoo asioita omasta näkökulmastaan. Tästä syystä vastaukset voivat olla jopa hieman ristiriidassa toistensa kanssa.

*Marian luontoaterioille* ryhmä saapui tunnin myöhässä, mutta Maria kokeneena asiakaspalvelijana ja ruuanlaittajana oli onnistunut säilyttämään kalat mureana ja ruuan lämpimänä.

Marian luontoaterioista annettu asiakaspalaute:

- Lämmin vastaanotto, kodikas (6)
- Hyvä ruoka (11)
- Tarjoilu ja palvelu hyvää (8)
- Paikka tunnelmallinen (3)
- Puitteet persoonallisen hienot (3)
- Aina yhtä varma paikka, tasalaatuinen (2)

Tunnin myöhästyminen sattui palvelupolulla tällä kertaa kansallispuiston osuudella. On kuitenkin tärkeää jokaisen yrittäjän kannalta, että aikataulu pitäisi. Aikataulun pettämisen takia tulee usein ylityötunteja, joita asiakkaat eivät korvaa, vaan ne vähenevät jokaisen yrittäjän omasta katteesta. Toisaalta asiakkaat eivät aina osaa arvioida aikaa, joka heiltä kuluu. Ryhmässä on aina hitaampia kävelijöitä, lisäksi asiakkailta saattaa olla väärät kenkävalinnat tai muita ongelmia varustuksen kanssa, jolloin matkanteko hidastuu.

Positiivista ryhmämatkalaisten palvelupolussa: Tietoa kansallispuistosta löytyy hyvin luontoon.fi sivuilta ja alueella toimivat yritykset löytyvät sitä kautta. Hinnat ovat palveluntarjoajilla selkeästi esillä ja etukäteen voi miettiä, mitä omaan pakettiin haluaa ja mitä se suunnilleen tulee maksamaan. Positiivista on myös se, että yhteen paikkaan soittamalla saa varattua koko paketin, yrittäjien yhteistyö toimii. Linja-autolle on varattu kunnon tilat parkkipaikoilla joka paikassa, parkkipaikat on hyvin merkitty, yrittäjät ovat palveluhenkisiä ja aidosti välittävät asiakkaistaan.

Kehitettävää asiakkaan palvelupolussa: Pitkospuut ovat reitillä osittain erittäin huonossa kunnossa ja lähes vaaralliset. Opastukselle varattu liian vähän aikaa ja osa ryhmäläisistä joutuu kävelemään omaan kuntoonsa nähden reippaasti ja silti aikataulusta myöhästyään tunti, mikä haittaa ruokayrittäjää.

### Palvelupolku 3 Harjuluontopolku Jämikeskus–Niinikola–Jämikeskus

Jämikeskukseen saavutaan useimmiten omalla autolla, sillä sinne ei ole järjestetty julkista liikennettä. Jämikeskukseen ja Hämeenkaan virkistysalueelle ei ole Metsähallituksen opasteita mistään suunnasta. Yrittäjät ovat laittaneet joitakin omia opasteitaan, mutta nekään eivät ole kovin hyviä. Alueelle on ensikertalaisen hankala osata, ellei ole tutustunut kartasta aikaisemmin, missä paikka sijaitsee. Toisaalta kävijätutkimuksen mukaan (Konttinen 2014a, 34) 72 % kävijöistä paikka oli entuudestaan tuttu, ja 90 % oli käynyt alueella aiemminkin, joten opasteita ei ehkä ole osattu vaatia asiakkaiden toimesta Metsähallitukselta.

Metsähallitus on rakentanut alueelle kattavat urat ja reitit ovat luokitellut. Harjuluontopolulle lähdetään portista, jonka vierellä on alueen kartat ja reittien selostukset. Paperisia karttoja alueesta ei ole saatavilla. Kysyttäessä kartan saa tulostettua infossa. Alueella risteilee useampia reittejä ja reiteillä on väri- ja kuvakoodi, jotta retkeilijät eivät eksyisi omalta reitiltään. Kuvauksia reiteistä ei ole, mutta kulkusuunta reiteille on merkitty ja se kulkee myötapäivään. myös reittien opasteet on laitettu niin, että niitä pystyy seuraamaan luontevasti vain silloin, kun kulkusuunta on oikea.

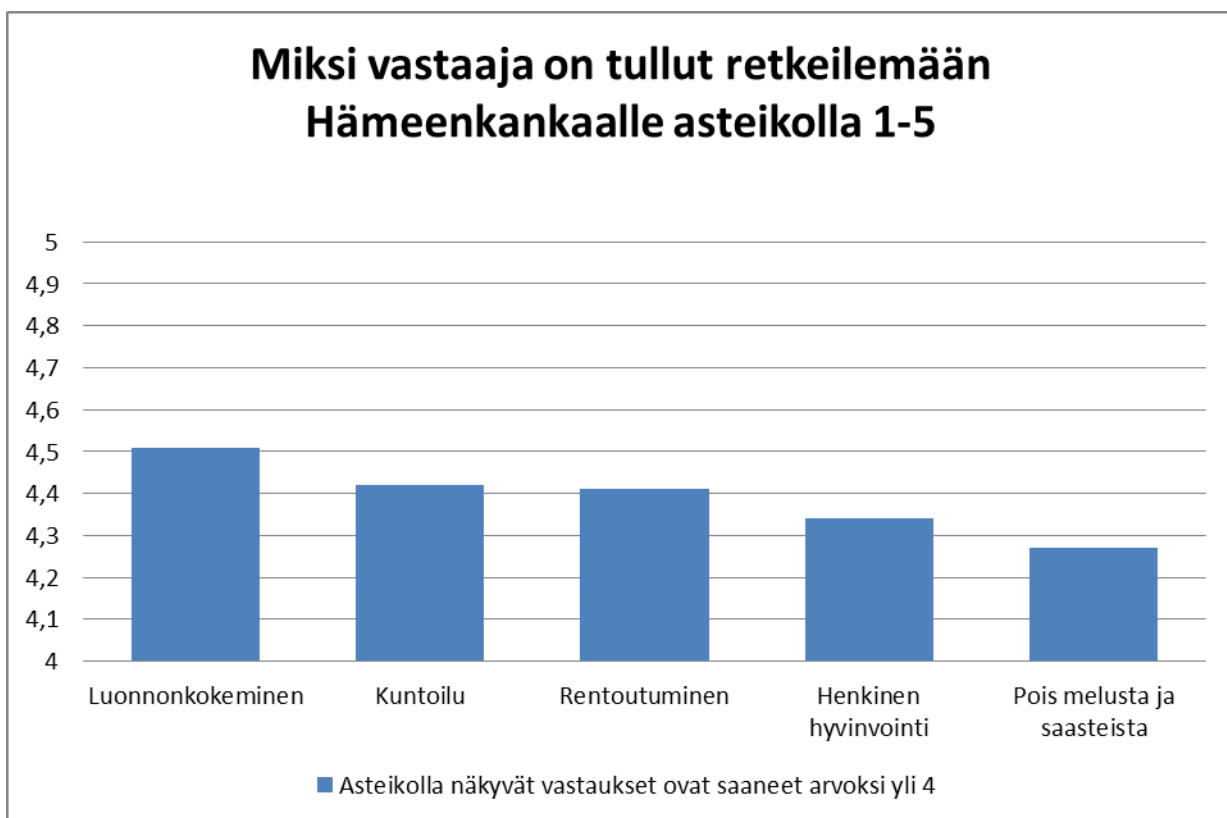
Esimerkiksi harjuluontopolku on Niinikodalle saakka pientä polkua, jossa voi liikua vain jalan, mutta Niinikodalta lähdeittäessä reittiä voi kulkea vaikka lastenvaunujen kanssa. Osa takaisintuloreittiä on suunniteltu myös pyörätuolilla kuljettavaksi.



Kuvio 7 Hämeenkankaan harjoitus- ja monikäyttöalueen kartta, kartta perustuu Hämeenkankaan kävijätutkimukseen (Konttinen 2013a)

Niinikota on iso kota ja sinne mahtuu kerralla isompikin ryhmä syömään eväitään. Kota palvelee hyvin myös alueen matkailuyrittäjiä. Harjuluontopolun kokonaispituus on 4,5 km ja maasto on suhteellisen helppokulkuista, joten aikuiselle nälkä reitillä ei ehdi vielä tulla, mutta lapsiperheille reitti on sopivanpituisen ja lapset jaksavat hyvin kävellä sen, kun Niinikodalla pidetään kunnan evästauko. Niinikota on suunniteltu niin, että sitä voi käyttää myös liikuntaesteiset. Sen ympäristö on siisti ja Metsähallitus huolehtii polttopuista. Puitteisiin ja hienoon luontoon nähden aluetta markkinoidaan vähän.

Jämikeskuksella on paljon rakennuksia, lentokenttä ja isot parkkialueet. Jämikeskukselta löytyy ympäri vuoden avoinna oleva ravintola ja matkailukeskus. Alueella pystyy järjestämään isoja tapahtumia, puitteet ovat kunnossa ja majoituskapasiteettia löytyy.



Kuvio 8 Syyt Hämeenkanhaalle saapumiseen





Kuva 4 Hämeenkanalla polkuja risteilee ristiin rastiin ja opasteiden on oltava hyviä, jotta kulkijat eivät eksy reiteiltä (Rikala 2014)

## 6 TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Tiedon kerääminen

Työn lähtökohtana oli kaksi erilaista Metsähallituksen hallinnoimaa luontomatkailualueita, joista suunniteltiin yhtenäistä Lauhanvuoren – Hämeenkaan luontomatkailualueita. Metsähallituksesta haluttiin tietää, kuinka asiakkaan palvelupolku toimii alueilla ja miten sitä voisi kehittää kohteissa. Alkuvaiheessa tutustuttiin Lauhanvuoren – Hämeenkaan luontomatkailualueeseen, käytiin neuvotteluja Metsähallituksen kanssa, jotta yhteinen mielikuva ja tavoitteet asiakkaan palvelupolusta täsmentyisivät. Tämän jälkeen alettiin kerätä kirjallisuutta palvelumuotoilusta, matkailusta, Lauhanvuoren kansallispuistosta ja Hämeenkaan monikäyttöalueesta. Samalla tutustuttiin alueilla toimiviin yrityksiin ja ennen kaikkea Metsähallituksen toimintaan ja tiedotukseen alueita koskien.

Alueisiin tutustumisen ja alueiden vetovoimatekijöiden selvittämisen jälkeen selvitettiin kuinka asiakkaan palvelupolkua tässä työssä käytettäisiin. Mitä palvelupoluista tuotaisiin esille, millä kriteereillä palvelupolut valitaan ja kuinka tarkasti palvelupolun kontaktipisteet kuvataan asiakkaan kulkemalla palvelupolulla. Palvelupolut päätettiin tehdä Metsähallituksen alueilta tekemien kävijätutkimuksien pohjalta. Metsähallitukselta ei saatu käytettäväksi heidän tutkimusvastauksiaan, vaan tiedot on kerätty ja analysoitu tutkimuksista kirjoitetuista raporteista.

Metsähallituksesta toivottiin, että työssä käsiteltäisiin myös ryhmämatkailijoiden palvelupolkuja, koska heitä kiinnosti, kuinka ryhmämatkalaiset toimivat asiakkaan palvelupolulla. Koska Metsähallitus ei tuota kaikkia palveluja joita ryhmämatkalaiset käyttävät, olisi ryhmämatkalaisten palvelupolkujen tarkasteluun pitänyt saada myös alueen yrittäjiä mukaan. Ryhmämatkalaisten palvelupolun suunnittelu oli haastavaa, sillä ryhmämatkalaisia ei kesällä 2014 ollut liikkeellä. Työn puitteissa oltiin yhteydessä Jämin keskusvaraamoon kesäkuussa 2014 ja myöhemmin elokuussa. Ryhmää, jonka mukaan olisi voinut mennä seuraamaan asiakkaiden ja yrittäjien toimintaa ei Jämiltä löytynyt.

Lauhanvuoren kansallispuistossa havainnointiin sopiva ryhmä löytyi Lauhanvuoren – Hämeenkaan luontomatkailuhankkeen hankevetäjän avulla. Hän tiesi ongelmasta päästä seuraamaan ryhmämatkalaisia ja kertoi ryhmästä, joka oli tulossa Lauhanvuorelle ja pyysi ottamaan yhteyttä ryhmänvetäjään. Kun asiakasryhmän vetäjä suostui havainnoimiseen, myös yrittäjät antoivat luvan osallistua retkelle ryhmän mukana.

Työn tuloksena syntyneistä Asiakkaan palvelupoluista tuotiin esille asiakkaan kulukema palvelupolku ja sen keskeisimmät palvelutuokiot. Palvelutuokioista nostettiin esille ne kontaktipisteet, joista oli erityisesti joko jotain positiivista tai negatiivista huomautettavaa. Pääsääntöisesti asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä Metsähallituksen palveluihin ja rakenteisiin alueilla, mutta joitakin pieniä epäkohtia nousee esille.

Asiakkaan palvelupolun lisäksi johtopäätöksissä tuodaan esille Metsähallituksen rooli palveluntuottajana ja palveluiden organisoijana sekä sen vastuu hallinnoimistaan alueista

## **6.2 Asiakkaan palvelupolun tarkastelu taustamateriaalin kontekstissa**

Asiakkaan palvelupolut Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueella on pohjattu Metsähallituksen tekemiin asiakas-, ja yritystutkimuksiin ja niistä saatuihin vastauksiin. Lisäksi tässä työssä on perehdytty Metsähallituksen tarjoamiin palveluihin verkossa, kuten Luontoon.fi ja Retkikartta. Näitä palveluita on tarkasteltu asiakkaan näkökulmasta miettien saavatko asiakkaat riittävästi tietoa kohteista, palveluista, kulkuyhteyksistä ym. ennakkoon ja millaisia palautteenantomahdollisuuksia heillä on retken aikana ja sen jälkeen.

Näitä tietoja on verrattu lähdekirjallisuuteen ja tehty johtopäätöksiä siitä, mitä parannettavaa alueilla olisi ja mitkä asiat toimivat asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi on mietitty yrittäjän asemaa lähinnä ryhmämatkalaisten palvelupolkua rakentaessa. Metsähallitus rajoittaa joitakin osin yrittäjien toimintaa kansallispuiston alueella, mutta tarjoaako se sellaisen infrastruktuurin, jossa yrittäjän on mahdollista toimia ja palvella asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Konttinen (2014b, 20) summaa Lauhanvuoren–Hämeenkaan alueen luontomatkailusuunnitelma 2013 julkaisussa asioita, joiden on oltava kunnossa alueen luontomatkailukohteissa, jos ne haluavat saada asiakkaita ja menestystä. Näistä ensimmäinen on palvelujen saavutettavuus, on oltava tietoa, on osattava perille kohteeseen, päästävä perille (tiestön kunto) ja saatava palvelua (on palveluja ja ne ovat auki).

Kuten aiemmin on todettu, painetut kartat alueista tulisi olla retkeilijöiden saatavilla, sillä kaikilla ei ole mahdollisuutta printata reittikarttoja kotona tietokoneelta tai käyttää älypuhelinta retkellään. Yrittäjillä ei ole voimavaroja tulostaa kaikille retkeilijöille karttoja muun työn ohessa omin kustannuksin. Kiinteiden rakenteiden kuntoon ja siisteyteen tulisi kiinnittää huomiota ja tarkistaa kunto useamman kerran vuodessa. Retkeilyreittien viitoitukset on pidettävä selkeinä ja useat retkeläiset myös toivoisivat enemmän matkamääriä myös reittien keskiosiin.

Metsähallituksella olisi mahdollisuuksia vaikuttaa yrittäjien pärjäämiseen. Luontoon.fi sivuille pitäisi saada myös Jämin alueen yhteistyöyritysten tiedot näkyville, eikä olettaa, että asiakkaat löytävät kaiken haluamansa Jämin alueen yrittäjien oman markkinoinnin kautta. Opasteet sekä Lauhanvuoreen, että Jämille ovat riittämättömiä yrittäjien mielestä (Konttinen 2013b, Liite1.) Tämän olen huomannut myös itse käydessäni Jämillä. Hämeenkaan monikäyttöalueelle ei ole yhtään Metsähallituksen opastetta. Lisäksi olen Lauhanvuoren yrittäjien kanssa jutellesani kuullut, että Metsähallitus vaatii, että yrittäjien itse pystyttämät opasteet tulisi poistaa, joten löytäminen perille huononisi vain entisestään. Tiestön kunnosta Lauhanvuorella valitetaan (Konttinen 2013b, Liite1.), tosin Lauhanvuoren kansallispuisto on siitä ainutlaatuinen, että siellä saa ajaa autolla ja lähes jokaiselle kohteelle pääsee autolla viereen. Jos tiestöä kansallispuistossa halutaan parantaa, se täytyy tehdä. Tiestön kunnosta kansallispuistoissa ymmärryksen mukaan vastaa Metsähallitus.

Palvelujen saatavuus vaihtelee yrittäjästä riippuen, sillä matkailun yritystoiminta alueella on sesonkiluonteista, usein pienimuotoista ja sivutoimistakin (Konttinen 2014b, 20). Tällöin yrittäjällä ei välttämättä ole taloudellisia mahdollisuuksia pitää yritystoimintaa auki niinä ajanjaksoina, jolloin rahaa ei tule. Toimiessani yrittäjänä Lauhanvuoren kansallispuiston kupeessa Muurahaisen Luontomatkailukeskuksella

tein Kauhajoen Kaupungin kanssa sopimuksen, että pidän Muurahaisen luontomatkailukeskusta auki toukokuusta - elokuuhun ja suurin osa ajasta oli täysin kannattamatonta. Heinäkuun hyvät myyntipäivät eivät korvanneet sitä tuloa, mitä olisin saanut työskennellessäni toisessa leipäkohteessani hiljaisina aikoina. Minulle luontomatkailuyrittäjäyys oli enemmän harrastus, mutta kokemukseni mukaan ymmärrän hyvin henkilöitä, joilla ei ole mahdollisuutta pitää kohteita auki silloin, kun asiakkaita ei ole.

Lauhansarven luontomatkailukeskusta hoitava Lauhantuotanto Oy hoitaa Lauhansarven lisäksi Kangasjärven leirintäaluetta ja lokakuusta 2014 lähtien myös Honkajoella toimivaa Honkahovia (Välikangas 2015, 6). Yrityksen toimitusjohtaja näkee Lauhansarven paikkana, jossa toimitaan pitkälti tilauspohjalta ja viikonloppu-painotteisesti ja joka palvelee pääsääntöisesti ryhmiä. Yksittäisiä asiakkaita käy vain harvakseltaan. Tällöin yrittäjällä on etukäteen tiedossa asiakasmäärä ja satunnaisten asiakkaiden odottaminen ovet auki kuluttaa resursseja. Pienen yrittäjän on enemmän keskityttävä varmaan tulonhankintaan, vaikka se hieman heikentäisikin palvelutarjontaa.

Konttisen mukaan myös tarjonnan monipuolisuus vaikuttaa viipymään, joten kaikki mielenkiintoiset kohteet ja palvelut kannattaa pitää esillä. Tämä on totta, mutta myös yrittäjälle haastavaa. Yrittäjäyden alussa luontomatkailuyrittäjä joutuu tulemaan hyvin pienillä tuloilla toimeen ja henkilökunnan palkkaaminen tekemään töitä, jotka eivät kuulu yrityksen ydinpalvelun, saattaa tulla yllättävän kalliiksi. Esimerkiksi jos yrittäjä ei ehdi itse lämmittää saunaa asiakkailleen, vaan joutuu palkkaamaan tähän työvoimaa, voi saunapalvelun myyminen jäädä tappioksi yrittäjälle.

Keskeisimmät kehittämistoimet Lauhanvuoren–Hämeenkaan alueella ovat luontomatkailualuekokonaisuuden muodostaminen, reittien ja palvelurakenteiden kehittäminen, opastusviestinnän ja markkinoinnin kehittäminen sekä tuotekehitys (Konttinen 2014b, 20.) Suunnitelma ei sisällä mietintää kenen vastuulle tämä kehittämistoimien kokonaisuus jää ja millä aikataululla se tullaan toteuttamaan yrittäjien ja Metsähallituksen keskuudessa.

Majoituskapasiteettia Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueella on paljon. Majoituspalveluja ei myydä kuitenkaan keskitetysti ja majoituspalveluiden

hintoja on vaikea verrata toisiinsa. Aluetta tuntemattoman on hankala hahmottaa missä vuokramökit sijaitsevat, ellei esim. yrittäjän internetsivuilla ole hyvää karttaa mökkien sijainnista.

Koko Suupohjan alueella on ongelmana, että matkailulla ei ole kattojärjestöä. Pohjanmaan matkailu ry:n on lakkautettu, eivätkä kunnat ole liittyneet Etelä-Pohjanmaan matkailu Oy:öön (Lahti-Kuusisto 2015, 10). Lauhanvuoren kansallispuiston lähialueilla on ollut monia erilaisia hankkeita, joissa on kehitetty matkailua, mutta nämä eivät ole johtaneet mihinkään ja yrittäjät ovat turhautuneita. Yrittäjät tekevät Lauhanvuoren alueella paljon yhteistyötä ja yhteismarkkinointia, mutta täysin omalla rahoituksellaan ja omarahoitus ei riitä kunnolliseen markkinointiin. Lauhanvuoren kansallispuiston ja Hämeenkaan virkistys- ja monikäyttöalueen osalta toivoisin, että Lauhanvuoren - Hämeenkaan luontomatkailusuunnitelma ei jäisi suunnitelman tasolle, vaan alueen kehittämis- ja markkinointityöhön palkattaisiin vakituinen henkilö, jolla olisi monivuotinen halu ja tahtotila tehdä tätä työtä, sillä projektivetäjät vievät projektin lopussa aina tieto-taitonsa mennessään. Toivoisin myös, että tämä henkilö tekisi tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa ja saisi kunnat näkemään kuinka merkityksellinen elinkeino luontomatkailu on nyt ja tulevaisuudessa. Yrittäjien aika ja innostus ilman ulkopuolista vetäjää suunnitelman toteuttamiseen tuskin tulee riittämään.

### **6.3 Loppusanat**

Opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämistyö. Asiakkaan palvelupolku on yrittäjille suhteellisen uusi ja vielä tuntematonkin työkalu asiakkaan kulkeman reitin tarkasteluun yrityksessä. Asiakkaan palvelupolku työkalun käyttö on kuitenkin yleistymässä ja yrittäjiä valmennetaan sen käyttöön erilaisissa työpajoissa ja koulutustilaisuuksissa. Se on oivallinen työkalu kertomaan työntekijöille, mitä yrityksessä tapahtuu, mitkä ovat työntekijöiden roolit ja vastuut kussakin palvelun osa-alueessa ja lisäksi sitä voidaan käyttää myös oman työn arviointiin.

Minulle annettiin Metsähallituksen suunnalta suhteellisen vapaat kädet toteuttaa opinnäytetyö niin kuin parhaaksi katsoin. Koin rajoitteena sen, että minulle annettiin tausta-aineistoksi asiakastutkimusten tulokset, eli valmiiksi kirjoitetut tutkimus-

raportit, eikä kerättyä aineistoa, jota olisin voinut käsitellä itse parhaaksi katsomallani tavalla.

Kevättalvella 2015 julkistettiin Lauhanvuoren–Hämeenkaan luontomatkailualueen asiakaspalveluverkoston kehittäminen-hankkeessa perustettu uusi lauhanvuoreregion.fi -sivusto, jossa nostetaan esille tämä ”uusi matkailualue” ja esitellään sitä erittäin hyvin ja monipuolisesti. Lauhanvuoren – Hämeenkaan luontomatkailualueelle on myös perustettu neljä infopistettä, jotka sijaitsevat Lauhansarven luontomatkailukeskuksessa, ST1 Karvialla, Eteläpään matkailukeskuksella Siikaisissa ja Jämikeskuksen uudessa Luontokeskuksessa. Näissä infopisteissä on kosketusnäytölliset opastetaulut alueen luontokohteisiin tutustumista varten. Sivustoilta pääsee etsimään myös alueen matkailupalveluja tarjoavia yrityksiä, joita on laitettu sivustolle runsaasti, jopa 94 kappaletta. Tämä on erittäin hyvä, ja palvelee alueen kaikkia matkailijoita.

## LÄHTEET

- Albanese, P. & Boedeker, M. 2003. Matkailumarkkinointi. Helsinki. Edita.
- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. Toinen painos. Artefakta 16. Hamina, Akatiimi Oy.
- Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N. 2008. Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. California Management Review. Berkeley: Spring.
- Garcia-Rosell, J-C. & Kylänen, M. & Pitkänen, K. & Tekoniemi-Selkälä, T. & Vanhala, A. 2010. Matkailun kehittäjän käsikirja. Matkailualan koulutus ja tutkimusinstituutti. Saatavana: [matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/etusivu](http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/etusivu)
- Hallikainen, V., Sievänen, T., Tuulentie, S & Tyrväinen, L. 2014. Luonto kokemusten ja elämysten lähteenä. Teoksessa Tyrväinen, L., Kurttila, M., Sievänen, T. & Tuulentie, S. (toim.) 2014. Hyvinvointia Metsästä. Suomalaisen Kirjallisuuden seura. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1996. Tutki ja kirjoita. 11. uud. p. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kalpio, S. 2011. Lauhanvuoren kansallispuiston hoito- ja käyttösuunnitelma. [Verkkojulkaisu] Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja c 000 versio 1.4. Saatavana: [www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Luonnonsuojelu/Hoidonjakaytonsuunnittelusuojealueilla/Lauhanvuori/documents/Lauhanvuori\\_HKS\\_1.4\\_syyskuu\\_2011.pdf](http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Luonnonsuojelu/Hoidonjakaytonsuunnittelusuojealueilla/Lauhanvuori/documents/Lauhanvuori_HKS_1.4_syyskuu_2011.pdf)
- Koivisto, M. 2011. Teoksessa: S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki. Tammerprint Oy, 42–57.
- Konttinen, T. 2014a. Hämeenkaan harjoitus- ja monikäyttöalueen kävijätutkimus 2012 - 2013. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 201. Metsähallitus. Vantaa.
- Konttinen, T. 2014b. Lauhanvuoren –Hämeenkaan luontomatkailusuunnitelma 2013. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja C129. Metsähallitus. Vantaa.
- Konttinen, T. 2013a. Lauhanvuoren kansallispuiston kävijätutkimus 2012–2013. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisusarja, Sarja B. Metsähallitus.



- Konttinen, T. 2013b. Lauhanvuoren –Hämeenkaan yritystutkimus 2013. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja, Sarja B. Metsähallitus.
- Konu, H. & Kajala, L. 2012. Segmenting Protected area visitors based on their motivations. Nature Protection Publications of Metsähallitus, Series A 194. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisusarja, Sarja A 194. [Verkkajulkaisu] Metsähallitus. Saatavana: [julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Asarja/a194.pdf](http://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Asarja/a194.pdf)
- Kortesluoma, A. 2013. Etelä-Pohjanmaan matkailustrategia vuosille 2013–2017. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoki. Fram.
- Kuivinen, A. 2010a. Lauhanvuoren kansallispuiston kävijätutkimus 2007. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B136. Metsähallitus 2010.
- Kuivinen, A. 2010b. Lauhanvuoren ja Kauhanneva –Pohjankankaan kansallispuistojen yritystutkimus 2007. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 138. Metsähallitus. Vantaa.
- Lahti-Kuusisto, H. 2015. Suupohjan matkailuun kaivataan yhteyshenkilöä. Kauhanjoki-lehti 18.2.2015.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki. Talentum.
- Maantielaki 23.6.2005/503.
- Manninen, K. & Ugas, O. 2012. Kasvunvara–työkaluja parempaan palveluun. Pro-agria Keskusten Liiton julkaisuja 126. Helsinki, Sitra ja Pro Agria.
- Metsähallitus. 2015. [verkkosivu] Lauhanvuoren luonto [viitattu 9.4.2015] Saatavana: [www.luontoon.fi/lauhanvuori/luonto](http://www.luontoon.fi/lauhanvuori/luonto)
- Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu–uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.painos. Teknologiainfo Teknova Oy. Tampere.
- Miettinen, S. 2010. Palvelumuotoilun työkalut. [viitattu 18.10.2014] Saatavana: <http://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tykalut>
- Moritz, S. 2005. Service Design: Practical Access to an Evolving Field. Köln. International School of Design. University of Applied Sciences Cologne. Saatavissa. <http://stefan-moritz.com/Book.html>
- Muukka, L. & Koponen, P. 2000. Vierailu karhun valtakuntaan. Luontomatkailukäytön yleissuunnitelma Lauhanvuoren kansallispuiston ja Haapakeitaan luonnonsuojelualueen ympäristöön. Alueelliset ympäristöjulkaisut 156. Länsi-Suomen ympäristökeskus. Vaasa. Ykkös-Offset Oy.

- Neuvonen, V. 2006. Löytöretkiä Suomen luontoon. Helsinki. Genimap.
- Nousiainen, I. 2004. Retki Suupohjan luontoon. Reitistöt ja muut kohteet. Länsi-Suomen ympäristökeskus, Suupohjan reitistöt -esiselvityshanke. Vaasa. Kopio-lahtinen.
- Raipala, L. 2015. Maastopyöräreitti vie Jämiltä Ikaalisiin. Lauhanvuoren –Hämeenkaan luontomatkailualue tiedotuslehti. Metsähallitus, 15.
- Retki Etelä-Pohjanmaan luontoon. Natura 2000-alueet luontomatkailukohteina. 2002. Vaasa. Ykkös-Offset Oy.
- Satakuntaliitto 2012. Satakunnan matkailun tavoite- ja toimenpidesuunnitelma. Loppuraportti 28.9.2012. Saatavana:  
[www.satakuntaliitto.fi/sites/satakuntaliitto.fi/files/tiedostot/linkki2ID1406.pdf](http://www.satakuntaliitto.fi/sites/satakuntaliitto.fi/files/tiedostot/linkki2ID1406.pdf)
- Stickdorn, M & Schneider, J. 2011. This is service design thinking. Basics, Tools, Cases. Wiley. USA.
- Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Matkailupalveluiden tuotteistaminen. Vantaa. Hansaprint Direct Oy.
- Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkastettu painos. Helsinki. Talentum.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Välikangas, H. 2015. Honkahovissa herkutellaan ja nukutaan hyvin. Suupohjan Seutu 19.2.2015.