

GEOKÄTKÖILY PALVELUTUOTTEENA

Geokätköilyn tuotekehittely Suomen Urheiluopisto Vierumäen
yritysasiakkaita palvelevaksi tuotteeksi

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kevät 2010
Sanna Lankinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma

Sanna Lankinen:

Geokätköily palvelutuotteena
Geokätköilyn tuotekehittely Suomen
Urheiluopisto Vierumäen yritysasiakkaita
palvelevaksi tuotteeksi

56 sivua, 26 liitesivua

Kevät 2010

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää geokätköilystä uusi palvelutuote Suomen urheiluopiston, Vierumäen, yritysasiakkaiden elämystuotemenuun. Tuotekehittelyn myötä syntyvä uusi palvelu lisää Vierumäen palvelutarjontaa ja tuo siihen monipuolisuutta kasvattaen siten Vierumäen kilpailukykyä markkinoilla. Opinnäytetyön ansiosta Vierumäki saa myyntivalmiin palvelutuotteen, joka voidaan ottaa käyttöön ohjaajien perehdytyksen jälkeen. Palvelu tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden tutustua uuteen lajiin, harjoitella GPS-paikantimen käyttöä sekä ulkoilla ja harrastaa liikuntaa aarteen etsinnän motivoimana. Palvelulla on virkistymisen ja terveyden edistämisen lisäksi myös työyhteisöä palvelevia vaikutuksia. Näitä ovat mm osallistujien ryhmätyöskentelyjen ongelmanratkaisutaitojen kehittäminen.

Opinnäytetyö muodostuu käytännön toteutuksesta ja sen kirjallisesta raportoinnista. Tämän raportin alussa kerrotaan perustietoja geokätköilystä ja siinä käytettävästä GPS-paikantimesta. Raportissa esitellään lukijalle tuotekehittelyprosessin kulku yleisellä tasolla sekä sen toteutuminen Vierumäen geokätköilyn kehittämisessä. Raportissa esitellään tuotetestausten tavoitteet, tulokset, johtopäätökset sekä tulosten perusteella tehdyt parannukset geokätköilyn prototyypin. Lopussa perehdytään turvallisuusajatteluun ja selostetaan Vierumäen geokätköilyn liittyvät riskitekijät, jotka osaltaan vaikuttivat tuotekehittelyprosessissa.

Palvelutuotteesta tehdyn kyselyn perusteella opinnäytetyön tuloksena syntyi palvelun tuottajan ja kuluttajien tavoitteita vastaava palvelutuote, jonka on todettu kasvattaneen Vierumäen myyntilukuja. Sekä palvelun tuottaja että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä uuteen tuotteeseen. Opinnäytetyön myötä syntyi turvallinen ja helposti toteutettavissa oleva palvelu, jonka asiakkaat kokevat mielenkiintoisena ja hauskana liikuntamuotona sekä Suomen urheiluopiston liikunnanohjaajat mielekkäänä ja helposti ohjattavissa olevana palveluna.

Avainsanat: tuotekehittely, ohjelmapalvelu, geokätköily, GPS, navigointi, suunnistus, satelliittipaikannus

Lahti university
Faculty of sports

Sanna Lankinen:

Product development study of geocaching
for the clients of Vierumäki
Urheiluopisto

56 pages, 26 insert pages

Spring 2010

ABSTRACT

The topic of this thesis is to produce a new service product for Vierumäki Urheiluopisto corporate clients, based on the worldwide hobby of Geocaching. The purpose of this thesis is to discover in practise what is needed for the traditional geocaching, and how to develop it into a full service product. The main purpose of the study is to create an environment that enables geocaching. The service will improve the variety of outdoor activities available, and increase a product that is safe and easy to execute, and fulfils the requirements of a service product.

Geocaching is a high technology treasure hunting game, were seekers find hidden containers by using global position systems. Vierumäki Urheiluopisto will offer the clients an opportunity to try out a new outdoor activity that is known worldwide. Clients can learn skills of positioning and do exiting outdoor sports of treasure hunting. Geocaching has refreshing and health promoting aspects to the activity. It can also serve the clients in a personal level, providing skills to work as a team and to improve their problem solving skills.

I composed this thesis with a practical portion and written report. The report starts with an introduction to the reader of the basics of Geocaching, and about the global positioning system. The product development is introduced in general and what it was in this case. I reported the goals, results, and testing of the product. The product improvement I based on the test results, and the last part of the report is about safety issues.

Because of this thesis, Vierumäki Urheiluopisto has a new, interesting, adventures and safe product that is easy to arrange. I found out from the survey that clients, sports instructors, and the service producer were pleased with the product. The new service has increased the sales figures of Vierumäki Urheiluopisto.

Key words: service product, geocaching, global positioning system

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	YLEISTIETOA GEOKÄTKÖILYSTÄ	3
	2.1 Geokätköilyn käsitteet	5
	2.3 Geokätköilyn eri muodot	7
	2.3 Kätkötyypit	8
2	GPS-PAIKANTIMEN TOIMINTAPERIAATE	10
	3.1 Satelliitit	11
	3.2 Koordinaatit	12
	3.3 Käyttöohje	13
	3.4 Perusasetukset	13
4	TUOTEKEHITTELY	14
	4.1 Vierumäen geokätköilyn tuotekehittelyprosessin vaiheet	16
	4.2 Vierumäen geokätköilyn tavoite	19
	4.3 Vierumäen geokätköilyn GPS-paikantimen käyttö	21
	4.4 Vierumäen geokätköt	22
	4.5 Vierumäen reittipisteet	22
	4.6 Vierumäen geokätköjen sisältö	24
	4.6.1 Virallinen geokätkötiedote	24
	4.6.2 Varsinainen geokätkösisältö	25
	4.7 Vierumäen geokätköilyreitit	25
5	MATERIAALI OHJAAJILLE	27
	5.1 Ohjaajien teoriakoulutus	28
	5.2 Ohjaajien käytännön koulutus	29
6	GEOKÄTKÖILYN TESTAUKSET	31
	6.1 Tuotekehittäjän omat testaukset	31
	6.2.1 Testiryhmänä luontoliikunnan ja elämyspedagogiikan opiskelijat	34
	6.2.2 Testiryhmänä Haaga-Helian henkilökunta	36
	6.2.3 Testiryhmänä Vierumäen liikunnanohjaajat	39

8	TURVALLISUUS	41
8.1	Turvallisuus Vierumäen geokätköilypalvelussa	43
8.3	Vierumäen geokätköilyn turvallisuussuunnitelma	45
8.4	Riskianalyysi	45
8.5	Vierumäen geokätköilyn riskianalyysi	45
9	TUOTEARVIOINTI	47
10	POHDINTA	49

Geokätköily on satelliittipaikannukseen perustuva jännittävä seikkailuharrastus, jossa etsitään oikeaa aarretta. Siinä syötetään internetissä julkaistut kätkön koordinaatit GPS-paikantimeen, joka opastaa käyttäjän kätkön luo. Se on kuin modernia suunnistusta, jossa perinteisen paperikartan sijaan käytetään GPS-navigaattoria ja rastin tilalta löytyy rasia. Geokätköstä voi löytää kätkön laatijan mielikuvituksen puitteissa mitä vain, yleensä ainakin kätkötiedotteen ja lokikirjan. (Belitz 2008, 80).

Vierumäki tuottaa ohjelmapalveluja yritysasiakkaidensa kokouksien ja kongressien yhteyteen sekä erillisiä business-virkistystuotteita. Kokous- ja kongressiohjelmissa ohjelmapalveluja käytetään esimerkiksi avajaisissa, tervetulojuhlassa ja iltatapahtumissa. Ne tarjoavat mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen ja rentoutumiseen. (Komppula & Boxberg 2002, 33). Yritykset hankkivat business-virkistystuotteita henkilökuntansa motivointiin, kannustukseen, palkitsemiseen tai virkistäytymiseen (Komppula & Boxberg 2002, 36). Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää perinteisestä geokätköilyn harrastusmuodosta Vierumäen yritysasiakkaille tuotettava palvelu, joka toimii osana Vierumäki Country Club Oy:n laajempaa elämystuotevalikoimaa. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Vierumäen yritysmyyntiä tuottavien palveluiden johtaja.

Geokätköilyä halutaan helposti toteutettava, turvallinen sekä ajallisesti hallittavissa oleva palvelu, josta jää asiakkaalle mieleenpainuva ja onnistunut kokemus. Elämys syntyy useimmille business-virkistystuotteille tyypillisellä tavalla siitä, että työkavereiden kanssa tehdään jotain tavallisuudesta ja arkirutiineista poikkeavaa (Komppula & Boxberg 2002, 36). Monelle entuudestaan tuntemattomaan lajiin tutustuminen sekä teknisen GPS-paikantimen käyttäminen tekee palvelusta mielenkiintoisen, aarteenetsintäteeman luodessa

lisää jännitystä. Tunnin mittainen kävelyretki luonnossa virkistää kehoa sekä mieltä ja liikkuminen vaihtelevassa maastossa rasittaa hengitys- ja verenkiertoelimistöä, eli geokätköily on myös terveyttä edistävää liikuntaa. Kätköily pienissä ryhmissä kehittää sosiaalisia suhteita ja ryhmäyöskentelytaitoja, lisäksi GPS-paikantimen käyttäminen, kätköjen löytäminen sekä kätkön mahdollinen arvoituksellinen sisällön ratkaiseminen edellyttää ajatustyöskentelyä ja kehittää ongelmaratkaisutaitoja. Lisäksi kätköjen informatiivinen sisältö tutustuttaa asiakkaan Vierumäen historiaan ja luontoon. Ohjelma palvelee samalla koko työyhteisön toimivuutta ja siten maksavan asiakkaan, eli työnantajan etua. Vierumäen luonto ja opistoa ympäröivä valmis luontopolku tarjoaa loistavat puitteet palvelutapahtuman toteuttamiseen ja laadukkaan tuotekehittelyprosessin myötä syntyvä palvelutuote on helppo ja turvallinen toteuttaa.

Monivaiheinen tuotekehittelyprosessi alkaa lajituntemuksen hankkimisella ja perehtymisellä tuotekehittelyprosessin kulkuun. Geokätköilytuotteen suunnittelu alkaa ideointivaiheesta. Suurin työ geokätköilyn tuotteistamisessa on sovellettavien seikkojen kartoittamisessa. Perinteinen harrastusmuoto edellyttää lajitaitoja ja –tuntemusta, joten sen tuotteistaminen sellaisenaan ei ole mahdollista. Tarkoituksena on muokata perinteisestä lajin harrastusmuodosta sellainen sovellus, joka voidaan tuottaa palveluna Vierumäen yritysasiakkaille, jotka eivät mahdollisesti aiemmin ole kuulleetkaan geokätköilystä. Palvelutuotteen ideointi- ja suunnitteluvaihetta seuraa palvelutuotteen luonnostelu, toteutus ja testaaminen, tuotteeseen liittyvän materiaalin valmistaminen palvelun tuottajille sekä heidän kouluttamisensa palvelun ohjaamiseen. Ohjelmanpalveluun sisältyvien riskien on oltava pieniä, joten turvallisuusajattelu määrittelee jokaista tuotekehittelyprosessin vaihetta (Vehrelä 2007, 48-49).

Opinnäytetyössä tutustutan lukijat geokätköilyn maailmaan ja esittelen siihen olleellisesti liittyvän GPS-paikantimen. Opinnäytetyö perustuu tuotekehittelyprosessiin, jonka esittelyn jälkeen selvitän prosessin kulkua Vierumäen geokätköilyn kehittäessä. Työssä esitellään millainen palvelutuote geokätköilystä syntyi, ja lopussa selviää miten tuotteen myynti on lähtenyt käyntiin.

2 YLEISTIETOA GEOKÄTKÖILYSTÄ

Geokätköily on maailmanlaajuinen harrastus, jossa käytetään hyväksi satelliittipaikannusta. Se on seikkailuhenkinen liikunta- ja ulkoilumuoto, jossa GPS-paikantimeen syötettyjen koordinaattien avulla löydetään kätköjä. (Garmin 2010.) Geokätköily on sukua partiolaisten lodjaukselle, joka alkoi jo 1850-luvulla Englannissa. Harrastuksena geokätköily tuli mahdolliseksi, kun Yhdysvaltain puolustusministeriö poisti GPS- signaalilta siviilihäirinnän 1. toukokuuta vuonna 2000. Laji syntyi kun GPS-harrastajat kokeilivat tarkentunutta järjestelmää piilottamalla ämpärin metsään. Ensimmäinen kätkö piilotettiin USA:ssa 3.5.2000. Kalle Reunanen piilotti Suomen ensimmäisen geokätkön 30.9.2000 Keravalle. Tänäpäivänä kätköjä löytyy Suomesta jo lähes kymmenentuhatta. (Geokätköilyopas 2009a; GPSgames 2010.)

Kätköilyä voi harrastaa kuka vain ympäri vuoden. Lajin parissa viihtyy sekä aikuiset että lapset ja suuri osa harrastajista kätköileekin koko perheen voimin. Laji on juuri niin haastava kuin sen itse haluaa olevan. Kätköt voivat sijaita luonnonhelmassa tai kaupungissa, vaikeaan paikkaan piilotettuina tai suoraan polun varteen sijoitettuina. Kätköilijä voi liikuskella metsässä rauhassa, tai tehdä etsinnästä fyysisesti rankkaa. Etsiessään voi joutua sukeltamaan, kipeämään puuhun tai vaikkapa laskeutumaan köydellä kaivokseen. Geokätkennässä on ulkoilun ja liikunnan lisäksi myös luonnonsuojelullinen näkökulma harrastajien järjestäessä tapahtumia, joissa he siivoavat samalla luontoa (Belitz 2008, 82; Garmin 2010).

Geokätköilyn nettisivuilla www.geocaching.com löytyy tietoja kätköjen sijainneista sekä kuvaus kunkin kätkön löytymisen vaikeustasosta. Taulukko 1 on eräs tällainen vaikeustasoa kuvaava asteikko. Tästä difficulty-asteikosta ilmenee kuinka helposti kätköpiilo on havaittavissa maastossa. Myös taulukossa 2 kuvataan vaikeustasoa. Tämä terrain-asteikko kertoo millaiseen maastoon kätkö on piilotettu (Huikuri 2009, 10-11). Kuvausten perusteella voi valita omia taitoja

vastaavat kätköt etsittäväksi sekä varustautua kätköilyyn riittävin välinein ja varustein. Internetin geokätköily sivustoilla surffailu on myös osa lajin viehätystä.

Taulukko 1. Internetin kätkökuvauksen vaikeustasot

Difficulty-asteikko 1-5

- Esim. D = 1, kätkö saattaa olla täysin näkyvillä tai hyvin ilmeisessä paikassa
- Esim. D = 3, saatat joutua etsimään pitkäänkin, hyvin naamioitu tai paikassa, jossa sen ei arvaa olevan
- Esim. D = 4, saatat jo tarvita apuvälineitä ja/tai kekseliäisyyttä purkin esiin saamiseksi

(Huikuri 2009, 10)

Terrain-asteikko 1-5

- Esim. T = 1, kätkö on tasaisella, helposti saavutettavissa, periaatteessa pyörätuolista otettavissa
- Esim. T = 2, saattaa sisältää metsässä kulkua, jyrkkiä mäkiä, kätkö voi olla normaalia korkeammalla tai matalammalla
- Esim. T = 3, sisältää jo kiipeilyä puuhun/kallioilla, ryömimistä tms. haastavampaa liikkumista
- Esim. T = 4, vaatii jo normaalia suurempaa ketteryyttä/rohkeutta, esim. korkealla puussa
- Esim. T = 5, vaatii erikoisvarusteita, kuten kiipeilyvälineet, veneen tms.

(Huikuri 2009, 11)

Geokätköilyn internetsivustojen kätökuvaukset voivat sisältää myös muita kyseiseen kätköön liittyviä vihjeitä. Rekisteröityneet käyttäjät voivat paitsi poimia nettisivuilta haluamansa kätkön koordinaatit ja tarkistaa kätökuvaukset, myös merkata kätköjä löydetyiksi, seurata kätköihin piilotettujen matkalaisten (Travel Bug) kulkua maailmalla ja keskustella muiden harrastajien kanssa.

Huikurin (2009, 19) mukaan kuka tahansa saa laatia ja piilottaa kätköjä, kunhan muistaa olevansa tästä vastaisuudessa huoltovastuussa. Kätkö ei saa olla kuitenkaan liian lähellä toista kätköä (161 metriä) ja yksityisalueelle, luonnonpuistoon ja suojelualueella tarvitaan lupa maanomistajalta. Myös turvallisuus on huomioitava. Kätkö ei saa olla esimerkiksi liian lähellä junarataa. Ennen kuin kätkö voidaan julkaista internetissä muiden etsittäväksi, sen tulee olla kätkötarkastajan hyväksymä. Tarkastajat katsovat kätkön laatijan kuvauksesta, että kätkö on riittävän asianmukainen. Tarpeen vaatiessa tarkastajat voivat pyytää laatijalta lisätietoja tai muutoksia kätköön. (Beliz 2008, 81.)

2.1 Geokätköilyn käsitteet

GPS: (Global Positioning System) Maailmanlaajuinen amerikkalainen satelliittipaikannusjärjestelmä (Miettinen 2006, 23).

WGS84: GPS-järjestelmän koordinaattimuoto. Tässä muodossa ilmoitetaan geokätköjen koordinaatit (Miettinen 2006, 166).

Koordinaatit: ilmaisevat paikan sijainnin lukuarvoina. Suomessa GPS-paikantimissa käytetään koko maan peittävää yhtenäiskoordinaatistoa. Siinä koordinaatit ilmoitetaan itäkoordinaatteina (y) ja pohjoiskoordinaatteina (x). Esim. i 33 79 990 ja p 66 85 810. Koordinaatit voidaan ilmaista myös WGS84-järjestelmässä maantieteellisen leveyden ja –pituuden asteina. Esim. (N) 60* (astetta) 15` (min.) pohjoista leveyttä ja (E) 024*39` itäistä pituutta. (Miettinen 2006, 20.)

Navstar: GPS-järjestelmän virallinen nimi on NAVSTAR GPS. GPS-satelliitit ovat NAVSTAR-nimisiä (Miettinen 2006, 23).

Navigointi: toinen kuvaava sana navigoinnille on suunnistus. Se on kohteen sijainnin, suunnan ja etäisyyden määrittämistä sekä liikkumista kohteeseen valittua reittiä pitkin. (Miettinen 2006, 19).

Sijainti: sijaintia kutsutaan myös positioksi, joka on koordinaattilukuina ilmaistu täsmällinen tieto paikan sijainnista maapallon pinnalla (Miettinen 2006, 19).

Koordinaattijärjestelmä: vertausjärjestelmä, jossa pisteen sijainti ilmoitetaan metrisinä lukuina tai kulmina ennalta määritettyjen koordinaattiakselien tai nollatasojen suhteen. Se voi olla yhden maan kattava kansallinen koordinaattijärjestelmä (KKJ) tai maailmanlaajuinen järjestelmä WGS84 (World Geodetic System). GPS-paikannin noudattaa tätä järjestelmää ja se on nimetty map datumiksi, josta tekijä on aikaisemmin käyttänyt myös nimitystä karttajärjestelmä. (Miettinen 2006, 19.)

Reittipiste: (waypoint, landmark) koordinaateilla määritelty, GPS:n muistiin tallennettu piste, jonka kautta reitti kulkee (Miettinen 2006, 20).

Reitit: (route) lähtöpaikan ja päätepisteen välinen kulkutie, jonka välissä voi olla useitakin reittipisteitä (Miettinen 2006, 20).

WAAS/Egnos: Eurooppalainen satelliittipaikannuksen tarkkuutta parantava järjestelmä. Sen avulla voidaan päästä jopa kahden metrin paikannustarkkuuteen. (Miettinen 2006, 55).

Jästi: Harry Potterista lainattu ilmaus, jolla tarkoitetaan lajia harrastamatonta henkilöä (Huikuri, Kätköilyn alkeet).

2.3 Geokätköilyn eri muodot

Geokätköilyn harrastusmuotoja on useita erilaisia. Perinteinen kätkö (traditional cache) on kaikkein yksinkertaisin ja suosituin kätkötyyppi. Siinä geokätköilijä piilottaa rasian, jossa on varsinaisen sisällön lisäksi lokikirja ja kynä, kätkötiedote, matkalainen eli Travel Bug tai geokolikko, sekä mahdollisesti jotain mukavaa vaihtotavaraa. Rasian tulee olla vesitiivis, jotta se kestää luonnossa joka säässä. Yleisesti käytettyjä kätköpurkkeja ovat pakastusrasiat, ammuslaatikot ja filmipurkit.

Kätkön varsinainen sisältö voi olla mitä tahansa kätkön tekijän mielikuvituksen tuotetta (Geokätköilyopas 2009b). Se voi kertoa jotain kätköä ympäröivästä luonnosta tai alueen historiasta. Se voi myös olla jokin arvoitus, runo tai vaikkapa jokin tehtävä. Lokikirjaan geokätköilijä voi halutessaan kuitata käyntinsä muiden kätköilijöiden nähtäväksi. Kätkötiedote on kirjoitettu sekä suomeksi että englanniksi ja sen tehtävänä on kertoa ulkopuolisille, sattumalta geokätkön löytäneille ihmisille, perustietoja harrastuksesta sekä esittää pyynnön kätkön säilyttämisestä ja palauttamisesta paikoilleen. (Geokätköilyopas 2009c.) Travel Bugit ja geokolikot liikkuvat kätköstä toiseen kätköilijän mukana. Ne ovat pieniä esineitä, joissa on tuntolevyyn kirjattu seurantakoodi. Koodin avulla voi seurata geocaching.com –sivustolla esineiden liikkeitä maailmalla. (Geokätköopas 2009d.) Lisäksi kätköstä saattaa löytyä pieni vaihtotavara, jonka kätköilijä saa ottaa itselleen. Vaihtotavaran saa ottaa vain, jos jättää jotain tilalle. Yhdestä geokätköstä ei löydä välttämättä tätä kaikkea, vaan jotain näistä. Jokaisesta kätköstä löytyy kuitenkin kätkötiedote ja varsinainen sisältö. (Geokätköilyopas 2009b.)

Kaikissa kätköilytyypeissä geokätkön laatija määrittää piilon sijainnin satelliittipaikantimella ja julkaisee internetissä kätkön koordinaatit sekä muita vihjeitä, eli kuvauksia kätkön tyylistä. Kätköjen kuvaukset ovat geokätköilyn kansainvälisellä sivulla www.geocaching.com. Kätköilijällä on oltava käyttäjätunnus kyseiseen osoitteeseen nähdäkseen geokätköjä ja ilmoittaakseen niitä löydetyiksi.

2.3 Kätkötyypit

Huikurin geokätköilyoppaassa (2009b) on esitelty kaikki kätköilyn eri muodot. Perinteisen kätkön lisäksi on olemassa multikätköjä (multicache), myysteerejä (unknown/mystery cache), geolodjuja (letterboxing hybring), wherigo-kätköjä (wherigo cache), geokohteita (earth cache), webbikamerakätköjä (webcam cache) sekä virtuaalikätköjä (virtual cache).

Multikätkö

Multikätköilyyn liittyy nimensä mukaisesti useampi kätkö. Jokaiselta etapilta löytyy vihje, jolla pääsee seuraavalle etapille ja lopulta itse kätkölle. Etapeilla ei välttämättä ole purkkia, vaan kysessä voi olla myös niin sanottu laskumulti, jossa koordinaatit saa jonkin paikalta löytyvän luvun avulla. (Geokätköilyopas 2009b.)

Mysteeri/ pulmakätkö

Mysteeri tai pulmakätkö voi olla melkein mitä tahansa, mikä ei muihin kategorioihin sovi. Mysteerikätkössä kätkörasian koordinaatit voi saada esimerkiksi ratkaisemalla jonkin arvoituksen, salakirjoituksen tai vaikkapa sudokuristikon. (Geokätköilyopas 2009b.)

Geolodju

Geolodju on partiolaisten lodjun ja geokätkön yhdistelmä. Geolodju täytyy olla löydettävissä myös pelkkien vinkkien avulla ilman GPS:ää. Geolodjussa on aina leimasin, jolla partiolaiset todistavat löytönsä. Geokätköilijöitä varten on tavallinen lokikirja. (Geokätköilyopas 2009b.)

Wherigo-kätkö

Wherigo-kätköihin kuuluu GPS-laitteella pelattava pelitiedosto. Näitä pelejä voi pelata muutamilla Garmin-merkkisillä GPS-paikantimilla. Wherigo-pelit voivat hyödyntää laitteen paikkatietoja seikkailun rakentamisessa. Kätköpurkin sijainnin saa selville läpäistyään pelin. (Geokätköilyopas 2009b.)

Geokohde

Geokohteet ovat opettavaisia virtuaalikätköjä. Kohteessa ei ole kätköpurkkia vaan yleensä jokin mielenkiintoinen luontokohde, josta selviää vastaus kätkön laatijan kysymyksiin. Vastaukset lähetetään yleensä omistajan sähköpostiin. Lisäksi vaatimuksena voi olla valokuvan ottaminen paikalta. (Geokätköilyopas 2009b.)

Webbikätkö

Webbikamerakätkön ideana on löytää koordinaateista webbikamera ja tallentaa kameran ottama kuva itsestä. Monissa webbikamerakätköissä on vaatimuksena seistä esimerkiksi GPS-paikannin kädessä todistaakseen, ettei kyseessä ole vain ohikulkija. Tämä on vanha kätkötyyppi, jollaisia vielä löytyy mutta ei enää saa tehdä. (Geokätköilyopas 2009b.)

Virtuaalikätkö

Edellisen tavoin virtuaalikätkö on vanha kätkötyyppi, jota ei enää saa tehdä. Virtuaalikätköksäkään ei ole kätköpurkkia, vaan paikalla käynti todistetaan valokuvalla tai lähettämällä kätkön omistajalle vastaus kysymykseen. Ratkaisun saa selville kätköpaikalla. (Geokätköilyopas 2009b.)

2 GPS-PAIKANTIMEN TOIMINTAPERIAATE

Miettinen sanoo GPS käsikirjassaan (2006, 12) paikantimen olevan paras keksintö sitten kompassin. Se toimii aina ja kaikkialla maailmassa sekä millä tahansa kielellä. GPS-paikannin soveltuu kenelle tahansa luonnossa liikkujalle, kuten sienestäjälle, marjastajalle, kalastajalle, poliisin koiranohjaajalle, palomiehelle henkilöetsintään ja autoilijoille, sillä autonavigaattorit toimivat samalla periaatteella kuin geokätköilyssä käytettävät GPS-paikantimet.

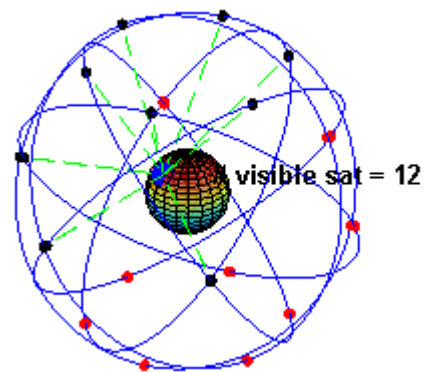
GPS-paikannin on varsin monimutkainen elektroninen laite. Sitä voidaan kuvailla yhdistetyksi radiovastaanottimeksi ja tietokoneeksi, joka tarvitsee sähköä toimiakseen (Miettinen 2006, 13). Koska kyseessä on tekninen laite, ei siihen yksinään kannata tukeutua lähtiessä tuntemattomalle seudulle. Paristojen loppuminen tai hetkellinen toimintahäiriö on mahdollista koska tahansa.

GPS-paikantimella on lukuisia eri toimintoja. Se kertoo koordinaateilla paikan sijainnin yleisemmin 5-10 metrin tarkkuudella ja se näkyy näyttöruudun värikkäällä maastokartalla, mikäli laitteeseen on asennettu alueen karttaohjelma. Se osaa opastaa käyttäjän takaisin lähtöpaikkaansa ja vie minne tahansa maapallolla, jonka koordinaatit käyttäjä näppäilee laitteeseen. GPS-paikannin saa tietonsa avaruudessa sijaitsevilta satelliiteilta sekunnin välein. Se tietää siis vuoden, kuukauden ja päivämäärän lisäksi tarkimman mahdollisen kellonajan. Se näyttää suunnan kulkunuolella ja osaa kertoa kohteen suunnan asteina ja etäisyyden kohteeseen jopa metrin tarkkuudella. Paikannin laskee nopeutta useassa eri muodossa, ilmoittaa perilletuloajan ja kertoo jopa kuinka kauan perille pääsyyn vielä kuluu aikaa. Se osaa laskea hyvinkin monimuotoisen alueen pinta-alan sekä tietää mihin aikaan aurinko nousee ja laskee. (Miettinen 2006, 12). Useimpien teknisten laitteiden tavoin siitä löytyy myös käyttötoimintojen lisäksi erilaisia pelejä.

GPS-paikantimen käyttö muistuttaa paljon matkapuhelimen käyttöä. Miettinen (2006, 14) vertaa kännykkään kirjoitettavia nimiä ja puhelinnumeroita, GPS:ään kirjoitettaviin paikan koordinaatteihin, joita on mahdollista myös tallentaa nimitunnuksilla. Paikan nimeäminen on hyödyllinen esimerkiksi sienestäjälle, joka haluaa tallentaa laitteeseen löytämänsä suppilovahverokeitaan.

3.1 Satelliitit

GPS-järjestelmään kuuluu 28 Navstar-satelliitit, joista 24 on jatkuvassa käytössä. Nämä satelliitit kiertävät maata niin sanotulla MEO (Medium Earth Orbit) -radalla 20 200 kilometrin korkeudessa. (Miettinen, 2006, 33).



Miettisen (2006, 40) käsikirjan mukaan kukin GPS-satelliiteista kiertää maan 11 tunnissa ja 58 minuutissa, eli noin kahdesti päivässä. Satelliittien radat kulkevat niin että jokaisessa maapallon pisteessä on kerrallaan näkyvissä ainakin viisi satelliittia, yleensä enemmän. GPS-paikannus perustuu kolmiomittaukseen. Kun paikannin saa signaalin vähintään kolmesta satelliitista, laskee se oman sijaintinsa vertailemalla satelliittien etäisyyseroja. Lisäksi paikannin tarvitsee neljännen satelliitin saadakseen tarkan kellonajan etäisyyserojen laskemista varten. Paikannus on sitä tarkempi mitä useamman satelliitin GPS-paikannin kuulee. Tarkkuuteen vaikuttaa myös havaittujen satelliittien etäisyys toisistaan. Mitä kauempana satelliitit ovat toisistaan sitä parempi. (Geokätköilyopas 2009e.)

3.2 Koordinaatit

Maantieteellisillä koordinaateilla osoitetaan piste maapallon pinnalta. Koordinaatit ilmoitetaan leveys- ja pituusasteina, jotka ovat kulmien suuruuksia. (Miettinen 2006, 20). Pituusaste kertoo etäisyyden nollameridiaanista, eli Englannin Greenwichin kautta kulkevasta pohjois-etelä-suuntaisesta viivasta ja leveysaste etäisyyden päiväntasaajasta. Leveysasteet kulkevat siis leveys suunnassa ja pituusasteet pituus suunnassa. Nollameridiaani ja päiväntasaaja jakavat maapallon neljään osaan. Koordinaateissa ilmoitetaan ilmansuunnat, joilla kerrotaan minkä maapallon osan koordinaateista on kyse. Koordinaatit on mahdollista merkitä monella tapaa. Geokätköilyssä ne ilmoitetaan yleensä asteina, minuutteina ja minuutin desimaaleina. Esimerkiksi Helsingin Senaatintorin koordinaatit ovat N 60 astetta, 10°10,2' ja E 024 astetta, 57°8,1'. (Geokätköilyopas 2009f.)

GPS-paikantimelle annetaan käsky mennä ilmoitettuihin koordinaatteihin. Laite näyttää käyttäjälleen kohteen sijainnin yleensä 5-10 metrin tarkkuudella, sekä havainnollistaa nuolella suunnan johon käyttäjän on kuljettava (Miettinen 2006, 12). Käyttäjä voi kulkea ilman karttaa seuraten GPS:n näytöllä näkyvää kulkusuuntanuolta, mutta ilman käsikarttaa tai paikantimen karttaohjelmaa, on käyttäjä täysin tietämätön maastosta jossa kulkee. Kartalla varustetulla GPS-paikantimella kätköilijä näkee maaston muodot hänen ja kohteen välillä. Tämä mahdollistaa ennakoivan reittisuunnittelun, eli käyttäjä voi hyvissä ajoin kiertää eteen sattuvan järven, välittämättä nuolen osoittamasta kulkureitistä suoraan järven läpi. Kätköjä voi löytää myös ainoastaan kartan avulla. Tällöin on osattava määrittää piste kartalta ja hallittava kartanluku- ja suunnistustaidot löytääkseen kohteeseen.

3.3 Käyttöohje

GPS-paikantimia on useita merkkejä ja malleja, jotka toimivat eri merkkisten kännyköiden lailla hieman eri tavoin. Jokaiseen paikanninmerkkiin on omat käyttöohjeensa, jotka tulevat laitteen mukana. Käyttöohjeet ovat myös löydettävissä internetistä. Tärkein käyttöohjeiden merkitys, on perusasetusten muuttamisen opastus. Muut käyttöominaisuudet selviävät parhaiten tutustumalla laitteeseen konkreettisesti.

3.4 Perusasetukset

Miettinen (2006, 68) havainnollistaa oppaassaan GPS:n vievän haluttuun karttapisteeseen vain, jos se ”puhuu kartan kanssa täsmälleen samaa kieltä”. Laitteisiin on tehtävä perusasetukset, eli muutettava laitteisiin valmiiksi asennetut oletusarvot Suomessa käytettäviin arvoihin. Perusasetukset tehdään yleensä vain kerran uutta laitetta käyttöön otettaessa. Joitakin toimintaan vaikuttavia asetuksia on vaihdettava myös myöhemmin käyttötilanteen mukaan. (Miettinen, 2006, 68).

Vierumäen geokätköilyssä käytetään Garmin e Trex Legend HCx–merkkisiä GPS-paikantimia. Jokaiseen laitteeseen on tehty valmiiksi kaikki tarvittavat asetukset. Vierumäen ohjaajille laatimissani materiaalissa on GPS-paikantimien perusasetusohjeet, jotta he voivat helposti tarkistaa ennen asiakastapahtumaa, että jokaisessa laitteessa on edelleen oikeat asetukset. Ohjeiden avulla he voivat myös ohjelmoida mahdolliset uudet GPS-paikantimet helposti ja nopeasti.

4 TUOTEKEHITTELY

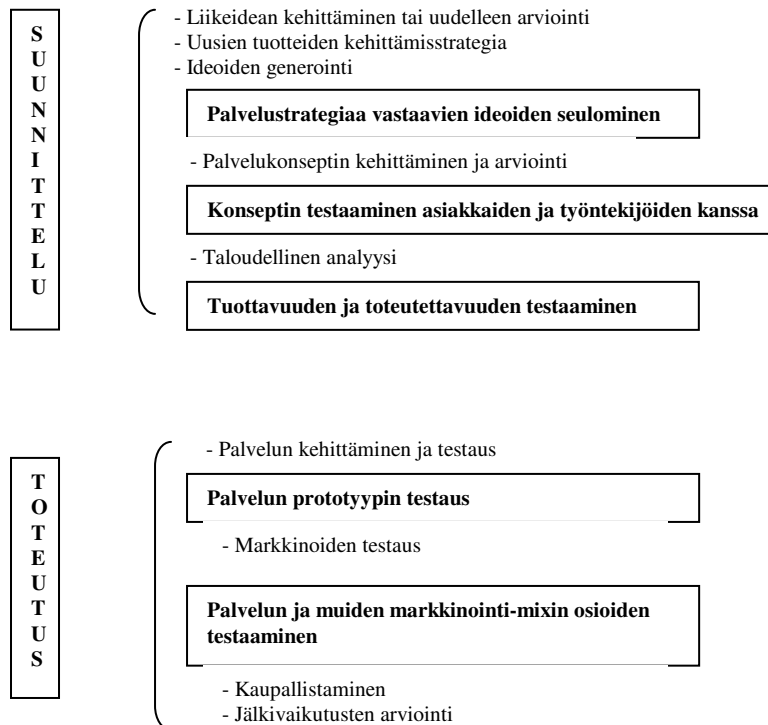
Tuotteella ja palvelulla on tietty markkinoillaoloaika. Sen elinkaareen kuuluu tuotekehittely-, esittely-, kasvu-, kypsäys-, kyllästymis- ja laskuvaihe. Laskuvaihetta seuraa joko tuotteen kehittäminen tai sen vetäminen pois markkinoilta. (Komppula & Boxberg 2002, 95). Tuotekehittäminen on toimintaa, jonka tavoitteena on kehittää uusi tai parannettu palvelu tai tuote. Se on jatkuvaa ja sen on seurattava aikaansa. Tuotekehittäminen on edellytys menestyneelle yritykselle, sillä ilman kehittämis-toimintaa, tuotteet sekä palvelut vanhentuvat ja myynti vähenee. (Jokinen 2001, 9). Komppula ja Boxberg (2002, 95) luettelevat tuotekehittelyä edellytykseksi silloin, kun yritys tavoittelee lisämyyntiä, markkinatilanne tai kulutustottumukset muuttuvat tai kun yrityksen tavoitteena on kilpailukykyänsä lisääminen. Grönroos (1990, 37-38) puhuu laadun parantamisesta: palveluja luomalla ja kehittämällä lujitetaan asiakassuhteita. Yrityksen osaaminen ja sen laadun taso näkyy sen kyvyssä palvella asiakkaita kilpailukykyisesti.

Geokätköilyn tuotteistamisessa on kyse uuden palvelutuotteen tarjoamisesta Vierumäen yritysasiakkaille sekä jo olemassa olevan lajin kehittämistä Vierumäen tarpeita vastaavaksi tuotteeksi. Vierumäen tavoitteena uuden tuotteen kehittämisellä osaksi muuta palvelutarjontaa on lisätä omaa palvelutarjontaansa ja sitä kautta kilpailukykyään markkinoilla. Vierumäki pysyttelee ajan hermolla tuomalla valikoimaansa yleistyvän, mutta vielä monelle tuntemattoman harrastemahdollisuuden.

Tuotekehittelyn myötä syntyvä hyvä palvelu, on vetovoimaisen tuoteidean ja sen kuvauksen, onnistuneen palveluprosessin sekä luotettavan ja toimivan palvelujärjestelmän tulos, jonka asiakkaat kokevat laadukkaana (Grönroos 1990, 61). Tuotteen kehittäminen etenee prosessina, jonka ensimmäinen vaihe on ideoiden etsiminen ja joka päättyy uuden tuotteen kaupallistamiseen. Tuotekehittämisprosessi voidaan jakaa karkeasti kahteen toimintavaiheeseen, jotka ovat suunnittelu- ja toteutusvaihe. (Komppula & Boxberg 2002, 97). Kuviossa 1

havainnollistetaan tuotekehittelyprosessin vaiheita yleisellä tasolla. Tämä Komppulan ja Boxbergin (2002, 98) esittelemä malli perustuu enemmän konkreettisten tuotteiden, eli lähinnä tavaroiden, tuotekehitysprosessin teoriaan. Palveluiden kehittämisessä ei yleensä noudateta näin muodollista prosessin etenemismallia. Palvelut ovat myös luonteeltaan usein hyvin erilaisia keskenään, sillä ne ovat aineettomia ja asiakkaan subjektiivisesti koettuja prosesseja. (Grönroos 1990, 61). On siis hyvin vaikea kehittää yleispätevää mallia tuotekehitysprosessista. Kuvioista 1 saa kuitenkin yleispätevän käsityksen tuotekehittelyprosessin etenemisestä.

Kuvio 1 uuden palvelun kehitysprosessi (Komppula & Boxberg 2002, 98)



4.1 Vierumäen geokätköilyn tuotekehittelyprosessin vaiheet

Ohjelmanpalvelussa on kyse asiakkaan subjektiiviseen arviointiin perustuvasta kokemuksesta (Grönroos 1990, 61). Tähän ideaan perustuen on Vierumäen geokätköilypalvelun tuotekehittelyn suunnittelun lähtökohtana asiakaskeskeisyys. Palvelun tärkein saavutus on saada tyytyväinen asiakas, joka voi suositella palvelun tarjoajaa muille ja palaa mielellään sinne itse takaisin. Tuotteen suunnitteluvaihe käynnistyy kartoittamalla asiakkaan tavoitteet, eli pohtimalla, mitä asiakas toivoo saavansa palvelusta. Asiakkaan tavoitteet yhdistettynä palvelun tuottajan tavoitteisiin ja käytettävissä oleviin resursseihin määrää, millaiseksi perinteinen geokätköilyharrasmuoto rakentuu. Edellä mainittuihin seikkoihin syvennyttään tarkemmin tämän kappaleen alaluvuissa.

Tavoitteiden ja käytössä olevien resurssien kartoittamisen jälkeen, ennen varsinaista tuotekehittelyprosessin käynnistymistä, on hankittava lajituntemusta harrastuksesta ja tutustuttava GPS-paikantimeen. Sen lisäksi on tutustuttava tuotekehittelyn teoriaan. Geokätköilyn internet-sivustot tarjoavat paljon tietoa lajin historiasta, yleispiirteistä ja yksityisseikoista. GPS-paikannin on minulle entuudestaan jonkin verran tuttu laite. Syvennän osaamistani Samuli Miettisen kirjoittaman GPS-käsikirjan avulla, sekä käyttämällä laitetta aktiivisesti. Teoriatietoa tuotekehittelyprosessista tarjoaa matkailualan ja taloustiedon kirjallisuus.

Tuotekehittelyprosessiin tutustumisen ja lajituntemuksen syventämisen jälkeen alkaa tuotteen suunnitteluvaihe. Kun tiedossa on palvelun tuottajan, tilaajan ja kuluttajien toiveet ja tavoitteet sekä käytettävissä olevat resurssit, kuten palveluun varattu aika ja välineistö, ideointivaihe ja tuotteen luonnostelu voi alkaa. Tämä tarkoittaa sovellettavien seikkojen kartoittamista. Kartoituksessa selviää millaisia muutoksia perinteiseen geokätköilymuotoon on tehtävä, jotta Vierumäen geokätköilypalvelutuote täyttää kaikkien osapuolten tavoitteet ja on sekä helposti että turvallisesti toteutettavissa. Palvelutapahtumaan kuluvan ajan hallinta, edellyttää myös osaltaan sovelluksia perinteiseen kätköilymuotoon. Kaikki tehdyt sovellukset esitellään yksityiskohtaisemmin tämän kappaleen alaluvuissa.

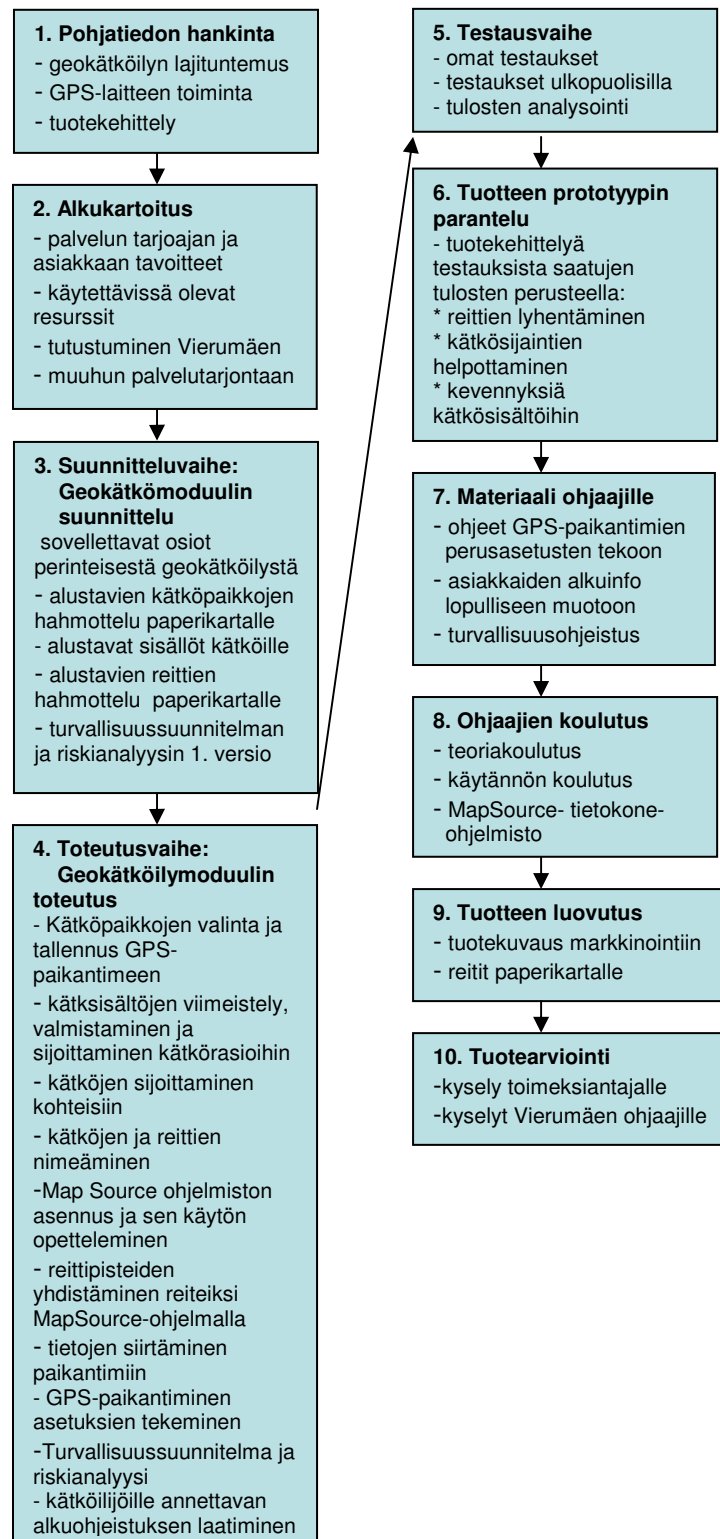
Ideointivaihetta seuraa toteutusvaihe, johon kuuluu reittipisteiden sijainnin valinta, kätköjen ja niiden sisällön suunnittelu ja toteutus, reittipisteiden yhdistäminen reiteiksi ja Vierumäen ohjaajien työvälineeksi suunnatun materiaalin tuottaminen. Valitut reittipisteet tallennetaan paikan päällä GPS-paikantimeen, josta ne myöhemmin siirretään MapSource- tietokoneohjelmistolle. Ohjelmalla muokataan reittipisteet yhtenäisiksi reiteiksi, jonka jälkeen tiedot on siirettävissä asiakkaiden käytössä oleviin GPS-paikantimiin. Kätköjen sisällön suunnittelussa käytetään luovuuden ja mielikuvituksen lisäksi sijaintiin liittyviä faktoja luonnosta ja kätkön ympäristöstä. Toteutusvaiheessa sisältö muokataan, tulostetaan, viimeistellään ja viedään kätköille. Tuotekehittelyprosessin lähentyessä loppuaan on mahdollista tuottaa ohjaajille materiaali palvelutapahtuman ohjaamisen työvälineeksi. Palvelun tuotekehittelyprosessin sekä omien kokemusten myötä selviää kaikki seikat, jotka ohjaajan tulee tietää ohjatessaan palvelua asiakkaille.

Tuotekehittelyn myötä syntyy prototyyppi palvelutuotteesta, joka on vielä testattava ennen kuin sitä aletaan markkinoida asiakkaille. Testausten avulla selvitetään tuotteen toimivuus ja kartoitetaan tarvittavien tuotekehittelyn muutosten laatu. Se paljastaa palvelun ongelmat, aikataulun pitävyyden sekä turvallisuuteen liittyvät riskit. (Komppula & Boxberg 2002, 108). Testauksien myötä paljastuvien ongelmien ja puutteiden parannukset muokkaavat lopullisen geokätköilypalvelun sellaiseen muotoon, joka voidaan ottaa käyttöön.

Palvelun arviointia ja tuotekehittelyn onnistumista arvioidaan lopuksi toimeksiantajalleni sekä Vierumäen ohjaajille tehtyjen kyselyjen perusteella. Tuotearviointi suoritetaan palvelun oltua käytössä useita kuukausia, jolloin palvelutapahtumia ja kokemuksia palvelusta on ehtinyt syntyään mahdollisimman kattavasti.

Vierumäen geokätköilyn syntyminen on monimuotoisen tuotekehittelyprosessin tulos. Prosessin etenemisen vaiheita kuvataan alla olevassa kuviossa 2. Prosessi kuvataan kaaviossa, joka perustuu matkailualan palveluiden tuotekehittelyssä käytettävään tuotekehittelyprosessin kaavioon (Komppula & Boxberg 2002, 99).

Kuvio 2 Vierumäen tuotekehittelyprosessin vaiheet



4.1 Mitä geokätköily on Vierumäellä?

Kehittelemäni lajisovellus Vierumäelle on helpotettu versio kätköilyn perusmuodosta. Soveltamattoman perusgeokätköilyn toteuttaminen Vierumäellä olisi asiakkaalle liian vaikeaa, opastaminen veisi ohjaajilta liian kauan aikaa ja geokätköilyn epäonnistumisen riski olisi liian suuri, sillä kohderyhmälle geokätköilylaji ja etenkin GPS-paikantimet, ovat todennäköisesti ennestään tuntemattomia. Osa asiakkaista ei välttämättä ole harrastanut edes perinteistä suunnistamista ja pelkästään luonnossa liikkuminenkin saattaa olla monelle vierasta. Asiakkailta ei siis voida olettaa olevan riittävästi lajitaitoja ja –tuntemusta, joita kätköilyn suorittaminen edellyttää, eikä palvelutapahtuman aikana voida näitä tietoja ja taitoja käytävissä olevan ajan puitteissa opettaa. Vierumäen geokätköilytuotteessa etsitään lajinomaisesti kätköjä GPS:llä, mutta kätköilijältä edellytyt lajitaidot on minimoitu. Geokätköilypalvelussa pyritään kuitenkin säilyttämään mahdollisimman paljon lajille tyypillisiä ominaisuuksia, jotta asiakkaat saisivat mahdollisimman realistisen kuvan harrastuksesta.

4.2 Vierumäen geokätköilyn tavoite

Palvelun tarjoajan tavoite geokätköilytuotteelle on kilpailukyvyn lisääminen markkinoilla. Geokätköilytuotteen lisääminen elämystuotevalikoimaan herättää uusien asiakkaiden mielenkiinnon, sillä sitä ei monestakaan muusta ohjelmapalveluyrittäjien valikoimasta vielä löydy. Se myös säilyttää vanhojen asiakkaiden mielenkiinnon yritystä kohtaan tarjoamalla heille uusia palveluja. Vierumäellä on loistavat puitteet kyseisen palvelun toteuttamiseen, sillä opisto on jääkauden muokkaaman luonnon ympäröimä, ja sen maastossa kiemurtelee palveluun hyödynnettävissä oleva luontopolku. Geokätköilytapahtuman sijoittamisessa luontopolun yhteyteen on useita hyötyjä. Asiakkaat voivat hyödyntää valmista reittiä rämeikössä rypemisen sijaan. Valmis polku on mukavuuden lisäksi myös turvallinen alusta kulkemiselle. Vierumäeltä löytyy valmiita suunnistuskarttoja luontopolun alueeseen, ja niitä on mahdollista hyödyntää geokätköilypalveluun. Paperiset kartat tarvitaan sekä liitteeksi

turvallisuussuunnitelmaan että asiakkaille jaettavaksi. Valmiiden karttojen hyödyntäminen helpottaa sekä tuotekehittelyprosessia, kun niitä ei tarvitse erikseen tehdä, että ohjaajien työskentelyä karttojen ollessa heille entuudestaan tuttuja. Laadukkaan tuotekehittelyprosessin jälkeen muokattu lajisovellus on turvallinen ja helppo toteuttaa. Tuotekehittelyyn kuuluu materiaalin tuottaminen Vierumäen ohjaajien työkaluksi sekä valmiiden asennusten ja asetusten tekeminen GPS-paikantimiin. Nämä seikat minimoivat ohjaajien työtehtäviä palvelutapahtuman toteutusvaiheessa

Geokätköily on helposti tuottoa synnyttävä palvelu. Sillä ei ole liikkuvia kustannuksia. Alkuun hankittavien GPS-paikantimien, karttaohjelman ja tietokoneohjelmiston jälkeen, palvelutapahtuman tuottamisen ainoat kustannukset ovat ohjaajan palkkaaminen. Geokätköily on suunniteltu niin yksinkertaiseksi ja turvalliseksi, että se on mahdollista toteuttaa palkkaamalla vain yksi ohjaaja. Tuote on suunniteltu toteutetuksi ilman alkuvalmisteluja, joten ohjaajan ei tarvitse käyttää aikaa alku- tai loppuvalmisteluihin, toisin kuin monessa muussa Vierumäen ohjelmapalvelussa. Hinnoittelussa Vierumäen tulee huomioida elämystarjottimensa muut tuotteet, eikä niiden välillä saa olla huomattavia poikkeavuuksia (Laakso 2001, 168-177). Tämän seikan vuoksi Geokätköily on taloudellisesti kannattava palvelu Vierumäelle.

Palvelun tilaajana ovat yritykset, jotka useimmiten ostavat palvelun yrityksensä työntekijöilleen kokouksen yhteyteen tai erilliseksi virkistys- ja liikuntatapahtumaksi. Tilaamalla palvelun yritys tavoittelee työntekijöidensä virkistämistä ja terveyden edistämistä. Geokätköily on luonnossa tapahtuva liikunnallinen ulkoilumuoto, jolla on raittiin ilman myötä virkistäviä ja yli tunninmittaisena sykettä nostavana liikuntamuotona, terveyttä edistäviä vaikutuksia. Palvelu kehittää työntekijöiden sosiaalisia suhteita ja ryhmätyöskentelytaitoja, sillä kätköilijät toimivat pienissä ryhmissä. Se kehittää myös ongelmaratkaisutaitoja, sillä GPS-paikantimen lukeminen, kätköjen löytyminen ja arvoituksellisten sisältöjen ratkominen vaatii pohtimista.

Varsinaisena palvelun kohderyhmänä toimii palvelun tilanneen yrityksen työntekijät. Heille geokätköily tarjoaa mieleenpainuvan ja hauskan kokemuksen sekä mahdollisuuden päästä luontoon ulkoilemaan ja tutustumaan uuteen lajiin. Geokätköily on motivoiva keino saada ihmiset liikkumaan, kun porkkanana on aarteen, eli kätkön, löytyminen. Kohderyhmä ei todennäköisesti ole käyttänyt GPS-paikanninta aikaisemmin, joten tämän teknisen laitteen käyttäminen lisää palvelun trendikyyttä, mielenkiintoa palvelua kohtaan ja haasteellisuutta palvelutapahtumaan.

4.3 Vierumäen geokätköilyn GPS-paikantimen käyttö

Toimivan palvelutuotteen edellytyksenä on asiakkaalta vaadittujen lajitaitojen minimointi. GPS-paikantimessa on lukuisia eri toimintoja, joiden opettelu edellyttää käyttäjältä syventymistä ja aikaa. Mikäli laite on ennestään tuntematon, saattaa sen käyttäminen aiheuttaa epävarmuutta ja riskin geokätköilyn epäonnistumiseen. Lisäksi asiakkaan ohjeistus laitteen käyttöön palvelutapahtuman alussa, veisi liian suuren osan koko palvelutapahtumaan käytettävästä ajasta. Harrastuksen perinteisessä muodossa kätköilijät syöttävät GPS-paikantimeen halutun kohteen koordinaatit ja antavat laitteelle käskyn navigoida kohteeseen. Vierumäen geokätköilypalvelussa löydettäviä kätköjä on useampia. Yhden kätkön löydyttyä asiakkaan tulisi siis syöttää laitteeseen uudet koordinaatit ja navigointikäskyt. Tähän sisältyy riski, ettei asiakas muista kuinka koordinaatteja syötetään tai kuinka laite aktivoidaan navigoimaan kohteeseen. Näin ollen GPS-paikantimeen tehdään ennakkoon kaikki tarvittavat asetukset sekä tallennetaan valmis reitti, joka kulkee geokätköltä toiselle ja lopulta takaisin lähtöpisteeseen. Vierumäen geokätköilyssä asiakkaan tarvitsee ainoastaan kytkeä laitteeseen virta, jonka jälkeen ohjaajan ohjeita seuraamalla aktivoidaan yhteisesti geokätköilyreitti. Tämän johdosta geokätköilytapahtuman onnistuminen ei edellytä asiakkaalta osaamista. Asiakkaan tarvitsee vain seurata näytöllä näkyvää nuolta, joka ohjaa kätköltä seuraavalle ja lopulta maaliin. Lisäksi paikantimeen tallennetaan karttaohjelma. Se auttaa kätköilijää reitin suunnittelemisessa, kun

asiakas näkee kuvaruudulta ympäröivän maaston muodot. Osa geokätköilyn ideaa ja viehätystä on teknisen laitteen käyttäminen, joten asiakkaan osallistuminen reittien aktivoimiseen lisää hänelle syntyvien uusien jännittävien kokemusten syntymistä.

4.4 Vierumäen geokätköt

Vierumäen geokätköjä on yhteensä 11 kappaletta. Ne eivät ole yleisesti käytettyjä filmipurkkeja, pakastusrasioita eikä ammuslaatikoita, sillä säänkestävinä ja toimivina ratkaisuna, ne eivät kuitenkaan sopisi tyyliltään Vierumäen imagoon. Vierumäen kätköasiat ovat visuaalisesti kauniita puisia arkkuja. Oikeasta puusta tehtyinä ne kestävät kosteutta ja sopivat aarteenetsintäteemaan. Kooltaan ne ovat suurempia kuin mitä tavallisesti kätköt useimmiten ovat, jotta kätköt olisivat asiakkaalle helpommin löydettävissä. Suurin osa kätköistä on tilavuudeltaan kolme litran kokoisia.

4.5 Vierumäen reittipisteet

Hyvässä geokätkössä on jokin juju. Se voi olla esimerkiksi hieno näköala tai kaunis, mielenkiintoinen tai vaikkapa historiallinen paikka. Se voi olla myös kekseliäs piilotus. Huippukätkössä yhdistyy jo useampi juju. (Geokätköilyopas 2009, a). Kätköpaikkojen valinnassa on huomioitu miksi kätköilijät halutaan johdattaa juuri kyseiseen paikkaan. Vierumäen kätköpaikkojen valintaa ohjaa turvallisuusajattelu sekä useammasta kätköstä muodostuvan yhteinäisen reitin loogisuus. Taulukossa 3 on lueteltu Vierumäen geokätköpaikkojen valinnan pääkriteerit.

Taulukko 3. Kriteerit Vierumäen reittipisteiden valintaan

1. Sijainnilla on sisällöllinen merkitys. Ympäristö jossa kätkö on antaa inspiraation kätkön sisällön suunnitteluun.
2. Kulkeminen kätkölle on turvallista ja asiakkaiden on mahdollista hyödyntää lähellä olevia polkuja tai teitä.
3. Reittipisteiden yhdistäminen yhtenäisiksi reiteiksi onnistuu luontevasti.

Reittipisteitä on yhteensä yksitoista, jotka ovat nimetty kohteen sijainnin mukaisesti. Esimerkiksi Vierumäen kanoottivajalle piilotetun kätkön reittipisteen nimi on kanoottivaja. Nimeäminen auttaa ohjaajia hahmottamaan kätköjen sijainnit. Nimi antaa vihjeen myös kätköilijälle piilon sijainnista, sillä GPS-paikantimen näyttöruudulla näkyy kätkösymbolin lisäksi myös sen nimi.

Reittipisteet neljä ja seitsemän on jätetty pois valmiista reiteistä, sillä ne eivät mahtuneet mukaan ja olivat vähiten mielenkiintoisia sijainniltaan. Ne toimivat varakätköinä, jotka ohjaajat voivat ottaa käyttöön tietokoneohjelman avulla, mikäli haluavat muokata valmiita reittejä. Reittipisteet on tallennettu GPS-paikantimeen paikan päällä ja myöhemmin siirretty tietokoneohjelmistoon, josta niiden tarkastelu ja muokkaaminen onnistuu selkeämmin. Taulukkoon 4 on lueteltu kaikki reittipisteet nimineen ja koordinaatteineen.

Taulukko 4, Reittipisteiden nimet ja koordinaatit

1. Kanoottivaja: 3446750 6779220	7. Harju: 3446387 6779456
2. Tuli: 3446472 6779407	8. Trangia: 3446318 6779418
3. Kelo: 3446482 6779514	9. Letturanta: 3446251 6779272
4. Suppa: 3446649 6779942	10. Leikkimökki: 3446372 6779047
5. Siirtolohkare: 3446574 6780154	11. Mäkihyppyri: 3446438 6778849
6. Lemmenharju: 3446553 6779676	

4.6 Vierumäen geokätköjen sisältö

Vierumäen kaikki geokätköt sisältävät internetissä julkaistun virallisen geokätkötiedotteen suomeksi ja englanniksi sekä suunnittelemani varsinaisen pääsisällön. Virallinen geokätkötiedote sekä varsinaiset sisällöt on liitetty opinnäytetyön loppuun liitteiksi 2-4. Kolmesta kätköstä tiedotteen ja varsinaisen sisällön lisäksi lokirja ja kynä käyntien tai terveisten kirjaamista varten. Lokikirjan ja kynän sisältämä kätkö on valittu siten, että sellainen on jokaisella reitillä kerran. Mikäli lokikirja olisi jokaisessa kätkössä, kuluisi terveisten kirjoitteluun liian kauan aikaa ja alkaisi todennäköisesti myös tuntumaan kätköilijöistä puuduttavalta. Vierumäen geokätköistä ei löydy vaihtotavaraa. Kohderyhmällä ei todennäköisesti ole minkäänlaista ennakkokäsitystä lajista, eikä heiltä näin ollen luultavasti löytyisi mitään vaihtotavaraksi soveltuvaa. Yleensä geokätköistä löytyvät Travel Bugit ja geokolikot eivät myöskään kuulu Vierumäen geokätkösisältöihin, sillä niiden ideana on siirtyä harrastajien mukana kätköltä toiselle. Tarkoituksena on seurata niiden liikkeitä lajin internet sivuilla. Tätä seurantaa tekevät etenkin kätkön laatijat, jotka ovat kiinnostuneita jättämiensä Travel Bugien ja geokolikkojen kulkureiteistä. Vierumäen geokätköjä ei ole virallistettu, joten niistä ei löydy tietoja internetistä. Kohderyhmän ei myöskään oleteta jatkavan geokätköilyharrastuksen parissa, joten Travel Bugien ja geokolikkojen siirtyminen kätköltä toiselle ei olisi todennäköistä.

4.6.1 Virallinen geokätkötiedote

Jokaisesta kätköstä löytävän virallisen tiedotteen tarkoitus on kertoa sattumalta kätkön löytäneille ohikulkijoille, lajin harrastajien leikkimielisesti kutsumille Jästeille, tietoja lajista sekä pyytää palauttamaan löydetyn kätkön takaisin paikoilleen. Vierumäellä nämä tiedotteet ovat tärkeässä asemassa, sillä kätköt sijaitsevat luontopolkujen välittömässä läheisyydessä tai vähintään alueella, jossa liikkuu runsaasti ihmisiä. On melko todennäköistä, että ulkopuolinen löytää vahingossa jonkin kätköistä. Geokätkötiedotteesta heille paljastuu, ettei löydös ole tarkoitettu heille ja etenkin sen, ettei sitä ole luvallista pitää itsellään.

4.6.2 Varsinainen geokätkösisältö

Geokätköjen varsinainen sisältö on tietokonetuloste. Suurin osa sisällöistä kertoo Vierumäen imagon ja teemaan sopivuuden vuoksi jotain sen historiasta tai kätköä ympäröivästä jääkauden muokkaamasta luonnosta. Vierumäen geokätköilyyn on haluttu tuoda mahdollisimman paljon lajille ominaisia piirteitä, ja harrastuksessa tyypillinen sisältö kertoo jotain kätköpaikan ympäristöstä. Lisäksi asiakkaan toivotaan saavan Vierumäestä mahdollisimman hyvän mielikuvan, jotta hän haluaisi palata sinne uudestaan. Näiden kätköjen sisältämien luontokuvausten toivotaan tekevän asiakkaaseen mieleenpainuvan vaikutuksen ja opettavan asiakkaalle jotain uutta. Osasta kätköistä löytyy leikkimielinen kisailu tai arvoitus, jotta kätköilykokemuksesta ei muodostu liian opettavaista. Kun jokaiselle reitille osuu sekä informatiivista, arvoituksellista ja hauskaa löydettävää, muodostuu asiakkaalle palvelusta monipuolinen ja mielenkiintoinen kokemus. Laadukkaan vaikutelman aikaansaamiseksi sisällön teksti on muotoiltu pitkulaiseksi, jolloin se mahtuu arkkuun taittelematta. Reunat on koristeellisesti poltettu ja paperi on laminoitu säänkestäväksi.

4.7 Vierumäen geokätköilyreitit

Toimeksiantajan tietojen mukaan yleisin asiakkaan tilaama palvelu on puolentoista tunnin mittainen. Tämän tiedon pohjalta reitit on suunniteltu suoritettaviksi tunnissa. Alkuohjeistukseen ja palvelutapahtuman lopetukseen jää tällöin yhteensä puoli tuntia. Reittipisteistä on muodostettu kuusi lyhyempää reittiä. Varsinaisesti erilaisia reittejä on vain kolme, mutta ne ovat mahdollista suorittaa kahteen eri suuntaan. Useampi reittivaihtoehto mahdollistaa suuren asiakasryhmän yhtäaikaisen geokätköilyn ilman, että kaikki asiakkaat kätköilevät yhtänä suurena ryhmänä. Suuri asiakasryhmä pilkotaan noin kolmen hengen joukkueisiin, jotta jokainen asiakas pääsee osallistumaan konkreettisesti geokätköilyyn, eikä joudu perässäkävelijän rooliin. Tunnin mittainen reitti rakentuu neljän reittipisteen ympärille. Joillekin ryhmille halutaan

pidempikestoinen palvelu. Tämän vuoksi geokätköilyyn on suunniteltu kaksi pidempää reittiä, jotka lyhyempien reittien tavoin voidaan kulkea kahteen eri suuntaan. Ne rakentuvat kuuden eri reittipisteen ympärille, jolloin reitin suorittamiseen kuluu vähintään puolitoista tuntia. Reitit olivat alunperin, ennen testauksesta saatuja tuloksia, pidempi ja sisälsivät useamman reittipisteen. Lyhyissä reiteissä oli yhteensä seitsemän reittipistettä ja pidemmissä kaikki yksitoista. Testaukset ovat tärkeä osa tuotekehittelyprosessia, jotta saadaan selville tuotteen heikot lenkit. Testausten jälkeen jatketaan tuotekehittelyä ja tehdään parannuksia. (Komppula & Boxberg 2002, 108). Testaus paljasti alkuperäiset reitit liian pitkiksi.

Jokainen reitti on nimetty Vierumäen henkeen ja imagoon sopien sen historiaan liittyvien tärkeiden henkilöiden mukaan. Nimeäminen helpottaa ohjaajien työskentelyä reittien hahmottamisessa. Reittien nimeämisen johdosta ohjaajat näkevät jo jakaessaan GPS-paikantimia asiakkaille, mitä reittiä kukin joukkue on lähdössä suorittamaan. Tämä tieto on ohjaajille tärkeää turvallisuuden vuoksi. Mikäli jokin ryhmä ei saavu opistolle sovittuun ajankohtaan ja on syytä epäillä jotain tapahtuneen, on tiedossa millä alueella joukkue todennäköisesti on. Testauksen myötä havaittiin GPS-paikantimen reitillä opastamisessa häiriöitä, mikäli paikantimeen oli tallennettu kaikki reittipisteet. Paikantimen todettiin kertovan etäisyyden lähimmälle geokätkölle, vaikka se ei kulunut kätköilijän suorittamaan reittiin. Tämän seikan vuoksi jokaisessa GPS-paikantimessa on navigoimisen selkeyttämisen vuoksi asennettu vain se reitti reittipisteinen, joka asiakkaan on tarkoitus suorittaa.

Vierumäen GPS-paikantimiin asennettuun karttaohjelmaan kuuluu myös tietokoneen kautta hallittava Map Source -karttaohjelmisto. Reittien yhdistäminen yksittäisistä reittipisteistä on selkeämpää tämän tietokoneohjelman avulla. Ohjelmistolla tehdyt asetukset on mahdollista siirtää GPS-paikantimeen, kuten myös tiedonsiirto GPS-paikantimesta tietokoneelle. Map Source-ohjelmistosta löytyy kaikkien kätköjen ja reittien koordinaatit ja asetukset, mutta kuhunkin GPS-paikantimeen siirretään vain halutun reitin sisältämät tiedot.

5 MATERIAALI OHJAAJILLE

Asiakkaan kokemukset palvelutapahtumasta määrittävät suurelta osin geokätköilyn tuotekehittelyn onnistumisen. Koettu laatu on tuotteeseen kohdistuvaa lisäarvoa, joka osaltaan erottaa tuotteen tuoteryhmän muista tuotteista (Laakso 2001, 243). Asiakkaan kokemalla laadulla on kaksi pääulottuvuutta: tekninen eli lopputuloslaatu sekä toiminnallinen eli prosessilaatu.

Lopputuloslaadulla tarkoitetaan sitä mitä asiakas palvelusta saa. Siihen vaikuttavat puitteet, tekninen toteuttaminen sekä palveluprosessin lopputulos. Prosessilaadulla tarkoitetaan sitä miten asiakas sen saa. Siihen vaikuttavat palveluilmapiiri, vuorovaikutus sekä henkilöstön ammattitaito. (Komppula & Boxberg 2002, 42).

Geokätköilytuotteen laadukas ja onnistunut ohjaaminen edellyttää ohjaajalta lajituntemusta. Ohjaajan on osattava kertoa asiakkaalle lajista kaikki oleellinen herättääkseen asiakkaan kiinnostus palvelutapahtumaa kohtaan. Ohjaajalta vaaditaan myös GPS-paikantimen hallintaa, jotta asiakkaalle osataan kertoa kätköilyn onnistumisen kannalta kaikki tarpeelliset paikantimen käyttöohjeet. Lisäksi laadukas ohjaustapahtuma edellyttää ohjaajalta kykyä kertoa kaikki tarpeellinen asia riittävän lyhyesti, selkeästi, ymmärrettävästi ja mielenkiintoisesti, jotta asiakas ymmärtää saamansa ohjeet, eikä ohjeistusvaihe vie liikaa aikaa itse tapahtumasta: geokätköilystä. Palvelutapahtuma voi epäonnistua ohjaajan epäpätevän toiminnan seurauksena.

Laadukkaan ja onnistuneen palvelutapahtuman takaamiseksi ohjaajille on laadittu kirjalliset ohjeet geokätköilytuotteen ohjaamiseen. Toiminnaharjoittaja on tuottamansa palvelun asiantuntija, jonka tulee tietää mitkä tiedot palvelusta on annettava asiakkaalle, jotta palvelua voidaan käyttää turvallisesti (Kuluttajavirasto 10/2006, 8). Laatimissani ohjeissa määritellään yksityiskohtaisesti mitä toimenpiteitä ohjaajalta vaaditaan GPS-paikantimien suhteen ennen palvelutapahtumaa sekä mitä asiakkaiden tulee tietää ja osata ennen kätköilyn alkamista. Ohjaajille laaditussa materiaalissa on myös ohjeet GPS-paikantimien

perusasetusten tekoon ja reittien aktivointiin. Ohjeissa kerrotaan myös millaisia ongelmatapauksia voi mahdollisesti ilmetä palvelutapahtuman aikana ja miten tällaisessa tapauksessa tulee toimia. Lähtökohtana ohjeiden laatimisessa on se, ettei ohjaajilla ole aiempaa kokemusta GPS-paikantimesta käytöstä lajituntemuksesta puhumattakaan. Laaditun ohjeistuksen avulla hän pystyy ohjaamaan laadukkaan ja turvallisen palvelutapahtuman. Ohjeistus on mahdollista ottaa mukaan palvelutapahtumaan, jolloin ohjaaja voi tukeutua siihen ohjeistaessaan asiakasryhmää. Ohjaajille laaditun materiaalin voi lukea kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteestä seitsemän.

Kirjallisten käyttöohjeiden laatiminen Map Source- tietokoneohjelmasta on vaikeaa, joten yksi Vierumäen ohjaajista koulutetaan käytännön tasolla ohjelmiston käyttöön. Hänen vastuullaan on konsultoida muita ohjaajia tarvittaessa. Kaikkien ohjaajien ei kuitenkaan tarvitse osata käyttää kyseistä ohjelmistoa, sillä jokaiseen GPS-paikantimeen on siirretty valmiiksi jokin reiteistä. Ohjelmistoa tulee osata käyttää vain silloin, kun ohjaajat haluavat joko muokata valmiiksi tehtyjä reittejä ja reittipisteitä tai vaihtaa GPS-paikantimien reittivaihtoehtoja. Ohjelmiston käyttö tulee kyseeseen myös siinä tapauksessa mikäli hankitaan uusia GPS-laitteita, joihin ei luonnollisesti ole tallennettu mitään Vierumäen reiteistä eikä geokätköpisteistä.

5.1 Ohjaajien teoriakoulutus

Kirjallisen materiaalin lisäksi ohjaajille pidetään geokätköilytuotteesta kaksiosainen koulutustilaisuus. Se muodostuu teoria- ja käytännön osioista. Ensimmäinen osa on teoriakoulutus. Se antaa ohjaajille kattavan lajituntemuksen geokätköilystä, Vierumäen geokätköilyn palvelutapahtumakulun havainnollisen ymmärtämisen, perehdyttää turvallisuusasioihin sekä GPS-paikantimen käyttöön. Koulutuksen aikana käydään läpi ohjaajille laadittu materiaali ja syvennetään siinä olevaa tietoa. Koulutustilaisuuden päätteeksi ohjaajille jaetaan GPS-paikantimet ja harjoitellaan käyttämään paikantimen yleisempiä toimintoja sekä tehdään perusasetukset. Koulutuksen jälkeen ohjaajat saavat viedä paikantimet kotiinsa ja

harjoitella itsenäisesti lisää sen käyttöä. Koulutuksen tavoitteena on lisätä ohjaajien ammattitaitoa geokätköilytuotteen ohjaamiseen.

5.2 Ohjaajien käytännön koulutus

Teoriakoulutuksen lisäksi ohjaajille järjestetään käytännön koulutus, jossa he pääsevät itse geokätköilemään. Tuotteen kehittäjänä ohjaan tapahtuman Vierumäen liikunnanohjaajille, kuten he olisivat oikea asiakasryhmä. Näin ohjaajat saavat paremman kokonaiskuvan palvelutapahtuman kulusta. Myös ohjaajien käsityksen heidän roolistaan ja tehtävistään palvelutuotteen ohjaajina oletetaan lisääntyvän. Toimiessaan tulevien asiakkaidensa roolissa kätköilijöinä, toivotaan heidän saavan paremman kuvan siitä, kuinka tärkeää on riittävien ohjeiden saaminen kätköilyn onnistumisen edellytyksenä. Käytännön koulutus toimii paitsi osana ohjaajien koulutusta, myös osana tuotetestausta, josta kerron lisää opinnäytetyön kohdassa 6.4 Testiryhmänä Vierumäen ohjaajat.

5.3 Tuotekuvaus

Toiminnanharjoittajalla on velvollisuus antaa asiakkaalle tarpeelliset tiedot palvelusta. Kuluttajaviraston antama tietojenantoasetus on annettu kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain 5 ja 16 §:n nojalla. (Kuluttajavirasto, 10/2006). Tuoteturvallisuuslain 4 §:n mukaan ohjelmapalvelu tai siihen osallistuminen, ei saa olla vaarallista ohjelmapalveluun osallistuvan terveydelle tai omaisuudelle. Tietojenantoasetuksen keskeisin tavoite on varmistaa, että toiminnanharjoittaja antaa palvelusta tarpeelliset tiedot terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumisesta. (Kuluttajavirasto 9/2003, 1). Asetuksessa (9/2003, 8) sanotaan, että palvelusta tulee antaa riittävän täydelliset, selvät ja totuudenmukaiset tiedot, jotta asiakas pystyy arviomaan palveluun liittyvät vaarat. Lisäksi tiedotteessa tulee olla kaikki palvelun turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Palvelukohtaisesti tulee harkita mitkä tiedot ovat tarpeellisia. (Kuluttajavirasto 9/2003, 17). Ohjelmapalveluissa tällainen tiedote on yleensä palvelun markkinoinnissakin käytetty tuotekuvaus, jossa

kerrotaan palveluun osallistuvalla henkilöltä vaadittu terveydentila sekä muut henkilökohtaisia ominaisuuksia koskevat erityisvaatimukset, joka voi olla esimerkiksi palvelun fyysinen vaatavuustaso. Tuotekuvauksessa tulee kertoa myös asiakkaalta edellytettävä valmistautuminen tapahtumaan, kuten vaatetus ja henkilökohtaiset välineet. Myös vaadittava ennako-osaaminen ja taitotaso, tulee kertoa. Lisäksi on kerrottava, mikäli tapahtumaan osallistuminen edellyttää viranomaisen lupaa tai asiakirjaa. Kaikki tieto tulee antaa ennen toimeksiantajan ja asiakkaan tekemää sopimusta palvelun tilaamisesta, jotta asiakkaan on mahdollista pohtia, onko hänellä edellytyksiä osallistua palveluun. (Kuluttajavirasto 9/2003, 18). Lakien ja asetusten lisäksi tuotekuvaus on tärkeä osa markkinointia. Sen tarkoitus on herättää asiakkaan kiinnostus palvelua kohtaan. Asiakkaan ensimmäinen mielikuva palvelusta syntyy tuotekuvauksen perusteella, joten sen tulee olla houkuttelevuuden lisäksi mahdollisimman totuudenmukainen, jotta asiakkaan kokemukset palvelusta vastaavat sille asetettuja odotuksia. (Grönroos, 2000, 375).

Vierumäen geokätköilyn tuotekuvaus on tarkoitettu markkinointitarkoitukseen ja siitä ilmenee kaikki lain vaatimat tiedot. Tuotekuvaus on nähtävissä opinnäytetyön lopun liitteestä kuusi. Tuotekuvauksessa kerrotaan geokätköilylajista ja mitä siinä tehdään. Näiden tietojen tarkoitus on herättää asiakkaan mielenkiinto palvelua kohtaan sekä antaa tietoa millaista toimintaa on luvassa. Kuvauksessa kerrotaan millaisia fyysisiä ominaisuuksia palveluun osallistuminen edellyttää sekä miten palveluun osallistuvan tulee varustautua. Kuvauksessa annetaan esimerkki tapahtumaan soveltuvan ulkoasun laadusta, sillä jokaisella ihmisellä saattaa olla eri käsitys siitä millainen hyvä vaatetus on.

6 GEOKÄTKÖILYN TESTAUKSET

Tuotteen testaaminen on yksi tuotekehittelyprosessin oleellinen osa. Valmis tuote on testattava huolellisesti ja mahdollisimman monipuolisesti totuudenmukaisen tuloksen saamiseksi. Testauksen tarkoituksena on paljastaa tuotteen heikkoudet, jonka jälkeen tuotekehityksessä siirrytään tuotteen jatkokehittelyvaiheeseen (Jokinen 2001, 88). Vierumäen geokätköilyssä testaukset ohjaavat tuotekehittelyn kulkua. Omien pohdintojeni myötä syntyvä prototyyppi muokkautuu lopulliseksi palvelutuotteeksi testauksista satujen tulosten perusteella tehtyjen parannusten ansiosta.

6.1 Tuotekehittäjän omat testaukset

Testasin valitsemiani ratkaisuja itse useaan otteeseen. Yksi testattavista aihealueista oli GPS-paikantimen toimivuus ja luotettavuus:

1. Kuinka selkeästi se opastaa käyttäjänsä oikeaan suuntaan?
2. Opastaako se koko reitin läpi takaisin lähtöpaikalle?
3. Kuinka lähelle kätköä se opastaa ennen kuin on alettava etsimään kätköä omilla silmillä?
4. Alkaako se opastaa seuraavalle kätkölle?
5. Kertooko se etäisyyden seuraavalle kätkölle?

Toinen aihealueista oli ajan hallittavuus, eli testasin, kuinka kauan reitin suorittamiseen kuluu aikaa. Kolmas testattava ominaisuus oli kuljttavan reitin mukavuus ja turvallisuus. Halusin myös kokeilla, kuinka todennäköisesti kätköilijä olettaa suunnan olevan oikea jatkaessaan navigointia seuravalle kätkölle polkua tai tietä pitkin, vaikka GPS-paikantimen suuntaa osoittava nuoli näyttääkin

suorimman reitien seuraavalle kätkölle metsän läpi. Testasin kaikki kolme lyhyttä sekä kaksi pitkää reittiä yhteen suuntaan.

Testauksen tulokset

Koin GPS-paikantimen toimivan odotetusti ja luotettavasti. Yllätyin kuitenkin, ettei se osannut ilmoittaa saapumisesta kätkölle. Saavuttuani kätkön läheisyyteen, se alkoi opastaa kohti seuraavaa kohdetta ilman erillistä ilmoitusta. GPS-paikannin opasti vaihtelevasti 5-10 metrin etäisyyksille kätköstä ja opasti siten koko reitin takaisin lähtöpisteeseen, kuten oletuksena oli. Testausvaiheessa lyhyet reitit sisälsivät seitsemän kätköä, joiden suorittamiseen minulta kului hieman yli tunti. Pitkät reitit sisälsivät kaikki olemassa olevat 11 kätköä ja niiden suorittamiseen minulta meni kaksi tuntia. Kuljin kätköltä toiselle koko matkan polkuja tai teitä pitkin, sillä GPS-paikantimen näyttöruudulta näkyvä karttakuva alueesta havainnollisti mielestäni selkeästi polun tai tien vievän minut lähelle kätköä.

Testauksen johtopäätökset

Saamani tulokset eivät ole suoraan verrattavissa asiakkaan kokemuksiin, sillä tuotteen kehittäjänä minulla oli täysin eri lähtökohdat geokätköilyyn kokemattomaan verrattuna. GPS-laite oli minulle tuttu, joten osasinn lukea sitä selkeämmin ja helpommin. Tämän johdosta navigointini oli sujuvampaa. Sujummaksi sen teki myös se, että tiesin tarkalleen kätköjen piilopaikat. Myös ympäristö, jossa reitti kulkee oli minulle tuttu. Tämän seurauksena minulta kului reitin suorittamiseen huomattavasti vähemmän aikaa kuin kokemattomalta. Testauksen perusteella oletin reittien olevan liian pitkiä ja sisältävän liian monta kätköä. Kätkösjaintien tietäminen ennakkoon saattoi vaikuttaa myös siihen, että suuntanuolesta huolimatta käytin polkuja ja teitä huolettomasti.

Sain testin aikana kuitenkin käsityksen GPS-paikantimen toimivuudesta. Totesin ettei kätköille kerrottava alkuohjeistus ollut riittävän kattava. Kokematon kätköilijä saattaa hämmentyä GPS:n opastuksesta ainoastaan lähelle kohdetta,

jonka jälkeen se alkaa opastamaan seuraavalle. Tämän seurauksena asiakas saattaa mahdollisesti jopa jättää kohteensa etsimättä jatkaen matkaansa GPS:n ohjaamana seuraavalle kätköpaikalle. Tämä voidaan välttää sillä, että alkuohjeistuksessa mainitaan paikantimen ohjaavan vain kätkön läheisyyteen, jonka jälkeen kätkön löytyminen edellyttää etsimistä lähiympäristöstä ilman paikanninta. Asiakkaalle olisi myös hyvä antaa vihje siitä, että kätköt on piilotettu oleellisille ja helposti havaittaville paikoille, jotta etsimiseen ei kulusi liikaa aikaa. Havaitsin myös, etten voi luottaa asiakkaan omaan arviointikykyyn teiden ja polkujen hyväksikäytöstä, vaan tästä tulee erikseen mainita.

6.2 Testaukset muilla ryhmillä

Mahdollisimman kattavan tiedon saamiseksi, testasin tuotteen useammalla ryhmällä. Reitin suorittamisen jälkeen teetin heille suullisen kyselyn ja kirjaan ylös testiryhmäläisten kommentit tuotteen jatkokehittelyä varten. Käytin kätköilijöiden ohjeistuksen pohjana ohjaajille laatimiani kirjallisia ohjeita ja ohjeistin kätköilijät matkaan ikäänkuin palvelu ohjattaisiin varsinaiselle kohderyhmälle. Tällöin saan testattua tuotteen lisäksi myös laatimani materiaalin laadun.

Päätavoitteeni oli selvittää, kuinka kauan ensikertalaiselta kuluu aikaa reitin suorittamiseen sekä miten he kokevat GPS-paikantimen käytön. Kerään palautetta myös siitä, kuinka turvalliseksi he tuntevat olonsa tapahtuman aikana. Lisäksi haluan testata, ovatko laatimani ohjeistukset riittävän kattavat ja ovatko ne asiakkaan näkökulmasta riittävän selkeät ja ymmärrettävissä. Testauksien myötä toivon myös saavani palautetta kätköilyn mielekkyydestä sekä kätköjen sisällön kiinnostavuudesta.

6.2.1 Testiryhmänä luontoliikunnan ja elämypedagogiikan opiskelijat

Testatessani geokätköilytuotetta ensimmäisellä ryhmällä, lyhyet reitit muodostuivat seitsemästä geokätköstä ja pidemmissä reiteissä oli kaikki yksitoista kätköä. Jokaiseen GPS-paikantimeen oli tallennettu kaikki yksittäiset reittipisteet sekä kaikki reittivaihtoehdot. Tarkoituksena oli valita ja aktivoida haluttu reitti laitteen kaikista reiteistä ennen kätköilyn alkamista. Ensimmäinen testiryhmä koostui yhdeksestä muusta luontoliikuntaan ja elämypedagogiikkaan suuntautuvasta opiskelijasta. Heistä muodostui kolme kahden hengen ryhmää sekä yksi kolmen hengen ryhmä ja he jakautuivat neljälle lyhyelle reitille. Pyysin ryhmää kiinnittämään huomiota seikkoihin, joita haluan testauksilla selvittää.

Testauksen päätavoitteet

1. selvittää reitteihin kuluva aika
2. selvittää GPS-paikantimen toimivuus ja luotettavuus
3. selvittää mahdollisten esiintyvien ongelmien laatu
4. saada palautetta geokätköjen löytymisen vaikeustasosta
5. saada palautetta geokätköjen sisältöjen mielekkyydestä ja kiinnostavuudesta.
6. saada palautetta alkuohjeistuksen laadusta

Testauksen tulokset ja johtopäätökset

Reittien suorittamiseen kului noin puolitoista tuntia. Kun huomioidaan ryhmän hyvä taitotaso luonnossaliikkujina ja kokeneina GPS-paikantimien käyttäjinä, voidaan johtopäätöksinä pitää reittien olevan liian pitkiä tai sisältävän liian monta reittipistettä. Päädyin ryhmäläisiltä saamani palautteen johdosta vähentämään kätköjen määrää.

Näyttöruudulla näkyi useita kätkölogoja, sillä GPS-paikantimet sisälsivät kaikkien reittipisteiden ja reittien tiedot. Tämä koettiin visuaalisesti häiritseväksi. Lisäksi GPS:n havaittiin näyttävän etäisyyden metreinä lähimmälle kätköpaikalle, vaikka kätköpaikka ei välttämättä kuulunut suoritettavaan reittiin. Tämä toiminto aiheutti epävarmuutta ja hämmennystä kätköilijöissä. Epävarmuuden tunteita aiheutti myös se, ettei GPS ilmoittanut käyttäjälleen saapumisesta kohteeseen, vaan kohteen lähetyvillä paikannin alkoi itsestään ohjaamaan kohti seuraavaa reittipistettä.

Ryhmäläiset kertoivat kokemuksen olleen muuten onnistunut ja mielenkiintoinen. He kokivat olonsa turvalliseksi kulkiessaan pieninä ryhminä ja kulkeminen metsässä oli polkujen ja teiden ansiosta helppoa. Muutama kätkö koettiin vaikeasti löydettäväksi. Alkuohjeistus koettiin selkeäksi ja riittävän kattavaksi.

Tuotekehittelyä testitulosten perusteella:

1. Reittien lyhentäminen vähentämällä lyhyiden reittien sisältämät reittipisteet neljään kätköön ja pitkien reittien kuuteen kätköön.
2. GPS-paikantimeen tallennettujen kaikkien reittipisteiden ja reittien sijaan kätköilijän käytössä olevaan paikantimeen tallennetaan vain suoritettavan reitin tiedot.
3. Kätköilijöille annettavaan alkuohjeistukseen lisäys siitä, että tulee jättää huomioimatta GPS:n ohjeistus lähteä kohti seuraavaa kätköä ennen edellisen kätkön löytymistä. Kätköilijän tulee tässä tapauksessa laskea GPS- paikannin käsistään ja alkaa etsiä kätköä omilla silmillään. Paikannin otetaan jälleen käyttöön vasta kätkön löydyttyä.
4. Muutamien vaikeasti löydettävien kätköpiilon helpottaminen ja siirtäminen näkyvämmälle paikalle.

6.2.2 Testiryhmänä Haaga-Helian henkilökunta

Toisen testiryhmän oli tarkoitus koostua vanhemmasta ikäluokasta, joille sekä geokätköilylaji että GPS-laite ovat ennestään tuntemattomia. Kutsuin testaukseen koulumme opettajia, oppilaita ja henkilökuntaa. Ajoitin tapahtuman alkavaksi kello 15.30, jotta mahdollisimman monen työpäivä olisi loppuillaan ja he pääsisivät osallistumaan testaukseen. Mainostin testausta avoimena tapahtumana kaikille halukkaille, eli mukaan sai ottaa ystäviä ja perheenjäseniä. Mainos oli koulumme extranetin ilmoitustaululla ja se lähetettiin myös opettajien sähköpostiosotteisiin. Lisäksi kiinnitin mainoksen koulumme ala-aulan ilmoitustaululle ja levitin sanaa suullisesti. Osallistujamäärä jäi kuitenkin pieneksi: vain kaksi opettajaani pääsi paikalle. Syynä pieneen osallistujamäärään saattoi olla vain viikon ajan kestänyt tiedottaminen, sekä tapahtuman myöhäinen alkamisajankohta. Pienen osallistujamäärän vuoksi sain testattua vain yhden lyhyemmistä reiteistä.

Testauksen päätavoitteet

1. Selvittää lyhennettyjen reittien suorittamiseen kuluva aika.
2. Selvittää GPS-paikantimen toimivuus ja luotettavuus henkilöillä, jotka eivät ole aiemmin käyttäneet laitetta.
3. Selvittää millaisia ongelmia esiintyy kätköilyjillä, joille GPS-paikantimen käyttäminen on uutta.
4. Saada palautetta geokätköjen löytymisen vaikeustasosta.
5. Saada palautetta geokätköjen sisältöjen mielekkyydestä ja kiinnostavuudesta kohderyhmän ikäluokkaa vastaavasta näkökulmasta.
6. Saada palautetta alkuohjeistuksen laadusta.
7. Selvittää edellisen testauksen tulosten perusteella tehtyjen muutosten toimivuutta: onko alkuohjeistusten määrä lisäysten jälkeen riittävän kattava ja kuluuko kattavamman ohjeistuksen antoon liian kauan aikaa?

Testauksen tulokset ja johtopäätökset

Alkuohjeistukseen kului noin kymmenen minuuttia, jonka jälkeen kätköilijät lähtivät matkaan. Ohjeistuksesta ei siis muodostunut lisäyksistä huolimatta liian pitkää. Alkuohjeistus koettiin riittävän kattavaksi eikä informaatiota tullut liikaa. Aikaa neljän reittipisteen kautta kulkevan reitin suorittamiseen kului noin tunti. Koska testaajina toimi kohderyhmän lailla GPS-paikantimen ensikäyttäjät, joille lajikin oli ennestään tuntematon, voidaan olettaa reitin kätköjen lukumäärän ja siihen kuluvaan ajankäytön olevan tavoitteen mukainen. Reitti koettiin kulkevan mukavassa maastossa ja se todettiin sopivanpituiseksi, mutta sisällöltään hieman turhan opettavaiseksi. Reitille kaivattiin esimerkiksi yhden kätkön kevennys.

GPS-paikantimen käyttö koettiin mielenkiintoiseksi ja suhteellisen yksinkertaiseksi. Alkumetreillä oli kuitenkin hieman hankalan tuntuista lukea ennestään tuntematonta laitetta. Alkuun kaivattiin kätköilyn demoa, joka suoritetaan opiston pihalla ohjaajan läsnäollessa. Näin kätköilijät voisivat opetella lukemaan paikanninta ennen varsinaista kätköilyä ja kysyä tarvittavia lisäneuvoja ohjaajalta. Reitin puolella välissä GPS-paikannin ei lähtenyt ohjaamaan seuraavalle kätkölle, vaan edelliselle jo löydetylle. Tämä haittasi siinä määrin, ettei näyttöruudun karttakuva siirtynyt seuraavan kätkön suuntaan, vaan kätköilijöiden kohde oli ajoittain laitteen näyttöruudun ulkopuolella. Kätköilijöiden jatkaessa sinnikkäästi olettamaansa suuntaan, paikannin alkoi jälleen opastamaan kohti oikeaa kätköä. Ihmettelin tapausta ja tarkastin kätköilijöiden GPS-paikantimen heidän tultua maaliin. Huomasin näytölle ilmestyneen nopeus- ja etäisyyslukemien lisäksi koordinaattilukemia ja kartan päälle valkoisen nuolen. Todennäköisesti kätköilijät olivat vahingossa painaneet jotain näppäintä, ja tämä vahingossa aiheutettu toiminto häiritsi navigointia reitillä.

Tuotekehittelyä testitulosten perusteella

1. Kätkösisältöjen muokkaaminen monipuolisemmaksi: osaan kätköistä informaatiivisen sisällön sijaan arvoituksia ja visailuja niin, että jokaisella reitillä on sisällöltään sekä opettavaista, hauskaa että pohdiskelua herättävää luettavaa.
2. Palvelutapahtuman alkuun demo paikantimen käytöstä. Ohjaajien alkuohjeistuksen jälkeen, ennen asiakkaiden lähtöä reiteille, suoritetaan opiston pihalla ja ohjaajan läsnäollessa kokeilu. Sen tarkoituksena on havainnollistaa asiakkaille kuinka GPS opastaa käyttäjänsä ja varmistaa, että jokainen asiakas osaa lukea sitä ennen kuin he lähtevät omana ryhmänään matkaan. Ohjaajan ollessa paikalla on asiakkaiden mahdollista kysyä tarkentavia kysymyksiä paikantimeen tai kätköilyyn liittyen.
3. Alkuohjeistukseen erikoismaininta siitä, miten asiakkana tulee toimia painaessaan vahingossa jotain näppäintä ja miten toimitaan mikäli paikannin jostain syystä opastaa seuraavan kohteen sijaan takaisin edelliselle kätkölle.

6.2.3 Testiryhmänä Vierumäen liikunnanohjaajat

Geokätköilyn viimeisenä testiryhmänä, ennen palvelun siirtymistä

myyntituotteeksi, testaan tuotteen vielä Vierumäen liikunnan ohjaajilla.

Testaustapahtuma toimi myös osana ohjaajien koulutusta. Osa ohjaajista lähti kätköille yksin, osa pareittain. Testauksen aikana suoritettiin viisi lyhyttä reittiä ja yksi pitkä.

Testauksen päätavoitteet

1. edellisen testauksen jälkeen tehtyjen parannusten onnistumisen testaus: Onko alkuohjeistus lisäysten jälkeen muodostunut liian monimutkaiseksi ja ajallisesti liian pitkäksi? Kuinka kauan kuluu sekä alkuohjeistuksen antoon että alkudemoon?
2. ohjaajien lajituntemuksen syventäminen, sekä kouluttaminen tuotteen ohjaukseen

Testauksen tulokset ja johtopäätökset

Ohjeistukseen tekemistäni lisäyksistä huolimatta alkuinfoon kului edelleen noin kymmenen minuuttia ja alkudemoon kului kysymyksineen noin viisi minuuttia. Lisäykset eivät siis kasvattaneet tapahtuman alkuohjeistuksen pituutta liikaa, vaan ohjeistus ja demo voidaan toteuttaa. Ohjeistus koettiin selkeäksi, kattavaksi ja riittävän lyhyeksi, jotta niihin jaksetaan keskittyä. Alkudemo koettiin erittäin hyödylliseksi ja tarpeelliseksi. Muutamat ohjaajat kohtasivat samoja ongelmia kuin aiemmissa testauksissa ilmeni, mutta selvittivät ne ongelmitta alkuinfoon saamiensa ohjeiden avulla. Aiempien testausten myötä tehdyt muutokset ohjeistuksen sisältöön olivat siis hyödyllisiä. Ohjaajat tunsivat alueen erittäin hyvin ja nähdessään GPS:n näyttöruudulta seuraavan kätkön sijainnin, he tiesivät missä kätkö käytännössä oli. He suorittivatkin lyhyet reitit reilussa puolessa tunnissa ja pitkät reitit juosten tunnissa. Reitteihin kulunut aika ei ole verrattavissa asiakkailta kuluvaan aikaan.

Mäkihyppyrin alle sijoitetun geokätkön todettiin kadonneen jäjettömiin. Reitit sijaitsevat Vierumäen luontopolun yhteydessä tai sen välittömässä läheisyydessä, joten siellä liikkuu melko paljon lapsia ja nuoria, jotka ovat mahdollisesti saattaneet löytää kätkön ja pitää sen itsellään. Olin tiedostanut riskin jo tuotekehittelyn suunnitteluvaiheessa, mutta kätköjen huolellisempi piilottaminen vaikeuttaisi kätköjen löytymistä myös asiakkaiden näkökulmasta. Päätämme yhdessä ohjaajien kanssa, että helposti havaittavissa olevat kätköt tulee kiinnittää esimerkiksi poraamalla rasia kiinni puuhun.

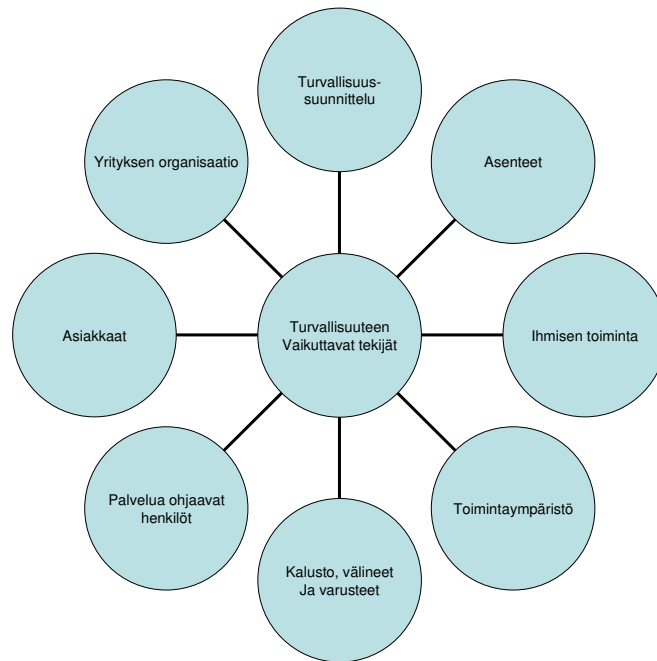
Tuotekehittelyä tulosten perusteella

1. Ohjaajien käyttöön suunnitellun materiaalin hyväksyminen, viimeistely ja luovutus ohjaajien käyttöön.
2. Opistoa lähellä olevien kätköjen kiinnitys ohjaajien toimesta, joko poraamalla tai sitomalla nippusiteillä kiinni kohteeseen.

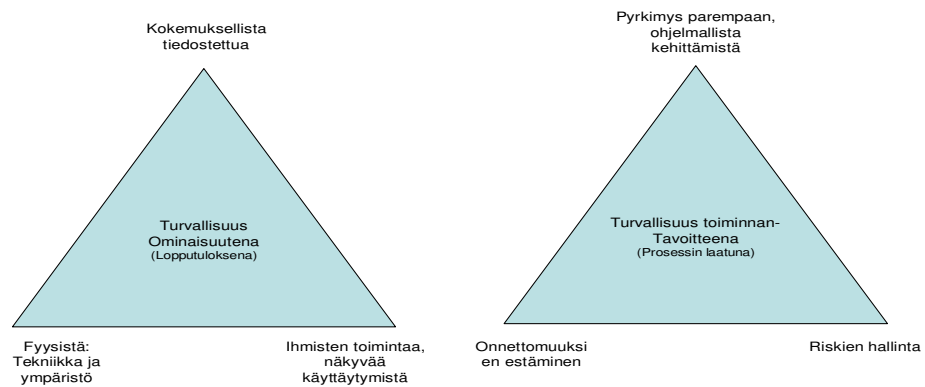
8 TURVALLISUUS

Turvallisuudella tarkoitetaan ihmisen tunnetilaa, jossa hän kokee luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Kokemuksellisuuden turvallisuuden lisäksi turvallisuus voi olla myös teknistä. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa toiminnassa käytetyt koneet, laitteet ja muut tekniset apuvälineet eivät aiheuta vaaraa. (Vehrelä 2007, 48-49). Turvallisuus on useiden eri tekijöiden summa. Siihen vaikuttavat turvallisuusmyönteinen ja vastuuntuntoinen asenne, kaikkien toimintaan osallistuvien ihmisten toiminta, vallitsevat olosuhteet, turvallisesti käytettävissä oleva kalusto ja laitteisto sekä yrityksen turvallisuussuunnittelu (Komppula & Boxberg 2002, 55). Kuvio 1 kuvaa näitä tekijöitä. Nämä kaikki tekijät ovat sellaisia, jotka vaikuttavat sekä palvelun tekniseen turvallisuuteen että asiakkaan kokemaan turvallisuuden tunteeseen. Turvallisuuskäsitettä voidaan tarkastella siihen vaikuttavien tekijöiden lisäksi kahdesta eri näkökulmasta: turvallisuus ominaisuutena tai turvallisuus toiminnallisena tavoitteena. Näitä näkökulmia kuvataan kuviossa 2.

Kuvio 1. Ohjelmapalvelutuotteen turvallisuuteen vaikuttavat tekijät (Vehrelä 2007, 53)



Kuvio 2. Turvallisuuden käsite ominaisuutena ja toiminnallisena tavoitteena (Vehrelä 2007, 50)



Kuluttajavirasto antaa ohjeen ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Se perustuu tuoteturvallisuuslakiin (914/1986). Ohjeiden tarkoituksena on lain nojalla määrittää ohjelmapalveluiden turvallisuutta koskevat vähimmäisvaatimukset, lisätä turvallisuutta ja tehostaa tuoteturvallisuuslain

mukaista valvontaa sekä ennaltaehkäistä onnettomuuksia ja tapaturmia. Ohjeita tulee soveltaa eri ohjelmapalveluissa soveltuvin osin, huomioiden palvelun fyysinen ja psyykinen vaatavuustaso. (Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003). Tuoteturvallisuuslaki määrää, ettei ohjelmapalvelu saa olla vaarallista osallistujan terveydelle tai omaisuudelle. Se ei myöskään saa aiheuttaa vaaraa tai haittaa sen vaikutuspiirissä oleville muille henkilöille, esimerkiksi ohikulkijoille. (Kuluttajavirasto 9/2003, 4). Lain mukaan on selvitettävä toimintaan liittyvät vaaratekijät ja pyrittävä ennalta ehkäisemään onnettomuudet erilaisin turvallisuusjärjestelyin. Turvallisuus on myös osa ohjelmapalvelun laatua (Komppula & Boxberg 2002, 55). Lait, asetukset ja määräykset, yhdessä yrityksen tavoitteena toimia laadukkaiden palveluiden tarjoajana, ovat syitä paneutua turvallisuusasioihin jo tuotekehittelyvaiheessa. Suomessa palvelujen turvallisuutta valvoo kuluttajavirasto, lääninhallitukset ja terveystarkastajat (Vehrelä 2007, 86).

8.1 Turvallisuus Vierumäen geokätköilypalvelussa

Turvallisuusajattelu vaikuttaa kaikissa geokätköilyn tuotekehittelyprosessin vaiheissa. Turvallisuus on otettu huomioon heti tuotekehittelyprosessin suunnitteluvaiheessa, miettiessä lajin perinteiseen harrastusmuotoon tehtäviä sovelluksia. Merkittävin turvallisuutta edistävä toimenpide on asiakkaiden jakaminen ryhmiksi: geokätköilyjoukkueiksi. Asiakkaan turvallisuuden tunne lisääntyy ja avun saanti paikalle onnettomuuden sattuessa helpottuu. Toinen merkittävä toimenpide turvallisuuden takaamiseksi, on asiakkaiden tavoittaminen puhelimitse heidän kätköillessä. Ainakin yhdellä ryhmäläisistä tulee olla puhelin, johon on tallennettu ohjaajan puhelinnumero. Tämä mahdollistaa avun saamisen niin vaara- kuin yleisissä ongelmatilanteissa. Myös ohjaajalla on tämän ryhmäedustajan numero tavoittaakseen asiakkaat, mikäli ryhmä ei palaa kätköilystä ennlta sovittuun ajankohtaan mennessä.

Eksymisen välttämiseksi geokätköilyjoukkueet saavat mukaansa paperisen suunnistuskartan, johon on merkitty myös suoritettavan reitin kätköpaikat. Kartta on sinetoidyssä kirjekuoressa ja sen tehtävä on lähinnä luoda asiakkaalle lisää

turvallisuuden tunnetta. Sen avulla on mahdollista jatkaa kätköilyä GPS-paikantimen lakatessa toimimasta tai mikäli asiakas ei osaa käyttää paikanninta. Paperisen kartan turvallisuustavoiteena on asiakkaan opastaminen takaisin opistolle, mikäli he eivät muuten löydä sinne.

Onnettomuuksien ja tapaturmien välttämiseksi reitit on suunnitellaan kulkemaan helpokulkuisessa maastossa. Reitit suunnitellaan kiertäväksi kaikki vaaralliset alueet kuten jyrkänteet, liukkaat kalliot ja irtokiviä sisältävät mäet. Asiakkaiden ohjeistus toimenpiteisiin onnettomuuksien ja vaaratilanteiden sattuessa, on myös yksi oleellinen seikka riskien hallinnassa. Rankkasade tai esimerkiksi ukkonen lisäävät onnettomuusalttiutta, lisäten esimerkiksi asiakkaan liukastumisen, kastumisen ja siitä seuraavan kylmettymisen vaaraa. Sään kasvattaessa oleellisesti riskien määrää, ohjelmapalvelu tulee peruuttaa. Tuotekuvauksessa kerrottavat vaatimukset asiakkaan vaatteiden ja jalkineiden suhteen, mahdollistavat palvelutapahtuman toteuttamisen hieman epäsuotuisissa sääoloissa.

8.2 Turvallisuusasiakirja ja -suunnitelma

Yrityksen on tehtävä turvallisuusjärjestelyistään kirjallinen selvitys:

turvallisuusasiakirja. Se on yrityksen sitoumus siitä kuinka turvallisuusasioissa toimitaan. Jokaisesta yrityksen erillisestä palvelusta tulee turvallisuusasiakirjan liitteeksi laatia yksityiskohtaisempi selvitys. (Vehrelä 2007, 111-112.)

Pelastustoimiasetuksessa (857/1999) tätä yksityiskohtaisempaa selvitystä kutsutaan turvallisuussuunnitelmaksi. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2001, 3-4.) Suunnitelman myötä turvallisuustoiminnan hallinta ja ylläpito on helpompaa, kun kaikki asiaan liittyvä on koottu yhteen. Sen tulee sisältää tiedot ohjelmapalvelun toteutuksesta, suorituspaikasta, reiteistä, toimintaan liittyvistä riskeistä, suunnitellut riskinhallintatoimenpiteet ja toimintaohjeet erilaisia onnettomuus- ja vahinkotilanteita varten. Siinä tulee mainita toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä yhteystietoineen. (Kuluttajavirasto 9/2003, 7.) Turvallisuussuunnitelma on pidettävä ajantasalla tarkastamalla se säännöllisesti ja päivittämällä tarvittaessa (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2001, 8).

8.3 Vierumäen geokätköilyn turvallisuussuunnitelma

Geokätköily on yksi Vierumäen tarjoamista ohjelmapalvelutuotteista ja siihen tulee laatia oma palvelukohtainen turvallisuussuunnitelma. Se toimii osana Vierumäen kaiken toiminnan kattavaa laajempaa turvallisuusasiakirjaa ja on luettavissa opinnäytetyön liitteestä kahdeksan. Geokätköilyyn laadittu turvallisuussuunnitelma on osa ohjaajien materiaalia ja sen päivittäminen on heidän vastuullaan. Jokaisen palvelua ohjaavan työntekijän tulee lukea turvallisuussuunnitelma läpi toimiakseen laadukkaasti ja turvallisen palvelun tuottajina. Turvallisuussuunnitelmasta löytyy kaikki kuluttajaviraston vaatimat tiedot palvelusta, Vierumäen ensiapuvalmius ja mistä tarvittavat ensiapuvälineet löytyvät, toiminta onnettomuustilanteessa sekä toimintaohjeet onnettomuuden jälkeen.

8.4 Riskianalyysi

Riski on vaaratilanteeseen liittyvän vahingon vakavuuden ja sen toteuttamisen todennäköisyyden yhdistelmä, jossa vaara aiheuttaa riskin (Vehrelä 2007, 37). Riskin hallinta on turvallisuuden ylläpidon keskeinen tekijä. Riskin tunnistaminen, arvioiminen ja pienentäminen on riskin hallintaa ja se koostuu riskianalyysistä, riskien arvioinnista sekä riskien pienentämiseen liittyvistä toimenpiteistä. (Vehrelä 2007, 37). Kuluttajaviraston asettamien ohjeiden mukaisesti (9/2003) toimintaan liittyvien riskien kartoitus ja arviointi tulee olla osana turvallisuussuunnitelmaa. Niiden avulla voidaan suunnitelmallisesti ennaltaehkäistä mahdollisten tapaturmien ja onnettomuuksien syntyminen. Riskianalyysissä käydään läpi vaaraa aiheuttavat tekijät ja määritellään kunkin vaaratekijän tapahtumisen todennäköisyys sekä seurausten vakavuus.

8.5 Vierumäen geokätköilyn riskianalyysi

Geokätköilyyn on laadittu oman turvallisuussuunnitelman tavoin myös oma riskianalyysinsä, joka on luettavissa kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteestä 9.

Geokätköilyyn liittyvät riskit ohjaavat koko tuotekehittelyprosessia. Palvelusta muokataan sellainen sovellus perinteisestä geokätköilymuodosta, jossa riskien määrä ja laatu ovat minimoituja.

Geokätköilyn suurimpia riskejä on eksyminen, loukkaantuminen ja kätköilyn epäonnistuminen GPS-paikantimen hajotessa tai kun sitä ei osata käyttää. Koska geokätköily tapahtuu ulkona, sääolot vaikuttavat myös palvelun turvallisuuteen ja ohjelmapalvelusta muodostuviin kokemuksiin oleellisesti. Suuri riskitekijä Vierumäen geokätköilyssä on se, että asiakkaat kätköilevät itsenäisesti ilman ohjaajaa. Ohjaaja ei pysty valvomaan turvallista toimintaa palvelutapahtuman aikana. Riskien minimoimiseksi on ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä suuri vaikutus.

Vierumäen geokätköilyn riskianalyysin pohjana käytetään sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön suosittamaa, matkailun ohjelmapalveluihin sovellettua riskimatriisimallia. Riskimatriisimallissa luokitellaan riskin todennäköisyys ja seurausten vakavuus kolmiportaisella asteikolla. Riskin todennäköisyyttä kuvataan asteikolla epätodennäköinen, mahdollinen ja todennäköinen sekä riskin toteutumisen seurauksia vakavuusastetta: vähäinen, haitallinen ja vakava. (Vehrelä 2007, 41). Laaditussa riskianalyysikaaviossa on myös sanallinen selostus vaaran aiheuttavasta tekijästä, seurauksien laadusta ja ehkäisevistä toimenpiteistä. Ohjeistuksen mukaan kartoituksessa tulee huomioida varsinaisen aktiviteetin lisäksi saapuminen ja poistuminen yrityksen toiminta-alueella sekä siirtymiset eri suorituspaikoille (Vehrelä 2007, 38). Vierumäen geokätköilyn riskianalyysiin on sisällytetty kuitenkin vain kyseiseen ohjelmapalveluun liittyvät oleelliset riskit, sillä yleispiirteiset riskit on kuvattu erillisessä Vierumäen kaikkia ohjelmapalveluita kattavassa turvallisuusasiakirjassa ja siihen liittyvässä riskianalyysissä. Geokätköilypalveluun laadittu turvallisuussuunnitelma ja riskianalyysi on laadittu paitsi lakien edellyttämänä, myös ohjaajien työvälineeksi. Palvelukohtainen geokätköilyn riskianalyysi on ohjaajille helpommin sisäistettävissä.

9 TUOTEARVIOINTI

Tuotearviointi perustuu ohjaajille ja toimeksiantajalle tehtyihin kyselyihin, jotka tehtiin palvelun oltua käytössä viisi kuukautta. Ohjaajille suunnatuissa kyselyissä selvitin muun muassa millaista palautetta tuote on saanut asiakkailta sekä millaisena ohjaajat itse kokevat palvelun ja sen ohjaamisen. Kyselyssä kartoitin myös asiakasryhmän kokoa ja palvelutapahtuman kokonaisuutta.

Toimeksiantajalleni tehdyssä kyselyssä selvitin heidän tyytyväisyyttään kehittämäni tuotteen laatuun ja tuottavuuteen sekä tyytyväisyyttä antamaani työpanokseen. Kyselyt lähetettiin sähköisesti jokaisen sähköpostiosoitteeseen. Kysely tuli täyttää suoraan pohjalle ja palauttaa takaisin kyselyn lähettäjälle. Aikaa kyselyn täyttämiseen ja palauttamiseen oli kuukausi. Kyselyt ovat kokonaisuudessaan opinnäytetyön lopussa liitteinä 12 ja 13.

Ohjaajille tehdystä kyselystä selvisi, että asiakkailta on tullut palvelusta pääsääntöisesti hyvää palautetta. Tuote on koettu hauskaksi ja vaihteluksi tavanomaiseen.

Ovat olleet tyytyväisiä ja sanoneet että oli mukava tutustua uuteen lajiin, josta on jotain jo kuullut muttei ole koskaan vielä päässyt aiemmin kokeilemaan. Palaute on ollut pelkästään positiivista ja useimmat mainitsevat, että onpa omat suunnistustaidot päässeet ruostumaan.

Ohjaajat kokevat palvelun turvallisena. Suurimpina turvallisuustekijöinä ohjaajat pitävät asiakkaiden riittävää ohjeistusta ja puhelinyhteyksiä. Suurimpina riskeinä pidetään sairaskohtauksia, sillä palvelutapahtuman sijoittuminen metsäiseen maastoon vaikeuttaa avun saamista paikalle.

Pidän palvelua turvallisena, koska kännykällä voi soittaa ohjaajalle loukkaantumisen sattuessa eikä Vierumäen alueelta harju- ja järvimaisemassa oikein pääse eksymään kun jokainen tietää kummasta suunnasta tuli (opistolta). En usko, että kukaan hairahtuisi niin paljon, että jatkaisi matkaansa Heinolaa kohti ja luulisi että opisto on sielläpäin.

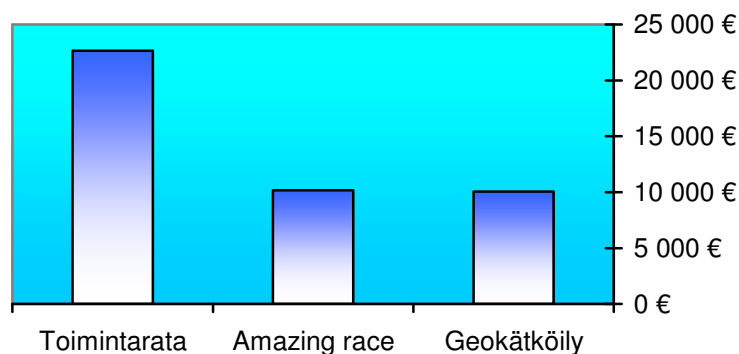
Ohjaajat kokevat palvelun ohjaamisen joko melko tai erittäin mielekkääksi ja haastavuudeltaan erittäin helpoksi tai helpoksi. Pohjatietoutta ohjaajalta koetaan edellytettävän kohtuullisesti tai hieman ainostaan ensimmäisten ohjauskertojen aikana. Kirjalliset ohjeet koettiin hyödyllisiksi ja niistä todettiin olleen apua ohjauksissa. Parannusehdotuksia palveluun annettiin ainoastaan kätkösisällöistä. Toiveissa oli asiakkailta saatujen palautteiden perusteella konkreettisempaa sisältöä, kuten jonkinlainen tehtävä. Kaikin puolin tuote koettiin hyväksi ja mukavaksi ohjata. Ohjaajien palautteessa ilmeni toive saada tuotteesta ympärivuotinen.

Toimeksiantajalle tehdystä kyselystä ilmenee toimeksiantajan olevan tyytyväinen uuteen palvelutuotteeseen, eikä se ole vaatinut muutoksia. Alunperin kesätuotteeksi suunniteltu palvelu koetaan niin hyväksi, että siitä halutaan tehdä ympärivuotinen palvelutuote.

Tuote joka on tullut jäädäkseen. Mietimme juuri miten saamme ympärivuotisen tuotteen eli talvella mietitään kätköjen paikat, päähän otsalamput (jos pimeäaika) ja jalkaan lumikengät!

Uusi tuote on saanut aikaan Vierumäen yritysmyyntipalveluissa kokonaismyyntiluvun kasvua ja on lokakuuhun mennessä elämismenun kolmanneksi myydyin palvelutuote. Diagrammissa 1 on vertailussa kolme suosituinta elämystuotetta.

Diagrammi 1. Elämismenun suosituimpien palvelutuotteiden myyntilukuja euroissa aikavälillä 9.5-13.11.2009.



10 POHDINTA

Ohjelmapalvelut ovat osa nykyajan kuluttajan arkea ja vapaa-aikaa, ja erilaisten ohjelmapalveluihin liittyvien elinkeinojen merkitys kansantaloudessa kasvaa jatkuvasti. Kysynnän kasvun taustalla on asiakkaiden kulutustottumukset, jotka muuttuvat jatkuvasti. Tämän päivän kysynnässä näkyy suuntaus toisaalta aktiivisiin seikkailulajeihin, toisaalta hiljentymiseen ja itsensä hemmotteluun. (Vehrelä 2007, 3.) Vierumäen geokätköily on aktiivinen, seikkailullinen ja luontoon sijoittuva ulkoilumuoto ja vastaa siten tämän päivän kysyntään. Siinä asiakkaan on mahdollista kokea epävarmuutta lopputuloksesta, vaaraa ja riskiä, haasteita, uutuutta, jännitystä, uuden etsimistä ja löytämistä, pakoa ja irtautumista arjesta sekä oppimista ja omaksumista, eli asioita, jotka Vehrelä (2007, 19) luettelee seikkailutuotteen tyypillisiksi piirteiksi. Lisäksi siinä käytettävän teknisen GPS-paikantimen käyttäminen antaa harrastukselle entistä nykyaikaisemman vaikutelman lisäten siten kuluttajien mielenkiintoa palvelua kohtaan.

Geokätköily sopii seikkailullisena tapahtumana muuhun Vierumäen elämystuotetarjontaan. Opistoa ympäröivä luonto tarjoaa toteutukselle loistavat puitteet. Jääkauden muokkaamat harjut ja supat mahdollistavat kätkösisältöihin mielenkiintoista kerrottavaa ja useat järvet kaunista nähtävää. Kätköilyreittien sijoittaminen jo olemassa olevan luontopolun läheisyyteen lisää palvelun turvallisuutta vähentäen kätköilijöiden eksymisen riskiä ja tarjoten turvallisen alustan kulkemiseen kätköltä toiselle. Aluetta käytetään paljon perinteisessä suunnistuksessa, johon tarkoitettuja kartoja käytin työvälineenä hahmotellessani tulevia reittejä. Suunnistuskartat lisäävät myös kätköilijöiden turvallisuuden tunnetta voidessaan ottaa ne tarvittaessa käyttöönsä.

Opinnäytetyö käynnistyi kuukauden mittaisella pohjatietoon tutustumisella. Geokätköilyharrastukseen, tuotekehittelyn kirjalliseen materiaaliin ja GPS-laitteen toimintaan tutustuminen oli tärkeä lähtökohta geokätköilytuotteen kehittämiseksi.

Ilman pohjatietoutta prosessi ei luultavasti olisi edennyt loogisessa järjestyksessä. Kirjallista materiaalia oli kuitenkin saatavilla vain niukasti. Samuli Miettisen GPS-käsikirja opasti laitteen käytössä ja syvensi käsitystäni sen toimintaperiaatteista. Geokätköilystä löytyi tietoa ainoastaan lajin internetsivustoilta, ja ohjelmapalvelun kehittämistä ei löytynyt mitään kirjallista ohjeistusta. Perehdyin matkailualan tuotekehittelymalliin ja yhdistin siihen hieman taloustieteen tuotekehittelyä. Turvallisuuteen liittyvää tietoa oli kuitenkin tarjolla paljon.

Opinnäytetyön suurin tehtävä, oli selvittää millaisia muutoksia perinteiseen geokätköilymuotoon tulee tehdä, jotta hyvän ohjelmapalvelun kriteerit, turvallisuus ja ajan hallinta, toteutuvat (Komppula & Boxberg 2002, 133-144). Halusin säilyttää palvelutuotteen mahdollisimman lajinomaisena, joten haasteena oli löytää tasapaino tehtävien muutosten ja lajinomaisten piirteiden säilyttämisen välillä. Turvallisuus ja onnistumisen elämysten syntyminen oli kaikessa ensisijalla, joten valitsemiini ratkaisuihin oli lopulta helppo päätyä.

Geokätköilyharrastuksen eräs viehätys on kätköjen koordinaattien etsiminen internetistä ja niiden syöttäminen paikantimeen. Tämä viehätys puuttuu Vierumäen kätköilystä, sillä asiakkaiden surffailu internetissä olisi kuluttanut liikaa aikaa palvelutapahtumasta. Lajissa tyypillinen itsenäinen yksittäisten kätköjen koordinaattien syöttäminen paikantimeen olisi vaatinut asiakkaalta niin paljon osaamista, että riski väärin tietojen näppäilemiseen ja sen myötä eksymisen ja epäonnistumisten riski olisi ollut liian suuri. Asiakkaiden itsenäinen kätköily ilman ohjaajaa, vahvisti päätöstäni minimoida asiakkaalta edellytetty GPS-paikantimen käyttö ja tehdä yksittäisistä kätköistä muodostuva valmis reitti, jolloin paikannin voidaan aktivoida navigoimaan koko reitin läpi jo opiston pihalla ohjaajan läsnäollessa. Asiakas saattaa kokea pettymyksen, kun paikantimien käyttö on rajattu vain sen mukana pitämiseen, opastusten lukemiseen sekä zoom-painikkeiden käyttämiseen. Tämä uhraus on kuitenkin edellytys onnistumisen elämysten ja turvallisuuden turvaamiseksi.

Suuntautumiseni elämyspedagogiikkaan ja luontoliikuntaan on kehittännyt huomattavasti turvallisuusajatteluni. Ohjelmapalvelujen tulee olla turvallisia, joten tuotteenkehittäjänä oli suurin vastuuni suunnitella turvallinen tuote. Turvallisuus näkyy kaikissa tekemissäni muutoksissa. Tärkein turvallisuutta edistävä tekijä ohjelmapalvelussa on asiakkaille jaetut paperikartat sekä puhelimien käyttö. Koska geokätköily tapahtuu teknisen laitteen ohjaamana, oli minulle heti selvää, että asiakkaille tulee antaa paikantimien lisäksi perinteiset paperikartat tekniikan pettämisen varalle. Itsestäänselvää oli myös asiakkaiden kätköily pieninä ryhminä sekä puhelimen pito mukana, sillä ohjaaja ei ole asiakkaiden mukana kätköilemässä ja takaamassa turvallisuutta.

Turvallisuusajattelun myötä päädyin myös rakentamaan reitit valmiin luontopolun ympärille, mikä pienentää sekä eksymisen varaa että vähentää riskiä kompastumiseen ja loukkaantumiseen. Turvallisuussuunnitelmani on tarkka ja sisältää kaikki vaaditut seikat, tosin siihen olisi ollut hyvä käyttää myös ulkopuolista asiantuntijan näkökulmaa. (Vehrelä, 2007, 48.)

Päädyin tekemiini ratkaisuihin pohtimalla, miten kätköilyyn liittyisi mahdollisimman pieni epäonnistumisen ja vaaran riski sekä miten muutokset poikkeisivat mahdollisimman vähän perinteisestä geokätköilystä. Näiden näkökulmien puitteissa ei minulle jäänyt juurikaan vaihtoehtoja toteutukseen ja koinkin sovellettavien seikkojen kartoittamisen helppona. Testauksien myötä vaihtoehdot karsiintuivat ja jäljelle jäi toimivin ja luotettavin valinta. Testauksien tarkoitus on paljastaa palvelutuotteen heikkoudet ja siihen liittyvät riskitekijät (Komppula & Boxberg 2002, 108). Havaitsin testauksen merkityksen, sillä moni asia ei toiminutkaan siten kuin olin odottanut. Testaukset ovat todellakin edellytys hyvälle tuotteelle ja ilman testaamista tuotekehittelyn parannusvaiheet olisivat jääneet tekemättä eikä lopputuloskena olisi syntynyt yhtä laadukasta, toimivaa ja turvallista palvelutuotetta.

Testausvaihe olisi kaivannut opinnäytetyössäni vieläkin enemmän aikaa. Ensimmäinen geokätköilyn prototyypin testaaminen opiskelijaryhmällä oli onnistunut, mutta Haaga-Helian henkilökunnalle kohdistetussa testauksessa en ylittänyt tavoitteisiini. Henkilökuntaa saapui testaustapahtumaan vain kaksi, joten

tulokset eivät olleet niin monipuoliset kuin olin toivonut. Testiryhmän pieneen otokseen saattoi olla syynä vain viikonmittainen tiedottaminen ja tiedottamisen heikko taso. Tuote tulee testata myös täysin ulkopuolisella ryhmällä, jotta tuloksista saadaan täysin realistisia. Omalla henkilökunnalla testatessa ei välttämättä saada esille tuotteeseen liittyviä heikkouksia, jotka ovat riippuvaisia kohderyhmän kyvyistä ja taidoista. Ulkopuolisen testiryhmän käyttäminen on usein vaikeaa ja jopa kallistakin. (Komppula & Boxberg 2002, 108). Koin itsekin ulkopuolisilla testaamisen liian vaikeasti toteutettavaksi, sillä aikaa ei ollut riittävästi. Testaustapahtuman markkinointi ja toteutus olisi edellyttänyt suurta panostusta, johon minulla ei enää tuotekehittelyparannusten ohella riittänyt aikaa. Tuotteen tilaaja ei myöskään ollut riittävän tietoinen testausten merkityksestä, sillä palvelutuotteen tuontia markkinoille aikaistettiin Vierumäen ohjaajien onnistuneen koulutuksen ansiosta.

Vierumäen geokätköilystä muodostui onnistunut ja tavoitteet täyttävä palvelutapahtuma, johon teettämieni kyselyjen perusteella sekä toimeksiantajani että Vierumäen ohjaajat ovat olleet tyytyväisiä. Ohjaajien tyytyväisyyden takana on palvelun helppo ohjattavuus. Palvelutapahtuma ei edellytä ohjaajalta alku- eikä loppuvalmisteluja. Juuri tämän vuoksi päädyin yksinkertaisiin kätkösisältöihin, vaikka olisin halunnut ideoida kätköihin kaikenlaista jännittävää ja erikoista löydettävää, kuten makkaran paistoa tai toiminnallista tehtävää. Toimeksiantajan tyytyväisyys perustuu palvelutuotteen taloudelliseen kannattavuuteen, sillä tehtyjen lajisovellusten vuoksi siitä ei synny ohjaajan palkkaamisen lisäksi muita kustannuksia, alkuun hankittavien GPS-paikantimien ja karttaohjelmien lisäksi. Ohjaajaa ei myöskään tarvitse palkata alku- tai loppuvalmistelujen ajaksi, sillä kuten jo aikaisemmin totesin, ei niitä kehittämässäni palvelussa muodostu. Voin siis todeta kehittäneeni Vierumäelle uuden vaivattomasti toteutettavan ja taloudellisesti kannattavan palvelutuotteen, johon myös asiakkaat ovat olleet kyselyjen perusteella erittäin tyytyväisiä.

Itse olin tyytyväinen kaikkiin tekemiini rakaisuihin ja lopputulokseen. Olisin kaivannut ulkopuolista asiantuntijuutta turvallisuussuunnitelmani tarkastamisessa, enemmän aikaa tuotetestauksiin, sekä enemmän yhteistyötä Vierumäen ohjaajien

kanssa. Heidän kanssaan oli vaikea käydä keskusteluja, sillä heillä oli vain harvoin aikaa jutella kanssani. Olisin halunnut heidän olevan enemmän tietoisia työn vaiheista tuotekehittelyprosessini aikana, mutta huomasin sen mahdottomaksi ja tyydyin vain koulutus- ja testaustilanteen mahdollistamaan yhteistyöhön. Jatkokehittelyksi geokätköilypalvelu kaipaisi monipuolisempaa sisältöä kätköihin, kätkölaatikoiden kiinnittämisen puihin ohikulkijoiden varalle, sekä ympäri vuorokautuisen toteutusmahdollisuuden esimerkiksi lumikenkien hankkimisen myötä. Opinnäytetyöni myötä minulla on käsissäni valmis ohjelmapalvelu, jota voisin itsekin pienten alkuvalmistulujen ja GPS-laitehankintojen jälkeen toteuttaa vaikkapa kotikaupungissani Helsingin keskustassa. Voisin myös myydä geokätköilyä tuotteena muille ohjelmapalveluyrityksille, sillä Vierumäen kanssa ei tehty sopimusta joka tämän estäisi. Geokätköilyn tuotekehittelyprosessia on mahdollista soveltaa myös muihin ohjelmapalvelujen kehittämiseen, sillä nyt minulla on selkeä kuva prosessin kulusta sekä tiedot ja taidot laadukkaaseen tuotekehittelyyn.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

Belitz, J. 2008. Metsässä piilossa, kotivinkki 29.5.2008, 80-84

Grönroos, C. 2000. Service Management and Marketing. Customer Relationship management Approach. UK: Wiley.

Grönroos, C. 1990. Service Management. Managing the Moments of Truth in Service Competition. USA: Weilin+Göös

Jokinen, J. 2001. Tuotekehitys. 6. korjattu painos. Helsinki: Hakapaino Oy

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Matkailuyrittäjä-sarja. Helsinki: Edita Prisma Oy

Laakso, H. 2001. Brandit kilpailuetuna, miten rakennan ja kehitän tuotemerkkiä. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy

Miettinen, S. 2006. GPS-käsikirja. Kolmas uudistettu painos. Porvoo: WSOY

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. Uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Vehrelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Matkailuyrittäjä-sarja. Helsinki: Edita Prisma Oy

Kuluttajaviraston ohje ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003. Helsinki

Kuluttajaviraston ohje kulutustavaroista ja ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista. Kuluttajaviraston julkaisusarja 10/2006. Helsinki

Suomen pelastusalan keskusjärjestö. 2001. Turvallisuussuunnitelma, opas yrityksille ja laitokselle. Helsinki: Tammer-Paino Oy

Internet-lähteet:

Garmin. Geocaching. 2010 [viitattu 16.2.2010]. Saatavissa:

<http://www.garmin.com/outdoor/geocaching/>

Geocaching. 2010 [viitattu 14.2.2010]. Saatavissa: www.geocaching.com

Geokätköilyopas 2009a [viitattu 21.10.2009]. Saatavissa:

<http://www.geokätköt.fi/geokatkoily/historia.html>

Geokätköilyopas 2009b [viitattu 12.11.2009]. Saatavissa:

<http://www.geokätköt.fi/geokatkoily/katkotyypit.html>

Geokätköilyopas 2009c [viitattu 15.11.2009]. Saatavissa:

http://www.geokätköt.fi/geokatkoily/piilottaminen/geokatkon_sisalto.html

Geokätköilyopas 2009d [viitattu 13.11.2009]. Saatavissa:

<http://www.geokätköt.fi/geokatkoily/travel-bugit-ja-geokolikot.html>

Geokätköilyopas 2009e [viitattu 7.10.2009]. Saatavissa:

<http://www.geokätköt.fi/geokatkoily/gps.html>

Geokätköilyopas 2009f [viitattu 13.11.2009]. Saatavissa:

<http://www.geokätköt.fi/geokatkoily/gps/koordinaatit.html>

GPSgames. 2010 [viitattu 16.2.2010]. Saatavissa:

<http://geocaching.gpsgames.org/history/>

Huikuri, M. 2009. Geokätköily, Kätköilyn alkeet pdf [viitattu 30.11.2009].

Saatavissa: www.geocache.fi/materiaali/alkeet/Katkoilyn_alkeet_pdf.pdf

LIITTEET

Liite 1: GPS-paikantimen perusasetukset

1. Päävalikko: 2 x menu –painike → Asetukset → Systeemi

GPS: pois

WAAS/EGNOS: pois

Tekstin kieli: suomi

Läheisyshälytys: päällä

2. Päävalikko → Asetukset → Kartta

Suuntaus: jälki ylös

Auto zoom: päällä

Pysy tiellä: pois

3. Päävalikko → Asetukset → Reititys

Opastustapa: pois tieltä

4. Päävalikko → Asetukset → Aika

Aikamuoto: 24 h

Aikavyöhyke: Helsinki

Kesäaika: Auto

5. Päävalikko → Asetukset → Yksikkö

Sijaintimuoto: finnish grid

Map Datum: Finland Hayfrd

Etäisyys/nopeus: metrinen

korkeus: metriä (m/sec)

Syvyys: metriä

6. Päävalikko → Asetukset → Suunta

Pohjoinen viite: magneettinen

Liite 2: Geokätkötiedote suomeksi

Geokätkö

Onneksi olkoon, löysit geokätkön!

Geokätköily on maailmanlaajuinen harrastus, jossa käytetään hyväksi satelliittipaikannusta. Tietoa harrastuksesta on verkkosivuilla

<http://www.geocaching.fi> ja <http://www.geocache.fi>

Geokätköilijä piilottaa rasia, jossa on lokikirja, tämä tiedote, kynä ja mahdollisesti jotain mukavaa vaihtotavaraa.

Hän määrittää piilon sijainnin satelliittipaikantimella ja julkaisee internetissä kätkön koordinaatit sekä muita vihjeitä. Kätköjen kuvaukset ovat geokätköilyn kansainvälisellä sivulla <http://www.geocaching.com>.

Muut harrastajat voivat sitten etsiä kätkön.

- Ethän siirrä tai tuhoa rasiaa.
- Kirjoita löydöstäsi lokikirjaan. Kuka olet, milloin kävit, miten löysit kätkön, mitä otit ja jätit, jne.
- Halutessasi voit ottaa kätköstä jonkun vaihtotavaran, mutta jätä myös jotain tilalle.
- Sulje rasia huolellisesti ja laita se takaisin piilopaikkaan samoin kuin se oli.
- Jos harrastus alkoi kiinnostaa, käy tutustumassa geokätköilyn verkkosivuihin. Rekisteröidy käyttäjäksi sivulla <http://www.geocaching.com>. Rekisteröityminen ja sivujen käyttäminen on ilmaista.

Liite 3: Geokätkötiedote englanniksi

Geocache

Congratulations, you just found a geocache!

Geocaching is a global hobby, which uses satellite positioning. More info of geocaching in Finland at <http://www.geocaching.fi> and <http://www.geocache.fi> and globally (including listings of all caches) at <http://www.geocaching.com>.

A geocacher hides a container with a logbook, this note, a pencil and possible some nice trade items. He or she then measures the position of the hidden container with a satellite positioning receiver, and publishes the coordinates and other hints in the Internet at <http://www.geocaching.com>. After that everyone is welcome to start searching the cache.

- Please don't move or destroy the container.
- Write about your visit into the logbook. Who you are, when was your visit, how you found the cache, what you took and what you left, etc.
- If you like, you can take a trade item from the cache, but also leave something.
- Close the container carefully, and put it back where it was, as it was.
- If you became interested in geocaching, please visit the website. Register as a member at <http://www.geocaching.com> and log your visit.

Write down the cache name or ID to find the cache's page. After registering you will also have your own page with lists of caches found and hidden by you. Registering and using the site is completely free of charge.

Liite 4: Geokätköjen pääsisällöt

1. kanoottivaja

Tervetuloa Vierumäen Valkjärven kanoottivajalle. Melonta on viime vuosina noussut yhdeksi nopeimmin kasvavista liikuntalajeista ja eri muodoissaan se onkin monipuolista liikuntaa, joka soveltuu lähes kaikille (suomenlatu.fi) Melonnassa käytetään joko avokanootteja tai kajakkeja ja sitä harrastetaan vapaa-ajan liikuntamuotona, retkeilynä ja kilpaurheiluna. Kilpalajeja ovat ratamelonta, maratonmelonta, koskipujottelu, kanoottipoolo, koskisyöksy, surfski-melonta, freestylemelonta ja kanoottipurjehdus. (wikipedia)

2. tuli

Arvaa kuinka monta tulitikkua keskimäärin tämä rasiallinen sisältää. Vastauksen näet avaamalla rasian

Vastaus: 45

3. kelo

Kelo on pystyyn kuivunut, kuorensa pudottanut vanha puu, yleisimmin mänty. (wikipedia)

Katso ylöspäin, näet Tikan nakuttaman kolon. Harjualueella reuna-alueiden haavoissa näkee usein tikankoloja, joista suurin osa on vanhoja käpytikan koloja. Osa koloista on palokärjen työtä ja alueelta saattaa löytää myös harmaapäätikan tai pikkutikan hakkaamia pesäkoloja. Tikat kovertavat normaalisti joka vuosi uuden pesäkolon mikäli sopivia lahopuita on tarjolla. Tämä mahdollistaa sen, että tikat pystyvät huolehtimaan myös muiden kolopesijöiden asunnontarpeesta.

4. suppa

Jääkauden sulamisvaiheen aikana harjualueille muodostunutta pyöreää painannetta kutsutaan supaksi. Se syntyy kun soraan ja hiekkaan hautautunut jäätikön sulamisvirtojen kuljettama suuri jäälohkare sulaa, ja lohkareen yläpuolella oleva maa-aines romahtaa. Saatat tuntea supan myös nimillä harjusuppa, harjujärvi tai lukko.

5. siirtolohkare

Liekö tämä jääkauden aikaisen mannerjään mukanaan kuljettama siirtolohkare eli hiidenkivi. Ne on usein kaukana emokalliostaan. Entisajan ihmiset eivät uskoneet kivien siirtyneen luonnonvoimien ansiosta. Niiden uskottiin olevan hiisien, pirujen tai jättiläisten työtä. Eräässä vaiheessa uskottiin myös, että hiidenkiviä on liikutellut raamatullinen vedenpaisumus.

6. Lemmenharju

Yhdistä kirjaimet, niin saat tietää nimestään kuuluisan harjun nimen jolla olet.

M E E N M L A R J H U

Vastauksen löydät kääntöpuolelta.

Vastaus: LEMMENHARJU

7. harju

Harju on yleiskielinen termi maisemassa yli 10 metriä ympäristöä korkeammalle kohoavalle ja jopa kilometrejä pitkälle maaperämuodostumalle. Jääkauden jään sulaessa syntyivät sekä poikittais- että pitkittäisharju. Ne kulkevat jään kulkusuunnassa joka oli luotesta kaakkoon. Kun mannerjää sulii, jään sisässä virtasi kesäisin suuria ja vuolaita jokia. Jään sulaessa sen sisässä oleva hiekka valui alas jokiuomaan tai jään reunalta alas. Vedet kuljettivat mukanaan tätä soraa ja hiekkaa, joista syntyivät pitkittäisharjut. Poikittaisharjut syntyivät, kun jää oli paikallaan kauan ja sitten sulii. Kivimassa tippui pois sulavalta jään reunalta.

8. trangia

Mikä ihanteellinen paikka nauttia vaikkapa trangiakahvit.

Trangia on ruotsalainen retkikeitin. Se on monipuolinen, kevyt ja helppo käyttää, minkä vuoksi se on erityisen suosittu partioretkillä. Trangiaa kutsutaan myrskykeittimeksi, koska se toimii olosuhteista riippumatta. Kova tuuli, pakkasen sekä vesi- tai räntäsade eivät estä Trangian toimintaa. Trangian polttonesteinä käytetään spritiä.

Keittimen runko muodostuu kahdesta osasta, jotka kiinnitetään toisiinsa "pohjistaan". Polttimo asetetaan alemman pohjassa olevaan reikään eli rungon keskelle. Runko toimii polttimon tuulensuojana.



9. Letturanta

Olet löytänyt Letturannan geokätkön. Muodosta kirjaimista edessä siintävän järjen nimi.

J I Ä A S R A R I V

Vastauksen löydät kääntöpuolelta.

Vastaus: SAARIJÄRVI

10. leikkimökki

Sillä on punainen lakki mutta ei päätä, ei jalkoja, mutta seisoo aikansa. Sen alla joskus menninkäiset ja keijut pitävät sadesäätä ja tekevät pikku taikansa. Mikä se on?

Arvoitus selviää seuraavalta sivulta.

Vastaus: Kärpässieni

11. mäkihyppyri

Luvassa tietovisa. Vastaa seuraviin kysymyksiin ja tarkista vastaukset kääntämällä sivua

1. Minä vuonna Toni Nieminen voitti mäkihypyn Olympiakultaa?
2. Mikä muu julkisuudesta tunnettu harrastus on Janne Ahosella?
3. Monta olympiakultaa Matti Nykänen on voittanut?
4. Nimeä 3 suomalaista mäkihyppääjää

Vastaukset:

1. 1992, 2. Kiihdytysautoilu, 3. 4kpl 4. esim. Harri Olli, Matti Hautamäki ja Ville Larinto

Liite 5: Vierumäen geokätköilyn reitit

Lyhyet reitit

TAHKO: reittipisteet 4 kpl: 1. kanoottivaja, 2. tuli, 8. trangia ja 10. leikkimökki

TAHKO V (väärin päin): reittipisteet 4 kpl: 10. leikkimökki, 8. trangia, 2. tuli ja 1. kanoottivaja

PIHKALA: reittipisteet 4 kpl: 11. mäkihyppyri, 10. leikkimökki, 9. Letturanta ja 2. tuli

PIHKALA V: reittipisteet 4 kpl: 2. tuli, 9. Letturanta, 10. leikkimökki ja 11. mäkihyppyri

ILKKA: reittipisteet 4kpl: 1. kanoottivaja, 8. trangia, 2. tuli ja 10. leikkimökki

ILKKA V: reittipisteet 4 kpl: 10. leikkimökki, 2. tuli, 8. trangia ja 1. kanoottivaja

Pitkät reitit

AREENA: reittipisteet 6 kpl: 1. kanoottivaja, 6. lemmenharju, 5. siirtolohkare, 8. trangia, 10. leikkimökki, 11. mäkihyppyri

AREENA V: reittipisteet 6 kpl. 11. mäkihyppyri, 10. leikkimökki, 8. trangia, 5. siirtolohkare, 6. lemmenharju, 1. kanoottivaja

PALLOHALLI: reittipisteet 6 kpl: 1. kanoottivaja, 2. tuli, 6. lemmenharju, 4. suppa, 8. trangia, 10. leikkimökki

PALLOHALLI V: reittipisteet 6 kpl: 10. leikkimökki, 8. trangia, 4. suppa, 6. lemmenharju, 2. tuli, 1. kanoottivaja

Liite 6: Tuotekuvaus asiakkaille

Geokätköily, englanniksi geocaching, on hauska ja palkitseva ulkoiluharrastus. Lähde mukaan aartenetsintään ja etsi gps-satelliittipaikannuksen avulla mielenkiintoisiin paikkoihin piilotettuja kätköjä. Navigoiden halki kankaan, kuusimetsän tai vaikka suon löydät kätköjä, jotka voivat sisältää esimerkiksi mielenkiintoista tietoa paikasta jossa olet, vaihdettavan tavaran tai kenties hauskan tehtävän. Et tarvitse lajiin liittyviä tietoja ja taitoja, etkä voimaa tai kestävyyttä, ainoastaan avoimen mielen ja ripauksen nokkeluutta. Matkalla vastaan saattaa tulla puro tai vaikka tiheä pusikko, joten pukeuduthan sen mukaisesti.

Hyvillä ulkoiluvaatteilla pysyt kuivana ja lämpimänä kelissä kuin kelissä. Nykyaikaiset kalvopuvut päästävät kosteuden ulos, mutta pitävät sadetta. Vaatteita valitessa kannattaa huomioida että geokätköillessä joutuu silloin tällöin kiipeilemään kallioilla ja ryömimään luolissa, jolloin vaatteet joutuvat koville.

Liite 7: Materiaali ohjaajille

Tehtävälista ennen keikkaa

- Jokaisen ohjaajan tulee tutustua ohjemateriaaliin, sekä lukea turvallisuussuunnitelma ja riskianalyysi
- Kuhunkin gps-laitteeseen siirretään tietokoneelta yksi reitti. Asiakasryhmän ollessa suuri, kullakin ryhmällä on oma reittinsä, jottei kaikki kulkisi yhdessä sumpussa toisiaan seuraten.
- Tarkasta gps-laitteiden toimivuus: Kytke laitteet päälle sekä tarkista paristojen tilanne. (paristojen tyhjäosuus näkyy valkoisena)
- Tarkista perusasetukset

Tehtävälista keikalla

- Tuotokuvaus asiakkaille: Yleistietoa geokätköilystä, Vierumäen geokätköinfo, gps-ohjeistus
- Kullekin ryhmälle (n. 4 hlö) yksi gps-laite sekä taiteltu kartta. Kartta toimii vain hätävarana, joka saadaan ottaa käyttöön vain ”häätäpauksessa”. Kartan avulla mahdollista jatkaa kätköilyä, tai suunnistaa takaisin opistolle.
- Tarkista asiakkaiden varustus: vaatetus, kartta, puhelin ja ohjaajan puhelinnumero häätäpauksia ja ongelmatilanteita varten. Ohjaaja tallentaa yhden ryhmäläisen numeron.
- Asiakkaat saavat itse aktivoida laitteestaan reitin ohjaajan ohjeita seuraten. Ohjaajan tehtävä on tarkistaa että reitti on aktivoituna, eikä näytöllä ole ylimääräisiä toimintoja. Ruudussa saa näkyä ainoastaan kartan lisäksi 2 tietopalkkia: nopeus ja etäisyys kohteeseen sekä niiden alapuolella teksti. Tarkka ohjeistus siitä, että mikäli näytölle ilmestyy jotain ylimääräistä, esim. koordinaatteja tai kartalle valkoinen nuoli, on painettava C-painiketta. (ylimääräiset häiritsevät navigointia)
- Asiakkaat kokeilevat navigointia piha-alueella ennen kuin lähtevät reitille

Ohjeet gps-laitteen perusasetusten tekoon

Osaamme lukea GPS –laitetta oikein, vain jos siihen tehdyt perusasetukset puhuvat samaa kieltä kanssamme. Varmin tapa olisi tarkistaa perusasetukset aina ennen keikkaa. Tarkista myös paristojen tilanne. Päävalikossa ylhäällä näkyy paristojen kuva. Tyhjä osuus näkyy valkoisena.

Asiakkaan alkuinfo ennen kätköilyn alkamista

Asiakas toivotetaan tervetulleeksi lajin pariin. Hänelle kerrotaan lajikuvaus ja millainen on Vierumäen geokätköily. Tämän jälkeen asiakkaat jaetaan kätköilyryhmiin ja ryhmille jaetaan gps-laitteet ja kartat. Kerrotaan muutamat seikat gps-laitteen käytöstä, ohjeistetaan reitin aktivointiin, neuvotaan ongelmatapausten varalle ja miten tulee toimia vaaratilanteissa. Juuri ennen kätköille lähtöä, tarkastetaan asiakkiaden reitin aktivoinnin onnistuminen ja tehdään pieni demo piha-alueella.

Asiakkaalle kerrottava yleistieto geokätköilystä

- Satelliittipaikannuksen perustuva maailmanlaajuinen harrastus jossa GPS-laitteeseen syötettyjen koordinaattien avulla löydetään kätköjä.
- Kätköt voivat olla millaisia tahansa ja sisältää mitä vain, mielikuvitus rajana
- Kätköjen koordinaatit ja kuvailu ovat ilmoitettu internetissä. Kansainvälinen internetosoite geokätköilyyn on www.geocache.com ja suomalaiset sivustot löytyy osoitteesta www.geocache.fi.
- Sukua partiolaisten lodjaukselle joka alkoi jo 1850-luvulla Englannissa.
- Harrastus mahdollistui kun Yhdysvaltain puolustusministeriö poisti GPS-signaalilta siviilihäirinnän 1. toukokuuta vuonna 2000.

- GPS-laitteen paikannus perustuu maapalloa kiertävien satelliittien antamaan tietoon, joiden perusteella GPS-laite laskee sijainnin. Kun syöttää laitteeseen haluamansa kohteen koordinaatit, laskee laite tämän sijainnin ja opastaa käyttäjänsä kohteeseen.
- Ensimmäinen kätkö piilotettiin USA:ssa 3.5.2000. Suomen ensimmäinen piilotettiin 30.9.2000 Keravalle. Tänäpäivänä kätköjä löytyy Suomesta noin 8000.

Asiakkalle kerrottava yleistieto Vierumäen geokätköilystä

- Gps-laitteessa karttaohjelma, sekä tallennettu valmiiksi reitti, joka kulkee geokätköltä toiselle ja lopulta takaisin lähtöpisteeseen.
- Gps ei kerro että olet saapunut kätkölle, vaan alkaa automaattisesti ohjaaman seuraavalle kätkölle
- Gps näyttää reitin linnuntienä, joten suunnittele oma reitti itse, niin et joudu esim. uimaan järven läpi. Pystyt käyttämään reittinäsi hyvin pitkälti joko tietä tai polkuja.
- Reitti näkyy punaisena viivana, seuraava reittiväli on merkitty valkoisella katkoviiivalla
- Sinä olet musta kolmio, kolmion kärki on kulkusuuntasi.
- Kätköt puisia arkkuja. Ne sisältävät perussisällön lisäksi tiedotteen, joissakin lisäksi lokikirja ja kynä. Tähän kirjataan yleensä oma nimi käynnistä todisteeksi.
- Kätköt ovat oleellisilla paikoilla, kuitenkin hieman piilossa jottei kaikki ohikulkijat löytäisi kätköä. Gps johdattaa sinut kätkön läheisyyteen, ei kuitenkaan suoraan. Kun olet kätkön päällä, laske GPS pois käsistäsi ja etsi kätköä silmilläsi.

Asiakkaan ohjeistus gps:n käyttöön

- Oikealla alhaalla: käynnistä/taustavalo
- Oikealla ylhäällä: C-painike: kumoaa edellisen toimintosi
- Keskellä: heiluri/ OK: voit liikkua valintapalkeissa ja hyväksyä valintasi painamalla pohjaan
- Vasemmalla ylhäällä: zoom in, zoom out: karttakuva suuremmaksi, pienemmäksi
- Vasemmalla alhaalla menu

Asiakkaan ohjeistus reitin aktivointiin

- Paina menu-painiketta 2 kertaa
- mene heiluripainikkeelle kohtaan ”reitit”
- valitse reitti (heiluripainikkeella reitin päälle, oranssi tausta)
- valitse ”navigoi”
- Nyt näytöllä pitäisi näkyä punaisen viivan ympäröimä reitti ja geokätköt. Katkoviivalla merkattu kulkusuunta.
- Näytön yläreunassa tulee näkyä kartan ja reitin lisäksi tietopalkkeja: nopeus ja etäisyys seuraavaan kohteeseen. Tämä etäisyys kertoo kuinka paljon matkaa on jäljellä seuraavalle kätkölle.

Jos näytölle ilmestyy muita tietopalkkeja, esimerkiksi koordinaatti-lukemia tai kartan päälle valkoinen nuoli, olet painanut vahingossa jotain näppäintä. Paina C-painiketta. Ylimääräiset toiminnot saattavat häiritä navigointiasi reitillä.

Asiakkaan ohjeistus ongelmatapausten varalle

- Aina kun esiintyy ongelmia GPS-laitteen kanssa, kokeile ensimmäiseksi C-painiketta, sillä olet todennäköisesti painanut vahingossa jotain näppäintä. Etenkin laitteen päällä oleva heiluri- näppäin on erittäin herkkä.
- GPS saattaa aloittaa ohjaamaan seuraavalle kätkölle vaikkot ole löytänyt edellistä. Etsi kätkö itse, ilman GPS-laitetta ja vasta löydettyäsi ota GPS taas käyttöön. Tarkimmillankin GPS johdattaa sinut vain 5 metrin säteelle kätköstä.
- Jos GPS ei lähde ohjaamaan sinua seuraavalle kätkölle, kokeile jälleen ensin painaa C-painiketta. Jollei tämä auta, lähde vain kulkemaan kohti seuraavaa kätköä, mikäli vain näet sen karttakuvasta. Voit käyttää zoom-painiketta pienentääksesi karttakuvaa.

Liite 8: Turvallisuussuunnitelma Vierumäen goekätköilyyn

Tapahtuman nimi:	Geokätköily
Tapahtuma-aika:	
Tapahtumapaikka:	Suomen Urheiluopisto ja sitä ympäröivä luonto. Liitteenä kartta
Osoite ja ajo-ohje:	19120 Vierumäki
Henkilömäärä:	Osallistujien määrä vaihtelee: 10-30 hlö
Turvallisuusvastaavat:	Yleinen turvallisuus; Tuomo Järvinen 040-7330315 Vartijat: klo 16.00 jälkeen 03-84241087
Tärkeät puhelinrot:	Reception 03-84245500 tai sisäpuhelimesta 5500 Country Club kokouspalvelu 03-84241070
Riskikartoitus:	Katso erillinen riskianalyysi
Ensiapuvalmius	
-Infopisteen / ensiapupisteen paikka ja puhelin numero kaikilla tiedossa.	
-Vierumäen työterveyslääkäri ei ole paikalla tilaisuuden aikana.	
- Lähin kunnallinen päivystys on Heinolan terveyskeskuksessa puh. 03-7152205 (klo 20.00:een)	
-Päijät-Hämeen keskussairaala, päivystys 03-819 2385	
-Lähin apteekki: Heinolan keskusapteekki, puh. 03-874130	
-Liikuntapaikoilla ohjaajilla EA-laukut, vastaavalla ohjaajalla EA-laukku	
-Urheiluhallilla sekä jäähallilla on EA-kaapistot.	

-Urheiluhallin palvelutiskin jälkeisen kulman takaa oikealta ylhäältä oven päältä löytyy parit

-Alkusammutusvälineet löytyvät sisällä olevista liikuntatiloista

*Ohjaajilla vähintään EA1-tason koulutus tai vastaavat tiedot sekä riittävä perehdytys työtehtäviin

*Ohjaajien oikea asenne työhön sekä turvallisuusasioihin

*Ohjaajien, hallien ja ravintola henkilökunnan perehdyttäminen päivän kulkuun (aikataulu, liikuntalajipaikat, avainhenkilöiden yhteystiedot)

*Osallistuminen kaikkiin liikunta-aktiviteetteihin kielletty alkoholin vaikutuksen alaisena.

Onnettomuuden sattuessa

*Ensiarvio tilanteesta ja lisävahinkojen estäminen

*Arvioi ambulanssin tai muiden viranomaisten hälytystarve

*Geokätköilijöillä mukana ohjaajan puhelinnumero ja heitä infottu mitä tehdä

onnettomuuden sattuessa: Hätätapauksissa soitto 112, muussa tapauksessa ohjaajalle joka suorittaa arvion. Geokätköilijät osaavia katsomaan GPS-laitteesta sijaintinsa, jonka koordinaatit ilmoittavat avuntuojalle.

*Soita 112

- Kerro nimesi ja puhelinnumero, josta soitat
- Kerro, mitä on tapahtunut (montako potilasta, onko kyseessä tulipalo, tapaturma, sairauskohtaus)
- Kerro osoite
- Kerro opastuksesta jos se voidaan järjestää (Ambulanssia ollaan vastassa liikenneympyrän jälkeen Vierumäkihallin (receptionin) edessä-soita sen jälkeen huoltokeskukselle / vartijalle (03-84241087), jonka vastuulla on olla ambulanssia vastassa ja opastaa se perille.
- Älä sulje puhelinta ennen kuin saat siihen luvan

Yleisiä toimintaohjeita

***Avotulen teko on kielletty!** Tämä kaikkien yhteisen ja yleisen viihtyvyyden ja turvallisuuden lisäämiseksi. Metsäpalovaroituksen aikana tulen saa tehdä vain pelastusviranomaisten luvalla.

***Vierumäen aluetta koskee alkoholilaki, joka kieltää alkoholin nauttimisen julkisella paikalla.** Paikalla olevien järjestysmiesten tehtävä on valvoa, että alkoholia ei nautita julkisesti, eikä ympäristöä roskata tyhjillä pulloilla ja tölkeillä. Ohjelmaan osallistuminen päihdyttävien aineiden alaisena kielletty.

Toiminta onnettomuuden jälkeen

*Tapahtuneen raportointi ensi tilassa tuotepäällikkö Tuomo Järviselle

- tiedot vahingoittuneesta
- vahinkoon liittyvät tiedot (aika, paikka, vamman aiheuttaja, vamman laatu)
- tiedot vahingon sattumisen syistä
- tapahtuman jälkeiset parannus- / korjaustoimenpiteet
- **TÄYTÄ ONNETTOMUUSKAAVAKE!**
- tiedottaminen eteenpäin suomen urheiluopiston vahinkokäsittelijälle tapahtuu ohjaajien tai tuotepäällikön toimesta.

Turvallisuussuunnitelma on tarkastettava ja päivetettävä aina onnettomuuden tai vaaratilanteen tapahtuessa, kuitenkin vähintään vuoden välein. Seuraava turvallisuussuunnitelman tarkastus ja päivitys 3.5.2010. Tarkastuksesta ja päivityksestä vastaa Vierumäen liikunnanohjaajat.

Liite 9: Riskianalyysi Vierumäen geokätköilyn turvallisuussuunnitelmaan

Vaaraa aiheuttava tilanne	Toden näköisyys	Seuraukset	Vakaavuus	Toimenpide-ehdotukset
Eksyminen	2	Turvattomuuden tunne, mielipaha	2	GPS-laitteen käyttöohjeistus, patterien tarkistus, kätköilijät kulkevat pienissä ryhmissä, lisävarusteina kartta ja kännykkä ohjataan puhelinnumerolla varustettuna.
Tapaturma	2	Lievä loukkaantuminen, venähdys, revähdys, avohaava, murtuma, mustelma	2	Ensiapuvalmius opistolla, kätköilijöillä luonnossa liikkumiseen soveltuvat kengät, reitti suunniteltu kulkemaan helpostikuljettavalla alustalla, kuten polut ja tiet. Kätköilijöillä puhelin ja ohjaajan puhelinnumero jotta apua voidaan tarvittaessa hälyttää paikalle.
GPS-laite epäkunnossa	2	Eksyminen, turhautuminen, tehtävässä epäonnistuminen	1	GPS-laitteen asetusten ja tallennetun reitin tarkistus, patterien tarkistus, Kätköilijät opastettu GPS-laitteen käyttöön, tehtävän jatkaminen ilman GPS-laitetta kartan avulla
Osallistuminen juopuneena	1	Tapaturma	2	Nollatoleranssi
Sairaskohtaus	1	Erilaiset tapaturmat, kuolema	3	Ohjaajien ensiapuvalmius, kätköilijät tietoisia mitä tehdä hätätapauksissa, tehtävän suorittaminen pienissä ryhmissä, kätköilijöillä puhelin ja ohjaajan

				puhelinnumero, jotta avun hälyttäminen paikalle onnistuu.
Psyykkiset vauriot: ryhmän jäsenten painostus, luonnossaliikkumisen osaamattomuus	1	Oman arvonnun aleneminen, ei uskalleta yksin luontoon	2	reitti suunniteltu siten, että polkujen ja teiden hyväksi käyttö on mahdollista. Kätköilijät saavat turvaa toisistaan: kukaan ei lähde yksin, vaan kuljetaan pienissä joukkueissa
Sääolot (myrsky, ukkonen)	2	Kastuminen, kylmettyminen, auringonpistos, nestehukka	2	Päivittäiset säätiedotukset, erittäin huonolla säällä tehtävän peruuttaminen, kätköilijöiden säänmukainen varustus: ilmoitus etukäteen, kätköilijöillä juomapullot tai maalissa juomatarjoilu

Todennäköisyys: 1 epätodennäköinen, 2 mahdollinen, 3 todennäköinen

Vakavuus: 1 vähäinen, 2 haitallinen, 3 vakava

Liite 12: Kysely Vierumäen ohjaajille

Vierumäen ohjaajien haastattelu

Asiakas

1. Kuinka monta geokätköilyasiakasryhmää olet ohjannut?

2. Mikä on keskimäärin asiakasryhmän koko?

3. Miten asiakkaat ovat kokeneet palvelun. Millaista palautetta olet saanut?

Palvelun tuottamiseen kuluva aika

1. Kuinka paljon aikaa ohjauksen alkuvalmisteluihin kuluu?

2. Käytettävä aika asiakkaiden alkuohjeistukseen?

3. Käytettävä aika toimenpiteisiin asiakkaiden kätköillä?

4. Käytettävä aika kätköilyn päätyttyä?

5. Lyhyisiin ja pitkiin reitteihin kuluva aika keskimäärin?

a) Lyhyet reitit: _____ b) Pitkät reitit: _____

Palvelun turvallisuus

1. Kuinka turvallisena koet palvelut?

2. Havaitut suurimmat riskit?

3. Onko riskianalyysi, turvallisuussuunnitelma ja toimenpiteet vahingon sattuessa hallussa?

4. Havaitut riski- ja vaaratilanteet?

Kokemuksia palvelusta

1. Arvioi palvelun mielekkyys ohjaajalle asteikolla 1-5

1 Ei mielekäs	2 Vähän mielekäs	3 Neutraali	4 Melko mielekäs	5 Erittäin mielekäs

2. Arvioi ohjauksen haastavuus ohjaajalle asteikolla 1-5

1 Erittäin haastava	2 Melko haastava	3 Neutraali	4 Melko helppo	5 Erittäin helppo

3. Arvioi palveluun tarvittava pohjatietouden määrä ja sen vaativuus ohjaajalle asteikolla 1-5

1	2	3	4	5
Vaatii ohjaajalta liikaa syventymistä	Vaatii ohjaajalta melko paljon syventymistä	Edellyttää ohjaajalta kohtuullisesti	Vaatii syventymistä vain ensimmäisten ohjausten aikana	Palvelun ohjaaminen ei edellytä lainkaan pohjatietoutta

4. Arvioi tietokoneohjelma MapSourcen käytön helppous asteikolla 1-5

1	2	3	4	5
Ohjelma on vaikea. Toivoisin ettei sitä tarvitsisi käyttää.	Ohjelma on haastava. En mielellään käytä sitä.	Ohjelman käyttö onnistuu ainakin reittien siirron osalta gps-laitteeseen	Ohjelma on selkeä. Osaan kaikki tarvittavat toimenpiteet	Ohjelman käyttö on helppo. Osaan muokata reittejä mieleisekseni

5. Saamani kirjallisten ohjeiden laatu asteikolla 1-5

1	2	3	4	5
Mitkä saamani kirjalliset ohjeet	Saamani kirjalliset ohjeet ovat riittämättömät ja turhat	Olen saanut jonkin verran apua kirjallista ohjeista	Ohjeet ovat hyödylliset, mutta kaipaisin niihin lisää sisältöä	Olen saanut ohjeista apua ja koen ne hyödyllisiksi

Ongelmia ja parannusehdotuksia

1. Mitä ongelmia on esiintynyt palvelun aikana?

2. Oletko selviytynyt ongelmatilanteista?

3. Mitä parannettavaa mielestäsi olisi

a) asiakkaiden alkuohjeistuksessa?

b) kätkösisällöissä?

c) reiteissä?

d) jossain muussa, missä ja mitä?

Vapaa sana

Päivämäärä ja paikka:

Allekirjoitus:

Liite 13: Kyse opinnäytetyön onnistumisesta toimeksiantajalle

1. Mikä on Geokätköilypalvelun tämän hetkinen myyntiluku euroissa?

2. Myyntiluku verrattuna eniten myytyyn palveluun?

3. Onko palvelu aiheuttanut kokonaismyyntilukujen kasvua?

4. Monta geokätköpalvelua on tähän mennessä tuotettu?

5. Mitä kysymyksiä palvelusta on herännyt asiakkaille tilausvaiheessa?

6. Mitä muutoksia palveluun on sen kehittälyvaiheen jälkeen tehty?

7. Tyytyväisyys palveluun asteikolla 1-5 jossa 1 = tyytymätön ja 5 = erittäin tyytyväinen

1	2	3	4	5

Vapaamuotoinen palaute palvelun kehittäjälle

Päivämäärä ja paikka:

Allekirjoitus:
