

Minna Nieminen & Kaisa Visamo

# KYMIRINGIN MOOTTORIRATAKÄYTTÄJIEN ASIAKASPROFIILIT

Opinnäytetyö

Muotoilija AMK

Palvelumuotoilu

2020



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkintonimike</b>	<b>Aika</b>
Minna Nieminen & Kaisa Visamo	Muotoilija (AMK)	Marraskuu 2020
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
KymiRingin moottoriratakäyttäjien asiakasprofiilit		59 sivua 4 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
KymiRing Oy		
<b>Ohjaaja</b>		
Sanna Haapanen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Opinnäytetyön tavoite oli luoda moottoriradan käyttäjien asiakasprofiilit KymiRing Oy:lle. KymiRing on litissä sijaitseva uusi moottoriurheilu- ja koulutuskeskus, ainoa kansainvälisen tason moottorirata Suomessa. Tuotetuilla asiakasprofiileilla KymiRing Oy pystyy kohdentamaan markkinointiaan ja palveluitaan tiettyjä asiakasryhmiä varten sekä löytämään uusia, potentiaalisia asiakasryhmiä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tutkimusprosessissa keskityttiin monipuolisen käyttäjätiedon keräämiseen ja sen analysoimiseen. Käytetyt tutkimusmenetelmät olivat laadullisia tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyöprosessissa hyödynnettiin muotoiluajattelua ja palvelumuotoilun menetelmiä. Muotoiluprosessissa on tärkeää löytää oikea ongelma ja määritellä sekä rajata se, jotta tutkimustieto pystytään analysoimaan tarkasti. Sen myötä voidaan innovoida ratkaisuja ja kehittää niitä, jotta päästään prosessin loppuvaiheeseen eli ongelman ratkaisemiseen kehitetyn ratkaisumallin avulla.</p> <p>Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat benchmarking eli vertailututkimus, havainnointi, puolistrukturoidut haastattelut ja asiantuntijahaastattelu. Kerättyä tutkimusaineistoa koostettiin matriisiin, jota analysoitiin samankaltaisuuskaavion avulla selkeämmäksi kokonaisuudeksi. Tämän perusteella suoritettiin kohdennetusti koostetuille asiakasryhmille tarkentavia haastatteluja lisätiedon kartuttamiseksi. Analysoidun tutkimusaineiston ja kohdennettujen asiakasryhmähaastatteluiden pohjalta koottiin materiaali, jonka perusteella aloitettiin asiakasprofiilien kartoittaminen.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on produktiivinen, ja sen lopputuotoksena syntyivät asiakasprofiilit ja niistä muodostetut visualisoinnit. Kerätyn tutkimusaineiston perusteella luotiin lopulta viisi erilaista ratakäyttäjäasiakasta. Muodostetuista ratakäyttäjien asiakasprofiileista visualisoi- ttiin ratakäyttäjäkortit persoonatyökalun avulla. Ratakäyttäjäkortit tuovat tiivistetysti ilmi kaikkien ratakäyttäjäprofiilien ominaisuudet, tarpeet ja motiivit sekä palveluiden tarpeet. Tämä opinnäytetyö ja sen lopputuotoksena syntyneet asiakasprofiilit sekä ratakäyttäjäkortit luovutetaan KymiRing Oy:lle tueksi kehittämään heidän asiakasymmärrystään matkalla kohti tuottavaa liiketoimintaa.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
palvelumuotoilu, asiakasymmärrys, asiakasprofiili, moottoriurheilu		

<b>Author (authors)</b>	<b>Degree</b>	<b>Time</b>
Minna Nieminen & Kaisa Visamo	Bachelor of Culture and Arts	November 2020
<b>Thesis title</b>		
Customer profiles of KymiRing race track users		59 pages 4 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
KymiRing Oy		
<b>Supervisor</b>		
Sanna Haapanen		
<b>Abstract</b>		
<p>The aim of the thesis was to create the customer profiles of the race track users for KymiRing. The company of KymiRing is a new motorsport and driving training center located in Iitti, in southeastern Finland. KymiRing is the only international level race track in Finland and the leading race track in northern Europe.</p> <p>The research process of the thesis focused on the collection and analysis of diverse user data. In this thesis were used qualitative research methods. The thesis process is utilized design thinking and service design methods. The benchmarking, observation, semi-structured interviews and an expert interview were selected as research methods. The collected research material was compiled into a matrix, which was analyzed using a similarity diagram into a clearer whole. Based on this, targeted interviews were conducted with targeted customer groups to gather additional information. Based on the research material and targeted customer group interviews, material was compiled, based on which the mapping of customer profiles started.</p> <p>The thesis is productive and resulted in customer profiles and the visualizations formed from them. Based on the collected research data, five different customer profiles were eventually created. The race track user cards were visualized using a personas tool of the five generated customer profiles of the race track users. The race track user cards summarize the characteristics, needs and motives of all user profiles as well as the needs of the services. This thesis and customer profiles, as well as the race track user cards created as a result, will be handed over to KymiRing Oy to support the development of their customer understanding on the way to a more productive business.</p>		
<b>Keywords</b>		
service design, customer understanding, customer profile, motorsports		

## SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO .....	5
1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN YLEINEN KUVAUS .....	7
2.1 Toimeksiantaja KymiRing Oy .....	7
2.2 Työn aikataulu ja vaiheet .....	10
3 TUTKIMUSASETELMA .....	12
3.1 Käsitekartta ja viitekehys .....	12
3.2 Tutkimuskysymykset ja -menetelmät .....	14
4 PALVELUMUOTOILULLA PAREMPI ASIAKASYMMÄRRYS .....	15
4.1 Muotoiluprosessi .....	16
4.2 Asiakasymmärrys ja -kokemus .....	17
5 KÄYTTÄJÄTIEDON KERÄÄMINEN .....	19
5.1 Benchmarking .....	19
5.2 Havainnointi .....	22
5.3 Haastattelut .....	26
5.4 Asiantuntijahaastattelu .....	29
6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI .....	31
6.1 Asiakasryhmien analysointi samankaltaisuuskaaviolla .....	32
6.2 Kohdennetut asiakasryhmähaastattelut .....	35
7 RATAKÄYTTÄJIEN ASIAKASPROFIILIT .....	41
7.1 Asiakasprofiilien prototyypit .....	42
7.2 KymiRingin ratakäyttäjäkortit .....	45
8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....	52
9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	53
10 POHDINTA .....	54
LÄHTEET .....	56
KUVALUETTELO	
LIITTEET	

## **KÄSITELUETTELO**

### **Asiakasprofiili**

Asiakasryhmien kuvaus, joka perustuu asiakasymmärryksestä kerätyn tiedon analysointiin (Passi & Ripatti 1997–2019).

### **Asiakasymmärrys**

Asiakkaan tarpeisiin ja käyttäytymiseen perustuvasta tiedosta saatava ymmärrys asiakkaan toiminnasta. Tietoa kerätään erilaisten menetelmien avulla. (Miettinen ym. 2016, 18–38.)

### **Palvelumuotoilu**

Palvelumuotoilun ydinajatuksena on lisätä käyttäjä- ja asiakasymmärrystä ennen palvelujen suunnitteluprosessin aloittamista ideoinnilla ja testaamisella, johon otetaan palvelujen käyttäjät mukaan alusta lähtien (Miettinen 2014, 83).

### **Ratakäyttäjä**

Moottorirataa vuokraava asiakas tai radalla ajava henkilö. Voi olla henkilö, yritys tai muu organisaatio. (Lehtonen 2020a.)

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaisia ovat KymiRingin ratakäyttäjä-asiakkaat, ja lisäksi kartoitetaan potentiaalisia uusia asiakkaita. KymiRing on moottoriurheilu- ja koulutuskeskus Iitissä (KymiRing 2020). KymiRingin moottorirata on vasta valmistunut, mutta muuten kyseinen moottoriurheilukeskus on vielä rakennusvaiheessa. KymiRingillä ei täten ole ennestään vanhaa asiakaskuntaa, vaan se on vasta muodostumassa. (Lehtonen 2020a.) Sen vuoksi on tärkeää heti alussa jo määritellä asiakasryhmät ja niiden tarpeet, jotta voidaan tarjota molempia osapuolia miellyttäviä palveluita.

Opinnäytetyössä tutkitaan ratakäyttäjiä, KymiRingin moottorirataa vuokraavia asiakkaita ja muita moottoriratoja. Tutkimusosassa kartoitetaan ratakäyttäjien erilaisia moottoriradan käyttöön liittyviä tarpeita, oheispalvelutarpeita ja motiiveja radan käytölle. Kerätyn tutkimusaineiston perusteella luodaan KymiRingin ratakäyttäjistä asiakasprofiilit, joita KymiRing voi käyttää hyödyksi toiminnassaan ja markkinointinsa tukena. Asiakasprofiilien avulla KymiRing saa arvokasta tietoa asiakkaidensa tarpeista ja toiveista sekä pystyy täten kohdentamaan palveluitaan paremmin.

Tämän opinnäytetyön aihe syntyi ja kehittyi toisen projektin aikana, jossa luotiin moottoriurheiluturistin asiakasprofiilit Luova yritysgeneraattori -hankkeen tarpeisiin. Projektia tehtiin Palvelumuotoilun projekti -opintojaksolla ja sen tekijöinä olivat tämän opinnäytetyön tekijät. Luova yritysgeneraattori -hankkeen tavoitteita oli uudistaa Kymenlaakson yrittäjien yritystoimintaa, kasvattaa kilpailukykyä ja synnyttää uutta yritystoimintaa panostamalla yritysten väliseen yhteistyöhön (Happonen 2020). Hankkeelle luotujen moottoriurheiluturistin asiakasprofiilien päämääränä oli syventää hankkeen työpajoihin osallistuneiden kymenlaaksolaisten yrittäjien asiakasymmärrystä erityisesti KymiRingillä järjestettävien tapahtumien suhteen. Yrittäjien aikaisempi käsitys potentiaalisista KymiRingin tapahtumakävijöistä perustui pitkälti pelkkiin olettamuksiin tai määrällisiin tutkimuksiin muista moottoriurheilutapahtumista sekä moottoriradoista.

Luova Yritysgeneraattori -hankkeelle tehtyjen asiakasprofiilien merkitys nousi huomionarvoiseen asemaan suhteessa ihmisten yleisiin olettamuksiin moottoriturheiluharrastajista. Asiakasprofiilit herättivät kiinnostusta KymiRingillä, sillä uudella ratayhtiöllä ei ollut ennestään valmista asiakaskuntaa eikä tarpeeksi asiakastietoa tai käyttäjäymmärrystä moottoriradan käyttäjistään. Asiakasprofiilien kautta yritys saa arvokasta tietoa asiakkaistaan, joka helpottaa yrityksen toimintaa ja palvelujen suunnittelua.

## **2 OPINNÄYTETYÖN YLEINEN KUVAUS**

Tämä opinnäytetyö koostuu kirjallisesta tutkimusosuudesta ja asiakasprofiileista sekä visuaalisista ratakäyttäjäkorteista. Opinnäytetyössä kartoitetaan eri tutkimusmenetelmien avulla KymiRingin asiakasryhmien tarpeita ja toiveita. Tutkimustyön tavoitteena on löytää erilaisia asiakasryhmiä ja luoda asiakkaista yksilölliset asiakasprofiilit. Tutkimusaineiston avulla pyritään selvittämään KymiRingin asiakasryhmät, joiden perusteella luodaan asiakasprofiilit. Jokaisesta valmiista asiakasprofiilista visualisoidaan ratakäyttäjäkortit.

Tämä on produktiivinen opinnäytetyö, koska sen tuotoksena muodostetaan erilaisista ratakäyttäjistä asiakasprofiilit. Lopullisten asiakasprofiilien avulla KymiRing voi kohdentaa ja suunnitella erilaisia toimiaan selkeämmin asiakkailleen. Asiakasprofiilien avulla KymiRing tuntee paremmin asiakkaansa, jolloin niin KymiRing kuin asiakkaatkin hyötyvät lopputuloksesta.

### **2.1 Toimeksiantaja KymiRing Oy**

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on KymiRing Oy. Yhteyshenkilönä ja opinnäytetyön ohjaajana toimii yrityksen puolelta KymiRingin toimistopäällikkö Janita Lehtonen. Toimeksianto ja ehdotus opinnäytetyöhön tuli KymiRingin puolelta toisen projektin yhteydessä. Aihetta määriteltiin ja suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantajan tarpeen mukaisesti aiheeksi valikoitui asiakasprofilointi KymiRingin asiakkaista ja potentiaalisista uusista asiakkaista.

KymiRing Oy on yhteistyökumppanina kiinnostava aluekehityksen näkökulmasta, ja se tarjoaa Etelä-Suomen alueelle monenlaisia mahdollisuuksia oikein hyödynnettynä sekä markkinoituna. KymiRingillä ei ole vielä luotuja toimintatapoja, joten on mielenkiintoista tehdä yhteistyötä heidän kanssaan, koska kaikki on vasta muotoutumassa. (Lehtonen 2020a). Palvelumuotoilun näkökulmasta asiakasprofilointi auttaa KymiRingiä kohdentamaan moottoriradan vuokraamista ja markkinointia paremmin asiakkaille sekä mahdollisesti löytämään uudenlaisia ratakäyttäjäasiakkaita.

KymiRing sijaitsee Tillolassa, Iitin kunnassa. KymiRingin päärata (kuva 1) on 4,6 km pitkä ja sen ominaispiirteitä ovat korkeuserot sekä tiukat mutkat, jotka tekevät radasta teknisesti haastavan. KymiRingin moottorirata on valmis ja sen asfaltointi on tehty heinäkuussa 2019. Rata otettiin käyttöön vasta 2020 moottorirataa ympäröivien turva-alueiden valmistuttua. Rata-alueen maisemointi- ja rakennustyöt ovat vielä kesken. (Lehtonen 2020a.)



Kuva 1 KymiRingin moottorirata 13.6.2020 (Nieminen 2020)

KymiRing Oy on johtava moottorirata ja ajokoulutuskeskus Pohjois-Euroopassa. KymiRingin moottorirata on ainoa kansainvälisen tason rata Suomessa, ja se täyttää kansainvälisen autoliitto FIA:n korkeimman luokituksen Grade 1 sekä kansainvälisen moottoripyöräliitto FIM:n korkeimman luokituksen Grade A (KymiRing 2020). FIA ja FIM kiinnittävät kasvavissa määrin huo-



miota moottoriratojen turvallisuuteen, ja KymiRingin moottorirata on jo valmiiksi rakennettu vastaamaan normeja, jotka uudistuvat vuonna 2022. Tämän vuoksi rata on rakennettu niin, että sen ominaisuudet voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen: teknisyys, fyysisuus ja nopeus. Näillä ominaisuuksilla pyritään parantamaan ratojen turvallisuutta hillitsemällä ajoneuvojen tehojen tuomaa vauhtia ja parantamalla rataa sen muilla ominaisuuksilla. Luokitusprosessi on hyväksytty vuonna 2014, mutta on vielä kesken. Luokitusprosessi etenee vaiheittain ja viimeisin vaihe tehdään vasta, kun rata on kokonaisuudessaan valmis. Mahdollisuudet KymiRingillä erottuvat edukseen Suomessa luokitusten takia liittyen muun muassa turvallisuuteen ja ajonopeuksiin. Vaatimukset luokitusten saamiseen ovat mittavat kustannusten, rakentamisen ja sääntöjen suhteen. (Lehtonen 2020a.)

Tällä hetkellä KymiRingin alue ei ole vielä täysin valmis ja vallitsevat olosuhteet koronapandemian takia ovat hidastaneet projektia. Moottoriradan varikkoalueen ja -rakennuksen (kuva 2) rakennustyöt ovat edelleen kesken, mutta eivät kuitenkaan estä moottoriradan käyttöä. (Lehtonen 2020a.) KymiRingille on pääradan lisäksi valmistumassa erilaisia rata-, ajoharjoittelu- ja tapahtuma-alueita (KymiRing 2020).



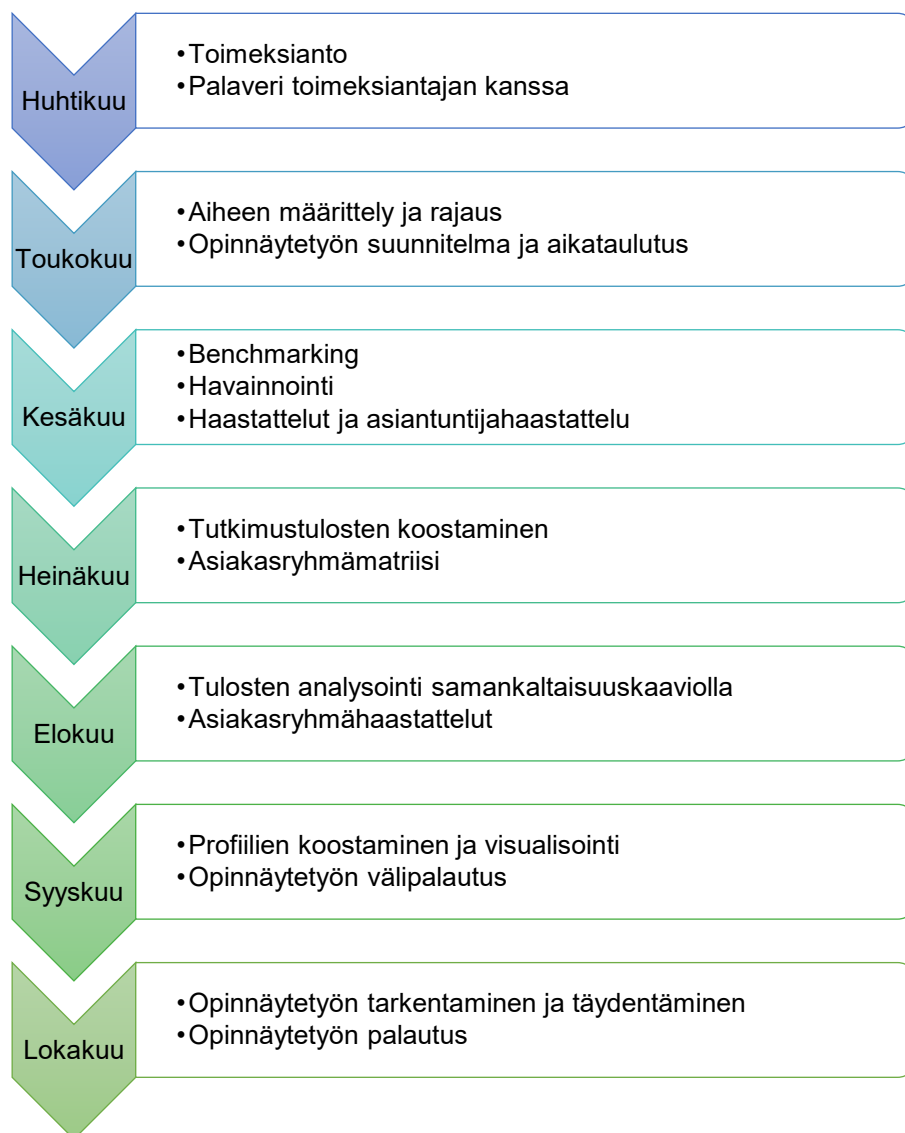
Kuva 2 Varikkorakennus 13.6.2020 (Nieminen 2020)

KymiRingin pääkatsomo sijaitsee korkealla harjulla, ja katsomoalueelta näkee radan lähes kokonaisuudessaan. Katsomoalue on stadiontyyppinen ja katsomot ovat muunneltavissa eri paikkoihin tapahtumien mukaan. KymiRingin ratavaraukset tehdään lomakkeella ja asiakas vastaa radalla tapahtuvasta toiminnasta sekä sen organisoinnista. Ratayhtiö vuokraa rataa eri tarkoituksiin ja sopii vuokrasta tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa. Hintatiedot eivät ole julkisia. (KymiRing 2020.)

## **2.2 Työn aikataulu ja vaiheet**

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi palaverilla toimeksiantajan kanssa huhtikuussa 2020, jolloin määriteltiin opinnäytetyön aihe ja sen rajaus. Opinnäytetyöprosessi (kuva 3, s. 11) käynnistyi toukokuussa ja kesti noin kuusi kuukautta lokakuuhun asti. Opinnäytetyön alkuvaiheessa luotiin tarkka suunnitelma ja aikataulu tutkimuksen toteuttamisesta sekä tutkimusprosessin eri vaiheista.

Suunnitelma muuttui keväällä 2020 vallinneen koronapandemian vuoksi, sillä kokoontumisrajoitukset vaikeuttivat alkuperäisiä suunnitelmia. Tarkoituksena oli järjestää työpajoja, joiden siirtämistä videoyhteyteen harkittiin. Tilanne oli kuitenkin epävarma koronan takia ja kohderyhmään kuuluvat asiakkaat olivat kiireisiä vallitsevan koronapandemian aiheuttamien vaikeuksien vuoksi. Tutkimus päätettiin toteuttaa muita tutkimusmenetelmiä käyttäen, joiden avulla saatiin kerättyä mittava tutkimusaineisto. Kaikkien tutkimusvaiheiden aikana tietoa kirjattiin jatkuvasti ylös, koostettiin ja täydennettiin koko prosessin ajan.



Kuva 3 Opinnäytetyöprosessi (Nieminen & Visamo 2020)

Prosessin tutkimusvaihe aloitettiin benchmarking-tutkimuksella, jota tehtiin Ahveniston moottoriradalle, Botniaringille ja Iso-Britanniassa sijaitsevalle Silvers-tonen moottoriradalle. Vertailuun käytettiin moottoriratojen internetsivuilta löytyvää materiaalia ja seuraamalla erilaisia sosiaalisen median kanavia. Vierailukäynnit paikan päälle eivät onnistuneet vallitsevan koronapandemian takia. Benchmarking-tutkimuksen jälkeen siirryttiin havainnointiin. KymiRingin moottorirata aloitti toimintansa virallisesti kesäkuun 2020 alussa. Havainnointiker-toja oli kaksi ratapäivää, jolloin tavoitteena oli tutustua KymiRingin toimintaan ja muodostaa käsitys toimintaympäristöstä. Havainnoinnin lisäksi ratapäivillä tehtiin osallistujahaastatteluja.

Benchmarkingin ja havainnoinnin perusteella kerätystä tutkimusaineistosta koottiin matriisi, johon ryhmiteltiin erityyppisiä asiakasryhmiä. Tyypitellyiltä

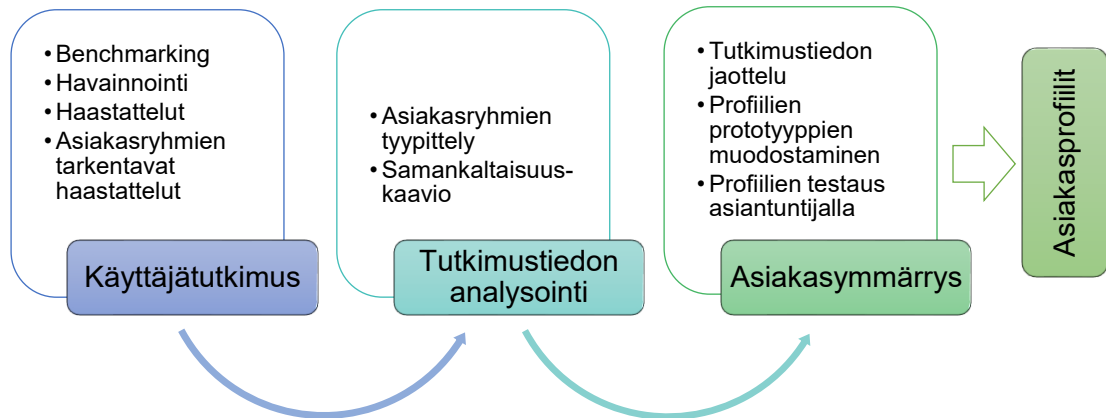
asiakasryhmiltä kerättiin tarkempaa tietoa puolistrukturoiduilla haastatteluilla puhelimitse ja sähköpostitse. Tutkimustulokset analysoitiin ja teemoiteltiin samankaltaisuuskaavion avulla. Kaavion tietojen pohjalta koostettiin asiakkaista erilaisia asiakasprofieileja.

### **3 TUTKIMUSASETELMA**

Tutkimusasetelman tarkoitus on esittää tutkimuksen suunnitelma, jonka kautta saadaan ratkaistua tutkimusongelma tehokkaasti ja mahdollisimman luotettavasti. Tutkimusasetelman avulla voidaan antaa käsitys siitä, millaisin menetelmin tutkimus toteutetaan ja kuinka aineisto analysoidaan, jotta päästään tuloksiin sekä tutkimusongelman ratkaisuun. Tutkimusasetelma koostetaan visuaalisesti esitetyllä käsitekartalla ja viitekehyksellä, mitkä muodostavat yhdessä tutkimuksen teoreettisen viitekehysten. (Anttila 2014.) Tämän opinnäytetyön tutkimus keskittyi asiakasymmärryksen kartuttamiseen valituilla tutkimusmenetelmillä keskittyen asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Analysoidun tutkimusaineiston kautta määriteltiin asiakasryhmät ja niiden tarpeet, joita tarkennettiin tutkimustyön edetessä. Tutkimustuloksiin perustuen luotiin tutkimustyön lopputuotoksena asiakasprofiilit.

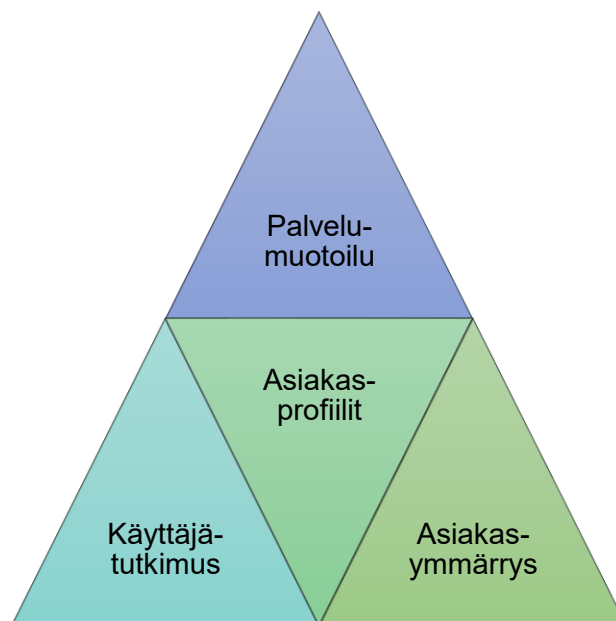
#### **3.1 Käsitekartta ja viitekehys**

Käsitekartassa (kuva 4, s. 13) kuvataan opinnäytetyössä tehtävää prosessia. Asiakastutkimuksen avulla kerätään tietoa erilaisilla menetelmillä erilaisten asiakasryhmien tarpeista. Tutkimustietoa analysoidaan ja koostetaan. Analysoinnin lisäksi täydentävää lisätietoa voidaan hakea asiakasryhmille kohdennetuilla haastatteluilla. Asiakastutkimuksen avulla saadaan tietoa ja tieto koostetaan asiakasymmärryksen saavuttamiseksi. Koostettu tieto tyypitellään asiakasprofieileiksi, joiden avulla ratayhtiö KymiRing saa kattavan tietopaketin erilaisten asiakasryhmien tarpeista.



Kuva 4 Käsitekartta (Nieminen & Visamo 2020)

Viitekehyksessä (kuva 5) kuvataan opinnäytetyön lähtökohdat. Pyramidin keskiossa on tutkimuksen tavoite eli asiakasprofiilien luominen KymiRingin ratakäyttäjistä. Sen ympärillä ja sidoksissa siihen ovat tärkeimmät menetelmät ja tekijät, joiden avulla asiakasprofiilit saadaan muodostettua. Keskeisenä tekijänä tutkimuksessa on asiakasymmärrys ja sen kartuttaminen käyttäjätutkimuksen avulla. Pyramidin kärkeen on kuvattu tutkimusta ohjaava palvelumuotoilu ja sen menetelmät.



Kuva 5 Viitekehys (Nieminen & Visamo)

Asiakasprofiilien muodostaminen auttaa ratayhtiötä hahmottamaan erilaisia asiakasryhmiä ja ryhmien palvelutarvetta. Palvelumuotoiluajattelua ja saatua tutkimustietoa käyttäen muodostetaan asiakasprofiilit, jotka huomioivat asiakkaan palvelutarpeen ja näin auttavat ratayhtiötä luomaan asiakaslähtöisiä palvelumalleja. KymiRing Oy:llä ei ole vielä kehitettynä palvelumalleja, eikä vakiintuneita palvelun tuottajia ole, joten asiakasprofiilit tukevat palvelutarpeiden kartoituksissa niin KymiRingin ratayhtiötä kuin palvelun tuottajiakin.

### **3.2 Tutkimuskysymykset ja -menetelmät**

KymiRing Oy on aloittanut toimintaansa kesällä 2020, kun uusi moottorirata on valmistunut. KymiRing ei ole tehnyt asiakastutkimuksia eikä ratayhtiöllä ole vielä vakiintuneita toimintamalleja. (Lehtonen 2020a.) Opinnäytetyön ydin on asiakasymmärryksen kerääminen ja sen jalostaminen asiakasprofiloinnin menetelmällä helposti ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Käyttäjätietoon perustuvien asiakasprofiilien avulla yhtiö voi kehittää asiakaslähtöisiä palveluita ja luoda erilaisia toimintamalleja.

Pääkysymys:

1. Millaisia ovat KymiRingin asiakasryhmät?

Alakysymys:

2. Minkälaisia palvelutarpeita KymiRingin asiakkaila on?

Pääkysymyksen avulla rajataan tutkimuksen aihealue KymiRingin asiakasryhmiin. Tutkimuskysymykseen vastataan muodostamalla KymiRingin ratakäyttäjistä asiakasprofiilit tutkimusaineistoon pohjautuvaan tietoon perustuen. Vertailemalla muita moottoriratoja ja niiden toimintaa KymiRingiin sekä tutkimalla KymiRingin ratakäyttäjiä saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto, jonka avulla voidaan vastata alakysymykseen asiakasryhmien palvelujen tarpeista KymiRingillä.

Tutkimuksessa käytettiin laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimalla asiaa monelta eri näkökannalta eli triangulaation avulla, saadaan luotettava laaja-alainen tieto ja ymmärrys aiheesta. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa ja syvempää ymmärrystä tutkittavasta ai-

heesta ja ilmiöstä. (Ojasalo ym. 2009, 94.) Vilkan (2005, 97) mukaan laadullisella tutkimuksella tavoitellaan merkitysten ymmärrystä ihmisen elämässä. Merkityskokonaisuudet ilmenevät ihmislähtöisenä toimintana ja ajatteluna.

Opinnäytetyön tutkimustyö aloitettiin benchmarking-tutkimuksella, jossa vertailtiin muita moottoriurheiluratoja KymiRingiin. Vertailututkimuksen avulla pyrittiin saamaan vertailtavaa tietoa moottoriurheiluratojen toiminnasta ja muiden ratojen hyödyntämistä mahdollisuuksista. Benchmarkkauksen jälkeen toteutettiin havainnointia ja sen tukena haastatteluja, jotta saataisiin syvempää tietoa KymiRingin asiakkaista sekä ratakäyttäjistä. Tutkimustietoa koostettiin ja jäsenneltiin matriisiin. Matriisin avulla kerättiin tarkentavaa informaatiota ratakäyttäjistä ja heidän tarpeistaan, joita teemoiteltiin samankaltaisuuskaavion avulla. Kaavion koostamiseen käytettiin asiantuntijahaastattelua ja puolistrukturoituja haastatteluita.

Opinnäytetyössä hyödynnetään palvelumuotoilun menetelmien lisäksi muotoiluajattelun prosessia, joka ohjaa työtä lopputulokseen. Muotoiluajattelu on ihmislähtöinen tapa ongelmanratkaisuun. Se on lähestymistapa, jossa pyritään löytämään käytännöllisiä ja innovatiivisia ratkaisuja ongelmiin. Muotoiluajattelua voidaan käyttää tuotteiden, palvelujen, kokemusten ja strategioiden suunnitteluun sekä kehittämiseen. (Curedale 2013, 28.) Muotoiluajattelua hyödyntämällä ja sen ohjatessa opinnäytetyöprosessia saadaan tutkimusprosessi tasapainotettua käyttäjälähtöisenä asiakkaan sekä yrityksen näkökulmasta. Näin myös asiakasymmärryksen merkitys ja sen kartuttaminen pysyvät tutkimuksen ytimenä ohjaten tehokkaasti lopputulokseen.

#### **4 PALVELUMUOTOILULLA PAREMPI ASIAKASYMMÄRRYS**

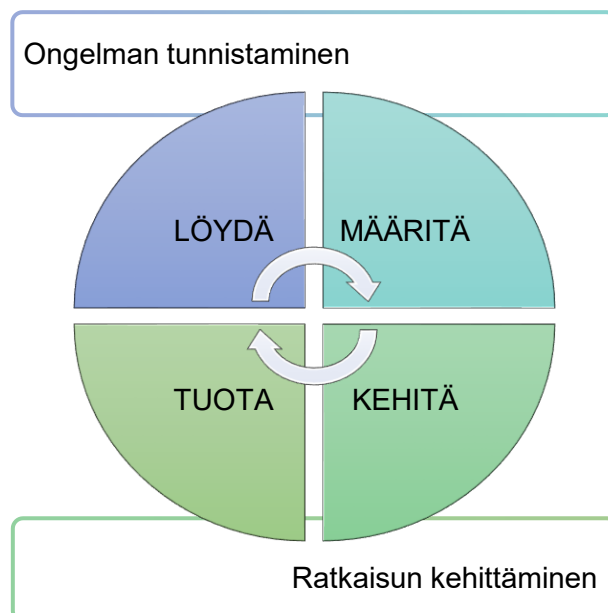
Palvelumuotoilun avulla voidaan ratkaista organisaatioiden kohtaamia erilaisia ongelmia. Palvelumuotoilu auttaa yrityksiä ja organisaatioita ymmärtämään paremmin asiakkaitaan sekä heidän tarpeitaan. Se auttaa yritystä tai organisaatiota näkemään oman palvelutarjontansa asiakkaan tai palvelun käyttäjän perspektiivistä. Se on lähestymistapa, jossa suunnitteluprosessissa tasapainotetaan asiakkaiden tarpeet ja liiketoiminnan tavoitteet yhdistämällä ne saumattomaksi sekä laadukkaaksi asiakaskokemukseksi. Palvelumuotoilun ydin on

muotoiluajattelussa luoden luovan, ihmiskeskeisen ja asiakaslähtöisen prosessin. (Stickdorn ym. 2018, 19–20.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda uusia tai kehittää olemassa olevia palveluja hyödyllisemmiksi, helpommin käytettäviksi ja lähestyttäväksi asiakkaille samalla tehostaen organisaatioiden toimintaa (Stickdorn ym. 2018, 19). Tuulaniemen (2016, 126) mukaan tapahtumia kuvattaessa prosessin avulla ei tapahtumaketjuja tarvitse aina kehittää uudelleen. Muotoiluajattelun prosessi etenee vaiheittain eteenpäin. Palvelumuotoilun tavoitteena on kuitenkin luoda jotain uutta ja ainutkertaista, jolloin prosessin kulkua ei voi etukäteen täydellisesti määrittää. Prosessikuvaus on runko, jota voi soveltaa erilaisia palveluita kehitettäessä.

#### 4.1 Muotoiluprosessi

Muotoiluprosessin vaiheita yksinkertaistettuna ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota. Muotoiluprosessia kutsutaan usein tuplatimantiksi prosessin alkuperäisen ja erilaisen kuvaustavan takia. Tässä opinnäytetyössä halutaan korostaa prosessin jatkuvuutta kehämäisellä muotoiluprosessin kuvauksella (kuva 6). Muotoiluprosessi on käytännössä iteratiivinen, vaikka se esitetään usein lineaarisena prosessina. Iteratiivisuudella tarkoitetaan sitä, että jokaiseen prosessin vaiheeseen palataan ja niitä voidaan toistaa, kunnes saavutetaan toimiva lopputulema. (Koivisto ym. 2019 43, 46.)



Kuva 6 Muotoiluprosessi (Visamo 2020)



Löydä-vaiheessa kerätään tutkimustietoa erilaisilla menetelmillä käsiteltävästä aiheesta. Tällöin pyritään löytämään asiakas- ja käyttäjätietoa ymmärryksen saavuttamiseksi. Määritä-vaiheessa tutkimustieto analysoidaan ja lopputuloksena saadaan ongelma tai mahdollisuus, johon etsitään ratkaisua. Kehitä-vaiheessa ideoidaan erilaisia ratkaisumalleja. Nopeilla kokeiluilla ja testauksilla arvioidaan ideoiden tehokkuutta ja sopivuutta. Toimintatapaa tai asiaa kehitetään saatujen testaustulosten perusteella. Lopuksi tuota-vaiheessa pyritään valitsemaan testatuista ratkaisumalleista paras, jota tarkastellaan erilaisista liiketoiminnan näkökulmista. Lopputuloksena syntyy määritelty ratkaisumalli, jonka pohjalta mietitään toimintamallin viemistä käytäntöön. (Koivisto ym. 2019, 42–47.)

Tällaisessa palvelukehittämisessä on tyypillistä, että prosessin eri vaiheisiin palataan. Palvelumallin ollessa karkeasti suunniteltu palveluiden osat vaativat oman kehittämisprosessinsa. (Koivisto ym. 2019, 46–47.) Tässä opinnäytetyössä saatu tutkimustieto koostettiin aluksi pääpiirteittäin, jolloin huomattiin lisätiedon tarve tietyistä käyttäjäryhmistä. Tällöin prosessissa palattiin muotoilu-prosessin löydä- ja määritä-kohtiin. Asiakasryhmistä haettiin lisää tietoa kohdennetuilla haastatteluilla, ja tutkimustietoa määriteltiin uudelleen saadun tiedon perusteella.

## **4.2 Asiakasymmärrys ja -kokemus**

Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilun menetelmät tarjoavat menetelmiä, joiden avulla asiakasymmärrys otetaan lähtökohdaksi palveluiden kehittämiseen ja uudistamiseen jo totutun tuotantolähtöisyyden sijasta. Sosiaalisen median vaikutus kasvaa ja yhteiskunta muuttuu ihmis- ja palvelukeskeisemmäksi. Palveluiden käyttäjien asiakaskokemus ja arvo kilpailevat yrityksen asettamien arvojen sekä tavoitteiden kanssa. Yritykset pyrkivätkin luomaan tunnesiteitä palveluidensa ja käyttäjiensä välille, jotta molempien arvo ja kokemus kohtaavat. Syvän asiakasymmärryksen merkitys ja vuorovaikutuksen tärkeys nostavat merkitystään yritysten keskuudessa, jolloin yritysten käyttäjäorientoituneisuus yleistyy. (Miettinen 2014, 38.)

Asiakasymmärryksen merkitys on avainasemassa yrityksen markkinointia ja palveluita suunniteltaessa. Kaikkien palveluiden keskiössä on ihminen, käyttäjä. Ei ole palvelua, jos ei ole asiakasta eli ihmistä. Palveluntuottajien on tunnettava asiakkaidensa tapa elää ja toimia sekä siihen vaikuttavat asiat. Asiakasymmärrys koostuu siitä, että ymmärretään asiakkaiden toiminnan motiivit, tarpeet, arvot ja tunteet palvelua kohtaan. Asiakasymmärrys palveluiden kehittämisessä takaa onnistuneen asiakaskokemuksen. (Tuulaniemi 2016, 71.)

Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmelle tasolle: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Kolme tasoa kertovat arvon muodostumisesta asiakkaalle. Toimintatasolla tarkastellaan asiakkaan kokemaa palvelun toimivuutta, saavutettavuutta, hahmotettavuutta, monipuolisuutta ja kykyä vastata asiakkaan tarpeeseen. Toimintataso vastaa kysymykseen, miten vaivattomasti palvelu tai konsepti toteuttaa asiakkaan tarpeet ja tavoitteet. Tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaan kokemusta, kokemuksen miellyttävyyttä, innostavuutta, tunnelmaa, tyyliä ja kykyä herättää aisteja. Tunnetaso vastaa kysymykseen, miten konsepti tai palvelu sopii mielikuviin ja tuntemuksiin, joita asiakas haluaa. Merkitystaso on kulttuurisidonnainen ja siihen liittyy kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia. Merkitystaso koostuu myös lupauksista, unelmista, tarinoista ja toiveista. Merkitystaso vastaa kysymykseen, miten konsepti tai palvelu mahdollistaa asiakkaan haluamia asioita ja täyttää henkilökohtaisen merkityksen. (Tuulaniemi 2016, 74–75.)

Asiakasymmärrystä kerättiin opinnäytetyössä benchmarkkauksen, haastattelujen ja havainnoinnin keinoin. Asiakasymmärrys auttaa ratayhtiötä kehittämään palveluitaan alusta alkaen käyttäjien näkökulmaan sopivaksi. Ratayhtiö voi saadun asiakasymmärryksen perusteella ohjata tapahtumajärjestäjiä tuottamaan parempia asiakaskokemuksia ja luomaan asiakkaiden tarvitsemaa tukipalveluita tuottavaa verkostoa. KymiRing pystyy saadun tiedon perusteella kehittämään omia toimintamallejaan radan käyttöön. Hyvä asiakaskokemus rataa vuokraavalle, radan käyttäjälle ja yleisölle on tärkeää myös markkinoinnin näkökulmasta. Alan harrastajat jakavat kokemuksiaan ahkerasti sosiaalisessa mediassa ja lisäävät näin radan näkyvyyttä. On tärkeää jo alusta alkaen luoda selkeät asiakkaiden tarpeita palvelevat toimintamallit, joiden avulla tuotetaan onnistuneita asiakaskokemuksia.

## 5 KÄYTTÄJÄTIEDON KERÄÄMINEN

Käyttäjätietoa kerätään erilaisilla menetelmillä. Etnografinen eli kulttuuritaustainen näkökulma käyttäjätiedon hankinnassa perustuu ihmisten omiin kokemuksiin asioista tai palveluista. Etnografinen käyttäjätieto kertoo, miten ihmisen kokemus kytkeytyy hänen arvoihinsa ja elämäntyyliinsä. Etnografinen tutkimus nojaa syvästi käyttäjälähtöisyyteen, käyttäjän kokemukseen ja tunteeseen jostain asiasta. Perinteiset tutkimusmenetelmät tuottavat määrällistä ja mitattavaa aineistoa sekä tietoa käyttäjästä. Luovia käyttäjätiedon tutkimusmenetelmiä on useita, tässä opinnäytetyössä niistä on käytetty samankaltaisuuskaaviota tiedon analysointiin. (Hämäläinen ym. 2016, 61–67.) Tässä opinnäytetyössä käytettyjä laadullisia ja samalla etnografisia tutkimusmenetelmiä olivat havainnointi ja ratapäiväkävijöiden haastattelut. Perinteisinä tutkimusmenetelminä käytettiin benchmarking-tutkimusta ja haastatteluja.

### 5.1 Benchmarking

Benchmarking eli vertaisarviointi menetelmänä perustuu kiinnostukseen toisten toiminnasta ja menettelytavoista. Tutkimuksen aluksi määritellään oma ongelma, mihin tutkimuksen avulla haetaan vastauksia ja tietoa. Benchmarkauksen avulla tutkitaan usein menestyvän organisaation toimintatapoja ja verrataan niitä omiin toimintatapoihin. Tutkimuksen jälkeen tuloksia tarkastellaan kriittisesti ja toimivia tapoja sovelletaan organisaation omaan toimintaan. Toisten toimintatapoihin tutustuminen ja vertailu voi nopeuttaa organisaation toimintatapojen kehittymistä ja toiminnan uudistamista. Benchmarkkaus voidaan tehdä vierailemalla paikan päällä tai tutkimalla esimerkiksi organisaation internetsivuja. (Vilkka 2005, 163–164.)

Vertailemalla benchmarking-tutkimuksesta saatuja tuloksia havaittiin, että KymiRing on ainoa kansainväliset luokitukset täyttävä moottorirata Suomessa. KymiRingillä vaikuttaisi olevan potentiaalia monenlaisiin isojen tapahtumien järjestämiseen, kunhan rata-alue kokonaisuudessaan valmistuu kaikkine toimintoineen ja palveluineen. Tutkittavien moottoriratojen internetsivujen perusteella löytyi useita erilaisia moottoriradoilla järjestettyjä tapahtumia ja tilaisuuksia, kuten näyttelyitä, kuvauksia sekä urheilutapahtumia.

Ahveniston moottorirata valittiin benchmarkkauksen kohteeksi sen sijainnin takia. Ahvenisto on KymiRingiä lähin toiminnassa oleva moottorirata. Botniaring valikoitui tutkimukseen radan pituuden ja monipuolisuuden takia. Rata-alue on toiminnaltaan monipuolinen ja vastaa Suomen radoista parhaiten KymiRingin radan pituutta ja monipuolisuutta. Silverstone valikoitui tutkimukseen sen sijainnin ja tapahtumien monipuolisuuden takia. Silverstone on toiminut vuosikymmeniä ja se on kehittänyt oman toimivan tukipalveluita tuottavan yritysverkoston.

### **Ahveniston moottorirata**

Hämeenlinnassa sijaitseva Ahveniston moottorirata tarjoaa ajokoulutusta yksityishenkilöille ja ryhmille. Moottorirataa käytetään pääasiassa ajoharjoitteluun autoille ja moottoripyörille. Ahveniston alueella on 2 840 m pitkä asfaltoitu moottorirata, jokamiesluokanrata, rallicrossrata sekä lounaskahvila. Ennen KymiRingin moottorirataa Ahvenisto on ollut Etelä-Suomen alueella ainoa harrastajien käytössä oleva moottorirata. Vuositasolla radalla on ollut noin 60 000 kävijää. Talvikaudella hiihdon harrastajia on ollut 25–30 000 henkilöä. (Ahvenistoracecircuit 2019.)

Ahveniston radalla ja radan alueella järjestetään erilaisia tapahtumia sekä tilaisuuksia. Järjestettäviä moottoriurheilukilpailuja ovat muun muassa Cross, SuperMoto, Offroad ja Jokamiesluokan kilpailut. Kilpailut on tarkoitettu erilaisille moottoriajoneuvoille ja poikkeavat toisistaan kilpailutavan ja -paikan suhteen riippuen moottoriurheilulajin määräyksistä. Radalla tehdään myös ajoneuvoesittelyjä, koeajotilaisuuksia, järjestetään erilaisia tapahtumia, vapaita harjoituksia, näyttelyitä ja konsertteja. Rataa voivat vuokrata organisaatiot, yritykset, yhdistykset ja yksityishenkilöt. Moottorirataa on lisäksi käytetty autoiluun liittyvien tv-ohjelmien, kuten Virittäjät-sarjan kuvauspaikkana. (Ahvenistoracecircuit 2019.)

### **Botniaring**

Botniaring on yksi Suomen viidestä moottoriurheilukeskuksesta. Botniaringin moottorirata sijaitsee Kurikan Jurvassa, Etelä-Pohjanmaalla. Moottorirata oli aikaisemmin 2 518 m pitkä, mutta laajennettu 4 014 m pituiseksi. Botniaringin

moottorirataa markkinoidaan Suomen nopeavauhtisimpana ratana. Moottorirataa on mahdollista käyttää eri pituisina, joista kahdella osuudella voidaan ajaa samanaikaisesti. Botniaringin kanssa yhteistyössä toimivat alueen yritykset tuottavat radalle myös tukipalveluita, kuten erilaisia ostosmatkoja. (Botniaring 2020.)

PRT Testirata Oy on ajoharjoittelu- ja testiratakeskus, joka on perustettu vuonna 2011. Se sijaitsee Botniaringin moottoriradalla ja tarjoaa monipuolisia ajoharjoittelu- sekä testiratapalveluja, joita ovat esimerkiksi liukkaan kelin ajoharjoitteluradat, ajoneuvojen testiradat, hälytysajokoulutus, opetusluvut sekä asiakastilaisuudet. PRT Testirata Oy järjestää lisäksi alueen muiden toimijoiden kanssa yhteistyössä monipuolisia elämispaketteja. (PRT Testirata Oy 2020.)

Botniaringin yhteydessä toimii myös kaksi ravintolaa ja vuokrahuvila. Botniaringin varikon ravintola toimii radan aukioloaikojen mukaan ja PRT Testirata Oy:n Testiravintola palvelee asiakkaita tilauksesta. Vuokrahuvila Villa APR sijaitsee Botniaringin moottoriradan varrella, josta löytyvät sauna- ja majoitustilat. Lisäksi paikan päälle on mahdollista tilata cateringpalvelut (Villa APR s.a.).

### **Silverstone Circuit**

Englannin Northamptonshiressa sijaitseva Silverstone Circuit on rakennettu vuonna 1948 ja on yksi Formula 1 -sarjan nopeimmista radoista. Silverstonen moottoriradalla ajettiin ensimmäinen F1-sarjan MM-osakilpailu vuonna 1950. Rataa on muutettu useaan otteeseen turvallisemmaksi ja nykyisin moottoriradan pituus on 5 891 km. Moottorirataa käytetään monien formula- ja moottoripyöräkilpailujen eri sarjoissa. (RacingCircuits.info 2020.) MotoGP-luokassa kilpailtiin Silverstonen radalla jo vuosina 1977–1986, jonka jälkeen tapahtuma siirrettiin Donington Parkiin vuonna 1987. Tämän jälkeen MotoGP palasi Silverstonen moottoriradalle vuonna 2010. (Motogp.com 2014.)

Silverstonen moottoriradalla vierailee vuosittain yli miljoona kävijää, jotka on huomioitu radan palvelutarjonnassa. Silverstonen pääsisäänkäynnin vieressä sijaitsee Welcome Centre, jossa ihmiset voivat vierailta ja päästä mukaan

moottoriturheilutoimintaan myös muina kuin tapahtumapäivinä. Welcome Centre tarjoaa tietoa Silverstonen tapahtumista ja mahdollisuuden tutustua tapahtumiin radalla, varata lippuja ja tutustua myynnissä olevaan valikoimaan. Silverstonen radan alueella sijaitsee useita kahviloita ja lounaspaikkoja sekä liikkuvia ruoka- ja juomapalveluita. (Silverstone 2020.)

Silverstonella järjestetään paljon erilaisia tapahtumia juoksutapahtumista ja ratapäivistä aina paikallisiin ja kansainvälisiin moottoriturheilukilpailuihin. Juoksutapahtumissa ei ole tarjolla pukeutumistiloja tai suihkuja, ja lippujen hinnat alkavat kymmenestä punnasta. Ratapäivien hinnat riippuvat ajoneuvosta ja alkavat 189 punnasta. Moottorirata tarjoaa mahdollisuudet myös testauksiin, henkilökohtaisiin kuljettajakoulutuksiin ja ajokoulutukseen. Koulutusten hinnat alkavat 499 punnasta. Silverstonen moottoriradan voi myös vuokrata kokonaisuudessaan, jolloin hinnoista neuvotellaan tapauskohtaisesti. (Silverstone 2020.)

## **5.2 Havainnointi**

Koivisto ym. (2019, 44) kuvaa havainnointia menetelmäksi, jossa tutkimustietoa kerätään seuraamalla tutkittavaa kohdetta ja tekemällä havaintoja kohteen toiminnasta sekä käyttäytymisestä. Havainnointi suoritetaan ulkopuolisen tarkkailijan roolissa, sillä ulkopuolisen havainnoijan asema auttaa tutkijaa perehtymään aiheeseen. Havainnointia voi tapahtua myös osallistuvana havainnointina, jolloin tutkija osallistuu aktiivisesti tutkittavaan toimintaan ja kirjaa ylös myös omia kokemuksiaan osallistujana. Isossa ulkoilmatapahtumassa ulkopuolinen tarkkailija ei häiritse osallistujia havainnoinnissaan ja pyrkii olemaan mahdollisimman huomaamaton. Pienemmässä tilassa havainnoijan läsnäolo saattaa muuttaa ryhmän toimintaa. (Ojasalo ym. 2009, 104–105.)

Ratapäivillä suoritettuun havainnointiin kysyttiin lupa ratayhtiöltä ja ratapäiviä järjestäneiltä organisaatioilta. Havainnointia suoritettiin kahtena eri ratapäivänä 5.6. ja 13.6.2020. Havainnoinnista kerrottiin järjestävän organisaation henkilökunnalle ja haastatteluihin osallistuneille. Havainnot kirjattiin ylös ja havainnointikerroilta otettiin valokuvia. Havainnoinnin tueksi tehtiin lyhyitä puolistrukturoituja haastatteluja ratakäyttäjille. Ratapäiville ei myyty yleisölippuja

koronapandemian takia säädettyjen kokoontumisrajoitusten takia, joten paikalla olleet ihmiset olivat joko kuljettajia tai heidän apunaan olleita henkilöitä.

KymiRingin rata-alueella vallitseva ilmapiiri oli iloinen ja rento. Saman lajin harrastajat keskustelivat keskenään ja kyseessä havaitsi selkeästi olevan yhteisöllisen tapahtuman, jonka keskiössä oli moottoriurheiluharrastus. Havainnoinnin kautta selvisi, kuinka sukupuolijakautunutta moottoriurheiluharrastus vaikutti olevan. Ratapäiville osallistuneet olivat pääasiassa miehiä, mutta myös naiskuljettajia oli muutamia. Sivuvaunuluokassa oli ajamassa Suomen ainoa naispari. Ratapäivillä olleiden ihmisten ikähaarukka oli hyvin laaja aina pienistä lapsista noin 80-vuotiaisiin aikuisiin asti. Suurin ikäryhmä vaikutti kuitenkin olevan keski-ikäiset. Paikalla oli autoalan harrastajia, moottoripyöräharrastajia, rata-autojen ja moottoripyörien kilpatalleja, kilpakuljettajia sekä kuljettajien apuna olleita henkilöitä.

### Ratapäivä 5.6.2020

Ensimmäisen havainnointikerran tavoitteena oli tutustua KymiRingin ratapäivätoimintaan ja moottoriurheilun harrastajiin. KymiRingillä järjestettiin kaikille avoin ratapäivä 5.6.2020 klo 12–18 (kuva 7). Sateinen ilma ei tuntunut haittaavan osallistujia, sillä uusi moottorirata kiinnosti. Kuljettajat kuitenkin kertoivat radan olleen jyrkkien mutkien takia haastava sateisella säällä.



Kuva 7 Kuvakollaasi ratapäivältä 5.6.2020 (Visamo 2020)

Avoimeen ratapäivään sai jokainen tulla ajamaan omalla moottoripyörällään tai autollaan moottoriradalle. Ajoneuvot oli jaettu ryhmiin niin, että radalla oli samanaikaisesti korkeintaan 40 moottoripyörää tai 30 autoa. Jokainen ryhmä ajoi vuorollaan 15 minuutin ajan. Ajoneuvoja oli moneen lähtöön, muun muassa Porsche, Alfa-Romeo, Jaguar, Volvo, Mercedes-Benz ja Ford. Ratapäivän järjestäjänä oli Eagle Motorsport, jolla on pitkä kokemus vastaavien tapahtumien järjestämisestä. Järjestäjä kertoi ratapäivään osallistuneen 30 moottoripyörää ja 70 autoa sekä kaiken kaikkiaan noin 250 henkilöä, josta osa oli henkilökuntaa.

### Ratapäivä 13.6.2020

KymiRingin moottoriradan tukiyhdistys Ring Race Club ry järjesti ratapäivät 13.–14.6.2020 klo 9–18 (kuva 8). Ihmiset olivat iloisia ja ilma oli aurinkoinen sekä lämmin. Paikan päällä oli enemmän telttoja ja myyntipiste, mistä sai ostettua kahvia, virvokkeita sekä pientä makeaa ja suolaista syötävää. Myyntipisteen luo oli asetettu lisäksi pöytiä ja tuoleja. Yleisesti ottaen tapahtumaan oli panostettu enemmän kuin 5.6. järjestettyyn ratapäivään.



Kuva 8 Kuvakollaasi ratapäivältä 13.6.2020 (Visamo 2020)



Ratapäivät suunnattiin ainoastaan moottoripyörille ja osallistuneita oli 240 kuljettajaa kahden päivän aikana. Lippujen hinnat olivat 125 euroa päivältä tai 195 euroa kahdelta päivältä. Ratapäivillä ajettiin eri luokissa: ratapyörät, kilpapyörät, sivuvaunuluokka ja katupyörät eli liikennerekisteröidyt moottoripyörät. Jokainen ryhmä kiersi rataa vuorotellen 20 minuuttia kerrallaan niin, että radalla oli yhtäaikaaisesti korkeintaan 40 moottoripyörää. Määrältään suurin osanottajaluokka oli harrastajakuljettajat.

### KymiRingin ympäristö

KymiRingin ympäristö ja osa rakennuksista oli vielä rakennusvaiheessa (kuva 9). Varikkoalue oli osittain asfaltoitu ja osittain vielä sepelillä. Ravintola-alue ja varikkorakennus olivat keskeneräisiä, mutta varikkopilttuut olivat yhdeltä alueelta valmiit. Perustoiminnot, kuten vessat, suihkut ja vesipisteet eivät olleet vielä käytössä, jota myös ratapäivien kävijät harmittelivat. Paikalle oli tuotu joitakin siirrettäviä kuivakäymälöitä.



Kuva 9 Kuvapari KymiRingin ympäristöstä (Visamo 2020)

Moottorirata itsessään oli valmis. Moottoriradan sisäalueet olivat pääosin hiekkalla. KymiRingin muita alueita ei ollut vielä rakennettu tai aloitettu rakentamaan, kuten moottoriradan sisäpuolelle suunniteltua tapahtuma-aluetta tai kaikkia muita alueelle suunniteltuja ratoja.

### 5.3 Haastattelut

Puolistrukturoidun ja strukturoidun haastattelun ero on siinä, että strukturoidussa haastattelussa on annettuna valmiit vastausvaihtoehdot esimerkiksi lomakkeella. Puolistrukturoitu haastattelumuoto on vapaampi, jonka ansiosta vastaukset voivat olla monipuolisempia ja sellaisia, joita tutkija ei olisi osannut odottaa, mikäli olisi laatinut valmiit vastausvaihtoehdot. (Puusa & Juuti 2020, 111.) Puolistrukturoidussa haastattelussa on usein ennalta laaditut kysymykset, mutta niiden järjestystä ja sanamuotoja voi vaihdella haastattelun edetessä. Kysymyksiä voidaan myös lisätä tai niitä voidaan jättää kysymättä tilanteen sopivuuden mukaan. (Ojasalo ym. 2009, 97.)

Tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua ratapäivien havainnoinnin tukena ja videohaastatteluissa. Ratapäiville osallistuneita haastateltavia oli yhteensä 18 henkilöä, joita haastateltiin 5.6. ja 13.6.2020. Haastattelujen tavoite oli selvittää osallistujien mielipide KymiRingin moottoriradasta ja mitä kehitettävää siinä olisi harrastajien näkökulmasta. Ratapäiville osallistuneet kertoivat mielellään harrastuksestaan ja harrastajia löytyikin helposti haastateltaviksi. Ratapäiville osallistuneita haastateltiin alla olevan kysymysrunnon mukaan, jota soviteltiin ja muokattiin tilanteen mukaan.

1. Missä asut?
2. Mitä teet työksesi?
3. Harrastatko aktiivisesti jotain moottoriurheilulajia ja kuinka kauan harrastuksesi on kestänyt?
4. Miten KymiRing poikkeaa mielestäsi muista moottoriradoista?
5. Mitä mieltä olet KymiRingin moottoriradasta?
6. Onko sinulla jotain kehittämissuunnitelmia KymiRingille?

Haastatteluista kävi ilmi, että ratapäivään osallistuneita kiinnosti KymiRing, koska ratapäivä oli ensimmäinen avoin tapahtuma, minne pääsi ilmoittautumaan myös omalla ajoneuvolla mukaan. Ratapäivien osallistumismaksuja pidettiin kohtuullisena, koska rata oli uusi, kiinnostava ja asfaltti oli uutuuttaan

hyvässä kunnossa. Moottoriradan pitkät suorat ja korkeuserot haastoivat kuljettajien omaa osaamista, mutta radasta pidettiin erityisesti sen teknisyyden, korkeuserojen, pituuden sekä uutuuden viehätyksen takia. Haastatteluista selvisi, että monilla oli isoilla hevosvoimilla varustettuja autoja, joiden täyttä potentiaalia ei pysty normaalissa liikenteessä kokeilemaan. Tämän takia suljetulla radalla lujaa ajaminen kiinnosti ja haastoi kuljettajien ajotaitoja.

Kilpakuljettajat tykkäsivät radan tarjoamasta hyvästä testausmahdollisuudesta tulevia kilpailuja varten. Kilpatalleista kerrottiin, että rataa tutustuminen ja radalla harjoittelut antaisivat etua mahdollisissa tulevissa kilpailuissa. Lisäksi monet tallit tulivat testaamaan moottorirataa, koska ovat jo ajaneet kaikilla muilla Suomen moottoriradoilla. Osa talleista kilpailee omassa sarjassaan myös maailmalla, ja ne näkivät myös KymiRingin tulevaisuudessa mahdollisena kilpailupaikkana.

Lähes kaikki moottoriturheilua harrastavat haastateltavat olivat harrastaneet lajia vähintään kymmenen vuotta. Osa haastatelluista kertoi ajaneensa nuoruudessaan kilpaa erilaisissa rallisarjoissa, ja että moottoriturheiluharrastuksesta oli tullut heille elämäntapa. Keskusteluissa ilmeni, että sosiaaliset suhteet linkittyivät vahvasti yhdistystoiminnan kautta moottoriturheiluun. Monella oli tapana sopia kesälomat ja rytmittää oma vapaa-aika kilpailuaikataulujen mukaisesti. Kaikilla haastateltavilla, myös kilpailijoilla, oli pääansiotyö jollain muulla alalla kuin moottoriturheilun parissa. Osalla kilpakuljettajista ammatti liittyi autoihin, kuten autopesulayrityksen pyörittämiseen tai raskaskalustoasentajan ammattiin. Harrastelijoiden puolella oli muun muassa opiskelijoita, eläkeläisiä, tuotantotyöntekijöitä, rakennusalan projektijohtajia ja huoltoasemayrittäjiä.

Haastatteluissa nousi toistuvasti esille ongelma tiedottamisen puutteesta. KymiRingiä kritisoitiin tiedon löytämisestä tapahtumien osalta, vaikka yhtiö ei ollutkaan ratapäivien järjestävä organisaatio. KymiRingin Facebook-sivuilla oli ratapäivistä tietoa, mutta ei yhtiön muissa sosiaalisen median kanavissa tai internetsivuilla. Tieto tapahtumista liikkui pääasiassa keskustelujen kautta harrastajapiireissä.

## Kilpakuljettajien kokemuksia

Moottoripyörien kilpakuljettajat kertoivat osallistuvansa mieluummin vain moottoripyörille suunnatuille ratapäiville. He kertoivat välttävänsä autojen ja moottoripyörien yhteisiä ratapäiviä, koska autot lennättävät herkemmin hiekkaa radalle. Moottoripyörällä ajettaessa hiekka radalla on vaarallista, ja se voi johtaa renkaiden lipsumiseen erityisesti kaarteissa. Lisäksi koettiin, että radalla ei voi ajaa tarpeeksi lujaa yhteisillä ratapäivillä, koska silloin moottoripyörät on luokiteltu eri tavalla ryhmiin kuin pelkästään moottoripyörille tarkoitetuilla ratapäivillä. Hitaammat kuljettajat estävät tällöin kilpakuljettajien tehokkaan ajoharjoittelun.

Kilpakuljettajat kertoivat pitäneensä KymiRingin radan teknisyydestä, tiukoista mutkista ja korkeuseroista. Ainoastaan sivuvaunuluokassa kilpailevien kuljettajien mielestä radan korkeuserot olivat epämiellyttävät ja haasteelliset, koska ajonäkyvyys oli silloin heikko. Tämä johtuu sivuvaunumoottoripyörien mataluudesta ja ajoasennosta, silloin kun kuljettajien ajokorkeus on noin metrin korkeudella radan pinnasta. Korkean mäen takaa ei pystynyt ennakoimaan radan suuntaa, koska niin matalalta ei nähnyt, mihin rata jatkui.

Radan keskeneräisyyden ja siitä johtuvien perustoimintojen, kuten vessojen, juoksevan veden ja maisemoinnin puuttumista pidettiin negatiivisena asiana, joka vähensi yleistä viihtyvyyttä merkittävästi. Kansainvälisillä radoilla kilpailevat kuljettajat kertoivat KymiRingin ratapäivien olleen saman tyyppiset kuin muuallakin kansainvälisillä moottoriradoilla. Kuljettajat kertoivat myös, että ulkomailla ratapäiviä organisoivat useimmiten jokin ulkopuolinen organisaatio. Esimerkiksi kansainvälisillä radoilla ratapäiviä järjestävä ulkopuolinen organisaatio on CR Moto.

Haastatteluissa ilmeni myös kansainvälisten ratayhtiöiden tappiolla toimiminen. Esimerkiksi Valencian moottorirata Espanjassa on kaupungin omistuksessa ja tuottaa tappiota, mutta ratakäyttäjät tuovat kuitenkin kaupunkiin huomattavia matkailutuloja, joten sen toiminta pyörii tappiosta huolimatta. Kilpakuljettajat kertoivat, että kansainvälisten ratojen rakentamiseen on yleensä käytetty enemmän rahaa kuin KymiRingin moottorirataan. He kertoivat Valen-

cian moottoriradan rakentamisen maksaneen arviolta noin 800 miljoonaa euroa. KymiRingin toimitusjohtajan Markku Pietilän mukaan KymiRingin moottoriradan rakentaminen tulee maksamaan yli 30 miljoonaa euroa, josta ainakin kolmannes käytetään ympäröivään infrastruktuuriin (Tahkokorpi 2020).

### **Kilpailijoiden elämää varikkoalueilla**

Kuljettajien mukana matkaavat puolisot kertoivat palveluiden puutteen olevan yleinen ongelma kansainvälisillä radoilla. Varikkoalueella ei ole huomioitu mukana matkustavien ihmisten tarpeita. Lapsille ei ole järjestetty toimintaa tai leikkipaikkoja, eikä myöskään paikallisille nähtävyyksille tai lähikaupunkiin ole järjestetty kuljetuksia. Moottoriradat sijaitsevat usein kauempana kaupungista, eikä sieltä ole kävelyreittejä kaupunkiin, joten usein kilpailukohteena olevasta maasta näkeekin vain moottoriradan sekä sen lähiympäristön. Puolisot kertoivat majoittuvansa usein varikkoalueilla asuntoautoissa tai teltoissa. Matkustuskalusto on monesti raskaskalustoa kilpakulkuneuvojen takia, eikä näin ollen ole seurueen vapaassa käytössä kilpailujen aikana. Pidettiin tärkeänä, että mukana olevaa seuruetta huomioitaisiin palveluja järjestettäessä lisäämällä varikkoalueelle monipuolisemmin palveluja, kuten lapsiperheille suunnattuja viihdykkeitä tai edestakaisia kuljetuksia kaupunkeihin.

Kilpakuljettajat kertoivat myös, millaista yleensä varikolla on MotoGP-kisojen aikana. MotoGP-kisojen aikana varikkoalueella on noin 300 rekkaa. Rekat ovat kilpatallien ja järjestäjien omistuksessa. Kuljettajat ja henkilökunta majoittuvat sekä ruokailevat kisojen aikana varikkoalueella olevissa majoitus- ja ruokailurekoissa tai kilpailujen ajaksi pystytetyissä rakennuksissa. Lisäksi kilpailujen vip-tilat sijaitsevat useimmiten varikkoalueella.

### **5.4 Asiantuntijahaastattelu**

Asiantuntijahaastattelu tehtiin moottoriurheilualan kokonaiskuvan mahdollisuuksien hahmottamiseksi ja ymmärtämiseksi. Arto Ahola valikoitui verkostojen kautta asiantuntijaksi hänen laajan kokemuksensa ja näkemyksensä ansiosta. Ahola näkee KymiRingin potentiaalin ja asiakaskunnan mahdollisuudet laaja-alaisesti työhistoriansa ansiosta.

Asiantuntijan haastattelu tehtiin videopuhelun välityksellä 31.8.2020. Ammatti-  
korkeakoulu LAB:n TKI Innovatio Ecosystem-hankkeen projektipäällikkö Arto  
Ahola on kokenut urheiluhallinnon asiantuntija ja urheilutapahtumien monitoi-  
mimies, jolla on kokemusta eri toimielimistä vuosikymmenten ajalta. Ahola on  
toiminut Olympiakomiteassa, Paralympiakomiteassa ja Visit Lahden MotoGP-  
hankkeessa. Hän on lisäksi ollut mukana pääsihteerin roolissa tuottamassa  
isoja urheilutapahtumia, kuten Urheilugaalaa ja Olympiasoihtuviestiä.

Aholan (2020) mukaan KymiRingillä on hyvät mahdollisuudet kiinnostavana  
ympäristönä tarjota kongressi-, koulutus- ja kokoustiloja vuokralle. Olemassa  
olevia fasiliteetteja, kuten varikkorakennusta tiloineen voi myös hyödyntää te-  
hokkaasti tiloja vuokraamalla. Alueelle voi lisäksi rakentaa moottoriurheilun kil-  
patalleille vuokrattavia harjoitustiloja. Alue ja ympäristö sopii erityisen hyvin  
isoille urheilutapahtumille, kuten Jukolan viestille, sillä alueella on hyvät mah-  
dollisuudet telttamajoitukselle. Tuleva tapahtuma-alue sopii hyvin myös iltaoh-  
jelmalle. Aholan mukaan KymiRing sopii myös esimerkiksi pyöräily-, kelaus-,  
hiihto- ja juoksuharjoitteluun.

KymiRingin moottorirata on pohjoismaiden ainoa kansainväliset kriteerit täyt-  
tävä rata, joka kaikkien rataosuuksien valmistuttua sopii tulevaisuudessa lä-  
hes kaikenlaiseen moottoriurheiluun. Radalla on mahdollista myös pitää liiken-  
neturvallisuuskoulutusta ja -toimintaa. Alueelle on tulevaisuudessa kaavailtu  
teollisuusaluetta ja sitä tukevaa yritys- sekä koulutustoimintaa. Ajoharjoittelu-  
rata tarjoaisi valmistuttuaan koulutusmahdollisuuksia raskaalle kalustolle. Mo-  
nilla automerkeillä on oma testausrata, jolloin rata on vain tietyn automerkin  
käytössä. KymiRing on avoin rata kaikille automerkeille, jolloin se tarjoaa mah-  
dollisuudet erilaisille merkkitestauksille ja autojen lanseerauksille. Talviolosuht-  
teet erottavat KymiRingin muista Euroopan kansainvälisistä moottoriradoista  
luoden erilaisille automerkeille ja talleille testausmahdollisuuksia. (Ahola  
2020.)

Aholan mukaan alueelle tarvitaan toisiaan tukevaa yrittäjyyttä yli maakuntara-  
jojen. Kymenlaakson ja Päijät-Hämeen aluekehityksellä on samat intressit Ky-  
miRingin mahdollisuuksia kohtaan ja yhteistyötä on tehtävä alueen hyväksi  
entistä tiiviimmin. Radalle pitää saada toimiva tukipalveluita tuottava yritysver-

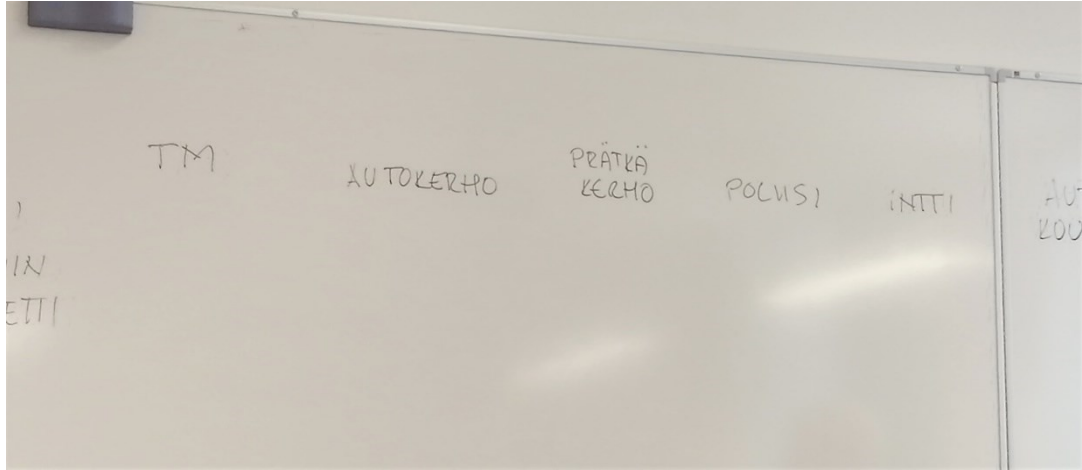
kosto, jotta suuret tapahtumat radalla onnistuvat. KymiRingin alueella on tarvetta monenlaiselle toiminnalle, kuten ravintolapalveluiden tuottajaa isoihin tapahtumiin, kahvilatoimintaa varikon arkikäyttöön, ajokoulutusta, moottoriurheilun kilpatalleja vuokraamaan harjoitustilaa ja -rataa, matkailu- ja elämystuottajia sekä eritasoisia majoituspalveluita. (Ahola 2020.)

Turismin osa-alueella KymiRingiä on mahdollista hyödyntää tarjoamalla kohdennettuja matkailupalveluita, sillä moottoriurheilusta kiinnostuneille turisteille moottorirata on kiinnostava käyntikohde jo sellaisenaan. Tämänhetkinen uutuusarvo tulisikin Aholan mukaan hyödyntää matkailussa entistä paremmin. Elämys- ja matkailuyrittäjien on luotava asiakkailleen palveluita KymiRingiä hyödyntämällä. Erilaiset organisaatiot voisivat yhteistyössä järjestää alueella tempauksia ja tapahtumia. Lisäksi erilaiset luksuspalvelut ja elämispaketit houkuttelisivat alueelle varakkaita matkailijoita. Luksuspalveluita tarjottaisiin vain harvoille, esimerkiksi kansainvälisessä kilpailussa voisi olla super vip -paikkoja ja hintaan kuuluisi kaikki mahdollinen helikopterikyödytyksestä henkilökohtaiseen kokkiin. (Ahola 2020.)

## **6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI**

Asiakkaiden tarpeista ja käyttäytymisestä kerättyä tutkimustietoa jäsentämällä sekä analysoimalla perusteellisesti mahdollistetaan mahdollisimman suuri asiakasymmärrys. Tämä mahdollistaa palvelukonseptien luomisen ja kehittämisen asiakkaiden odottaman palvelutason mukaisesti tuoden samalla arvokasta tuottoa palvelun tuottajalle. (Tuulaniemi 2011.)

Analysoitavaa tutkimustietoa oli kertynyt paljon eri tutkimusmenetelmien avulla. Benchmarking-tutkimuksen avulla saatiin koottua kattavasti tietoa moottoriratojen toiminnasta ja tapahtumista moottoriradoilla. Haastattelut täydensivät jo kerättyjä havaintoja ja antoivat lisätietoa. Videopuhelun välityksellä suoritettu asiantuntijahaastattelu auttoi lisäksi hahmottamaan kokonaiskuvaa radan käyttömahdollisuuksista. Saatua tietoa ja havaittuja asiakasryhmiä aloitettiin hahmottelemaan matriisitaulukkoon (kuva 10, s. 32), jota täydennettiin tiedon lisääntyessä.



Kuva 10 Asiakasryhmämatriisin hahmottelua (Nieminen 2020)

Asiakasryhmämatriisin hahmotelmaa esiteltiin testaustarkoituksessa asiantuntija Arto Aholalle asiantuntijahaastattelussa videopuheluyhteydellä. Ahola arvioi tutkimustiedosta koostettua matriisia ja totesi siitä löytyvän oikeanlaiset asiakasryhmät. Hän kehotti vielä korostamaan elämystuottajia enemmän omana osa-alueenaan ja nostamaan ne omaksi asiakasryhmäksi. Keskusteltaessa asiakasryhmistä Ahola nosti esiin erilaiset messujärjestäjät. Alueen laaja asfaltointi mahdollistaisi esimerkiksi kuljetusalan messut tai muut vastaavat tapahtumat raskaallekin kalustolle. Lisäksi matkailupalveluiden näkökulmasta Pietarin läheisyys tuo alueelle tärkeää turisti- ja asiakaspotentiaalia, mikä on syytä ottaa myös huomioon. (Ahola 2020.) Ratayhtiön puolesta asiakasryhmämatriisia kommentoi Janita Lehtonen, joka tunnisti asiakasryhmät olemassa oleviksi asiakkaiksi tai potentiaalisiksi asiakkaiksi tulevaisuudessa. Lehtonen kertoi ratayhtiötä kiinnostavan erityisesti kansainväliset asiakkaat ja isot tapahtumat. (Lehtonen 2020b.)

### 6.1 Asiakasryhmien analysointi samankaltaisuuskaaviolla

Samankaltaisuuskaavio helpottaa tutkimusaineiston analysointia. Kerätystä tutkimusaineistosta etsitään samankaltaisia teemoja ja aiheita, joita kutsutaan samankaltaisuuksiksi. Esiin nousseet samankaltaisuudet ryhmitellään ja järjestellään omiksi kokonaisuuksiksi. (Tuulaniemi 2011.) Samankaltaisuuskaavion avulla saadaan nostettua esiin asiakkaiden tarpeita sekä ongelmia. Kaavion avulla selkeytetään myös suunnittelua ja tulkitaan helpommin kerättyä



käyttäjätietoa. (Miettinen 2010.) Samankaltaisuuskaavion rakentaminen aloitetaan merkitsemällä muistiinpanoja esimerkiksi post-it-lapuille, jotka ryhmitellään samankaltaisten teemojen mukaan. Ryhmittelyä ei tehdä ennalta määrättyjen teemojen mukaan, vaan teemat syntyvät yksitellen lisättyjen post-it-lappujen mukaan. Näin samankaltaiset laput muodostavat omia ryhmiä. Ryhmän kasvaessa liian isoksi voidaan se jakaa edelleen useisiin ryhmiin. Kaikki ryhmät otsikoidaan ja koostetaan yhdeksi isoksi kokonaisuudeksi eli samankaltaisuuskaavioksi. (Miettinen 2010.)

Samankaltaisuuskaavio otettiin mukaan analysointimenetelmäksi tähän opinäytetyöhön, sillä kerättyä tietoa ja aineistoa oli paljon. Kaavio todettiin sopivaksi analysointimenetelmäksi asiakasprofiilien luomisessa käytettävän tiedon jäsentämiseen. Analysointiprosessi ja tutkimustiedon purkaminen oli lisäksi sujuvaa aloittaa samankaltaisuuskaavion avulla. Tiedon analysointi samankaltaisuuskaavioon aloitettiin kirjoittamalla tietoja eri värisille post-it-lapuille, joita ryhmiteltiin ja jaoteltiin asiakasryhmittäin (kuva 11). Menetelmän avulla saatiin kerättyä olennainen tieto ja jaettua se ryhmiin, jonka avulla saatiin selkeytettyä käsitystä muodostettavien asiakasprofiilien ominaisuuksista.



Kuva 11 Samankaltaisuuskaavio (Nieminen 2020)

Samankaltaisuuskaavion tiedot yhdistettiin matriisiin ja koostettiin yhdeksi asiakasryhmätaulukoksi (taulukko 1, s. 34). Samankaltaisuuskaaviosta nousi esiin erilaisia teemoja, kuten palvelutarpeet, käyttäjät, ajankohta ja motiivit.

Taulukkoon merkittiin ylös vaakariville asiakas, ja vasemmalle pystysarakkeeseen asetettiin motiivi ja tarpeet, ajankohta, käyttäjät sekä oheispalvelut. Näitä aiheita vastaavat tiedot jokaisesta asiakkaasta ovat merkittyinä asiakkaan alla olevassa pystysarakkeessa.

Taulukko 1 Muodostetut asiakasryhmät (Nieminen & Visamo 2020)

Asiakas	Puolustusvoimat, poliisi, pelastuslaitos	Auto- ja moottori- pyöräteollisuus	Media	Harrastajat
Motiivi ja tarpeet	- Ajoharjoittelut - Testaukset - Koulutukset - Onnettomuusharjoitukset - Ajoleirit	- Testiajot - Rengastestit	- Kuvaukset - Vertailut - Koeajot	- Ratapäivät - Testaukset - Ajoharjoittelut - Yhteisöllisyys - Kokoontumiset - Näyttelyt - Messut
Ajankohta	- Ympäri vuoden - Arkisin	- Ympäri vuoden - Arkisin	- Ympäri vuoden - Arkisin	- Kesät - Viikonloput
Käyttäjät	- Kouluttajat - Koulutettavat	- Kuljettajat - Kuvaajat - Raportoijat - Mekaanikot	- Testaajat - Toimittajat - Kuvausryhmä - Vieraat	- Moottoripyöräharrastajat - Autoharrastajat - Kilpajuljettajat - Merkkikerholaiset
Oheispalvelut	- Ravintolapalvelut - Kokoustilat - Majoitus- ja leiriytymismahdollisuus - Ajoneuvojen huoltotilat ja -palvelut	- Ravintolapalvelut - Ajoneuvojen huoltotilat - Ajoneuvojen pesumahdollisuus	- Ravintolapalvelut - Kokoustilat - Ajoneuvojen huoltotilat ja -palvelut	- Ravintolapalvelut - Majoituspalvelut - Kokoustilat - Ajoneuvojen huoltotilat - Leiriytymismahdollisuus
Asiakas	Urheiluseurat	Oppilaitokset	Kilpailu- ja tapahtumaorganisaatiot	Elämystuottajat
Motiivi	- Kilpailut - Tapahtumat ja tempaukset - Koulutukset - Harjoittelut - Leirit	- Koulutukset - Testaukset - Harjoittelut	- Kilpailut - Kulttuuritapahtumat mm. konsertit - Messut - Näyttelyt - Muut yleisötapahtumat	- Tyhy-päivät - Elämykset mm. koeajot, kyyditykset - Turismi ja moottoriturheilumatkailu - Yritysvierailut
Ajankohta	- Kesälajit - Talvilajit	- Ympäri vuoden - Arkisin, iltaisin	- Kesät - Talvilajien kilpailut	- Ympäri vuoden
Käyttäjät	- Juoksijat - Pyöräilijät - Ratakelaajat - Hiihtäjät - Muut urheilijat	- Autokoulut - Kuljetus- ja liikenneala - Ammattikuljettajakoulutus	- Tallit - Kilpailijat - Henkilökunta - Yleisö	- Matkailuyrittäjät - Elämystuottajat - Turistit
Oheispalvelut	- Ravintolapalvelut - Kokoustilat - Majoitus - Leiriytymismahdollisuus	- Ravintolapalvelut - Kokoustilat - Ajoneuvojen huoltotilat ja -palvelut	- Ravintolapalvelut - Kokoustilat - Ajoneuvojen huoltotilat ja -palvelut - Majoituspalvelut	- Ravintolapalvelut - Majoituspalvelut - Kokoustilat - All inclusive -palvelut

Asiakasryhmätaulukon ensimmäiseen sarakkeeseen merkittyyn asiakasryhmään kuuluvat puolustusvoimat, poliisi ja pelastuslaitos sekä sen alla heistä

kerätty tieto. Seuraavassa sarakkeessa on kuvattu auto- ja moottoripyöräteollisuuteen liittyvät näkökulmat ja tiedot. Loppuihin sarakkeisiin merkittyjä asiakasryhmiä ovat media, harrastajat, urheiluseurat, oppilaitokset, kilpailu- ja tapahtumaorganisaatiot sekä elämystuottajat, joiden alta löytyvät jokaisesta asiakasryhmästä kerätyt tiedot.

## **6.2 Kohdennetut asiakasryhmähaastattelut**

Kohdennetuilla asiakasryhmähaastatteluilla haettiin lisätietoa niiltä käyttäjiltä, joista tietoa ei ollut tarpeeksi. Asiakasryhmien haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina sähköpostitse tai puhelimitse. Jokaiselle asiakasryhmän edustajalle kohdennettiin omaa toimialaa koskevat kysymykset. Yhteisenä teemana kysymyksille oli KymiRingin moottoriradan ja sen ympäristön hyödyntäminen kyseisen asiakasryhmän palvelutarpeisiin sekä asiakasryhmän toimintaan liittyvät vaatimukset.

### **Viranomaistahot**

Puolustusvoimien tarpeita ajoharjoittelulle ovat monipuoliset maastot erilaisille ajoneuvoille. Puolustusvoimat käyttävät seuraavia ajoneuvoja ajoharjoitteluun: Taistelu-, rynnäkkö- ja kuljetuspanssarivaunut, panssariajoneuvot, kuorma-autot, maastokuorma-autot, telakuorma-autot, maastohenkilöautot, mönkijät, moottoripyörät ja moottorikelkat. Ajoharjoitteluun sopivan ympäristön vaatimuksia ovat puolustusvoimien näkökulmasta lyhyt siirtyminen koulutushallilta, riittävät alat usealle koulutusajoneuvolle, monipuoliset maastourat ja paljon puustoa. Lisäksi tarvitaan monipuoliset korkeusvaihtelut, missä harjoitellaan mäkilähtöjä ja moottorijarrutuksia. Pujottelu- ja käsittelyratojen rakentamista varten tarvitaan laaja tai aukea kenttä. Koulutusnormissa on määritetty, kuinka paljon maasto- ja maantieajokoulutusta on pidettävä, jotta edellytykset kuljettajantutkintoon täyttyvät. Osalla pyöräkalustolla koulutukseen kuuluu liukasrataharjoittelu. (Luukas 2020.)

Ensihoidon ajoharjoittelua järjestetään työnantajan taholta noin neljän vuoden välein Päijät-Hämeen alueella. Ajoharjoittelu sisältää liukkaalla radalla ajoa tai ajoneuvon käsittelyharjoituksia. Ensihoidon koulutukseen ei tietävästi kuulu varsinaista ajoharjoittelua, mutta Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululla on

ajosimulaattori ajoharjoittelua varten. Ison ajoneuvon liukkaan kelin ajoa, hallintaa ja hälytysajoa pitäisi ensihoitajan mukaan päästä harjoittelemaan uran alkuvaiheessa. Nyt ajoharjoitus tapahtuu käytännön hälytyksissä työtehtävissä. Ajoharjoittelun olisi tapahduttava suljetussa, turvallisessa ympäristössä. Sellaista ajoharjoittelurataa ei ole, jossa voi harjoitella ajoneuvon hallintaa esimerkiksi suurilla ajonopeuksilla. KymiRingiä pystyisi hyödyntämään ensihoitajien ajokoulutuksessa radan mittavan koon vuoksi. Suljettu ympäristö muulta liikenteeltä mahdollistaa harjoittelun suurillakin nopeuksilla. Suuronnettomuusharjoituksissa moottorirata mahdollistaa isojen liikenneonnettomuuksien lavastamisen. Lisäksi tarvetta on liukkaan kelin radalle. (Laurila 2020.)

Poliisien ajokoulutuksista ja muuhun liikenneturvallisuustyöhön liittyvistä koulutuksista vastaa Poliisiammattikorkeakoulu eli Polamk. Ajokoulutuksia järjestetään poliisin peruskoulutuksen lisäksi myös täydennyskoulutuksena. Vuosittain järjestettäviä täydennyskoulutuskursseja on noin 60, ja niille osallistuu noin tuhat poliisia. Järjestettäviä ajokoulutuksia ovat muun muassa moottoripyörä- ja moottorikelkkakurssit, venepoliisien kurssit sekä maastoajoneuvojen koulutukset. Ajokoulutukset järjestetään Hervannan kampuksella Tampereella ja Pieksämäen ajokoulutuskeskuksessa, joka kuuluu Polamkiin. Moottoripyörä- ja skootterikoulutuksia järjestetään Lopella sijaitsevalla Räyskälän lentokentän alueella. Koulutuksissa käytettävää kalustoa on Polamkilla tai koulutuspaikoissa. Polamkin koulutuksiin osallistuu tarvittaessa myös muu valtionhallinnon henkilöstö, kuten Tulli ja Rajavartiolaitos. (Poliisiammattikorkeakoulu s.a.) Poliisin moottoripyöräkouluttajia ja autopuolen kouluttajia on käynyt tutustumassa KymiRingin moottorirataan syksyllä 2020. Moottorirata soveltuisi hyvin poliisien käyttöön ja koulutustilanteisiin, mutta tällä hetkellä he ovat tyytyväisiä omiin ratoihinsa, jotka palvelevat poliisien tarpeita hyvin. (Luoma 2020.)

## **Teollisuus**

Suomen ainoa autotehdas Valmet Automotive sijaitsee Uudessakaupungissa. Tehdas on sopimusvalmistaja ja valmistaa Mercedes-Benz-merkkisiä autoja. Tehtaalla ei ole tuotekehitystä, vaan ainoastaan valmistusta. Tehtaalla on oma kahden kilometrin testirata laaduntarkkailua varten. Laaduntarkkailun kriteerit määrittää tehtaan asiakas, ja laaduntarkkailussa testataan tiettyjä ominaisuuksia muutaman kierroksen ajan. (Mäki 2020.)

Euroopan Unionin päästövaatimukset autoteollisuudelle säätelee autotehtaiden toimintaa Euroopassa, ja rikotuista määräyksistä seuraa sakkoja. Autoteollisuus panostaa tuotekehitykseen paljon. Ainoa tapa saavuttaa tiukat päästövaatimukset on käyttövoiman muuttaminen polttomoottoreista uusiutuvaa energiaa käyttäviin moottoreihin. Henkilö- ja kilpa-autojen teknologiakehitys on nopeaa. Nopean kehityksen vuoksi osaamisvajetta ilmenee autojen käyttäjien lisäksi niin automekaniikkojen saralla kuin autojen myynnissäkin. Nykyisin ongelma on tiedon puute uuden teknologiakehityksen autoista niin käyttäjillä kuin myyjilläkin, mikä näkyy turhissa kaupanpuruissa. Tiedon jakaminen ja koulutus sähköautoteknologiasta, ammatilliset koulutukset ja avoimet koeajotilaisuudet ovat keskeisessä asemassa tukemassa käyttäjäymmärryksen lisäämistä sekä myynnin kasvattamista. (Villman 2020.)

## **Media**

Tekniikan Maailma -lehti koeajaa, testaa ja vertailee erilaisia ajoneuvoja sekä niiden ominaisuuksia. Lehti tekee myös artikkeleita moottoriurheilun kiinnostavista tapahtumista ja paikoista. Tekniikan Maailma on käynyt KymiRingillä testauttamassa rataa ammattikuljettajillaan ja kirjoittanut siitä artikkeleja. Tekniikan Maailman mukaan KymiRing toimiikin oivana testiympäristönä erikoisempien urheiluautojen testauksessa. KymiRingin radalla voi testata auton kapasiteettia ja maksiminopeuksia, joiden testaaminen muualla ei ole mahdollista. Radan teknisyys tarjoaa haastetta testaukseen ja kansainväliset luokitukset täyttävä rata kiinnostaa Suomessa ja ulkomailla moottoriurheilualan mediaa. Rata on hyvin saavutettavissa pääväylien varrella. Matkaa on pääkaupunkiseudulta, lentokentältä tai satamasta alle 200 km. KymiRingin moottorirataa voidaan käyttää erilaisiin koeajoihin, kuvauksiin ja testauksiin. Lisäksi KymiRingin ympäristöä voidaan hyödyntää erilaisten tapahtumien ympäristönä, kuten messualueena tai näyttelyissä. (Tekniikan Maailma 2020.)

## **Urheiluseurat**

KymiRingin moottorirata sopii erilaisiin urheilutapahtumiin. Radalla on järjestetty vuosina 2019 ja 2020 KymiRing Running Day juoksu- ja pyöräilytapahtuma. Ympäristöltään rata soveltuu esimerkiksi juoksu-, hiihto-, pyöräily- ja paraurheilukilpailuihin. Myös ympäristön hiekkaosuuksia ja metsämaastoa voi

hyödyntää joissakin lajeissa. (Lehtonen 2020b.) Haasteita saattaa muodostaa mahdolliset käyttömaksut ja vuokrat, joita tapahtumajärjestäjälle radan käytöstä voi aiheutua. Rata on ensisijaisesti tarkoitettu moottoriurheiluun ja siksi muihin tapahtumiin voi olla vaikeaa löytää sopivaa vapaata ajankohtaa. (Leino 2020.)

Kilpailujärjestäjien näkökulmasta tärkeitä ovat selkeät ohjeet paikalle saapumiseen ja paikalla toimimiseen, ruokahuolto, vesipisteet, peseytymismahdollisuus ja mahdollisuus ostaa kilpailutuotteita muistoksi. Yleisön näkökulmasta on tärkeää, että palveluja ja ohjelmaa on tarjolla tapahtumapäivänä myös kannustusjoukoille viihtyvyyden takaamiseksi. Näitä ovat esimerkiksi kahvilapalvelut, kilpailutuotemyynti, ohjelmaa lapsille ja mahdollisuus osallistua tai ilmoittautua paikalliseurojen toimintaan mukaan. Oheisohjelma on osa onnistunutta tapahtumaa. KymiRing Running Day -tapahtumassa oli kilpailun lisäksi juoksijoille alkuverryttely, elävää musiikkia, kahvio, tapahtumatuotteiden myyntiä ja telttasauna. (Leino 2020.)

## **Oppilaitokset**

Aikuiskoulutus Taitaja tarjoaa ammatillista aikuiskoulutusta ja sitä tukevaa palvelu-, tutkimus- ja työtoimintaa. Aikuiskoulutus Taitajaa ylläpitää Kouvolan Aikuiskoulutussäätiö sr. (Aikuiskoulutus Taitaja s.a.) Ajokoulutusta järjestetään logistiikka-alan koulutuksissa niin perustutkinto- kuin ammattitutkintokohtaisesti. Oppilaitoksen järjestämiä ammattikuljettajien ajokoulutuksia ovat yhdistelmäajoneuvon, linja-auton, puutavara-auton ja jakeluauton kuljettajien koulutukset. Aikuiskoulutus Taitaja järjestää lisäksi Liikennekoulu Taitajaa, jossa on mahdollisuus suorittaa B- ja C-luokan ajokortit. (Arola 2020a.)

Ajokoulutusta järjestetään normaalissa tieliikenteessä niillä ajoneuvoilla, joihin liittyvää koulutusta järjestetään. Ajoharjoittelun lisäksi järjestettävään peruu- tus- ja lastausharjoitteluun käytetään kenttäalueita. Aikuiskoulutus Taitajan koulutuksissa kehitetään ajotaitoja myös simulaattoreiden avulla. Oppilaitoksen näkökulmasta KymiRingin aluetta ajoharjoitteluihin ja -koulutuksiin voi todennäköisesti hyödyntää. Tarkkaa näkemystä tähän ei vielä ollut, sillä se vaatii neuvotteluja ratayhtiön kanssa. (Arola 2020a.)

Moottoriturheilu on muuttumassa ympäristöystävällisemmäksi ja kehitys sitä kohti kiihtyy vielä tulevaisuudessa. Moottoriturheilun tuotekehittelyyn käytetään paljon taloudellisia resursseja ja paljon huipputason teknologiaosaamista. Autourheilun siirtyminen sähköiseen teknologiaan luo uudenlaista osaamistarvetta koulutukseen ja oppilaitoksille. Esimerkki uudenaikaisesta moottoriturheilusta on E-Formula-sarja, jossa ajetaan vain sähkömoottorilla toimivilla formula-autoilla. E-Formulaa ajetaan katuradoilla kaupungeissa, koska autojen tuottama meluhaitta on niin vähäistä. (Arola 2020b.)

### **Elämystuottajat**

Elämystuottajan näkökulmasta tärkeää on tapahtumaympäristön turvallisuus, radan vuokraamisen hinta, toimivat fasiliteetit ja yhteistyöverkosto. Autoa tai moottoripyörää ajetaan kovalla vauhdilla, jolloin turvallisuusmääräysten on oltava kunnossa. Elämystuotanto voi olla radalla rata-ajokoulutusta, ajokoulutusta, nopeusajoa, kartingia tai muuta ajoneuvon käsittelyyn liittyvää koulutusta. (Almgren 2020.)

Elämystuottaja vastaa järjestelyistä asiakkaan kanssa sopimallaan tavalla. Usein tämä tarkoittaa sitä, että asiakas tai yritys ostaa elämystuottajalta elämispaketin sisältäen asiakkaan toivomia palveluja, esimerkiksi kuljetus tapahtumapaikalle, nopeusajon opetus, kilpailu ja tarjoilu. Elämystuotantoyritys tuottaa palvelut itse tai yhteistyössä alihankkijoidensa kanssa. Elämystuotantoa ostava asiakas voi olla toimialaltaan mikä tahansa, mutta ainoa vaatimus osallistujille on voimassa oleva ajokortti. Elämystuottaja vuokraa rataa tunti- tai päivähinnalla ratayhtiöltä. Yrityksellä on usein omaa kalustoa, kuten rata-autoja, karting-autoja tai muita radalle soveltuvia ajoneuvoja. (Almgren 2020.)

### **Kotimaiset kilpailu- ja tapahtumaorganisaatiot**

Autourheilun kansallinen keskusjärjestö AKK myöntää kilpailuluvat kilpailujen järjestäjille. Keskusjärjestön alaisia autourheilun lajiryhmiä on 15, jotka tekevät lajien kehitystyötä yhdessä paikallisseurojen kanssa. AKK määrittää tietyt turvallisuuskriteerit ja säännöt kilpailuympäristölle. KymiRingillä voitaisiin järjestää kaikkia moottoriturheilun kansallisia kilpailuja, kunhan kriteerit täyttyvät ja puitteet valmistuvat. Kilpailujärjestämiseen vaikuttavat AKK:n määrittelemien

kriteerien lisäksi myös muun ympäristön toimivuus, palvelut ja ratavuokran suuruus. (Almgren 2020.)

Suur tapahtumia järjestettäessä palveluntarvetta tarkastellaan tapahtuman luonteen näkökulmasta. Tapahtumat kansallisella ja kansainvälisellä tasolla poikkeavat toisistaan järjestelytarpeiden näkökulmasta vain yleisömäärän ja markkinoinnin suhteen. Kansainvälisissä tapahtumissa kansainvälisen markkinoinnin merkitys kasvaa. KymiRingin potentiaalista markkina-alueita ovat MotoGP-osakilpailujen kannalta pohjoismaat, Baltian maat ja Venäjä. (Nakari 2020.)

Tapahtumia järjestettäessä avataan asiakkaan käyttämiä palveluja eri vaiheissa ja puretaan ne osiksi. Tämän avulla voidaan selvittää, mitä palveluita tarvitaan, kuka niistä vastaa ja mitä palvelu vaatii onnistuakseen. Asiakkaan saaman palvelun tulee olla vaivatonta ja sujuvaa alusta loppuun asti. Asiakas saa kokemuksen ja elämyksen tapahtumasta, joka onnistuessaan täyttää tai ylittää asiakkaan odotukset. Onnistuessaan tapahtuma ei tuo asiakkaalle epävarmuutta siitä, kuinka hänen pitäisi toimia, vaan kaikki on asiakkaan puolesta valmiiksi mietitty opasteista alkaen. Onnistuneessa tapahtumassa on esimerkiksi tarpeeksi ravintolapalvelupisteitä yleisömäärään nähden, jotta jonotusaika ei ole pitkä. Lisäksi henkilökunnan, kilpailijoiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden palveluvaiheet puretaan samalla tavalla osiksi kuin asiakkaidenkin. Näin voidaan analysoida ne tekijät, jotka vaikuttavat tapahtuman onnistumiseen ja siihen, että henkilökunta pystyy hoitamaan työnsä hyvin. (Vihtilä 2020.)

### **Kansainväliset kilpailu- ja tapahtumaorganisaatiot**

Kansainvälistä tapahtuma- ja kilpailutoimintaa määrittävät omistusoikeudet sekä omistajan määrittämät kriteerit. Kilpailuoikeudet omistaa kansainvälinen keskusliitto, joka myy kilpailuoikeuden jollekin alaorganisaatiolleen, kuten paikallisjärjestölle. Keskusliitto määrittää tietyt kriteerit tapahtumajärjestämiselle ja ympäristölle. Kansainvälisen liiton kautta tulevat tietyt sponsori- ja mediasopimukset, jotka määrittävät tapahtumien toimintatapoja. Kilpailusta saatava tuotto jakautuu erillisen sopimuksen mukaan oikeuksien omistajan ja järjestäjän välillä. Tapahtumapaikka itsessään vastaa viranomaiskriteerien täyttymisestä, kuten turvallisuusmääräykset ja pelastussuunnitelma. Järjestäjä vastaa



toiminnan sujuvuudesta. Tukea rahoitukseen voi hakea erilaisista kanavista, kuten opetusministeriöstä. (Ahola 2020.)

Kansainväliset tapahtuma- ja kilpailuorganisaatiot tarvitsevat toimivan yhteistyökonseptin paikallisten palveluntuottajien kanssa. Koska oikeudet kansainvälisten kilpailujen ja tapahtumien pitämiseen haetaan useita vuosia aikaisemmin, jää kilpailua tai tapahtumaa hakevalle paikallisorganisaatiolle aikaa kehittää toimiva tapahtuma. Aholan saaman palautteen mukaan suomalaisten tapo hoitaa tapahtumia on tarkkaa ja hyvin organisoitua kansainvälisesti vertailtuna. Yleisön sekä kilpailijoiden asiakaskokemus on tärkeää onnistuneen tapahtuman ja kilpailun toteuttamiseksi. (Ahola 2020.)

MotoGP:n kilpailuoikeudet omistaa espanjalainen Dorna Sports SRL. Dorna Sports ja KymiRing Oy:n tytäryhtiö KymiRing Events Oy ovat solmineet viisivuotisen sopimuksen MotoGP-tapahtuman järjestämisestä. KymiRing Oy on tehnyt yhteistyösopimuksen tapahtuman tuottamisesta Lahti Events Oy:n kanssa, joka vastaa kaikista kilpailun yleisöpuolen fasiliteeteista ja oheispalveluista. Suomen Moottoriliitto ry toimii kansallisena operaattorina kilpailun järjestämisessä, ja sen ohella mukana toimivat myös viranomaiset. KymiRing Events Oy ja KymiRing Oy ovat keskeisiä toimijoita, joiden kanssa kaikki osapuolet toimivat. (Lehtonen 2020c.)

## **7 RATAKÄYTTÄJIEN ASIAKASPROFIILIT**

Asiakasprofiileilla voidaan kuvata asiakasryhmiä ja niiden tarpeita, ominaisuuksia ja käyttäytymismalleja. Asiakasprofiilien muodostaminen perustuu eri tutkimusmenetelmillä kerättyyn tietoon. Tavallisimpia tutkimusmenetelmiä ovat haastattelut, havainnointi, työpajat tai muut menetelmät, joilla voidaan kartuttaa tietoa ja asiakasymmärrystä. Asiakasprofiilien on tarkoitus toimia työkaluna tuoden ymmärrystä asiakkaista yrityksille tai organisaatioille. Täten on tärkeää miettiä, miten profiilit kannattaa kuvata, jotta niistä saatava hyöty on maksimaalista. (Passi & Ripatti 1997–2019.)

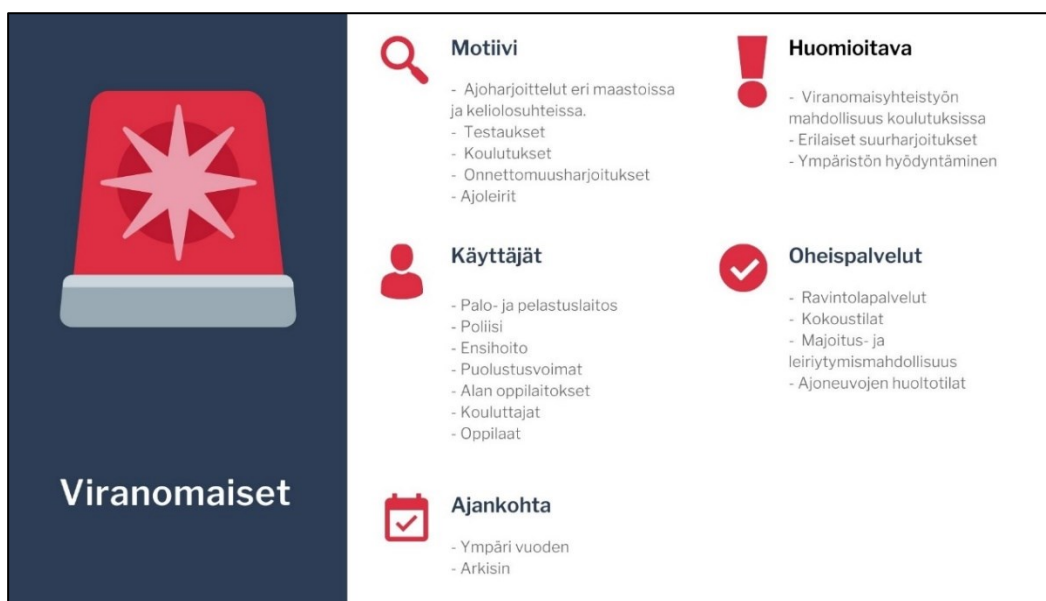
Asiakasprofiileista käytetään myös nimitystä persoonat (engl. personae). Niiden avulla voidaan kuvata tiettyä ihmisryhmää, kuten asiakas- tai käyttäjäryhmää, markkinasegmenttiä, osaa työntekijöistä tai sidosryhmiä. Asiakasprofiili tai persoona ei ole stereotyyppi, vaan kerättyyn tutkimustietoon pohjautuva malli profiilista, vaikka itse kuvaus persoonasta olisikin fiktiivinen. Persoonat koostetaan tutkitun ryhmän samankaltaisista ominaisuuksista tai käyttäytymismalleista. Persoonaan liitetään kyseistä kohderyhmää kuvaava kuva, sille keksitään persoonaa kuvaava nimi, lisätään demografiset tiedot ja kuvaus persoonan tyypistä. Persoonaan voidaan liittää myös kuvaava motto, persoonan ominaisuuksia luonnehtivia kuvia ja statistisia tietoja. Persoonia tehdessä on vältettävä epäolennaisen tiedon esille tuomista kyseiseen projektiin nähden. Luodut persoonat auttavat samaistumaan kohteena olevaan ryhmään ja ymmärtämään heidän tarpeitaan paremmin. (Stickdorn ym. 2018, 41–42.)

### **7.1 Asiakasprofiilien prototyypit**

Tämän opinnäytetyön luvussa 4 esitettiin jatkuvan muotoiluprosessin (kuva 6, s. 17) jakautuvan neljään osaan, joista viimeisessä tuota-vaiheessa oli tarkoituksena löytää testaamalla optimaalisin ratkaisumalli. Tuota-vaiheessa käydään läpi syntyneitä ideoita ja valitaan niistä sopivimmat vaihtoehdot tavoitteisiin nähden. Tässä vaiheessa pyritään testaamaan valittuja vaihtoehtoja asiakkailla, henkilökunnalla tai muilla sidosryhmillä. Tuota-vaiheen lopuksi palvelusta tuotetaan idea tai konsepti, ja sen pohjalta päätetään ratkaisumallin toteuttamisen kannattavuudesta. (Koivisto ym. 2019, 46.)

Suunnitteluideaa tai konseptia testataan havainnollistamalla siitä prototyyppi, joka voi olla esimerkiksi visualisointi, hahmomalli tai käyttöliittymäkuvaus. Prototyyppien ja kokeilujen avulla pyritään oppimaan sekä kehittämään tehtyjä suunnitelmia ja vähentämään epäonnistumisen riskiä. Prototyypeistä pyritään tekemään mahdollisimman yksinkertaisia, jotta niistä saatavat kehitysajat keskittyisivät olennaisiin yksityiskohtiin. (Koivisto ym. 2019, 40.) Prototyyppien tekeminen kannattaa aloittaa aikaisin, jotta niistä saatavia kehitysideoita pystytään hyödyntämään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Prototyyppien avulla ohjataan ja kehitetään omaa työtä kohti parempaa lopputulosta. (Curredale 2013, 32.)

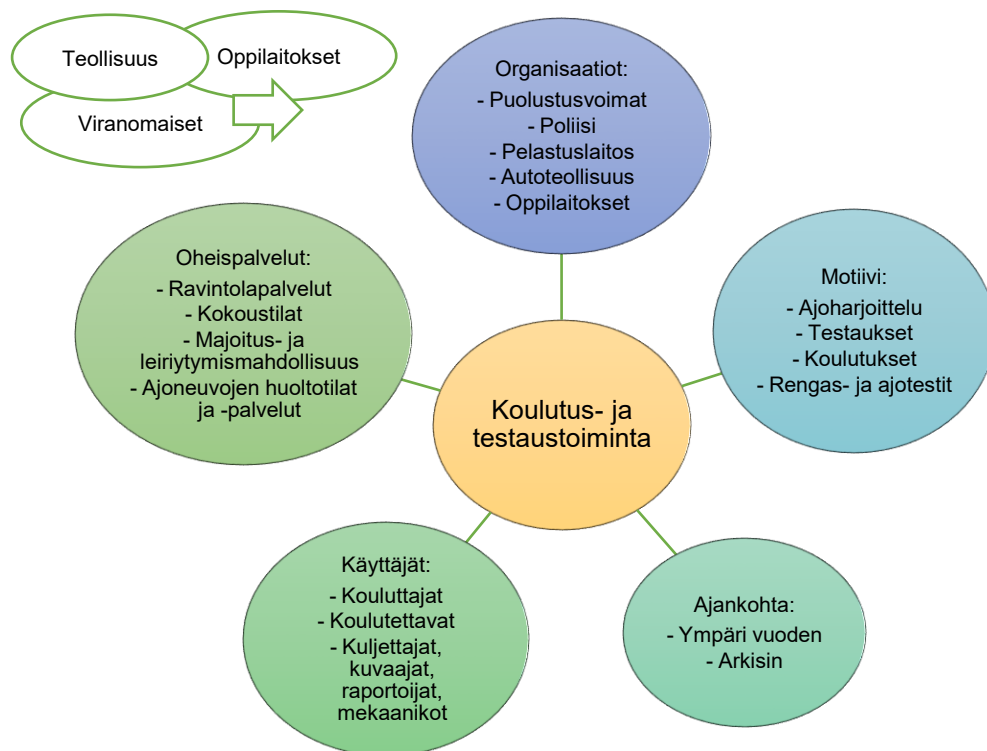
Asiakasryhmähaastattelujen avulla pystyttiin tarkentamaan tutkimusaineistoa. Samankaltaisuuskaaviota käytettiin samankaltaisten ominaisuuksien jaotellussa ja tutkimusaineiston analysoinnissa. Tutkimustiedon pohjalta ryhdyttiin hahmottamaan asiakasryhmiä visuaalisiksi asiakasprofiileiksi. Profiilien koostaminen ja visualisointi aloitettiin lisäämällä asiakasryhmää kuvaava nimi, kuva sekä tiedot asiakasryhmästä. Jokaiseen asiakasprofiiliin lisättiin tietoa moottoriradan käyttöön liittyvistä motiiveista, radan käyttäjistä, tarvittavista oheispalveluista ja erillisiä huomioitavia asioita. Ensimmäisiä asiakasprofiilien prototyyppejä syntyi yhdeksän: viranomaiset, auto- ja moottoripyöräteollisuus, oppilaitokset, urheiluseurat, elämystuottajat, media, moottoriurheiluharrastajat ja kotimaiset sekä kansainväliset kilpailu- ja tapahtumaorganisaatiot. Kuvassa 12 on esitetty viranomaisten asiakasprofiilin prototyyppi. Loput asiakasprofiilien prototyypit ovat nähtävillä liitteessä 1.



Kuva 12 Viranomaisprofiilin ratakäyttäjäkortin prototyyppi (Nieminen & Visamo 2020)

Viranomaisten asiakasprofiiliin hahmoteltiin tiivistetysti tietoa eri viranomaistahojen palvelujen tarpeista ja käyttäjistä. Motiiviksi koottiin erilaisia käyttötapoja, joilla viranomaiset voisivat koulutus- ja harjoitustoiminnassaan hyödyntää KymiRingin moottorirataa sekä sen ympäristöä. Ajankohtaan merkittiin viranomaisten todennäköisin moottoriradan käyttöajankohta. Asiakasprofiiliin lisättiin erillisiä huomioita, jotka ovat tärkeitä asiakasryhmää tarkastellessa.

Asiakasprofiilien prototyyppien luomisen jälkeen huomattiin niissä samankaltaisuuksia ja toistuvuutta. Havaittiin, että ne eivät erottuneet toisistaan tarpeeksi eli luodut profiilit eivät olleet tarpeeksi yksilöllisiä. Asiakasprofiilien prototyyppijä päätettiin analysoida lisää miellekartta-menetelmää käyttäen. Miellekartta eli ajatuskartta (engl. mind map) rakennetaan diagrammin malliin, jossa keskipisteenä on tarkasteltava kohde ja sen ympärille sijoitetaan siihen liittyviä suhteita, ideoita, ominaisuuksia tai muita asioita. Ajatuskarttoja käytetään tarkasteltavaan kohteeseen liittyvän informaation ja niiden suhteiden analysoimisessa. (Curedale 2013, 57.) Asiakasprofiilien prototyyppien analysointi aloitettiin hahmottamalla kaikkien profiilien tiedot omiin ajatuskarttoihinsa. Ajatuskarttojen hahmottelun ja analysoinnin jälkeen havaittiin paljon yhteneväisyyksiä motiiveissa ja tarpeissa eri asiakasryhmien välillä. Tarpeitaan samankaltaiset asiakasprofiilit yhdistettiin yhdeksi laajemmaksi asiakasprofiilikuvaukseksi yhteen ajatuskarttaan (kuva 13).



Kuva 13 Asiakasprofiilien yhdistäminen ajatuskartan avulla (Visamo 2020)

Ajatuskartassa on hahmoteltu ja yhdistetty asiakasprofiilien prototyypeistä kolme ominaisuuksiltaan samankaltaista asiakasryhmää. Ajatuskarttaan hahmoteltiin teollisuuden, oppilaitosten ja viranomaisten asiakasryhmien motiivit, käyttöajankohta, käyttäjät, oheispalvelut sekä lisäksi eriteltiin asiakasryhmiin

sisältyvät organisaatiot. Samoin käytiin läpi myös muiden asiakasryhmien prototyypeistä hahmotellut ajatuskartat. Ajatuskarttojen avulla saatiin analysoitua paremmin asiakasryhmistä kerättyä aineistoa ja muodostettua selkeämmin ratakäyttäjien asiakasprofiilit. Näin saatiin muokattua kahdeksasta asiakasprofiilista lopulta viisi asiakasprofiilia.

## **7.2 KymiRingin ratakäyttäjäkortit**

KymiRingin moottoriradan käyttäjien asiakasprofiilit luotiin niin, että niitä voi tarvittaessa täydentää tai muuttaa asiakasymmärryksen ja -tiedon kasvaessa tai muuttuessa. Ratakäyttäjien asiakasprofiilit visualisoitiin ja kiteytettiin selkeämmiksi ratakäyttäjäkorteiksi. Lopullisia ratakäyttäjäkortteja muodostui viisi: kouluttajat ja testaajat, moottoriurheiluharrastajat, tapahtumajärjestäjät, elämys- ja mediatuottajat sekä urheilijat. Kaikkiin viiteen ratakäyttäjäkorttiin tiivistettiin asiakasryhmien tärkeimmät ominaisuudet eli radan käytön motiivit, käyttäjät, palveluiden tarpeet, käyttöajankohta sekä asiakasryhmiin kohdistuvia erityishuomioita.

Motiiveiksi koottiin erilaisia käyttötapoja, joilla kyseiset organisaatiot voivat hyödyntää KymiRingin moottorirataa ja sen ympäristöä. Käyttäjiksi merkittiin ne, jotka ovat olennaisessa asemassa radan käyttöön tai järjestettävään tapahtumaan liittyen. Oheispalvelut kuvaavat asiakasryhmien tarpeita moottoriradan käytön aikana tai sen yhteydessä. KymiRingin moottoriradan ja sen ympäristön käytön ajankohta lisättiin visuaalisena vuodenaikakuvakkeena, jossa korostettiin käyttöä vaativat vuodenaajat. Asiakasryhmiin liittyvät erityishuomiot esitettiin omana kohtana, sillä niihin merkittiin asioita, joita ei voi jättää huomiotta asiakasprofiilia tarkastellessa. Miksi-kohdassa avataan tarkemmin potentiaalisia käyttömahdollisuuksia, olennaisia huomioita ja muita merkityksellisiä ominaisuuksia. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi kaikki viisi ratakäyttäjäkorttia.

### **Kouluttajat ja testaajat**

Kouluttajien ja testaajien ratakäyttäjäkorttiin (kuva 14, s. 46) koottiin kiteytysti tietoa puolustusvoimien, poliisin, pelastuslaitoksen, oppilaitosten sekä teollisuuden palvelujen tarpeista ja käyttäjistä. Ratakäyttäjäkortissa huomioitiin

erityisesti kyseisten asiakasryhmien koulutusnäkökulma, joka on tärkeässä roolissa heidän toiminnassaan. KymiRingille valmistuva ajokoulutusrata alueineen mahdollistaisi monipuolisen ajokoulutuksen järjestämisen erilaisilla ajoneuvoilla.

## KOULUTTAJAT JA TESTAAJAT

**Puolustusvoimat, poliisi, pelastuslaitos, autoteollisuus, oppilaitokset**

### Miksi?

Koulutus- ja testaustoimintaan keskittyvät organisaatiot ovat asiakkaina usein arkipäivisin, ja koulutustoiminta on ympärivuotista. Koulutuskeskustyyppinen palvelutoiminta pelastuslaitoksen, puolustusvoimien ja poliisin kanssa tuo säännöllistä arkikäyttöä radalle.



### Motiivi

- Ajoharjoittelu
- Testaukset
- Koulutukset
- Rengas- ja ajotestit

### Tarpeet

- Ravintolapalvelut
- Kokoustilat
- Majoituspalvelut
- Leiriytymismahdollisuus
- Ajoneuvojen huoltotilat

### Käyttäjät

- Kouluttajat
- Koulutettavat
- Henkilökunta
- Testaajat
- Kuvaajat
- Mekaanikot

### Huomioitavaa

- Viranomaisyhteistyö
- Erilaiset suurharjoitukset
- Liukkaan radan harjoitukset
- Ympäristön hyödyntäminen
- Koulutuspäiväpaketit
- Merkkikohtaiset kriteerit ja sopimukset testiradoille






Kuva 14 Kouluttajat ja testaajat -ratakäyttäjäkortti (Nieminen & Visamo)

Kouluttajien ja testaajien ratakäyttäjäkorttiin koottiin erilaisia käyttötapoja, joilla eri käyttäjät pystyvät hyödyntämään KymiRingin moottorirataa ja sen ympäristöä monipuolisessa koulutus- sekä harjoitustoiminnassaan. Kymenlaakson alueella sijaitsevat logistiikan ja ammattikuljettajien koulutusta tarjoavat oppilaitokset ovat sijaintinsa puolesta potentiaalinen käyttäjäryhmä KymiRingin moottoriradan säännölliseen käyttöön. Puolustusvoimat pystyvät hyödyntämään lisäksi KymiRingin aluetta laajasti omissa harjoituksissaan. Auto- ja moottoripyöräteollisuuden alasta huomioitiin niin suomalainen kuin kansainvälisenkin teollisuus. KymiRingin moottorirata ja sen alue soveltuvat myös eurooppalaisten autotehtaiden tuotetestauspaikaksi muun muassa talviolosuhteiden näkökulmasta sekä eteläisen Suomen sijainnin vuoksi. Ratakäyttäjäkortissa huomioitiin lisäksi mahdollisuudet viranomaisstahojen yhteistyöstä koulutustilaisuuksien ja suuronnettomuusharjoitusten järjestämisessä.

KymiRing soveltuu kouluttajien ja testaajien tarpeisiin ympärivuotisesti. Ajan-kohta keväästä syksyyn sopii hyvin suuronnettomuusharjoitusten ja leirien järjestämiseen. Keväisin järjestetään erityisesti moottoripyöräpoliisien harjoituksia talven jälkeen. Talvisin KymiRingin moottorirataa pystyy hyödyntämään muun muassa liukkaan kelin ajoharjoitusten ohella erilaisiin testauksiin, kuten rengas- ja autoteollisuuden testaustoimintaan.

## Moottoriurheiluharrastajat

Moottoriurheiluharrastajien ratakäyttäjäkorttiin (kuva 15) sisältyvät kymmenien eri moottoriurheilulajien harrastajat. Moottoriurheiluharrastajat jakautuvat lajin sisällä pienempiin alaryhmiin, kuten katu- ja ratapyöräharrastajiin, katu- ja rata-autoharrastajiin sekä kilpakuljettajiin. Ratakäyttäjäkorttiin koottuja käyttäjätyyppejä ovat edellä mainittujen lisäksi myös merkkikerholaiset ja harrastajien mukana matkustavat perheenjäsenet.

## MOOTTORIURHEILU- HARRASTAJAT



<h3 style="color: white; margin: 0;">Miksi?</h3> <p style="color: white; font-size: small;">Yhteisöllisyys ja intohimo lajiin yhdistävät harrastajia ammatista, iästä ja sukupuolesta riippumatta. Harrastajat harjoittelevat kilpailuja varten ja omaksi ilokseen.</p> <p style="color: white; font-size: small;">Tyytyväinen harrastaja vie viestiä mukanaan edustamiinsa organisaatioihin ja kerhoihin. Harrastajat jakavat kokemuksiaan somessa. Tiiviissä harrastajayhteisössä tieto liikkuu nopeasti.</p>	<h3 style="color: white; margin: 0;">Motiivi</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ratapäivät</li> <li>Testaukset</li> <li>Ajoharjoittelut</li> <li>Kokoontumiset</li> <li>Näyttelyt</li> <li>Messut</li> </ul>	<h3 style="color: white; margin: 0;">Tarpeet</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ravintolapalvelut</li> <li>Kokoukset</li> <li>Majoituspalvelut</li> <li>Leiriytymismahdollisuus</li> <li>Peseytymis- ja oleskelutila</li> <li>Ajoneuvojen huoltotilat</li> <li>Lasten leikkipaikka</li> </ul>
<h3 style="color: white; margin: 0;">Käyttäjät</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Katu- ja ratamoottori- pyöräilijät</li> <li>Katu- ja rata-autoilijat</li> <li>Kilpakuskit</li> <li>Merkkikerholaiset</li> <li>Mukana matkustavat perheenjäsenet</li> </ul>	<h3 style="color: white; margin: 0;">Huomioitavaa</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lajiliiton kriteerit</li> <li>Yhteistyöverkosto</li> <li>Tiedottaminen</li> </ul>	






Kuva 15 Moottoriurheiluharrastajat-ratakäyttäjäkortti (Nieminen & Visamo)

KymiRingin moottorirata alueineen soveltuu erinomaisesti moottoriurheiluharrastajien käyttöön. Merkkikerhot järjestävät kilpailuja ja kokoontumisia ympäri

maailmaa. KymiRing soveltuu moottoriradan lisäksi myös ympäristöltään merkkikerhojen tapahtumien järjestämiseen ja yhteisöllisiin kokoontumisiin, kuten avoimiin ratapäiviin. Ratapäivillä kävijöitä ovat harrastajien lisäksi myös kilpatallit ja -kuljettajat, jotka keskittyvät harjoitteluun sekä rataa tutustumiin. KymiRingin tapahtuma-alueen lisäksi asfaltoitu varikkoalue mahdollistaa erilaisten autonäyttelyiden järjestämisen. Harrastajamäärien kasvaminen potentiaalisena joukkona on huomioitava, sillä KymiRingin sijainti mahdollistaa suurten väkijoukkojen saapumisen moottoriurheiluharrastajien tilaisuuksiin. Moottoriurheiluharrastajien käyttöajankohta moottoriradalla sijoittuu useimmiten avoimiin ratapäiviin, joihin voi osallistua omalla ajoneuvollaan. Ratapäiviä ja erilaisia moottoriurheilutapahtumia järjestetään pääasiassa kesäisin, ja ne sijoittuvat yleensä viikonloppuihin.

Moottoriurheiluharrastajat ovat yksi tärkeimmistä kohderyhmistä, sillä heidän kokemuksensa kantautuvat moottoriurheilupiireissä kauas vaikuttaen samalla KymiRingin julkisuuskuvaan. Negatiiviset kokemukset leviävät usein nopeammin, vaikka ratayhtiö ei olisikaan vastuussa tilaisuuden järjestämisestä. Tämän vuoksi on tärkeää huolehtia perusasioiden toimivuudesta, jotta harrastajien kokemukset heijastuisivat positiivisina KymiRingiä kohtaan.

### **Tapahtumajärjestäjät**

Kilpailujen ja tapahtumien järjestäminen KymiRingillä on moottoriradan sekä sen alueen päätavoite. Suuret moottoriurheilukilpailut ja tapahtumat tuovat näkyyvyyttä myös KymiRingille, vaikka alueen vuokraisikin kilpailun tai tapahtuman järjestäjäorganisaatio. Täten on ratayhtiön etu osata palvella kyseistä asiakasryhmää eli tapahtumajärjestäjiä mahdollisimman hyvin. Tapahtumajärjestäjien ratakäyttäjäkorttiin (kuva 16, s. 49) on koottu asiakasryhmään liittyviä huomioita ja ominaisuuksia.



## TAPAHTUMA- JÄRJESTÄJÄT



### Miksi?

Toimivat järjestelyt parantavat asiakaskokemusta. Tukipalveluverkosto ja toimintamalli tärkeää järjestäjälle. Onnistunut tapahtuma on onnistunutta mainontaa, ja kokemuksista jakaminen somessa nykypäivää. Tapahtumatiedottamisen toimivuus tärkeää. Markkinoinnissa korostettava laajaa ja selkeää näkyvyyttä katsomoalueelta, jota ei muilla radoilla ole. KymiRing on tapahtuma-alueena uniikki Suomessa ja taipuu erilaisten tapahtumien ympäristöksi.

### Motiivi

Moottoriurheilukilpailut  
Kulttuuritapahtumat  
Messut  
Yleisötapahtumat

### Tarpeet

Tapahtuma-alue  
Ravintolapalvelut  
Kokoustilat  
Majoituspalvelut  
Leiriytymismahdollisuus  
Ajoneuvojen huoltotilat  
Oheishjelmalvelut

### Käyttäjät

Kilpatallit  
Kilpailijat  
Henkilökunta  
Yleisö

### Huomioitavaa

Lajiliiton kriteerit  
Kilpailuluvat ja sponsorisopimukset  
Suuren tapahtuman vaatima yhteistyöverkosto  
Kansainvälinen tiedottaminen



Kuva 16 Tapahtumajärjestäjät-ratakäyttäjäkortti (Nieminen & Visamo)

KymiRing on tapahtuma-alueena uniikki Suomessa, sillä se voi muuntautua monenlaiseksi tapahtumaympäristöksi. Kansainvälisten kilpailujen järjestäminen KymiRingillä on aina järjestäjäorganisaation vastuulla. Kansainvälinen lajiliitto määrittää lisäksi sopimuksissaan kriteerit kilpailujen järjestämiseen, kuten katsomoiden tiloja ja turvallisuuksia koskevat määräykset. (Ahola 2020.) Kaikkien tapahtumien järjestämiseen vaikuttavat tapahtumakohtaiset ohjeistukset ja KymiRingin ominaisuudet alueena. Huomioitavaa on esimerkiksi raskaan kaluston ajoneuvoihin liittyvät tapahtumat, jotka asettavat alueelle erilaisia kriteerejä maapohjan kantavuuden ja tilamäärän suhteen. Alueen keskelle valmistuva tapahtuma-alue luo lisäksi erinomaiset mahdollisuudet konserttien ja festivaalien järjestämiseen. Tapahtuma-alueen lisäksi KymiRingin suuri asfaltoitu varikkoalue mahdollistaa erilaisten messujen järjestämisen alueella.

Tapahtumajärjestäjien ratakäyttäjäkortissa otettiin huomioon myös tukipalveluverkostojen ja kattavien toimintamallien apu tapahtumien järjestämisessä. Toimivat järjestelyt KymiRingin puolelta tapahtumajärjestäjille mahdollistavat parhaan asiakaskokemuksen toteutumisen. KymiRing on tapahtuma-alueena keskeisessä roolissa, kun tapahtumakävijät etsivät tietoa tapahtumasta. On

erityisen tärkeää, että KymiRing tukee tapahtumajärjestäjää markkinoinnissa ja tiedottamisessa perustoimintojen toimivuuden varmistamisen lisäksi.

## Elämys- ja mediatuottajat

Elämys- ja mediatuottajat (kuva 17) vuokraavat KymiRingin yleensä tunti hinnalla. He käyttävät omaa tukipalveluita tuottavaa verkostoaan ja usein toimivat myös paikallisten palveluntuottajien kanssa. Elämysuottajat tarjoavat asiakkailleen erilaisia kokemuksia toimialastaan ja kalustostaan riippuen. Mediatuottajat voivat hyödyntää KymiRingin moottorirataa ja sen ympäristöä muun muassa autotestien, koeajojen ja mainoskuvausten tapahtumapaikkana.

## ELÄMYS- JA MEDIATUOTTAJAT

### Miksi?

Radan ainutlaatuisuus ja uutuusarvo herättävät kiinnostusta.

Erilaiset palveluntuottajien esittely- ja elämyspaketit osana yhteistyötä sekä markkinointia paikallisten palveluntuottajien kanssa.

Positiivinen medianäkyvyys lisää houkuttelevuutta ja uusia asiakkaita.



<h3>Motiivi</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tyhy-päivät</li> <li>Yritysvierailut</li> <li>Elämykset</li> <li>Turismi</li> <li>Mediakuvaukset</li> <li>Vertailut</li> <li>Lanseeraukset</li> <li>Koeajot</li> </ul>	<h3>Tarpeet</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ravintolapalvelut</li> <li>Kokoustilat</li> <li>Majoituspalvelut</li> <li>All Inclusive -palvelu</li> <li>Ajoneuvojen huoltotilat</li> <li>Huoltopalvelut</li> </ul>
<h3>Käyttäjät</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matkailuyrittäjät</li> <li>Elämysyrittäjät</li> <li>Turistit ja asiakkaat</li> <li>Testaajat</li> <li>Toimittajat</li> <li>Vieraat</li> </ul>	<h3>Huomioitavaa</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Turvallisuuskriteerit</li> <li>Palvelumahdollisuudet</li> <li>Monipuolisuus</li> <li>Paikalliset toimijat</li> </ul>






Kuva 17 Elämys- ja mediatuottajat -ratakäyttäjäkortti (Nieminen & Visamo)

KymiRing ympäristöineen tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet erilaisten elämysten tai muiden tilaisuuksien järjestämiseen, kuten koulutustilaisuuksien pitämiseen, rata-autoiluun tai asiakasryhmälle järjestettävään omaan moottoriturheilukilpailuun. Alueella voidaan järjestää ajoneuvojen lanseeraustilaisuuksia uudenaikaisessa ympäristössä, joka mahdollistaa ajoneuvojen monipuolisen

potentiaalin kokeilemisen suljetulla alueella. Turismin näkökulmasta KymiRingillä on uutuusarvoa, ja alueelle voisi tuoda oheispalveluita, kuten tutustumiskäyntejä tai rata-ajeluja.

Median tuottajien näkökulmasta aluetta voidaan hyödyntää monin eri tavoin. Mediatuotannon kautta voidaan esitellä alueen monipuolisia käyttötarkoituksia ja herättää vastaanottajien mielenkiinto. Elämysmatkailun, mediatuottajien ja paikallisten palveluntuottajien avulla saadaan luotua moottoriradalle arvoa tuottavia ja mielenkiintoa lisääviä oheispalveluita, jotka edistävät niin ratayhtiön kuin elämys- ja mediatuottajienkin liiketoimintaa.

## Urheilijat

Urheilijoiden ratakäyttäjäkortista (kuva 18) voi havaita KymiRingin sopivan erinomaisesti monipuoliseen urheilutoimintaan. Maastoltaan KymiRingin alue sopii monenlaiseen urheiluun, kuten juoksuun, pyöräilyyn tai suunnistukseen. Alueelle sopivia talvilajeja ovat muun muassa hiihtolajit, jos lumetusta on saatavilla silloin, kun lunta ei muuten ole.

# URHEILIJAT



<h3 style="margin: 0;">Miksi?</h3> <p>KymiRingin ympäristö mahdollistaa erilaisten lajien harjoittelun. Vastaavaa harjoittelualuetta ei ole muualla Suomessa. Tapahtumilla ja tempauksilla luodaan hyvää imagoa erilaisena tapahtumapaikkana. Ympäristön monipuoliset käyttömahdollisuudet korostuvat. KymiRing soveltuu suurien urheilutapahtumien paikaksi, kuten viestisuunnistuskilpailun järjestämiseen.</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <h3 style="margin: 0;">Motiivi</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kilpailut</li> <li>Tapahtumat ja tempaukset</li> <li>Koulutukset</li> <li>Harjoittelut</li> <li>Leirit</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <h3 style="margin: 0;">Tarpeet</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ravintolapalvelut</li> <li>Kokoukset</li> <li>Majoituspalvelut</li> <li>Leiriytymismahdollisuus</li> <li>Peseytymistilat</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <h3 style="margin: 0;">Käyttäjät</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Juoksijat</li> <li>Pyöräilijät</li> <li>Ratakelaajat</li> <li>Hiihtäjät</li> <li>Muut urheilijat</li> <li>Yleisö</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <h3 style="margin: 0;">Huomioitavaa</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lasten ja nuorten tarpeet</li> <li>Talvilajien lumitykit</li> <li>Talvilajit mahdollistavat ympärivuotisen käytön</li> </ul> </td> </tr> </table>	<h3 style="margin: 0;">Motiivi</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kilpailut</li> <li>Tapahtumat ja tempaukset</li> <li>Koulutukset</li> <li>Harjoittelut</li> <li>Leirit</li> </ul>	<h3 style="margin: 0;">Tarpeet</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ravintolapalvelut</li> <li>Kokoukset</li> <li>Majoituspalvelut</li> <li>Leiriytymismahdollisuus</li> <li>Peseytymistilat</li> </ul>	<h3 style="margin: 0;">Käyttäjät</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Juoksijat</li> <li>Pyöräilijät</li> <li>Ratakelaajat</li> <li>Hiihtäjät</li> <li>Muut urheilijat</li> <li>Yleisö</li> </ul>	<h3 style="margin: 0;">Huomioitavaa</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lasten ja nuorten tarpeet</li> <li>Talvilajien lumitykit</li> <li>Talvilajit mahdollistavat ympärivuotisen käytön</li> </ul>
<h3 style="margin: 0;">Motiivi</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kilpailut</li> <li>Tapahtumat ja tempaukset</li> <li>Koulutukset</li> <li>Harjoittelut</li> <li>Leirit</li> </ul>	<h3 style="margin: 0;">Tarpeet</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ravintolapalvelut</li> <li>Kokoukset</li> <li>Majoituspalvelut</li> <li>Leiriytymismahdollisuus</li> <li>Peseytymistilat</li> </ul>				
<h3 style="margin: 0;">Käyttäjät</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Juoksijat</li> <li>Pyöräilijät</li> <li>Ratakelaajat</li> <li>Hiihtäjät</li> <li>Muut urheilijat</li> <li>Yleisö</li> </ul>	<h3 style="margin: 0;">Huomioitavaa</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lasten ja nuorten tarpeet</li> <li>Talvilajien lumitykit</li> <li>Talvilajit mahdollistavat ympärivuotisen käytön</li> </ul>				







Kuva 18 Urheilijat-ratakäyttäjäkortti (Nieminen & Visamo)

KymiRingin ja sen alueen valmistuminen luo mahdollisuudet järjestää myös suuria urheilutapahtumia. Tapahtuma-alue mahdollistaa erilaisten iltaohjelman järjestämisen ja KymiRingin ympäristössä voi mahdollisuuksien mukaan leiriytyä. Varikon ja huoltorakennuksen valmistuttua on paikalla saatavilla myös huolto- sekä pukua- ja peseytymistilat urheilijoille. Erityishuomioissa nostettiin esille lasten ja nuorten tarpeet, jotka ovat yksi käyttäjäryhmä urheilutapahtumien tai -leirien järjestämisessä.

## 8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Laadullisilla tutkimusmenetelmillä tehty tutkimus on aina ainutkertainen. Laadullisen tutkimuksen onnistumiseen ja luotettavuuteen vaikuttavat tutkijan suhde käsiteltävään asiaan sekä tutkimusmateriaalin tulkinta. Tutkijan on pystyttävä perustelemaan ja vastaamaan tekstissään kysymyksiin, mistä materiaaleista valinnat tehdään, mitkä ovat tutkimuksessa ilmenneet ratkaisut sekä miten niihin päästiin. (Vilka 2005, 158–160.)

Arvioitaessa tämän opinnäytetyön luotettavuutta, on hyvä ottaa huomioon käytetty lähdeaineisto ja käytetyt tutkimusmenetelmät. Tutkimuksessa on käytetty monipuolisesti lähteitä, jotka suurelta osin pohjautuvat alan ammattikirjallisuuden ja asiantuntijoiden tekemiin julkaisuihin sekä kirjoituksiin. Lähdeaineisto on ensikäden lähteitä ja enimmäkseen uusinta tietoa tai teoksia. Tämän opinnäytetyön lähdeaineistoa voidaan pitää luotettavana ja uskottavana.

Tämän opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka validiteettia tukee käytetyt tutkimusmenetelmät. Tutkimustyössä käytetyt haastattelukysymykset jäseneltiin tarkasti niin, että tutkimus pysyy aiheen rajauksen sisällä ja saatu tieto vastaa tutkimusongelmaan ja -kysymykseen. Tutkimuskysymys ja tutkimukseen liittyvät käsitteet määriteltiin selkeästi tutkimustyön alussa sekä sen aikana. Tutkimusprosessin aikana saatuja tutkimustuloksia vertailtiin tutkijoiden kesken ja muihin mahdollisiin tutkimuksiin todeten niiden olevan samankaltaisia tai vertailukelpoisia. Tutkimuksen reliabiliteetti täyttyy tutkimusprosessin ollessa yhtenäinen ja johdonmukainen.

Tutkimusprosessin aikana on kerätty tutkimusaineistoa ja dokumentoitu sitä jatkuvasti. Tutkimuksen vaiheita on myös tallennettu ja lisätty lopulliseen dokumenttiin korostaen tutkimusprosessin uskottavuutta sekä autenttisuutta. Tutkimustulokset ovat käyttökelpoisia ja viimeisintä tietoa, joten uutuusarvoa voidaan pitää huomattavana. Tutkimuksessa saatua tietoa voidaan tarvittaessa täydentää jatkokehityksen merkeissä tai tiedon lisääntyessä.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön avulla saavutettiin työlle asetetut tavoitteet. Tavoite oli kartoittaa KymiRingin moottoriradan erilaisia asiakasryhmiä ja asiakkaiden palveluiden tarpeita. Tutkimuksesta saatujen tietojen pohjalta muodostettiin asiakasprofiilien kuvaukset eli ratakäyttäjäkortit. Opinnäytetyöprosessi eteni aikataulun mukaisesti. KymiRing Oy voi jatkossa hyödyntää luotuja asiakasprofileja uusien toimintatapojensa luomisessa ja kehittämisessä.

Monipuoliset ja erilaiset tukipalvelut tukevat radan monipuolista käyttöä. Toiminnan suunnittelussa on huomioitava palveluita tuottava verkosto. Moottoriradan aktiivinen käyttö ja erilaiset tapahtumat luovat kiinnostusta rataa kohtaan sekä toimivat samalla radan markkinointikeinoina. Tulevaisuudessa monipuolisena sekä helposti lähestyttävänä moottoriturheilu- ja tapahtumakeskukseksi KymiRing voi olla Kymenlaakson alueella suuri toimija ja työllistäjä, joka luo ympärilleen toimivan, toisiaan hyödyntävän yritysverkoston. Huomioitavaa on, että alueen ja sen toimintojen kehittäminen toimivaksi kokonaisuudeksi voi kestää vuosikymmeniä. Alueella toimivaa palvelu- ja yritysverkostoa ei luoda hetkessä, vaan se rakentuu hiljalleen alueen valmistuttua ja radalla tapahtuvien toimintojen lisääntyessä. KymiRing erottuu muista moottoriradoista Suomessa kansainvälisen luokituksensa ansiosta, mutta kansainvälisten tapahtumien ja -kilpailujen lisäksi tarvitaan kuitenkin myös kotimaisia tapahtumia. Pienemmät harrastustapahtumat tukevat KymiRingin toimintaa myös kesäisen sesonkiajan ulkopuolella ja lisäävät radan hyötykäyttöä.

Tutkimuksessa nousi esille KymiRing Oy:n vastuu tapahtumajärjestäjien toimien mahdollistamisesta mahdollisimman hyväksi ja sujuvaksi aina tiedotta-

misohjeista käytännön järjestelyihin. Kaikki moottorirataan liittyvä toiminta heijastuu KymiRingin julkisuuskuvaan järjestäjäorganisaatiosta riippumatta. Mikäli järjestävä organisaatio ei tiedota tapahtumasta kunnolla, se voi näkyä käyttäjille KymiRingin puutteellisena tiedottamisena, vaikka ratayhtiö ei ole tapahtumien tiedottamisesta tai järjestelyistä vastuussa. Moottoriurheilun harrastajat ovat lajikohtaisesti tiivis yhteisö, jossa harrastaja voi samalla olla yleisöä, kilpakuljettaja tai erilaisten toimielinten jäsen. Radan houkuttelevuus kaikille asiakasryhmille on tärkeää. Mikäli asiakas kokee, että rata tai sen toiminnot ja palvelut eivät vastaa odotuksia, voi kokemus heijastua moottorirataan liittyvään päätöksentekoon myös muissa asiakkaan rooleissa.

Teknologiakehittyminen moottoriurheilun maailmassa luo tulevaisuudessa uusia tarpeita ympäristölle. KymiRingin on hyvä huomioida vielä rakennusvaiheessa sähköautojen tarvitsemat latauspaikat sekä muiden uusien teknologiaratkaisujen edellyttämät vaatimukset.

## **10 POHDINTA**

Opinnäytetyöprosessi sujui onnistuneesti ja opinnäytetyön tuotoksena syntyivät KymiRingin ratakäyttäjien asiakasprofiilit. Käyttäjätietoa kerättiin eri kvalitatiivisten menetelmien avulla onnistuneesti, minkä jälkeen käyttäjätietoa analysoitiin ja koostettiin yhteen. Analysoitu käyttäjätieto lisäsi tutkimusryhmän käyttäjäymmärrystä ja auttoi hahmottamaan moottoriradan käyttäjäryhmien tarpeita. Saadun tiedon ja ymmärryksen perusteella koostettiin ratakäyttäjien asiakasprofiilit visuaalisiksi ratakäyttäjäkorteiksi. Profiilien kuvausten luotettavuutta ei päästy testaamaan ratakäyttäjien kanssa vallitsevan koronapandemian takia. Asiakasprofiilien jaoteltuja asiakasryhmiä testattiin opinnäytetyön asiantuntijalla, ja siitä saadun palautteen perusteella tietoja täydennettiin asiakasryhmähaastatteluilla. Profiilien testausta varten oli tarkoitus pitää työpajoja käyttäjäymmärryksen lisäämiseksi, mutta niistä jouduttiin luopumaan koronapandemian aiheuttamien rajoitusten ja kohderyhmiin kuuluvien henkilöiden kiireellisyyden takia.

Opinnäytetyön tutkimusosuus oli vaikeaa KymiRingin moottorirata-alueen keskenkäisyyden vuoksi. KymiRingin rata-alue rakennuksineen ei ole vielä valmis eikä vakiintuneita toimintatapoja ole. Moottorirata avautui käyttöön kesäkuussa 2020 ja tapahtumia radalla oli maltillisesti. Koronapandemian takia ei isoja yleisötapahtumia voitu järjestää. Havainnointia päästiin tekemään vain ratapäiville. Toisenlaisten tapahtumien havainnointi alueen valmistuttua on tärkeää ja tuo varmasti lisää tietoa asiakkaiden toiveista, toiminnasta ja tarpeista.

Opinnäytetyön tutkimustieto antoi paljon tietoa moottoriratakäyttäjistä ja erilaisista asiakasryhmistä. KymiRing voi hyödyntää tätä opinnäytetyötä toiminnassaan ja kohdentaa markkinointiaan tietyille toimijoille. Moottoriurheilusta ei löytynyt julkista tutkimustietoa asiakasprofiloinnista eikä alan asiakkaiden palveluiden tarpeita ole laajasti kartoitettu eri aloilta. Yritysten omat tutkimukset ovat salaisia eikä niiden tuloksia jaeta julkisesti. Tämä opinnäytetyö voi täten olla hyödyksi muillekin, jotka suunnittelevat moottoriratojen toimintaa.

KymiRing on valmistuttuaan ainutlaatuinen ympäristö Suomessa erilaisille suur tapahtumille, ja se on ainoa kansainväliset kilpailukriteerit täyttävä moottorirata. Toiminnan kehittämisen näkökulmasta on hyvä tehdä kirjalliset toimintamallit ja ohjeistus tapahtumien järjestäjille jo heti alusta alkaen. Ohjeisiin on hyvä kirjata kaikki kilpailujärjestäjän vastuut ja toimenpiteet, mitä onnistunut tapahtuma vaatii. On syytä myös huomioida tiedottamisen ja markkinoinnin vastuu kummankin osapuolen kannalta. Näin luodaan tapahtumille ratayhtiön edun mukaiset laatu kriteerit, jotka takaavat onnistuneen asiakaskokemuksen KymiRingin tapahtumissa. Onnistuneet asiakaskokemukset heijastuvat positiivisesti KymiRingiin ja edistävät täten toimintaa myös liiketoiminnallisesta näkökulmasta.

**LÄHTEET**

Ahola, A. 2020. Asiantuntija. Videohaastattelu. 31.8.2020. Ammattikorkeakoulu LAB.

Ahvenisto racecircuit. 2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://ahvenistoracecircuit.com/> [viitattu 28.5.2020].

Aikuiskoulutus Taitaja. s.a. Säätiö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.taitajantie.fi/tietoa-meista/saatio/> [viitattu 28.9.2020].

Almgren, M. 2020. Toimitusjohtaja. Puhelinhaastattelu. 21.9.2020. Eagle Motorsport.

Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/> [viitattu 16.9.2020].

Arola, T. 2020a. Kehitysjohtaja. Sähköpostihaastattelu 27.9.2020. Aikuiskoulutus Taitaja.

Arola, T. 2020b. Kehitysjohtaja. Puhelinhaastattelu 19.10.2020. Aikuiskoulutus Taitaja.

Botniaring. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.botniaring.fi/> [viitattu 4.6.2020].

Curedale, R. 2013. Service Design – 250 essential methods. Topanga: Design Community College Inc cop.

Happonen, R. 2020. Luova yritysgeneraattori. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-264-1> [viitattu 8.9.2020].

Hämäläinen, K., Miettinen, S. & Vilka, H. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknova Oy, 61–67.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

KymiRing. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kymiring.fi> [viitattu 27.8.2020].

Laurila, S. 2020. Ensihoitaja. Sähköpostihaastattelu. 17.9.2020. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä.

Lehtonen, J. 2020a. Toimistopäällikkö. Videohaastattelu. 8.3.2020. KymiRing Oy.

Lehtonen, J. 2020b. Toimistopäällikkö. Puhelinhaastattelu 8.9.2020. KymiRing Oy.



- Lehtonen, J. 2020c. Toimistopäällikkö. Sähköpostiviesti. 9.10.2020. KymiRing Oy.
- Leino, E. 2020. Puheenjohtaja. Sähköpostihaastattelu. 21.9.2020. Kausalan kyläyhdistys.
- Luoma, M. 2020. Ylikomisario. Sähköpostiviesti. 16.9.2020. Poliisiammattikorkeakoulu.
- Luukas, S. 2020. Vääpeli. Sähköpostihaastattelu. 3.9.2020. Panssariprikaati.
- Miettinen, S. 2010. Asiakasymmärrys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/samietti/asiakasymmrrys> [viitattu 10.9.2020].
- Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.
- Miettinen, S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. 2016. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknova Oy, 18–38.
- Motogp.com. 2014. The history of Grand Prix racing at Silverstone. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.motogp.com/en/news/2014/08/28/the-history-of-grand-prix-racing-at-silverstone/164929> [viitattu 5.10.2020].
- Mäki, M. 2020. Mediatyhteyshenkilö. Puhelinhaastattelu. 21.9.2020. Valmet-automotive.
- Nakari, J. 2020. MotoGP 2021 vastaava tuottaja. Videohaastattelu. 20.10.2020. Lahti Events Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Passi & Ripatti. Asiakasprofiili.1997–2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://passiripatti.fi/pr-book/asiakasprofiili/> [viitattu 24.4.2020].
- PRT Testirata Oy. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://testirata.fi/> [viitattu 4.6.2020].
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- RacingCircuits.info. 2020. Silverstone. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.racingcircuits.info/europe/united-kingdom/silverstone/#.X2hp12gzabg> [viitattu 21.8.2020].
- Silverstone. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.silverstone.co.uk/> [viitattu 21.8.2020].
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing – Applying service design thinking in the real world – A practitioners' handbook. 3. painos. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc.

Tahkokorpi, M. 2020. Kymiring on saanut kasaan puuttuvat rahat – rahoittajilta luvassa yli 12 miljoonan potti. WWW-dokumentti. Päivitetty 4.9.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/urheilu/3-11527146> [viitattu 13.9.2020].

Tekniikan Maailma. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tekniikanmaailma.fi> [viitattu 28.9.2020].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum Media.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Media.

Vihtilä, M. 2020. MotoGP 2021 projektijohtaja. Videohaastattelu. 20.10.2020. Lahti Events Oy.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Otava.

Villa APR. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.villaapr.fi/> [viitattu 4.6.2020].

Villman, T. 2020. TKI-asiantuntija. Videohaastattelu. 19.10.2020. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

**KUVALUETTELO**

Kuva 1. KymiRingin moottorirata. Nieminen, M. 13.6.2020.

Kuva 2. Varikkorakennus. Nieminen, M. 13.6.2020.

Kuva 3. Opinnäytetyöprosessi. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.

Kuva 4. Käsitekartta. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.

Kuva 5. Viitekehys. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.

Kuva 6. Muotoiluprosessi. Visamo, K. 2020.

Kuva 7. Kuvakollaasi ratapäivältä 5.6.2020. Visamo, K. 5.6.2020.

Kuva 8. Kuvakollaasi ratapäivältä 13.6.2020. Visamo, K. 5.6.2020.

Kuva 9. Kuvapari KymiRingin ympäristöstä. Visamo, K. 5.6.2020.

Kuva 10. Asiakasryhmämatriisin hahmottelua. Nieminen, M. 14.7.2020.

Kuva 11. Samankaltaisuuskaavio. Nieminen, M. 14.7.2020.

Kuva 12. Viranomaisprofiilin ratakäyttäjäkortin prototyyppi. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.

Kuva 13. Asiakasprofiilien yhdistäminen ajatuskartan avulla. Visamo, K. 2020.


Kuva 14. Kouluttajat ja testaajat -ratakäyttäjäkortti. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.

Kuva 15. Moottoriurheiluharrastajat-ratakäyttäjäkortti. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.

Kuva 16. Tapahtumajärjestäjät-ratakäyttäjäkortti. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.

Kuva 17. Elämys- ja mediatuottajat -ratakäyttäjäkortti. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.

Kuva 18. Urheilijat-ratakäyttäjäkortti. Nieminen, M. & Visamo, K. 2020.



## Auto- ja moottori- pyöräteollisuus

**Motiivi**

- Testiajot
- Rengastestit
- Koulutus
- Koeajo
- Automerkkien lanseeraus

**Käyttäjät**

- Kuskit
- Kuvaajat
- Raportoijat
- Mekaanikot

**Ajankohta**

- Ympäri vuoden
- Arkisin

**Huomioitava**

- Merkkien kriteerit ja sopimukset testiradoille
- Kansainvälisten asiakkaiden tarpeet

**Oheispalvelut**

- Ravintolapalvelut
- Kokoustilat
- Ajoneuvojen huoltotilat
- Ajoneuvojen pesumahdollisuus



## Oppilaitokset

**Motiivi**

- Koulutukset
- Testaukset
- Harjoittelut

**Käyttäjät**

- Autokoulut
- Kuljetus- ja liikenneala
- Ammattikuljettajakoulutus

**Ajankohta**

- Ympäri vuoden
- Arkisin
- Iltaisin

**Huomioitava**

- Liukkaan radan ajoharjoittelun tarve
- Käsittelyalue
- Koulutuspäivä-paketit

**Oheispalvelut**

- Ravintolapalvelut
- Kokoustilat
- Ajoneuvojen huoltotilat



### Moottoriurheilu- harrastajat

**Motiivi**

- Ratapäivät
- Testaukset
- Ajoharjoittelut
- Yhteisöllisyys
- Kokoonnutumiset

**Käyttäjät**

- Moottoripyöräharrastajat
- Autoharrastajat
- Kilpakuuskit
- Merkkikerholaiset

**Ajankohta**


- Kesät
- Viikonloput

**Huomioitava**

- Lajiliiton kriteerit ympäristölle
- Yhteistyöverkosto
- Tiedottaminen

**Oheispalvelut**

- Ravintolapalvelut
- Majoituspalvelut
- Kokoustitat
- Ajoneuvojen huoltotilat
- Leiriytymismahdollisuus



### Urheiluseurat

**Motiivi**

- Kilpailut
- Tapahtumat ja tempaukset
- Koulutukset
- Harjoittelut
- Leirit

**Käyttäjät**

- Juoksijat
- Pyöräilijät
- Ratakelaajat
- Hiihtäjät
- Muut urheilijat

**Ajankohta**

- Kesälajit
- Talvilajit

**Huomioitava**

- 

**Oheispalvelut**

- Ravintolapalvelut
- Kokoustitat
- Majoitus
- Leiriytymismahdollisuus



## Kotimaiset kilpailu- ja tapahtuma- organisaatiot

**Motiivi**

- Kilpailut
- Kulttuuritapahtumat mm. konsertit
- Messut
- Näyttelyt
- Muut yleisötapahtumat

**Käyttäjät**

- Tallit
- Kilpailijat
- Henkilökunta
- Yleisö

**Ajankohta**

- Kesälajit
- Talvilajit
- Viikonloppu

**Huomioitava**

- Lajiliiton kriteerit kilpailujärjestämiseen
- Kilpailuluvat
- Ison tapahtuman vaatima yhteistyöverkosto
- Tiedottaminen

**Oheispalvelut**

- Ravintolapalvelut
- Kokoustilat
- Ajoneuvojen huoltotilat
- Ajoneuvojen huoltopalvelut
- Majoituspalvelut



## Kansainväliset kilpailu- ja tapahtuma- organisaatiot

**Motiivi**

- Kilpailut
- Kulttuuritapahtumat mm. konsertit
- Messut
- Näyttelyt
- Muut yleisötapahtumat

**Käyttäjät**

- Tallit
- Kilpailijat
- Henkilökunta
- Yleisö

**Ajankohta**

- Kesälajit
- Talvilajit
- Viikonloppu

**Huomioitava**

- Lajiliiton kriteerit kilpailujärjestämiseen
- Kilpailuluvat ja sponsorisopimukset
- Ison tapahtuman vaatima yhteistyöverkosto
- Kansainvälinen tiedottaminen

**Oheispalvelut**

- Ravintolapalvelut
- Kokoustilat
- Ajoneuvojen huoltotilat
- Ajoneuvojen huoltopalvelut
- Majoituspalvelut



## Elämystuottajat

**Motiivi**

- Tyhypäivät
- Elämykset mm. koeajot, kyyditykset
- Turismi
- Moottoriurheilumatkailu
- Yritysvierailut

**Käyttäjät**

- Matkailuyrittäjät
- Elämystuottajat
- Turistit


**Ajankohta**

- Ympäri vuoden
- Arkisin ja viikonloppuisin

**Huomioitava**

**Oheispalvelut**

- Ravintolapalvelut
- Majoituspalvelut
- Kokoustilat
- All inclusive -palvelut



## Media

**Motiivi**

- Kuvaukset
- Vertailut
- Koeajot

**Käyttäjät**

- Testaajat
- Toimittajat
- Kuvausryhmä
- Vieraat

**Ajankohta**

- Ympäri vuoden
- Arkisin

**Huomioitava**

**Oheispalvelut**

- Ravintolapalvelut
- Kokoustilat
- Ajoneuvojen huoltotilat
- Ajoneuvojen huoltopalvelut