



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

SIMO TAMMILEHTO

# **MAASTOPYÖRÄREITISTÖN TUOTTEISTAMINEN MATALAN KYNNYKSEN HARRASTAJILLE**

MTB-CASE SUOMEN URHEILUOPISTO

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA  
2021

Tekijä Tammilehto Simo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2021
	Sivumäärä 57	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi <b>Maastopyöräreitistön tuotteistaminen matalan kynnyksen harrastajille – MTB-Case Suomen Urheiluopisto</b>		
Tutkinto-ohjelma Matkailu (AMK)		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli selvittää maastopyörätuotteen ja maastopyöräreitien kehittämisessä huomioitavia asioita erityisesti vain vähän tai ei lainkaan lajia harrastaneiden näkökulmat huomioon ottaen sekä luoda toiminnallisena tuotoksena maastopyöräilyesite Vierumäellä sijaitsevalle Suomen Urheiluopistolle. Opinnäytetyö nähtiin tarpeellisena, sillä maastopyöräilytuotteen kokonaisuudessa koettiin olevan kehitettävää ja opinnäytetyö käsitteli maastopyöräilyä monesta eri näkökulmasta.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa maastopyöräilyn nykytilanteesta, laadukkaasta reittisuunnittelusta, käyttäjäkokemuksista sekä matalasta kynnyksestä maastopyöräilyssä. Kyseisiin osa-alueisiin paneuduttiin ensin teorian kautta ja sen jälkeen laadullisin tutkimusmenetelmin teemahaastattelun avulla. Teemahaastatteluja voidaan pitää myös asiantuntijahaastatteluna, sillä haastateltavat olivat maastopyöräilyn ammattilaisia ja työskentelivät päivittäin lajin eri osa-alueiden parissa. Haastatteluista nousi esille maastopyörätuotteen kehittämistä ajatellen erityisesti turvallisuudentunteen luominen, järjestelmällinen ja selkeä reittisuunnittelu sekä laadukas pyörähuolto.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallinen tuotos oli Suomen Urheiluopistolle suunniteltu interaktiivinen maastopyöräesite, jossa on mainittuna kolmen Vierumäen alueen maastopyöräreitien tiedot, pyöränvuokraus- ja huoltomahdollisuudet sekä alueen tarjoamat oheispalvelut.</p>		
<u>Asiasanat</u> Maastopyöräily, reittisuunnittelu, tuotteistaminen, palvelumuotoilu		

Author(s) Tammilehto Simo	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2021
	Number of pages 57	Language of publication: Finnish
Title of publication <b>Productization of mountain bike trails for inexperienced riders – MTB-Case Suomen Urheiluopisto</b>		
Degree programme Tourism		
<p>The aim of this bachelor thesis was to set out to the field of mountain biking and find out what are the most notable things when developing the mountain bike and mountain bike trail product as a whole, from the standpoint of those who have little to no prior experience of mountain biking. The aim of the thesis was also to create a mountain biking brochure for the Finnish Sport Institute located in Vierumäki. The thesis was seen useful by FSI, since the mountain bike product there hadn't reached the level of quality that was desired, and the thesis focused on mountain biking from multiple viewpoints.</p> <p>The purpose of this study was to provide information about the current state of mountain biking, high-quality trail design, user experiences and ways to easily get into mountain biking without prior experience. Those areas were addressed first through theory and later with a qualitative study and focused interviews. The focused interviews can be deemed as expert interviews since the interviewees were mountain biking professionals and worked with different areas of mountain biking on a daily basis. Findings from the interviews consisted of creating a feeling of security, systematic and clear trail design, and high-quality bicycle maintenance regarding the development of a mountain bike product.</p> <p>The functional product of this thesis was an interactive mountain biking brochure created for the Finnish Sport Institute. In the brochure, three mountain biking trails of the Vierumäki area, bike rental and bike maintenance services, and local ancillary services were mentioned.</p>		
<u>Key words</u> Mountain biking, trail design, productization, service design		

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	6
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	7
2.1 Tutkimustehtävä ja -tavoite.....	7
2.2 Tutkimuksen rajaus .....	7
2.3 Toimeksiantaja.....	8
3 MAASTOPYÖRÄILY.....	9
3.1 Lajin pohjustus.....	9
3.2 Maastopyöräilijöiden profilointia.....	9
3.3 Maastopyöräilyn trendit.....	10
3.3.1 Pyörien teknologia.....	10
3.3.2 Kommunikaatioteknologia .....	11
3.3.3 Ilmastonmuutos .....	11
3.3.4 Reittien kehitys.....	11
3.3.5 Ulkoilmakulttuuri.....	12
3.3.6 Saavutettavuus .....	12
3.4 Maastopyöräilyn terveyshyödyt.....	13
4 KRITEERIT PYÖRÄREITTIIEN VALINNOILLE .....	13
4.1 Reitin määritelmä.....	13
4.2 Pyöräreittien suunnittelukriteerit.....	14
4.3 Reittien vaikeustasot .....	15
4.3.1 Tekninen haasteellisuus .....	17
4.3.2 Järjestelmällinen arviointi.....	17
4.3.3 Pituus ja vaikeustaso opaskylteissä.....	18
4.3.4 Vaikeustason suhteuttaminen alueellisesti .....	18
4.3.5 Hyvän arviointikyvyn käyttö.....	18
4.3.6 Reitin muut ominaisuudet .....	19
4.3.7 Maalaisjärki ja palaute .....	19
4.4 Yhteiskäyttöreitit.....	20
4.5 Matalan kynnyksen luominen .....	21
5 TUOTTEISTAMINEN JA PALVELUMUOTOILU .....	22
5.1 Tuotteistaminen maastopyöräilyssä.....	22
5.2 Palvelumuotoilu ja palvelutuokiot.....	23
5.2.1 Ihmiset.....	24
5.2.2 Ympäristöt.....	25

5.2.3	Esineet.....	25
5.2.4	Toimintatavat.....	26
5.3	Elämyksellisen tilan suunnittelu.....	26
5.4	Palvelupolku.....	27
6	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	29
6.1	Laadullinen tutkimus.....	29
6.2	Toiminnallinen tutkimus.....	29
6.3	Haastattelut.....	30
6.4	Sisällönanalyysi.....	31
7	MAASTOPYÖRÄILY ASIAANTUNTIJOIDEN SILMIN .....	32
7.1	Maastopyöräilyn asema Suomessa.....	32
7.2	Laadukas reittisuunnittelu.....	33
7.3	Käyttäjäkokemukset palvelumuotoilun näkökulmasta.....	35
7.4	Matala kynnys.....	37
7.5	Haastattelun analysointi ja tulokset.....	39
8	MAASTOPYÖRÄILYESITE .....	42
8.1	Reittikuvaukset.....	42
8.2	Palvelut .....	43
8.3	Maastopyöränvuokraus.....	44
9	YHTEENVETO .....	44
10	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	45
10.1	Luotettavuustarkastelu.....	46
10.2	Toimeksiantajan palaute.....	47
10.3	Pohdinta.....	48
10.4	Oma kehittyminen.....	49

LÄHTEET

LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Saavutettavuuden heikkenemistä pidetään matkailualalla uhkana (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 47) ja sen parantamiseksi erilaisista liikkumismuodoista muun muassa pyöräilyn reittien kehittämisen merkitys kasvaa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 63). Tästä voidaan päätellä, pyöräilyn arvon ja tärkeyden kasvavan, sekä polku-  
pyörän käytön saavan lisää jalansijaa mahdollisesti myös työmatkojen ulkopuolella.

Euroopan parlamentin teettämän tutkimuksen mukaan juuri työmatkojen ulkopuolella tapahtuvan pyöräilyn, tarkemmin pyöräilymatkailun, liikevaihto koko Euroopassa oli vuonna 2012 arviolta 44 miljardia euroa (Weston ym. 2012, 13), joten sitä voidaan pitää merkittävänä matkailun osa-alueena.

Pyöräilyn maailmaan paneudutaan myös tässä tutkimuksessa, sillä opinnäytetyön tarkoituksena on asiantuntijahaastatteluiden ja tuoreeseen tutkimustietoon lukeutuvan teorian avulla parantaa maastopyöräreittien asemaa, näkyvyyttä ja tuotteistamista – ja sitä kautta myös saavutettavuutta – Vierumäellä sijaitsevassa Suomen Urheiluopistossa. Keskiössä ovat vain vähän pyöräilleiden sekä maastopyöräilyä ehkä aivan ensimmäistä kertaa kokeilevien näkökulmat.

Olin Vierumäellä työharjoittelussa kesällä 2020 ja sain selville, että opinnäytetyö vastaavasta aiheesta on Suomen Urheiluopistolle hyvinkin hyödyllinen, sillä maastopyöräily ei ole saanut samanlaista näkyvyyttä verrattuna muihin lajeihin ja palveluihin, kuten golfiin, huippu-urheiluun ja laaja-alaiseen koulutustarjontaan. Alueen luonnon todetaan olevan maantieteellisesti ja historiallisesti merkittävää (Vierumäen [www-sivut 2020b](#)) ja se tarjoaa puitteet moneen eri ulkoiluaktiviteettiin vastapainona kaupunkilaisarjelle. Tämän opinnäytetyön tapauksessa ulkoiluaktiviteetti rajautuu siis maastopyöräilyyn.

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää myös jatkossa auttamaan vastaavia toimijoita selvittämään mitä toimenpiteitä vaaditaan, jotta matalan kynnyksen pyöräilyreitit saataisiin myös aloitteleville tai kokemattomille pyöräilijöille houkutteleviksi erityisesti reittisuunnittelun sopivuuden, reittimerkintöjen selkeyden ja palvelumuotoilun osalta.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Tutkimustehtävä ja -tavoite

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on laadullisia ja toiminnallisia tutkimusmenetelmiä käyttäen luoda Vierumäelle maastopyöräilyesite, jota varten on selvitetty edellytykset laadukkaalle, tutkimustietoon perustuvalla reittisuunnittelulla ja niiden kehittämiseksi nykyisiä ja mahdollisia tulevia maastopyöräilyreittejä varten. Opinnäytetyön tavoite on siis tuottaa tietoa maastopyöräilytuotteen kehittämiseksi, jota voidaan hyödyntää jatkosakin vastaavien toimijoiden tarpeita vastaamaan. Itse opinnäytetyön toiminnallinen tuotos, maastopyöräilyesite, pyrkii siis luomaan siihen valitut reitit kokonaisuudessaan (sisältäen matkat, kuvailut, nimet) kiinnostaviksi ja houkutteleviksi palvelumuotoilun näkökulmasta ottaen huomioon samalla saavutettavuuden ja laadun. Tavoitteena on, että alun perin sähköistä esitettä voidaan hyödyntää useissa eri käyttäjäympäristöissä. Se voidaan ottaa esille Vierumäen verkkosivuilla, Vierumäki Friends -sovelluksessa tai fyysisenä esitteenä valittuihin ympäristöihin Urheiluopiston alueella.

### 2.2 Tutkimuksen rajaus

Tutkimus on rajattu keskittymään Vierumäen helpoiksi (Vierumäen www-sivut 2021) luokittelemien reittien tasoisten maastopyöräilyreittien kehittämiseen, sillä perheet ja pariskunnat, joilla ei ole pitkää kokemusta maastopyöräilystä, ovat suuri pyöränvuokraajasegmentti. Varsinkin loma-aikoina ja kesäisin Vierumäki täyttyy kyseisistä asiakasryhmistä. Kesällä oman harjoitteluni aikana suorittamieni haastatteluiden perusteella selvisi, että he ovat tulleet Vierumäelle monessa tapauksessa pääkaupunkiseudulta,

jossa pyöräilyä on harrastettu mitä todennäköisimmin kaupunkikeskustoissa, asfaltoiduilla teillä.

Myös maantieteellinen este pakottaa keskittymään pitkälti helpompiin reitteihin. Vierumäellä on vain yksi karttoihin merkitty vaikean reitin kriteerit täyttävä (Singletrail-Scalan www-sivut 2020) maastopyöräreitti ja kyseinen Juustopolku-reitti onkin hyvin kivikoinen. Matalan kynnyksen kokeilijoita ajatellen sen saavutettavuuden ja hauskuselementtien määrän lisäämiseksi tarvitsisi tavallista enemmän aikaa ja runsaasti talkootyövoimaa.

### 2.3 Toimeksiantaja

Vuonna 1927 perustettu Suomen Urheiluopisto sijaitsee Päijät-Hämeessä. Liikunta-alan opetuksellaan nimensä alun perin luonut Vierumäki on sittemmin tullut tunnetuksi koulutustarjontansa lisäksi muun muassa olympiaurheilijoiden harjoittelukeskuksena sekä hiljattain myös luontotoimijana. (Vierumäen www-sivut 2020a)

Entistä suurempi tarve opinnäytetyölle syntyi luontoarvon noustua Suomen Urheiluopiston yhdeksi neljästä pääarvosta. Nämä arvot ovat *Perinne*, *Hiki*, *Hymy* ja *Luonto* (Vierumäki 2020). Projektipäällikkö ja luontoliikunnan ja -kasvatuksen lehtori Paavo Heinosen mukaan (Heinonen, P. Henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2021) myös luontoliikunnan toimiympäristöjen kunnostukseen käytettävät resurssit ovat kasvaneet. Maastopyöräilyyn panostetaan Vierumäellä entistä enemmän ja reittien suunnitteluun ja tuotteistamiseen liittyvää tietoa tarvitaan tästä syystä huomattavasti lisää.



## 3 MAASTOPYÖRÄILY

### 3.1 Lajin pohjustus

Maastopyöräily on yksinkertaisesti selitettynä polkupyörällä ajamista erityyppisissä maastoissa. Maasto voi vaihdella tasaisesta soratiepätkästä aina haastavaan alamäkipainotteiseen tekniseen polkuun (MTBreitin www-sivut 2020) Jos pyöräily tapahtuu päällystetyillä teillä, lukeutuu se enemmän maantiepyöräilyksi, johon suunnitellut pyörät ovat erilaisia maastopyöriin verrattuna.

Maastopyöräilevien henkilöiden ajot kestävät yleensä pari tuntia (Koepke 2005) ja niissä painotetaan rentoutumista, oman kehon haastamista sekä luonnon kauneutta – erityisesti reiteillä, joilla pyöräilijät pidetään erillään autoista ja joilla he pystyvät nauttimaan läheisemmästä yhteydestä luontoon (IMBA 2013b).

### 3.2 Maastopyöräilijöiden profilointia

Vaikka maastopyöräilyn harrastajien sukupuolijakaumassa on havaittu hienoista taasoittumista, lajin harrastajista noin 86 prosenttia on edelleen miespuolisia. Maastopyöräilijän keski-ikä on noin 38 vuotta. (Green 2003, 3.) Harrastajat ovat pääosin hyvin koulutettuja ja noin 40 prosenttia heistä työskentelee johto- tai hallinnollisissa tehtävissä (Hardiman & Burgin 2013, 978).

Elämysten tavoitteluun maastopyöräily tarjoaa runsaasti antia Vierumäelle saapuneille, elämyksiä tavoitteleville vieraille, sillä Kansainvälisen maastopyöräilyliiton IMBAn mukaan maastopyöräilyn kautta lajin harrastajat pääsevät muun muassa kehittämään taitojaan, testaamaan kestävyytään, nauttimaan riskejä sisältävästä seikkailusta, vähentämään stressitasojaan, nauttimaan luonnosta, itsenäisyydestä ja yksin olemisesta. Yllättäen, perheestä hetkellisesti eroon pääseminen oli yksi raportissa mainituista elämyksistä, mutta toisaalta niin oli myös perheen ja ystävien läheisyydestä nauttiminen tai uusien kontaktien luominen maastopyöräilyn kautta. (IMBA 2018a, 25) Tästä voidaankin vetää johtopäätös, että eri ihmisillä aivan erilaiset asiat voidaan

kokea elämyksinä. Maastopyöräilyn henkilökohtaisen kokemisen kautta kaikenlaiset ja -tasoiset harrastajat kokevat mitä todennäköisimmin ainakin joitakin edellä mainituista elämyksistä.

### 3.3 Maastopyöräilyn trendit

Alun perin 1970-luvulla Kaliforniassa Yhdysvalloissa kehitetty maastopyöräily tuli Suomeen 1980-luvun lopussa ja koki suuren nousukauden 1990-luvulla. Kasvu tasaantui sittemmin, mutta viime vuosina maastopyöräilyn on todettu olevan Suomessa jälleen nosteessa (Suomen Ladun www-sivut 2020) ja se on lisännyt suosiotaan eniten 25–44-vuotiaiden keskuudessa (Sievänen & Neuvonen 2011, 56).

Historiasta tulevaisuuteen; hyvissä ajoin etukäteen suoritettava suunnittelu luo ennakointikykyä, eikä reittien tai asiakaskunnan tarpeiden suunnittelu ole siinä poikkeus (IMBA 2018a, 15). Tästä syystä myös Suomen urheiluopiston kohdalla on tärkeää pohtia, mitkä tekijät tulevat vaikuttamaan maastopyöräilyn lajinäkymiin seuraavien kymmenen vuoden aikana kansainvälisen maastopyöräiliiton IMBAn julkaiseman *Guidelines for a Quality Trail Experience* -raportin mukaan.

#### 3.3.1 Pyörien teknologia

Maastopyöräistä kehitetään entistä paremmin haastavia maasto-olosuhteita kestäviä. Kevyemmät, kestävämmät ja tehokkaammat pyörät tarjoavat erityisesti kokeneille harrastajille välineen, jolla toiminnan vaativuutta kyetään lisäämään, mutta silti myös sitä mahdollistamaan. Ammattilaistason pyöriin kehitettävät uudet innovaatiot voivat parhaassa tapauksessa ylettää myös halvempiin malleihin, jolloin laajempi käyttäjäkunta voi nauttia samoista, uuden ja kehittyneen polkupyöräteknologian tuomista hyödyistä. (IMBA 2018a, 15.)

### 3.3.2 Kommunikaatioteknologia

Maastopyöräilyn harrastajat ovat todistetusti uusien verkkosivujen, sovellusten ja muiden sosiaalisen median työkalujen innokkaita käyttäjiä. Maastopyöräilijät jakavat ja hyödyntävät tietoa laadukkaiden elämysten kehumisesta aina reiteillä navigoimiseen ja palveluiden etsimiseen. (IMBA 2018a, 15.) Vierumäellä Suomen Urheiluopisto otti työharjoitteluni aikana käyttöönsä uudet maastopyöräilyverkkosivut, joita olin itsekin luomassa. Sivuilta löysi silloisten maastopyöräreittien kartat, sekä GPX-jäljet, joita harrastajat pystyivät lataamaan langattomasti omaan puhelimeensa tai urheilukelloonsa ja seuraamaan reittiä myös kyseisten jälkien avulla luonnossa polkiessaan.

### 3.3.3 Ilmastonmuutos

Suomessakin havaittu lumisten talvien väheneminen toisaalta pidentää ajokautta, kun kevätkelit tulevat aikaisemmin ja syyskelit jatkuvat pidempään, mutta toisaalta kolea sää taas on yksi ulkona harrastettavien lajien, kuten juuri maastopyöräilyn laatua eniten heikentävistä tekijöistä. (IMBA 2018a, 15.) Varustus on pyöräillessä hyvin tärkeässä asemassa ja vääränlaisella pukeutumisella voi olla hyvinkin negatiivinen vaikutus maastopyöräilyyn, kuten ulkoiluun ylipäättään. Jos esimerkiksi lajia vasta aloittelevan pyöräilijän vaatteet eivät pidä tuulta tai vettä ja sää on myrskyinen, ei pyöräretkestä todennäköisesti saa samanlaista nautintoa verrattuna esimerkiksi tyynessä ja aurinkoisessa säässä toteutettavaan retkeen. Tähän koleuteen ja kosteuteen on kuitenkin jatkossa tututtava entistä enemmän, sillä jos sade ei tule pakkasten puuttumisen takia lumena, se tulee hyvin todennäköisesti vetenä.

### 3.3.4 Reittien kehitys

Ammattitaitoisten ja vapaaehtoisten maastopyöräreittien rakentajien lukumäärän eksponentiaalinen kasvu on jo tähän mennessä vaikuttanut käyttäjien mielestä hauskojen, luonnollisesti kestävien reittien luomiseen. Erityisesti maastopyöriä varten suunniteltujen reittien suunnittelun ja ominaisuuksien lisäämisen ennustetaan jatkuvan, kun rakentajat ja suunnittelijat paneutuvat tiukasti polkujen kehittämiseen. (IMBA 2018a,

16.) Vierumäellä on tällä hetkellä viisi virallista maastopyöräreittiä (Vierumäen www-sivut 2021), mutta kysynnän kasvaessa on mahdollista, että uusiin reitteihin tullaan panostamaan tulevaisuudessa vielä lisää.

### 3.3.5 Ulkoilmakulttuuri

Uusin ulkoilua harrastavien sukupolvi, eli 2000-luvulla syntyneet, ei ole ikinä elänyt aikaa ilman maastopyöriä. Maastopyöräilyä pidetäänkin tätä nykyä ulkoilma-aktiiviteettien ja -seikkailuiden mahdollistajana, kun taas perinteisemmät, metsästys tai telttailu ovat vähenemään päin. (IMBA 2018a, 16.) Nämä 2000-luvulla syntyneet sukupolvi Z:n edustajat (Dimock 2019, 4) ovat Mihelichin (2013) mukaan hyvin huolestuneita ympäristöön liittyvistä ongelmista, mikä voi puolestaan lisätä heidän positiivista suhtautumistaan ympäristöystävällisiin ratkaisuihin tai harrastusmuotoihin, kuten vaikkapa maastopyöräilyyn. Siirtymä voidaan tehdä vaikkapa motocrossista, jossa maastoelementti on samankaltainen. Ympäristönäkökulma täytyy ottaa huomioon myös reittisuunnittelussa, eli reitit tulee rakentaa mahdollisimman paljon luontoa mukaillen ja vahinkoja minimoiden.

### 3.3.6 Saavutettavuus

Yksilöiden ja organisaatioiden panosten ansiosta maastopyöräilijät voivat nähdä parantuneen saavutettavuuden ja pääsyn paikallisille reiteille, joihin maanomistajat eivät ole aiemmin heitä päästäneet. Helpompi saavutettavuus useammille ja paremmille reiteille puolestaan mahdollistaa suuremman määrän ihmisiä innostumaan lajista.

(IMBA 2018a, 16.) Esimerkiksi Keski-Suomessa vastaavaa toimintaa ajaa Jyväskylän pyöräilyseura JYPS, joka puheenjohtaja Teemu Tenhusen mukaan on käynyt Jyväskylän kaupungin ja lähialueiden kuntien kanssa paljon keskustelua siitä, kuinka maanomistus käytännössä toteutuu, minkälaisia reittejä on mahdollisuus rakentaa sekä mikä on metsänhoidon tilanne. Säännöllisellä metsänhoidolla pyritään pitämään polut myös kävelyä ja polkujuoksua ajatellen kunnossa, jolloin pyöräilijöitä suurempikin segmentti pääsee nauttimaan samoista hyödyistä. Hyvässä kunnossa ja luvallisessa käytössä olevat reitit mahdollistavat kunnissa ja kaupungeissa lähiliikunnan, ja tätä

pyritään hyödyntämään perusteluiden muodossa, kun lupa-asioista käydään keskustelua. (Tenhunen, T. Henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2021.)

### 3.4 Maastopyöräilyn terveyshyödyt

Maailman Terveysjärjestö WHO suosittelee aikuisille 150 minuutista 300 minuuttiin fyysisiä aktiviteetteja, kuten vaikkapa juuri pyöräilyä, viikossa (WHO 2020, 32). Samoilla linjoilla on suomalainen UKK-instituutti, joka ilmoittaa reippaan liikkumisen suositusten olevan 2 tuntia ja 30 minuuttia, eli samaiset 150 minuuttia viikossa (UKK-instituutti 2020).

Yhdysvaltain kansallispuistoista vastaava hallintoelin National Park Service yhdessä Yhdysvaltain tautikeskuksen CDC:n kanssa toteaa *Parks, Trails and Health Workbook* -teoksessaan (CDC & NPC 2015) maastoreittien ja luontoalueiden tarjoavan lukuisia hyötyjä, kuten lisäävän fyysistä aktiivisuutta edellyttäviä harrastusmuotoja – esimerkiksi maastopyöräilyä, vähentävän stressiä ja parantavan psyykkistä terveyttä, edistävän yhteisön sisäistä vuorovaikutusta ja luovan sosiaalisia verkostoja, pienentävän ilman ja veden saasteita sekä suojelevan sitä kautta tärkeitä ympäristöllisiä alueita.

## 4 KRITEERIT PYÖRÄREITTIIEN VALINNOILLE

### 4.1 Reitin määritelmä

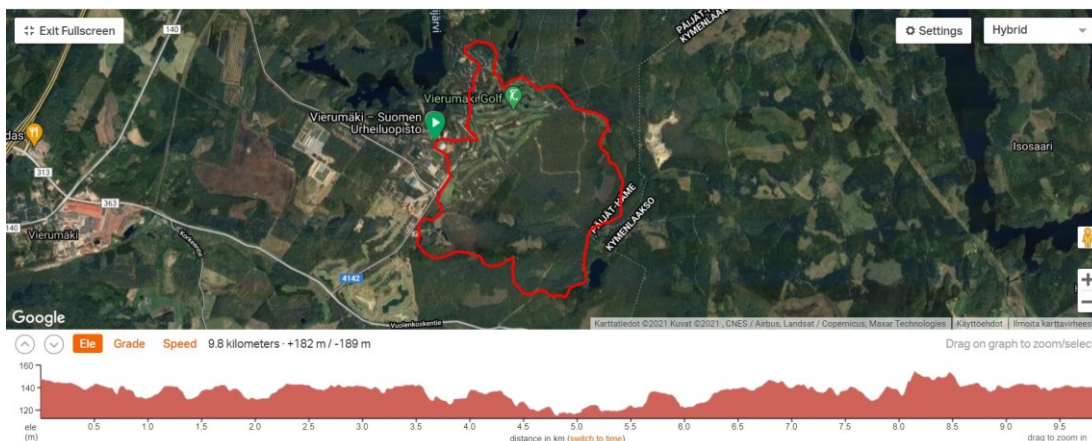
Reitti on ulkoilun olennainen palanen, joka antaa ihmisten saavuttaa ja kokea luonnonmaisemia pitämällä käyttäjien vaikutukset kuitenkin merkatuilla poluilla. Reittiä pidetään kestäväenä, kun se sallii käyttäjänsä nauttia alueesta pienimmällä mahdollisella vaikutuksella alueen luontoon ja kulttuuriin sekä vaatii ainoastaan vähäistä huoltoa. Kun reitti ei onnistu aikaansaamaan kyseisiä tavoitteita, voi tuloksena olla ruuhkautumista, hermostumista ja kiellettyjen, niin sanottujen omien polkujen luomista, joten jos reitistä todella halutaan kestävä, täytyy sen vastata myös haluttuihin

käyttäjäkokemuksiin. (IMBA 2018b, 19) Reittien suunnitteluun ja sen tärkeyteen keskitytään lisää tutkimusosion *Laadukas reittisuunnittelu* -kohdassa (7.2).

#### 4.2 Pyöräreittien suunnittelukriteerit

Vierumäen maastopyöräreitit noudattavat jo pitkälti muun muassa yhdysvaltalaisen Texas Public Transportation Divisionin (2018, 32) ohjenuoria, joiden mukaan reittien tulisi hyödyntää jo käytössä olevia maastopolkuja, käyttää leveitä, mahdollisesti muuhun käyttöön suunniteltuja polkuja, kuten hiihtoladut kesäisin. Näin onkin, ja talvea ajatellen Vierumäellä on yksi talvipyöräilyreitti, joka on suunniteltu kulkemaan metsäreittejä ilman, että ne ylittävät hiihtolatuja.

Vierumäen tulisi myös luoda alueen ympäri kiertäviä reittejä, joilla kohtaisi kulttuurillisesti, historiallisesti tai maantieteellisesti merkittäviä kohteita ja paikkoja sekä käyttää polkuja, jotka tuovat esiin ”luonnonmukaista kauneutta, ainutlaatuista maisemaa tai selkeästi muista paikoista erottuvaa maastoa”, mikä on sinänsä melko subjektiivinen näkemys, mutta kirkasvetisiä, lähdepohjaisia järviä nykyisten reittien varrella voitaneen pitää sellaisina. Pieniä osuuksia hiekkateillä lukuun ottamatta nykyiset reitit myös välttävät autoteitä ja sijoittuvat luontoon. Vasta-alkajien huomioimiseksi tulisi myös välttää maastoja, joissa tulee vastaan jyrkkiä tai yhtämittäisiä mäkiä (Texas Public Transportation Division 2018, 32). Tämän tavoitteen kanssa Vierumäen nykyiset reitit painivat, sillä esimerkiksi kymmenen kilometrin pituisella Opiston Kympillä nousua ja laskua tulee noin 190 metriä, kuten kuvasta 1 selviää (kuva 1).



Kuva 1: Opiston Kympin pinnanvaihtelut (Vierumäen www-sivut 2020c)

#### 4.3 Reittien vaikeustasot

Reittien oikein merkityt vaikeustasot auttavat reittien käyttäjiä tekemään selkeitä päätöksiä, rohkaisevat käyttäjiä valitsemaan reittejä, jotka vastaavat heidän omaa taitotasoaan, vähentävät tarpeettomia loukkaantumisia, parantavat ulkoilukokemusta myös muille kuin pyöräilijöille sekä auttavat reitistöjen suunnittelussa ja jatkokehittämisessä. Kansainvälinen maastopyöräilyliitto IMBA kertoo reittien vaikeustasojen määrittelyn ohjenuorista raportissaan *Guidelines for a Quality Trail Experience* ja jakaa ne seitsemään eri osa-alueeseen (taulukko 1), joista kerrotaan tarkemmin tulevissa alaluissa. (IMBA 2018a, 103–104.)






Tekninen haasteellisuus	
Järjestelmällinen arviointi	
Pituus ja vaikeustaso opaskylteissä	
Vaikeustason suhteuttaminen alueellisesti	
Hyvän arviointikyvyn käyttö	
Reitin muut ominaisuudet	
Maalaisjärki ja palaute	

Taulukko 1. Pyöräreittien suunnittelukriteerit (Mukaillen: IMBA 2018a, 103–104)

IMBA (2018a, 104) on liittänyt raporttiinsa myös tarkat tekniset reittien vaikeustason määritelmät, joista käy ilmi vaatimukset esimerkiksi reittien polkujen leveyttä, pohjaa, jyrkkyyttä ja esteitä – tai niiden puuttumista – ajatellen (taulukko 2). Huomionarvoista on se, että tähän mennessä opinnäytetyössä on tarkoituksella mainittu jo kaksi eri reittiluokittelua: IMBA:n ja Singletrail Scalan omat. IMBA käyttää omia reittiluokitteluitaan Pohjois-Amerikassa ja Singletrail Scala Keski-Euroopassa. Suomessa reittiluokittelu ei ole lainkaan yhtä järjestelmällistä, vaan eri toimijat käyttävät eri luokitteluita. Reittiluokittelun yhtenäisyyden puutetta pidetäänkin eräänä suurimmista ongelmista suomalaisessa maastopyöräilyssä, kuten selviää opinnäytetyön tutkimusosiesta *Laadukas reititsuunnittelu* (7.2).

Reittiluokittelun teknisiä osa-alueita ei tässä opinnäytetyössä kuitenkaan sen enempää avata, vaan työssä keskitytään tarkemmin selvittämään, mitkä ulkoiset, suurpiirteisemmät asiat vaikuttavat vaikeustasojen määrittelyyn. Kuitenkin, vaikka opinnäytetyö ei paneudukaan näihin teknisiin kriteereihin, on taulukkoon 2 hyvä palata tämän kappaleen joka alaluvun jälkeen, sillä loppujen lopuksi vain molemmat näkökulmat yhdessä muodostavat reitijärjestelmän pätevästi suunniteltuine vaikeustasoineen. IMBA tarjoon opinnäytetyölle teknisen pohjan tässä vaiheessa, kun Suomen omaa, yhteistä luokittelua vielä odotetaan.



	Todella helppo 	Helppo 	Keskivaikea 	Haastava 	Todella haastava 
<b>Polun leveys</b>	Vähintään n. 1,8 metriä	Vähintään 0,9 metriä	Vähintään 0,6 metriä	Vähintään 0,3 metriä	Vähintään 0,15 metriä
<b>Reitin pohja</b>	Kova tai päällystetty	Kiinteä ja vakaa	Pääosin vakaa, voi olla pientä vaihtelua	Voi olla suurta vaihtelua	Suurta vaihtelua, vaikea ennakoita
<b>Reitin keskijyrkkyys</b>	Alle 5%	5% tai vähemmän	10% tai vähemmän	15% tai vähemmän	20% tai enemmän
<b>Suurimman nousun jyrkkyys</b>	Enintään 10%	Enintään 15%	15% tai enemmän	15% tai enemmän	15% tai enemmän
<b>Luonnon omat esteet ja tekniset reittiominaisuudet</b>	Ei ole	Enintään 5 cm korkeita juuria yms. "esteitä"  Voi olla vähintään 0,9 metriä leveitä siltoja	Enintään 38 cm korkeita esteitä  Voi olla vähintään 0,6 metriä leveitä siltoja  Voi olla pieniä luokitusta vaikeampia osioita	Enintään 38 cm korkeita esteitä  Voi olla vähintään 0,6 metriä leveitä siltoja  Voi olla irtokiviä  Voi olla pieniä luokitusta vaikeampia osioita	Enintään 38 cm korkeita esteitä  Voi olla alle 0,6 metriä leveitä siltoja  Voi olla irtokiviä  Voi olla paljon luokitusta vaikeampia osioita

Taulukko 2. Reitin vaikeustason määrittely (Mukaien: IMBA 2018, 104).

#### 4.3.1 Tekninen haasteellisuus

Arviointijärjestelmän tulisi keskittyä pelkästään tekniseen haasteellisuuteen, ei siis sen lisäksi myös fyysiseen rasittavuuteen, sillä yhdellä järjestelmällä ei ole käytännöllistä arvioida molempia haasteellisuuden osa-alueita. Reitti voi olla esimerkiksi 30 kilometriä pitkä, mutta tasaista, helppoajoista pintaa. Tällöin reitti olisi teknisyydeltään helppo, mutta fyysiseltä rasittavuudeltaan haastavampi. Oikea toimintatapa on siis erottaa kaksi edellä mainittua osa-aluetta ja reitin vaikeustason määrittelyn jälkeen ilmoittaa erikseen reitin ja mahdollisesti myös nousujen pituus. (IMBA 2018a, 103.)

#### 4.3.2 Järjestelmällinen arviointi

Vaikeustasojen arviointia varten käytetään erilaisia taulukkoja sekä arviointikriteeristöjä ja myös IMBA on luonut omansa (taulukko 2). Jokainen reitti täytyy käydä läpi järjestelmällisesti täyttämällä jokainen reitti-arvioinnin osa-alue, jolloin lopullinen vaikeustaso saadaan selville. Reitti voi joiltakin osa-alueiltaan täyttää helpon reitin tunnusmerkit, mutta joiltakin se voi olla keskitasoinen. (IMBA 2018a, 103.)

#### 4.3.3 Pituus ja vaikeustaso opaskylteissä

Reitin pituus ei siis ole vaikeustason kriteeri, vaan se tulisi sen sijaan mainita opaskylteissä vaikeustason lisäksi. Kyltti, josta pyöräilijä näkee sekä reitin pituuden että vaikeustason, on informatiivinen, mutta silti helppolukuinen. Pituuden ohella myöskään korkeuserot eivät vaikuta vaikeustasaan, sillä kiivettävä matka on yhtä lailla fyysinen – ei tekninen – rasite. Jos Vierumäellä olisi hyvinkin jyrkkiä ylämäkiä, voisi myös kiivettävän matkan pituus olla ilmoitettuna opaskylteissä. (IMBA 2018a, 103.)

#### 4.3.4 Vaikeustason suhteuttaminen alueellisesti

Vaikka järjestelmällisyydestä on puhuttu, reittien vaikeustasoja tulisi arvioida siten, että ne suhteutettaisiin muihin lähialueen reitteihin ja niiden vaikeustasoihin. Reittejä ei tulisi IMBAn mukaan siis arvioida täysin itsenäisesti, vaan vertailla niitä esimerkiksi muihin alueen maastopyöräreitteihin. Siten saadaan selville reittien niin sanottu suhteellinen vaikeustaso, mikä myös lisää osaltaan pyöräilijöitä valitsemaan heidän tarpeitaan parhaiten vastaavia reittejä. (IMBA 2018a, 103.) Jos IMBAn antamia värikoodeja ja ajattelumallia käytettäisiin, vaikkapa Lapissa oleva sininen, eli keskitasoinen reitti saattaisi olla Vierumäellä musta, eli vaikea. Alueellinen yhtenäisyys on liiton mukaan tärkeintä (IMBA 2018a, 103). Toisaalta on hyvä muistaa, että IMBAn esimerkkeihin valitsemat reitit sijaitsevat Yhdysvalloissa ja Kanadassa, jossa maasto voi olla hyvinkin erilaista alueellisesti Suomen omiin verrattuna. Kyseistä teoriaa pohiessa on siis tärkeä huomioida, että esimerkiksi juuri Lapissa sijaitsevien reittien ja Etelä-Suomessa sijaitsevien reittien tasoero ei välttämättä ole samanlainen, kuin mitä se saattaa Pohjois-Amerikassa olla. Yllämainitun lauseen: ”alueellinen yhtenäisyys on tärkeintä” pohjalta voitaisiin ajatella järkeväksi koko Suomen alueen olevan kokonaisuudessaan yhtenäistä reittien näkökulmasta.

#### 4.3.5 Hyvän arviointikyvyn käyttö

Reittien arviointi ei ole täysin objektiivista, vaan lopulliseen arviointiin pääsemiseksi on järkevintä yhdistää konkreettista dataa sekä subjektiivista arviointikykyä. Reitillä

voidaan kulkea usealla eri alustalla, kuten metsäpolulla, hiekalla tai pitkospuilla. Tällöin suurin osa reitistä voi olla helppoa, mutta jotkin osiot ovat haastavampia. Kyseisessä tilanteessa on tärkeää saada selville kokeneemmilta pyöräilijöiltä ja vaikkapa Suomen Urheiluopiston vierailta, millaisina he kokevat reitit. Ammattilaisten ja reitin-suunnittelijoiden kanssa tulisi käydä keskusteluista reitistä kokonaisuudessaan ja luoda sitä kautta arviointi, joka kuvastaisi parhaiten reitin tyyliä ja siten myös vaikeustasoa. (IMBA 2018a, 103.)

#### 4.3.6 Reitien muut ominaisuudet

Reittien arvioinnissa ei tulisi myöskään unohtaa muita ominaisuuksia reittien vaikeustasojen kriteeristön lisäksi. Reitien koettuun vaikeuteen voi vaikuttaa moni asia, kuten vaikka ympäröivä maasto. Jos reitti kulkee esimerkiksi korkealla mutta kapealla harjulla, joka viettää jyrkästi sivuiltaan, voi tämä psykologinen haaste lisätä reitin koettua vaikeustasoa. Muita ominaisuuksia ovat reitillä suoritettujen raivauksien määrä, joka lisää näkyvyyttä ja vähentää pyöräilijään osuvien oksien määrää sekä toisena ominaisuutena kääntösäde, eli kuinka jyrkkiä käännökset ovat. (IMBA 2018a, 104.)

#### 4.3.7 Maalaisjärki ja palaute

Mikään vaikeustasojen kriteeristö ei voi olla täysin objektiivinen ja pätevä joka tilanteeseen. IMBA neuvoo toimijoita käyttämään omaa kriteeristöään maalaisjärjellä. Reittejä tulisi arvioida tarkalla silmällä ja pyytää palautetta reitin käyttäjiltä ennen lopullista arviota. IMBAn mukaan monipuolinen reittiverkosto erityyillisillä reiteillä, on todella hyvä tapa lisätä asiakastyytyvyyttä. Kun reittiverkostoon kuuluu sekä helppompia että haastavampia reittejä, laajempi asiakaskunta kykenee nauttimaan reiteistä. Juuri opaskylteistä, jossa lukee reitin vaikeustaso ja pituus, pyöräilijät pystyvät silloin valitsemaan juuri heidän tasolleen tai mieltymyksilleen sopivan reitin. (IMBA 2018a, 104.)

#### 4.4 Yhteiskäyttöreitit

Vierumäellä maastossa voi liikkua pyöräilijöiden lisäksi vuodenajasta riippuen lenkkeilijöitä, ratsastajia tai hiihtäjiä, mikä rajoittaa reittien vetovoimaisuuden lisäämistä juuri maastopyöräilijöiden näkökulmasta, ellei Vierumäelle luoda ainoastaan maastopyöräilylle suunniteltuja reittejä. Näistä jaetun käytön reiteistä Maastopyöräilyn kattojärjestö IMBA kertoo niiden mahdollistavan kahden tai useamman käyttäjäryhmän pääsyn reitille ja niillä on lukuisia hyötyjä, jotka ovat tehneet niistä suositun vaihtoehdon sekä reitinomistajien että -käyttäjien keskuudessa (IMBA 2018a, 21).

Reittien jakaminen auttaa reitin käyttäjien yhteisöllisyyden kehittämissä, sillä käyttäjiä rohkaistaan toimimaan yhteistyössä toistensa kanssa, jotta yhteisistä ulkoilureiteistä voidaan pitää huolta. Myös erilaisten liikkujien kohtaaminen reiteillä luo yhteistä kunnioitusta, oli liikkeellä sitten lenkkeilijä, pyöräilijä tai vaikka vaeltaja. Yhteiset reitit hyödyntävät paremmin tarjolla olevaa tilaa ja reittiverkosta sekä tarjoavat käyttäjille entistä enemmän kuljettavia reittejä. (IMBA 2018a,21)

Myös ympäristönäkökulmasta yhteiskäyttöreitit ovat parempi vaihtoehto, sillä niitä käytettäessä eri käyttäjäryhmiä varten ei tarvitse tehdä lukuisia uusia reittejä, mikä puolestaan säästää ympäröivää luontoa. Tämän lisäksi on syytä huomioda, että jos reitit kulkevat suosittujen kohteiden, kuten Vierumäellä sijaitsevan lähdepohjaisen Kallatomanlammen tai vastaavien ohi, tulisi kyseisiin paikkoihin vievien reittien olla jaettuun käyttöön tarkoitettuja, sillä vierailijat todennäköisesti haluavat suunnata niihin liikkumistavasta riippumatta. (IMBA 2018a, 21.)

IMBA ei kuitenkaan teoriassaan paneudu yhteiskäyttöreittien turvallisuusnäkökulmiin, mutta tutkimusosion luvun *Laadukas reittisuunnittelu* (7.2) viimeisessä osiossa käsitellään turvallisuutta rokottavia asioita, kuten liian suuri vauhti pyöräilijöillä, ja mietitään ratkaisuehdotuksia yhdessä asiantuntijoiden kanssa.

#### 4.5 Matalan kynnyksen luominen

Opinnäytetyö keskittyy kehittämään maastopyörätuotetta erityisesti matalan kynnyksen harrastajien näkökulmasta. Matalan kynnyksen ansiosta maastopyöräilemään tulee kokeiluhenkisiä ihmisiä, jotka eivät ole viettäneet maastopyöräilyn parissa aikaa – tai ovat viettäneet sitä lajin parissa huomattavan vähän.

Suomen Ladun Tiina Riikonen on sivunnut kyseistä aihetta ja segmenttiä *Maastoon matalalla kynnyksellä* -esityksessään, joka on liitoksissa vuosina 2014–2015 toteutettuun PyöräPolku-hankkeeseen. Esityksessä Riikonen mainitsee matalan kynnyksen tarkoittavan maastopyöräilyn näkökulmasta maksuttomuutta, eli luontoon on ilmainen pääsy, lähiliikunnan mahdollisuutta, eli pyörällä pääsee liikkeelle vaikka kotiovelta, sekä vapautta aikatauluista, mikä tarkoittaa, että luontoon pääsee pyöräilemään ilman varausvuoroja tai muita aikarajoitteita. Riikonen mainitsee myös lajin ympärivuotisuuden, eli maastopyöräily on mahdollista vuodenajasta riippumatta. (Riikonen 2015.)

Kyseiset, melko yleisluontoiset, esimerkit pitävät luonnollisesti paikkansa myös Suomen Urheiluopistolla. Riikosen mainitsemat esimerkit voisivat olla yhtä lailla muutamkin luontoliikuntaa tarkoittavia, joten täysin maastopyöräilyspesifeinä niitä ei voi pitää. Toki ”liikkeelle kotiovelta” voi Urheiluopiston tapauksessa tarkoittaa vaikkapa majoittavan hotellin ovea, josta lähdetään luontoon pyöräilemään.

Luonnon maksuttomuus pitää paikkansa myös Vierumäellä, mutta Urheiluopistolta on mahdollisuus myös vuokrata maastopyöriä, mikä osaltaan laskee kynnystä lajikokeiluun, kun asiakas maksaa kokemuksesta murto-osan verrattuna oman pyörän hankkimiseen. Sama selviää opinnäytetyön tutkimusosiesta *Matala kynnyks (7.4)*, joten sikäli olisi voinut odottaa Riikosen mainitsevan maastopyörien vuokraustoiminnan osasta kynnyksen madaltajana esityksessään.

## 5 TUOTTEISTAMINEN JA PALVELUMUOTOILU

### 5.1 Tuotteistaminen maastopyöräilyssä

Tuotteistamiselle on monia erilaisia määritelmiä. Parantainen (2007, 11) määrittelee tuotteistamisen työksi, jonka tuloksena asiantuntemus tai osaaminen, tässä tapauksessa maastopyörien ja reittiensuunnittelun osaaminen, jalostuu myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi, eli toimivaksi, kokonaiseksi palveluksi Vierumäelle tuleville asiakkaille, joita kiinnostaa tutustua alueen reitteihin. Villanen (2016, 221) puolestaan avaa tuotteistamista siten, että siinä tuotteen tai palvelun eri vaiheet vakioidaan ja tämän jälkeen kiteytetään eri osa-alueet, joille puolestaan määritellään hinta, palvelusisältö sekä siihen kuuluva tuotantoprosessi. Matkailualan saralla Tonder (2013, 15) on määritellyt tuotteistamisen ”toimenpiteiksi, jotka tähtäävät palvelu- ja tuoteideoiden kaupallistamiseen ja liiketaloudelliseen kannattavuuteen”.

Tuotteistamisen hyötyjä ovat Villasen (2016, 221) mukaan tuotteen osa-alueiden yhtenäistäminen, selkeyttäminen ja maastopyöräilystä kiinnostuneen asiakkaan tuotteeseen tai palveluun liittämän riskintunteen vähentäminen. Yhtenäistämisessä yritys mallintaa palvelupolun osat, jolloin se näyttäytyy yhdenmukaisena myös maastopyöräilevälle asiakkaalle. Selkeyttäminen tapahtuu, kun yritys pilkkoo kehityksen kohteena olevan tuotteen pienempiin osiin, jolloin yritys pystyy jäsentämään prosessin eri vaiheiden vaikutukset suhteessa kokonaiskuvaan ja sitä kautta muodostamaan selkeitä kokonaiskuvia asiakkaille. Tonder (2013, 15) puolestaan toteaa tuotteistamisen vaikuttavan myynnin tehokkuuden lisäämiseen ja tuotantokustannusten vähentämiseen. Kyseisiä asioita tavoitellaan myös opinnäytetyön tuotoksen, Vierumäen maastopyöräilyesitteen avulla, kun asiakkaalle on mahdollista antaa tietopaketti, josta selviää pääkohtia reiteistä, palveluista ja pyöränvuokrauksesta.

Tuotteistamisprosessin vaiheet koostuvat siis myynnin edistämisestä ja tuotannon kehittamisestä. Myynnin edistäminen jaetaan vielä idean kehittämisosaan ja idean arviointi- ja analysointiosaan (Tonder 2013, 73).

Myynnin edistämisen vaiheessa tuotteistamisprosessin osia ovat itse idean luominen, eli idea houkuttelevasta maastopyöräreitistöstä, asiakasryhmien määrittely, eli sopivien segmenttien valitseminen, asiakaslupaus, eli ylivertainen arvo tai syy asiakkaalle valita kyseinen maastopyörätuote, sekä konseptointi, eli palvelun sisältö, jolla lunastetaan asiakaslupaus. (Tonder 2013.)

Tuotannon kehittämisen vaiheeseen mentäessä yrityksen täytyy aloittaa *blueprinttaus*, jonka asiakkaalle näkyvään osaan paneudutaan enemmän Palvelupolku-kappaleessa. Tästä jatketaan vaatimusmäärittelyyn, eli tuotteistettavan palvelun ja sille asetettujen reunaehtojen dokumentointiin, jonka jälkeen päästään tuotteistamisprosessin viimeiseen osaan, eli työhöjeiden antamiseen. Kunnolliset työhöjeet vähentävät henkilösidonaisuutta, jota palvelun tuottamisessa saattaisi esiintyä. Työhöjeiden kautta tehdään vielä lopullinen tarkistus palvelun sisällön ja tuotantoprosessin toimivuuteen, jolloin potentiaalisia virhekohtia on vielä mahdollista poistaa, ja sitä kautta kehittää palvelun laatua edelleen. (Tonder 2013.) Palveluiden laatuun merkittäväällä tavalla vaikuttavat luonnollisesti myös muut asiat. Niistä yksi on palvelumuotoilu.

## 5.2 Palvelumuotoilu ja palvelutuokiot

Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen, asiakas- ja työntekijäkokemusten sekä palveluliiketoiminnan ihmislähtöistä kehittämistä ja siinä palvelunkäyttäjän missä tahansa roolissa, kuten asiakkaana, asiakaspalvelijana tai yhteistyökumppanina, on kaiken toiminnan kehittämisen keskipisteessä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 35.)

Palvelumuotoilussa palvelut koostuvat Tuulaniemen (2011, 79) mukaan erilaisista palvelutuokioista ja niiden kontaktipisteistä. Näitä ovat *ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat*. Tuulaniemi kirjoittaa kaikkien palvelutuokioiden koostuvan lukemattomista kontaktipisteistä, jolloin asiakas on kontaktissa palveluun, parhaimmillaan kaikilla aisteillaan.

### 5.2.1 Ihmiset

Palvelussa ihmiskontaktipisteisiin kuuluvat palvelua tuottavat ja sitä kuluttavat ihmiset. Tämä viittaa siis sekä arvoa itselleen tuottavaa asiakasta että palvelun asiakaspalvelijaa (Tuulaniemi 2011, 81).

Asiakkaan tullessa toimitiloihin asiakaspalvelija on yleensä se ensimmäinen, niin sanotusti inhimillinen osa yrityksen palvelua. Vierumäellä tämä osa tulee vastaan todennäköisesti joko Vierumäkihallilla tai urheiluhallilla, jossa asiakas kirjautuu sisään Vierumäellä majoituksensa.

Verkkosivuilta tai Vierumäki Friends- sovelluksesta asiakas voi saada jonkinlaista kuvaa toimipaikan palveluista, mutta vasta paikan päällä, itse koettuna ne konkretisoituvat. Tällöin asiakaspalvelija, joka Vierumäen ja tämän opinnäytetyön tapauksessa on maastopyörävuokrauksen mahdollistaja ja onnistuneen kokemuksen vahvistaja tai murentaja. Ilman asiakaspalvelijaa maastopyöriä ei ole Vierumäellä mahdollista vuokrata, joten asiakaskohtaaminen on väistämätön.

Asiakaspalvelijat ovat moniosaajia, joilta luonnistuu varausjärjestelmien käyttö, tiedon tarjoaminen, avun antaminen ja kehitysehdotusten vastaanottaminen ja eteenpäin välittäminen. Maastopyöräilyn, kuten muidenkin asiakaspalvelijan käsittelemien aiheiden tulee olla selkeästi osa omaa osaamista. ”En osaa sanoa”- ja ”Tuosta en ole tiennytkään” -vastaukset alentavat helposti asiakkaan kokemaa laatua. Tämä tarkoittaa sitä, että Vierumäellä asiakaspalvelijoiden on tärkeää olla tietoisia maastopyöräreittien sisällöstä ja vaativuustasoista. On osattava kertoa, kenelle reitit soveltuvat ja keiden taas kannattaa lähteä kokeilemaan hieman helpompia reittejä.

Vierumäen läheisyydessä kaikki maastopyöräreittien pohjat ovat melko tasaisia, mutta reittien pituus vaihtelee viidestä kilometristä aina seitsemään toista, ja jotkut ovat kokeneet reittien ylämäet ja kosteammat reittiosuudet haastavammiksi kuin mitä esimerkiksi verkkosivuilla on ilmoitettu. Tämä puolestaan on aiheuttanut välitöntä keskustelua sosiaalisessa mediassa, jossa toimipaikan nimi voi vajota lokaan hetkessä huonon asiakaskokemuksen myötä. Kaikkien asiakaspalvelijan kohtaamisten tulee siis olla



moitteettomia ja parhaimmassa tapauksessa jopa keskivertopalvelusta erottuvia. Jos asiakaspalvelukohtaaminen ei jätä positiivista kokemusta asiakkaalle, voi se jäädä varjostamaan itse kulutettua palvelua. Tällöin lopullinen kokemus palvelukokonaisuudesta ei päädy halutulle tasolle, kun asiakkaan kertomuksista huokuu ”Kiva reissu, mutta se asiakaspalvelija ei oikein...”.

### 5.2.2 Ympäristöt

Palveluiden toteutuminen tapahtuu erilaisissa ympäristöissä. Nämä voivat koostua joko fyysisistä tiloista tai digitaalisista ympäristöistä (Tuulaniemi 2011, 81). Vierumäellä nämä ympäristöt koostuvat verkkosivuista, maastopyörän vuokrauksesta sekä itse maastopyöräreiteistä. Kuten edeltävässä kappaleessa mainitut asiakaspalvelijakohtaisissa tapahtuvissa mahdolliset negatiiviset kokemukset, myös palveluympäristöjen vajavaisuus ja toimimattomuus luovat asiakkaalle unohtumattoman kokemuksen, johon ei tarvitse palata muulloin, kuin kerrottaessa tutuille paikoista, joihin ei kannata ikinä mennä.

Onnistuneissa palveluympäristöissä asiakas kokee moniaistisen, läpikotaisen kokemuksen, joka jää positiivisena mieleen pitkäksi aikaa. Palveluympäristö ei kuitenkaan yksin kykene kannattelemaan palvelukokemusta (Tuulaniemi 2011, 81), vaan se on ainoastaan yksi osa laajempaa, palvelumuotoilullista kuvaa.

### 5.2.3 Esineet

Palvelun kuluttamiseen, eli maastopyöräilyyn kuuluu myös fyysisiä esineitä ja tavaroita (Tuulaniemi 2011, 82). Vierumäen tapauksessa maastopyöriä sekä pyöräilykypäriä. Tavarat mahdollistavat palvelun kuluttamisen ja ne ovat edellytys palvelusta nauttimiselle. Maastopyörien ja kypäröiden kunto ja tyylikkyys viestii asiakkaalle myös korkeasta laadusta. Vanhoja ja kuluneita välineitä puolestaan voidaan pitää yhtä lailla heijastuksena tuotteen laadusta – mutta ei erityisen puoleensavetävänä sellaisena.

Myös opinnäytetyön tuotoksesta, maastopyöräesitteestä, on pyritty luomaan mahdollisimman laadukkaalta vaikuttava. Kuten pyöräilykypärien osaltakin, myös tarkat kuvasuhteet, muotoilut sekä ajankohtaiset tiedot esitteessä osoittavat, että jos jo pieni tietopaketti on luotu laadukkaasti, on itse maastopyöräkokemuskin laatua ja asiantuntevia osapuolia täynnä.

#### 5.2.4 Toimintatavat

Toimintatapoina pidetään palveluhenkilökunnan, eli maastopyörä vuokraavien asiakaspalvelijoiden sovittuja ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja (Tuulaniemi 2011, 82), joita ovat esimerkiksi vuokrattavien sähköpyörien tai maastopyörien käyttöohjeiden kertominen asiakkaille, asiakkaiden turvallisuuslomakkeen täyttämisen ohjeistaminen sekä asiakkaiden retkisuunnitelmien kysely ja mahdollisten näkemisen arvoisten kohteiden suosittelu heille.

#### 5.3 Elämyksellisen tilan suunnittelu

Tuulaniemi (2011, 82) painottaa elämyksellisen tilan suunnittelua osana palvelumuotoilua. Sivuten myös edellä mainittuja ympäristöjä, maastopyöräreitit voivat parhaimmillaan toimia juuri tällaisina elämyksellisinä tiloina, jotka hänen mukaansa ”ovat osa palveluprosessia, jonka avulla palvelukonseptin arvo jalostetaan liiketoiminnaksi ja kilpailueduksi”. Tämä mielessä pitäen, Suomen Urheiluopiston maastopyöräreiteille olisi hyödyllistä lisätä tiettyjä hauskuuselementtejä, kuten hyppyreititä (kuva 2), rampeja tai tasapainotehtäviä, jotka erottaisivat Vierumäellä sijaitsevat reitit muista lähialueen reiteistä.



Kuva 2. Reittien hauskuuselementti (IMBA 2018b, 15–16)

Tuotteistamisesta ja palveluprosessien asiakaslähtöisestä ytimeistä, palvelumuotoilusta, siirrytään tuomaan teoria konkreettiseen muotoon. Yhdistämällä sekä tuotteistamisen että palvelumuotoilun osa-alueita, kyetään rakentamaan eheä palvelupolku, josta selviää asiakkaan vuorovaikutus Vierumäen maastopyöräilyn palveluprosessien kanssa.

#### 5.4 Palvelupolku

Komppula ja Boxberg (2002, 104) toteavat, että jokaisesta palvelukokonaisuudesta tulisi rakentaa yrityksen käyttöön kyseisen kokonaisuuden, eli moduulin tuotanto- ja kuluskaavio, jota kutsutaan myös nimellä service blueprint. ”Blueprinttaus”, joka mainittiin jo tuotteistamisen kappaleessa, kuvaa kaikki kohdat, joissa asiakas on tekemisissä yrityksen kanssa sekä kaikki asiakaspalveluun ja taustatehtäviin liittyvät toiminnot. Myös ne, joita asiakas ei itse näe. Blueprinttauksessa todetaan Tonderin (2013, 97) mukaan myös toimintojen ajallinen kesto ja toimijoiden välinen tiedonkulku. Tässä kappaleessa paneudutaan kuitenkin vain asiakkaalle näkyvään toimintaan (asiakkaan prosessi ja näkyvä palveluprosessi), eli luodaan palvelupolku vähän maastopyöräilleen asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolussa (taulukko 3) kerrotaan, mitä hänen kokemaansa palveluun kuuluu, keitä hän kohtaa ja milloin palvelun kulutus päättyy. Taulukossa 3 on myös mainittu Tuulaniemen (2011, 81–82) kirjoittamista palvelutuokioista ja pyritty selkeyttämään milloin kukin palvelutuokioista on asiakkaan arvioitavana eri palvelupolun vaiheissa.

Vierumäellä Suomen Urheiluopistolla asiakkaan maastopyöräilykokemus lähtee siitä, kun hän joko verkossa, Vierumäki Friends -sovellusta käyttäessään tai paikan päällä saa inspiraation lähteä pyöräilemään. Tämän opinnäytetyön tuotos, eli maastopyöräreittiesite tulee siis olemaan osana palvelupolkua jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Tämän jälkeen seuraava kontaktipiste, eli palvelupolun osanen on maastopyörän vuokraaminen, jota edellyttää tietenkin vuokrauspaikalle löytäminen. Vuokraamossa asiakas kohtaa Vierumäen työntekijän, joka pyytää asiakasta täyttämään yhteystietonsa, ja jos kyseessä on sähköavusteinen fatbike, myös varausehtoja käsittelevän lomakkeen. Lomakkeiden täyttämisen ja maksun jälkeen asiakas saa ohjeet pyörän käyttöön ja jos haluaa, oman tasonsa mukaisia reittisuosituksia asiakaspalvelijalta. Asiakaspalvelija

voi myös Vierumäen resursseista riippuen pitää pienen ajo-opastuksen, jolloin asiakas saa tutustuttua ja totuteltua pyörään, sen toimintoihin ja sillä turvallisesti etenemiseen.

Tämän jälkeen pyörä on asiakkaan vapaassa käytössä ja hän voi suunnata kohti Vierumäen maastopyöräreitistöjä. Mahdollisesti juuri jotakin esitteessä mainituista reiteistä. Reittiopasteet ohjaavat pyöräilijää ympäri Vierumäen metsiä, järviä ja taukopaikkoja. Asiakkaalla on myös mahdollisuus käyttää reittien seuraamiseen gpx-jälkeä, joka on mahdollista ladata puhelimeen tai urheilukelloon Vierumäen nettisivujen kautta.

Lopuksi asiakas palaa takaisin urheiluopiston alueelle ja palauttaa pyörän vuokraamoon, jossa sille tehdään lopputarkistukset ja suoritetaan mahdolliset pesutoimenpiteet. Asiakas jatkaa matkaansa kohti seuraavaa Vierumäen aktiviteettia, kuten ruokailua, golfausta, padelia tai järveen pulahtamista. Asiakas saattaa myös lähteä kotiinsa, mutta Vierumäen palveluja tulisi tuoda esille erityisesti palvelupolun

alku- ja loppuvaiheessa, jotta näin ei kävisi heti, vain yhden aktiviteetin jälkeen.

Taulukko 3. Maastopyöräilevän asiakkaan palvelupolku ja palvelutuokiot (Mukailen: Kompula & Boxberg 2002, 106, Tuulaniemi 2011, 81–82)

	<i>Inspiroituminen (ympäristöt, toimintatavat)</i>	<i>Pyörän vuokraus (ihmiset, ympäristöt, toimintatavat)</i>	<i>Pyörään tutustuminen (ihmiset, ympäristöt, esineet, toimintatavat)</i>	<i>Reitistöissä ajelu (ympäristöt, esineet)</i>	<i>Pyörän palauttaminen (ihmiset, ympäristöt, esineet, toimintatavat)</i>	<i>Seuraavat aktiviteetit (ihmiset, ympäristöt, esineet, toimintatavat)</i>
<b>Asiakkaan prosessi</b>	Reiteistä kuuleminen, niihin tutustuminen	Pyörän vuokraaminen, dokumenttien täyttäminen, suositusten saaminen	Pyöräilyyn totuttelemine	Pyöräily, valokuvien ottaminen, taukojen pitäminen	Vuokrapyörän palautus, kommentit tehdystä retkestä	Lepo, ravinto vai liikunta?
<b>Näkyvä palveluprosessi</b>	Vierumäen maastopyöräilyesite, maastopyöräilyn verkkosivut	Vuokrauksen vahvistaminen, ohjeiden antaminen	Pyöräilyyn totuttaminen ja kannustus, viimeiset reittisuositukset	Selkeät reittimerkinnot, siistit taukopaikat	Vuokrapyörän vastaanotto, kysely asiakkaan pyöräilykokemuksesta	Asiakkaan toiveiden kuuntelu ja seuraavan palvelun suosittelu
<b>Näkyvä suorittaja</b>	-	Pyöräilyyn ja reitteihin perehtynyt asiakaspalvelija	Pyöräilyyn ja reitteihin perehtynyt asiakaspalvelija	-	Pyöräilyyn ja reitteihin perehtynyt asiakaspalvelija	Asiakaspalvelija

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, eli teemahaastattelua. Tutkimusaineisto on kerätty maastopyöräilyn, tuotteistamisen ja reittiensuunnittelun ammattilaisilta. Haastattelujen analysointimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, sillä sen avulla on mahdollista saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa (Sarajärvi, Tuomi 2018, 88), mikä puolestaan edesauttaa opinnäytetyön tarkoitusta hyödyntää asiantuntijoiden näkemyksiä maastopyöräesitteessä ja reittien yleisessä kehittämisessä.

### 6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta (esim. yritys tai asiakas) ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Laadullisessa tutkimuksessa rajoitetaan yleensä pieneen määrään tapauksia, mutta ne pyritään kuitenkin analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tutkittavat valitaan usein harkinnanvaraisesti eikä tutkimuksessa edes pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Selvittämällä kohderyhmän arvot ja asenteet tai tarpeet ja odotukset, saadaan tarpeellista tietoa esimerkiksi markkinoinnin tai tuotekehittelyn pohjaksi, kuten tässäkin opinnäytetyössä. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan ymmärtää paremmin esimerkiksi, miksi kuluttaja valitsee tietyn tuotteen tai miksi hän reagoi mainontaan tietyllä tavalla. Laadullinen tutkimus sopii hyvin myös toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja ongelmien tutkimiseen. Sen avulla voidaan luoda mahdollisuuksia myös erilaisille jatko-tutkimuksille. (Heikkilä 2014, 15.) Juuri Suomen Urheiluopiston toiminnan kehittämisen ja ongelmien tutkiminen olivat motiivina laadullisen tutkimusmenetelmän valintaan tässä opinnäytetyössä.

### 6.2 Toiminnallinen tutkimus

Toiminnallisen tutkimuksen tavoitteena puolestaan on ohjeistaa, opastaa, järjestää tai järjkeistää työelämän puolella tapahtuvaa toimintaa. Toiminnallisessa tutkimuksessa pyritään yhdistämään käytäntöön soveltuva toteutus ja sen raportoiminen. Käytäntöön

soveltuva toteutus on tässä opinnäytetyössä siis maastopyöräilyesite. Toiminnallinen tutkimus vaatii toimeksiantajan, jolle tuotos tulee, ja juuri toimeksiantajan roolin avulla koko opinnäytetyöprosessin aikana on mahdollisuus osoittaa omaa osaamistaan laajemmin ja sitä kautta mahdollisesti myös herättää työelämän kiinnostusta itseään kohtaan. Onnistunut opinnäytetyöprosessi voi tarjota mahdollisuuden työllistymiseen, suhteiden luomiseen omalta alalta sekä mahdollisuuden kokeilla ja kehittää omia työelämän tietoja ja taitoja. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9 & 16-17.)

### 6.3 Haastattelut

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi on siis valittu laadullinen teemahaastattelu. Haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus, sillä niissä haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua toisen osapuolen, eli tiedonantajan kanssa. Joustavaa haastattelussa on myös se, että kysymykset voidaan esittää tutkijan aiheelliseksi katsomassa järjestyksessä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 63.) Väärinkäsitysten mahdollisuuksien vähentäminen ja joustavuus olivat syyt, miksi opinnäytetyön tutkimukseen valittiin nimenomaan teemahaastattelu. Asiantuntijat voivat puhua monesti alan termeillä, joita lajista vain hieman tietävä ei välttämättä ymmärtäisi. Vaikka maastopyöräilyn termit olivat myös teorian kautta myös tutkijalle tutummiksi tulleet, haluttiin haastattelu valita varmuuden vuoksi lisäselkeyttä luomaan.

Haastattelun eduksi voi lukea myös sen, että kun haastatteluluvasta sovitaan henkilökohtaisesti, tiedonantajat luvan annettuaan harvoin kieltäytyvät haastattelusta tai kieltävät haastattelunsa käytön tutkimusaineistona. Haastattelun etuna on myös, että haastatteluun voidaan valita henkilöt, joilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai tietoa aiheesta. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 63.) Tähän opinnäytetyöhön on valittu maastopyöräilyalan ammattilaisia, joilla on kokemusta reittiensuunnittelusta, tuotestamisesta sekä tietoa lajin taustoista ja sen kehittämistoimenpiteistä.

Valinta haastattelutavaksi oli siis teemahaastattelu. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Näin tehtiin myös tässä tutkimuksessa, jossa teemat olivat

Maastopyöräilyn asema Suomessa, laadukas reittisuunnittelu, käyttäjäkokemukset palvelumuotoilun näkökulmasta sekä matala kynnyks. Teemahaastattelun etuna pidetään sitä, että haastattelussa voidaan tarkentaa ja syventää kysymyksiä haastateltavien vastauksiin perustuen. Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2015.)

#### 6.4 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen eri tyyliin, eli aineistolähtöiseen, teoriaohjajaan ja teorialähtöiseen analysointitapaan. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto aivan ensimmäiseksi pelkistetään, eli etsitään litteroidusta tekstistä tärkeimpiä esiin nousseita kohtia, jotka tarjoavat hyödynnettävää tietoa opinnäytetyötä varten. Toiseksi aineisto klusteroidaan, eli ryhmitellään luokkiin, ja viimeisenä nämä luokat abstrahoidaan, eli niistä luodaan teoreettisia käsitteitä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 89–90.)

Teorialähtöisessä analysointitavassa aineiston pelkistämistä koostetut kategoriat tulee määritellä aiemman tutkimustiedon pohjalta. Tähän tutkimustietoon viitataan analysoidessa ja itse analyysia ohjaa valmis, aiemmin saadun tutkimustiedon perusteella muodostettu analyysirunko ja mahdollisesti sitä tukeva käsitejärjestelmä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 97.)

Tässä opinnäytetyössä analysointimenetelmänä käytetään kuitenkin kolmatta, eli teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, sillä se tarjoaa parhaan lähestymistavan teorian ja aineiston yhdistämiseen opinnäytetyön tarpeita ajatellen. Kyseisessä analysointitavassa haastatteluaineistosta pyritään tunnistamaan viitekehyksessä määriteltyjä ilmiöitä. Teoriaohjaava sisällönanalyysi muistuttaa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä siten, että molemmissa tavoissa analyysi etenee aineiston ehdoilla. Ero syntyy kuitenkin abstrahointivaiheessa, jolloin empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin eri tavoilla. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet luodaan itse aineistosta, kun taas teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä ne tuodaan valmiina, ilmiöstä ikään kuin jo tiedettynä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 98.)

## 7 MAASTOPYÖRÄILY ASiantuntijoiden silmin

Asiantuntijahaastatteluita oli yhteensä kolme kappaletta ja niiden tavoitteena oli saada laaja käsitys opinnäytetyön teemoista teorian tueksi ja mahdollisesti aivan uusia näkökulmia tarjoamaan. Kaikkien haastatteluiden runko koostui neljästä pääaihealueesta, jotka jakautuivat käsittelemään maastopyöräilyn asemaa ja tarjolla olevaa dataa, laadukasta reittisuunnittelua, asiantuntijoiden omia käyttäjäkokemuksia palvelumuotoilun näkökulmasta sekä matalaa kynnystä. Haastattelurunko on mahdollista nähdä opinnäytetyön liitteistä (liite 1).

Asiantuntijoiksi valikoituneilla henkilöillä oli yhteensä 65 vuoden kokemus maastopyöräilystä ja he toimivat eri vastuualueissa ja työtehtävissä. Tätä pidettiin haastattelusuunnitelmaa tehdessä opinnäytetyön vahvuutena. Jokainen haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna, johon siis oli valmis kysymysrunko, mutta kysymysten esittämis-tapa vaihteli jokaisen haastateltavan kohdalla yksilöllisesti. Abstrahointi avaa tässä vaiheessa haastateltavien kommentteja. Kolmesta haastattelusta ja haastateltavien taustoista löytyy taulukko opinnäytetyön liitteenä (Liite 2). Haastateltavista käytetään lyhenteitä H1 (Antti Nousiainen), H2 (Teemu Tenhunen) ja H3 (Pekka Tirkkonen) luettavuuden helpottamiseksi.

### 7.1 Maastopyöräilyn asema Suomessa

Kaikki kolme asiantuntijaa näkivät maastopyöräilyn olevan voimakkaassa kasvussa Suomessa. H2:n mukaan myös reittien määrä on lisääntynyt ja suosion lisääntymisen seurauksena H1 kertoi, että myös palveluliiketoimintaa on kehitetty lisää pyöräilyn ympärille. Sekä H1 että H2 myös viittaavat Covid-19-pandemian aiheuttamiin muutoksiin ja pitävät sitä yhtenä kasvun syynä, eli maastopyöräilyn osalta positiivisena asiana. Myös vanhempien ikäluokkien entistä suurempien määrien siirtymisestä lajin pariin keskusteltiin trendeistä puhuttaessa.

Verrattuna 2000-luvun alkuun, muutosta on kaikkien haastateltujen mielestä tapahtunut erityisesti välineiden, eli pyörien ja oheisvarusteiden osalta. H2 toteaa, että



nykyiset pyörät ovat myös madaltaneet aloittamisen kynnyksiä, sillä niillä on helpompi ajaa. Hän jatkaa sanoen, että ihmisillä saattaa tätä nykyä olla myös hieman enemmän rahaa, mikä mahdollistaa pyöräilyyn satsaamisen. H3 toteaa, että viime aikoina pyöräilystä on tullut enemmän sallittua ja toivottuakin.

Tulevaisuudennäkymistä kaikki haastatellut sivuavat asiaa yritysnäkökulmasta ja toteavat, että palveluliiketoiminta maastopyöräilyn ympärillä tulee lisääntymään entisestään esimerkiksi pyöränvuokrauksen osalta. H2 ja H3 ovat sitä mieltä, että myös maastopyöräreitit ja reitistöt tulevat lisääntymään, eli he ovat samoilla linjoilla esimerkiksi IMBAn teorian (ks. 3.3.4) kanssa.

Haastatellut kaipaavat paljon lisää tietoa maastopyöräilyn tilasta, harrastajien asenteista ja heidän määrästään. H1 esimerkiksi toteaa olevansa kiinnostunut tietämään esimerkiksi, mitä asioita maastopyöräilijät arvostavat, sitä, että lähdetään omille poluille, joita kukaan ei ole aiemmin ajanut vai halutaanko enemmän sitä, että on valmis palvelu.

*”Arvostetaanko sitä, että pystyy lähtemään ajamaan omille poluille ja minne haluaa ja löytää jonkun polun, mitä kukaan muu ei ole ajanut tai merkannut, vai halutaanko enemmän sitä, että on valmis palvelu, että jos haluaa viikonloppuna ajamaan, voi mennä kuin valmiiseen pöytäan; nappaa pyörän autoon ja ajaa sinne, eikä tarvitse miettiä, mihin lähtee ajamaan, kun menee vain polun alkupisteeseen ja katsoo ’mihin mennään’.” (H1)*

## 7.2 Laadukas reittisuunnittelu

Seuraava aihe lähti liikkeelle selvittämällä, mikä on tärkeää laadukkaassa reittisuunnittelussa. Vastaukset jakautuivat hieman ja erityisesti H1 ja H2 painottivat reittien sopivuutta asiakkaiden toiveita vastaaviksi. Sopivantasoiset reitit tarjoavat heidän mukaansa miellyttävämmän käyttökokemuksen. H1:n mukaan reittejä tulee olla eri tasoisia, jotta koettu miellyttävyys kasvaa, kun ei tarvitse tehdä kompromisseja:

*”Reitinsuunnittelua vertaan, että se on kuin hyvää leffaa tekisin, että siinä pitää olla joku käsikirjoitus ja pitää olla jännittäviä ja vauhdikkaita osioita, sitten pitää olla sellaisia osioita, että sykkeen saa tasaantumaan, siellä pitää olla joku väliaika, eli taukopaikka, ja lopussa joku kliimaksi siihen, niin se on periaatteessa sama, kuin leffaa käsikirjoittaisi. Ja vaikeaa tehdä semmoista leffaa, joka sytyttää kaikki vauvasta vaariin, että paljon helpompi on, kun tekee kaks leffaa. Tekee Ryhmä Haun ja jonkun jännitysleffan, niin on kaikille jotain.” (H1)*

Keskusteluissa seuraavana käsiteltiin haasteita reittisuunnittelussa. Sekä H1, H2 että H3 painottivat reittisuunnitteluun tarvittavan lisää järjestelmällisyyttä ja yhtenäisiä käytäntöjä, sillä toistaiseksi Suomessa ei ole yhtenäistä tasoluokittelua:

*”Ehkä isoin haaste on, että ei ole yhtä vakiintunutta luokittelua siihen, ei universaalia skaalaa siihen, että mikä reitti olisi minkäkin vaativuustason, niin se on yksi selkein haaste.” (H1)*

*”Kyllähän se on aika suuresti sitä, että eri reittien ylläpitäjät ovat noita määritelleet, niin se on aika, sellaista paikallista, että siinä ei oikein sellaista yhtenäistä käytäntöä Suomessa ole vielä ollut. Siitä on ollut keskustelua paljon, kuka sitä ottaisi ja millä tavalla käsittelyyn. Valtakunnallista luokittelua kyllä kaivattaisiin.” (H2)*

*”...sillä henkilöllä, joka niitä reittejä tekee ei ole (monesti) minkään luokan akkreditointia, miten sellaisista voi syntyä laadukas reitti? Ehdottomasti tarvittaisiin järjestelmällisyyttä lisää.” (H3)*

Reittien paremmasta esilletuomisesta sekä H1 että H3 mainitsevat reittien konkreettisen sijainnin ja sijoittamisen alueen muiden palveluiden kanssa yhtenäiseksi. H1 esimerkiksi toteaa, että reittien olisi hyvä lähteä vaikkapa heti pyöränvuokraamon vierestä tai palata aina vaikkapa jonkin terassin eteen. Se tuo hänen mukaansa selkeyttä ja mahdollistaa sen, että pyöräilijät saa palaamaan samaan, tuttuun ympäristöön, joka kuitenkin tarjoaa jotain uutta maastopyöräilyn osalta. H3 puolestaan toteaa, että reiteistä tulisi kertoa lajin Facebook-ryhmissä, ja näissä julkaisuissa kerrottaisiin itse reittien lisäksi myös oheispalveluista ja laadukkaasta vuokrattavasta kalustosta. Itse

paikan päällä vieraat tarvitsevat hänen mukaansa myös selkeän ja hyvän käytön opastuksen.

Yhteis- tai monikäyttöreitit, joissa IMBA (2018a, 21) toteaa olevan monia hyötyjä, tuovat mukanaan myös turvallisuusnäkökulman huomioimisen. Tästä keskusteltiin haastateltujen kanssa seuraavaksi, ja kaikkien mielestä suurimpana riskitekijänä yhteiskäyttöreiteissä on liian suuri nopeus pyöräilijöillä. Tähän pyrittiin löytämään ratkaisu reittisuunnittelusta, jossa turvallisuus olisi johtavana ajatuksena. Ideoina asiantuntijoista H2 ehdotti, että alamäet suunniteltaisiin suorien ”tykittämisen” mahdollistavien polkujen sijaan mutkitellen, eli serpentiinimäisesti, mikä puolestaan vähentäisi nopeuksia ja lisäisi mielekkyyttä. H1 näkee, että jos kulkusuunnat on määritelty kaikille yhtenäisesti, voisivat pyöräilijät mennä ylämäet hyvinkin samoilla reiteillä kävelijöiden kanssa, mutta alamäissä pyöräilijät voisi erottaa eri reitille.

### 7.3 Käyttäjäkokeemukset palvelumuotoilun näkökulmasta

Haastatteluissa pyrittiin myös saamaan selville asiantuntijoiden omia kokemuksia maastopyöräilyn saralla ja niihin pyrittiin myös sisällyttämään palvelumuotoilun näkökulma. Aiheen keskiö oli siis monelta osin palvelupolussa ja käyttäjäkokeumuksissa. Ensiksi lähdettiin liikkeelle asiantuntijoiden parhaista kokemuksista ja samalla pyrittiin selvittämään, miksi kyseiset kokemukset olivat olleet mieleenpainuvia.

Esille nousseita mieleenpainuvien kokemusten tekijöitä olivat muun muassa eritasoiset, taidokkaasti suunnitellut reitit (H1, H3) sekä H2:n mielestä sosiaaliset tekijät, eli seura, jossa pyöräillään. Sen lisäksi hienot maisemat, fyysinen rasitus ja sopiva haaste. H3:n kertomat syyt olivat pitkälti palvelupolun kautta syntyneitä positiivisia kokemuksia Itävallan Mellausta, josta hän kertoi olleensa tyytyväinen erityisesti vaihtoehtojen monipuolisuuteen, sekä reittien selkeään esillepanoon ja nopeaan tutustumiseen:

*”Huikeat maastot, maisemat, vaihtoehtoja löytyi hienosti, pääsi aamulla bussilla ylös vuorille ja pyörän sai mukaansa, jos halusi. Vuokrat olivat kohtuullisia ja sitten se reitistöjen idea, että pystyit heti tutustumaan siihen, että hei, täällä on makeat reitit, ne olivat digitaalisena heti nähtävillä. Pystyit heti*

*katsomaan, että ai vitsit, täällähän on tosi paljon eritasoisia reittejä, ne oli hyvin luokiteltu.” (H3)*

Positiivisista syistä mieleenpainuvimmat asiat olivat olleet vastaajien mielestä tutkijan harmiksi osittain abstrakteja, mikä vähensi vastausten liitettävyyttä palvelumuotoiluun. Esille nousseista keskusteluista maisemien kauneus ei muutoin ole yhdistettävissä palvelumuotoiluun, kuin että reitit on keksitty sijoittaa juuri kyseisille alueille. Toinen keskusteluista esiin noussut positiivisen kokemuksen tekijä; koettu haastavuus on jo hieman enemmän palvelupolkuun rinnastettavissa, vaikka siinä ei asiakaspalvelijoilla suuri rooli olekaan. Silloin reitin suunnitelleet henkilöt ovat päävastuussa onnistuneesta asiakaskokemuksesta, vaikka asiakas ei heitä välttämättä tule ikinä näkemään.

Hyvien kokemusten pohjalla olevien asioiden pohtimisen jälkeen siirryttiin haastattelussa keskustelemaan epäonnistuneista kokemuksista. H1 totesi saaneensa pettymyksiä erityisesti silloin, kun reiteistä on annettu väärät ennakkotiedot. H3 muisteli tilannetta, kun pyöränvuokraaja tunnetussa suomalaisessa maastopyöräkohteessa ei ollut varautunut H3:n seurueen oikeaan määrään, joten he saivat viimeiset, huonokuntoisimmat pyörät vuokralla. Eli molemmilla negatiivisen kokemuksen pohjalla oli odotusten toteutumattomuus. Maastopyöräilyn saralla toimivien yritysten ja reittejä suunnittelevien tahojen tulisi siis pitää aina mielessä asiakasnäkökulma ja selvittää, millaisilla odotuksilla asiakkaat palveluita käyttämään tulevat.

Olellainen haastattelun osa-alue oli myös laadukkaan maastopyörätuotteen kehittäminen. Asiantuntijoilla oli runsaasti ajatuksia aiheesta, ja H1 mainitsi laadukkaan reitit tuotteen koostuvan itse reitin mielekkyydestä ja kiehtovuudesta, kunnollisista merkinnöistä ja edelliseen aiheeseen viitaten paikkansapitävät reittikuvaukset ja ennakkotiedot. Hän toivoi myös, että maastopyörätuote kytkeytyisi alueen muihin palveluihin hyvin. H2 sitä mieltä, että maastopyörätuotteen laatuun vaikuttaa monipuolinen reitistö, jonne asiakkaita voisi ohjata turvallisesti ja selkeästi. H2 ja H3 viittaavat myös itse välineistön kuntoon tuotteen laatutekijänä, mistä H2 toteaa:

*”...pyöriähän se yleensä aina vaatii, pyörien vuokravälineistöä ja siinä on tosi paljon parantamisen varaa Suomessa. Pyörien kunto ei välttämättä ole*

*kauhean hyvä ja ei ole välttämättä osaamista huoltoihin. Itsekin olen ... pyrkinyt yrittäjien osaamista lisäämään, ettei se ole vain sitä, että tuossa on pyörä, ota se alle ja lähde ajamaan, ja sitten se ei ole välttämättä edes toimivan kokoinen, saati että olisi säädöt kyseiselle ihmiselle kohdillaan, niin sekään ei ole sitten kovin laadukasta tuotetta. Huoltopuolelle pitäisi panostaa selvästi enemmän". (H2)*

H3 puolestaan viittaa asiakaskunnan selvittämiseen ja maastopyörätuotteen muotoiluun juuri tietyn segmentin tarpeita vastaavaksi. Hänen mukaansa tulisi selvittää, mikä on asiakkaan lähtötaso, minne tuotetta suuntaa, ja sitä kautta rakentaa laadukas tuote asiakkaiden tarpeita vastaamaan.

#### 7.4 Matala kynnys

Matalaa kynnystä pyrittiin avaamaan haastattelun viimeisessä osiossa ensiksi antamalla sille määritelmä. Asiantuntijat esittivät jälleen monipuolisesti vastauksia, mikä tarkoittaa osaltaan myös sitä, kuinka matalan kynnyksen määrittelylle ei ole vain yhtä oikeaa tapaa. Kuten H1 sanoi, matala kynnys tarkoittaa joka ihmiselle vähän eri asiaa. Hänen mielestään matalaa kynnystä luo erityisesti aloittamisen helppous ja sen turvallisuus. Kun turvalliset toimintatavat on opetettu heti alussa, helpoissa paikoissa, voi siirtyä haastavampiin paikkoihin, kun se tuntuu luonnolliselta. H2:n mielestä matala kynnys koostuu sekä helposti ajettavista välineistä, kuten fatbikeista, että reittien hyvästä kokonaisuudesta, josta hän toteaa:

*"Tietenkin reittipuoli, että on niitä helposti ajettavia reittejä, hyvä opastus, hyvät merkinnät, hyvät kartat. Ja sitten tiettyjen reittien helpottaminen ja vaikkapa sorastamista ja muuta, niin sillä saa sitä matalaa kynnystä ja uusia ihmisiä sinne turvallisemmin, paremmin ja sujuvammin sinne menemään. Sitäkin voi tehdä sillä tavalla, että säilyy sopivasti mielekkyyttä ja haastetta siinä haastavampaa reittiä haluaville." (H2)*

Turvallisuus nousi kuitenkin kaikkien haastatteluiden analysoinnissa yhteiseksi tekijäksi. Matala kynnys voi tarkoittaa jokaiselle eri asiaa, mutta olivat ensimmäiset

kokeilukerrat sitten päällystetyllä tiellä tai saman tien itse reiteillä, täytyy kaikissa tutustumismahdollisuuksissa olla mukana turvallisuuselementti.

H2 on kuitenkin myös sitä mieltä, että jos reiteistä tekee liian helppoja, syö se puolestaan kokeneempien harrastajien nautintoa ja reitintekijöiden voikin olla joskus haastavaa madaltaa kynnystä juuri sopivasti:

*”Onhan paikkoja, joissa on tehty ehkä vähän liiankin matalaa kynnystä, että pystyy ajamaan vaikka maantiepyörällä pätkät läpi, niin siinä on sellaista tarkkaa rajankäyntiä.” (H2)*

Maastopyöränvuokraustoiminnasta kaikki asiantuntijat ovat samaa mieltä – se madaltaa kynnystä selkeästi, ja kuten aiemmista haastattelukohdista on käynyt ilmi, se tulee myös lisääntymään. Oma pyörä on kallis hankinta, ja jos matkaa aivan eri puolelle Suomea, voi osoittautua helpommaksi matkata ilman polkupyörää, jos matkustaminen tapahtuu vaikkapa junassa.

*”Kyllähän se sitä kynnystä madaltaa, siinä mielessä, että pyörät ovat kalliita investointeja ja vain muutamia kertoja vuodessa pyöräilevä, jos haluaa Lapissa käydä, niin pyöränvuokraus on todella järkevä tapa lähestyä. Sama kuin laskettelusuksissa. Ei kannata omia suksia ostaa varastoon” (H1)*

*”Kyllä selvästi on madaltanut, mahdollistaa sen uusien ihmisten tulemisen lajin pariin. Ei tarvitse pyörää roudata ja sitä välinettä erikseen lähteä kanniskelemaan jollain tavalla. Pitäisin, että se kynnystä selvästi madaltaa ja on hyvä juttu ja sitä se vaatii” (H2)*

*”Mahdollistajahan se on. Vuokrauksessakin, sitä voi tehdä laadukkaasti, sitä kannattaa vähän pohtia siihen suuntaan, että se ei olisi vain vuokrausta. Pyörän luovutuksen yhteydessä olisi hirveän fiksuja saada sille asiakkaalle jo ihan miellyttävä olo sillä pyörällä ajamiseen.” (H3)*

Haastattelun lopulla pyrittiin vielä selvittämään asiantuntijoiden mielipiteitä siitä, kuinka maastopyöräilyn lajin sisälle olisi helpoin päästä aloittelijan näkökulmasta. H1

mainitsi Suomen Ladun alueyhdistyksineen helposti lähestyttävänä tahona. H2 totesi koulutusten olevan hyvä tapa, mutta yllättävää kyllä, H3 oli asiasta juuri toista mieltä; hänen mielestään kurssit ja koulutukset ovat melko isoja kokonaisuuksia. Hän perustelee toteamuksensa sillä, että ihmisillä ei tunnu olevan niin paljon aikaa, että he kykenisivät lähtemään kolmen päivän kurssille. H2 mainitsee kurssien lisäksi eräänä aloittamista helpottavana tekijänä myös pätevät ohjaajat, joiden vetämät lyhyemmät maastopyöräilykokeilut, jotka ovat olleet suosittuja. Vasta-alkajien aloittamisen esteenä H2 näkee keskenään toimivat harrastajat:

*”Toinen puoli tietenkkin, että on ohjaajia ja vetäjiä, jotka on opastettu siihen ja jotka pystyvät vetämään tällaista toimintaa ja uusia matalan kynnyksen harrastajia ottaa mukaan. Haaste ollut aina pyöräily-yhdistyksissä harrastajat, kaikissa lajeissa oikeastaan, jos tekee keskenään, niin se aloittalevan tuleminen mukaan on monesti kohtuullisen haasteellista.” (H2)*

## 7.5 Haastattelun analysointi ja tulokset

Asiantuntijahaastatteluiden tavoitteena oli ensinnäkin selvittää, millaisina lajin parissa pitkään olleet ammattilaiset kokivat maastopyöräilyn aseman Suomessa, mitä heidän mielestään kuuluu laadukkaaseen reittisuunnitteluun, mistä heidän mieleenpainuvimmat maastopyöräilykokemukset ovat koostuneet ja viimeisenä, millaisena he näkevät matalan kynnyksen ja siihen vaikuttavat asiat.

Kolmesta haastattelusta kaksi pidettiin Teams-videoyhteydellä ja yksi puhelimitse. Kaikki haastattelut erosivat toisistaan hieman, johtuen keskustelutyypisistä haastattelusta, jossa aiheesta pyrittiin siirtymään seuraavaan soljuvasti, ilman tiukasti toteltavaa kyselypatteristoa. Haastattelut tallennettiin haastateltavilta saadun luvan jälkeen, jonka jälkeen ne litteroitiin erilliselle Word-tiedostolle. Litteroitavaa materiaalia tuli yhteensä 25 sivua. Tämän jälkeen tutkija etsi litteroitavasta materiaalista mielestään merkittävimmät kommentit, joita asiantuntijat olivat vastauksissaan esille tuoneet, ja kirjoitti ne ylös seuraavalle Word-tiedostolle. Jälkimmäisessä tiedostossa tutkija jaoteli jokaisen kysymyksen alle kaikkien asiantuntijoiden kysymyksestä esille tuomat

vastaukset nopeaa yhtenäistä silmäilyä varten. Vastaukset liitettiin haastattelun teemojen alle ja niistä jaoteltiin alaluokkia, joista pyrittiin etsimään yhtenäisyyksiä ja eroja.

Maastopyöräilyn asemasta alaluokiksi valikoitui vauhdikas kasvu, koronaviruksen harrastajamääriä kasvattava vaikutus, iäkkäämpien harrastajien mukaantulo sekä palveluliiketoiminnan kasvu. Lajin menneisyydestä huomioitiin välineiden kehittyminen sekä ajamisen helpottuminen ja tulevaisuudennäkymistä esille nousi myös palveluliiketoiminnan kasvu sekä reittien määrän kasvu. Maastopyöräilydatasta puhuttaessa alaluokiksi valikoitui kaikenlaisen tiedon tarve sekä maastopyöräilijöiden arvomaailma.

Laadukkaan reittisuunnittelun tärkeistä asioista keskusteltaessa alaluokaksi syntyi käyttäjien toiveiden huomioiminen, haasteista keskusteltaessa yhtenäisen luokittelun puuttuminen, ja yhteiskäyttöreittien turvallisuusnäkökulmasta vauhdin vähentäminen.

Positiivisista käyttäjäkokemuksista alaluokiksi tulivat onnistunut reittituote, hienot maisemat sekä haaste. Negatiivisia asioita läpikäydessä asiantuntijoilla oli kaikilla hyvin erilaisia syitä, joista oli haastava valita alaluokkaa. Kaikissa kokemuksissa alkuperäiset odotukset olivat hyvin erilaisia kuin mitä kokemukset todellisuudessa tarjosivat, joten vastauksista voitaneen lukea yhdistäväksi tekijäksi odotusten toteutumattomuus. Maastopyöräytuotteen kehittämistä esille nousivat erityisesti yhteiset tasoluokitukset, joille oli kova tarve, sekä toimiva huoltoapu.

Matala kynnys koostui asiantuntijoiden mukaan turvallisuudesta sekä helpoista reiteistä, jotka olivat myös alaluokkia. Myös alaluokaksi noussut pyörän vuokraaminen oli jokaisen mielestä kynnystä madaltava asia, jolloin tätä selittäviksi ilmiöiksi esiin nousi oman pyörän hankinnasta ja kuljettamisesta koituvat haitat. Maastopyöräilyn aloittamisesta asiantuntijat olivat samaa mieltä siitä, että yksin ei maastoon kannata lähteä, vaan ottaa ensiksi yhteyttä kokeneempiin tahoihin. Näitä olivat yhdistykset, maastopyöräilykurssit, -kokeilut sekä opastetut retket.

Haastatteluista saatu tieto edisti tutkijan saamaa kokonaiskuvaa maastopyöräilystä lajina, sen merkittävistä osa-alueista, kuten selkeiden reittimerkintöjen välttämättömyydestä, matalaan kynnukseen vaikuttavista turvallisuustekijöistä ja esimerkiksi oheispalveluiden merkityksestä maastopyöräilytuotteessa. Tietoa voidaan hyödyntää



opinnäytetyön tuotoksessa – maastopyöräilyesitteessä, jossa Vierumäki kykenee yhdistämään teorian ja tutkimustiedon asiakkaalle selkeässä muodossa.

Haastatteluiden ansiosta opinnäytetyön aiheeseen – maastopyöräytuotteen kehittämiseen matalaa kynnystä luoden – saatiin konkreettista ja monipuolista asiantuntijatietoa. Haastatteluista nousi jatkuvasti esiin itse reittien tärkeys. Asiantuntijat painottivat niiden selkeyden tärkeyttä muun muassa opasteiden ja todenmukaisten esittelyiden osalta. Esiin nousi myös reittien lähtö- ja päätepisteiden suunnittelun merkitys palveluliiketoiminnan kannalta sekä ammattitaitoisen polkupyöränhuollon tärkeys maastopyörätuotetta kehitettäessä ja asiakkaille jaettaessa.

Matala kynnykäs käsitettiin huomioituna turvallisuusnäkökulmana uusien maastopyöräilyä kokeilevien asiakkaiden kanssa toimiessa. Turvallisuuden täytyy olla huomioituna, oli kyseessä sitten taitotasoiltaan heikompi tai parempi vasta-alkaja. Maasto tulee todennäköisesti tarjoamaan haastavia ja yllättäviäkin kohtia, joten monenlaisiin tilanteisiin täytyy olla varautunut jo ennen varsinaista suoritusta. Yllättäviä kohtia voidaan vähentää asianmukaisella vuokrauspisteen asiakaspalvelutoiminnalla, jossa asiakkaalle on mahdollista kertoa kaikkein olennaisimpia asioita nopeastikin.

Turvallisuus esiintyi myös yhteiskäyttöreiteistä keskusteltaessa, ja kyseisissä keskusteluissa mainittiin liian kovan pyöräilijöiden vauhdin olevan suurin ongelma. Vauhdikkuuteen esitettiin ratkaisuehdotuksina alamäkipätkien erottaminen pyöräilijöiden ja kävelijöiden kannalta kahdeksi omaksi poluksi. Tähän myös Vierumäen reiteissä on syytä kiinnittää huomiota, sillä vauhdikkaita alamäkiosuuksia löytyy alueen reiteiltä useita. Myös suorien alamäkien muokkaamista mutkitteluksi serpentiiniksi suositeltiin. Se vaatisi nykyisten reittien osalta suuria muutoksia, mutta jos jatkossa reittejä tehdään lisää, tulee näkökulma ottaa ehdottomasti huomioon.

Maastopyöräilyn suosion kasvua selitettiin kehittyneemmällä polkupyörillä ja myös koronaviruksen ulkomaanmatkailua vähentävällä vaikutuksella. Johonkin ihmiset halunnevat mennä ja ”metsä on ollut toistaiseksi vielä auki”, kuten H1 haastattelussa totesi. Palveluliiketoiminnan kasvua selitettiin itse maastopyöräilyn kasvun aikaansaannoksena. Yritykset näkevät potentiaalin, jota kasvava laji tarjoaa ja näkevät

mahdollisuuden omien palveluidensa laajentamiseen heille uutta maastopyöräilijäsegmenttiä ajatellen.

Tämä maastopyöräilijäsegmentti kuitenkin koostuu sekä vasta-alkajista, vanhoista konkareista että kaikista näiden kahden välillä. Siksi maastopyöräkohteella tulisi olla useita ja eritasoisia reittejä. Tästä syystä myös opinnäytetyön tuotoksessa, maastopyöräesitteessä, on valittuna kolme eritasoista pyöräreittiä. Moninaiseen asiakaskuntaan pyritään vaikuttamaan positiivisesti luomalla yleiskuva maastopyörätuotteesta, joka Vierumäellä on tarjottavana. Kuten haastatteluista selvisi, yksi reitti ei voi millään täyttää kaikkien toiveita, mutta jos maastopyörä- tai reittituotteen kokonaisuus on kunnossa, potentiaali monen asiakkaan huomion saamiseksi on suuri.

## 8 MAASTOPYÖRÄILYESITE

Opinnäytetyön toiminnallinen tuotos (Liite 3) on Canva-kuvanmuokkauspalvelulla luotu sähköinen maastopyöräilyesite, joka on mahdollista tulostaa fyysistä jakelua varten, säilyttää sähköisenä Vierumäen verkkosivuilla tai liittää Vierumäki Friends -sovellukseen, jolloin asiakkaat voivat ladata sen vaikkapa puhelimitse. Esite sisältää kolme eritasoista ja -pituista reittiä ja sen lisäksi tietoa Vierumäen alueen palveluista aina ravintoloista isompien yritysryhmienkin tarpeisiin. Esitteessä on myös pyritty hyödyntämään teorian pohjalta teknologiaa apuna, joten siihen on otettu nopean lisätiedon löytämisen mahdollistamiseksi lisänä QR-koodit, jotka mobiililaitteellaan lukemalla asiakas pääsee välittömästi lukemaan Vierumäen verkkosivuilta löytyviä, kuhunkin sisältöön liittyviä tietoja.

### 8.1 Reittikuvaukset

Esitteessä nähtävillä oleviksi reiteiksi valittiin Opiston kymppi, Peurankierros sekä Juustopolku. Kyseisistä reiteistä Opiston Kymppi ja Peurankierros on luokiteltu helpoiksi reiteiksi ja Juustopolku vaikeaksi. Tällä reittien valinnalla pyritään

huomioimaan erityisesti kokemattomampien maastopyöräilijöiden tarpeisiin vastaaminen. Vaikeaksi luokiteltu Juustopolku puolestaan huomioi kokeneemmat harrastajat, jotka kaipaavat enemmän haastetta ja pidempiä reittejä.

Tutkimuksesta nousseiden tietojen ja teorian pohjalta reittiselityksistä on tehty selkeämpiä ja niistä löytyy yhdellä vilkaisulla pituus, vaikeustaso, kesto, reittimerkintöjen väri ja lähtöpaikka. Joka reitin kohdalla löytyy myös reitiltä otettu kuva ja lyhyt selite reitistä. Tämän lisäksi reittien kohdalla on myös yksilölliset QR-koodit, jotka puhelimeellaan lukemalla asiakas pääsee Vierumäen verkkosivuille, josta löytyy yllä mainittujen tietojen lisäksi kartta, pidempi reittiselitys sekä GPX-jälki, jonka asiakas pystyy lataamaan puhelimeensa tai urheilukelloonsa ja seuraamaan reittiä reaaliaikaisesti siellä pyöräillessään.

## 8.2 Palvelut

Myös Suomen Urheiluopiston palveluille on varattu esitteestä yksi sivu, sillä oheispalveluiden tärkeys nousi tutkimuksesta esille. Esite antaa yleiskuvan Vierumäen alueen ravintoloista kertomalla niiden nimet ja aukioloajat. Alueen aktiviteeteista esitteessä on pitkä lista, sillä mahdollisia aktiviteetteja, on asiakkaille tarjolla kymmeniä. Tällä pyritään antamaan asiakkaalle käsitys, siitä, että Vierumäki ei rajoitu pelkästään maastopyöräilyyn, vaan sen jälkeen on mahdollista viettää aikaa alueella vielä monin muin tavoin. Myös yritysasiakkaiden näkökulma on otettu huomioon, ja esitteessä mainitaan Suomen Urheiluopiston tarjoamista työhyvinvointimahdollisuuksista, kokoustiloista ja kuntotestauksista. Viimeisenä palveluiden sivulla mainitaan majoituksesta. Esitteessä luetellut majoitus-esimerkit ovat opisto-, hotelli-, rantamökki- sekä lomahuoneistomajoitus, mikä puolestaan pyrkii viestimään asiakkaalle valintojen monipuolisuudesta.

Myös palveluosiossa on QR-koodit jokaisen osa-alueen, eli ravintoloiden, aktiviteettien, yritysten ja majoituksen kohdalla, jotta asiakas pystyy tarvittaessa löytämään nopeasti tietoa ilman, että hänen tarvitsee suunnistaa Vierumäen verkkosivuilla kyseistä kohtaa etsien.

### 8.3 Maastopyöränvuokraus

Esitteestä löytyy myös sivu, joka käsittelee Vierumäen pyöränvuokrausmahdollisuuksia. Tällä pyritään madaltamaan potentiaalisten pyöräilijöiden kynnystä kokeilla lajia, kuten tutkimuksestakin nousi esille. Esitteessä mainitaan uudesta keskusvaraamosta, josta pyörät tullaan kesällä noutamaan ja josta asiakkaat voivat saada lisätietoa alueen maastopyöräilymahdollisuuksista asiakaspalvelijoilta. Keskusvaraamon jälkeen esite kertoo itse vuokrattavista välineistä, eli sähköavusteisista fatbikeista ja tavallisista maastopyöristä. Molempien pyörien kuvauksessa mainitaan pyörien eri kokomahdollisuuksista, jolla toivotaan, että käyttäjäkunta kasvaa entisestään, kun soveltuvia pyöriä on myös nuoremmille harrastajille.

Haastatteluista alaluokaksi nousi pyörähuolto ja sen tärkeys, joten maastopyörien vuokraus -kohdassa on myös yksi kappale siihen liittyen. Maastopyöräilijät kokevat ammattitaitoisen huollon ja toimivat pyörät maastopyörätuotetta käyttäessään hyvin tärkeänä, ja kuten palvelumuotoilun kappaleesta *Esineet* (5.2.3) kävi ilmi, ovat laatua viestivät, hyväkuntoiset pyörät avainasemassa onnistunutta asiakaskokemusta metsästettäessä. Sitä haluttiin asiakkaille viestiä jo esitteessä.

## 9 YHTEENVETO

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä asioita hieman tai ei ollenkaan maastopyöräilyä harrastaneille suunnitellussa maastopyörätuotteessa on otettava huomioon. Maastopyörätuotteesta esille nostetut aihealueet jaettiin neljään osa-alueeseen, joita käsiteltiin sekä teorian että teemahaastattelujen kautta.

Tutkimus valikoitui laadulliseksi ja toiminnalliseksi. Laadullisten teemahaastatteluiden ja teorian avulla oli mahdollista luoda toiminnallisena tuotoksena interaktiivinen maastopyöräilyesite Vierumäellä sijaitsevalle Suomen Urheiluopistolle (Liite 3). Maastopyöräilyesitteessä kiinnitettiin huomiota selkeisiin reittitietoihin,

digitaalisuuteen ja lisäpalveluiden esilletuomiseen, jotka haastatteluiden ja teorian pohjalta nousivat tärkeiksi ominaisuuksiksi. Teorian kautta opinnäytetyöhön saatiin kansainvälisen maastopyöräilyliiton IMBA:n näkökulmia maastopyöräilyn kasvaviin trendeihin ja reittien vaikeustasojen järjestelmälliseen suunnitteluun, joihin haastateluista saatu aineisto toi vielä erityisesti Suomen tasolle sovitettuja näkökulmia.

Tuotteistamisen ja palvelumuotoilun teoria saatiin yhdistettyä Suomen Urheiluopiston prosesseja hyödyntäväksi ja luotu palvelupolku antaa pohjan asiakaspalvelijoiden perehdyttämiseen työkuvan vaatimuksiin ja asiakkaan näkökulman ja palvelupolun ymmärtämiseen. Lisäpalveluiden arvo tuotiin esille sekä teoriassa että tutkimusaineistossa ja myös tätä asiaa kyettiin hyödyntämään opinnäytetyön toiminnallisessa tuotoksessa.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Maastopyöräilyn käyttäjämäärä kasvaa Suomessa kovaa tahtia. Uudet maastopyöräreitit sekä teknisemmät ja ajoasennoiltaan mukavammat pyörät ovat osaltaan vaikuttaneet maastopyöräilyn suosion kasvuun. Myös aivan viime aikoina Covid-19-pandemian mukanaan tuomat ilmiöt ovat vieneet ihmisiä entistä enemmän luontoon. Kasvun myötä myös palveluliiketoiminta lajin ympärillä lisääntyy. Huolellisella tuotteistamisella sekä asiakkaan palvelupolun hyvin mietityllä suunnittelulla on mahdollista saada kilpailuetua muihin alan toimijoihin.

Maastopyöräilyssä reittituotteen kehittämisessä ensisijaisen tärkeää on selkeys reittimerkinnöissä, vaikeustasoissa ja etukäteistiedoissa. Monipuolisuuden ja useampien käyttäjien positiivisten asiakaskokemusten maksimoimiseksi tulee alueella olla myös useampaa vaikeustasoa olevia maastopyöräireittejä. Turvallisuusnäkökulmaan tulee kiinnittää huomiota jokaisen reitin suunnittelussa – oli kyse sitten vain pyöräilijöille suunnitelluista reiteistä tai yhteiskäyttöreiteistä. Jos alueelta löytyy helppoja reittejä, on kynnys kokeilemiseen matala. Erityisesti näiden, lajia ensimmäistä kertaa kokeilevien kokemusten tulee olla onnistuneita ja ennen kaikkea turvallisia. Tämä mahdollistetaan

edellä mainituilla selkeillä reittimerkinnöillä ja vaikeustasoilla, sekä toimivalla ja ammattitaitoisella pyörähuollolla, joka mahdollistaa toimivien välineiden vuokraamisen asiakkaille.

Asiakkaan ainoat kohtaamiset tuotetta tarjoavan tahon edustajien kanssa voivat olla kohtaamiset juuri polkupyöriä vuokratessa, joten näiden hetkien täytyy olla tarkasti suunniteltuja, jotta asiakas tulee muistamaan asiakaspalvelun lämpimästi, vaikka se vain osa maastopyöräilytuotteen suurempaa kokonaisuutta onkin. Kun asiakas saapuu takaisin palauttamaan vuokrapyöräänsä, on asiakaspalvelijalla vielä viimeinen mahdollisuus herättää asiakkaassa positiivisia tunteita ja hänen tarpeitaan kuuntelemalla ehdottaa niihin soveltuvia muita palveluita, joita alue tarjoaa. Maastossa vietetyn pyöräilyrupeaman jälkeen seuraava suunta on yleensä palauttavaa juomaa tilaamaan, mutta jos yritys pystyy tämän jälkeenkin asiakasta houkuttelemaan alueen palveluita käyttämään, tietää se onnistunutta kohtaamista sekä asiakkaalle, että yritykselle.

### 10.1 Luotettavuustarkastelu

Laadulliselle tutkimukselle ominaista niin tutkimuksen perusteluissa kuin tutkimuksen kritiikissäkin, on havaintojen teoriapitoisuus. Havaintojen teoriapitoisuudella tarkoitetaan sitä, että asiat, kuten millainen yksilön käsitys tutkittavasta ilmiöstä on, millaisia merkityksiä ilmiölle annetaan tai millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään, vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin. Tutkimustulokset eivät siis ole käytetystä havaintomenetelmästä tai käyttäjistä riippumattomia. Täten ei ole olemassa puhdasta objektiivista tietoa, vaan kaikki tieto on siinä mielessä subjektiivista, että tutkija päättää tutkimusasetelmasta oman ymmärryksensä varassa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 19–20.) Tämä täytyy ottaa myös huomioon opinnäytetyön luotettavuustarkastelussa.

Haastatellut asiantuntijat ovat maastopyöräilyn ammattilaisia ja heillä oli runsaasti erilaisia näkemyksiä läpikäydyistä teemoista, jotka yhdessä lisäävät opinnäytetyön tutkimusosion reliabiliteettia ja validiteettia. Kuten Tuomi & Sarajärvin (2018, 20) mainitsivat, jää tutkijan oman analysoinnin varaan paljon. Tutkija ei pysty millään saamaan samanlaista kuvaa ilmiöstä, kuin mikä asiantuntijoilla on, sillä kokemuspohja molemmilla osapuolilla on hyvin erilainen. Haastattelukysymysten tarvittaessa

toistaminen ja mahdollisten tarkentavien kysymysten kysyminen kuitenkin lisäävät todennäköisyyttä, että sekä tutkijan saama että asiantuntijan antama kuva ilmiöstä ovat lähellä toisiaan.

Teoriassa peilattiin maastopyöräilyosuuden osalta runsaasti Kansainvälisen maastopyöräilyliiton IMBAn 2010-luvun loppupuolella luotuihin julkaisuihin ja sitä kautta saatiin kattojärjestötasoista tietoa, jonka voi olettaa olevan hyvin luotettavaa. Lähteitä olisi voinut käyttää entistä monipuolisemmin ja ottaa mukaan vaikkapa Euroopan oman kattojärjestön tai Suomen sisältä tullutta tietoa. Toisaalta tutkimuksista nousi esiin, että tietoa tarvitaan lisää – sekä Suomen omaa että kansainvälistä. Täten validiteettia eli pätevyyttä saataisiin lisää myös tuleviin maastopyöräilyn kehittämistöihin.

## 10.2 Toimeksiantajan palaute

Opinnäyte käsittelee maastopyöräilyä ilmiönä kattavasti monesta ulottuvuudesta, joskin maastopyöräilyn eri alalajit jätetään tarkastelun ulkopuolelle. Toimeksiantajan näkökulmasta keskeiseksi huomioksi nousee perusasioiden merkitys onnistuneen asiakaskokemuksen eri vaiheissa. Tietojen saataavuus, positiiviset kontaktit ihmisten, esineiden ja ympäristön välillä sekä viihdyttävä reittiverkosto tulevat toimimaan uuden keskusvaraamotoinnin peruspilareina. Lisäksi opinnäytetyössä nivotaan alueen reittiverkosto osaksi maastopyöräilyn palvelumuotoilua sekä palvelukokemusta tavalla, jota tullaan hyödyntämään Vierumäellä alati kehittyvässä maastopyöräilytoiminnassa. Opinnäyte vahvistaa niitä uskomuksia, jotka ohjaavat Suomen Urheiluopiston kehityksen suuntaa. (Heinonen 2021.)

Työssä korostuu asioiden nivoutuminen yhteen palvelumuotoilun kautta. Mikäli alue haluaa profiloitua ympärivuotiseksi (maasto)pyörämatkailukohteeksi, tulee palvelumuotoiluprosessin jokainen osa-alue huomioida. Ilman konkreettista suunnitelmaa sekä ammattitaitoista henkilökuntaa kokonaisuuden hallinnassa voi olla helposti pyörällä päästään. (Heinonen 2021.)

Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt maastopyöräilyn mahdollisuuksia kokoava esite tullaan ottamaan käyttöön brändiuidistuksen tuomalla uudella ilmeellä viestinnällisin

tavoittein. Esitteeseen on onnistuneesti koottu tietoa myös muista pyöräilijää kiinnostavista palveluista ja mahdollisuuksista. Esitteen sisältöjä voidaan tulevaisuudessa laajentaa esittelemään myös muita pyöräilyn mahdollisuuksia, kuten maantie- ja gravelpyöräilymahdollisuuksia sekä XC-pyöräilyn tekniikkaharjoitteluun rakennettavaa harjoitusolosuhdetta vaativampaan ajoon. (Heinonen 2021.)

### 10.3 Pohdinta

Maastopyöräilyn suosion kasvua ei käy kiistäminen. On mielenkiintoista nähdä, kuinka lajin tulevaisuus näyttäytyy, kun harrastajamäärät kasvavat ja pyöriä ilmestyy poluille entistä enemmän. Tuleeko Suomeen jopa kansainvälisiä maastopyöräilyä harrastavia matkailijoita, saadaanko reiteistä riittävän vetovoimaisia ja helposti saavutettavia? Reittien turvallisuusnäkökulmia tulee miettiä entisestään ja itse reittejä kehittää jatkuvasti. Lajin kaupallistumisen, suosion kasvun ja vaatimusten kohoamisen ansiosta maastopyöräilytuotteiden ja -reittien taso tulee todennäköisesti kasvamaan tulevaisuudessa. Palveluntarjoajien, pyöräseurojen ja maastopyörävuokraamojen tulee vastata kysyntään ja lajin kasvuun kehittämällä toimintojaan, seuraamaan maastopyöräilystä julkaistavaa teorian tietoa ja mahdollisesti kehittämään omia tutkimuksiaan lajin toiminnan ja ymmärryksen parantamiseksi.

Tulevaisuudessa olisi kiinnostavaa kuulla tutkimuksista, jotka valottaisivat entistä tarkemmin maastopyöräilijöiden demografioita ja esimerkiksi sitä, millaiset pyöräilijät valitsevat reitistöstä vaikkapa vaikeimman reitin ja millaiset pyöräilijät puolestaan helpompia reittejä. Ja ennen kaikkea, miksi. Täten saataisiin lisää tutkimustietoa ja selkeyttä eri-ikäisten käyttäjien reittienvalintamotiiveista. Tutkimuksella saataisiin myös tarkennettua kuvaa tekijöistä, jotka pitävät tietyt harrastajat helpommilla reiteillä. Missä heillä menee liian vaikean reitin raja? Miksi juuri siinä?

Myös sähköpyörien vaikutus liikkumismotivaatioon tai pyöräilykokemuksen muotoutumiseen verrattuna perinteisiin maastopyöriin olisi ajankohtainen ja todennäköisesti kiinnostuneen vastaanoton saava tutkimusaihe. Kuitenkin, kuten asiantuntijatkin haastatteluissa toivat ilmi, kaikki tieto mitä maastopyöräilyyn liittyen saadaan, tulee



tarpeeseen. Lajin potentiaali on valtaisa ja sitä kohti on syytä pyrkiä toden teolla. Laadukas ja monipuolinen tutkimustieto on olennainen osa tätä pyrkimystä.

#### 10.4 Oma kehittyminen

Ammatillinen osaamiseni on kehittynyt koko kolmen ammattikorkeakoulussa vietetyn vuoden aikana runsaasti, mutta opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan on nostanut osaamiseni vielä huippuunsa. Teorian ja tiedon löytäminen prosessien pohjaksi on yksi merkittävimmistä opinnäytetyön tarjoamista opeista. Asioita ja kokonaisuuksia pystyy ymmärtämään ja kehittämään huomattavasti helpommin, jos pohjatiedot on selvitetty ja niiden merkitys ja yhteys kehitettäviin asioihin, kuten maastopyöräreitteihin on onnistuttu linkittämään saumattomasti. Tulevaisuuden työnkuvat vaativat pitkälti vastaavaa lähestymistapaa, kun prosessien kehittelyä jatketaan työssä kuin toisessa.

Maastopyöräily voi yksilöstä riippuen vaikuttaa joko yksinkertaiselta tai todella monimutkaiselta. Pyöräilyä itsessään ei välttämättä ole erityisen vaikeaa käsittää, mutta maastopyöräilyyn kuuluvat lajit aina alamäkipyöräilystä enduroon, reittien merkitykset, pyörien teknisyys, maastopyöräilyn ympärille kehitetyn liiketoiminnan potentiaali ja lajin tulevaisuudennäkymät ovat kaikki osa maastopyöräilyn laajaa käsitettä. Opinnäytetyössä oli kuitenkin käsitelty näitä kaikkia edellä mainittuja kohtia, eli suurempi kokonaisuus oli pystytty avaamaan lukijalle monipuolisesti, mutta samalla riittävän tiiviiseen pakettiin. Työpaikoilla pyritään harkitsemaan tarkasti, mihin resursseja asetetaan ja kuinka paljon niitä vaaditaan. Jos haluaa omalle toimialueelleen lisää resursseja, vaaditaan esitys syistä, miksi rahaa olisi määrä saada. Johtoryhmille luoduissa esityksissä on kerrottava tiiviisti, mutta monipuolisesti sekä välittömistä että välillisistä hyödyistä sekä kerrottava, miksi ajettava asia olisi merkityksellinen yritykselle tai konsernille.

Opinnäytetyössä ja sen tutkimusosiossa oli määrä selvittää teemahaastatteluilla ajatuksia maastopyöräilyn tutkimusaiheista. Vaikka haastattelut olivat sähköisesti toteutettuja, näytön toisellakin puolella oli aina ihminen. Ennalta tuntemattomia ihmisiä tulee työelämässä tapaamaan lähes työssä kuin työssä. Opinnäytetyön myötä nämä kohtaamiset ovat muuttuneet luontevammiksi ja rennommiksi. Verkostoituminen puolestaan

on näkynyt sillä, että haastateltavien yhteystiedot on pidetty tallessa tulevaisuutta ajatellen. Jokainen kohtaaminen voi olla merkityksellinen ja sekin osittain konkretisoitui opinnäytetyöprosessin aikana.

Koronavirus ja sen aiheuttamat digiloikat ovat värittäneet viimeisintä vuotta. Jos tiettyjä digikäytäntöjä tullaan jatkamaan vielä tulevaisuudessakin, on myös niihin harjaannuttu opinnäytetyöprosessin aikana. Näitä voivat olla esimerkiksi edellä mainitut videotapaamiset ja tekniikan kanssa toimiminen. Omakohtainen harjoittelu on antanut niihin tehokasta opetusta ja tätä nykyä esimerkiksi Teams- tai Zoom-sovelusten ominaisuudet ovat jo tuttuakin tutumpia.

Haluaisin viimeisenä avata kehittyneistä asioista vielä ajankäyttöä ja työmäärän hallitsemista. Lienee mainitsemisen arvoista kertoa, että samanaikaisesti opinnäytetyön teon aikana opiskelin myös Jyväskylän yliopistossa. Kahdet opinnot samaan aikaan olivat elämäni tähän asti suurimpia akateemisia haasteita. Kolmas opiskeluvuosi tarjosi hetkiä aina epätoivosta pienten ja suurempienkin välionnistumisten tunteisiin ja antoi erinomaiset ajankäytölliset valmiudet aivan mitä tahansa tulevaisuuden haastetta ajatellen. Työmäärää piti vähentää Jyväskylän puolelta hieman, jotta Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön ja viimeisiin opintojaksoihin jäi riittävästi voimavaroja. Se oli rohkea päätös, mutta samalla kannattava. Opintojen osalta itselle sopivasta työtahdistista tinkiminen ei ole loppupeleissä erityisen kannattavaa. Terveystä ja jaksamisesta huolehtiminen puolestaan on. Varteenotettavana vastapainona pitkäkestoiselle akateemiselle kirjoittamiselle toimii vaikkapa lähimetsään sijoittuva maastopyörälenkki.

## LÄHTEET

Centers for Disease Control and Prevention & National Park Service. 2015. Parks, Trails, and Health Workbook. Washington, DC: National Park Service

Dimock, M. 2019. Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. Pew Research Center. Viitattu 29.3.2021. [https://www.acecollegehomework.com/wp-content/uploads/2020/11/2020112224624dimock\\_\\_\\_where\\_millennials\\_end\\_and\\_generation\\_z\\_begins\\_\\_\\_pew\\_research\\_center.pdf](https://www.acecollegehomework.com/wp-content/uploads/2020/11/2020112224624dimock___where_millennials_end_and_generation_z_begins___pew_research_center.pdf).

Green, D., 2003a, Travel patterns of destination mountain bikers. Viitattu 5.8.2020. [http://www.issuelab.org/resource/travel\\_patterns\\_of\\_destination\\_mountain\\_bikers](http://www.issuelab.org/resource/travel_patterns_of_destination_mountain_bikers)

Hardiman, N. & Burgin, S. 2013. International Journal of Environmental Studies. Mountain biking: downhill for the environment or chance to up a gear?. Routledge: Queensland.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Heinonen, P. 2021. Projektipäällikko, Suomen Urheiluopisto, Vierumäki. Henkilökohtainen tiedonanto. 15.1.2021.

Heinonen, P. 2021. OPNT palaute. 21.4.2021.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

International Mountain Bike Association (IMBA). 2018b. Guidelines for a Quality Trail Experience. Viitattu 29.7.2020. [https://www.imba.com/sites/default/files/GQTE\\_Digital\\_Book\\_Rev\\_6.11.18\\_high\\_res.pdf](https://www.imba.com/sites/default/files/GQTE_Digital_Book_Rev_6.11.18_high_res.pdf).

International Mountain Biking Association (IMBA), 2013a, Official IMBA mountain bike rules of the trail. Viitattu 28.7.2020. [http://mountainbike.about.com/od/tip-sandtechniques/a/IMBA\\_Rules.htm](http://mountainbike.about.com/od/tip-sandtechniques/a/IMBA_Rules.htm).

Koepke, J. 2005. Exploring the Market Potential for Yukon Mountain Bike Tourism (Whitehorse: Cycling Association of Yukon).

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

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Publishing.

Mihelich, M. (2013). Another generation rises. Workforce Management. Viitattu viimeksi 29.3.2021. <http://www.workforce.com/section/magazine>.

MTBreitin www-sivut. 2020. Viitattu 2.7.2020. <https://mtbreitti.fi/maastopyorailu-aloittelijaopas/>.

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen – Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum.

Riikonen, T. 2015. Maastoon matalalla kynnyksellä. Suomen Latu. Viitattu 1.2.2021. <https://www.suomenlatu.fi/media/vaikuta/pyorailytiedostot/d-hyodyllisia-linkkeja/d-mtb-matalankynnyksen-lajina.pdf>.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. &. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos ed.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sievänen, T. & Neuvonen, M. (toim.) 2011. Luonnon virkistyskäyttö 2010. Metsäntutkimuslaitoksen työraportteja 212. Viitattu 1.2.2021. <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2011/mwp212.pdf>

Singletrail-Scalan www-sivut. 2020. Viitattu 2.12.2020. <http://www.singletrail-skala.de/s2>.

Suomen Ladun www-sivut. 2020a. Viitattu 29.11.2020. <https://www.suomenlatu.fi/ulkoile/lajit/maastopyorailu/maastopyorailyn-olosuhteiden-kehittaminen.html>

Suomen Ladun www-sivut. 2020b. Viitattu 14.7.2020. <https://www.suomenlatu.fi/ulkoile/lajit/maastopyorailu.html>.

Tenhunen, T. 2021. Puheenjohtaja, Jyväskylän pyöräilyseura, Jyväskylä. Henkilökohtainen tiedonanto. 24.2.2021.

Texas Public Transportation Division. 2018. Texas Bicycle Tourism Trails Study: Final Report. Viitattu 31.7.2020. <http://ftp.dot.state.tx.us/pub/txdot-info/ptn/btts-final-report.pdf>

Tuulaniemi, J. 2011 Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi: Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Vantaa: Restamark Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2019. Matkailun toimialaraportti. Viitattu 30.8. 2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-390-0>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020. Matkailun toimialaraportti. Viitattu 28.2.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162841/TEM\\_2021\\_01\\_t.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162841/TEM_2021_01_t.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

UKK-instituutti. 2020. Aikuisten liikkumisen suositus. Viitattu 4.1.2021. <https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/liikkumisen-suositukset/aikuisten-liikkumisen-suositus/>.

Vierumäen www-sivut. 2020a. Opiston historia. Viitattu 28.11.2020. <https://vierumaki.fi/suomen-urheiluopisto/opiston-historia>

Vierumäen www-sivut. 2020b. Vastuullisuus & luontoetiketti. Viitattu 29.11.2020 <https://vierumaki.fi/luonto-retkeily/vierumaen-luonto/vastuullisuusluontoetiketti>.

Vierumäen www-sivut. 2020c. Maastopyöräreitit: Opiston Kymppi. Viitattu 2.12.2020. <https://vierumaki.fi/luonto-retkeily/maastopyorareitit/maastopyorareitit/opiston-kymppi-10-km>.

Vierumäen www-sivut. 2021. Maastopyöräreitit. Viitattu 3.4.2021. <https://vierumaki.fi/luonto-retkeily/maastopyorareitit/maastopyorareitit>.

Vierumäki. 2020. Vierumäen Strategia 2020–2025. Viitattu 26.1.2021.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus

Villanen, J. 2016. Tuotteista tähtituotteita. Helsinki: Kauppakamari.

Weston, R., Davies, N., Lumsdon, L., McGrath, P., Peeters, P., Eijgelaar, E. & Piket, P. 2012. European Parliament: The European Cycle Route Network Eurovelo: Study. Viitattu 4.4.2021. <https://ecf.com/sites/ecf.com/files/EP%20study%20on%20EuroVelo%20network.pdf>.

World Health Organization. 2020. WHO Guidelines on Physical Activity and Sedentary Behaviour. Viitattu 4.1.2021 <https://www.who.int/publications/i/item/9789240015128>.

## LIITE 1 – HAASTATTELURUNKO

Haastattelun tavoitteena on saada selville asiantuntijoiden näkemyksiä neljästä opin-  
näytetyöhön olennaisesti kytköksissä olevasta osa-alueesta. Tietoa pyritään hyödyntä-  
mään Suomen Urheiluopiston tarjoaman maastopyörätuotteen kehittämisessä.

### OMA ASIJANTUNTIJUUS

Oma työnimike ja työnkuvat?

Kuinka kattava aiempi maastopyöräilykokemus?

### MAASTOPYÖRÄILYN ASEMA JA DATA

Millaisena näet maastopyöräilyn aseman Suomessa tällä hetkellä?

Entä jos verrataan vaikkapa 2000-luvun alkuun? Missä kaikessa lajin kehittyminen näkyy?

Millaisia tulevaisuudennäkymiä maastopyöräilyllä on?

Ovatko esimerkiksi IMBA:n USA:n-raportit päteviä Suomeen, vai löytyykö Suomesta omaa  
dataa maastopyöräilyn tilanteesta? Tarvitaanko tietoa lisää?

### LAADUKAS REITTISUUNNITTELU

Mikä on reittisuunnittelussa tärkeää? Reitistösuunnittelussa?

Mitä reittien haastavuustason luokittelun haasteita saattaa esiintyä?

Miten maastopyöräreitistöä voisi tuoda paremmin esille?

Miten jaetun käytön reiteistä voisi tehdä turvallisempia?

### KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET PALVELUMUOTOILUN NÄKÖKULMASTA

Mikä maastopyöräilykohde on antanut parhaimmat kokemukset? Mistä ne syntyivät?

Millaisia negatiivisia maastopyöräilykokemuksia on tullut vastaan? Omakohtaisia tai toisilta  
kuultuja?

Mitä ominaisuuksia laadukas maastopyöräilytuote vaatii?

### MATALA KYNNYS

Mitä tarkoittaa matala kynnyks maastopyöräilyssä?

Mihin maastopyörien vuokraustoiminta luetaan? Onko se mahdollistaja vai kynnyksen nos-  
taja? Miksi?

Miten matalan kynnyksen tai aloittelevien harrastajien olisi järkevintä yrittää päästä sisälle  
maastopyöräilyyn?

LIITE 2 – KOONTITÄULUKKO HAASTATELTAVISTA

	Työnimike ja haastateltavan nimi	Kokemus maastopyöräilystä	Osaamisalue	Haastattelun kesto ja ajankohta
H1	Yrittäjä Antti Nousiainen	10 > vuotta	Reittisuunnittelu ja -toteutus, valmennus- ja ohjauspalvelut	01:04:01, 24. helmikuuta 2021
H2	Puheenjohtaja – Toiminnanjohtaja Teemu Tenhunen	20 < vuotta	Seuratoiminta, pyöräilynohjaajien kouluttaminen	00:53:43, 24. helmikuuta 2021
H3	Yrittäjä Pekka Tirkkonen	N. 35 vuotta	Vuokraamistoiminta, retkitoiminta	00:37:02, 2. maaliskuuta 2021



## LIITE 3 – MAASTOPYÖRÄILYESITE

### VIERUMÄEN PALVELUT

#### Ravintolat



Greeni kahvila-ravintola (ma-to 8-20,  
pe-la 8-22, su 8-18)

Lounasravintola Kaskela (Aamupala ma-pe 7-9, la-su 7-10, Lounas ma-pe 11-14,  
Päivällinen ma-to 16-19)

#### Aktiveetit



Padel, kuntosalit, uimahalli, pakohuone, frisbeegolf, tennis, seikkailupuisto, Flowpark, suppaus, vaellusratsastus, tempuparkki, koripallo, hieronta, kuntotestaus, golf, jalkapallo, squash...  
Lista jatkuu, eikä Vierumäellä maastopyöräilyn jälkeen todellakaan tarvitse peukaloita pyörittämään jäädä!

#### Yritykset



Astetta virkistävämpien kokoustilojen, pitkäkestoisien työyhteisöjen, tiukkojen, mutta hauskojen liikuntapäivien vaihtoehtoisia kuintotestauksen tarpeessa? Työelämässä tulee vastaan monenlaisia piinaavia haasteita, mutta Vierumäen valinta TyHy-kohteeksi ei ole yksi niistä!

#### Majoitus



Vierumäeltä löytyy majoitusmahdollisuuksia autenttisesta opistomajoituksesta hotellihuoneisiin ja historiallisista rantamökkeistä aina moderneihin lomahuoneistoihin asti.



### MAASTOPYÖRIEN VUOKRAUS

#### KESKUSVARAAMO

Vierumäen maastopyöräilyn keskus on uuden strategian myötä luotu MTB-Hub, keskusvaraamo, josta on mahdollista noutaa vuokrattu pyörä ja saada tietoa Vierumäen maastopyöräilymahdollisuuksista kokonaisuudessaan.

#### E-Fatbiket

Sähköavusteiset E-fatbiket tulivat Vierumäelle viime kesänä ja saivat todella valtavan suosion. Tänä kesänä Vierumäellä on panostettu uusiin pyöräkköihin, jotta nuoremmatkin pyöräilijät innostuneet pääsevät reittejä kokemaan.

#### Maastopyörät

Meridan maastopyörät tarjoavat mainion vaihtoehdon maastopyöräilyn mahdollistamiseksi, vaikka aivan ensimmäistä kertaa. Etujoustolla varustettuja pyöriä löytyy kahta kokoa.

#### Pyörän huolto

Me ihmiset emme ole ainoita, joita houkuttaa suihku pitkän lenkin jälkeen. Oman tai vuokrapyörän voi pestä Keskusvaraamolta löytyvällä pesupisteellä. Pyrimme ammattitaidollamme pitämään myös huolta siitä, että vuokrapyörät ovat mainiossa kunnossa ennen ajoa.

### OTA YHTEYTTÄ

Kaskelantie 10  
19120 Vierumäki  
0300 870 870  
www.vierumaki.fi



### MAASTOPYÖRÄILY VIERUMÄELLÄ

PYÖRÄLLÄ PÄÄSTÄÄN  
VIERUMÄEN LUONNOSSA

INTERAKTIIVINEN ESITE



Lue QR-koodi puhelimella, lisätietoa saadaksesi\*



### VIERUMÄEN MAASTOPYÖRÄREITISTÖ 01



**Opiston Kymppi 9,8 km**  
Opiston Kymppi on nimensä mukaan 10 kilometriä pitkä maastoreitti, jossa saa tuntea vauhdin hurman ja nauttia kauniista järvimaisemasta.



#### Reitin tiedot:

Pituus: 9,8km  
Vaikeustaso: Helppo  
Seuraa: **Punaisia reittimerkintöjä**  
Kesto: 40-60 min  
Lähtöpaikka: Urheiluhallin edestä



### VIERUMÄEN MAASTOPYÖRÄREITISTÖ 02



**Peurankierros 8,2 km**  
Muita lähialueen reittejä paikoittain kapeampi Peurankierros mutkittelee läpi Vierumäen vaikuttavien mäntymetsien.



#### Reitin tiedot:

Pituus: 8,2km  
Vaikeustaso: Helppo  
Seuraa: **Sinisiä maastopyöräkylttejä**  
Kesto: 35-50 min  
Lähtöpaikka: Urheiluhallin edestä



### VIERUMÄEN MAASTOPYÖRÄREITISTÖ 03



**Juustopolku 17,2 km**  
Historiallisesti merkittävä Juustopolku on Vierumäen virallisia reiteistä haastavin - niin teknisesti kuin pituudeltaankin.



#### Reitin tiedot:

Pituus: 17,2km  
Vaikeustaso: Vaikea  
Seuraa: **Valkoisia reittimerkintöjä**  
Kesto: 1,5-3h  
Lähtöpaikka: Tampinlahdenkatu, Heinola/ Herrojentie 14, liitti

