

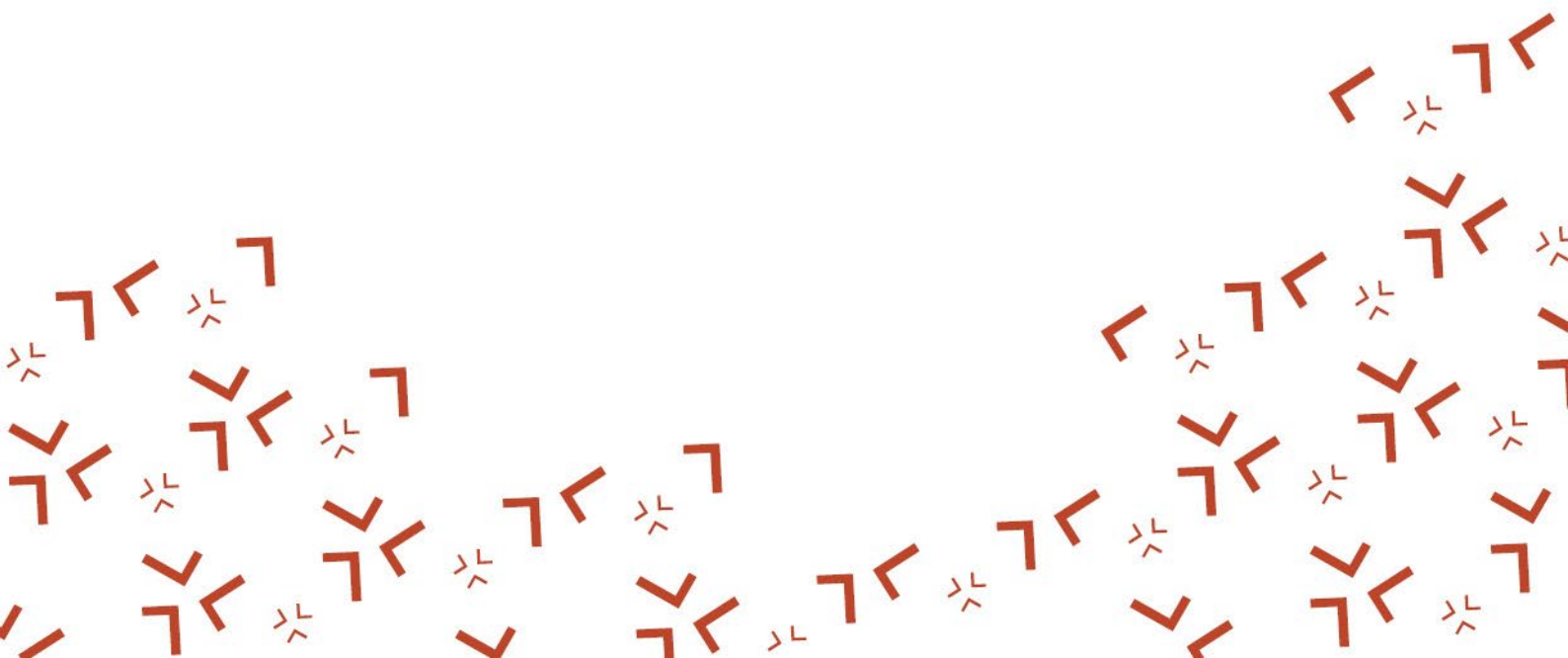
Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne (kustantajan versio).

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat saattavat poiketa alkuperäisestä julkaisusta.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Angeria, M., Hirvaskari, M., Kähkönen, O., Tapaninen, M. & Tervo, R. 2022. Yhteistyöllä kestävämpää luontomatkailua. Lumen – Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti (2).

URL: <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=a22b348f-3da3-41d7-adb4-44f6efb8672a>



Yhteistyöllä kestävämpää luontomatkailua

Mervi Angeria, YTM, lehtori, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Milla Hirvaskari, Restonomi (YAMK), päätoiminen tuntiopettaja, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Outi Kähkönen, FM, lehtori, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Mirva Tapaninen, Restonomi (YAMK), asiantuntija, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Riina Tervo, MMM, projektipäällikkö, Metsähallitus, Lapin luontopalvelut

Asiasanat: kestävä matkailu, luontomatkailu, kansallispuistot, yhteistyö, kumppanuus

Kestävää luontomatkailua kehittämässä

Pohjoinen luonto, luonnonilmiöt ja kansallispuistot ovat merkittäviä matkailun vetovoimatekijöitä Lapissa. Luonto on karuista ympäristöolosuhteista ja käynnissä olevasta ilmastonmuutoksesta johtuen haavoittuvainen. Luontomatkailun suosion lisääntyessä kävijämäärät kansallispuistoissa ovat kasvaneet voimakkaasti. Tämä on luonut tarvetta kehittämistoimenpiteille luonnon kestävyysvarmistamiseksi. Kehittämistyöhön tarvitaan monialaista osaamista, sidosryhmiä ja kumppanuuksia. Tätä kehittämistyötä tekevät Lapin AMK ja Metsähallitus kumppaneina yhdessä sidosryhmien kanssa Kolarctic-rahoitteisessa Phenomena of Arctic Nature (PAN) -hankkeessa (2019–2022). Luontomatkailun kestävyysvarmistaminen on sekä Lapin AMKin, että Metsähallituksen kehittämisen painopisteitä.

PAN-hanke edistää kestävästä luontomatkailusta lisäten tietämystä pohjoisen luonnonilmiöistä ja luontomatkailusta sekä tuottaen uusia palveluja ja materiaaleja luontomatkailun eri sidosryhmien käyttöön. Hankkeen tapahtumat ja työpajat mahdollistavat parhaiden käytäntöjen jakamisen, verkostoitumisen ja ammattitaidon kasvattamisen. Hankekumppanit edustavat monialaisesti luonnonsuojelualueiden hoitajia, oppilaitoksia, tutkimuslaitoksia, kuntaa,

nuorisokeskusta ja arkkitehtitoimistoa. Metsähallituksen ja Lapin AMKin kumppanuudessa korostuu yhteistyö matkailuyrittäjien kanssa sekä opetus- ja opastusmateriaalin tuottaminen.

Reittien havainnointia tuorein silmin

Kuten niin moni muukin tapahtuma, PAN-hankkeen toisen toimintavuoden seminaarit jouduttiin pitämään webinaareina. Niissä käytiin läpi luontomatkailun konseptoinnin teoriaa, kuten kohdeidentiteettiä, toimintaympäristöä, verkostoja sekä asiakasprofiileja. Käytännössä pääsimme analysoimaan niitä vasta keväällä ja syksyllä 2021, jolloin järjestimme aisti- ja havainnointityöpajat Sallassa ja Saariselällä yhdessä alueen matkailutoimijoiden kanssa. Työpajojen ajankohtia tuki PAN-hankkeen tavoite kehittää palveluja ja konsepteja lumettomalle ja sulan maan ajalle.

Sallassa havainnoitiin asiakaspolkuja

Sallan työpajan teemaksi valittiin asiakaspolun havainnointi, joka toteutettiin aisti- ja havainnointikävelynä Sallan Poropuistosta (Salla Wilderness Park) Kaunisharjun luonnonilmiöiden havainnointipaikalle. Työpajan tarkoituksena oli hypätä asiakkaan kenkiin, aistia, havainnoida sekä dokumentoida Sallan luonnonilmiöiden havainnointipaikkaa ja Poropuistoa kohteina ja palveluympäristöinä. Tavoitteena oli kerätä kokemusaineistoa, jota kohde ja sen toimijat voivat hyödyntää myös työpajan jälkeen kansallispuiston kehittämisessä ja tulevaisu työpajoissa. Myös turvallisuus ja riskien kartoitus (esteettömyys) oli osateemana. Työpajan valmistelu lähti liikkeelle tutustumalla Sallan aiempiin kuluttaja-asiakasprofiileihin, Visit Finlandin matkailun asiakassegmentteihin (Business Finland 2022) sekä TEMin julkaisuun Kotimaanmatkailun nykytila ja potentiaali – selvitys kohderyhmistä ja kehittämistoimista (Honkanen, Sammalkangas & Satokangas 2021). Näiden dokumenttien pohjalta muodostettiin viisi asiakaspersoonaa, joiden “kenkiin” työpajan osallistujat hyppäsivät aisti- ja havainnointikävelyn ajaksi.

Työpajapäivä valkeni kauniina ja aurinkoisena, juuri täydellisenä ilmana kävelylle. Maasto oli paikoitellen vielä luminen ja märkä, mutta pääosin kuitenkin jo kuivaa kangasmaastoa. Aluksi kokoonnuttiin Sallan Poropuiston kotaan nauttimaan aamukahvit, kuulemaan alustus ja ohjeistus työpajaan sekä testattaviin asiakaspersooniin. Osallistujia oli paikalla kymmenkunta, joista muodostettiin parit heidän oman valintansa mukaiseen asiakaspersoonaan. Pareille annettiin mukaan pientä matkaevästä sekä nauhurit ja muistiinpanovälineet, joihin he saivat kävelyn aikana tehdä havainnointejaan (kuva 1). Työpajassa oli mukana myös kuvaaja Lapin AMKista, joka otti tilannekuvia sekä dronekuvia ja -videoita kävelyn aikana.



Kuva 1. Havaintojen dokumentointia aistikävelyn aikana kuva: Samuli Valkama

Työpajassa oli erityisen tärkeää, että jokainen osallistuja sisäisti oman asiakaspersoonansa, sillä havainnointien kautta niin osallistujat kuin työpajan vetäjätkin saivat kerrytettyä ymmärrystä ja tietoa pandemian aikaisista ja jälkeisistä matkailijaprofiileista. Tämän osallistujat kyllä tekivätkin! Oli mukava katsella ja kuunnella, kun osallistujat heittäytyivät asiakkaan rooliin. Kävely päättyi Kaunisharjun luonnonilmiöiden havainnointipaikalle, jossa jokaiselta parilta videoitiin lyhyet kommentit asiakaspolun mieleenpainuvimmista kohtaamispeisteitä. Kaunisharjulta siirryttiin takaisin Sallan Poropuiston kotaan, jossa käytiin yhdessä palautekeskustelu päähavainnoista kävelyn ajalta.

Esille nousi monia huomioita kohteen kehittämiseen, kuten reittien opastus. Kaikki dokumentaatio työpajasta kerättiin talteen, jonka jälkeen se analysoitiin verraten tavoitemielikuvaan sekä muokattiin tarkennetut asiakaspersoonat myöhempää jatkokäyttöä varten. Analysoitu tieto auttaa yrittäjiä ja toimijoita ideoimaan ja kehittämään uutta liiketoimintaa kohteessa. Lisäksi havainnointimenetelmä (empatiakartta) auttaa toimijoita jatkossa palveluiden testaamisessa. Työpajan osallistujat olivat todella innostuneita työpajasta ja siinä käytetystä havainnointimenetelmästä, sanoipa joku osallistujista työpajan olleen paras työpaja ikinä.

Saariselällä havainnoitiin asiakasviestintää

Saariselän työpajan aiheeksi valikoitui asiakasviestinnän havainnointi. Pyöräilijöiden ja ensikertalaisten retkeilijöiden määrät ovat pandemian aikana kasvaneet voimakkaasti reiteillä, ja haasteena on ollut luoda kaikille hyvä kokemus. Työpajassa oli määrä hypätä asiakkaan kenkiin, havainnoida ja dokumentoida asiakaspolun alkupäätä Saariselän yhteiskäyttöisillä

retkeilyreiteillä niin pyöräilijän kuin vaeltajan näkökulmasta. Tavoitteena oli kerätä kokemusaineistoja, jota kohde ja sen toimijat voivat hyödyntää asiakasviestinnän ydinsanoman muovaamisessa, sekä tuottaa konkreettista asiakasviestintämateriaalia yritysten käyttöön työpajan tulosten perusteella.

Aurinkoisena lokakuun pakkasaamuna Saariselän lähireitille suuntasi toistakymmentä pyöräilevää tai kävelevää intoilijaa, tavoittelijaa, nautiskelijaa, oleskelijaa ja seikkailijaa. Työpajalaiset olivat kaikki rautaisia retkeilyn ammattilaisia, jotka saivatkin omaksuttavakseen uuden identiteetin. Hän saattoi olla Metsähallituksen uusien retkeilijäprofiilien (Nylund 2021) mukainen intoilija, joka lähtee reitille sähköpyörällä ilman tarkempia taustatietoja vain ilmaiskarttaa käyttäen, tai Inari-Saariselkä Matkailu Oy:n kohderyhmää edustava saksalainen aktiivinen seikkailija. Intoilija eläytyi rooliinsa ja havainnoi asiakaspolkua lähdöstä kokoontumispisteeseen asti. Hän sai mukaansa sanelimen sekä empatiakartan (kuvio 1), joka ohjasi kertomaan kaikista ajatuksista, tuntemuksista ja teoista, kun hän oli intoilijana ensi kertaa lähdössä kyseiselle reitille.



Kuvio 1. Pyöräilevän intoilijan empatiakarttakysymykset (mukaillen Alhonen & Iloranta 2021, 26)

Parin tunnin ulkoilun jälkeen innosta puhkuvat osallistujat kokoontuivat jakamaan kokemuksia ja keräämään havaintojaan reitin kipupisteistä, plussista ja “täytyy tietää” seikoista. Keskustelu osoitti, että toimintatapana rooliin eläytyminen ja aktiivinen havainnointi oli silmiä avaava. Tuttu ympäristö näyttäytyi aivan eri valossa ja uudessa roolissa huomioi asioita itselleen epätyypillisesti, mikä mahdollistaa oivalluksia ja oppimista. Havainnot osoittivat, että moni asia on hyvin: palvelurakenteet ja opastus palvelupisteessä ovat laadukkaita ja suojeltu metsä-

ja avotunturimaisema on upea luonnonympäristö ulkoilla ja harrastaa – tietysti huimaavan kauniilla säällä oli myös osuutensa asiaan. Mutta korjattavaa ja parannettavaakin on esimerkiksi reittiopasteissa.



Kuva 2. Empatiakartan kysymysten raportointia reitin varrella

Työpajalaiset kokoontuivat keskustelemaan havainnoista ja ideoivat seuraavat kehittämistyön askeleet. Päätimme tuottaa maastopyöräilijöille kohdennetun viestintämateriaalin, maastopyöräilijän etiketin kansallispuistoon sekä tavoitella vuosittaista kokoontumista eri aihepiirien ympärillä Urho Kekkosen kansallispuistossa ja Saariselän matkailualueella.

Kansallispuistojen matkailukäyttö ja vaikutukset tutuksi

Kansallispuistot ovat keskeisiä ja suosittuja luontomatkailun vetovoimatekijöitä ja toimintaympäristöjä Lapissa. Yhä useammat kotimaiset ja ulkomaiset matkailijat haluavat kokea suomalaisen luonnon viehätysvoiman, ja kansallispuistojen käyntimäärät ovat kasvaneet viime vuosina merkittävästi (Metsähallitus 2022a). Kansallispuistojen ensisijaisena tarkoituksena on turvata luonnon monimuotoisuus, mutta ne ovat samalla kaikille avoimia nähtävyyksiä ja retkikohteita. Reiteillä, rakenteilla, ohjeistuksilla ja sopimuksilla pyritään varjelemaan luontoa kulumiselta ja ohjaamaan kävijöitä kestäväan matkailuun. (Metsähallitus 2022b.)

PAN-hankkeen yhtenä tärkeänä toimenpiteenä oli tuottaa koulutusmateriaalia luontomatkailusta luonnonsuojelualueilla. Luontomatkailun toimintaympäristöihin, luonnonsuojelualueiden matkailukäyttöön ja kestäväan matkailun periaatteisiin liittyvän tiedon

kokoaminen ja jakaminen informatiivisesti ja visuaalisesti houkuttelevasti muodostui yhdeksi yhteistyön ja kumppanuuden teemaksi Lapin AMKin ja Metsähallituksen välillä. Tavoitteenamme oli kertoa kansallispuistojen tarkoituksesta, matkailukäytöstä ja vaikutuksista käytännönläheisesti ja eri näkökulmat huomioiden. Kohteeksi ja tapausesimerkiksi valittiin Sallaan perusteilla ollut uusi kansallispuisto, jossa kuvasimme haastatteluja ja videomateriaalia yhdessä Sallan kunnan ja alueen matkailutoimijoiden kanssa syyskuussa 2021.



Kuva 4. Haastattelujen ohessa havainnoitiin luontoa ja nautittiin retkieväistä

Tiedon jakaminen, keskustelut ja videon tuottaminen yhdessä olivat merkityksellisiä, lisäsivät ymmärrystä ja konkretisoivat yhteistyön merkitystä kestävässä luontomatkailussa. Saimme myös nauttia kauniista luonnosta, nokipannukahveista, linturekistä ja muiden luonnossa liikkujien seurasta eli kokea luontoa ja sen hyvinvointivaikutuksia käytännössä. Videoita hyödynnetään luontomatkailun ja palvelukonseptoinnin koulutuksessa sekä kansallispuistoihin liittyvässä viestinnässä ja markkinoinnissa.

Yhteistyössä on voimaa

PAN-hankkeen mahdollistaman kumppanuuden avulla olemme tuottaneet ja jakaneet tietoa, kokemuksia, työkaluja ja toimintatapoja luonnonsuojelusta, kestävästä luontomatkailusta ja

palvelukonseptoinnista sekä edistäneet alueellista verkostoitumista ja yhteistyötä luontomatkailutoimijoiden kesken.

Lapin AMKin hankkeessa tuottama luontomatkailun ja palvelukonseptoinnin opetus- ja oppimismateriaalisivusto sisältää osin tässä artikkelissa mainittuja sisältöjä. Sivuston avulla voi perehtyä ja opiskella teoreettisempaa tietoa sekä käytännön työkaluja, koskien luontomatkailua ja luontomatkailun kehittämistä suojelualueilla. Koulutusmateriaalia voidaan hyödyntää esimerkiksi perehtymis- ja koulutusmateriaalina luontomatkailun kehittämistyössä, itseopiskelumateriaalina sekä opetusmateriaalina. Materiaali on tuotettu erityisesti luontomatkailuyrittäjien, matkailukohteiden, kuntien, luonnonsuojelusta vastaavien organisaatioiden, opiskelijoiden ja luontomatkailun kehittämisestä kiinnostuneiden kehittämistyön tueksi. Sivusto on kaikille avoin ja siihen voi tutustua osoitteessa <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/phenomenaofarcticulture/>.

Lapin AMK ja Metsähallitus jatkavat hedelmällistä yhteistyötä kestävän luontomatkailun parissa PAN-hankkeen jälkeenkin. Motivoituneet ihmiset ja työntekijät toteuttavat ja edistävät organisaatioiden kumppanuutta sekä kestävämpää luontomatkailua.

Lähteet

Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työvälineitä arkeen. Viitattu 6.4.2022 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf>.

Business Finland 2022. Kohderyhmät. Viitattu 6.4.2022 <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/markkinointi/kohderyhmat-uusi>.

Honkanen, A., Sammalkangas, J. & Satokangas, P. 2021. Kotimaanmatkailun nykytila ja potentiaali – selvitys kohderyhmistä ja kehittämistoimista. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:14.

Metsähallitus 2022a. Kansallispuistojen käyntimäärissä on noustu uudelle tasolle – kansallispuistojen myönteiset talousvaikutukset kasvavat vielä käyntimääriäkin vahvemmin. Viitattu 16.3.2022 <https://www.metsa.fi/tiedotteet/kansallispuistojen-kayntimaarissa-on-noustu-uudelle-tasolle/>.

– 2022b. Kansallispuistot ovat luontoaarteitamme. Viitattu 16.3.2022 <https://www.metsa.fi/maat-ja-vedet/suojelualueet/kansallispuistot/>.

Nylund, S. 2021. Retkeilijäprofiilit. Viitattu 6.4.2022

https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Muut/MHLP_Retkeilijaprofiilit.pdf.