

Kati Neuvonen

MATKAPAKETIN SISÄINEN TUOTETESTAUS
CULTURE HERITAGE & FOREST MAGIC

Matkailun koulutusohjelma
2018

MATKAPAKETIN SISÄINEN TUOTETESTAUS - CULTURE HERITAGE & FOREST MAGIC

Neuvonen, Kati
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Huhtikuu 2018
Ohjaaja: Berg, Maaria
Sivumäärä: 44
Liitteitä: 3

Asiasanat: tuotetestaus, luontomatkailu, kulttuurimatkailu, palveluiden kehittäminen

Tutkimuksen avulla testattiin kiinalaisille matkailijoille suunnitellun matkapaketin Culture Heritage & Forest Magic toimivuutta ja sen palveluiden ja aikataulujen yhteensopivuutta sisäisen tuotetestauksen avulla. Tutkimuksen avulla matkapaketin vahvuudet ja heikkoudet määriteltiin ja suunniteltiin tarvittavat jatkotoimenpiteet. Lisäksi olennaisessa osassa oli matkapaketin edelleenkehittäminen ja tuotekortin päivittäminen. Tutkimustehtävänä työssä oli matkapaketin toimivuuden ja sen eri osien yhteensopivuuden testaaminen tuotetestauksen avulla sekä hyödyllisten havaintojen ja palautteiden kokoaminen matkapaketin edelleenkehittämiseksi. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena ja tavoitteena oli tuotetestatun matkapaketin kehittäminen ja viimeistely markkinointia varten. Tavoitteena oli myös saada tuotetestauksen suunnittelu ja toteuttaminen toteutumaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Sisäinen tuotetestaus oli tarpeellinen, sillä matkapakettia ei ollut aiemmin kokonaisuutena testattu sen luonnollisessa toteutusympäristössä. Ennen markkinointia ja myyntiä oli tärkeää testata palveluiden sisältö ja matkapaketin kokonaisuus, jotta mahdolliset riskitekijät ja heikkoudet löydettiin.

Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, jonka avulla pyrittiin ymmärtämään ja selittämään haluttuja ilmiöitä ja tapahtumia. Laadullisen tutkimusmenetelmän käyttäminen tutkimuksessa oli selvää alusta alkaen ja laadullisen tutkimusmenetelmän rinnalla toteutettiin toiminnallinen tutkimus. Toiminnallisen tutkimuksen tuloksina syntyivät listaus matkapaketin kehitettävistä, säilytettävistä sekä luovuttavista osista. Lisäksi toiminnallisen osuuden tuloksena oli Culture Heritage & Forest Magic-matkapaketin päivitetty tuotekuvaus.

Aineistonkeruumenetelminä tutkimuksessa käytettiin laadullista kyselylomaketta ja osallistuvaa havainnointia. Kyselylomakkeen avulla kerättiin anonymisti tuotetestaukseen osallistuneiden henkilöiden mielipiteitä ja ajatuksia sekä kerätä heiltä kehittämisehdotuksia ja palautetta. Osallistuvan havainnoinnin avulla selvitettiin tutkimuksen tarkoituksen onnistumista ja sisäiseen tuotetestaukseen osallistuneiden henkilöiden toimintaa.

PACKAGE TESTING - CULTURE HERITAGE & FOREST MAGIC

Neuvonen, Kati
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism
April 2018
Supervisor: Berg, Maaria
Number of pages: 44
Appendices: 3

Keywords: product testing, nature tourism, culture tourism, product development

This research tested Culture Heritage & Forest Magic travel package. It was important to find the strengths and weaknesses of this package and find out if there were any risk factors. After the testing process the follow-ups were defined. One main thing of this process was to update the product brochure of the travel package. Mission of this research was to test the functionality of this package and to know how well the different parts of this package worked together. The mission was to collect useful observations and feedbacks for further developing of this package. Purpose and objective of this research was to get the best results from the testing process and make sure that everything went like was planned.

It was important to test this Culture Heritage & Forest Magic package because it has not been tested before in the real execution environment. Package testing helped to make the package whole entirely and it was necessary to do before selling and marketing of the package.

This research used qualitative research method because that method helped to understand and explain different kind of phenomena and matters to the audience. Beside of this qualitative method research is partly a functional research. There were two different kind of products of that functional part. First one was description of conserve, advance and give up things of this package. Second was updated product brochure.

Methods of finding the results that was supposed to were qualitative questionnaire and participating observation. Everyone who participate this package testing process filled anonymously the questionnaire. Purpose of the questionnaire was collect together thoughts and ideas. It was important to collect development proposals. Participating observation gave useful information to the research of how well mission managed and how people react of this whole testing process.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TARKOITUS	6
3	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TYÖN RAJAUS.....	6
4	TUOTTEISTAMINEN	9
4.1	Tuotetestaus	10
4.1.1	Sisäinen tuotetestaus.....	11
4.1.2	Ulkoinen tuotetestaus	12
4.2	Testattava matkapaketti	12
5	KIINALAISET MATKAILIJAT	14
5.1	Kiinalaisten matkailu Suomeen	15
5.2	Ostokäyttäytyminen ja siihen vaikuttavat tekijät.....	16
6	LUONTO- JA KULTTUURIMATKAILU.....	17
6.1	Luonto- ja kulttuurimatkailu Suomessa.....	18
6.2	Satakunnan vetovoimatekijät.....	19
7	KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ.....	21
7.1	Aineistonkeruumenetelmät	22
7.1.1	Havainnointi... ..	22
7.1.2	Kyselylomake	23
7.2	Toiminnallinen opinnäytetyö	24
8	TUOTETESTAUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN.....	26
8.1	Suunnittelu	26
8.1.1	Osallistujat ja aikataulu	26
8.1.2	Kyselylomakkeen sisältö	29
8.2	Toteuttaminen	30
9	TUOTETESTAUKSEN TULOSTEN RAPORTOINTI JA ANALYSOINTI	31
9.1	Havainnoinnin raportointi.....	31
9.2	Kyselylomakkeiden vastausten raportointi	33
9.3	Aineiston sisällönanalyysi	36
10	JATKOTOIMENPITEET JA EDELLEENKEHITTÄMINEN	39
11	YHTEENVETO	42
12	TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE	43
13	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	45
14	POHDINTA.....	46
	LÄHTEET	49
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Asiakkaalle valmiiksi tuoteistettu matkapaketti nähdään usein mielenkiintoisena ja useasta eri palvelusta koottuna kokonaisuutena. Opinnäytetyöni keskiössä on kiinalaisille matkailijoille suunniteltu Satakunnan alueelle sijoittuva Culture Heritage & Forest Magic – matkapaketti. Matkapaketin kohokohtina ovat Satakunnan Pori kaupunkierroksen muodossa, upean luonnon omaava Jämi, elämyksiä tarjoava Korsukylä Jämijärvellä ja yksi Suomen suurimmista ruukkialueista Noormarkussa. Matkapaketin sisällössä teemoiksi nousevat luontohyvinvointi ja kulttuuriperintö. Opinnäytetyöni aiheena on Culture Heritage & Forest Magic – matkapaketin sisäinen tuotetestaus. Valitsin tämän aiheen opinnäytetyökseksi, sillä olen kiinnostunut erityisesti kiinalaisiin matkailijoihin kohdistetuista palveluista sekä hyvinvointi- ja elämysmatkailusta.

Matkapaketti pitää sisällään kuitenkin monia muuttujia ja sen toteuttaminen toimivana kokonaisuutena ei ole täysin yksinkertaista. Ennen matkapaketin myyntiä ja markkinointia tulee sen toimivuus testata sisäisen tuotetestauksen avulla (Komppula & Boxberg 2005, 108). Culture Heritage & Forest Magic – matkapaketti on valmis kokonaisuus, mutta sitä ei oltu vielä aikaisemmin testattu kokonaisuudessaan. Matkapaketti muodostuu usean eri palveluntarjoajan palveluista ja palveluita toteutetaan eri puolilla Satakuntaa. Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä, josta kerron lisää luvussa 2., oli matkapaketin eri osien toimivuuden ja yhteensopivuuden testaaminen sekä matkapaketin edelleen kehittäminen.

Tutkimusmenetelmänä työssäni käytin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Aineistonkeruumenetelmikseni valitsin havainnoinnin ja kyselylomakkeen, sillä niiden avulla ajattelin saavani kerättyä tietoa laajasti eri näkökulmista. Havainnoinnin muotona käytin osallistuvaa havainnointia, sillä osallistuin itse tuotetestaukseen ja halusin raportoida asioista sillä tavalla, kuin itse ne koin. Kyselylomakkeen täyttivät anonyymisti kaikki tuotetestaukseen osallistuneet henkilöt. Tutkimusmenetelmästäni ja aineistonkeruumenetelmästäni kerron lisää luvussa 7. Laadullisen tutkimusmenetelmän lisäksi toteutin toiminnallisen opinnäytetyön, jonka tuloksena syntyivät päivitetty versio matkapaketin ulkoisesta tuotekuvauksesta ja listaus matkapaketin säilytettävistä, kehitettävistä ja luovuttavista osista.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimustehtävä on työn osa, johon työn avulla halutaan saada vastauksia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 119). Tutkimustehtävä opinnäytetyössäni on matkapaketin toimivuuden ja sen eri osien yhteensopivuuden testaaminen tuotetestauksen avulla. Tutkimustehtäväni on myös saada tuotetestauksen avulla hyödyllisiä havaintoja ja palautetta, jotta matkapakettia voidaan edelleen kehittää. Toiminnallisen osuuden eli sisäisen tuotetestauksen lisäksi työssäni on käsitelty tuotteistamisen ja tuotetestauksen teoriaa sekä kuvailtu kiinalaisten matkailijoiden tarpeita ja vaatimuksia.

Tutkimuksella on aina jokin tarkoitus, joka ohjaa tutkimuksen tekemiseen liittyviä valintoja. Tutkimuksen tarkoituksia voi olla useampia kuin yksi ja tarkoitus voi muuttua vielä tutkimuksen edetessä. Omaan tutkimukseen liittyviä valintoja voidaan pohtia esimerkiksi tutkimusongelman tai tutkimustehtävän avulla. (Hirsjärvi ym. 2006, 128-129.) Oman opinnäytetyöni tarkoituksena ja tavoitteena on tuotetestatun matkapaketin kehittäminen ja sen viimeistely valmiiksi markkinointia varten sekä arvokkaan tiedon kerääminen matkapaketin edelleen kehittämistä varten. Lisäksi tavoitteena on saada tuotetestauksen suunnittelu ja toteuttaminen toteutumaan parhaalla mahdollisella tavalla.

3 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TYÖN RAJAUS

Opinnäytetyöni pohjana on Satakunnan alueelle suunniteltu matkapaketti, jonka kohderyhmänä ovat kiinalaiset matkailijat. Matkapaketti on myyntikuntoinen, mutta ennen markkinointia ja myyntiin laittoa on matkapaketti testattava sisäisesti, jotta sen eri osien yhteensopivuudesta ja aikataulujen toimivuudesta voidaan olla varmoja. Valitsin tämän aiheen opinnäytetyökseksi, sillä suunnitellessamme eräällä kurssillamme Satakunnan ammattikorkeakoulussa matkapakettia kiinalaisille matkailijoille minua alkoi kiinnostaa erityisesti kiinalaiset matkailijat Suomessa. Koen aiheen myös ajankohtaiseksi, sillä kiinalaisten matkailijoiden määrä kasvaa tasaisesti koko ajan. Lisäksi

omana tulevaisuudenhaaveenani on työskennellä hyvinvointi- ja elämysmatkailun parissa, joten aihe on siltä osin myös itselleni ajankohtainen ja uskon opinnäytetyön tekemisen antavan myös itselleni uutta ja arvokasta tietoa aiheesta.

Jämijärvellä sijaitseva Korsuretket toimii opinnäytetyöni toimeksiantajana. Yritys on saanut alkunsa vuonna 1999 ja siitä lähtien toiminta on kasvanut tasaiseen tahtiin. Nykyisen yrittäjän Sanni Luomahaaran vanhemmat ovat aloittaneet yrityksen toiminnan Korsukylässä ja aluksi yrityksen käytössä oli yksi kanootti ja pieni laavu. Tänä päivänä alue ja toiminta on kasvanut niin paljon, että Korsukylässä on monia eri rakennuksia ja lisäksi esimerkiksi kokoustila, elämyssauna ja palju. Kesäisin Korsukylässä toimii myös kesäteatteri ja metsäseikkailurata. Yritys tarjoaa asiakkailleen monipuolisia ohjelmapalveluita, ruokapalveluita ja saunomista. Lisäksi yritys järjestää erilaisia majoi- tus- ja kokouspalveluita. Luontohyvinvointi on ydinasemassa yrityksen toiminnassa ja yrityksen tarjoamat ruoat valmistetaan lähialueiden raaka-aineista, luonnonantimia hyödyntäen. Yrityksessä pidetään tärkeänä muiden yrittäjien kanssa toimimista, jotta asiakkaille saataisiin tarjottua parhain mahdollinen palvelukokemus. (Satakunnan yrittäjät [www-sivut 2017](#) & Korsuretkien [www-sivut 2017](#).) Korsuretket on mukana tuotetettavassa matkapaketissa, joten sitä kautta yritys päätyi opinnäytetyöni toimeksiantajaksi. Olin hyvin tyytyväinen saadessani Korsuretket toimeksiantajakseni, sillä olin eräällä kurssilla tehnyt jo yhteistyötä Korsuretkien Sanni Luomahaaran kanssa ja tiesin hänellä olevan vahva kokemus omalta toimialaltaan.

Korsuretket on suorittanut vuonna 2017 Laatutonni-koulutuksen (Satakunnan yrittäjät [www-sivut 2017](#)). Laatutonni on Suomen Matkailun Kehitys Oy:n kehittämä matkailuyritysten laatuun keskittyvä kehittämisjärjestelmä. Laatutonni pitää sisällään erilaisia koulutusohjelmia ja seurantajärjestelmän. Seurantajärjestelmän avulla kehittämisjärjestelmässä mukana olevat yritykset voivat seurata oman laatutyönsä etenemistä. Laatutonni ei sisällä sertifiointia, mutta koulutuksen suorittaneet yritykset saavat itselleen laatudiplomin. (Komppula & Boxberg 2005, 121.) Korsuretket valittiin vuonna 2017 Satakunnan vuoden matkailuyritykseksi. Satakunnan Matkailuyrittäjät ry luovuttaa palkinnon yritykselle tai taholle, jotka ovat toimineet Satakunnan matkailun parissa. Korsuretkien kohdalla valintaan vaikutti myös yrityksen toiminta Satakunnan matkailun hyväksi, liiketoiminnan pitkäjänteisyys, asiakaslähtöisyys ja laatuasiat sekä

yhteistyö ja verkostoituminen muiden Satakunnan alueella toimivien yrittäjien kanssa. (Satakunnan yrittäjät www-sivut 2017.)

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys muodostuu tuotteistamisen ja tuotetestauksen teoriasta, kiinalaisten matkailijoiden tarpeista ja vaatimuksista sekä luontomatkailusta. Kiinalaisista matkailijoista saisi kirjoitettua laajasti, mutta haluan käsitellä kohderyhmää yleisellä tasolla ja pitää kohderyhmän kuvailun lyhyenä. Luontomatkailun osalta käsittelen luontomatkailun määritelmää sekä Suomen, Satakunnan ja Jämin vetovoimatekijöitä luontomatkailussa. Teoreettinen viitekehys on rajattu opinnäytetyön aiheen ja tutkimustehtävän pohjalta, jotta kaikki teoria on yhteydessä opinnäytetyöni aiheeseen.

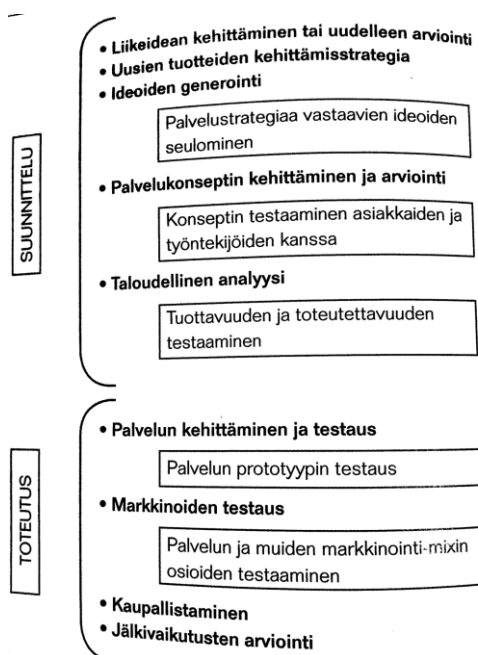
Keskeisinä käsitteinä työssäni ovat luontomatkailu, hyvinvointimatkailu, kulttuurimatkailu, tuotteistaminen ja tuotetestaus. Luontomatkailu on luonnonympäristössä tapahtuvaa matkailua, jonka toiminta pyrkii noudattamaan kestävän kehityksen mukaisia periaatteita (Hemmi 2005a, 333). Hyvinvointimatkailun aikana matkailija voi hoitaa henkistä tai fyysistä terveyttään ja toteuttaa terveyttä ylläpitäviä toimintoja (Verhelä & Lackman 2003, 139). Kulttuurimatkailu on matkailua, joka perustuu matkailijan mielenkiintoon liittyen matkakohteen alkuperään, tapoihin, tottumuksiin, makuihin ja taitoihin (Verhelä & Lackman 2003, 162). Tuotteistaminen perustuu olemassa oleviin vetovoimatekijöihin, joiden avulla on mahdollisuus uusien elämysten syntymiseen. Tuotteistaminen on myös uusien tuotteiden kehittämistä, joiden avulla matkailijoille pyritään tarjoamaan maksullisia mahdollisuuksia kokea erilaisia elämyksiä. (Komppula & Boxberg 2005, 93.) Tuotetestauksen avulla palvelu voidaan testata kokonaisuudessaan luonnollisessa ympäristössään ennen palvelun markkinointia, myyntiä ja toteuttamista. Tuotetestauksen avulla saadaan selville palvelun mahdolliset puutteet ja riskitekijät ja ne voidaan korjata. (Verhelä & Lackman 2003, 78.)

4 TUOTTEISTAMINEN

Tuotteistamisen perusideana on liikeidean saattaminen markkinoitavaksi ja myytäväksi tuotteeksi. Toteutettavia työvaiheita tuotteistamisessa ovat idean kehittäminen, arviointi, analyysi sekä tuotantoprosessi. Jotta tuotteistamisesta saadaan aidosti asiakaslähtöistä, on se hyvä aloittaa myynnin edistämisen kokonaisuudesta. Myynnin edistämisen pohjana on markkinoiden sisältämän potentiaalin tunnistaminen, kysynnän määrittely ja asiakkaiden tarpeet sekä heidän palvelusta kokemansa hyöty. (Tonder 2013, 12-13.) Matkailualalla tuotteistamiseen liittyy yleensä myös tuottaminen. Nämä kaksi käsitettä ovat kuitenkin täysin eri asioita ja ero niiden välillä on merkittävä. Tuotteistamisessa toiminnallinen viitekehys perustuu kaupallisuuteen ja tuottamisessa palveluiden sisältö- ja käyttäjälähtöisyys tulee etusijalla. (Tonder 2013, 14-15.)

Tuotteistaminen voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen tuotteistamiseen, mutta molemmissa vaihtoehdoissa olennaisessa osassa on asiakaslähtöisyys. Ulkoisessa tuotteistamisessa keskitytään asiakkaalle näkyvien palveluelementtien kiteyttämiseen ja kuvaamiseen. Ulkoinen tuotteistaminen on nähtävissä esimerkiksi myyntimateriaaleissa ja erilaisissa palvelukuvauksissa. Sisäisessä tuotteistamisessa keskitytään palvelutuotannon kuvaamiseen ja olennaisessa osassa on palveluprosessin, toimintatapojen ja vastuiden määrittely ja kuvaaminen. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 5.)

Tuotteistamisen perustana on yleisesti jossakin tietyssä kohteessa sijaitsevat vetovoimatekijät, jotka voivat liittyä esimerkiksi kyseiseen paikkaan tai kulttuuriin. Näiden vetovoimatekijöiden avulla on mahdollisuus luoda edellytykset erilaisten elämysten syntymiseen ja toteuttamiseen. Yksinkertaisuudessaan tuotteistaminen on uusien tuotteiden kehittämistä, jonka avulla pyritään tarjoamaan matkailijoille mahdollisuus kokea elämyksiä oman toimintansa avulla – eli siis tekemällä jotakin, jossakin ja johonkin hintaan. Tuotteistaminen voidaan nähdä myös keinona löytää sellaisia tapoja rahastaa matkailijoita, joista he eivät ole ennen maksaneet. (Komppula & Boxberg 2005, 93.) Alapuolella on nähtävissä uuden palvelun kehittämisprosessi, jonka runkoa voi hyödyntää tuotteistamisessa.



Kuvio 1. Uuden palvelun kehitysprosessi (Komppula & Boxberg 2005, 98.)

Yllä olevasta uuden palvelun kehitysprosessista on nähtävissä, että ensimmäisenä vaiheena tuotteistamisessa on suunnitteluvaihe, jossa pääosassa on uusien tuoteideoiden systemaattinen etsiminen ja korostetaan tuotekehityksen merkitystä koko yrityksen kokonaisstrategiassa. Seuraava vaihe on toteutusvaihe, jossa korostetaan olemassa olevan palvelun kehittämistä sekä potentiaalisten markkinoiden testausta. (Komppula & Boxberg 2005, 97.)

Ennen palvelun tuotteistamista on tarpeellista etsiä palvelusta piirteitä, jotka tekevät palvelusta tuotteistamiskelpoisen. Näitä palveluun liittyviä piirteitä ovat esimerkiksi toistuva asiakastarve, toteuttamisen toistettavuus, yrityskuvaan sopiminen ja taloudellinen kannattavuus. Lisäksi on tärkeää huomioida, että tarvittavaa kokemusta ja osaamista löytyy palvelun toteuttamiseksi ja tuotteistamiseksi. (Tuominen ym. 2015, 8.)

4.1 Tuotetestaus

Tuotetestaus voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen testaukseen. Tuotetestauksen perusajatuksena on varmistaa tuotteen turvallisuus, kestävyys, käytettävyys, toimivuus, ym-

päristöystävällisyys ja mukavuus. Testaus voidaan suorittaa tuotteen tuotannon yhteydessä, palvelutilanteissa tai koeasiakkaiden kanssa. Testaus kannattaa suorittaa tuotteen luonnollisessa toteutusympäristössä, jotta tulokset ovat mahdollisimman realistiset ja totuudenmukaiset. (Komppula & Boxberg 2005, 108.)

Ennen uuden palvelun tai tuotteen myyntiä, markkinointia tai toteuttamista tulee se testata mahdollisten puutteiden löytämiseksi ja niiden korjaamiseksi. Kuitenkin etenkin sisäinen tuotetestaus voidaan nähdä ongelmallisena, sillä mikäli testaus suoritetaan palveluntarjoajan tai henkilökunnan avulla voivat he tahtomattaankin ohjailta testauksen suorittamista. Henkilökunta voi esimerkiksi ohjailta palvelua oikeaan suuntaan ja oikeaan lopputulokseen, jolloin mahdolliset epäkohdat voivat jäädä huomaamatta. (Verhelä & Lackman 2003, 78.)

4.1.1 Sisäinen tuotetestaus

Sisäisellä tuotetestauksella tarkoitetaan tuotteiden ja palveluiden testaamista oman henkilökunnan voimin ennen tuotteen markkinointia varsinaisille asiakkaille. Oman henkilökunnan lisäksi yritysten on hyvä käyttää apunaan tuttaviaan tai perheenjäseniään, sillä he pystyvät antamaan paremman palautteen asiakasnäkökulmasta. Pelkän henkilökunnan voimin tehdyssä testauksessa ei välttämättä havaita mahdollisia riskitekijöitä, jotka voivat johtua asiakkaan omista kyvyistä ja taidoista tai hänen kulttuuristaustastaan. Sisäisen tuotetestauksen tarkoituksena on löytää tuotteisiin ja palveluihin liittyviä mahdollisia ongelmia tai muita riskitekijöitä. Sisäisen tuotetestaus on hyvä suorittaa uusille palveluille aina, ennen kuin niitä aletaan myydä ja markkinoida varsinaisille asiakkaille. Erityisesti silloin testaus on hyvin suositeltavaa, kun myyntiin tuleva tuote tai palvelu koostuu usean eri yrityksen tai yhteistyötahon yhteistyönä. (Komppula & Boxberg 2005, 108.)

Sisäisen tuotetestauksen avulla voidaan saada vastauksia moniin eri kysymyksiin ja löydetään toivottavasti mahdolliset epäkohdat sekä nähdään palvelun toimivuus kokonaisuudessaan. Sisäisen tuotetestauksen avulla voidaan saada vastauksia esimerkiksi palveluprosessin eri osien ja vaiheiden yhteensopivuuteen, aikataulujen ja kuljetusten joustavuuteen, palveluprosessin toteuttamiseen käytettävissä olevilla voimavaroilla,

vuorovaikutustilanteiden huomiointiin ja kehittämiseen liittyen, palveluprosessin onnistumisen ja turvallisuuden varmistamiseen sekä tiedonkulun varmistamiseen ja vastualueiden jakamiseen. Sisäisessä tuotetestauksessa voidaan käyttää lisäksi apuna myös erilaisia olemassa olevia tuotanto- ja kulutuskaavioita. (Komppula & Boxberg 2005, 108.)

4.1.2 Ulkoinen tuotetestaus

Ulkoisella tuotetestauksella tarkoitetaan jo valmiin matkailutuotteen testaamista. Ulkoisesta tuotetestauksesta voidaan käyttää myös nimitystä markkinatestausta ja se voidaan jakaa kahteen eri osaan, eli tuotteen esittelyyn potentiaalisille asiakkaille sekä tuotteen konkreettiseen testaamiseen. Ulkoisen tuotetestauksen tarkoituksena on löytää matkailutuotteesta vielä mahdolliset tarvittavat parannusehdotukset ja lisäksi testaus voi toimia matkailutuotteen markkinointina esimerkiksi erilaisten jakeluteiden myyjille (Komppula & Boxberg 2005, 112.)

Ulkoisessa tuotetestauksessa testaajina voivat olla esimerkiksi tuotetta mahdollisesta ostavan yrityksen edustajat, markkinointikanavan henkilöstö, lehdistön edustajat tai merkittävän kuluttajien viiteryhmän edustajat. Viiteryhmän edustajat voivat olla julkisuuden henkilöitä, jolloin aikakauslehdet kirjoittavat heistä ja tuotetestauksesta voidaan pystyä tekemään mediatapahtuma. Ulkoisen tuotetestauksen suorittajina toimivat ulkopuoliset henkilöt, jotka vastaavat testattavan tuotteen todellista kohderyhmää. Tämä voi olla haasteellista esimerkiksi pienille ja uusille yrityksille, sillä heidän täytyisi löytää ulkoista testausta varten sopivat henkilöt eikä heillä välttämättä ole vielä olemassa kovin suurta tunnettavuutta tai asiakaskuntaa. Lisäksi ulkoinen tuotetestaus voi olla yritykselle erittäin kallista. (Komppula & Boxberg 2005, 112.)

4.2 Testattava matkapaketti

Tuotteistamisen perustana ja lähtökohtana on asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen (Tonder 2013, 39). Testattavan Culture Heritage & Forest Magic-matkapaketin pääteemoina ovat luontohyvinvointi ja kulttuuriperintö. Luontohyvinvoinnissa ihmisen hyvinvoinnin lähteenä korostetaan luontoa ja sen merkitystä. Matkustaminen uuden

elinvoiman ja mielekkyyden lähteille on olennainen osa luontohyvinvointia ja sen tarkoituksena on ihmisen fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin palauttaminen tai edistäminen (Hemmi 2005a, 365-366.) Kulttuuriperintö kuuluu kulttuurimatkailuun, joka on käsitteenä hyvin laaja ja menee usein limittäin muiden matkailun osa-alueiden kanssa. Matkapaketin kohderyhmänä ovat kiinalaiset ryhmämatkailijat ja kiinalaisista matkailijoista kerron enemmän luvussa 5. Matkapaketin alkuperäinen tuotokuvaus (Liite 2) sisältäen matkapaketin aikataulut on nähtävissä työni lopussa olevissa liitteissä.

Matkapaketissa palveluntarjoajina toimivat eri Satakunnan alueella toimivat yritykset. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimiva Korsuretket ovat yksi heistä ja Korsuretket vastaavat Jämillä järjestettävistä ohjelmanpalveluista sekä Korsukylässä sauna- ja ravitsemispalveluista. Jämillä majoituksesta ja muista ruokailuista vastaavat Reima Country Center ja Lomahotelli Jämi. Visit Pori vastaa Porissa järjestettävästä kaupunkikierrroksesta ja Ahlströmin Ruukki vastaa ruukilla järjestettävästä ohjelmasta, majoituksesta ja ruokailuista.

Korsuretket on Jämijärvellä sijaitseva yritys, joka tarjoaa asiakkailleen monipuolisia ohjelmanpalveluita sekä kokous- ja majoituspalveluita. Korsuretket noudattavat toiminnassaan kestävän luontomatkailun periaatteita ja tekevät yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa. Lähi tuotanto on yrityksellä tärkeää ja tarjottavien ruokien raaka-aineet yritys pyrkii hankkimaan lähituotantona ja he pystyvät kertomaan kaikkien raaka-aineiden alkuperän lähes aina myös asiakkaille. (Korsuretket www-sivut 2017.) Reima Country Center sijaitsee Jämikeskuksella ja tarjoaa hotellimajoitusta niin harraste- ja yritysyhmittäisille, kuin yksittäisille matkailijoille. Hotellissa on 16 huonetta ja hotelli mahdollistaa 48 henkilön yöpymisen kerrallaan. Aamiainen tarjoillaan Lomahotelli Jämin ravintolassa. (Jämikeskus www-sivut 2017.) Visit Pori tarjoaa matkailuneuvontaa matkailijoille ja Porin kaupungin asukkaille Porin kaupungin keskustassa. Visit Pori välittää myös opaspalveluita esimerkiksi kiertoajeluille, kävelykiertoille ja teemaretkille. Suomen kielen lisäksi opastusta on mahdollista saada englanniksi, venäjäksi, ruotsiksi, saksaksi ja espanjaksi. Ammattitaitoiset oppaat tulevat Porin Opaskilta ry:stä. (Visit Pori www-sivut 2018.) Ahlströmin Ruukki sijaitsee Porin Noormarkussa ja on yksi Suomen suurimmista ruukkialueista. Ruukkialue on ollut vuodesta 1870 lähtien Ahlströmin suvun omistuksessa ja he omistavat alueen edelleen. Ahlströmin

Ruukki tarjoaa erilaisia kulttuuri- ja luontopalveluita sekä majoitus- ja kokouspalveluita. Lisäksi alueen ravintola tarjoilee muun muassa vuosisatoja vanhoja perinnereseptejä. (Ahlströmin Ruukit www-sivut 2018.)

5 KIINALAISET MATKAILIJAT

Kohderyhmän määrittely ja heidän tarpeidensa tunnistaminen on tärkeää, sillä näin pystytään vastaamaan ja tyydyttämään asiakkaiden tarpeet parhaalla mahdollisella tavalla. Menestyvän yrityksen ominaisuus on se, että yritys kykenee tunnistamaan markkinoilla ja yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset. (Tonder 2013, 13, 21-22.) Matkapaketin kohderyhmänä ovat kiinalaiset ryhmämatkailijat, jotka kaipaavat lomaltaan luontoa, rauhallisuutta, hiljaisuutta, suomalaista kulttuuria sekä uusia elämyksiä. Suomessa kiinalaisia matkailijoita kiehtoo erityisesti Suomen puhtaus ja ainutlaatuinen luonto (Visit Finland 2016). Vuonna 2014 kiinalaiset matkailijat tekivät 117 miljoonaa ulkomaanmatkaa ja kiinalaisilla on valtava potentiaali matkailun osalta (Pasanen & Pesonen 2016, 8). Suomessa vuoden 2016 ensimmäisten kuukausien aikana kiinalaisten matkailijoiden määrä oli noussut 35 % edellisvuoteen verrattuna. Keskimäärin yksi kiinalainen matkailija kuluttaa Suomen vierailunsa aikana rahaa 665 euroa. Tyypillisesti he matkustavat isoissa ryhmissä ja tulevat Suomeen Pohjoismaihin sijoittuvan kiertomatkinsa aikana. Uuden sukupolven kiinalaiset matkailijat haluavat kuitenkin jo matkustaa itsenäisesti ja vuonna 2016 jo 70 % Hongkongilaisista matkailijoista matkusti itsenäisesti. (Orispää, 2016.)

Matkakohteen valintaan kiinalaisille matkailijoilla vaikuttaa se, kuinka helppo kohteen saavutettavuus on ja kuinka hyvin kohteessa voi toteuttaa matkalle asetettuja tarpeita. Tällaisia tarpeita voivat olla esimerkiksi luonto, historia, kulttuuri ja moderni elämäntyyli. Matkan tulisi sisältää vaihtelua ja erilaisia arvoa tuovia elementtejä sekä tarjota unohtumattomia elämyksiä ja muistoja. Majoituksessa kiinalaisille matkailijoille on tärkeää hinta, sijainti, palvelun taso ja puhtaus. (Pasanen & Pesonen 2016, 15-16.) Kiinalaisille perhekeskeisyys on tärkeää ja he näkevät toiset ihmiset osana suurempaa

kokonaisuutta, eivät niinkään yksilöinä. Individualismi eli yksilökeskeisyys on kiinalaisille vierasta, joten liiallista yksilöiden huomiointia tulisi välttää. Tämä voi käytännössä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että henkilöiden annetaan itse määrittellä halukkuutensa osallistua tai olla osallistumatta järjestettyyn ohjelmaan. Kiinalaisten kanssa toimiessa tulisi pyrkiä pitämään tilanteet mahdollisimman tasaisina ja pysyä itse rauhallisena. Kiinalaiset eivät halua missään tilanteessa menettää kasvojaan, joten heitä ei tule nolata missään tilanteessa, mutta myös heidän mielistelyään tulee karttaa. (Lewis 2006, 487-488.)

Kiinalaiset pitävät omia arvojaan ja periaatteitaan esimerkiksi rahan ja tarkoitusperiensä yläpuolella. Heille kiinan kieli on kiistattomasti yhteydessä heidän omaan kulttuuriinsa. Tämän johdosta kiinan kieltä tulisi käyttää, ei vain kommunikoinnin helpottamiseksi, vaan myös kunnioituksen osoittamiseksi heidän kulttuuriaan kohtaan. (Lewis 2006, 495.) Matkailu on kiinalaisille pakoa stressaavasta arjesta, sillä todella suuret paineet työelämässä menestymiseen tuovat kiinalaisten arkeen suurta stressiä.

Yleisellä tasolla kiinalaisten matkailijoiden käyttäminen kohderyhmänä on laaja ja tämän vuoksi myös testattavan matkapaketin kohderyhmää oli syytä tarkentaa. Matkapaketin potentiaalisiksi kohderyhmäksi valikoitui tuotetestauksen kiinalaiset ryhmämatkailijat ja heistä erityisesti perheet ja nuoret aikuiset. Näistä tuotetestauksen kautta potentiaalisiksi kohderyhmäksi valikoituneista matkailijaryhmistä kerron lisää luvussa 10., jossa raportoin matkapaketin muokkaamisesta ja jatkotoimenpiteistä.

5.1 Kiinalaisten matkailu Suomeen

Vuoden 2018 tammikuussa kiinalaisille matkailijoille myönnettyissä Suomen viisumeissa tehtiin kaikkien aikojen kuukausiennätys. Tammi- ja helmikuun aikana kiinalaisille matkailijoille myönnettiin noin 10 000 viisumia – edellisen ennätysvuoden 2016 aikana viisumeita myönnettiin koko vuoden aikana noin 34 000. (Niemistö 2018.) Tammikuussa 2018 Suomi palkittiin parhaimpana talvimatkailumaana kiinalaisen matkailujulkaisijan Travelling Scopen palkintogaalassa. Travelling Scopen levikki on 160 000 kappaletta kuukaudessa ja se on yksi Shanghain suurimmista matkailualan julkaisuista. (Visit Finland www-sivut 2018.)

Eurooppaan matkustavat kiinalaiset kuuluvat usein varakkaaseen keskiluokkaan tai ylempään luokkaan. He ovat tottuneet korkeatasoisiin palveluihin ja ovat melko nuoria sekä keskitasoa paremmin koulutettuja. Matkakohteen tärkeänä kriteerinä kiinalaiset matkailijat pitävät kohteen turvallisuutta ja vakautta, sillä he usein pohtivat jo etukäteen mitä matkalla voi sattua. Kohteen valitsemisen muita tärkeitä kriteereitä ovat matkakohteen vetovoima, järkevä hinnoittelu, viisumisen saamisen helppous sekä ruoka ja kulttuuri. Kiinalaiset odottavat suomalaisilta myös ymmärrystä omaa kulttuuriaan ja tapojaan kohtaan. Matkakohteilta ja sen palveluilta edellytetään joustavuutta, sillä kiinalaiset matkailijat saattavat muuttaa suunnitelmiaan vielä viime hetkilläkin, mutta heidän ei silti pidä antaa odottaa. (Pasanen & Pesonen 2016, 12 & 14-15.)

Kiinalaiset matkailijat valitsevat Suomen matkakohteekseen kokeakseen uusia kokemuksia ja päästäkseen rentoutumaan hektisen arjen keskellä. Suomella on tarjota heille kiireettömyyttä, mutta vastapainoksi pystymme tarjoamaan laajasti erilaisia aktiviteetteja ja ohjattua ohjelmaa. Lapin vetovoimaisuutta lisää kiinalaisten matkailijoiden kiinnostus joulupukkiin, revontuliin, lumeen ja jouluun. (Pasanen & Pesonen 2016, 31.)

Suomessa kiinalaiset matkustavat mieluiten maaseutumatkalle, kulttuurimatkalle tai rentoutumiseen ja hyvinvointiin keskittyvälle matkalle. (Pasanen & Pesonen 2016, 18 & 28.) Näihin tavoitteisiin Culture Heritage & Forest Magic-matkapaketti pystyy vastaamaan hyvin, sillä kulttuurimatkailua he pääsevät kokemaan ja näkemään Ahlströmin Ruukilla ja kaupunkikierroksella. Rentoutuminen ja hyvinvointi ovat olennaisessa osassa Jämillä ja Korsukylässä tapahtuvassa toiminnassa.

5.2 Ostokäyttäytyminen ja siihen vaikuttavat tekijät

Kiinalaiset matkailijat pitävät erilaisten ostosten tekoa merkittävänä osana omaa matkakokemustaan. Ostosten teon taustalla on kulttuurillisia piirteitä, joita ovat esimerkiksi lahjojen antaminen ja arvostuksen hakeminen. He pitävät tärkeänä erilaisia tunnettuja brändejä, mutta näiden lisäksi he arvostavat myös muotia ja tyyliä. Suurien brändien lisäksi myös harvinaisempien suunnittelijoiden tuotteet ovat suosittuja ja

osaa kiinalaisista matkailijoista kiinnostaa myös matkakohteen paikalliset matkamuis-
tot ja erilaiset persoonalliset ostospaikat. Ostosten tekemisen tärkeyttä ei voida kuiten-
kaan yleistää koskemaan kaikkia kiinalaisia matkailijoita, sillä osaa heistä kiinnostaa
esimerkiksi erilaiset kulttuurit ja uudet maisemat ostosten tekoa enemmän. (Pasanen
& Pesonen 2016, 17.) Vuonna 2016 kiinalainen matkailija käytti Suomen lomansa ai-
kana keskimääräisesti 940 euroa ja keskimääräisesti 152 euroa päivässä (Visit Finland
2016).

Kiinalaiset matkailijat ovat hintatietoisia ja heidän vaatimuksensa ja odotuksensa mat-
kaltaan ja matkakohteeltaan eroavat muista kansalaisuuksista. Markkinointi kiinalai-
sille oikeita ja tehokkaita kanavia pitkin on tärkeää. Ryhmämatkailijat etsivät tietoa
erityisesti matkanjärjestäjien ja internetin kautta, mutta omatoimimatkailijoille sosiaa-
linen media on tärkeä markkinointikanava. (Pasanen & Pesonen 2016, 2.)

6 LUONTO- JA KULTTUURIMATKAILU

Yleisluontoisesti luontomatkat voidaan määritellä niin, että se tarkoittaa kaikenlaista
luontoon perustuvaa matkailua. Luontomatkatilussa kuljetaan luonnossa omatoimisesti
tai matkajärjestäjän ohjaamana ja olennaisessa osassa on liikkuminen lihasvoimiin ja
luonnonvoimiin perustuen. Luontomatkatilussa matkakohteen valinnan vetovoimateki-
jänä ovat eri alueiden luonnonympäristöt. Luontomatkatilua voidaan kuitenkin määri-
tellä monin eri tavoin ja joissakin määritelmässä reunaehdoiksi on asetettu esimerkiksi
ympäristövastuullisuus ja ilman moottoriajoneuvoja luonnossa liikkuminen. (Hemmi
2005a, 334-335.) Itse näen luontomatkatilun sellaisena matkailuna, joka hyödyntää
luonnon tarjoamia mahdollisuuksia. Mielestäni kestävän kehityksen huomioiminen
luontomatkatilussa on erittäin tärkeää ja jokaisen luonnossa liikkujan tulisi kunnioittaa
luontoa. Itselleni luonto tarjoaa pakopaikan hektisestä arjesta sekä kaupungin melusta
ja ymmärrän täysin luonnon vahvuuden erityisesti hyvinvointimatkatilussa, sillä itsel-
leni luonto on juuri hyvinvointia tukeva elementti.

Luontomatkailua pidetään usein nopeimmin kasvavana osa-alueena matkailualalla ja erilaisten luontomatkailupalveluiden kysyntä on kasvussa. Luonto edustaa ihmisille vyöhykettä, jotta voi vapautua stressistä ja edistää henkistä hyvinvointiaan. Luontomatkailua voidaan Suomessa pitää vahvan aluekehityksen välineenä ja myös keinona säilyttää syrjäisiä alueita elinvoimaisina. (Renfors 2015, 8.) Luontomatkailussa merkittävässä osassa on matkailijan ja luonnon välinen yhteys ja tämän yhteyden ymmärtäminen ja tutkiminen. Matkailijan suhde luontoon syntyy hänen tiedollisista ja emotionaalisisista tekijöistä. Jotta saamme tarjottua matkailijalle parhaan mahdollisen luontoelämyksen, on meidän tiedettävä ja ymmärrettävä hänen ja luonnon välistä suhdetta. (Hemmi 2005a, 319.) Kiinalaisille matkailijoille Suomen luonnossa kiehtovia elementtejä ovat puhdas, rauhallinen ja turvallinen ympäristö sekä Suomen ilmasto ja kauniit maisemat (Pasanen & Pesonen 2016, 19). Parhaimmillaan luontomatkailu on matkailutoimintaa, joka tarjoaa ihmisille mahdollisuuden vieraila paikoissa, joissa luonto vetää ihmisiä puoleensa. Luontomatkailussa myös matkailijalle kuuluu velvollisuuksia ja tällainen on esimerkiksi luonnon kunnioittaminen. Myös luontomatkailun parissa työskentelevien yrittäjien tulee toimia luontoa kunnioittavasti. (Hemmi 2005a, 336.)

Kulttuurimatkailun tarkoituksena on havainnoida matkakohteen kulttuurisia voimavaroja sekä hyödyntää niitä oppien ja osallistuen. Matkakohteen kulttuuriset vetovoimatekijät lisäävät matkailijan mielenkiintoa matkakohteen alkuperään, tapoihin, tottumuksiin, makuihin ja taitoihin. Kulttuurimatkailussa vanhojen perinteiden rinnalla on kuitenkin syytä huomioida myös nykyaikainen kulttuuri ja esimerkiksi teknologian tuomat uudet mahdollisuudet ja näkökulmat. (Verhelä & Lackman 2003, 162.)

6.1 Luonto- ja kulttuurimatkailu Suomessa

Suomen monipuolisen ja värikkään luonnon mahdollistaa eri vuodenaikojen vaihtelevuus. Talviaikaan Suomessa voidaan hyödyntää erinomaisesti esimerkiksi lunta, sillä se on muun muassa Keski-Euroopassa hupeneva luonnonvara. Kesäaikaan Suomessa esiin nousevat erityisesti kauniit järvi- ja merialueet ja syksyllä vahvuutenamme on ruska. Positiivisen luontokuvan lisäksi Suomi on maailmalla tunnettu kehittyneenä ta-
lousmaana. Euroopan alueella Suomen kovimmat kilpailijat ovat Ruotsi, Norja, Islanti,

Skotlanti ja Irlanti. Suomen luontoon liittyvää vetovoimaa voidaan pitää kilpailukykyisenä kilpailijoihin verrattuna ja suomalaiset tuotteet ovat laadultaan, hinnaltaan sekä määrältään kilpailukykyisiä. (Hemmi 2005b, 11-13.) Suomessa upeaa luontomme on saatu jo hyvin hyödynnettyä luontomatkailuun ja Suomi tarjoaakin erilaisia luontomatkailumahdollisuuksia ympäri maan. Suomen kansallispuistojen ja retkeilyalueiden kokonaistulovaikutus paikallistalouteen on jo yli 190 miljoonaa euroa vuodessa (Metsähallitus 2017, 8). Suomen potentiaalisimmat asiakasryhmät luontomatkailussa ovat niitä, joita kiinnostavat erityisesti melonta ja kalastus. Melonnan ja kalastuksen lisäksi erilaisten eläinten tarkkailu niiden luonnollisissa elinolosuhteissa on kilpailukykyinen ja kehittämiskelpoinen matkailutuote. (Matkailun edistämiskeskus 2010, 42.)

Suomalaisen kulttuurimatkailun vahvuuksina voidaan pitää erityisesti suomalaista kulttuuria ja historiaa sekä luontoa. Kulttuurimatkailuun on helppoa yhdistää erilaisia teemoja, jollainen voi olla esimerkiksi suomalainen muotoilu. Kulttuurimatkailu tuo lisäarvoa alueelle ja antaa elinvoimaa alueen paikallisyhteisölle. Kulttuuristen elementtien ei tarvitse olla aidossa alkuperäismuodossaan, vaan enemmänkin nykyaikaan soveltuvassa alkuperäisyydessä. (Verhelä & Lackman 2003, 163 & 167.)

6.2 Satakunnan vetovoimatekijät

Satakunnan yksi suurimmista valteista on luonto ja Satakunnassa sijaitseekin monia arvokkaita luontomatkailukohteita (Renfors, Räsänen & Berg 2015, 7). Satakunnan maakuntaohjelmassa vuosille 2014-2017 on vahvasti esillä luonto ja Satakunnan puhdasta luontoa pidetään maakunnan vetovoimatekijänä. Matkailun mahdollisuuksia Satakunnassa tukevat monimuotoinen luontoympäristö sekä runsaat metsävarat, jotka ovat voimavara ja elinkeinoresurssi. (Renfors 2015, 10-11.) Luontomatkailun merkitys Satakunnan alueella on kasvussa ja tulevaisuudessa sen voidaan nähdä tuottavan kestäväällä tavalla hyvinvointia maakunnan alueella. Satakunnan luontomatkailukohteet ovat helposti saavutettavissa ja lähellä toisiaan ja niihin liittyy paljon hyödyntämätöntä potentiaalia. (Renfors 2015, 16-17.)

Kokonaisuutena Satakunta tarjoaa tekemistä erilaisista asioista kiinnostuneille luontomatkailijoille. Satakunnan alueelta löytyy upeita suoalueita, joissa puoleensa vetää erämainen rauhallisuus ja hiljaisuus. Suoalueista esimerkkinä Haapakeitaan soiden-suojelualue, johon kuuluu kymmenkunta suurta suota sekä lukuisa määrä pienempiä soita. Erilaiset harjualueet kuuluvat myös Satakunnan vahvuuksiin, joista yksi on Jämillä sijaitseva Hämeen kangas. Hämeen kankaasta kerron lisää seuraavassa luvussa, jossa käsitellään erityisesti Jämin alueen vetovoimatekijöitä. Suo- ja harjualueiden lisäksi Satakunnan alueella ehdottomana vetovoimatekijänä ovat erilaiset meri- ja saaristokohteet. 98 % veden alla sijaitseva Selkämeren kansallispuisto kulkee 160 kilometriä Merikarvialta Kustaviin. Tämä kansallispuisto on yksi koko Suomen parhaiten säilyneistä rannikolla sijaitsevista merialueista ja maankohoaminen muokkaa sen saaristoluontoa jatkuvasti. (Konttinen 2014, 78-82.)

Satakunnassa sijaitsevan Jämin valttikortti ja ehdoton vetovoimatekijä on sen monipuolinen luonto. Jämin luontoalueet kuuluvat harjajensuojeluohjelmaan ja Jämiltä löytyvätkin Suomen korkeimmat harjut. (Jämi www-sivut 2017.) Hämeen kangasta ja Jämin aluetta voidaan pitää valtakunnallisesti ja jopa kansainvälisesti arvokkaina luontokohteina. Hämeen kangas sijaitsee osittain Jämijärven alueella ja keskeisimmät kehittämisskohteet alueella ovat luontomatkailualueiden kokonaisuuden muodostaminen ja erilaiset tuotekehitykset. (Renfors 2015, 12-14.) Kiinalaisille matkailijoille sopivia vetovoimatekijöitä Jämillä on monet eri luontoon liittyvät aktiviteetit ja aktiviteetteihin saa hyvin yhdistettyä kiinalaisia kiehtovia suomalaisia tarinoita, satuja ja perinteitä. Hämeen kankaan alue on helppokulkuista ja se sopii maastoltaan erilaisiin luonnossa liikkumisen muotoihin ympärivuotisesti. Alueella voi esimerkiksi retkeillä, kuntoilla ja harjoittaa erilaisia urheilulajeja. Alueella järjestetään ympäri vuoden erilaisia liikuntatapahtumia. Ensisijaisesti Hämeen kankaan alue kuuluu puolustusvoimille ja toimii heidän harjoitus- ja monikäyttöalueenaan. Alueella sallitaan kuitenkin retkeilijöiden liikkuminen, mutta puolustusvoimien erityisalueet ja mahdolliset harjoitukset voivat välillä rajoittaa alueen virkistyskäyttöä. (Konttinen 2014, 81.)

Omasta mielestäni tärkeää on nostaa esiin myös se, että mikä erottaa Satakunnan alueen Suomen muusta luonnosta ja saada vakuutettua kiinalaiset matkailijat siitä, että heidän kannattaa suunnata matkansa juuri Satakuntaan. Jämin luonnosta saadaan erityi-

sesti nostettua esiin aidot, jääkauden muokkaamat harjumuodostelmat. Näitä muodostelmia ovat esimerkiksi Koivistonkierroksen varrelta löytyvät Koivistonvati ja Koivistonharju.

7 KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössäni käytän kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmän tarkoituksena on tietyn ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja aiheeseen sopivan tulkinnan muodostaminen. Tarkoitus on siis ymmärtää ilmiötä syvällisesti (Kananen 2008, 24.) Kvalitatiivinen tutkimus kuvastaa todellista elämää kokonaisvaltaisesti. Luonteeltaan kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineisto kerätään luonnollisissa ja todenmukaisissa tilanteissa. Yksi tärkeä seikka kvalitatiivisessa tutkimuksessa on se, että suunnitelma sen toteuttamisesta muokkautuu tutkimuksen edetessä ja suunnitellut toimenpiteet muokataan olosuhteisiin sopiviksi (Hirsjärvi ym. 2006, 152 & 155.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen aluksi tulee tehdä huolelliset suunnitelmat tutkimusprosessin etenemisestä, sillä tutkimus etenee lineaarisesti vaihe vaiheelta. Suunnitelmien tekemättä jättäminen voi aiheuttaa ongelmia tutkimuksen edetessä, sillä tutkimusaiheeseen ja tutkimusaineistoon perehtyminen jo heti alkuvaiheessa antaa hyvän pohjan omien tutkimustehtävien suorittamiseen ja tutkimusongelmien ratkaisemiseen. (Kananen 2008, 42.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositetaan ihmisiä tiedonkeruun välineinä ja tutkija luottaa omiin havaintoihinsa. Tiedonkeruun kohteena olevat ihmiset ovat valittu tutkimuksen tarkoituksen mukaan eikä kohteena ole vain satunnainen joukko ihmisiä. (Hirsjärvi ym. 2006, 155.) Tutkimuksessa tietojen kerääminen ja niiden analysoiminen liittyvät tiiviisti toisiinsa. Kokonaisuudessaan tutkimus etenee sykleissä, jolloin esimerkiksi palataan välillä takaisin eri vaiheiden välillä. Sykleissä etenevä tutkimuspro-

sessi on joustava ja tutkijan on pystyttävä pitämään kiinni omista alkuperäisistä suunnitelmistaan. Esimerkiksi tutkimuksen toteuttamisen aikataulusta tulisi pitää kiinni, vaikka tutkimusprosessissa saattaa ilmetä muutoksia. (Kananen 2008, 56-57.)

7.1 Aineistonkeruumenetelmät

Valitsin aineistonkeruumenetelmikseni havainnoinnin ja kyselylomakkeen. Havainnointia suoritan oman testaukseen osallistumiseni ohella. Kyselylomakkeen avulla saan kartoitettua ihmisten mielipiteitä ja tuntemuksia hieman syvällisemmin, sillä kyselylomakkeessa on mahdollisuus kertoa omia ajatuksiaan ja ideoitaan tuotetestauksen eri vaiheista. Lisäksi kyselylomakkeen avulla uskon pystyväni tarkentamaan matkapaketin vahvuuksia ja heikkouksia paremmin. Kyselylomake sopii aineistonkeruumenetelmäksi opinnäytetyöhöni, sillä kyselylomakkeen avulla on helppoa kohdistaa tuotetestaukseen osallistuneet henkilöt vastaamaan juuri niihin matkapaketin osiin ja palveluihin, joista halutaan saada vastauksia.

Havainnoinnissa kohteina ovat yleensä ihmiset, joiden toimintaa ja käyttäytymistä havainnoidaan yksilöinä tai ryhmässä. Havainnointia kannattaa käyttää menetelmänä sellaisissa tilanteissa, joissa tutkittavasta ilmiöstä ei ole olemassa paljoa tietoa. (Kananen 2008, 69.) Edellä mainituista syistä havainnointi sopii oman opinnäytetyöni menetelmäksi, koska ihmiset ovat suuressa osassa työtäni eikä testattavan matkapaketin toimivuudesta kokonaisuutena ole konkreettista tietoa.

7.1.1 Havainnointi

Ensimmäisenä aineistonkeruumenetelmänä työssäni käytin havainnointia. Havainnointia pidetään tieteen välttämättömänä ja yhteisenä perusmenetelmänä, mutta se on työläs menetelmä, josta syystä sen käyttö on harventunut (Hirsjärvi ym. 2006, 202). Havainnoin sisäistä tuotetestausta osallistumalla itse tuotetestaukseen ja havainnoin testauksen aikana sen tapahtumia ja muiden testaukseen osallistuvien henkilöiden toimintaa. Lisäksi havainnoin ihmisten välistä vuorovaikutusta testauksen aikana, jotta sain osviittaa siitä, kuinka vuorovaikutus tulevien asiakkaiden kanssa toimisi.

Erilaisia havainnointimuotoja ovat piilo- ja suorahavainnointi sekä osallistuva ja osallistava havainnointi. Piilohavainnoinnissa tutkimuksen kohteella ei ole tietoa havainnoijan toiminnasta ja tähän voidaan nähdä liittyvän eettisiä ongelmia. Suorassa havainnoinnissa havainnointia suorittava henkilö ei ole osana havainnoitavaa toimintaa, mutta osallistujat tietävät havainnoijan läsnäolosta. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija on mukana yhteisön toiminnassa, mutta hänen tulisi olla vaikuttamatta itse tutkimuksen avulla saataviin tuloksiin. Osallistava havainnointi tarkoittaa sitä, että havainnoitavassa yhteisössä saataisiin aikaan sellainen muutos, joka jatkuisi tutkimuksen loppumisen jälkeenkin. Osallistava havainnointi on ennen kaikkea oppimista ja sitä ei juuri mielletä varsinaiseksi tutkimusmenetelmäksi. (Kananen 2008, 69-70.)

Etuna havainnoinnissa on sillä saatava suora ja välitön tieto havainnoitavan tapahtuman luonnollisessa ympäristössä. Omassa tutkimuksessani käytin osallistuvaa havainnointia osallistuessani itse tuotetestauksen toteuttamiseen. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan juurikin havainnoijan osallistumista ryhmän toimintaan ja osallistuva havainnointi muodostuu tilanteessa vapaasti. (Hirsjärvi ym. 2006, 202-203.) Osallistuva havainnointi kannattaa suunnata tiettyihin ennalta määriteltyihin asioihin (Vilkkä 2006, 44) ja omassa havainnoinnissani keskityin erityisesti ihmisten käyttäytymiseen ja yleiseen tunnelmaan. Valitsin nämä erityisiksi havainnointikohteikseni, sillä yhtenä opinnäytetyöni tutkimustehtävän oli onnistuneen tuotetestauksen suunnittelu ja toteuttaminen. Halusin saada havainnoinnin avulla tietoa siitä, että kuinka osallistujat kokiivat matkapaketin sisällön, mutta myös havainnoida tuotetestauksen etenemistä ja onnistumista.

7.1.2 Kyselylomake

Toisena aineistonkeruumenetelmänäni käytin kyselylomaketta. Aluksi suunnittelin haastattelevani tuotetestaukseen osallistuneita henkilöitä testauksen aikana ja sen jälkeen. Koin kuitenkin haastattelun epävarmaksi keinoksi, sillä etukäteen oli vaikea arvioida sitä, kuinka olisin pystynyt suorittamaan haastatteluja testauksen aikana. Lisäksi mielestäni oli parempi, että testaukseen osallistuneiden henkilöiden vastaukset olivat minulla kirjallisessa muodossa, jotta niitä oli helpompi ja selkeämpi purkaa sekä

vastaukset pysyivät varmasti tallessa. Lomakkeen laatimisella ja lomakkeen kysymysten suunnittelulla on tehokkaasti vaikutusta tutkimuksen onnistumiseen (Hirsjärvi ym. 2006, 187). Kyselylomakkeen kysymykset liittyvät tehtävään tutkimukseen ja niiden tarkoituksena on saada vastauksia tutkimusongelmaan ja auttaa ratkaisemaan ne. Kyselylomakkeen kysymykset ovat puolistrukturoituja, joilla tarkoitetaan sitä, että kysymykset ovat valmiiksi asetettuja, mutta valmiit vastausvaihtoehdot puuttuvat. (Kananen 2008, 73.)

Kyselyn etuna voidaan pitää laajan tutkimusaineiston saavuttamista, sillä kyselyyn voi osallistua monia henkilöitä tai kysymyksiä voi olla useita. Lisäksi hyvin suunniteltu kyselylomake on helppo laittaa tallennettuun muotoon, jolloin sen tulokset ovat valmiita tietokoneella analysointiin. Kyselylomakkeen haittana voidaan pitää, ettei voida tietää, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kysymyksiin vastaamiseen (Hirsjärvi ym. 2006, 182-184.) Tämä haitta saatiin omassa työssäni minimoitua, sillä tuotetestaukseen osallistuneet henkilöt osallistuivat testaukseen vapaaehtoisesti, joten heillä on olemassa kiinnostusta asiaan ja uskon, että he halusivat myös omalta osaltaan päästä vaikuttamaan matkapaketin lopputulokseen.

Kyselylomakkeen aineiston analysointimenetelmänä käytin sisällönanalyysia, joka on yksi yleisimmistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettävistä analysointimenetelmistä. Sisällönanalyysin tarkoituksena on muodostaa kerätystä aineistosta selkeä sanallinen kuvaus tiiviissä muodossa. (Kananen 2008, 94.) Sisällönanalyysistä kerron lisää luvussa 16.

7.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ammatillisella kentällä tapahtuva käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistämisen. Toiminnallisesti toteutettu opinnäytetyö on yksi toteutusvaihtoehto ammattikorkeakoulussa tehtävälle tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää yhdistää käytännön toteutus ja sen raportoiminen valitulla tutkimusviestinnän keinolla. Suositeltava lähtökohta toiminnalliselle opinnäytetyölle on löytää

sille toimeksiantaja. Toimeksiantajan avulla opinnäytetyöprosessin aikana on mahdollisuus osoittaa omaa osaamista laajemmin ja mahdollisesti herättää työelämän kiinnostusta itseään kohtaan. Tämä voi tarjota mahdollisuuden työllistymiseen, suhteiden luomiseen omalta alalta sekä mahdollisuuden kokeilla ja kehittää omia työelämän tietoja ja taitoja. Lisäksi opinnäytetyö, jolla on toimeksiantaja lisää opiskelijan vastuuntuntoa omaa työtänsä kohtaan sekä opettaa täsmällisten suunnitelmien ja tiettyjen toiminta-ehdojen- ja tavoitteiden noudattamista. (Vilka & Airaksinen 2004, 9 & 16-17.)

Omassa opinnäytetyössäni yhdistyvät käytännön toteuttaminen ja saatujen tulosten raportoiminen. Käytännön osuus työssäni on sisäisen tuotetestauksen suunnitteleminen ja toteuttaminen ja raportoinnin osuuden toteutan tuotetestauksesta saatujen tietojen raportoinnin muodossa. Omasta mielestäni toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen on mielekäs vaihtoehto, sillä se antaa kirjallisen tuotoksen lisäksi mahdollisuuden työskennellä konkreettisesti oman opinnäytetyön parissa. Tässä opinnäytetyössä toiminnallinen toteutustapa on ainoa vaihtoehto, sillä tuotetestaus on suoritettava konkreettisesti toiminnan avulla ja saadut tulokset on raportoitava jatkotoimenpiteiden muodostamiseksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi listaus matkapaketin sisältöön liittyvistä muutoksista ja päivitetty tuotekuvaus. Alkuperäinen tuotekuvaus (Liite 2) löytyy työstäni liitteestä kaksi ja tuotetestauksen pohjalta päivitetty tuotekuvaus (Liite 3) liitteestä kolme. Tuotekuvauksen tarkoituksena on antaa mahdollisimman hyvät ja tarkat tiedot myytävästä tuotteesta tai palvelusta. Palvelun tuottajille tuotekuvauksesta on myös hyötyä, sillä tuotekuvauksen pohjalta he voivat pitää tuotteen tai palvelun laatutason samana silloinkin, kun tuotetta tai palvelua toistetaan uudelleen. Tuotekuvauksen sisältönä on hyvä olla tuotteen nimi ja tuotteen lyhyt kuvailu, tuotteen käyttötarkoitus ja sen tarjoamat hyödyt asiakkaalle, tuotteen jakelu ja saatavuus sekä hinta ja erilaiset mahdolliset lisäpalvelut. (Verhelä & Lackman 2003, 79.)

8 TUOTETESTAUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN

8.1 Suunnittelu

Sisäinen tuotetestaus järjestettiin vuoden 2017 lokakuussa ja alun perin oli tarkoituksena suorittaa testaus matkapaketin alkuperäisiä aikatauluja ja ohjelmia noudattaen. Tuotetestauksen suunnitteluvaiheessa kuitenkin selvisi, että matkapaketin alkuperäistä järjestystä on muutettava, koska Noormarkun ruukin ravintola ei ollut avoinna ensimmäisenä tuotetestauspäivänä. Tavoitteena oli kuitenkin saada mahdollisimman realistinen kuva matkapaketin toimivuudesta kokonaisuudessaan ja nähdä sen eri osien yhteensopivuus. Alusta asti suunnitelmissa oli kiinalaisten henkilöiden mukaan saaminen tuotetestaukseen, joten päivän ohjelma ja aikataulut tuli kirjoittaa englanninkielisiksi ja kaikkien kierrosten opastukset järjestettiin englanninkielisinä.

Suunnitteluvaiheessa itselleni oli yllättävää se, kuinka nopeasti tilanteet muuttuivat, vaikka luulit niiden olevan jo kunnossa. Testauspäivämääriä jouduimme yhdessä matkapakettiin osallisena olleiden yritysten ja opettajani Maaria Bergin kanssa muuttamaan moneen kertaan. Tämä antoi kuitenkin itselleni suuresti hyötyä siinä mielessä, että jatkossa ymmärrän itse paremmin ennakkoinnin ja asioiden ajoissa hoitamisen tärkeyden.

8.1.1 Osallistujat ja aikataulu

Satakunnan ammattikorkeakoulun puolesta testaajia kuljetti Satakunnan ammattikorkeakoululta lainattu pakettiauto. Autolla suoritettiin kaupunkikierros Porissa ja siirtyminen eri kohteiden välillä. Lisäksi Satakunnan ammattikorkeakoulusta tuotetestaukseen osallistui Sari Palmroth, joka on matkailun toisen vuoden opiskelija. Sari on ollut harjoittelussa Kiinan Changzhousssa Satakunnan ammattikorkeakoulun toimistolla ja lisäksi hän on Suomessa työskennellyt kiinalaisen leirikouluryhmän kanssa. Kiinalaisen kulttuurin ja kiinalaisten matkailijoiden lisäksi Sarilla on kokemusta erilaisista matkailijaryhmistä ja hän on myös työskennellyt ulkomailla eri kohteissa.

Kylin Travelin Helsingin toimistolta tuli myös onnekseni osallistujia testaukseen, sillä he ovat testattavan matkapaketin myyvä taho ja heillä on vankka tuntemus kohderyhmästä. Kylin Travel on perustettu Helsinkiin vuonna 2003, kun yrityksen johtaja Huang Tengyunia toimi matkaoppaana Helsingissä. Yritys tarjoaa erilaisia maapalveluita kiinalaisille matkailijoille Suomessa, joita ovat esimerkiksi bussikuljetukset, majoitukset ja ohjelmanpalvelut (Berg 2017.) Kylin Travelilta alun perin olivat osallistumassa Lin Li ja Sunny Sun. Vaihtoehtona Kylin Travelille oli Satakunnan ammattikorkeakoulun kiinalaiset vaihto-oppilaat, mikäli Kylin Travelilta ei olisi päästy osallistumaan. Valitettavasti muutamaa päivää ennen tuotetestauksen toteuttamista Lin Li joutui perumaan osallistumisensa testaukseen itsestään riippumattomista syistä. Matkapaketin palveluntarjoajien saaminen mukaan testaajiksi oli todella tärkeää, sillä halusin tarjota heille mahdollisuuden päästä näkemään oma palvelunsa matkapaketin osana ja auttaa heitä saamaan kuvan siitä, millaisen kokemuksen asiakas tulee matkapaketista saamaan. Kokemus on jokaiselle yksilöllinen, mutta ajattelin testauksen antavan kattavan yleiskuvan matkapaketin toimivuudesta ja kyselylomakkeen avulla sain yksilöityä eri henkilöille syntyneitä kokemuksia ja ajatuksia. Palveluntarjoajista mukana testauksessa olivat Maria Suomivirta (Visit Pori), Riitta Kilo (Ahlströmin ruukki) ja Sanni Luomahaara (Korsuretket). Palveluntarjoajien lisäksi osallistumaan pyydettiin Satakunnan alueella toimivia matkailualan yrittäjiä, joista osallistumaan pääsi Kimmo Ali-Ketola, joka työskentelee matkailualan yrittäjänä Kokemäellä sijaitsevalla Ali-Ketolan tilalla.

Sisäinen tuotetestaus järjestettiin lokakuussa 2017, jolloin oli otollinen aika saada järjestettyä eri palvelut niiden luonnollisessa ympäristössä ja palvelukokemuksesta saatiin mahdollisimman todentuntuinen. Testauspäivämäärät olivat 2-4.10. Sisäisessä testauksessa pyrittiin käymään matkapaketin eri osat mahdollisimman totuudenmukaisesti läpi, mutta jossain kohdin jouduin supistamaan aikataulua, esimerkiksi matkailijoille varatun oman ajan osalta. Matkapakettiin kuuluvien palveluiden osalta jouduin muuttamaan järjestystä alkuperäisen matkapaketin suunnitelmasta, sillä Noormarkun ruukin ravintola ei ollut avoinna testauksen ensimmäisenä päivänä, jolloin oli alun perin tarkoitus vieraila Noormarkussa. Tämän johdosta matkapaketin testaaminen tehtiin lähes täysin päinvastaisesti kuin alkuperäisessä matkaohjelmassa. Seuraavaksi nähtävissä tuotetestauksen aikataulu, joka eroaa matkapaketin alkuperäisestä aikataulusta (Liite 2) melko paljon.

Maanantai 2.10.

- 13.00 Gathering at the Satakunta University of Applied Sciences
(Satakunnankatu 23, 28130 Pori)
- 13.00-15.00 Welcome to Pori! - Guided city tour by minibus
- 15.00-16.30 Minibus transportation to town of Jämijärvi
- 16.30-17.00 Check-in and visit to the Hotel Reima Country Center: Sormelantie 77,
38800 Jämijärvi
- 17.00-17.15 Bus to Forest Village: Kivimäenkuja 152, 38800 Jämijärvi
- 17.15-18.15 Guided canoeing trip
- 18.15-19.15 Capsule-Sauna and a hot tub, Forest Village
- 19.15-20.45 Wild Food Dinner Buffet, Forest Village
- 20.45 Bus to Jämi Center: Sormelantie 77, 38800 Jämijärvi
- 21.00 Minibus transportation to Pori leaves from Jämi Center

Tiistai 3.10.

- 8.30-9.30 Breakfast at the Hotel Jämi
- 9.30 Gathering at the Jämi Center
- 9.30-12.00 Hiking trip in Jämi forest and esker sceneries, including packed lunch
outdoors by open fire
- 12.00-13.00 Check-out from the Hotel Reima Country Center and free time
- 13.00-14.00 Minibus transportation to Noormarkku Village, Ahlström Works:
Laviantie 14, Noormarkku
- 14.00-15.00 Check-in and visit to the Guest House Vainiola
- 15.00-17.00 Guided visit in the Ahlström Voyage exhibition and Ahlström works
- 17.00-18.00 Free time
- 18.00-19.30 Dinner at the Noormarkku Club
- 19.30 Minibus transportation to Pori leaves from Noormarkku Village

Keskiviikko 4.10.

- 9.00-10.00 Breakfast buffet in the Noormarkku Club

- 10.00 Check-out from the Guest House Vainiola
- 10.15 Minibus transportation to Yyteri Spa Hotel
- 11.00-13.00 Buffet lunch, guided tour around the hotel and the beach – Yyteri Spa Hotel
- 13.00 Leaving to Satakunta University of Applied Sciences

8.1.2 Kyselylomakkeen sisältö

Tuotetestaukseen osallistuvat henkilöt täyttivät testauksen jälkeen kyselylomakkeen (Liite 1), joka löytyy työni lopussa olevista liitteistä. Kyselylomake on yksi aineiston keräämisen muoto, jossa kaikilta kyselyyn osallistuvilta henkilöiltä kysytään täysin samat asiat ja täysin samassa järjestyksessä. Teoreettisten käsitteiden muuttaminen arkikielen tasolle eli operationalistointi, on välttämätön vaihe kyselylomakkeen kysymysten suunnittelussa. Operationalistointi vaikuttaa suoraan saatujen tutkimustulosten pätevyyteen ja luotettavuuteen. (Vilkkä 2007, 27 & 44.)

Kyselylomakkeen kysymyksiä ei tule valita mielivaltaisesti eikä vain sillä perusteella mitä olisi mukava kysyä. Kyselylomakkeen kysymysten tulee liittyä oman tutkimuksen tavoitteisiin ja teoreettista viitekehystä kannattaa käyttää apuna kysymysten muodostamisessa. Ennen kyselylomakkeen käyttämistä on sille suoritettava testaus, jossa kyselylomaketta arvioidaan kriittisesti erityisesti selkeyden, pituuden ja vastaamiseen kuluneen ajan kohtuullisuuden perusteella. Kyselylomakkeen testaamisen aikana on hyvä miettiä myös sitä, että puuttuuko lomakkeesta joitakin aiheen kannalta olennaisia kysymyksiä tai onko siinä päinvastaisesti turhia kysymyksiä. (Vilkkä 2005, 81 & 88-89.) Ennen tuotetestausta testasin itse kyselylomakkeen ja olin tyytyväinen lomakkeeseen. Mielestäni lomake oli yksinkertainen ja helppolukuinen eikä sen täyttämiseen kulunut liian kauan aikaa. Kyselylomake oli englanninkielinen ja se antoi vastaajille mahdollisuuden perustella omia vastauksiaan ja kertoa omia ajatuksiaan. Keskeisessä osassa kyselylomakkeessa olivat majoitus, ruoka ja erilaiset matkapaketin sisältämään ohjelmaan liittyvät kysymykset. Kyselylomake oli muotoiltu selkeästi ja eri palveluosat olivat jaoteltu peräkkäin.

8.2 Toteuttaminen

Tuotetestaus järjestettiin suunnitellusti lokakuun alussa 2-4.10.2017. Tuotetestauksen toteuttaminen onnistui hyvin ja pysyimme suunnitellussa aikataulussa. Viimeisenä päivänä Kylin Travelin työntekijä Sun Sunny haluttiin viedä tutustumaan myös Porin Yyteriin. Yyterissä vierailu ei ollut alkuperäisen matkapaketin sisällössä, mutta tuotetestaus kokonaisuudessaan matkapaketin osalta supistui kahdelle päivälle kolmen sijasta ja näin ollen keskiviikolle jäi hyvin aikaa tutustuttaa Kylin Travelin Sun myös Yyteriin.

Tuotestauksen osallistuvien henkilöiden kokoaminen oli ennakoitua hankalampaa. Palveluntarjoajien osalta osoittautui mahdottomaksi irtautua osallistumaan testaukseen kahden päivän ajaksi. Valitettavasti kukaan palveluntarjoajista ei päässyt osallistumaan koko matkapaketin testaamiseen, vaan palveluntarjoajat osallistuivat testaukseen omien palveluidensa osalta. Kokonaisuuden kannalta olisi ollut hyvä, jos jokainen palveluntarjoaja olisi nähnyt paketin palvelut kokonaisuudessaan, sillä uskon heillä olevan paljon hyödyllisiä näkemyksiä myös muista kuin omista palveluistaan.

Koko matkapaketin testaamiseen osallistuneet henkilöt olivat Sun Sunny Kylin Travelilta, Kokemäkeläisen Ali-Ketolan tilan yrittäjä Kimmo Ali-Ketola, Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun restonomiopiskelija Sari Palmroth ja minä itse. Lisäksi jokainen palveluntarjoaja osallistui oman yrityksensä palveluihin ja Jämin kunnan kunnanjohtaja Kirsi Virtanen osallistui mukanaamme ohjelmaan Korsukylässä ja Ahlströmin Ruukilla. Itse olin todella tyytyväinen testausryhmään, sillä kaikki pystyivät puhumaan omista ajatuksistaan avoimesti jo testauksen aikana ja kaikilla oli antaa paljon hyviä kommentteja ja näkökulmia asioista.

Tuotetestauksen toteuttaminen vaati hyvää ennakointia ja asiat oli suunniteltava mahdollisimman tarkasti valmiiksi. Toteutusvaiheessa ei ilmennyt kompastuskiviä, vaan tuotetestaus eteni suunnitellusti. Saatujen tulosten varmistamiseksi oli hyvä, että kompastuskivet koettiin jo suunnitteluvaiheessa, sillä toteuttaminen saatiin pysymään hyvin kasassa ja ehjänä kokonaisuutena.

9 TUOTETESTAUKSEN TULOSTEN RAPORTOINTI JA ANALYSOINTI

Ennen tulosten raportointia on tärkeää käydä kerätty aineisto läpi ja tarkistaa sen oikeellisuus ja virheettömyys sekä varmistaa kaikkien tietojen olevan tallella. Kerätty aineisto kerätään kasaan ja saadut tiedot kootaan yhteen. Aineiston analysointi ja raportointi tulisi aloittaa mahdollisimman pian aineiston keräämisen jälkeen. (Hirsjärvi ym. 2006, 209-211.) Tuotetestauksen aikana käytin aineistonkeruumenetelmänä havainnointia ja tuotetestauksen jälkeen jokainen osallistuja täytti kyselylomakkeen. Havainnointini kohdistui testauksen aikana ihmisiin ja heidän toimintaansa sekä testauksen yleiseen tunnelmaan ja ilmapiiriin. Kyselylomake keskittyi keräämään palautteita ja kehittämisehdotuksia matkapaketin eri osista.

9.1 Havainnoinnin raportointi

Havainnoinnin avulla saatujen tietojen yhdistäminen eli pelkistäminen antaa raakahavaintoja, joilla tarkoitetaan tutkittavien henkilöiden toiminnasta saatuja havaintoja. Tärkeää on huomioida mahdolliset eroavaisuudet eri ihmisten toiminnassa, sillä ne voivat antaa johtolankoja siitä, mistä henkilöiden toiminta johtuu. (Vilka 2006, 86.)

Havainnointimuotona käytin osallistuvaa havainnointia, eli havainnoin testauksen etenemistä ja eri vaiheita osallistuessani itse testaukseen. Aluksi ajattelin havainnoinnin olevan helppoa, mutta huomasin testauksen eri tilanteiden muuttuvan nopeasti. Ollessamme illallisella Korsukylässä ja Noormarkussa keskustelimme hyvin avoimesti ryhmänä matkapaketista ja sen eri vaiheista ja jokainen sai jakaa omia ajatuksiaan. Näiden illallisten aika pyrin ottamaan mahdollisimman paljon itselleni näitä tietoja ja huomasin, että se omalta osaltaan vaikeutti oman itseni osallistumista vapaaseen keskusteluun, sillä keskityin tarkkailemaan ja kuuntelemaan muita.

Kokonaisuudessaan testauksen yleistunnelma oli hyvä, mikä johtui varmasti osaltaan myös testausryhmämme hyvästä hengestä ja tulimme hyvin juttuun keskenämme. Matkapakettiin kuuluvat palvelut toimivat testauksessa erittäin hyvin ja jokainen pal-

veluntarjoaja oli perillä omista palveluistaan ja niiden toteuttamisesta. Porin kaupunkikierroksen aikana osallistujissa oli havaittavissa hieman tylsistymistä ja turhautumista, sillä huomioin osallistujien pyytävän opasta puhumaan kuuluvammalla äänellä – ongelmana oli opastuksen kuuluminen kunnolla kaikille osallistujille. Vuorovaikutus oppaan ja osallistujien välillä oli kuitenkin hyvä, sillä autossa keskusteltiin vapaasti ja opas vastaili osallistujien kysymyksiin. Ahlströmin Ruukilla vierailimme näyttelyssä, joka oli kestoltaan melko pitkä. Itse olin tässä kohtaa päivää jo melko väsynyt, sillä tuotetestauksen toteuttaminen aiheutti itselleni tietyn vireystilan päällä pitämistä jo pidemmän ajan.

Opinnäytetyöni yhtenä tavoitteena oli tuotetestauksen onnistunut suunnittelu ja toteuttaminen. Havainnoinnin avulla hain vastauksia myös siihen, että sainko toteutettua tuotetestauksen onnistuneesti ja parhaalla mahdollisella tavalla. Havainnoinnin avulla tulkitsin ihmisten suhtautumista minuun, ennen kaikkea tuotetestauksen järjestäneenä henkilönä ja havainnoin heidän asennettaan minuun. Lisäksi havainnoin heidän asennettaan testausprosessia kohtaan. Osallistuvassa havainnoinnissa yhtenä onnistumisen kriteerinä on se, että havainnoija otetaan osaksi ryhmää ja ryhmän toimintaa (Kananen 2008, 70). Tämä onnistui hyvin, sillä jo ensimmäisistä hetkistä lähtien olimme kaikki yhtä porukkaa ja varsinkin molempien päivien illallisten aikana tämä ryhmähenki korostui. Osallistujat vaikuttivat tyytyväisiltä tuotetestausprosessiin eikä kukaan sanonut testausprosessista mitään negatiivista – ainakaan minulle itselleni. Havainnoinnin avulla saamieni tietojen pohjalta näen, että sain järjestettyä tuotetestauksen onnistuneesti. Parhaalla mahdollisella tavalla toivoin sitä, että matkapaketti olisi saatu järjestettyä alkuperäisen matkapaketin aikatauluja ja järjestystä noudattaen. Tämä ei valitettavasti onnistunut.

Havainnointi oli itselleni menetelmänä uusi, sillä en ole aiemmin käyttänyt menetelmää missään tutkimuksessa ja huomasin, ettei se ole helpoin mahdollinen aineistonkeruumenetelmä. Omia havaintoja, tuntemuksia ja nähtyjä asioita on yllättävän hankala purkaa sanallisesti niin, että saisi kaikki havaintoon johtaneet syyt esille ja sen todellisen tunteen havainnon takana avattua lukijalle. Lisäksi tasapainon löytäminen havainnoinnin ja osallistumisen välille oli haastavaa.

9.2 Kyselylomakkeiden vastausten raportointi

Kokonaisuudessaan kyselylomakkeiden vastaukset olivat kattavia ja jokainen lomakkeen täyttänyt oli panostanut omiin vastauksiinsa. Jokainen sai vastata omaan kyselylomakkeeseensa anonyymisti ja rauhassa.

Ensimmäisenä kyselylomakkeissa kyseltiin osallistujien ajatuksia kaupunkikierrroksesta ja sen sisällöstä. Kierros koettiin pääosin hyvänä ja hyödyllisenä osana matkapakettia, mutta sen sisältöä opastuksen osalta pidettiin liian historiapainotteisena. Kulkimme koko kierroksen autolla, lyhyttä kävelyä keskustassa lukuun ottamatta ja tähän kierrokseen toivottiinkin lisää ryhmän osallistamista ja osassa kohteista vierailua jalkaisin. Keskustassa vierailimme Kauppahallissa ja Taitoshopissa ja näitä kohteita pidettiin mielenkiintoisina lisinä kaupunkikierrrokseen. Seuraavana kysymyksenä oli kaupunkikierroksen sopivuus matkapaketin kohderyhmälle. Vastauksissa asiakkaiden osallistamista toivottiin enemmän ja kohderyhmän näkökulmasta tulisi katsoa se, että mitkä kohteet ovat vierailun arvoisia ja mitkä tuovat arvoa asiakkaalle. Ehdotuksina esiin tuli esimerkiksi Yyterissä vierailun lisääminen kaupunkikierrrokseen, vierailu Cafe Solossa ja siellä erilaisten kahvituotteiden ja kahvinvalmistuksen hyödyntäminen sekä se, että kuuntelemisen sijaan annetaan asiakkaiden nähdä ja kokea asioita.

Seuraavaksi kyselylomakkeissa kysyttiin osallistujien ajatuksia ohjelmasta Korsukylässä ja Jämillä. Kokonaisuudessaan palautteet olivat positiivisia ja ohjelma koettiin kohderyhmälle sopivaksi. Melontaa pidettiin aktiviteettina hyvänä, mutta sen kesto koettiin kohderyhmälle liian pitkäksi. Melonnan yhteyteen ajatuksena annettiin esimerkiksi lyhyt melonta (30min), jonka lisäksi marjojen ja sienien poimintaa luonnosta mahdollisuuksien mukaan. Näitä marjoja ja sieniä voisi hyödyntää melonnan jälkeen Korsukylässä, jossa asiakkaat voisivat valmistaa keräämistään antimista myöhemmin tarjottavan illallisen osan. Tähän yrittäjällä pitäisi olla varalta omat marjat ja sienet, mikäli metsästä ei tarvittavasti löydy. Sauna ja palju saivat paljon kehuja ja niitä pidettiin ehdottomina kohokohtina ja arvoa tuottavina palveluina asiakkaille. Illallisen oheen ehdotettiin erilaisia tunnelmaa lisääviä elementtejä, esimerkiksi musiikkia. Kynttilöitä Korsukylässä oli ja ne toivat lämmintä tunnelmaa pimeään syksyiseen iltaan. Toisen päivän patikointikierros Jämillä vaihtui sateen vuoksi patikoinnista elämyskärryyn. Elämyskärry on traktorin perässä vedettävä itsevalmistettu kärry, jossa

on seinät ja ikkunat sekä sisällä takkatuli. Elämuskärryllä kierroksen tekeminen osoit-tautuikin itseasiassa hyödylliseksi, sillä sen käyttäminen koettiin sopivan kohderyh-mälle erinomaisesti, vaikka vettä ei sataisikaan.

Seuraava kysymys käsitteli Reima Country Centeriä majoituskohteena. Majoituskoh-detta pidettiin ihan keskinkertaisena, mutta sen sisustukseen ja yleisilmeeseen toivot-tiin nykyaikaisempaa otetta. Vastaanoton koettiin sijaitsevan liian kaukana, sillä se si-jaitsi viereisessä rakennuksessa eikä vastaanotto ollut käytettävissä vuorokauden ym-päri, jonka kiinalaiset matkailijat voivat kokea turvattomana. Lisäksi majoituskohteen yhteyteen toivottiin mahdollisuutta ostaa erilaista pientä purtavaa myös ilta-aikaan. Perustason majoituksena Reima Country Center ajaa kuitenkin asiansa ja laadukkaam-paa majoitusta kaipaaville vaihtoehtona voisi olla erikseen hinnoiteltu mökkimajoitus.

Seuraavaksi kysyttiin osallistujien ajatuksia ohjelmasta Ahlströmin Ruukilla Noor-markussa. Ohjelmassa oli opastettu kierros ruukkialueella sekä vierailu alueesta ker-tovassa näyttelyssä. Opastusta pidettiin asiantunteva ja oppaan englanninkielentaito oli kiitettävä. Hän osasi kertoa tarkasti opastuskierrokseen sisältyvistä asioista ja vas-taili myös lisäkysymyksiin asiantuntevasti. Kävelykierros alueella kokonaisuudessaan mielenkiintoinen, mutta alueella mahtuu paljon kauniita ja mielenkiintoisia rakennuk-sia, joihin ei kuitenkaan pääse vierailemaan alueen omistajien päätöksestä. Tämä on täysin ymmärrettävää, mutta rakennukset joihin ei pääse, tulisi jättää vähälle huomi-olle, sillä kohderyhmän voi olla vaikeaa ymmärtää, että miksi he eivät pääse vieraile-maan kaikissa kohteissa, vaikka ovat tästä omasta mielestään maksaneet. Näyttely ja-koi mielipiteitä vastauksissa, sillä osan mielestä näyttely oli hyvin mielenkiintoinen ja antoi paljon. Osan mielestä taas näyttely oli kestoaltaan liian pitkä ja kokonaisuudes-saan pitkäväteinen.

Seuraavana kysyttiin ajatuksia Villa Vainiolasta majoituskohteena. Majoituskohdetta pidetään perustasoisena ja mukavana sekä kohderyhmälle sopivana. Majoituskoh-teesta löytyi huoneiden lisäksi yhteinen oleskeluhuone sekä keittiö. Keittiöön toivot-tiin erilaisia pieniä syötäviä hintalappujen kera, joita asiakkaat voisivat halutessaan nauttia ilta-aikaan ravintolan ollessa suljettu.

Seuraavat kysymykset koskivat ruokailuja – illallista Korsukylässä, aamiaista Lomahotelli Jämin ravintolassa, lounasta Jämin patikointikierröksellä ulkona, illallista Noormarkun Clubilla sekä aamiaista Noormarkussa. Illallista Korsukylässä keuhuttiin jokaisessa palautteessa ja ruoka oli herkullista sekä kohderyhmälle sopivaa. Paikallisista ja tuoreista raaka-aineista valmistettua ruokaa arvostettiin ja tätä pidettiin ehdottomasti vetovoimatekijänä myös kohderyhmän näkökulmasta. Aamiainen Lomahotelli Jämin ravintolassa kohderyhmälle sopiva ja tasoltaan perustasoinen aamiainen. AamiAISella lämpimän ruoan merkitys kohderyhmää ajatellen tärkeä. Lounas Jämin patikointikierröksen aikana nautittiin kodalla nuotion palaessa ja tämä toi jo itsessään erityistä tunnelmaa ja eksotiikkaa lounaaseen. Lounaalla oli sienikeittoa, joka koettiin ajankohtaan sopivaksi ja herkulliseksi. Tämän tyylinen kotaruokailu sopii matkapakettiin ja kohderyhmälle erinomaisesti. Illallinen Noormarkun Clubilla oli tasokas ja asiakaspalvelu toimi erittäin hyvin. Jokainen ruokalaji oli herkullinen ja ruokalajeihin sopivat viinit tarjoihtiin asiantuntevasti ja ne myös todellisuudessa sopivat tarjoilluiden ruokalajien kanssa hyvin. Illallinen oli kokonaisuudessaan tasokas ja toi matkapaketin ruokailuihin luksusta. Aamiainen Noormarkussa tarjoihtiin myös Noormarkun Clubilla ja aamiaista pidettiin perustasoisena. Kokonaisuudessaan ruokailuiden palaute positiivista ja ruokailut hyvällä mallilla.

Seuraavaksi palautetta kysyttiin matkapaketin aikataulusta ja siitä, että oliko aikataulu sopiva. Kysymyksessä oli kommentoitu eri aktiviteettien pituuksia liian pitkinä ja ehdotettu aktiviteettien lisäämistä, mutta yksittäisten aktiviteettien keston lyhentämistä. Kokonaisuudessaan aikataulu koettiin sopivana, mutta päivät kestoltaan hieman liian pitkinä ja päivien väliin jäävää lepoaikaa toivottiin pidemmäksi.

Seuraavaksi kysyttiin matkapaketin ohjelman sopivuutta sen kohderyhmän eli kiinalaisten matkailijoiden tarpeisiin. Kohderyhmänä kiinalaiset matkailijat laaja eikä sitä oltu määritelty tarkkaan vielä ennen tuotetestausta. Ohjelman koettiin kuitenkin sopivan kohderyhmälle, mutta päivän kokonaispituus saisi olla maksimissaan kymmenen tuntia. Lisäksi matkapaketin osalta voisi tarkemmin vielä miettiä, että mitkä ovat sen todelliset kohokohdat ja näiden avulla määritellä valitulle tarkemmalle kohderyhmälle sopivuutta vielä paremmin.

Seuraavaksi kysyttiin sitä, että koetaanko matkapaketin hinnan kohtaavan sen sisältö ja ovatko ne tasapainossa keskenään. Matkapaketin koettiin olevan tasapainossa hinnan kanssa ja osa piti matkapaketin hintaa yllättävän alhaisena sisältöön nähden. Hinnoitteluun toivottiin kuitenkin erilaista tyyliä eri palveluiden osalta, jossa jokainen palvelu olisi erikseen hinnoiteltu ja asiakkaan olisi mahdollisuus koota palveluista paketti oman makunsa mukaan. Lisäksi hinnoittelussa voisi valmiiksi huomioida erilaiset ryhmäkoot ja pyrkiä tekemään hinnoittelusta mahdollisimman selkeää. Tärkeintä olisi pystyä näyttämään asiakkaalle selkeästi, että he saavat matkapaketissa vastinetta raholleen.

Seuraavaksi osallistujat saivat antaa kehitysehdotuksia ja muita palautteita koskien matkapakettia ja tuotetestausta. Matkapaketti suoritettiin tuotetestauksessa käänteisessä järjestyksessä, sillä alkuperäisessä matkapaketissa vierailaan ennen Jämiä Noormarkussa. Tähän palautteena tuli se, että matkapaketin voisi hyvin toteuttaa samassa järjestyksessä kuin tuotetestauksessa. Kehitysehdotuksena oli myös erilaisten palveluiden ja toimintojen yhdistäminen, niin kuin edellä mainittu melonnan ja marjojen ja sienten keräilyn yhdistäminen. Kaupunkikierroksen sisältöön oli ehdotuksena sisäänpääsy yhteen kirkkoon tai museoon, joka kuuluisi osaksi kierrosta ja sisäänpääsy olisi valmiiksi mukana kierroksen hinnassa. Jämillä mahdollisuuksien mukaan voisi tarjota asiakkaalle mahdollisuuden valita erilaisia palveluita, esimerkiksi mönkijäsafari ja puihin rakennettu kiipeilypuisto. Lisäksi Jämillä sijaitsevien porojen hyödyntäminen olisi kannattavaa, sillä porot koetaan kohderyhmää kiinnostavina. Noormarkussa palveluita on myös runsaasti, joten olisi hyvä tuoda saatavilla olevat palvelut asiakkaiden tietoisuuteen ja hyödyntää niitä vielä entistä paremmin.

9.3 Aineiston sisällönanalyysi

Kerätyn aineiston käsittelyssä käytän sisältöanalyysia, jonka avulla pyritään sanallisesti kuvaamaan kerättyä aineistoa tiiviissä ja yleisessä muodossa. Sisältöanalyysin tarkoituksena on muodostaa aineistosta selkeä ja sanallinen kuvaus, jonka edellytyksenä on aineiston tiivistäminen ja aineiston muokkaaminen uuteen muotoon. Sisältöanalyysi on mahdollista tehdä joko aineisto- tai teorialähtöisesti. Lähtökohdasta riippumatta on tärkeää osata erottaa olennainen tieto epäolennaisesta. (Kananen 2008, 94.)

Ensimmäisenä vaiheena sisällönanalyysissa on kerätyn aineiston litterointi eli kerätyn aineiston tekstimuotoinen puhtaaksikirjoittaminen. Litteroinnin jälkeen kerätystä aineistosta määritellään analyysiyksikkö, joka voi olla esimerkiksi lause tai useammasta lauseesta muodostuva kokonaisuus. Tämän jälkeen on tärkeää perehtyä kerättyyn aineistoon ja muodostaa kokonaisnäkömisiä keskustelemalla aineiston kanssa. Seuraavaksi kerätystä aineistosta etsitään erilaisia aihekokonaisuuksia ja tarpeen mukaan aihekokonaisuuksille voi muodostaa erilaisia alaluokkia aineiston järjestelyn helpottamiseksi. Tämän jälkeen etsitään aineistosta vastauksia oman tutkimuksen tutkimuskysymyksiin ja mahdollisesti yhdistellään kerätystä aineistosta uusia luokitteluja. Lopuksi vuorossa on vielä lopullinen aineiston järjestäminen ja jäsentely sekä kerätyn aineiston kuvaaminen. (Kananen 2008, 94.)

Sisällönanalyysi oli sopiva menetelmä omaan opinnäytetyöhöni, koska sen avulla sain käytyä kattavasti läpi kerättyä aineistoa ja eroteltua aineiston selkeästi. Vaikka täytettyjen kyselylomakkeiden määrä oli suhteellisen pieni, niin lomakkeista saadun aineiston määrä oli laaja. Sisällönanalyysi auttoi minua selkeyttämään kerättyä aineistoa ja etsimään aineistosta olennaisia tietoja selkeän kuvauksen muodostamiseksi.

Lähdin tekemään omaa sisällönanalyysiani induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. Varmistin heti alkuun kaikkien kyselylomakkeiden olevan tallessa ja sähköisessä muodossa palautetut lomakkeet tulostin paperimuotoon, jotta niitä olisi helpompi tulkita samanaikaisesti muiden lomakkeiden kanssa. Aluksi kävin läpi kaikki täytetyt kyselylomakkeet ja litteroin kyselylomakkeista saadut vastaukset. Litteroinnilla tarkoitetaan saatujen vastausten puhtaaksikirjoittamista tekstimuotoon (Kananen 2008, 94). Seuraavaksi jaoin jokaiseen kysymykseen saadut vastaukset omaan lokeroonsa, jotta pystyin selkeämmin hahmottamaan tiettyyn kysymykseen saadut vastaukset ja pystyin selkeämmin tulkitsemaan niitä. Tämän jaottelun jälkeen kävin läpi jokaiseen kysymykseen saadut vastaukset ja etsin vastauksista alustavasti samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Jokaisen kysymyksen kohdalla vastaukset olivat yllättävän samankaltaisia eikä suuria eroavaisuuksia löytynyt minkään kysymyksen kohdalla.

Seuraavassa vaiheessa lähdin etsimään yhteyksiä eri vastausten välillä. Etsin vastauksista uudelleen samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja erottelin ne taulukkoon eri

puolille. Eroavaisuuksien puolelle luokittelin myös ne kohdat, joissa vain yksi vastaajista oli eri mieltä muiden kanssa. Alapuolella tekemäni taulukointi löytämistäni samankaltaisuuksista ja eroavaisuuksista, jonka pohjalta lähdin etenemään.

Taulukko 1. Kerätyn aineiston eroavaisuuksien taulukointi.

<u>Samankaltaisuudet</u>	<u>Eroavaisuudet</u>
Ajatukset kaupunkikierroksen sisällöstä	Reima Country Center majoituskohteena
Ajatukset Korsukylän miljööstä	Ajatukset Korsukylän aktiviteeteista
Korsukylän illallinen & Jämin patikointikierroksen ruoka	Ahiströmin Ruukin oastettu kierrcs
Patikointikierroksen sisältö	Matkapaketin aikataulu
Villa Vainiola majoituskohteena	Kehitysehdotukset
Illallinen Noormarkun Clubilla	
Paketin sopimiren kohderyhmälle	
Matkapaketin hinta-laatu-suhde	

Mielestäni oli tärkeää nostaa ylläolevassa taulukossa esiin myös yksittäiset eroavaisuudet, vaikka muu testaajaryhmä oli vastannut kysymykseen päinvastaisesti. Tarkoitukseni oli hahmottaa sitä, että mitkä osat aiheuttivat osallistujissa samoja ajatuksia ja mitkä osat toisistaan eroavia ajatuksia. Aineiston tiivistäminen oli aluksi hankalaa, sillä vastausten ja luokittelujen välisiä eroja pohdin eri suunnista ja koitin nostaa esiin ne asiat, jotka olivat olennaisia oman tutkimukseni kannalta. Päädyin asettamaan kerätyn aineiston pohjalta teemat ja teemoihin jaottelun avulla kokosin selkeän ja tiiviin kuvauksen aineistosta. Teemoiksi valikoituivat matkapaketin kokonaisuus, palvelut, ruokailut, aikataulut ja kehittämiskohteet.

Sisällönanalyysin yhteenvedona koen, että Culture Heritage & Forest Magic-matkapaketti on toimiva kokonaisuus, jonka eri osat kytkeytyvät toisiinsa paketille asetettuja teemoja mukailen ja kohderyhmän tarpeita ajatellen. Matkapaketin palvelut ovat tasapainossa keskenään ja jokainen palvelu tuo arvoa asiakkaalle ja parhaimmillaan tarjoaa uusia elämyksiä. Matkapaketin ruokailut tarjoavat asiakkaille uusia makuelämyk-

siä paikallisista raaka-aineista ja ruokailut kruunaavat päivien ohjelman mieleenpainuvalla tavalla. Matkapaketin aikataulut on realistinen ja toteutettavissa myös oikeiden asiakkaiden kanssa. Kehitettäviä osia matkapaketissa ovat palveluiden sisältöön liittyvät tekijät, mutta pienillä muutoksilla matkapaketti on sisällöltään kohderyhmän tarpeisiin sopiva. Majoituskohteet vastasivat kohderyhmän vaatimuksia, mutta Reima Country Centerin rinnalle voisi asettaa tasokkaamman mökkimajoituksen.

10 JATKOTOIMENPITEET JA EDELLEENKEHITTÄMINEN

Sisäisen tuotetestauksen ja kyselylomakkeiden vastausten pohjalta oli selvää, että matkapaketin kokonaisuus vaati pieniä muokkauksia. Mielestäni yksi tärkeimmistä esiin nousseista seikoista oli epävarmuus matkapaketin tarkasta kohderyhmästä. Puhuttaessa kiinalaisista matkailijoista on kyseessä suuri ryhmä ja kohderyhmän tarkentaminen oli olennaista heti ensimmäisenä, jotta matkapaketti saadaan muokattua ja kohdistettua juuri oikealle kohderyhmälle. Pidimme tuotetestauksen jälkeen palaverin testauksen pohjalta, jossa keskustelimme yhdessä mahdollisesta tarkemmasta kohderyhmästä. Matkapaketin potentiaalisena kohderyhmänä nähdään kiinalaiset ryhmämatkailijat, erityisesti perheet ja nuoret aikuiset. Nämä nuoret aikuiset ovat luonteeltaan seikkailunhaluisia ja ovat kasvusuhteessa oleva matkustajaryhmä. He arvostavat luontoa ja hyvinvointia sekä haluavat erottua matkakohdevalinnallaan muista kiinalaisista matkailijoista. (Pasanen & Pesonen 2016, 13.) Potentiaalisena kohderyhmänä olevat ryhmämatkailijat edustavat valtaosaa kiinalaisista matkailijoista. Ryhmämatkailu nähdään eräänlaisena massamarkkinana, jolloin matkailijan tarkoituksen on nähdä mahdollisimman paljon lyhyessä ajassa ja alhaisin hinnoin. Massamarkkinoiden laatua voidaan pitää myös huonona. (Pasanen & Pesonen 2016, 47.) Culture Heritage & Forest Magic – matkapaketti vastaa ryhmämatkailijoiden tarpeisiin kokea ja nähdä erilaisia asioita lyhyessä ajassa, mutta siitä huolimatta palveluiden laatu on korkealla. Aikataulun osalta heräsi kysymyksiä tuotetestauksen aikana, mutta testauksen aikataulut ei ole täysin peilattavissa alkuperäiseen matkapakettiin, sillä aikataulut ei ollut sama.

Seuraavana olevaan taulukkoon olen koonnut matkapaketin eri osia kehitettäviin, säilytettäviin ja luovuttaviin osiin. Taulukointi auttoi itseäni selkeyttämään kerättyjä tuloksia ja taulukosta on nähtävissä lyhyesti tuotetestauksen avulla esille tulleet jatko-toimenpiteet ja kehittämiskohteet.

Taulukko 2. Listaus toiminallisen opinnäytetyön tuotoksena matkapaketin sisällöstä.

KEHITETTÄVÄ	SÄILYTETTÄVÄ	LUOVUTTAVA
Korsukylän palveluiden sisältö: ->tuodaan lisää vaihtoehtoja palveluiden yhdistämiseen	Ruokailut: ->todella onnistuneet kokonaisuudet, jotka tarjoavat uusia makuelämyksiä	Porin kaupunkierroksen toteuttaminen vain auton kyydissä: ->mukaan kävelykiertä
Porin kaupunkikiertä: ->opastuksessa historian rinnalla enemmän nykyä ja lisää asiakkaan osallistamista ->automaattisesti mukaan myös vierailu jossakin kulttuurikohteessa	Aikataulu: ->kokonaisuutena toimiva ja ohjelmakohtaiset aikataulut sopivat ->Toisen päivän aikatauluihin hyvin pieniä muutoksia	
Majoituskohteet: ->tarjolle snacks-eväitä hintalappujen kera, joita asiakkaan mahdollista nauttia	Ahlströmin Ruukin ohjelma: ->mielenkiintoiset vierailukohteet	
Majoitus Jämällä: ->mahdollisuus korottaa majoitusta Huoneisto-hotelli Lumihoviin		

Kehitettävissä osassa ensimmäisenä on Korsuretkien palveluiden sisältö, jonka tarkoituksena on lisätä mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle erilaisista palveluista koottuja kokonaisuuksia. Esimerkiksi tarjolla voi olla 1 tunti melontaa tai vaihtoehtona 30 mi-

nuuttia melontaa ja 30 minuuttia marjojen ja sienien keräystä lähimetsästä. Porin kaupunkikierroksessa kehitetään opastuksen sisältöä nykyaikaisempaan suuntaan – enemmän ajankohtaista tietoa, mutta kaupungin historiaa unohtamatta. Kaupunkikierrokseen lisätään myös vierailu historialliseen kohteeseen, jossa vaihtoehtoina ovat esimerkiksi Porin taidemuseo, Keski-Porin kirkko, Juseliuksen Mausoleumi tai Luontotalo Arkki. Majoituskohteisiin Jämille ja Ahlströmin Ruukille asiakkaille laitetaan tarjolle erilaisia snacks-eväitä hintalappujen kera, jolloin asiakkaalla on mahdollista ostaa kyseisiä tuotteita esimerkiksi ilta-aikaan. Jämillä majoituskohteen valintaan annetaan asiakkaalle mahdollisuus korottaa majoitustaan Reima Country Centeristä ja vaihtoehdoksi lisähintaa vastaan tarjolla on Huoneistohotelli Lumihovi.

Säilytettävien osassa on matkapaketin sisältämät ruokailut, aikataulut ja Ahlströmin ruukilla järjestetty ohjelma. Matkapaketin ruokailut olivat kaikilta osin monipuolisia ja vaihtelevuutta löytyi eri ruokailujen välillä. Kiinalaisille matkailijoille ruokailuissa tarjotut ruuat sopivat hyvin, koska tarjolla ei ollut mitään liian eksoottista ruokaa, mutta ruuan avulla tuotiin esiin kuitenkin suomalaista ruokakulttuuria. Aikataulun osalta matkapakettia ei muuteta, vaikka emme testauksen avulla saaneetkaan realistista kuvaa matkapaketin aikataulun toimivuudesta, sillä emme päässeet noudattamaan alkuperäistä palveluiden järjestystä ja aikataulua. Tämän vuoksi en myöskään lähde aikataulua muokkaamaan radikaalisti, sillä tuotetestauksen pohjalta aikataulun muokkaaminen ei ole mahdollista. Huomioin kuitenkin matkapaketin toisen päivän pituuden ja supistin hieman aikataulua, jotta päivästä ei tulisi aivan niin pitkä. Ahlströmin ruukilla järjestetty näyttelyvierailu säilytetään sellaisenaan ja toista ruukkien vierailukohdetta emme päässeet valitettavasti kokemaan, sillä matkapakettiin kuuluva vierailu Alvar Aallon suunnittelemassa Villa Maireassa ei onnistunut.

Luovuttavien osien määrä jäi yhteen ja tämä koski Porin kaupunkikierroksen toteuttamista vain bussikuljetuksen avulla. Testauksessa huomattiin se, että on tärkeää osallistaa asiakasta ja antaa hänen itse kokea ja tuntea. Osittain kävellen suoritettava kierros antaa tähän laajemmat mahdollisuudet, kuin vain bussin kyydissä istuminen.

11 YHTEENVETO

Kokonaiskuvassa tuotetestaus oli onnistunut ja saavutin vastauksia tutkimustehtäväni kannalta oleellisiin kysymyksiin. Tutkimustehtävänäni oli matkapaketin toimivuuden ja paketin eri osien yhteensopivuuden testaaminen ja tuotetestauksen avulla sain vastauksia näihin kohtiin. Lisäksi tavoitteenani oli saada tietoja matkapaketin edelleen kehittämiseksi ja myös tähän sain vastauksia testauksen avulla.

Aikataulun osalta tuotetestaus oli kokonaisuutena ehjä ja onnistunut. Pysyimme molempina päivinä aikataulussa ja ryhmällemme jäi välillä ylimääräistä vapaa-aikaa, jota ei matkaohjelmassa ollut. Aikataulun noudattamisen onnistumiseen vaikutti se, että olimme kaikki ajoissa paikalla ja jokaisella oli selkeä tieto siitä, että missä olemme tiettyihin kellonaikoihin ennalta suunnitellun matkaohjelman ansiosta. Tuotetestauksen aikataulusta en ollut tehnyt liian tiukkaa, vaan ohjelmien välissä oli varalta myös hieman varaa venyä. Aikataulusta tuli kuitenkin sen verran palautetta, että toinen testauspäivistämme oli kestoltaan kymmenen tuntia ja tämä päivän pituus koettiin liian pitkänä. Päivän pituuteen kuitenkin vaikutti testattavan matkapaketin alkuperäisen aikataulun muokkaaminen ja tuotetestauksen supistaminen matkapaketin kolmen päivän kestosta kahdeksi päiväksi. Palveluiden osalta tuotetestaus onnistui myös hyvin, sillä pääsimme testaamaan lähes kaikkia matkapaketin sisältöön kuuluneita palveluita. Alkuperäisen matkapaketin sisällöstä testauksen ulkopuolelle jäivät patikointikierros Jämillä ja vierailu Ahlströmin Ruukkien alueella sijaitsevassa Villa Maireassa. Patikointikierroksen jätimme välistä hyvin sateisen ilman vuoksi, mutta kuljimme hieman patikointimaastossa elämyskärryn avulla. Villa Mairea oli testauspäivänä alueen omistajien käytössä, joten tämän vuoksi emme valitettavasti päässeet vierailemaan rakennuksessa.

Testauksen kokonaisuuden onnistumisen taustalla oli hyvä valmistautuminen testauksen järjestämiseen ja jokaisen osallistujan innostunut asenne testausprosessiin. Lisäksi jokainen palveluntarjoaja oli oikealla asenteella mukana testauksessa ja eri toiminnot saatiin vietyä alusta loppuun ehjinä kokonaisuuksina aikataulua noudattaen.

Aineistonkeruuni havainnoinnin ja kyselylomakkeen avulla sujui onnistuneesti. Havainnoinnin toteuttaminen oli paikoitellen haastavaa ja keskittyminen oikeisiin havainnointikohteisiin vaati keskittymistä, sillä olin kuitenkin osallisena toiminnassa koko ajan. Lisäksi keskityin seuraamaan ajankulua ja halusin pitää huolen siitä, että pysymme aikataulussa koko testauksen ajan. Testauksen aikana sain esimakua siitä, että millaista voisi olla ryhmänjohtajana toimiminen ja aikataulun seuraaminen oli paikoitellen jopa stressaavaa. Kyselylomakkeen täyttäminen oli jo etukäteen tiedossa testaukseen osallistujille. Jaoin ensimmäisenä päivänä osallistujille muistiinpanovälineet, jotta heillä oli mahdollisuus kirjoittaa ajatuksiaan ylös jo ennen varsinaisen kyselylomakkeen täyttämistä. Itse pidin myös muistiinpanovälineet mukana koko testausprosessin ajan ja koin tämän hyödylliseksi, sillä sain nopeasti kirjoitettua ylös ajatuksiani ja tekemiäni havaintoja.

12 TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE

”Hei Kati ja onnittelut hienosti tehdystä työstä! =>) En puutu rakenteellisiin asioihin, kuten viitekehyksen koostamiseen (joka sekin oli oikein hyvin mietitty), vaan itse tuotetestaukseen. Ks. s 28, 2.10. lukee viimeisenä kuljetus Poriin, vaikka olimme Jämillä yötä, ihan vain pienenä yksityiskohtana että tulee oikein. Puran asiaa myös enemmän oman yrityksen näkökulmasta.” (Luomahaara sähköposti 4.4.2018.)

”**Menetelmien valinta:** Osallistuva havainnointi oli varmasti toimiva, jolloin pystyit olemaan läsnä, mutta myös tarkkailemaan muita. Illalliskeskusteluissa tms. olisi ehkä voinut käyttää lisänä nauhuria, jolloin oma keskittymisesi voi painottua myös läsnäoloon enemmän, eikä tietojen kirjaamiseen. Kyselylomake tukee havainnointia hyvin ja osallistujien on varmasti helpompi avata tuntojaan nimettömänä paperille kuin kasvokkain sinulle, vaikka ryhmässä käytäisiinkin avointa keskustelua. Havainnointi ja kyselyjen avaaminen toki tarkoitti sinulle myös paljon litterointia, mutta olit avannut sen hyvin, loogisessa järjestyksessä ja ymmärrettävään muotoon kirjoitettuna. Toiminnallinen opinnäytetyö on ehdottomasti varmasti myös sinua opiskelijana,

mutta myös meitä yrittäjiä motivoiva menetelmä.” (Luomahaara sähköposti 4.4.2018.)

”**Tulokset:** Suurin osa toimijoista on "vihreitä" kiinalaisten matkailijoiden suhteen, joten meille kaikki saatava tieto on äärimmäisen tärkeää, jotta voimme kehittää palveluitamme. Tulokset (kehitettävät asiat) oli hyvin tiivistetty taulukko 2:n. Jos mietin itseäni asiakkaana, en haluaisi kuunnella historiallisista kohteista vaan olla mukana osallistujana. Osallistamisen muodoista voisikin miettiä uusia näkökulmia, että mitä ne voisivat olla, pelkkä kävely ei ehkä riitä vaan pitää päästä tekemään konkreettisesti jotain. Tässä mahdollinen kehittämisprojekti jatkoa ajatellen. Korsuretken osalta oli kiinnostavaa kuultavaa, että melonta miellettiin jopa liian pitkäksi ja tästä ohjelman muunneltavuudesta otamme ehdottomasti kopin. Sulan maan aikaan luonnosta löytyy lähes aina jotain ruoaksi hyödynnettävää. Mietin pitkään ruokailun osalta sienikeittoa, että toimiiko maitopohjainen tuote vai pitäisikö se vaihtaa kirkkaaksi keitoksi. Sisäinen tuotetestaus osoitti tämän hyväksi, mutta tämä tarvitsee vielä varmistaa enemmän kohderyhmään suuntautuvalla tuotetestausryhmältä. Patikoinnin osalta keli oli tietyllä tapaa haastava ja vaikka ennakkoon oli painotettu säähän sopivaa varustusta, Kylin Travelin testaaja oli kovin kevyissä varusteissa. Hän on kuitenkin asunut Suomessa jo useamman vuoden, joten kohdemaasta tuleville asiakkaille tärkeää olisi tarjota sään mukaiset varusteet palvelun tarjoajan puolesta. Visit Finlandin tuotteistuskoulutuksissa tämän tuotetestauksen jälkeen on tullut myös vahvasti esille meidän kurjaksi mieltämien kelien kääntäminen eduksi. Tämä laittoi ajattelemaan, että teimmekö me säästä ongelman patikoinnin suhteen ja oikeilla varusteilla ryhmä olisi saanut kokea puhdistavan sateen ja happirikkaan ilman. Vaikka Jämin mäellä kävi tuuli, tämä tuuli ei olisi tuntunut metsässä. Kuitenkin on hyvä tiedostaa myös se, että elämyskärri oli testaajien mielestä toimiva vaihtoehto. Valmiita muutosehdotuksia olisi voinut olla mietittynä enemmän esimerkiksi juuri kiertoretkiä silmällä pitäen, tosin tämä voi olla toimeksianto jollekin seuraavalle opiskelijalle. Erittäin hyvä huomio oli myös segmentin kohdentaminen ja erityisesti koen nuorten aikuisten olevan potentiaalisia tämän tuotteen käyttäjiä.” (Luomahaara sähköposti 4.4.2018.)

”**Käytäntö:** Sinusta riippumattomista syistä paketin aikataulua jouduttiin muokkamaan alkuperäisestä, mutta toisaalta tämä oli hyväkin asia, jolloin näemme, että suhteellisen pienet toimijat ovat ketteriä myös joustamaan päivien vaihdoissa. Samoin oli hyvä, että tuli esille, milloin palvelun tuottajilla ei ole tarjolla vaihtoehtoja. Muutoksista sopiminen toimi meidän suuntaamme hyvin. Kokonaisarvio 4.” (Luoma-haara sähköposti 4.4.2018.)

13 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella, vaikka kaikenlaisten virheiden syntymistä pyritään välttämään. Tämän vuoksi tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida ja arvioinnin apuna voi käyttää erilaisia tutkimus- ja mittaustapoja. (Hirsjärvi ym. 2006, 216.)

Yhtenä mittaustapana voidaan käyttää reliaabeliutta. Tutkimuksen reliaabeliutta voidaan mitata saatujen tulosten toistettavuuden avulla. Reliaabelius tarkoittaa tehdyn tutkimuksen kykyä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. (Hirsjärvi ym. 2006, 216.) Havainnoinnin ja kyselylomakkeen avulla saadut tiedot riippuivat juuri tästä testauksesta ja juuri tämän testausryhmän osallistumisesta. Mikäli testaukseen osallistuisi nyt uusi ryhmä, voisi heidän ajatuksensa matkapaketin sisällöstä olla erilaisia kuin tämän testauksen osallistujilla. Täysin samojen tulosten saaminen uudelleen ei ole varmistettavissa, mutta mielestäni on tärkeää ottaa huomioon tässä kohtaa se, että jokainen ihminen kokee asiat eri tavalla eikä se tarkoita sitä, että toisen ihmisen kokemukset ja tuntemukset asiasta olisivat vääriä.

Toisena mittaustapana voidaan käyttää validiutta, jolla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Validius tarkoittaa sitä, että pystyttiinkö tutkimuksen ja tutkimusmenetelmien avulla saavuttamaan niitä tuloksia, joita oli tarkoitus. (Hirsjärvi ym. 2006, 216.) Omassa tutkimuksessani validius on hyvä sekä havainnoinnissa että kyselylomakkeessa. Molemmissa tutkimusmenetelmissä keskityttiin siihen, mihin oma tutkimuk-

seni pyrki ja saadut tulokset tukivat omien tutkimustehtävien ja -ongelmien selvittämistä. Kyselylomakkeiden vastausten validius on hyvä, sillä jokaisella oli mahdollisuus täyttää kyselylomake täysin anonymisti ja kyselylomakkeen avulla saatiin vastauksia juuri niihin kysymyksiin, mihin oli tarkoituskin.

Tutkimuksessani käytetyistä lähteistä vanhin on vuodelta 2003, mutta kyseessä on painettu kirja, joka käsittelee matkailun ohjelmapalveluita. Myös muut vanhemmat lähteeni ovat painettuja kirjoja, joiden sisältöä olen hyödyntänyt erilaisten teoreettisten pohjatietojen kirjoittamiseen. Vanhemmista lähteistä en ole käyttänyt esimerkiksi määrää kuvaavia lukuja tai vanhempien lähteiden julkaisujen aikaan ajankohtaisina olleita tietoja. Käyttämäni lukemat ovat uudemmista lähteistä ja en ole työssäni yleis­tänyt lukemia ilman vertailukohtaa. Esimerkiksi kappaleessa 5. kerron kiinalaisista matkailijoista ja tekstissä mainitsen selkeästi lukujen olevan vuodelta 2016.

14 POHDINTA

Matkapaketin sisäinen tuotetestaus opinnäytetyönä oli itselleni hyvä valinta, sillä aihe kiinnosti itseäni jo alkuun ja henkilökohtainen mielenkiintoni hyvinvointimatkailua kohtaan kasvoi opinnäytetyöprosessin aikana. Mielestäni tämänkaltainen opinnäytetyö antaa mahdollisuuden hyödyntää niitä asioita, mitä olemme opintojemme aikana opiskelleet sekä soveltaa niitä käytännön tekemiseen.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi antoi itselleni todella paljon. Opin ennen kaikkea lisää aikatauluttamisesta sekä asioiden laittamisesta tärkeysjärjestykseen. Aloitin opinnäytetyöni kirjoittamisen vuoden 2016 alussa ja minulla oli vahva usko siihen, että saan opinnäytetyöni valmiiksi vuoden 2016 alkusyksystä. Vaativan kesätyöni johdosta en ehtinyt toukokuun ja syyskuun välisenä aikana keskittyä opinnäytetyöhöni juuri lainkaan ja tämä seisautti koko tuotetestauksen suunnittelun ja opinnäytetyöni etenemisen täysin. Opinnäytetyöni tekeminen on ollut jatkuvaa oppimista, niin uusien asioiden kuin omien toimintatapojeni osalta. Sovituissa aikatauluissa kiinni pysyminen tuotti ongelmia ja tämä johtui omasta osaamattomuudestani aikatauluttaa

asiat oikein. Tuotetestauksen päivämäärien sopiminen osoittautui hankalaksi ja kaikille palveluntarjoajille sopivien päivien löytyminen oli haastavaa. Tämän kautta opin hahmottamaan itse sitä, että kuinka suuri kokonaisuus monen eri palveluntarjoajan yhteistyö on ja muuttuvien tekijöiden määrä on suuri.

Opinnäytetyöni vaati pohjalleen teoreettista pohjaa aihealueesta ja sen ympäristöstä. Lisäksi työssäni yhdistyi toiminnallinen toteuttaminen sekä kahden erilaisen laadullisen aineistonkeruumenetelmän käyttäminen. Täytyy myöntää, että jossakin kohtaa minulle itselleni tuli yllätyksenä se, että kuinka laajaksi aihe kuitenkin muodostui. Työni on toiminnallisen opinnäytetyön mukaisesti vaatinut toimintaa ja varsinainen kirjoitustyö on ollut melko pienessä roolissa kuitenkin kokonaisuutta katsoessa. Suunnittelua, toteuttamista, aineiston järjestelyä, uusien kuvanmuokkausohjelmien opettelua ja muuta konkreettista toimintaa on kuulunut opinnäytetyöprosessiini paljon. Välillä huomasin salaa miettiväni, että olisinko päässyt helpommalla, jos olisinkin päätenyt johonkin erilaiseen opinnäytetyöaiheeseen.

Tuotetestausprosessin onnistuminen oli itselleni tärkeää ja halusin alusta asti, että testaus suoritetaan parhaalla mahdollisella tavalla. Testausprosessin aikana ryhmänjohtajan roolin ottaminen ja aikataulusta kiinni pitämisestä huolehtiminen oli paikoitellen melko stressaavaa. Mielestäni suoriuduin tästä kuitenkin hyvin, sillä olin koko testauksen ajan tietoinen siitä, että missä vaiheessa menemme ja mikä on seuraava vaihe. Lisäksi tiedonkulku testaukseen osallistuvien henkilöiden välillä toimi moitteettomasti. Oma roolini testauksen suunnittelussa ja toteuttamisessa oli suuri, mutta prosessin suunnittelussa minua avusti paljon opinnäytetyöni ohjaajana toiminut Maaria Berg.

Kehitettävää opinnäytetyöprosessissani olisi etenkin juuri asioiden järjestelyn ja aikataulutuksen parissa. Mikäli alkaisin nyt prosessin uudelleen ja saisin tehdä asioita toisin, niin keskittyisin ennen kaikkea asioiden huolelliseen aikataulutukseen sekä hoitaisin vaadittavat aikataulujärjestelyt palveluntarjoajien kanssa jo hyvissä ajoin. Lisäksi ottaisin realistisemmän näkökulman opinnäytetyöprosessin vaativuuteen sekä varaisin opinnäytetyölleni tarpeeksi aikaa. Ammatillinen osaamiseni on kehittynyt myös asioiden järjestelykyvyn ja eri muuttuvien tekijöiden huomioimisen osalta.

Opinnäytetyöprosessini vahvisti ajatuksiani siitä, että tulevaisuudessa haluan työskennellä hyvinvointi- ja elämysmatkailun parissa. On ollut opettavaista seurata ammattilaisia työssään ja oppia heiltä. Opettajani Maaria Bergin yhteistyötaidot ja yhteydet eri toimijoihin ovat olleet vakuuttavia ja korostaneet itselleni kontaktoitumisen tärkeyttä ja voimaa. Sanni Luomahaaran asenne oman yrityksensä Korsuretkien toimintaan ja palveluihin innoittaa itseäni erityisesti elämysmatkailun osalta ja arvostan yrityksen tapaa kannattaa lähituotantoa, sillä se on myös itselleni tärkeä asia. Matkailualan ammattilaisten työskentelyn seuraaminen oli innostavaa ja olen tyytyväinen siihen, että päädyin valitsemaan tämän tuotetestauksen omaksi opinnäytetyökseeni. Tulen valmistumaan Satakunnan ammattikorkeakoulusta kesällä 2018 ja tämän opinnäytetyöprosessin myötä koen saaneeni itsevarmuutta, rohkeutta ja ammattimaisuutta avukseni astua kohti uusia seikkailuja.

Mielestäni matkapaketin sisältö ja tuotetestauksen toteutus voidaan tiivistää kuuluisan Yhdysvaltalaisen pianistin Oscar Levantin sanoihin, jotka minulla on kehystettynä kotonani – ”Happiness isn’t something you experience; it’s something you remember”.

LÄHTEET

Ahlströmin Ruukkien www-sivut. 2018. Viitattu 25.1.2018. www.ahlstrominruukit.fi

Berg, M. Matkalla Kiinaan, osa 2: Yhteistyökumppanimme Kylin Travel, Nordic Shine Travel ja NSECC. Kiinalainen juttu. 4.5.2017. Viitattu 25.1.2018. kiinalainen-juttu.samk.fi

Hemmi, J. 2005a. Matkailu, ympäristö, luonto, osa 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Hemmi, J. 2005b. Matkailu, ympäristö, luonto, osa 2. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. uud. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Jämikeskuksen www-sivut. 2017. Viitattu 10.12.2017. www.jamikeskus.fi

Kananen, J. 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino

Konttinen, T. 2014. Luontomatkaillen helmiä Satakunnassa. Teoksessa Renfors, S-M. (toim.) Sata matkaa maalle! Monimuotoinen maaseutumatkailu Satakunnassa. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu

Komppula, R. & Boxberg, M. 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. 2. uud. p. Helsinki: Edita Prima Oy

Korsuretkien www-sivut. 2017. Viitattu 8.3.2017. www.korsuretket.fi

Lewis, R. D. 2006. When Cultures Collide: Leading across cultures. 3. uud. p. Boston (MA): Nicholas Brealey

Luomahaara, S. Toimeksiantajan palaute opinnäytetyöhön. Vastaanottaja: Kati Neuvonen. Lähetetty 4.4.2018 klo 16.12. Viitattu 4.4.2018.

Matkailun edistämiskeskus. 2010. Kansainvälinen luontomatkailetutkimus 2010.

Metsähallitus, luontopalvelut. 2017. Elinvoimaa ihmisille ja luonnolle. Helsinki: Erweko Painotuote Oy

Niemistö, Virpi. 2018. Keski-Pohjanmaan Kirjapaino Oy. Suomeen haetaan ja myönnetään yhä enemmän viisumeita – Kiinan viisumeissa tänä vuonna jo kaikkien aikojen ennätys. Viitattu 7.3.2018 www.kp24.fi

Orispää, O. 2016. Yle Uutiset. Kerran elämässä päiväksi Suomeen. Viitattu 8.3.2017. www.yle.fi/uutiset/

Pasanen, K. & Pesonen, J. 2016. Kiinalaiset matkailijat Suomessa – potentiaaliset asiakkaat Saimaan alueelle. Savonlinna: Itä-Suomen yliopisto

Renfors, S-M. 2015. OUTDOORS FINLAND – Satakunnan vetovoiman kehittämisen valtakunnallisena ja kansainvälisenä luontomatkailukohteenä. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu

Satakunnan yrittäjät www-sivut. 2017. Viitattu 31.5.2017. www.yrittajat.fi

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi – matkailupalvelujen tuotteistaminen. Vantaa: Hansaprint Direct Oy

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Helsinki: Aalto-yliopisto

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Porvoo: WS Bookwell

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

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Visit Finland www-sivut. 2018. Viitattu 7.3.2018 www.visitfinland.fi

Visit Finland. 2016. 26.9.2016. Pohjoismaiden yhteinen markkinointikampanja Kiinassa – Suomi erottuu Joulupukilla ja luonnolla. Viitattu 10.10.2017 www.visitfinland.fi/news/pohjoismaiden-yhteinen-markkinointikampanja-kiinassa-suomi-erottuu-joulupukilla-ja-luonnolla/

Visit Pori www-sivut. 2018. Viitattu 25.1.2018. www.visitpori.fi

LIITTEET

- LIITE 1 Kyselylomake sisäiseen tuotetestaukseen osallistuneille henkilöille
- LIITE 2 Culture Heritage & Forest Magic - alkuperäinen esite
- LIITE 3 Culture Heritage & Forest Magic - päivitetty esite

**CULTURE HERITAGE & FOREST MAGIC
PACKAGE TESTING QUESTIONNAIRE**

2-4.10.2017

How did you experience the guided city tour?

What do you think are the most important things regarding the guided city tour vs. target group?

How did you experience the activities in Forest Village (Korsuretket) and Jämi?

What are your thoughts of Reima Country Center accommodation?

How did you experience the guided program in Noormarkku Village?

What are your thoughts of Villa Vainiola accommodation?

MEALS

Describe how you liked the food services on different locations:

Korsuretket Wild food dinner buffet:

Jämi breakfast:

Lunch in the forest:

Noormarkku Village (Ahlström Works) 3-course dinner:

Noormarkku Village (Ahlström Works) breakfast:

Do you think that the timetable of the program was suitable?

Do you think that the program meets the needs of target group?

How do you like the price-quality ratio (value for money) on this package (vs. brochure)

Compared to the official package brochure please share your development proposals

Extra comments about the package

Thank you for your answers!

Satakunta Region Tour Package | West Coast Finland
CULTURE HERITAGE & FOREST MAGIC
 (3 days / 2 nights in Pori, Noormarkku & Jämijärvi)



Highlights: Finnish design, Historical Works, Nature activities, Wild food, Sauna, Shopping & Sights.

- Pori on the west coast of Finland invites You to enjoy a wonderful, relaxed atmosphere and experience unforgettably moments by the river and sea.
- Forest Village Korsuretket and Jämi area offer You overall nature-experiences in peaceful surroundings.
- Ahlström Works is one of the largest and most impressive Works in Finland. Enjoy the parks, river and forest landscape as well as the world-renowned Villa Mairea and the Ahlström Voyage exhibition.

Pre-Satakunta suggestion:

1 night in Helsinki or cruise to Tallinn or Stockholm.



CULTURE HERITAGE & FOREST MAGIC

1st day

Pori City & Ahlström Works, Noormarkku village

- 9.00** **After breakfast, bus to city of Pori**
(Distances: from Turku: 139 km ~ 2,5 hrs by bus, from Helsinki: 245 km ~ 3,5 hrs by bus).
- 12.30-13.30** **Lunch in one of the Asian restaurants in Pori**
(Chinese, Thai...) (book in advance: extra cost).
- 13.30-16.00** **Welcome to Pori!**
Suggestion: Guided city tour 2,5 hrs shows versatile picture of city of Pori and its sights. By extra order for example museum tours; Pori Art Museum, the Natural Heritage Centre Arkki, Rosenlew Museum, Juselius Mausoleum (possible extra costs, e.g. ticket fees, book in advance).
- 16.00** **Bus to Noormarkku village, Ahlström Works**
(distance ~14 km).
- 16.30** **Check in to the elegant twin rooms** of Guest house Vainiola at Ahlström Works, designed by most famous Finnish Architect Alvar Aalto.
- 17.00-18.30** **Guided visit in the Villa Mairea**, designed by Alvar Aalto.
- 18.30-19.30** **Own time**. Relaxing at the guest house & idyllic sceneries of the Ahlström Works.
- 19.30-** **Dinner at the Noormarkku Club**, a three-course menu served to the table.

2nd day

Noormarkku village – town of Jämijärvi: Forest Village & Jämi Center

- 7.30-** **Breakfast buffee in the Noormarkku Club** at Ahlström Work's. Own time.
- 9.30-11.00** **Guided visit in the Ahlström Voyage exhibition.**
- 11-12** **Lunch Buffet in Noormarkku Club**
- 12-13** **Bus to town of Jämijärvi, Forest Village** (distance ~60 km)
- 14.00** **Guided canoeing trip** on the peaceful river Jylli and a bite to eat.
- 15.30** **Capsule-Sauna and a hot tub**. You can enjoy a peat-treatment, hot tub and sauna.
- 18.00** **Wild Food Dinner Buffet.**
- 20.00** **Bus to nearby Jämi center**. Check in to the modern twin rooms at the Hotel Reima Country Center.

3rd day

Jämi hike

- 8.00** **Breakfast buffee at the Hotel Jämi** (next to Hotel Reima Country Center)
- 9.00** **Hiking trip in Jämi forest and esker sceneries**
You will meet our guide in front of the hotel and start refreshing hike. On summertime you can pick berries and mushrooms during this trip. On wintertime we can take snowshoes with us! We will have a break on a hut where we will have our lunch in a peaceful forest. We will be back at hotel about 12.00.

Or with extra cost:

- Summertime: a fishing trip by boat to lake Jämijärvi** (min 4 persons, duration ~ 4 hours incl. lunch). You will meet our guides at the hotel and the fishing adventure is ready to start! They will provide you proper outdoor clothing and all equipment for fishing. During this trip you will have a little break and lunch – maybe even cook the fish you've just caught!
- Wintertime: an ATV-safari** (min 4 persons, duration ~ 3 hours incl. lunch). Right next to your accommodation you will be provided with proper clothing, boots, gloves and helmets – it's time for an ATV-safari! You can observe the local nature during speedy safari. We will have a break in a wooden cabin with bite to eat.
- 13.00** **Check Out**. Tour continues to next place to be arranged by the travel agency.

Post-Satakunta tour suggestions:

By bus to Tampere (distance ~75 km), where guided city tour, dinner & shopping. By night train to Lapland in sleeper to arrive freshly in the morning to Rovaniemi, the "Capital" of Lapland. Stay 2 nights to meet Santa Claus in person and depending on time of the year; drive snowmobiles, Huskies or Reindeer, go hunting the Aurora Borealis, adore the midnight sun magic or Autumn's Ruska season colours! Then, fly or take a train to Helsinki and enjoy Finland's vibrant Capital.

- SEASON** May-October: Canoeing & fishing.
Year round: by changing canoeing & fishing to winter activity, like ATV-safaris & cross-country skiing or hiking with snow shoes.
- LANGUAGE** English.
- GROUP SIZE** Minimum 10–max 32 passengers.
- PRICE** **From 460 €** per person for a group of 32 passengers. Including VAT and booking from Kylin Travel.

INCLUDED:

English guided program, activities and meals mentioned in the program:

Ahlström Works, Noormarkku:

- 1 nt accommodation in the Guest House Vainiola or Sahala with private facilities at the Ahlström Works in Dbl /Twin rooms (Sgl, supplement) incl. breakfast.
- Guided 1,5 hrs tour at the Ahlstrom Voyage Exhibition (minimum 8 persons)
- Guided 1,5 hrs tour at the Alvar Aalto's Villa Mairea (minimum 8 persons)
- Lunch Buffet in the Noormarkku Club on mon-fri (week-ends by order: extra cost)
- Dinner (three course menu) at the Noormarkku Club, by order: à la carte

Jämijärvi:

- 1 night accommodation in the Reima Country Center in Dbl/ Twin rooms with private facilities incl. breakfast.
- Jämi: English guided activities and meals in the program (option + 100 € per person if you want to change hiking to ATV-safari or Fishing-trip).

*) All rights reserved in changing programme's timetables, prices and other details.

EXTRA COST: Guided city tour: 2,5 hrs guided tour with visits to sights: **177 €** / group/bus (Mon-Sat), Sundays: **309 €**/group/bus. Option guided city tour in Pori: 1.5 hrs guided tour without visits to sights; **124 €**/ group/bus Mon-Sat, Sundays **215 €**/group/bus

EXCLUDED: Bus + driver + Chinese speaking Tour leader, program outside Satakunta (by travel agency).

BOOKING IN CHINA:

北欧麒麟旅游 Kylin Travel Ltd 联系人: 郁小姐;
电话: +86 13818906482;
邮箱: postmaster@kylintravel.com wechat: kylin-yaya

CONTACT PERSON IN SATAKUNTA:

Ahlström Works / Sales Manager Milla Laurila,
tel. +358 50 518 3677, ruukit@ahlstrom.fi

www.ahlstrominruukit.fi/en/noormarkku
www.korsuretket.fi
www.jamijarvi.fi/china
www.jami.fi/eng
www.jamikeskus.fi/eng
www.visitpori.fi/en

Satakunta Region Tour Package | West Coast Finland
CULTURE HERITAGE & FOREST MAGIC
 (3 days / 2 nights in Pori, Noormarkku & Jämijärvi)



Highlights: Finnish design, Historical Works, Nature activities, Wild food, Sauna, Shopping & Sights.

- Pori on the west coast of Finland invites You to enjoy a wonderful, relaxed atmosphere and experience unforgettably moments by the river and sea.
- Forest Village Korsuretket and Jämi area offer You overall nature-experiences in peaceful surroundings.
- Ahlström Works is one of the largest and most impressive Works in Finland. Enjoy the parks, river and forest landscape as well as the world-renowned Villa Mairea and the Ahlström Voyage exhibition.

Pre-Satakunta suggestion:

1 night in Helsinki or cruise to Tallinn or Stockholm.



CULTURE HERITAGE & FOREST MAGIC

1st day

Pori City & Ahlström Works, Noormarkku village

- 9.00 After breakfast, bus to city of Pori**
(Distances: from Turku: 139 km ~ 2,5 hrs by bus, from Helsinki: 245 km ~ 3,5 hrs by bus).
- 12.30-13.30 Lunch in one of the Asian restaurants in Pori**
(Chinese, Thai...) (book in advance: extra cost).
- 13.30-16.00 Welcome to Pori!**
Suggestion: Guided city tour 2,5 hrs shows versatile picture of city of Pori and its sights. By extra order for example museum tours; Pori Art Museum, the Natural Heritage Centre Arkki, Rosenlew Museum, Juselius Mausoleum (possible extra costs, e.g. ticket fees, book in advance).
- 16.00 Bus to Noormarkku village, Ahlström Works**
(distance ~14 km).
- 16.30 Check in to the elegant twin rooms** of Guest house Vainiola at Ahlström Works, designed by most famous Finnish Architect Alvar Aalto.
- 17.00-18.30 Guided visit in the Villa Mairea**, designed by Alvar Aalto.
- 18.30-19.30 Own time** Relaxing at the guest house & idyllic sceneries of the Ahlström Works.
- 19.30- Dinner at the Noormarkku Club**, a three-course menu served to the table.

2nd day

Noormarkku village – town of Jämijärvi: Forest Village & Jämi Center

- 7.30- Breakfast buffee in the Noormarkku Club** Own time.
- 9.30-11.00 Guided visit in the Ahlström Voyage exhibition**
- 11-12 Lunch Buffet in Noormarkku Club**
- 12-13 Bus to town of Jämijärvi, Forest Village** (distance ~60 km)
- 14.00 Guided canoeing trip** on the peaceful river Jylli
Or you can choose:
Guided canoeing trip and picking up berries and mushrooms
- 15.00 Capsule-Sauna and a hot tub** You can enjoy a peat-treatment, hot tub and sauna.
- 17.30 Wild Food Dinner Buffet**
- 19.30 Bus to nearby Jämi center** Check in to the modern twin rooms at the Hotel Reima Country Center.

3rd day

Jämi hike

- 8.00 Breakfast buffee at the Hotel Jämi** (next to Hotel Reima Country Center)
- 9.00 Hiking trip in Jämi forest and esker sceneries**
You will meet our guide in front of the hotel and start refreshing hike. On summertime you can pick berries and mushrooms during this trip. On wintertime we can take snowshoes with us! We will have a break on a hut where we will have our lunch in a peaceful forest. We will be back at hotel about 12.00.
- Or with extra cost:**
Summertime: a fishing trip by boat to lake Jämijärvi (min 4 persons, duration ~ 4 hours incl. lunch). You will meet our guides at the hotel and the fishing adventure is ready to start! They will provide you proper outdoor clothing and all equipment for fishing. During this trip you will have a little break and lunch – maybe even cook the fish you've just caught!
Wintertime: an ATV-safari (min 4 persons, duration ~ 3 hours incl. lunch). Right next to your accommodation you will be provided with proper clothing, boots, gloves and helmets – it's time for an ATV-safari! You can observe the local nature during speedy safari. We will have a break in a wooden cabin with bite to eat.
- 13.00 Check Out** Tour continues to next place to be arranged by the travel agency.

Post-Satakunta tour suggestions:

By bus to Tampere (distance ~75 km), where guided city tour, dinner & shopping. By night train to Lapland in sleeper to arrive freshly in the morning to Rovaniemi, the "Capital" of Lapland. Stay 2 nights to meet Santa Claus in person and depending on time of the year; drive snowmobiles, Huskies or Reindeer, go hunting the Aurora Borealis, adore the midnight sun magic or Autumn's Ruska season colours! Then, fly or take a train to Helsinki and enjoy Finland's vibrant Capital.

- SEASON** May-October: Canoeing & fishing.
Year round: by changing canoeing & fishing to winter activity, like ATV-safaris & cross-country skiing or hiking with snow shoes.
- LANGUAGE** English.
- GROUP SIZE** Minimum 10-max 32 passengers.
- PRICE** From 460 € per person for a group of 32 passengers. Including VAT and booking from Kylin Travel.

INCLUDED:

English guided program, activities and meals mentioned in the program:

Ahlström Works, Noormarkku:

- 1 nt accommodation in the Guest House Vainiola or Sahala with private facilities at the Ahlström Works in Dbl/Twin rooms (Sgl, supplement) incl. breakfast.
- Guided 1,5 hrs tour at the Ahlström Voyage Exhibition (minimum 8 persons)
- Guided 1,5 hrs tour at the Alvar Aalto's Villa Mairea (minimum 8 persons)
- Lunch Buffet in the Noormarkku Club on mon-fri (week-ends by order: extra cost)
- Dinner (three course menu) at the Noormarkku Club, by order: à la carte

Jämijärvi:

- 1 night accommodation in the Reima Country Center in Dbl/Twin rooms with private facilities incl. breakfast.
- Jämi: English guided activities and meals in the program (option + 100 € per person if you want to change hiking to ATV-safari or Fishing-trip).

*) All rights reserved in changing programme's timetables, prices and other details.

EXTRA COST: Guided city tour: 2,5 hrs guided tour with visits to sights: **177 e** / group/bus (Mon-Sat), Sundays: **309 e**/group/bus. Option guided city tour in Pori: 1.5 hrs guided tour without visits to sights; **124 e**/group/bus Mon-Sat, Sundays **215 e**/group/bus. Upgrade your accommodation in Jämi to the Huoneistohotelli Lumihovi: **384 e**/group.

EXCLUDED: Bus + driver + Chinese speaking Tour leader, program outside Satakunta (by travel agency).

BOOKING IN CHINA:

北区麒麟旅游 Kylin Travel Ltd 联系人: 郁小姐:
电话: +86 13818906482
邮箱: postmaster@kylintravel.com wechat: kylin-yaya

CONTACT PERSON IN SATAKUNTA:

Ahlström Works / Sales Manager Milla Laurila,
tel. +358 50 518 3677, ruukit@ahlstrom.fi

www.ahlstrominruukit.fi/en/noormarkku
www.korsuretket.fi
www.jamijarvi.fi/china
www.jami.fi/eng
www.jamikeskus.fi/eng
www.visitpori.fi/en