



---

– Veneettömän retkeilijän palvelupolku  
Saaristomeren kansallispuistossa



Kuva: Sanna-Mari Jalonen

**Kirjoittaja:**  
Sanna-Mari Jalonen  
**Ohjaaja:**  
Markku Seppälä

Opinnäytetyö

Turun ammattikorkeakoulu  
Muotoilun koulutus

**Toimeksiantaja:**  
Metsähallitus

Julkaistu 2018

**TURKU AMK**   
TURKU UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES

## YHTEYSALUKSELLA KANSALLISPUISTOON

### - Veneettömän retkeilijän palvelupolku Saaristomeren kansallispuistossa

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli parantaa veneettömien retkeilijöiden mahdollisuuksia saavuttaa kansallispuiston alueita. Opin- näytetyön toimeksiantajana oli Saaristomeren kansallispuistoa hallinnoiva Metsähallitus. Tutkimuksessa määritettiin yhteysaluksella liikkuvan retkeilijän nykyinen palvelupolku Saaristomeren kansallispuistoon sekä kehitettiin ratkaisuehdotuksia palvelupolun haasteisiin palvelumuotoilun menetelmin. Suunnittelun lähtökohdiksi selvitettiin asiakaskokemuksia, alueen palvelutarjontaa, saavutettavien saarikohteiden piirteitä, alueen infrastruktuuria sekä alueella matkailua koskevaa viestintää. Palvelupolun kehittämisessä on huomioitu luontomatkailun ja suojelualueella tapahtuvan retkeilyn asettamat rajaehdot.

Tutkimusmenetelminä käytettiin dokumenttiaineistoa ja verkkokyselyä. Verkkokyselyllä kartoitettiin Saaristomeren kansallispuistossa yhteysaluksella vierailneiden kokemuksia. Palvelutarjontaa, saarikohteiden erityispiirteitä sekä alueen infrastruktuuria ja vies-

tintää selvitettiin dokumenttiaineiston avulla ja kohdevierailuilla. Suunnittelun menetelminä hyödynnettiin moodboard-työskentelyä, asiakaspersoonia, visualisoituja palvelupolkuja ja osallistavaa ideointia. Paranneltu palvelupolkukonsepti on esitetty service blueprintinä. Reittiehdotukset kokoavat tietoa yhteen, moodboardit viestivät kohteen luonteesta ja toimivat kirjoittamisen tukena.

Tutkimustyön pohjalta kävi ilmi, että retken suunnitteluun tarvittava tieto on hajanaista ja alueen hahmottamista vaikeuttaa lisäksi kansallispuistoalueen sirpaleisuus. Työn tuloksena syntyi tiedon koostamiseen ja kohdevertailun helpottamiseen keskittyvä optimoitu palvelupolku. Toimeksiantajan toiveesta koostettiin kohteiden erityispiirteitä esiin tuovia reittiehdotuksia kolmeen kansallispuistoalueita sisältävään kohteeseen. Reittiehdotuksilla vastataan kesän 2018 retkeilykauden kysyntään ja tuodaan esiin veneettömien retkeilijöiden mahdollisuuksia saavuttaa Saaristomeren kansallispuisto.

**ASIASANAT:** kansallispuisto, Saaristomeri, retkeily, yhteysalus, palvelumuotoilu, palvelupolku

## A FERRY CONNECTION TO THE NATIONAL PARK

### - Customer journey path for a ferry traveller in the Archipelago national park

The goal of this thesis was to improve ferry travellers' possibilities to reach national park areas. The client of the thesis was Metsähallitus that manages the Archipelago national park. The study defined the current customer journey path for a ferry traveller and proposed solutions for its challenges by using service design methods. The thesis maps out customer experiences, the service scape of the area, the characteristics of the islands, the infrastructure of the area and the communication concerning travelling in the area. Issues involved with nature recreation travelling and travelling on a protected area have been taken into consideration during the design process.

The research methods used in the study were document analysis and an online survey. The online survey was conducted in order to investigate customer experiences. Document analysis and visits to the area provided knowledge of the islands' specialities,

service scape, infrastructure and communication in the area. Moodboards, customer profiles and customer personas, visualised customer paths and co-ideation were used as methods in the design process. The final concept of the improved customer journey path has been demonstrated with a service blueprint. The travelling itineraries summarize the gathered information, and the moodboards communicate characteristics of the destinations and supported the writing process.

The study pointed out that the information needed for travel plans is scattered, and that the understanding of the area is further complicated by the fragmented nature of the national park area. As a result, the study presents a proposed solution to solve the challenges. As a response to the wishes of the client, route itineraries were created to three national park destinations. The itineraries respond to the demand of the travelling period of summer 2018 and show the possibilities for a traveller to reach the Archipelago national park area by ferries.

**KEYWORDS :** National park, Archipelago sea, nature travelling, connecting ferry, service design, customer journey path

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>10</b>	4.3 Asiakassegmentit	31
1.1 Taustaa	11	4.4 Vertailuanalyysi	32
1.2 Toimeksiantajan esittely	12	4.5 Saaret ja rakenteet	37
<b>2 TUTKIMUKSEN ESITTELY</b>	<b>13</b>	4.6 Tunnelmataulut	41
2.1 Tutkimuksen tavoitteet	14	<b>5 SUUNNITTELU</b>	<b>42</b>
2.2 Viitekehys	15	5.1 Asiakasprofiilit ja asiakaspersoonat	43
2.3 Prosessikaavio	16	5.2 Nykyisen palvelupolun kartoitus	51
2.4 Tutkimusmenetelmät	17	5.3 Asiakasymmärrys	58
2.5 Palvelumuotoilu	20	5.4 Palvelupolun haasteet	59
<b>3 RETKELLÄ SAARISTOSSA</b>	<b>22</b>	5.5 Ratkaisuehdotusten kehittäminen	60
3.1 Matkailun suuntia	23	<b>6 RETKEILIJÄN SAARISTO</b>	<b>64</b>
3.2 Saaristomeren kansallispuisto	24	6.1 Yhteysaluksella saaristoon -konsepti	65
<b>4 TUTKIMUSOSIO</b>	<b>28</b>	6.2 Reittiehdotukset	72
4.1 Metsähallituksen kävijätutkimukset	29	<b>7 POHDINTA JA YHTEENVETO</b>	<b>76</b>
4.2 Verkkokysely	29	<b>LÄHTEET</b>	<b>80</b>
		<b>MOODBOARD-LÄHTEET</b>	<b>82</b>

# LIITTEET

<b>LIITE 1.</b> Kyselylomake.
<b>LIITE 2.</b> Kyselyn tulokset.
<b>LIITE 3.</b> Moodboard Berghamn.
<b>LIITE 4.</b> Moodboard Bodö.
<b>LIITE 5.</b> Moodboard Jurmo.

# KUVAT

Kuva 1. Tukholman saaristo, matkarobotti.	33
Kuva 2. Tukholman saaristo. Kohde-esittely Ångsön kansallispuistoalueesta.	33
Kuva 3. Selkämeren kansallispuisto. Kohdehaku.	34
Kuva 4. Merenkurkun saaristo. Pääsivu.	35
Kuva 5. Merenkurkun saariston valikoita.	36
Kuva 6. Asiakaspersoonakortti. Juhani, Luonnossa lataajat.	45
Kuva 7. Asiakaspersoonakortti. Helena, Hiljaisuudessa rentoutujat.	47
Kuva 8. Asiakaspersoonakortti. Aava, Saaristoseikkailijat.	50
Kuva 9. Nykyinen palvelupolku. Luonnossa lataajan skenaario.	52
Kuva 10. Nykyinen palvelupolku. Hiljaisuudessa rentoutujan skenaario.	54
Kuva 11. Nykyinen palvelupolku. Saaristoseikkailijan skenaario.	56
Kuva 12. Konseptin esittely.	67
Kuva 13. Konseptin hyödyt eri asiakasryhmien näkökulmasta.	68
Kuva 14. Reittiehdotus Berghamniin.	73
Kuva 15. Reittiehdotus Bodöseen.	74
Kuva 16. Reittiehdotus Jurmoon.	75

# KUVIOT

Kuvio 1. Viitekehys.	15
Kuvio 2. Prosessikaavio.	16
Kuvio 3. Asiakassegmentit suojelualueilla Konun ja Kajalan mukaan (2012).	32
Kuvio 4. Berghamn.	38
Kuvio 5. Bodö.	39
Kuvio 6. Jurmo.	40
Kuvio 7. Tunnelmataulujen rakenne.	41
Kuvio 8. Asiakassegmenttien erot.	43
Kuvio 9. Luonnossa lataajien profiili.	44
Kuvio 10. Hiljaisuudessa rentoutujien profiili.	46
Kuvio 11. Saaristoseikkailijoiden vastaajaprofiili.	49
Kuvio 12. Palvelupolun ydinongelmat.	59
Kuvio 13. Ongelmakartta.	60
Kuvio 14. Ideointi.	61
Kuvio 15. Konseptiaihiot.	62
Kuvio 16. Konseptien erot.	63
Kuvio 17. Service blueprint.	70

# TAULUKOT

Taulukko 1: Vastaajien taustatiedot.	30
Taulukko 2: Kyselyvastaajien profiili.	30

# SANASTO

## YHTEYSALUS

Alus, joka kuljettaa reittiliikenteenä matkustajia ja lastia Saaristomeren ja Suomenlahden asuttuihin saariin, joihin ei ole tieyhteyttä.

## LOSSI

Lautta, joka liikennöi kahden päätepisteen välillä kiinteää reittiä.

# 1

## JOHDANTO

### 1.1 TAUSTAA

Ensimmäinen retkeni Saaristomeren kansallispuiston alueelle tein Jurmon saarelle. Lähdin ystäväni kanssa telttaillemaan saarelle, joka oli minulle täysin tuntematon. Tuosta retkestä jäi muistoksi vaikuttavia hetkiä. Saapuminen perille pimeään aikaan, ruoan valmistaminen kuun heittämissä kirkkaassa valokeilassa, pienten sinisimpukoiden ja rakkolevän muodostamat vallit ja kilpajuoksu saaren kärkeen auringon laskiessa. Turkoosit merikaalikasvustot ja omituinen alpakkaporukka, merituulen raikkaus ja puuton, kuumainen maisema. Meriveden hiomat erikoiset ja värikkäät kivet ja häkellyttävä punkkipaniikki katajatiheikköön eksymisen seurauksena. Paistattelu laakeilla rantakallioilla, löytyneet luut ja kivien kumina askelten alla. Syksyn lämpö ja rauhallisuus, saaren yllätyksellisyys ja tutkimusretkien mahdollisuus. Retken ansiosta saariston mahdollisuudet alkoivat avautua, heittäytyvälle retkeilijälle tuntemattomat saarikohteet tarjoavat erityisen yhdistelmän seikkailullisuutta ja saariston rauhaa.

Saaristomeren kansallispuisto on veneettömien retkeilijöiden keskuudessa kohteena vähemmän tunnettu. Tämän työn tavoitteena on kehittää yhteysaluksella liikkuvien retkeilijöiden mahdollisuuksia saavuttaa alue. Tutkimuksessa määritetään veneettömien retkeilijöiden nykyinen palvelupolku, ideoidaan ratkaisuehdotuksia polun haasteisiin sekä tuotetaan alueelle reittiehdotuksia. Palvelupolkua tarkastellaan asiakaskokemusten, alueen palvelutarjonnan, saarikohteiden, aluetta koskevan viestinnän sekä infrastruktuurin

kautta. Opinnäyte toteutetaan laadullisin menetelmin casetutkimuksena. Tutkimusmenetelminä käytetään palvelumuotoilun menetelmiä.

Varsinais-Suomessa sijaitseva puistoalue on osa laajempaa Turunmaan saarten ja luotojen sokkeloista labyrinttia. Luontomatkailun trendikkyys ja kasvava kiinnostus luonnossa liikkumiseen näkyy myös kansallispuistojen kävijämäärien nousuna. Saaristomeren kansallispuistolla on hyvä potentiaali erottautua ja profiloitua monipuolisten luonto- ja kulttuurielämysten tarjoajana luontomatkailukohteiden kirjossa. Kansallispuistoalueelta löytyy rentouttavia kohteita luonnon tarkkailulle ja meren kimmellyksestä nautiskelulle, mutta tarjolla on myös yhteisöllisyyttä, tapahtumia ja eläväisiä kulttuurikohteita.

Saaristomeren kansallispuisto on perustettu suojelemaan alueen luontoa sekä vaalimaan saaristolaiskulttuuria (Metsähallitus 2001). Matkailu ja luontoretkeily alueella tukee saariston elinvoimaisuutta lähialueille kertyvien tulojen myötä. Saaristo tarjoaa mahdollisuuksia elämyksille, seikkailuretkille, virkistäytymiselle ja rauhoittumiselle. Yhteysalusliikenteen ansiosta nämä mahdollisuudet ovat saavutettavissa ympäri vuoden.

## 1.2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tämän työn toimeksiantajana on Metsähallitus, joka hallinnoi Saaristomeren kansallispuistoaluetta. Metsähallitus on Maa- ja metsätalousministeriön sekä Ympäristöministeriön alainen valtion liikelaitos, joka hallinnoi valtion omistamia maa- ja vesialueita. Metsähallituksen tavoitteena on hoitaa ja käyttää valtion alueita tuottaen mahdollisimman suurta hyötyä suomalaiselle yhteiskunnalle. Uuden Metsähallituslain myötä toiminta on jaettu neljään tuloyksikköön, jotka ovat liiketoimintojen puolella Metsätalous Oy ja Kiinteistökehitys sekä julkisten hallintotehtävien puolella Luontopalvelut ja Eräpalvelut. (Metsähallitus 2017a.)

Kaikki Suomen 40 kansallispuistoa ovat Metsähallituksen hallinnoimia alueita, joiden peruspalveluita Luontopalvelut ylläpitää ja huoltaa. Toiminnan rahoituksesta pääosa on valtion budjetoimaa. Luontopalveluiden vastuualueisiin kuuluu kohteiden peruspalveluista, kuten luontopolusta, taukopaikoista ja opastusmateriaaleista, huolehtiminen. Luontopalvelut tekevät yhteistyötä luontomatkailuyrittäjien kanssa turvatakseen luontomatkailun kestävyyttä valtion retkeilyalueilla sekä lisätäkseen kohteiden tunnettuutta ja vetovoimaisuutta. Yhteistyöyrityksiin pidetään aktiivisesti yhteyttä ja niille välitetään ajankohtaisia tietoja sekä kävijäseurantojen tuloksia. Yritykset ovat esillä Metsähallituksen luontoon.fi -verkkopalveluissa kohdealueen yhteistyökumppaneina. (Metsähallitus 2017b.)

Metsähallituksen Luontopalvelujen toiminta käsittää Etelä-Suo-

men, Pohjanmaan ja Lapin alueyksiköt. Kaikille luontopalveluille yhteiset tehtäväkokonaisuudet ovat alueiden hallinnan lisäksi luonnonsuojelu ja luonnon virkistyskäyttö. Kunkin tehtäväkokonaisuuden toiminnoista alueilla vastaavat aluepäälliköt, alueiden puistonjohtajat vastaavat yksiköiden kansallispuistoalueista. (Metsähallitus 2017b.)

Työ alkaa tutkimuksen esittelyllä edeten matkailun suuntien hahmotteluun ja kansallispuistoalueeseen tutustumiseen. Tutkimusosio esittelee tiedonhankinnan tuloksia, joiden pohjalta analyysin tuloksena määritetään nykyinen palvelupolku, jonka haastekohtiin kehitetään ratkaisuehdotuksia. Lisäksi alueelle kootaan reittiehdotuksia toimeksiantajan kanssa sovittuihin kohteisiin. Paranneltua palvelupolkua ja reittiehdotuksia alueelle tarkastellaan tutkimuksen lopuksi.

# 2

## TUTKIMUKSEN ESITTELY

## 2.1 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Työn tavoitteena on kehittää Metsähallituksen hallinnoimalle Saaristomeren kansallispuistolle optimoitu palvelupolku, joka parantaa yhteysaluksella liikkuvan retkeilijän mahdollisuuksia saavuttaa Saaristomeren kansallispuisto. Työn kohderyhmänä ovat yhteysaluksia käyttävät retkeilijät kansallispuiston alueella, käsittäen alueella käyneet sekä potentiaaliset kävijät.

Opinnäytetyön tuloksena syntyy palvelupolun parannusehdotuksia tutkimuksen pohjalta löydettyihin ongelma-kohtiin sekä reittiehdotuksia toimeksiantajan kanssa sovittuihin kohteisiin. Reittiehdotuksilla korostetaan veneettömien retkeilijöiden mahdollisuuksia saavuttaa Saaristomeren kansallispuisto ja ne voivat toimia kohteiden markkinointimateriaalina.

### Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä haasteita on nykyisessä palvelupolussa yhteysaluksella liikkuvan retkeilijän näkökulmasta?
2. Millainen palvelupolku parantaa yhteysaluksella liikkuvan retkeilijän mahdollisuuksia kokea Saaristomeren kansallispuisto?
3. Millaisia reittiehdotuksia kansallispuistoalueelle voidaan tarjota yhteysaluksia käyttäville retkeilijöille?

Veneettömien retkeilijöiden nykyinen palvelupolku kartoitetaan asiakaslähtöisesti. Palvelupolun määrittämiseksi osallistetaan kan-

sallispuistoalueilla yhteysaluksella vierailleita sekä tarkastellaan kyselyvastauksista eroteltujen asiakasryhmien palvelupolkua ryhmille tyypillisten skenaarioiden kautta.

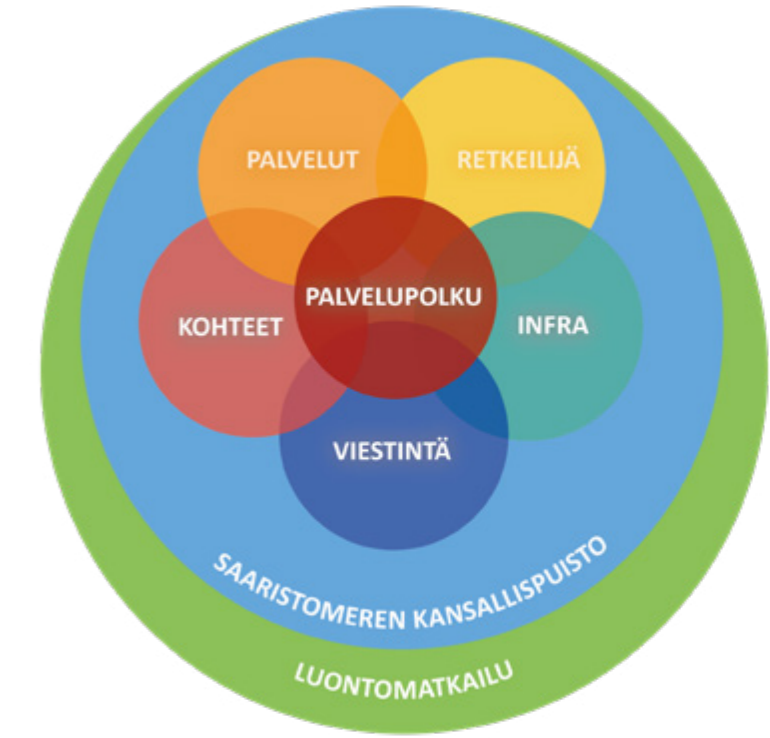
Palvelupolun ongelma-kohtiin ideoidaan ratkaisuehdotuksia. Vertailuanalyysin avulla kartoitetaan vastaavien kohteiden hyviä käytäntöjä. Palvelupolkutyöskentelyn tuloksena kehitetään valitun ideakonseptin pohjalta optimoitu palvelupolku.

Reittiehdotuksia tehdään toimeksiantajan kanssa sovittuihin kohteisiin. Ehdotusten koostamisessa huomioidaan aineiston pohjalta ilmenneet haastekohdat sekä esitellään kohteiden profiloitumista ja saaren erityispiirteitä.

## 2.2 VIITEKEHYS

Tutkimus asemoituu luontomatkailuun, jolle kansallispuistoalue suojelualueena määrittää rajoja. Opinnäytetyön keskiössä on yhteysaluksella kulkevan retkeilijän palvelupolku. Palvelupolkuun vaikuttavina tekijöinä arvioidaan alueen palvelutarjontaa, alueen infrastruktuuria, yhteysaluksella saavutettavia retkikohteita kansallispuistossa, yhteysaluksilla liikkuvien retkeilijöiden kokemuksia sekä alueen matkailua koskevaa viestintää (kuvio 1). Osatekijöiden vaikutusta retkeilijän palvelupolkuun tarkastellaan kävijäkyselyn sekä dokumenttiaineiston pohjalta.

Alueella retkeilleiden kokemuksia kartoitetaan suunnittelun lähtökohdaksi. Infrastruktuurin yhteydessä tarkastellaan yhteysalusliikenteen lisäksi lauttarantojen saavutettavuutta. Viestintää tarkastellaan pääasiassa Metsähallituksen osalta. Yhteysaluksilla saavutettavien kohteiden erityispiirteitä kartoitetaan dokumenttianalyysin ja kohdevierailujen avulla. Palvelutarjonta käsittää yritysten tuottamat palvelut alueella sekä Metsähallituksen Luontopalveluiden huoltamat ja ylläpitämät reitit ja rakenteet kohteissa.



Kuvio 1. Viitekehys.

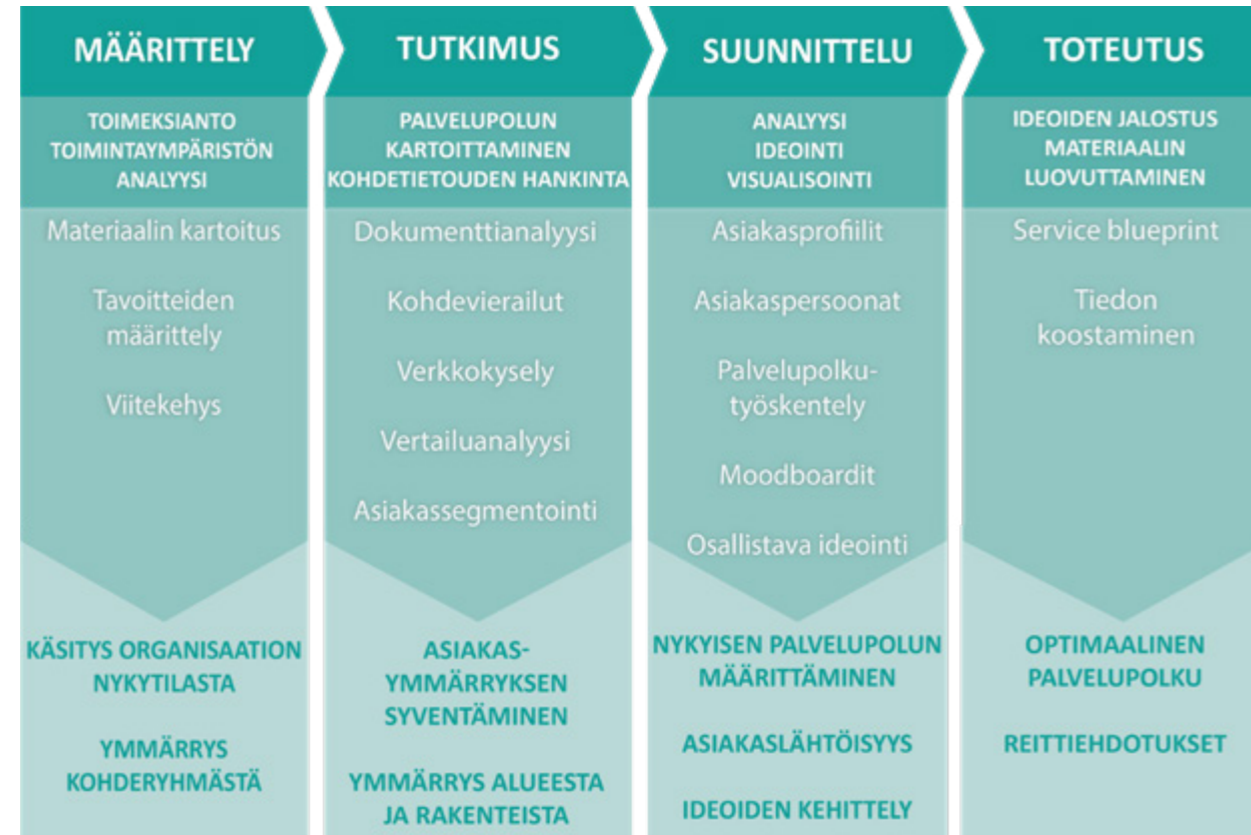


## 2.3 PROSESSIKAAVIO

Prosessikaaviossa (kuvi 2) on kuvattu tutkimustyön sisältämät vaiheet ja niiden sisältämän osa-alueet sekä vaiheissa hyödynnettävät tutkimusmenetelmät. Vaihekohtaiset tavoitteet on esitetty kuvion alaosassa.

Tutkimusmenetelmiä käytetään tietoa keräten ja yhdistellen. Menetelmien avulla saatuja tuloksia jatkojalostetaan työn lopullisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tutkimuksen toteutusvaiheessa syntyy optimoitu palvelupolku sekä reittiehdotuksia kohteeseen. Tutkimuksen on määrä valmistua ennen seuraavan retkeilysezonin alkamista, joten tutkimus ei sisällä käytännön testausjaksoa



Kuvio 2. Prosessikaavio.

## 2.4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Työ toteutetaan laadullisena tapaustutkimuksena, jonka tavoitteena on ymmärryksen muodostaminen alueella liikkumisesta niin, että tutkittavien näkökulmat pääsevät esille (Hirsjärvi ym. 2009). Tapaustutkimus tarkoittaa empiiristä tutkimusta, jonka avulla tutkittavasta asiasta pyritään tuottamaan mahdollisimman monipuolista tietoa (Anttila 2005).

Tutkimusmenetelminä käytetään dokumenttianalyysia, vertailuanalyysia ja verkkokyselyä. Lisäksi pyritään tekemään kohdevierailuja saarille, joihin tehdään reittiehdotuksia. Suunnittelun menetelminä käytetään asiakaspersoonia, visualisoituja palvelupolkuja, tunnelmatauluja, osallistavaa ideointia sekä service blueprintiä.

### 2.4.1 Saatavilla olevan materiaalin kartoitus

Viitekehys kiinnittää tutkimuksen luontomatkailun ja kansallispuiston yhteyteen, tämän pohjalta kartoitetaan alueeseen liittyvää materiaalia. Toimeksiantajalla on laaja materiaalipankki tutkimusalueeseen liittyen, Metsähallituksen tuottamaa materiaalia käytetään kattavasti hyväksi tutkimuksen pohjana. Materiaalin rajoitusta analysoidaan ja lisämateriaalia hankitaan tarpeen vaatiessa.

### 2.4.2 Dokumenttianalyysi

Dokumenteilla tarkoitetaan kaikkea tutkittavaa ilmiötä eri tavoin kuvaavaa aineistoa (Anttila 2005). Dokumenttianalyysilla selvite-

tään tutkimuksen taustatietoja, tutkitaan palvelupolкусenaarioita sekä kartoitetaan alueen erityispiirteitä. Käytettävä aineisto koostuu verkkosivuista, raporteista, valokuvista, markkinointimateriaalista sekä aluetta koskevasta kirjallisuudesta.

Dokumenttianalyysin avulla selvitetään Metsähallituksen toimintaympäristöä ja organisaation rakennetta sekä perehdytään luontoturismiin ja kestävän matkailun periaatteisiin. Dokumenttianalyysi tarjoaa lähteen kohdetietoudelle, saarikohteista hankitaan tietoa ja tarinoita raporteista, internetsivustoilta sekä saaristoa koskevasta kirjallisuudesta. Metsähallitukselta löytyy huomattava määrä julkista aineistoa kestävää matkailua, Saaristomeren kansallispuistoa, kävijäkyselyitä sekä asiakassegmentointia koskien.

Visit Finlandin kautta on saatavilla tietoa suomalaisten matkailutottumuksista sekä tämänhetkisistä matkailun hankkeista ja painopisteistä. Alueen infrastruktuuria selvittää verkkoaineiston avulla.

### 2.4.3 Verkkokysely

Verkkokysely toteutetaan strukturoituna kyselynä, joka on menetelmänä on melko nopea ja vaivaton tapa aineiston keräämiselle (Hirsjärvi ym. 2009). Kyselyssä käytetään arvoasteikoihin, moniva-

lintoihin sekä avoimiin vastauksiin perustuvia kysymyksiä. Kysely tehdään Webropol-alustalle pohjaten rakenne Metsähallituksen käyttämään kävijätutkimuslomakkeeseen.

Kysely koskee yhteysaluksella liikkuneita retkeilijöitä, jotka ovat vierailleet jollain Saaristomeren kansallispuistoalueella. Muissa kohteissa yhteysalusreittien varrella vierailleet, potentiaaliset kävijät sekä veneilijät on rajattu ulos kyselyn kohderyhmästä.

Kyselyllä kartoitetaan kävijöiden kokemuksia retken suunnittelusta ja tiedonhausta, lauttayhteyksistä, viimeisimmästä vierailusta kansallispuistoalueella sekä kävijöiden mieltymyksiä ja aktiviteetteja retkeilyyn liittyen. Kyselyä levitetään sosiaalisen median avulla ja vastausten pohjalta määritetään nykyinen palvelupolku.

#### 2.4.4 Vertailuanalyysi

Vertailuanalyysi, eli benchmarking-menetelmä, on kehitetty alalla vallitsevien parhaiden käytäntöjen kartoittamiseksi. Vertailtavaksi valittuja aiheita suhteutetaan muihin toimijoihin, strukturoitu vertailuprosessi antaa eväät toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Menetelmä auttaa myös tarkastelemaan omaa toimintaa suhteessa muihin. Vertailuanalyysin vahvuus on muiden hyvistä käytännöistä oppimisessa. (Curedale 2013.) Hyvien käytäntöjen tutkimisen lisäksi voidaan kiinnittää huomiota mahdollisiin ongelmakohtiin vastaavien haasteiden välttämiseksi.

Vertailuanalyysin aineistoksi valitaan merellisiä alueita, joilla on

suojelualueita tai joiden matkailumarkkinointi nojaa voimakkaasti luontomatkailuun. Vertailuanalyysi toteutetaan dokumenttiaineiston avulla.

#### 2.4.5 Asiakasprofiilit ja asiakaspersoonat

Asiakasprofiili on aineistoanalyysin tuloksena muodostettu tyyppilinen vastaajaprofiili, joka kuvaa edustamaansa asiakassegmenttiä. Asiakassegmentoinnin peruste päätetään tapauskohtaisesti segmentoinnin tavoitteen mukaan. Matkailualalla asiakassegmentoinnin perustana käytetään usein motivaatiopohjaisia mittareita, joiden on todettu olevan yhteydessä myös esimerkiksi matkohteeseen valintaan, tyyppisiin harrasteisiin ja tärkeinä pidettyihin asioihin matkalla. (Konu & Kajala 2012.)

Asiakaspersoona on palvelumuotoilussa ja markkinointialalla käytetty kuvitteellinen hahmo, joka edustaa yrityksen tai toimijan asiakasta tai potentiaalista asiakasta. Asiakaspersoonia käytetään paremman asiakasymmärryksen tavoittamiseen sekä yrityksen tai toimijan viestinnän ja markkinoinnin tehostamiseen. Kuvitteelliset persoonat muodostetaan aina kohderyhmästä saatujen tutkimustulosten pohjalta. Asiakaspersoona sisältää usein hahmon nimen, kuvan, demografiatiedot, koulutustaustan, kiinnostuksen kohteet sekä kuvauksen elämäntyylistä. (Tuulaniemi 2013, 154–155.)

Kyselyaineiston pohjalta erotetaan asiakassegmenttejä, joille luodaan vastaajaprofiilia edustavat asiakaspersoonat. Asiakasper-

soonan avulla tarkastellaan nykyistä palvelupolkua, työstetään palvelupolun parannusehdotuksia ja arvioidaan optimaalisen palvelupolun toimintaa.

#### 2.4.6 Palvelupolkutyöskentely

Palvelupolkuja visualisoimalla asiakkaan kokemus voidaan jakaa vaiheisiin ja tarkempaan osatekijöihin. Palvelupolkujen avulla palvelutapahtumaa voidaan tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Visualisoitu palvelupolku kuvaa asiakkaan näkökulmaa huomioiden asiakkaan teot, ajatukset, tunteet ja asiakaskokemuksen palveluprosessin aikana. Polusta on erotettavissa asiakkaan käyttämät kontaktipisteet sekä palveluprosessin vaiheet. (Tuulaniemi 2013.)

Palvelupolkuja muodostetaan asiakasryhmäkohtaisesti, ryhmille tyyppillisten skenaarioiden kautta. Palvelupolkujen tarkastelujaksoksi otetaan alustava tiedonhaku kohteesta päättyen paluumatkaan retkikohteesta.

#### 2.4.7 Tunnelmataulut

Tunnelmataulut eli moodboardit tarkoittavat kollaasipohjaista menetelmää, joiden avulla voidaan viestiä aiheeseen liittyviä tunnelmia. Tunnelmatauluja voidaan käyttää esimerkiksi väriin, muotoihin, kulttuureihin ja tekstuureihin liittyen. (Curedale 2013.)

Tunnelmatauluja käytetään retkikohteiden kuvailuun ja kirjoitta-

misen tukena. Tauluihin kootaan kuva-aineistoa saarta kuvaavista elementeistä kuvaamaan kohteeseen liittyviä erityispiirteitä ja painotuksia.

#### 2.4.8 Osallistava ideointi

Palvelumuotoiluprojekteissa asiakkaiden ja käyttäjien osallistaminen on olennainen osa palvelun kehittämistä (Tuulaniemi 2013). Robert Jungk on kehittänyt tulevaisuusverstas-menetelmän, jonka tavoitteena oli tuoda kansalaisia mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon. Tulevaisuusverstasiin kutsutaan yhteen joukko tietystä aihealueesta tai ongelmasta kiinnostuneita ihmisiä kehittämään yhdessä ratkaisuehdotuksia. Versta antaa tilan ja mahdollisuuden käyttäjien omien mielipiteiden ja näkemysten esiintuomiselle ja tuottaa materiaalia myös viranomaispäätösten ohjenuoraksi. (Rubin 2018.) Tulevaisuusverstasta käytetään tässä työssä osallistavan ideoinnin menetelmänä palvelupolun parannusehdotuksia työstettäessä.

#### 2.4.9 Service blueprint eli palvelumalli

Palveluprosessia määritettäessä palvelupolun palvelutuokiot, kontaktipisteet ja palvelupolun keskeiset toimijat tuodaan esiin. Palvelumalli on visuaalinen kuvaus palveluprosessin muodostumisesta, asiakkaan kulkemasta polusta ja sen vaatimista resursseista.

Palveluprosessi jaetaan mallissa neljään osa-alueeseen erottaen palvelun näkyvyyden rajan sekä vuorovaikutuksen tason. Asiakkaalle näkyvän tason (front stage) palvelusta muodostavat

asiakkaan teot sekä vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa. Asiakkaalle näkymättömissä (back stage) ovat palvelutuotanto, jossa määrittyvät palvelun vaatimat prosessit ja tukitoimet yrityksen sisäisen vuorovaikutuksen kautta. (Tuulaniemi 2013, 212–216.)

Palvelumalli esittää prosessin muista prosessikuvauksista poiketen myös asiakkaan näkökulmasta (Tuulaniemi 2013, 212). Palvelumallin rakentamiseen käytetään skenaarioita optimoidusta palvelupoluista, menetelmä testaa palvelupolkujen toteuttamismahdollisuuksia ja tuo näkyväksi ketjun toimivuutta.

## 2.5 PALVELUMUOTOILU

Muotoilun menetelmien tuominen osaksi palveluiden kehittämistä lisää esimerkiksi kulttuurisen toimintakontekstin ymmärtämistä, yhdistää luovan ja analyttisen lähestymistavan sekä lisää keinoja saavuttaa parempi asiakasymmärrys kehitystyön pohjaksi. Muotoilun menetelmien avulla palveluiden aineettomia osia ja osatekijöitä tehdään konkreettisiksi ja visuaalisesti näkyviksi. Palvelu nähdään prosessina, jolla on vaikutus johonkin asiakkaan tavoittelemaan tilaan. Palveluprosessi perustuu aina ihmisten väliselle vuorovaikutukselle. (Tuulaniemi 2013.)

Palvelumuotoilussa kehitystyö tehdään mahdollisimman asiakaslähtöisesti, keskiössä on aina asiakas ja asiakkaan kokemukset. Prosessin aikana käytetään asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi asiakkaita ja muita palvelun toimijoita osallistavia menetelmiä. Ke-

hitettävää palvelua lähestytään kokonaisvaltaisesti, huomioiden koko palveluprosessi. Asiakkaan kokemuksen tarkastelemiseksi mahdollisimman monipuolisesti koko palveluprosessi pilkotaan pienempiin osatekijöihin ja yksittäisiin elementteihin, jotta niiden vaikutuksen optimointi palveluketjun varrella on mahdollista. (Tuulaniemi 2013.)

Organisaatiot pyrkivät luomaan arvoa asiakkailleen. Arvolla tarkoitetaan asiakkaan kokemaa hyödyllisyyttä palvelusta, joten se on aina suhteessa aiempiin kokemuksiin. Organisaatio voi edistää asiakkaan kokemaa hyötyä antamalla toimintaansa ohjaavan arvolutapauksen. Arvolupaus määrittää ja ohjaa toimijan tarjontaa sekä auttaa erottumaan muista alan toimijoista. Arvolupaus koostuu tuotteen kuvauksesta tai määrittelystä, tuotteen kohderyhmän määrittelystä, asiakashyödyn kertomisesta sekä tuotteen erityisyyden kuvauksesta. Asiakkaan kokema arvo muovautuu käytännössä yrityksen ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tuloksena. (Tuulaniemi 2014.)

### 2.5.1 Palvelupolku, palvelutuokio ja kontaktipisteet

Palvelu on prosessi, joka kokemuksena voidaan jakaa osiin aika-akselilla. Palvelupolku on prosessin kokonaiskuvaus siitä, miten asiakas kulkee palvelun läpi ja kokee sen. Palvelupolku jaetaan toiminnallisesti erillisiin vaiheisiin, palvelutuokioihin. Palvelutuokiot ovat palvelun vaiheita, jotka jakautuvat edelleen yksittäisiin kontaktipisteisiin. Näiden polun sisältämien kontaktipisteiden kautta asiakas aistii palvelua. Kontaktipisteitä palvelupolun varrella ovat ihmiset, erilaiset ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelutuok-

kioiden sisältämät kontaktipisteet voivat olla myös usean eri palveluntarjoajan tuottamia, asiakkaan näkökulmasta palvelu näyttyy kuitenkin yhtenäisenä kokemuksena. (Tuulaniemi 2014.)

Palvelupolku voidaan jakaa osiin myös asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Tällöin palvelupolku jaetaan esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Esipalvelu sisältää palvelusta kuulemisen ja valmisteleen arvon muodostumista. Esipalvelu on alustavaa vuorovaikutusta palvelua koskien, esimerkiksi kun asiakas tekee pöytävarauksen ravintolaan. Ydinpalvelu on vaihe, jossa palvelulle muodostuu varsinainen asiakkaan kokema arvo. Ydinpalvelu on varsinainen palvelutapahtuma, esimerkiksi illallinen ravintolassa. Jälkipalvelu tarkoittaa asiakkaan kontaktia palveluntarjoajaan kokemansa palvelutapahtuman jälkeen, tätä voi olla esimerkiksi asiakaspalautteen jättäminen. (Tuulaniemi 2014.)

### 2.5.2 Palvelutodisteet

Palvelu on aina abstrakti ja aineeton kokemus. Toimijan tarjoama palvelu on ehdotus asiakkaalle, lopullisen palvelukokemuksen muodostumiseen vaikuttaa sekä palveluntarjoaja että asiakas itse. Jaettaessa palvelua osatekijöihin, nähdään että osa palvelusta, kuten tukitoimet ja palvelun vaatimat etukäteisvalmistelut, on tarkoitus olla asiakkaalle näkymättömissä. Palveluun kiinnitetään tällöin huomiota vain silloin, kun palvelun toiminnassa on häiriö tai katkos. (Tuulaniemi 2014.)

Asiakas arvioi palvelua harkitessaan esimerkiksi palvelun hintaa tai sen saavuttamiseksi nähtävää vaivaa. Tällöin palveluntarjoaja voi

vahvistaa omaa kilpailuasemaansa tekemällä palvelua näkyvämmäksi ja siten konkreettisemmaksi. Palvelun visuaalista, konkreettisempaa muotoa kutsutaan palvelutodisteeksi. Palvelutodisteet voidaan jaotella palvelumaisemiin ja tavaroihin. Palvelumaisema sisältää kaikki palvelupolun varrella olevat kontaktipisteet eli asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksen pisteet. Näitä voivat olla esimerkiksi tilojen tuoksut ja lämpötilat, parkkialueet ja kyltit reitin varrella. Kaikki esineet ja tavarat, jotka mahdollistavat tai helpottavat palvelun kuluttamista ja kommunikaatiota voidaan myös lukea palvelutodisteisiin. Tällaisia ovat esimerkiksi internet-sivut, matkaliput ja toimijan ylläpitämät rakenteet. (Tuulaniemi 2014, 91–92.)

# 3

## RETKELLÄ SAARISTOSSA

### 3.1 MATKAILUN SUUNTIA

Matkailun yleisissä trendeissä korostuvat valveutunut matkailu, vähemmän turistiset matkakohteet, autenttinen kulinaarinen matkailu, itsensä haastaminen, työn ja matkailun yhdistäminen, yhteisöihin keskittyvät hotellit, uusi hotelliteknologia sekä useiden sukupolvien matkat. (Momondo 2018.) Visit Finland on määritellyt Suomen matkailulle motiivipohjaiset markkinointiteemat, jotka nojaavat hyvinvointimatkailuun, seikkailullisuuteen sekä kulttuurikohteisiin. Markkinointimateriaali nojaa vahvasti luontoteemaan ja tunnelmakuvat saaristomaisemien silokallioista ja luotojen tähdittämästä merinäkömästä ovat olennainen osa Suomen matkailumarkkinoinnin visuaalista materiaalia. Merellinen saaristo -teema on yksi Visit Finlandin matkailun kehittämisen kärkihankkeista. Lisäksi saaristoalueita ja Suomen luontoa on tuotu esille matkailun vetovoimatekijänä myös useissa kansainvälisissä medioissa. (Visit Finland 2017.) Suomalaisten kotimaanmatkailu on pysynyt muutaman viime vuoden ennallaan, vapaa-ajanmatkoja tehdään vuosittain noin 11,3 miljoonaa. Vähintään yhden yön maksullisen majoituksen sisältäviä matkoja tehtiin vuoden 2017 aikana 2,9 miljoonaa. Kotimaanmatkailun suosituimmat matkakohteet sijaitsevat Uudellamaalla, Pirkanmaalla ja Varsinais-Suomessa. (Tilastokeskus 2017.)

Luontomatkailun suosio näkyy myös kasvuna kansallispuistoalueiden ja retkeilykohteiden kävijämäärissä, uusia kansallispuistoalueita on perustettu ja vanhoja kansallispuistoalueita laajennettu. Metsähallitus hallinnoi kaikkia Suomen 40 kansallispuistoa, puistot

ovat kaikille avoimia ja maksuttomia. (Metsähallitus 2017a.) Metsähallituksen hoitamille valtion suojelualueille tehtiin vuoden 2017 aikana yhteensä yli 6,7 miljoonaa käyntiä. Tästä kokonaisluvusta kansallispuistoalueille tehtiin 3,1 miljoonaa käyntiä, joista 83 400 käyntiä kohdistui Saaristomeren kansallispuistoalueelle. (Metsähallitus 2018a.)

Metsähallitus määrittelee luontomatkailun koskemaan kaikkea luontoon tukeutuvaa matkailua. Metsähallituksen mukaan luonto on luontomatkailun merkittävä vetovoimatekijä tai toimintaympäristö. Suppeamman määrittelyn mukaan luontomatkailua on luonnossa virkistäytymiseen tähtäävä matkailu. Luonnon virkistyskäytössä luontomatkailuksi katsotaan lähes kaikki, mikä ei ole tulkittavissa päivittäiseksi lähivirkistykseksi. Tämän määritelmän mukaan myös esimerkiksi loma-asuminen ja sen yhteydessä tapahtuva virkistyskäyttö lukeutuu luontomatkailuun. (Sarlin 2009.)

Luontomatkailun kehittäminen on osa hallituksen käynnistämää Matkailu 4.0 -hanketta. Hanke keskittyy luontomatkailukohteiden osalta digitaalisten palveluiden parantamiseen, matkailumarkkinointiaineiston tuottamiseen sekä ympärivuotisten reittien ja palvelutukikohtien rakentamiseen kansallispuistoihin ja muille reittialueille. (Valtioneuvosto 2017.)

## 3.2 SAARISTOMEREN KANSALLISPUISTO

Saaristomerens kansallispuisto on perustettu vuonna 1983 suojelemaan Saaristomerens luontoa ja kulttuuria, vaalimaan alueen perinteisiä luonnonkäyttötapoja, turvaamaan elävä saariyhteisö sekä palvelemaan ympäristöntutkimusta ja yleistä luonnonharrastusta. Kansallispuisto sijaitsee Saaristomerens biosfäärialueen ytimessä, Paraisten kaupungin ja Kemiönsaaren kunnan maa- ja merialueilla. (Metsähallitus 2001.)

Saaristomerens alue on yksi maailman laajimmista saarten ja luotojen kokonaisuuksista. Toiminnallisesti alue jakautuu kansallispuistoalueeseen ja sitä ympäröivään yhteistoiminta-alueeseen, joka käsittää kansallispuistoalueen läheisiä yksityisalueita. Yhteistoiminta-alueeseen kuuluu noin 8400 ja kansallispuistoalueeseen noin 2000 saarta ja luotoa. Kansallispuisto koostuu niistä Saaristomerens kansallispuiston rajauksen sisällä olevista valtionomistamista alueista, jotka eivät ole Puolustusvoimien käytössä. Kansallispuistoalueen ja yksityisten ihmisten rinnakkaiselo on alueelle leimallista ja samalla hyvin poikkeuksellista. Kansallispuistoalueella ei ole asutusta, mutta yhteistoiminta-alueella asukkaita on yhteensä noin 200. (Heinonen 2016.)

Saaristomerens kansallispuisto on UNESCO:n perustaman biosfäärialueen ydinalue. Biosfäärialueella viitataan alueeseen, jossa ihmisen toiminnalla on merkittävä rooli ympäristössä. Biosfäärialueen tavoitteina ovat luonto- ja kulttuuriarvojen vaaliminen, kestävän kehityksen tukeminen sekä näitä päämääriä tukevan toiminnan

järjestäminen. Suomen kaksi biosfäärialuetta ovat Pohjois-Karjalassa ja Saaristomerellä. Biosfäärialueet jakautuvat kolmeen vyöhykkeeseen, joiden jako perustuu ihmistoiminnan määrään alueella. Ytimen muodostaa suojeltu luonnonalue, puskurivyöhyke ottaa vastaan tiheimmin asutun yhteistoiminta-alueen haitallisia vaikutuksia. (Saaristomerens biosfäärialue 2018.) Ohjelmalla pyritään edistämään paikallisväestön elinoloja huomioiden luonnon-suojelulliset näkökohdat (Heinonen 2016).

Lounais-Suomen saaristo on noin 1900 miljoonaa vuotta vanhaa, mikä tekee siitä yhden maailman vanhimmista näkyvissä olevista kallioperistä. (Sarlin 2009.) Saaristomerens alueella on sekä karuja mannerjään hiomia kallioluotoja, että metsäisiä saaria niittyineen ja rehevine lehtoineen. Alueellisesti saaristo voidaan jakaa sisä-, väli- ja ulkosaaristoon, jota kohti saaret käyvät karummiksi ja puusto harvinaistuu. Maaston vaihtelevuuden myötä alue on Suomen kansallispuistoista elinympäristöiltään rikkaimpia. (Lappalainen 2004; Sarlin 2009.)

Lajimäärältään Itämerens alue on melko pieni, mutta yksilömäärät ovat suuria (Heinonen 2016). Itämerens erityispiirteet tuovat elinympäristöihin omia haasteitaan muun muassa murtoveden, vuorovesi-ilmiön puuttumisen ja vesistön mataluuden myötä. Meren matala suolapitoisuus rajoittaa lajien runsautta, koska suolapitoisuus poikkeaa niin valtamerens kuin makeanvedenkin arvoista. Itämeri on iältään nuori, joten sille ei ole myöskään ehtinyt

kehittyä omaa lajistoa. Merialueena Itämeri on haavoittuva, sitä vaivaa rehevöityminen ja veden vaihtuvuus alueella on hidasta ja virtauksista riippuvaista.

Saaristomerens alueen nisäkkäistä tavallisimpia ovat pikkujursijät, mutta alueella elää myös suurempia eläimiä, kuten hirviä. Yhteensä eri nisäksälajeja on noin 25, mukaan lukien norppa, jonka Saaristomerens kannasta suurin osa asuu kansallispuistoalueella. Harmaahylkeen eli hallin kanta on voimistunut ja sitä tavataan koko alueella. Saaristomerens lintulajisto on monipuolinen, vaihteleva maasto tarjoaa pesimispaikkoja yli 130 lajille. Aktiivisen suojelutoiminnan seurauksena merikotka on jälleen yleinen näky saaristossa. Alueen hoidetut perinnemaisemat tarjoavat elinympäristöjä perhosille ja hyönteisille, jotka ovat muutoin laidunnuksen vähennyttyä harvinaistuneet. Rantaniityt sekä kedot ja hakamaat ovat osa saaristön perinnemaisemaa, ilman hoitoa ne olisivat vaarassa kadota metsittymisen alle. Perinnemaisemien hoidossa merkittävä rooli on usealla saarella laiduntavilla eläimillä, lisäksi alueella järjestetään niitto- ja lehdestysleirejä vapaaehtoisille talokotoyläisille. (Heinonen 2016.)

Saaristomerens aluetta on asutettu rautakaudesta alkaen (Heinonen 2016). 1200–1300 -luvulla ulkosaaristoon on muuttanut asukkaita Ruotsista ja siitä lähtien alueen asutus on ollut vahvasti ruotsinkielistä. Saaristolaiskulttuurin muinaisjäänteitä on nähtävissä monipuolisesti, saarilta löytyy esimerkiksi kalastajien tilapäisiä tomtning-asutusjäännöksiä, labyrinttimaisia jatulintarhoja ja rautakautisia hautaraunioita eli hiidenkiukaita. (Karvinen 2017.) Alueen väestömäärä on vaihdellut suuresti, 1700-luvulla isoviha ja rutto vaikeuttivat saaristolaiselämää, mutta 1800-luvun tekniset

uudistukset elvyttivät jälleen asutusta. Kaupungistumisen myötä helpompi elämä ja toimeentulomahdollisuudet mantereella alkoivat houkuttaa asukkaita puoleensa ja saaristön hiljeneminen alkoi. Huoli saaristön autioitumisesta loi alun Saaristomerens kansallispuiston perustamiselle. Mökkeilyinnostuksen alkaminen 1970-luvulla elävöitti uudelleen Saaristomerens elämää. (Heinonen 2016.)

Retkeilijän harrastusmahdollisuudet Saaristomerens kansallispuistossa ovat monipuoliset, saarilta löytyy Luontopalveluiden ylläpitämiä rakenteita sekä paikallisten palveluntarjoajien ja Pidä Saaristo Siistinä ry:n palvelutarjontaa. Kansallispuistoalueella on useita luontopolkuja, joilla esitellään kohteen luontoa ja kulttuuriympäristöä. Metsähallituksen luontotupia löytyy yhteysaluksella saavutettavista kohteista Nauvon Berghamnista sekä Korppoon Jurmosta. (Heinonen 2016.)

Saaristomerens kansallispuisto on osa eurooppalaisten kansallispuistojen PAN Parks -verkostoa. PAN Parks -verkostoon kuuluvien puistojen tavoitteena on laadukas luonnonsuojelu sekä laadukaiden matkailutuotteiden tarjoaminen. Saaristomerens alueen matkailu tähtää paikallisyhteisön tukemiseen sekä matkailun ottamiseen osaksi alueen imagoa. Samaan aikaan on tärkeää, että toiminta on osa luonnonsuojelua ja lisää yleisön ympäristötietoisuutta. Metsähallituksen Luontopalvelut ei osallistu luontomatkailupalveluiden tuottamiseen itse, vaan tarjoaa kansallispuistoja ja suojelualueita virkistys- ja matkailutarkoituksiin. Alueella toimivien yritysten tulee toimia kansallispuiston ehtojen ja sääntöjen mukaisesti. (Sarlin 2009.)

### 3.2.1 Infrastrukturi ja yhteysalusliikenne

Puistoon pääsee tutustumaan ainoastaan vesiteitse, valtaosa alueen kävijöistä liikkuu omalla veneellään (Aaltonen & Mäki 2008; Heinonen 2014). Saaristomeren asuttuihin saariin liikennöi ilmaista yhteysalusliikennettä, lisäksi alueen yrittäjät tarjoavat tilauskuljetuksia (Metsähallitus 2018b).

Toimeksiantajan kanssa on keskusteltu alle kymmenestä yhteysaluksella saavutettavasta saaresta. Metsähallituksen Retkikartan (Retkikartta 2018) ja yhteysalusten reittikarttojen (ELY-Keskus 2018a) vertaamisen pohjalta voidaan arvioida, että yhteysaluksella saavutettavia kohteita on enemmän. Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimusten tuloksia esittelevässä raportissa mainitaan, että yhteysaluksella tai lossilla on saavutettavissa parikymmentä asuttua saarta (Heinonen 2014, 8). Kaikkia kansallispuistoalueita sisältäviä, yhteysaluksella saavutettavia kohteita ei löydy koostetuna.

Yhteysalusliikenteen hoito on keskitetty Varsinais-Suomen ELY-keskukselle, lisäksi ELY-keskus tukee yksityisiä lossiyhteyksiä saaristoalueilla. Yhteysalusliikenteessä liikennöitsijät vastaavat palveluiden tuottamisesta. (ELY-keskus 2018.) Liikennöitävät reitit ja aikataulut on koostettu kunkin liikennöitsijän omille sivuille, lisäksi reitit löytyvät koottuina ELY-keskuksen lautta.net-palvelusta. Metsähallituksen luontoon.fi-sivustolla esillä olevista saarista yhteysaluksella saavutettavien kohteiden lähtöpaikat ovat Nauvon Pärnäisissä ja Kirjaisissa sekä Kemiönsaaren Kasnäisissä. Lisäksi Kemiönsaaren Svartnäsistä liikennöi lossi Högsåran saarelle. Julkista

liikennettä kulkee Turusta Pärnäisten lautta-rantaan ja harvakseltaan Kemiönsaaren Kasnäsiin (Metsähallitus 2018b). Saaristomeren alueella on useita samannimisiä kohteita, joten määränpään sijainti on syytä tarkistaa.

Tällä hetkellä Saaristomeren kansallispuiston kävijämäärä keskittyy vahvasti kesäkaudelle, suosituin matkailuajankohta on heinäkuu (Metsähallitus 2008, 2014). Kävijämäärien kasvattamiseen tähtäävä luontomatkailun kehittäminen vaatii myös matkailukauden pidentämistä kesäkuukausien ulkopuolelle kohteiden kestävän matkailun varmistamiseksi. Ympärivuotinen yhteysalusliikenne mahdollistaa kohteen saavutettavuuden myös talviaikaan.

### 3.2.2 Alueen palvelutarjonta

Osalla kansallispuistoalueita sisältävistä saarista on paikallisten palveluntarjoajien tuottamia palveluita. Metsähallituksen yhteistyöyrittäjät löytyvät listattuna luontoon.fi-sivustolta toimialoitain. Saarikohteittain tai alueittain palveluntarjoajia ei löydy. Listassa on mainittu alueen yrittäjistä vain ne, joilla on tällä hetkellä voimassa oleva yhteistyösopimus Metsähallituksen kanssa.

Alueella on monipuoliset mahdollisuudet tarjota elämyksellisiä retkiä ja kokemuksia melonta- ja valokuvauskursseista leirikouluhin ja hiljaisuusretriitteihin. Tiedonsaanti alueen palvelutarjonnasta ja matkailutuotteiden varaamisesta on melko hajanaista ja sen löytäminen voi olla hankalaa (Sarlin 2009). Palveluiden kehittämi-

sen keskiössä ovat olleet pääasiassa veneilijät, palvelutarjonnan kehittäminen ja tiedonvälitys on yhteysaluksilla kulkevien näkökulmasta heikompa.

Matkailumarkkinointi ja palvelut alueella keskittyvät voimakkaasti kesäaikaan, vuodenaikojen vaihtelun hyödyntäminen palvelutarjonnassa on vähäistä. Huomattava osa palveluista on tarjolla vain kesäaikaan. Majoituspalveluita kansallispuistoalueita sisältävillä saarilla vaikuttaa ympärivuotisesti löytyvän ainoastaan Jurmosta.

### 3.2.3 Viestintä

Metsähallituksen ylläpitämälle Luontoon.fi -sivustolle on koottu perustietoa Saaristomeren kansallispuistoalueesta. Kohde-esittely saarista on saatavilla paikoissa, joilla on Luontopalveluiden ylläpitämiä palveluita tai rakenteita. Kohde-esittelyn laajuus vaihtelee saarikohtaisesti, osa saaren palveluista on paikallisten palveluntarjoajien tuottamia tai kohteen kylän omistuksessa, jolloin niistä ei välttämättä löydy mainintaa sivuilta. Sivustolla on merkitty kansallispuistoalueeksi myös Utö, joka ei virallisesti kuulu kansallispuistoalueeseen, koska alue on vielä toistaiseksi Puolustusvoimien hallinnassa (henkilökohtainen tiedonanto 26.11.2017).

Kansallispuiston luontokeskus Sinisimpukka on lakkautettu vuoden 2017 alussa (Metsähallitus 2018c). Kansallispuistoalueen esitteitä saa esimerkiksi joistain saarikohteista, saaristokeskus Korpoströmistä sekä ladattavana pdf-versiona luontoon.fi-sivustolta. Lisäksi sivustolta löytyy oma retkikohde-esite Öröstä.

Metsähallituksen ylläpitämän Retkikartta.fi-sivuston kautta kansallispuistoalueet löytyvät maastokartalle merkittyinä, sivustolta näkyy myös kohteista löytyvät Luontopalveluiden ylläpitämät rakenteet ja palvelut (Retkikartta 2018). Saaristomeren kansallispuistoalueella on oma Facebook-sivusto, joka välittää aluetta koskevaa uutisointia ja kuvamateriaalia.

Osalla saarista on omat kotisivut, joilla kohdetta ja sen palveluita esitellään kattavammin ja nähtävillä on myös kuva-aineistoa saarelta. Kotisivuja ei löydy linkitettyinä Luontoon.fi-sivustolta, myöskään kohteiden kotisivuilta ei aina löydy mainintaa siitä, että saaren osia kuuluu kansallispuistoalueeseen.

Laajemmin tarkasteltuna saaristomatkailua koskevaa materiaalia tuottavat Metsähallituksen ja saarikohteiden lisäksi myös Turun matkailupalvelut Visit Turku, saariston matkailupalvelut Visit Archipelago sekä alueen paikalliset palveluntarjoajat. Saaristomatkailun markkinoinnissa ei tuoda näkyvästi esille kansallispuistoalueita.

# 4

## TUTKIMUSOSIO

### 4.1 METSÄHALLITUKSEN KÄVIJÄ-TUTKIMUKSET

Metsähallituksen edellinen kävijätutkimus Saaristomeren kansallispuistossa on toteutettu vuonna 2014. Kävijätutkimuksia on tavoitteena tehdä alueella viiden vuoden välein. Tutkimuksilla selvittäään muun muassa käyntikohteiden jakautumista, kävijäkennetta sekä kävijöiden kokemuksia kansallispuiston palveluista. (Heinonen 2016.)

Kävijätutkimuksen tuloksista selviää, että vastaajista lähes 90 prosenttia oli saapunut alueelle omalla veneellään (Heinonen 2016). Veneilijöillä on harrastuneisuuden tuloksena kehittynyt vahva yhteisö, tietoja reiteistä, kohteista, palveluista ja yhteystiedoista vaihdetaan aktiivisesti myös sosiaalisessa mediassa. Huomioiden yhteysaluksella liikkuvien tarpeet ja tarvittavan tiedon erilaisen luonteen sekä liikkumisen rajoittuneisuuden, arvioitiin, että yhteysaluksella saapuvien retkeilijöiden palvelupolku voi erota veneilijöistä merkittävästi. Yhteysaluksella liikkuvien retkeilijöiden palvelupolku päätettiin kartoittaa Webropol-kyselyllä asiakaslähtöisen suunnittelun pohjaksi.

### 4.2 VERKKOKYSELY

Verkkokysely toteutettiin joulukuussa 2017 jakamalla kyselylinkkiä sosiaalisessa mediassa. Alueen vahvan kaksikielisyyden vuoksi kyselyn tuli olla vastattavissa suomeksi ja ruotsiksi. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa yhteysaluksella kulkevien retkeilytottumuksia, kokemuksia ja motiiveja (liite 1).

Verkkokysely on muokattu Metsähallituksen kävijätutkimuksissa käytetystä lomakkeesta kohdistumaan selkeämmin yhteysaluksella liikkuviin matkailijoihin. Kyselyn pituutta pyrittiin kompensoimaan jakamalla kysely aiheiteemoihin. Ohjeelliseksi vastausajaksi annettiin noin viisi minuuttia, palautetta liian pitkistä tai aikaa vievästä kyselystä ei tullut. Webropol-pohjan kautta ei näe kuinka kauan vastaaja on viipynyt sivulla. Verkkokyselystä saatua aineistoa esitellään laajasti, koska se toimii perustana jatkotutkimukselle ja suunnittelulle.

#### 4.2.1 Kyselyn tulokset

Kyselyn tuloksia on esitelty taulukossa 1. Taulukossa on esitetty tyypillisimmät vastaukset sekä kyselyaineistossa tärkeimmiksi arvioitit asiat. Kyselyn kokonaisraportti löytyy liitteestä 2.

Kyselyyn vastasi yhteensä 81 henkilöä. Valtaosa kyselyn vastaajista oli naisia (64 %), miehiä vastaajista oli 28 prosenttia. Ensi kertaa alueella vierailleita vastaajia oli kyselyaineistossa 10 prosenttia.

*Taulukko 1: Vastaajien taustatiedot.*

ASUINPAIKKA	
• Varsinaisuus	64 %
• Uusimaa	20 %
• Muu	16 %
TAVALLISIMMAT IKÄLUOKAT	
• 25–44 -vuotiaat	50 %
• 45–64 -vuotiaat	36 %
PÄIVÄKÄVIJÖIDEN JA YÖPYJIEN OSUUS	
• Päiväkävijät	17 %
• Yöpyjät, 2–3 yötä	46 %
• Yöpyjät, 4–5 yötä	20 %
YÖPYMISPAIKKA	
• Vuokramökki	54 %
• Oma majoite	21 %
VIIMEISIN VIERAILU	
• Kesä	45 %
• Talvi	25 %
• Syksy	18 %
• Kevät	11 %
RETKIKOHDE VIIMEISIMMÄLLÄ VIERAILULLA	
• Jurmo	44 %
• Örö	25 %
• Utö	22 %
SEURUEEN KOKO	
• Yksin	22 %
• 2-4 henkilöä	65 %
• 5-7 henkilöä	20 %
• vähintään 8 henkilöä	11 %
SEURUEEN KOOSTUMUS	
• Ystävät	44 %
• Perheenjäsenet	33 %
• Yhdistys, kerho tms.	12 %
• Muut sukulaiset	6 %
• Työtoverit	5 %

#### 4.2.2 Yhteysaluksella liikkuminen

Enemmistö vastaajista piti tarvittavien yhteysalustietojen löytämistä helppona, mutta noin viidennes vastaajista piti tietojen löytämistä vaikeana. Yli puolet vastaajista piti yhteysalusaikatauluja vähintään melko selkeinä, kun kolmanneksella niiden tulkitseminen tuotti hankaluuksia. Yhteysalusten vuorovälit koettiin epäsopivina omiin liikkumistarpeisiin. Lauttarantaan koettiin olevan helppoa löytää, mutta noin viidennes vastaajista koki lauttarantojen saavutettavuuden vaikeaksi. Lauttarannan saavutettavuus sisältää esimerkiksi julkiset yhteydet lauttarantoihin.

Yhteysalusten henkilökuntaa pidettiin avuliasa ja alusten reittejä selkeinä, matkustaminen koettiin enimmäkseen mukavaksi. Vastauksissa hajontaa oli eniten matkustustilojen mukavuudessa, valtaosa piti tiloja vähintään melko mukavina, kun kolmannes piti tiloja epämukavina.

#### 4.2.3 Retkeilymielitykset

Vastaajia eniten kiinnostaneet asiat olivat saaristokulttuuri, meriluonnon arvot, aluee-

seen liittyvät tarinat sekä perinnemaisemat. Kolmannes vastaajista oli kiinnostunut myös alueen sotahistoriasta. Avoimissa vastauksissa oli tuotu esille erityisesti linnut, luonto ja majakat. Kyselyn tulosjakaumaa on esitelty taulukossa 2.

*Taulukko 2: Kyselyvastaajien profiili.*

TÄRKEIMMÄT MATKUSTUSMOTIIVIT	
Luonnon kokeminen	93 %
Maisemat	90 %
Poissaolo melusta ja saasteista	81 %
KIINNOSTUKSET	
Saaristokulttuuri	86 %
Saaristomeren meriluonnon arvot	79 %
Alueeseen liittyvät tarinat	77 %
Perinnemaisemat	73 %
TYYPILLISET AKTIVITEETIT	
Luonnosta nauttiminen	91 %
Kävely	85 %
Rentoutuminen	85 %
Luonnon tarkkailu	78 %
TIEDONHAKU	
Internet	84 %
Ystävät ja tuttavat	58 %
Saaren palveluntarjoajat	40 %
Painettu esitemateriaali	16 %
Karttapalvelut	14 %
Saaristomeren kansallispuiston asiakaspalvelu	10 %

Kartoitettaessa eri tekijöiden tärkeyttä retkeä suunniteltaessa, erittäin tärkeiksi nousivat luonnon kokeminen, maisemat sekä poissaolo melusta ja saasteista. Omien taitojen kehittämistä ja mahdollisuutta oppia uutta ei tavallisesti koettu erityisen tärkeiksi asioiksi vierailun puitteissa. Samalla omien taitojen kehittämisen kohdalla oli voimakas hajonta vastauksissa. Yli 90 prosenttia vastaajista piti mahdollisuutta retkeilyyn kesäsesongin ulkopuolella melko tai erittäin tärkeänä.

Tyypillisellä vierailulla kansallispuistoon suosituimpia aktiviteetteja olivat luonnosta nauttiminen, kävely ja rentoutuminen. Valokuvauksen tärkeänä harrasteena mainitsi yli puolet vastaajista.

#### 4.2.4 Palveluarviointi

Majoituspalvelut ja jätehuolto saivat parhaimmat arviot, noin 17 prosenttia vastaajista arvioi nämä erittäin hyväksi. Vähiten kokevasta vastaajilla oli tilausvenekuljetuksista, ohjelmapalveluista sekä välinevuokrauksesta. Noin viidennes vastaajista arvioi yleisökäymälät ja liikenneyhteydet huonoksi tai erittäin huonoksi. Vastaajista yli 80 prosenttia arvioi reittien opastetaulut ja polkureitistöt vähintään tyydyttäväksi. Alueen yleinen siisteys ja turvallisuus koettiin hyväksi.

Häiriötekijöitä koettiin jonkin verran, enemmistö vastaajista arvioi kuitenkin häiriötekijät vähäisiksi tai olemattomiksi. Häiriötekijät, jotka oli useimmin arvioitu vähintään melko häiritseviksi, olivat

maaston roskaantuneisuus ja luonnonympäristön käsittely. Häiriötekijöiden arviointi tuloksista on haastavaa, koska vastausvaihtoehdot jonkin verran ja vähän on yhdistetty.

## 4.3 ASIAKASSEGMENTIT

Asiakassegmentointia tehdään matkailualalla usein matkailijan motivaation pohjaten. Motivaatioperusta vaikuttaa esimerkiksi matkantekopäätökseen ja kohdevalintaan sekä asiakkaan aktiiviteettien määrään ja sisältöön. Motivaatioilla on myös suuri rooli asiakastyytyväisyydessä sekä matkakohteiden suunnittelussa ja markkinoinnissa. (Konu & Kajala 2012.)

Asiakassegmentoinnissa pyritään erottelemaan asiakasryhmiä, jotka koostuvat muodostamiseltaan samankaltaisista henkilöistä. Asiakkaiden samantyyppisten tarpeiden ja mieltymysten pohjalta myös markkinointiviestintää voidaan kohdentaa asiakaslähtöisemmäksi. Asiakassegmentointi tarjoaa yritykselle tai toimijalle pohjan kohdemarkkinoinnille, helpottaa markkinointiviestinnän kehittämistä ja tuotteiden personointia. Lisäksi segmentoinnin avulla voidaan kartoittaa markkinointiin liittyviä potentiaalisia riskejä ja uhkia. (Konu & Kajala 2012.)

Konu ja Kajala ovat selvittäneet luontomatkaileijoiden motiivipohjaista segmentointia Metsähallituksen raportissa Segmenting protected area visitors based on their motivations. Raportissa on eroteltu Metsähallituksen kävijätutkimusten pohjalta neljä



motivaatioiltaan eroavaa asiakassegmenttiä. Asiakasryhmien koot on esitelty raportissa myös retkeilyalueittain. Kuviossa 3 esitellään raportissa erotettujen segmenttien piirteitä, ryhmän koko viittaa segmentin kokoon Saaristomeren kansallispuistossa.

**1. HENKISTÄ HYVINVOINTIA HAKEVAT RAUHOITTUJAT (36%)**

Ryhmä tekee luontoretkiä päästäkseen rentoutumaan ja pois melusta ja saasteista. Tärkeitä asioita ryhmälle ovat henkinen hyvinvointi, miellyttävät muistot sekä mahdollisuus olla itsekseen. Saaristomeren kansallispuiston alueella ryhmä on suurempi verrattuna muihin alueisiin.

**2. SOSIAALISET ITSENSÄ KEHITTÄJÄT (26,3%)**

Asiakasryhmä näkee suojelualueilla mahdollisuuksia omien taitojen kehittämiseen ja jännityksen kokemiseen. Ryhmä on kiinnostunut tutustumaan uusiin ihmisiin ja vaalii luontokohteisiin liittyviä aiempia hyviä muistoja. Ryhmän koko Saaristomeren kansallispuistossa on pienempi verrattuna segmenttien kokonaisuuteen.

**3. LUONTOKESKEISET RENTOUTUJAT (23,7%)**

Ryhmä tärkeää on luonnon kokeminen, maisemat, yhdessäolo oman ryhmän kanssa sekä poissaolo melusta ja saasteista. Ryhmä on kiinnostunut alueeseen tutustumisesta, mutta ei uusien ihmisten tapaamisesta tai omien taitojen kehittämisestä.

**4. KUNTOILEVAT LUONNONTUTKAILIJAT (14%)**

Ryhmälle tärkeinä asioina korostuu mahdollisuus kuntoiluun, luonnosta oppimiseen, omien taitojen kehittämiseen sekä jännityksen kokemiseen. Nostalgiset kokemukset ja ihmisiin tutustuminen oli luonnontutkailijoille vähemmän tärkeää. Saaristomeren kansallispuiston alueella kuntoilevia luonnontutkijoita käy verrattuna muihin suojelualueisiin.

*Kuvio 3. Asiakassegmentit suojelualueilla Konun ja Kajalan mukaan (2012).*

### 4.3.1 Verkkokyselyn asiakassegmentit

Kyselyaineistosta erotetut asiakassegmentit muodostettiin dataperustaisesti, aineistosta nousevina, klusterianalyysin avulla. Klusterianalyysi pyrkii ryhmittelemään havaintoja keskenään mahdollisimman samankaltaisiin ryhmiin siten, että ryhmien välillä olisi mahdollisimman paljon eroja (Konu & Kajala 2012).

Kyselyn vastaajat ovat sisäisesti melko homogeeninen ryhmä, mutta klusterianalyysin avulla vastaajista on löydettävissä kolme toisistaan eroavaa ryhmää. Löydetyt ryhmät on nimetty asiakasryhmän motivaatiopohjaa kuvaavasti Luonnossa lataajiin, Hiljaisuudessa rentoutujiin ja Saaristoseikkailijoihin. Asiakassegmenttejä esitellään suunnitteluosiossa asiakasprofiilien ja niiden pohjalta muodostettujen asiakaspersoonien yhteydessä.

## 4.4 VERTAILUANALYYSI

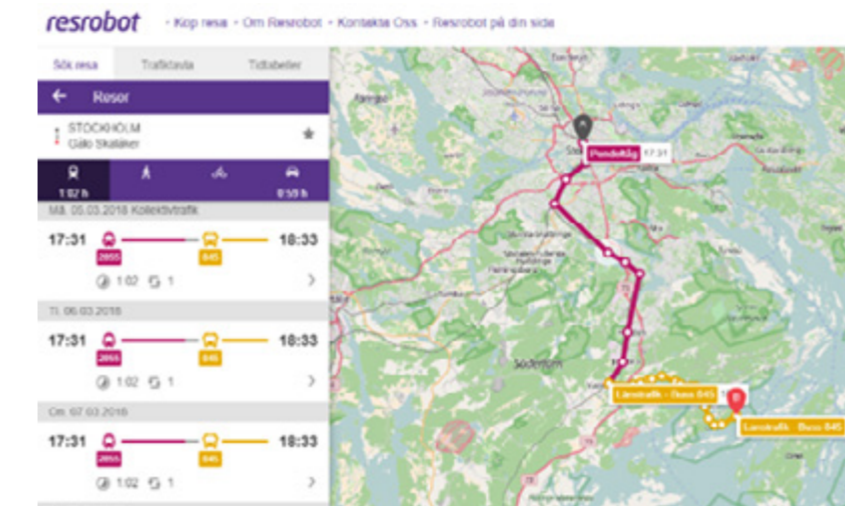
Vertailuanalyysin kohteiksi valittiin Tukholman saaristo, Selkämeren kansallispuisto sekä Merenkurkun saaristo. Vertailuun valitut alueet ovat mereisiä luontomatkailukohteita, joilla on suojelualueita.

Vertailun kohteena olivat kohdetietouden määrä ja esitystapa, saavutettavuustietojen esittäminen ilman omaa venettä liikkuville matkailijoille sekä kohdevertailun järjestäminen. Kohdevertailussa huomioitiin kohteen erityispiirteiden esilletuonti sekä kohteen palvelurakenne. Vertailua tehdessä on huomioitu myös ympärivuotisen matkailun mahdollisuudet.

### 4.4.1 Tukholman saaristo

Saaristoalue sijaitsee Tukholman edustalla ja koostuu noin 30 000 saaresta ja luodosta. Matkailu keskittyy voimakkaasti kesäajalle. Aluetta markkinoidaan lähialueena, jonka tunnelma on kuin kokonaan toisesta maailmasta. Saariston monipuolisuutta ja kiinnostavuutta pohjustetaan alueen tieto-osiossa, joka tarjoaa lyhyen katsauksen saariston luontoon, historiaan ja kulttuuriin. Saaristoa pyritään tuomaan esiin yhtenä kokonaisuutena, jättäen tilaa saarten ominaispiirteille ja eroavuuksille. Sivustolla esitellään eri tapoja saavuttaa saariston kohteet ja reittisuunnittelua varten tarjotaan ”matkarobottia” (kuva 1). (Stockholm archipelago 2018).

Tukholman saaristolle on kehitetty omat matkailusivut, jotka nojaavat vahvasti kohteiden keskinäiseen erilaisuuteen ja useiden



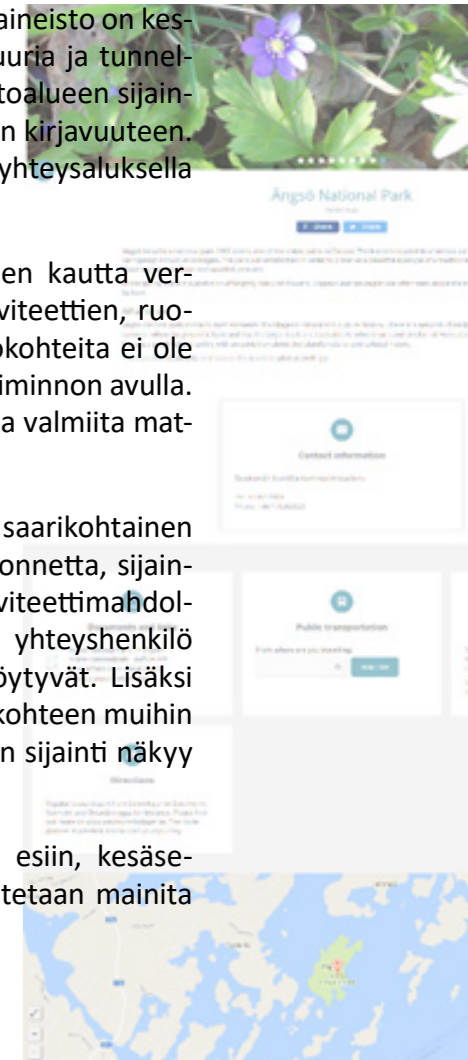
*Kuva 1. Tukholman saaristo, matkarobotti.*

kohderyhmien tarpeisiin vastaamiseen. Kuvallinen aineisto on keskeisessä osassa sivuilla siirryttäessä, kuvat ovat suuria ja tunnelmallisia. Aloitussivu antaa lyhyen kuvauksen saaristoalueen sijainnista ja saarten määrästä sekä alustuksen kohteiden kirjavuuteen. Saavutettavuustietojen yhteydessä on kerrottu yhteysaluksella matkustamisesta ja huomioitavista käytänteistä.

Sivusto rakentuu kohdevertailun varaan, välilehtien kautta vertailua voidaan tehdä toivotun majoitustavan, aktiviteettien, ruokatarjonnan sekä vapaamman haun avulla. Luontokohteita ei ole tuotu vaihtoehtoihin, mutta ne saa listattua hakutoiminnon avulla. Sivustolta löytyy myös palveluntarjoajien koostamia valmiita matkailupaketteja eri teemoihin jaettuina.

Kohde-esittely –sivulta (kuva 2) löytyy kuvia ja saarikohtainen esittelyteksti. Esittelyssä tuodaan esiin kohteen luonnetta, sijainti- ja maastotietoja, nähtävyyksiä sekä kuvaus aktiviteettimahdollisuuksista. Yhteystietoihin on liitetty paikallinen yhteyshenkilö sekä saaren omat internetsivut, mikäli sellaiset löytyvät. Lisäksi kohdesivulta löytyy linkki reittirobottiin sekä linkit kohteen muihin mahdollisiin sivustoihin ja dokumentteihin. Kohteen sijainti näkyy sivun alaosassa kartalla.

Ympärivuotista matkailua ei ole tuotu erityisesti esiin, kesäsongin ulkopuolisesta matkailusta kohteeseen saatetaan mainita kohde-esittelyn yhteydessä.



*Kuva 2. Tukholman saaristo. Kohde-esittely Ångön kansallispuistoalueesta.*

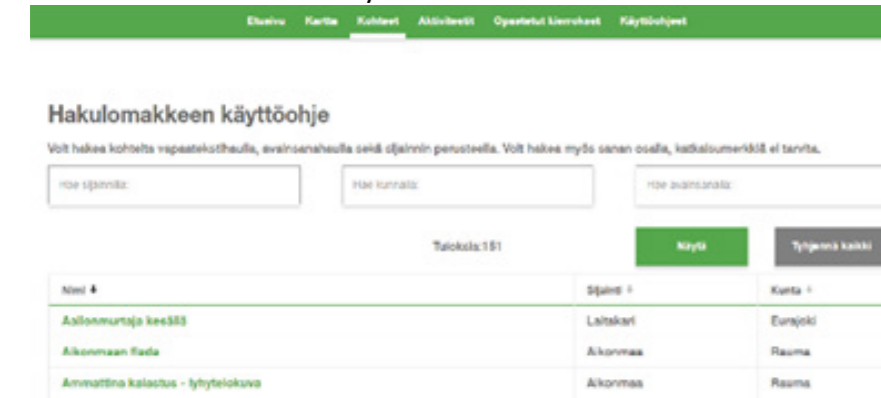
#### 4.4.2 Selkämeren kansallispuisto

Selkämeren kansallispuisto on perustettu 2011, puisto sijaitsee Suomen lounaisrannikolla. Kansallispuistolle on rakennettu usean tahon yhteistyönä toteutettu virtuaaliopas kansallispuistoon, jonka tavoitteena on esitellä kansallispuistokohteita, tarjota tietoa retkisuunnitteluun sekä alueen palvelutarjontaan. Aluetta esitellään kuvien, äänen, videoiden sekä panoraamatekniikan avulla. (Selkämeri 2018.)

Aloitussivu on visuaalinen ja selkeä, aloitusvaihtoehtoina on kohdevertailu tai kohteiden koostaminen kartalle. Etusivulta löytyy kohde-esittelyitä potentiaalisiksi matkailukohteiksi arvioiduista saarista. Sivustolta on saatavilla tietoa alueen eläimistöä, kasveista ja tarinoista alueeseen liittyen.

Alueen yleistietoja löytyy hyvin vähän, saatavilla on tiedot kansallispuiston perustamisvuodesta, sijainnista ja pinta-alasta. Alueen erityispiirteistä tai alueen saarten ja luotojen määrästä ei löydy mainintaa. Kansallispuistoalueiden saavutettavuudesta ei löydy mainintoja.

Kohdevertailua voi tehdä kartan, kohdehaun tai aktiviteettien kautta. Hakusivun oletuksena näkyvät kaikki sivuston osiot.



Kuva 3. Selkämeren kansallispuisto. Kohdehaku.

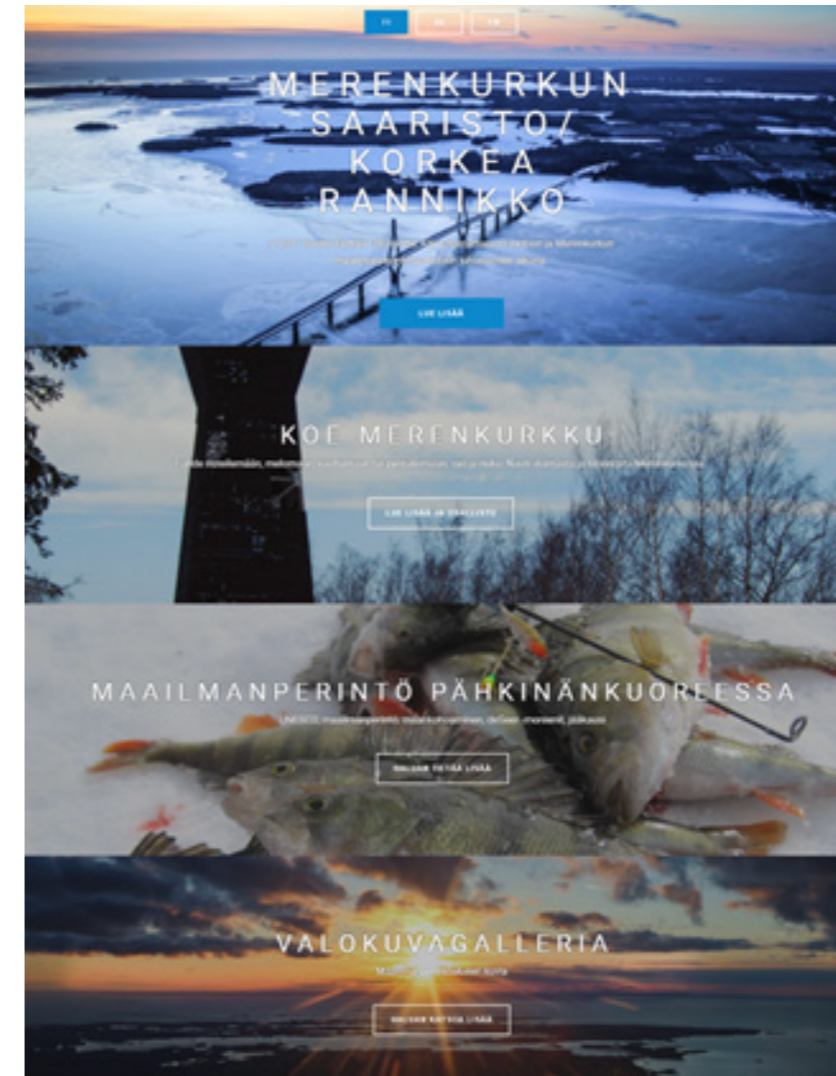
Sivustolta löytyy muun muassa kohde-esittelyitä, luontokuvauksia ja nähtävyydesittelyitä. (kuva 3)

Aihesanahaun kautta ei ole mahdollista suodattaa tuloksia palvelurakenteiden mukaan. Aihesanojen kautta voi hakea tietoa vaikkapa kasveista, kuunnelmista ja alueen eläimistä. Aktiviteettihaun kautta voidaan etsiä myös palveluita alueelta, haun avulla saa listattua esimerkiksi majoituspalveluita tarjoavat yrittäjät. Kaikkia rakenteita, kuten telttailualueita, haku ei kuitenkaan löydä. Hakutulokset järjestetään yrittäjän nimen mukaan aakkostettuina, tuloksista jää epäselväksi millä saarella yrittäjä tarjoaa majoituspalveluita.

Karttanäkymässä kohteet on merkitty värikoodilla, joilla viestitään kuva-aineiston vuodenajoista, visuaalisen aineiston muodosta ja retkeilyrakenteista. Visuaalinen aineisto kutsuu ympärivuotiseen matkailuun, mutta retken toteuttamismahdollisuuksia on vaikeaa arvioida.

Opastettujen kierrosten yhteydessä on saatavilla teemoiteltuja esittelyitä muun muassa Selkämeren luontotyypeistä ja kasveista, kulttuuriympäristöistä sekä esittely palveluista ja nähtävyyksistä veneilijälle ja retkeilijälle. Esittelyn sisältöä tai rakennetta ei näe, vaan sivustolla liikutaan eteenpäin kuva kerrallaan käyden läpi esimerkiksi alueen muinaisrantoja, kalastushistoriaa ja laavuja.

Kohdevertailu veneettömän retkeilijän näkökulmasta on haastavaa, kulkuyhteydet ja mahdollisuudet omatoimiretkeilyyn kohteissa jäävät epäselväksi. Palvelutarjoajien suhde kansallispuistoon ei käy ilmi, jää epäselväksi onko listaan koostettu Metsähallituksen yhteistyöyrittäjät vai kaikki alueen palvelutarjoajat.



Kuva 4. Merenkurkun saaristo. Pääsivu.

#### 4.4.3 Merenkurkun saaristo

Merenkurkun saaristoon kuuluu alueita Vaasan edustalla. Merenkurkku on Suomen ainoa luonnonperintökohde Unescon maailmanperintölistalla. Merenkurkun saariston matkailusivut on koostettu useiden tahojen yhteistyönä, kohde on ollut esillä Suomen 100-vuotisjuhlan yhteydessä markkinoitavana luontokohteena. (Merenkurkku 2018.)

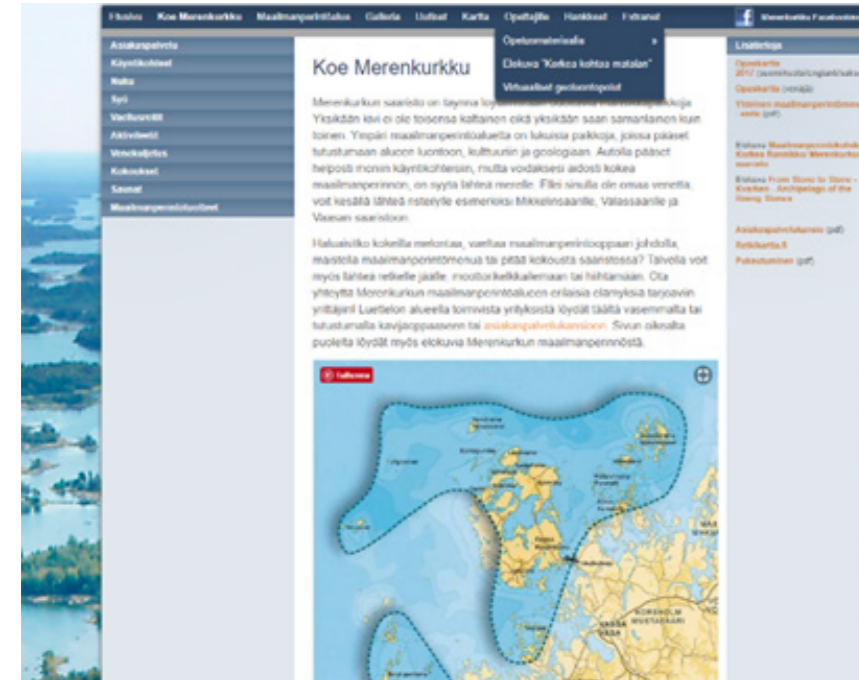
Etusivulla on visuaalisesti näyttävä ja selkeä (kuva 4). Neljä pääotsikkoo ohjaavat alueen yleisesittelyyn, tietoihin saavutettavuudesta ja maailmanperintökohteista sekä aluetta esittelevään kuvagalleriaan.

Tietoa alueesta on saatavilla huomattavan paljon, sivustolla on otsakkeet esimerkiksi hankkeisiin, laajaan galleriaan, uutisiin ja opetusmateriaaliin alueesta (kuva 5).

Lauttayhteyksiä alueella ei ole tarjolla, mutta alueella toimivien taksiveneilyyrittäjien kautta on mahdollista järjestää retkiä ja risteilyjä, osa alueesta on saavutettavissa myös autolla. Kartalle saa näkyviin kohteiden palvelurakenteita ja nähtävyyksiä, lisäksi palvelut on jaoteltu erillisellä sivulla saarikohtaisesti. Saarien ja alueiden erityispiirteitä tai eroavaisuuksia toisistaan ei ole tuotu esiin.

Aktiviteeteissa on tarjolla maailmanperintöristeilyjä sekä kohteisiin liittyviä luontoaktiviteetteja. Vaellusreittejä on listattuna, niitä ei ole eroteltu pituuden tai päiväretkisoveltuvuuden mukaan. Pituiset vaihtelevat lyhyistä luontopoluista yli 10 kilometrin saaristovaelluksiin. Reittiesittelyiden yhteydessä on joissain tapauksissa

mainittu reitin venekuljetusten määrä ja kuljetusten hinta sekä matkan varrella olevia palveluita. Sivupalkissa on ladattavissa tiedosto pukeutumista koskien. Tarkemmat reittiesittelyt löytyvät luontoon.fi-sivustolta, jonne on koottu retkiehdotuksia alueelle myös vuodenaikojen mukaan.



Kuva 5. Merenkurkun saariston valikoita.

#### 4.4.4 Vertailuanalyysin tuloksista

Alueen erityispiirteiden vuoksi sopivien vertailukohteiden löytäminen oli haastavaa. Säännöllinen yhteysalusliikenne ja poikkeuksellisen laaja saaristokokonaisuus ovat merkittäviä erottuvuustekijöitä muihin kohteisiin nähden.

Tukholman saariston matkailusivusto on onnistunut lukuisten saarikohteiden esittelyssä selkeästi ja aluetuntemusta edistäen. Kaikki vertailut sivustot hyödynsivät visuaalista materiaalia alueen esittelyssä. Tarinoita tai tunnelmia kohteista oli saatavilla melko vähän tai ne eivät nivoutuneet muuhun sisältöön. Kohdevertailua oli pyritty järjestämään monella eri tavalla, vertailun tekemisessä painottui usein palveluiden käyttäminen alueella.

Alueen retkeilijöiden tuottamaa sisältöä, kuten kuvia tai blogikirjoituksia, ei hyödynnetty yhdelläkään vertailtavista sivustoista. Palveluiden erottautumisessa ja tarjonnan vertailussa vertaiskokeusten esilletuonti käyttäjien antamina kertomuksina tai arvioina on palvelualalla suosittua.

## 4.5 SAARET JA RAKENTEET

*”Lapsuudessa kaikki ruoka piti ottaa ilmasta, merestä, maasta. Kalaan vaihtamalla iso perhe sai vehnää, ohraa, sokeria, tupakkaa ja sikuria, kahvin korviketta. [...] Olen itsekin kerännyt pienenä tyttönä untuvaa haahkan pesistä sen jälkeen, kun linnut olivat jättäneet pesänsä. Keräsimme untuvaa paperisäkkeihin ja teimme niistä patjoja ja tyynejä.”*

Birgitta Holmberg, Berghamn (Karvinen 2017)

Saaristoon saavuttaessa nenään kulkeutuu meren tuoksu. Sisäsaaristossa tiheästi sijoittuneet saaret ovat tyypillisesti pienempiä ja rehevämpiä, välisaaristossa saarten koot suurenevät ja hiljalleen ulkosaaristoa kohti edettäessä saarten välit suurenevät, puusto harvenee ja maisema muuttuu karummaksi ja avoimemmaksi. Auringonlaskut saaristossa värjäävät taivaan meren heijastaessa värit moninkertaisiksi. Ympäröivän meren ansiosta lämpötilat ovat saaristossa tasaisempia, syksyn tullen yölämpötila ei eroa merkittävästi päiväajasta.

Asumishistorialtaan vanhoilla saarilla on tyypillisesti tähystyskukkula, jolta asukkaat ovat tavanneet tarkkailla ympäristöään. Saaristolaisidentiteetti nojaa vahvasti oman lähiympäristön luontoon, samaan aikaan kaunis ja hurja saaristoluonto on töiden ja toiminnan määrittäjä sekä identiteetin perusta. (Siivonen 2008.) Saariston asutushistoria juontaa juurensa pitkälle, nykyisin saariston asutus on harvempaa ja retkeilijän on mahdollista viettää aikaa

lähes autiolta tuntuvalle saarelle.

Saariston kylissä on vanhaa, punaisten talojen täplittämää maaseutumaisemaa ja perinnemaisemia hoidetaan aktiivisesti. Retkien varrella voi nähdä esimerkiksi taivaalla liiteleviä merikotkia, pingviiniä muistuttavia ruokkeja, vedessä pulahtelevia hylkeitä sekä syksyisin vaaleanpunaisina massoina vedessä leijuvia korvameduusoita.

Reittiehdotuksia päätettiin tehdä opinnäytteen aikana Nauvon Berghamniin ja Bodöseen sekä Korppoon Jurmoon. Berghamnin sijainti ja liikenne yhteydet mahdollistavat päiväretket kohteeseen, jonka korkeimmasta kohdasta avautuu upea maisema. Bodö on kohteena uusi, yhteysaluksen on tarkoitus alkaa liikennöidä saarelle vuoden 2018 aikana. Jurmo on suosittu matkailukohde ja myös yksi Vuoden retkikohde 2018 -ehdokkaista. Saarikohteet valittiin palvelurakenteen, arvioidun markkinointimäärän sekä kohteen kestävyys pohjalta.

Kunkin kohteen erityispiirteitä on koostettu alaluissa esitettäviin kuvioihin, tietoja on koostettu aluetta käsittelevästä kirjallisuudesta (Lappalainen 2004), Metsähallituksen raporteista (Sarlin 2009; Heinonen 2014) sekä internetlähteistä (Jurmo 2018; Bodö 2018; Komulainen 2018; Metsähallitus 2018c; Nyman 2013).

### 4.5.1 Berghamn

Berghamn sijaitsee Paraisten kunnan alueella, Nauvon pääsaaren edustalla. Saari nousee korkeana ja kumpumaisena keskeltä sokkeloisesta ja tiheää sisäsaaristoa. Saaren korkeimmalta kohdalta, Kummelbergetiltä, avautuu tähytyspaikka saarien ja luotojen tähdittämään merimaisemaan. Kohde soveltuu telttailuun sekä päiväretkikohteeksi. Kansallispuistoalueeseen kuuluu saaren pohjoisrannalla sijaitseva Västerbyn kalastajatila. Alueella on kaksi opastettua luontopolkua, joiden varrella esitellään saaren luontoa ja kulttuuriympäristöä. Polkujen maasto on paikoittain hiukan haastavaa. Kohteessa vierailtiin opinnäytetyöprosessin aikana.

#### Saavutettavuus

Berghamniin liikennöi tällä hetkellä kaksi yhteysalusta, kohde on osa sekä Nauvon poikittaista reittiä, että ulkosaaristoon suuntaavaa Utön reittiä. Molemmat aluksista liikennöivät Nauvon Pärnäisistä. Lauttaranta on saavutettavissa julkisella liikenteellä Turusta.

Utön reitillä liikennöivä m/s Eivor on alueella liikennöivistä yhteysaluksista suurin ja parhaiten tunnettu. Aluksella on kahvio, WC ja monipuoliset, hiljattain remontoit-

dut, matkustustilat. Alus on mitoitettu 195 matkustajalle. (Meritie 2018.) Nauvon poikittaisella reitillä liikennöivä alus on pieni, matkustamo on mitoitettu alle 20 matkustajalle. Aluksella ei ole palveluita. (JS Ferryway 2018.)

Utön reitin varrella valtion omistamia alueita sisältävät myös Nötö, Jurmo ja Utö. Nauvon poikittaisen reitin varrella sijaitsevia muita kansallispuistoalueita sisältäviä kohteita ei ole tiedossa.

#### Piirteet ja tarinat

Vanha kalastajatila tuo mieleen entisaikojen saaristomaiseman. Saaren kalastuskulttuuria ja saaristolaiselämää esitellään saaren luontotuvalla, vanhoissa rantavajoissa. Vanhan kalastajatilan päärakennukseen on tehty kotimuseo.

Saarella on Metsähallituksen ystäväseura Arkipelagian saari-isäntätoimintaa. Saarella kesäaikaan asuvat saari-isännät ja -emännät ottavat vastaan retkeilijöitä, järjestävät opastuksia ja pitävät avoimna kotimuseota. Saarella ei ole palvelutarjoajia, joten esimerkiksi majoitustoimintaa tai saunaa ei ole saatavilla. Saarikohteen rakenteita ja piirteitä on esitelty kuviossa 4.

<b>VAHVUUDET</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Korkealta saarelta, avautuu kaunis maisema</li><li>Sopii päiväretkille</li><li>Telttailualue, tulipaikka ja käymälät</li><li>Aina avoin luontotupa</li><li>Luontopolkua yhteensä noin 2 km</li><li>Saavutettavissa kahdella yhteysaluksella</li><li>Luontotuvassa ja luontopolun opasteissa on esitelty kohteen luontoa ja kulttuuria</li><li>Luontotuvan näyttelyssä on esillä myös kohteeseen liittyviä tarinoita</li><li>Lauttarantaan on bussiyhteys</li><li>Uintipaikka</li><li>Kotimuseo</li></ul>	<b>KOHTEEN LUONNE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kaunis kulttuuriympäristö, joka on suosittu käyntikohde kesäaikana</li><li>Talvisin saari on autio ja hiljainen, saarella on muutama ympärivuotinen asukas</li><li>Kansallispuistoalue on melko pieni, alue voi olla kesäaikana vilkas?</li></ul> <b>Erityistä</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kylä ollut olemassa jo 1540, laidunnuskulttuuri on hyvin vanhaa</li><li>Osa nykyisistä tiloista juontaa juurensa 1700-luvulle</li></ul>
<b>MAHDOLLISUUDET</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Arkipelagia seuran saari-isäntätoiminta</li><li>Kodikkaan näköinen, hoidettu pihapiiri</li><li>Museoitu kalastajatalo, jonne on rakennettu näyttely</li><li>Hiljaisempaan aikaan leirien järjestämismahdollisuus?</li><li>Kansallispuistoalueella on oma vieraskirja</li><li>Soveltuvuus tapahtumille?</li><li>Soveltuvuus mm. työpaikkojen virkistysretkille?</li><li>Geokätköily</li><li>Tutkimuspassin koostaminen</li><li>Valokuvaus</li><li>Sopii saarihyppelyyn</li></ul>	<b>LUONTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Arvokkaita perinnemaisemia</li><li>Perinnemaisemassa on erikoisen näköisiä lehdespuita</li><li>Laiduntavia eläimiä perinnemaisemassa</li><li>Ketoja ja lautumia</li><li>Pähkinä- ja saarnilehtoja</li><li>Luontopolku esittelee paarteisen kedon ja laidunmaan luontoa</li><li>Vehreää maastoa</li><li>Hehkuvan punaisia verikurjenpolvia ja erikoisia käärmepistourtteja, harvinaista tähkämaitikkaa</li></ul>

Kuvio 4. Berghamn.

### 4.5.2 Bodö

Nauvon Bodö on metsäistä välisaaristoa. Keskisaaristolle tyypillistä maisemaa ovat pidentyvät välimatkat lähisaarille, sisäsaaria suurrempi koko sekä metsäinen ja rehevä maasto. Saarella on toiminut 90-luvulle saakka merivartioasema, jonka jälkeen saari on ollut tyhjillään viime vuosiin saakka. Vuoden 2016 aikana saarelle avattiin vierasvenesatama ja kohdetta on alettu kunnostaa ja entistää. (Bodö 2016.) Tietoa saaren kulttuuriympäristöstä ja luonnosta on toistaiseksi saatavilla melko niukasti.

Saarella on muun muassa ruoka- ja majoituspalveluita sekä välinevuokrausta. Vapaasti hyödynnettävää juomavesipistettä ei ole. Retkeilijöiden toivotaan käyttävän saaren ruoka- ja majoituspalveluita, saarella ei ole telttailualueita. (Henkilökohtainen tiedonanto 19.3.2018.) Saarella ei päästy vierailemaan opinnäytetyöprosessin aikana.

#### Saavutettavuus

Bodö on Nauvon eteläisen reitin varrella, lautta liikennöi Nauvon Kirjaisten lauttarannasta. Lauttarannassa on pysäköintialue, mutta kesäaikaan pysäköintipaikan etsimiseen kannattaa varata aikaa, julkista liikennettä lähistölle ei kulje. Reittialueella liikennöi m/s Nordep. Aluksen matkustamo on mitoitettu 78 matkustajalle (JS Ferryway 2018), aluksella on wc sekä pakastin ja mikro omia eväitä varten.

#### Piirteet ja tarinat

Saarella on toiminut vuosikymmenien ajan merivartioasema. Korkea tähytystorni kohoaa maamerkinä saaren metsäisestä maastosta. Saaren maasto on rehevää ja vaihtelevaa, erikoisuutena saarelta löytyy villiomenapuita. Saaren rakenteita ja piirteitä on koostettu kuvioon 5.

<b>VAHVUUDET</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mahdollisuus saarihyppelyyn</li><li>Luontopolku</li><li>Tekemistä lapsille</li><li>Kahvila/ kioski</li><li>Saunamahdollisuus</li><li>Tentsile -yöpyminen</li><li>Ruokailumahdollisuus</li><li>Majoitusmahdollisuus</li><li>Välinevuokrausta</li></ul>	<b>KOHTEEN LUONNE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Vehreä, metsäinen saari</li><li>Palvelutarjonnan painopisteiksi mainitaan hiljaisuus ja luonto</li><li>Aktiviteettimahdollisuuksia on tarjolla paljon</li><li>Kävijöiden toivotaan käyttävän ruoka- ja majoituspalveluita.</li><li>Palvelut hiljenevät talven ajaksi?</li></ul> <b>Erityistä</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kohteen kunnostus- ja rakennustyöt jatkuvat edelleen</li></ul>
<b>MAHDOLLISUUDET</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Vuokrattavilla kajakeilla ja SUP laudoilla voitutka saaren lähiympäristöä</li><li>Lapsille on järjestetty tekemistä, mm. tutkimuspassi</li><li>Yrittäjän toimesta saarella on monipuolisia harrastusmahdollisuuksia</li><li>Mahdollisuus päiväretkiin toiselle saarelle?</li><li>Saarella on puitteet erilaisille aktiviteeteille</li><li>Palvelutarjonta keskittyy hiljentymiseen ja rauhoittumiseen</li></ul>	<b>LUONTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Villiomenapuita</li><li>Metsälaitumia</li></ul>

Kuvio 5. Bodö.

### 4.5.3 Jurmo

Korppoon Jurmo on ulkosaaristossa sijaitseva eteläisin maanpäällinen jatke kolmannen Salpausselän linjaa. Maisema on puuton, kanervan ja katajan valtaama. Maasto on irtonaisista kivistä koostuvaa somerikkoa. Näkymä yltää kauas, silti vastaantulijoita ei useinkaan näy, vaikka saari on suosittu retkeilykohde. Karusta maastostaan huolimatta saarella on monipuolinen kasvilajisto, lisäksi se tunnetaan hyvänä lintujentarkkailu kohteena. Saarella vierailtiin sekä opinnäyteprosessin aikana että ennen projektin aloittamista.

#### Saavutettavuus

Utön reitillä liikennöivä m/s Eivor on alueella liikennöivistä yhteysaluksista suurin ja parhaiten tunnettu. Aluksella on kahvio, WC ja monipuoliset, hiljattain remontoidut matkustustilat. Alus on mitoitettu 195 matkustajalle (Meritie 2018). Matkan arvioitu kesto lauttarannasta Jurmoon on 3,5 tuntia. Utön reitin varrella valtion omistamia alueita sisältävät myös Berghamn, Nötö ja Utö.

#### Piirteet ja tarinat

Jurmon erityinen tunnelma on otollista maastoa saareen liittyville tarinoille. Jurmon erityinen tunnelma on omiaan innoittamaan tarinankertojia ja taiteilijoita. Riitta Karamäki on koostanut saareen liittyviä legendoja satukirjaansa *Jurima kivipeikon tarina*. Aino-Maija Metsolan Marimekolle suunnittelema Jurmo-kuusi, on puolestaan saanut inspiraationsa saaren karusta luonnosta.

Saaren karua ja puutonta maisemaa on selitetty merirosvotarinalla. Kertomusten mukaan saaren asukkaat harhauttivat merkki-

tulilla ohi kulkevia aluksia karille Jurmon vaativilla vesillä. Merirosvouksesta kuultuaan Kustaa Vaasan kerrotaan antaneen saarelle polttomääräys. Tarinan mukaan muutama asukas olisi pelastunut tuholta piiloutumalla, ainoa palosta selvinnyt puu oli tarinan mukaan saaren itäpäässä kasvanut mänty. (Lappalainen 2004.)

Saaren piirteitä ja rakenteita on koottu yhteen kuviossa 6.

VAHVUUDET	KOHTEN LUONNE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Luontotupa, nuotiopaikka, telta-alue, vesipiste, käymälät</li> <li>Lintuasema, erinomainen lintujen tarkkailupaikka</li> <li>Majoitus- ja ruokapalveluita, saunamahdollisuus, opastustoimintaa</li> <li>Personaalinen Jurmon Kaffela</li> <li>Pitkiä kävelyreitit</li> <li>Tunnelma &amp; tarinat</li> <li>Laiduntavat eläimet</li> <li>Paikallinen yhteyshenkilö</li> <li>Vanha saaristokylä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kohde on etäistä ja karua ulkosaaristoa</li> <li>Kirkkaalla säällä näkymä yltää pitkälle</li> <li>Saari on hiljainen ja rauhallinen</li> <li>Hiekkaharjulla kävely on työläämpää ja hitaampaa, askeliin keskittyy tavallista enemmän</li> </ul> <p><b>Erityistä</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kylä ollut olemassa jo 1540, kappeli rakennettu 1846</li> <li>Jatulintarhoja (munkinkehät)</li> <li>Tarinallisuus</li> <li>Vanha kalastajakylä</li> <li>Saarella asuu alpakoita</li> </ul>
MAHDOLLISUUDET	LUONTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Voi olla osana saarihyppelyä</li> <li>Osa rakenteilla olevaa merellistä pyhiinvaellusreittiä</li> <li>Tarinoita tukevia elementtejä, mm. muinaismuistoja, erikoinen tunnelma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiekkaharjua, kuumainen maisema</li> <li>Saaren länsiosassa on liikkumisrajoitus lintujen pesimäaikana 1.4.–31.7.</li> <li>Rannoilla näkyy meduusoita (etenkin syksyllä)</li> <li>Saarella on laiduntavaa ylämaankarjaa</li> <li>Erikoisia kasveja, kuten merikaali, otakilokki, sakarahanhikki</li> <li>Harvinaisia lintuja kuten etelänsuosirri, pikkutiira</li> <li>Puutonta nummea</li> <li>Maankohoamisen myötä saari suurenee, uusia kareja ilmestyy</li> </ul>

Kuvio 6. Jurmo.

## 4.6 TUNNELMATAULUT

Saarikohteista koostettiin tunnelmatauluja eli moodboardeja, jotka tuovat visuaalisesti esiin kohteiden tunnelmaa ja erityispiirteitä. Kuvat on pyritty koostamaan kustakin retkikohteesta niille ominaisen tunnelman tavoittamiseksi. Bodöstä visuaalista aineistoa on käytettävissä vähemmän kohteen tuoreuden sekä vähäisen saatavilla olevan tiedon vuoksi. Tunnelmakartat toimivat rakenteena ja inspiraationa reittiehdotusten koostamiselle. Tunnelmakartat jaoteltiin kuvion 7 mukaisesti.

Tunnelmakarttoihin on haettu visuaalista aineistoa liittyen saaren palveluihin, saarikohteelle tyypillisiin matkustusmotivaatioihin tai niissä harrastettaviin aktiviteetteihin, luonnon erityispiirteisiin sekä kulttuuritekijöihin kohteessa. Tunnelmakarttojen kulmat hahmottavat eri tekijöiden risteämiä, motivaatioristeämät toimivat hyvänä pohjana esimerkiksi aktiviteettien ideoinnille ja palvelutarjonnan arvioinnille.

Tunnelmatauluun Berghammista (liite 3) on kuvattu kohteen erikoisuuksina Västerbyn tilan lehdespuita ja saaren saari-isäntätoimintaa kesäaikana. Kohteen vahvuksiin lukeutuu ympäristöään selvästi korkeamalta saarelta avautuva maise-

ma sekä mahdollisuus esimerkiksi kurssimuotoisten retkien järjestämiseen. Muita tunnelmataulussa kuvattuja motivaatitekijöitä kohteeseen liittyen ovat luonnontarkkailu, opastetut luontopolut sekä alueella laiduntavat eläimet.

Jurmon tunnelmatauluun (liite 4) on kuvattu kohteen erityispiirteinä saarella ympärivuotisesti asuvia alpakoita sekä alueelta löytyviä kivimuodostelmia, munkinkehiä. Jurmoon vahvuusiksi on nostettu alueen leiriytymisalue sekä saaren erityinen asema lintuharrastukselle. Motivaatitekijöiksi saarelle on nostettu pitkät kävelyreitit karussa maisemassa, mahdollisuus tähtien tarkkailuun ja kuvaamiseen aavalla saarella sekä tunnelma rauhasta ja hiljaisuudesta.

Bodön tunnelmataulussa (liite 5) on pyritty tavoittamaan kulttuuriympäristöä ja aktiviteettimahdollisuuksia. Yrittäjän tarjoamien palveluiden määrällä ja luonteella on selkeä vaikutus saaren profiloitumiseen. Saaren erikoisuuksiksi on nostettu saaren villiomenapuut ja kesän yhteiset jumppahetket. Kohteen vahvuksina on kuvattu maisemat ja välinevuokrauksen mahdollisuus. Muita motivaatitekijöitä ovat rentoutuminen asiakaspalvelun kautta, lapsille tarjottava aktiviteetti ja lenkkeilijöiden huomiointi luontopolkua linjatessa.

Kohteen erityisyys: Kulttuuri + Luonto (esim. perinnemaisemat)	Historia	Tarinat	Saaristolaiskulttuuri	Kohteen erikoisuus: Kulttuuri + Palvelut (esim. opastus)
Luonto/ maasto		<b>KULTTUURI</b>		Majoitus
Luonto/ maasto	<b>LUONTO</b>	<b>SAARIKOHDE</b>	<b>PALVELUT</b>	Ruoka
Luonto/ maasto		<b>MOTIVAATIO</b>		Muu palvelutarjonta
Kohteen vahvuudet: Luonto + motivaatio (esim. geokätköily)	Motivaatio/ aktiviteetti	Motivaatio/ aktiviteetti	Motivaatio/ aktiviteetti	Kohteen vahvuudet: motivaatio + palvelutarjonta (esim. välinevuokraus)

Kuvio 7. Tunnelmataulujen rakenne.

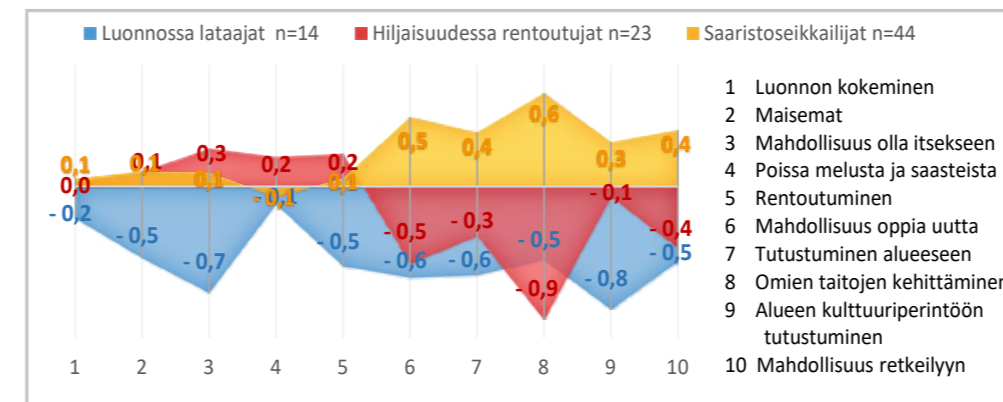
# 5

## SUUNNITTELU

### 5.1 ASIAKASPROFIILIT JA ASIAKASPERSONAT

Suunnittelutyö aloitettiin asiakasprofiilien kartoittamisella eri asiakasryhmille tyypillisen palvelupolun määrittämiseksi. Asiakasprofiilien pohjalta luotiin kutakin ryhmää edustava kuvitteellinen asiakaspersoonana. Asiakaspersoonien avulla käydään läpi palvelupolkuskenaarioita, jotka osoittavat palvelupolkujen haastekohtia.

Asiakasprofiilit kuvaavat kyseisen segmentin tyypillisiä vastauksia. Asiakasryhmien eroja kuvataan kuviossa 8, joka havainnollistaa kunkin asiakasryhmän poikkeamaa suhteessa keskimääräisen kyselyvastaajan keskiarvoon, joka määrittää kuvaajan nollakohdan. Positiivinen poikkeama tarkoittaa ryhmän keskimääräistä aktiivisempaa kiinnostusta asiaan, negatiivinen arvo viestii keskimääräistä vähäisemmästä kiinnostuksesta muuttujaa kohtaan. Ryhmien nimien yhteydessä ilmoitettu n arvo kertoo ryhmän vastaajamäärän.



Kuvio 8. Asiakassegmenttien erot.

Metsähallituksen asiakassegmenttitutkimuksessa (Konu & Kajala 2012) erotetuilla asiakasryhmillä on yhtäläisiä piirteitä kyselyvastauksista erotettujen ryhmien kanssa.

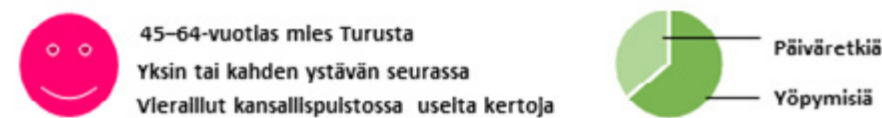
Asiakaspersoonat ovat hahmoja, jotka kiteyttävät kunkin ryhmän tyypillisen asiakasprofiilin. Asiakasprofiilien kuvauksen yhteydessä esitellään kutakin asiakasryhmää edustamaan luotu asiakaspersoonana.

Asiakaspersoonien muodostamisen avulla pyritään vahvistamaan asiakkaan maailmaan eläytymistä ja vahvistamaan asiakaslähtöisyyttä suunnittelussa. Asiakaspersoonien avulla voidaan tarkastella ja testata palvelupolkujen toimintaa. (Tuulaniemi 2014.)

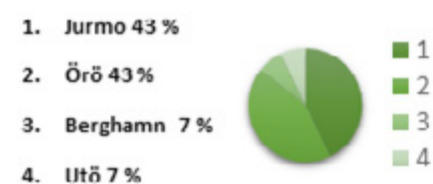
Asiakaspersoonat perustuvat eri segmenttien asiakasprofiileihin, hahmon ikä ja sukupuoli pohjautuvat kunkin asiakassegmentin vastaajien jakaumaan. Asiakaspersoonana Aavaa lukuun ottamatta, kukin persoona on nimetty väestörekisteritietojen pohjalta omalle ikäluokalleen tyypillisellä nimellä.

Hahmoja elävöitettiin lainauksilla kyselyaineiston avoimista kommentteista ja retkeilyaiheisista blogiteksteistä (Komulainen 2018; Huila 2018; Retkipaikka 2018; Kauhala 2018). Asiakaspersoonalle on hahmoteltu lyhyt taustatarina ja asiakaspersoonan edustaman segmentin motivaatioperustaa on avattu tekstillä ja asiakasprofiiliin perustuvalla palkkikuvaajalla. Persoonakortissa on esitetty asiakasryhmälle tyypillisiä tarpeita ja haasteita. Muodostetut asiakaspersoonat ovat Luonnossa lataajia edustava Juhani, Hiljaisuudessa rentoutujiin lukeutuva Helena sekä Saaristoseikkailijoita edustava Aava. Asiakaspersoonien kuvat ovat Creative Commons CC0 -lisenssin alaisia vapaasti käytettävissä olevia kuvia (Aava 2018; Helena 2018; Juhani 2018).

## Luonnossa lataajat | 17 % vastaajista



### Retkikohte



### Retken ajankohta



### Aktiviteetit TOP 4:

1. Luonnosta nauttiminen 86%
2. Rentoutuminen 79%
3. Kävely 64%
4. Luonnon tarkkailu 57%

### Kiinnostukset TOP 3:

1. Saaristolaiskulttuuri 64%
2. Meriluonnon arvot 64%
3. Perinnemaisemat 57%

### Tiedonhaku

1. Internet 86%
2. Ystävät ja tuttavat 57%

### Tärkeimmät asiat:

1. Luonnon kokeminen
2. Poissaolo melusta ja saasteista
3. Maisemat

### Ei tärkeää:

- Omien taitojen kehittäminen  
Suhde kulttuuriperintöön ja uusien asioiden oppimiseen neutraali

## 5.1.1 Luonnossa lataajat

Luonnossa lataajien (kuvio 9) asiakasryhmän sisällä tärkeimpiä motivaatiotekijöitä olivat poissaolo melusta ja saasteista sekä luonnon kokeminen. Ryhmässä korostui muihin vastajiin verrattuna vähäisempi arviointiaktiivisuus ja harvempien aktiviteettien valinta kysyttäessä harrasteita tyypillisellä retkellä. Luonnossa lataajien on segmenteistä pienin.

Edellinen retki oli tehty tavallisesti yksin tai kahden ystävän seurueessa. Ryhmä liikkuu sekä omilla autoillaan että julkisella liikenteellä, liikenneyhteydet lauttarantaan oli arvioitu melko heikoiksi. Aikataulujen selkeyteen sekä yhteysalusten vuoroväleihin oltiin tyytymättömiä. Alusten henkilökunta koetaan avuliaksi ja yhteysaluksella matkustaminen miellyttäväksi, matkustustilat koetaan melko neutraaleiksi. Avoimissa vastauksissa lauttarantaan kaivattiin lisätietoa aluksen palveluista, tarkasta lähtöpaikasta sekä aikatauluista.

Ryhmälle tavallisimmat kiinnostuksen kohteet olivat Saaristomeren meriluonnon arvot, saaristolaiskulttuuri sekä perinnemaisemat. Avoimissa vastauksissa painottui kiinnostus luontoon. Aktiviteetteja valittiin tyypillisesti vähän, tärkeimmiksi koettiin luonnosta nauttiminen ja rentoutuminen. Luonnossa lataajien asiakassegmenttiä edustamaan luotiin asiakasprofiili Juhani (kuva 6).

Kuvio 9. Luonnossa lataajien profiili.

LUONNOSSA LATAAJAT, ASIAKASPROFIILI

**Juhani**  
61 - vuotias mies Turusta

*„Luontoon vetäytyään rauhoittumaan ja kasaamaan ajatuksia, se on paikka jossa hajanaiset mietteet löytävät kotinsa.”*

Juhani tekee mielellään päiväretkiä, joskus tulee oltua muutama yö vuokramökissä. Juhaniilla on ollut lapsuudesta saakka vahva luontosuhde, retkelle lähdetään ensisijaisesti nauttimaan luonnosta. Mukana retkellä on usein muutama kaveri. Kansallispuistossa on tullut käytyä useita kertoja joten niissä on tuttuja maisemia.

**MOTIVAATIO**

Luontoretelle lähdetään puhtaaseen ilmaan oleskelemaan ja katselemaan maisemia, seuraamaan luonnon eloa ja hengähtämään pois kaupungin viiskestä ja liikenteen melusta. Luonnossa latautuessa päärooli on ympäröivästä luonnosta nautiskelulla kaikessa rauhassa.

**TARPEET**

Päiväretket ovat mutkattomia pistäytymisiä, kohteelta toivoo rauhaa ja puhtaata.

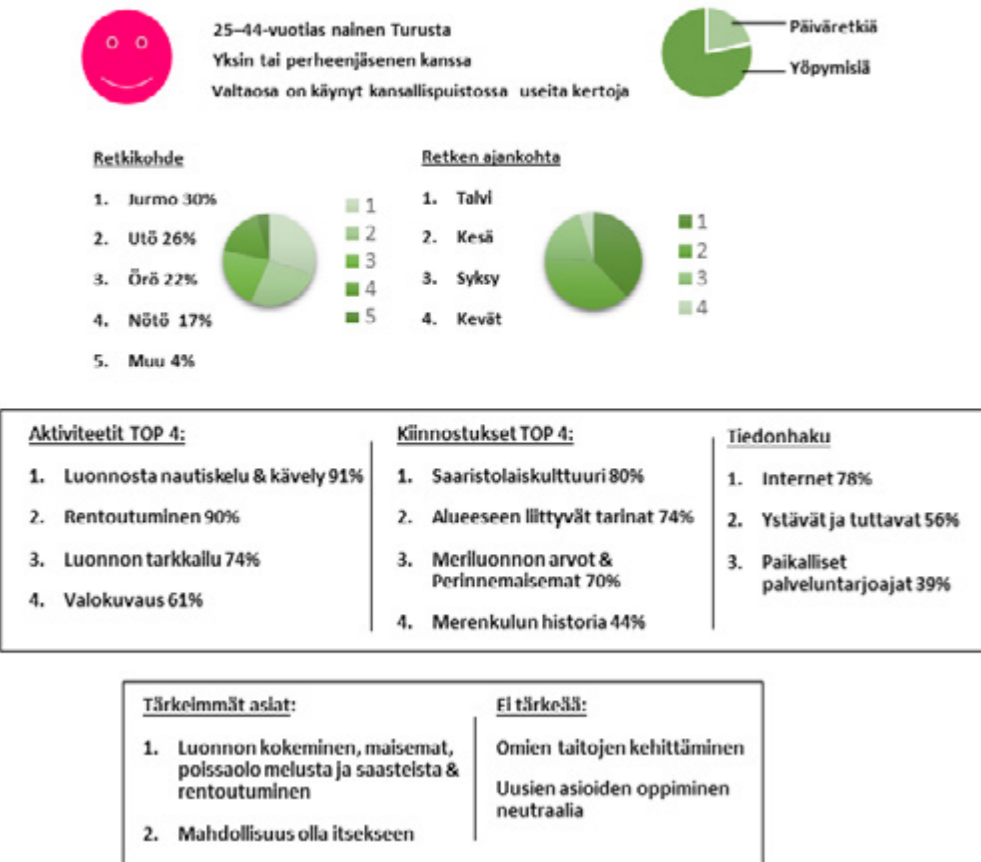
**HAASTEET**

Rauhallisia luonnossa nautiskelupaikkoja, jotka sopisivat päiväretkikohteiksi on hankala löytää.

- Luonnon kokeminen
- Pois melusta ja saasteista
- Alueen kulttuuriperintöön tutustuminen
- Mahdollisuus oppia uutta
- Omien taitojen kehittäminen

Kuva 6. Asiakasprofiilikortti. Juhani, Luonnossa lataajat.

### Hiljaisuudessa rentoutujat | 28% vastaajista



Kuvio 10. Hiljaisuudessa rentoutujien profiili.

### 5.1.2 Hiljaisuudessa rentoutujat

Hiljaisuudessa rentoutujien ryhmän (kuvio 10) sisällä erittäin tärkeäksi koettuja motivaatiotekijöitä olivat rentoutuminen ja poissaolo melusta ja saasteista. Hieman tärkeämpää kuin muille ryhmille oli myös mahdollisuus olla itseksensä. Hiljaisuudessa rentoutujat ovat ryhmistä vähiten kiinnostuneita omien taitojen kehittämisestä.

Ryhmän vastaajista lähes kaikki ilmoittivat kävelevänsä, rentoutuvansa ja nauttivansa luonnosta. Lisäksi valtaosa ilmoitti tyypillisiksi aktiviteeteiksi luonnon tarkkailun ja valokuvauksen. Alueen mökkiläiset ja kalastusta harrastavat vastaajat kuuluivat useimmiten Hiljaisuudessa rentoutujiin.

Ryhmään kuuluu hieman alle kolmannes vastaajista, tyypillisesti vastaaja on turkulainen 25–44-vuotias nainen, noin viidennes ryhmään kuuluvista on Helsingistä. Valtaosa on käynyt kansallispuistossa useita kertoja, neljäsosa vain muutamia kertoja.

Yhteysaluksista tarvittava tieto löydetään melko helposti, aikataulut vaativat hiukan tulkintaa. Vuorovälit ryhmä kokee liikkumiselleen epäsoviviksi. Aluksella matkustamisen ryhmä kokee miellyttäväksi, mutta matkustustiloja ei koeta erityisen viihtyisiksi.

Ryhmä yöpyy tyypillisesti majoituksessa, liikkuu julkisilla liikenneyhteyksillä ja käy kiertämässä kohteiden luontopolkuja. Muihin ryhmiin verrattuna julkiset liikenneyhteydet on arvioitu heikommiksi. Palveluita on arvioitu aktiivisesti, yrittäjien tuottamista palveluista kokemusta on lähes puolella. Ryhmällä ei tyypillisesti ole kokemusta tulentekopaikoista, tilausvenekuljetuksista, telttailualueesta, tai vuokrauspalveluista.

Hiljaisuudessa rentoutujia kuvaa asiakaspersoona Helena (kuva 7).



Kuva 7. Asiakaspersoona Helena, Hiljaisuudessa rentoutujat.



### 5.1.3 Saaristoseikkailijat

Saaristoseikkailijat erottuvat vastaajista suurimpana ryhmänä, ryhmään kuuluu yli puolet vastaajista (kuvio 11). Ryhmän motivaatiopohja eroaa aktiivisempaan, he ovat kiinnostuneita omien taitojen kehittämisestä, mahdollisuuksista oppia uutta sekä kiinnostuneita retkeilyä kesäsesongin ulkopuolella.

Ryhmä valitsi tyypillistä retkeään kuvaavia aktiviteetteja erittäin aktiivisesti. Lähes kaikki ilmoittivat nauttivansa luonnosta, kävelvänsä, tarkkailevansa luontoa, retkeilevänsä ja rentoutuvansa. Lisäksi valtaosa valokuvaa ja puolet tutustuu kulttuuriperintöön. Kolmannes vastaajista ilmoittaa myös uinnin tai lintuharrastuksen osaksi tyypillistä retkeään. Ryhmäläiset ovat avoimimpia tutustumaan uusiin ihmisiin, osaksi tyypillistä retkeä sen arvioi noin viidennes vastaajista.

Yhteysaluksia koskevan tiedon löytäminen koettiin muita ryhmiä helpommaksi, aikataulut vaativat tulkintaa ja vuorovälit koettiin haastaviksi. Lauttarantojen saavutettavuus koettiin tavallisesti hyväksi. Yhteysaluksen henkilökuntaa pidettiin avuliaisena ja matkustamista miellyttävänä. Valtaosa koki matkustustilat melko mukaviksi, mutta noin neljännes piti niitä vähintään melko epä-mukavina.

Yöpymiseen ryhmä käyttää sekä majoituspalveluita että telttailualueita. Lähes kaikki vastaajat kiertävät luontopolkuja ja ryhmällä on myös jonkin verran kokemusta yrittäjien tuottamista palveluista kohteissa. Ryhmä on tavallisesti palveluihin tyytyväinen. Yli puolet

arvioi parkkialueet hyväksi ja lähes puolet oli melko tyytyväinen julkisiin yhteyksiin. Neljänneksellä Saaristoseikkailijoista ei ollut kokemusta julkisista yhteyksistä.

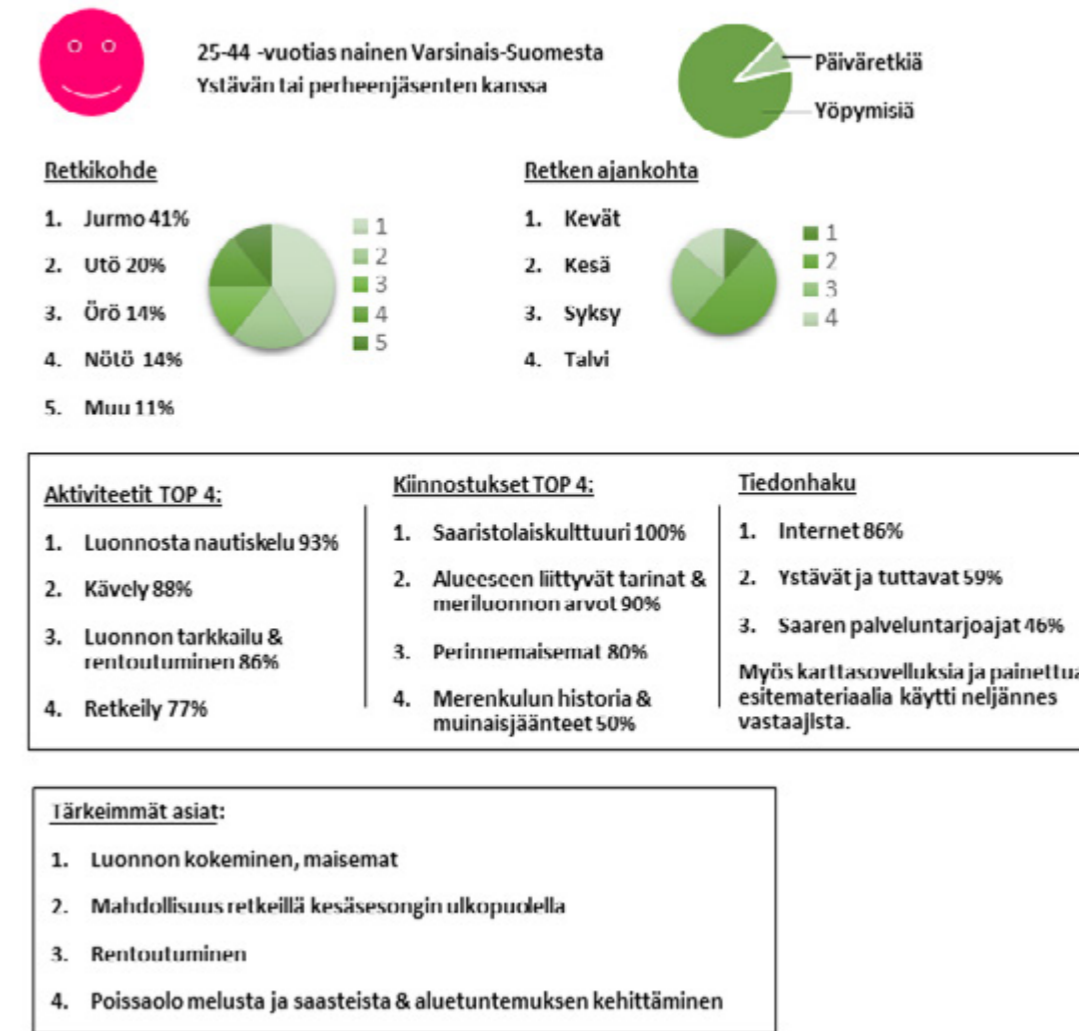
Kysyttäessä viimeisimmästä retkikohteesta Saaristomeren kansallispuistossa, osa vastaajista on valinnut kohtaan useamman saaren. Kyse voi olla ns. saarihyppelystä, jolloin vierailaan useammalla saarella yhteysaluksia käyttäen tai kysymyksen osittaisesta väärinymmärryksestä, jolloin on valittu myös saaria, joilla on joskus vierailtu.

Viimeisimmällä retkellä on tavallisesti yövytty 2–3 yötä, lähes neljännes vastaajista oli viettänyt viimeisimmällä retkellään 4–5 yötä. Yleensä matkaseurueeseen kuului vähintään kaksi ystävää. Lähes viidennes seurueen kanssa matkanneista ilmoitti seurueeseen kuuluneen lapsia, yleensä kaksi alle 15-vuotiasta.

Saaristoseikkailijoilla oli tyypillisesti kokemusta retkeilyrakenteista, kuten polkureitistöistä ja telttailualueista. Telttailualueet oli tyypillisesti arvioitu hyväksi tai erittäin hyväksi, tulentekopaikat arvioitiin melko neutraaleiksi, noin neljännes ilmoitti niiden olevan parhaimmillaan tyydyttäviä.

Saaristoseikkailijoiden asiakassegmenttiä kuvaa asiakasprofiili Aava (kuva 8).

Saaristoseikkailijat | 54% vastaajista



Kuvio 11. Saaristoseikkailijoiden vastaajaprofiili.

SAARISTOSEIKKAILIJAT, ASIAKASPERSONA

*“Oma retkeily lisääntyisi jos yhteysaluvuoroja olisi tarjolla ympäri vuoden ja yhteyksiä olisi paremmin myös eri saarten välillä”*

Aava harrastaa aktiivisesti retkeilyä ja Saaristomeren kansallispuiston alue tarjoaa kokonaisia saaria tutkittaviksi. Hän haaveilee joskus pääsevänsä talviaikaan retkelle keskelle lunta ja jäätynyttä merta. Parasta retkissä on tutustuminen uusiin paikkoihin, luonnonläheisyys ja avoin mieli. Olisi hienoa, jos useammallekin saarelle pääsisi kulkemaan yhteysaluksella ja telttailijoille löytyisi paikkoja.

**MOTIVAATIO**

Saaret ovat kaikki erilaisia, jokaisen taustalla on omia erityispiirteitään niin kulttuuriltaan kuin luontoarvoltaan. Luonnosta nautiskeluun ja rentoutumiseen oman lisänsä tuo saareen, sen historiaan ja luontoon, liittyvät tarinat. Retket ovat hauskoja seikkailuja, koskaan ei tiedä mitä tulee vastaan ja millaiseen paikkaan päätyy. Lautalla ja saarilla voi tavata myös hauskoja uusia tuttavuuksia.

**TARPEET**

Telttaretkely tuo omat välttämättömyytensä matkan suunnitteluun. Aava on kiinnostunut myös island hoppingista.

**HAASTEET**

Tiedon löytäminen telttailupaikoista ja juomavesipisteistä tuntuu työläältä. Island hoppingiin saa tehdä selvitystyötä todella paljon.

Luonnon kokeminen  
Mahdollisuus retkeillä sesongin ulkopuolella  
Alueeseen tutustuminen  
Mahdollisuus oppia uutta  
Omien taitojen kehittäminen

**Aava**  
29-vuotias nainen Turusta

Kuva 8. Asiakaspersonakortti. Aava, Saaristoseikkailijat.

## 5.2 NYKYISEN PALVELUPOLUN KARTOITUS

Nykyinen palvelupolku on määritetty asiakaspersoonille muodostettujen skenaarioiden kautta. Palvelupolut on rakennettu asiakasprofiilien pohjalta selvittäen palvelutuokioita saatavilla olevan dokumenttiaineiston pohjalta (Bodö 2018; ELY-Keskus 2018b; Huila 2018; Jurmo 2018; Kauhala 2018; Komulainen 2018; Metsähallitus 2018c; Retkipaikka 2018). Skenaarioissa painottuvat tiedonhaku ja kohteiden palvelurakenteet.

Palvelupolku on kuvattu asiakkaan näkökulmasta vaiheittain, jaetuna palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin. Tarkasteltavat polun vaiheet, eli palvelutuokiot, ovat tiedonhaku retkikohteesta ja kulkyhteyksistä, matkan valmistelu, matkustaminen, aika retkikohteessa sekä paluumatka kohteesta.

Tiedonhaku retkikohteesta keskittyy ensisijaisen kohdetiedon hakemiseen retkestä haaveiltaessa tai sitä suunniteltaessa. Polku etenee tiedonhakuun lauttayhteyksistä ja reittisuunnittelusta mahdollisten varausten tekemiseen. Matkan valmisteluissa on huomioitu pakkaaminen sekä muu kohteen rakenteiden edellyttämä toiminta, esimerkiksi juomaveden hankinta. Matkustamisen yhteydessä tarkastellaan esimerkiksi lauttarantojen saavutettavuutta, liikenteeseen liittyviä seikkoja sekä yhteysaluksella matkustamisen kokemuksia. Aktiviteetit kohteessa on johdettu asiakaspersoonan edustamalle ryhmälle tyypillisistä harrasteista.

Palvelurakennetta kohteessa tarkastellaan ryhmälle tyypillisten kokemusten kautta. Paluumatkaosio pyrkii tavoittamaan kävijätyytyväisyyttä ja retkikokemusta.

Tarkasteltavat osiot eri vaiheissa ovat asiakkaan tekemät teot, ajatukset, tunteet sekä asiakaskokemus. Asiakaskokemuksen linja vetää yhteen kokonaiskuvaa tarkasteltavasta vaiheesta sisältäen myös yksityiskohtaisempia huomioita vaiheeseen liittyen. Tunnetilaa kuvaava käyrä pohjaa asiakaskyselystä saatuihin vastauksiin. Tunnekuvaajan arvot ovat kuvauksia asiakassegmentin asenteista, yksittäiseen retkikohteeseen liittyviä kokemuksia ei ole aineiston pohjalta mahdollista tavoittaa. Puhekuplat ovat kyselytutkimuksen avoimiin vastauksiin jätettyjä ajatuksia liittyen yhteysaluksella liikkumiseen Saaristomeren kansallispuistossa tai retkeilyblogien pohjalta muokattuja ajatuksia. Kuvaajassa palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden kipukohtia on merkitty punaisilla pisteillä, neutraaleja kokemuksia sinisellä ja hyviksi tai tärkeiksi arvioituja seikkoja vihreällä.

### 5.2.1 Juhanin päivaretki Berghamniin

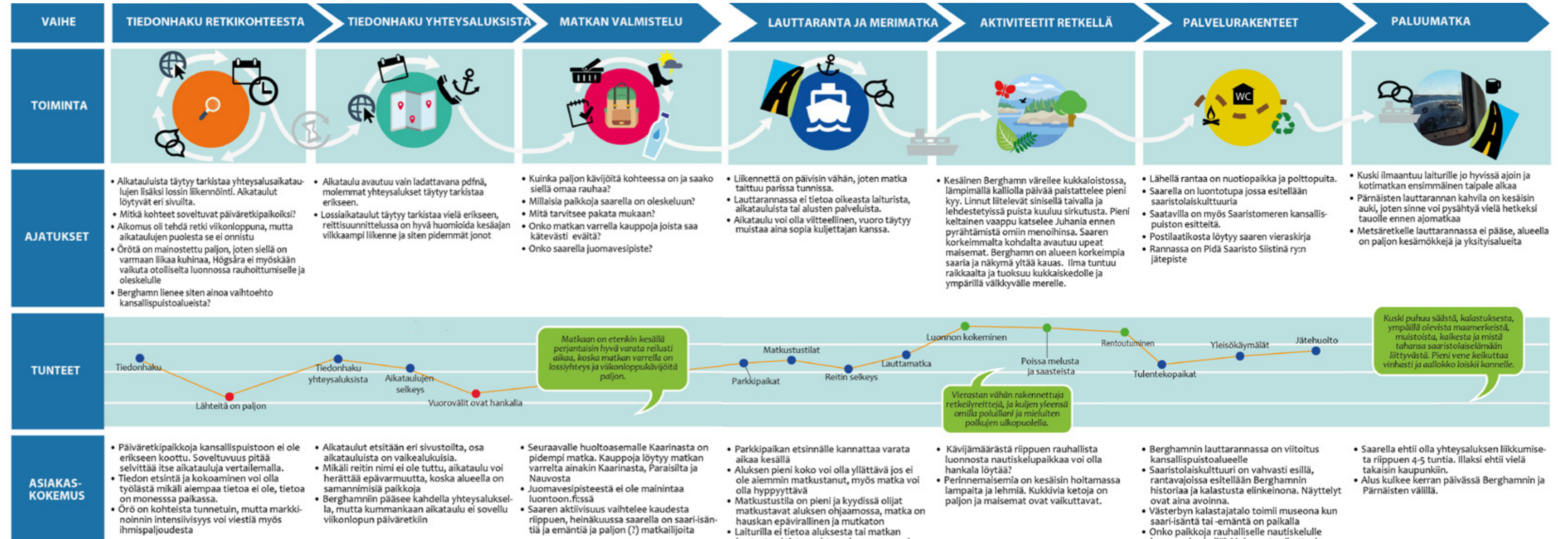
Asiakaspersona Juhanille muodostettu skenaario on päivaretki Nauvon Berghamniin (kuva 9). Tavoitteena on päästä hengähtämään pois kaupungin melusta ja saasteista ja nauttimaan luonnossa oleskelusta kansallispuistoalueella.



**SKENAARIO**  
Juhanin päivaretki Berghamniin

**LIIKKUMINEN**  
Omalla autolla Turusta

**AJANKOHTA**  
Kesä



Kuva 9. Nykyinen palvelupolku. Luonnossa lataajan skenaario.

## 5.2.2 Helenan rentoutumisretki Jurmoon

Asiakaspersona Helenalle muodostetussa skenaariossa ensimmäistä kertaa kansallispuistoalueelle matkustava asiakas suuntaa viikonlopun Korppoon Jurmon saarelle (kuva 10). Tavoitteena on rentoutuminen ja luonnossa virkistäytyminen kaukaisessa ja hiljaisessa ulkosaaristossa.

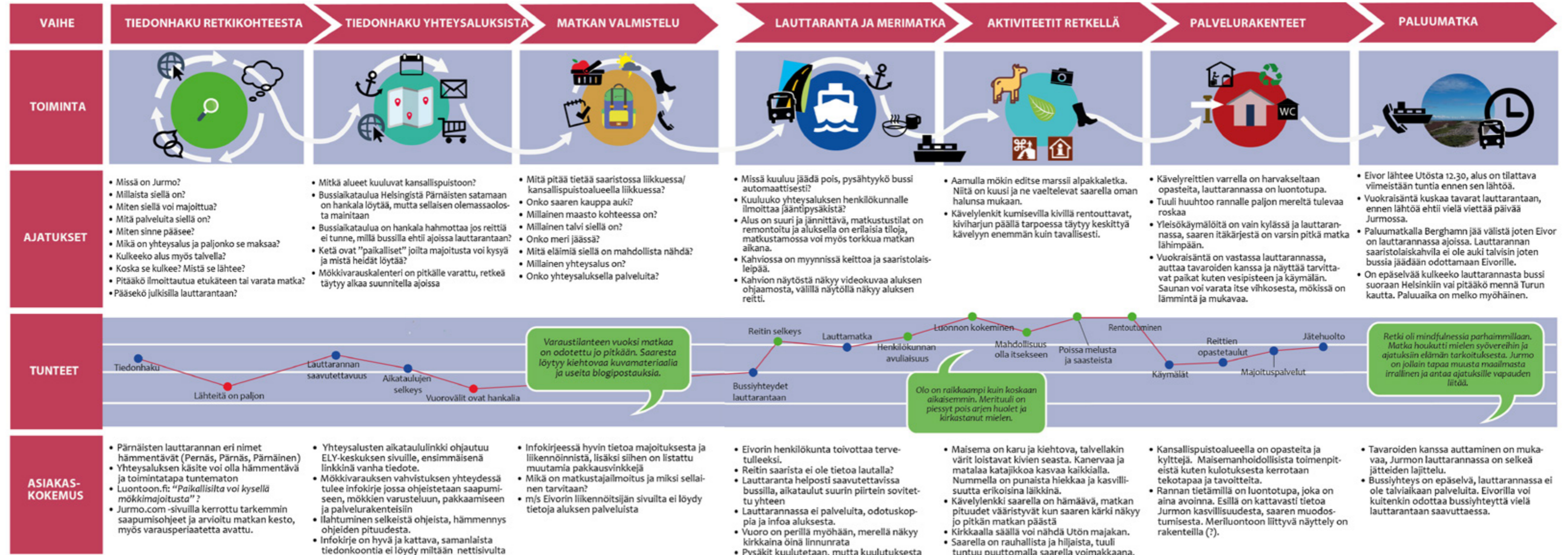


**SKENAARIO**  
Helenan rentoutusretki Jurmon saarelle

**MAJOITUS**  
2-3 yötä vuokramökissä

**LIKKUMINEN**  
Julkisella liikenteellä Helsingistä

**AJANKOHTA**  
Talvi



Kuva 10. Nykyinen palvelupolku. Hiljaisuudessa rentoutujan skenaario.

### 5.2.3 Aavan saaristoseikkailu Bodöseen

Asiakaspersoonana Aavalle muodostetussa skenaariossa kuvataan aktiivista ja seikkailullista retkeilijää (kuva 11). Aava aikoo majoittua omissa teltassa ja on kiinnostunut pistäytymään retken aikana useammalla kansallispuistoalueita sisältävällä saarella.

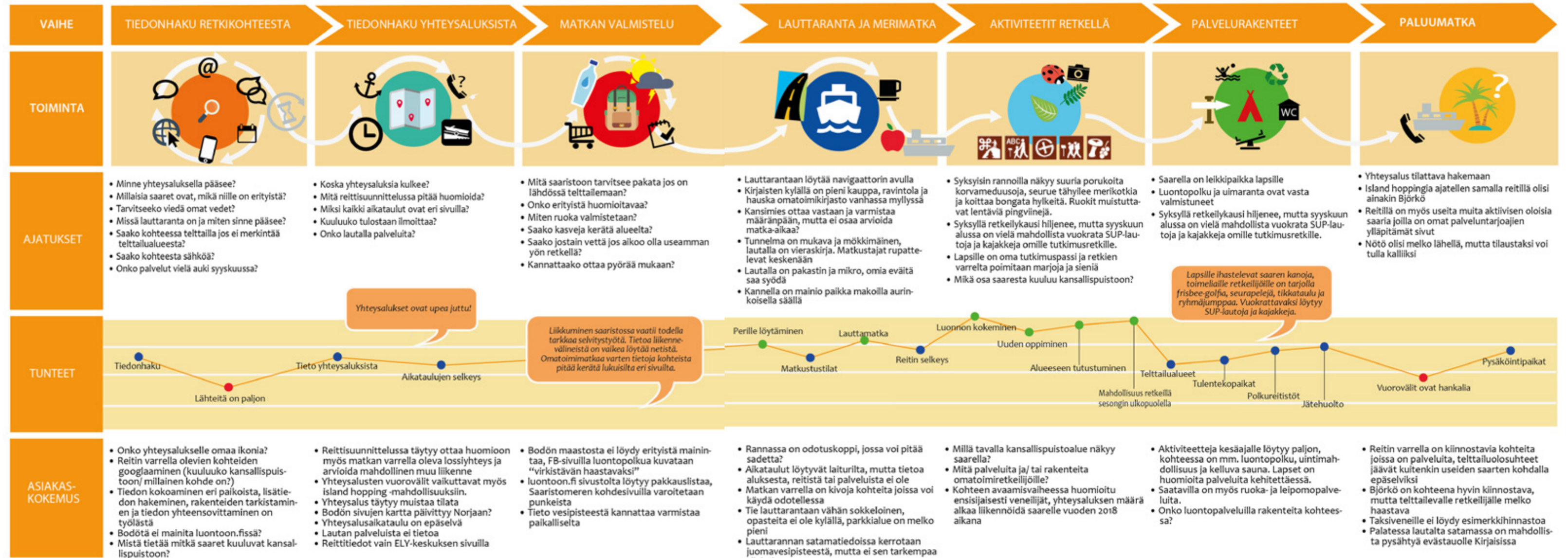


**SKENAARIO**  
Aavan saaristoseikkailu Bodöseen, kiinnostunut myös island hopping -mahdollisuuksista

**MAJOITUS**  
4 - 5 yötä omissa majoitteissa

**LIKKUMINEN**  
Omalla autolla

**AJANKOHTA**  
Syksy



Kuva 11. Nykyinen palvelupolku. Saaristoseikkailijan skenaario.

## 5.3 ASIAKASYMMÄRRYS

Kyselyvastausten, asiakasprofiilien tarkastelun ja palvelupolkujen määrittämisen kautta saadaan näkyviin asiakkaiden kokemuksia palvelupolun sisältämisestä ongelmakohdista, mutta myös käsitys asiakkaille tärkeistä ja merkityksellisistä elementeistä.

Tutkimuksen ja palvelupolkutyöskentelyn pohjalta merkittävimmät haasteet koskevat tiedon koostamista eri lähteistä sekä lauttayhteyksien vuorovälejä. Valtaosa palvelupolun sisältämisestä kontaktipisteistä koettiin melko neutraaleiksi, jolloin niitä ei ole koettu erityisen hyväksi tai huonoksi. Valtaosa vastaajista on vierailut Saaristomeren kansallispuistossa toistuvasti, joten voidaan olettaa, että alue on asiakkaille tärkeä virkistyskohde, jossa vierailaan melko säännöllisesti. Sama havainto esiintyy myös Metsähallituksen aiemmissa kävijäkyselyissä (Aaltonen & Mäki 2008; Heinonen 2016).

Saaristoseikkailijoiden ryhmä on segmenteistä suurin. He ovat monipuolisesti kiinnostuneita saaristoon ja kansallispuistoalueeseen liittyvistä asioista. Ryhmä voisi olla kiinnostunut esimerkiksi oma-toimisesta lähiympäristön tutkimisesta kajakilla tai tarinapohjaisista reiteistä saarikohteissa. Ryhmä pitää ympärivuotisen retkeilyn mahdollisuutta erittäin tärkeänä, joten myös talvikausi nähdään mieluisana retkeilyajankohtana ja etenkin tällöin majoitustoiminnalle on kysyntää.

Hiljaisuudessa rentoutujien ryhmä hakee rauhaa ja aikaa itselle,

suosittuja retkikohteita heille olivat Utö ja Jurmo. Ryhmä käyttää aktiivisesti majoituspalveluita ja viipyy muutamia päiviä. Mukana matkustaa usein yksi ystävä, järjestettyjä aktiviteetteja kohteessa ei juuri kaivata. Ryhmä voisi olla kiinnostunut esimerkiksi majoituspaketeista, saaristokohteissa tarjottavista hiljaisuusretriiteistä tai rentoutumista tukevista ehdotuksista vaikkapa saunomisen yhteydessä.

Luonnossa lataajien ryhmä koostuu asiakkaista, joiden retkeily jakautuu voimakkaasti päiväretkiin ja muutaman yön pituisiin retkiin. Aktiviteetteja valitaan vähän ja palvelutarjonnasta ei ole juuri kokemusta. Tällä hetkellä päiväretkikohteiksi soveltuvat saaret on pääteltävä itse vertaamalla lauttayhteyksien aikatauluja. Vertailu voi olla erittäin työlästä, mikäli kohteet ja lauttareitit eivät ole entuudestaan tuttuja. Ryhmä hakee luonnon läheisyyttä ja keskittyä luonnon kokemiseen, ympäristön muokkaaminen tai rakentaminen voi näyttäytyä ryhmälle häiriötekijänä. Kansallispuistoalueita sisältävät saaret ovat melko pieniä ja erityisesti päiväretkikohteissa ryhmän tarve omaan tilaan voi olla vaikea saavuttaa. Ryhmä koki tiedonhaun hieman muita ryhmiä haastavammaksi, siitäkin huolimatta, että aiempia käyntikertoja Saaristomeren kansallispuistossa oli tyypillisesti jo useita. Tiedonhaun selkeyttäminen voi auttaa asiakasryhmää merkittävästi.

## 5.4 PALVELUPOLUN HAASTEET

Palvelupolku sisältää useiden palveluntarjoajien tuottamia palveluita, mutta asiakkaalle retkeily näyttyy yhden palvelukokemuksen jatkumona, vierailuna kansallispuistoalueella. Saaristomeren kansallispuiston näkökulmasta palvelupolkujen pääongelmat ovat tiedonhaun hajanaisuus sekä yhteysaluksella saavutettavien kohteiden sirpaleisuus, ongelmien osatekijät on esitetty kuviossa 12.

Työn design drivereiksi eli suunnitteluohjureiksi valittiin asiakastutkimuksen pohjalta ratkaisujen etsiminen näihin haasteisiin, jolloin asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatio ovat suunnittelun keskiössä.

Asiakassegmenteistä vahvimmin kansallispuistoalueen palvelutarjontaan ja rakenteisiin ovat keskittyneet Saaristoseikkailijat, jotka hakevat sekä tietoa että aktiviteetteja. Hiljaisuudessa rentoutujat ovat merkittävä ja uskollinen asiakasryhmä paikallisten palveluntarjoajien näkökulmasta. Luonnossa lataajille ensisijaista on pääsy luonnon helmaan, pois melusta ja saasteista. Palveluiden tarjoamisen tulee tukea tai edesauttaa luonnon kokemisen mahdollisuuksia. Päiväretket ovat suosittuja ryhmän keskuudessa, tällöin retkikohteen eteen nähdyn vaivan matkoineen tulee olla vähäinen asiakaskokemukseen nähden.

### TIEDONHAUN HAJANAISUUS LIITTYY:

#### Tiedon löytämiseen:

Tietoa löytyy useilta erillisiltä sivustoilta.

#### Useisiin palveluntarjoajiin:

Palveluntarjoajia ei löydy saarikohtaisesti koostettuina.

#### Useisiin lähteisiin:

Useiden verkkosivujen lisäksi selvitystyön tueksi saattaa tarvita esim. paikallista palveluntarjoajaa.

#### Kulkuyhteyksien vaikeaselkoisuuteen:

Bussiyhteyksien satunnaisesta liikennöinnistä ei välttämättä löydy mainintaa.

#### Yhteysalusten tuntemattomuuteen:

Mahdollisuutta alueella liikkumiseen ilman venettä ei osata huomioida.

### YHTEYSALUKSELLA SAAVUTETTAVIEN KOHTEIDEN SIRPALEISUUS LIITTYY:

#### Alueen reittien hahmotettavuuteen:

Aluksen reitti voi vaihdella päivän aikana ja päivästä riippuen. Arvioituja matkustusaikoja kohteisiin ei ole saatavilla.

#### Alueen markkinointiin:

Kohteen markkinoinnin ja palveluiden kehittämisen keskiössä ovat olleet voimakkaasti veneilijät.

#### Kansallispuistoalueen hajanaisuuteen:

Kansallispuistoalue on hyvin hajanainen ja hankala hahmottaa. Saaristomeren alueella on lisäksi useita samannimisiä kohteita.

#### Yhteysalusaikataulujen epäselvyyteen:

Aikataulujen esittämistapa on liikennöitsijästä riippuvaista.

*Kuvio 12. Palvelupolun ydinongelmat.*

## 5.5 RATKAISUEHDOTUSTEN KEHITTÄMINEN

Palvelupolun kehittämistä jatkettiin osallistavalla ideoinnilla. Toimeksiantaja valitsi osallistavan ideoinnin tuloksena syntyneistä konseptiaihioista yhden jatkokehittelyn kohteeksi.

### 5.5.1 Osallistava ideointi

Palvelupolun parannusehdotuksiin tähtäävä ideointi oli tavoitteena järjestää toimeksiantajan kanssa, mutta aikataulukäytöiden vuoksi tämä ei onnistunut. Ideointi toteutettiin pienryhmässä kolmen Saaristomeren kansallispuistoalueella retkeilleen henkilön kanssa.

Ideointi järjestettiin tulevaisuusverstas pohjaisena, jolloin yhteinen ideointi jaetaan ongelmavaiheeseen, ideointivaiheeseen sekä todentamsvaiheeseen.

#### Ongelmavaihe

Ongelmavaiheen muodostivat asiakaskyselystä sekä palvelupolkujen kartoittamisen tuloksena esiin nousseet ongelmat ja haasteet. Työpaja alkoi ongelmakarttaan (kuvio 13) tutustumisella ja lopuksi osallistajat valikoivat joukosta kolme mielestään tärkeintä ongelmaa. Valikoituneita ongelmia ryhmiteltiin ja ydinongelmiksi valittiin kolme ryhmää, joiden ympärille alettiin kehittää ratkaisuehdotuksia. Ydinongelmiksi valikoituneet seikat on esitetty lihavoituna kuviossa 6. Ongelmat on jaettu otsikoitujen teemojen alle.

#### MISSÄ SE KANSALLISPUISTO ON?

Yhteysaluksella saavutettavia kohteita ei ole koostettu

Kohteiden vertailu vaikeaa

Tieto on hajanaista

Telttailumahdollisuus epäselvä

Kohteiden erityispiirteitä ei tuoda esiin

Kansallispuiston lähialueista ei tietoa

Päiväretkikohteita ei ole koostettu

Tietoa juomavedestä vaikea löytää

Kohdetiedoissa ei johdonmukaisesti

mainintaa soveltavuudesta/

haastavuudesta

Kohde-esittelyjen rakenne eroaa

toisistaan

Kansallispuiston asiakaspalvelua ei

käytetä

Tietoa kohteen kulttuuriarvoista ei löydy

Tietoa kohteen luontoarvoista ei löydy

Tarinoita kohteista ei ole saatavilla

Liian vähän kuva-aineistoa

Maastokuvailua ei ole

Saarten www-sivut ja luontoon.fi eivät

ristiinlinkity

Tarvittava kohdetieto täytyy koostaa

useista lähteistä

Samalla paikalla voi olla eri nimiä

Alueella samannimisiä paikkoja

Kansallispuistoalue epäselvä

#### MITÄ NE YHTEYSALUKSET ON?

Yhteysaluksen käsite on tuntematon

Kulkuyhteyksien selvittäminen vaikeaa

Reitistä lauttarantaan ei tietoa/ huomioitavia

seikkoja

Aluksen reittitietoja ei ole liikennöitsijän sivuilla

Aluksen reitti on epäselvä

Julkista liikennettä lauttarantaan vähäisesti

Kaikki aikataulut ovat eri paikoissa

Aikataulut ovat epäselviä

Reittien nimet eivät avaudu

Yhteysaluksella ei ole omaa ikonia

Kansallispuistosta ei ole tietoa aluksella

Aluksella ei ole tietoa reitin varrella olevista

saarista

Aikataululinkit ohjautuvat väärin paikkoihin

Ei tietoa lauttamatkan kestosta

Ei tietoa aluksen palveluista

Alusten vuorovälit ovat hankalia

Ei tietoa parkkialueista

#### PALVELUITA ON VAIKEA LÖYTÄÄ

Palveluita kohteissa hankala selvittää

Palvelut auki vain kesällä

Palveluiden aukioloaikoja ei löydy

Matkan varrella olevista palveluista ei mainita

Ei tietoa lauttarannan palveluista

Tieto taksiveneistä vaikea löytää

Palveluiden hintoja ei löydy

Palveluita ei ole listattu kohteittain

Palveluista on kerrottu luontoon.fi -sivuilla

vain osa

Kuvio 13. Ongelmakartta.

#### Enemmän tietoa

Luontoarvot esille

Kuva-aineistoa esille

Kulttuuriarvojen korostaminen

Matkan kesto esille

Yhteysalusreitit esille

Yhteysaluksella saavutettavien

kohteiden listaaminen

Vuodenajat saaristossa: nähtävää &

tekemistä

Kohteiden palveluntarjoajien

listaaminen/ linkitys

Infotaulu lauttarantaan

Tietoa kohteista yhteysaluksille

Tietoa reitistä, palveluista & kohteista

lauttarantaan

#### Apua hakuun

Aikataulujen visuaalinen yhteneväisyys

Saari-isäntien ja -emäntien esiintuonti

Kansallispuiston asiakaspalvelu

enemmän esille

Kysymysfoorumi

Palvelut esille vuodenaikojen mukaan

Ristiinlinkitys luontoon.fi:n ja saarten

kotisivujen kanssa

Oma ikoni yhteysalukselle

Kulkuyhteyksimahdollisuuksien

mainostaminen

Päiväretkikohteiden koostaminen

Saavutettavuustietojen koostaminen

Palveluiden listaus kohteittain

Yhteysalusreittien visualisointi

Kohteiden vertailuapuri

Yhteysalus-välilehti luontoon.fi-

sivustolle

#### Yhtenäinen saaristo

Retkiportaali

Palveluntarjoajien kanssa yhteistyössä teema-

retkiä, esim. päiväretket, viikonloput

Yhteistyö lähialueiden kanssa

Palveluntarjoajien henkilökuvia

#### Saaristofoorumi

Tarinoita saaristosta

Retkeilijöiden kokemuksia, kuvia, reittijakoja

Elävän saariston esiintuominen

Vuodenaikojen hyödyntäminen palvelu-

tarjonnassa

Retkeilijöiden osallistaminen

Retkeilijöiden porinapalsta

Retkeilijöiden virtuaalinen vieraskirja

Tietoa ajankohtaisista mahdollisuuksista,

tapatumista jne Facebookin kautta

#### Alueen tunnettavuuden lisääminen/ mahdollisuuksista kertominen

Teemaretket

Retkitapahtumat

Yhteiset päiväretket

Virkistyspäivät merillä

Infoa yhteysaluksesta

Yhteysalusten erityisyyden esiintuonti

Kansallispuistoalueen erityisyyden avaaminen

Kokemusten jakaminen

Yhteysalusten esittely

Tapatumien koostaminen kalenteriin

## Ideointi

Ideointi-kuviossa (kuvio 14) on esitetty näiden ydinongelmien ympärille syntyneitä ideoita ja ratkaisuehdotuksia. Ideoinnissa pääpaino on ratkaisuehdotusten tuottamisella, tässä vaiheessa ei ole kiinnitetty huomioita esimerkiksi vastuukysymyksiin tai ideoiden toteuttamiskelpoisuuteen sellaisenaan.

Enemmän tietoa	Yhtenäinen saaristo
Luontoarvot esille Kuva-aineistoa esille Kulttuuriarvojen korostaminen Matkan kesto esille Yhteysalusreitit esille Yhteysaluksella saavutettavien kohteiden listaaminen Vuodenajat saaristossa: nähtävää & tekemistä Kohteiden palveluntarjoajien listaaminen/ linkitys Infotaulu lauttarantaan Tietoa kohteista yhteysaluksille Tietoa reitistä, palveluista & kohteista lauttarantaan	Retkiportaali Palveluntarjoajien kanssa yhteistyössä teemaretkiä, esim. päiväretket, viikonloput Yhteistyö lähialueiden kanssa Palveluntarjoajien henkilökuvia
Apua hakuun	Saaristofoorumi
Aikataulujen visuaalinen yhteneväisyys Saari-isäntien ja -emäntien esiintuonti Kansallispuiston asiakaspalvelu enemmän esille Kysymysfoorumi Palvelut esille vuodenaikojen mukaan Ristiinlinkitys luontoon.fi:n ja saarten kotisivujen kanssa Oma ikoni yhteysalukselle Kulkuyhteyksimahdollisuuksien mainostaminen Päiväretkikohteiden koostaminen Saavutettavuustietojen koostaminen Palveluiden listaus kohteittain Yhteysalusreittien visualisointi Kohteiden vertailupuri Yhteysalus-välilehti luontoon.fi-sivustolle	Tarinoita saaristosta Retkeilijöiden kokemuksia, kuvia, reittijakoja Elävän saariston esiintuominen Vuodenaikojen hyödyntäminen palvelutarjonnassa Retkeilijöiden osallistaminen Retkeilijöiden porinapalsta Retkeilijöiden virtuaalinen vieraskirja Tietoa ajankohtaisista mahdollisuuksista, tapahtumista jne Facebookin kautta
	Alueen tunnettavuuden lisääminen/ mahdollisuuksista kertominen
	Teemaretket Retkitapahtumat Yhteiset päiväretket Virkistyspäivät merillä Infoa yhteysaluksesta Yhteysalusten erityisyyden esiintuonti Kansallispuistoalueen erityisyyden avaaminen Kokemusten jakaminen Yhteysalusten esittely Tapahtumien koostaminen kalenteriin

Kuvio 15. Konseptiaihiot.

## Todentaminen

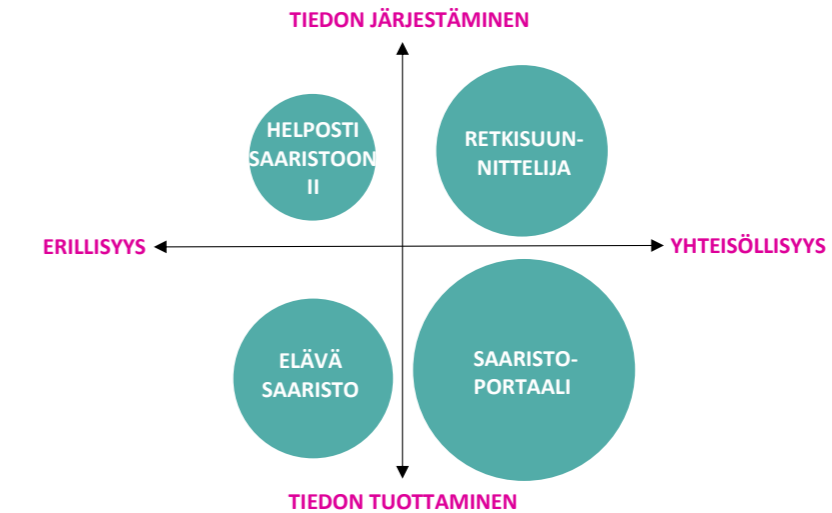
Ideat on koostettu konseptiaihioiksi (kuvio 15). Ideointivaiheen pohjalta kiinnostavimmiksi ideoiksi konseptien kehittelyyn valikoituivat Retkeilijöiden temmellyskenttä, Suunnitteluapuri, Yhteistoiminta ja Tietopaketti. Konseptiaihioita koostettaessa ideoita on kehitelty eteenpäin, lisäksi on arvioitu muun muassa niiden toteuttamiskelpoisuutta ja saatavilla olevia resursseja. Konseptin yhteyteen on listattu kokonaisuuden suuntaviivoja, näistä olennaisimmat on kuviossa esitetty lihavoituna.

## Osallistavan ideoinnin tuloksista

Ideoinnin tuloksena syntyi toteuttamiskelpoisia konseptiaihioita, jotka lähestyvät tiedon hajanaisuuteen ja alueen sirpaleisuuteen liittyviä haasteita eri näkökulmista. Konsepteista on nähtävissä, että niiden toteuttamisen laajuus ja vaaditut resurssit vaihtelevat tiedon uudelleen järjestämisestä laajemman portaalin kokoamiseen. Konseptien piirteiden erottavia tekijöitä ovat tiedon käsittelyn tapa sekä kansallispuiston rooli toteuttamisesta ajatellen (kuvio 16).

Helposti saaristoon II -konseptin nimi perustuu Saaristomeren kansallispuiston aiempaan kampanjaan, joka oli suunnattu yhteysaluksella liikkuville retkeilijöille. Nimi viittaa konseptin luonteeseen koostetun tiedon ja vaihtoehtojen esittämiseen kansallispuiston tarjoamana. Konseptilla voidaan kehittää alueen parempaa hahmottamista, se tarjoaa koostettua kohdetietoa ja mahdollistaa yksittäisten reittiehtosten esiintuomisen.

Elävä saaristo -konsepti järjestää yhteen tietoa alueen kulttuuripe-



Kuvio 16. Konseptien erot.

rinnöstä ja luontoarvoista sekä tuo esille nyky Saaristolaisuutta. Tietoa tuotetaan kansallispuistokohteista, konsepti tarjoaa mahdollisuuden esimerkiksi saaristolaisten puheenvuorojen esiin nostamiseen. Konseptia voidaan hyödyntää Saaristomeren kansallispuiston erityisyyden korostamiseen yksityisasutuksen ja kansallispuiston rinnakkaiselona, palveluiden löytämisen tukemiseksi sekä ympärivuotisen matkailun mahdollisuuksien esittelyyn.

Retkisuunnittelija perustuu ideaan sivustosta, jonka avulla retkeilijän on mahdollista suunnitella matkaa. Sovellus kokoaa saavutettavuustietoja retkeilijän lähtöpisteestä riippumatta, hakukone koostaa yhteysalusten aikataulut ja lähtöpaikat helpottaen esimerkiksi saaristohyppeilyn suunnittelua. Reittien lisäksi hakukoneella voi-

daan etsiä ja valita asiakasta kiinnostavia teemoja ja aktiviteetteja. Retkisuunnittelijan toiminta-alue käsittää koko saariston alueen, ei ainoastaan kansallispuistoalueita sisältävät kohteet.

Saaristolaisportaali on konseptisuunnaltaan laajin, konsepti esittelee saaristomatkojen mahdollisuuksia yhtenäisenä alueena. Konseptissa kansallispuisto on osa suurempaa kokonaisuutta ja toteuttamisvastuu tiedon tuottamisesta on usealla taholla. Portaali tarjoaa alustan saaristokohteiden ja palveluntarjoajien vapaalle esiintuomiselle. Kokonaisuus perustuu aktiivisuudella ja elävyydelle ja tarjoaa myös mahdollisuuden alueen matkailijoiden osallistamiseen esimerkiksi kuva-aineiston tuottamisella alueesta sekä omien kokemusten jakamisella.



# 6

## RETKEILIJÄN SAARISTO

### 6.1 YHTEYSALUKSELLA SAARISTOON -KONSEPTI

Toimeksiantaja toivoi lähempää tarkastelua Helposti saaristoon II -konseptiin liittyen. Palvelupolun optimointiin tähtäävässä ideoinnissa keskityttiin ratkaisemaan kansallispuistoalueita koskevan viestinnän sekä yhteysaluksella liikkumisen haasteita. Konseptin tuomia hyötyjä tarkastellaan asiakasryhmäkohtaisesti. Konseptin toteuttamiskelpoisuutta ja sen vaatimia resursseja arvioidaan service blueprintin avulla.

Saaristomeren kansallispuiston sivuilla on esillä puiston palvelulupaus, ”Koe maailman suurenmoisimman saaristo” (Metsähallitus 2018c). Retkeily Saaristomeren kansallispuistossa vaatii suunnitelmallisuutta, koska kohteet ovat saavutettavissa ainoastaan vesiteitse ja lauttaliikennettä kulkee harvakseltaan.

Konseptin tavoitteena on tiedonhaun selkeyttäminen, koostaminen ja kohdevertailun helpottaminen kansallispuiston tarjoamana. Konseptilla voidaan kehittää alueen parempaa hahmottamista, se tarjoaa koostettua kohdetietoa ja mahdollistaa reittiehdotusten mainostamisen ja koostamisen Reittipankkiin.

Oma välilehti yhteysaluksella liikkuville retkeilijöille koostaa yhteen tarvittavaa tietoa veneettömille retkeilijöille alueella. Osiossa on avattu yhteysaluksen käsitettä ja matkustamistapaa, tehden liikkumismuodon tunnetummaksi myös veneettömille retkeilijöille. Yhteysalusten liikennöinnistä harvakseltaan on maininta,

jolloin asiakas osaa varautua tarvittavaan suunnitelmallisuuteen. Yhteysalukselle on luotu oma ikoni, joka lisätään kansallispuiston karttoihin.

Saaristomeren kansallispuiston alue on esitetty Retkikartan kautta, mikä mahdollistaa esimerkiksi tietojen suodattamisen ja karttanäkymän lähentämisen haluttuun kohteeseen. Kartalle on koostettu kaikkien alueella liikennöivien yhteysalusten reitit ja alueella liikennöivät julkisen liikenteen reitit. Reitit on värikoodattu reittialueittain ja näkymää voidaan muokata valitsemalla vain osa reiteistä näkyville. Reittialueen valitsemalla käyttäjä saa näkyville reitin aikataulun.

Reitit ovat esillä kokonaisina, kansallispuistoalueita sisältävät saaret on merkitty erityiskohteina. Reittien esittäminen samalla kartalla helpottaa alueen hahmottamista sekä minimoi riskiä sekoittaa samannimisiä paikkoja toisiinsa. Visuaalisesta reittinäköymästä on apua myös retkeilijän reittisuunnittelussa, mikäli tavoitteena on vieraila useilla saarilla.

Kohdevertailua voidaan tehdä kartan suodatustoiminnon avulla. Pikavertailua ja kohteiden määrän hahmottamista tukee kohdelistaus, johon on koostettu saarten palvelut ja rakenteet, mahdolliset erityiskohteet sekä kohteiden soveltuvuus päiväretkille.

Kohde-esittelyt on koostettu yhtenäisellä rakenteella ja ulkoasulla, lisäksi sivulla kuva-aineistoa saarelta. Esittelyn johdannosta käy ilmi kohteen sijainti ja yhteysaluksen reittialueen nimi. Saaren erityispiirteitä, rakenteita ja palveluita voidaan tuoda esille ikonien avulla. Kohde-esittelystä käy ilmi tietoja saarikohteen luonnostaja kulttuurista, lisäksi voidaan tuoda esiin myös alueeseen liittyviä tarinoita. Saarella toimivat yhteistyöyrittäjät löytyvät kohdesivulta. Lisätietojen hakemiselle on tarjolla Kansallispuiston asiakaspalvelun yhteystiedot ja linkki saaren omille kotisivuille. Kohteeseen liittyvät valmiit reittiehdotukset löytyvät esittelysivulta.

Valmiit reittiehdotukset on koottu reittipankkiin. Reittiehdotuksia

voidaan ottaa vastaan myös muilta tahoilta ja palveluntarjoajilta. Tarjottavat reittiehdotukset voivat olla esimerkiksi saarikohtaisia, vuodenaika- tai teemapohjaisia tai ajallisesti jaoteltuja vaellusehdotuksia. Kansallispuiston tuottamat reittiehdotukset voidaan merkitä virallisina reitteinä.

Yhteysaluksella liikkuvan reittisuunnitteluun tarjotaan lautta.net-sivustoa, joka on ELY-keskuksen vesiliikenteen aikataulupalvelu (ELY-keskus 2018b). Sivusto kokoaa lauttaliikenteen aikatauluja yhteen. Sivuston toiminta vaatii kehittämistä muun muassa hakutoiminnon osalta, mutta tarjoaa toimivan pohjan kehitystyölle. Kuvassa 14 on esitetty konseptin sisältöjä.



Kuva 12. Konseptin esittely.

### 6.1.1 Konseptin hyödyt asiakassegmenttien näkökulmasta

Ratkaisuehdotuksen tuoma hyöty vaihtelee asiakasryhmäkohtaisesti (kuva 13). Luonnossa lataajien asiakasryhmä hyöttyy tiedon koostamisesta merkittävästi. Päiväretkikohteiksi soveltuvia kohteita on vähän, ikonit nopeuttavat vertailua ja antavat mielikuvan kohteen luonteesta. Kartta auttaa hahmottamaan etäisyyksiä retkeä suunniteltaessa.

Hiljaisuudessa rentoutujien retkisuunnittelua voi keventää julkisen liikenteen visualisointi, kuvamateriaali ja ikonit antavat tietoa kohteen luonteesta ja maisemasta. Majoituspalveluiden koostaminen kohteittain auttaa huomattavasti kohdevertailussa.

Saaristoseikkailijoille konsepti tarjoaa monipuolista tietoa kohteista. Kaikkien yhteysaluksella saavutettavien kohteiden listaaminen on ryhmälle olennainen tieto myös tuntemattomien saarikohteiden kartoituksen kannalta. Palveluiden ja rakenteiden saarikohtainen esittäminen nopeuttaa kulloinkin suunniteltavan retken kohdevalintaa. Reittien visualisointi kartalle auttaa alueen paremman hahmottamisen lisäksi ymmärtämään etäisyyksiä esimerkiksi lähisaariin tutustumisen kannalta. Visuaalinen materiaali virittää retkisuunnitteluun ja antaa maastotietoa kohteesta.

LUONNOSSA LATAAJAT



**HYÖTY**

- + Kaikki päiväretkikohteet saa kerralla näkyviin
- + Kohteiden rakenteiden & luonteen helppo vertailu auttaa valinnassa
- + Tiedon koostaminen helpottaa keventää huomattavasti tiedonhakua
- + Maininta aikataulujen vuoroväleistä kohde-esittelyn yhteydessä valmistele suunnitelmallisuuteen ja joustoon

**TOIVEET**

- Kohteiden vilkkaudesta tai rauhallisuudesta ei voi tietää etukäteen
- Konsepti ei vaikuta lautta-aikataulujen vuoroväleihin tai selkeyteen

Kuva 13. Konseptin hyödyt eri asiakasryhmien näkökulmasta.

HILJAISSUUDESSA RENTOUTUJAT



**HYÖTY**

- + Kartta näyttää myös julkisen liikenteen reitit
- + Kohteiden rakenteiden & luonteen helppo vertailu auttaa valinnassa
- + Palveluntarjoajat on helpompi löytää saarikohteittain
- + Visuaalinen aineisto välittää tunnelmaa kohteesta
- + Valmiit reittiehdotukset tarjoajat kiinnostavia reittejä ja ideoita

**TOIVEET**

- Konseptilla ei ole vaikutusta palveluiden rajoitettuun aukioloaikaan
- Ratkaisun vaikutus lautta-aikataulujen hajanaisuuteen voi olla vähäinen
- Konsepti ei vaikuta lautta-aikataulujen vuoroväleihin tai selkeyteen

SAARISTOSEIKKAILIJAT



**HYÖTY**

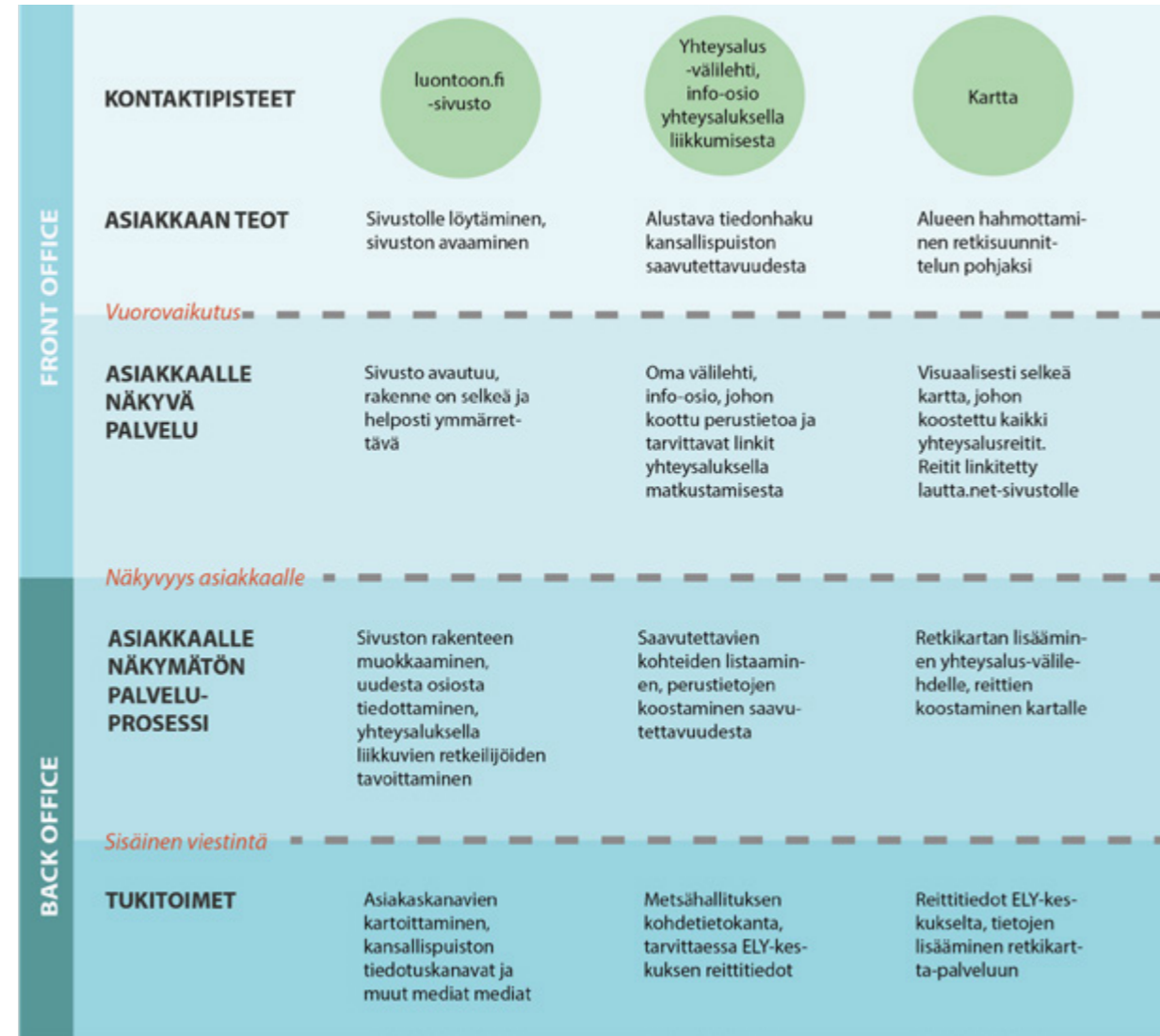
- + Kohde-esittely antaa kattavampaa tietoa kohteesta
- + Kohteiden rakenteiden & luonteen helppo vertailu auttaa valinnassa
- + Palveluntarjoajat on helpompi löytää
- + Visuaalinen aineisto virittää retkihaaveiluun
- + Valmiit reittiehdotukset antavat ideoita kohteen paikoista ja aktiviteettimahdollisuuksista
- + Kartta auttaa hahmottamaan aluetta paremmin ja ymmärtämään saarihyppelyn mahdollisuuksia

**TOIVEET**

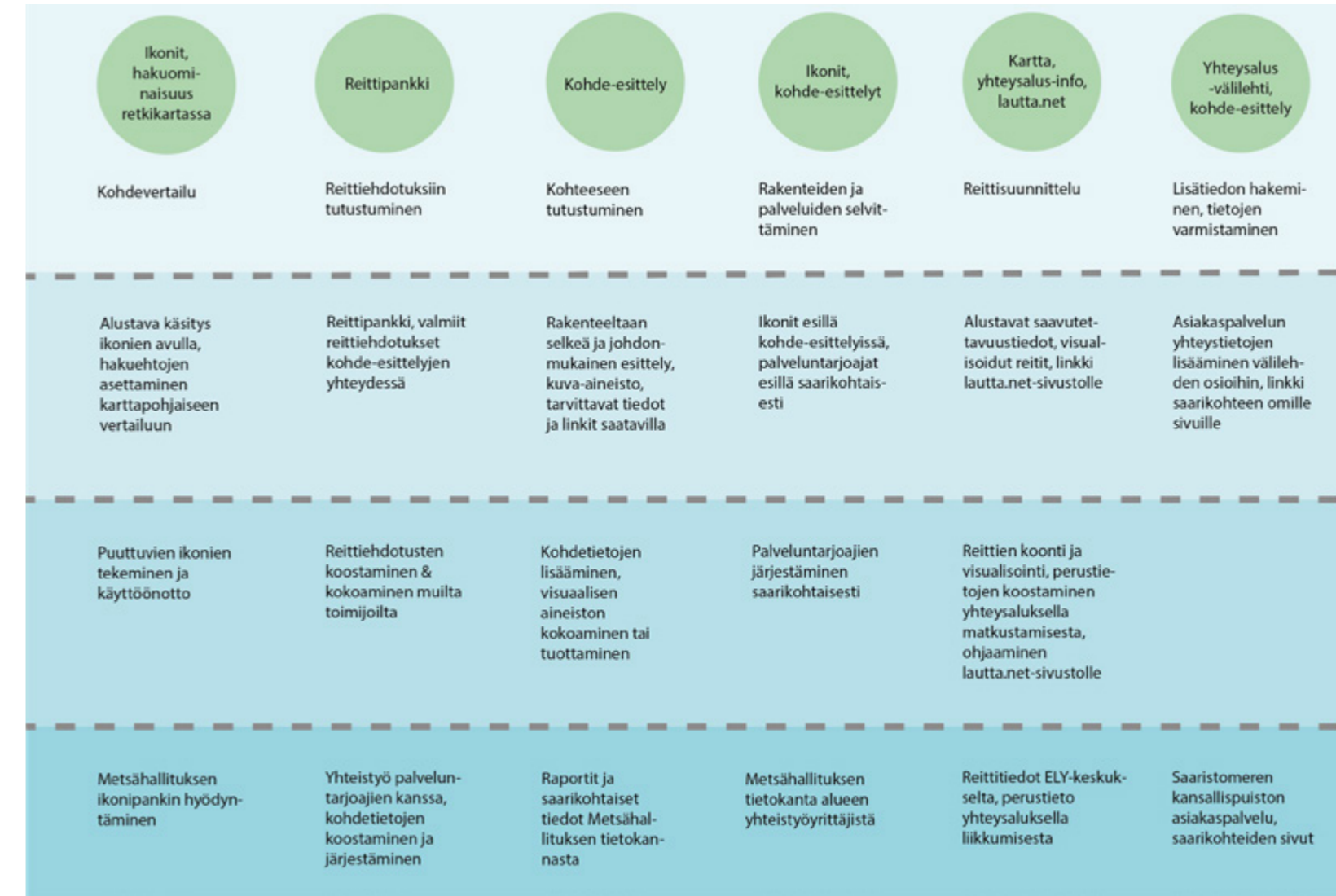
- Konseptilla ei ole vaikutusta palveluiden rajoitettuun aukioloaikaan
- Konsepti ei vaikuta lautta-aikataulujen vuoroväleihin tai selkeyteen
- Mikäli kohde-esittelyn yhteydessä ilmoitetaan vain kansallispuiston huoltamista rakenteista, voi olennaisia tietoja jäädä saamatta (esim. lähin vesipiste)

### 6.1.2 Service blueprint

Palvelupolkua arvioidaan visuaalisen palveluprosessikuvauksen avulla. Palvelumalliin on kuvattu asiakkaan kulkema polku, palvelun toimintatapa sekä palvelutuotannon vaatimat resurssit ja tuki-toimet. Kuviossa 17 esitetty jako front officeen ja back officeen erottaa asiakkaalle näkyvän palveluosiön.



Kuvio 17. Service blueprint.



## 6.2 REITTIEHDOTUKSET

Toimeksiantajan kanssa sovittiin reittiehdotusten tekemisestä kolmeen kansallispuistoalueita sisältävään kohteeseen yhteysalusreittien varrella. Reittiehdotuksissa on tuotu esiin kohteiden erityispiirteitä, tietoja saavutettavuudesta ja palvelurakenteesta. Lisäksi kohteiden vahvuuksia on tarkasteltu matkustusmotivaation kannalta.

Reittiehdotuksissa huomioidaan saaren sijainti, edettäessä ulko-saaristoa kohti maisema muuttuu karummaksi, keski- ja sisäsaaristossa kohteet voivat olla metsäisiä ja reheviä. Saarien eri alueet voivat erota suuresti toisistaan, karu kivikko voi vaihtua nopeasti rehevään lehtoon. Alueen saarille kalliorannat ovat kivikoita tyyppisempiä, rantaniittyjä on eniten välisaariston vehreämillä saarilla. (Lappalainen 2014.)

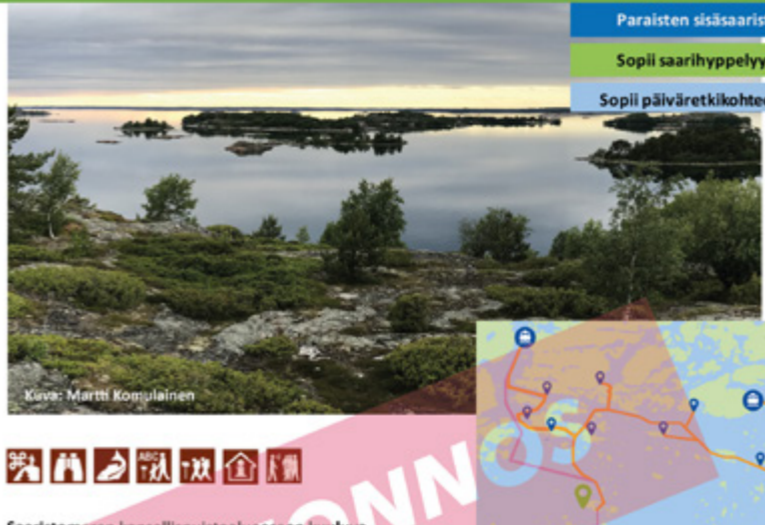
Reittiehdotuksissa painotettiin saaren piirteiden ja nähtävyyksien esittelyä. Reittiehdotukset sisältävät lyhyen kuvauksen kohteesta, kohteen reittialueen nimen sekä Saaristomeren kansallispuiston palvelulupauksen, Koe maailman suurenmoisin saaristo. Saaren nähtävyyksiä ja piirteitä on asetettu kartalle niin että ne kattavat erityisesti kohteen kansallispuistoalueita sisältävät osat. Reittiehdotuksiin on lisätty kohteessa huomioitavat erityisasiat sekä muistutus punkeista. Suorat linkit aikatauluihin ja liikennöitsijöiden sivuille on rajattu pois, jotta muutostöiden tarve reittiehdotuksiin olisi minimoitu, aikataulut ovat löydettävissä reittialueen nimellä. Yhteystiedoissa tuodaan esille kansallispuiston asiakaspalvelua, joka vaikuttaa kyselytulosten perusteella alikäytetyltä.

Reittiehdotuksissa tuodaan esille kohteita ja mahdollisuuksia, joita on selvitetty saariin ja rakenteisiin keskittyvän tutkimustyön aikana. Berghamnin perinnemaisemiin johdettava reittiehdotus (kuva 14) perustuu saaren piirteisiin sekä saaresta koostettuun tunnelmatauluun (liite 3.). Vehreän Bodön reittiehdotuksen (kuva 15) tunnelmataulussa (liite 4) kuvataan saaren monipuolisia mahdollisuuksia saariseikkailusta rauhallisempaan lomailuun. Reittiehdotus eksoottiseen Jurmoon (kuva 16) pohjautuu saaren piirteitä ja nähtävyyksien koostamiseen sekä liitteen 5 tunnelmatauluun. Saaria kuvaavista tunnelmatauluista on poimittu kuvituskuvia reittiehdotuksiin.

Reittiehdotuksia voidaan hyödyntää verkkosivuilla esiteltävinä valmiina reitteinä tai paperisina versioina. Yhteysaluksille on myös mahdollista koostaa reittialueen kansallispuistokohteita esitteleviä kansioita, joihin voidaan liittää kohteiden reittiehdotuksia. Reitit on mahdollista muokata myös virtuaalisiksi luontopoluiksi, jolloin retkeilijä voi seurata polkua mobiiliversiona ja saada tietoa reitin varrella olevista kohteista.

Esiteltävät reittiehdotukset ovat kuvauksia ehdotuksen rakenteesta ja esitettävistä asioista. Metsähallitus päättää reittiehdotusten lopullisen muodon ja sisällöt.

Koe maailman suurenmoisin saaristo  
RETKEI BERGHAMNIN PERINNEMAISEMIIN



Paraisten sisäsaaristo  
Sopii saarihoppelyyn!  
Sopii päiväretkikohteeksi!

Kuva: Martti Kosulainen

**Saaristomeren kansallispuistoalueeseen kuuluva vanha Västerbyn kalastajatali saaren pohjoisrannalla on kuin pala entisaikojen saaristomaisemaa. Berghamnista löytyy ainutlaatuinen perinneympäristömaisema, tilan rantavajassa voi tutustua saaristolaiskulttuuria esittelevään näyttelyyn.**

Berghamnin perinneympäristön palvelut:

- Luontotupana toimii tilan kaksi rantavajaa. Tupa on avoinna päivittäin. Luontotuvalla ei ole henkilökuntaa.
- Tilan ympäristössä on kaksi luontopolkua, joiden pituus on yhteensä kaksi kilometriä.
- Rannan läheisyydestä löytyy tulentekopaikka ja kuivakäymälät.
- Tilan piha-alueella saa telttailla.

**Yhteysalusreitit:**

- Nauvan poikittainen reitti | M/S Cheri, lähtöpaikkana Pärnäinen (Pärnäs) ja Kirjainen (Kirjais)
- Utön reitti | M/S Eivor, lähtöpaikka Pärnäinen (Pärnäs)
- Reittiliikenne on maksutonta, aikataulut löytyvät osoitteesta lautia.net

**ERITYISTÄ:**

- Muista säännölliset punkkitarkastukset!
- Kohteessa ei ole vesipistettä.
- Maasto on paikoin vaikeakulkuisia.
- Kohteessa ei ole erityisiä palveluja liikuntaesteisille.

**LISÄTIETOJA:**  
Saaristomeren kansallispuiston asiakaspalvelu  
Puh. 0206 39 4620  
rannikko@metsa.fi  
http://www.luontoon.fi/saaristomeri

Kuva 14. Reittiehdotus Berghamniin.

RETKEI BERGHAMNIN PERINNEMAISEMIIN



- Lauttaranta**  
Lauttarannasta löytyy Pidä saaristo siistinä -yhdistyksen ylläpitämä jählepiste.
- Luontopolut**  
Kalastajatalin ympäristössä kulkee kaksi luontopolkua, joiden varrella kerrotaan kasveista ja eläimistä, vanhasta asutuksesta ja elämästä kauniilla saarella.
- Kukkaiskiedot**  
Luontopolkujen varrella on Berghamnin paahtaisen kedon ja laidunmaan luontoa ja kukkaisloistetta. Saaren kukkaloisteissa paistattelee mm. harvinaisia verikurjenpolvia, käärmeenpistoyrttejä ja tähkämaitikoita.
- Saari-isäntätoiminta**  
Kesäaikana saarella asuu Metsähallituksen ystävaseuran, Arkipelagian, jäseniä Berghamnin saari-isäntinä ja -emäntinä. He ottavat retkeilijöitä vastaan, järjestävät opastuksia saarella ja pitävät avoimna kalastajatalin museota.
- Kummelberget**  
Berghamnin, "vuorisaaren", korkeimmalta kohdalta avautuu upea näkymä saarten ja luotojen tähdittämään maisemaan.
- Perinnemaisemat**  
Saaren perinnemaisemia hoidetaan, tilan vierustalla pääsee tutustumaan lehdessäniittyyn käppyräisten *Söderklöbb* silmekseen.
- Västerbyn tila**  
Vanha kalastajatalin sisätiloista löytyy museo, tilan pihalla saa telttailla.
- Luontotupa**  
Tilan rantavajassa on esillä Skärgårdsfiskeklubben kalastus saaristossa -niminen näyttely. Näyttelyyn tutustuminen on maksutonta.
- Rakenteet**  
Rannasta löytyy suojainen tulipaikka, polttopuita, istuinpaikkoja ja käymälät. Uimareille löytyy pieni hiukkaranta.
- Riippusilta**  
Luontopolun varrella on riippusilta joita pääsee tähyttämään maisemaa nousevan polun varrella.
- Laiduntaminen**  
Kesäisin saarella on laiduntavia lehmiä pitämässä huolta kalastajatalin perinnemaisemien säilymisestä.

Ajankohtaisia tiedotteita ja lisää retkivinkkejä:  
luontoon.fi/saaristomeri  
retkikartta.fi  
Facebook/ Saaristomeren kansallispuisto - Skärgårdshavets nationalpark

Koe maailman suurenmoisain saaristo  
**BODÖN VEHRÄSSÄ KATVEESSA**

Paraisten välisaaristo  
Sopii saarihyppelyyn!

Kuva: Metsähallitus

**Bodön metsäisellä saarella on toiminut vuosikymmenien ajan merivartioasemana. Muistona ja maamerkinä merivartiovuosista on korkea tähtystorni.**

**Bodön palvelut:**

- Saarella risteilee noin kolme kilometriä pitkä **luontopolku**.
- Rannan läheisyydestä löytyy **kuivakäymälät** ja **jätepiste**.
- Saarella on **majoitus- ja ruokapalveluita** sekä **välivuokrausta**.

**Yhteysalusreitit:**

- Nauvon eteläinen reitti | M/S Nordep, lähtöpaikkana Kirjainen (Kirjais)
- Reittiliikenne on maksutonta, aikataulut löytyvät osoitteesta [lautta.net](http://lautta.net)

**ERITYISTÄ:**

- Muista säännölliset punkkitarkastukset!
- Maasto on paikoin vaikeakulkuisia.
- Retkikohteena saari on uusi tuttavuus, kunnostus- ja ennallistamistöitä jatketaan edelleen.

**LISÄTIETOJA:**  
Saaristomeren kansallispuiston asiakaspalvelu  
Puh. 0206 39 4620  
[ranniikko@metsa.fi](mailto:ranniikko@metsa.fi)  
<http://www.luontoon.fi/saaristomeri>

Kuva 15. Reittiehdotus Bodöseen.

**BODÖN VEHRÄSSÄ KATVEESSA**

**1. Lauttaranta**  
Saaren lauttarannassa toimii pieni ravintola, vanhoista merivartioaseman rakennuksista löytyy majoitusta. Saarella on mahdollista yöpyä myös tunnelillisessa tentsimajoituksessa. Lisäksi tarjolla on mm. käymälät, jättepiste ja välivuokrausta.

**2. Merivartioasema**  
Saaren päärakennus on toiminut vuoteen 1991 saakka merivartioasemana. Maamerkinä toiminnasta on tähtystorni, joka on edelleen merivartioston käytössä.

**3. Tutkimusretkelle**  
Bodö tarjoaa mainion mahdollisuuden lähirantojen tutkimiselle esimerkiksi kajakilla tai SUP-laudalla liikuen.

**4. Metsäseikkailu**  
Saaren vehreä maasto kutsuu päiväretkille ja metsäseikkailuille, lapsille löytyy seikkailullinen tutkimuspassi saaren luontoon ja kulttuuriympäristöön.

**5. Villiomenapuut**  
Saaren erikoisuuksiin kuuluu Bodössä villinä kasvavat omenapuut.

**6. Luontopolkua**  
Saarella on vaihtelevassa maastossa kulkeva luontopolku, joiden varrella esitellään saaren kasvillisuutta ja kulttuuria.

**7. Silokallioille**  
Saaren silokallioilta löytyy mukavia paikkoja maisemien katseluun ja luonnosta nautiskeluun.

**8. Ulmaretkelle**  
Kesäinen saaristo houkuttaa pulahtamaan mereen.

**9. Näköalapaikka**  
Luontopolku päättyy saaren eteläiseen kärkeen, josta avautuu näkymä kauas ulkosaaristoon.

**Yhteysalusreitit:**

Utön reitti | M/S Eivor, lähtöpaikka Pärnäinen (Pärnä)

Reittiliikenne on maksutonta, aikataulut löytyvät osoitteesta [lautta.net](http://lautta.net)

**ERITYISTÄ:**

- Muista säännölliset punkkitarkastukset!
- Länsiosassa on liikkumiskielto lintujen pesimäaikaan 1.4. - 31.7.
- Somerikolla kävely on kuluttavaa, pakkaa mukaan hyvät kengät.
- Saarella ei ole erityisiä palveluita liikuntaesteisille.

**LISÄTIETOJA:**  
Saaristomeren kansallispuiston asiakaspalvelu  
Puh. 0206 39 4620  
[ranniikko@metsa.fi](mailto:ranniikko@metsa.fi)  
<http://www.luontoon.fi/saaristomeri>

Ajankohtaisia tiedotteita ja lisää retkivinkkejä:  
[luontoon.fi/saaristomeri](http://luontoon.fi/saaristomeri)  
[retkikarta.fi](http://retkikarta.fi)  
Facebook/ Saaristomeren kansallispuisto - Skärgårdshavets nationalpark

Koe maailman suurenmoisain saaristo  
**VAELLUS JURMON KIVIMERELLÄ**

Paraisten ulkosaaristo  
Sopii saarihyppelyyn!

Kuva: Sanna-Mari Jalonen

**Jurmo on kolmannen Salpausselän eteläisin maanpäällinen jatke, lähes puuton moreeninummi, satujen ja merirosvoihin saari. Maisemaa hallitsevat laajat kanervanummet ja kivikorannat. Kevät- ja syysmuuttoaikoina Jurmo on yksi saariston parhaita lintujen tarkkailupaikkoja.**

**Jurmon palvelut:**

- Luontotupa** Jurmalla on saaren luonnosta ja historiasta kertova näyttely. Tupa on avoinna päivittäin. Luontotuvalla ei ole henkilökuntaa. Saarella on pitkiä kävelyreitit. Saaren kärkeäsiat kuuluvat kansallispuistoalueeseen.
- Moringharulta löytyy **telttäalue** ja **tulentekopaikka**.
- Lauttarannasta löytyy **elintarvemyymälä, jättepiste, juomavettä ja kuivakäymälät**. Saarella on **majoitus- ja ruokapalveluita**.

**Yhteysalusreitit:**

Utön reitti | M/S Eivor, lähtöpaikka Pärnäinen (Pärnä)

Reittiliikenne on maksutonta, aikataulut löytyvät osoitteesta [lautta.net](http://lautta.net)

**ERITYISTÄ:**

- Muista säännölliset punkkitarkastukset!
- Länsiosassa on liikkumiskielto lintujen pesimäaikaan 1.4. - 31.7.
- Somerikolla kävely on kuluttavaa, pakkaa mukaan hyvät kengät.
- Saarella ei ole erityisiä palveluita liikuntaesteisille.

**LISÄTIETOJA:**  
Saaristomeren kansallispuiston asiakaspalvelu  
Puh. 0206 39 4620  
[ranniikko@metsa.fi](mailto:ranniikko@metsa.fi)  
<http://www.luontoon.fi/saaristomeri>

Ajankohtaisia tiedotteita ja lisää retkivinkkejä:  
[luontoon.fi/saaristomeri](http://luontoon.fi/saaristomeri)  
[retkikarta.fi](http://retkikarta.fi)  
Facebook/ Saaristomeren kansallispuisto - Skärgårdshavets nationalpark

Kuva 16. Reittiehdotus Jurmoon.

**VAELLUS JURMON KIVIMERELLÄ**

**1. Lauttaranta**  
Lauttarannasta löytyy persoonallinen Jurmon Kaffela, juomavesipiste, luontotupa Jurma, käymälät ja jättepiste.

**2. Höggeret**  
Tähtystuskukkulalta avautuu näkymä kanerva- ja katajakenttien ylle. Kukkulaalle pystytetään kesäisin juhannussäikö.

**3. Jurmon saaristolaiskylä**  
Vanhat perinteet ja perinteiset elämäntavat ovat säilyneet edelleen ympäri vuoden asutulla saarella, kylältä löytyy vanha tuulimylly, Jurmon hautausmaa sekä kappeli vuodelta 1846. Saarella tepastelee myös alpakoita.

**4. Lintuasema**  
Saarella on 1962 perustettu lintuasema, jota Turun lintutieteellinen yhdistys ylläpitää. Saaren omaleimainen maaperä ja kasvillisuus houkuttelee saarelle ja sen ympäristöön monipuolisen lintulajiston.

**5. Perinnemaisemien hoitajat**  
Kesäisin saaren karussa maastossa laiduntaa ylämaankarjaa.

**6. Nummet ja munkinkehät**  
Jurmon arkeologiset jäännökset kuuluvat pesimäaikaan 1.4. - 31.7. Saarella on neljä mm. arvoituksesta kivikettä, joita kutsutaan munkinkehiksi.

**7. Österrevet**  
Kävelymatka saaren kärkeen hämää, se näyttää olevan aivan vieressä. Todellisuudessa vaellus saaren häntään hidaskulkuisella somerikolla ottaa aikansa. Perillä näyttäytyy saaren häntä, joka loppulta vajoaa mereen.

**8. Somerikko**  
Saaren maasto on meren hiomaa kivikkoa, sitovan maa-aineksen puuttuessa askeleet tuntuvat kumisevän saaren sisälle.

**9. Kulutusosa**  
Nummien kulutus estää alueiden metsittymistä ja pitää yllä saaren monipuolisia elinympäristöjä.

**10. Tervaleppälehto**  
Merellinen tervaleppälehto kasvaa theinä ja kätkee sisäänsä Träsketin kosteikon.

**11. Sorgen**  
Sorgenin rannassa on vanha kalastusvaja muistuttamassa saaren kalastajakulttuurista. Paikan nimi juontaa tarinan mukaan rannan edustalle kauan sitten hukkuneesta viikkiparista.

**12. Moringharu**  
Moringharulta löytyy telttäalue, tulipaikka ja polttopuita. Leiriytymispaikan takaa löytyy suojaisia notkelmia ja tähtystuskukula.

**13. Luonto**  
Saaren maasto on karua, mutta tarjoaa monipuolisia elinympäristöjä. Maasta kohoaa mm. turkoosia merikaalia, harvinaista pikkunoidanlukkoa ja hiekkarannoilla viihtyvää meriotakikkoa.

**Yhteysalusreitit:**

Utön reitti | M/S Eivor, lähtöpaikka Pärnäinen (Pärnä)

Reittiliikenne on maksutonta, aikataulut löytyvät osoitteesta [lautta.net](http://lautta.net)

**ERITYISTÄ:**

- Muista säännölliset punkkitarkastukset!
- Länsiosassa on liikkumiskielto lintujen pesimäaikaan 1.4. - 31.7.
- Somerikolla kävely on kuluttavaa, pakkaa mukaan hyvät kengät.
- Saarella ei ole erityisiä palveluita liikuntaesteisille.

**LISÄTIETOJA:**  
Saaristomeren kansallispuiston asiakaspalvelu  
Puh. 0206 39 4620  
[ranniikko@metsa.fi](mailto:ranniikko@metsa.fi)  
<http://www.luontoon.fi/saaristomeri>

Ajankohtaisia tiedotteita ja lisää retkivinkkejä:  
[luontoon.fi/saaristomeri](http://luontoon.fi/saaristomeri)  
[retkikarta.fi](http://retkikarta.fi)  
Facebook/ Saaristomeren kansallispuisto - Skärgårdshavets nationalpark

# 7

## POHDINTA JA YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli kehittää yhteysaluksella liikkuvien retkeilijöiden mahdollisuuksia saavuttaa Saaristomeren kansallispuistoaluetta. Mahdollisuuksien kehittämiseen paneuduttiin määrittämällä retkeilijöiden nykyinen palvelupolku ja vastaamalla havaittuihin haastekohtiin optimoidulla palvelupolulla. Reittiehdotuksia tuotettiin tukemaan kohteen saavutettavuutta sekä lisäämään yksittäisten retkikohteiden esiin tuomisen mahdollisuuksia.

Tutkimuksessa hyödynnettiin laadullisia menetelmiä, asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi palveluiden kehittämisessä käytettiin palvelumuotoilun osallistavia ja eläytyviä menetelmiä. Suunnittelun lähtökohdiksi kartoitettiin alueella käyneiden kokemuksia ja palvelupolun optimoinnin ideointiin osallistettiin alueella vierailleita retkeilijöitä. Palvelumuotoilullisten menetelmien hyödyntäminen tutkimuksessa tarjoaa Metsähallitukselle arvokasta tietoa yhteysaluksella liikkuvista retkeilijöistä ja heidän palveluprosessistaan.

Verkkokyselyn levittämisaika joulun alla oli haastava, kokonaisvastaajamäärä jäi melko pieneksi. Vastauksista eroteltiin motivaatioperustaltaan erityyppisiä ryhmiä klusterianalyysin avulla. Klusteroinnin tuloksena syntyneillä ryhmillä on yhtäläisyyksiä Metsähallituksen aiemmin tekemään motivaatioperusteisiin asiakassegmentointiin (Konu & Kajala 2012), joten voidaan päätellä, että kyselyaineisto on jossain määrin asiakaskuntaa edustava.

Palvelupolun ydinongelmiksi määrittyi palvelupolkutyöskentelyn tuloksena tiedon hajanaisuuteen sekä yhteysaluksella saavutettavien kohteiden sirpaleisuuteen liittyvät tekijät. Optimaalisen palvelupolun kehitystyössä hyödynnettiin vertailuanalyysejä sekä

osallistavaa ideointia. Tuloksena syntynyt Yhteysaluksella saaristoon -konsepti koostaa yhteen retkisuunnitteluun tarvittavaa tietoa, mahdollistaa kohdevertailun ja lisää visuaalisuutta tiedon välittämisessä. Tiedonhakuun liittyvä selkeyttäminen palvelee yhteysaluksella liikkuvia retkeilijöitä, mutta myös alueen veneilijöitä sekä alueen potentiaalisen kävijöiden tavoittamista. Karttapohjainen esitystapa auttaa hahmottamaan aluetta ja mahdollisuuksia yhteysalusten käyttöön sen sisällä. Alueen visuaalinen hahmottaminen antaa käsityksen esimerkiksi saavutettavien kohteiden etäisyyksistä sekä julkisella liikenteellä saavutettavista kohteista. Ikoneja voidaan hyödyntää kohdevertailussa ja tuoda mukaan saarten esittelysivuille. Reittipankki tarjoaa valmiita ehdotuksia, joihin on koostettu saarten erikoisuuksia ja nähtävyyksiä. Yhteysaluksella saaristoon -konsepti on toteutettavissa Metsähallituksen luontoon.fi-verkkosivulla. Toteutuessaan konsepti palvelee kaikkien määritettyjen asiakasryhmien tarpeita ja tuo enemmän esille alueen yhteistyöyrittäjiä.

Kansallispuistoon voidaan tarjota reittiehdotuksia monipuolisiin teemoihin pohjaavasti. Reittiehdotuksia voidaan markkinoida ja pitää esillä myös yhteysaluksilla, jolloin matkan varrella oleviin kohteisiin on helppo tutustua. Reittiehdotusten avulla voidaan myös helposti ja innostavasti tuoda esiin ympärivuotista matkailua alueella, jonka yhteysalukset mahdollistavat. Reittiehdotukset nostavat kansallispuistoalueet esiin yhteysalusreittien varrelta, aluksilla ne toimivat konkreettisina palvelutodisteina.

Reittiehdotuksia muodostettiin kolmelle kansallispuistoalueita sisältävälle saarelle. Tutkimuksessa ei selvitetty kaikkia kansallis-

puistoalueita sisältäviä yhteysaluksella saavutettavia saaria, vaan rajattiin kohteet luontoon.fi-sivustolta löytyvään kohdelistaan. Bodö on otettu tarkasteluun mukaan toimeksiantajan ehdotuksesta. Reittiehdotuskohteet valikoitiin toimeksiantajan kanssa, valintaperusteena huomioitiin alueen kestävyys, nykyinen kävijämäärä, kiinnostavuus sekä kohteen palvelurakenne. Reittiehdotuksia voidaan koostaa yksittäisille saarille tuoden esiin kohteen nähtävyyksiä ja mahdollisuuksia, mutta myös esimerkiksi teemapohjaisina ehdotuksina. Reittiehdotuksia voidaan ottaa vastaan myös muilta palveluntarjoajilta ja toimijoilta.

Tutkimusprosessi tarjosi haasteita ja mahdollisuuden kehittää taitoja ja kokonaisuuden hallintaa palvelumuotoilun alalla. Saaristoon ja saaristolaisuuteen liittyvää kiehtovaa materiaalia on runsaasti, ajoittain oli tarpeen muistuttaa itseään työn rajauksesta. Palvelumuotoilun menetelmät, kuten asiakaspersoonien luominen ja palveluprosessin kuvaaminen service blueprintin avulla, olivat minulle entuudestaan melko vieraita. Uusiin menetelmiin tutustuminen vei aikaa, mutta tarjosi antoisia suunnittelukokemuksia. Työssä esitetyt palvelupolut ovat melko yksityiskohtaisia, menetelmän parempi hallinta auttaa ymmärtämään myös projektissa tarvittavaa tarkkuustasoa. Asiakaspersoonat ovat uskottavia ja tunnelmallisia, heihin on helppo viitata henkilöinä ja eläytyä asiakkaan kokemusmaailmaan. Palvelumalli vetää monipuolisesti yhteen palveluprosessia esittäessään visuaalisessa muodossa asiakkaan palvelupolon sekä palveluntarjoajan palvelutuotannon vaatimat toimet ja prosessit.

Alueen matkailun jatkokehityksessä kohteisiin liittyvien tarinoiden lisääminen ja esiintuominen avaisi monipuolisia mahdollisuuksia. Kyselyaineistosta käy ilmi, että alueeseen liittyviä tarinoita pidetään hyvin kiinnostavina, niiden mukaan ottaminen kohteiden esittelyyn antaa tilaa kohteiden erityispiirteiden ja luonteen korostamiselle. Saaristo on tulvillaan tarinoita, joita hyödyntämällä on mahdollista saavuttaa syvempi ymmärrys kulttuuriperinnöstä, mutta myös välittää ympäristökasvatukseen liittyviä tavoitteita. Saaristolaisuus rakentuu yhteistyölle ja yhteistoiminnalle, tarinat voivat tuoda yhteen matkailijan näkökulmasta sirpaleista aluetta. Tarinoita on mahdollista hyödyntää asiakkaille tarjotuissa reittiehdotuksissa, samalla ne tarjoavat opastus- ja aktiviteettimahdollisuuksia alueen palveluntarjoajille.

Saaristomeren kansallispuiston alueella yhteysaluksilla liikkuville retkeilijöille ei ole kohdennettu aiempaa kävijätutkimusta. Ympäristömahdollisuus saavuttaa mereinen kansallispuistoalue myös ilman omaa venettä liikkuville retkeilijöille on ainutlaatuinen. Valveutunut matkailu, hyvinvointi, kiinnostus seikkailullisuuteen ja uuteen yhteisöllisyyteen nostaa saaristomatkailemisen vetovoimaiseksi kohteeksi Suomen matkailutarjonnassa, samalla trendisuunta tarjoaa otollisen pohjan kestäväälle matkailulle.





## LÄHTEET

Aaltonen, A. & Mäki, S. 2009. Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimus 2008. Metsähallituksen luonnonnsuojelujulkaisuja. Sarja B 113. Edita Prima Oy: Helsinki. Viitattu 15.12.2017 <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Bsarja/b113.pdf>

Aava 2018. Asiakaspersonakuva. Viitattu 25.1.2018 <https://www.pexels.com/photo/blur-branch-countryside-daylight-394545/>.

Anttila, P. 2005. Ilmaisu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi 2005.

Bodö 2018. Viitattu 9.3.2018 <http://www.bodo.fi/>.

Curedale, R. 2013. Service design. 250 methods. Topanga, CA: Design Community College Inc.

ELY-keskus 2018a. Saaristoliikenne. Viitattu 22.1.2018 <http://www.ely-keskus.fi/web/ely/saaristoliikenne#.WrfKYIhubIU>.

ELY-keskus. 2018b. Suomen vesiliikenteen aikataulut. Viitattu 15.3.2018 <http://lautta.net/>.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Nyman, M. 2013. Saaristomeren kulttuurimaisemat. Utö-Berghamn ulkosaariston merireitti. ELY- keskus. Inventointilomake. Viitattu 23.2.2018 [https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/1934940/Inventointilomake\\_Ut%C3%B6-Berghamn+ulkosaariston+m.pdf/5c35c3bb-71cf-4d1a-9f86-cf2583e3c8c3](https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/1934940/Inventointilomake_Ut%C3%B6-Berghamn+ulkosaariston+m.pdf/5c35c3bb-71cf-4d1a-9f86-cf2583e3c8c3).

Heinonen, M. 2016. Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimus 2014. Metsähallituksen luonnonnsuojelujulkaisuja. Sarja B 223. Metsähallitus: Vantaa. Viitattu 15.12.2017 <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Bsarja/b223.pdf>.

Helena 2018. Asiakaspersonakuva. Viitattu 21.1.2018 <https://www.pexels.com/photo/woman-in-gray-full-zip-jacket-on-snowy-field-805772/>.

Huila, A. 2018 Tempelin emäntä -blogi. Viitattu 21.1.2018 <http://tempelinemanta.fi/>.

JS Ferryway 2018. Viitattu 22.3.2018 <https://www.ferryway.fi/5>.

Juhani 2018. Asiakaspersonakuva. 26.1.2018 <https://pxhere.com/en/photo/822257>.

Jurmo 2018. Viitattu 9.3.2018 <https://www.jurmo.com/>.

Karvinen, T. 2017. Kansallispuistot. Maamme luonnon helmet. Jyväskylä: Docendo.

Kauhala, A. 2018. Anna Vihervaarasta. Blogi. Viitattu 21.1.2018 <http://www.lily.fi/blogit/anna-vihervaarasta>.

Komulainen M. 2018. Kuva ja luonto. Blogi. Viitattu 21.1.2018 <http://www.kuvajaluonto.com/>.

Konu & Kajala. 2012. Segmenting protected area visitors based on their motivations. Metsähallituksen luonnonnsuojelujulkaisuja. Sarja A 194. Metsähallitus: Vantaa. Viitattu 11.1.2018. Saatavissa <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Asarja/a194.pdf>.

Lappalainen, M. 2004. Saaristomeren kansallispuisto. Saarien jatulinantarha. Helsinki: Söderström: Konstsam-fundet.

Meritie 2018. Viitattu 14.3.2018 <https://meritie.fi/alukset/>.

Merenkurkun saaristo 2018. Viitattu 8.3.2018 <http://www.merenkurkku.fi/>.

Metsähallitus 2001. Saaristomeren kansallispuiston järjestys-sääntö. Metsähallitus: Vantaa. Viitattu 15.12.2017 <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Js/saaristomeri-js-su.pdf>

Metsähallitus 2017a. Metsähallituksen organisaatio. Viitattu 15.12.2017 <http://www.metsa.fi/> Metsähallitus > Organisaatio.

Metsähallitus 2017b. Metsähallituksen luontopalvelut. Viitattu 15.12.2017 <http://www.metsa.fi/> > Yhteystiedot > Luontopalvelut.

Metsähallitus 2018a. Käyntimääriä suojelu- ja retkeilyalueilla sekä asiakaspalvelupisteissä. Viitattu 8.3.2018 <http://www.metsa.fi/kayntimaarat>.

Metsähallitus 2018b. Vieraile Saaristomeren kansallispuistossa. Viitattu 8.3.2018 <http://www.luontoon.fi/ca/saaristomeren-luontokeskus/vieraile/>.

Metsähallitus 2018c. Saaristomeren kansallispuisto. Viitattu 25.3.2018 <http://www.luontoon.fi/ca/saaristomeri>.

Momondo: Matkailun ja turismin nousevat trendit vuodelle 2018. Viitattu 15.1.2018 <https://www.momondo.fi/inspiroidu/trendit-matkailu-turismi/>.

Retkikartta 2018. Metsähallituksen karttapalvelu. Viitattu 25.3.2018 <https://retkikartta.fi/>.

Retkipaikka 2018. Retkeilyblogi. Viitattu 1.3.2018 <https://retkipaikka.fi>.

Rubin, A. 2018. TOPI – Tulevaisuudentutkimuksen oppimateriaali. Tulevaisuusverstaas. Viitattu 25.3.2018 <https://tulevaisuus.fi/menetelmat/skenaariotyoskentelyn-sovelluksia/osallistavat-menetelmat/tulevaisuusverstaas/>.

Saaristomeren biosfäärialue 2018. Mikä biosfäärialue on?

Viitattu 8.3.2018 <http://www.skargardshavetsbiosfaromrade.fi/yleistae/mikae-biosfaeerialue-on/>.

Sarlin, A. 2009. Saaristomeren luontomatkailusuunnitelma. Metsähallituksen luonnonnsuojelujulkaisuja. Sarja C 67. Vantaa: Metsähallitus. Saatavissa myös <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Csarja/c67.pdf>.

Selkämeren kansallispuisto 2018. Viitattu 8.3.2018. <https://www.selkameri.fi/>.

Siivonen, K. 2008. Ajankohtaista: Kansantiede ja murrosten tutkimus. Varsinais-Suomen saaristo informaa-tioajan murroksessa. Viitattu 1.3.2018 [http://www.elore.fi/arkisto/2\\_08/sii2\\_08.pdf](http://www.elore.fi/arkisto/2_08/sii2_08.pdf)

Stockholm archipelago. 2018. Viitattu 8.3.2018 <https://www.stockholmarchipelago.se/en/>.

Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto (SVT): Suomalaisen matkailu (verkkajulkaisu). Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 1.12.2017 [http://www.stat.fi/til/smat/2017/14/smat\\_2017\\_14\\_2017-10-04\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/smat/2017/14/smat_2017_14_2017-10-04_tie_001_fi.html)

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Valtioneuvosto 2017. Hallituksen puolivälitarkastelusta metsien suojeluun lisää rahoitusta. Viitattu 1.12.2017 [valtioneuvosto.fi](http://www.valtioneuvosto.fi) > Ajankohtaista > Artikkelit > Hallituksen puolivälitarkastelusta metsien suojeluun lisää rahoitusta.

Visit Finland. 2017. Merellinen saaristo. Viitattu 15.12.2017 <http://www.visitfinland.fi/tuoteteemat/merellinen-saaristo/>.

# MOODBOARD -LÄHTEET

## Liite 3. Moodboard Berghamn.

**Kajakit:** [https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/20108267\\_1769613679734851\\_7031698517110484003\\_n.jpg?oh=c593bcb636f65fe32cea4dfc88e8f09e&oe=5B016F6C](https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/20108267_1769613679734851_7031698517110484003_n.jpg?oh=c593bcb636f65fe32cea4dfc88e8f09e&oe=5B016F6C)

**Ketoneilikka:** [https://static.wixstatic.com/media/0de9c2\\_b79ce9aafa2a448daf709e89266488bd~mv2\\_d\\_2500\\_2501\\_s\\_4\\_2.jpg/v1/fill/w\\_655,h\\_655,al\\_c,-q\\_85,usm\\_0.66\\_1.00\\_0.01/0de9c2\\_b79ce9aafa2a448daf709e89266488bd~mv2\\_d\\_2500\\_2501\\_s\\_4\\_2.webp](https://static.wixstatic.com/media/0de9c2_b79ce9aafa2a448daf709e89266488bd~mv2_d_2500_2501_s_4_2.jpg/v1/fill/w_655,h_655,al_c,-q_85,usm_0.66_1.00_0.01/0de9c2_b79ce9aafa2a448daf709e89266488bd~mv2_d_2500_2501_s_4_2.webp)

**Tulipaikka:** <http://4.bp.blogspot.com/-Qw8fxgLGsdl/Tuhp5a-VxSLI/AAAAAAAAAX0/jRINr5jDKrM/s1600/bh5.jpg>

**Laiduntaja:** <http://1.bp.blogspot.com/-rRBXGND8ETE/Tuhjtu-3DE6I/AAAAAAAAAWs/0OnGAzNd5LM/s1600/bh1.jpg>

**Lehdespuu:** [http://3.bp.blogspot.com/-70AU\\_pubVuw/TuhnWtwaN7I/AAAAAAAAAXc/IDZLJMdMFX8/s1600/bh2.jpg](http://3.bp.blogspot.com/-70AU_pubVuw/TuhnWtwaN7I/AAAAAAAAAXc/IDZLJMdMFX8/s1600/bh2.jpg)

**Västerbyn tila:** [http://static.wixstatic.com/media/0de9c2\\_4590c36b3d6d48b69399411c8d86d5bf~mv2\\_d\\_2500\\_1875\\_s\\_2.jpg/v1/fill/w\\_630,h\\_473,al\\_c,q\\_80,usm\\_0.66\\_1.00\\_0.01/0de9c2\\_4590c36b3d6d48b69399411c8d86d5bf~mv2\\_d\\_2500\\_1875\\_s\\_2.webp](http://static.wixstatic.com/media/0de9c2_4590c36b3d6d48b69399411c8d86d5bf~mv2_d_2500_1875_s_2.jpg/v1/fill/w_630,h_473,al_c,q_80,usm_0.66_1.00_0.01/0de9c2_4590c36b3d6d48b69399411c8d86d5bf~mv2_d_2500_1875_s_2.webp)

**Luontotupa:** <http://www.luontoon.fi/docu->

[ments/10550/367017/SMKP\\_berghaminluontotuvannaytte-ly\\_rivasto\\_SannaMariKunttu\\_444.jpg/cddc3650-5daa-42ee-baf7-f9329c93b1af?t=1436511498117](https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/20228729_1769613723068180_2958025069442807804_n.jpg?oh=d198b2e173006d693b3c7d445a134884&oe=5B476A02)

**Saari-isäntä:** [http://saaristo.ts.fi/wp-content/uploads/sites/5/2016/07/IMG\\_2481-640x427.jpg](http://saaristo.ts.fi/wp-content/uploads/sites/5/2016/07/IMG_2481-640x427.jpg)

**Teltpaikka:** [https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/20228729\\_1769613723068180\\_2958025069442807804\\_n.jpg?oh=d198b2e173006d693b3c7d445a134884&oe=5B476A02](https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/20228729_1769613723068180_2958025069442807804_n.jpg?oh=d198b2e173006d693b3c7d445a134884&oe=5B476A02)

**Tyttö ja lammas:** <http://cdn.walleni.us/images/2014/07/Berg-hamn33.jpg>

**Keto-orvokit:** <http://3.bp.blogspot.com/-5sUXJxSSoL8/TuhtpHL4f-jl/AAAAAAAAAX8/nZX11pyZpAU/s400/bh11.jpg>

**Keltavästäräkki:** <http://2.bp.blogspot.com/-8h0QT8cCww0/TuhoLE6MPul/AAAAAAAAAXk/hMjMSaQd72Y/s400/bh20.jpg>

**Keto:** [https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/19959356\\_1763005773728975\\_794494118329104364\\_n.jpg?oh=cdca056bb1c7f26013ae06af15150404&oe=5B05A54F](https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/19959356_1763005773728975_794494118329104364_n.jpg?oh=cdca056bb1c7f26013ae06af15150404&oe=5B05A54F)

**Saari mereltä:** <http://cdn.walleni.us/images/2014/07/Berg-hamn4.jpg>

**Talvimaisema:** [http://www.luontoon.fi/documents/10550/367100/SMKP\\_NauvoBerghamn1\\_Aarni-Nummila\\_694.jpg/633e5060-27b3-4c0b-a2b3-1c82862bce-4f?t=1484830977343](http://www.luontoon.fi/documents/10550/367100/SMKP_NauvoBerghamn1_Aarni-Nummila_694.jpg/633e5060-27b3-4c0b-a2b3-1c82862bce-4f?t=1484830977343)

## Liite 4. Moodboard Bodö.

**Maisema:** [https://scontent-arn2-1.xx.fbcdn.net/v/t31.0-8/20747930\\_1385702424884527\\_3868099741198921361\\_o.jpg?\\_nc\\_cat=0&oh=3bc15650e68346e7c8bcb-072d4c4e9b5&oe=5B7EA539](https://scontent-arn2-1.xx.fbcdn.net/v/t31.0-8/20747930_1385702424884527_3868099741198921361_o.jpg?_nc_cat=0&oh=3bc15650e68346e7c8bcb-072d4c4e9b5&oe=5B7EA539)

**Tähystystorni:** [https://3.bp.blogspot.com/--29Vww2n4IA/V\\_5-6lzG1SI/AAAAAAAAALis/fp\\_QT5UvA6cJanBCHB4aw8tu-6kY0tBkJgCLcB/s640/026B\\_torni\\_Bodo\\_08102016.jpg](https://3.bp.blogspot.com/--29Vww2n4IA/V_5-6lzG1SI/AAAAAAAAALis/fp_QT5UvA6cJanBCHB4aw8tu-6kY0tBkJgCLcB/s640/026B_torni_Bodo_08102016.jpg)

**Ruoka:** [https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/21317929\\_1406012789520157\\_2743761391492956689\\_n.jpg?oh=750b1085e27bcd2f1a0968cd801e7d69&oe=5B487FB7](https://scontent.fqf1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/21317929_1406012789520157_2743761391492956689_n.jpg?oh=750b1085e27bcd2f1a0968cd801e7d69&oe=5B487FB7)

**Saaren profiili:** <https://veneleti.fi/wp-content/uploads/2017/09/bodo7.jpg>

**Tentsile:** <https://i0.wp.com/ulkoilunmaailma.fi/ulkoilma/wp-content/uploads/2018/01/153.jpg?w=1000&ssl=1>

**Helikopteri:** [https://scontent.fhel1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/21430568\\_1406012886186814\\_8401808344767192000\\_n.jpg?\\_nc\\_cat=0&oh=35952c8c5ab7ad2da9ef56e7450ed-deb&oe=5B329C77](https://scontent.fhel1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/21430568_1406012886186814_8401808344767192000_n.jpg?_nc_cat=0&oh=35952c8c5ab7ad2da9ef56e7450ed-deb&oe=5B329C77)

**Riippumatto:** [https://scontent-lga3-1.cdninstagram.com/vp/8e-cfbfd1093c58f088ea1e4b6f71d2ac/5B36D910/t51.2885-15/s640x640/sh0.08/e35/20398771\\_1399310016849112\\_2354084150601842688\\_n.jpg](https://scontent-lga3-1.cdninstagram.com/vp/8e-cfbfd1093c58f088ea1e4b6f71d2ac/5B36D910/t51.2885-15/s640x640/sh0.08/e35/20398771_1399310016849112_2354084150601842688_n.jpg)

**Jumppa:** [https://scontent.fhel1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/13557927\\_997443780377062\\_5489594982565249372\\_n.jpg?oh=666b544e1312394c3a7f819d382bf6a4&oe=5B453FB1](https://scontent.fhel1-1.fna.fbcdn.net/v/t1.0-9/13557927_997443780377062_5489594982565249372_n.jpg?oh=666b544e1312394c3a7f819d382bf6a4&oe=5B453FB1)

**Kajakki:** <https://scontent-sea1-1.cdninstagram.com/vp/65619c-30d4a0e4ef2c31171c2546918b/5B341560/t51.2885-15/>

[s480x480/e35/c135.0.809.809/21041179\\_345369432587990\\_300955367982235648\\_n.jpg?ig\\_cache\\_key=MTU4NzA1MjYyN-TU3OTMxMDMxNg%3D%3D.2.c](https://scontent-arn2-1.xx.fbcdn.net/v/t31.0-8/21041179_345369432587990_300955367982235648_n.jpg?ig_cache_key=MTU4NzA1MjYyN-TU3OTMxMDMxNg%3D%3D.2.c)

**Vanha merivartiostokuva:** [https://c1.staticflickr.com/6/5809/29999844151\\_cdb56f5954\\_b.jpg](https://c1.staticflickr.com/6/5809/29999844151_cdb56f5954_b.jpg)

**Silokallio:** <https://retkipaikka.fi/wp-content/uploads/2016/07/09-Pirttisaari-sileita-kallioita.jpg>

**Luontokuva:** [https://2.bp.blogspot.com/-R1-eM8S9kto/V\\_5-sq6aXNI/AAAAAAAAALiY/IMTycOdZjvAnHbmIMIUI7NDXN-mxvinabgCLcB/s640/022\\_syysmaisema\\_Bodo\\_08102016.jpg](https://2.bp.blogspot.com/-R1-eM8S9kto/V_5-sq6aXNI/AAAAAAAAALiY/IMTycOdZjvAnHbmIMIUI7NDXN-mxvinabgCLcB/s640/022_syysmaisema_Bodo_08102016.jpg)

**Meduusa:** [https://2.bp.blogspot.com/-QoCJh01BiyQ/V\\_5-AhpCRol/AAAAAAAAALi4/Six-hZozvswrir-wF7FZHvNsaUHTrKQ-2gCLcB/s640/028\\_meduusa\\_lahi\\_Bodo\\_08102016.jpg](https://2.bp.blogspot.com/-QoCJh01BiyQ/V_5-AhpCRol/AAAAAAAAALi4/Six-hZozvswrir-wF7FZHvNsaUHTrKQ-2gCLcB/s640/028_meduusa_lahi_Bodo_08102016.jpg)

**Villiomenuu:** [https://scontent-lga3-1.cdninstagram.com/t51.2885-15/s640x640/sh0.08/e35/c0.135.1080.1080/13320064\\_1120969197925213\\_1520490006\\_n.jpg](https://scontent-lga3-1.cdninstagram.com/t51.2885-15/s640x640/sh0.08/e35/c0.135.1080.1080/13320064_1120969197925213_1520490006_n.jpg)

**Lapsi:** [http://www.luontoon.fi/documents/10550/33038353/Lapsi\\_7943\\_SuomenLatu\\_444.jpg/73fd13c0-4aaa-4fad-8c9b-6cd40249d242?t=1494999118992](http://www.luontoon.fi/documents/10550/33038353/Lapsi_7943_SuomenLatu_444.jpg/73fd13c0-4aaa-4fad-8c9b-6cd40249d242?t=1494999118992)

**Polkujuoksu:** <https://retkipaikka.fi/wp-content/uploads/2017/05/Polkujuoksu2KuvaTerhiJaakkola.jpg>

**Saunalautta:** [https://1.bp.blogspot.com/-BVgUkAC-DayA/WE3Ccat7N5I/AAAAAAAAAFPw/3rVuqo87aRU59wk2hmCHdWU-jfxpAu\\_LLQCLcB/s1600/IMG\\_3967.JPG](https://1.bp.blogspot.com/-BVgUkAC-DayA/WE3Ccat7N5I/AAAAAAAAAFPw/3rVuqo87aRU59wk2hmCHdWU-jfxpAu_LLQCLcB/s1600/IMG_3967.JPG)

## Liite 5. Moodboard Jurmo.

**Alpakat:** <https://www.jurmo.com/albumi/elaimiajurmosa/44198>

**Jurmo, Kaffela:** [https://aaniala.files.wordpress.com/2011/07/mg\\_6742.jpg?w=800](https://aaniala.files.wordpress.com/2011/07/mg_6742.jpg?w=800)

**Luontotupa:** <http://photagram.org/tag/oceanis323>

**Lintuharrastajat:** <http://kallelarsson.blogspot.com/2012/04/jurmo.html>

**Meduusat:** [http://www.luonnonvalo.net/wp-content/uploads/2016/09/20160827\\_1957-18\\_236.jpg](http://www.luonnonvalo.net/wp-content/uploads/2016/09/20160827_1957-18_236.jpg)

**Jurmo, tähtitaivas:** [http://www.luonnonvalo.net/wp-content/uploads/2014/04/20131104\\_1942-44\\_424.jpg](http://www.luonnonvalo.net/wp-content/uploads/2014/04/20131104_1942-44_424.jpg)

**Jurmo, kanervamaisema:** <https://static1.squarespace.com/static/54b02c98e4b0a891ae782313/t/55cf9b55e4b06bd4bea58b08/1439669080838/karumaisema.jpg>

**Jurmo, juhannussalko:** [https://scontent-lga3-1.cdninstagram.com/vp/0b648ea8a799ff5c956c2bd9b2cc7272/5B052954/t51.2885-15/s640x640/sh0.08/e35/19379465\\_239392003218106\\_1909615276677136384\\_n.jpg](https://scontent-lga3-1.cdninstagram.com/vp/0b648ea8a799ff5c956c2bd9b2cc7272/5B052954/t51.2885-15/s640x640/sh0.08/e35/19379465_239392003218106_1909615276677136384_n.jpg)

**Jurmo, auringonlasku:** <http://walleni.us/content/images/2017/08/jurmo53.jpg>

**Kustaa Vaasa:** <http://s4.thingpic.com/images/1w/MFvvpP2Dr-Vb6Dj7egiHN8EnG.jpeg>

# LIITTEET

## LIITE 1. Kyselylomake.

### Yhteysaluksella liikkuvat retkeilijät Saaristomeren kansallispuistossa

Arvoisa vastaaja!

Tämän kyselyn tavoitteena on saada tietoa yhteysaluksia käyttävien matkailijoiden liikkumisesta kansallispuistoalueella.

Kyselyn tuloksia käytetään muotoilun koulutusohjelman opinnäytetyön aineistona. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää veneettömien matkailijoiden liikkumista Saaristomeren kansallispuistossa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Saaristomeren kansallispuisto.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaamiseen kuluu noin 5 minuuttia.

Ystävällisin terveisin,  
Sanna-Mari Jalonen, Turun ammattikorkeakoulu



### Tiedonhaku

#### 1. Mistä etsit tietoa valitessasi retkikohdettasi? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Internetsivustot (esim. luontoon.fi, retkipaikka.fi)
- Painettu esitemateriaali
- Ystävät, tuttavat
- Saaren palveluntarjoajat
- Saaristomeren kansallispuiston asiakaspalvelu
- Karttapalvelut (esim. Maastokartat -mobiilisovellus)
- Muualta, mistä?

#### 2. Kuinka samaa mieltä olet seuraavien väittämien kanssa?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei kokemusta
Löydän tarvitsemani tiedon matkakohteesta helposti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retkeen tarvittava tieto löytyy yhdestä lähteestä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakiessani lisätietoa otan yhteyttä paikalliseen palveluntarjoajaan *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakiessani lisätietoa otan yhteyttä Saaristomeren kansallispuiston asiakaspalveluun *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakiessani lisätietoa otan yhteyttä muualle, minne? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Yhteysaluksella liikkuminen

#### 3. Kuinka arvioisit seuraavia väittämiä? \*

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei kokemusta
Tarvittava tieto yhteysaluksista on helppo löytää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteysalusaikataulut ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteysalusten vuorovälit ovat sopivia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lauttarannat ovat helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

saavutettavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lauttarantaan on helppo löytää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteysaluksen henkilökunta on avuliasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alusten matkustustilat ovat mukavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteysaluksella matkustaminen on miellyttävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alusten reitit ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Edellinen vierailu kansallispuistossa yhteysalusta käyttäen

#### 4. Koska viimeksi vierailit yhteysaluksella Saaristomeren kansallispuistossa? \*

Kuukausi ja vuosi

#### 5. Kuinka pitkään viivyit tällä vierailullasi? \*

- Päiväretki (Siirry kysymykseen 7)
- Yöyön yhden yön
- Yöyön 2-3 yötä
- Yöyön 4-5 yötä
- Yöyön yli kuusi yötä

#### 6. Missä yövyit vierailullasi?

- Omassa majoitteessa (esimerkiksi teitassa)
- Vuokramökissä
- Omalla mökillä
- Hotellissa
- Asumisalueella

 Muualla, missä? 

#### 7. Millä saarella vierailit? \*

Listatut vaihtoehdot ovat yhteysalusreittien varrella olevia saaria joilla on kansallispuiston tai valtion alueita. Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Berghamn
- Björkö
- Holma
- Högsåra
- Jurmo
- Nötö
- Utö
- Öró
- Muualla, missä?

#### 8. Millainen oli matkaseurueesi? \*

- Olin yksin (Siirry kysymykseen 10)
- Seurueeni jäseniä oli yhteensä
- Seurueeni jäsenistä alle 15-vuotiaita oli

#### 9. Kenestä seurueesi pääosin koostui?

- Perheenjäsenistä
- Muista sukulaisista
- Ystäväistä
- Työtovereista
- Opiskelu- tai koulukavereista
- Eläkeläisryhmästä
- Ohjelmajärjestäjien asiakkaista
- Kerhosta, yhdistyksestä tms.
- Muusta, mistä?

### Retkeily kansallispuistossa

Seuraavat kysymykset koskevat yleisesti retkeilytottumuksiasi kansallispuistoalueilla

#### 10. Oletko kiinnostunut alueen... \*

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Saaristokulttuurista
- Sotahistoriasta
- Muinaisjäänneksistä
- Merenkulun historiasta
- Alueeseen liittyvistä tarinoista
- Saaristomeren meriluonnon arvoista
- Perinnemaisemista
- Muusta, mistä?

#### 11. Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat sinulle vieraillessasi Saaristomeren kansallispuistossa?

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Ei kumpaakaan	Ei kovin tärkeää	Ei lainkaan tärkeää
Luonnon kokeminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maisemat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus olla itseksensä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poissa melusta ja saasteista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rentoutuminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus oppia uutta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutustuminen alueeseen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omien taitojen kehittäminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alueen kulttuuriperintöön tutustuminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus retkeilyyn myös kesäsesongin ulkopuolella *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 12. Mitä teet tyypillisellä vierailullasi Saaristomeren kansallispuistoon? \*

Voit valita tarvittaessa useamman vaihtoehdon

- Ihmisiin tutustuminen

- Kulttuuriperintöön tutustuminen
- Kävely
- Lintuharrastus
- Luonnon tarkkailu
- Luonnosta nauttiminen
- Rentoutuminen
- Retkeily
- Sukellus
- Ulinti
- Valokuvaus
- Muuta, mitä?

#### 13. Vieraillessasi yhteysaluksella Saaristomeren kansallispuistossa, miten arvioisit käyttämäsi palveluiden laatua? \*

	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	Ei kokemusta
Pysäköintipaikat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikenneyhteydet (esim. bussiyhteydet lauttarantaan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reittien opastetaulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Polkureitistö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulentekopaikat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telttailualue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Polttopuut huolletuilla tulentelepaikoilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleisökäymälät alueella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätehuollon toteutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilausvenekuljetukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjien tuottamat palvelut (esim. ohjelmajärjestäjät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välineiden vuokrauspalvelut (esim. kajakkivuokraus, pyörien vuokraus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Majoituspalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Onko jokin seuraavista asioista häirinnyt sinua käydessäsi Saaristomerens kansallispuistossa?

	Erittäin paljon	Melko paljon	Jonkin verran	Vähän	Ei lainkaan	Ei kokemusta
Maaston kuluneisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maaston roskaantuneisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luonnonympäristön käsittely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liiallinen kävijämäärä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muiden kävijöiden käyttäytyminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Muita terveisiä liittyen retkeilyyn yhteysaluksia käyttämällä

Voit jättää halutessasi palautetta, kommentteja ja kehitysehdotuksia.

Taustatiedot

16. Asuinpaikkakunta \*

17. Ikä \*

- Alle 25  
 25-44  
 45-64  
 65+  
 En halua vastata

18. Sukupuoli \*

- Nainen  
 Mies  
 Muu  
 En halua vastata

19. Kuinka monta kertaa olet vierailut Saaristomerens kansallispuistossa? \*

- Kerran  
 2-3 kertaa  
 Useita kertoja

Kiitos vastauksestasi!

LIITE 2. Kyselyn tulokset.

Yhteysaluksella liikkuvat retkeilijät Saaristomerens kansallispuistossa

1. Mistä etsit tietoa valitessasi retkikohdettaasi?

Vastaajien määrä: 81, valittujen vastausten lukumäärä: 190



2. Kuinka samaa mieltä olet seuraavien väittämien kanssa?



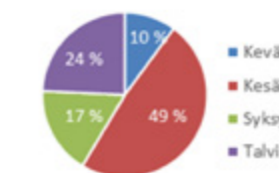
5= Täysin samaa mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä, 3= En samaa enkä eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 1= Täysin eri mieltä, 0 = Ei kokemusta

3. Kuinka arvioisit seuraavia väittämiä?



5= Täysin samaa mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä, 3= En samaa enkä eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 1= Täysin eri mieltä, 0 = Ei kokemusta

4. Koska viimeksi vierailit yhteysaluksella Saaristomerens kansallispuistossa?



5. Kuinka pitkään viivyit tällä vierailullasi?



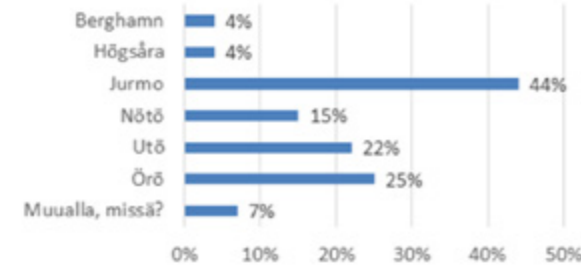
### 6. Missä yövyit vierailullasi?

Vastaajien määrä: 70, valittujen vastausten lukumäärä: 72



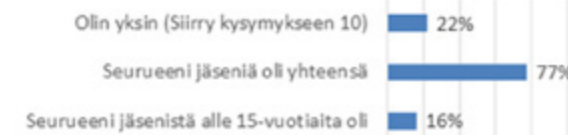
### 7. Millä saarella vierailit?

Vastaajien määrä: 81, valittujen vastausten lukumäärä: 98

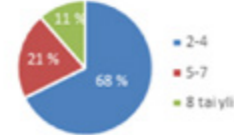


### 8. Millainen oli matkaseurueesi?

Vastaajien määrä: 81, valittujen vastausten lukumäärä: 93



#### Seurueen koko



### 9. Kenestä seurueesi pääosin koostui? Vastaajien määrä: 66



### 10. Oletko kiinnostunut alueen...

Vastaajien määrä: 81, valittujen vastausten lukumäärä: 363



### 11. Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat sinulle vieraillessasi Saaristomeren kansallispuistossa?



### 12. Mitä teet tyypillisellä vierailullasi Saaristomeren kansallispuistoon?

Vastaajien määrä: 81, valittujen vastausten lukumäärä: 479



### 13. Vieraillessasi yhteysaluksella Saaristomeren kansallispuistossa, miten arvioisit käyttämäsi palveluiden laatua? Vastaajien määrä: 81



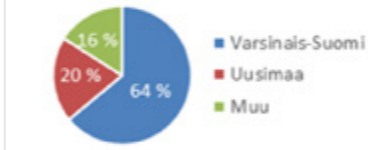
5= Erittäin hyvä, 4= Hyvä, 3= Tyydyttävä, 2= Huono, 1= Erittäin huono, 0= Ei kokemusta

### 14. Onko jokin seuraavista asioista häirinnyt sinua käydessäsi Saaristomeren kansallispuistossa? Vastaajien määrä: 81

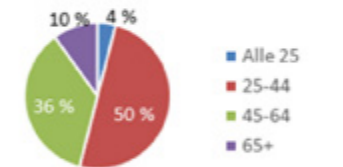


4= Erittäin paljon, 3= Melko paljon, 2= Jonkin verran tai vähän, 1= Ei lainkaan, 0= Ei kokemusta

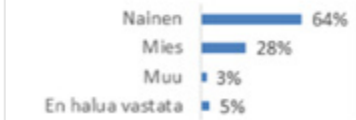
### 16. Asuinpaikkakunta



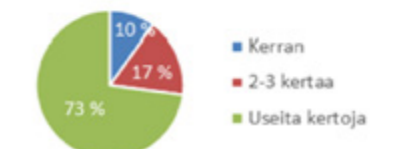
### 17. Ikä



### 18. Sukupuoli



### 19. Kuinka monta kertaa olet vierailut Saaristomeren kansallispuistossa?





**LIITE 5. Moodboard Jurmo.**

