

Janina Väisänen

VedenjakajaReitistön palvelupolun kartoitus



Restonmi
Matkailun koulutus
Syksy 2019



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä(t): Väisänen Janina

Työn nimi: VedenjakajaReitistön palvelupolun kartoitus

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), aktiviteettimatkailu

Asiasanat: palvelupolku, asiakaskokemus, luontomatkailu, VedenjakajaReitistö

Tämä opinnäytetyö on tutkimus Pieksämäellä sijaitsevan VedenjakajaReitistön palvelupolun toimivuudesta ja sen toimeksiantajana toimi VedenjakajaReitistön Markkinointihanke, joka ajoittuu vuosille 2018-2019. Hanke toimii Pieksämäkeläiset Ry:n alaisuudessa. VedenjakajaReitistö on virallisesti avattu vuonna 2017 ja se on pitkälti kunnostettu ja yhdistelty jo ennestään olemassa olleista ulkoilureitistöistä. Idea siihen tuli paikallisilta ihmisiltä luontomatkailun suosion noustessa.

Tämän työn tarkoitus oli selvittää VedenjakajaReitistön palvelupolun nykyinen tila ja kartoittaa mahdolliset kehitysideoita sen käyttäjiltä. Palvelupolku ajatus helpottaa isomman palvelukokonaisuuden hahmottamista, kun palvelutilanteita pystyy käsittelemään pienemmissä osissa. Näin sen läpikäynti, johtaminen sekä kehittäminen on helpompaa. Opinnäytetyöni on haastattelututkimus, jossa on hyödynnetty etnografisen tutkimuksen menetelmiä ja tunnusmerkkejä. Tutkimukseni pääkohdejoukoksi valikoitui nykyiset diginatiivit.

Tämän opinnäytetyön ensimmäisessä vaiheessa on keskitytty teoriataustan keräämiseen ja tutkijan oman teorian kasvatamiseen. Tämä helpotti haastatteluiden suunnittelu- ja toteutusvaiheeseen siirryttäessä. Haastattelut toteutettiin kesän sekä syksyn 2019 aikana ja aineiston saturoituessa jo hyvin varhaisessa vaiheessa niitä kerättiin vain noin 10 kappaletta. Käytössä on ollut myös Vuoden Retkikohde 2019-äänestyksen vastaukset, joita on käytetty apuna haastattelukysymysten suunnittelussa, mutta myös aineistoa analysoitaessa tutkimuksen tukimateriaalina.

Tiivistetysti tutkimuksen tuloksista voidaan sanoa, että VedenjakajaReitistön palvelupolku toimii, vaikkakin esimerkiksi reitistön internetsivut ja markkinointi kaipaavat hieman selkeytystä ja kehittämistä vielä. Itse reitistöön, reittien kuntoon, sen opasteisiin ja kunnioitukseen luontoa kohtaan käyttäjät ovat olleet tyytyväisiä.

Abstract

Author(s): Väisänen Janina

Title of the Publication: Service Path Mapping of Watershed Trails

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management, Tourism

Keywords: service path, customer experience, eco-tourism, VedenjakajaReitistö

This thesis is research concerning Watershed Trails located in Pieksämäki, Finland. The purpose of the thesis research was to discover how the service path of Watershed Trails works, and the principal was the marketing project of Watershed Trails 2018-2019. The trails were officially opened in 2017 and were renovated from existing hiking trails. The idea came from the local people.

The purpose of the thesis was to discover how the service path works and collect ideas how the marketing project could develop it. The concept of the service path makes it easier to perceive a bigger service package, when it is possible to deal with service situations in smaller pieces. That way it is easier to deal with, manage and develop them. The thesis is interview research made with methods of ethnographic research. The main target group was diginatives.

The first phase of the thesis included finding all the needed theory. That way it is always easier to start planning and implementing the interviews. The interviews were conducted in summer and autumn 2019 and because the material started to repeat itself at the very beginning, only ten interviews were used. The replies from the voting "Hiking destination of the year 2019" were also available and they were used in planning the interviews, as well as support material when analyzing the interviews.

In summary, from results of this thesis it is possible to say that the service path works well, even if the marketing and the Internet page of the trails needs development. The users have been satisfied with the trails themselves, signposting and the respect of nature.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Toimeksiantaja.....	3
2.1	Tutkimuksen kohde.....	3
3	Tutkimuksen tarkoitus.....	5
3.1	Tutkittava joukko.....	5
4	Matkailustrategiat ja niiden toteutus VedenjakajaReitistöllä.....	7
4.1	Etelä-Savon matkailustrategia 2014-2020	7
4.2	Outdoors Finland.....	8
5	Palvelumuotoilu.....	11
5.1	Palvelun määritelmä	11
5.2	Palvelumuotoilu	12
5.3	Palvelupolku	13
5.3.1	Palvelutuokiot ja kontaktipisteet	14
6	Luontomatkailu Suomessa	15
6.1	Luontomatkailun historiaa	15
6.2	Luontomatkailu nykypäivänä	15
6.3	Ympäristövaikutukset.....	17
6.3.1	Roskaton retkeily	17
6.3.2	Roskattoman retkeilyn periaatteet.....	18
6.4	Kestävä kehitys.....	19
6.4.1	Kestävä matkailu sekä sen tärkeys.....	20
6.5	Kestävä matkailu Vedenjakajalla.....	21
7	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus.....	22
7.1	Tutkimusongelma.....	22
7.2	Haastattelututkimus.....	23
7.3	Luotettavuus laadullisessa tutkimuksessa	24
7.4	Tutkimuksen valmistelu	25
7.4.1	Tutkimuksen suunnittelu	25
7.4.2	Aiheesta aiemmin tehdyt tutkimukset.....	26

7.5	Tutkimuksen toteutus	26
7.6	Tutkimuskysymykset	27
7.7	Haastatteluiden toteutus	28
8	Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset	29
8.1	Tulosten analysointi	29
8.2	Palvelupolun toimivuus	31
8.3	Palvelupolussa kehitettävää	33
9	Oma pohdinta	36
10	Lähdeluettelo	38

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus Pieksämäellä sijaitsevan VedenjakajaReitistön palvelupolusta ja sen toimivuudesta. Aloitan tämän opinnäytetyöni esittelemällä tarkemmin toimeksiantajani sekä reitistön, jolle tämän tutkimuksen teen. Tämän jälkeen tutustun eri matkailustrategioihin ja kuinka ne ilmenevät reitistöllä.

Tässä tutkimuksessa perehdyn muutamaankin eri teoria-aiheeseen, joista ensimmäinen on palvelumuotoiluteoria. Tämä teoriaosuus alkaa palvelun määrittämisellä, koska mielestäni palvelumuotoilua ei voi ymmärtää, jos ei ensin ymmärrä palvelua. Tämän jälkeen olen perehtynyt palvelumuotoiluun sekä palvelupolkuun. Palvelupolusta valitsin lähempään tarkasteluun vielä palvelutuokiot ja kontaktipisteet.

Toisena tulee luontomatkailun teoriaan, joka sisältää hieman sen historiaa Suomessa, sen nykypäivää Suomessa ja kuinka Visit Finland asian näkee ja määrittelee. Visit Finland määrittelee luontomatkailun Suomen tärkeimmäksi vetovoimatekijäksi ja heidän kohderyhmätutkimuksensa tunnisti kolme pääsegmenttiä, joille luonto on ensisijainen motiivi matkustaa Suomeen: Aktiiviset seikkailijat, Luonnon ihmeiden metsästäjät sekä Luontonautiskelijat. (Business Finland 2019.) Näiden lisäksi olen perehtynyt myös hyvin kevyesti luontomatkailun ympäristövaikutuksiin.

Koin tärkeäksi huomioida myös kestävä matkailun tässä tutkimuksessani ja siihen olenkin tutustunut internetin ja erityisesti Visit Finlandin kautta. Otin mukaan myös kestävä kehityksen, koska se on hyvä näkökulma kestävä matkailua tarkastellessa. Viimeisenä tässä teoria osiossa tarkastelen kestävä matkailua Vedenjakajalla.

Varsinaisen teoria osuuden jälkeen otan käsittelyyn varsinaista tutkimusta koskevia asioita. Olen perehtynyt teoriaan haastattelututkimuksesta kuin myös tutkimuksen luotettavuudesta sekä sen suunnittelusta. Tutkittavan joukkoni olen rajannut diginatiiveihin, koska kehitystoimet tehdään aina tulevaa sekä tulevia sukupolvia ajatellen. Tutkin myös hieman aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia.

Kun yllä mainittu teoria on saatu käsiteltyä olen syventynyt tutkimuksen toteutukseen sekä tutkimuskysymyksiin, kerron miten, missä ja milloin haastattelut on toteutettu sekä mitä olen käyttänyt tutkimukseni tukimateriaalina. Viimeisenä teoriaosiona tulee tulosten analysointi, jonka jälkeen olenkin päässyt jo avaamaan tutkimuksen tuloksia ja tekemään johtopäätöksen tutkimuksen tuloksista. Tulokset olen jakanut kahteen kappaleeseen: palvelupolun toimivuus ja palvelupolussa

kehitettävää. Viimeisessä kappaleessa on omia pohdintojani tutkimuksen etenemisestä sekä koko tutkimusprosessista. Kerron myös, miten tutkimuksen aihe valikoitui ja miksi koin tämän itselleni mielenkiintoiseksi toteuttaa.

2 Toimeksiantaja

Toimeksiantajanani on Pieksämäkeläiset Ry ja vielä tarkemmin VedenjakajaReitistön Markkinointihanke, joka ajoittuu vuosille 2018-2019 ja sen tavoitteena on kehittää reitistöä maanlaajuisesti tunnettu luontomatkailun kohde. Hanke on toteutettu EU-rahoilla ja siinä työskentelee yksi henkilö. (Markkinointihanke 2019.) Itse Pieksämäkeläiset Ry on aloittanut toimintansa 2012 ja heidän alkuperäinen nimensä oli Pieksämäen kylät ry. Se toimii kaikkien Pieksämäen kaupungin asukkaiden yhteistyöelimenä, asukastoiminnan edunvalvojana sekä hanketoimijana Pieksämäen kaupungissa. (Pieksämäkeläiset 2019). Pieksämäki sijaitsee Etelä-Savossa Kuopion ja Mikkelin välissä ja sen naapurikuntia ovat Hankasalmi, Joroinen, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Leppävirta, Rautalampi sekä Suonenjoki. (Tietoa kunnasta 2019). Vuoden 2017 lopussa Pieksämäellä oli 18 229 asukasta. (Länsi-Savo.fi 2018).

Koko nuoruuteni Pieksämäellä asuneena tiedän, ettei Pieksämäki ei ole koskaan ollut matkailullisesti merkittävä eikä matkailu kuulu alueen elinkeinoihin. Kaupunki on toki aikoinaan toiminut merkittävänä rautateiden risteysasemana ja vielä nykypäivänäkin Pieksämäki on helppo saavuttaa rautateiden kautta. Matkailuyrittäjiä alueella ei juurikaan ole ja majoitusvaihtoehdotkin ovat hyvin rajallisia. Vuoden suurin tapahtuma on kesäisin järjestettävä harrasteautojen kokoontuminen, joka kantaa nimeä Big Wheels. Vuonna 2019 tapahtuma järjestettiin 18. kerran ja se keräsi noin 18 000 kävijää ja 1 400 autoa. (Big Wheels 2019).

2.1 Tutkimuksen kohde

Pieksämäellä sijaitsevaan VedenjakajaReitistöön kuuluu yli 70 kilometriä erilaisia vaeltamiseen, retkeilyyn, melomiseen sekä maastopyöräilyyn tarkoitettuja reittejä. Alue soveltuu kuitenkin myös esimerkiksi telttailuun ja uimiseen. Reitit kulkevat harjumasemien, hiekkakankaiden sekä suoluonnon äärellä sekä ovat lähellä kaupunkia ja yleisiä teitä, joten osa reiteistä onkin helppo tavoittaa pyörällä tai kävellen. Reitistöön kuuluu myös osaksi 1,9 kilometriä pitkä esteetönreitti Partaharjussa, joka syntyi käyttäjien toiveesta. (VedenjakajaReitistö 2018.) Kesällä 2019 reitistöön liitettiin myös Paltasen suopuiston esteetönreitti, jonka pitkoksien pituus on 650m. Tämä ei kuitenkaan ole rengasreitti, joten kokonaismatkaksi tulee noin 1,5kilometriä. (Markus Sjöberg, sähköposti 11.10.2019).

Pieksämäellä havahduttiin luontomatkailun suosion kasvuun ja tämän jälkeen idea patikointireitin kunnostamiseen tuli paikallisilta. Reitistö avattiin virallisesti 26.8.2017. (Retkipaikka 2017.) Lähellä kaupunkia oli jo valmiiksi monia yksittäisiä retkikohteita, jotka yhdistettiin 35 kilometriä pitkäksi patikointikokonaisuudeksi sekä maastopyöräilyreittejä kunnostettiin ja rakennettiin yli 40 kilometriä. (Kaipaanko vaihtelua retkikohteisiin?, Yle 2017). Kesällä 2017 reitistöllä olikin vilkkaimpina päivinä yli 1000 retkeilijää. (Patikoijan paratiisi, Länsi-Savo 2018.)

Reitistön suunnittelussa on otettu mallia Repoveden kansallispuistosta, sillä erityisesti on haluttu panostaa reitistön laatuun ja myös nykyaikaisen retkeilyn periaate on otettu huomioon. Tämä tarkoittaa sitä, että reitistön kokonaisuus koostuu ympyräreiteistä, jolloin polku päättyy lähtöpisteeseen ja parkkipaikat on sijoiteltu lähelle lähtöpaikkoja. Taukopaikoilla on aina vähintään pöytä sekä penkit, mutta useassa pisteessä on myös nuotiopaikkoja. Yöpymistä varten on laavuja sekä kota. (Kaipaanko vaihtelua retkikohteisiin?, Yle 2017). Eksymisen vaara on myös haluttu minimoida, joten reitistö on merkitty sinisillä ja heijastavilla kylteillä sekä opastetauluilla, joita on yhteensä 400. (Retkipaikka 2017.)

Vedenjakajalla palvelut ovat kuitenkin hyvin alkuvaiheessa eikä sieltä löydy juurikaan ammattimaista kaupallista toimintaa. Alueelle on kuitenkin hyvin tyyppillistä, ettei matkailuelinkeino ole juuri kenenkään keskeinen tulonlähde. (Markus Sjöberg, sähköposti 21.9.2018.)

Reitit itsessään on Pieksämäen kaupungin omistuksessa, mutta niiden huollosta vastaa Pieksämäen Seudun Liikunta Ry ja se toimii huoltosopimuksen alla mikä sisältää kaikki reitistön huolto- toimet. Vuonna 2019 PS Liikunta on saanut 40 000 euroa ympäristötaidetta varten, jota on tarkoitus istuttaa osaksi reitistön miljöötä. Ensimmäiset taideteokset sijoitettiin Tahinlammelle reitin alkupäähän niin, että niitä on kaikkien helppo käydä ihailemassa ja ympäristötaidenäyttelyn avajaisia vietettiinkin 9.6.2019. Tarkoitus on saada kaikki loputkin taideteoksen paikoilleen vuoden 2020 loppuun mennessä. (Markus Sjöberg, haastattelu 4.6.2019.)

3 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimukseni tarkoitus on luoda hyödyllinen selvitys VedenjakajaReitistön palvelupolun tilanteesta ja toimivuudesta, kerätä kehitysideat, joita tutkimuskohteina olevilla henkilöillä on ja koostaa näistä tiedoista kattava selvitys hankkeelle, joka voi tämän pohjalta lähteä parantamaan ja kehittämään palvelupolkuaan parempaan ja toimivampaan suuntaan.

Suomessa matkailu kasvaa noin neljän prosentin vuosivauhdilla ja tulevien vuosien näkymä on myönteinen. Juuri nyt Suomi voi tarjota sitä, mitä maailmalla kaivataan: luonnon rauhaa, turvallisuutta, ruuhkattomuutta sekä puhtautta ja aitoutta. Matkailu onkin tulevaisuuden ala, jossa Suomella on hyvät mahdollisuudet, mutta myös varaa kasvaa merkittävästi. (Matkailu 2019.) Tämä luo hyvän pohjan tutkimukseni tärkeydelle, jotta reitistöä osataan kehittää tulevaisuutta ajatellen toimivammaksi.

3.1 Tutkittava joukko

Tutkimukseni kohteeksi valikoitui nykyinen digisukupolvi eli diginatiivit. Tämä rajaus on ajankohdainen, sillä kehittämistoimenpiteet tehdään aina suhteessa tulevaan ja nykypäivänä se tarkoittaa diginatiivien määrän kasvamista verrattuna aikaisempiin. Jo nyt digitalisuus, matkailu ja luonto ovat kohdanneet aivan uudella tavalla muun muassa ”instagrammauksen” myötä. Reitistö itsessään on myös keskittynyt nouseviin trendeihin muun muassa virtuaalimatkailun saralla, joten näen tämän kohderyhmän rajauksen ilmeisenä reitistön kehittämisen kannalta.

Tämän päivän koululaiset ovat syntyneet digitaalisen vallankumouksen jälkeen ja 2000-luvun alussa yhdysvaltalainen opettajana ja kirjailijana toiminut Marc Prensky kuvaili 1980-luvun lopulla sekä sen jälkeen syntyneitä nuoria diginatiiveiksi. Hänen mukaansa diginatiivien on luontevaa käyttää uutta teknologiaa ja heidän on luontevaa työskennellä ja oppia ruudun välityksellä sekä käsitellä sieltä tulevaa jatkuvaa informaatio tulvaa. Prenskyn mukaan heillä on myös kyky tehdä monia asioita yhtä aikaa, luoda sosiaalisia verkostoja sujuvasti, tehdä yhteistyötä verkossa sekä ratkoa ongelmia luovilla tavoilla sen sijaan, että he seuraisivat ohjeita mekaanisesti. Tämä kuvaus on kuitenkin osoittautunut hyvin harhaanjohtavaksi eikä nuorten ylivertaisista kyvyistä juurikaan löytynyt todisteita viime vuosikymmenellä. Kokonaista sukupolvea onkin ongelmallista luonnehtia vain yhdellä käsitteellä, koska ikäluokkien välillä saattaa olla jopa enemmän eroja kuin suku-

polvien välillä. Diginatiivi-käsitteenä onkin siis vielä kiistanalainen eikä heistä todellisuudessa tiedetä vielä kovinkaan paljoa. Asiaa on kuitenkin alettu tutkimaan ympäri maailmaa ja Suomessa ilmiön tutkimus alkoi vuonna 2013 käynnistetyssä Suomen Akatemian Mind-tutkimusohjelmassa. Sen verran kuitenkin tiedetään jo, että diginatiivit eivät ole yhtenäinen ryhmä ja heidän taustamotiiveissaan käyttää teknologiaa on eroja. (Hari, Järvinen, Lehtonen, Lonka, Peräkylä, Pyysiäinen, Salenius, Sams & Ylikoski 2015, 75.)

Myöhemmin tässä tutkimuksessa käsitellään Visit Finlandin kohderyhmätutkimuksen tunnistamia kolmea pääsegmenttiä, joille luonto on ensisijainen syy matkustaa Suomeen. Diginatiivien määrän lisääntymisen lisäksi on ajateltava nykyisen digitaalisuuden lisääntymistä. Vaikka näihin pääsegmentteihin kuuluvat matkailijat eivät välttämättä kuulu diginatiivien ikäpolveen niin tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia on mahdollista hyödyntää ja peilata myös muihin ikäryhmiin digitaalisuuden koko ajan kasvaessa. Tulosten analysoinnissa en myöskään sulje diginatiivien ulkopuolelle kuuluvien vastauksia pois vaan peilaan heidän vastauksiaan varsinaisen kohderyhmäni vastauksiin.

4 Matkailustrategiat ja niiden toteutus VedenjakajaReitistöllä

Matkailu on toimialana aina kehityksessä kiinni ja mukana. Suomessa onkin hyvin monenlaisia matkailustrategioita sekä hankkeita koko ajan toiminnassa sekä suunnitteilla. Seuraavassa kappaleessa olenkin perehtynyt Etelä-Savon matkailustrategiaan vuosille 2014-2020 sekä Visit Finlandin kehittämishjelmaan Outdoors Finland ja peilannut kuinka nämä näkyvät VedenjakajaReitistöllä.

4.1 Etelä-Savon matkailustrategia 2014-2020

Etelä-Savon matkailustrategia 2014-2020 sijoittuu hyvin pitkälti Saimaan ja sen vahvuuksien ympärille. (Etelä-Savon matkailustrategia 2014-2020, 2014). Pieksämäki ja VedenjakajaReitistö eivät kuitenkaan kuulu Saimaaseen, joten monikaan kohta ei koske tutkimusaluettani. Kuitenkin muutamia kohtia strategiasta on havaittavissa, jotka on otettu myös Pieksämäellä huomioon. Strategian yhtenä kantavana ajatuksena on 'matkailun toimintaympäristön kehittäminen'. Vaikka tämäkin keskittyy hyvin paljon Saimaan ja sen matkailun pariin on sieltä huomattavissa jokunen kohta, jotka toteutuvat reitistöllä. (Etelä-Savon matkailustrategia 2014-2020, 2014.)



Kuva 1 (Etelä-Savon matkailustrategia 2014-2020, 2014).

Reitistö on luotu vanhojen jo olemassa olevien ulkoilureittien pohjalta yhdeksi isoksi kokonaisuudeksi, jolle on rakennettu opasteita, parkkipaikkoja, taukopaikkoja ja niin edelleen. Sen kehitys on koko ajan aktiivisesti menossa, joten on hyvin mahdollista, että tiedot, joita tutkimuksessani hyödynnän ovat jo kuukauden kuluttua vanhentuneet. Kuitenkin näin ollen reitistö palvelee niin paikkakuntalaisia, vapaa-ajan asukkaita kuin myös varta vasten reitistön takia paikkakunnalle saapuneita hyödyntäen samalla jo valmiina olevia rakenteita matkailullisesti.

Strategiassa tulee myös esille matkailijoiden sekä paikallisen väestön luonto- ja kulttuuritietämyksen sekä -arvostuksen vahvistaminen. Vieraillessani reitistöllä huomasin sinne jätettyjä entisten luonto- sekä riistapolkujen opasteita ja pieniä ”infotauluja”, joissa saattoi olla esimerkiksi runosien toiminnasta ja niiden tärkeydestä luonnolle.

Veej’jakajan-aluetta on suunniteltu osaksi meneillään olevaa Pyhän Olavin mannerreitti hanketta, jonka päämääränä on saada yksi yhtenäinen pyhiinvaellusreitti, joka kulkisi Venäjän ja Norjan välillä Manner-Suomen lävitse. (Pyhän Olavin Mannerreitti 2018). Vedenjakaja-reitistölle onkin suunniteltu Pyhän Olavin seikkailu, joka hyödyntää lisättyä todellisuutta ja tarinallistamista. Seikkailu vie ”pelaajan” viikinkikuningas Olav Haraldssonin matkaan ja sen lähtöpaikka ja aloitus ohjeet löytyvät reitistön nettisivuilta. (VedenjakajaReitistö 2018). Tämä tukee Etelä-Savon matkailustrategian kestävä matkailun periaatteita vaalimalla historiaa, mutta samalla huomioi nykypäivän digitalisaation.

4.2 Outdoors Finland

Outdoors Finland on Visit Finlandin valtakunnallinen kesäaktiiviteettien kehittämisohjelma, jonka päätavoitteena on kerätä pienten ohjelmalveluyritysten kenttä yhteen kehittämään lisää parempia ohjelmalveluita. Nämä tuotesuositukset toimivat matkailuyrittäjän apuvälineenä kansainvälisille markkinoille tähdätessä, joten ne eivät aivan kosketa tutkimustani tai sen kohdetta, mutta mielestäni osa ohjelman tuotesuosituksista ovat merkittäviä myös Vedenjakajan palvelupolun kannalta. Outdoors Finlandin suositukset on luotu kalastus-, vaellus-, pyöräily-, melonta-, wildlife- ja hevosmatkailutuotteille ja jaoteltu opastettuihin sekä omatoimisesti suunniteltuihin tuotteisiin. (Vaellus ja sauvakävely 2019.) Tässä tutkimuksessa perehdyn kuitenkin vain vaelluksen näkökulmaan, koska oma tietotaitoni ei ole tarpeeksi kattavaa esimerkiksi melomisnäkökulmalle.

Outdoors Finland ohjeistaa, että tuotteesta on saatavilla englanninkielinen reittikartta, johon on merkitty: majoituskohteet, palvelut kuten esimerkiksi kahvilat, ravintolat, elintarvikekioskit sekä niiden puhelinnumerot. Edellä mainittuja ei kuitenkaan reitistöltä löydy. Kartasta tulisi löytyä myös nähtävyydet, taukopaikat, hätänumerot, sääinfor saatavuus sekä matkapuhelinten kuuluvuus. Tuotteesta olisi myös hyvä olla olemassa englanninkielinen reittikuvaus, joka sisältää: reitin pituuden (km), keston (h), onko reitti ympyrä- vai janareitti, reitin haasteellisuustason, markkinoinnillisen ja elämyksellisen päiväohjelman kuvauksen sekä luontokartoituksen eläimistä, kasvistosta, maaperästä, ilmastosta, vesistöistä, luonnonnähtävyyksistä sekä kiinnostuksen kohteista. Reittikuvauksessa tulisi myös olla reitin tärkeimmät GPS-koordinaatit kuten aloitus-, lopetus-, palvelupisteet sekä risteykset. Tuotteen soveltuvuus tulisi myös olla määritelty: sopiiko se päiväretkeksi, pitkäksi vaellukseksi, lapsiperheille, aloittelijalle, jonkin verran vaeltaneelle, harrastajalle vai aktiivivaeltajalle. (Vaellus ja sauvakävely 2019.) Reitistön opasteet ovat pääsääntöisesti luettavissa suomeksi ja englanniksi kuin myös paperikartta. Reitistön markkinoinnissa mennään kuitenkin vielä kotimaa edellä, joten ulkomaalaisten kävijöiden määrä ei ole suuri. Toisaalta hyvän näin sillä he odottaisivat kansainvälisen tason palveluita, joita Pieksämäellä ei ainakaan vielä ole tarjota heille. Reitistöä on kuitenkin suunniteltu osaksi Pyhän Olavin mannerreittiä, joten näen edellä olevien reittikarttojen ja -kuvauksen olemassa olon merkittävä pidempää vaellusta tekeville. Tällä hetkellä reitistön internetsivut kääntämään englanniksi, espanjaksi, portugalkiksi, hollanniksi, saksaksi, ranskaksi, italiaksi, arabiaksi, kiinaksi, venäjäksi sekä ruotsiksi.

Vaellusta koskien Outdoors-hanke on koostanut myös reittisuositukset. Reitin tulisi olla helposti saavutettavissa joko omalla autolla, tilausbussilla tai julkisilla kulkuvälineillä. Vetovoimaisuuteen on listattu reitin vaihtelevat maastot hyvin viitoitettuna, riittävät majoitusvaihtoehdot sopivin välin reitin vaativuuden huomioiden sekä reitin alussa oleva infokartta reitin palveluista. Reitti tulisi myös tarkistaa vuosittain ja sen tulisi olla luokiteltu Suomen Ladun valtakunnallisen ulkoilureittien luokitus- ja kuvausohjeen mukaisesti ja Suomen Ladun hyväksymän reittiluokittelijan toimesta. (Vaellus ja sauvakävely 2019.)

Suomen Ladun valtakunnallinen ulkoilureittien luokitus- ja kuvausohje:

● Helppo reitti (sininen ympyrä)

- vähän korkeuseroja
- ohjeellinen maksimikaltevuus enintään 15 %
- korkeusero enintään 50 m/km
- sivuttaiskaltevuus enintään 3-5 %
- etenemisnopeus n. 12-15 min/km

■ Keskivaativa reitti (punainen neliö)

- jonkin verran korkeuseroja ja vaikeakulkuisia paikkoja
- ohjeellinen maksimikaltevuus enintään 30 %
- korkeusero enintään 120 m/km
- etenemisnopeus n. 16-20 min/km

▲ Vaativa reitti (musta kolmio)

- jyrkkiä ja vaikeakulkuisia osuuksia
- etenemisnopeus yli 21 min/km

Kuva 2 (Vaellus ja sauvakävely 2019.)

VedenjakajaReitistölle on helppo saapua omalla autolla ja joillekin aloituspaikoille jopa tilausbussilla. Julkinen liikenne on Pieksämäellä kuitenkin hyvin pientä, joten sillä reitistöä ei voi saavuttaa. Reitistön reitit kulkevat vaihtelevissa maastoissa harjumaisemien, hiekkakankaiden sekä suoluonnon äärellä ja kaikki niistä ovat viitoitettuja. Majoittumista varten reittien varrelta löytyy hyvin laavuja ja telttapaikkoja. Ammattimaista majoitustoimintaa löytyy reitin varrelta Nikkarilasta ja Partaharjulta, mutta esimerkiksi Partaharju on pääsääntöisesti leirikeskus toiminnassa. Pieksämäen keskustassakaan ei paljoa majoittumisvaihtoehtoja ole ja kaikista ammattimaisinta toimintaa harjoittaakin Wanhan Neuvolan Majatalo. Kuten on jo aiemmin mainittu reitistön huollosta vastaa PS Liikunta, kuten myös niiden kunnossapidosta. Pääsääntöisesti palautteet puutteista tulee puhelimien välityksessä ja niihin reagoidaan tarvittavilla toimenpiteillä. Kaikilla parkkipaikoilla on pienet infokyltit ja neljällä isommat, joista näkee koko reitistön kartan sekä reittien vaativuusasteet. Reittejä ei kuitenkaan ole luokiteltu Suomen Ladun valtakunnallisten ulkoilureittien luokitus- ja kuvausohjeiden mukaisesti. Yhteenvetona voitaisiinkin sanoa, ettei Outdoors Finlandin tuotesuosituksia juurikaan näy VedenjakajaReitistöllä.

5 Palvelumuotoilu

Jotta voi ymmärtää palvelupolkua, joka on tämän opinnäytetyön keskiössä niin on ymmärrettävä myös palvelumuotoilua. Tämän takia seuraavassa kappaleessa tutustutaan palvelumuotoilun teoriaan aloittaen palvelun määritelmästä.

5.1 Palvelun määritelmä

Jotta voi ymmärtää palvelumuotoilua on ensin ymmärrettävä palvelu. Palvelun määrittelemisen onkin hankalampaa kuin tuotteen. Tuote on aina käsin kosketeltava, mutta palvelu ei ja jokainen käyttäjä kokee sen myös eri tavalla, joten se ei ole koskaan samanlainen. Kuitenkin molemmat ovat merkittävässä roolissa asiakkaalle. Esimerkiksi ruokaillessa ravintolassa ja ruuan ollessa erittäin hyvää jää se kuitenkin toissijaiseksi, jos saatu palvelu ei ole ollut laadukasta. Tämä vaikuttaa kuluttajan kokemukseen ravintolasta ja luultavasti hän ei tule käymään paikassa uudestaan. (Marketing Service vs. Products 2014.)

Kotler onkin määritellyt palvelun vuonna 1997 seuraavanlaisesti: ”Palvelut ovat myytävää toimintaa, hyötyä tai tyytyväisyyttä, jotka ovat aineetonta eivätkä johda tuotteen omistamiseen”. (Armstrong & Kotler 2018, 673.)

Tuulaniemen mukaan palvelun määrittelemisen ei kuitenkaan ole niin yksiselitteistä ja sen vaikeus kuvaa asian kompleksisuutta. Hän on kuitenkin listannut Palvelumuotoilu-kirjaansa muutamia eri määritelmiä palvelusta, jotka menevät seuraavalla tavalla:

”Palvelu on toimintaa, joka helpottaa jotakuta tekemään jotain.”

”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta tai suoritus.”

”Palvelu on tapahtumien ja prosessien summa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman.”

”Palvelu on kokemus.”

”Palvelu on pääasiallisesti aineeton toiminta tai hyöty, jonka joku voi antaa toiselle ja jossa omistajuus ei vaihdu.”

”Palveluun liittyy vuorovaikutusta, ympäristöjä ja tavaroita.”

”Palvelu on abstrakti tuote, jonka arvo syntyy ihmisten välisessä kanssakäymisessä.”

”Palvelua ei ole kulutettu loppuun, kun se on käytetty.”

”Palvelussa tuotteen omistajuus ei vaihdu.”

”Palvelun keskeinen osa on aineeton”.

”Palveluita käytetään – ei omisteta.”

”Palvelut eivät ole säilyviä.”

Näistä määritelmistä nousee kuitenkin selvästi esille seuraavat neljä asiaa:

- ”Palvelu ratkaisee asiakkaan jonkin ongelman.”
- ”Palvelu on prosessi.”
- ”Koemme palvelun, mutta emme omista sitä.”
- ”Merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus.”

(Tuulaniemi 2011, 59.)

5.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, jossa yhdistyy käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet. Palvelumuotoilun avulla nämä asiat pystytään yhdistämään toimiviksi palveluiksi. Se myös auttaa havaitsemaan organisaation palveluiden merkittävät mahdollisuudet heidän liiketoiminnassaan, luomaan uusia sekä parantamaan olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka hyödyntää muotoilussa käytettyjä toimintatapoja palveluiden kehittämisessä ja yhdistää niitä perinteisiin palveluiden kehityksen menetelmiin. Ideana on yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla ja oman ideansa mukaan se elää jatkuvassa kehityksessä. Palvelumuotoilua on sanottu yhteiseksi kieleksi eri osaamisalojen yhteistyön välillä palveluiden kehittämisessä. Se on prosessi sekä työkaluvalikoima. (Tuulaniemi 2011, 24-25, 58.)

Vaikka palveluita onkin suunniteltu niin kauan kuin niitä on ollut olemassa, niin on palvelumuotoilu suhteellisen tuore osaamisala. Palvelumuotoilu, jonka me tunnemme on syntynyt 1990-luvun alkupuolella ja sen syntymistä nopeutti palvelualan kasvu. Jälkiteollisesta ajasta siirtyminen palveluiden aikaan kohdisti palveluihin vaatimuksia sekä teknologian ja erityisesti internetin kasvu ja kehitys ovat olleet merkittävässä roolissa nopeuttamassa palvelualan kehityspaineita ja näin ollen sen mahdollisuuksien lisääntymistä. (Tuulaniemi 2011, 61.)

Jo edellä mainittuja palvelumuotoilun työkaluja on useita ja niiden listaa onkin sanottu loputtomaksi. Osa työkaluista ja metodeista on ollut valmiiksi olemassa joillakin alan osaamisalueilla, osa on sulautettu palvelumuotoiluun muilta aloilta ja osa on kokonaan luotu sitä varten. Jotkin työkalut ja metodit ovat hyvin helppoja käyttää ja ymmärtää, osa taas vaatii hieman enemmän aikaa ja perehtymistä. (Moritz 2005, 185.) Tässä opinnäytetyössä tärkeimmässä roolissa on palvelupolku-ajattelu.

5.3 Palvelupolku

Palvelun kuluttaminen on aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista ja palvelupolku kuvaa, kuinka asiakas kokee ja kulkee tällä akselilla. Palvelupolku jaetaan eri mittaisiin osiin sen perusteella, kuinka se on sen toteutuksen kannalta tarkoituksenmukaista. Näitä edellä mainittuja osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Palvelupolku jakautuukin palvelutuokioihin, jotka sisältävät monia erilaisia kontaktipisteitä. Tässä työkalussa toteutuu palvelumuotoilun tyyppillistä ongelmanratkaisua: suunnittelunhaaste jaetaan pienempiin osahaasteisiin, joihin on helpompi syventyä. (Tuulaniemi 2011, 78).

Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Asiakkaan kokemus palvelusta kuvataan vaihteittain palvelupolkuna, jotta sitä on helpompi analysoida ja siihen on helpompi kohdistaa suunnittelua. Suunnittelussa ensimmäinen vaihe on päättää, että mihin palvelupolun vaiheeseen suunnittelu kohdennetaan. Kohdennettavan osan on katettava tarkoituksen mukainen määrä suunniteltavan palvelun palvelupolkua. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Kuten missä tahansa muuallakin niin, myös VedenjakajaReitistöllä asiakkaan palvelupolku muokkautuu jokaisella omanlaisekseen. Osa aloittaa sen jo kauan ennen reitistölle saapumista etsimällä tietoa ja tutkimalla aiempien retkeilijöiden kokemuksia internetistä, osa taas saattaa huomata ohimennen siniset opastekyltit tienvarrella ja seurata niitä. Kuten minkä tahansa reitistön ja retkikohteen asiakkaiden palvelukokemuksia mietittäessä on muistettava ottaa

huomioon reitistön monenlaiset käyttäjät. Reitistöllä voi yhden kesän aikana vieraila lukuisia eri kansallisuuksia, ikäjakaumalta vauvasta ikäihmisiin, lapsiperheitä, kaveriporukoita ja niin edelleen. Jokainen heistä kulkee omanlaisensa palvelupolun.

5.3.1 Palvelutuokiot ja kontaktipisteet

Palvelutuokiot ovat palvelupolun vaiheita, jotka rakentuvat useista kontaktipisteistä. Näiden kautta asiakas on kytköksissä palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteisiin lukeutuu ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Nämä ihmisen ja brändin lukemattomat kontaktipisteet ovatkin palvelun ominaispiirre ja mahdollisuus sekä samalla myös haaste. (Tuulaniemi 2011, 79-80.)

Palveluntarjoajan on mahdollista vaikuttaa asiakkaaseen ja hänen kokemukseensa kaikilla eri aistiärsykkeillä hänen palvelutuokioidensa aikana. Ja vaikka palvelun kontaktipisteillä pyritäänkin puhuttelemaan asiakasta voi se mennä myös pieleen. Tässä tapauksessa, jokin kontaktipiste voi pilata asiakkaan koko palvelukokemuksen. Palvelu voi myös monesti olla monen eri toimijan yhteinen tarjoama. Esimerkiksi tilan ja asiakaspalvelun toteuttaa monesti eri palveluntuottaja kuin vaikka tietojärjestelmät, asiakkaalle tässä toteutuu kuitenkin vain yksi palvelu, jonka tuottaa asiakaspalvelun toteuttava toimija. Onkin siis tärkeää, että myös nämä niin sanotut ulkopuoliset palveluntarjoajat toimii kontaktipisteenä brändin mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 80-81.)

Reitistön palvelupolun yksinkertaistettuina palvelutuokioina voi ajatella tiedon etsimisen internetistä (parkki- ja aloituspaikat, reittikartat ja niin edelleen), parkkipaikan sekä reitin aloituspaikan löytämisen, itse reitin, jonka retkeilijä on itselleen valinnut (kontaktipisteinä opasteet sen varrella, reitin kunto, muut retkeilijät), taukopaikat, mahdolliset muut palvelut reitin varrella kuten vaikka Partaharjun leirikeskus, reitistöltä lähtemisen ja viimeisenä vielä mahdolliset jälkitoimet sosiaalisessa mediassa kuten Instagram kuvat. Kontaktipisteitä näissä tuokioissa on ympäristö, siellä olevat muut ihmiset, miltä missäkin tuoksu tai näyttää, onko opasteet fiksusti sijoitettuja ja niin edelleen. Palvelutuokioita voi olla reitistön eri käyttäjillä monia erilaisia ja kontaktipisteitä lukuisia enemmän.

6 Luontomatkailu Suomessa

Tässä kappaleessa perehdytään luontomatkailun historiaan sekä sen tilaan nykypäivänä, luontomatkailun ympäristövaikutuksiin sekä roskattomaan retkeilyyn.

6.1 Luontomatkailun historiaa

Suomen retkeilyhistoria ulottuu vuosisatojen ja tuhansien taakse, kun vesistöt toimivat pääkulkuväylinä ja kinttupolut kulkivat kylien välillä. 1800-luvulla moni nykypäivänä merkittävä historian henkilö on kulkenut pitkin Suomea ja Lapin erämaita pääasiassa jalkaisin, mutta välillä myös hevos-, vene- tai porokyydillä. Muun muassa Elias Lönnrot kulki pitkiä matkoja kansanrunouden perässä ja yhtenä tuloksena tästä syntyi vuonna 1835 julkaistu kansalliseepoksemme Kalevala. Muita kulkijoita on ollut esimerkiksi kielentutkija Matias Aleksanteri Castrén, taidemaalari Akseli Gallen-Kallela ja Eero Järnefelt, säveltäjä Jean Sibelius, runoilija Eino Leino sekä monet muut, jotka ovat hakeneet innostusta omiin teoksiinsa suomalaisesta luonnosta. (Laaksonen 2013, 16-17).

Nykypäivänä retkeily- tai erätaidoiksi kutsutut taidot olivat ennen vanhaan olennainen osa joka päiväistä elämää. Elämä oli fyysisesti huomattavasti raskaampaa mutta henkisesti huomattavasti kevyempää. Elämän tarkoitus oli joka päivä läsnä, kun työt tehtiin konkreettisesti oman perheen ruuan ja suojan eteen. Nykyisin elämä on mennyt monimutkaisemmaksi, mutta meillä on mahdollisuus matkustaa helposti toiselle puolelle maailmaa lomalle sekä varaa retkeillä viikkoja tai kuukausia metsässä ylläpitämässä suhdettamme esi-isiin ja luontoon. (Laaksonen 2013, 18).

6.2 Luontomatkailu nykypäivänä

Metsäntutkimuslaitos Metla ei tutki pelkästään metsätaloutta vaan myös metsien monikäyttöä. Luonnon virkistyskäytön kansainvälisen inventoinnin (LVVI) perusteella tiedetään, että 96% aikuisväestöstä harrastaa ulkoilua. Metla ei erottele ulkoilua ja retkeilyä toisistaan ja näin ollen ulkoilu pitää sisällään kaiken koiranulkoilutuksesta marjastukseen ja moneen muuhun ulkoilun eri muotoon. Tärkeintä kuitenkin on tietää, että kaksi kolmas osaa suomalaisista ulkoilee luonnossa melkein joka viikko. Lähiulkoilu on suosittua ja sitä harrastetaan maalla enemmän kuin kaupun-

geissa sekä idässä ja pohjoisessa enemmän kuin lännessä ja etelässä. Luontomatkan Metla määrittelee matkaksi, jolla yövytään muualla kuin vakinaisessa asunnossa. Luontomatkoja tekee vajaa puolet suomalaisista. (Laaksonen 2013, 19).

Ulkoilun ylivoimaisesti suosituin muoto on päiväretkeily. Eväsretket ovat yleistyneet vuodesta 2000 vuoteen 2010 kuten myös patikointi ja melonta. Erähiidon harrastajien osuus oli kuitenkin laskenut. Päiväretkeilyn suosia näkyy myös muissa kuin LVVI:n tutkimuksissa. Kaikkien Suomen kansallispuistojen yhteenlaskettu kävijämäärä oli vuosina 2010-2013 noussut noin 1,75 miljoonasta yli kahteen miljoonaan. Tämä aikaväli on melko vertailukelpoinen, sillä vuonna 2005 Pallas-Ounastunturin kansallispuisto laajeni Pallas-Yllästunturin kansallispuistoksi ja vuonna 2007 Koli siirtyi Metsäntutkimuslaitokselta Metsähallitukselle, joka tilastoi kokonaiskävijämääriä. Pelkästään nämä kaksi puistoa kasvattivat kansallispuistojen kokonaiskävijämääriä sadoilla tuhansilla eli aiemmat vuodet eivät ole suoraan vertailukelpoisia. (Laaksonen 2013, 19). Vuoden 2013 jälkeen Etelä-Konneveden kansallispuisto perustettiin vuonna 2014, Teijon kansallispuisto ja Örö liitettiin osaksi Saaristomeren kansallispuistoa vuonna 2015, Rauman kaupungilla olleet alueet liitettiin Selkämeren kansallispuistoon 2016 ja 2017 perustettiin ja avattiin Hossan kansallispuisto. Nämä näkyvät Metsähallituksen keräämissä kansallispuistojen käyntimäärissä, jotka olivat vuonna 2018 melkein 3,2 miljoonaa. (Käyntimäärät 2019.)

Pienissä kansallispuistoissa käynnit ovat lähes aina päiväkäyntejä, kuten myös suurissa puistoissa suurin osa käynneistä on lähiseudulla sijaitsevista majoitusliikkeistä tehtyjä päiväpatikointeja ja -hiihtolenkkejä. Laaksonen itse arvioi, että päiväretkeilyn suosia jatkaa vielä kasvamistaan tai säilyy vähintään nykyisellä tasollaan. Voidaankin sanoa, että suurin osa suomalaisista harrastaa päiväretkeilyä silloin tällöin. Yön tai useamman kestävien retkien eli eräretkien määrä ei ole lisääntynyt, mutta ei myöskään huomattavasti vähentynyt viime vuosina. (Laaksonen 2013,19). Eräretkeily on aika harvojen harrastus ja iän tullessa rinkan kanssa kulkeminen saattaa muuttua liian raskaaksi. Kuitenkin suurin piirtein saman verran kuin vanhoja eräretkeilijöitä poistuu harrastuksen parista niin päiväretkeilijöitä laajentaa harrastustaan eräretkeilyn pariin. (Laaksonen 2013, 20).

Visit Finlandin mukaan Suomen luonto on matkailumme tärkeimpiä vetovoimatekijöitä ja näin ollen myös luontoa tuotteistetaan houkutteleviksi paketeiksi tai päiväretkiksi. Kansainvälisiä markkinoita ajatellen potentiaalisimmat teemamme ovat vaellus, pyöräily sekä maastopyöräily, melonta ja eläintenkatseilu. (Business Finland 2019.) Eläintenkatseilua lukuun ottamatta näitä kaikkia onkin mahdollista toteuttaa Vedenjakajalla tai sen ympäristössä.

Visit Finlandin kohderyhmätutkimus tunnisti kolme pääsegmenttiä, joille luonto oli ensisijainen motiivi matkustaa Suomeen: Aktiiviset seikkailijat, Luonnon ihmeiden metsästäjät sekä Luontonautiskelijat. Vaikka luonnon kokeminen on näille kolmelle segmentille yhdistävä tekijä niin tutkimus paljasti heidän matkustusmotiivinsa olevan silti erilaisia. Suomen luontomatkailun kärkeä ovat helposti toteutettavat ja omatoimiset, kevyet kesäaktiviteetit sekä jakelukanaville tarkoitettut paketoituidut aktiviteettituotteet, joihin on yhdistetty ruoka, paikallinen kulttuuri sekä vastuullisuus. (Business Finland 2019.)

6.3 Ympäristövaikutukset

Matkailukeskusten ympäristössä tallaus kuluttaa kasvillisuutta ja kasvillisuuden väistyminen aiheuttaa eroosiota alueilla, jossa sademäärät ovat suuria. Luonnon kulutuskestävyys eli fyysinen kantokyky on kaikista alhaisin heikosti kulutusta kestävien kasvi- ja maalajien kohdalla. Suokasvillisuus vahingoittuu jo muutaman ihmisen kulkiessa suon yli samaa reittiä pitkin. Tallauksen aiheuttama mekaaninen rasitus ilmenee muun muassa latu-urilla, poluilla ja matkailukeskusten läheisyydessä. Epäsuoria vaikutuksia ovat esimerkiksi maaperän tiivistyminen, maaperän kosteusolosuhteiden ja ravinteiden muutokset sekä kasvupaikan valo-olosuhteiden ja kilpailuolosuhteiden muuttuminen. Näiden muutosten seurauksena alkuperäinen kasvilajisto korvautuu pikkuhiljaa sekundaarilajistolla. (Hemmi 1995, 36-37).

Kulumiselle erityisen herkkiä alueita ovat vuorimaastot, tunturi- ja dyynialueet sekä tundra. Kulutukseen ja eroosioon vaikuttaa maaperän, kasvillisuuden ja pinnanmuotojen lisäksi matkailijamäärät, matkailun- ja matkailuaktiviteettien luonne sekä matkailurakentaminen. Kasvilajien muutokset vaikuttavat puolestaan suoraan kasvissyöjäeläimiin kuten poroihin, hirviin ja metsäkanelintuihin. (Hemmi 1995, 36-37).

6.3.1 Roskaton retkeily

Kuten ylempänäkin ilmeni niin retkeilyllä on monenlaisia ympäristövaikutuksia. Jokainen retkeilijä voi kuitenkin omalla toiminnallaan vaikuttaa ja minimoida niitä. Yksi näistä tavoista on roskaton retkeily. Esimerkiksi tupakantumpin heittäminen luontoon voi tuntua pieneltä asialta, mutta ne luokitellaan kuitenkin ongelmajätteisiin ja voivat aiheuttaa jopa mikromuoviongelman. Onkin arvioitu, että niiden maatumiseen voi mennä jopa yli kymmenen vuotta. Hernekeittopurkki vaatii

parisataa vuotta ja juomatölkki sekä muovi pysyvät luonnossa jopa 1000 vuotta. (Roskaton retkeily 2019.)

Roskattoman retkeilyn periaate onkin yksinkertainen: retkeilijästä ei jää jälkeäkään luontoon. Maatuvat jätteet tulee laittaa käymälään tai kompostoriin, pieniä määriä paperia ja pahvia voidaan käyttää sytykkeenä, mutta kaikki muu jäte ja roska on tuotava pois luonnosta asianmukaisesti jätteenkeräyspisteisiin. Roskattoman retkeilyn voikin aloittaa jo eväsostoksia tehdessä valitsemalla ekologisen pakkauksen tai pakkaamalla eväät uudelleen käytettäviin rasioihin. (Roskaton retkeily 2019.)

Roskattomasta retkeilystä ovat tähän mennessä hyötynneet niin luonto kuin myös retkeilijät. Retkikohteiden kaatopaikkajätteet ovat vähentyneet, vaikka kävijämäärät kansallispuistoissa ja muissa retkikohteissa ovat kasvaneet. Kaatopaikkajätteen määrän väheneminen vähentää huoltoajoa retkeilykohteissa ja tämä vähentää melua, päästöjä sekä maaperän kulumista. Luonnon lisäksi säästyy myös rahaa ja työtä, jotka voidaan käyttää retkeilyreittien sekä muiden palveluiden parantamiseen. (Roskaton retkeily 2019.)

6.3.2 Roskattoman retkeilyn periaatteet

Roskaton retkeily noudattaa tietyltä osin myös omia periaatteitaan:

- Eväät tulee pakata jo lähtiessä kestäviin ja uudelleen käytettäviin rasioihin tai pusseihin. Näin pakkausjätettä syntyy mahdollisimman vähän eikä se kulje mukana tai jää luontoon.
- Mikäli taukopaikalta löytyy kuivakäymälä tai kompostori niin ruoantähteet ja muut biojätteet voi jättää niihin.
- Pieniä määriä pahvia ja puhdasta paperia voi käyttää sytykkeenä tulenteossa.
- Poltettavaa jätettä ei saa jättää muiden huoleksi taukopaikoille.
- Vaarallinen jäte sekä sekajäte on tuotava pois maastosta.
- Siivoa omat jätteet sekä tarvittaessa myös muiden.
- Muut huomioonottava tupakoitsija vie tumpit mukanaan pois luonnosta, vaikka erillisessä rasiassa.

(Roskaton retkeily 2019.)

6.4 Kestävä kehitys

Kestävä kehitys on hyvä näkökulma kestävästä matkailusta ajatellessa. Bruntland on määritellyt vuonna 1987 kestävästä kehityksestä kehitykseksi, ”joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa. (Mitä on kestävä kehitys, Ympäristöministeriö 2017). Ekologisen, sosio-kulttuurisen ja taloudellisen vastuun eli lyhyesti sanottuna kestävyys tulee näkyä sekä teoissa että sanoissa ja tämän takia matkailuyrityksille suositellaan kestävästä kehityksestä periaatteiden noudattamista sen kaikissa ulottuvuuksissa. Jotta luontoa voi hyödyntää matkailupalveluissa se edellyttää ympäristö- ja sosio-kulttuuristen vaikutusten vahvaa hallintaa ja resursseista huolehtimista eli toimintaa vastuullisesti luontoa ja kulttuuriympäristöä vahingoittamatta. Jotta eri elinkeinojen toimintaa voidaan tulevaisuudessakin jatkaa ja kehittää kannattavasti sekä, jotta eri toimialat voivat kestävästi elää rinnakkain luontoa ja kulttuuriympäristöä vahingoittamatta on kestävästä kehityksestä käytännöt ulotettava kaikkien matkailutoimijoiden päivittäiseen toimintaan mukaan. (Business Finland 2019.)

Suomi on sitoutunut vähentämään merkittävästi hiilipäästöjään seuraavien vuosikymmenten aikana EU:n päätöksen mukaisesti. Tämä on myös EU:n rahoitusinstrumenttien tärkeä tavoite ja se on rakennerahastojen uuden rahoituskauden keskeisiä sisältöjä kehittämishankkeille. Rahoitettavilta hankkeilta edellytetään toimenpiteitä asian edistämiseksi ja tämän takia myös matkailussa tulee panostaa vähähiilisyttä edistävien matkailumuotojen kehittämiseen. (Business Finland 2019.)

Jatkossa vastuullinen toimintatapa on matkailuyrityksille entistä tärkeämpi ja kestävien valintojen näkyminen asiakkaan kosketuspinnassa on välttämätön kilpailukykyistä ja pitkäjänteistä toimintaa ajatellessa. Tutkimukset ovatkin todistaneet, että vastuullisesti toimivien yritysten asiakastyytyväisyys ja koettu laatutaso ovat korkeampia ja samalla energiasäästöjen kautta he saavat merkittäviä kustannussäästöjä. Tärkeimpiä kestävyys osoituksia matkailijoille on muun muassa vesi- ja energiatehokkuus, jätehuolto, paikallisten tuotteiden ja palveluiden käyttö, paikallinen työllistäminen, kulttuuriperinnön vaaliminen sekä paikallisen väestön huomioiminen. Aikaansa seuraava matkailuyritys ymmärtää vastuullisten toimintatapojen merkityksen elinkeinolle ja

ympäristön tulevaisuudelle sekä tiedostaa kestävän kehityksen mukaisen toiminnan olevan merkittävää yrityksen taloudelliselle jatkuvuudelle. (Business Finland 2019.)

6.4.1 Kestävä matkailu sekä sen tärkeys

Maailman matkailujärjestö on määritellyt kestävän matkailun seuraavanlaisesti "Matkailua, jossa otetaan täysimääräisesti huomioon sen nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristöön kohdistuvat vaikutukset, jotka käsittelevät vierailijoiden, teollisuuden, ympäristön ja isäntäyhteisöjen tarpeita" (Making Tourism More Sustainable 2005, 12).

Kestävän matkailun myös kuuluu ylläpitää matkailun tyytyväisyyttä ja varmistaa turisteille miellyttävä kokemus, lisätä heidän tietoisuuttaan kestävästä kehityksestä sekä edistää kestävä matkailua ja sen toteutusta heidän keskuudessaan. (Kestävä matkailu 2019).

Visit Finland on avannut kestävän matkailun ajatusta vielä enemmän sanomalla näin: *"Kestävä matkailu on matkailua, joka huomioi nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosio-kulttuuriset ja ympäristölliset vaikutukset siten, että matkailijoiden, matkailuyritysten, matkailukohteiden, ympäristön ja paikallisväestön tarpeet on huomioitu nyt ja tulevaisuudessa. Vastuullinen matkailun yritystoiminta on kestävä ja kannattavaa liiketoimintaa, jossa huomioidaan yrityksen suorat ja epäsuorat vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan."* (Business Finland 2019.)

Matkailulla on suuri vaikutus maailman talouteen ja työllisyyteen. Siihen kuitenkin osallistuu monia eri sidosryhmiä ja se vaatii paljon resursseja. Näin ollen matkailulla voi olla monia erilaisia vaikutuksia, riippuen täysin siitä kuinka matkailun sektorilla toimitaan. Hyvin hoidettuna ja järjestettynä matkailulla voi olla positiivinen vaikutus kohdepaikan yhteiskunnallisessa, kulttuurisessa, taloudellisessa, ympäristöllisessä ja poliittisessä kehityksessä. Kuitenkin huonosti hoidetun matkailun kehittyminen voi johtaa moniin eri vahingollisiin vaikutuksiin, jotka vaikuttavat luonnonvaroihin, kulutustottumuksiin, saasteisiin ja sosiaalisiin järjestelmiin. Näin ollen kestävän suunnittelun ja hallinnoinnin tarve on välttämätön matkailualan ja koko maapallon selviytymisen kannalta. (Kestävä matkailu 2019).

6.5 Kestävä matkailu Vedenjakajalla

Euroopassa kestävän kehityksen tärkeys kasvaa jatkuvasti ja Booking.comin asiakastutkimuksen mukaan 65% matkailijoista haluaa valita seuraavalla kerralla majoitustaan valittaessa ympäristöystävällisen majoituksen. Kuitenkin vain 34% yöpyivät viime vuonna ympäristöystävällisessä majoituksessa. Muutkin tutkimukset ja trendit osoittavat matkailuyrityksen vastuullisen toimintatavan olevan asiakkaille koko ajan tärkeämpi tekijä. Vastuullisuus onkin merkittävässä roolissa päävetovoimamme eli luonnon kilpailuedun kirkastamisessa sekä sen puhtauden hyödyntämisessä. (Business Finland 2019.) Voikin sanoa, että nykyajan ilmastopolitiikan huomioiden kestävätkä ratkaisut vaikuttavat koko ajan enemmän ja enemmän kuluttajien palvelu- sekä ostopäätöksiin.

Vedenjakajalla on käytössä roskattoman retkeilyn periaate, jonka takia reitistön varrelta ei löydy roskiksia vaan jokainen vie mennessään sen minkä toi tullessaan. Reitistö on myös helposti saavutettavissa kaupungista käsin ilman autoa ja Pieksämäelle kulkee hyvät junayhteydet. Juna-asemalta on noin 1,5 kilometriä lähimmälle reitille. Helppo saavutettavuus mahdollistaa sen, että reitistö on ekologisesti retkeiltävissä. (Markus Sjöberg, haastattelu 4.6.2019.)

Kuitenkin, jotta voidaan puhua helposti saavutettavista palveluista tulee kaikkien osatekijöiden olla esteettömiä. Saavutettavuus nimittäin tarkoittaa myös ihmisten moninaisuuden huomioon ottavaa ilmapiiriä sekä asenteita. Saavutettavuutta ja esteettömyyttä onkin usein käytetty sanaparina. (Saavutettavuus 2019.) Tällä hetkellä Vedenjakajalla on noin 1,9 kilometriä pitkä esteetönreitti Partaharjussa sekä toukokuussa avattu Paltasen esteetön suopuisto, jonka pitkosten pituus on noin 650 metriä. Kuten opinnäytetyön alussa jo mainitsin tämä ei kuitenkaan ole rengasreitti, joten reitille lähtiessä kokonaismatkaksi tulee noin 1,5 kilometriä. Hieman kovempikuntoiselle pyörätuolilla kulkevalle sekä lastenrattaille ja ikäihmisille soveltuu myös Kukkarojärven kierros sen helppokulkuisuuden ansiosta, vaikka tämä ei olekaan varsinaisesti esteetönreitti. (Markus Sjöberg, sähköposti 11.10.2019.)

7 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa sovellan etnografisen tutkimuksen menetelmiä, kun itse paikan päällä havainnoin ympäristöä ja haastattelen reitistön käyttäjiä. Tutkimusmenetelmänäni toimii haastattelututkimus.

Laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen yksi menetelmäsuuntaus, jonka pyrkimyksenä on ymmärtää kohteen laatu, ominaisuudet sekä sen merkitys kokonaisvaltaisesti. Laadullinen tutkimus on mahdollista toteuttaa monilla erilaisilla menetelmillä, mutta näissä menetelmissä yhteisenä piirteenä korostuu kuitenkin näkökulmat, jotka liittyvät kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen sekä sen kieleen ja ilmaisuun. (Laadullinen tutkimus, 2015.)

Etnografisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja selittää ihmisten toimintaa heidän ympäristössään tai ryhmän jäsenten tulkintoja sekä käsityksiä heidän ympäristöstänsä ja toiminnasta. Strategian tähtää sen tutkimuskohteen täyteen ymmärtämiseen sekä kuvaamiseen ja se perustuu ihmisten ja ympäristön monipuoliseen havainnoimiseen. Havainnoiminen tapahtuu yleisimmin fyysisenä läsnäolona tutkittavien ympäristössä sekä suorissa vuorovaikutustilanteissa heidän kanssaan. (Etnografinen tutkimus, 2015.)

7.1 Tutkimusongelma

Jokaisen opinnäytetyön lähtökohta on tutkimusongelma. Se on joko kysymys tai joukko kysymyksiä, joihin opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan ja niiden tulisi olla määritelty mahdollisimman yksiselitteisiksi. Tutkimusongelman tehtävänä on myös määrittää tutkimusasetelma eli millaista aineistoa tutkimus tarvitsee onnistuakseen ja millä menetelmillä kerättyä aineistoa analysoidaan. (Tutkimusongelmat ja -tehtävät sekä hypoteesit 2019.)

Tämän tutkimuksen tutkimusongelma on: Miten Vedenjakaja Reitistön käyttäjät kokevat reitistön toimivuuden kokonaisuudessaan?

7.2 Haastattelututkimus

Haastattelu on hyvin joustava menetelmä ja se sopiikin moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin ja on käytetyimpiä tiedonkeruu menetelmiä. Haastattelun aikana ollaan suoraan kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkimuksen kohteen tai kohteiden kanssa ja tämän ansiosta tiedonhankintaa on mahdollista suunnata itse tilanteessa ja vastausten takana olevia motiiveja on mahdollista selvittää. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34.)

Yksinkertaisin tapa määritellä haastattelu on nimetä se keskusteluksi, jolla on ennalta päätetty tarkoitus. Haastattelu muistuttaakin keskustelua monessa asiassa: niihin molempiin sisältyy kielellinen sekä ei-kielellinen kommunikaatio, joiden avulla välittyy keskustelevien henkilöiden ajatukset, asenteet, mielipiteet, tiedot ja tunteet. Keskustelussa ja haastattelussa molemmat osapuolet vaikuttavat toinen toisiinsa ja kummassakin tilanteessa ollaan yleensä kasvotusten. Näissä kahdessa on kuitenkin yksi olennainen ero: haastattelu tähtää informaation keräämiseen, joten se on ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa, kun taas keskustelun tarkoituksena saattaa olla pelkkä yhdessäolo. Haastattelun aikana haastattelija ei välttämättä antaudu mukaan keskusteluun ja haastattelun tapahtuukin hänen ehdoillaan tai ainakin hänen johdollaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 42.)

Jos ajatusta tutkimushaastattelusta lähdetään tiivistämään voidaan sanoa, että haastattelemisen tutkimuksen osana on vuorovaikutustilanne, jolle seuraavat piirteet ovat luonteenomaisia:

1. Haastattelu on etukäteen suunniteltu ja haastattelija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen teoriassa sekä käytännössä. Tavoite on, että haastattelija saa luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeitä alueista.
2. Haastattelu on haastattelijan alulle laittama sekä ohjaama.
3. Yleensä haastattelija joutuu motivoimaan haastateltavaa sekä pitämään yllä hänen motivaatiotaan.
4. Haastattelija tuntee roolinsa etukäteen, mutta haastateltava oppii sen haastattelun aikana.
5. Haastateltavan on pystyttävä luottamaan siihen, että hänen antamia tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

Tämä hahmoteltu kuva haastattelusta on ihanteellisin, joka tuskin tulee kuitenkaan koskaan toteutumaan. Haastattelu on tilanne, jossa kaksi toisilleen tuntematonta osapuolta tapaa haastattelijan aloitteesta satunnaisissa olosuhteissa ehkä kesken kiireen. Haastattelijan kuuluu olla utelias ja esittää ehkä jopa outoja kysymyksiä. Haastateltava huomaakin yleensä pian, että hänen on jopa helppo valehdella vastauksissaan, jos haastattelija vain nyökkäilee, hymyilee ja hymisee vaikuttaen välillä jopa ikävystyneeltä. Tällainen kohtaaminen on yleensä ainutkertainen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 43.) g

Päätös toteuttaa tämä tutkimus haastattelututkimuksena syntyi tutkimusympäristön takia. Olettavasti kyselylomakkeella toteutetussa kyselytutkimuksessa vastausprosentti olisi jäänyt niin pieneksi, ettei tutkimuksesta saisi luotettavaa lopputulosta.

7.3 Luotettavuus laadullisessa tutkimuksessa

Koska kaikessa tutkimustoiminnassa yritetään välttää virheitä niin yksittäistä tutkimusta tehdessä on arvioitava tehdyn tutkimuksen luotettavuus. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa nouseekin esiin kysymykset sen totuudesta ja objektiivisuudesta. Yhtä nopeasti nousee esille myös se, että näkemykset totuuden luonteesta vaikuttavat siihen, miten tutkimuksen luotettavuuskysymyksiin kukakin suhtautuu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158.)

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään metodikirjallisuudessa yleensä käsitteillä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa on tutkittu sitä mitä on luvattu ja reliabiliteetti puolestaan tutkimustulosten toistettavuutta. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä näitä käsitteitä on kuitenkin kritisoitu, koska ne ovat lähtöisin määrällisen tutkimuksen piiristä ja käsitteinä ne vastaavat pääsääntöisesti vain määrällisen tutkimuksen tarpeita. Yleisin kritiikki perustuukin vuonna 1985 Lincolnin ja Guban esittämään arvioon siitä, että nämä luotettavuuskäsitteet perustuvat oletukseen vain yhdestä konkreettisestä todellisuudesta, johon tutkimuksessa pyritään. Eskola ja Suoranta ovatkin vuonna 2005 todenneet, että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa ehdotetaankin edellä mainittujen käsitteiden hylkäämistä tai korvaamista monissa laadullisen tutkimuksen oppaissa, sillä itse sanat eivät ole tärkeitä vaan se mikä sisältä niille annetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160-161.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa minkäänlaista yksiselitteistä ohjeistusta, mutta useimmiten seuraava listaus toimii edes jonkunlaisena ohjenuorana: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkijana kyseisessä tutkimuksessa, aineiston keruun

menetelmät ja tekniikat, tutkimuksen tiedonantajat ja toimintatavat heidän kanssaan, tutkija-tiedonantaja-suhde ja sen toimivuus, tutkimuksen kesto, miten aineisto analysoitiin, onko tutkimus luotettava sekä tutkimuksen raportointi. Tutkimusta arvioidaan aina kuitenkin kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus korostuu. Tutkijan on pystyttävä antamaan tutkimuksen ja raportin lukijoille uskottava selitys aineiston kokoamisesta ja sen analysoinnista. Tutkimustulosten selkeyden ja ymmärrettävyyden takia tutkimuksen vaiheet ja toimet on kerrottava yksityiskohtaisesti. Tutkijan onkin annettava lukijalle riittävästi tietoa siitä, kuinka tutkimus on tehty, jotta lukija voi arvioida tutkimuksen tuloksia. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijan on pystyttävä vastaamaan ainakin kaikkiin edellä olevan listauksen kohtiin ja nämä kaikki löytyvät myös tutkimusraportista. Raportin onkin oltava selkeä kuvaus tutkitusta ilmiöstä ja tutkimusprosessista, joten ilmausten laveuteen on myös tarpeellista kiinnittää huomiota. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163-165.)

7.4 Tutkimuksen valmistelu

Tutkimuksen pääkohtien valintaa varten on käyty lävitse Vuoden Retkikohde 2019-äänestyksen vastauksia, jotta löydetään ne palvelupolun kohdat, joihin käyttäjät ovat kaivanneet kehitystä. Näiden vastausten perusteella suunniteltiin haastattelukysymykset, joita käytettiin pohjana ja taustamateriaalina haastattelutilanteen aloittamiselle ja läpiviemiseksi. Kävin myös itse tutustumassa reitistöön, sen maastoon sekä joihinkin taukopaikkoihin, saadakseni perspektiiviä ja näkemystä tutkimuskohteeni konkreettisesta ympäristöstä.

7.4.1 Tutkimuksen suunnittelu

Tutkimusta tehdessä kiinnostus omaa aihetta kohtaan näkyy työn tuloksessa. Onkin siis mahdollista sanoa, että tutkimus ei voi onnistua kunnolla, jos ei tutkijalla ole omaa mielenkiintoa aiheeseen. Tämän takia työn aihetta on harkittava kunnolla. Harrastus, poliittinen tai uskonnollinen näkemys, elämäkokemus ja uuden mielenkiinnon kohteen herääminen ovat usein niitä aiheita, joiden takia tutkimusaihe valitaan. Joissain näissä tapauksissa on kuitenkin vaarana, ettei työ pysy objektiivisena aiheen läheisyyden takia. Oma pohjatieto ja niin sanottu sisäpiiriläisyys auttavat kuitenkin havaitsemaan asioita, jotka aiheeseen ennalta tietämätön saattaisi sivuttaa. (Muukkonen 2003, 8.)

Tieteellisen tutkimuksen yksi ominaispiirre on, että kenenkään ei tarvitse keksiä uudelleen, kuinka tutkimusta tehdään vaan tutkijat voi hyödyntää aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Aiempien tutkimusten läpikäynnillä on kaksi tarkoitusta: selvittää mitä kyseisestä ongelmasta jo tiedetään, mitkä asiat on jo selvitetty ja mitkä kaipaavat vielä selvittämistä. On myös selvitettävä kuinka oman keskusongelman kaltaisia ongelmia on aiemmin ratkaistu, miten aikaisemmat tutkijat ovat lähestyneet samankaltaista aihetta sekä kuinka ne voisivat auttaa oman tutkimuksen tekemisessä. (Muukkonen 2003, 14.)

7.4.2 Aiheesta aiemmin tehdyt tutkimukset

VedenjakajaReitistölle ei ole aiemmin tehty tutkimusta, mikä ei kuitenkaan ole epätavallista ottaen huomioon, että reitistö avattiin vuonna 2017. Theseusta tutkiessa tein myös havainnoin, että ylipäänsä ulkoilureitistöjen palvelupolkua koskien on tehty hyvin vähän tutkimuksia. Löysin kuitenkin Merja Rikalan keväällä 2015 tekemän ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön Seinäjoen ammattikorkeakoululle, joka koski asiakkaan palvelupolkua Lauhavuoren-Hämeenkan kaan luontomatkailualueella. Jo pelkästään sisällysluetteloa silmäiltäessä huomaan yhteneväisyyksiä oman työni kanssa. Lisää työtä tutkiessa sain uusia näkökulmia ja ajatuksia omaan työhöni liittyen.

7.5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimukseen on ollut mahdollista osallistua suomeksi ja englanniksi ja tulosten analysoimista varten vastaajilta on kerätty heidän kansallisuutensa, kotipaikkansa, sukupuolensa sekä ovatko he harrastaneet retkeilyä aiemmin. Tutkimukseni toteutus sijoittui kesä/syksyyn 2019, kun haastattelin henkilökohtaisesti reitistön käyttäjiä reittien taukopaikoilla heidän kokemuksistaan sekä mielipiteistään VedenjakajaReitistön palvelupolkuun liittyen. Palvelupolkuun liittyvät kysymykset on muotoiltu niin, että käsitteeseen perehtymätönkin osaa niihin vastata. Haastattelut äänitettiin haastateltavien luvalla, jotta niiden purkaminen ja analysoiminen myöhemmin on helpompaa ja tarvittaessa on mahdollisuus palata kuuntelemaan niitä uudestaan. Ennen analyysivaiheeseen siirtymistä haastattelut on kirjoitettu auki niiden läpikäymisen helpottamiseksi.

Kerättyjen haastatteluiden ja aineiston tukena on ollut käytössä Vuoden Retkikohde 2019-äänestyksen kehitysajat, joita on se hieman yli 500. Äänestyksessä vastaajan tuli kertoa mihin reitistön

tulisi käyttää palkintona ollut 5000€. Tämä näkökulma ja kilpailukonsepti on hieman ohjailut vastauksia, mutta niistä saa silti hyvän käsityksen siitä mihin asioihin reitistöllä voisi vielä kiinnittää enemmän huomiota.

Tutkimuksen tiedonantajina toimii erilaiset teorialähteet kuten kirjallisuus ja sähköiset internet-lähteet, mutta myös toimeksiantajani sekä reitistön käyttäjät. Toimeksiantajani kanssa kommunikointi väylänä toimii hyvin paljon sähköposti, reitistön käyttäjät ja tutkimukseen vastaajat olennavannut itse henkilökohtaisesti ja vuorovaikutus heidän kanssaan oli helpompaa.

Vaikka tutkimuksen empiirinen toteutus ajoittui kesään ja syksyyn 2019 on koko tutkimusprosessi kestoltaan laajempi. Tutkimuksen teorialähteiden koonti on aloitettu jo syksyllä 2018 ja tutkimuksen tulosten analysointi sijoittuu syksyyn 2019. Yhteenvetona voikin siis todeta tutkimusprosessin kestäneen kokonaisen vuoden.

7.6 Tutkimuskysymykset

Haastattelut oli jaettu neljään eri teemaan, jotka olivat tiedon etsiminen sekä reitistölle saapuminen, reitit ja opasteet, taukopaikat sekä jälkitoimet. Jokaisen haastateltavan/haastateltavien kanssa sivusin kahta tai kolmea eri teemaa ja näiden haastatteluiden tukena toimi lista kysymyksiä, jotka helpottivat palvelupolun toimivuuden selvittämistä. Kuitenkin haastattelut pyrittiin pitämään enemmän keskusteluhetkinä retkeilijän kanssa ilman erillisten kysymysten esittämistä, jotta heidän omat mielipiteensä ja kokemuksensa pääsisivät paremmin esille. Aina tämä ei kuitenkaan onnistunut.

Etukäteen suunniteltu lista kysymyksiä, jotka toimivat haastattelun runkona:

Kuinka helppoa oli löytää kaikki tarvittava tieto reitistöstä etukäteen esimerkiksi internetistä?

Mitkä oli niitä tietoja, joita lähdit etsimään ja mitkä koit tarpeelliseksi? Puuttuiko jotain oleellista?

Onko reitistön markkinointi riittävää?

Kuinka helppoa oli löytää reitistölle?

Oliko opasteita riittävästi teiden varsilla?

Oliko parkkipaikka helposti löydettävissä? Olivatko ne tarpeeksi tilavat?

Oliko reitin aloituspaikka helposti löydettävissä?

Oliko aloituspaikalta helppo löytää oikea suunta, johon lähteä?

Onko reitin varrella tarpeeksi opasteita? Ovatko ne selkeitä?

Onko reitillä helppo pysyä oikealla polulla?

Onko taukopaikkoja riittävästi?

Onko taukopaikoilla riittävästi varusteita? Esimerkiksi pöytä, polttopuut, tulipaikka? Oliko taukopaikkojen varusteita infottu tarpeeksi selkeästi ja oliko infot helposti löydettävissä ennen reitistölle saapumista?

Onko reitit hyvässä kunnossa? Esimerkiksi onko pitkospuita tarpeeksi oikeissa paikoissa.

Pitääkö reittien haastavuusasteet paikkaansa?

Onko reitistön kartat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä?

Jaatko mahdollisesti kuvia sosiaaliseen mediaan?

Mikä on reitistöllä hyvää, mikä huonoa, kaipaatko jotain? Vapaa sana!

Haastateltavasta ja hänen omasta aktiivisuudestaan keskustella riippuen osaa haastatteluista oli helpompi ohjailla enemmän kysymysten avulla ja osa eteni sujuvasti ajatuksista, joita nousi esille keskustelun lomassa ja näin ollen jokainen haastattelutilanne muokkautui omanlaiseksi kokonaisuudekseen.

7.7 Haastatteluiden toteutus

Haastattelut toteutettiin heinä-syyskuussa 2019 eri puolilla VedenjakajaReitistöä. Pääasiassa vastaajat olivat Pieksämäkeläisiä, mutta tavoitin myös retkeilijöitä, jotka asuivat Jyväskylässä, Helsingissä, Varkaudessa, Mikkelissä ja Tampereella. Vaikka pääkohderymänäni olikin diginatiivit niin haastateltavissa en keskittynyt heidän ikäpolveensa ottaen huomioon ihmisten hankalan tavoitettavuuden reitistöltä. Kaikki haastateltavat olivat suomalaisia ja ikäjakaumaltaan arviolta 18-65vuotiaita. Melkein kaikkiin haastateltuihin joukkoihin kuului niin miehiä kuin naisia. Haastattelut kestivät 3-15minuuttia riippuen siitä, kuinka paljon aikaa haastateltavat olivat valmiita käyttämään. Yllättävä asia oli kuinka harva kieltäytyi haastattelusta, vain kaksi joukkoa jätti osallistumatta haastatteluiden äänittämisen takia. Hekin kuitenkin antoivat suullisesti oman mielipiteensä reitistöstä.

Toinen yllättävä asia oli vastausten saman tyyppisyys riippumatta vastaajan ikäpolvesta. Ainut kohta missä vanhemman ja nuoremman väestön vastaukset toisistaan erosivat oli tiedon etsiminen ja karttojen lukeminen. Vanhempi väestö suosi karttoja ja tienvarsioasteita, kun taas nuoremmat etsivät tietoa internetistä tienvarsioasteiden lisäksi.

8 Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksen luotettavuutta voidaan hieman kyseenalaistaa haastatteluiden alhaisen määrän takia. Kuitenkin, kun vertaa haastatteluiden sisältöä toisiinsa niin on nähtävillä aineiston saturoituminen hyvin aikaisessa vaiheessa. Tutkijana en siis nähnyt hyötyä jatkaa aineiston keräämistä sen pidemmälle, kun suurempia poikkeavuuksia ei ollut esiintynyt missään vaiheessa aineiston keräämisen aikana. Toki jos joukossa olisi ollut ulkomaalaisia haastateltavia kuten esimerkiksi saksalaisia, olisi vastaukset saattaneet poiketa enemmän toisistaan. Tällä hetkellä reitistön pääasiallinen käyttäjäryhmä on kuitenkin suomalaiset, johtuen varmaankin osittain Pieksämäen heikosta matkailullisesta imagosta.

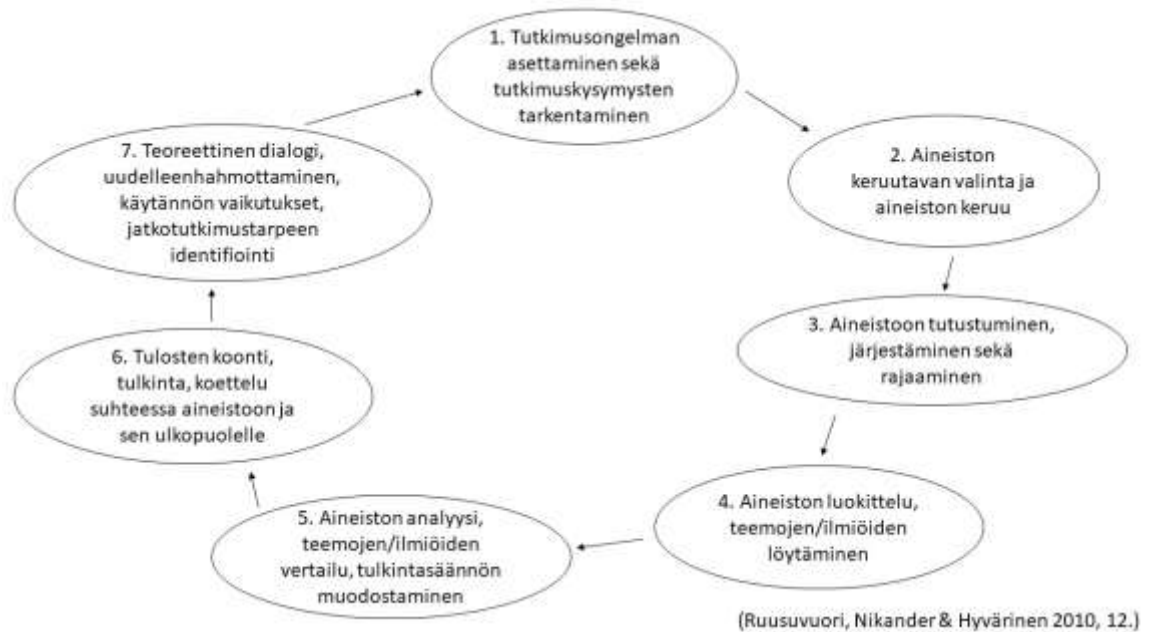
8.1 Tulosten analysointi

Tutkimus käynnistyy tietyllä tavalla uudestaan, kun kerättyä aineistoa aletaan analysoimaan. Ja ennen varsinaiseen analyysiin siirtymistä kerätty aineistoon täytyy tutustua ja sitä järjestellään ja luokitellaan. Nämä vaiheet luovat pohjan aineiston kanssa keskustelemiselle eli analyttisten teemojen keskinäiselle vertailulle sekä analyysiin perustuvien kokonaisuuksien tai vaikkapa teoreettisten mallien muodostamiselle. Keskusteleminen aineiston kanssa sekä löydösten tulkitseminen tekevät mahdolliseksi suhteuttaa löydökset aiempiin tutkimustuloksiin ja teoreettisiin keskusteluihin. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 10.)

Haastatteluiden tuloksena syntyy usein laaja ja moniaineksinen tekstimassa, jota on mahdollisuus lähestyä monella eri tavalla. Tämän takia kynnys siirtyä aineistonkeruuvaiheesta analyysiin onkin usein korkea laadullista haastattelututkimusta tehdessä. Tämän takia aineiston keruu, siihen tutustuminen ja alustavien analyysien tekeminen on hyvä aloittaa keskenään samaan aikaan ja mahdollisimman nopeasti. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11.)

Aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta ovat kaikki toisiinsa liittyviä, mutta silti varsin erilaisia osatehtäviä, joiden eteen jokainen tutkimusta tekevä joutuu. Näiden kolmen painotus voi kuitenkin vaihdella tutkimuksesta toiseen riippuen tutkijan tutkimusvälineistöstä, tyylistä sekä tutkimuskohteesta. Näiden vaiheiden eri tehtävät on kuitenkin hyvä tunnistaa, sillä esimerkiksi pelkkä luokittelu ei vielä tarkoita aineiston analysointia, vaan se on pikemminkin kerätyn aineiston hal-

tuun ottoa. Kaikki tutkimuksen vaiheet ovat kuitenkin tarpeellisia sillä keskustelun puolitutun aineiston kanssa jää helposti satunnaiseksi jutusteluksi, jolloin kyseessä ei ole enää tieteellinen tutkimus. (Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11-12.)



Kuvio 1. Analyysin vaiheet, tutkijan oma näkemys, lähteenä Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12.

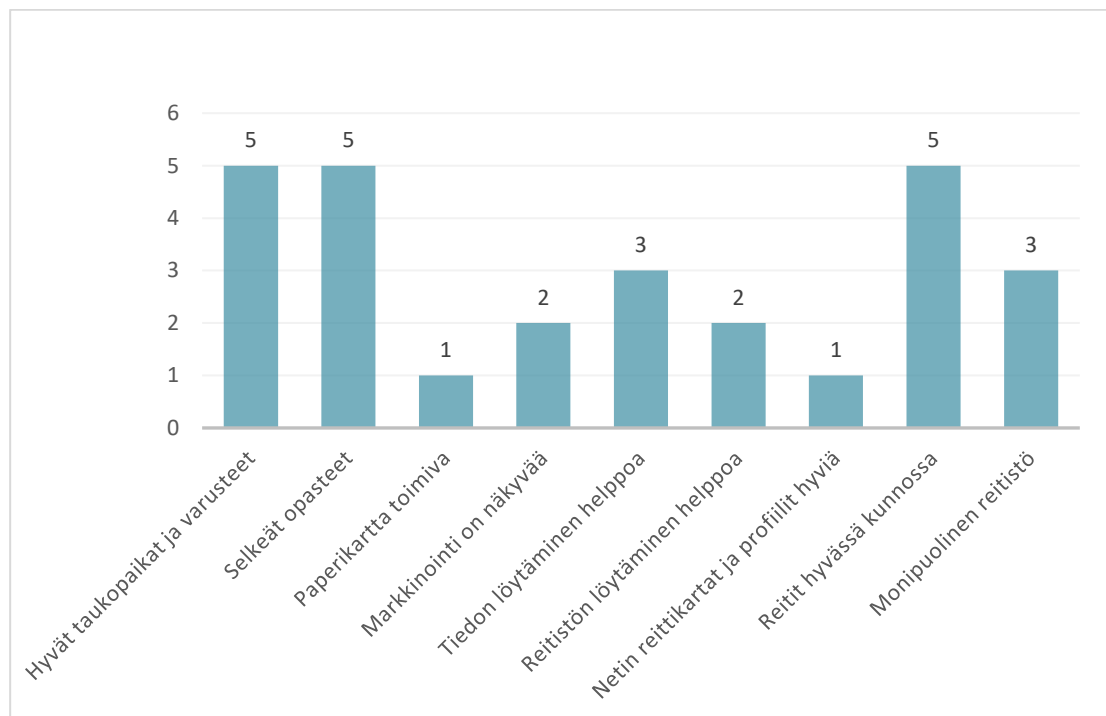
Vaikkakin edellä olevassa kuviossa analyysin vaiheet on eroteltu toisistaan hyvin analyttisesti toisistaan niin teoriasta käytäntöön siirryttäessä ne limittyvät tiiviisti toisiinsa ja tapahtuvat osittain jopa päällekkäin. Tutkimuksen vaiheet eivät myöskään seuraa toisiaan saumattoman siististi ajallisena jatkumona vaan usein eri vaiheista palataan aiempien kysymysten pariin niitä edelleen arvioiden ja tarkentaen. Esimerkkinä kerrottakoon, että aineistoon tutustuminen tarkoittaa usein tutkijan tarvetta tarkastella kriittisesti oman alkuperäisen tutkimusongelman asettamista. Kuvioon voidaankin siis kuvitella takaisinpäin suuntaavia nuolia yksittäisestä vaiheesta aiempaan. (Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12.)

Itselleni paras tapa työskennellä ollut ollut järjestellä aineisto visuaalisesti nähtäville. Jo haastatteluvaiheessa haastattelut on kirjoitettu auki erilliseen Word-dokumenttiin, jotta niiden myöhempi tarkastelu on ollut vaivattomampaa. Tutkimuksen yhteydessä tutustuin, myös Trello-nimiseen työkaluun, jonka avulla aineiston sai koottua post it-lappu periaatteella seinäkartaksi. Tämä selkeytti vastausten määriä, vastauksia sekä ihmisten mielipiteiden ja kokemusten samankaltaisuuksia.

8.2 Palvelupolun toimivuus

Koko tutkimukseni tarkoitus on alusta asti ollut selvittää VedenjakajaReitistön nykyisen palvelupolun toimivuus ja sen laatu. Ja karkeasti kiteytettynä tutkimuksen lopputuloksena voi sanoa, että se toimii todella hyvin. Toki kehitettävää löytyy aina niin kuin jokaisessa asiassa, mutta reitistö on tuoreudesta huolimatta jo nyt pystynyt vastaamaan käyttäjiensä tarpeisiin ja haastamaan muita Suomen ulkoilureittejä.

Tutkimusaineisto saturoitui hyvin nopeasti, kun haastatteluita oli kasassa alle kymmenen kappaletta. Haastatteluiden samankaltaisuuksien takia en nähnyt tarpeelliseksi jatkaa aineiston keräämistä pidemmälle ja juuri samankaltaisuuksien takia aineistosta olikin helppo koostaa alla esiintyvä taulukko.



Kuvio 2. Käyttäjien esiintuomat reitistön toimivat kohdat.

Haastattelutilanteessa ei ole käyty jokaisen haastateltavan kanssa lävitse samoja kysymyksiä tai aiheita ja näin ollen jokainen haastateltava ei kommentoinut samoja asioita. Taulukossa esiintyvät kohdat ovatkin siis joko käyttäjien itse esille tuomia huomioita tai heidän kohdalleen osunut kysymys aiheeseen liittyen. Jotta taulukkoa pystyy tulkitsemaan oikein on siis tiedettävä, että esimerkiksi vaikka vain yksi ihminen piti paperi karttaa toimivana niin loput eivät pitäneet sitä huonona. Vain yksi ihminen koki tärkeäksi mainita paperikartan toimivuuden. Samalla tavalla vain kolme vastaajaa toi esille reitin monipuolisuuden. Loppujen mielipidettä asiasta emme tiedä,

koska hei eivät sitä kommentoineet. Kysymysten tarkoitus oli ohjailla haastattelutilannetta, ja osa niistä jätettiin esittämättä, jotta käyttäjien omat huomiot saatiin selville.

Taulukosta käy hyvin ilmi käyttäjien kokevan samat asiat toimivina paria poikkeusta lukuun ottamatta. Vuoden Retkikohde 2019-äänestyksen vastauksia läpikäydessäni huomasin sieltä nousevan samoja asioita reitin vahvuudeksi kuin mihin olin omassa tutkimuksessani törmännyt.

Kaikista suurimpana vahvuutena ja plussana käyttäjät kokevat reitistön monipuolisuuden sekä helpon saavutettavuuden. Monipuolisuus vielä erityisen vahvana ja se nousikin monesti esille vastauksissa. Vaikka kaupunkiin ei olekaan kovin pitkä matka niin silti reitistöltä löytyy luonnon rauhaa sekä monipuolisuutta ja se on tehty luontoa kunnioittaen.

Moni käyttäjä koki viitoituksen ja opasteiden olevan selkeitä ja eksymisestä kysyttäessä ei se kuu-lemma ole vaarana. Eräs käyttäjä on kokenut opasteiden olevan valtakunnan huippua. Selkeästi esille nousi myös taukopaikat ja niiden varusteet sekä reittien hyvä kunto. Muutama koki myös erityisen hyvänä tiedon löytymisen helppouden, markkinoinnin näkyvyyden sekä netin reittikartat ja -profiilit.

Aineiston joukossa esiintyi joitakin yksittäisiä kommentteja, jotka tuovat käyttäjien kokemuksia ja heidän kokemaansa palvelupolkua esille parhaiten sellaisenaan:

”Toimii vähintään yhtä hyvin kuin mikä tahansa muukin reitistö tai luonnonpuisto”

”Huussi pienten lasten kanssa erittäin hyvä”

”Reitistö on todella hyväksi koettu lähiretkeily kohde”

”Ladut mahtavat”

”Ei liian leirintäaluemainen, pidetään luonnon omana paikkana”

”Lapsetkin viihtyvät, reitit helppoja ja hauskoja”

”Erittäin upea reitistö niin kävelijöille, pyöräilijöille kuin frisbeegolfareille. Upea kokonaisuus!”

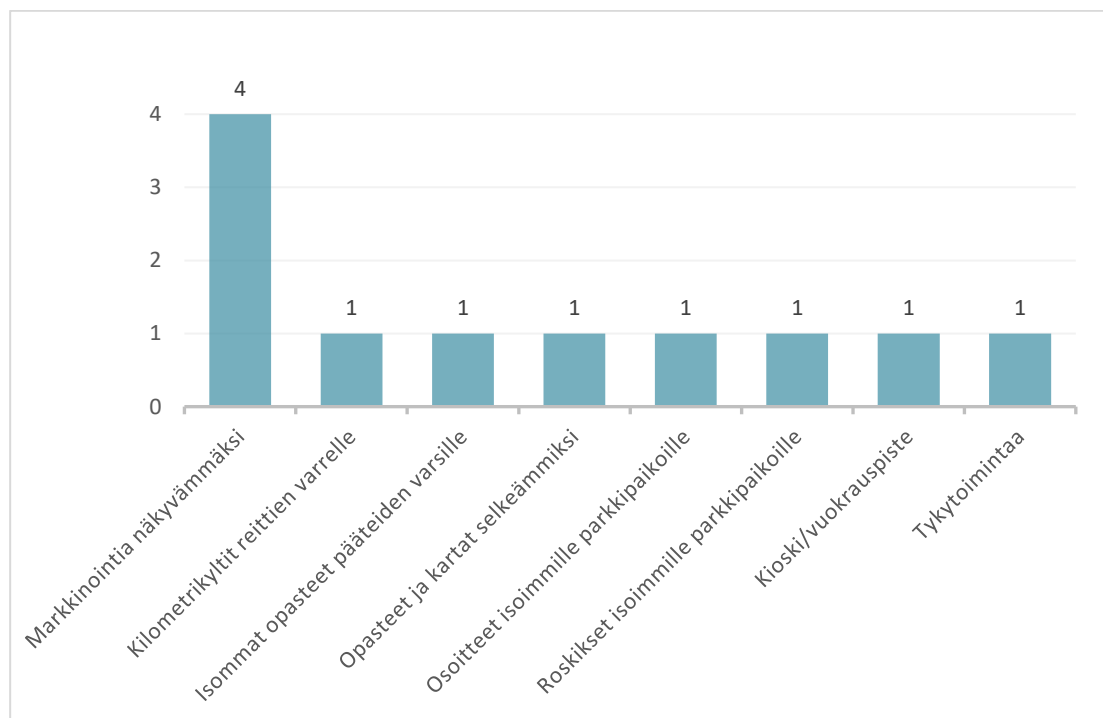
”Kohde on hieno osoitus siitä, miten pieni kaupunki voi kehittää ja ylläpitää monipuolista ulkoilu-reitistöä.”

Kuten kappaleen alussa jo totesin niin kehittämisen kohteita löytyy aina ja niihin keskitynkin seuraavaksi, mutta yhteenvetona voi sanoa reitistön käyttäjien keksineen helpommin kehuttavaa

kuin kehitettävää reitistön toimivuudesta kysyttäessä ja, että palvelupolun koetaan toimivan nykyisellään. Oleellisena ajatuksena eräältä käyttäjältä nousi myös miete asiasta, että tarvitseeko kävijämäärää edes yrittää kasvattaa entisestään. Luonnon kuluminen on jo nyt havaittavissa ja tällä hetkellä reitistöllä saa vielä retkeillä rauhassa mikä ei esimerkiksi isoimmissa kansallispuistoissa ole enää aina mahdollista väenpaljouden takia.

8.3 Palvelupolussa kehitettävää

Kehityskohteiden selvittäminen ja tutkiminen ei varsinaisesti kuulunut tutkimukseeni palvelupolun toimivuutta mietittäessä, mutta tämän tyyppisessä laadullisessa tutkimuksessa niitä nousee välttämättä esille ja ne on hyvä ottaa huomioon asiakkaiden palvelukokonaisuuden kannalta. Ja kuten olen jo aiemmin maininnut niin kehitettäviä asioita on myös Vedenjakajalla.



Kuvio 3. Käyttäjien esiintuomat reitistön epäkohdat.

Yllä oleva taulukko on laadittu itse tekemieni haastatteluiden aineistoista, mutta tutkimuksen monipuolisuuden vuoksi otan johtopäätöksissäni huomioon myös Vuoden Retkikohde 2019-äänestyksen vastauksia. Yllä oleva taulukko on koostettu samalla tavalla kuin edellisen kappaleen taulukko reitistön toimivista kohdista.

Kaikista selkeimmin nousi esille markkinoinnin lisäämisen tarve niin omassa tutkimuksessani kuin myös Vuoden Retkikohde-äänestyksessä. Osa paikallisista koki markkinoinnin toimivana ja he olivat tutustuneet reitistöön pääsääntöisesti sosiaalisessa mediassa ja Facebookissa tai sitten muiden käyttäjien puhuessa kokemuksistaan. Asia koettiin kuitenkin myös niin, että Pieksämäen kunnan ulkopuolella markkinointia ei juurikaan näe ja valtakunnallisesti sitä kaivattiinkin lisää. Erään vastaajan sanoja lainatakseni *”vahingossa ei ole tullut informaatiota tai markkinointia vastaan reitistöä koskien”*. Toinen vastaaja koki tarvetta valtakunnalliselle markkinoinnille ajatuksella: *”Monen tunnin ajomatkan sijasta Lappiin läheltä löytyy yhtä hyvä kohde”*. Tästä nousikin esille toive yhteisestä nettisivustosta koko Suomen luontokohteille, jolla olisi näkyvyys koko maassa.

Vuoden Retkikohde 2019-äänestyksessä nousi selkeästi esille myös kaipuu järjestettyihin ja opastettuihin aktiviteetteihin reitistölle, jotka soveltuisivat kaikille. Osa kaipasi muun muassa yhteistä liikuntapäivää kaikenikäisille, osa varttuneelle väestölle tarkoitettua ulkoiluhetkeä, liikuntarajoitteisille toivottiin yhteistä retkeä reitistön esteettömiin kohteisiin, lapsille oli toivottu satupolkua ja myös pyöräilivät kaipasivat yhteistä ohjattua pyöräilyretkeä ympäri reitistöä.

Ajatus pyörien ja kanoottien vuokrauksesta sekä retkeilyvälineiden lainaamisesta kirjaston tapaan olivat myös nousseet esille ja kesällä 2019 olikin ollut jo toiminnassa pilottikokeilu itsepalveluvuokraamosta Pieksämäen keskustassa. Myöskin Kukkarojärven itärannan taukopaikalla oli mahdollisuus vuokrata kanootteja ja sup-lautoja. Polkupyöriä on myös mahdollista vuokrata Kesport Kovaselta Pieksämäen keskustasta.

Käyttäjien palvelupolkuun vaikuttavina asioina monesti oli mainittu myös nuotio- ja taukopaikkojen lisääminen, jonkinlainen kierrätys-/jätepiste vaikkakin vastaajat olivat myös sisäistäneet ajatuksen roskattomasta retkeilystä ja miksi roskiksia ei reitistön varrella ole sekä vedenottopiste. Muita yksittäisiä kehityskohteita oli muun muassa isommat opastekyltit pääteiden varsille ja muun muassa Partaharjun opasteiden selkeys kaikkien muiden opasteiden joukosta. Eräät pyöräilijät kokivat oikean suunnan löytämisen sieltä olevan vaikeaa, koska opasteita oli niin paljon. Partaharjussa onkin Vedenjakajan-opasteiden lisäksi Partaharjun toimintakeskuksen sekä frisbeegolf-radan opasteet. Oli myös toivetta leveämmistä pitkoksista, jotta kokemattomampikin pyöräilijä pääsisi niistä taluttamatta, laadukkaammasta nettisivusta, jossa reitit tulisivat selkeämmin esille. Tällä hetkellä esimerkiksi sivuston eri kieli vaihtoehdot ovat hankala löytää. Myös reittikuvaukset ovat hankalat löytää, kun täytyy ensin mennä reittikarttaan ja sen jälkeen klikattava oikea reitti karttapohjasta ja sen jälkeen vielä avautuvista kuvakkeista täytyy osata valita kohde, josta käyttäjä haluaa enemmän informaatiota. Toisin sanoen nettisivusta kaivataankin yksinkertaisempaa, nykyisin informaatiot löytyvät liian monen klikkauksen takaa. Isoimmille parkkipaikoille

myös kaivattiin selkeää osoitetta sekä parkkipaikoille lisää opastusta. Eräs tutkimukseen osallistunut ei ollut löytänyt Salvosenmäen parkkipaikkaa. Hän myös kaipasi informatiivisempaa ohjeistusta liikkumiseen reitistöllä ja halutun kohteen löytämiseen, myös opasteet ja kartat olisivat voineet olla selkeämpiä. Kokemuksena hän sanoi, että reitistöllä alkuun auttoi kokeneen kävijän seura, aloittelijana voisi olla haastavaa lähteä itseksensä liikkeelle. Näiden lisäksi oli maininta opastuksen lisäämisestä juna-aseman ja reitistön välille, reittimerkinnät molempiin suuntiin sekä talviretkeily mahdollisuuksien parantamisesta. Omassa tutkimuksessani eräs vastaaja myös ihmetteli, miksei Tuopulla ollut polttopuita, vaikka kaikkialta muualta niitä melkeinpä löytyy. Hän myös nosti esille kartan tarpeen, ellei olisi reitistön tuntevaa ihmistä seurana. Opasteet kuitenkin näyttivät selkeiltä, vaikka hänen ei ollut tarvinnutkaan niitä käyttää.

Yhteenvedona voisikin sanoa markkinoinnin lisäämisen, internetsivujen yksinkertaistamisen sekä ohjattujen aktiviteettien toteuttamisen reitistöllä olevan kaikista suurimmat kehittämisen kohteet, joille olisi selkeästi tarvetta useammallakin käyttäjällä. Yksittäisiä kehittämisen kohteita on taas melkeinpä yhtä monta kuin on myös käyttäjää ihmisten yksilöllisistä tarpeista johtuen.

9 Oma pohdinta

Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle omasta kiinnostuksestani retkeilyä kohtaan ja, kun kuulin kotipaikkakunnalleni kehitellystä uudesta ulkoilureitistöstä halusin tehdä opinnäytetyöni heille ja näin ollen olla edes hieman mukana kehittämässä Pieksämäen matkailua. Lähdin selvittämään ensin Pieksämäen liikuntatoimen kautta olisiko opinnäytetyö heille mahdollinen, ja he ohjasivat kysymään VedenjakajaReitistön Markkinointihankkeessa työskentelevältä Markus Sjöbergiltä asiasta. Hänen kanssaan neuvottelimme hetken työni sisällöstä, jotta se palvelisi kumpaakin osapuolta ja sovimme, että lähdän tutkimaan reitistön palvelupolun nykyistä tilannetta.

Itselleni prosessi oli helpoin ja loogisin aloittaa teorian tiedon keräämisellä, joka lisäsi omaa tietämystäni aihealueeseen ja näin ollen helpotti tutkimuksen toteutusvaihetta. Meni kuitenkin hetki ennenkuin hahmotin työlleni oleelliset teorian aihepiirit, kun tietoa kaikesta löytyi koko ajan vain enemmän ja enemmän ja kaikkea olisi halunnut ottaa mukaan erilaisten näkökantojen huomioimiseksi. Lopulta palvelumuotoilu, luontomatkailu Suomessa sekä kestävä matkailu olivat selkeästi oleellimmat aihepiirit tutkimuksessani. Palvelupolku on osa palvelumuotoilua, joten ymmärtääkseen palvelupolun on ymmärrettävä kokonaisuus, johon se liittyy. Asiakaspalvelu ja heidän kokemuksensa ovat aina kiinnostaneet itseäni työskentelyssä, joten aiheeseen oli helppo lähteä perehtymään. Tässäkin asiassa aihepiiri on kuitenkin hyvin laaja, joten oli löydettävä se tietty punainen lanka, johon keskittyä ja välillä se saattoikin vähän hukkuu. Luontomatkailu Suomessa ja kestävä matkailu olivat mielestäni ilmiselvät valinnat, kun tutkimus koskee ulkoilureitistöä ja tämän päivän ilmastopolitiikan huomioiden matkailun kestävyys ja kestävä kehitys ovat koko ajan tapetilla.

Kevät kului teorian tietoa kerätessä ja tutkimusta suunnitellessa. Alkuperäinen tarkoitukseni oli kerätä kaikki haastattelut kesällä 2019, mutta monelle opiskelijalle tutuksi tullut vahinko tapahtui myös minulle eli työt ajautui huomaamatta opiskeluiden edelle ja näin ollen haastattelut venyivät hieman syksyn puolelle. Tämä ei kuitenkaan pitkittänyt omaa aikatauluani sillä alkuperäinen tarkoitukseni oli saada opinnäytetyö valmiiksi syksyllä 2019, koska kaikki muut opintoni olin jo suorittanut ennalta.

Tutkimuksen analysointi ja raportointi vaihe osoittautui itselleni kaikista haastavimmaksi, sillä en ollut tehnyt mitään vastaavaa aikaisemmin enkä oikein osannut hahmottaa millainen raportti minun kuuluu tehdä. Lähdinkin koostamaan raporttia itseni näköiseksi ja katsomaan millaiseksi se matkan varrella muokkautuu.

Prosessina opinnäytetyö oli helpompi kuin olin kuvitellut, mutta samalla myös stressaavampi, kun samalla yrittää selviytyä muistakin opiskelu- ja työvelvoitteista. Itse kirjoittaminen lähti sujumaan hyvin nopeasti ja tekstiä syntyi nopeammin kuin olin ajatellut, kun työlle vain antoi aikaa ja sai itsensä tekemään. Tämäkin tutkimus eli ja muuttui hyvin paljon tehdessä ja alkuperäinen ajatus oli toteuttaa koko tutkimus kyselytutkimuksena kesällä 2019, seuraavaksi tarkoitukseni oli toteuttaa tutkimus haastatteluilla kuitenkin pienen kyselytutkimuksen tukemana. Kuitenkin keväällä päädyimme yhdessä ohjaavan opettajani sekä toimeksiantajan edustajan kanssa jättämään kyselyn kokonaan pois ja toteuttamaan koko aineiston keräämisprosessin haastattelututkimuksena. Jälkeen päin ajateltuna en jättäisi kyselyn laatimista ja toteuttamista pois, sillä huomasin arkipäivisin ihmisten tavoittamisen reitistöltä olevan haastavaa ja kesällä itselläni ei ollut mahdollisuutta toteuttaa haastatteluja viikonloppuisin. En voi myöskään kieltää sitä, ettenkö olisi voinut saada tutkimusta nopeammin valmiiksi, jos olisin vain antanut ja ottanut työskentelylle enemmän aikaa. Jos lähtisinkin tekemään prosessia uudestaan aikatauluttaisin tekemiseni huomattavasti paremmin. Työtä tehdessä opin kuitenkin sen, ettei tämän tapainen tutkimus- ja kehittämistyö ole yhtään itselleni mieleistä, koska pidän enemmän asioiden konkreettisesta tekemisestä ja suorittamisesta. Tämä näkyikin valitettavasti työn lopputuloksessa sekä sen hieman venähtäneessä aikataulussa.

Haastavaksi työn tekemiseksi teki reitistön tuoreus ja sen jatkuva kehitys, haastattelututkimusta varten oli välttämätöntä kerätä tietoa reitistöä koskien, mutta oli aivan mahdollista, että syksyllä tieto oli jo vanhentunutta. Tämän takia sanoisinkin, että jatkotutkimus aiheesta voisi olla hyödyllinen muutaman vuoden päästä, kun reitistön kehitys ei enää ole niin jatkuvaa ja koko ajan pinnalla vaan ennemminkin hieman pysähtynyt ja käyttäjät ovat jo löytäneet kaikki tarjolla olevat palvelut.

10 Lähdeluettelo

- Armstrong, G. & Kotler, P. (2018). *Principles of Marketing*. Seventeenth Edition. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Big Wheels. (2019). Big Wheels. Saatavilla 23.10.2019. <https://www.bigwheels.fi/>
- Business Finland. (2019). Luontomatkailu. Saatavilla 15.4.2019. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/verkostot/matkailu/tuotekehitys-ja-teemat/luontomatkailu/luontomatkailulyhyesti/>
- Business Finland. (2019). Vastuullisuus. Saatavilla 15.4.2019. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/verkostot/matkailu/vastuullisuus/kestava-matkailu-lyhyesti/>
- Etelä-Savon matkailustrategia 2014-2020. (2014). Issuu. Saatavilla 21.1.2019. https://issuu.com/esavo/docs/esavo_matkailustrategia14-20_net_06
- Etnografinen tutkimus. (2015). Koppa. Saatavilla 9.4.2019. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/etnografinen-tutkimus>
- Hari, R., Järvinen, J., Lehtonen, J., Lonka, K., Peräkylä, A., Pyysiäinen, I., Salenius, S., Sams, M. & Ylikoski, P. (2015). *Ihmisen mieli*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press
- Hemmi, J. (1995). *Ympäristö ja luontomatkailu*. Virolahti: Vapaa-Ajan Konsultit.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino
- Kestavakehitys.fi. (2019). Kestävän kehityksen toimintaohjelma Agenda2030. Saatavilla 15.4.2019. <https://kestavakehitys.fi/agenda-2030>
- Laadullinen tutkimus. (2015). Koppa. Saatavilla 11.11.2019. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Laaksonen, J. (2013). *Retkeilijän opas*. Helsinki: Otava.
- Länsi-Savo.fi (2018). Etelä-Savon väkiluku jatkaa laskuaan – Mikkelin seutukunnasta väkimäärä tipahti viime vuoden aikana 0,6 prosenttia. Saatavilla 9.5.2019. <https://lansi-savo.fi/uutiset/lahella/1533562b-7504-4883-befe-47231baaedec>

- Marketing Services vs Products. (2014). Arke. Saatavilla 24.1.2019. <https://www.arke.com/2014/10/marketing-services-vs-products-difference/>
- Matkailu. (2019). Visit Finland. Saatavilla 22.4.2019 <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/verkostot/matkailu/lyhyesti/>
- Käyntimäärät. (2019). Metsähallitus. Saatavilla 1.11.2019 <http://www.metsa.fi/kayntimaarat>
- Mitä on kestävä matkailu? (2019). Green Ideas For Tourism. Saatavilla 25.1.2019. <http://www.greentourism.eu/fi/Post/Name/SustainableTourism>
- Patikoijan paratiisi. (2018). Länsi-Savo. Saatavilla 25.1.2019. <https://lansi-savo.fi/tee-mat/kesa/091c4cb5-901b-47b3-8ec4-de26c236a95d>
- Pyhän Olavin Mannerreitti. (2018). Saatavilla 22.1.2019. <http://pyhanolavinmannerreitti.fi/>
- Pieksämäkeläiset. (2019). Pieksämäkeläiset Ry. Saatavilla 25.1.2019. <http://www.pieksamaenky-lat.fi/>
- Retkipaikka. (2017). Isoparran polulla. Saatavilla 8.11.2018. <https://retkipaikka.fi/iso-parran-polulla-pieksamaen-vedenjakaja-reitistolla/>
- Roskaton retkeily. (2019). Vie mennessäsi se, minkä toit tullessasi. Saatavilla 3.5.2019. <https://www.luontoon.fi/roskatonretkeily>
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino
- Saavutettavuus. (2019). Invalidiliitto. Saatavilla 10.10.2019. <https://www.invalidiliitto.fi/esteetomyys/saavutettavuus>
- Sjöberg, M. (2018). VedenjakajaReitistön Markkinointihankeen työntekijä. Sähköposti 21.9.2018
- Stefan, M. (2005). *Service Design Practical access to an evolving field*. Saatavilla <http://www.stefan-moritz.com/>
- Tietoa kunnasta. (2019). Duunitori. Saatavilla 9.5.2019. <https://duunitori.fi/alueet/pieksamaki/>
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tutkimusongelmat ja -tehtävät sekä hypoteesit. (2019). Kamk. Saatavilla 11.11.2019. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tutkimusongelmat>

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Hämeenlinna: Talentum

United Nations Environment Programme Division of Technology, Industry and Economics & World Tourism Organization. (2005). *Making Tourism More Sustainable*. Saatavilla 25.1.2019. <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf>

Vaellus ja sauvakävely. (2019). Business Finland. Saatavilla 22.4.2019. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/tuotesuosittukset-of-vaellus.pdf>

VedenjakajaReitistö. (2018). Saatavilla 1.11.2018. <https://vedenjakajareitisto.fi/>

VedenjakajaReitistö. (2018). Yhteystiedot. Saatavilla 25.1.2019. <https://vedenjakajareitisto.fi/yhteystiedot/>

Vehkalahti, K. (2008). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Tammi.

Yle.fi. (2017). Kaipaatko vaihtelua retkikohteisiin? Saatavilla 8.11.2018. https://yle.fi/uutiset/3-9716301?fbclid=IwAR3ua8UVfMB5hHZWDgiW5C4eEOu-Mmj4NOLRRA74ExXO2G3k7MVI_gKK7N8

Ympäristöministeriö. (2017). Mitä on kestävä kehitys. Saatavilla 11.11.2019 https://www.ym.fi/fi/fi/ymparisto/kestava_kehitys/mita_on_kestava_kehitys