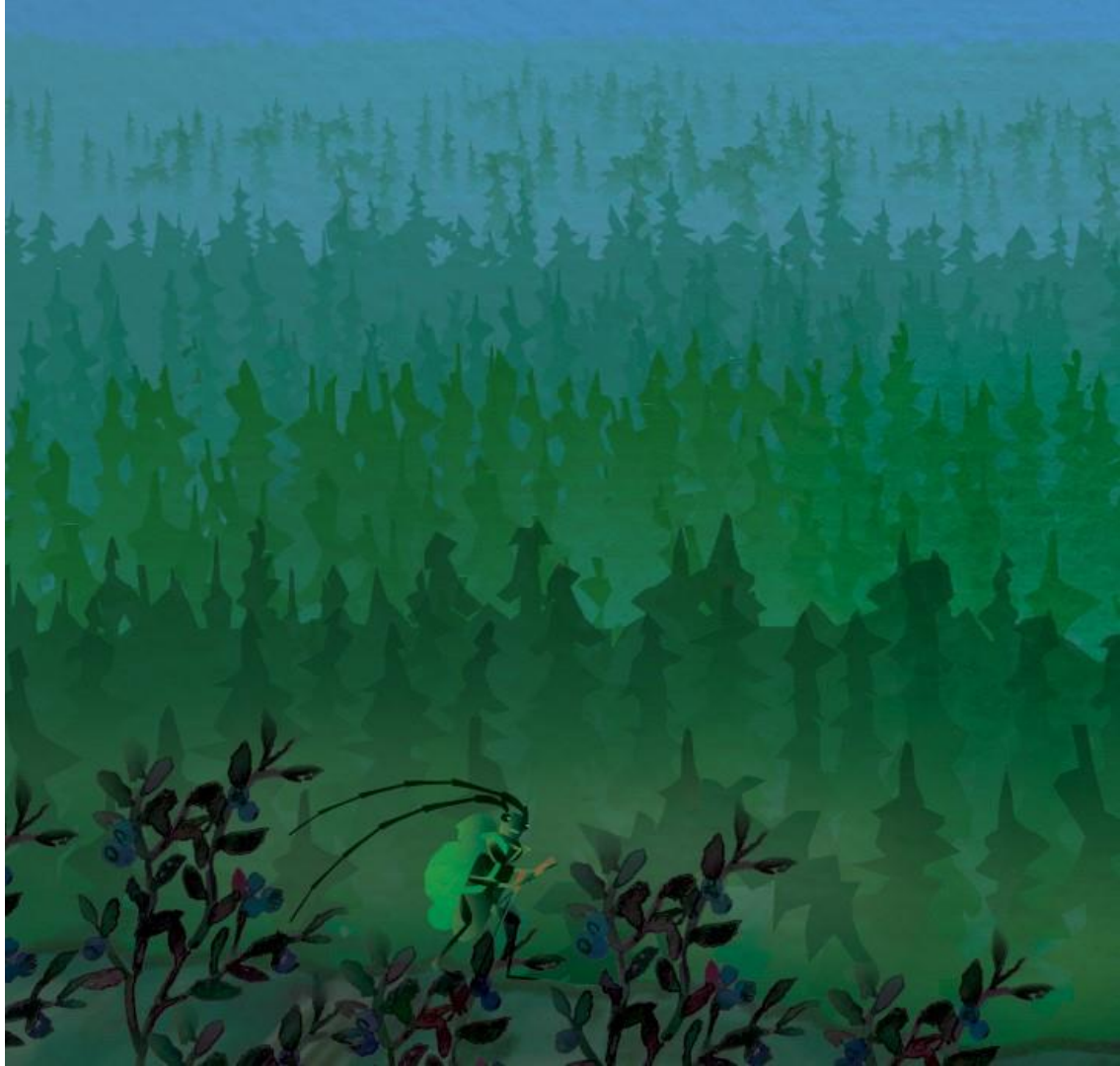


Retkeilijä- profiilit

Susanne Nylund

Metsähallitus, Luontopalvelut

1.10.2021



Erilaisten asiakasryhmien ymmärtäminen luo pohjan palvelukehitykselle

- Metsähallituksen Retkeilijäprofiilit on tapa tarkastella erilaisia ulkona liikkujia, oli kyse sitten kansallispuistoista, ulkoilualueista, monikäyttömetsistä tai erämaista.
- Retkeilijäprofiileita voi käyttää monipuolisessa retkeilypalvelujen kehityksessä ja empatian työkaluna, kun halutaan ymmärtää erilaisten ulkona liikkujien käyttäytymistä ja motivaatioita. Työkalua on käytetty esim. maastoviestinnän kehittämisessä, retkeilyalueiden suunnittelussa sekä eräoppaiden koulutuksessa.
- Retkeilijäpalveluja tuottavat toimijat muodostavat ison verkoston, jolla on yhteinen loppuasiakas. Toivomme, että työkalujen ja ymmärryksen jakaminen edistävät yhteistyötä. Kuulemme mielellään kumppaneilta, miten Retkeilijäprofiileita on käytetty ja millaisia oivalluksia on syntynyt erilaisissa hankkeissa.
- Retkeilijäprofiilit on muodostettu pohjautuen asiakasymmärrystutkimukseen ja Metsähallituksella niiden kommentointiin on osallistunut laaja joukko asiantuntijoita. Erityinen kiitos Liisa Neuvoselle ja Joel Heinolle arvokkaista näkökulmista.
- Suuri kiitos kaikille retkeilijöille ja ulkonaliikkujille osallistumisesta lukuisiin kyselyihin, tehtäviin, haastatteluihin ja ideointeihin!
- Viittausohje: Nylund Susanne 2021: Retkeilijäprofiilit. Metsähallitus, Luontopalvelut. Kuvittaja: Anu Välihalo.



INTOILIJÄ



NAUTISKELIJA



ERÄILIJÄ



OLESKELIJA



TAVOITTELIJA



Mitä profiilit ovat ja eivät ole

- Käyttäytymisprofiilit ovat asiakasymmärryksen väline, joka lisää ymmärrystä ja empatiaa asiakkaita kohtaan.
- Profiilit ovat arkkityyppejä, jotka auttavat ymmärtämään erilaisten asiakkaiden käyttäytymistä, asenteita, haasteita, motivaatiota ja arvoja.
- Profiilit pohjautuvat kvalitatiiviseen dataan. Samaistuttava ryhmä voi vaihdella ajan, paikan ja retken tyyppin mukaan – usein samaistuttavaa pintaa voi löytyä useasta eri profiilista.
- Laadulliset profiilit eivät korvaa asiakassegmenttejä. Esim. maastopyöräilijät muodostavat tärkeän asiakasryhmän, mutta jokaisessa Retkeilijäprofiilissa voi olla maastopyöräilijöitä. Molempia tarkastelunäkökulmia tarvitaan ja ne täydentävät toisiaan.
- Profiilit auttavat ymmärtämään erilaisia kävijöitä ja käyttäytymistä.
- Retkeilijäprofiilit pohjautuvat kerättyyn asiakasymmärrykseen kesän ja syksyn 2020 aikana Rannikon Luontopalveluissa (Retkeilijäyhteisö, haastattelut maastossa ja etnografia).

Erilaisia näkökulmia asiakasryhmiin

Asiakassegmentti

- Perustuvat kvantitatiiviseen eli määrälliseen dataan, jota voidaan mitata. Erotteleva tekijä voi olla esim. ikäryhmä tai palveluihin käytetty summa.
- Helposti mitattavia
- Käytetään perinteisesti esim. markkinoinnin työkaluna
- Esim. pyöräilijät, lasten kanssa liikkuvat, matkailijat, esteettömiä palveluja tarvitsevat ja ensikertalaiset ovat esimerkkejä Metsähallituksen asiakassegmenteistä.

Käyttäytymisprofiili

- Perustuvat kvalitatiiviseen eli laadulliseen dataan
- Pohjautuvat mm. käyttäytymiseen ja motivaatioon
- Demografiset muuttujat häivytetään, jotta vältetään stereotyyppisten syy-seuraussuhteiden luominen
- Käytetään holistisessa palvelunkehityksessä

Asiakaspersoona

- Ei välttämättä perustu tutkimukseen tai asiakasymmärrykseen
- Kuvauksia henkilöistä
- Käytetään esim. ohjelmistokehityksessä

HUOM. Termejä käytetään usein sekaisin...



Miten profiileja voi hyödyntää

- Profiilit ovat parhaimmillaan systemaattinen työkalu asiakaslähtöisessä palvelukehityksessä.
- Retkeilijäprofiileja voidaan kehittää ja hioa muuttuviin tarpeisiin ja projekteihin läpi organisaation.
- Profiileja voidaan myös testata ja validoida, jolloin ne saavat entistä vahvemman pohjan päätöksenteossa.



Retkeilijäprofiileiden perusta

Retkeilijäprofiilit on muodostettu tarkastelemalla käyttäjäryhmiä erotteluvia dimensioita asiakasymmärrykseen nojaten, kuten esimerkiksi:

- tiedonhankintaan käytetty aika
- luontosuhde
- retkitaidot
- suhtautuminen Metsähallitukseen
- turhautumiset ja onnistumiset retkellä
- asenne vastuullisuuteen
- retkityyppi ja
- odotukset kansallispuistojen palvelutasosta.

Ryhmittelemällä ja yhdistämällä erilaisia attribuutteja syntyvät aihiot profiileille, joita täydennetään kerätyllä asiakasymmärryksellä. Teoreettisena lähtökohtana menetelmässä on käytetty kehysanalyysiä.

Retkeilijäprofiilit

Erätaidot



Eräilijä



Tavoittelija



Intoilija



Oleskelija



Nautiskelija

Palveluodotukset





***“Aloittelevana kävijänä
kaipaam yhteisöä, joka
voi jakaa tukea, neuvoja
ja apua.”***

Intoilija

Retkeily- ja hyvinvointitrendi on inspiroinut Intoilijan luontoon ja kansallispuistoihin, mutta innokkuutta löytyy enemmän kuin retkeilytaitoja. Intoilija on kiinnostunut luonnosta ja haluaa toimia oikein, vaikka sääntöviidakko saattaakin välillä tuntua sekavalta ja johtaa “tahattomiin laittomuuksiin”.

Intoilija



"Seuraava tavoite yö ulkona."

Tiedonhankinta



Vastuullisuus



Erätaidot



Sosiaalisuus



Kiinnostus luontotietoon



Merkityksellisyys

Intoilijalle luonnossa liikkuminen merkitsee sekä vastapainoa hektiselle arjelle että hienojen kuvien jakamista sosiaalisessa mediassa.

Luontosuhde

Esteettis-romanttinen. Elämysten ja kokemusten haku.

Turhautumiset

Koettaa noudattaa sääntöjä, mutta epäselvät ohjeet voivat johtaa hakoteille.

Eksyminen ja taitojen puute huolettavat. Odotukset kansallispuistojen infraa kohtaan ovat korkeat, mikä voi aiheuttaa turhautumisia – Intoilijan verrokkipalvelu on leirintäalue.

Onnistumiset

Hyvin mennyt retki, taitojen karttuminen ja luottamisen kasvattaminen omaan osaamiseen.

Kaipaa

Kannustusta, inspiraatiota ja uuden oppimista.

Retket

Päiväretkiä tai 1 yön telttaretki

Metsähallitus

"Mikä Metsähallitus?"

Asiakaspalvelu

Google & sosiaalinen media

Mahdollisuudet

Metsähallituksen vahvempi brändi, luontotiedon tarjoaminen ja parempi opastus.

Erilaiset luontoyrittäjien kurssit, elämykset & erätaidot.

Puhelin retkellä: kädessä

Metsähallituksen määritettäväksi:

Miten 'tuupataan' vaikuttajiksi?

"1,5 km tänne laavupaikalle vesipisteeltä on liian paljon. Tuotiin kamat tänne kumiveneellä, pitkospuilla olisin vain taittanut nilkan rinkan kanssa."



*"Services kill the vibe.
It should be rural and
one should be outside
their comfort zone.
Less is more."*

Eräilijä

Eräilijä vaeltelee kansallispuistoissa ja erämaa-alueilla erämantiikan perässä, fiilistellen ja nauttien luonnosta. Eräilijä hakeutuu puistojen syrjäisempiin nurkkiin pois merkityiltä reiteiltä.

Eräilijä



Tiedonhankinta



Vastuullisuus



Erätaidot



Sosiaalisuus



Kiinnostus luontotietoon



Merkityksellisyys

Eräilijää kiehtoo luonnossa rauha ja ajattomuus.

Luontosuhde

Arkaainen, ihminen nähdään osana luontoa.

Turhautumiset

Ruuhkat, kansallispuistojen muuttuminen "puuhamaaksi", lisääntynyt pyöräily ja erilaiset tapahtumat puistoissa. Sorastetut polut ärsyttävät.

Huoli hiljaisten paikkojen rakenteiden massapurkamisesta.

Onnistumiset

Kun saa olla laavulla omassa rauhassa. Perusinfra ja "must have" -asioiden toimiessa. Retken kontekstuaalisuus.

Kaipaa

Syrjävyöhykkeitä, hiljaisia reittejä ja laavuja myös ei-suosituille alueille.

Retket

Usean päivän vaelluksia

Metsähallitus

Mahdollistaja

Asiakaspalvelu

Luontoon.fi + mahdollisesti Retkikompassi

Mahdollisuudet

Luontotiedon tarjoaminen ja puistojen profilointi.

Parempi sitouttaminen?

Vapaaehtoistyö

Puhelin retkellä: suljettuna rinkassa.

Metsähallituksen määritettäväksi:

Miten hyödyntää Eräilijöiden osaamista ja vertaisvaikuttamista?

*"Tyydyn vähään.
Pakenen kaupungista
metsään rentoutumaan
sitten kun alkaa
stressata."*



"Toivoisin kansallispuistoihin lisää merkittäviä reittejä ja laajemmat aukioloajat luontokeskuksille tms. "tukikohdalle"."

Nautiskelija

Nautiskelija hakee vaivattomia ja helppoja luontokokemuksia. Nautiskelija arvostaa "valmista" luontokokemusta: merkittäviä reittejä, helposti saatavilla olevaa tietoa ja paikkoja grillata eväsmakkarat – tai ostaa välipala kahvilasta.

Nautiskelija



Tiedonhankinta



Vastuullisuus



Erätaidot



Sosiaalisuus



Kiinnostus luontotietoon



Merkityksellisyys

Arvostaa virkistäytymistä, luontokokemuksia ja pieniä breikkejä arjesta. Käyntitiheys vaihtelee ja luontoharrastus ei ole kovin säännöllinen.

Luontosuhde

Hyödyntävä. Luonto tarjoaa hyvinvointia ihmiselle.

Turhautumiset

Monimutkaiset puistokohtaiset säännöt ja rajoitukset.

Onnistumiset

Kun palvelutaso vastaa suuria odotuksia ja palvelut muodostavat saumattoman kokemuksen.

Kaipaa

Selkeitä kokonaisuuksia retkille, personoituja palveluita, reittimerkintöjä ja 'laadukkaita' taukopaikkoja. Reittien tarkemmat profiilit.

Retket

Päiväretkiä

Metsähallitus

Palveluntarjoaja

Asiakaspalvelu

Luontokeskukset

Google > Luontoon.fi

Mahdollisuudet

Parempi kohdeopastus, "passiivinen tiedonhankinta"

Suuri maksuhalukkuus

Puhelin retkellä: taskussa

"Tarvetta olisi myös ns. lapsiparkkiin eli vanhemmat voisi jättää lapset omalle retkelle koulutetun ammatillisen työntekijän kanssa ja viettää omaa aikaa luonnossa."

Metsähallituksen määritettäväksi:

Miten ohjata Nautiskelija yrittäjien palveluiden ääreen?



"Ei ole tullut mieleenkään, että tulia ei saisi polttaa missä haluaa"

Oleskelija

Oleskelija tulee kansallispuistoon porukan kanssa ja retken pääpaino voi olla esim. grillauksessa ja ajan viettämisessä seurueen, kavereiden tai perheen kanssa rauhallisessa paikassa.

Oleskelija



Tiedonhankinta



Vastuullisuus



Erätaidot



Sosiaalisuus



Kiinnostus luontotietoon



Merkityksellisyys

Kansallispuistot tai luonnonsuojeluarvot eivät ole Oleskelijan mielessä päällimmäisenä. Vaikka sosiaalisuus on Oleskelijan draiveri, luonto silti kiinnostaa. Yhteisen omaisuuden hyödyntäminen nähdään mahdollisuutena.

Luontosuhde

Ei kovin vahva.

Turhautumiset

Säännöt ärsyttävät tai niitä ei tunneta kovin hyvin.

Onnistumiset

Rento luontoelämys omilla ehdoilla "makeessa luontomestassa".

Kaipaa

Paikkoja tuoda pallogrilli ja harjoittaa piknikkejä? Paremmat/ isommat tulipaikat yms. hengailuareenat.

Retket

Grillausta tai kokkausta taukopaikalla

Metsähallitus

Ilmaisten palvelujen tarjoaja

Asiakaspalvelu

Ei juuri käytä

Mahdollisuudet

Puistojen profilointi, selkeämmät säännöt, maasto-opastus

Puhelin retkellä: mukana

Metsähallituksen määritettäväksi:

Mikä on ok oleskelemista?

Miten vahvistaa oleskelijan luontosuhdetta?

"Oletan sääntöjen olevan suunnilleen jokamiehenoikeuksia"



***“Aina on uusia
harrastuksen haaroja
joissa kehittyä ja joita
kokeilla!”***

Tavoittelija

Tavoittelija nauttii kansallispuistoista harrastuksen myötä (esim. lintu-bongaus, erätaidon SM-kilpailut, maastopyöräily, SwimRun-tapahtuma, ultrajuoksu, polkujuoksutapahtuma, tavoitteellinen mustikanpoiminta yms.)

Tavoittelija



Tiedonhankinta



Vastuullisuus



Erätaidot



Sosiaalisuus



Kiinnostus luontotietoon



Merkityksellisyys

Seikkailu, tulokset ja suoritus ovat Tavoittelijan draivereita luontoon ja tapoja nauttia kansallispuistoista.

Luontosuhde

Naturalistinen/pragmaattinen, kansallispuisto ei välttämättä ole itseisarvo, vaan treenipaikka, jossa voi haastaa itseään.

Turhautumiset

Eri liikkumismuotojen sekavat säännöt puistoissa. Jos oma tavoite ei täyty.

Onnistumiset

Hyvin järjestetty tapahtuma, itsensä ylittäminen tai hyvä "saalis". Yhteisöllisyys.

Kaipaa

Enemmän palveluja lähelle kansallispuistoja: majoitusta, suihku & sauna, ravintoloita ja hyviä liikenneyhteyksiä.

Retket

Tapahtumia

Metsähallitus

Harrastusten ja tavoitteiden mahdollistaja

Asiakaspalvelu

Luontoon.fi + vertaistiedon ryhmät

Mahdollisuudet

Alueiden profilointi.

Puhelin retkellä: voi olla keskeinen osa suoritusta

"Luonnossa liikkuminen tapahtuu itselläni suunnistusharrastuksen kautta, niin kuntorasteilla kuin niiden järjestelyissäkin. Lisäksi maastopyöräily ja uutena harrastuksena polkujuoksu."

Metsähallituksen määritettäväksi:

Miten yhteensovittaa eri liikkumismuotojen tarpeet luonnonsuojelun ja maaston kulumisen estämisen kanssa?

Miten opastaa selkeämmin eri liikkumismuotojen säännöistä ja mahdollisuuksista?

Potentiaaliset retkeilijät



Helpompi motivoida

Stopperit

- Osaamisen/varusteiden/ taitojen puute (todellinen tai mielikuvat)
- Ei tunneta retkeilyalueita/ kansallispuiston konsepti on tuntematon
- Saavutettavuus (ei autoa/ tarvitsee esteettömiä palveluita)
- Seuran puute

Miten madaltaa kynnystä lähteä luontoon?

Vaikea motivoida

Stopperit

- Välinpitämätön/jopa vihamielinen tai pelokas luontosuhde
- Luonnolla ei välttämättä nähdä olevan itseisarvoa, suhde on enempi hyödyntävä
- Huonot aiemmat kokemukset

Miten vahvistaa ei-vielä-retkeilijöiden luontosuhdetta kotisohvalta?

- > "Potentiaaliset retkeilijät" ovat tärkeä asiakasryhmä, josta retkeilyinnostuksen myötä siirtyy entistä enemmän ihmisiä Retkeilijäprofiileihin.
- > Palveluiden muotoilulla ja viestinnällä voidaan vaikuttaa siihen, mihin suuntaan heidän luontoinnostuksensa ja luontosuhteensa kehittyvät.
- > Potentiaaliset retkeilijät ja stopperit ovat tärkeitä tulevaisuuden skenaarioita ja ennakointia varten.
- > Potentiaalisista retkeilijöistä olisi hyvä saada lisää ymmärrystä jatkossa!

Kansallispuistojen asiakasryhmät

Millä eri "linsseillä" asiakasryhmiä tulisi tarkastella Retkeilijäprofiilien lisäksi?

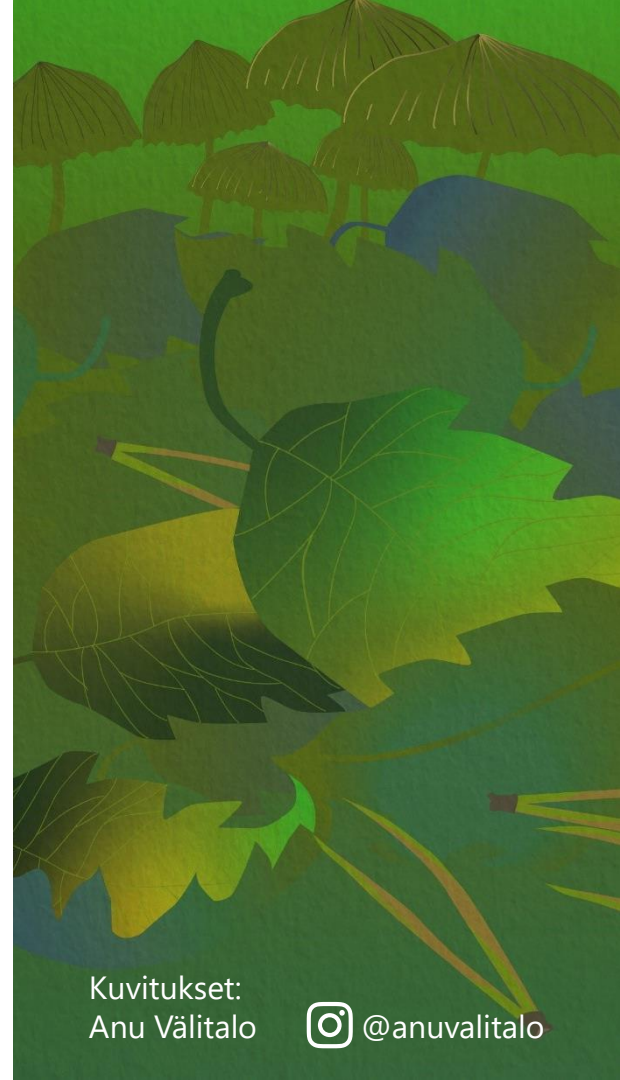
Lasten kanssa liikkuvat	Pyöräilijät	Esteettömiä palveluja tarvitsevat
Lapset	Harrastajaryhmät	Lähialueen asukkaat
Matkailijat	Palveluja tarjoavat kumppanit	Ensikertaa retkellä olevat
Melojat	Koirat	Potentiaaliset retkeilijät
Valokuvaajat	?	?

Kysyttävää, kommentteja?

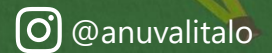
Susanne Nylund

Metsähallitus, Luontopalvelut

susanne.nylund@metsa.fi



Kuvitukset:
Anu Välitalo



An illustration of a forest floor with various mushrooms and large leaves. The background is a mix of green and brown tones. In the center, the word 'METSÄHALLITUS' is written in white capital letters. Above the text is a green arrow pointing right, and below it is a blue arrow pointing left.

METSÄHALLITUS

www.metsa.fi



@metsahallitus_forststyrelsen



@metsahallitus