

Heli Liuska, Heli Pallaspuro

RATSASTUSVAELLUSTUOTTEEN TUOTEKEHITYS MUHOSEN TALLILLE

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Syksy 2009



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

| | |
|--|---|
| Koulutusala Matkailu- ravitsemus- ja talousala | Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma |
| Tekijä(t) Heli Liuska, Heli Pallaspuro | |
| Työn nimi Ratsastusvaellustuotteen tuotekehitys Muhosen tallille | |
| Vaihtoehtoiset ammattiopinnot | Ohjaaja(t) Anneli Karppinen |
| | Toimeksiantaja Muhosen talli, Sirpa Muhonen |
| Aika Syksy 2009 | Sivumäärä ja liitteet 40+19 |
| <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus oli suunnitella toimeksiantajallemme, Kokkolan Kälviällä sijaitsevalle Muhosen tallille puolenpäivän ratsastusvaellus. Kyseessä oli täysin uusi tuote koska talli ei ole toistaiseksi tarjonnut vastaavanlaista tuotetta. Ratsastusvaelluksen suunnittelussa on tutustuttu muiden yrittäjien tarjontaan ja käytetty hyväksi omaa kokemusta.</p> <p>Opinnäytetyön ensimmäisessä osassa käsitellään teoriaosuutta, jossa käydään läpi muun muassa matkailun, hevosmatkailun ja vaellusratsastuksen teoriaa. Tärkein osa teoriaosuutta on kuitenkin matkailupalvelujen tuotekehityksen teoria, jonka pohjalta on lähdetty toteuttamaan toiminnallista osuutta.</p> <p>Opinnäytetyön toinen osa on toiminnallinen. Siinä käydään läpi tuotteen syntymisen vaiheet sekä järjestetyn testivaelluksen suunnittelua, toteutusta ja sen onnistumista. Testivaelluksen onnistumista on käsitelty asiakkaiden palautteen pohjalta ja opinnäytetyön tekijöiden omalla arvioinnilla. Pohdinnassa on kerrottu kuinka teoria on yhdistetty käytäntöön.</p> <p>Opinnäytetyön pohjalta syntyivät Puolenpäivän ratsastusvaelluksen käsikirja, turvallisuussuunnitelma, tuoteseloste ja esite, jotka ovat liitteenä opinnäytetyössämme.</p> | |
| Kieli | Suomi |
| Asiasanat | Tuotekehitys, matkailu, hevosmatkailu, vaellusratsastus |
| Säilytyspaikka | <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |

| | |
|---|--|
| School Kajaani University of Applied Sciences | Degree Programme Tourism |
| Author(s) Heli Liuska, Heli Pallaspuro | |
| Title Developing Horse-hiking Service for Muhonen´s Stable | |
| Optional Professional Studies | Instructor(s) Anneli Karppinen |
| | Commissioned by Muhonen´s Stable |
| Date Autumn 2009 | Total Number of Pages and Appendices 40+19 |
| <p>The purpose of this thesis was to plan a horse-hiking service for Muhonen´s Stable which is located in Kokkola. Muhonen´s Stable hasn´t offered this kind of service before. During the planning process, the author's knowledge was utilised and other same type of products were researched.</p> <p>The first part of the thesis deals with the theoretical background of tourism and tourism of equestrian and horse-hiking. However, the most important part of the theoretical background was the process of product development in tourism. The first part also shortly introduces Muhonen´s Stable.</p> <p>The second part of the thesis discusses the operational part of the thesis; The product itself, how the product has been created and tested. The second part also deals with the success of the test. The last part of the thesis discusses the connection between the theory part and the practise part.</p> <p>The final outcome of the product development work is a handbook for the horse-hiking product, along with a safety plan, product description and a brochure.</p> | |
| Language of Thesis | Finnish |
| Keywords | Product development, tourism, equestrian tourism, horse-hiking |
| Deposited at | <input type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences |

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 1 |
| 2 MATKAILU JA OHJELMAPALVELUT | 2 |
| 2.1 Matkailupalvelu ja matkailutuote | 4 |
| 2.2 Matkailun ohjelmapalvelut | 5 |
| 3 HEVOSMATKAILU | 7 |
| 3.1 Vaellusratsastus | 9 |
| 4 MATKAILUPALVELUJEN TUOTEKEHITYS | 11 |
| 4.1 Tuotekehitysprosessi | 12 |
| 4.1.1 Ideointi | 13 |
| 4.1.2 Esitutkimus | 13 |
| 4.1.3 Luonnostelu ja tavoitteiden täsmentäminen | 14 |
| 4.1.4 Hinnoittelu | 15 |
| 4.1.5 Tuotetestaus | 16 |
| 5 MUHOSEN TALLI | 19 |
| 6 PUOLEN PÄIVÄN RATSASTUSVAELLUS | 21 |
| 6.1 Reitin suunnittelu | 21 |
| 6.2 Turvallisuus | 23 |
| 6.3 Testivaellus | 27 |
| 7 ARVIOINTI | 31 |
| 7.1 Asiakkaiden palaute | 31 |
| 7.2 Oma arviointi | 33 |
| 8 POHDINTA | 36 |
| LÄHTEET | 39 |
| LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Toiminnallisen opinnäytetyömme tarkoituksena oli suunnitella toimeksiantajallemme, Kälviällä sijaitsevalle Muhosen tallille uusi ratsastustuote. Tallin vakioasiakkaat ovat jo kauan aikaa kyselleet mahdollisuutta pidemmille vaelluksille. Heidän toiveidensa pohjalta päätimme lähteä suunnittelemaan ratsastusvaellusta, joka tapahtuisi tallin läheisyydessä. Muhosen talli on ratsastuskoulu, joka ei varsinaisesti toimi matkailualalla. Mahdollisuus tarjota pidempiä maastoratsastusretkiä ja vaelluksia houkuttelisi uusia asiakkaita ja toisi yrityksen toimintaan myös matkailullisia piirteitä.

Opinnäytetyömme alkuosassa käymme läpi muun muassa matkailun, hevosmatkailun ja vaellusratsastuksen teoriaa. Teoriaosuudessa tärkeimpänä pidimme tuotekehitysteoriaa, jonka avulla lähdimme kehittämään uutta ratsastusvaellustuotetta. Olemme esitelleet lyhyesti myös Muhosen tallia ja sen toimintaa. Tämän teoriaosuuden pohjalta lähdimme työstämään omaa tuotettamme.

Toiminnallinen osuutemme käsittää täysin uuden tuotteen kehittelyn, suunnittelusta tuotetestaukseen asti. Käymme läpi vaiheittain reitin suunnittelun, turvallisuuteen liittyvät asiat sekä testivaelluksen. Ratsastusvaellustuotettamme varten olemme alusta asti suunnitelleet toimivan ja turvallisen reitin. Turvallisuudesta muodostui eräs tärkeimmistä asioista tuotetta ja testivaellusta ajatellen. Varmistaaksemme tuotteen toimivuuden järjestimme testivaelluksen, johon osallistui tallin vakioasiakkaita.

Opinnäytetyömme lopussa arvioimme omaa onnistumistamme tuotteen suunnittelussa ja testivaelluksen toteuttamisessa. Omassa pohdinnassa käymme läpi vielä teorian ja käytännön yhdistämistä, kuinka käytimme teoriapohjaa hyväksemme toiminnallisessa osuudessa ja miten siinä onnistuimme.

2 MATKAILU JA OHJELMAPALVELUT

Matkailu tarjoaa ihmisille vapaa-ajanviettomahdollisuuksia muuallakin kuin kotipaikkakunnalla. Se on usein viihteellistä ja elämyksien hakemista ja kokemista jollakin matkailualueella tai kohteessa, josta matkailijat ovat valmiita maksamaan. Matkailun tarkoituksena on usein päästä irti arjen rutiineista, velvoitteista ja rajoituksista. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2003, 224.) Matkailu elinkeinona on nopeasti ja jatkuvasti muuttuva. Matkailualalla valta on asiakkailta, eli matkailutuotteiden kuluttajilla. Palveluita ja tuotteita kehitetään hyvin asiakaslähtöisesti ja jopa kullekin kohderyhmälle erikseen. Matkailun palveluvalikoimaa myös kehitetään ja lisätään jatkuvasti kysynnän kasvaessa. Tuotevalikoiman monipuolistumiseen vaikuttaa myös matkailun, virkistäytymisen ja harrastamisen lähentyminen toisiaan. Pitkällä aikavälillä matkailuelinkeinon menestys riippuu luonnon resurssien ja rakennetun ympäristön sekä paikallisyhteisöjen ja niiden kulttuurien hyvinvoinnista, kestävästä käytöstä ja hoidosta. Yhteistyö näiden tahojen välillä on matkailualalle elintärkeää. (Borg, Kivi & Partti 2002, 11.)

Matkailu voi olla joko työtä tai huvia, riippuen siitä mistä näkökulmasta sitä tarkastellaan, elinkeinon ja työmatkailun vai turismin näkökulmasta. Vapaa-ajan matkailu eli turismi on sitä, että ihmiset matkustavat ja viiptyvät loman tai muun vapaan aikana oman paikkakuntansa ulkopuolella. Matkustusmotiivit ovat yleensä virkistymiseen, lepoon, terveyteen tai harrastuksiin liittyviä. Työmatkailu käsittää erilaisia muotoja, mm. liike-, kokous ja kongressimatkoja. Työmatkailuun sisältyy usein myös virkistäytymiseen ja harrastamiseen liittyviä elementtejä, joten usein turismin ja työmatkailun välinen raja saattaa olla hieman epämääräinen. Matkailun moniulotteisuutta lisää vielä sen maantieteellinen ulottuvuuskin. Maantieteellisesti katsoen matkailu onkin toimintaa, joka on sidoksissa paikkoihin sekä reitteihin ja alueisiin. Pelkistetysti sanottuna matkailu on lähtö- ja kohdealueiden vuorovaikutusta eli matkailijoiden ja heitä palvelevien yritysten välistä toimintaa. (Hemmi & Vuoristo 1993, 10.)

Matkailijat ovat henkilöitä, jotka vapaa-aikanaan tai työasioissa matkustavat tilapäisesti kotipaikkakuntansa ulkopuolelle. Matkailijat jaetaan tilapäiskävijöihin ja päiväkävijöihin. Tilapäiskävijä on henkilö, joka viettää vähintään 24 tuntia kotipaikkakuntansa ulkopuolella, päiväkävijä taas viipty vähemmän kuin 24 tuntia. Tärkeän osan päivämatkailuun tuovat myös kauttakulkumatkailijat. Matkalle lähtiessään on matkailijalla olemassa eri syitä, mm. virkistys, työ, opiskelu, harrastukset tai ystävien ja sukulaisten tapaaminen. Matkallaan matkailija haluaa

rentoutua ja kokea kokemuksia jotka poikkeavat normaaleista arkirutiineista. (Brännare ym. 2003, 225 – 226.)

Useimmiten matkailijalla on jokin syy eli motiivi lähteä matkalle. Matkustusmotiivit jaotellaan yleisesti ensisijaisiin ja toissijaisiin motiiveihin. Ensisijainen motiivi on syy lähteä matkalle ja toissijaiset motiivit määrittelevät mm. matkakohteen, matkustustavan ja matkan keston. Ensisijaisia motiiveja matkalle lähtöön matkailijalla voi olla yksi tai useita. Yleensä matkustusmotiivi on jokin tai jotkin seuraavista:

- Työhön liittyvät syyt
- Fyysiset ja fysiologiset syyt
- Kulttuuriset, psykologiset, itsensä kehittämisen tai uuden oppimiseen liittyvät syyt
- Sosiaaliset, henkilöiden väliset tai etniset syyt
- Viihde, huvittelu, ajanviete, nautinto
- Uskonnolliset syyt (Verhelä & Lackman 2003, 27 – 28.)

Toissijaiset motiivit matkustamiselle jaetaan ulkoisiin ja sisäisiin motiiveihin. Näiden motiivien perusteella määräytyy miten, milloin ja missä ensisijaisen motiivin synnyttämä tarve matkustaa tyydytetään. Sisäiset motiivit jaotellaan sellaisiin, joihin matkailualan yrittäjä ei pysty omalla toiminnallaan vaikuttamaan ja sellaisiin, joihin yrittäjä taas omalla toiminnallaan voi vaikuttaa. Matkailijan henkilökohtaiset syyt, kuten käytettävissä oleva vapaa-aika ja rahamäärä ovat yksi sisäisistä motiiveista. Nämä syyt ovat niitä, mihin yrittäjä ei voi vaikuttaa. Toinen tällainen on matkailijan asenteet ja käsitykset esimerkiksi matkakohteesta. Tähän vaikuttavat myös poliittiset mielipiteet sekä mm. käsitykset eri kulttuureista ja maista. Matkailualan yrittäjä voi omalla toiminnallaan vaikuttaa matkailijan tietämykseen matkailusta ja matkakohteista. Tähän liittyy myös matkailijan tuotetuntemus sekä hintatietämys. Sisäisiin syihin kuuluu myös matkailijan kokemukset matkustamisesta, esimerkiksi kohteista, erilaisista matkoista ja niiden sisällöstä, eri palvelujen tuottajista sekä kokemukset hinnoista ja varaamisesta. Asiakkaan sisäisiin motiiveihin yrittäjä voi vaikuttaa markkinoinnilla, tiedottamisella ja onnistuneiden kokemusten tarjoamisella. Yhteiskunnassa tapahtuvat asiat, palvelun tuottajien toimen-

piteet, muiden asiakkaiden mielipiteet, median vaikutus ja maailmanlaajuiset poliittiset asiat ovat ulkoisia motiiveja matkustamiselle. (Verhelä & Lackman 2003, 27 – 28.)

2.1 Matkailupalvelu ja matkailutuote

Matkailutuote on aina palvelu, jonka erityispiirteenä on että asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, jota tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Matkailutuotetta ei voida myöskään varastoida, patentoida tai esitellä asiakkaalle sellaisenaan valmiina tuotteena. Varsinaiseen tuotteeseen eli palveluun voidaan liittää myös aineellisia osia kuten ruokaa tai matkamuistoja. (Komppula & Boxberg 2002, 10.) Matkailupalvelu on siis jokin tuote, hyödyke, joka on asiakkaan eli matkailijan ostettavissa. Matkailupalvelu on tuotteena vaikeasti hahmoteltavissa koska se koostuu useista eri elementeistä. Se sisältää myös osatekijöitä, kuten sää, alueen yleiset ominaisuudet ja infrastruktuuri, jotka eivät ole matkailualan yrittäjän, palvelun tarjoajan hallittavissa. Matkailupalvelu käsite sisältää myös matkailijan erilaiset mielikuvat, odotukset ja kokemukset, jotka syntyvät kuluttajan osto- ja käyttöprosessin aikana. (Borg ym. 2002, 123.)

Matkailutuote on kokonaisuus, joka muodostuu kohteen vetovoimasta, palveluista, saavutettavuudesta, kohteeseen kohdistuvista mielikuvista ja hinnasta. Asiakas ostaa kokonaistuotteen, joka koostuu useista eri palasista. Matkailupalvelujen tuotesuunnittelu sisältää kaikki yrityksen palvelut ja koko matkan eikä vain ohjelmapalveluiden ja aktiviteettien kehittämisen. Siinä pyritään poistamaan kokonaistuotteesta heikoimmat lenkit, jotta tuote olisi kilpailukykyinen. (Hemmi 2005, 531 – 532.) Matkailutuotetta voidaan kuvata kerroksisilla malleilla. Tuotteen ydin muodostuu konkreettisista elementeistä, sen jälkeen kerros kerrokselta muuttuvat tuotteeseen liittyvät asiat entistä enemmän mielikuvallisiksi. Tuotteen ydintä voidaan pitää myös perusversiona, johon lisätään erilaisia ominaisuuksia houkuttelemaan asiakkaita. (Borg ym. 2002, 123.)

Hyvä matkailutuote on teoriassa sellainen mihin tuottaja, asiakas sekä muut toimijatahot ovat tyytyväisiä. Palvelun suunnittelun hankaluutena on se että yleensä tuote syntyy varsinaisesti vasta kun kuluttaja kokee tuotteesta syntyvät elämykset ja tunteet. Hyvän tuotteen määrittely käytännössä on paljon vaikeampaa, koska se määrittyy asiakkaan, tuottajan ja välittäjän tavoitteiden mukaan, mutta myös toimintaympäristö on otettava huomioon. Asiakkaalle hyvä matkailupalvelu on sellainen, joka kokonaisuudessaan jättää positiivisen muistijäljen ja vastaa

asiakkaan odotuksiin. Hyvä matkailupalvelu on tuottajalle liiketaloudellisesti kannattava ja houkuttelee asiakkaita uusintaostoon. Välittäjälle tuotteen on oltava sellainen että se käy kaupaksi ja tuotteen myynnistä on hyödyttävä taloudellisesti. Toimintaympäristön kannalta katsottuna hyvän tuotteen on synnytettävä työpaikkoja ja oltava hyödyksi alueelle, jossa se toteutetaan. (Verhelä & Lackman 2003, 74 – 75.)

2.2 Matkailun ohjelmapalvelut

Matkailun ohjelmapalvelulle on useita eri määritelmiä riippuen siitä mihin tarkoitukseen määrittelyä haetaan. Yhteistä eri määritelmässä on, että ohjelmapalvelun katsotaan olevan matkailijan osallistumista johonkin aktiiviseen toimintaan tai tapahtumaan. Osallistuminen voi olla passiivista, puoli-aktiivista tai aktiivista. Passiivinen osallistuminen on tarkkailuluontoista ja maksutonta, puoli-aktiivinen sen sijaan tapahtumaluonteista ja usein pääsymaksullista ja aktiivisella osallistumisella tarkoitetaan osallistumista ohjattuun ja maksulliseen ohjelmaan. (Verhelä & Lackman 2003, 16 – 17; Komppula & Boxberg 2002, 133 – 134.)

Ohjelmapalveluita ovat erilaisissa toimintaympäristöissä tapahtuvat toiminnot, muun muassa sisä- ja ulkotiloissa tai maastossa tapahtuvat ohjelma-, seikkailu-, elämys-, luonto- ja liikunta-palvelut. Ohjelmapalveluiden harjoittaja voi olla esimerkiksi yksityinen henkilö tai yritys joka tarjoaa maksua vastaan palvelua kuluttajille. Palvelu, jota tarjotaan kuluttajalle ohjaajan tai oppaan valvonnassa tai opastuksessa, on ohjattua ohjelmapalvelua. Omatoimista ohjelmapalvelua on esimerkiksi kuluttajalle palveluna tarjottava retki, jossa kuluttaja saa vastiketta vastaan opastusta, ruokaa ja varusteita. (Välikylä & Oksanen 2005, 44 – 46.)

Ohjelmapalveluiden yleisiä vaatimuksia ovat esimerkiksi turvallisuudesta huolehtiminen. Ohjelmapalvelu tai osallistuminen siihen ei saa aiheuttaa vaaraa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle. Se ei saa aiheuttaa vaaraa tai vahinkoa myöskään sivullisille. Ympäristön huomioimista palveluissa ei saa unohtaa ja työntekijöiden turvallisuudesta on huolehdittava. Ohjelmapalvelun tuottajan tulee vastata palvelun turvallisuudesta koko sen suorituksen ajan, kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuudesta annetun lain mukaisesti. Ulkoaktiviteetteja tuotettaessa on otettava huomioon muun muassa maasto-, ympäristö- ja sääolosuhteet. Jotta ohjelmapalveluiden turvallisuus voidaan taata, tulee ohjelmalle asettaa olosuhterajat.

Jos esimerkiksi sääolosuhteiden muuttuessa toiminnan järjestäminen ei ole turvallista, ei ohjelmaa tällöin tule järjestää. Olosuhteiden muutosten varalta tulee ohjelmapalvelun tuottajalla olla tarkat toimintaohjeet, jotka tulee merkitä turvallisuusasiakirjaan ja niiden tulee olla myös henkilökunnan tiedossa. (Välikylä & Oksanen 2005, 46.)

Ohjelmapalvelun tuottaja laatii kirjallisen turvallisuusasiakirjan. Sen on oltava sisällöltään ja laajuudeltaan suhteessa palvelun toimintaan ja laajuuteen. Turvallisuusasiakirjaan on merkittävä palveluun osallistuvien määrä ja siihen määritellään turvallisuuden kannalta tarpeelliset ikä-, kunto- ja taitovaatimukset sekä mahdolliset rajoitukset. Ohjelmapalvelutoiminta tulee olla turvallisuusasiakirjassa kokonaisuudessaan, mikäli se koostuu useammasta osasta, tulee siihen liittää turvallisuussuunnitelma myös yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen osalta. Turvallisuusasiakirja tulee säilyttää paikassa, jossa se on henkilökunnan luettavissa ja sitä tulee päivittää olosuhteiden ja tilanteiden muuttuessa. Pelastuslainsäädännön mukaan toiminnan harjoittajalla tulee olla myös kirjallinen pelastussuunnitelma, joka auttaa tunnistamaan toimenpiteet onnettomuuksien ehkäisemisessä ja pelastamiseen varautumisessa. Pelastussuunnitelma voidaan yhdistää turvallisuusasiakirjaan. (Välikylä & Oksanen 2005, 48.)

3 HEVOSMATKAILU

”Hevosmatkailussa käytetään hevosia osana matkailutuotetta, eli hevonen on olennainen osa matkailuaktiviteettia sekä matkailuelämyksen tuottamista.”(Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013, 3) Hevosmatkailuun liittyvät ohjelmapalvelut tuotetaan ympäristövastuullisesti luonnossa tai rakennetussa ympäristössä. Kansainvälisen hevosmatkailuliiton FITTE:n (Federation for International Tourism of Equestre) mukaan hevosmatkailutuotteet voidaan jakaa kahteen kategoriaan: 1) ratsastuslomiin (horseback holidays) ja 2) muihin hevosiin liittyviin tapahtumiin (horse related events and tourism). FITTE:n mukaan hevosmatkailun määrittellään olevan ”normaalin asuinpaikan ulkopuolella tapahtuvaa vapaa-ajan tarkoituksessa harjoitettavaa hevosaktiviteettiä.” (Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013, 3)

Hevosmatkailutuotteiksi käsitetään mm. vaellusratsastus, maastoratsastus, reki- ja kärryajelu, valjakkoajelu, työhevosnäytökset, talutusratsastus, hevosnäyttelyt, ratsastusleirit, -kurssit ja hiihtoratsastus sekä ravit, muut kilpailut ja tapahtumat. Tuotteeseen sisältyy ammattitaitoinen ohjaus, varusteet, ruokailu sekä mahdollisesti majoitus ja muita palveluita. Hevosmatkailun olennaisimmat vetovoimatekijät ovat luonto ja maaseutu. Matkailutuotteita on useille eri kohderyhmille niin hevosalan ammattilaisille, harrastajille kuin myös ensikertalaisille. (Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013, 3.)

Yleisömäärissä mitattuna raviurheilu on Suomessa toiseksi seuratuin laji jääkiekon jälkeen. Ravikilpailuja järjestetään ympäri vuoden suurkilpailuista pienempiin raveihin. Kansainvälistikin tunnustettuja ovat mm. Finlandia-ajo ja St. Michel. Matkailullisesti tärkein ja Suomen suurin ravitapahtuma on Kuninkuusravit. Kuninkuusraveissa suomenhevosrodun edustajat kilpailevat kuninkaan ja kuningattaren tittelistä. Ravien lisäksi Suomessa järjestetään vuosittain useita muita matkailullisesti tärkeitä hevostapahtumia, joita ovat esimerkiksi Suomenratsujen Kuninkaalliset Ypäjällä, Suomenhevosten Työmestaruuskilpailut ja Helsinki International Horse Show. (Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013, 4.)

Suomi ei ole kovin tunnettu hevosmatkailumaa vaikka potentiaalia olisi, sillä Suomen luonto, eri vuodenaajat ja maaston sopivuus tekevät Suomesta hevosmatkailukohteen turvallisen, eksoottisen ja kiinnostavan. Euroopassa olevat 20 miljoonaa rekisteröitynyttä hevosharrastajaa ja noin 2 miljoonaa vaellusratsastuksen harrastajaa tarjoavat hevosmatkailun kehittämislle valtavan potentiaalın suhteellisen lähellä. Suomessakin hevosharrastajia on jo lähes

200 000, joista noin 50 000 on raviharrastajia. Ratsastuksen ja hevosaktiiviteettien suosio on ollut viime vuosina kasvussa ympäri maailman. Tyypillinen hevosmatkailija on 35–45-vuotias ratsastusta harrastava tai aiemmin harrastanut nainen. (Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013, 3 – 5.)

Suomessa on noin 200 hevosmatkailuyritystä, mutta vain osa on päätoimisia. Toimialana hevosmatkailu on vielä nuori ja kehittyvä. Ohjausta ja tukitoimintaa tarvitaan osaamisen lisäämiseksi koko ajan, vaikka kokeneita ja ammattitaitoisia yrittäjiä toimiikin jo alalla. Ammattitaitoisen työvoiman saaminen ja sitouttaminen asettaa haasteita. Alan yrittäjien tulisi koulutautua jatkuvasti ja monipuolisesti, etenkin hevosmatkailun kansainvälistyessä. Hevosmatkailuala joutuu usein väliinpuotoajaksi matkailun ja maatalouden määrittelyjen vuoksi, sillä olemassa olevassa lainsäädännössä sitä ei välttämättä tunneta. Alan toimintaedellytyksiin ja edunvalvontaan tulee tästä syystä kiinnittää erityistä huomiota. Hevosmatkailualalla toimivien yritysten suurimpana ongelmana on kannattavuus. Toiminta on usein sivuelinkeino tai oheispalvelu, eikä sen kannattavuuteen kiinnitetä erityistä huomiota ja hinnoittelu saattaa olla usein suurpiirteistä. Jotta yritys pystyy panostamaan hevosiin, oman ja henkilökunnan osaamisen ylläpitoon, tulee liiketoimintaa olla suhteellisen paljon. (Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013, 5 – 6.)

Suurimpia haasteita hevosmatkailun kehittymiselle Suomessa luovat erityisesti myynnin ja markkinoinnin infrastruktuurin puuttuminen, kannattavuus, matkailuun sopivien hevosten saatavuus, ammattitaitoisen henkilökunnan löytäminen, kilpailun ja erilaisten määräysten kiristyminen sekä toimintaympäristön, myös kuluttajien, arvojen ja odotusten muutokset. Vaikka tuotetarjonta on suhteellisen monipuolinen, sen eteen tulee tehdä vielä paljon töitä. Tuotekehityksen avulla tuotteita voitaisiin vielä elävöittää ja saada toimivia, testattuja ja laadukkaita tuotepaketteja. Tulevaisuuden tavoitteina hevosmatkailulle on saada sille vahva jalansija Suomen matkailutarjonnassa. Suomen imagoa hevosmatkailumaana ja suomenhevosen kotimaana halutaan parantaa. Suomenhevosesta halutaan kansainvälisesti tunnettu hevosrotu, jonka roolia hevosmatkailussa tullaan korostamaan ja hyödyntämään. (Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013, 6 – 7.)

Suomenhevonen

Suomenhevonen on ainoa alkuperäinen suomalainen hevosrotu. Kolmasosa Suomen kaikista hevosista on suomenhevosia, joita on yhteensä noin 20 000. Suomenhevonen on ulkoisilta

ominaisuuksiltaan keskikokoinen, vankkarakenteinen ja hyväryhtinen. Luonteeltaan se on yhteistyöhaluinen, nöyrä ja yritteliäs. Näiden ominaisuuksien ansioista suomenhevosta voidaan luonnehtia käyttömahdollisuuksiltaan monipuoliseksi yleishevoseksi, joka soveltuu niin lapsille kuin aikuisillekin. Sen monipuolisuutta ja ainutlaatuisuutta Suomen matkailun veto-voimatekijänä on toistaiseksi hyödynnetty vain vähän. Viimeisten vuosien aikana suomenhevosten käyttö matkailussa on kuitenkin lisääntynyt, mutta sen ympärille olisi mahdollista edelleen kehittää uusia matkailutuotteita. (Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013, 5; SuoRa-suomenratsut ry 2009)

3.1 Vaellusratsastus

Kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena, matkailun ohjelmapalveluiden normiston (MoNo) mukaan, ratsastus on ympärivuotista ohjelmapalveluiden järjestämistä. Toiminta tapahtuu luonnossa ja/tai rakennetussa ympäristössä, ohjattuna luvallisella alueella, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioiden. Ratsastus voi tapahtua myös asiakkaan omalla hevosella omatoimisesti. (Hemmi 2005, 339.)

Maastoratsastus on maastossa tapahtuvaa ratsastusta ilman oheispalveluja ja vaellusratsastus on yksi maastoratsastuksen muoto. Vaellusratsastuksella tarkoitetaan pidempiaikaista ratsastusta maastossa, jota on mahdollista harrastaa ympärivuotisesti. (Hemmi 2005, 339) Vaellusratsastus on hyvä tapa rentoutua ja nauttia luonnosta kiireettömästi hevosen selässä. Se on elämyksellistä liikkumista ja tutustumista luontoon samanhenkisten ihmisten kanssa. Vaikka varsinaiset ratsastusvaellukset ovat pitkiä, jopa useita päiviä kestäviä, voi siihen tutustua myös lyhyemmällä, puolen tai koko päivän ratsastusretkillä. (Suomen Vaellustallien Liitto Ry)

Vaellusratsastustuotteen kehittelyn yksi tärkeimmistä ja vaikeimmista osioista on sopivan reitin löytäminen. Reittien suunnittelussa tulee ottaa huomioon, että kaikilta maanomistajilta on pyydettävä luvat, sillä polkujen ja vanhojen tiepohjien käyttö maksullisessa toiminnassa ei ole sallittua jokamiehen oikeuksien perusteella. Tämän lisäksi on tärkeää selvittää tarkasti reittien soveltuvuus ratsastukseen. Vaellusreittien suunnittelussa otetaan selvää myös alueen mahdollisista nähtävyyksistä ja mielenkiintoisista luontokohteista. Taukopaikkojen sijainti tulee olla tiedossa etukäteen, ja jos vaellus on yö ylin kestävä, myös majoitusmahdollisuudet

on selvitettävä. Taukojen määrä ja pituus riippuu vaelluksen kestosta. Esimerkiksi yhden päivän vaelluksella, jolloin sopiva matkan pituus on 20 – 25 km, tulee levähdyspaikkoja olla puolentoista tunnin välein. Päivän aikana tulee olla myös pidempi tauko, jonka aikana ruokaillaan ja ruokitaan hevoset. (Hemmi 2005, 339.)

Päivän mittaisille sekä pidemmille vaelluksille ratsastajalta vaaditaan hyvää yleiskuntoa, ratsastuskokemusta ja hevosmiestaitoja. Vaellusratsastus on kuitenkin kaikille hevosista ja luonnosta kiinnostuneille sopiva laji, koska sitä on tarjolla myös lyhyempinä retkinä. Kuitenkaan ei ole suotavaa, että ratsastaja on voimakkaasti ylipainoinen, sillä ylipainoisuus lisää huomattavasti hevosen kuormaa. Vaellusratsastuksilla edetään aina heikoimman ratsastajan tahdissa, joten vaellusratsastusryhmät pyritään muodostamaan ikärakenteeltaan, taitotasoltaan ja fyysiseltä kunnoltaan mahdollisimman samantasoisista ratsastajista. (Hemmi 2005, 339; Fagerström 1997, 26 – 31; Suomen Ratsastajainliitto ry 2005)

Vaellusratsastukseen käytettävien hevosten tulee olla luonteeltaan kilttejä, rauhallisia ja yhteistyöhaluisia. Maastossa hevoset käyttäytyvät aivan eri tavoin kuin tutussa ympäristössä kotitallilla, joten hevosten tulee olla niin hyvin koulutettuja ja helppoja käsitellä, että kaikki asiakkaat pystyvät toimimaan niiden kanssa. Rakenteeltaan hevosten tulee olla vankkoja ja kestäviä. Tiedetyt rakenteelliset piirteet, kuten suurikavioisuus on hyödyksi luonnossa liikuttaessa. Useat eri hevosrodut soveltuvat vaellusratsastukseen. Suomessa käytetään paljon suomenhevoseja mutta myös muita rotuja, kuten hannoverilaisia ja islanninhevoseja suositaan. (Hemmi 2005, 339; Fagerström 1997, 9 – 11.)

Ratsastusvaelluksen onnistuminen riippuu paljon vetäjän ammattitaidosta. Kokenut vetäjä osaa olla samanaikaisesti sekä johtaja että yksi vaeltajista. Hyvien ratsastus- ja hevosmiestaitojen lisäksi vetäjän tulee hallita ensiaputaidot sekä hänellä tulee olla huumorintajua ja palveluallttiutta. Hyvä luonnontuntemus on myös yksi vetäjän tärkeistä taidoista. Ratsastusvaelluksen vetäjä on vastuussa niin ratsastajien kuin ratsujenkin turvallisuudesta, hänen täytyy huolehtia myös reittien ja vaelluskaluston kunnosta sekä ympäristön tuhoutumattomuudesta. Vaelluksen vetäjän sana on laki jota jokaisen ratsastajan tulee noudattaa, jotta vahingoilta vältytään. (Hemmi 2005, 339; Fagerström 1997, 23 – 25.)

4 MATKAILUPALVELUJEN TUOTEKEHITYS

Yksi menestyvän yrityksen keskeisimmistä edellytyksistä on onnistunut tuotekehitystoiminta. Jos yritys ei huolehdi jatkuvasti tuotekehityksestä, tulee ennen pitkää aika, jolloin tuotteet vanhenevat ja myynti vähenee. Tuotekehitys on toimintaa, jonka tavoitteena on kehittää uusi tai parannella vanhaa tuotetta. Tuotekehitys on prosessi, jossa on monta vaihetta, sisältäen tuoteidean etsimisen, kehitysnäkymien, markkinoiden ym. tuotekehityshankkeen käynnistämiseen tarvittavien tietojen selvittämisen, varsinaisen tuotteen luonnostelun, yksityiskohtaisen suunnittelun, optimoinnin, työpiirustusten tekemisen, käyttöohjeiden laatimisen sekä tuotantomenetelmien kehittämisen. (Jokinen 2001, 9.)

Tuotekehitys on kuluttajan ja tuotteen vuorovaikutuksesta syntyvä prosessi, jossa tuotteesta tai kohteesta pyritään kehittämään myytävä kokonaisuus. Ideaa, ilmiötä tai palvelua muokataan tuotteistamisprosessissa. Siitä tehdään sellainen, että sen myynti, markkinointi ja ostaminen ovat mahdollisia. Tuotteelle on saatava markkinoiden hyväksyntä. Tuotekehityksen aikana tuotetta muokataan ja siitä pyritään poistamaan sen heikoimmat lenkit, jotta tuotteesta saadaan kilpailukykyinen. Tuotteistamisen tulee myös kunnioittaa paikallisuutta ja kestävän kehityksen periaatteita. (Hemmi 2005, 532.)

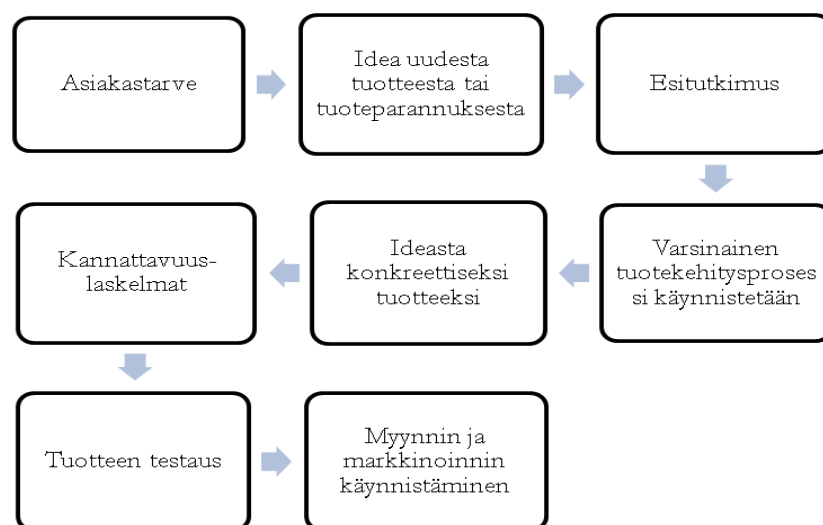
Tuotekehitystoiminta liikkuu uusien innovaatioiden ja pienten tyyli muutosten välillä. Uusi innovaatio tarkoittaa kokonaan uutta tuoteideaa, jolle kohdemarkkinoita ei välttämättä ole tarkkaan määritelty. Tyyli muutoksella tarkoitetaan vähäisiä muutoksia varsinaisessa tuotteessa, mutta asiakkaalle muutokset saattavat olla hyvinkin merkittäviä. Muita tuotekehitysvaihtoehtoja ovat muun muassa uudet liiketoiminnot, jotka koostuvat uusista palveluista markkinoille, joille jo tarjotaan samaa tarvetta tyydyttävää tuotetta. Uusia tuotteita nykyisille asiakkaille kehittäessään yrityksen tavoitteena on tarjota sellaisia tuotteita, joita asiakas on saattanut saada muualta, mutta ei kyseiseltä yritykseltä. (Kompula & Boxberg 2002, 93.)

Nykypäivän matkailijat vaativat matkoiltansa enemmän kuin ennen. Matkailijat ovat kokeneita ja sivistyneitä, he haluavat kokea matkoillansa aina uutta ja erilaista. He hakevat kokemuksia, jotka jättävät heihin pysyvän muistijäljen. Matkailijat haluavat tutustua erilaisiin kulttuureihin paremmin ja päästä niihin sisälle. Vieraiden maiden asukkaiden normaaliin elämään tutustuminen kiinnostaa ja heidän kodeissaan halutaan vierailla. Uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen matkalle lähtemisen syinä ovat lisääntyneet. Tänä päivänä matkailijat ostavat

mieluummin teemallisen kokonaismatkan kuin pakettimatkan, johon sisältyy nähtävyyksiin tutustumista ja illanviettoja tai tapahtumia. Nämä asiat luovat haasteita matkailualan tuotekehitystyölle. Matkanjärjestäjien ja muiden matkailualan yritysten tulee koko ajan kehittää uusia ideoita, jotta he saavat lisää asiakkaita ja vanhat asiakkaat ostamaan heiltä uudestaan. Matkailualan yritysten on syytä panostaa tuotekehitykseen, tarjota asiakkailleen sellaista mistä he ovat valmiita maksamaan, vain siten he voivat pysyä kilpailussa mukana. (Arsenault & Gale 2004, i – ii, 1 – 3.)

4.1 Tuotekehitysprosessi

Tuotekehitystoiminta on yleensä asiakastarpeista lähtevä prosessi. Tarve synnyttää ideoita uusiksi tuotteiksi tai tuoteparannuksiksi. Esitutkimuksella selvitetään parhaiden ideoiden kannattavuus ja tulevan tuotteen konsepti selvitetään ja tuote määritellään. Jos tuotekehitysprojektin käynnistäminen tuntuu järkevältä, aloitetaan varsinainen tuotekehitysprosessi. Prosessin käynnistää luonnostelu ja tavoitteiden täsmentäminen, joiden aikana idea muutetaan konkreettiseksi tuotteeksi. Seuraavaksi tuotteelle tehdään mm. kannattavuuslaskelmat ja tuote testataan. Testauksen jälkeen käynnistetään myynti ja markkinointi. Tuotekehitysprosessin päätteeksi kerätään palautetta ja tuotetta mahdollisesti kehitetään edelleen. (Välimaa, Kankkunen, Lagerroos & Lehtinen 1994, 25 – 26; Hemmi 2005, 538 – 539; Verhelä & Lackman 2003, 76.)



Kuvio 1. Tuotekehitysprosessi (Välimaa ym. 1994, 25 – 26; Hemmi 2005, 538 – 539; Verhelä & Lackman 2003, 76.)

4.1.1 Ideointi

Ideota tuotekehitystoimintaan yritys voi saada asiakkailta, messuilta, entisistä tuotekehityshankkeista ja kilpailijoilta. Yritys voi ideoita saadakseen myös tutustua lainsäädäntöön, yliopistojen ja muiden oppilaitosten tekemiin tutkimuksiin sekä perehtyä reklamaatioihin. Muita menetelmiä voivat olla tietoinen ideointi, ideakilpailut, matkustaminen ja ideansiirto alalta toiselle. Ohjattu ideointi on summittaista ideointia parempi vaihtoehto. Ohjatun ideoinnin menetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi aivoriihityöskentelyä. (Hemmi 2005, 538.)

Parhaat ideat syntyvät useasti paikkakunnan, alueen tai yrittäjän omista vahvuuksista ja osaamisesta. Luottamus omiin kykyihin ja terve itsetunto ovat parhaat lähtökohdat ideoinnille. Asiakkaiden tarpeet on syytä selvittää itse tai yhteistyössä muiden yrittäjien kanssa. Aivoriihi oman yrityksen henkilökunnan tai yhteistyökumppaneiden kanssa saattaa tuottaa paljon hyviä ideoita. (Verhelä & Lackman 2003, 77.) Aivoriihi on tunnetuin ideointimenetelmä, jota tavallisesti käytetään ryhmätyömuotona, mutta sitä voidaan soveltaa myös yksilön työmuotona. Aivoriihi-istunnossa pyritään luomaan arvostelusta vapaa ilmapiiri, jossa kaikki jäsenet voivat esittää ideoita oman kokemuspohjansa mukaisesti. (Jokinen 2001, 40.)

Hyvä keino saada uusia ajatuksia oman yrityksen toimintaan on verrata sitä toiseen saman alan, mieluiten menestyvään yritykseen. Tätä tuotekehityksen ideointitapaa kutsutaan benchmarkingiksi, vaikka tavoitteena varsinaisessa benchmarkingissa onkin laadun ja toimintatapojen yhteyden selvittäminen. Toisen yrityksen tuotteen kopioiminen ei ole tarkoituksena vaan vieraaseen yritykseen tutustuminen on oppimista, jonka pohjalta saadaan uusia ideoita oman toiminnan ja tuotteiden kehittämiseen. (Verhelä & Lackman 2003, 77.)

4.1.2 Esitutkimus

Ennen varsinaista tuotekehitysprosessia tehdään tyypillisesti esitutkimus, jonka tärkeitä lopputuloksia ovat tuotteen määrittely eli tuotespesifikaatio ja tuotesuunnitelma. Tuotesuunnitelma antaa perustan tuotekehitysprosessin käynnistämiseksi. Tuotespesifikaatio asettaa kehitystyön reunaehdot, liikkumavaran ja pyrityn lopputuloksen. Lisäksi sen tulee kuvata asiakkaan ja yrityksen tuotteelle asettamat vaatimukset. Tuotteen spesifikaatiot voivat muuttua

tuotekehitysprosessin alkuaikoina, kun tuotekehittäjät etenevät työssään ja tuotteen yksityiskohtaisempi tieto lisääntyy. (Välimaa ym. 1994, 33.)

Esitutkimusvaiheessa selvitetään markkinoinnin avulla asiakastarpeita spesifioinnin pohjaksi. Markkinoinnin kannalta on tärkeää, että tuotteen määrittely tehdään asiakaslähtöisesti ja oikein. Lisäksi on tärkeä selvittää mikä on tuotteiden menekki eri markkina-alueilla, mikä on kilpailutilanne ja mihin tasoon markkinahinta asettuu. Tuotteesta tehdään päätöksenteon pohjaksi tuotesuunnitelma, mikäli esitutkimus antaa positiivisia tuloksia. Tuotesuunnitelmassa kuvataan lyhyesti tuotetta ja liiketoimintaa koskevat asiat. Kehitettävän tuotteen on oltava yhtenäinen yrityksen toiminta-ajatukseen, visioon, osaamiseen ja toiminta-alueeseen nähden. Jotta kaikki tahot pystyvät sitoutumaan projektiin ja kehittämään tuotetta kohti yhteistä päämäärää on näkemyksen kehitettävästä oltava yhteinen. (Välimaa ym. 1994, 28 – 29.)

4.1.3 Luonnostelu ja tavoitteiden täsmentäminen

Tuotesuunnitelman pohjalta projekti käynnistetään luonnosteluvaiheella. Tässä vaiheessa jatketaan markkinoinnin suunnittelua, menekin, markkinahintojen ja kilpailutilanteen selvitystä markkina-alueella. Tuotekehitys ideoi ratkaisua, jolla tuote voitaisiin toteuttaa sekä valitsee reitin, jonka mukaan tuotekehitystyötä lähdetään viemään eteenpäin. Luonnosteluvaiheessa asetetaan liiketoiminnalliset tavoitteet ja selvitetään rahoitusvaihtoehtoja projektin ja investointien kannalta. (Välimaa ym. 1994, 29 – 30.)

Asiakkaiden tarpeita on pidettävä matkailupalveluiden toteutuksen pohjana. Etenkin ohjelmanpalveluita suunniteltaessa on mietittävä mitä asiakkaan halutaan kokevan, tekevän, näkevän, aistivan, huomaavan ja ymmärtävän. Kokonaistavoitteet tuotteelle on pohdittava tarkkaan jo etukäteen, mietittävä minkälaisista tekijöistä saadaan tuotettua asiakkaalle elämyksiä tuottava kokemus. Palvelun punainen lanka eli teema muodostuu kokonaistavoitteiden pohjalta ja tämän teeman ympärille rakentuu koko tuotekokonaisuus kaikkine osineen. Palvelun teema kertoo myös konkreettisesti, mihin palvelulla pyritään ja sitä voidaan käyttää myös markkinoinnissa. Ohjelmanpalvelun osanottajat toiveineen on selvitettävä mahdollisimman tarkasti etukäteen, osallistujien lukumäärä, taidot, kunto ja motivaatio vaikuttavat paljon lopulliseen toteutukseen. (Verhelä & Lackman 2003, 77 – 78.)

Ohjelmapalvelun suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon myös erilaiset aikatekijät: vuodenaika, vuorokaudenaika sekä ohjelman keston tarvittava aika. Suunnitteluvaiheessa tulee ottaa huomioon myös toimintaympäristö eli se tila, elementti tai maisema, missä ohjelma tul- laan toteuttamaan sekä niiden asettamat vaatimukset. Ohjelmapalvelun toteuttamisessa käy- tettävät menetelmät on myös selvitettävä ja niistä sopivimmat on valittava palveluun. Suun- nitteluvaiheen lopuksi ratkaistaan ohjelmapalveluiden käytännölliset asiat, esimerkiksi luvat, varusteet, ja välineet, kalusto, turvallisuuteen liittyvät seikat sekä muut mahdolliset toteutta- miseen liittyvät asiat. Ohjelmapalveluiden, erityisesti luontomatkailuohjelmapalveluiden on- nistumiseen, ratkaisevasti vaikuttavat myös sääolosuhteet. Luotettavia ennustuksia pidem- mälle ajalle on vaikea saada, joten sään vaikutuksen huomioiminen jää aina pakosta viimeisil- le päiville ennen ohjelman toteutusta. (Verhelä & Lackman 2003, 78.)

4.1.4 Hinnoittelu

Tuotteen tai palvelun tarjoaminen asiakkaalle ei ole kannattavaa mikäli asiakkaalta saatava hinta ei ole riittävä kaikkiin niihin kustannuksiin nähden, jotka tuottaja tuotteeseen panostaa. Hinnoittelussa onkin siis tärkeää tehdä tarkat kannattavuuslaskelmat, jotka sisältävät kaikki ne kustannukset ja uhraukset, joita tuotteen toteuttamiseen suoranaisesti on panostettu. Usein laskelmissa jää huomioimatta palvelun tuottajan oma työ tai se aliarvioidaan ja hintaan lasketaan vain selkeät muualle maksetut kustannukset. (Verhelä & Lackman 2003, 82.)

Hinnoitteluprosessissa on ensin selvitettävä tuotteen tai palvelun välittömät kustannukset, joita ovat henkilöstökulut, raaka-aine ja materiaalikulut, hintaan sisältyvät aterioiden ja muu tar- joilu, mahdolliset laitteiden ja välineiden käytöstä syntyvät kustannukset esimerkiksi polttoai- nekulut, asiakkaille jaettava oheismateriaali ja mikäli ulkopuolelta vuokrataan varusteita tai välineitä, on nämäkin kulut laskettava mukaan hintaan. Välittömien kustannusten lisäksi hin- taan tulee lisätä tietty kate, joka kattaa yrityksen kiinteitä kuluja. Katteeseen on sisällytettävä myös mahdolliset myyntipalkkiot palvelun välittäjille, matkatoimistoille jne. Yrityksen kus- tannusrakenne määrittelee katteen suuruuden. Yrityksen kiinteisiin kuluihin lasketaan mark- kinointi, myynti- ja hallintokulut, pääomakulut, vuokrat, tietoliikenne ja vakuutukset. Hinta ei kuitenkaan muodostu vielä lopullisesti muuttuvista ja kiinteistä kustannuksista, vaan tuotetta mahdollisesti koskevat arvonlisäverot ja muut viranomaismaksut on laskettava mukaan. Li-

säksi tuotteen suunnitteluun ja toteuttamiseen käytetty aika on muutettava rahaksi ja lisättävä myyntihintaan. (Verhelä & Lackman 2003, 82 – 84.)

Edellä käyty tuoteperusteinen hinnoittelu antaa tuotteelle hinnan, joka kattaa kaikki tuotteen kustannukset ja tuottaa yrittäjälle voittoa. Hinnoittelussa voidaan käyttää myös markkinaperusteista hinnoittelua, mikä tarkoittaa sitä, että tuotetta ei aina myydä sen ”oikealla” hinnalla, vaan myynnin ja markkinoinnin edistämiseksi poiketaan tästä hinnasta ja tuotetta myydään halvemmalla tai kalliimmalla. Hintaa voi olla perusteltua laskea liian alhaiseksi, kun halutaan päästä uusille markkinoille tai tuoda tuote uusien asiakkaiden saavutettaviin. Alihinnoittelua ei kuitenkaan kannata jatkaa liian pitkään, jotta yrityksen toiminta jatkuu kannattavana. Tuotteen hintaa saatetaan myös muuttaa ryhmäkoon tai muiden vaatimusten vuoksi. (Verhelä & Lackman 2003, 84.)

4.1.5 Tuotetestaus

Matkailupalvelujen tuotekehityksen yksi tärkeitä vaiheita on testaus. Etenkin ohjelmapalveluita kehitettäessä jokainen osa tuotetta tulisi testata ennen kuin tuotetta aletaan markkinoida varsinaisille asiakkaille. Prototyyppi testataan oman henkilökunnan voimin ja tarkoituksena on selvittää tuotteessa vielä jäljellä olevat ongelmat, mahdolliset turvallisuuteen liittyvät riskit, aikataulun pitävyys ja muut tuotteen läpiviemistä hankaloittavat tekijät. Monet yritykset käyttävät prototyyppintestaukseen myös perheenjäseniään ja tuttaviaan, jotta asiakasnäkökulma ja asiakkaiden omiin kykyihin ja taitoihin liittyvät riskit saataisiin paremmin selville. Näitä asioita ei välttämättä oman henkilökunnan voimin tapahtuvan testauksen yhteydessä tule esille. (Komppula & Boxberg 2002, 108.)

Ennen uuden tuotteen tai palvelun markkinointia ja toteutusta on se testattava asiakkaiden kanssa mahdollisten puutteiden selvittämiseksi ja korjaamiseksi. Yrityksen oma henkilökunta tai tuottaja itse ei ole paras mahdollinen testaaja, sillä oman tuotteen ollessa kyseessä oma toiminta saattaa ohjata toteutumista toivottuun suuntaan eikä lopputulos ole tällöin realistinen. Myöskään erilaisten asiakkaiden vaikutusta tuotteen toteuttamisessa ei tällaisessa tilanteessa tulla otetuksi huomioon. Parasta olisikin käyttää ulkopuolisia henkilöitä uuden tuotteen testaamisessa, jotta lopputulos olisi mahdollisimman todellinen. (Verhelä & Lackman 2003, 78.)

Tuotteen ulkoisella testauksella on kaksi tehtävää: testauksessa voidaan vielä huomioida mahdolliset parannusehdotukset ja ulkoista testausta voidaan käyttää tuotteen markkinointikeinona. Ulkoisen testiryhmän hankkiminen voi olla hyvinkin vaikeaa ja se saattaa koitua yritykselle erittäin kalliiksi. Kun testausta käytetään markkinointikeinona, testaajiksi yritetään saada esimerkiksi markkinointikanavan henkilöstöä tai tuotteen mahdollisesti myyntiin ottavan matkanjärjestäjän edustajia. Jos tuotteessa on tällaisen testauksen yhteydessä vielä paljon puutteita, voi virheiden korjaaminen koitua yritykselle kalliiksi ja markkinointi hankaloituu. Jos yritys kuitenkin ottaa markkinointikanavien edustajien muutosehdotukset huomioon, on tuotteella paremmat mahdollisuudet päästä markkinoille. Tärkeää ulkoisessa testauksessa on, että tuote on lopullisessa muodossaan testauksen aikana etenkin teknisesti ja turvallisuuden kannalta. Yrityksen kannalta tuotetta kannattaa testata myös konkreettisesti siten että, testajat ovat motivoituneita ja mahdollisimman lähellä toivottuja kohderyhmiä. Vaikka testaus yleensä on testiryhmälle ilmainen, olisi hyvä saada ryhmään myös henkilöitä, joiden halut, kyvyt, taidot ja asenteet osallistua tuotteen tuottamiseen olisivat niin suuret, että he olisivat valmiita maksamaan siitä. Tällöin palaute olisi mahdollisimman kehittävää, lähellä todellista ja saataisiin myös testattua tuotteen arvoon liittyviä mielikuvia. (Komppula & Boxberg 2002, 112 – 114.)

Tuotteesta laaditaan testauksen ja suunnittelun avulla tuotekuvaus. Tuote on tärkeää dokumentoida prosessina mahdollisimman tarkkaan, jotta voidaan selvittää mahdolliset ongelmat, joita tuotetta toteutettaessa voi ilmentyä. Tämä on tärkeää varsinkin, jos tuotetta on kokoomassa useita eri yrittäjiä. Yrityksen henkilökuntaa, myös mahdollisia jälleenmyyjiä ajatellen on hyvä tehdä tuoteseloste tai tuotekortti. Tuoteseloste antaa tuotteesta yksityiskohtaiset tiedot ja sen avulla koko henkilökunta pystyy toteuttamaan tuotteen. Tuoteselosteen avulla myös jälleenmyyjä voi esitellä tuotteen mahdollisimman tarkkaan asiakkaalle. Dokumentoinnilla varmistetaan myös se, että tuotteen laatu pysyy samana asiakkaasta toiseen. Tuoteselosteessa tai tuotekortissa tulisi olla ainakin seuraavat asiat:

- tuotteen nimi ja lyhyt kuvaus siitä
- tuotteen käyttötarkoitus ja hyödyt asiakkaille
- tuotteen markkinat ja asiakkaat
- markkinointiviestintä

- jakelu ja saatavuus
- hinta
- lisäpalvelut
- asiakaspalaute

Tuoteselosteen käyttötarkoituksesta riippuen ohjelmapalveluyrittäjä voi laatia tuoteselosteen haluamallaan tavalla. (Verhelä & Lackman 2003, 78 – 79.)

Kun tuotteen katsotaan olevan valmis tarjottavaksi asiakkaille, voidaan markkinointi ja myynti käynnistää. Tätä varten laaditaan tuotteelle tarvittava esittelymateriaali. Perinteisten paperiesitteiden ja lehtisten lisäksi on nykyaikana syytä käyttää myös sähköisiä kanavia esimerkiksi Internetiä, jolloin muun muassa painatuskuluja ei synny ja sivuja voidaan päivittää tarvittaessa useinkin. On kuitenkin huolehdittava siitä, että mahdolliset asiakkaat löytävät tuotteen helposti. Löytymistä helpottaakseen matkailualan yritysten on hyvä käyttää erilaisia matkailuportaaleja, joiden kautta saa linkityksen omille sivuille. Alan messut ja markkinointitapahtumat ovat myös hyviä keinoja tuoda itseään ja tuotteitaan asiakkaiden tietoisuuteen. Jälleenmyyjille ja asiakasyritysten edustajille voidaan järjestää esittelytilaisuuksia, joissa he pääsevät kokeilemaan tuotetta itse. (Verhelä & Lackman 2003, 84.)

5 MUHOSEN TALLI

Muhosen talli on ympärivuotisesti toimiva ratsastuskoulu, joka sijaitsee Keski-Pohjanmaalla Kokkolan Kälviällä. Yritys on viimeisen 25 vuoden aikana kasvanut pienestä yksityistallista 19 turvallisen ja osaavan hevosen ja ponin ratsastuskouluksi. Yritys tarjoaa ratsastustunteja kuutena päivänä viikossa kaikentasoisille ratsastajille. Tallilla on mahdollisuus harrastaa sekä este- että kouluratsastusta. Myös lyhyet ratsastuslenkit maastoon ovat mahdollisia. Kesäisin tallilla järjestetään erillisiä ratsastuskursseja niin lapsille kuin aikuisillekin. Muhosen tallilla käy tavallisten tuntiratsastajien lisäksi paljon vammaisratsastajia talutusratsastuksessa ja fysioterapeutti tarjoaa omille asiakkailleen ratsastusterapiaa. Tallin tiloissa toimii myös 4H-yhdistyksen heppakerho. (Muhosen tallin kotisivut 2009; Muhonen, S. 2009)

Muhosen tallilla työskentelee omistaja Sirpa Muhosen lisäksi kaksi vakituista työntekijää, jotka huolehtivat tallitöistä ja hevosten hyvinvoinnista. Heidän lisäksi tallilla on useita eri tuntien pitäjiä ja siellä käy myös ulkopuolisia valmentajia. Ratsastustunnit ovat hyvin kysytyjä ja asiakkaita käy tallilla päivittäin yli kolmekymmentä. Vuonna 1998 tallille perustettiin oma ratsastusseura Keski-Pohjanmaan Hevosharrastajat ry. Ratsastusseuraan kuuluu noin 60 eri-ikäistä hevosharrastajaa ympäri Keski-Pohjanmaata. Keski-Pohjanmaan Hevosharrastajat ry on Suomen Ratsastajainliiton jäsenseura ja kuuluu Pohjanmaan ratsastusjaostoon. (Muhonen, S. 2009; Keski-Pohjanmaan Hevosharrastajat ry 2009)

Muhosen talli on ratsastuskoulu, jossa käy asiakkaita ympäri Keski-Pohjanmaata ja kesäisin kauempaakin. Talli ei varsinaisesti toimi matkailualalla, mutta halu tarjota pidempiä maastoratsastusretkiä ja vaelluksia toisi yrityksen toimintaan myös matkailullisia piirteitä. Tällä hetkellä talli tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden vain tunnin mittaiseen maastoratsastukseen. Tallin vakituiset asiakkaat ovat jo kauan aikaa kyselleet mahdollisuutta pidemmälle ratsastusretkelle, mutta sitä ei ole ajanpuutteen ja sopivan vetäjän puuttumisen vuoksi pystytty järjestämään.

Opinnäytetyön aihetta miettiessämme tallin omistaja Sirpa Muhonen ehdotti, että suunnittelisimme hänen tallilleen suunnilleen puolen päivän mittaisen ratsastusvaelluksen. Hän kuitenkin painotti, että projekti olisi kokonaan meidän vastuullamme. Se sopi meille hyvin. Tallin käytänteet kun ovat meille ennestään tutut, niin asiakkaan kuin yrityksen näkökulmasta.

Onhan toinen tämän projektin tekijöistä työskennellyt tallilla aiemmin ja on tal-
lin monivuotinen asiakas.

6 PUOLEN PÄIVÄN RATSASTUSVAELLUS

Idea ratsastusvaellustuotteen suunnitteluun ja kehittämiseen sai alkunsa asiakkaiden tarpeista. Tallin vakioasiakkaat ovat kyselleet mahdollisuutta pidemmille ratsastusretkille tai vaelluksille. Kysyntää tämäntapaiselle tuotteelle on ja mahdollisuus kehittämislle syntyi tämän opin- näytetyön avulla. Tuotteen kehittämisessä on lähdetty liikkeelle ajatuksesta tarjota lähes kai- kille asiakkaille sopiva ja kysyntää vastaava tuote. Tuotteen tulisi myös olla muunneltavissa erilaisille asiakkaille. Päädyimme kehittämään puolen päivän mittaista ratsastusvaellusta Muhosen tallin läheisyyteen, jossa ratsastusta olisi kahdesta kolmeen tuntiin ja sopivan mit- tainen tauko suunnilleen puolella välissä matkaa. Ryhmän koko on kahdesta viiteen ratsasta- jaa ohjaajan lisäksi. Tähän tuotteeseen sisältyisi ratsastuksen ja ohjauksen lisäksi kahvi/tee ja pulla taukopaikalla. Muita eväitä ei perustuotteeseen kuulu. Teimme tallille valmiin käsikirjan tuotteesta (LIITE 1).

6.1 Reitin suunnittelu

Muhosen tallin läheisyydessä pidemmän ratsastusreitin suunnittelu ja löytäminen oli todella haastavaa, koska maasto on kivikkoisen ja asutusta on paljon. Ratsastukseen sopivia teitä ja polkuja oli tiedossa vain muutamia ja nekin hyvin lyhyitä. Reitin suunnittelu aloitettiin hank- kimalla karttoja ja kysymällä paikallisilta maanomistajilta mahdollisista reiteistä. Kartan avulla suunnittelimme reittiä alustavasti, mutta pelkästään kartasta katsomalla ei maaston sopivuutta ratsastukseen voinut tietää. Hevosilla liikuttaessa tulee maaston olla suhteellisen tasaista ja pohjan tulee olla kestävä. Suuret kivet, kivikot ja maaperän kuoppaisuus aiheuttavat vaarati- lanteita. Myöskään soinen maasto ei sovi ratsastuspohjaksi. Reitin suunnittelu kyseiselle alu- eelle oli edellä mainittujen seikkojen takia hyvin hankalaa, niinpä se vaati aikaa ja ponnisteluja enemmän kuin osasimme odottaa.



Kuvat 1 & 2. Reitin suunnittelua kartalta ja paikan päällä maastossa

Kartasta mahdollisia reittivaihtoehtoja katsottuamme ja löydettyämme, lähdimme paikan päälle Kälviälle tutkimaan jalkaisin teitä ja polkuja, joita kartalta olimme löytäneet. Yritimme myös löytää kartalla näkymättömiä polkuja, jotka yhdistäisivät kaksi mahdollista tietä. Lähes joka kerta törmäsimme kuitenkin hevoselle liian vaikeakulkuiseen suohon tai isoon ojaan, josta ei pääse yli, joten mahdollinen pätkä reitistä täytyi hylätä. Tarpeeksi pitkän ratsastusreit-
tin löytäminen alkoi tuntua lähes mahdottomalta, joten kysyimme alueella asuvilta hevosten omistajilta apua ja vinkkejä. Kun olimme heidän ehdotuksensa kulkeneet jalkaisin ja meillä oli jo jonkinlainen ajatus reitistä, lähdettiin reittiä tutkimaan ratsain ja testaamaan sen sovel-
tuvuutta hevoselle. Ratsastamalla mahdollisia reittivaihtoehtoja edestakaisin, saimme muodostettua valmiin reitin pikkuhiljaa. Lopullinen reitti ratsastettiin vielä useampaan kertaan, jotta vaelluksen aikataulut saatiin kohdilleen ja toimivaksi. Myös metsässä olevat polut saatiin ratsastamalla näkyvämmiksi ja reitin toisto auttaa ohjaajaa muistamaan sen paremmin.



Kuvat 3 & 4. Reittiä etsiessämme kohtasimme monia esteitä

Oman haasteen vaelluksen kehittelylle toi hevosille ja asiakkaille sopivan ja miellyttävän taukopaikan löytäminen. Reitin suunnittelussa taukopaikka oli iso tekijä, sillä halusimme sen sijaitsevan suunnilleen vaelluksen puoleessa välissä. Reittiä suunnitellessamme taukopaikan sijainti vaihteli moneen kertaan, koska emme olleet tyytyväisiä löytämiimme paikkoihin. Lopulta kuitenkin löysimme kauniin ja tarpeeksi tilavan paikan pienen järven rannalta. Siellä oli sopivia puita, joihin hevoset saataisiin kiinni ja maa oli tarpeeksi tasainen istumista ja levähtämistä varten. Kun olimme löytäneet hyvän paikan taukoa varten, aloimme suunnitella tauon kulkua, mitä tarvitsemme sinne ja mistä saamme hankittua tarvittavat välineet. Asiakkaita varten tarvitsisimme jonkinlaiset istuimet, että heidän ei tarvitse istua kylmällä ja kostealla maalla. Suunnitteluvaiheessa teimme päätöksen että kyseiseen tuotteeseen ei sisälly muuta evästä kuin kahvi/tee ja pulla. Näiden lisäksi tarvitsisimme taukopaikalle hevosille heinää.



Kuvat 5 & 6. Taukopaikkaa etsimässä

Testivaelluksella, joka ei ole vielä kaupallinen, metsäteitä ja polkuja olisi voinut käyttää jokamiehenoikeuksiin vedoten, mutta koska reittimme kulki osaksi peltojen reunoja pitkin, kysimme maaomistajilta suulliset luvat käyttää heidän maitaan. Ennen kuin tuotteen myynti maksaville asiakkaille aloitetaan, tulee maanomistajilta pyytää luvat kirjallisesti.

6.2 Turvallisuus

Turvallisuus on yksi tärkeimmistä asioista, joita vaellusratsastustuotteen suunnittelussa ja toteutuksessa meidän tuli ottaa huomioon. Turvallisuudesta huolehtimalla saamme minimoitua

onnettomuus- ja tapaturmariskit. Jotta turvallisuus taataan tämänkaltaisessa palvelussa, täytyy ottaa huomioon monia asioita ja miettiä toimintaa kokonaisvaltaisesti. Turvallisuus käsittää muun muassa reitin suunnitteluun liittyvät asiat, varusteiden kunnosta huolehtimisen sekä turvallisuussuunnitelman laatimisen. Testivaellukselle laadittu turvallisuussuunnitelma on liitteenä ja sama suunnitelma voidaan päivittää jokaiselle vaellukselle sopivaksi.

Reitin suunnittelussa meidän täytyi varmistaa reitin sopivuus vaelluksen toteuttamiseen. Maaston tuli olla sopiva hevosella liikuttaessa, suhteellisen tasainen ja kestävä. Soita ja kosteita maaperiä tuli välttää. Metsäreiteillä olisi hyvä käyttää jo valmiita polkuja, mutta mikäli selkeää polkua ei ollut, täytyi etsiä mahdollisimman tasainen ja kuopaton reitti. Tämä oli meille erittäin tärkeää, koska Muhosen tallin hevoset eivät ole tottuneet kulkemaan hankalassa maastossa, joten liian vaikeakulkuinen reitti aiheuttaisi vaaratilanteita. Reitin varrella tulee olla pelastuspaikat, joihin tarvittaessa mahdolliset pelastusajoneuvot yms. pääsevät. Nämä paikat ovat merkittynä karttaan ja maantieteelliset koordinaatit ovat esillä turvallisuussuunnitelmassa. Valitsimme pelastuspaikkojen sijaitsevan kahdella yleisellä tiellä.

Koska reitin varrella käytetään yleisiä teitä, tulee ohjaajalla olla liikennesäännöt selvillä ja kuinka liikenteessä hevosten kanssa liikuttaessa tulee toimia. Ennen jokaista vaellusta täytyy vaelluksen vetäjän käydä liikennesäännöt ja toiminta ajoneuvon tullessa vastaan läpi yhdessä ratsastajien kanssa. Kuljimme reitin kävellen ja ratsain useampaan kertaan ennen testivaelluksen suorittamista, koska vaelluksen ohjaajan tulee tuntea käytetty reitti ja näin pystytään antamaan osallistujille reitin turvallisuuteen liittyvät ohjeet. Kun vaelluksen ohjaaja tuntee reitin, eksymisvaaraa ei ole ja maastoon ja maaperään liittyvät hankalat kohdat voidaan turvallisesti kulkea.

Varusteista huolehtiminen on osa vaelluksen turvallisuutta. Vaellukselle osallistuville asiakkaille tulee antaa ennakoon ohjeet asianmukaisesta varustuksesta. Turvakypärä on jokaisella ratsastajalla aina pakollinen. Turvaliivin käyttö olisi erittäin suotavaa ja huomioliiviä täytyy jokaisen käyttää. Pukeutumisen tulee olla ratsastukseen sopiva. Liian tiukkojen vaatteiden kuten esimerkiksi farkkujen käyttöä tulisi mukavuussyistä välttää, samoin liian väljiä ja liehuvia vaatteita, koska hevoset saattavat säikkyä niitä. Vuodenajasta ja säästä riippuen tulisi ratsastajalla olla mukana vaihtovaatetta. Kenkien täytyy ehdottomasti olla kannalliset, ettei jalka menisi jalustimesta läpi. Vaelluksen johtaja tarkastaa aina asiakkaiden varustuksen ennen vaellukselle lähtöä.



Kuvat 7 & 8. Ensiapulaukku ja kengitysvälineet sekä hevosella ja ratsastajalla oikeanlaiset varusteet

Hevosilla edellytetään olevan vuodenaikaan sopiva kengitys ja jalat olisi hyvä suojata haavojen ehkäisemiseksi, koska reitillä on kivikkoa. Hevosten varusteiden tulee ehdottomasti olla ehjät ja kestävät. Hevosille pitää muistaa laittaa heijastimet, mikäli vuorokauden ja vuodenaika niitä vaatii. Hevosilla tulee olla myös riimut suitsien päällä ja riimunarut kaulalla, jotta ne voidaan sitoa kiinni. Vaellusratsastuksen vetäjä huolehtii asiakkaiden, hevosten ja omien varusteidensa lisäksi myös vaellukselle mukaan tulevista muista tarvittavista välineistä. Vaelluksen vetäjällä tulee olla esimerkiksi satulalaukku tai reppu, johon tarvittavat välineet saadaan pakattua mukaan. Vaelluksella tulee olla ehdottomasti mukana ensiapulaukku, jonka tulisi sisältää vähintään lämpöpeite, laastareita, ensisidettä, suojakäsineet, hakaneuloja ja turvaleikkuri. Vaelluksen vetäjällä täytyy aina olla toimiva matkapuhelin käytössä, myös tärkeät numerot tulee olla puhelimen muistissa. Koska hevosten kenkien kanssa saattaa ilmetä ongelmia, on vetäjän hyvä pakata mukaan välineet korjaustoimenpiteitä varten.

Vaelluksen toteutusta varten laadimme turvallisuussuunnitelman (LIITE 2), joka liitetään osaksi Muhosen tallin turvallisuusasiakirjaa. Turvallisuussuunnitelma sisältää muun muassa kuvauksen toteutettavasta toiminnasta ja sen suorituspaikasta, järjestäjästä sekä toiminnan ohjaajien tiedot. Siihen on kirjattu toteutuva ryhmäkoko sekä tietoa ryhmän rakenteesta, muun muassa ikärakenteesta ja erityispiirteistä. Vakuutusasiat sekä ohjeet osallistujille kuuluvat myös osaksi turvallisuussuunnitelmaa. Turvallisuussuunnitelmassa on lyhyt kuvaus toteu-

tettavasta reitistä ja taukopaikasta. Suunnitelmaan sisältyy riskikartoitus mahdollisia onnettomuuksia läpikäyden sekä tietoa toimenpiteistä esimerkiksi ensiapuvalmiudesta, varusteista, ohjaajien työnjaosta ja hätätilanteessa toimimisesta.

Vaelluksella käytettävien hevosten tulee luonteeltaan ja fyysisiltä ominaisuuksiltaan olla vaellukseen soveltuvia. Vaellushevosen tulee olla luonteeltaan kiltti, rauhallinen ja yhteistyöhaluinen. Sekä aikuisten että lasten on hyvä pystyä käsittelemään hevosta. Kaikki Muhosen tallin hevoset sopisivat käsiteltävyydeltään ja luonteeltaan vaellushevosiksi. Kuitenkin parhaiten vaellukselle sopivat tallin suomenhevoset, vuonohevoset ja Irlannincobit. Nämä rodut ovat kestäviä, varmajalkaisia ja rohkeita.



Kuvat 9, 10 & 11. Suomenhevonen, Norjan vuonohevonen ja Irlannincob

Tavoitteenamme oli tehdä lähes kaikille sopiva ratsastusvaellustuote, mutta kyseisestä reitistä muodostui sen verran haastava, että vaellukselle osallistuvilla asiakkailla täytyy olla tarpeeksi kokemusta hevosista, niiden käsittelystä, ja ratsastuksesta. Tästä syystä tätä vaellusta emme suosittele aloittelijoille. Vaellustuotetta voidaan kuitenkin muokata reitin osalta niin, että se sopii myös vähemmän ratsastaneille. Asiakkaat on vakuutettu Muhosen tallin puolesta. Eräs tärkeä turvallisuustekijä on sopiva ryhmän koko. Jos ryhmässä on enemmän kuin kahdesta viiteen ratsastajaa, vaelluksen vetäjän on hankala huolehtia ryhmän turvallisuudesta ja vaaratilanteiden mahdollisuus kasvaa. Vaellusohjaajalla tulee olla paljon kokemusta hevosista, ratsastuksesta ja niiden käsittelystä. Ohjaajan ensiapuvalmiudet täytyy olla kunnossa mahdollisten tapaturmien varalta.

6.3 Testivaellus

Testivaelluksen ajankohta päätettiin sen perusteella, että se täytyy järjestää ennen lumentuloa ja mukavuussyistä kuitenkin niin myöhään syksyllä, että hirvikärpäset ovat hävinneet. Ajankohtaa miettiessämme piti myös ottaa huomioon Muhosen tallin normaali päivärytmi ja tuntitoiminta. Myös testivaellukselle lähtevien asiakkaiden aikataulut tuli olla tiedossa, jotta kenellekään ei aiheutuisi vaikeuksia vaelluksen takia. Löysimme kaikille sopivan ajankohdan Kokkolan syyslomaviikon maanantailta 12.10.2009. Tähän mennessä myös yöpakkaset ovat jo tappaneet hyönteiset metsistä, mutta päivisin on kuitenkin tarpeeksi lämmin ja tiet ovat sulat. Halusimme testivaellukselle koeasiakkaksi tallin vakioasiakkaita, joilla on paljon ratsastuskokemusta ja myös mahdollisuus verrata tuotetta muihin heidän kokemuksiinsa vastaavanlaisiin ratsastustuotteisiin. Tallin vakioasiakkaat ovat myös tuotteen tärkeä kohderyhmä. Koska meitä testivaelluksen ohjaajia oli kaksi, toisen päävastuuna oli ohjata itse vaellus ratsastaen, toinen meistä huolehti taukopaikasta ja siihen liittyvistä järjestelyistä.



Kuvat 12 & 13. Puun kaato ja valmiit istuinpölkkyt taukopaikalla

Jouduimme miettimään testivaellusta suunnitellessamme, mistä saisimme kaikki tarvitsemamme tarvikkeet esimerkiksi asiakkaita varten istuinpölkkyt taukopaikalle. Lopulta istuinpölkkyt tehtiin itse. Sopiva puu löytyi Vihannista, joka kaadettiin, sahattiin sopiviksi ja kuljetettiin Kälviälle. Pölkkyt saatiin kuljetettua autolla aika lähelle taukopaikkaa, mutta loppumat-

kasta kannoimme pölkkyt yksitellen paikoilleen testivaellusta edeltävänä päivänä. Pölkkyjä varten mukaan tarvitsimme myös alustat joiden päällä ratsastajien oli hyvä istua, ne saimme lainattua tallilta. Testivaelluksellamme asiakkailta oli mukana omat eväät, mutta tarjosimme heille tauon aikana myös kahvit ja korvapuustit. Hevosille varasimme mukaan heiniä, jotka myös saimme tallilta.



Kuvat 14 & 15. Vaellukselle valmistautumista

Testivaelluspäivänä saavuimme tallille hyvissä ajoin laittamaan hevoset valmiiksi ja kasaamaan tarvittavat välineet. Testille osallistuvat ratsastajat saapuivat myös noin tuntia ennen vaelluksen alkua, näin heillä oli aikaa laittaa omat hevosensa valmiiksi ja samalla saimme annettua viime hetken ohjeita. Ennen vaellukselle lähtöä, laitoimme taukopaikalle kuljetettavat heinät valmiiksi ja pakkasimme autoon muut tarvittavat välineet, kuten istuinpölkkyjä varten tarvittavat alustat, eväät jne. Ratsastavalle ohjaajalle pakkasimme reppuun mukaan ensiapuja ja kengitysvälineet sekä kartan. Asiakkaiden oli mahdollisuus antaa auton kyytiin kaikki ylimääräinen kuljetettava. Ratsastajat ratsuineen pääsivät lähtemään matkaan sovittuun aikaan klo 12.



Kuvat 16 & 17. Valmiina lähtöön

Reitti kuljettiin suunnitelman mukaisesti taukopaikalle saakka ja aikaa ensimmäiseen puoliskoon vaelluksesta meni yksi tunti ja viisitoista minuuttia. Tauko tuli juuri sopivaan aikaan, sillä niin ratsastajat kuin hevosetkin olivat hieman väsyneitä vaikeakulkuisen alkumatkan jäljiltä. Ratsukoiden saavuttua taukopaikalle hevosilta riisuttiin suitset ja ne kiinnitettiin puihin mukana olleiden riimujen ja riimunarujen avulla. Hevosille jaettiin heinät ja ratsastajat pääsivät istumaan ja syömään eväitä. Tauko sujui kahvittelun, rupattelun ja luonnosta nauttimisen merkeissä. Kun kaikki olivat syöneet ja levähtäneet tarpeeksi, aloimme valmistautua jatkaamaan matkaa. Ratsastajat laittoivat itsensä ja hevosensa valmiiksi ja liikkeelle lähdettiin noin 45 minuutin kuluttua taukopaikalle saapumisen jälkeen. Taukopaikasta huolehtiva ohjaaja jäi muiden lähdettyä siistimään taukopaikkaa ja kuljetti tavarat takaisin tallille. Toinen puoli vaelluksesta sujui myös suunnitelman mukaisesti ja tallille saavuttiin klo 15.15. Aikaa vaellukseen meni yhteensä kolme tuntia ja viisitoista minuuttia.



Kuvat 18 & 19. Taukopaikalla

Vaelluksen päätyttyä jokainen hoiti ja ruokki hevosensa. Kyselimme samalla heiltä hieman vaelluksen kulusta ja tuntemuksista. Taukopaikalta haimme istuinpölkkyt pois ja kuljetimme ne tallille varastoon. Varsinainen palaute vaelluksestamme pyydettiin palauttamaan sähköpostitse.



Kuvat 20, 21 & 22. Vaellus onnellisesti ohi

7 ARVIOINTI

Tuotteen ja tuotetestauksen arviointi on hyvin tärkeää. Asiakkaiden palautteen pohjalta ja pohtimalla itse tuotettamme ja testivaelluksen onnistumista saamme arvokasta tietoa tuotteen toimivuudesta, sen hyvistä puolista ja mahdollisista puutteista. Palautteiden ja arvioinnin pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, tuleeko tuotetta kehittää edelleen vai voiko sitä lähteä tällaisenaan markkinoimaan asiakkaille. Omassa arvioinnissa käytimme hyväksi myös SWOT- analyysia, jonka teimme valmiista tuotteestamme.

7.1 Asiakkaiden palaute

Jo tuotteen testauksen, testivaelluksen aikana kyselimme asiakkaiden tunteuksia ja mielipiteitä tuotteen toimivuudesta. Keskustelimme heidän kanssaan myös päivän lopussa ja pyysimme heitä kertomaan mieleen tulevia asioita ja kehitysehdotuksia. Näiden keskusteluiden pohjalta emme kuitenkaan saaneet riittävästi palautetta, joten lähetimme heille seuraavana päivänä sähköpostilla kysymyksiä, joihin pyysimme rehellisiä vastauksia (LIITE 4). Ajattelimme myös heidän olevan helpompi antaa palautetta kirjallisesti saaden rauhassa pohtia vaelluksen kulkua ja omia tunteuksiaan. Testivaelluksella meillä oli mukana kaksi aikuista ja kokenutta ratsastajaa, joilla molemmilla oli myös mahdollisuus verrata tuotettamme aiempiin kokemuksiinsa. Saimme molemmilta ratsastajilta todella positiivista palautetta.

Ensimmäisenä kysyimme heidän mielipidettään vaelluksen onnistumisesta kokonaisuudessaan, joka käsittää vaelluksen keston, reitin pituuden ja vaativuuden, taukopaikan sijainnin, tauon keston ja järjestelyn. Molempien mielestä vaellus oli sopivan mittainen paljon ratsastaneelle, kuten he itse ovat. Mutta vähän ratsastaneelle se voisi olla kestoiltaan hiukan lyhyempikin, sillä jo pelkkä satulassa istuminen vaatii lihaksia, joita ei juuri muissa lajeissa käytetä. He mainitsivat myös luonnossa hevosella liikkumisen olevan positiivisella tavalla jännittävää, mikä omalta osaltaan kuluttaa energiaa. Omalle kohdalleen he kokivat reitin olleen kuitenkin sopivan mittainen ja siinä oli päässyt jo vaeltamisen makuun. Molemmat asiakkaat sanoivat reitin olleen tarpeeksi monipuolinen ja haastava kokeneellekin ratsastajalle. He olivat positiivisesti yllättyneitä siitä kuinka paljon erilaista maastoa olimme saaneet reitin varrelle. Etenkin

poluttomat kangasmetsäpätkät saivat paljon kehuja. Myös se, että reitti oli suunniteltu kulkemaan mahdollisimman vähän autotiellä, oli heidän mielestään todella hyvä asia. Taukopaikan suhteen molemmat olivat myös hyvin tyytyväisiä. He kehuivat taukopaikan sijaintia ja järjestelyä. Tauon pituus oli myös ollut sopiva, kaikki ehtivät levätä ja syödä tarpeeksi.

Seuraavana kysyimme miten vaelluksen ohjaus ja palvelu toimivat. Kumpikaan ei keksinyt ohjauksesta ja palvelusta moittimista. He sanoivat niiden olleen ammattitaitoista, asiantuntevaa ja asiallista. Ohjaus oli heidän mielestään hyvää ja riittävää aina hevosten kuntoon laitosta lähtien hevosten hoitamiseen vaelluksen jälkeen ja myös kaikki siltä väliltä. Palvelu oli palautteen mukaan ollut erinomaista.

Kolmas kysymys koski asiakkaiden vaellukselle asettamien odotusten ja ennakkokäsitysten täyttymistä. Palautteen mukaan vaellus ylitti ennako-odotukset ja oli monipuolisempi kuin olisi voinut etukäteen ajatella. Olimme etukäteen kertoneet heille vaelluksen olevan rauhallinen ja suurimmaksi osaksi käyntiä. Tämän vuoksi toinen ratsastajista oli ajatellut tylsistyvänsä vaelluksella, mutta maaston monipuolisuus ja haasteellisuus yllättivät hänet ja ennakkokäsitys muuttui. Toisessa palautteessa vaellusta oli verrattu aiempiin kokemuksiin ja tämä vaellus osoittautui olevan parhaasta päästä. Ero aiempiin vaelluksiin oli huolellisessa valmistelussa, monipuolisuudessa ja turvallisuuden tunteessa.

Seuraavana asiakkailta kysyttiin oliko turvallisuusnäkökulmat otettu huomioon vaellusta järjestettäessä. Palautteesta ilmeni että turvallisuusasiat olivat heidän mielestään huolellisesti hoidettu. He mainitsivat kiinnittäneensä huomionsa muun muassa seuraaviin turvallisuuteen liittyviin seikkoihin. Reitti oli suunniteltu kulkemaan mahdollisimman vähän tiellä, jossa vastaan saattaa tulla hevosille pelottavia ajoneuvoja. Varusteista oli huolehdittu, esimerkiksi hevosille laitettiin suojat jalkoihin, ratsastajille huomioliivit ja ensiapulaukku oli mukana. Turvallisuuden tunnetta toi myös luottamus johtavaan ratsastajaan ja hänen opastukseen reitillä. Parantamista turvallisuusasioissa he eivät löytäneet ja olivat sitä mieltä, että jos tällä reitillä jotain sattuisi, se ei johtuisi huolimattomuudesta turvallisuuden suhteen, vaan olisi ikävää sattumaa. Kysyimme myös paljonko ratsastajat olisivat valmiita maksamaan vastaavanlaisesta tuotteesta. Toinen asiakkaista vastasi olevansa valmis maksamaan 40 – 50 euroa. Toisessa palautteessa ei ollut vastattu varsinaiseen kysymykseen, vaan siinä oli pohdittu tuotteen hintaa yleisellä tasolla ja ajateltu hinnaksi tulevan vähintään 60 euroa.

Pyysimme heiltä vielä kehittämishdotuksia ja muuta kommentoivaa. Toisessa palautteessa oli ehdotettu, että vaelluksesta voisi tehdä lyhyempiä versioita vähemmän ratsastaneille ja vauhtia kaipaaville voisi lisätä laukkaosuuksia. Hän itse kuitenkin oli tyytyväinen tuotteeseen juuri tällaisenaan. Saimme ratsastajilta kiitosta ja kehuja järjestämästämme vaelluksesta.

7.2 Oma arviointi

Omalta osalta arvioimme tuotteen kehittelyn vaiheiden onnistumista ja valmista tuotetta testivaelluksen ja asiakkailta saamamme palautteen pohjalta. Ennen tuotekehityksen aloittamista teimme yhdessä toimeksiantajan kanssa päätökset vaelluksen pituudesta ja siitä mitä vaellus tulee sisältämään. Tuotteen varsinaisessa kehittämisessä lähdimme liikkeelle suunnittelemalla ratsastusreittiä. Valmiita ratsastusreittejä ei Muhosen tallin läheisyydessä ollut ennestään. Reitin löytäminen oli vaikeaa ja vei paljon aikaa, mutta onnistuimme kuitenkin lopulta löytämään mielestämme todella hyvän ja toimivan reitin. Parhaiten onnistuimme reitin suunnittelussa siinä, että saimme liitettyä siihen monenlaista maastoa. Reitillä kuljetaan muun muassa metsäteitä, metsäpolkuja, pellon reunoja, viljelysteitä ja polutonta kangasmetsää pitkin. Saimme suunniteltua reitin myös kulkemaan kiertäen, ettei tarvitse mennä samoja teitä edestakaisin. Koko reitin suunnittelun ajan pidimme mielessä turvallisuusasiat ja pyrimme tekemään reitistä mahdollisimman turvallisen ja minimoimaan riskit. Tässä asiassa onnistuimme mielestämme erittäin hyvin. Reitin suunnittelun olisimme kuitenkin voineet aloittaa vielä aikaisemmin, koska se vei enemmän aikaa kuin olimme ajatelleet. Emme olleet huomioineet oudossa maastossa liikkumisen vaikeuksia tarpeeksi.

Kun olimme saaneet reittisuunnitelman valmiiksi, lähdimme suunnittelemaan testivaelluksen toteutusta. Ennen testivaellusta kävimme reitin useaan kertaan läpi, jotta muistaisimme sen kunnolla ja löytäisimme kaikki hankalat kohdat maastosta. Myös vaelluksen aikataulutusta saatiin kohdilleen kulkemalla reittiä yhä uudestaan. Suunnittelimme myös taukopaikan varustuksen ja tauon kulun huolellisesti etukäteen. Testivaellukselle pyysimme mukaan tuotteen kohderyhmän mukaisesti tallin vakioasiakkaita. Teimme paljon työtä ja valmistauduimme todella hyvin testivaellusta varten. Kunnollisen ja huolellisen valmistautumisen takia testivaellus sujui paremmin kuin odotimme. Kerroimme asiakkaille päivän kulusta etukäteen ja pyysimme heitä varustautumaan kunnolla, jotta kylmä sää ei pilaisi kenenkään vaellusta. Kä-

vimme reitin vielä kertaalleen läpi paria päivää ennen testivaellusta ja huomasimme maan olevan aamuisin pahasti jäässä. Päätimme turvallisuussyistä siirtää testivaelluksen alkamisaikaa vähän myöhemmäksi koska hevosilla ei vielä ollut talvikengitystä. Ilman talvikenkiä hevoset liukastelevat paljon jäisellä maalla ja vaaratilanteiden mahdollisuus kasvaa.

Testivaellus sujui mielestämme kaikin puolin hyvin. Olimme osanneet ottaa huomioon lähes kaikki testivaelluksen kulkuun vaikuttavat asiat. Saimme hankittua kaikki tarpeelliset varusteet vaellusta varten. Huolellisen valmistelun ansioista reittimme oli sopivan mittainen, aikataulutus piti paikkansa ja turvallisuuteen liittyvät asiat olivat kunnossa. Ainoastaan jäinen maa aiheutti jonkin verran ongelmia vaelluksen kulussa, koska hevosilla oli edelleen kesäkengät ja ne liukastelivat routaisella maalla. Tähän asiaan emme kuitenkaan itse pystyneet vaikuttamaan etukäteen, mutta liikkumalla hevosten kanssa hyvin hitaasti ja varovaisesti saimme vietyä vaelluksen turvallisesti loppuun saakka. Vaelluksen aikana havaitsimme vain pieniä puutteita, jotka ovat helposti korjattavissa tulevia vaelluksia varten. Esimerkiksi hevosten mukana kulkeneet riimunarut olivat hiukan liian lyhyet hevosten kiinni sitomiseen, se ei kuitenkaan aiheuttanut isompia ongelmia testivaelluksella. Taukoa varten olimme varanneet ehkä hieman liian vähän heinää hevosille. Hevoset olivat ruokailleet ratsastajia aiemmin, joten niitä joutui pitämään tarkemmin silmällä.

Arvioimme aikaansaamaamme ratsastusvaellustuotetta myös SWOT- analyysin avulla (Kuvio 2). Näin saamme kiteytettyä oman arviomme kyseisestä tuotteesta. SWOT- analyysi on yleisesti käytetty ja yksinkertainen tapa analysoida erilaista toimintaa tai erilaisia tuotteita. SWOT- analyysissä selvitetään toiminnan nykytila, sisäiset vahvuudet ja sisäiset heikkoudet. Siinä selvitetään myös tulevaisuuteen liittyvät käsitteet, ulkoiset mahdollisuudet ja ulkoiset uhat. SWOT- analyysin pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, kuinka vahvuuksia voidaan kehittää edelleen, kuinka heikkouksia voidaan poistaa, miten tuotteen tai toiminnan mahdollisuuksia voidaan hyödyntää ja miten uhkia voidaan ennaltaehkäistä. (Wikipedia 2009)

Tuotteemme vahvuuksia ovat esimerkiksi tuotteen ainutlaatuisuus alueella ja ettei kyseistä tuotetta ole tarjolla ennestään. Ratsastusvaelluksemme vahvuuksiin luetaan myös se, että löytämällämme reitillä on paljon erilaista maastoa ja, että se on suunniteltu mahdollisimman turvallisiksi. Vahvuuksia ovat ehdottomasti myös tuotteelle valmiina oleva todellinen kysyntä, koska asiakkaat ovat kyselleet pidemmän ratsastusvaelluksen mahdollisuutta. Ratsastusvaellustuotteemme ympärivuotisuus on myös selvä vahvuus. Tuotteen vahvuuksia voidaan tuoda esille korostamalla niitä markkinoidessa tuotetta. Ratsastusvaellustuotteemme heikko-

uksiin voidaan luetella muun muassa sääolojen vaikutukset vaelluksen järjestämiselle. Joinakin vuodenaikoina reitin käyttö muuttuu entistä haasteellisemmaksi. Heikkouksia ovat myös maaston paikoin todella vaikeakulkuiset osuudet sekä hieman korkea hinta. Vaelluksen hinta on hieman korkeampi verrattuna vastaavanlaisiin tuotteisiin muualla Suomessa. Toisaalta tällaisia tuotteita ei ole tarjolla lähialueilla. Suurinta osaa tuotteemme heikkouksista ei pystytä poistamaan, mutta reittiä muutetaan tilanteen mukaan sopivammaksi.

Mahdollisuuksia kehittelemällemme tuotteelle ovat muun muassa se, että se on helposti muunneltavissa asiakkaiden toiveiden mukaisesti, esimerkiksi reittiä lyhentämällä tai vauhtia kaipaaville ratsastajille laukkaosuuksia lisäämällä. Tuotteen myötä on mahdollisuus saada yritykselle uusia asiakkaita. Eräs uhka ratsastusvaelluksen toteutukselle on ilmaston muuttuminen. Syksyn ja kevään pidentyessä maasto saattaa olla liian märkää ja mutaista hevosella kuljettavaksi. Tähän uhkaan voidaan varautua suunnittelemalla varareittejä.

| | |
|---|---|
| <p>Vahvuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuotteen ainutlaatuisuus alueella - reitillä monenlaista maastoa - turvallinen - tuotteelle on kysyntää - ympärivuotisuus | <p>Heikkoudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sääolot vaikuttavat - maasto on paikoin todella vaikeakulkuista - korkea hinta |
| <p>Mahdollisuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - helposti muunneltavissa - uuden tuotteen myötä uusia asiakkaita | <p>Uhat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ilmastonmuuttuminen - suunniteltua reittiä ei voida käyttää |

Kuvio 2. SWOT- analyysi ratsastusvaellustuotteesta

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Muhosen tallille täysin uusi ratsastustuote, ratsastusvaellus. Muhosen talli sijaitsee Kälviällä, Keski-Pohjanmaalla, eikä tällä alueella ole tarjolla ratsastusvaelluksia, joten kysyntää ja tarvetta tuotteelle on. Muhosen tallin omistaja Sirpa Muhosella ei ole ollut aikaa ja mahdollisuuksia aiemmin lähteä kehittämään asiakkaille tarjottavaa ratsastusvaellusta. Hänen toimeksiannostaan ja yhteisestä sopimuksestamme lähdimme suunnittelemaan puolen päivän mittaista ratsastusvaellustuotetta. Ratsastusvaelluksen ja reitin suunnittelu sekä testivaelluksen toteuttaminen oli täysin meidän vastuullamme, sillä toimeksiantajamme ei omien kiireidensä vuoksi pystynyt siihen osallistumaan.

Opinnäytetyötä tehdessä lähdimme liikkeelle pohtimalla teoriaa, jonka pohjalta pystyisimme rakentamaan ratsastusvaellustuotteen. Selvää oli, että tärkein osa teoriaa tulee olemaan matkailupalvelujen tuotekehityksen teoria, jota käyttäisimme hyödyksi oman tuotteemme kehityksessä. Myös yleisesti matkailun ja matkailijan määrittäminen löysi helposti paikkansa teoriaosuudestamme. Muun teorian rajaaminen olikin sitten hankalampaa. Mietimme pitkään mihin kategoriaan vaellusratsastuksen voi sijoittaa, onko se seikkailumatkailua, elämysmatkailua vai luonto- ja liikuntamatkailua. Koska mielestämme se voi olla näitä kaikkia, päätimme yksinkertaistaa asiaa ja käsitellä teoriassa vain hevosmatkailua ja vaellusratsastuksen teoriaa. Vaikka näistä kahdesta löytyi vain hyvin vähän käytettävissä olevaa tietoa, onnistuimme kuitenkin mielestämme tuomaan esille tärkeimmät asiat ja täten saimme toiminnalliselle osuudelle hyvän pohjustuksen.

Teoriaosuutta laajempi ja merkittävämpi puoli opinnäytetyötämme oli sen toiminnallinen osuus. Suunnittelimme ja kehitimme täysin alusta alkaen ratsastusvaellustuotteen. Suurimpina osina olivat reitin suunnittelu ja testivaelluksen toteuttaminen oikeille asiakkaille ja näihin liittyvä turvallisuus. Koska kummallakaan meistä ei ole aikaisempaa kokemusta uuden tuotteen kehittämisestä, vaati toiminnallinen osuus paljon aikaa ja ponnisteluja. Pystyimme kuitenkin käyttämään paljon hyödyksemme omaa kokemustamme hevosista ja ratsastuksesta sekä toinen meistä on oppinut vaellusratsastustoiminnasta työharjoittelun myötä. Myös teoriaosuudesta oli hyötyä tuotteen rakentamisessa, saimme sitä kautta tietoa tuotekehityksen eri vaiheista ja apua aikataulutuksen suunnitteluun. Teorian pohjalta osasimme myös ottaa paremmin huomioon pienet yksityiskohdat käytännön toteutuksessa.

Koska idea ja tieto siitä, että tuotteelle on kysyntää, olivat ennestään tiedossa, lähdimme liikelle suoraan varsinaisen tuotteen suunnittelusta. Mietimme, hevosmatkailua ja vaellusratsastuksen teoriaa silmällä pitäen, minkälaista ratsastusvaellusta lähdemme tekemään. Kuinka saisimme siitä mahdollisimman suurelle kohderyhmälle sopivan ja houkuttelevan. Tavoitteenamme oli tehdä tuotteesta kiinnostava myös matkailijoille. Pääkohderyhmä olisi kuitenkin tallin asiakkaat ja muut ratsastusta harrastavat lähialueilla. Vaelluksen suunnittelussa ja sopivaa reittiä etsiessämme käytimme paljon hyväksi vaellusratsastuksen teoriasta oppimamme asioita ratsastusreiteistä ja muusta vaellusratsastukseen liittyvästä.

Tuotteen hinnoitteluun emme valitettavasti päässeet osallistumaan. Tämän vaiheen puuttumisen koimme hieman huonona asiana, sillä hinnoitteluun tutustumisesta olisi ollut meille varmasti paljon hyötyä. Saimme tietoomme kuitenkin valmiin tuotteen hinnan, ilman mitään erittelyjä. Hinta on mielestämme hieman korkea, joten tuotteen menekkiä oikeilla markkinoilla voimme vain arvailla. Toisaalta tuotteemme korkeaa hintaa puoltaa se, että tarjolla ei toistaiseksi ole vastaavanlaisia tuotteita. Tuotteen hinta saattaa karsia jonkin verran asiakkaita, mutta vaelluksesta aidosti kiinnostuneet asiakkaat ovat varmaankin valmiita maksamaan kyseisen hinnan.

Osa opinnäytetyömme toiminnallista osuutta oli tuotteen testaus, jossa selvitettiin suunnittelemaamme tuotteen toimivuus käytännössä. Tuotetestaukseen saimme mukaan kaksi kokenutta ratsastajaa, ja he molemmat ovat tallin vakioasiakkaita. Testaus, kaikkine vaiheineen onnistui hienosti. Testivaelluksen jälkeen keräsimme palautetta ja kehittämisehdotuksia, jotka on tuotu esille jo aiemmassa vaiheessa. Olemme myös itse arvioineet tuotettamme ja tehneet johtopäätöksiä sen toimivuudesta ja edelleen kehittämisestä.

Markkinoinnin suunnittelu tuotteelle ei kuulunut myöskään meille, mutta teimme Muhosen tallille esitteen vaelluksesta (LIITE 5) ja tuoteselosteen (LIITE 3), joita voidaan käyttää sellaisenaan kun tuotteen markkinointi ja myynti aloitetaan. Vaikka markkinointiosuus ei meille kuulunutkaan olemme kuitenkin jonkin verran pohjineet sitä. Itse lähtisimme tuotetta markkinoimaan ensin tallin vakioasiakkaille esitteiden avulla ja kertomalla siitä tallin kotisivuilla. Myöhemmin mainostaisimme vaellusta hevosaiheisilla Internet- sivuilla ja lehdissä.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme valtavasti uusia asioita ja iloksemme pääsimme käyttämään hyväksemme omia tietoja ja taitoja, sekä yhdistämään tähän mielenkiintoiseen opinnäytetyön aiheeseen oman alan opintoja. Aiheemme löytyi suhteellisen helposti ja alkuunkin

pääsimme yllättävän nopeasti. Jonkin verran päänvaivaa alussa aiheutti teoriaosuus, se mitä käsittelemme tuotekehitysteorian lisäksi, lopulta ratkaisu löytyi ja työ saatiin käyntiin. Matkailupalveluiden tuotekehityksen ja vaellusratsastuksen teoria tukivat loistavasti tuotteemme tekemistä. Tuotekehitysprosessista kirjoittaminen ja sen käytäntöön tuominen toi meille molemmille valtavasti uutta tietoa, vaikkei teorian ja käytännön yhdistäminen kovin helppoa ollutkaan. Myös hevosmatkailun ja vaellusratsastuksen teoria antoi meille apuja oman vaelluksemme suunnittelussa.

Toiminnallinen osuutemme vaati ponnisteluja ja aikaa enemmän kuin osasimme odottaa, mutta ilman tämän läpikäymistä, emme olisi oppineet opinnäytetyöstä läheskään niin paljon kuin nyt. Koemme, että saimme aikaan hyvän ja toimivan ratsastusvaellustuotteen, joka monipuolisuutensa ja muokattavuutensa takia on myös matkailijoita houkutteleva.

LÄHTEET

Arsenault, N. Gale, T. 2004. Defining Tomorrow's Tourism Product: Packaging Experiences. Learning Thru Leisure Consulting.

Borg, P. Kivi, E. Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Juva: WS Bookwell Oy.

Brännare, R. Kairamo, H. Kulusjärvi, T & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Werner Söderström Osakeyhtiö

Fagerström, C. 1997. Ratsastajan vaellusopas. 2. parannettu painos. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy

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

Hemmi, J. Vuoristo, K. 1993. Matkailu. Werner Söderström Oy

Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009 – 2013. Matkailun edistämiskeskus 2009.
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/a8fb21844af0c7dec225754d0044fb88/\\$FILE/Hevosmatkailun_kehitt%C3%A4misstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/a8fb21844af0c7dec225754d0044fb88/$FILE/Hevosmatkailun_kehitt%C3%A4misstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf). Luettu 25.9.2009.

Jokinen, T. 2001. Tuotekehitys. Helsinki: Hakapaino Oy.

Keski-Pohjanmaan Hevosharrastajat ry:n kotisivut.
<http://k-ph.yhdistysavain.fi/yhdistyksemme/>. Luettu 25.9.2009.

Komppula, R. Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy

Muhonen, S. 2009. Suullinen tiedonanto 25.9.2009.

Muhosen tallin kotisivut. <http://personal.inet.fi/yritys/muhosentalli/index.html>.
 Luettu 25.9.2009.

Suomenhevonen - sisulla ja sydämellä 2009. SuoRa-suomenratsut ry:n kotisivut.
http://www.suomenratsut.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=3. Luettu 26.9.2009.

Suomen Ratsastajainliitto ry:n kotisivut.

<http://www.ratsastus.fi/asp/system/empty.asp?P=394&VID=default&SID=910813820916827&S=0&C=20574>. Luettu 24.9.2009.

Suomen Vaellustallien Liitto ry:n kotisivut. <http://www.vaellustallit.fi/vaellusratsastus.html>.
Luettu 24.9.2009.

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

Välikylä, T. (toim.) Oksanen, H. 2005. Maastoruokailu ja ohjelmapalvelut. Pori: Elintarvike ja Terveys-lehti.

Välimaa, V. Kankkunen, M. Lageroos, O. & Lehtinen, M. 1994. Tuotekehitys: Asiakastarpeesta tuotteeksi. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Wikipedia.SWOT- analyysi.

<http://fi.wikipedia.org/wiki/SWOT-analyysi>. Luettu 12.11.2009.

LIITTEIDEN LUETTELO

LIITE 1: PUOLEN PÄIVÄN RATSASTUSVAELLUKSEN KÄSIKIRJA

LIITE 2: TURVALLISUUSSUUNNITELMA

LIITE 3: TUOTESELOSTE

LIITE 4: PALAUTEKYSELY

LIITE 5: TUOTTEEN ESITE