

Jenna Latva-aho

OUTDOORS FINLAND

Teemakohtaisten tuotesuositusten toteutuminen Etelä-Pohjanmaan ohjelmopalveluyrityksissä

Opinnäytetyö

KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun koulutusohjelma

Lokakuu 2010

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Pietarsaaren yksikkö	Aika Lokakuu 2010	Tekijä/tekijät Jenna Latva-aho
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi OUTDOORS FINLAND – Teemakohtaisten tuotesuosittelujen toteutuminen Etelä-Pohjanmaan ohjelmajärjestelyyrityksissä		
Työn ohjaaja Katarina Broman		Sivumäärä 100+57
Työelämäohjaaja Katja Viiliäinen		
<p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Maaseutu- ja kulttuurimatkailun tuotekehityshanke (MAKUMA), joka toimii Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n hallinnoimana. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy on maakunnan matkailun myynti-, markkinointi- ja alueorganisaatio. Työ liittyi Matkailun edistämiskeskukseen tekemään Outdoors Finland -kehittämishjelmaan, jonka tarkoituksena on parantaa Suomen imagoa kesäaktiiviteetti- ja palveluina. Työn teoreettisessa tietoperustassa kerrottiin muun muassa matkailun ohjelmajärjestelyistä, toimialan nykytilasta ja tulevaisuudesta, ohjelmajärjestelyjen toteutumisen edellytyksistä, Outdoors Finlandista sekä Etelä-Pohjanmaasta.</p> <p>Opinnäytetyö oli sekä toiminnallinen että tutkimuksellinen. Toiminnallisen osion tarkoituksena oli kartoittaa Etelä-Pohjanmaan matkailuyritykset, jotka tarjoavat kehittämishjelmaan teemojen mukaisia ohjelmajärjestelyjä. Käytännössä kartoituksesta muodostui lista yrityksistä yhteystietoineen. Tutkimuksellisen osion tarkoituksena oli tutkia, kuinka Outdoors Finlandin teemakohtaiset tuotesuosittelut toteutuvat Etelä-Pohjanmaan ohjelmajärjestelyjä tarjoavissa yrityksissä. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia, kuinka yleiset tuotekriteerit toteutuvat kyseisissä yrityksissä.</p> <p>Opinnäytetyössä haastateltiin kuutta eteläpohjalaisen ohjelmajärjestelyyrityksen edustajaa. Tutkimuksen tuloksena oli, että kehittämishjelmaan teemakohtaiset tuotesuosittelut toteutuvat osittain. Osassa teemoista tuotesuosittelut toteutuvat erittäin hyvin ja osassa teemoista kehittämistoimenpiteitä kaivataan. Johtopäätöksenä oli, että yritysten toiminnan ylläpitäminen valtakunnallisten kriteerien edellyttämälle tasolle vaatisi kehittämistoimenpiteitä. Esimerkiksi erillinen alueellinen yritysryhmähanke olisi suotava. Verkottumista ja yhteistyötä yritysten välillä tulee tukea ja ohjelmajärjestelyjen turvallisuutta parantaa. Lisäksi palvelutuotteista tulee tehdä kirjallisia tuotekuvauksia ja yritysten kotisivujen kielivalikoimaa tulee kasvattaa.</p>		
Asiasanat Etelä-Pohjanmaa, kehittämishjelma, kesäaktiiviteetit, ohjelmajärjestelyt, Outdoors Finland, tuotesuosittelut		

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Jakobstad	Date 2010	Author Jenna Latva-aho
Degree programme Tourism		
Name of thesis OUTDOORS FINLAND – Realization of the thematic product recommendations in the program service companies in South Ostrobothnia		
Instructor Katarina Broman		Pages 100+57
Supervisor Katja Viiliäinen		
<p>This thesis was done in co-operation with Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy is the sales and marketing organization of tourism in South Ostrobothnia. The thesis is about a development program called Outdoors Finland. Outdoors Finland is made to improve Finland's image as the land of summer activities. In the theoretical framework program service industry, South Ostrobothnia as a tourism region and Outdoors Finland are described.</p> <p>The aim of the thesis was to study how the thematic product recommendations of Outdoors Finland are realized in the program service companies in South Ostrobothnia. The aim was also to study how the general product criteria are realized in those companies. The study was made as six interviews. The functional part was to scan the companies in South Ostrobothnia that provide program services of each theme. In a conclusion a concrete product was done.</p> <p>The commission of this thesis was to find out whether or not it is worthwhile to make a development project so that the program service companies in South Ostrobothnia would reach the national level. The study shows that a development project would be worthwhile because not all of the themes reach the level that is required in the Outdoors Finland program. There should be development in the security of the tourists in program service companies. Written product descriptions should also be done and co-operation of program service companies in South Ostrobothnia should be improved. Every company should have a website in English.</p>		

Key words

Outdoors Finland, development program, product recommendations, program services, South Ostrobothnia, summer activities

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 MATKAILUN OHJELMAPALVELUT	3
2.1 Perehtyminen käsitteeseen	3
2.2 Toimialan nykytila	5
2.3 Ohjelmanpalvelujen toteuttamisen edellytykset	7
2.3.1 Turvallisuus ja laatu	7
2.3.2 Asiakkaat ja elämyksellisyys	8
2.3.3 Ympäristö ja lainsäädäntö	10
2.4 Outdoors Finland -kesäaktiiviteettien kehittämisohjelma	12
2.4.1 Wildlife	13
2.4.2 Melonta	15
2.4.3 Vaellus	16
2.4.4 Pyöräily	17
2.4.5 Kalastus	18
2.4.6 Hevosmatkailu	20
2.5 Toimialan tulevaisuus	21
3 ETELÄ-POHJANMAA MATKAILUALUEENA	24
3.1 Faktaa ja erityispiirteitä maakunnasta	24
3.2 Etelä-Pohjanmaa matkailualueena	26
3.3 Toimeksiantajan esittely	28
4 TOIMINNALLINEN OSA OPINNÄYTETYÖTÄ	30
4.1 Toiminnallisen opinnäytetyön toteuttaminen	30
4.2 Ohjelmanpalveluyritysten kartoittaminen Etelä-Pohjanmaalla	31
5 TUTKIMUKSELLINEN OSA OPINNÄYTETYÖTÄ	35
5.1 Kvalitatiivinen tutkimus tutkimusmenetelmänä	35
5.2 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	37
5.3 Haastateltavien esittely	39
6 TULOKSET	46
6.1 Yleisten tuotekriteerien toteutuminen	46
6.2 Wildlifin tuotesuositusten toteutuminen	64
6.3 Melonnan tuotesuositusten toteutuminen	67
6.4 Vaelluksen tuotesuositusten toteutuminen	71
6.5 Pyöräilyn tuotesuositusten toteutuminen	74
6.6 Kalastuksen tuotesuositusten toteutuminen	79
6.7 Hevosmatkailun tuotesuositusten toteutuminen	82
7 POHDINTA JA ARVIOINTI	86
LÄHTEET	96
LIITTEET	

KUVIOT

KUVIO 1. Ohjelmapalvelujen toteuttamiseen vaikuttavia tekijöitä	7
KUVIO 2. Etelä-Pohjanmaan kartta	24
KUVIO 3. Suomen maakuntien sijainnit kartalla	28
KUVIO 4. Palvelutuotteen merkittävyys matkailukeskittymän kannalta	46
KUVIO 5. Yrityksen verkottuminen alueen muiden palvelutarjoajien kanssa	48
KUVIO 6. Asiakaslähtöisyyden huomioiminen yrityksessä	50
KUVIO 7. Palvelutuotteen varauskanavat	52
KUVIO 8. Suomen matkailumaabrändin linjausten huomioiminen	54
KUVIO 9. Palvelutuotteen kirjallinen prosessikuvaus	55
KUVIO 10. Ohjelmapalvelun turvallisuusohjeiden huomioiminen	57
KUVIO 11. Kestävän kehityksen huomioiminen	59
KUVIO 12. Palvelutuotteen hinnoittelun selkeys asiakkaan näkökulmasta	61
KUVIO 13. Palvelukielet ja kotisivujen kielet	63

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Saapuneet vieraat ja yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä	28
--	----

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämisohjelmaa, jonka tarkoituksena on nostaa Suomen imagoa kansainvälisesti kesäaktiviteettimaana. Kehittämisohjelman kehitettäviä teemoja ovat wildlife, melonta, vaellus/sauvakävely, pyöräily, kalastus ja hevosmatkailu. Wildlife tarkoittaa opastettua lintujen ja eläinten katselua ja valokuvausta. Kyseiset teemat nähdään kilpailukykyisimpinä, ja niillä uskotaan olevan hyvät mahdollisuudet menestyä kansainvälisesti. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Maa-seutu- ja kulttuurimatkailun tuotekehityshanke (MAKUMA), joka toimii Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n hallinnoimana. Opinnäytetyö pyrkii hyödyttämään toimeksiantajaa tuottamalla tietoa siitä, olisiko tulevaisuudessa tarvetta kehityshankkeelle, jolla maakunnan ohjelmalveluyritysten laatu saataisiin valtakunnallisen kriteeristön vaatimalle tasolle. Ohjelmalveluilla tarkoitetaan toiminnallista osaa matkanjärjestelyä, jossa matkailijalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua johonkin aktiviteettiin.

Opinnäytetyössä on sekä toiminnallinen että tutkimuksellinen osio. Toiminnallisen osion tarkoituksena on kartoittaa Etelä-Pohjanmaan matkailuyritykset, jotka tarjoavat Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämisohjelman teemojen mukaisia ohjelmalveluja. Toiminnallisessa osiossa tullaan kartoittamisen lisäksi kertomaan lyhyesti kunkin ohjelmalveluyrityksen yhteystiedot ja tarjonta. Kartoittamisen apuna käytetään ohjelmalveluyritysten omia nettisivuja, lehtiä, kuntien esitteitä sekä puhelin- ja sähköpostitiedusteluja. Käytännössä kartoittamisvaiheesta muodostuu lista alueen ohjelmalveluyrityksistä. Lista löytyy opinnäytetyön liitteestä 3.

Opinnäytetyön tutkimuksellisen osion tarkoituksena on tutkia, kuinka Outdoors Finlandin teemakohtaiset tuotesuosituksot toteutuvat Etelä-Pohjanmaan ohjelmalveluja tarjoavissa yrityksissä. Lisäksi tarkoituksena on tutkia, kuinka Matkailun edistämiskeskuksen yleiset tuotekriteerit toteutuvat kyseisissä yrityksissä. Tutkimus on kvalitatiivinen ja tutkimusmenetelmänä on teemahaastattelu. Haastateltavat ovat eteläpohjalaisten ohjelmalveluja tarjoavien yritysten edustajia. Haastattelukysymykset on suunniteltu kehittämisohjelman tuotesuositusten avulla. Haastattelukysymykset löytyvät liitteestä kaksi ja tuotesuosituksot löytyvät liitteestä neljä. Tutkimuksen tulokset kerrotaan pääluvussa kuusi ja pääluvussa

seitsemän arvioidaan ja pohditaan saatuja tuloksia. Siinä myös pohditaan, olisiko edellä mainittu kehittämishanke syytä kehittää.

Työn teoreettisessa tietoperustassa kerrotaan matkailun ohjelmapalveluista, käsitteistä sekä toimialan nykytilasta ja tulevaisuudesta. Lisäksi kerrotaan ohjelmapalvelujen toteutumisen edellytyksistä, Outdoors Finlandista ja sen teemoista, Etelä-Pohjanmaasta ja maakunnan matkailusta. Myös toiminnallista ja tutkimuksellista opinnäytetyötä esitellään. Lähdemateriaalina opinnäytetyössä on käytetty muun muassa Matkailun edistämiskeskuksen julkaisuja, Pauli Verhelän ohjelmapalveluista kertovia kirjoja sekä henkilökohtaisia haastatteluja.

2 MATKAILUN OHJELMAPALVELUT

Tässä pääluvussa perehdytään matkailun ohjelmapalvelut -käsitteeseen, toimialan nykytilaan ja tulevaisuuteen sekä ohjelmapalvelujen toteuttamisen edellytyksiin. Edellytyksistä esitellään vain opinnäytetyön kannalta tärkeimmät. Tässä pääluvussa esitellään myös Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämisohjelma. Opinnäytetyön toiminnallinen ja tutkimuksellinen osuus pohjautuvat kehittämisohjelmaan.

2.1 Perehtyminen käsitteeseen

Matkailun ohjelmapalvelut ovat melko uusi ilmiö. Matkailukirjallisuudessa niistä puhuttiin ja niitä määriteltiin ensimmäisen kerran vasta 1980 ja 1990 -luvuilla. (Verhelä & Lackman 2007, 16.) Ohjelmapalvelut voidaan määritellä nykyään usealla eri tavalla. Verhelän ja Lackmanin (2003, 17) mukaan ohjelmapalvelut ovat ohjelmallinen osa matkanjärjestelyä, jossa matkailijalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua johonkin aktiviteettiin. Aktiviteetti voi olla joko toimintaa tai tapahtumaa, ja matkailija voi osallistua siihen joko seuraajana tai suorittajana. Ohjelmapalvelut eivät kuulu varsinaisiin majoitus- ravitsemis- ja kuljetusjärjestelyihin. Työ- ja elinkeinoministeriön (Liuksila 2009, 8, 21) matkailun ohjelmapalvelujen toimialaraportissa kerrotaan, että matkailun ohjelmapalveluja ovat esimerkiksi villieläinten tarkkailu, opastetut kalastusretket, koskenlasku ja vaellus. Raportin mukaan ohjelmapalveluja ovat lisäksi harrastus- ja virkistyspalvelut, rakennetut aktiviteetti- ja huvikohteet sekä kilpailu-, kulttuuri ja taidetapahtumat. Laajemmassa mittakaavassa ohjelmapalveluja Suomessa tarjoavat myös hiihtokeskukset, eläintarhat, huvipuistot ja museot.

Kuluttajaviraston (2003, 4) mukaan ohjelmapalvelut voivat olla joko ohjattuja tai omatoimisia. Ohjattu ohjelmapalvelu tarkoittaa kuluttajalle tarjottavaa palvelua, joka suoritetaan ohjaajan tai oppaan valvonnassa, ohjauksessa tai seurannassa. Omatoiminen ohjelmapalvelu sen sijaan tarkoittaa kuluttajalle vastiketta vastaan tarjottavaa omatoimista vaellusta, retkeä tai muuta vastaavaa, joka sisältää esimerkiksi opastusta, materiaalia, varusteita tai ruokaa. Tärkeintä molemmissa ohjelmapalvelumuodoissa on se, että ne pyrkivät tuottamaan asiakkaalle matkasta syntyvän elämyksen (Verhelä & Lackman 2003, 17). Matkailun ohjelmapalvelut voivat pohjautua ennalta määrättyihin teemoihin, kuten luontoon, kulttuu-

riin, viihteeseen, liikuntaan tai terveyteen. Ohjelmapalvelun tuottajan on tärkeää valita teema oikein, jotta palvelulle löytyy myös tarpeeksi suuri kohderyhmä. (Heinäluoto 2001, 133.)

Ohjelmapalveluja matkailijoille tuottavat ja tarjoavat useat eri toimijat. Ohjelmapalveluja tuotetaan esimerkiksi erilaisissa matkailukeskuksissa oheispalveluina tai kiinteinä viikko-ohjelmina (Liuksila 2009, 8). Muita toimijoita ovat majoitusalan yritykset, kylpylät ja ravintolat, vapaa-ajankeskukset, matkanjärjestäjät, alueelliset matkailuorganisaatiot, vuokraamot, maatilamatkailuyritykset sekä varsinaiset ohjelmapalveluyritykset. Ensimmäiset nykymuotoiset ohjelmapalvelut Suomen markkinoilla olivat hotellien ja lomakeskusten asiakkailleen tarjoamia ohjattuja liikunta- ja viihdepalveluja. (Verhelä & Lackman 2003, 94; Verhelä 2007, 23–24.)

Useimmat pelkkiä ohjelmapalveluja tarjoavat yritykset ovat pieniä kokonsa ja resurssiensa puolesta, mikä rajoittaa kohderyhmän ja jakelukanavan valintaa. Yhdistämällä voimavansa ohjelmapalveluja tarjoavat yritykset voivat tarjota tuotteitaan uusille ja laajoille kohderyhmille. Verkostoituminen ja yhteistyö eri ohjelmapalvelujen kesken vähentää yksittäisen yrityksen taloudellista taakkaa sekä tasaa henkilöstökuluja ja -resursseja. Verkostoitumisen merkitys korostuu myös siinä, pääsevätkö pienyritykset markkinoille. Alueen kärkiyritysten ja matkailuorganisaatioiden kanssa tehty yhteistyö on pienyrityksen syntymiselle ja kasvulle elintärkeää. (Boxberg & Komppula & Korhonen & Mutka 2001, 128–129; Liuksila 2009, 27.)

Yhteistyökumppanit ovat ohjelmapalveluyritysten tärkeitä jakelukanavia. Tällaisia yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi majoitusliikkeet, toiset ohjelmapalveluyritykset, liikenneyhtiöt ja muut alueen matkailuyritykset. Muita ohjelmapalvelujen jakelukanavia ovat tapahtumamarkkinointiyritykset, matkailutoimistot, alueorganisaatiot, incoming-matkatoimistot, yhdistykset ja järjestöt. Incoming-toimistot järjestävät palvelut paikallisesti maahan tuleville ulkomaalaisryhmille. Myös yrityksen suoramarkkinointi tavoittaa asiakkaita, mutta se vaatii oman keskeisen liikepaikan, joustavan lähtövalmiuden sekä pysyvät viikko-ohjelmat. Usein ohjelmapalveluyritysten ympärillä on laaja yhteistyöverkosto, jossa eri toimijat yhdistävät palvelujaan palvelupaketiksi. Tällaisen paketin voivat muodostaa yhteistyössä esimerkiksi kylpylät ja matkailukohteet. (Liuksila 2009, 27; Boxberg ym. 2001, 129.) Seuraavaksi perehdytään ohjelmapalvelutoimialan nykytilaan.

2.2 Toimialan nykytila

Tilastokeskuksen toimialaluokituksissa ohjelmapalvelut kuuluvat virkistys- ja kulttuuripalvelujen ryhmään. Työ- ja elinkeinoministeriön toimialaraportissa ohjelmapalvelut jaotellaan lisäksi kolmeen alaryhmään: käyntikohteisiin, liikuntakohteisiin ja ohjelmallisiin aktiviteetteihin. Ohjelmapalvelusektorilla oli vuonna 2007 yhteensä 2 439 yritystä. Toimialaraportin mukaan yritysten yhteenlaskettu liikevaihto samana vuonna oli yhteensä 671 miljoonaa euroa, mikä on noin 16,5 % edellisvuotta enemmän. (Liuksila 2009, 3, 8.) Verhelä (2007, 25) huomauttaa, että pienyrityksissä ja kolmannen sektorin tuottamana toteutetaan myös paljon matkailun ohjelmapalveluja. Tällaiset ohjelmapalvelujen tuottajat jäävät tilastoidun yritystoiminnan ulkopuolelle. Todellisuudessa palvelujen tarjoajia on siis huomattavasti enemmän kuin tilastot osoittavat. Tällöin myös yritysten liikevaihto on tilastoitua suurempi. Suomen matkailustrategiassa eräänä kehittämistoimenpiteenä on tilastoinnin kehittäminen juuri ohjelmapalveluyritysten osalta (Kauppa- ja teollisuusministeriö 2006, 16).

Matkailun ohjelmapalvelusektori työllistää yhteensä noin 6 600 henkilöä. Henkilöstömäärä on kasvanut erityisesti liikuntasektorin yritysten osalta. Liikuntasektorin yritykset ovat menestyneet viime vuosina matkailun ohjelmapalveluyrityksistä parhaiten ja niihin on tehty paljon investointeja. Erityisesti hiihtokeskuksiin on investoitu uusien palvelujen ja lumetusjärjestelmien myötä. Talouskasvun hidastuminen on viime aikoina laskenut investointien määrää. Huvipuistojen ja puuhamaiden määrä on säilynyt lähes ennallaan. (Liuksila 2009, 3.)

Kotimaan markkinoilla matkailun ohjelmapalvelujen kysyntä painottuu vapaa-ajan matkailuun, ja erilaisilla käyntikohteilla ja aktiviteettiyrityksillä on erittäin suuret markkinat. Yli 80 % kaikista majoitusvuorokausista Suomessa liittyy vapaa-ajan matkailuun, ja huomattavan suuri osa ihmisten tuloista kuluu elämysten etsimiseen (Liuksila 2009, 18; Elämys ABC 2010). Tilastokeskuksen tekemien tutkimusten mukaan suomalaiset kotitaloudet käyttävät vuodessa suunnilleen noin neljänneksen tuloistaan matkailu-, urheilu- ja kulttuurielämyksiin (Alanen 2007). Vapaa-ajan matkailun lisäksi kokous- ja kongressimatkailun oheismatkat ohjelmapalveluineen ovat kysytyjä sekä kotimaisilla että kansainvälisillä markkinoilla. Kokoukset Suomessa ovat toimivia ja Suomi on imagoltaan moderni, laadukas, ympäristöystävällinen ja turvallinen maa. Vuonna 2008 Suomessa järjestettiin

17:nneksi eniten kansainvälisiä kongresseja. Merkittäviä kongressikeskuksia sijaitsee erityisesti Suomen eteläisillä alueilla. (Liuksila 2009, 19, 46.)

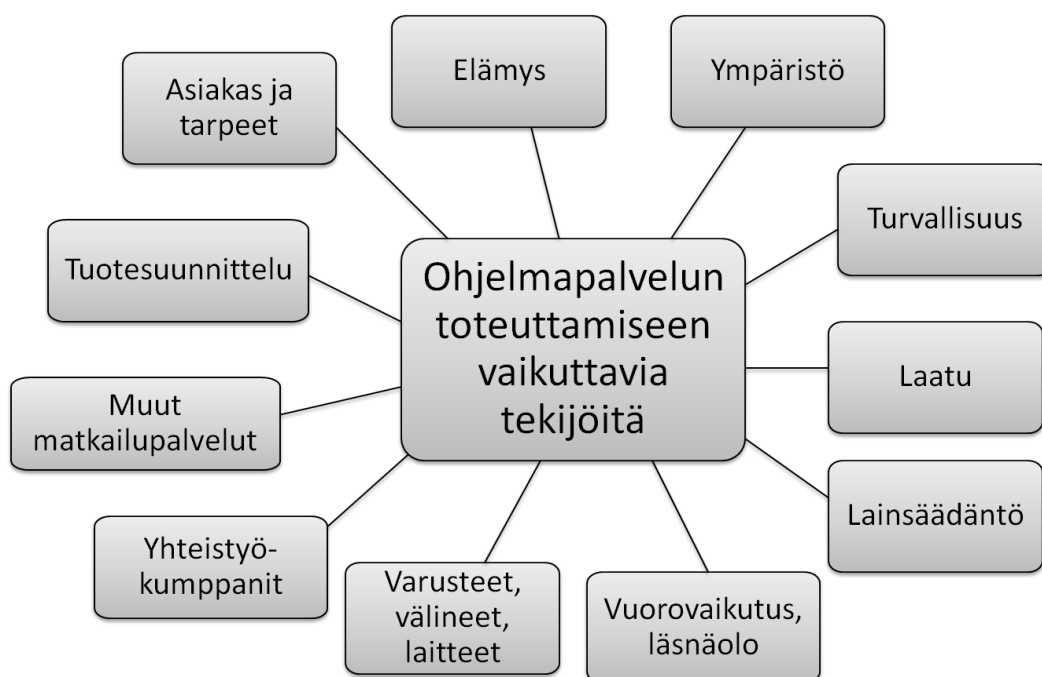
Matkailun ohjelmapalvelusektorin kärkiyrityksiä ovat erilaiset käyntikohteet ja hiihtokeskukset, jotka tarjoavat ohjelmapalvelujen lisäksi ravitsemus- ja majoitustoimintaa. Kärkiyritysten kansainvälinen kilpailukyky on hyvä kattavan palveluntarjonnan ja verkostoitumisen vuoksi. Yritysten näkyvyys lisääntyy ja markkinointi tehostuu, kun voimavaroja yhdistetään eri toimijoiden ja yritysten kesken. Myös ketjuuntuminen lisää kansainvälistä kilpailukykyä. Ketjumaisesti toimivat yritykset keskittyvät omaan erityisosaamiseensa, ostavat usein aktiviteetteja alihankintapalveluina pienemmiltä ohjelmapalveluyrityksiltä ja tuottavat räätälöityjä palveluja. Suuri osa ohjelmapalvelualan yrityksistä tarjoaa palvelujaan pelkästään paikalliselle väestölle. Tällaisia yrityksiä ovat muun muassa ratsastuskeskukset, sisäliikuntahallit ja golffkentät. (Liuksila 2009, 3, 16.)

Suomessa ohjelmapalvelujen kilpailutekijöitä ovat laadunhallinta, käyntikohteiden hyvä saavutettavuus ja se, että palvelut ovat lähellä potentiaalisia asiakkaita. Laadunhallinta kattaa yritystoiminnan kaikki toiminnot, ei pelkästään asiakaspalvelua. Suomessa myös luonto on matkailun vahva vetovoima- ja kilpailutekijä. Luonto tarjoaa loistavat mahdollisuudet erilaisten elämyksellisten ohjelmapalvelujen toteuttamiselle ympäri vuoden. Talviaktiviteeteista yleisimpiä ovat erilaiset safarit, kuten poro-, koira-, mönkijä- ja kelkkasafarit. Myös hiihtovaellukset ovat suosittuja. Kesällä melonta, pyöräily, patikointi ja vaellus kiinnostavat luontomatkailijoita. Luontoaktiviteetteja tarjotaan Suomen eri osissa yhä enemmän ja tätä kautta myös kilpailu alalla lisääntyy. (Liuksila 2009, 21, 26.)

Ohjelmapalveluja tarjoavien yritysten toimintamahdollisuuksia heikentävät alan sesonkiluonteisuus ja talouden vaikutukset kysyntään. Viime aikoina taloudellinen tilanne on hidastanut kasvua, eikä ylimääräisiä taloudellisia resursseja ole yritystoiminnan kehittämiseen. Kannattavuus ei riitä uusiutumiseen, ja kustannussäästöt olisivat tarpeen. Nykyaikana alan toimintamahdollisuuksia heikentävät myös tuotteiden kapea-alaisuus, bisnesosaamisen puute, alan yritysten hajanaisuus ja verkostoyhteistyön osaamisen puute. Myös markkinointi- ja myyntiosaamisessa on parantamisen varaa. Heikkoutena alalla voidaan nähdä myös palvelujen huono saavutettavuus erityisesti liikuntamatkailukohteissa. Ongelmana eräissä liikuntamatkailukohteissa on myös se, että keskusten yhteyteen rakennettuja kalliita sisäliikuntahalleja ei käytetä toivotussa määrin. (Liuksila 2009, 3, 40, 46.)

2.3 Ohjelmapalvelujen toteuttamisen edellytykset

Tässä aluvussa käsitellään opinnäytetyön kannalta tärkeimpiä ohjelmapalvelun toteuttamiseen vaikuttavia tekijöitä. Näiden tekijöiden huomioiminen on edellytys asiakaslähtöisen, kannattavan, laadukkaan ja turvallisen ohjelmapalvelun tuottamiseen. Tarkastelun kohteena ovat asiakkaat ja elämyksellisyys, turvallisuus ja laatu sekä ympäristö ja lainsäädäntö. Kaikki ohjelmapalvelujen toteuttamisen edellytykset on esitetty tiivistetysti oheisessa kuviossa (KUVIO 1).



KUVIO 1. Ohjelmapalvelujen toteuttamiseen vaikuttavia tekijöitä (Verhelä & Lackman 2003, 8.)

2.3.1 Asiakkaat ja elämyksellisyys

Asiakassegmentointi, eli palvelujen kohdentaminen tietyille asiakasryhmälle, on tärkeä osa ohjelmapalveluyritysten toiminnan suunnittelua. Palvelukokonaisuuden on vastattava odotuksia, joita asiakassegmentillä on. Lisäksi resurssien on oltava riittävät valitulle segmentille. Segmentoitaessa on otettava huomioon, että toiset asiakasryhmät ovat valmiita maksamaan ohjelmapalveluista enemmän kuin toiset. On myös huomioitava muun muassa

kohderyhmän ikä, elämänvaihe, matkustustottumukset ja -motiivit sekä se, onko kyseessä yksityinen vai yritysasiakas, ryhmä- vai perhematkailija. Ohjelmapalveluja tarjoavien yritysten suurimpia asiakasryhmiä ovat yritysasiakkaat. Myös ulkomaiset ryhmät, kokous- ja kongressiasiakkaat sekä tietyt erikoisryhmät ovat tärkeitä asiakkaita ohjelmapalveluja tarjoaville yrityksille. Erikoisryhmiä ovat esimerkiksi koululaisten, harrastelijoiden ja kannustamatkailijoiden ryhmät. Edellä mainittujen asiakasryhmien lisäksi ohjelmapalveluja käyttävät muun muassa yksittäismatkailijat, paikallisväestö ja kesäasukkaat. Oikean asiakassegmentoinnin avulla parhaan mahdollisen jakelukanavan valitseminen on mahdollista. (Liuksila 2009, 26; Boxberg & Komppula & Korhonen & Mutka 2001, 129–131.)

Ohjelmapalvelujen asiakkaat pyrkivät useimmiten saamaan matkallaan uusia elämyksiä. Elämykset ovat positiivisia, voimakkaan vaikutuksen tekeviä kokemuksia ja tapahtumia. Ne ovat unohtumattomia, merkittäviä ja moniaistisia. Elämykset rakentuvat matkailijan mielessä useista eri tekijöistä tunteiden pohjalta ja ne ovat aina henkilökohtaisia. Parhaimmillaan elämykset saattavat johtaa jopa oman maailmankuvan muuttumiseen. Matkailun ohjelmapalveluja tuottava yritys ei voi varsinaisesti tuottaa elämystä matkailijalle, eikä ohjelmapalvelutuotteen ostaminen aina takaa elämyksen kokemista. Tämä johtuu siitä, että elämykset syntyvät matkailijan omassa mielessä ja elämysten kokeminen on aina erittäin omakohtaista. Yritys voi kuitenkin tarjota edellytykset mahdollisimman aidon, yksilöllisen, arjesta poikkeavan ja moniaistisen elämyksen syntymiseen luomalla mahdollisimman otollisen ympäristön elämysten kokemiselle. (Verhelä & Lackman 2003, 34–35; Elämys ABC 2010.)

2.3.2 Turvallisuus ja laatu

Matkailun ohjelmapalvelujen ja matkan sisältöön liittyvien aktiviteettien kysyntä on kasvanut vuosi vuodelta. Kasvaneen kysynnän myötä palveluntarjoajia on tullut markkinoille lisää. Vuosien kuluessa myös asiakkaiden matkustusmotiivit ja tarpeet ovat muuttuneet. Tuoteturvallisuuden merkitys on kasvanut ja kuluttajat ovat alkaneet kiinnittää entistä enemmän huomiota kuluttamiensa palvelujen turvallisuuteen. Turvallisuushakuisuuden lisääntymiseen ovat vaikuttaneet esimerkiksi viime vuosien terroriteot, luonnonmullistukset sekä seikkailu- ja elämyspalvelujen vaaratilanteet ja onnettomuudet. Turvallisuussuun-

nittelu ja riskien hallinta ovat lainsäädännön asettamia vaatimuksia palvelujen tarjoajalle. (Verhelä 2007, 3, 7–8.)

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004) määrittelee palvelun olevan turvallinen, kun palvelun suorittamistapa, palvelussa käytettävä tavara ja palvelusta annetut tiedot eivät aiheuta vaaraa fyysiselle tai psyykkiselle terveydelle. Vuonna 2004 voimaan tullutta lakia kutsutaan kuluttajaturvallisuuslaiksi (KuluL) ja se korvasi vanhan tuoteturvallisuuslain. Uusi laki sai aikaan sen, että palvelujen turvallisuutta valvotaan entistä paremmin. Uuden lain myötä ohjelmapalveluyritykset velvoitetaan laatimaan toiminnastaan kirjallisen turvallisuusasiakirjan, jossa määritellään vähimmäistiedot toimenpiteistä, joiden avulla ohjelmapalvelujen turvallisuus varmistetaan. Turvallisuusasiakirjaa tulee päivittää toimintojen, tilojen tai toimintaympäristön muuttuessa. Asiakirjaa käytetään henkilöstön perehdyttämisen apuvälineenä. (Verhelä 2007, 9, 76, 108.)

Turvallisuus on tärkeä osa matkailupalvelun tuotantoprosessin jokaista vaihetta. Turvallisuus on huomioitava muun muassa toimintaympäristön valinnassa, palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa, infrastruktuurin rakentamisessa, henkilöstön kouluttamisessa sekä markkinoinnissa. (Verhelä 2003, 49–51.) Kuluttajavirasto (2003, 103–105) antaa turvallisuusohjeita vanhan tuoteturvallisuuslain perusteella ohjelmapalvelujen eri osa-alueisiin liittyen. Kuluttajaviraston turvallisuusohjeet jäivät voimaan, vaikka tuoteturvallisuuslaki kumottiin. Ohjelmapalveluyrityksen on suositeltavaa perehtyä näihin ohjeisiin ja huomioida ne kaikissa toimissaan. Ohjeissa annetaan yksityiskohtaisia ohjeita muun muassa turvallisuussuunnitelman laatimiseen, onnettomuuskirjanpitoon ja elintarviketurvallisuuteen liittyen. Turvallisuusohjeissa kerrotaan myös luvista, ilmoituksista, vakuutuksista sekä lain mukaisesta valvonnasta.

Kuluttajaviraston turvallisuusohjeiden ja kuluttajaturvallisuuslain lisäksi ohjelmapalvelujen turvallisuuteen liittyvät muun muassa terveydensuojelulaki, elintarviketurvallisuuslaki sekä oppaat ja ohjeistukset eri ohjelmapalveluteemoille (Liuksila 2009, 26). Jokaisella ohjelmapalveluteemalla, kuten kalastuksella, melonnalla ja wildlife-toiminnalla on omat riskinsä. Kalastusmatkailussa on esimerkiksi huomioitava vesistöjen karikkoisuus ja talvella jään osuus. (VisitFinland 2010a). Hevosmatkailussa edellä mainitut asiat eivät ole turvallisuuden kannalta oleellisia, vaan suuremman riskin muodostavat esimerkiksi palvelussa käytettävät hevoset. Hevoset toimivat vaistojensa mukaan, mikä saattaa aiheuttaa turvalli-

suusriskin. Se, mikä toisessa teemassa on vaarallista ja huomioimisen arvoista, ei välttämättä toisessa teemassa vaaranna turvallisuutta millään tavalla.

Turvallisuus ja palvelun laatu liittyvät tiiviisti toisiinsa. Ellei palvelu ole turvallinen, ei se myöskään ole laadukas. Laadun määrittäminen on elämyksiin perustuvissa ohjelmapalveluissa vaikeaa. Tämä johtuu siitä, että elämys muodostuu asiakkaan sisimmässä ja siihen vaikuttavat useat eri tekijät. Suurimpaan osaan näistä tekijöistä ei palvelun tuottaja voi vaikuttaa. Voidaankin sanoa, että laatu määrittyy asiakkaan oman kokemuksen mukaisesti. Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat -teoksessa ohjelmapalvelun hyvä laatu määritellään siten, että palvelun päätyttyä matkailijan ja palvelun tarjoajan näkemykset kohtaavat miellyttävällä tavalla. (Heinäluoto 2002, 134.)

Pitkällä aikavälillä vain laadukkaat tuotteet menestyvät. Tästä syystä palvelun kaikkien osa-alueiden laatu on oltava hallinnassa ja tasapainossa keskenään. Tekninen laatu käsittää ohjelman tuottamiseen käytettävät laitteet, välineet ja toimintaympäristön. Toiminnalliseen laatuun kuuluvia asioita ei voi nähdä, mutta ne tulevat ilmi ohjelmapalvelun edetessä. Tällaista laatua on esimerkiksi henkilökunnan ammattitaito ja se, kuinka asiakas osaa toimia palvelutapahtumassa. Vuorovaikutuslaatu on tärkein osa laatua ja se muodostuu esimerkiksi henkilöstön työmotivaatiosta, käytöksestä ja kommunikoinnista asiakkaan ja henkilökunnan välillä. (Verhelä & Lackman 2003, 40–42, 50.)

2.3.3 Ympäristö ja lainsäädäntö

Matkailupalvelu tulee suunnitella ja toteuttaa ympäristöä säästävästi ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaan, jotta matkailun vaikutukset luontoon, ympäristöön ja alkuperäiskulttuureihin olisivat mahdollisimman vähäisiä. Kestävä kehitys tarkoittaa yhteiskunnallista muutosta, joka on ohjattua, jatkuvaa ja tapahtuu maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Kestävän kehityksen päämääränä on turvata hyvät elämisen mahdollisuudet nykyisille ja tuleville sukupolville. Luonto ja luontoon perustuvat ohjelmapalvelut ovat tärkeitä vetovoimatekijöitä Suomen matkailussa ja tästä syystä ympäristön puhtaudesta ja hyvästä tilasta on huolehdittava. Ympäristövastuullisesta matkailusta voidaan käyttää myös nimityksiä ekomatkailu, vihreä matkailu, kestävä matkailu sekä ympäristöä säästävä matkailu. (Verhelä & Lackman 2003, 64–65; Ympäristö 2010.)

Lakiin ympäristönsuojelusta (86/2000) on kirjattu viisi yleistä periaatetta, joita myös ohjelmapalveluyrityksen tulee noudattaa, jos toiminnan vaarana on ympäristön pilaantuminen. Ensimmäisen periaatteen mukaan haitalliset ympäristövaikutukset tulee ehkäistä ennakolta tai rajoittaa mahdollisimman vähäisiksi. Vaelluksen ohjaajan on esimerkiksi suunniteltava reitit eläinten lisääntymisalueiden ulkopuolelle ja pyrkiä ehkäisemään maaperän kulumista ja kasvien häviämistä. Varovaisuus- ja huolellisuusperiaatteen mukaan luonnon pilaantumista pyritään ehkäisemään. Varovaisuutta ja huolellisuutta vaaditaan esimerkiksi nuotioiden teossa ja seikkailuratojen turvallisessa suunnittelussa. (Ympäristönsuojelulaki 2000; Verhelä & Lackman 2003, 68.)

Yleiset ympäristönsuojeluperiaatteet jatkuvat kolmannella, parhaan käyttökelpoisen tekniikan periaatteella. Luonnon kannalta parasta tekniikkaa tulee käyttää esimerkiksi vesistöissä liikuttaessa. Ohjelmapalveluissa kirkkoveneet tai isot keskimoottoriveneet ovat perämoottoriveneitä ympäristöystävällisempiä ja täten suositeltavia. Neljäntenä periaatteena on ympäristön kannalta parhaan käytännön periaate. Matkailupalveluissa tulee käyttää luontoa säästäviä työmenetelmiä, raaka-aineita ja polttoaineita. Ohjelmapalveluyritysten tulisi esimerkiksi hankkia elintarvikkeet lähialueelta kuljetusten minimoimiseksi. Viimeinen periaate ympäristön suojelemisessa on aiheuttamisperiaate. Jos esimerkiksi ohjelmapalveluyritys aiheuttaa ympäristölle haittoja, tulee sen ennaltaehkäistä ja poistaa tai rajoittaa haitat mahdollisimman vähäisiksi. (Ympäristönsuojelulaki 2000; Verhelä & Lackman 2003, 68.)

Ympäristönsuojelulain lisäksi ohjelmapalveluyritysten on otettava toimissaan huomioon useita muita matkailun lainsäädäntöön kuuluvia säädöksiä, joiden tarkoituksena on turvata muun muassa elinkeinon toimintaedellytykset, sidosryhmien edut sekä turvallisuus. Matkailua koskevissa säädöksissä säädellään erityisesti matkailuyrityksen perustamista, vastuuta palvelujen tuottajana, markkinointia, matkustamisen esteitä ja rajoituksia sekä matkailupalvelujen tuottamista ja toteuttamista. (Verhelä & Lackman 2003, 57.) Jokaisella ohjelmapalveluteemalla on omat lakinsa, joita sen tulee toiminnassaan ottaa huomioon. Kalastusmatkailua tarjoavan yrityksen tulee esimerkiksi huomioida edellä mainittujen lisäksi kalastuslaki, kalastusasetus sekä yhteisaluelaki. (Myllylä & Laamanen 2005, 9.)

2.4 Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämisohjelma

Outdoors Finland on kesäaktiviteettien kehittämiseen tähtäävä ohjelma, jossa pyritään hyödyntämään ja tukemaan pienten ohjelmapalveluyritysten tarjontaa verkostoitumisen avulla. Verkostoituminen on apuna erityisesti ohjelmapalveluyritysten tuotekehityksessä, paketoinnissa, markkinoinnissa, myynnissä ja reitistöjen kehittämisessä. Lisäksi verkostoitumalla on mahdollista saada osaajat toimimaan yhdessä ennalta määritellyn kehittämissuunnan mukaisesti. (MEK 2010; Maaseutupolitiikka 2009.) Matkailun edistämiskeskuksen projektipäällikkö Terhi Hook (MatkailuSilmä 2009, 12) kertoo verkostoitumisen tuovan lisävoimia. Hänen mukaansa hankkeen päätavoitteena on muodostaa palvelukokonaisuuksia verkostojen kautta yksittäisten ohjelmapalveluyrittäjien toimesta. Muodostettuja kokonaisuuksia on helpompi markkinoida ja myydä ulkomaalaisille ja tätä kautta Suomen imago kesäaktiviteettimaana saadaan nousuun.

Outdoors Finland on toteutettu yhteistyössä Matkailun edistämiskeskuksen, Matkailun teemaryhmän, sekä muiden teemoja kehittävien tahojen ja matkailuyrittäjien kanssa. Hanke koordinoi ohjelman kehittämistyötä alueellisesti eri puolilla Suomea. Käytännön toimenpiteistä vastaavat yritykset alueellisten hankkeiden ja alueorganisaatioiden tuotekehityksen kautta. Alueelliset hankevetäjät pystyvät toteuttamaan kyseessä olevan alueen tarpeita vastaavia toimenpiteitä valtakunnallista tasoa yksityiskohtaisemmin. Valtakunnallisen tason tehtävänä on välittää hankkeen aikana toteutetut kehittämistyökalut alueille ja yrityksille. Alueellisilla hankevetäjillä on valtakunnallisen koordinaation tuki toiminnalleen. (MEK 2010; Maaseutupolitiikka 2009.)

Ohjelmaan sisältyy kuusi teemaa. Teemoja ovat vaellus sisältäen sauvakävelyn, pyöräily, melonta, kalastus, hevostmatkailu sekä luonnonkatselu ja valokuvaus (wildlife). Nämä tuotealueet nähdään kehittymiskykyisimpinä ja niillä on mahdollisuuksia saavuttaa kasvutuloja kansainvälisillä markkinoilla. Ohjelman kautta vesistö- ja maa-aktiviteetit muodostuvat merkittäväksi osaksi Suomen matkailuvientiä. (MEK 2010; Maaseutupolitiikka 2009.) Projektipäällikkö Terhi Hook kertoo, että kullekin teemalle on laadittu valtakunnalliset kehittämisstrategiat sekä tarkat tuote- ja laatukriteerit, jotka ohjelmapalveluyrityksen on täytettävä. Lisäksi Matkailun edistämiskeskuksen yleisten tuotekriteerien tulee täytyä, jotta yrittäjät pääsevät mukaan markkinointiin. (MatkailuSilmä 2009, 12.)

Outdoors Finland -ohjelma toteuttaa kehittämistoimenpiteitä, jotka sisältyvät eri teemojen kehittämisstrategioihin. Suurimpia toimenpidekokonaisuuksia ovat muun muassa reitistöjen ja infrastruktuurin parantaminen, tuotekehitystyön apuvälineiden tuottaminen, teema-kohtaisten tuotekriteerien luominen sekä tutkimusten tekeminen jakelukanaviin ja asiakas-profiileihin liittyen. Muita kehittämistoimenpiteitä ovat esimerkiksi teemakohtaisten sivujen luominen maakuntaportaaliin sekä seurantajärjestelmän luominen aktiviteettien käytölle. (MEK 2010.)

Ohjelmapalveluyrittäjät saavat Outdoors Finland -ohjelmasta esimerkiksi laatu- ja tuotekriteerit yrityksen toiminnan kehittämisen tueksi, tuotekehitystukea, tietoa oikeista jakelukanavista sekä MEK:in markkinointitukea ulkomaille. Lisäksi yrittäjät saavat erilaisia apuvälineitä, kuten tuotteistamispolun mallin, ohjeistuksia infrastruktuurin suunnan määrittämiseen ja palveluvarustukseen sekä tutkimustietoa aihealueesta esimerkiksi seminaarien ja julkaisujen muodossa. Yrittäjät saavat myös valtakunnan tason huomiota tärkeän asian edistämiseen sekä valtakunnallisen toimijoiden verkoston esimerkiksi markkinointia varten. Ohjelmapalveluyrittäjän on kannattavaa ottaa yhteyttä alueelliseen organisaatioon, jota kautta valtakunnallisesta hankkeesta päästään hyötymään. Alueelliset hankkeet ja organisaatiot ovat tärkeitä tietyn alueen tarpeiden yksityiskohtaisessa toteuttamisessa, eikä valtakunnallinen hanke korvaa sitä. (Maaseutupolitiikka 2009; MatkailuSilmä 2009, 13.)

Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan tarkemmin Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämisohjelman teemoista. Ohjelmapalvelujen toimialaraportin mukaan (Liuksila 2009, 16) teemojen mukaiset tuotteet on suunniteltava lyhytkestoisiksi ja edullisiksi. Tärkeää on kuitenkin, että tuotteista saatavat elämykset ovat hintansa arvoisia. Matkailukeskusten viikko-ohjelmissa palveluntuotanto on tehokasta ja hinnaltaan kohtuullista.

2.4.1 Wildlife

Wildlife-matkailu on aktiviteetti, joka käsittää eläinten, lintujen, kasvien ja luonnon nähtävyyksien tarkkailua, katselua, kuuntelua ja kuvaamista. Wildlife-matkailua voivat olla esimerkiksi sukeltaminen koralliriutalla, haiden ruokkiminen, erilaiset eläinsafarit ja lintutarkkailu. Kalastusta ja metsästystä ei lasketa wildlife-matkailuksi, sillä wildlife-matkailun periaatteisiin kuuluu lajien säilymisen edistäminen. Wildlife-matkailu tapahtuu aina luon-

non ehdoilla kohteen luontaisessa ympäristössä joko maalla tai merellä, ja siinä huomioidaan kestävän matkailun periaatteet. Tuote koostuu sopivasta katselu- tai kuvaamispaikasta, opastuksesta ja mahdollisista muista palveluista, kuten ruokailusta, majoituksesta ja katselutornin käytöstä. Tuote suunnitellaan kohderyhmälle sopivaksi ja siihen liittyvät myös matkan varrella olevat nähtävyydet, eläimet, kasvit, maisemat ja muut vastaavat. Matkat kohdepaikalle voidaan esimerkiksi kävellä, pyöräillä tai ratsastaa. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2009a, 3; Newsome & Kingston Dowling & Moore. 2005, 4–5.)

Suomi on maailman pohjoisimpia maita. Euroopan unionissa Suomi on myös kaikkein itäisin maa. Tästä syystä eläimistö ja linnusto Suomessa on hyvin monipuolinen ja erilainen kuin muualla Euroopassa. Lisäksi Suomessa on neljä vuodenaikaa, asutus on harvaa, erämaa-alueet ovat laajoja ja luonto on puhdasta, mikä tekee Suomesta aidon wildlife-matkakohteen. Luonnonpuistot, kansallispuistot, suot ja järvet ovat erinomaisia paikkoja eläinten tarkkailuun ja kuvaamiseen. (Wildlife Extra 2010; MEK & Matkailun teemaryhmä. 2009a, 4, 6.)

Suomessa voi tarkkailla karhuja, susia, ilveksiä, hirviä, saimaannorppia, majavia, oravia ja muita petoeläimiä, jotka ovat hävinneet osittain muista Euroopan maista. Suomessa voi myös tarkkailla erilaisia lintuja, kuten tikkoja, pöllöjä, hanhia, kotkia ja tiaisia. Huhtikuu ja toukokuu ovat parasta lintujen katseluaikaa, kun muuttolinnut palaavat Suomeen. Lintumatkailua on kehitetty Suomessa 1990-luvulta lähtien, mutta suurpetoihin liittyvää luontomatkailemista on kehitetty vasta viime vuosina. Tavallista suurpetoihin liittyvässä toiminnassa on sijoittava koju haaskapaikan läheisyyteen, josta villieläinten kuvaaminen, kuunteleminen ja katseleminen käy helposti. Joillakin eläinten katselupaikoilla on mahdollista myös yöpyä. Suurpetojen tarkkailu on tärkeää erityisesti itärajalla Pohjois-Karjalasta Kuusamoon. (MEK & Matkailun teemaryhmä. 2009a, 4–6.)

BirdLife Suomen mukaan tärkeitä lintualueita on eniten Lapissa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Pohjanmaalla. Tärkeät lintualueet ovat uhanalaisten, tarkkailtavien ja kansainvälisen erityisvastuun lintulajien pesimis- tai kerääntymisalueita ja tästä syystä merkittäviä luonnonsuojelun kannalta. Matkailullisesti tärkeitä lintukohteita ovat esimerkiksi Liminganlahti, Kuusamo ja merialueiden saaristot. BirdLife Suomen kotisivuilla huomautetaan, että tärkeitä lintualueita on kaikissa maakunnissa, myös siis Etelä-Pohjanmaalla. Nisäkkäiden tärkeimpiä katselualueita ovat muun muassa norppa-alue Saimaalla, Varsinais-Suomen

ja Pohjois-Pohjanmaan hyljealueet sekä Etelä- ja Itä-Suomen majava-alueet. Muita tärkeitä nisäkkäiden katselualueita ovat esimerkiksi Kainuu, Lappi ja Pohjois-Karjala. (BirdLife Suomi 2010; MEK & Matkailun teemaryhmä. 2009a, 5.)

2.4.2 Melonta

Suomessa on paljon vesiväyliä ja -reittejä, joita voidaan hyödyntää melontamatkailussa. Esimerkiksi jokia, järviä, kanaaleja ja kanavia löytyy Suomesta paljon ja reitit ovat vaihtelevia ja suojaisia. Melontamaana Suomi on kuitenkin vielä varsin tuntematon ja ulkomaiset matkailijat käyttävät suomalaisia melontamatkailutuotteita vähän. Melontatuotteita ja -kartoja kyllä löytyy, mutta ne eivät ole päässeet markkinoille. Tämä johtuu siitä, että pienten, yksittäisten toimijoiden resursseja ei ole saatu yhdistettyä laajemman palvelukokonaisuuden muodostamiseksi. Verkostoituminen on avainasemassa toimialan kehityksessä. Lisäksi Suomen vahvuuksia, kuten erämaita ja harvaa asutusta tulisi hyödyntää melontamatkailun kehittämisessä. (VisitFinland 2010b, MEK & Matkailun teemaryhmä 2008a, 3, 4.)

Melontamatkailu jakautuu neljään eri melonnan muotoon. Retkimelonnassa yhdistetään melonta ja retkeily. Retkimelonta voi kestää päivästä viikkoihin ja kaikki vesistöt sopivat hyvin sen kohteiksi. Virkistysmelonta lähivesillä sopii hyvin esimerkiksi jonkin toisen matkailutuotteen lisäpalveluksi. Virkistysmelonta sopii kaikille ja kanootilla pääsee helposti tutustumaan luontoon. Kuntomelonnassa liikutaan vesillä fyysistä kuntoa ja suorituskykyä parantaen ja ylläpitäen. Vesi sopii elementtinä erinomaisesti kuntoliikuntaan, sillä suorituksen rasitus on helposti säädeltävissä. Koski- ja jokimelonta on jakautunut useiksi alalajiksi, joissa kilpaillaan jopa olympiatasolla. Laji kehittää kanootinhallintataitoja ja opettaa kunnioittamaan virtaavan veden voimaa. Kosket luokitellaan Suomessa kansainvälisen koskiluokituksen mukaan seitsemään vaikeusluokkaan. Edellä mainittujen lisäksi myös kanoottipurjehdus voidaan laskea melontamatkailun muodoksi. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2008a, 3; Rautio & Partanen 2004, 49.)

Suomen melontaoppaan mukaan melontaharrastuksen aloittamisessa auttavat erilaiset melonta- ja retkeilyseurat, joilta voi vuokrata kanootteja, retkiä, kursseja ja koulutustilaisuuksia. Melontaseurat antavat melonnan perusopetuksen lisäksi melonnan turvallisuuskoulu-

tusta, mikä on melontaretkeilijän tärkein perusvaatimus. Viime vuosina Suomeen on perustettu paljon melontakeskuksia, jotka vuokraavat kanootteja ja retkeilyvälineitä, antavat opastusta ja neuvoja tai järjestävät melontaretken kokonaisuudessaan. Lisäksi esimerkiksi leirintäalueilla ja muilla vesistöjen äärellä sijaitsevilla majoitusliikkeillä on usein kanoottivuokrauspalveluja. Matkailutoimistoilta voi pyytää melonnan reittiselostuksia ja -kartoja sekä myös esitteitä alueen muista matkailupalveluista. (Rautio & Partanen 2004, 3–4, 23–26.) Matkailullisesti tärkeimmät melontakohteet ovat Savonlinnan pohjoispuolella sijaitsevat Linnasaaren ja Koloveden kansallispuistot. Niissä melonta on tuotteistettu hyvin ja kansainvälisiäkkin asiakkaita on jonkin verran. Muita melontakohteita ovat esimerkiksi Lätäseno ja Torniojoki Lapissa (MEK & Matkailun teemaryhmä 2008a, 3–4.)

2.4.3 Vaellus ja sauvakävely

Vaeltamisella ja eräretkeilyllä tarkoitetaan liikkumista luonnossa. Liikkuminen voi tapahtua joko erämaassa tai merkityllä vaellusreitillä. Vaellukseen kuuluvat tärkeänä osana esimerkiksi vaellusreitin varrella olevat nähtävyydet, maisemat, eläimet, linnut, kasvillisuus ja tulentekopaikat. Vaellus- ja retkeilytuote voidaan toteuttaa omatoimisesti, jolloin se sisältää tietylle asiakasryhmälle sopivan vaellusmaaston, asiantuntijan laatiman kartan tai reittiselosteen sekä yleensä myös majoituksen. Tuote voidaan toteuttaa myös ammattitaitoisen eräoppaan johdolla, jolloin se voi sisältää erätaitojen kehittämistä ja erilaisia palveluja, kuten tavaroiden kuljetusta ja ruokaa. Vaelluksen kesto voi vaihdella päiväretkestä usean yön yli kestävään retkeen. Vaellusreitit luokitellaan kuljettavuuden, korkeuserojen ja viitoituksen perusteella kolmeen luokkaan: helppo, keskivaativa tai vaativa. Pituudeltaan vaellusreitit vaihtelevat muutamasta kilometristä useaan kymmeneen kilometriin. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2008c, 3.)

Suomessa luonto tarjoaa hyvät edellytykset sauvakävelylle. Sauvakävelyssä kävely tapahtuu sauvoja käyttäen, jolloin sauvat antavat kävelylle rytmin ja askelille lisää pituutta ja vauhtia. Sauvojen myötä energiankulutus lisääntyy ja monet muut tavallisen kävelyn elementit tehostuvat. Sauvakävelytuote voi olla omatoimista kävelyä merkittyä reittiä pitkin kohteesta saatavien sauvojen kera tai vaihtoehtoisesti ohjattua. Sauvakävelyn hyödyntäminen matkailussa on vielä alussa, mutta erityisiä sauvakävelypuistoja ja sauvakävelytapah- tumia on Suomessa jo järjestetty. Vaellus- ja sauvakävelykohteita Suomessa ovat puistojen

lisäksi muun muassa kansallispuistot, valtion retkeilyalueet, virkistysalueet, retkeilyreitit ja matkailukeskusten lähellä sijaitsevat vaelluskohteet. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2008c, 3–5.) Suomen suosituin vaellusreitti Karhunkierros Oulangan kansallispuistossa on 80 kilometriä pitkä. Muita vaellusreittejä ovat esimerkiksi Poronpolku Lopessa Komion Luonnonsuojelualueella ja Tapion Taival Ilomantsissa Koitajoen alueella. (Luontoon 2009.)

Vaellus ja sauvakävely ovat matkailullisesti tärkeitä Suomelle myös tulevaisuudessa. Luonnonrauha, puhtaus, turvallisuus ja jokamiehenoikeudet ovat vahvuuksia, joita tulevaisuuden matkailussa voidaan hyödyntää ja joiden pohjalle voidaan rakentaa monenlaisia luontoretkeilytuotteita. Tulevaisuudessa Suomen tunnettuutta sauvakävelyn kotimaana tullaan parantamaan, erilaisia kysyntälähtöisiä vaellustuotteita tullaan myymään koti- ja ulkomaisissa jakelukanavissa yhä enemmän, uusia reittejä toteutetaan ja kansallispuistojen houkuttelevuutta lisätään. Tärkeä kehitystehtävä on myös esteettömyyden huomioiminen, jolloin myös pyörätuolilla pystyttäisiin liikkumaan vaellusreiteillä. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2008c, 9.)

2.4.4 Pyöräily

Maasto luo Suomessa ihanteelliset olosuhteet pyöräilylle. Tiet ovat hyväkuntoisia, mäet enimmäkseen loivia, maisemat vaihtelevia ja liikenne pikkuteillä rauhallista. Pyöräilyä voi harrastaa valmiilla poluilla ja reiteillä tai vaihtoehtoisesti maastossa, kuten metsässä tai hiekkateillä. Suomessa on runsaasti valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia pyöräilyreittejä. Suomessa on myös runsaasti pyörämatkapalveluja tarjoavia yrityksiä, jotka tarjoavat palveluja aina pyörien vuokrauksesta erilaisiin valmiisiin retkiin. Pyöräretkellä voi poiketa esimerkiksi kulttuurillisesti kiinnostavissa matkailukohteissa. (VisitFinland 2010c; Pyöräilyn Suomessa 2008.)

Pyöräilymatkailu jaotellaan neljään ryhmään. Retkipyöräilyssä retkeillään yhtenä tai useampana päivänä helpoilla tie-reiteillä. Tavoitteena on kuntoilla kevyesti ja nähdä erilaisia maisemia tai kohteita. Matka on mahdollista toteuttaa oppaan johdolla tai omatoimisesti asiantuntijan laatiman kartan tai reittiselosteen avulla. Maantiepyöräilyssä poljetaan yleensä ryhmän kanssa urheilutyypillisesti vauhdikkaasti. Maastopyöräilyllä on useita alalajeja,

kuten cross-country-, traili-, enduro- ja freeridepyöräily. Alalajit poikkeavat toisistaan muun muassa käytetyn pyörän, maaston ja ajotyylin perusteella. Tutustumispyöräilyssä pyörä on liikkumisväline matkakohteessa. Opastetut kiertoajelut, kokousmatkojen oheistoiminta ja vuokrapyörät kuuluvat tähän ryhmään. Retki- ja maastopyöräily ovat matkailun kannalta tärkeimpiä muotoja, mutta tutustumispyöräilyn merkitys on kasvamassa. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2008b, 3, 4.)

Pyöräilymaana Suomi on melko tuntematon, mutta pyöräilymatkailu on kasvussa. Muun muassa hyvinvoinnin kasvava arvostus, kestävän matkailun suosio ja ympäristötietoisuus kasvattavat pyöräilymatkailun suosiota. Monipuolinen luonto, hyvä infrastruktuuri, suhteellisen viileä kesä sekä tekniset sovellukset, kuten kartat ja reittien suunnittelu luovat mahdollisuuksia pyöräilymatkailulle Suomessa. Yhteistyö eri toimijoiden välillä on oleellista pyöräilymatkailun kehittämisen kannalta. Pyöräilyreittejä Suomessa ovat esimerkiksi Turun saariston rengasreitti ja Suur-Saimaan kierros. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2008b, 3–6.)

2.4.5 Kalastus

Suomi on maailman vesistöisin maa. Jopa 10 % maamme pinta-alasta on veden peitossa. Suomen vesistöihin kuuluvat järvet, joet ja kosket sekä Itämeren rannikkoalue. Vesistöt ovat erittäin kalaisia, puhtaita, rauhallisia ja maisemiltaan kauniita. Kalastuksella on Suomessa pitkät perinteet ja suomalaiset ovat kehittäneet monenlaisia kalojen pyyntimuotoja. Kalastus nähdään osana suomalaista elämäntapaa ja identiteettiä. (VisitFinland 2010a.) Kalastusmatkailu on Suomessa kehittynyt viimeisen 10–15 vuoden aikana paljon. Kotimaiset ja ulkomaiset vapaa-ajan matkailijat ja yritysasiakkaat ovat kiinnostuneita suomalaisista kalastusmatkailupalveluista. (Maa- ja metsätalousministeriö 2008, 5.)

Kalastusmatkailu tarkoittaa kalastuksen harrastamista ja harjoittamista matkailun yhteydessä koti- tai kesäpaikan ulkopuolella. Kalastusmatkailutuotteen ydin koostuu kalavarosta, vesistön tilasta, kalavesien käytöstä ja hoito- sekä kalastuslupa-asioista. Lisäksi tuotteen voidaan liittää asiakkaan tarpeiden mukaan erilaisia palveluja, kuten ohjelma-, majoitus- ja ravitsemuspalveluja, välinevuokrausta ja kuljetuspalveluja. Kalastusmatkailu voi olla omatoimista, jolloin kalastusmatkailija majoittuu vesistöjen läheisyydessä sijaitse-

vissa mökeissä. Kalastusmatkailua voi harrastaa myös ostamalla maksullisia kalastusohjelmopalveluja, jolloin kalastus tapahtuu ammattitaitoisen kalastusoppaan johdolla. Oppailta on käytössään kalastukseen sopiva kalusto ja välineet ja heillä on paljon tietämystä alueen kalavesistä. Kalastusoppaiden verkosto on Suomessa laaja ja kalastusohjelmopalveluja on paljon tarjolla. Hyviä kalastuskohteita ovat muun muassa Itämeren rannikkoalue, Järvi-Suomen laaja järvioluekokonaisuus sekä esimerkiksi Lapin joet ja kosket. (Maa- ja metsätalousministeriö 2008, 5, 7, 12–13; VisitFinland 2010a.)

Kalastusmatkailupalvelua tuottavan tai uutta yritystoimintaa aloittelevan yrityksen on tiedettävä useita asioita. Tärkeää on esimerkiksi tietää, millaisen vesistön ääressä yritystoiminta tapahtuu tai missä yritys sijaitsee. Jos vesistö on laadullisesti hyvässä kunnossa ja kalakanta on houkutteleva, on palvelujen tuotteistaminen ja markkinointi helppoa. Suomessa kalastajia houkuttelevat eniten suuret järvet, merialueet ja jokien koskiosuudet. Kalastusmatkailuyrityksen on tärkeää tietää myös kohderyhmä, jolle palveluja suunnitellaan. Tällöin on mahdollista suunnitella investointeja ja tuotteiden markkinointia oikealle asiakasryhmälle. Kalastuspalvelujen asiakkaat jaetaan kahteen ryhmään matkan motiivin mukaan. Matkailukalastajan matkan motiivi on matkailu, kun taas kalastusmatkailija matkustaa kalastuksen harrastamisen ja virkistyneen vuoksi. Kalastusmatkailuyrityksen toiminnan menestymisen kannalta on tärkeää, että potentiaaliset asiakkaat löytävät yrityksen markkinoilta ja tuotteiden saatavuus on helppoa. (Myllylä & Laamanen 2005, 10, 14)

Kalastusmatkailulla on tulevaisuudessa hyvät kehitysmahdollisuudet. Kehittämisen päätaavoitteena on vakiinnuttaa ja vahvistaa Suomen asemaa Euroopan tärkeimpien tuotteistettujen kalastusmatkailupalvelujen tuottajamaiden joukossa. Tavoite on mahdollista saavuttaa kalastusalan ja matkailualan ammattilaisten tiiviillä yhteistyöllä sekä riittävien resurssien järjestämisellä ja käyttöön otolla. Lisäksi kalastusmatkailua on mahdollista kehittää hyödyntämällä Suomen kalastusmatkailun luontaisia vahvuuksia, kuten monipuolista kalakantaa, laajoja ja toisiaan lähellä sijaitsevia kalavesiä, ainutlaatuista vesiluontoa sekä hyvää saavutettavuutta. Myös eri kalalajien sesongit, eri kalastusmuodot ja vuodenaajat nähdään Suomen kalastusmatkailun vahvuuksina. (Maa- ja metsätalousministeriö 2008, 5, 7, 9.)

2.4.6 Hevosmatkailu

Kansainvälinen hevosmatkailuliitto FITE (Federation for International Tourism of Equestre) (2009) määrittelee hevosmatkailun olevan hevosaktiiviteettiä, jota harjoitetaan vapaa-ajan tarkoituksessa normaalin asuinpaikan ulkopuolella. Liiton mukaan hevosmatkailu on mahdollista jakaa ratsastuslomiin ja muihin hevosiin liittyviin tapahtumiin, kuten harjoituskursseihin. Molemmissa tapauksissa hevonen on tärkein osa matkailuaktiiviteettia tai elämyksen tuottamista. Hevosmatkailutuotteita Suomessa ovat esimerkiksi vaellusratsastus, maastoratsastus, erilaiset ajelut reellä, kärryllä tai valjakolla, talutusratsastus ja työhevosenäytökset. Myös hevosenäyttelyt, ratsastusvalmennuslomat ja -kurssit sekä erilaiset tapahtumat ja kilpailut ovat yleisiä hevosmatkailutuotteita. Tällä hetkellä Suomessa on noin 200 hevosmatkailuun perehtynyttä yritystä ja maassa järjestetään matkailullisesti merkittäviä raveja ja paikallisia ja kansainvälisiä tapahtumia. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2009b, 3, 5.)

Hevosmatkailu eroaa perinteisestä ratsastuksen opetuksesta siten, että ratsastuspalvelujen ja varusteiden lisäksi tarjotaan muita palveluja, kuten majoitusta ja ruokailua sekä ohjelmapalveluja (SuoVa ry. 2010). Hevosmatkailuun liittyvät ohjelmapalvelut tuotetaan ympäristöä kunnioittaen luonnossa tai vaihtoehtoisesti rakennetussa ympäristössä. Palvelu voi olla myös edellä mainittujen muotojen yhdistelmä. Hevosmatkailupalveluja ostavat matkailijat aina hevosalan ammattilaisista täysin kokemattomiin ratsastajiin. Tyypillinen hevosmatkailija Suomessa on 35–40-vuotias ratsastusta harrastava nainen. Suomeen tulevat ulkomaiset hevosmatkailuasiakkaat ovat pääasiassa yksittäismatkailijoita, mutta etenkin joulusesongin aikana Suomeen saapuu myös ryhmiä. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2009b, 3–4.)

Vaellusratsastus on yksi hevosmatkailun muodoista. Vaellusratsastuksessa liikutaan hevosen kanssa maastossa asianmukaisin varustein ja ammattitaitoista ohjausta saaden. Suomessa vaellusratsastuksen kysyntä on jatkuvasti kasvussa, sillä esimerkiksi luonto ja maaseutu houkuttelevat matkailijoita ratsastamaan maastoon. Vaellusratsastusta voidaan järjestää kaikentasoisille ratsastajille, kuten ammattilaisille, harrastajille ja aloittelijoille. Vaellusratsastustuotteet voidaan jaotella ratsastajan kokemuksen mukaan helppoihin, normaaleihin, vaativiin ja erittäin vaativiin tuotteisiin. Nykyään erityisesti aikuiset ovat kiin-

nostuneita vaellusratsastuksesta. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2009b, 3, SuoVa ry 2010.)

Hevosmatkailun suosio on kasvanut viime vuosina koko maailmassa. Suomi on vielä melko tuntematon hevosmatkailumaa, mutta potentiaalia toimialan kasvuun löytyy. Luonto, hiljaisuus, puhtaus, eläimet ja kasvit, neljä vuodenaikaa ja hyvä maasto ovat Suomen hevosmatkailun vahvuuksia. Suomi koetaan myös turvallisena, eksoottisena ja kiinnostavana hevosmatkailumaana. Suomessa kehitetty suomenhevonen nähdään maan hevosmatkailun markkinavalttina. Mainittuja vahvuuksia tulisi hyödyntää hevosmatkailutuotteita kehitellessä. (MEK & Matkailun teemaryhmä 2009b, 3–5.) Yhteistyö ja verkostoituminen hevosmatkailun eri toimijoiden välillä on tärkeää, sillä yhteistyön myötä on mahdollista tarjota monipuolisempia tuotteita ja palvelukokonaisuuksia (SuoVa ry. 2010).

Seuraavassa alaluvussa kerrotaan matkailun ohjelmalvelualan tulevaisuudesta. Alaluvussa kerrotaan esimerkiksi, mitä haasteita, menestystekijöitä ja trendejä toimialalla tulevaisuudessa on. On tärkeää huomioida toimialan tulevaisuus, jotta voidaan esimerkiksi investoida toiminnan kannalta tärkeisiin asioihin ja kehittää toimintaa haluttuun suuntaan. Outdoors Finland -ohjelma on hyvä esimerkki toimialan kehittämisestä tulevaisuudessa.

2.5 Toimialan tulevaisuus

Matkailun edistämiskeskuksen teettämän Matkailu vuonna 2020 -skenaariotyön mukaan kansainväliset kriisit lisääntyvät tulevaisuudessa. Kansainvälisen turvallisuustilanteen muutokset lisäävät matkailun turvallisuushakuisuutta ja vaikuttavat matkakohteiden valintaan. Turvallisuustilanne vaikuttaa erityisesti kansainvälisten yritysten kannustematkakohteiden valintaan, mikä on Suomen näkökulmasta toimintaa tukeva asia. Ohjelmalvelualalla menestyvät yritykset, jotka hallitsevat turvallisuusriskit hyvin. Turvallisuushakuisuuden lisäksi matkailijat ovat tulevaisuudessa laatu- ja hintatietoisempia sekä tietoisempia ympäröivästä maailmasta. Tämä vaatii henkilöstöltä hyvää koulutusta ja motivointia. (Liuksila 18, 21, 43; MEK 2006, 10.)

Ohjelmalveluyrityksistä tulevat menestymään uudistumiskykyiset, ympärivuotiset ja tarjonnaltaan monipuoliset yritykset. Tuotetarjonnan on oltava monipuolista ja uusiutuvaa,

jotta asiakkaiden mielenkiinto säilyy. Yritysten ympärivuotisuutta voidaan lisätä esimerkiksi rakentamalla hiihtoputki talvilajeille. Ohjelmapalveluja tarjoavan yrityksen sijainnin merkitys tulee tulevaisuudessa korostumaan, sillä riittävä asiakasvolyyymi on yrityksen toiminnan kannalta tärkeää. Myös yritysten erikoistuminen ja yhteistyön tehostaminen eri toimijoiden kesken nähdään tulevaisuudessa menestystekijöinä. Keskitetty yhteistyö mahdollistaa riittävän kapasiteetin ja henkilöstöressurssien tehokkaan käytön. Yhteistyötä tarvitaan esimerkiksi tuotetarjonnassa sekä kaluston ja varusteiden vuokrauksessa, korjauksessa ja huollossa. Yhteistyöllä henkilöstön ammattitaito kohdennetaan oikeaan paikkaan. (Liuksila 2009, 42–46.)

Tulevaisuudessa ohjelmapalvelualalla tulevat menestymään vähän investointeja vaativat liikeideat, paikallisen perinteen ja tarinoiden tuotteistaminen sekä vesistöpalvelujen tuotteistaminen. Myös ympäristömyönteinen imago, laadukkuus ja Suomeen suuntautuvien kaukomatkojen suhteellinen edullisuus nähdään alan menestystekijöinä. Tulevaisuudessa Suomen väestö ikääntyy ja tulevat eläkeläiset ovat entistä aktiivisempia matkailijoita. Tämä lisää liikunnallisen seniorimatkailun ja hyvinvointimatkailun suosiota sekä kasvattaa ohjelmapalveluyritysten määrää. Hyvinvointimatkailua tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään myös entistä enemmän yritysasiakkaiden kongressi- ja kokousmatkojen oheisohjelmina. (MEK 2006, 13; Liuksila 42, 46.)

Tulevaisuudessa mahdolliset ilmaston lämpenemisestä johtuvat ympäristömuutokset tulevat vaikuttamaan erityisesti talviliikuntaan pohjautuviin ohjelmapalveluyrityksiin. Lumen saannin varmistamiseksi on tehtävä suuria panostuksia esimerkiksi lumetusjärjestelmiin. Myös nopeat muutokset taloudessa tuovat haasteita, sillä ulkomaisen ja kotimaisen kysynnän ennakointi vaikeutuu. Taantuma ja kysynnän hiipuminen voi olla yritykselle kohtalokasta, ellei siihen ole varauduttu hyvien vuosien aikana. Lisäksi energian sekä polttoaine- ja lentohintojen kehitys saattavat tulevaisuudessa vaikuttaa matkailuun epäedullisesti. Muita tulevaisuuden uhkia toimialalla ovat EU:n laajentumisen lisäämä kilpailu, uudet kansainväliset kohteet, terrorismin aiheuttama matkustuspelko ja ympäristökatastrofit. Mahdollista on myös, että uusi matkailutrendi syrjäyttää Suomessa luontomatkailemista ja negatiivista julkisuutta syntyy ympäristöasioista tai hallitsemattomasta seikkailuonnettomuudesta. (Liuksila 2009, 42–43.) Matkailun ohjelmapalvelu -toimialan tulevaisuuden mahdollisuuksista ja uhista sekä myös nykytilan vahvuuksista ja heikkouksista kertova SWOT-analyysi on oheisteettu liitteeseen 1.

Suomen osuus koko maailman matkailijasaapumisista on vain 0,4 %. Tällaisen lähtökohdan vuoksi jokaiselle jotakin -lähestymistapa ei ole kannattava markkinoinnissa ja tuotesuunnittelussa, sillä se ei auta erottamaan Suomea muista matkailumaista. Ainoa keino erottua valtavirrasta on tarjota uniikkeja tuotteita ja palveluja, ja tätä kautta lisätä maan matkailun vetovoimaisuutta. Valtavirrasta erottumisessa on apuna Suomen valtakunnallinen matkailubrändin perusfilosofia, niin kutsuttu 4C-filosofia. Siinä kuvataan Suomen matkailun ydintä ja sitä, mikä tekee Suomen matkailusta vetovoimaisen. Filosofia koostuu neljästä ominaisuudesta, jotka ovat luotettava (credible), myönteisesti vastakohtainen (contrasting), luova (creative) sekä rento tai viileä (cool). On tärkeää, että filosofian perusteet tunnetaan ja niitä pyritään toteuttamaan koko maassa. (Holmén 2010; MatkailuSilmä 2010.) Myös ohjelmapalveluyritysten tulisi huomioida nämä Suomen matkailumaabrändin linjaukset ja hyödyntää niitä palvelutarjonnassaan.

3 ETELÄ-POHJANMAA MATKAILUALUEENA

Tässä pääluvussa esittelen Etelä-Pohjanmaan maakunnan faktoja ja erityispiirteitä, kuten, kuntia ja asukaslukuja, liikenneverkkoa ja yrittäjyyttä. Tulen myös kertomaan Etelä-Pohjanmaasta matkailualueena. Keskityn luonnon ja kulttuurin matkailulliseen merkitykseen. Tässä pääluvussa esittelen lisäksi toimeksiantajani.

3.1 Faktoja ja erityispiirteitä maakunnasta

Etelä-Pohjanmaan maakunta sijaitsee läntisessä Suomessa. Maakunnan pinta-ala on 14 000 neliökilometriä ja se jakautuu neljään seutukuntaan: Järviseuutuun, Kuusiokuntiin, Seinäjoen seutukuntaan ja Suupohjaan. Maakunnan 19 kuntaa jakautuvat edellä mainittuihin seutukuntiin ja ne ovat Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isojoki, Jalasjärvi, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Töysä, Vimpeli ja Ähtäri. (Etelä-Pohjanmaan maakuntaportaali 2010; Etelä-Pohjanmaan liitto 2010a.) Seinäjoki on Etelä-Pohjanmaan maakunnan keskuskaupunki ja Tilastokeskuksen (2010a) Väestötilastopalvelun mukaan siellä asui vuoden 2010 alussa noin 57 000 asukasta. Kaiken kaikkiaan maakunnan väestömäärä oli tilaston mukaan noin 194 000. Seuraavaan karttaan (KUVIO 2) on merkitty Etelä-Pohjanmaan seutukunnat ja kunnat.



KUVIO 2. Etelä-Pohjanmaan kartta (Ojanperä 2010).

Etelä-Pohjanmaan liiton (2010b, 5, 30–31) julkaisema Etelä-Pohjanmaan maakuntasuunnitelma 2030 kertoo, että väestö sekä tuotanto- ja palvelurakenne ovat sijoittuneet tasaisesti maakunnan eri puolille. Tämän ovat mahdollistaneet lyhyet etäisyydet maakunnan sisällä ja hyvä sisäinen saavutettavuus. Etelä-Pohjanmaalla on paljon teitä, joista suuri osa on sorapäällysteisiä. Teiden lisäksi rautatiet ja Seinäjoen lentoasema ovat tärkeitä kulkureittejä maakunnassa. Seinäjoen lentoasemalta on säännöllistä reittiliikennettä Helsinkiin ja takaisin sekä suoria lomalentoja. Maakunnan liikenneverkko tarjoaa tulevaisuudessa hyviä kehittämismahdollisuuksia muun muassa elinkeinotoiminnalle.

Yrittäjyys on maakuntasuunnitelman mukaan Etelä-Pohjanmaan kehityksen voimavara. Yrittäjyydellä tarkoitetaan uusien mahdollisuuksien etsimistä, kuten liiketoimintaa, uusien yritysten perustamista sekä olemassa olevien yritysten laajentamista. Vuoden 2008 lopussa Etelä-Pohjanmaalla oli eniten yrityksiä kaupan alalla. Maakuntasuunnitelmassa kerrotaan Etelä-Pohjanmaalla olevan suhteellisesti paljon elintarvike-, tekstiili- ja vaatetusteollisuutta sekä puu- ja metallituotteiden valmistusta. Etenkin elintarviketeollisuuden yritykset ovat suuria ja ruokaa tuotetaan koko maan tarpeisiin. Keskimäärin Etelä-Pohjanmaan lukuisat yritykset ovat kuitenkin pieniä verrattuna muiden maakuntien yrityksiin. (Etelä-Pohjanmaan liitto 2010b, 5, 11, 28–29.) Yrittäjyyttä on paljon myös matkailualalla.

Yrittäjyyden lisäksi maakunnan erityispiirteisiin lukeutuvat eteläpohjalaisuus ja luonto. Etelä-Pohjanmaa vakiintui alueena vasta 1800-luvun loppupuolella ja tuolloin eteläpohjalaisuudesta alkoi muodostua käsite. Eteläpohjalaisia luonteenpiirteitä ovat muun muassa kiivaus, yritteliäisyys, aitous ja konstailemattomuus. Pohjalaisia arvoja ovat sitkeys, komeus, hartaus, rehellisyys, itsenäisyys ja häijyys. Tyypillistä eteläpohjalaisille on myös oma murre, joka ei kuitenkaan ole täysin samanlainen eri puolilla Etelä-Pohjanmaan maakunnan murrealuetta. Pohjalaisuuden lisäksi luonto kuuluu Etelä-Pohjanmaan maakunnan erityispiirteisiin. Erityispiirteitä hyödynnetään maakunnan matkailun kehittämisessä. Luonnosta ja lakeuksista kerrotaan tarkemmin Etelä-Pohjanmaan matkailua käsittelevässä alaluvussa.

3.2 Etelä-Pohjanmaa matkailualueena

Varsinaisia matkailualueita Suomessa ovat Kulttuurialue, Järvialue, Itä-Suomen vaara-alue sekä Lappi. Etelä-Pohjanmaa ei kuulu edellä mainittuihin alueisiin, vaan se jää varsinaisten matkailualueiden ulkopuolelle. Etelä-Pohjanmaalla, kuten myös muualla läntisessä Suomessa, on tästä huolimatta useita matkailullisesti merkittäviä kaupunkeja, matkailukeskuksia ja maaseudun matkailukuntia. Etelä-Pohjanmaalla etenkin maatalousmaisemat lakeuksineen, pohjalaistaloineen ja latoineen ovat matkailun kannalta tärkeitä nähtävyyksiä. (Vuoristo & Vesterinen 2002, 306, 316.) Pohjalaisia lakeuksia halkovat lukuisat joet ja järvet. Etelä-Pohjanmaalla sijaitsee Suomen pisin melottava jokiluontopolku, Kyröjoen melontareitti, joka on 204 kilometriä pitkä. Melontareitti esittelee Etelä-Pohjanmaan luontoa koskiosuuksineen ja rauhallisine suvantoineen ja se on yksi seudun perinteisistä kulkuväylistä. Eteläpohjalaisiin nähtävyyksiin kuuluu myös muun muassa 73 miljoonaa vuotta sitten meteoriitin iskeytymisestä maahan syntynyt Lappajärven kraatterijärvi. (Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy 2010; Rautio & Partanen 2004, 116.)

Etelä-Pohjanmaan matkailussa luonnolla on tärkeä asema. Maakunnassa on lakeuksien ja sisävesistöjen lisäksi muun muassa paljon ulkoilureittejä ja luontopolkuja patikoijille, luonnon katseluun tarkoitettuja näköala-, lintu- ja tähtitorneja sekä virkistysalueita. Jalasjärvellä sijaitsee myös Euroopan suurin hiidenkirnu nimeltään Pirunpesä. Etelä-Pohjanmaan kaunista luontoa, puhdasta ilmaa sekä hiljaisia alueita hyödyntävät lukuisat maakunnan matkailuyritykset. Esimerkiksi ratsastukseen, melontaan ja veneilyyn, golfiin, hiihtourheiluun sekä joki- ja järviristeilyyn liittyvät matkailupalvelut perustuvat osaltaan juuri luonnon vetovoimaisuuteen. (Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy 2010; Etelä-Pohjanmaan liitto 2010b, 17.)

Maakunta on kuulu monipuolisen kulttuuritarjontansa vuoksi. Kulttuuria Etelä-Pohjanmaalla tarjoavat esimerkiksi museot, taidenäyttelyt, teatteriesitykset sekä valtakunnallisestikin tunnetut yleisötapahtumat ja kotiseutujuhlat. (Etelä-Pohjanmaan kulttuuriportaali 2010.) Erityisesti keskustaajunki Seinäjoella on paljon kulttuuritarjontaa. Siellä sijaitsee muun muassa Alvar Aallon suunnittelema hallinto- ja kulttuurikeskus ja kaupungissa järjestetään suuria joukkotapahtumia, kuten Tangomarkkinat ja Provinssirock. Seinäjoki on tärkeä matkailukeskittymä Etelä-Pohjanmaalla myös kattavien kokouspalvelujensa vuoksi. (Vuoristo & Vesterinen 2002, 306, 316.) Seinäjoen kaupungin lisäksi maa-

kunnan matkailukeskittymiä ovat Ähtärin eläinpuiston perhematkailukeskittymä, Tuurin ostosmatkailukeskittymä Töysässä, Kuortaneen liikuntamatkailukeskittymä, Härmän ja PowerPark -alueen matkailukeskittymä sekä Nykäläniemi-Halkosaari vapaa-aikamatkailukeskittymä Lappajärvellä. (MATKO 2007, 15.)

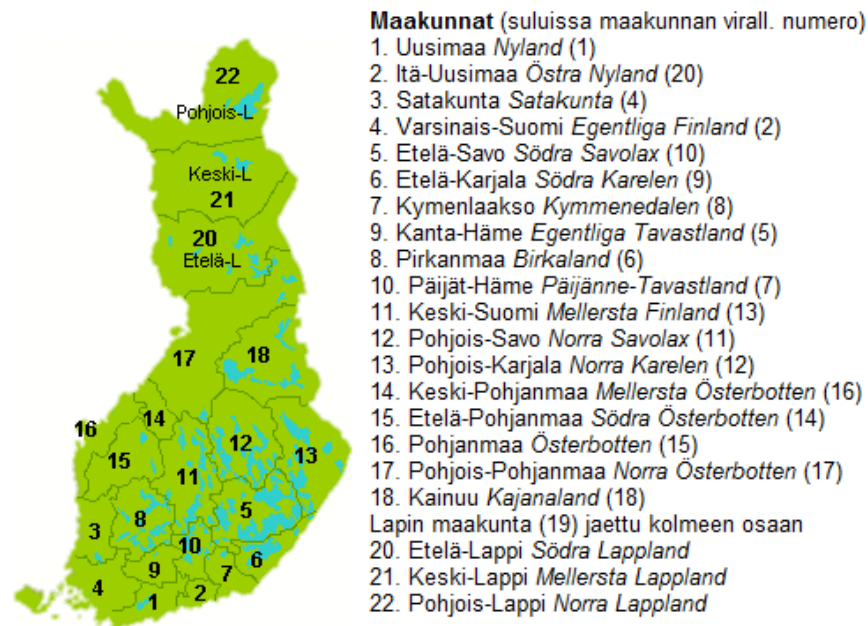
Etelä-Pohjanmaalla matkailu- ja elämystuotanto nähdään potentiaalisena kasvun alana. Alalla toimivien yritysten liiketoimintaosaamista pyritään jatkuvasti vahvistamaan, kansainvälistymisvalmiuksia parantamaan ja yhteistyötä tiivistämään. Myös markkinointiin panostetaan paljon koko maakunnan alueella ja siinä keskitytään erityisesti monipuolisten tapahtuma- ja elämysympäristöjen markkinointiin. Hyvinvointimatkailua, liikuntaa, luontoa ja eteläpohjalaista kulttuuria tuotteistetaan yhä enemmän. (Etelä-Pohjanmaan liitto 2009, 15–21; Etelä-Pohjanmaan liitto 2010b, 16.)

Aitous, paikallisuus ja perinteet ovat tärkeitä elementtejä eteläpohjalaisissa matkailutuotteissa. Maaseutua hyödynnetään maatilamatkailussa ja leveää Etelä-Pohjanmaan murretta käytetään muun muassa opastetuilla ryhmäkiertoilla. Perinteistä ja historiasta kertovat kotiseutu- ja erikoismuseot. Lakeusmaisemat ovat erilaisten luontoaktiviteettien tapahtumamiljöönä. Ryhmille järjestetään pohjalaisia teemamatkoja, jotka voivat sisältää esimerkiksi Härmän häyjä, sotahistoriaa ja jokivarsiristeilyjä. (Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy 2010; Ilmajoen matkailuyrittäjät 2010.)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2008 kaikissa Etelä-Pohjanmaan majoitusliikkeissä yövyttiin yhteensä 649 168 kertaa. Majoitusliikkeiksi luetaan kaikki sellaiset liikkeet, joissa on vähintään 10 huonetta, mökkiä tai sähköpistokkeella varustettua matkailuvaunupaikkaa. Myös retkeilymajat luetaan majoitusliikkeiksi. Yöpymisten määrä Etelä-Pohjanmaalla on tilastojen mukaan kasvussa. (Tilastokeskus 2010a.) Taulukossa 1 on esitetty vertailun vuoksi Etelä-Pohjanmaan ja muiden läheisten maakuntien yöpymiset vuonna 2008. Läheisistä maakunnista Etelä-Pohjanmaalla yövyttiin useimmin. Kuviossa 3 esitetään Suomen maakuntien sijainnit kartalla.

TAULUKKO 1. Saapuneet vieraat ja yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä (Tilastokeskus 2010b.)

Koko vuosi	Koko maa	Etelä-Pohjanmaa	Pohjanmaa	Keski-Pohjanmaa	Satakunta
2008	19 465 116	649 168	462 154	160 468	433 517



KUVIO 3. Suomen maakuntien sijainnit kartalla (Liikennevirasto 2010.)

3.3 Toimeksiantajan esittely

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy on matkailun myynti- ja markkinointiorganisaatio ja matkailun alueorganisaatio. Organisaation omistaa 13 eteläpohjalaista kuntaa ja kaupunkia, jotka ovat Evijärvi, Lappajärvi Vimpeli, Alajärvi, Soini, Töysä, Alavus, Kuortane, Kauhava, Seinäjoki, Jalasjärvi, Ilmajoki ja Kurikka. Organisaation tehtävänä on ylläpitää matkailutoimistoa Seinäjoen Matkakeskuksessa sekä antaa matkailuinformaatiota alueen matkailupalveluista veloitusetta. Matkailutoimistossa on tarjolla matkailuesitteitä. Lisäksi Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy koordinoi ja kehittää matkailutarjontaa Etelä-Pohjanmaan osakaskuntien alueella sekä markkinoi matkailupalveluja esitteiden, Internetin ja sähköpostin välityksellä sekä suoramarkkinointikirjein. Organisaatio myös mainostaa lehdissä ja esitteissä sekä osallistuu messu- ja myyntipäiville. (Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy 2010.)

Maaseutu- ja kulttuurimatkailun tuotekehityshanke (MAKUMA) on opinnäytetyön toimeksiantaja ja se toimii Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n hallinnoimana. MAKUMA-hankkeen tavoitteena on koota maakunnan vetovoimaisimmista tuotteista matkailu- ja kulttuurituotteiden tuotekokonaisuus. Hankkeessa kartoitetaan tuotekehityshankkeissa aikaisempina vuosina tehdyt tuotokset kuten erilliset tai irralliset Internet-sivustot, joista pyritään löytämään myyntikelpoiset tuotteet. Näille myyntikelpoisille tuotteille tehdään asiakassegmentit. Asiakassegmenttien pohjalta tehdään jatkokehitystyötä ja suunnitellaan kohderyhmille suunnattuja markkinointiviestintä- ja myyminenestämistoimenpiteitä. Markkinointi- ja myyntitoimenpiteet tullaan toteuttamaan hankkeen ulkopuolella esimerkiksi erillisenä yritysryhmähankkeena. MAKUMA-hankkeen aikana luodaan matkailuyrittäjien keskinäinen sekä matkailu- ja kulttuuritoimijoiden välinen verkosto. Hanke pyrkii edistämään alueen maaseutumatkailun kehittymistä ja lisäämään yrittäjien tuotekehitysoasaamista, joka perustuu asiakaslähtöisyyteen ja kohderyhmäpohjaiseen toimintamalliin. Kehittämistyö tehdään kiinteässä yhteistyössä alueen matkailu- ja kulttuuriyrittäjien kanssa. (Viiliäinen 2010.)

MAKUMA-hankkeen kohderyhmänä ovat kaikki eteläpohjalaiset matkailuun ja kulttuuriin sidoksissa olevat yritykset, yhteisöt, oppilaitokset, kunnat ja yksittäiset henkilöt. Hankkeesta hyötyvät hankkeessa mukana olevien yritysten lisäksi myös muut verkoston toimijat, kuten matkailuyritykset, käyntikohteet sekä kaikki matkailijoiden käyttämien palvelujen tuottajat. Myös alueen kunnat hyötyvät hankkeesta, sillä verotulot kasvavat. (Viiliäinen 2010.)

Tämä opinnäytetyö pyrkii hyödyttämään MAKUMA-hanketta kartoittamalla Etelä-Pohjanmaan ohjelmapalveluyritysten nykytilan. Kartoituksesta saatua tietoa voidaan hyödyntää Etelä-Pohjanmaan alueen kärkituotteita koottaessa. Myös opinnäytetyön tutkimus pyrkii hyödyttämään hanketta tuottamalla tietoa siitä, täyttyvätkö Outdoors Finlandin tuotesuosituksien eteläpohjalaisissa ohjelmapalveluja tuottavissa yrityksissä. Tutkimuksesta saatujen tietojen perusteella MAKUMA-hanke päättää mahdollisista jatkokehitystarpeista.

4 TOIMINNALLINEN OSA OPINNÄYTETYÖTÄ

Tässä pääluvussa esitellään toiminnallista opinnäytetyötä ja sen toteuttamista teoreettisesti. Teoriaosuuden lisäksi kerrotaan, kuinka juuri tässä opinnäytetyössä tuotteen toteuttaminen tapahtuu, miten kartoittaminen eteni ja mitä ongelmia tuotteen toteuttamisessa oli.

4.1 Toiminnallisen opinnäytetyön toteuttaminen

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ohjata, opastaa, järjestää tai järjeistää käytännön toimintaa. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyy aina konkreettinen tuote eli tuote. Tuote voi olla alasta riippuen esimerkiksi ohje, ohjeistus, opastus, tapahtuma tai näyttely. Tuotteen toteutustapa ja sisältö riippuvat kohderyhmästä. Toteutustapaa valittaessa on pohdittava muotoa, jossa idea kannattaa toteuttaa, jotta kohderyhmä saisi tuotteesta parhaan mahdollisen hyödyn. Toteutustapa voi olla esimerkiksi tietopaketti, portfolio, kirja, kansio, vihko, opas, kotisivut tai tilaan järjestetty tapahtuma. Kohderyhmä muodostuu sen pohjalta, mikä on opinnäytetyön tutkimusongelma ja keitä kyseinen ongelma koskee. Tarkemmin sanottuna kohderyhmä muodostuu henkilöistä, joille tuote on tehty käytettäväksi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 38, 51.)

Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen sisältää kaksi prosessia. Ensin kirjoitetaan tuotteen teksti ja sen jälkeen raportti tuotteen suunnittelusta ja valmistuksesta. Varsinainen tuote on usein kirjallinen ja sen kirjoittamistapa on erilainen kuin raportin. Tuotteen tekstissä opinnäytetyön tekijän on käytettävä kirjoitustyyliä, joka puhuttelee toimeksiantajaa ja on sisällön kannalta tarkoituksenmukainen. Viestinnällisten keinojen lisäksi tuotteessa käytetään apuna visuaalisia keinoja, joilla luodaan kokonaisilme, josta tavoitellut päämäärät voidaan tunnistaa. Ennen tuotteen suunnittelua on hyvä selvittää toimeksiantajan ohjeistukset tekstin sävystä ja tyylistä. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on, että tuote eroaa muista vastaavanlaisista tuotteista positiivisella tavalla. (Vilka & Airaksinen 2003, 51, 65, 129.)

Opinnäytetyöraportissa dokumentoidaan ja arvioidaan tuotteen tuottamisen prosessia. Raportissa selvitetään, mitä ollaan tehty, miten ja minkä vuoksi. Raportista ilmenee myös, mitä keinoja tuotoksen saavuttamiseksi ollaan käytetty, millainen työprosessi on ollut, millaisia tuloksia ollaan saatu ja millaisiin johtopäätöksiin ollaan päädytty. Raportissa on tärkeää kertoa, miten opinnäytetyön tekijä itse arvioi omaa prosessiaan, tuotostaan ja oppimistaan. Perustelut ovat opinnäytetyöraportissa tärkeitä, sillä ne vakuuttavat lukijan tekijän luotettavuudesta, tulosten hyväksyttävyydestä ja opinnäytetyön onnistuneisuudesta. (Vilka & Airaksinen 2003, 65, 80.)

Tuotteen tuottaminen ei ole pelkkää olemassa olevan materiaalin kokoamista ja asioiden muodollista hallintaa. Tuotetta ei myöskään tuoteta pelkän oman tietouden ja kokemuksen pohjalta. Omien kokemusten yhdistäminen lähdemateriaaliin mahdollistaa sen, että lukija havainnoi lukemansa tekstin paremmin. Oppaiden, tietopakettien ja muiden vastaavien tuotteiden tuottamisessa on kiinnitettävä erityistä huomiota materiaalin lähdekritiikkiin. On pohdittava, mistä tiedot on hankittu, ja kuvattava, miten käytettyjen tietojen oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu. (Vilka & Airaksinen 2003, 53; Vilka & Airaksinen 2004, 19.)

4.2 Ohjelmapalveluyritysten kartoittaminen Etelä-Pohjanmaalla

Tämän opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tarkoituksena on kartoittaa ne Etelä-Pohjanmaan yritykset, jotka tarjoavat Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämissuunnitelman teemojen mukaisia matkailun ohjelmapalveluja. Kohderyhmänä on opinnäytetyöni toimeksiantaja. Tuotteen on tarkoitus palvella kohderyhmää. Käytännössä tuote on lista teemoihin kuuluvista yrityksistä yhteystietoineen ja lisätietoineen. Tuotteella ei ole toimeksiantajan puolesta erityisiä typografisia vaatimuksia. Tärkeintä on, että kohderyhmä saa vaivatta listasta selville, mitkä yritykset tarjoavat maakunnassa kehittämissuunnitelman teemojen mukaisia ohjelmapalveluja, mitkä ovat kyseisten yritysten yhteystiedot, yhteyshenkilöt ja mikä on yrityksen kotisivujen osoite. Listasta tulee myös ilmetä, millaista palvelua kullakin yrityksellä on tarjota teemaan liittyen. Eri teemat yrityksineen on erotettava selkeästi toisistaan.

Toimeksiantajan kanssa tehdyn yhteisen päätöksen mukaan kartoituksessa jätetään huomiotta suurin osa järjestöistä, yhdistyksistä, seuroista ja säätiöistä. Tämä johtuu siitä, että niitä on Etelä-Pohjanmaan alueella niin paljon, että niiden etsiminen ja listaaminen olisi viivästyttänyt opinnäytetyön toiminnallisen osuuden valmistumista. Esimerkiksi pelkästään kalastusseuroja on maakunnassa runsaasti. Toimeksiantajan kanssa päätettiin, että järjestöistä ja muista vastaavista valitaan vain opinnäytetyön ja maakunnan matkailun kannalta tärkeimmät. Yhteinen päätös oli myös se, että kartoitukseen otetaan mukaan sellaisia tärkeitä yrityksiä, jotka eivät sijaitse Etelä-Pohjanmaalla, mutta joilla on tarjolla ohjelmapalvelua Etelä-Pohjanmaan alueella. Hyvänä esimerkkinä tästä on vaasalainen yritys Botnia Events, jolla on laaja ohjelmapalvelutarjonta. Yritys voi räätälöidä lähes mitä tahansa ohjelmapalvelua asiakkaiden toiveiden mukaan myös Etelä-Pohjanmaalla.

Aloitin kartoittamisen lähettämällä sähköpostia Etelä-Pohjanmaan kunnille ja kysymällä, mitä matkailun ohjelmapalveluja tarjoavia yrityksiä kussakin kunnassa on. Vastauksia sain useasta kunnasta ja vastaukset olivat hyvin erilaisia. Osassa kunnista ei osattu vastata tähän kysymykseen, osassa pyydettiin katsomaan kunnan kotisivulta ja osassa kerrottiin, että vakituista ohjelmapalvelutarjontaa ei ole. Joistakin kunnista osattiin kertoa hyvinkin kattavasti, mitä ohjelmapalvelutarjontaa kunnalla on, ja joistakin kunnista pyydettiin kääntymään juuri toimeksiantajani puoleen. Joillakin kunnilla oli olemassa varsin kattava esite kunnan ohjelmapalveluista, jonka he minulle lähettivät. Tässä vaiheessa mietin, että onkohan Etelä-Pohjanmaalla juurikaan ohjelmapalveluja tarjoavia yrityksiä, sillä edes kuntien yrityspalvelupäälliköt tai vastaavat eivät kyenneet minulle montaakaan niistä kertoa.

Tutustuminen maakunnan ohjelmapalveluja tarjoaviin yrityksiin jatkui toimeksiantajalta saamani listan avulla. Listasta ilmenee yhteensä 144 maakunnan yritystä, joilla on ohjelmapalvelutarjontaa. Karsin näistä yrityksistä pois ne, jotka eivät liity kehittämisohjelman mukaisiin teemoihin. Apuna käytin Internetiä, josta sain tarkempaa tietoa yritysten palvelutarjonnasta. Jäljelle jäävät yritykset jaottelin teemojen mukaisiin ryhmiin. Jotkin yritykset saattoivat kuulua useamman teeman alle. Yritys saattaa siis esimerkiksi kalastusmatkailun lisäksi tarjota melontamatkailua tai vaellusta. Tällöin kirjoitin yrityksen nimen molempiin listoihin. Tässä vaiheessa minulla oli valmiina alustava lista yrityksistä Etelä-Pohjanmaalla, jotka tarjoavat Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämisohjelman teemoihin liittyvää ohjelmapalvelua.

Seuraavaksi tutkin tarkemmin yrityksiä, joita olin löytänyt. Etsin jokaisesta teemaan kuuluvasta yrityksestä seuraavat tiedot: puhelinnumero, sähköpostiosoite, käyntiosoite ja kunta, kotisivu, yhteyshenkilö sekä lisäinformaatio palvelutarjonnasta. Ryhdyin myös täydentämään listaa ja löysin paljon uusia yrityksiä, joita toimeksiantajani listasta ei löytynyt. Kartoittamisen pääasiallisena apuvälineenä käytin Internetiä ja kuntien esitteitä. Internetissä on paljon tietoa Etelä-Pohjanmaan alueen matkailualan yrityksistä, joita tutkimalla löysin yrityksiä, jotka tarjoavat kehittämisohjelman teemojen mukaisia palveluja. Pysin tutkimaan Internetiä lähdekriittisesti. Joskus epäilin, että joidenkin yritysten kotisivut olivat vanhentuneet, eikä tieto kotisivuilla ollut välttämättä ajankohtaista. Joskus heräsi jopa epäily, että yritystä ei ole enää välttämättä edes olemassa. Tällaisissa epäselvissä tapauksissa joko soitin yrityksen saatavilla olevaan puhelinnumeroon tai lähetin sähköpostia. Sähköpostin lähettämisessä oli ongelmana se, että sähköpostitiedusteluihin ei aina vastattu. Puhe-
lontiedusteluja tein useita kymmeniä ja useimmat olivat valmiita auttamaan ja antamaan tietoja. Ellen saanut varmuutta asiaan kummallakaan keinolla, näin ainoana mahdollisuutena jättää kyseisen yrityksen pois listauksesta. Esimerkkinä tästä voin mainita muutaman erä- ja luonto-oppaan, joiden tiedot löysin Internetistä. Soitin heille saadakseni tietoja heidän palveluistaan, mutta he olivat liian kiireisiä vastatakseni minulle. Sovittiin, että lähetän asiasta sähköpostia, mutta en koskaan saanut vastausta myöskään sähköposteihini. Minulla ei ollut muuta vaihtoehtoa kuin jättää tällaiset, opinnäytetyöni kannalta hyvätkin, yritykset pois listauksesta.

Kartoittaessani yrityksiä pyrin aina tarkistamaan Patentti- ja Rekisterihallituksen sekä Verohallinnon yhteisestä Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä, että löytämäni yritykset ovat vielä olemassa. Aina en kuitenkaan löytänyt yrityshaun avulla etsimiäni yrityksiä. Syynä tähän oli usein se, että yrityksiä ei tunneta esimerkiksi kaupparekisteriin rekisteröidyllä nimellä. Pysin kuitenkin aina löytämään alkuperäisen nimen järjestelmästä, jotta voin luottaa yrityksen vielä olevan olemassa. Yrityksillä on usein ilmoitettu eri käynti- ja postiosoitteet, joten päätin laittaa listaukseen käyntiosoitteet.

Tuote valmistui kesällä 2010 ja se löytyy liitteestä 3. Outdoors Finland -ohjelman teemoista hevosmatkailua tarjoavia yrityksiä on eniten. Niitä on yhteensä 46 kappaletta. Suurin osa listaamistani hevosmatkailuyrityksistä tarjoaa pelkkiä ratsastukseen liittyviä palveluja. Hevosmatkailun määritelmän mukaan palvelutarjooman tulisi sisältää myös esimerkiksi majoitusta tai muuta oheispalvelua. Päätin kuitenkin listata myös tällaiset yritykset, sillä var-

sinaista hevosmatkailua tarjoavia yrityksiä oli kovin vähän. Kalastusta tarjoaa Etelä-Pohjanmaalla 23 yritystä, melontaa 34 yritystä, pyöräilyä 16 yritystä, vaellusta ja sauvakävelyä 29 yritystä ja wildlifeä tarjoaa seitsemän yritystä. Yhteensä yrityksiä löytyy listalta 155 kappaletta. Lista pitää sisällään sekä opastettua että omatoimista ohjelmapalvelua tarjoavat yritykset. Yritysten lopullisessa lukumäärässä täytyy ottaa huomioon se, että osa yrityksistä tarjoaa moneenkin eri teemaan liittyvää palvelua. Seitsemännessä pääluvussa pohditaan ja arvioidaan opinnäytetyön toiminnallista osuutta.

5 TUTKIMUKSELLINEN OSA OPINNÄYTETYÖTÄ

Tässä pääluvussa esitellään tutkimuksellista opinnäytetyötä ja erityisesti kvalitatiivisen tutkimuksen käyttämistä tutkimusmenetelmänä. Pääluvussa kerrotaan myös haastattelusta kvalitatiivisen tutkimuksen muotona ja arvioidaan sen soveltuvuutta opinnäytetyön tutkimusmuodoksi. Lisäksi luvussa esitellään tämän opinnäytetyön tutkimuksen toteuttamissuunnitelma sekä esitellään opinnäytetyötä varten haastateltavat henkilöt ja yritykset.

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus tutkimusmenetelmänä

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tarkoitus on tutkia merkityksiä. Merkitykset eivät ole välittömästi havainnoitavissa, vaan niistä yritetään päästä selville johtolankoja tulkitsemalla. Näitä johtolankoja luovat ihmisten kuvaamat kokemukset ja käsitykset koetusta todellisuudesta. Tutkijan on tärkeää huomata tutkimusongelmaa asettaessaan, että kokemuksiin tai käsityksiin liittyvät merkitykset eivät tarkoita samaa asiaa. Kokemukset ovat aina omakohtaisia, mutta käsitykset ovat yhteisön tyypillisiä tapoja ajatella. (Vilka 2005, 97–98.) Kvalitatiivisesta tutkimuksesta saatu tieto on subjektiivista, sillä tutkija itse päättää tutkimusasetelmasta, kysymyksenasettelusta ja tulosten tulkinnasta oman harkintansa mukaan. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole teoreettisen totuuden löytäminen. Subjektiivisuuden ja tutkijan näkemyksellisyyden vuoksi tulosten tulkitseminen aiheuttaa usein ongelmia, eikä tutkittavan kokemusten ymmärtäminen ole aina mahdollista. Tutkijan onkin tärkeää esittää paljon kysymyksiä, joilla tutkittavan merkitysmaailmasta päästään selvyyteen. (Vilka 2005, 98.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kootaan luonnollisissa tilanteissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimusmenetelmiä ovat muun muassa haastattelu, kysely, havainnointi, tapaustutkimus ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73) Usein tutkimusaineistoksi valitaan ihmisten puheen muodossa kerrotut kokemukset, mutta mahdollista on valita tutkimusaineistoksi myös muun muassa esineet, kuva ja teksti, monimediatuotteet ja valokuvat. (Vilka 2005, 100.)

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytetään haastattelua. Haastattelu on joustava tapa kerätä tutkimusaineistoa, sillä haastattelijan on mahdollista toistaa kysymyksensä, oikaista väärinkäsityksiä ja selventää sanamuotoja. Keskustelu tutkittavan kanssa on myös mahdollista, samoin kuin kysymysjärjestyksestä päättäminen. Tutkimushaastattelussa tutkija voi itse valita, keitä hän haluaa haastatella ja tällä tavoin varmistaa saavansa tietoa tutkimusongelmasta. Tutkimushaastattelun hyväksi puoliksi voidaan lukea myös esimerkiksi se, että haastattelijalla voi toimia havainnoitsijana haastattelun kuluessa. Hän voi kirjata itselleen muistiin, kuinka tutkittava esimerkiksi vastaa kysymyksiin ja kuinka hän elehtii ja ilmehtii. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75–76.)

Tutkimushaastattelulla on hyvien puolien ohella myös omat ongelmansa ja riskinsä. Tutkijan tulee esimerkiksi miettiä tutkimuskysymykset, joita haastateltaville esitetään, mikä saattaa joskus olla pulmallista. Ensinnäkin on huomioitava, että kysymysten yksiselitteisyys vaikuttaa tutkimushaastattelun laatuun. Kun kysymykset ovat yksiselitteisiä, tiedetään haastateltavien vastaavan juuri tutkittavaan asiaan. Teemahaastattelussa kysymysten yksiselitteisyys voidaan varmistaa esimerkiksi koehaastattelun avulla. Lisäksi yhden haastattelukysymyksen tulisi koskea vain yhtä asiasisältöä. Myös aika ja raha ovat haastattelun heikkouksia, sillä esimerkiksi kyselyyn verrattuna haastattelu on kallis ja aikaa vievä tutkimusmuoto. (Vilka 2003, 104, 109.)

Haastattelumuotoja on olemassa useita erilaisia ja eri tilanteisiin sopivia. Tällaisia ovat esimerkiksi strukturoitu lomakehaastattelu, puolistrukturoitu teemahaastattelu, strukturoimaton eli avoin haastattelu, ryhmähaastattelu sekä asiantuntijahaastattelu. Parhaiten edellä mainituista muodoista tarkoituksiini sopii teemahaastattelu. Teemahaastattelussa tutkimusongelma jaotellaan teema-alueisiin, jotka ongelman ratkaisemiseksi ovat tärkeitä selvittää haastattelussa kysymyksiä ja tarkentavia lisäkysymyksiä esittämällä. Teemahaastattelussa kaikille haastateltaville ei tarvitse esittää kaikkia suunniteltuja kysymyksiä, kysymysten ei tarvitse olla tietyssä järjestyksessä, eikä sanamuotojen tarvitse olla eri haastatteluissa samat. Yhdenmukaisuuden vaatimus riippuu siitä, millainen tutkimus on kyseessä. Tärkeintä on, että haastattelukysymykset antavat vastauksen tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun mukaisesti. (Vilka 2003, 101–102; Tuomi & Sarajärvi 2002, 76–77.) Haastatteluni teemoina ovat peruskysymykset yrityksestä, yleisten tuotekriteerien toteutuminen ja teemakohtaisten tuotesuosituksen toteutuminen.

Teemahaastattelussa, kuten myös muissa haastattelumuodoissa sisällön laatu on tärkeämpää kuin aineiston määrä kappaleina. Hyvä keino laadukkaasti haastattelun tekemiseen on käyttää paljon *kuvaile* ja *kerro* -muotoisia kysymyksiä, jolloin haastateltavan vastaus on sisällöltään kattava. Myös *mitä*, *miten*, *millainen* tai *miksi* sanoilla alkavat kysymykset ovat hyvä keino saada haastateltava kertomaan omista käsityksistään ja kokemuksistaan. (Vilka 2003, 105, 109.) Tässä opinnäytetyössä on tärkeää selvittää, toteutuvatko valtakunnalliset tuotesuosituksot valituissa yrityksissä. Koska tutkimuskysymykset tehdään olemassa olevien tuotesuosituksien pohjalta, ei *kuvaile* ja *kerro* -muotoisten kysymysten käyttämien ole aina mahdollista. Eräs yleinen tuotesuositus kuuluu esimerkiksi ”tuotteella on kirjallinen prosessikuvaus”. Haastattelussa tämä on muutettava kysymysmuotoon ”onko tuotteella kirjallinen prosessikuvaus”. Haastateltavaa ei voi pyytää esimerkiksi *kuvailemaan*, onko prosessikuvausta olemassa.

5.2 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Toiminnallisen osuuden jälkeen eli kartoitettua Etelä-Pohjanmaan yritykset, jotka tarjoavat Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämisohjelman teemojen mukaisia palveluja, oli tehtävänäni valita jokaisesta teemasta yksi yritys, joka soveltuu parhaiten haastattelututkimukseen. Päämääränä oli, että haastateltavat yritykset olisivat joko oman teemaryhmänsä suurimpia, kokeneimpia tai tarjonnaltaan parhaiten tutkimuksen tarkoitusta palvelevia. Haastattelujen tarkoituksena oli tutkia, kuinka eri teemoille tehdyt tuotesuosituksot ja Matkailun edistämiskeskuksen yleiset tuotekriteerit toteutuvat maakunnan ohjelmapalvelu- ja tarjoavissa yrityksissä.

Haastateltavien saaminen oli välillä haastavaa. Joillakin yrityksillä, joita olisin halunnut haastatella, oli esimerkiksi käynnissä omistajan vaihdos, heidän palvelutarjontansa oli muuttunut tai heillä oli liian kiireinen aikataulu. Näiden syiden takia jouduin hylkäämään muutamia yrityksiä ja valitsemaan listalta toiset yritykset. Aikatauluani viivästytti hieman se, että osa henkilöistä, joita olisin halunnut haastatella, oli kesälomalla ja pystyin ottamaan heihin yhteyttä vasta heidän kesälomansa jälkeen. Eniten aikatauluani viivästytti kuitenkin se, että Matkailun edistämiskeskus ei saanut hevosmatkailun teemakohtaisia tuotesuosituksia valmiiksi aikataulun mukaan. Suositusten oli määrä valmistua kesällä, mutta ne valmistuivat vasta syksyllä. Suositusten valmistumisen odottaminen olisi viivästyttänyt

tutkimukseni ja opinnäytetyöni valmistumista paljon, joten kerroin ongelmastani Matkailun edistämiskeskuksen Outdoors Finland -hankkeesta vastaavalle henkilölle. Onnekseni sain käyttöni keskeneräiset hevosmatkailun tuotesuosituksset, jotta pystyin suorittamaan viimeisen haastatteluni niiden perusteella. Käyttöni saama keskeneräinen versio oli käytävissä vain opinnäytetyöni tutkimushaastattelussa. Suositukset eivät olleet vielä ulkoisesti ja sisällöllisesti lopullisessa muodossaan. Ennen lopullista valmistumistaan suositusten oli vielä määrä käydä tarkistuskiertoja eri asiantuntijaryhmissä sekä mainostoimiston käsittelyssä. Koin kuitenkin, että haastattelun tekeminen keskeneräisillä suosituksilla oli opinnäytetyöni kannalta paras vaihtoehto, sillä opinnäytetyöni pysyi aikataulussaan. Lisäksi suositukset olivat jo niin hyvässä vaiheessa, että koin haastattelun niiden perusteella olevan mahdollista.

Kalastusmatkailun haastateltavan löytämisessä ongelmia tuotti se, että Etelä-Pohjanmaalla on vain yksi kalastusopas, joka tarjoaa opastettuja kalastusretkiä päätoimisesti. Kyseisellä kalastusoppaalla ei ollut aikaa tai mahdollisuutta antaa minulle henkilökohtaista haastattelua. Lopulta löysin kuitenkin kalastusta ohjelmapalveluna tarjoavan maatilamatkailuyrityksen, joka sopi opinnäytetyöhöni mainiosti. Sain sovittua haastatteluajankohdan yrityksen kanssa. Pyöräilymatkailun kanssa kohtasin lähes samanlaisen ongelman. Maakunnasta ei tuntunut löytyvän etsimäni kaltaista yritystä, joka tarjoaisi opastettuja pyöräilyretkiä ja sopisi opinnäytetyöhöni. Etsintäni tuottivat kuitenkin tulosta ja löysin myös haastateltavan. Vaelluksen, wildlifen ja melonnan haastateltavat löytyivät melko helposti. Valittuani yritykset varmistin toimeksiantajaltani, että ne olivat myös heidän tarkoituksiinsa sopivia.

Otin mahdollisiin haastateltaviin yhteyttä puhelimitse ja useimmat heistä suostuivat innokkaasti haastatteluun. He näkivät haastattelussa mahdollisuuden kehittää myös omaa toimintaansa. Soitettuani haastateltaville lähetin vielä sähköpostia, jossa kerroin tarkemmin opinnäytetyöstäni ja haastattelun aiheesta. Sovimme tarkan haastatteluajankohdan joko sähköpostitse tai puhelimitse. Lähetin kaikille yrityksille haastattelukysymykset noin viikkoa ennen haastattelua, jotta he saivat mahdollisuuden tutustua niihin ennalta ja tällä tavoin osaisivat haastattelutilanteessa antaa parhaat mahdolliset tiedot haastateltavasta aiheesta. Haastattelujen aikana kävi ilmi, että lähes kaikki olivat tutustuneet haastattelukysymyksiin etukäteen. He kokivat, että haastattelukysymysten lukeminen ennalta auttoi haastatteluun valmistautumisessa.

Haastattelujen miljöönä oli haastateltavien koti tai työpaikka. Haastatteluissa minulla oli apuna sanelukone, jolle tallensin haastattelun. Ennen varsinaisia haastatteluja tein harjoitushaastattelun tuttavalleni. Joihinkin haastateltaviin olin yhteydessä haastattelun jälkeen sähköpostitse saadakseni joko tarkennusta tai selvennystä haastattelussa ilmenneisiin asioihin. Haastattelut suoritettiin 1.7.2010–25.8.2010 Etelä-Pohjanmaan alueella.

5.3 Haastateltavien esittely

Henkilökohtaisia haastatteluja tein yhteensä kuusi kappaletta. Toimeksiantajani toivomuksen vuoksi en mainitse raportissa yritysten ja haastateltavien nimiä. Haastateltavista ja heidän yrityksistään kertoessani käytän kirjaimia A, B, C, D, E ja F kuvaamaan, kenestä haastateltavasta on kyse. Ensimmäinen haastattelemani yritys A tarjoaa luontomatkailupalveluja opastettujen retkien ja kurssien muodossa. Lintukursseja järjestetään muun muassa pääkaupunkiseudulla ja luontoretkiä Tuurissa, Lapissa ja Itä-Karjalassa. Retket voivat olla esimerkiksi vaellus-, kalastus- tai melontaretkiä ja niiden aiheena ovat linnut ja kasvit. Haastattelemani yritys on BirdLife Suomi ry:n virallinen lintukurssijärjestäjä ja yritys tekee yhteistyötä myös muun muassa Suomen Luonnonsuojeluliiton kanssa. (Yrityksen A kotisivut 2010.)

No mulla on nää...Lapin reissut ja sitte on Etelä rannikon viikonloppureissut että Utöseen ja Jussaröhön ja näihin rannikkosaariin...Muutaman tunnin retket on suosittuja ja...viikonloppuretket on suosittuja ja sitte on vähän niinku viikko...et viis päivää Lapissa maastossa esimerkiks ne on ollu kans suosittuja. (Haastateltava A 2010.)

Haastateltava A kertoi, että maksullisille opastetuille linturetkille lähteminen on uutta Etelä-Pohjanmaalla, vaikka esimerkiksi eteläisellä rannikolla se onkin toimivaa liiketoimintaa. Yrityksen asiakkaat ovat tähän asti olleet suomalaisia ja asiakkaat tulevat pääasiassa ryhmänä jonkin järjestön tai yrityksen kautta. Etelä-Pohjanmaalla linturetket suuntautuvat esimerkiksi lähialueen pelloille tai metsiin. (Haastateltava A 2010.) Tuurin lisäksi retkiä tehdään Etelä-Pohjanmaan alueella esimerkiksi Alavuden Kuivasjärvelle tai Mulkkujärvelle, joissa molemmissa on lintutornit sijainneiltaan erinomaisessa paikassa. (Yrityksen A kotisivut 2010) Haastateltava toteaa lähialueen linturetkikohteista seuraavaa:

...ne kaikki on tälläisiä lintukohteita, jossa nähdään joka kerta lintuja, mutta ei ehkä semmosia huippumääriä tai huippulajeja, niinku jossakin rannikolla esimerkiksi, mutta...näillä aika hyvin yleensä päästään siihen yleisten ihmisten kiinnostuksen tasolle, että...näytetään läheltä jotakin vieraita tai tuttuja lintuja kaukoputken kautta... (Haastateltava A 2010.)

Etelä-Pohjanmaan osalta haastatteleman yrityksen linturetkitoiminta on vasta alkamassa, eikä retkiä ole vielä järjestetty kovinkaan monta. Haastateltava on rakentamassa tällä hetkellä majataloa, joka toimii myös yrityksen retkikeskuksena. Majatalon valmistuttua linturetkiä aletaan järjestää Etelä-Pohjanmaalla enemmän. Haastateltava toimii lintuoppaana päätoimisesti yksin, mutta ryhmäkoon kasvaessa hän ottaa retkelle lisää oppaita. 10-12:n hengen ryhmä on mahdollista opastaa yksin. Haastateltavalla on minibussi, jolla kuljetaan linturetkipaikalle. (Haastateltava A 2010.)

Tällä hetkellä...mulla on Etelä-Pohjanmaalle...vasta nyt alkamassa. Mulla on...kaks retkeä pidetty nyt vasta...tämän vuoden puolella...Ylipäättäänsä markkinointi on vähän vielä, et sitä ei oo ees paljon tehtykään. Tää talo ei oo vieläkään ihan valmis...mä haluan et se on ensin kunnossa... (Haastateltava A 2010.)

Seuraavan haastattelun aiheena oli melonta. Haastatteleman yritys B on perustettu vuonna 2002 ja se tarjoaa erä- ja elämyspalveluja, kuten kalastuspalveluja sekä koskenlasku- ja melontaretkiä kumilautoilla. Lisäksi yritykselle ollaan kehittelemässä muita elämyspalveluja, kuten vaellusta ja eränkäyntikerhoja. Yrityksessä on töissä päätoimisesti kaksi työntekijää, mutta matkailupalvelujen tuottamisessa on apuna myös kolmas henkilö. Haastattelussa oli mukana kaksi yrityksen työntekijää, jotka merkitsen B1 ja B2. Kaikilla yrityksen työntekijöillä on koskenlaskukipparin pätevyys. Yrityksellä on kolme koskenlaskukelpoista kumilauttaa, joihin mahtuu kippareiden lisäksi yhteensä 25 asiakasta. (Haastateltava B1 2010.)

On kaks sellasta, jotka on tarkotettu ykkös-kakkosluokan koskiin, elikkä ne ei oo itse tyhjentyviä ja sitte on yks sellanen, joka on...itsetyhjenevä ja sillä pysyy sitten menemään näihin kolmosluokan...koskiin. Ja sitten meillä...ittellä on kaks tällästä kumikanoottia, mutta sitten saadaan yhteistyökumppanien kautta...tavallisia kanootteja sitten lisäksi. (Haastateltava B1 2010.)

Melontaretkiä tehdään esimerkiksi Kyrönjoella, Lestijoella ja Lätäsenojoella. Haastateltava B1:n mukaan yrityksen asiakkaat ovat tähän asti olleet suomalaisia matkailijoita. Lähialueilla toteutettavien retkien asiakkaat ovat yleensä ryhmämatkailijoita, mutta esimerkiksi

viikon retkille Lappiin osallistuu yksittäisiä matkailijoita, joista muodostetaan ryhmä. (Haastateltava B1 2010.)

Ne pääasiassa on ryhmiä, mitä vedetään täs lähialueella, mutta sitten kun tehdään tällaisia spesiaaliretkiä esimerkiksi lasketaan viikko tuolla johonakin Lapin joilla, niin sinne nämä asiakkaat on yleensä yksittäisiä...varaajia, joista koostuu sitten sellanen ryhmä lopuksi. (Haastateltava B1 2010.)

Kolmas haastattelu koski vaellusta. Haastattelemani yritys C on perustettu vuonna 2008 ja yrityksen toimitiloina toimii kaupungin vanha kansakoulu. Yritys tarjoaa opastettuja vaelluskierroksia Lauhanvuoren kansallispuistossa sekä tilaussauna- ja majoituspalveluja. Lisäksi yrityksestä löytyy Metsähallituksen opetusnäyttely, kesäkahvila, matkamuistomyymälä ja juhlasali, jota vuokrataan juhlakäyttöön. (Haastateltava C 2010a; yrityksen C esite 2010.)

Asiakkaat ovat pääosin suomalaisia ryhmämatkailijoita. Ryhmäkoot vaihtelevat kymmenestä 45:een henkilöön. Metsähallituksen opastetuille kierroksille osallistuu yksittäisiä asiakkaita ja joskus asiakkaat lähtevät omatoimiselle vaellukselle yksin ja ottavat yrityksestä ruuan ja saunan. Kahvilassa käy haastateltavan mukaan silloin tällöin ulkomaalaisiakin asiakkaita ja suunnitteilla olevan uuden GPS-reitin vuoksi ulkomaalaisten asiakkaiden määrä tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Reitti on nimeltään Lauhasta Helvettiin ja se kulkee nimensä mukaisesti Lauhanvuorelta Helvetinjärven kansallispuistoon. GPS-reitti on tarkoitettu omatoimisesti kuljettavaksi reittivihon ja GPS-laitteen opastuksella. (Haastateltava C 2010a.)

...asiakkaat tulee Keski-Euroopasta, sitten niille annetaan GPS-laite ja niille on sitten tän reitin varrelta...varattu majapaikat ja ruuat ja sauna ja joka yö ne on eri paikassa yötä ja ne kulkee sitten kävellen tai pyörillä. Pyöriä kuljetaan sitten yhen toimijan puolesta heidän mukana ja kaikki varusteet. (Haastateltava C 2010a.)

Seuraavan haastattelun aiheena oli pyöräily. Haastattelemani yritys D on perustettu 1984 ja sen päätarjontaan kuuluvat lähinnä työikäisten kuntoutus- ja hyvinvointipalvelut. Yritys tarjoaa myös vapaa-ajan hyvinvointiin tarkoitettuja palveluja sekä hotelli- ja ravintolapalveluja. Työntekijöitä yrityksessä on noin 130. Liikunnanohjaajat toimivat pyöräilyoppaina, mutta he eivät ole saaneet varsinaista pyöräilyopaskoulutusta. Liikunnanohjaajien koulutukseen kuuluu ryhmänohjaus, turvallisuus- ja vastuasiat sekä perehdytys pyöräilytek-

niikkaan. Myös fysioterapeutit voivat koulutuksensa puolesta toimia pyöräilyoppaina. Päämarkkina-alue ulottuu läntisessä Suomessa Kokkolasta Tampereelle ja itäisessä Suomessa Jyväskylän alueelle. Jonkin verran ryhmämatkailijoita tulee myös Ruotsista ja Norjasta. (Haastateltava D 2010.)

Tällä hetkellä meidän suurin...asiakasryhmä on erilaiset työhyvinvointiasiakkaat joko kuntoutukses tai sitten ihan tämmöset niinkun työnantajan tai tai jonkun liiton kustantamat jaksot, erilaiset lyhyemmät ja pidemmät jaksot... (Haastateltava D 2010.)

Yrityksen omatoimiset ja opastetut pyöräilypalvelut on tarkoitettu kaikille asiakkaille. Pyöräilypalveluja voivat ostaa esimerkiksi kyläläiset, ryhmänä tulevat yritysasiakkaat, kaveriporukat tai varsinaiset kuntoutusasiakkaat, jotka viiptyvät yrityksessä useampia vuorokausia. Pyörän voi vuokrata, vaikka ei hotellissa majoittuisikaan. Opastetulle tai omatoimiselle pyöräretkelle on mahdollista lähteä myös omalla pyörällä, mutta haastateltavan mukaan sitä ei tapahdu kovin usein. (Haastateltava D 2010.)

Pyöräilypalvelut on periaatteessa ihan kenelle tahansa meidän asiakkaista...Se voi olla ihan ohjattuja pyöräilyretkiä lyhyempiä, pidempiä, tai sitten voi ihan yksittäinen ihminen omaan käyttöönsä vuokrata pyörän ja kerrotaan alueesta, saa vähän reittikarttaa ja tämmöstä... (Haastateltava D 2010.)

Opastettujen pyöräilyretkien määrä vaihtelee haastateltavan mukaan yrityksessä paljon. Keväisin ja syksyin tehdään arviolta muutamia kymmeniä retkiä. Tulevaa kesää varten ollaan suunnittelemassa palvelua, jossa yksittäiset matkailijat voivat osallistua opastetun pyöräretken ryhmään. Tällä hetkellä sellaista mahdollisuutta ei varsinaisesti ole. Haastateltava kuitenkin huomauttaa, että jos joku yksittäismatkailija haluaa lähteä valmiin ryhmän mukaan pyöräilyretkelle jo tänä kesänä, se saadaan usein sovittua opastetun pyöräretken tilanteen ryhmän kanssa. (Haastateltava D 2010.)

...ollaan...pohtimassa ens kesää varten...meidän vapaa-ajanohjelmaan... kirjatutuja pyöräretkiä mille voi osallistua kuka tahansa talon asukas ja sitte sen ryhmän kans mikä lähtee niin tehdään sit joku reitti jollon se on...monelle yksilölle mahdollisuus tulla siihen samaan ryhmään... (Haastateltava D 2010.)

Viides haastattelu koski kalastuksen tuotesuosittelun toteutumista. Haastateltavana oli yritys E, jossa harjoitetaan maa- ja metsätaloutta ja vuodesta 1990 lähtien myös maatilamatkailua. Haastateltava E kertoi, että maatilamatkailu alkoi majoitus- ja ruokapalveluista,

mutta nykyään palveluntarjontaan kuuluu myös ohjelmapalveluja. Majoituspalvelut ovat myös laajentuneet ja tarjolla on erilaisia majoitusvaihtoehtoja, kuten päärakennuksen vuodepaikat, aamiaismajoitus, omavaraiset mökit ja pihapiirin aitat. Yhteensä majoitustilaa löytyy 65:lle henkilölle. (Haastateltava E 2010a; Yrityksen E kotisivut 2010.)

Ohjelmapalvelut liittyvät haastateltavan mukaan yrityksille tarjottaviin kokonaisuuksiin ja ne liittyvät joko koulutukseen tai virkistykseen. Eri vuodenaikoina tarjotaan eri ohjelmapalveluja. Poikkeuksena on kalastus, joka on mukana sekä kesä- että talviohjelmissa. Muita tarjolla olevia ohjelmapalveluja ovat muun muassa moottorikelkkailu, mönkijäajelu, melonta, jousiammunta ja patikointi maastossa. Näistä osa tuotetaan yhteistyökumppaneiden avulla. Yrityksessä on töissä kaksi työntekijää. Lisäksi yrityksellä on muutamia tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä. Tarvittaessa yritys saa myös esimerkiksi paikalliselta oppilaitokselta kielitaitoisia opiskelijoita oppaiksi. (Haastateltava E 2010a.)

Yrityksen E kotisivuilla (2010) kerrotaan yrityksen kalastuspalveluista. Yrityksellä on vuokrattavana uisteluvene oppaan tai kuljettajan kera. Veneeseen mahtuu neljä vierasta oppaan tai kuljettajan lisäksi. Veneessä on täysi uisteluvälineistö. Kalastusmahdollisuudet yrityksen kotikaupungissa Ähtärissä ovat erinomaiset ja mahdollista on sekä joki- että järvikalastus. Jokikaloja voi pyytää Niemisjoella ja Pakarinjoella. Järvialueella esimerkiksi Ouluvedellä, Hankavedellä tai Ähtärinjärvellä on paljon kuhia ja haukia. Kalastusretkiä voidaan järjestää esimerkiksi yritysten koulutuspäivien oheisohjelmaksi. Hyvä ryhmäko-ko on 4-10 henkilöä, mutta isoimmillekin ryhmille retkiä voidaan järjestää yhteistyökumppaneiden avulla. Talvella on mahdollista verkkokalastaa ja pilkkiä. Palvelutuotteet sisältävät tarvittavat kalastusvälineet.

Haastateltavan mukaan yrityksellä on enemmän suomalaisia asiakkaita, mutta kalastusohjelmat ovat enemmän ulkomaalaisten suosiossa. Tämä johtuu haastateltavan mukaan siitä, että suomalaiset pystyvät kalastamaan myös ilman opasta. Ulkomaalaisia asiakkaita yrityksellä on enimmäkseen talvella ja kevättalvella. Kalastusta ostavan ryhmän koko on yleensä mökkikunnan koko, joka on yksi tai kaksi perhettä. Ryhmiä muodostavat myös yritysasiakkaat, mutta haastateltavan mukaan mökeissä asuvat asiakkaat ovat pääasiakaskunta. Suomalaiset kalastusasiakkaat tulevat yleensä jonkin yrityksen kautta. (Haastateltava E 2010a.)

...kyllä varmastikin suomalaisia...enempi on, mutta...jos aatellaan vaikka kalastusohjelmia niin niissä ulkomaalaisten osuus on ilman muuta isompi...Välttämättä ne matkailijat itse eivät sieltä järveltä kalaa niinkään heleposti saa. Että päästäis siihen, että ne kokee positiivisena sen kalastuksen ja kokevat niitä elämyksiä niin silloin se opas olis siinä tarpeen... (Haastateltava E 2010a.)

Yritystä F haastateltiin hevosmatkailua koskien. Yrityksessä työskentelee kaksi työntekijää, joista toinen on koulutukseltaan harrasteohjaaja ja toinen ratsastuksenohjaaja. Yritys on perustettu vuonna 1994 ja se toimii maatilan yhteydessä. Palvelutarjontaan kuuluvat ratsastustunnit, -leirit ja -vaellukset ympäri vuoden. Lisäksi yrityksen kotisivuilla kerrotaan, että tarjolla on myös polttari- ja talutusratsastusta. Tutkimushaastatteluni koski opastettuja ratsastusvaelluksia. Haastateltava F kertoi, että vaellusreitit kulkevat metsämaastossa ja vaellusten pituudet voivat vaihdella neljästä tunnista kahden ja viiden päivän vaelluksiin. Viisi päivää kestävä Lappajärven ympärivaellus on toteutettu kahdesti. (Haastateltava F 2010; Yrityksen F kotisivut 2010.)

...päiväretkiä, kesto on noin neljä tuntia, sisältää evästaun metsästysmajalla. Ja sitten on kahen päivän vaelluksia, jossa yövytään rantamökissä tai...talossa siellä vaellusvälietapilla...On myös tehty Lappajärven ympärivaellus, joka kesti viis päivää...Yritetään aina löytää hyviä reittejä, ettei tarttis mennä...vilkaassa liikenteessä, että enemmän semmosia metsämaastoja... (Haastateltava F 2010.)

Yrityksen asiakkaat ovat pääasiassa suomalaisia ratsastuksen harrastajia ja he tulevat joko yksittäisvaraajina tai ryhminä. Yksittäisvaraajille kootaan ryhmä paikkakunnalta. Opastettujen ratsastusvaellusten ryhmissä on keskimäärin viisi asiakasta, mutta mahdollisia ovat ratsastusretket myös kolmesta kahdeksaan henkilölle. Halutessaan asiakas voi käyttää tallin hevosia, mutta myös omalla hevosella on retkelle mahdollista lähteä. (Haastateltava F 2010.)

...saattaa tulla yksittäinenkin varaaja, jolle sitten kootaan porukka täältäpäin...Ryhmiä ehkä on enemmän, ystäväporukoita tai työporukoita...Kolmen kanssakin vaelletaan ja kolmesta kaheksaan, mutta varmaan keskimäärin on semmonen viis henkeä...Kaikki on tullu...meidän hevosilla, mutta voi tulla tietysti omallaki... (Haastateltava F 2010.)

Vaellusten aikana yövytään esimerkiksi maatilamatkailuyrityksissä, joissa hevoset voidaan laittaa laitumelle. Esimerkiksi Lappajärven ympärivaelluksilla on tehty näin. Yrityksellä on

myös käytössään oma rantamökki Lappajärven rannalla, jossa voidaan yöpyä. Yrityksen tontilla sijaitsevalla leiritilalla on kymmenelle henkilölle yöpymistila ja kesäaittaan mahtuu kuusi yöpyjää. (Haastateltava F 2010.)

...meillä on...oma huvila, jossa me yötyvään yleensä, rantamökki...Tuo leiritila, mikä on tuolla toisessa päässä on kymmenelle hengelle ja...kuus henkeä mahtuu aittaan. Mut se on...kesämajoitusaitta ja ne joutuu käyttään tätä leiritilan vessaa... (Haastateltava F 2010.)

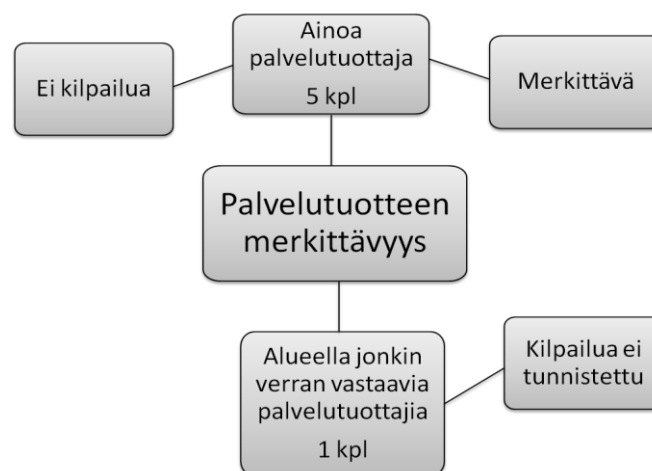
Kaikki esiteltyt haastateltavat osallistuivat tutkimukseen mielellään. He näkivät osallistumisessa keinon kehittää omaa toimintaansa. Seuraavassa luvussa esitellään tutkimuksesta saatuja tuloksia.

6 TULOKSET

Tässä pääluvussa esitellään tutkimuksen tuloksia. Tulosten esittely on jaettu seitsemään alalukuun, joista ensimmäisessä kerrotaan yleisten tuotekriteerien toteutumisesta haastatelluissa yrityksessä. Tämän jälkeen perehdytään teemakohtaisiin tuloksiin. Tuloksien yhteydessä on sitaatteja haastateltavien kertomasta ja kuvioita, jotka selkeyttävät saatuja vastauksia ja vastausten jaottumista. Kuvioihin on merkitty kappalemäärät kertomaan, kuinka moni haastateltava mitään mieltä oli. Samalta haastateltavalta saattaa olla useakin eri pöytä samassa kuviossa, mutta tämä on ilmoitettu tekstissä aina erikseen. Yleiset tuotekriteerit ja teemakohtaiset tuotesuosituksot löytyvät liitteestä neljä.

6.1 Yleisten tuotekriteerien toteutuminen

Outdoors Finlandin yleisten tuotekriteerien mukaan palvelutuotteen on oltava asianomaisen keskittymän kannalta merkittävä ja kapasiteetin on oltava riittävä. Haastattelututkimuksessani kysyin haastateltavilta, onko yrityksen tarjoama palvelutuote heidän näkemyksiensä mukaan matkailukeskittymän kannalta merkittävä. Tarkentavien lisäkysymysten avulla tutkin, onko alueella paljon muita vastaavia palveluntarjoajia eli kilpailijoita ja kuinka yritys haastateltavan mielestä pärjää tässä kilpailussa. Saamani tulokset osoittavat, että yritykset ovat merkittäviä ohjelmajalvelujen tuottajia alueellisesti, eikä kilpailua juurikaan ole. Seuraava kuvio 4 selkeyttää vastausten jaottumista.



KUVIO 4. Palvelutuotteen merkittävyys matkailukeskittymän kannalta

Haastateltava A kertoi, että alueella ei ole muita linturetkiä tarjoavia yrityksiä. Hän huomauttaa, että kilpailun puuttumisen lisäksi alueella ei ole myöskään kysyntää linturetkeilylle. Myös haastateltava B kokee yrityksensä olevan ainoa melontaa tarjoava yritys alueella ja tämän vuoksi yrityksen palvelutuote koetaan merkittäväksi. Haastateltava C:n mukaan alueella ei ole juurikaan muita vastaavia palveluntarjoajia. Haastateltava D uskoo, että polkupyöriä on mahdollista vuokrata alueella esimerkiksi hotellien tai elämysmatkajärjestäjien kautta. Hän ei silti koe tällaisia tarjoajia kilpailijoiksi. Haastateltava E kokee kalastuspalvelutarjonnan olevan alueellisesti merkittävä, sillä alueella ei ole vastaavia palveluntarjoajia. Myös yritys F on haastateltavan mukaan merkittävä vaellusratsastuksen tarjoaja, sillä vastaavia palveluntarjoajia ei lähialueilla ole.

Ei oo kilpailua tällä hetkellä...ei oo vaan kysyntääkään...Ihmiset ei vielä...oikeen oo tiedostanu sitä, et linturetkelle voi lähtee ihan...silleekin, että maksaa siitä jollekin. Se on uutta juttua täällä. Etelä-rannikolla se toimii jo, mutta ei ehkä täällä vielä. (Haastateltava A 2010.)

No varmastikin se on, mää uskoisin niin, ainut tällä hetkellä. Et kyllä se ainakin merkittävä on melonnan kannalta. (Haastateltava B1 2010.)

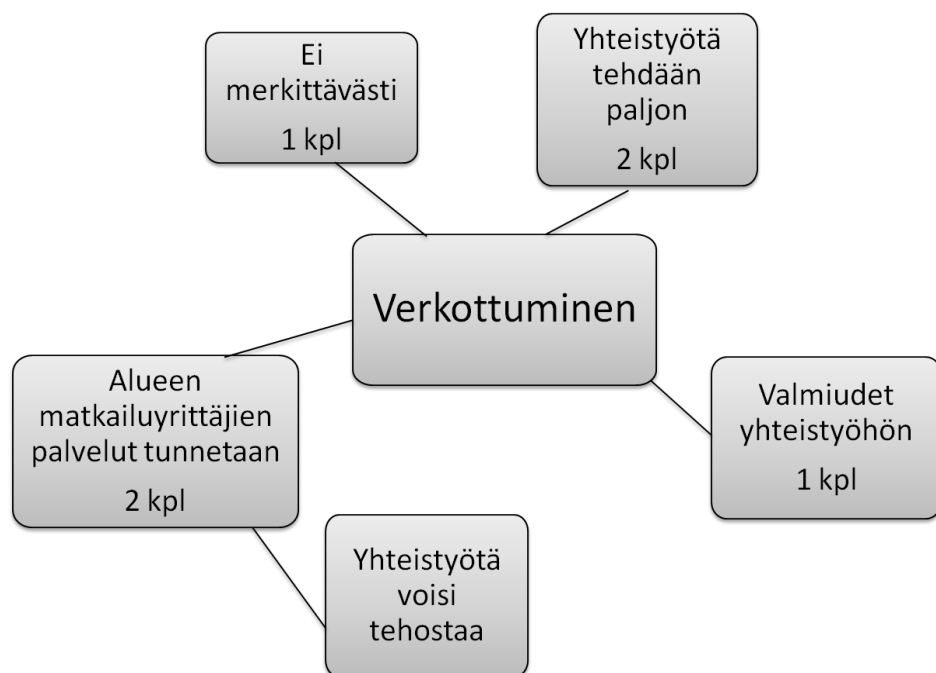
No eii, no tässä Lauhan toisella puolella on eräs yritys, ni heillä kyllä on...mut he ostaa ostopalveluina. Mut siellä kyllä on kans opastetut kierrokset ja siinä yrittäjä on keskittyny...ruokaan ja sit ne ostaa muualta. Mutta mää nyt tosiaan...jos pääsen, niin oon heillekin oppaana. (Haastateltava C 2010a.)

No ei kyllä ihan lähialueilla sillälaila oo...varmaan niitä jossakin siellä täällä on mutta mä luulen et hotelleilla on vähän niinku muutamia pyöriä...asiakaskäyttöön...Varmaan vielä sitte on tämmösiä elämysmatkailujärjestäjiä, jotka sit saa jostain isomman kasan pyöriä, jotka sitte on käytössä, mutta ei oo...tunnistettu tämmöstä (kilpailua) ainakaan. (Haastateltava D 2010.)

...vastaavanlaisia ei ole muita Ähtärissä, että siinä mielessä voi ehkä sanoa näin että ollaan merkittävä, koska kalastus on semmonen aihe, jota ulkomalaiset nimenomaan vois sanoa melkeen ensimmäisenä kysyy... (Haastateltava E 2010a.)

No, tässä Järviseudun alueella ei...ehkä niin paljon oo tätä vaellustoimintaa tarjoavia. Että ihan ratsastuskouluja varmaan on kyllä...Sanotaan niinkun 50 kilometrin säteellä niin tämä saattaa olla jonkin verran merkittävä. (Haastateltava F 2010.)

Yleiset tuotekriteerit jatkuvat kohdalla, jonka mukaan tuotteen on oltava verkottunut kyseisen keskittymän muuhun tarjontaan. Tutkimuksessani selvitin, kuinka haastateltavana oleva yritys on verkottunut matkailukeskittymän muiden palveluntarjoajien, kuten majoitus-, ravitsemus- ja liikenneyritysten kanssa. Osassa haastattelemistani yrityksistä tehdään tutkimuksesta saatujen tietojen mukaan paljon yhteistyötä alueen matkailuyrittäjien kanssa. Alueen matkailuyrittäjät ovat verkottuneet toisiinsa hyvin. Osassa yrityksistä yhteistyötä alueen muiden toimijoiden kanssa ei tehdä merkittävästi ja osassa alueen matkailuyrittäjien palveluista ollaan hyvin tietoisia. Seuraavassa kuviossa 5 esitetään vastausten jaottuminen selkeytettynä.



KUVIO 5. Yrityksen verkottuminen alueen muiden palveluntarjoajien kanssa

Yrityksellä A on valmiudet tehdä yhteistyötä alueen yritysten, kuten kajakkeja ja majoitusta tarjoavien yritysten kanssa. Yritys B tekee yhteistyötä alueen maatilamatkailuyritysten kanssa ja saa niissä majoittuvia ryhmiä asiakkaakseen. Yritys C tekee paljon yhteistyötä alueen eri yrittäjien kanssa ja verkottuminen on runsasta. Yritys D on verkottunut Etelä Pohjanmaan Matkailu Oy:n kanssa ja haastateltava D uskoo, että alueen yrittäjät tuntevat toistensa palvelut hyvin. Myös haastateltava E kertoi, että alueen yrittäjät tietävät toistensa palvelut. Haastateltavat D ja E olivat sitä mieltä, että yhteistyötä ja verkottumista eri toimijoiden kesken saisi kuitenkin olla vielä enemmän. Haastateltava E:n mukaan yhteistyötä voitaisiin tehostaa alueella esimerkiksi tuote-esimerkkien, esitteiden ja kotisivujen kautta.

Yritys F tekee yhteistyötä matkailun eri palveluntarjoajien kanssa vähän. Joskus Kylpylä Kivitipun asiakkaat ostavat tallin ratsastuspalveluja.

Tarpeen tullen meillä on valmiudet lähteä tähän...yhteistyökuvioihin. Esimerkiksi täällä Ähtärissä on tää kajakkiyritys niin...silloin kajakit tulisi sieltä ja multa taas tulisi...lintutietämys ja samoten jos...omat rahkeet ei riitä majoittamaan niin sitten on tuo Kaarinan yhtiö (Koski-Tuurin Kammarit) vaikka tilalle... (Haastateltava A 2010.)

Joo, kyllä tehään aika paljonkin näiden paikallisten...maatilamatkailuyrittäjien kanssa elikkä sieltä...tuloo...majottujia ja ryhmiä ja ne varaa meiltä sitten jotakin aktiviteettia. Ja sitten on tällasia tyky-ryhmiä ollu esimerkiksi Kriikun Myllyltä. Siellä on ruokailu ja palaveri ja sitten me tarjotahan siihen pieni melontaretki sitten päälle... (Haastateltava B1 2010.)

...me alueen matkailuyrittäjät ollaan aika hyvin...verkostoiduttu. Niin, että se on vähän pakkokin olla. Ja sit ollaan sitä mieltä, että jos yhdelle tulee asiakkaita, niin se tuo toisellekin ja sitten pystyy myymään paremmin...ja muutenkin yritetään vähän sitten auttaa toisiamme. (Haastateltava C 2010a.)

...vakuutusyhtiöitten kanssa on tehty ihan näistä turvallisuusasioista ja sitten...mehän ollaan...mukana tässä Etelä-Pohjanmaan...Matkailussa kans ja sitä kautta...verkottoituneena tän alueen toimijoihin...Koskaanhan sitä ei tietenkään oo liikaa sitä yhteistyötä, mut...hyvin tiedetään toistemme tuotteet ja palvelut. (Haastateltava D 2010.)

...tämmösellä pienellä paikkakunnalla ollaan...verkotuttu, mutta toki sitä voisi tehostaa...Se tietysti vaatii...panostuksia...tuote-esimerkkien, esitteitten, nettisivujen linkittämisen ja päivittämisen muodossa ja myöskin...kieliversioiden kautta...Perustietämys meillä...on olemassa, että mitä kukin tekee paikkakunnalla...Se on hyvä asia, että on verkottunu. (Haastateltava E 2010a.)

Aika vähän. Kylpylä Kivitipun kanssa tehdään vähäsen yhteistyötä...Siellä on meidän esitteitä ja sieltä tulee asiakkaita joskus meille. Mutta ei ei kovin merkittävästi tehä yhteistyötä. (Haastateltava F 2010.)

Yleisten tuotekriteerien mukaan tuotteen on oltava asiakaslähtöinen ja sen on oltava testattu ulkomaan markkinoille soveltuvaksi. Lisäksi tuotteen kohderyhmien on oltava määritellyt ja kohderyhmien erityistarpeiden huomioitu palvelutarjonnassa. Tutkimuksessani selvitin, kuinka yrityksessä on varmistettu tuotteen asiakaslähtöisyys ja kuinka tuote soveltuisi ulkomaan markkinoille. Tutkimuksen tulosten mukaan asiakaslähtöisyyttä on huomioitu yli puolessa yrityksistä. Asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden tarpeiden huomioimista tulisi kehittää kuitenkin lisää. Osa haastateltavista uskoisi palvelutuotteensa soveltuvan myös

ulkomaan markkinoille. Seuraava kuvio 6 ilmentää saatuja tuloksia ja vastausten jaottumista. Lisäkysymysten avulla tutkin, ovatko kohderyhmät ja kohderyhmien erityistarpeet määriteltä.



KUVIO 6. Asiakaslähtöisyyden huomioiminen yrityksessä

Yrityksessä A asiakaslähtöisyys on huomioitu muun muassa noudattamalla asiakkaiden toiveita majoituksen suhteen. Palvelujen räätälöinti asiakkaiden toiveiden mukaan on siis mahdollista. Yrityksellä B asiakaslähtöisyydessä olisi haastateltavan mukaan kehitettävää. Ulkomaan markkinoille ei vielä olla panostettu, mutta joitain asioita asiakaslähtöisyyttä koskien yrityksessä ollaan mietitty. Yrityksessä C kohderyhmiä ja asiakaslähtöisyyttä on mietitty viimeksi yrityssuunnitelmaa tehdessä. Suunnitelmia esimerkiksi kohderyhmien osalta ei ole päivitetty yrityksen aikana. Yrityksessä D asiakaslähtöisyys on huomioitu siten, että pyöräilypalvelut voidaan räätälöidä asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tärkeintä on, että turvallisuusasioista huolehditaan. Yrityksessä E asiakaslähtöisyyden huomioiminen tulee kokemuksen kautta. Esimerkiksi kohderyhmät on määriteltä kokemuksen avulla, sillä tiedetään, että ulkomaalaiset ja erityisesti venäläiset ostavat kalastuspalveluja eniten. Lisäksi kokemuksesta ollaan huomattu, että asiakkaille on tärkeää, että kalojen saaminen kalastusretkillä on varmistettu. Yrityksessä F ei ole mietitty eri asiakasryhmien erityistarpeita.

peita tai asiakaslähtöisyyttä. Haastateltava F uskoo, että palvelu sopisi erinomaisesti ulkomaalaisille asiakkaille, mutta markkinointia ulkomaille ei ole tehty.

...sikäli on otettu huomioon, että...nykyisin hyvin paljon pyydetään majoitukset sisämajoituksiksi...Että ihminen on ehkä jotenkin enemmän tällänen mukavuudenhalunen sen suhteen...Niin tämmösiä...toiveita pyritään ottaa huomioon sit kyllä. (Haastateltava A 2010.)

...kyllä niitä varmasti mietitty on...moneltakin kantilta, mutta varmasti...siinä olis vielä tekemistä...Ulukomaan markkinoille...ei niin hirviästi olla vielä...panostettu. Mutta ollahan kuitenkin...jotaki asioita jo mietitty, mitä pitäis kehittää että saatais niitä ulukomaalaisiakkin palaveltua mahdollisimman hyvin. (Haastateltava B1 2010.)

...tän yrityksen aikana en oo, että silloin kun mää tein yritys...suunnitelmaa, silloin mää oon viimeks...miettiny niitä kohderyhmiä ja muita. Nyt huomaa, et ei oo sitten tän yrityksen aikana...päivittänyt kyllä yhtään niitä. (Haastateltava C 2010a.)

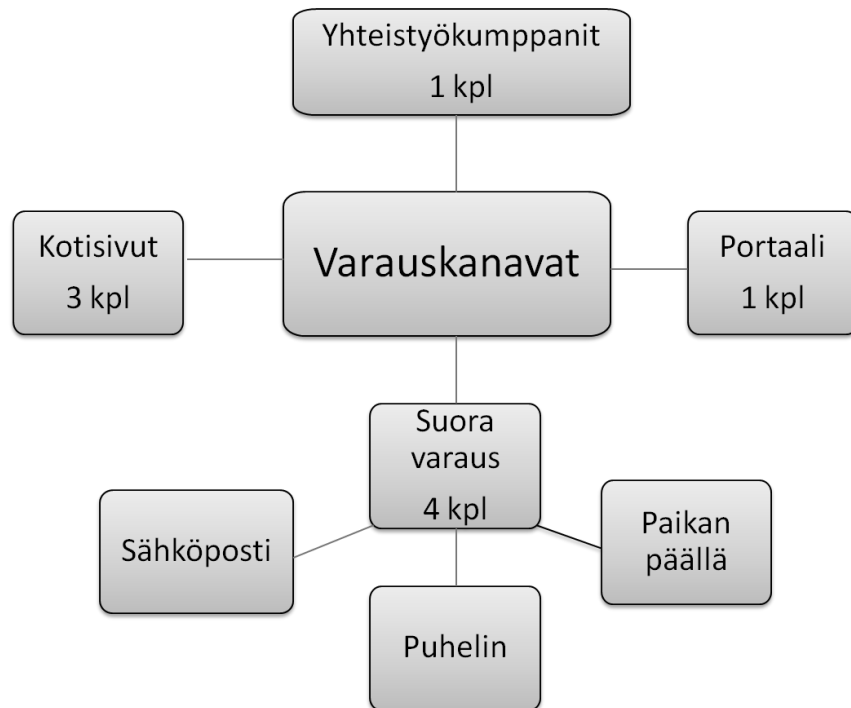
Se lähtee ihan niistä asiakkaitten tarpeista eli se voidaan rakentaa heidän tarpeita vastaan...Täällä sit pitää nostaa ne että...ei tuu tämmösiä turvallisuusriskejä...et ne on sitten mejän vastuulla vähän siinä kattoo, kun niitä räätälöidään. Mut sitten on ihan valmiita paketteja, mitä voidaan myydä... (Haastateltava D 2010.)

...kokemuksesta oon huomannu, että tuote soveltuu ulkomaalaisille parhaiten. He sitä parhaiten ostaa...Sitten kokemuksen myötä oon saanu sen, että minkä tyyppinen se pitää olla. Ensinnä pitää lähteä siitä...että kalaa tulee sillä reisulla...Venäläiset on ulkomaalaisista asiakkaista ylivoimaisesti eniten kalastusta kysyviä ja...ne on meidän pääkohteena. (Haastateltava E 2010a.)

...ei...erityisemmin oo määritelty sellasia...Näähän nyt...vallan mainiosti sopis ulkomaisille, tämmöset Suomen luontoa ja luontoretkiä...suomenhevosella...Se on semmonen mielenkiintoinen...ajatus kyllä aina ollu tarjota, mutta...miten sitten lähteä siitä liikkeelle...minne laittaa ilmoituksia ja näin ni se on sitten vähän jääny. (Haastateltava F 2010.)

Yleisten tuotekriteerien mukaan tuotteen on oltava asiakkaan ostettavissa ja saavutettavissa. Lisäksi varauskanavien, ajankohdan ja paikan saavutettavuuden tulee olla määritelty. Haastatteluissa tutkin, mitä kanavia käyttäen asiakkaat voivat ostaa tuotteen, jotta voidaan päätellä, onko tuote hyvin asiakkaan ostettavissa. Lisäksi tutkin onko paikan saavutettavuus määritelty. Yli puolet haastateltavista mainitsi varauskanavaksi suoran varauksen. Suoran varauksen voidaan kuitenkin uskoa olevan käytössä jokaisen haastateltavan yrityk-

sessä. Suoran varauksen lisäksi varauskanavia ovat esimerkiksi kotisivut ja portaali. Tuotteiden voidaan sanoa olevan hyvin asiakkaan ostettavissa. Monet haastateltavista kertoivat tässä yhteydessä myös mistä yrityksen tiedot voi löytää. Seuraava kuvio 7 selventää, mitä varauskanavia yritysten käytössä on. Kuvioon on merkitty kaikki varauskanavat, joita haastateltavat mainitsivat, joten niiden yhteismääränä on yli kuusi kappaletta. Kuvion jälkeen kerrotaan esimerkiksi, kuinka hyvin yrityksen saavutettavuus on määritelty.



KUVIO 7. Palvelutuotteen varauskanavat

Yritys A:n lintujenkatselutuotteen voi varata yrityksen kotisivujen kautta. Ilmoituksia ja tietoa yrityksen tuotteista löytyy BirdLife Suomen kotisivuilta ja Tiira-lehdestä sekä Luonnonsuojeluliiton kotisivuilta ja lehdestä. Yritys B:n melontatuotteen voi varata kotisivujen, yhteistyökumppaneiden ja Lakeuden Elämysliikuntaportaalien kautta. Yritys C:n varauskanavana on suora varaus sähköpostitse tai puhelimitse. Lisäksi yrityksen palveluista on ilmoituksia Metsähallituksen kotisivuilla. Yrityksessä D varaus tapahtuu suorana varauksena joko etukäteen myynnin kautta tai vaihtoehtoisesti paikan päällä. Yrityksen E kalastuspalveluja voi ostaa ottamalla suoraan yhteyttä yritykseen. Yrityksen kotisivujen lisäksi tietoa kalastuspalveluista on kaupungin kotisivuilla. Kaupungin kotisivuilla on tietoa myös siitä, kuinka paikan voi saavuttaa esimerkiksi junalla, autolla tai lentokoneella. Yritys F:n palvelutuotteen voi varata kotisivujen kautta, sähköpostitse tai puhelimitse. Kaikkien haas-

tateltujen yritysten sijainti ja paikan saavutettavuus on määritelty yritysten kotisivuilla. Kotisivuilla kerrotaan esimerkiksi osoitteista ja puhelinnumeroista.

...esimerkiksi meidän nettisivujen kautta...Sitten on BirdLife Suomen...nettisivuilla ilmoitusta plus sitte tässä BirdLife Suomen...Tiira-lehdessä on ilmoituksia...Myöski Luonnonsuojeluliiton puolella on...samalla tavalla nettissä ja lehdessä. (Haastateltava A 2010.)

...kotisivujen kautta aika paljon tullu...Suurin osa ryhmistä tulee näitten yhteistyökumppanien kautta. Mutta sitten on esimerkiksi tämä Elämysliikunta-portaali...(Lakeuden Elämysliikunta) niin sieltä kautta tulee kans varmasti aika paljon. (Haastateltava B1 2010.)

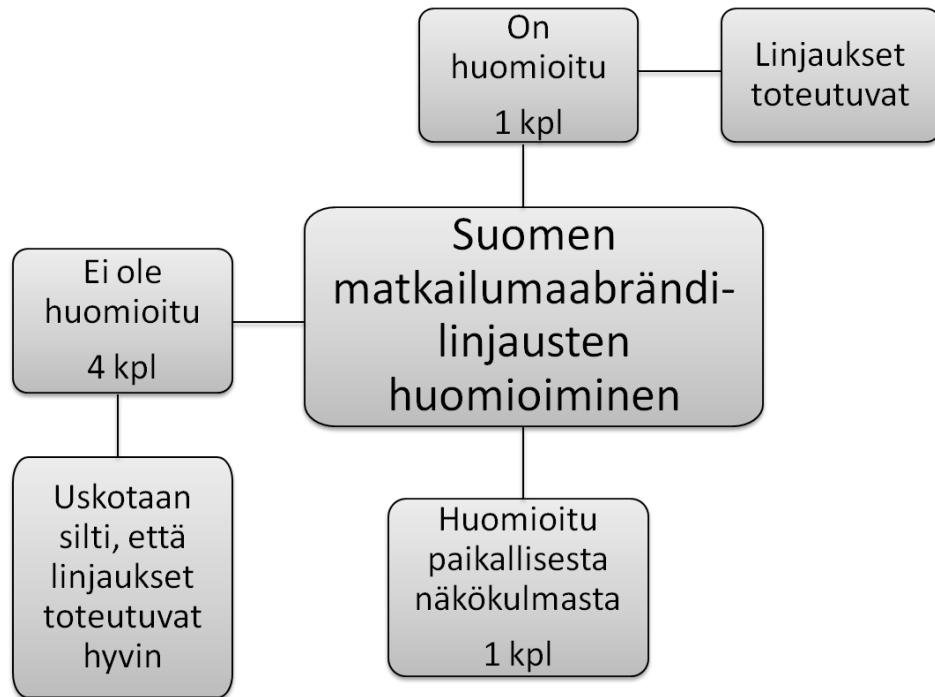
...tällä hetkellä mulla ei oo oikeestaan mitään muuta ku...suora varaus...Metsähallituksella on tää luontoon.fi-sivu ja sitä kautta...ne markkinoi, mutta sieltä ei pysty varaan et sit ne ohjaa, et jos soitetaan Seitsemiseen, ni sitten pyytää soittoa tai lähettämään sähköpostia kuitenkin mulle. (Haastateltava C 2010a.)

...tulla vaan ja kysyä tuosta tiskiltä...tai sitten etukäteen myynnistä varaa maalla tai soittamaalla tännekin... (Haastateltava D 2010.)

Internet on tietysti pääkanava...Ne ei suoraan osta sieltä...mutta he ottavat yhteyttä kun he lukevat nettisivuilta...Ähtäriin kaupungilla on myöskin sitten omat nettisivut, jotka on myös venäjäksi...ja meillä on myöskin siellä...oma sivusto...Varsinkin tällä ahtari.ru sivustolla on kiinnitetty huomiota siihen, että miten Ähtäriin pääsee Venäjältä...Sitten mejän omilla sivuilla ja...esitteessä on...tukeuduttu...lähimpiin...lentokenttiin... (Haastateltava E 2010a.)

...netin kautta aika paljon varataan. Sellaset, jotka ei oo aikasemmin ollu niin laittaa mulle...kotisivuille viestiä ja sähköpostia ja puhelimitse. (Haastateltava F 2010.)

Yleisten tuotekriteerien mukaan Suomen matkailumaabrändin linjausten tulee olla huomioitu. Kyseisistä brändiin liittyvistä asioista on kerrottu tarkemmin tämän opinnäytetyöraportin alussa, ohjelmapalvelutoimialan nykytilasta kertovassa osuudessa. Tutkimuksessa selvitettiin, onko yrityksen palvelutuotteessa huomioitu Suomen matkailumaabrändin linjaukset ja millä tavoin. Suurimmassa osassa yrityksiä brändilinjauksia ei ole huomioitu. Osassa yrityksiä linjaukset on huomioitu joko valtakunnallisesta tai paikallisesta näkökulmasta. Seuraava kuvio 8 selkeyttää saatuja tuloksia ja vastausten jaottumista.



KUVIO 8. Suomen matkailumaabrändin linjausten huomioiminen

Yrityksissä A, B, C ja F brändilinjauksia ei ole huomioitu tai mietitty. Rentous ja luovuus ovat kuitenkin tärkeä ja itsestään selvä osa palvelun tuottamista. Brändilinjausten uskotaan siis toteutuvan hyvin, vaikka niitä ei ole erityisesti huomioitu. Yrityksessä D brändi on huomioitu paremminkin paikallisesta kuin valtakunnallisesta näkökulmasta. Etelä-Pohjanmaata ja maaseutua fooninkilaistaloineen pyritään esittelemään pyöräilyreittien varrella. Haastateltava E:n mukaan Suomen matkailubrändiä ilmentävät yrityksessä rauhallisuus, puhtaus, hiljaisuus ja kaunis maisema, jonka asiakkaat voivat kokea. Haastateltava kokee Suomen olevan myönteisesti vastakohtainen matkailumaa verrattuna esimerkiksi Venäjään, jonka vilkkaista kaupungeista yrityksellä on paljon asiakkaita. Yrityksessä E brändilinjaukset toteutuvat.

...ainakin se rentous paistaa läpi joka puolella, et sitä yritetään just sillä rentoudella markkinoida eteenpäin. Että ei oo semmosta tiukkapiposta touhua vaan semmosta et sieltä uskaltaa useampi tulla...mutta...tuota brändijuttua ni en oo koskaan ajatellu sitä silläviissiin (Haastateltava A 2010.)

..ei nyt ainakaan tietoisesti oo...mutta...kyllä täs tietenki o sellasia asioita, mitkä...on niinku ittestäänselvät, jotka pitää ottaa huomioon elikkä luotettava ja luova ja rento niin kyllä se ainakin tuolla joella tuloo joka päivä...et siellä pitää olla välillä hyvinkin luova. Tilanteet vaihteloo ja asiakkaitten tyyppi

vaihteloo. Mutta itte tämä...matkailumaabrändi niin sitä ei oo kyllä kuullukaan ennen. (Haastateltava B1 2010.)

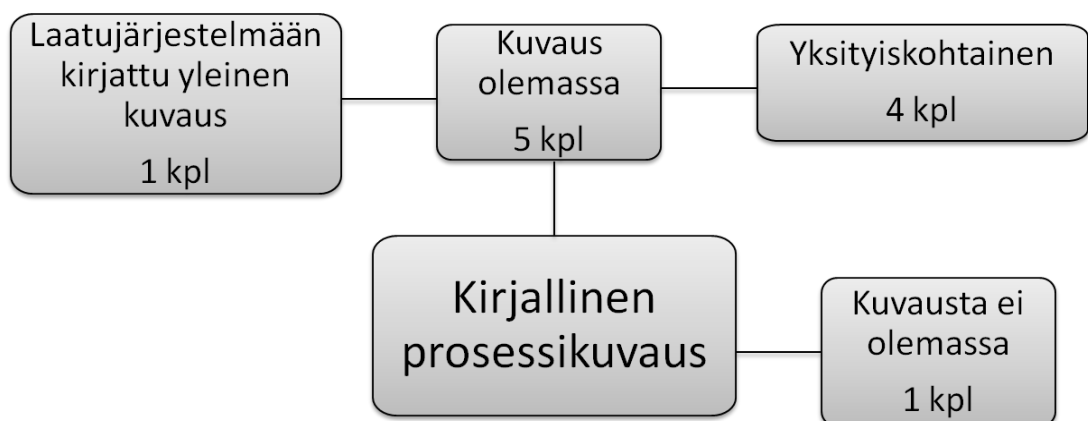
No ei oikeestaan ja itse asiassa kun mä oon joskus opiskellu matkailua...niin silloin näitä oon miettiny ja nyt...kun on sitte ite yrittäjä niin ei tämmösiä enää kauheasti tuu mietittyä ja sit samoten et täällä on aika yksin, et ei tuu...Etelä-Pohjanmaan Matkailuun tai muihin...ees pidettyä yhteyttä sitten kuitenkaan. (Haastateltava C 2010a.)

...me on mietitty sitä sillälaillla, että tavallaan niinku härmäläisyys...ja tämä Etelä-Pohjanmaa, että ne saatais...näitten reittien varrelle mitä me on nyt suunniteltu että saatais näkymään...sitä mitä tämä on tämä maaseutu...tällä alueella...Halutaan tätä paikallisuutta tuoda.. (Haastateltava D 2010.)

Se brändi oikeestaan tulee jo siinä, kun ne ihmiset...kattelevat siinä järvimaisemaa ja huomaavat, että täällä ei oo ketään muita kuin he...ilma on puhdasta ja...on hiljaista...Se jo on on sitä aitoa aitoa Suomea, jonka takia he tänne tulee...Se on aika iso kontrasti esimerkiksi Pietariin tai Moskovaan. Se että he saavat koko loman ajan olla jos haluavat olla yksin... (Haastateltava E 2010a.)

Kyllä mä uskon, että ne aika hyvin toteutuu meilläkin. (Haastateltava F 2010.)

Yleisten tuotekriteerien mukaan yrityksillä tulee olla tuotteistaan kirjallinen prosessikuvaus eli niin kutsuttu asiakkaan polku, joka selvittää palvelun eri vaiheet asiakkaan saapumisesta hänen lähtöönsä saakka. Tutkimuksessa selvitettiin, onko haastateltavien yrityksillä olemassa tällaista prosessikuvausta. Lähes kaikilla haastattelemillani yrityksillä on käytössään kirjallinen prosessikuvaus. Kuvaus on joko yleinen kuvaus, joka koskee kaikkia yrityksen palveluja tai tuotekohtainen. Seuraava kuvio 9 selkeyttää vastausten jakautumista.



KUVIO 9. Palvelutuotteen kirjallinen prosessikuvaus

Yrityksellä A on olemassa kirjalliset ohjelmat eri tapahtumille ja ne on määritelty kello-
määräisesti. Yrityksellä B on kirjallisia tuotekortteja, joissa tuotteet on kuvattu tarkasti
kestoineen. Yrityksellä C on kirjallinen prosessikuvaus kansallispuiston opastuksista. Yri-
tyksen D laatujärjestelmään on merkitty yleinen asiakkaan polku alusta loppuun asti. Yri-
tyksessä E on tehty asiakkaan polku suurimmasta osasta palveluja, jotta mahdolliset on-
gelmat voidaan välttää. Yrityksellä F ei ole kirjallista prosessikuvausta.

...itseasiat on...Kaikkiin näihin tapahtumiin liittyy aina ohjelma...Se on mää-
ritelty jopa...kellomääräisestikin, josta me tosin poiketaan tarpeen tul-
len...mut...et mitä...tapahtuu minuutilleen kun ne tulee tänne, niin sellasta ei
oo... (Haastateltava A 2010.)

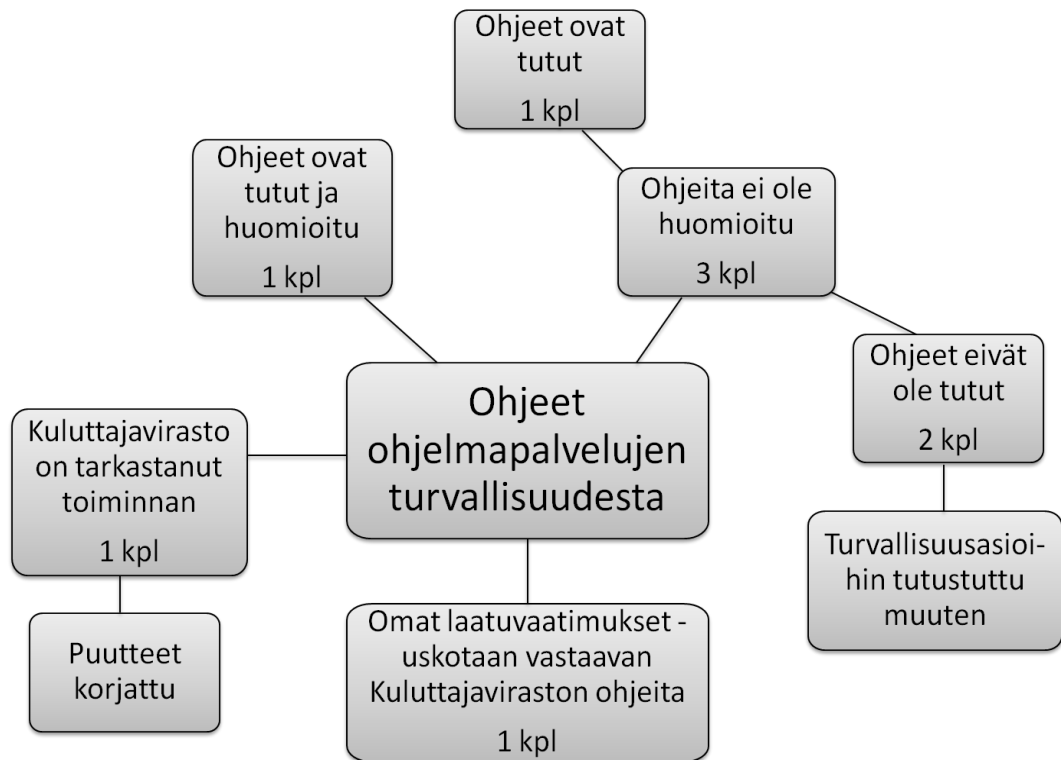
...meillä on tuotekortit...joissa on...joka tuote kuvattu...aika tarkastikin, mitä
se pitää sisällään...onhan siellä tietenkin kestot...mutta kun kellon, kellonai-
kaa. Meillä on aina sitte et se on, se voi olla aamulla, aamuvarkaisella taikka
se voi kestää viikon tai se voi olla parin tunnin juttu niinniin joskus illalla.
Niitä ei voi sillalaila voitu pistää... (Haastateltava B1 2010.)

No noista opastuksista, jotka on kansallispuistossa niin niistä on...ja tietysti se
sama pätee vähän tässäkin et miten otetaan asiakkaat vastaan ja lähetään liik-
keelle...Ittellä on muistiinpanoja tai merkattu et missä mitäki puhuu ja et tulee
kaikki kerrottua mutta hajauttanu sitten pitkin sille reitille. (Haastateltava C
2010a.)

...tuota mejän laatujärjestelmästä tuolta löytyy ihan siitä kun asiakas tilaa,
mitä tapahtuu...siihen kun hän lähtee ja sitten kun hän palauttaa...toki siellä
nyt ei lue aina...koska meillä on niin paljon tuotteita, että tämä on pyöräily,
tämä on melonta...mutta että se polku löytyy sieltä ihan selvästi, että mitä sii-
nä tapahtuu... (Haastateltava D 2010.)

...suurimmalta osalta näistä ohjelmista, mitä tehdään niin niistä...on oikeas-
taan pakko tehdä itellensä semmone kuvaus, jotta...voi ottaa näitä asioita etu-
käteen huomioon. Se on sitten myöhästä jos joku asia unohtuu tai tai tulee jo-
ku muu ongelma ja ei oo siihen varautunu niin sillan se...tuotteen
kokonaisuus kärsii siinä. (Haastateltava E 2010a.)

Yleisten tuotekriteerien mukaan ohjelmapalvelutuotteen tulee täyttää Kuluttajaviraston
ohjeet ohjelmapalvelun turvallisuudesta. Tutkimuksessa perehdyttiin siihen, ovatko Kulut-
tajaviraston ohjeet ohjelmapalvelun turvallisuudesta yritykselle tutut ja kuinka ohjeet on
huomioitu yrityksessä. Puolessa yrityksistä ohjeita ei ole huomioitu. Seuraava kuvio 10
ilmentää tuloksia ja niiden jakautumista.



KUVIO 10. Ohjelmalvelun turvallisuusohjeiden huomioiminen

Yrityksessä A Kuluttajaviraston turvallisuusohjeita ohjelmalvelun turvallisuudesta ei ole huomioitu, mutta turvallisuusasioihin on kuitenkin tutustuttu muilla tavoin. Kuluttajavirasto on tarkastanut yritys B:n toiminnan eri osa-alueet ja puutteet on korjattu. Esimerkiksi pakolliset koulutukset, kuten koskenlaskukipparin ja eräoppaan koulutukset on suoritettu ja kalusto on riittävän hyvä. Yritys C:lle Kuluttajaviraston turvallisuusohjeet ovat tutut, mutta ohjeita ei ole erityisesti huomioitu, sillä tarjottava palvelu on yrittäjän mukaan melko turvallista. Esimerkiksi hätäsuunnitelmia tai riskikartoituksia ei ole tehty. Yritys D:llä on omat yleiset laatuvaatimukset, joissa esimerkiksi tapaturmariskit on huomioitu hyvin. Haastateltava D uskoo, että ne vastaavat hyvin Kuluttajaviraston turvallisuusohjeita. Pyöräilystä ei ole tehty riskikartoitusta erikseen. Yrityksessä E turvallisuus koetaan tärkeäksi ja turvallisuusohjeita on käyty läpi ja päivitetty. Ohjeet esimerkiksi vuokraveneen turvavarusteista ovat tiukentuneet ja asiakkaiden turvallisuutta pyritään parantamaan jatkuvasti. Yrityksessä F Kuluttajaviraston turvallisuusohjeisiin ei ole tutustuttu, mutta niiden uskotaan toteutuvan hyvin. Eri turvallisuustekijöitä on huomioitu ja Ratsastajainliitosta on joskus lähetetty myös turvallisuusohjeita.

...näitten järjestöjen kanssa kun on tehny töitä niin sillon oon tutustunu näihin turvallisuusjuttuihin ihan hyvinkin, mutta että Kuluttajaviraston sivuilta en oo käyny kattomassa koskaan... (Haastateltava A 2010.)

...Kuluttajavirasto teki...tarkastuksia ja sitten meilläkin käytiin läpitte ja meillä oli puutteita siinä...Nyt me ollaan kaikki kolme käyty tämä koskenlaskukipparikoulutus ja eräopaskoulutus ja kalusto...on vähintäänkin riittävän hyvä, elikkä nämä kaikki puutteet mitä sillon oli...on kaikki käyty läpitte ja korjattu. (Haastateltava B1 2010.)

No mä oon ne joskus aikoinaan lukenu ja mä omistan ne kyllä, mutta...mulla ei oo mitään semmosia vaarallisia et se on ihan sitä kävelyä ni ei, mulla ei oo mitään hätäsuunnitelmia. Mulla on ensiapuvälineet on aina siinä kun mä oon ryhmän kanssa liikkeellä ni mukana ja sit tiedän niinku paikat että saa hälyyttää apua... (Haastateltava C 2010a.)

...tapaturmariskit, mitkä liittyy siihen niin ne on tietysti huomioitu hyvin ja se...tietysti tulee laatuvaatimuksistakin jo...Kyl nää aika hyvin tulee joka, joka osa-alue. Joo kyllä, kyllä, kyllä mä uskon että se on ihan, ihan hyvin vastaa sitä, sitä mitä siellä on...Ei oo tehty pyöräilystä erikseen riskikartotusta... (Haastateltava D 2010.)

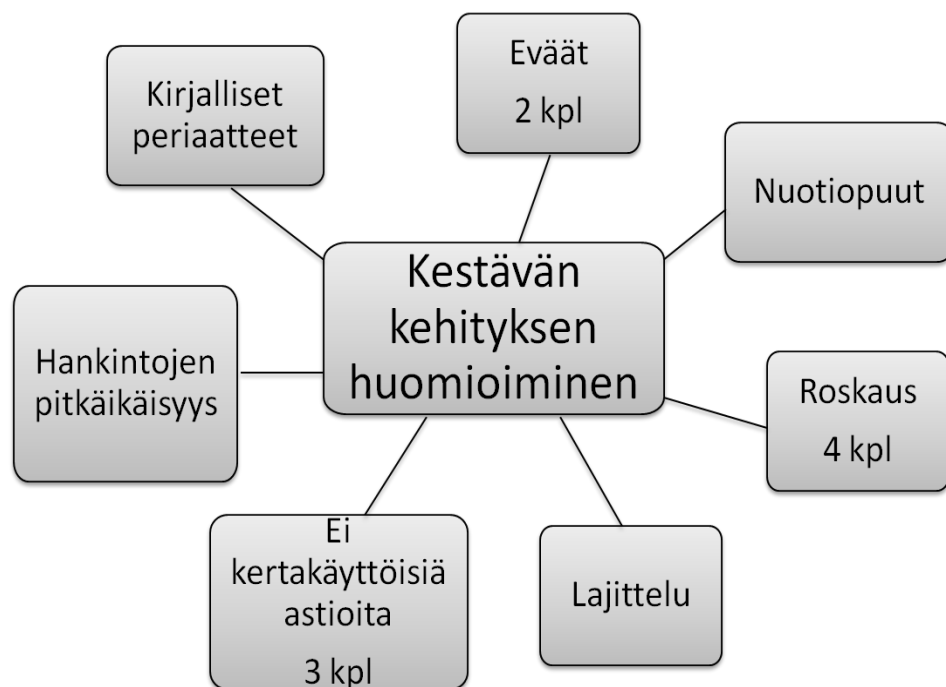
Kyllä, on...aikanaan ollu näitä turvallisuusohjeita...mukana siinä...kun näitä on käyty läpi ja päivitetty...Turvallisuus on...ehkä yks tärkein...asia ohjelmapalvelussa...Esimerkiks nyt vuokraveneen...turvallisuusvälineet... taas oli...tiukentunu ja...pitää...entisestään parantaa asiakkaitten turvallisuutta... (Haastateltava E 2010a.)

Kyllä mun mielestä ihan hyvin on huomioitu...Meidän reitit on aina sitten tiedossa...ja kotonaolevilla on tieto...meidän reitinkulusta ja puhelin on aina mukana ja ensiapuvälineitä...Mä en oo kyllä käyny (tutustumassa ohjeisiin nettisivuilla), mut ehkä joskus on tullu muuten. Muistasin, että jonain vuonna tuli jotain ohjeita Ratsastajainliitosta... (Haastateltava F 2010.)

Seuraava yleisiä tuotekriteerejä koskeva kysymys liittyi opinnäytetyön aiheena oleviin teemakohtaisiin tuotesuosituksiin. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, onko yritys ottanut huomioon kyseisiä tuotesuosituksia toiminnassaan, ja millä tavalla. Yleisten tuotekriteerien mukaan teemakohtaiset tuotekriteerit tulee ottaa huomioon. Kaikki haastateltavat totesivat, että yrityksissä ei ole tehty mitään Outdoors Finland -kehittämisohjelman puitteissa, eikä siihen olla perehdytty.

Turvallisuuden lisäksi kestävä kehitys on tärkeää matkailun ohjelmapalveluissa. Yleisissä tuotekriteereissä kerrotaan, että tuotteen on noudatettava kestävän kehityksen periaatteita.

Kestävästä kehityksestä ja ympäristöstä kerrotaan tarkemmin raportin alussa, ohjelmapalvelujen toteuttamisen edellytyksissä. Haastatteluissa tutkittiin, kuinka kestävä kehitys on huomioitu. Seuraava kuvio 11 ilmentää saatuja tuloksia ja vastausten jakautumista. Kuvioon on merkitty kaikki haastateltavien mainitsevat asiat, joissa kestävä kehitys on huomioitu. Tästä syystä vastausten yhteismääränä on yli kuusi kappaletta. Neljä haastateltavista mainitsi, että kestävä kehitys huomioidaan esimerkiksi roskauksen osalta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö kaksi muutakin yritystä huomioisi asiaa toimissaan. Kestävä kehitys on tärkeää jokaiselle haastatellulle yritykselle ja se otetaan huomioon monissa yritysten toimissa.



KUVIO 11. Kestävän kehityksen huomioiminen

Yritys C:llä on kirjallinen suunnitelma kestävästä kehityksestä, sillä haastateltava C on allekirjoittanut samat kestävä kehityksen periaatteet kuin Metsähallitus. Muut yritykset eivät ole tehneet kirjallisia suunnitelmia tai ohjeita asiasta. Yrityksessä A kestävä kehitys tuetaan käytännössä esimerkiksi siten, että käytetyt kahvikupit ovat pahkaa. Yritys B:ssä kestävä kehitys huomioidaan hyvin ainakin roskauksen osalta. Yrityksessä D kestävä kehitys on huomioitu ainakin pyörän pitkäikäisyydessä, eväissä ja roskauksessa. Yrityksessä E luonto huomioidaan joka hetki. Roskaamista ja kertakäyttöisten astioiden käyttämistä vältetään. Myös asiakkaat ohjeistetaan tähän suullisesti. Yrityksessä

F jätteet lajitellaan ja roskaamista sekä kertakäyttöastioiden käyttämistä vältetään. Myös ratsastusleiriläiset ohjeistetaan tähän.

Ne ehkä kuuluu...lähtökohtaisestikin siihen, että...toimitaan...luonnon ehdoilla...Se konkretisoituu sit tällöksiin et...nokipannuhetkiä varten...kahvikupit...on sitte pahkasysteemeitä ja...jos nuotiopuitakin tarvitaan niin ne tuodaan...jopa mukana...Sitä ei oo huomioitu...kirjallisesti... (Haastateltava A 2010.)

...se on varmaan näin meidän omalta osalta riittävän hyvin, kun me yleensä...ollaan tuolla joella niin me siivotaan vielä kaikkien muittenkin roskat sieltä... (Haastateltava B1 2010.)

...mun on pitäny Metsähallituksen kans tehdä sopimus tästä...kehityksen kestävästä käytöstä ja...allekirjottaa että meillä on samat kestävä käytön periaatteet mitä Metsähallituksella on. (Haastateltava C 2010a.)

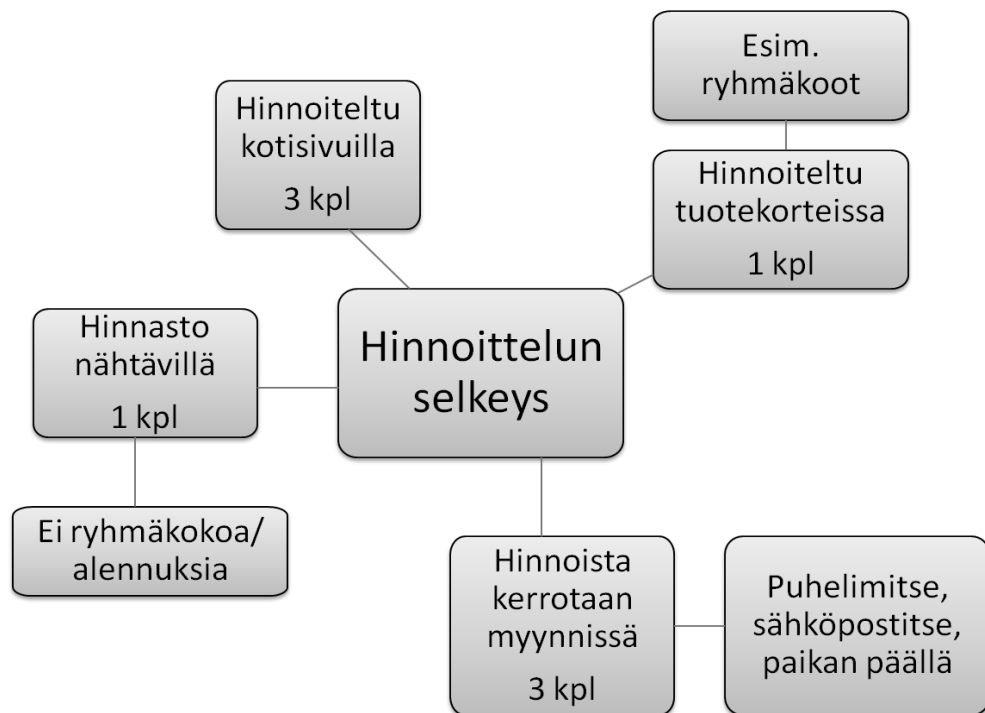
...pyörät on...tosi pitkäikäisiä ja...kaikki osat melkeen vaihdettavis...Se roskaus on...yks tosi tärkeä...et roskat jätetään sinne reppuun...Se käydään ihan läpitte siinä tilantees kun se ryhmä on...tullu... (Haastateltava D 2010.)

...otetaan se luonto huomioon joka hetki...Vältetään...kertakäyttösten juttujen käyttämistä esimerkiksi ja...roskaaminen...tehdään asiakkaille selväksi...Tänä päivänä myöskin asiakkaat on valveutuneita, että ne mökillä kyselee heti ensimmäisenä, että mitenkä roskat esimerkiks lajitellaan... (Haastateltava E 2010a.)

No musta tää hevosmatkailu on kuitenkin semmosta aika luonnonmukaista, siinä ei bensa käryä...Käytetään reilun kaupan kahvia...ei käytetä kertakäyttö-astioita...Meillä lajitellaan kyllä roskat aina...Siitä mää oon aika tarkka...Mää aina piän pienen esitelmän esimerkiks leriläisille, vien pussit ja yritän selittää kun...monille se on tosi vierasta... (Haastateltava F 2010.)

Yleisissä tuotekriteereissä kerrotaan, että tuotteen hinnoittelun on oltava selkeä sekä ryhmä- että yksittäismatkailijalle. Yrityksen on selkeästi ilmoitettava, mitä hinta sisältää, onko mahdollisia alennuksia ja mikä on osallistujamäärä. Tutkimuksessa perehdyttiin palvelutuotteen hintaan ja kysyttiin, onko hinnoittelu selkeä asiakkaille. Lisäkysymysten avulla tutkittiin mahdollisia alennuksia ja osallistujamääriä. Seuraavassa kuviossa 12 on esitetty, missä palvelutuote on hinnoiteltu. Vastausten yhteismäärä kuviossa on yli kuusi kappaletta, koska kuvioon on merkitty kaikki ne kanavat, joiden kautta asiakkaille hinnoista ja hintaan liittyvistä seikoista kerrotaan. Vastauksista voidaan päätellä, että asiakkaille esitetään mel-

ko selkeästi, mitkä tekijät vaikuttavat palvelutuotteen hintaan. Tässä yhteydessä ei esitellä palveluun kuuluvia varusteita, vaan niitä käydään läpi teemakohtaisissa tuotesuosituksissa.



KUVIO 12. Palvelutuotteen hinnoittelun selkeys asiakkaan näkökulmasta

Yrityksen A kotisivuilla on ilmoitettu pakettihinta osallistujamäärineen ja mahdollisine alennuksineen, veroineen, vakuutuksineen ja ruokineen. Yritys B:n kotisivut on juuri uusittu, eikä hintoja ole vielä Internetiin laitettu. Tuotekorteista hinnat löytyvät ja hinnassa on ilmoitettu osallistujamäärät. Puhelimitse kerrotaan mahdollisista alennuksista, joita saatetaan antaa, jos vesitilanne joessa on huono, eikä koskille päästä. Tuotekortit ollaan laittamassa kotisivuille. Yrityksessä C palvelutuotteen hinta on ilmoitettu esitteessä, mutta esitteessä ei ole ilmoitettu minimiosallistujamäärää. Haastateltavan mukaan hinnoittelu on selkeä sekä yksittäis- että ryhmämatkailijalle. Yrityksessä D hinnoittelu tapahtuu tiettyjen periaatteiden mukaan ja se on selkeä sekä yksittäis- että ryhmämatkailijalle. Ryhmän maksimikoko on määritelty esitteessä ja myynnissä tiedetään ryhmäkoon lisäksi, mitä palvelu sisältää. Yrityksessä E asiakkaalle kerrotaan myyntiä tehdessä, mistä hinta koostuu ja mikä on ryhmän koko. Yritys F:n kotisivuilla on määritelty, mistä palvelutuotteen hinta koostuu ja hinnoittelu on haastateltavan mukaan selkeä sekä yksittäis- että ryhmämatkailijalle.

...nettisivuilla on...linturetkistä kuvaukset ja sitten siinä on hinta, että se on niinku tavallaan paketissa...Se on yks hinta joka sisältää kaikki verot ja vakuutukset ja ruuat... (Haastateltava A 2010.)

Puhelimessa, kun asiakas soittaa niin siinä...kerrotahan...näistä hinnoista. Vesi-tilanne saattaa olla huono joessa niin saattaa olla niitä alennuksiakin, mistä kerrotaan sitten jos sattuu niin että esim koskille ei päästä... Kotisivuilla ei oo osallistujamääriä...(Tuotekortit) ei oo vielä kotisivuilla että ne on menossa sinne. (Haastateltava B2 2010.)

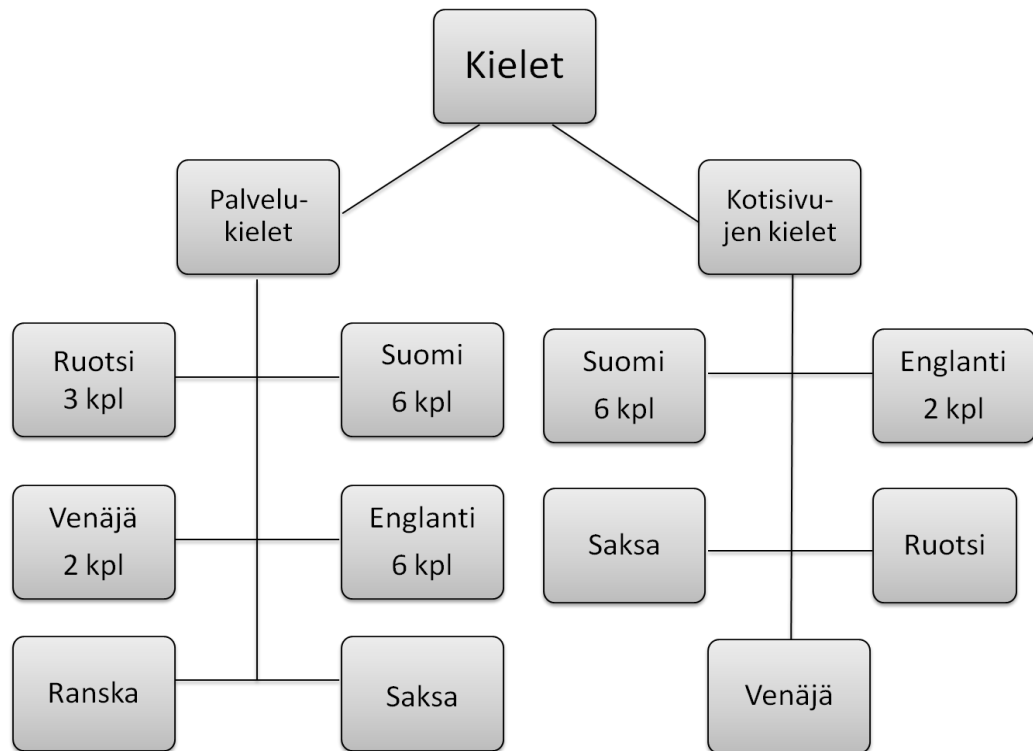
...mul on oikeastaan hinnasto, mistä mää sitten sanon ja ne on ihan nähtävillä...Mulla ei oo alennuksia, et se on aina sama hinta...Tällä hetkellä mulla ei oo vielä niitä...minimiosallistujiakaan, mutta...ne pitäs laittaa, että...voi tulla sitten kannattamattomaks...jos on liian pieniä ryhmiä. (Haastateltava C 2010a.)

...meillä on myynnillä tiedossa se, että kuinka...iso ryhmä maksimissaan...Täällä (kotisivuilla) on että max 20 henkilöö...Jos...myynnin kans tehdään...ryhmäkauppaa niin siinä käydään erikseen kaikki, (mitä palveluun kuuluu)...jos aattelee...tätä hinnastoo...niin täällä on hyvin lyhyesti että mitä se sisältää...mut se onki niinku yksilölle tämä sitten (Haastateltava D 2010.)

Joskus asiakas saattaa sitä tuotteen hintaa ihmetellä, mutta sitten kun selittää, että mistä...se hinta koostuu niin...se kyllä avautuu, että...ei hän...tyhjästä maksakaan...Aina esimerkiksi, kun asiakkaan kans lähetään...myyntiä tekemään niin...sehän ilmoitetaan esimerkiksi sähköpostissa tai puhelimitse...mikä on se hinta ja mikä on ryhmän koko (Haastateltava E 2010a.)

...ratsastustuntien määrä...ruokailu, yöpyminen...Kyllä siinä (kotisivuilla) on...sanottu, että mitä siihen kuuluu...Mä en tiiä pitäiskö se vielä tarkemmin sitten määritellä, mutta kyllä se mun mielestä aika hyvin siinä on. (Haastateltava F 2010.)

Myös palvelukielet olivat tarkastelun kohteena tutkimuksessa. Yleisten tuotekriteerien mukaan yrityksellä on oltava palvelukielenään englanti tai valitun kohdemarkkinan tai -ryhmän kieli. Haastatteluissa tutkittiin myös yritysten kotisivujen kielivaihtoehtoja. Kriteerien mukaan yrityksellä on oltava vähintään sekä suomen- että englanninkieliset kotisivut. Seuraava kuvio 13 ilmentää vastausten jakautumista. Kielten yhteenlaskettu määrä kuviossa on yli kuusi kappaletta, sillä haastateltavilta on poimittu kaikki kielet, joilla palvelua saa tai joilla kotisivut on kirjoitettu. Kuten kuviosta voidaan huomata, yritykset antavat palvelua useilla kielillä. Kotisivujen kielet eivät ole yhtä laajat, sillä vain kahden yrityksen kotisivujen kielenä on suomen lisäksi myös englanti.



KUVIO 13. Palvelukielet ja kotisivujen kielet

Yrityksen A palvelukielinä ovat suomi, englanti, ruotsi, saksa ja venäjä. Yrityksen B ja C palvelukielinä ovat suomi ja englanti. Yrityksen D pääasiallisia palvelukieliä ovat suomi ja ruotsi, mutta myös englanti sujuu tarpeen tullen. Yrityksessä E ulkomaalaisten kanssa puhutaan englantia, muuten suomea. Yrityksessä F saa suomen, ruotsin, englannin, ranskan ja venäjänkielistä palvelua. Yrityksellä A, B, C ja F on suomenkieliset kotisivut. Yrityksen D kotisivut ovat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Yrityksen E kotisivut ovat suomeksi, venäjäksi, saksaksi ja englanniksi. Kotisivujen ranskankielinen versio tullaan laittamaan Internetiin myöhemmin.

No suomi, englanti, ruotsi, saksa, venäjä...kaikki menee, mutta yhä auttavammin ja auttavammin. Suomeksi ja englanniksi...voi vetää ihan tosta noin vaan, mutta...uskallan ottaa kyllä venäläisiä lintuharrastajia jos tulee... (Haastateltava A 2010.)

No oikeastaan suomi ja...englanti. Et englannilla molemmat pärjätään. Ja oikeastaan sitä ei oo tarvinnu käyttää. (Haastateltava B 2010.)

...meillä on itseasiassa yhteinen koko Lauhan alueen yrittäjien kanssa ja siellä sitten...on (meillä) omat kotisivut vielä...Ne on ihan suomenkieliset... (Palvelukielet) Suomi ja englantia...Saksaa ei mee, vaikka täällä käy paljon saksalaisia. (Haastateltava C 2010a.)

...meillä on suomi ja ruotsi...ne pääkielet...Vähemmän on englantia tarvittu, mut kyllä se monelta onnistuu...Ruottin puolella on jonkuverran ja...Norjasta on jonkuverran semmosia ryhmämatkoja ollu ja...meillä on...rannikkoruotsinkielisiä...jonku verran kans. (Haastateltava D 2010.)

Englantia...kaikkien ulkomaalaisten kanssa...Meillä on nettisivut suomeksi ja yhtä laajasti myöskin venäjäksi ja sitten...meillä on englantia ja saksa lisäksi...Ranskaksikin meidän sivut on käännetty, mutta niitä ei oo vielä...sinne laitettu. (Haastateltava E 2010a.)

...ei oo kun suomenkielinen (kotisivu) vain, että siinä on sit parantamisen varaa...Tytär osaa kyllä venäjää aika hyvin, ranska, englantia, ruotsi. (Haastateltava F 2010.)

Yleisten tuotekriteerien toteutumista pohditaan seuraavassa pääluvussa. Seuraavaksi esitellään tutkimuksesta saatuja tuloksia teemoittain. Ensin perehdytään wildlife-matkailuun.

6.2 Wildlifen tuotesuosituksen toteutuminen

Wildlifen tuotesuosituksen mukaan tuotteesta on ilmoitettava kirjallisessa englannin- tai kohdemarkkinankielisessä tuotekuvauksessa. Tuotekuvauksessa on kerrottava muun muassa ohjelman kesto, matkan pituus, kulkuvälineet, polun luonne ja maastotyyppi, kohde-ryhmät, palvelukielet, tarvittavat varusteet, elämyksellinen päiväohjelman kuvaus sekä mahdollisen kojun varustelutaso. Lisäksi tuotekuvauksessa on hyvä olla kuvamateriaalia lintujen katselupaikasta. Haastateltava A:n mukaan yrityksellä on olemassa kirjallinen tuotekuvaus, joka lähetetään asiakkaille ennalta kurssi- tai retkikirjeenä. Kirjeessä kerrotaan tarkemmin esimerkiksi palvelutuotteeseen sisältyvistä varusteista ja palvelukielistä. Koska yrityksen kohderyhmänä ovat suomalaiset, on myös tuotekuvaus suomenkielinen. Sain myös itse nähtäväkseni tällaisen kurssikirjeen ja se vastaa hyvin tuotesuosituksia. Kirjeessä kerrotaan palvelusta elämystä korostaen. Siinä myös määritellään soveltuvuus ja haasteellisuus, retken pituus ja kesto, hinta ja hintaan sisältyvät varusteet. Kirjeessä kerrotaan myös muun muassa ohjaajista ja majoituksesta, aikataulusta, kulkuvälineistä ja vakuutuksista.

...noi tiedot on ja ne liittyy siihen niin sanottuun kurssikirjeeseen et jos joku on kiinnostunut sen mainoksen perusteella siitä tapahtumasta niin sille lähetetään siitä sit kurssikirje taikka se retkikirje ja siin kerrotaan sitte tarkemmin näistä varusteista ja...toimintakielestä... (Haastateltava A 2010.)

Wildlife-matkailun tuotesuosituksien mukaan ennen matkalle lähtöä on kerrottava kurssin sisällöstä, turvallisuudesta, salamavalon käytöstä, oleskelusta katselupaikalla, liikkumisesta metsässä ja luonnon huomioimisesta. Haastateltava A kertoi haastattelussa siitä, millainen ohjeistus asiakkaalle annetaan ennen lähtöä suullisesti ja kirjallisesti. Kirjalliset ohjeet löytyvät edellä mainitusta kurssi- tai retkikirjeestä. Suullisesti ennen lähtöä ja matkan aikana kerrotaan vielä erityisesti turvallisuusasioista ja korostetaan sitä, että jos asiakas haluaa muutoksia käynnissä olevaan retkeen tai kurssiin siitä on hyvä kertoa heti. Tällöin ohjelmaa voidaan muuttaa joustavasti. Tuotesuositukset toteutuvat myös tältä osalta, mutta ennen matkaa tulisi kertoa vielä tarkemmin siitä, kuinka luonto tulee huomioida.

...suullisesti sitte korostetaan vielä...turvallisuusseikkoja...Plus sitten se on...kans, koettu tärkeäksi, että jos halutaan muutoksia...siihen kurssiin tai retkeen, niin...on hyvä ottaa se saman tien esille esille ni silloin sitä voidaan muuttaa... (Haastateltava A 2010.)

Haastateltava A:n mukaan opas järjestää retkelle mukaan kaukoputken ja ruoan ellei toisin mainita. Kiikarit eivät kuulu vielä tällä hetkellä palveluun, vaan asiakkaan täytyy tuoda ne itse. Kiikareiden hankinta on kuitenkin suunnitelmassa. Jos retki kestää yön yli, voivat asiakkaat yöpyä itse tuomissaan teltoissa tai laavussa. Pidemmällä retkillä voidaan yöpyä myös sisätiloissa esimerkiksi majatalossa. Tuotesuosituksien mukaan yrityksen on tarjottava erikoisolosuhteisiin vaadittava vaatetus, kuten kumisaappaat. Tältä osin suositukset toteutuvat, sillä yrityksellä on tarjolla kumisaappaita asiakkaiden käytettäväksi. Tuotesuositusten mukaan varusteiden kunnosta on myös huolehdittava, siisteyden oltava ensiluokkainen ja ruokaeväiden korkealuokkaiset ja yksittäispakatut. Kuten haastateltavan kertomasta voi huomata, ei palvelutuotteeseen sisälly paljoa varusteita. Asiakkaalla on oltava suurin osa varusteista omasta takaa. Tutkimus ei anna vastausta siihen, kuinka esimerkiksi kaukoputken kunnosta huolehditaan tai ovatko eväät korkealuokkaiset. Voidaan kuitenkin olettaa varusteiden kunnosta huolehdittavan ja eväiden olevan korkealuokkaiset, koska ne asiakkaiden käytettäväksi annetaan.

...oletetaan, että jos lähdetään linturetkelle ihmisillä on...omat kiikarit. Kaukoputket mä tuon mukana ja sitten jos on...yöpymistä teltassa, niin saa tuoda

oman teltan taikka sitten olla...laavussa...Vetäjä...järjestää nämä ruuat ja ruokailuvälineet, ellei sitä erikseen mainita...Kumisaappaat on...tarvittaessa saatavana.. (Haastateltava A 2010.)

Tiedustelin haastateltavalta, onko heillä kojuja, joita käytetään esimerkiksi valokuvaukseen. Teemakohtaisten tuotesuosituksen mukaan mahdollisessa kojussa on asiakkaan saatavilla oltava infomateriaalia, kuten kartta, kuvia ja tietoa katseltavista eläimistä eri kielillä. Varsinaisia kojuja ei haastateltavan mukaan ole vielä käytössä, vaan retkillä hyödynnetään valmiita lintutorneja ja nuotiopaikkoja. Kojuihin liittyviä tuotesuosituksia ei tässä tapauksessa tarvitse siis huomioida. Haastateltava kertoi, että viikon tai viikonlopun kestäväillä retkillä asiakkaat saavat kuitenkin mukaan kartan. Muutaman tunnin retkellä esimerkiksi Tuurin ympäristössä karttaa ei asiakkaille anneta, sillä sille ei mahdollisesti ole tarvetta. Hienoa on, että yritys voi antaa pidemmällä retkillä asiakkaille infomateriaalia.

Ei oo valokuvauskojuja...Sekin saattais olla mielenkiintoinen hanke...Me ollaan käytetty...valmiina olevia lintutorneja...ja nuotiopaikkoja...Näillä viikon...reissuilla taikka jopa viikonloppureissut Jussärön saareen tai Lappiin niin niihin kuuluu kartta...mukaan... (Haastateltava A 2010.)

Haastateltavalla on eräopaskoulutus ja hänellä on myös paljon kokemusta opastoisinnasta. Kokemus opastoisinnassa on haastateltavan mukaan tärkeää, sillä myös opas voi oppia linturetkeläisiltään paljon ja saada uusia toimintaideoita. Teemakohtaisten tuotesuosituksen mukaan oppaan on oltava eräopaskoulutuksen tai vastaavat tiedot vuosien kokemuksella omaava henkilö. Suositukset toteutuvat tältä osin hyvin.

...Ähtärin matkailu on aikoinaan järjestänyt tämmösen eräopaskurssin. Jaa ja sitten kokemuksen kautta tullu ne loput loput. Itseasiassa mä arvostan sitä kokemuksen kautta tullutta koulutusta tosi paljon... (Haastateltava A 2010.)

Kysyessäni turvallisuusohjeistuksesta haastateltava A kertoi, että kirjallisesti ei ole tehty ohjeistuksia, vaan ne ovat paremminkin oppaan mielessä ja suullisesti kerrottavana. Turvallisuussuunnitelmia ja riskikartoituksia ei ole tehty. Oppaalla on aina retkillä mukana ensiaputarvikkeet ja matkapuhelin tapaturmien varalta. Wildlife-matkailun tuotesuosituksen mukaan oppaalla tulee aina olla puhelin mukana. Tältä osin tuotesuositukset toteutuvat. Lisäksi yrityksellä tulee olla laadittuna turvallisuussuunnitelma, riskikartoitus ja toimintaohjeet onnettomuustapauksessa. Mahdollisten kojujen sijainti on myös oltava ilmoitettu etukäteen pelastuslaitokselle ja kojussa on oltava ensiaputarvikkeet ja englanninkielinen

ohjeistus hätätilanteet. Kojuja yrityksen käytettävissä ei ole, eikä niitä koskevia tuotesuosituksia tarvitse huomioida. Yrityksen tulisi kuitenkin kiinnittää huomioita enemmän turvallisuuteen ja tehdä tuotteista kirjallinen turvallisuussuunnitelma, riskikartoitus ja toimintaohjeet onnettomuustapauksessa. Tällä hetkellä niitä ei ole olemassa.

...niitä on ja ne on tuolla pääkopassa ajan kanssa sinne muotoutuneet just näitä kokemuksen kautta tulleita. Paperilla niitä ei oo erityisesti merkitty, mutta esimerkiksi näissä vaellustouhuissa...kerrotaan...mitä välineitä kannattaa ottaa tapaturmien varalta mukaan reissuun... (Haastateltava A 2010.)

Lintujen katselutuotteessa pitää haastateltavan mukaan ottaa huomioon ennen kaikkea se, että lintujen annetaan olla rauhassa, eikä niitä häiritä varsinkaan pesimäaikaan. Esimerkiksi haukkojen pesiä ei lähdetä tietoisesti etsimään. Wildlifen tuotesuosituksien mukaan lintuja ei saa pelotella eikä häiritä, niitä on tarkkailtava riittävän etäältä ja erityisesti pesimäaikana on noudatettava erityistä varovaisuutta. Jos palveluun sisältyy melontaa tai veneilyä, rantautuminen on tapahduttava vain alueilla, missä ei pesi lintuja. Tältä osin yrityksen toiminta on tuotesuosituksien mukaista.

...mun retkillä...aina...pidetty tärkeänä sitä, että lintuja ei kuitenkaan mennä häiritsemään sinne, että lintujen pesinnät on jätetty rauhaan...Ollu ihan sellainen linja, että meidän tehtävänä on vaan...tarkkailla niitä sopivan etäisyyden päästä... (Haastateltava A 2010.)

Wildlifen tuotesuosituksien toteutumista pohditaan pääluvussa seitsemän. Seuraavaksi perehdytään melonnan tuotesuosituksien toteutumiseen.

6.3 Melonnan tuotesuosituksien toteutuminen

Seuraavaksi käsitellään melontaa koskevasta haastattelusta saatuja tuloksia. Haastateltavana oli kaksi yrityksen edustajaa. Melonnan teemakohtaisten tuotesuosituksien mukaan tuotteesta on ilmoitettava kirjallisessa tuotekuvauksessa. Tuotekuvauksen on oltava englannin tai kohdemarkkinan kielellä. Tuotekuvauksessa on kerrottava reitin pituus ja kesto, soveltuvuus eri asiakasryhmille, reitin haasteellisuustaso, koskipaikat, koskien pituus ja pudotuskorkeus sekä koskipaikkojen kantoreitit. Myös koskien vaikeuden on oltava määritelty kansainvälisen koskilookituksen mukaan ja on ilmentävä onko kyseessä meri-, järvi-, joki-

vai koskireitti. Lisäksi tuotekuvauksessa on kerrottava palvelukielet, tarvittavat varusteet sekä esiteltävä päiväohjelma elämyksellisesti esimerkiksi luonnonnähtävyyksistä kertoen. Myös tuotteeseen sisältyvien mahdollisten majoituskohteiden tyypistä tulee olla informaatiota. Haastateltavien mukaan yrityksen tuotekorteissa on kerrottu tarkasti tuotteista ja niiden sisällöstä, kuten reitin pituudesta, kestosta ja kohderyhmistä. Tuotekorteissa on lisäksi kerrottu, onko reitillä koskenlaskua vai onko reitti suvantoa. Tuotekortit tullaan laittamaan esille myös yrityksen kotisivuille. Tällä hetkellä ne eivät vielä siellä ole. Tuotekortit ovat tuotesuosituksen mukaiset. Niiden kielenä on suomi, sillä yrityksen kohdemarkkina on myös suomenkielinen.

Kerrottu kaikki kohderyhmät ja matkan pituudet ja sitten nämä esittelykuvat vielä näistä retkistä. (Haastateltava B2 2010.)

Melonnan tuotesuosituksen mukaan yrityksellä on oltava vähintään englanninkielinen reittikartta. Tiedusteltaessa melontareittikartan saatavuudesta haastateltava B1 totesi, että Kyrönjoella on käynnissä melontareittihanke, jonka seurauksena reittikartta on saatavilla. Myös muilla reiteillä on mahdollista tulostaa asiakkaalle reittikartta tietokoneelta. Reittikartat ovat oletettavasti suomenkieliset, sillä myös yrityksen asiakkaat ovat suomalaisia.

...pystytähän tietokoneelta itte tulostamahan reittikarttakin, mutta nyt on...meillä...justiin tämä melontareittihanke täs menossa, että siellä tulee sitten oikeen kunnan reittikartta Kyröjoen osalta. Mutta kaikista, muistakin mistä, mistä me...vedetähän oli se sitten Lapin joella taikka Lestijoella niin meillä on mahdollista asiakkaalle reittikartta antaa. (Haastateltava B1 2010.)

Palvelutuotteen varustukseen kuuluu haastateltava B1:n mukaan kaikki tarvittava lukuun ottamatta henkilökohtaista säänmukaista vaatetusta. Varustukseen kuuluu esimerkiksi melat, pelastusliivit, kypärät, paatti, kaksi kanoottia, heittoköydet ja ruokailu. Varusteiden huolto on huomioitu yrityksessä hyvin, sillä varusteet tarkastetaan, korjataan ja pestään käytön jälkeen. Varusteet säilytetään kuivassa tilassa. Yksi yrityksen työntekijöistä pitää lisäksi varusteista huoltopäiväkirjaa. Melonnan temakohtaisissa tuotesuosituksissa kerrotaan, että tuotteeseen sisältyvien varusteiden kunto on oltava hyvä ja varusteiden tulee olla säännöllisesti huolletut.

...joka retken jälkeä käydähän läpitte silleen ja päällisin puolin kattotahan. Ja sitten kumipaattit ne pestähän ja jos jos niissä on kulumia taikka vaurioita niin ne huolletahan, paikatahan ja...tuolla ulkorakennuksessa on aivan yks

oma huone tälle, näille varusteille, elikkä siellä on sitte kuivassa tilassa liivit, kypärät ynnä muut tavarat. (Haastateltava B1 2010.)

Melonnan teemakohtaisten tuotesuositusten mukaan ohjaajan on oltava melontakoulutuksen omaava henkilö. Yrityksen oppailla on koskenlaskukipparikoulutus sekä eräopaskoulutus.

Nyt me ollaan kaikki kolme käyty tämä koskenlaskukipparikoulutus ja eräopaskoulutus. (Haastateltava B1 2010.)

Yrityksen melontapalvelu täyttää Melontaturvallisuuden neuvottelukunnan turvallisuusohjeet kuten tuotesuosituksissa edellytetään. Lisäksi turvallisuusasiakirjat, pelastussuunnitelmat ja riskianalyysit on tehty. Pelastusviranomaisille ilmoitetaan retkistä tarvittaessa ja asiakirjat annetaan viranomaisten tarkistettavaksi. Teemakohtaisten tuotesuositusten mukaan turvallisuuteen vaikuttavien seikkojen reitin varrella on oltava selvitetty ja ohjeistettu ja olemassa on oltava myös reittikohtainen turvallisuussuunnitelma. Lisäksi ennen retkelle lähtöä on esiteltävä turvallisuus- ja varustetieto. Yritys on ottanut turvallisuuden huomioon kaikissa toimissaan ja tuotesuositukset toteutuvat.

Ja myös nää turvallisuusasiakirjat on laadittu ja pelastussuunnitelmat tuonne joelle sitte yksittäiset suunnitelmat ja asiakirjat tehdään aina sen mukaan, jos on pitempiä retkiä... Riskianalyysi tehdään kans... (Haastateltava B2 2010.)

Ja viranomaisten kans ollaan sitten, että tehdään viranomaisilmoittelut aina tarvittaessa...Ja nyt esimerkiks kun järjestettiin noita tapahtumia niin ne lähetettiin tälle pelastusviranomaiselle tarkistettavaksi. (Haastateltava B1 2010.)

Melonnan teemakohtaiset tuotesuositukset pitävät sisällään myös reittisuosituksia. Reittisuositukset käsittävät palvelun saavutettavuuden, vetovoimaisuuden, palveluvarustelun, vaatimustason ja melottavuuden. Haastateltava B1:n mukaan eri melontareittien saavutettavuus vaihtelee. Kyrönjoella saavutettavuus on hyvä, sillä joen molemmilla puolilla kulkee tie. Lisäksi Kyrönjoelle ollaan rakentamassa kanoottien lasku- ja nostopaikkoja, koskien ohituspaikkoja ja taukopaikkoja. Lestijoella kanootilla pääsee veteen ja vedestä pois kolmesta eri kohdasta. Lapissa esimerkiksi Lätäsenon joella aloituspaikkaan kuljetaan helikopterilla ja sieltä pääsee pois meloen. Melonnan reittisuositusten mukaan reitin alku- ja loppupäähän on päästävää autolla tai tuotteeseen on sisällyttävä kuljetus kohteeseen. Lisäksi tauko- ja rantautumispaikkoja on reitiltä löydyttävä. Suositukset toteutuvat.

...Kyröjoen osalta niin se, se on hyvin saavutettavissa. Siellä...menee tuo tie oikeastaan molemmin puolin jokea koko matkalta...Mutta sitten...jos me vedetään esimerkiksi Lestijoella melontaretkiä, niin...siellä on oikeastaan kolmes kohdas paikka, mistä sinne pääsee ja pääsee pois. (Haastateltava B1 2010.)

Melonnan reittisuosituksissa kerrotaan, että reitin on oltava maisemaltaan vaihteleva, luonnonkaunis ja ulkomaalaista matkailijaa kiinnostava. Haastateltava B1:n mukaan heidän käyttämänsä melontareitit ovat ympäristöltään matkailijoita kiinnostavia. Ylistaron melontareitti on maisemaltaan hyvin vaihteleva. Aluksi reitillä voi nähdä Malkakosken ihmiskäsin tehtyä jokiympäristöä, seuraavaksi luonnontilaista kaunista maisemaa ja lopuksi Ylistaron keskustassa voi nähdä kulttuurimaisemaa. Lestijoki on erämaajoki, joka kulkee avosoiden ja metsien keskellä. Lätäseno on erittäin erämainen paikka, joten myös sen voidaan uskoa olevan matkailijaa kiinnostava. Melontareittien ympäristöt ovat suositusten mukaiset.

...Ylistaron melontareitti täällä niin voisin väittää, että se on tämän alueen paras melontapätkä ja...se on hyvin vaihteleva...Lestijoki on täysin...erämaajoki. Menöö keskellä avosoita ja välillä...mettien keskellä siellä ja no sitten taas tuo Lätäseno tuolla Lapis niin se on sitten niin, niin erämainen paikka kuin Suomessa nyt voi vaan olla. (Haastateltava B1 2010.)

Melonnan teemakohtaisissa reittisuosituksissa suositellaan, että reitti tarkastetaan joka vuosi. Haastateltava B1:n mukaan vaatimustaso ja melottavuus tarkistetaan joka kevät jäiden lähdön jälkeen. Puunrungot ja muut esteet raivataan pois. Lisäksi korjauksia tehdään myös kesällä, jos niille nähdään tarvetta.

...aina nää lähialueen paikat...ensimmäisenä, kun on jäät lähteny niin käydä hän ne läpille...ja jos siellä on jotakin esimerkiksi puunrunkoja taikka muita esteitä tullu niin ne raivatahan pois...ennen ensimmäistäkään asiakasta...mut sitten tietenkin, jos koko kesä lasketahan niin...tehdään korjauksia, jos on tarvetta. (Haastateltava B1 2010.)

Melonnan reittisuositukset kertovat, että reitin on oltava luokiteltu kansainvälisen koskiluokituksen mukaisesti. Kyrönjoen ja Lestijoen kosket on luokiteltu kansainvälisen koskiluokituksen mukaisesti ja pätevän koskiluokittelijan toimesta. Lätäsenojoki Lapissa on luokiteltu myös useasti.

Kyrönjoen kosket on luokiteltu Pekka Tyllilä, joka on varmasti riittävän pätevä siihen ja samoin varmaan tuo Lestijoki on Tyllilän tekemä. Lätäsenonjoki nyt sitten on...luokiteltu jo...moneen kertaan. (Haastateltava B1 2010.)

Melonnan tuotesuosituksen toteutumista pohditaan pääluvussa seitsemän. Seuraavaksi opinnäytetyössä perehdytään vaelluksen tuotesuosituksen toteutumiseen.

6.4 Vaelluksen tuotesuosituksen toteutuminen

Vaelluspalveluja tuottava yritys C ei ole ilmoittanut tuotteestaan kirjallisessa tuotekuvauksessa. Vaelluksen teemakohtaisten tuotesuosituksen mukaan englannin- tai kohdemarkkinankielinen tuotekuvaus olisi oltava olemassa ja tuotekuvauksessa kerrottava muun muassa reitin pituudesta, kestosta, soveltuvuudesta eri asiakasryhmille, reitin haasteellisuustasosta, opastuksen palvelukielistä, tarvittavista varusteista ja päiväohjelman elämyksellisestä kuvauksesta. Tältä osin suositukset eivät toteudu. Kysyin myöhemmin vielä sähköpostitse, kuinka asiakkaat ohjeistetaan vaellukseen, ellei mitään kirjallista kuvausta ole olemassa. Haastateltava C kertoi, että kun asiakas on tilannut ohjatun vaelluksen, jokaisen asiakkaan kanssa sovitaan erikseen reitin kestosta ja pituudesta. Opas lähettää asiakkaille sähköpostilla ohjeistuksen asiakasryhmän mukaan. Asiakasryhmän mukaan valitaan myös vaelluksen sisältö, sillä esimerkiksi aikuisille kerrotaan asioista eri tavalla kuin lapsille, vaikka vaelluksella katseltaisiinkin samoja asioita. GPS-reitistä on sen sijaan ilmoitettu kirjallisessa reitti- ja tuotekuvauksessa. Tiedustellessani GPS-reitistä lisää sähköpostitse, haastateltava kertoi, että GPS-reitille lähtevälle asiakkaalle annetaan tarkat ohjeet aikatauluista ja varusteista sekä tiedot majoittajista ja muista vastaavista. GPS-reitin osalta suositukset toteutuvat. (Haastateltava C 2010a & Haastateltava C 2010b.)

...näissä mun tuotteissa ei oo, kun ne on aika tämmöset...et käy kelle tahansa, kun Lauha on helppokulkunen. Mut sitten siinä GPS-reitissä on vähän enemmän semmosia asioita. (Haastateltava 2010a.)

Haastattelussa ilmeni, että yrityksestä on mahdollista on saada omatoimista vaelluspalvelua. Tiedustellessani asiasta tarkemmin sähköpostitse haastateltava C kertoi, että omatoimivaellukselle lähteville annetaan ohjeita pyydettyä, mutta ellei yrityksestä osteta palveluja, ei niitä omatoimisille vaeltajille erikseen tarjota. Haastateltavalla on sopimus Metsähallituksen kanssa, että hän palvelee ja neuvoo heidän pisteessään kävijöitä. Hän

esimerkiksi näyttää heille Metsähallituksen painamilta kartoilta sallittuja telttapaikkoja, keittokatoksia ja muita kiinnostavia kohteita Lauhanvuoren kansallispuiston alueelta.

Jos joku lähtee Lauhaan omatoimivaellukselle...annan ohjeita niitä kysyttäessä, mutta jos minulta ei varsinaisesti osteta palveluja, en myöskään niitä tarjoa. Tosin minulla on metsähallituksen kanssa sopimus, että palvelen ja neuvon heidän pisteessään kävijöitä... (Haastateltava C 2010b.)

Opastetun vaelluksen ohjaaja on koulutukseltaan metsätalousinsinööri ja hän on erikoistunut ympäristönhoito- ja virkistyspalveluihin. Virkistyspalvelut käsittävät retkeilyreittien suunnittelun ja matkailupalvelut. Teemakohtaisissa tuotesuosituksissa kerrotaan, että oppaalla on oltava eräopaskoulutus tai vastaavat tiedot vuosien kokemuksella. Haastateltavalla on noin viiden vuoden kokemus opastamisesta, mutta hänellä ei ole eräopaskoulutusta. Tuotesuosituksen voidaan nähdä toteutuvan oppaan kokemuksen vuoksi. Oppaan olisi kuitenkin hyvä hankkia itselleen myös varsinainen eräopaskoulutus.

...mää oon ollu vaellusratsastusoppaana yhen kesän ja sit mää oon ollu koira-valjakko-oppaana pohjosessa...ja nyt sitte tässä tulee kolmas kesä. Sanotaan, no viis vuotta on vähän liioteltu kun ei me sitä ympärivuotisesti, mutta kuitenkin viis vuotta ollu mukana. (Haastateltava 2010a.)

Vaelluksen teemakohtaisten tuotesuosituksen mukaan tuotteesta on oltava olemassa reittikartta vähintään englanniksi. Yrityksen vaellustuotteesta on olemassa Metsähallituksen tekemiä reittikarttoja suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja saksaksi. Vaellusta koskevissa tuotesuosituksissa on myös reittiä koskevia suosituksia, jotka kattavat saavutettavuuden, vetovoimaisuuden, reitin vaativuustason ja kuljettavuuden. Reitin tulee olla helposti saavutettavissa esimerkiksi omalla autolla, tilausbussilla tai julkisilla kulkuvälineillä. Yrityksen reitille pääsee autolla, tilausbussilla ja polkupyörällä. Julkisia kulkuvälineitä reitille ei nykyisin kulje.

Reitille pääsee omalla autolla...linja-autolla ja polkupyörällä...vuorobusseilla tänne ei pääse nykyään, että...pitää olla...oma linja-auto. (Haastateltava C 2010a.)

Saavutettavuuden lisäksi reittisuosituksissa kerrotaan vetovoimaisuudesta. Reitin on kuljettava vaihtelevassa maastossa hyvin viitoitettuna. Haastateltava C:n mukaan vaellusreitintä maasto on pääosin hyvä ja reitti on kansallispuistossa hyvin viitoitettu. Haastateltavan mu-

kaan yksittäisten asiakkaiden valituksia viitoituksen puutteellisuudesta kuitenkin silloin tällöin kuulee. Asiakkaat eivät aina löydä tiettyihin paikkoihin.

...maasto on hyvä, osittain tietysti kulunu ja sit tästä pihasta jos lähetään, harvemmin kyllä lähetään, niin tää alkupätkä...ei oo kauheen hyvin huollettu, et se on pikkusen umpeen kasvanu, mutta sitten oppaan kanssa siitä pääsee hyvin...Ja tuolla puistossa sitten on hyvin viitotettu, mut silti...yksittäiset matkailijat välillä valittaa, että ne ei löydä tiettyihin paikkoihin. (Haastateltava C 2010a.)

Seuraava kysymys koski reitin varrella olevia majoitusvaihtoehtoja ja sitä, kuinka pitkin välimatkoin majoitusvaihtoehtoja on tarjolla. Haastateltava kertoi, että Lauhanvuorella on muutamia majoituspaikkoja. Lisäksi yrityksessä C ja eräässä toisessa matkailuyrityksessä on majoitustilaa. Yrityksessä C ei yleensä yövy asiakkaita, vaan haastateltava ohjaa heidät muualle. Mahdollisille juhluvieraille hän kyllä vuokraa kahta mökkiä. GPS-reittiin on suunniteltu majoitukset erikseen. Majoitusvaihtoehtoja on siis tarjolla reittisuositusten edellyttämällä tavalla sopivin välimatkoin.

...GPS-reitti niin siihen on suunniteltu nää majoitukset. Lauhanvuorella...on muutamia majoituspaikkoja ja sitten on mulla ja eräässä toisessa yrityksessä on sitte majoitustilaa...Mut yleensä...mulla ei jää tähän ihmisiä yöks, että...mä melkeen ohjaan ne muualle...Ja sitten jos on juhluvieraita niin tässä on kaks mökkiä kyllä mitä pystyy vuokraamaan. (Haastateltava C 2010a.)

Vaelluksen reittisuositusten mukaan reitin alussa on oltava infokartta reitin palveluista. Yrityksen pihasta lähettäessä kyseinen infokartta löytyy. Lisäksi kansallispuiston puolelta löytyy infokartta. Haastateltava tarkistaa reitin kuljettavuuden itse keväisin, kuten myös reittisuosituksissa edellytetään. Lisäksi Metsähallitus käy reitin läpi ja korjaa, jos jotain korjattavaa löytyy.

...mä ite tarkistan sen joka kevät ennenkö mä lähen...ekan kerran viemään ihmisiä. Mutta kyllä se Metsähallituksen puolestakin, et nyt esimerkiks keväällä oli puita kaatunu kun mä menin kattomaan niin ja sitten seuraavalla kerralla ne oli...viety jo pois et Metsähallitus huolehtii sitten niistä. (Haastateltava 2010a.)

Haastateltava ei osannut vastata kysymykseen siitä, onko reitti luokiteltu Suomen Ladun valtakunnallisen ulkoilureittien luokitus- ja kuvausohjeiden mukaisesti ja Suomen Ladun hyväksymän reittiluokittelijan toimesta. Vaelluksen reittisuositusten mukaan näin tulisi

olla tehty. Tiedustelin asiaa Metsähallituksen puistonhoitaja Rami Tuomiselta ja hän kertoi, että Lauhanvuoren reittejä ei ole vielä luokiteltu. Reitit tullaan luokittelemaan lähivuosina. Haastateltava C:n mukaan myöskään GPS-reittiä ei ole vielä luokiteltu.

Lauhanvuoren reittejä ei ole toistaiseksi reittiluokiteltu, mutta asia tulee ajan-kohtaiseksi, kun kansallispuiston hoidon ja käytön suunnittelun linjauksia päästäneen lähivuosina toteuttamaan käytännössä. Tämä tarkoittaa reittiverkoston osittaista uudistamista, missä yhteydessä myös viitoitus tulee kokonaisuudessaan uusittavaksi. (Tuominen, 2010.)

Vaellusreittiä ei markkinoida esteettömänä eli pyörätuolille soveltuvana, mutta Lauhanvuorella sijaitsevalle Spitaalijärvelle kulkee parkkipaikalta helppo ja lyhyt pyörätuolireitti. Reitti on soralla päällystetty, eikä siinä ole esteitä kuten puiden juuria tai kantoja, johon pyörätuoli voisi jäädä jumiin. Avustajaa reitillä ei välttämättä tarvita. Pyörätuolilla kuljetettavaa reittiä ei ole luokiteltu. Pyörätuolilla voi liikkua myös järven rannalla. (Haastateltava C 2010b.) Vaelluksen tuotesuosituksen toteutumista pohditaan pääluvussa seitsemän. Seuraavaksi perehdytään pyöräilyn tuotesuosituksen toteutumiseen.

6.5 Pyöräilyn tuotesuosituksen toteutuminen

Opastetun pyöräilyn teemakohtaisten tuotesuosituksen mukaan pyöräilytuotteesta on ilmoitettava asiakkaille kirjallisessa tuotekuvauksessa. Tuotekuvauksessa on kerrottava reitin pituudesta kilometreinä, soveltuvuudesta eri ryhmille, palvelukielistä, tarvittavista varusteista sekä mahdollisesta tuotteeseen sisältyvän majoituskohteen tyypistä. Lisäksi on kerrottava kirjallisesti pyöräilyretken päiväohjelmasta elämystä korostaen. Elämyksellisessä päiväohjelman kuvauksessa on oltava informaatiota reitillä nähtävästä eläimistöä ja kasvistosta, nähtävyyksistä ja kulttuurin vaikutuksesta ympäristöön. Yritys D:n opastetusta pyöräilypalvelutuotteesta ei ole haastateltavan mukaan yksittäistä tuotekuvausta.

Semmosta varsinaista niinku yksittäistä mainosta tai semmosta missä olis...tivistetty niin sellasta ei (ole olemassa)... (Haastateltava D 2010.)

Teemakohtaisten suosituksen mukaan tuotteesta on oltava pyöräilyreittikartta vähintään englannin kielellä. Myös profiilikartta on suosituksen mukaan hyvä olla olemassa. Haastateltava D kertoi, että uusia reittikarttoja ollaan tekemässä parasta aikaa, mutta vielä ei ole

päätetty millä kielillä reittikartat tehdään. Hän kuitenkin arveli, että reittikartat tehdään suomeksi ja ruotsiksi, sillä myös kyltitykset tehdään kaksikielisesti. Yritys sijaitsee lähellä ruotsinkielistä aluetta ja yrityksellä on paljon ruotsinkielisiä asiakkaita. Englanniksi karttoja ei ole. Uusien reittikarttojen avulla asiakkaiden on mahdollista lähteä omatoimiselle pyöräilyretkelle. Reittikarttaan merkitään uintipaikat, kaupat ja muut palvelut. Yrityksen tarjoamista pyöräilyreiteistä ei ole olemassa profiilikarttaa, sillä Etelä-Pohjanmaa on hyvin tasaista aluetta. Suuria korkeuseroja ei ole.

...kartta-asia on menossa eteenpäin, että...uusien karttoja tehdään...Ihminen voi niinku omatoimisestikin mennä, niitä ollaan tekemäs ja niitä on sitten jaossa asiakkaalle...sinne reitin varrelle tulee merkintöjä elikä missä on esimerkiksi uimapaikkaa tai onko jotain kauppaa tai jotain sen reitin varrella. (Haastateltava D 2010.)

Pyöräilyn tuotesuosituksissa ei määritellä, mitä varusteita palvelutuotteeseen tulee kuulua. Yrityksen on kuitenkin tarjottava tai välitettävä pyörävuokrausta ja satulalaukkuvuokrausta, elleivät ne sisälly pakettiin. Yrityksen pyöräilypalvelupakettiin kuuluu haastateltavan mukaan pyörä, pyöräilykypärä, huomioliivi ja eväsreppu. Lisäksi yritys tarjoaa pyöräilyviittoja ja kumisaappaita sateisella säällä. Ohjaajalla on aina mukana matkapuhelin, pyörän pumppu sekä muita huoltovälineitä, kuten pyörän kuminpaikkausvälineet ja kiristysavaimia. Satulalaukkuja ei ole saatavilla, vaan pyörässä on korit, joihin asiakkaat voivat laittaa eväsreppunsa. Suosituksen voidaan sanoa toteutuvan, sillä korit ajavat saman asian kuin satulalaukut.

...ei oo satulalaukkuja vaan on semmoset korit ja...yleensä siinä on meillä se kun lähetään retkelle niin sitten on reppu. Sen saa sitten laittaa selkään tai koriin. Se mahtuu, se ei oo mikään iso reppu. (Haastateltava D 2010.)

Palveluun kuuluvien varusteiden on oltava hyvässä kunnossa ja niiden tulee olla säännöllisesti huolletut. Haastateltava kertoi, että liikunnanohjaajat huoltavat pyörät pyöräilykauden alussa ja lopussa suositusten mukaisesti. Myös pyöräilykauden aikana tarkistetaan ajoitain, että pyörät ovat kunnossa. Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta pyörien kunnosta ja tämän palautteen perusteella henkilökunta korjaa mahdolliset viat. Eväät ovat yksittäispakatut.

...kun...pyöräilykausi alkaa niin...meillä on muutama noista liikunnanohjaajista jotka hoitaa sen huollon ja sitten myös kun ne laitetaan talviteloille se

huolto tehdään...tarkemmasti. Ja...henkilöstö ottaa koko ajan tietysti palautteita vastaan jos tulee...sitä, että on jotain vialla ja...silloin tällöin käyvät vähän kattomassa...että pyörät kunnos... (Haastateltava D 2010.)

Tavallisia polkupyöriä ja kickbike-pyöriä säilytetään yrityksen varastossa. Kickbike-pyörillä kuljetaan eteenpäin potkien ja niillä tehdään lyhyitä pyöräilyretkiä, sillä haastateltavan mukaan asiakkaat eivät ole tottuneita niihin. Varastossa on huoltoon tarvittava välineistö. Yrityskohtaisissa pyöräilyn suosituksissa kerrotaan, että majoituskohteessa on oltava lukittu ja katettu pyöräsäilytys sekä polkupyörän huoltoon tarvittava välineistö. Välineistöön tulee kuulua ketjuöljy, paikkausvälineet, kuusiokulma-avaimia, jakoavain ja ruuvimeisseleitä. Tältä osin tuotesuositukset toteutuvat.

...tämän talon varasto on semmonen missä on sitten ovet ulos suoraan...Siellä on välineistö ja sitte siellä on myös...viereises huonees on sitten kun meill on tavalliset pyörät ja sit meillon nää kickbiket, jotka on niinku sitte näitä pyöriä vähän erilaisempia ja niillä mennään vähän yleensä lyhyempiä reittejä asiakkaitten kans, että se on niin outoo monelle. (Haastateltava D 2010.)

Yrityskohtaisten pyöräilyn tuotesuositusten mukaan majoituskohteessa on oltava lisäksi vaatteiden kuivatus- ja pesumahdollisuus. Tällainen palvelu yrityksestä löytyy. Pesutila on asiakkaiden käytettävissä ilmaiseksi. Asiakkaan on yrityskohtaisten tuotesuositusten mukaan saatava tuotteen myyjältä tieto lähimmästä pyörän huolto paikasta, apua huollon saamiseen sekä sääennuste. Haastateltava kertoi huoltopisteen löytyvän yrityksestä. Asiakkaan pyörä saattaa mennä rikki omatoimisella tai opastetulla pyöräretkellä. Jos reitin varrella ilmenee ongelmia, asiakas voi soittaa yritykseen. Tällöin laitospmiehet hakevat pyörän pakettiautolla ja mahdollisesti tuovat uuden pyörän tilalle. Jos asiakas lähtee reitille omalla pyörällä, saattavat huoltopalvelut maksaa hieman. Haastateltava kuitenkin huomauttaa, että asiakkailta on harvoin oma pyörä mukana. Uuteen, suunnitteilla olevaan karttaan tullaan merkitsemään, että yrityksessä on tarjolla huoltopalvelua. Sääennusteesta en tutkimuksessa saanut tietoa, mutta voidaan olettaa, että asiakkaat pystyvät itse etsimään päivän sääennusteen esimerkiksi Internetistä tai sanomalehdestä.

...kyllä meillä aina palvellaan sillä tavalla et jos tulee jotain niin sitten täällä...tontilla on se huoltopiste...Kyllä meille voi soittaa tuolta reitin varrelta että nyt on se tilanne että meillä on pyörä rikki ni...kyl meidän laitospmiehet on hakenu sitten meidän pakettiautolla...jos sulla on oma pyörä niin kyllähän se tietysti jonkun euron voi maksaa. (Haastateltava D 2010.)

Pyöräilyn reittisuosituksissa kerrotaan tuotteen saavutettavuudesta, vetovoimaisuudesta ja ajettavuudesta. Reitin on kuljettava kaupunkien, isojen taajamien ja kansallismaisemien halki. Lisäksi reitin alku- ja loppupäästä on löydettävä säännöllisesti liikennöity lentokenttä, linja-autopysäkki tai rautatieasema. Haastateltava D totesi, että yritystä voidaan pitää asiakkaiden näkökulmasta pyöräilyreitin alku- ja loppupäänä. Noin kilometrin päässä yrityksestä löytyy Matkahuolto ja linja-autoreitti kulkee yrityksen pihan kautta. Lisäksi kevyenliikenteenväyliä pitkin pääsee yritykseen ja pois yrityksestä. Toiminta on reittisuositusten mukaista.

...vähän reilun kilometrin on...Matkahuollot ja tämmöset toimipisteet. Mut...kyllähän meille linja-autot tulee pihaan sitten nää jotka kulkee nää reitit...Ja sitten taas tästä lähtee nää kevyenliikenteenväylät...et meille pääsee...lähialueen väki kevyenliikenteenväyliä ja meiltä pois päin pääsee aika pitkälle. (Haastateltava D 2010.)

Saatavuuden lisäksi reittisuosituksissa painotetaan vetovoimaisuutta ja ajettavuutta. Reitin varrella on oltava vaihtelevat maisemat, jotka kiinnostavat myös ulkomaalaista matkailijaa. Maisemien tulee vaihdella peltomaisemasta kyliin, metsään ja järvimaisemaan. Reittien on kuljettava pääsääntöisesti asuttujen seutujen halki, taajamia on oltava 10–30 kilometrin välein ja korpitaipaleita saa olla alle 20 % reitistä. Yrityksellä D on tällä hetkellä kolme erilaista reittiä ja ne kulkevat pääsääntöisesti hiljaisia kyläteitä pitkin asuttujen seutujen halki. Tiet ovat enimmäkseen päällystettyjä, mutta myös sorateitä löytyy. Reilusti alle kymmenen prosenttia reiteistä ajetaan valtatieä pitkin, kuten reittisuosituksissakin on suositeltu. Reittien ideana on, että asiakkaat näkevät maisemia, kulttuuria ja rakennuksia. Enimmäkseen reitit kulkevat maalaistaloasutuksen läpi.

...siinä on se idea että että olis näitä maisemia ja...vanhaa asutusta, rakennusta ja kulttuuria siellä...näköpiirissä...Siellä on on aakeeta laakeeta ja on jokimaisemaa ja on...uimarantoja...Sitte on..virkistys- ja vapaa-ajankeskus...Sitte...on kotaa...ja muutama laavu löytyy, että mun mielestä semmonen niinku perinteinen maalaismaisema...kiehtoo aika montaa. (Haastateltava D 2010.)

Reittisuosituksissa todetaan, että reitin on kuljettava joko pyöräteitä tai vähän liikennöityjä teitä pitkin. Vähän liikennöidyllä tiellä tarkoitetaan tässä yhteydessä tietä, jolla ajaa enintään 1 500 ajoneuvoa vuorokaudessa. Jos tällaista tietä ajetaan, on tiellä oltava vähintään puoli metriä leveä piennar. Osassa yritys D:n tarjoamista reiteistä on pyörätiet, mutta esi-

merkiksi kylissä ei pyöräteitä ole, sillä niitä ei tarvita. Asiakkaille painotetaan turvallisuuden merkitystä liikenteessä ja kerrotaan kumpaa puolta tietä ajetaan.

...osassa on pyörätiet, mutta nyt sitte ku mennään tänne kylille...niin siellähän ei oo. Että täs keskukses päästään näitä kevyenliikenteenväyliä...Tuos lähtötilantees aina asiakkaalle mainitaan, että pitää muistaa, että me ollaan siellä...liikenteen kans samas niin se on...oikee puoli mitä...pitää kulkee... (Haastateltava D 2010.)

Merkittävien nähtävyyksien on oltava reittisuositusten mukaan enintään kymmenen kilometrin päässä reitistä. Yrityksen nykyisillä reiteillä on muutamia merkittäviä nähtävyyksiä. Esimerkiksi Rannanjärven kotitalo, Palmun taidegalleria ja PowerPark ovat tällaisia merkittäviä nähtävyyksiä, jonne voidaan reitiltä poiketa asiakkaan niin halutessa. PowerPark on haastateltavan mukaan hieman kauempana, mutta myös sinne päästään siten, että isolle valtatielle ei tarvitse mennä. Uusilla reiteillä, joita ollaan suunnittelemassa, ei kuitenkaan nähtävyyksille poiketa, vaan ne perustuvat paremminkin maisemaan ja luontoon.

...enemmän se menee tähän niinku maisemaan ja luontoon...Periaattees pääsee vaikka esimerkiksi Palmun taidegalleriaan...mutta näillä reiteillä ei oo nyt sitte mitä mää oon täs suunnitellu. (Haastateltava D 2010.)

Palvelut, kuten vesi- ja juomapisteet sekä käymälät on reittisuositusten mukaan sijaittava noin kymmenen kilometrin välein. Yrityksen D reiteillä ei juomapisteitä ole, vaan asiakkaat saavat eväspaketin johon juomapullo kuuluu. Juomapullon täyttömahdollisuutta ei varsinaisesti myöskään ole, vaan etukäteen on laskettu, että matkalle varattu juoma riittää. Tuotesuositukset eivät toteudu täysin. Haastateltavan mukaan on mahdollista, että eväät toimitetaan esimerkiksi kodalle tai laavulle, jossa retkeilijät valmistavat itse aterian. Tällöin myös juomapullon täyttömahdollisuus on olemassa. Reitit kulkevat pääasiassa luonnonympäristössä, jossa ainoita niin sanottuja palveluja ovat virkistysalueet, uimapaikat ja vapaa-ajanviettopaikat. Poikkeuksena on reitti, jossa pyöräillään kylän läpi noin kilometrin verran. Kylän palvelut ovat tuolloin käytettävissä. Täältä osin suositukset toteutuvat.

...nääh uintimahdollisuudet on ja...tos mennään kylän läpitte yhren reitin et siellä nyt on sitten kaikki mitä tällä alueella on, se menee koko kylän läpitte yhres kohras sen kilometrin verran...Oikeastaan ei oo sellasia palveluita, et ne on näitä luonnon...taikka tämmösiä niinku virkistysalueita ja vapaa-ajanviettopaikkoja...jotka niinku on paikallaan. (Haastateltava D 2010.)

Halutessaan asiakas voi lähteä pyöräilemään omatoimisesti vuokrapyörällä. Tällöin asiakas saa pyörän, pyöräilykypärän, huomioliivin ja reittiohjeet. Lisäksi asiakas saa puhelinnumeron, johon hän voi soittaa ongelmien ilmetessä matkalla.

...yksittäinen asiakas tulee...ja kertoo haluavansa pyöräretkelle ja sit hänelle katotaan pyörä ja kypärä ja liivit ja käydään läpitte kaikki ohjausjutut ja...jos hän haluaa reittiohjeita, annetaan reittiohjeet ja annetaan puhelinnumero sitte et jos tulee jotakin niin voi ottaa yhteyttä... (Haastattelu D 2010.)

Haastateltava toivoo, että uusien pyöräilyreittien myötä saataisiin myös uusi pyöräreittiviitoitus, jolloin suunnistaminen omatoimisesti kartan kanssa helpottuisi. Viitoituksessa tarvitaan yhteistyötä myös kaupungin kanssa, sillä viitoitus palvelisi yrityksen asiakkaiden lisäksi lähialueen asukkaita. Pyöräreittiviitoitus olisi haastateltavan mukaan tarpeen, sillä vanhan kartan mukaan on suunnistaminen aluetta tuntemattomalle vaikeaa. Viitoituksesta ei ole mainintaa reittisuosituksissa, mutta asia liittyy olennaisesti ajettavuuteen. Pyöräilyn tuotesuosituksen toteutumista pohditaan pääluvussa seitsemän. Seuraavassa alaluvussa perehdytään kalastuksen tuotesuosituksen toteutumiseen.

6.6 Kalastuksen tuotesuosituksen toteutuminen

Kalastuksen teemakohtaisten tuotesuosituksen mukaan tuotteesta on ilmoitettava kirjallisessa englanninkielisessä tai kohdemarkkinan kielisessä tuotekuvauksessa. Tuotekuvauksessa on kerrottava esimerkiksi seuraavia asioita: palvelun kesto tunteina, palvelukielet, tuotteeseen sisältyvät varusteet ja asiakkaan omat varusteet sekä lisämaksusta saatavat palvelut, kuten kalastusluvat ja ruokailut. Lisäksi tuotekuvauksessa on kuvattava ohjelmaa elämystä korostaen ja kerrottava paikkakunnasta, kalastusvesistöstä, kalastuksen kohteena olevista kalalajeista, käytettävistä kalastusmenetelmistä sekä välinesuosituksista. Yrityksessä E ei ole tehty kirjallisia tuotekuvauksia ajanpuutteen vuoksi, eivätkä tuotesuositukset tältä osin toteudu. Haastateltava E tietää, että tuotekuvaukset olisivat hyödyllisiä ja niiden avulla myynti kasvaisi. Tuotekuvauksia voisi viedä hänen mukaansa esimerkiksi mökeille ja kaupungin lomaosakkeisiin ja kuvaukset voisivat olla kolmella eri kielellä, suomeksi, englanniksi ja venäjäksi.

...Tiedän että nää olis käteviä...Olis vaikka suomi, englanti, venäjä, olis niinku semmosia tuotekortteja, joita vois vaikka tuonne mökeille viedä ja...vaikka sitten lomaosakkeisiin Ähtärissä...Sillä konstilla varmasti sais lisää kauppoja. (Haastateltava E 2010a.)

Ohjaajan on oltava kalastusoppaan ammattitutkinnon suorittanut tai vastaavat tiedot useamman vuoden kokemuksen kautta saanut henkilö. Hänellä on oltava vähintään vuokraveneenkuljettajan tutkinto, ensiapukoulutus sekä hygieniapassi. Haastateltavalla on metsäinsinöörinkoulutus, kaupallinen koulutus ja lisäksi hänellä on maaseutumatkailun ammattitutkinto. Kyseinen ammattitutkinto on erikoistunut majoitukseen ja ohjelmapalveluihin ja ammattitutkintoon kuuluu hygieniapassi ja ensiapukoulutus. Kalastusoppaan ammattitutkintoa hänellä ei ole, mutta hänellä on pitkältä ajalta käytännön kokemus alalta. Lisäksi haastateltava on suorittanut vuokraveneenkuljettajan tutkinnon. Suositukset toteutuvat.

...erilaisia kursseja...oon käynyt...matkailupalveluihin liittyen ja ja tuota maaseutumatkailun ammattitutkinto on myös suoritettu...majoituksen ja ohjelmapalveluitten osalta...Vuokraveneenkuljettajan tutkinnon oon suorittanut...mutta...en ole varsinaista kalastusoppaan tutkintoa suorittanut. Mulla on pitkältä ajalta käytännön kokemus kuitenkin... (Haastateltava 2010a.)

Kalastuspalvelutuotteeseen sisältyvien varusteiden on oltava kunnossa ja korkealuokkaiset. Veneen tulee olla katsastettu ja kalastusvälineiden, kelluntapukineiden, suojavaatetuksen ja mahdollisten retkieväiden tulee olla korkealuokkaiset. Yritys E:n kalastuspalvelun varustukseen kuuluvat lainmukaiset turvallisuusvarusteet, kuten pelastusliivit. Turvallisuusvarustuksen kunto tarkistetaan vuosittain, ja varustusta uusitaan tarvittaessa. Asiakkaalla on oltava omasta takaa säänmukainen vaatetus ellei toisin ilmoiteta. Talvella asiakkaan on mahdollista vuokrata yritykseltä haalareita ja kenkiä. Retkieväät voidaan liittää mukaan kalastusretkeen, jos asiakkaan kanssa niin sovitaan. Täysin varustellussa uisteluveneessä on mukana sadevarusteet, joilla asiakkaat pidetään kuivina sateen sattuessa. Vene katsastetaan määrätyin väliajoin. Merenkululaitos pitää huolen siitä, että vene on katsastettu. Tuotesuositukset toteutuvat.

...turvallisuuteen liittyvät...tulee toki meiltä...Niitä pitää aina vuosittain sitten katsoa, että missä kunnossa ne on ja tarvittaessa ostaa ostaa sitten uusia...Veneen katsastuksen tietää, kun sen itse vie katsastukseen ja tänä vuonna se on juuri taas katsastettu... (Haastateltava E 2010a.)

Kalastuslupien tulee olla kunnossa ennen opastetulle kalastusretkelle lähtöä. Yrityksessä kalastusluvut eivät kuulu asiakkaalle ilmoitettuun palveluhintaan. Asiakkaan niin halutessa luvat voidaan kuitenkin ostaa asiakkaalle valmiiksi. Tällöin haastateltava tarvitsee tietoonsa ainoastaan asiakkaan nimen ja kalastusretken ajankohdan. Luvan hinta lisätään asiakkaalle ilmoitettuun hintaan.

Ne ei kuulu suoraan palvelun hintaan, joka ilmoitetaan vaan luvat on aina sen hinnan lisäksi ja...mä pystyn ne ostamaan asiakkaalle valmiiksi. Tarvitsen ainoastaan asiakkaan nimen...ja...kun tiedän, että mihin ajankohtaan he luvan tarvii niin pystyn ne ostamaan valmiiksi... (Haastateltava E 2010a.)

Turvallisuuteen vaikuttavien seikkojen tulee olla selvitetty ja ohjeistettu. Turvavarustuksen on oltava kunnossa ja turvallisuussuunnitelman tulee olla laadittuna. Lisäksi asiakkaille on esiteltävä ennen retkelle lähtöä turvallisuus- ja varustetieto, kuten esimerkiksi kelluntapukineet. Haastateltavan mukaan ennen kalastusretkeä käydään läpi, kuinka veneessä ollaan, miten kelluntapukineet puetaan päälle ja minkä vuoksi. Kirjallista ohjeistusta ei anneta, koska haastateltavan mukaan on helpompaa näyttää käytännössä, kuinka esimerkiksi kelluntapukineet puetaan. Turvallisuussuunnitelma on yrityksellä laadittuna. Myös mahdollisia riskejä on kartoitettu ja suunniteltu, kuinka näitä riskejä voidaan minimoida.

Se ihminen, joka maksaa jostakin jutusta niin hän maksaa mielellään turvallisuudesta...Jos ohjelma tehdään liian halvaks niin silloin helposti tingitään esimerkiks jostakin turvallisuusjutusta ja...se on väärä väärä tie...Ennen vesilähtöä...käydään läpi...miten veneessä noin yleisestikin ollaan...En oo nähny tarpeelliseksi...antaa erikseen...kirjallista materiaalia, koska se...on helpompi, kun näyttää sen käytännössä... (Haastateltava E 2010a.)

Kalastuksen teemakohtaisissa tuotesuosituksissa on omatoimisen kalastusretken osalta paljon samoja seikkoja kuin opastetussa kalastusretkessä. Eroja ovat muun muassa seuraavat asiat: Omatoimista kalastusretkeä tarjoavan yrityksen tulee selvittää asiakkaalle, millainen kalasto kohteessa on ja missä ovat ottipaikat. Lisäksi veneen tulee olla kalastukseen sopiva ja hyväksytty ja veneessä on oltava tarvittavat veneilyvarusteet. Saaliin kylmäsäilytyksen ja saaliinkäsittelyn tulee olla mahdollista, kalastuslupien on oltava kunnossa, lupa-alue määriteltävissä ja lupa-alueesta on oltava laminoitu syvyyskartta. Asiakkaalle on annettava henkilökohtaisesti veneen ja moottorin käyttöopastus sekä turvaopastus.

Tiedustelin sähköpostitse yrityksen E omatoimisista kalastusretkistä. Tällaisille retkille voi lähteä yrityksestä vuokratulla soutuveneellä tai tasaperäisellä veneellä. Tasaperäinen vene on varustettu neljän hevosvoiman moottorilla ja veneessä on vapateline viidelle vavalle. Tasaperäisiä veneitä on vuokrattavissa kolme kappaletta. Asiakkaat perehdytetään moottorin käyttöön henkilökohtaisesti ja kartalta näytetään karikot, joita järvellä löytyy. Lisäksi kerrotaan ottipaikat ja neuvotaan, kuinka saalis tainnutetaan ja pistetään. Asiakkaalle kerrotaan myös kylmäsäilytyksestä, jos asiakas haluaa käyttää kalat ravinnokseen. (Haastateltava E 2010b.) Kalastuksen tuotesuosituksen toteutumista pohditaan pääluvussa seitsemän. Seuraavaksi kerrotaan hevosmatkailun tuotesuosituksen toteutumisesta.

6.7 Hevosmatkailun tuotesuosituksen toteutuminen

Hevosmatkailun keskeneräisten tuotesuosituksen mukaan opastetusta ratsastusretkestä, maastoratsastuksesta tai ratsastusvaelluksesta on ilmoitettava kirjallisessa englannin- tai kohdemarkkinankielisessä tuotekuvauksessa. Tuotekuvauksessa on kerrottava retken pituudesta kilometreinä ja tunteina, päivämatkan pituudesta ratsastusaikana, soveltuvuudesta ja haasteellisuudesta (helppo, normaali, vaativa, erittäin vaativa), palvelukielistä ja tarvittavista varusteista. Lisäksi tuotekuvauksessa on kerrottava päiväohjelmasta elämyksellisesti esimerkiksi eläimistöä, maaperää, nähtävyyksiä ja hevosrotua kuvailen. Tuotteeseen sisältyvistä majoitus- ja taukopaikoista ja niiden tasosta ja tyypistä on myös oltava informaatiota kirjallisesti, kuten myös tallin varustelutasosta.

Yritys F:n vaellusratsastustuotteesta on Internetissä kuvaus, jossa kerrotaan edellä mainituista asioista. Varsinaista kirjallista tuotekuvausta ei ole, joten tältä osin tuotesuositukset eivät toteudu. Kotisivuilla kerrotaan esimerkiksi vaellusreiteistä ja yön yli kestävien vaellusretkien yöpymispaikoista. Eri vaelluksien haasteellisuustasosta ja soveltuvuudesta eri asiakasryhmille ei ole kotisivuilla kerrottu. Haasteellisuudesta ja soveltuvuudesta kerrotaan asiakkaille, kun he ottavat yhteyttä yritykseen. Tuolloin on mahdollista neuvotella ja räätälöidä retki halutunlaiseksi ja tarvittaessa aloittelijat pääsevät pienemmälle ratsastusretkelle taluttajan kanssa. Kotisivuilla ei kerrota vaelluksen osalta tarvittavista varusteista, vaan myös niistä keskustellaan asiakkaan soittaessa ja tiedustellessa asiaa.

...vain tuolla nettisivuilla on tällanen kuvaus niistä reiteistä...No ei sillälailla, muutaku että tarvittaessa saa vaikka taluttajan tuommoselle pienemmälle, on menty semmonen neljä tuntiakin aivan alottelijoitten kanssa niin, kymmenen alottelijaa ja talutettu mukana. Että...nevoittelussa monesti tulee sitten nämä vaan. (Haastateltava F 2010.)

Tuotesuosituksen mukaan vaellusratsastustuotteesta on oltava suuntaa antava reittikartta. Yrityksellä ei ole varsinaisia reittikarttoja, mutta Internetistä voi tarvittaessa kartan tulostaa. Palveluntarjoaja ei tulosta karttoja asiakkaille mukaan vaellusretkelle.

No on sillai, kun netistä saa...tulostettua niin hyvin, että...näkee joka polun missä me mennään...Ei oo mitään karttaa tulostettu heille siitä reitistä. (Haastateltava F 2010.)

Hevosmatkailun tuotesuosituksissa kerrotaan, että tuotteeseen sisältyvien varusteiden on oltava soveltuvat eri vuodenaajoille ja säätiloille. Yrityksen vaellusratsastuspalveluun kuuluvat kaikki palvelussa tarvittavat varusteet, mutta asiakkailta on oltava omat ratsastukseen sopivat kengät. Talvella annetaan ohjeita, kuinka ratsastukseen kannattaa pukeutua. Kypärälakkeja ja sadevarusteita tallilla on tarjolla, mutta yleensä asiakkaita pyydetään ottamaan mukaan omat sadevarusteet. Suositukset eivät toteudu täysin, sillä kaikille asiakkaille ei ole varattu sadevarusteita. Myöskään talvivarusteita ei esimerkiksi ole, vaan asiakkaan on pukeuduttava ohjeiden mukaan omiin varusteisiinsa.

Kyllä annetaan ainakin ohjeet...pukeutumiseen sitten talvella, että kuinka lämpimästi...Mulla on kypärälakkeja sitten käytössä...sinne alle...Joo sadevarusteet...jonkinverran on tallilla ja sitten yleensä pyydetään ottamaan omat sadevarusteet mukaan... (Haastateltava F 2010.)

Suosituksen mukaan varusteiden on oltava kunnossa ja säännöllisesti huolletut. Myös ympäristön siisteydestä on huolehdittava. Yrityksen varusteiden kunnosta pidetään huolta ja ne tarkastetaan. Jalustinhihnat ja satulavyöt voivat katketa kesken retken, minkä vuoksi niiden kunnosta täytyy huolehtia. Myös suitsien ja kypärien on oltava hyvässä kunnossa. Jos asiakas putoaa, täytyy kypärä usein vaihtaa uuteen, sillä kypärät eivät kestä montaa pudotusta. Asiakkaat saavat kypärät yrityksen puolesta ja ne ovat tuotesuosituksen mukaiset, kolmella pistekiinnityksellä varustetut ja turvallisuushyväksytyt ratsastuskypärät. Ympäristön siisteydestä huolehditaan esimerkiksi haravoimalla, siistimällä paikkoja ja lajittelemalla jätteet.

...oikeestaan tarvittavat varusteet saa myös tallilta paitsi semmoset ratsastukseen soveltuvat kengät on hyvä olla, vaikka kumisaappaat...Nuo jalustinhinnat täytyy olla aina hyvässä kunnossa...ja suitset...ja samati että satulavyöt on kunnossa...ettei katkea ja sitten nää kypärät kans tarkastetaan... (Haastateltava F 2010.)

Hevosten on oltava hevosmatkailun tuotesuosituksen mukaan tehtävään soveltuvia, koulutettuja ja liikennevarmoja. Lisäksi hevosten rotu ja tyyppi on oltava määritelty. Yrityksen hevoset ovat sekä opetus- että vaellusratsastukseen hyvin soveltuvia, koulutettuja ja liikennevarmoja. Haastateltava F:n mukaan tallilla on yhteensä kymmenen hevosta ja ne ovat eri rotuisia. Tallilla on suomenhevosiä, puoliverisiä ja isoja poneja. Hevosista ja eri hevosten ominaisuuksista on kerrottu yrityksen kotisivuilla.

Siinä on eri rotusia...Ihan luotettavia kyllä, kun niillä käydään paljon maastossa näin muutenkin, kuin pelkästään vaelluksilla...Yhteensä on nyt tällä hetkellä on kymmenen...(Kotisivuilla) on määritelty ominaisuuksia ja on...kerrottu joka hevosesta tiedot... (Haastateltava F 2010.)

Hevosmatkailun keskeneräisten tuotesuosituksen mukaan ohjaajien on oltava hevosmatkailun ammattilaisia, heillä on oltava ammattitutkinto tai vastaavat tiedot usean vuoden kokemuksen kautta. Ohjaajien on oltava myös ensiaputaitoisia. Toinen yrityksen ohjaajista on valmistunut Ypäjältä hevosharrasteohjaajaksi vuonna 1999. Koulutus liittyy maaseututallien vaellus- ja maastotoimintaan. Kyseisellä ohjaajalla on ensiapukoulutus. Toinen ohjaajista on ratsastuksenohjaaja ja hän on valmistunut Ypäjältä vuonna 2005. Hänen koulutuksensa liittyy enemmänkin kenttäratsastukseen. Hänellä ei ole vielä ensiapukoulutusta, mutta hän aikoo osallistua syksyllä järjestettäviin EA1 ja EA2 -koulutuksiin. Tuotesuositukset toteutuvat, kun ensiapukoulutus on suoritettu.

...mää oon...Ypäjältä valmistunut vuonna...-99...hevosharrasteohjaajaks. Se on nimenomaan just maaseututallien tällöinen enemmän niinku vaellus- ja maastotoimintaa. Ja sitten tytär on...ratsastuksenohjaaja Ypäjältä valmistunut vuonna 2005. Että hän on enemmän sitten...kentällä mentävään opetukseen perehtynyt. (Haastateltava F 2010.)

Yrityksen on oltava hevosmatkailun keskeneräisten tuotesuosituksen mukaan Suomen Ratsastusliiton tai Suomen Vaellustallien liiton jäsenyritys. Yritys F on haastateltavan mukaan Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä ratsastuskoulu. Tuotesuosituksen mukaan yrityksellä on lisäksi oltava turvallisuussuunnitelma ja sen on oltava ajan tasalla ja päivitetty. Yrityksellä F turvallisuus- tai tapaturmasuunnitelmaa ei ole tehty. Lisäksi tuotesuositusten mu-

kaan ennen ratsastusta on käytävä läpi reitti-, toiminta- ja turvallisuusohjeistus. Turvallisuusohjeita kerrotaan haastateltavan mukaan asiakkaille ennen ratsastusretkeä suullisesti. Ratsastajat opetetaan esimerkiksi putoamaan oikein. Asiakkaalle kerrotaan, minne ratsastetaan ja millaista reittiä pitkiä, mutta esimerkiksi karttaa heille ei tulosteta. Asiakkaiden täytyy vain seurata ohjaajan perässä.

...ratsastaja vaan tulee perässä...Kerrotaan kyllä etukäteen minne ollaan menossa ja minkälaista reittiä...Aina sitten selostetaan, mitä pitää tehdä...esimerkiks jos lähtee putoamaan tai...ainakin jos on alottelijoita niin vähän sitä opetetaan, että...kuinka kannattaa pitää hevosesta kiinni, että tulee jalat edellä... (Haastateltava F 2010.)

Hevosmatkailun tuotesuosittelun toteutumista pohditaan seuraavassa pääluvussa. Seuraava pääluku käsittelee tutkimuksellisen osion lisäksi toiminnallisen osion lopputuloksia. Tuotetta ja tutkimuksen tuloksia pohditaan. Lisäksi luvussa arvioidaan, kuinka hyvin opinäytetyö toteutui ja täytyivätkö opinäytetyön tavoitteet.

7 POHDINTA JA ARVIOINTI

Opinnäytetyön tutkimusongelma oli ”toteutuvatko Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämishojelman teemakohtaiset tuotesuositukset Etelä-Pohjanmaan ohjelmalvelua tarjoavissa yrityksissä”. Tarkoituksena oli myös selvittää, kuinka Matkailun edistämiskeskuksen yleiset tuotekriteerit toteutuvat haastateltavissa yrityksissä. Tässä pääluvussa tutkimusongelmiin saadaan vastaukset ja keskeisimpiä tuloksia pohditaan. Luvussa pohditaan myös, onko eri teemoille tarvetta kehittää kehittämishanke, jolla yritysten kriteerit olisivat valtakunnallista ohjelmaa vastaavat. Lisäksi luvussa pohditaan opinnäytetyön toiminnallista osuutta ja arvioidaan sekä tutkimuksen että tuotteen onnistumista.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus eli kartoitusvaihe onnistui hyvin ja olen tyytyväinen lopputulokseen. Onnistuin mielestäni listaamaan paljon eteläpohjalaisia ohjelmalvelua tarjoavia matkailuyrityksiä, mutta on realistista ajatella, että listalta myös puuttuu useita yrityksiä. Kaikilla yrityksillä ei ole kotisivuja tai markkinointia esimerkiksi lehdissä tai esitteissä, minkä vuoksi ne ovat voineet jäädä huomaamatta. Kartoitusvaihe oli melko raskas, sillä jouduin soittamaan suurelle määrälle yrityksiä ja tiedustella heidän palveluntarjontaansa. Jouduin myös lähettämään sähköpostitiedusteluja runsaasti. Vaivannäkö kuitenkin kannatti, sillä yrityksiä löytyi odottamaani enemmän. Maakunnassa on mielestäni paljon ohjelmalveluja tarjoavia yrityksiä. Täytyy kuitenkin huomauttaa, että toimialalle mahtuu myös lisää yrityksiä ja verkottumisen avulla pienetkin yritykset voivat menestyä hyvin. Tähän myös Outdoors Finland -kehittämishojelma tähtää. Esimerkiksi wildlife-toimintaa tarjoavia yrityksiä maakunnassa on varsin vähän, vaikka palvelun tuottamiseen ei suuria investointeja tarvita.

Toiminnallisen osuuden lisäksi myös opinnäytetyön tutkimus onnistui mielestäni hyvin. Tutkimuskysymykset olivat yhdenmukaisia tutkimusongelman kanssa pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta. Tuotesuosituksissa kerrotaan, että esimerkiksi tuotteen varauskanavien tulee olla määritelty. Haastattelukysymykseni tutki kuitenkin, mitä kanavia käyttäen tuotteen voi varata. Tässä tapauksessa minun olisi pitänyt olla tarkempi kysymyksenasettelussa, sillä kysymys ei varsinaisesti anna vastausta tutkittavaan ongelmaan. Saamistani vastuksista pystyin kuitenkin päättämään vastauksen kyseiseen ongelmaan. Kuten

teoriaosuudessa kerrottiin, tutkijan näkemyksellisyys vaikuttaa kvalitatiivisessa tutkimuksessa joskus paljon. Tämä on syytä pitää mielessä.

Opinnäytetyöni haastattelut keskittyivät opastettuihin, ohjaajajohtoisiin ohjelmapalveluihin. Kehittämishojelman tuotesuosituksissa kerrotaan muutaman teeman osalta kuitenkin myös omatoimisista ohjelmapalveluista. Tämän vuoksi päätin lähettää haastattelujen jälkeen sähköpostitse muutaman lisäkysymyksen niille yrityksille, joilla omatoimista ohjelmapalvelua on tarjolla ja jonka teemasta löytyy omatoimista ohjelmapalvelua koskevia tuotesuosituksia. Tämä oli mielestäni kannattavaa, sillä sähköpostitiedustelujen avulla saatu informaatio kertoo onko yrityksessä huomioitu myös omatoimista ohjelmapalvelua koskevat seikat. Tämän lisäksi sähköpostitiedustelut tehtiin muistuttamaan lukijaa siitä, että tuotesuositukset eivät koske pelkkää opasjohtoista ohjelmapalvelua. Lähetin haastateltaville lisäkysymyksiä sähköpostitse myös, jos halusin tarkennusta johonkin haastateltavan antamaan vastaukseen. Tarkennusta ja selvennystä tarvitsin esimerkiksi tietyissä erisnimissä, kuten paikkojen nimissä. Litteroidessani haastatteluja kasetilta, en pystynyt aina saamaan selvää, mistä erisnimestä oli kyse.

Henkilökohtaiset haastattelut poikkesivat paljon toisistaan. Osa haastateltavista vastasi kysymyksiini hyvin laajasti esimerkkejä kertoen. Tällaiset haastattelut onnistuivat hyvin, sillä sain paljon arvokasta informaatiota yrityksen tilanteesta. Osa haastateltavista sen sijaan vastasi lyhyemmästi ja vähäsanaisemmin. Joskus tuntui, että olin itse enemmän äänessä kuin haastateltava. Tällaiset haastattelut olivat minulle hieman vaikeampia, sillä en saanut haastateltavia vastaamaan kysymyksiini haluamallani tavalla. Vähäisellä haastattelukokemuksellani oli varmasti vaikutusta asiaan, mutta uskon, että haastattelut paranivat loppua kohti. Haastattelujen pituudet vaihtelivat 18 minuutista noin 40 minuuttiin. Mielestäni onnistuin löytämään erinomaiset yritykset tutkimukseen, sillä haastateltavien tarjoamat palvelut ovat teemojen mukaisia ja yritykset ovat kokeneita toimijoita alalla. Lisäksi mielestäni oli tärkeää, että haastateltavien yritykset sijaitsevat eri puolilla Etelä-Pohjanmaata. Tällöin tutkimuksen tulosten voidaan sanoa kuvaavan hyvin koko Etelä-Pohjanmaan maakuntaa.

Seuraavaksi pohditaan tutkimuksesta saatuja tuloksia. Ensin perehdytään yleisten tuotekriteerien toteutumiseen. Yleisistä tuotekriteereistä eniten kehittämistä kaipaavat mielestäni yritysten kotisivut. Jokaisella yrityksellä tulisi olla suomenkielisten sivujen lisäksi myös

englanninkieliset sivut, jotta kansainväliset matkailijat voisivat yrityksestä kiinnostua. Outdoors Finlandin tärkeänä tavoitteena on juuri se, että Suomen imago kesäaktiiviteetti- maana saadaan nousuun kansainvälisesti. Tämä ei onnistu, elleivät matkailuyritysten kotisivut ole kansainvälisesti tunnetulla kielellä. Hienoa on, että jokaisessa haastattelemassani yrityksessä voi saada palvelua englanniksi ja usein myös jollakin muulla ulkomaisella kielellä. Ohjelmapalvelun ohjaajan on tärkeää osata suomen lisäksi muita kieliä, jotta ulkomaiset matkailijat voisivat varata ja ostaa palvelutuotteen sekä seurata opastusta.

Yleisten tuotekriteerien toteutumista tutkiessani huomioni kiinnitti se, että puolessa haastattelemistani yrityksistä ei oltu tutustuttu Kuluttajaviraston ohjeisiin ohjelmapalvelujen turvallisuudesta. Mielestäni jokaisen ohjelmapalvelun toiminnanharjoittajan tulisi huomioida kyseiset ohjeet, sillä ne perustuvat kuluttajaturvallisuuslakiin ja niiden tarkoituksena on parantaa asiakkaiden turvallisuutta. Ohjelmapalvelussa turvallisuus on erittäin tärkeää, sillä palveluun liittyy aina riskejä. Yritysten tulisi huomata, että turvallisuus vaikuttaa myös palvelun laatuun ja siihen, saako asiakas palvelusta positiivisen elämyksen. Kaikki nämä asiat vaikuttavat yrityksen menestymiseen. Turvallisuudesta voi lukea lisää opinnäytetyön teoriaosuudesta.

Yleisten tuotekriteerien mukaan palvelutuotteen on oltava asianomaisen matkailukeskittymän kannalta merkittävä. Lähes kaikki haastattelemanani henkilöt uskovat yrityksensä olevan alueellisesti merkittävä palveluntarjoaja. Haastateltavat eivät koe alueella olevan kilpailua. Mielestäni on hyvä, että tämä yleisten tuotekriteerien kohta toteutuu ja yritykset kokevat olevansa merkittäviä palveluntarjoajia alueellisesti. Kilpailua saisi kuitenkin mielestäni olla, jotta yritykset pyrkisivät kehittämään tarjontaansa ja palveluaan. Tässä tapauksessa kilpailu voitaisiin mielestäni nähdä positiivisena asiana.

Tutkimuksesta saamieni tietojen mukaan yritysten tulisi parantaa hinnoittelunsa selkeyttä. Yleisissä tuotekriteereissä kerrotaan, että tuotteen hinnoittelun on oltava selkeä sekä ryhmä- että yksittäismatkailijalle. Yrityksen on lisäksi selkeästi ilmoitettava, mitä hinta sisältää, onko mahdollisia alennuksia ja mikä on osallistujamäärä. Vain puolet haastateltavista ilmoitti, että tuotteiden hinnoista kerrotaan yrityksen kotisivuilla. Uskon, että hinnoittelu selkenisi huomattavasti, jos jokaisen yrityksen kotisivuilla kerrottaisiin edellä mainituista asioista, kuten osallistujamääristä ja alennuksista. Lisäksi ryhmä- ja yksittäismatkailijalle olisi selkeästi oltava esillä omat hinnat. Positiivista on, että myynnissä nämä asiat tiede-

tään, mutta mielestäni hintojen tulisi olla nähtävillä myös kotisivuilla tai kuten muutamalla yrityksellä, esitteessä tai tuotekorteissa.

Lähes kaikilla yrityksillä on käytössään kirjallinen prosessikuvaus asiakkaan saapumishetkestä hänen lähtöönsä saakka. Tämä on kannattavaa, sillä palvelun suunnittelu helpottuu ja mahdolliset ongelmakohdat ohjelmassa voidaan korjata ja välttää. Lisäksi ohjelman opastus sujuu helpommin ja vaatii vähemmän voimavaroja, sillä ajattelutyö ja suunnittelu on tehty jo etukäteen. Tämä osa yleisistä tuotekriteereistä toteutuu hyvin.

Yleisten tuotekriteerien mukaan tuotteen on noudatettava kestävän kehityksen periaatteita. Tutkimuksesta saamieni tulosten mukaan kestävä kehitys ollaan ajateltu yrityksissä ja ympäristön kunnioittamista pidetään itsestään selvänä asiana. Kestävä kehitys otetaan huomioon laajasti esimerkiksi ympäristön roskauksen välttämiseksi. Tämä on hyvin positiivinen asia, sillä ympäristön hyvinvoinnin säilyminen on tärkeää ohjelmapalvelu toimialalle. Kuten teoriaosuudessa kerrottiin, luonto on Suomen matkailun tärkeä kilpailutekijä, sillä se tarjoaa paljon mahdollisuuksia elämysten kokemiseen. Elleivät kaikki yrittäjät sitoudu kestävän kehityksen periaatteisiin, katoaa tällöin myös perusta varsinkin kesäaktiiviteetteja tarjoavilta ohjelmapalveluyrityksiltä.

Yli puolessa haastattelemistani yrityksistä ei olla huomioitu Suomen matkailumaabrändin linjauksia. Yrityksissä uskotaan, että linjaukset toteutuvat, mutta niihin ei olla perehdytty. Mielestäni jokaisen yrityksen olisi hyvä perehtyä näihin linjauksiin, jotta Suomen imago matkailumaana olisi yhtenevä kaikissa matkailuyrityksissä. Yritysten tulisi ottaa huomioon teoriaosuudessa kerrottu 4C-filosofia sekä pyrkiä tarjoamaan asiakkailleen jotakin aitoa ja ainutlaatuista. Valtavirrasta tulee erottua, jotta kansainvälisiä matkailijoita saataisiin houkuteltua Suomeen enemmän. Myös tämä on tärkeä osa Outdoors Finland -ohjelmaa.

Yleisten tuotekriteerien mukaan tuotteen on oltava asiakkaan ostettavissa ja saavutettavissa. Lisäksi varauskanavien, ajankohdan ja paikan saavutettavuuden tulee olla määritetty. Oletettavasti jokaisessa haastattelemassani yrityksessä on käytössään suora varaus. Puolessa yrityksistä tuotteen voi varata myös kotisivujen kautta tai vastaavasti esimerkiksi portaalien tai yhteistyökumppaneiden kautta. Mielestäni yritysten tulisi määritellä esimerkiksi kotisivuillaan selkeästi, millä keinoin tuotteen voi varata. Eri varauskanavista tulee kertoa. Uskon, että jokaisella yrityksellä olisi hyvä olla käytössä varaus kotisivujen kautta. Nyky-

aikana Internetiä käytetään paljon matkan suunnittelun apuna ja tästä syystä sähköinen varaus olisi kannattava.

Asiakaslähtöisyyttä oli tutkimukseni mukaan pohdittu yli puolessa yrityksistä. Yleiset tuotekriteerit suosittelevat, että tuote on asiakaslähtöinen ja sen on oltava testattu ulkomaan markkinoille soveltuvaksi. Lisäksi tuotteen kohderyhmien tulee olla määritelty ja kohderyhmien erityistarpeiden huomioitu palvelutarjonnassa. Mielestäni haastattemieni yritysten tulisi panostaa asiakaslähtöisyyteen enemmän, sillä esimerkiksi ulkomaalaisten matkailijoiden tarpeita ei oltu useinkaan huomioitu millään tavalla. Rääätälöintimahdollisuus ohjelmapalveluissa ja myös muissa matkailupalveluissa on tärkeää ja sen mahdollisuutta tulee korostaa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa itse ostamansa palvelun kulkuun. Myös kokemuksen kautta tulevaa tietoa tulee hyödyntää, kuten yhdessä haastattemassani yrityksessä on tehty. Kokemuksen kautta tulevan tiedon avulla palveluja voidaan kohdistaa eri asiakasryhmille tarkemmin ja myös huomata, mitkä asiat ovat asiakkaille tärkeimpiä ostamassaan ohjelmapalvelussa.

Verkottuminen ja yhteistyö eri toimijoiden välillä auttaa yritysten säilymisessä ja menestymisessä. Tutkimukseni mukaan vain kahdessa yrityksessä tehdään paljon yhteistyötä alueen yrittäjien kesken. Tähän tarvittaisiin parannusta, sillä varsinkin pienten ohjelmapalveluyritysten menestyminen on vaikeaa ellei säännöllistä yhteistyötä tehdä. Yhteistyötä voitaisiin tehdä esimerkiksi palvelukokonaisuuksien muodostamisessa ja tuotesuunnittelussa. Tähän tähtää myös Outdoors Finland -kehittämishjelma. Alueen matkailuyritysten palvelut tunnetaan tutkimuksen mukaan hyvin, mutta yhteistyön käynnistämiseksi tarvittaisiin esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n apua.

Yhdessäkään yrityksessä ei oltu tutustuttu Outdoors Finland -kesäaktiviteettien kehittämishjelmaan, vaan se oli jokaiselle yritykselle uusi asia. Voidaan olettaa, että monikaan Etelä-Pohjanmaan maakunnassa sijaitseva matkailuyritys ei ole kyseisestä kehittämishjelmasta tietoinen. Mielestäni esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy voisi ryhtyä toimeen tämän asian suhteen ja kertoa ohjelmasta esimerkiksi kotisivuillaan. Organisaatio voisi myös ottaa yhteyttä eteläpohjalaisiin matkailuyrityksiin, jotka tarjoavat teemoihin liittyvää ohjelmapalvelua kertoakseen kehittämishjelmasta. Kartoitukseni avulla yrityksiin on helppo saada yhteys esimerkiksi sähköpostitse. Kun ohjelma saadaan tutuksi alueen

yrityksille, ryhtyvät yritykset mahdollisesti toimiin yrityksensä tason nostamiseksi valtakunnalliselle tasolle. Tällöin kehittämishanketta ei välttämättä edes tarvittaisi.

Yleisten tuotekriteerien toteutumisen lisäksi tutkin, kuinka jokaisen teeman tuotesuosituksiset toteutuvat haastattelemisani yrityksissä. Seuraavaksi pohditaan näitä tuloksia. Jokaisessa teemassa on lähes yhtenevä suositus koskien kirjallista tuotekuvausta. Tällainen, mielellään englanninkielinen tuotokuvaus tulisi jokaisella yrityksellä olla olemassa. Tuotekuvauksessa tulisi kertoa tuotteeseen liittyvistä tärkeistä asioista. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että tämä suositus toteutuu vain kahden teeman osalta. Ainoastaan wildlifen ja melonnan palveluntarjoajilla on käytössään kirjallinen tuotokuvaus suomeksi. Tuotokuvausten tekeminen vaatii yrityksiltä panostusta. Kuvausten tekeminen vie aikaa ja siitä saattaa aiheutua kuluja painokustannusten tai ulkopuolisen henkilön palkkauksen vuoksi. Tämä panostus on kuitenkin tarpeen yrityksen laadun parantamiseksi ja suositusten toteutumiseksi. Englanninkielisten tuotokuvausten avulla yritykset voisivat hyötyä Outdoors Finland -ohjelmasta.

Tuotekuvauksen lisäksi teemakohtaisissa tuotesuosituksissa voidaan havaita yhteneväisyyksiä ohjaajan koulutuksen osalta. Jokaisen eri teemaan kuuluvan yrityksen ohjaajan tulee olla asianmukaisesti koulutettu tai vastaavat tiedot usean vuoden kokemuksen kautta omaava henkilö. Tämä osa tuotesuosituksia toteutuu, sillä yritysten ohjaajilla on vaadittavat koulutukset tai vastaavasti kokemusta ohjaustoiminnasta. Tämä on hienoa, sillä ohjaajien voidaan sanoa olevan alansa ammattilaisia.

Wildlife-matkailun tuotesuosituksiset toteutuvat osittain. Suurin kehittämistä vaativa osa-alue on asiakkaiden turvallisuus. Haastatteleman yrityksen ei ole tehnyt turvallisuussuunnitelmia, riskikartoitusta tai toimintaohjeita onnettomuustapauksen varalle. Nämä dokumentit on hyvä olla olemassa ja näistä säädetään kuluttajaturvallisuuslaissa. Kuten teoriaosuudessa kerrottiin, ohjelmapalveluyritysten tulee laatia toiminnastaan kirjallinen turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirjassa tulee olla määritelty vähimmäistiedot toimenpiteistä, joiden avulla ohjelmapalvelujen turvallisuus varmistetaan. Turvallisuuden lisäksi huomiota tulisi kiinnittää esimerkiksi siihen, kuinka ennen matkalle lähtöä kerrotaan suullisesti esimerkiksi luonnon huomioimisesta. Muilta osin wildlifen tuotesuosituksiset toteutuvat hyvin. Lintuja tarkkaillaan riittävän etäisyyden päästä, varusteiden kunnosta huolehditaan, pitkillä retkillä asiakkaat saavat käyttöönsä kartan ja yritys tarjoaa asiakkail-

le erikoisolosuhteisiin vaadittavan vaatetuksen. Myös edellä mainittu kirjallinen tuotekuvaus on olemassa. Yrityksen tulee harkita, olisiko kannattavaa tehdä tuotekuvauksesta englanninkielinen versio. Tuotesuosituksen mukaan näin tulisi tehdä.

Melonnan teemakohtaiset tuotesuositukset toteutuvat, eikä suuria kehittämistoimenpiteitä tarvita. Varusteiden kunto on haastattelemassani yrityksessä hyvä ja varusteet huolletaan säännöllisesti. Melontaturvallisuuden neuvottelukunnan turvallisuusohjeet täyttyvät ja turvallisuusasiakirjat, pelastussuunnitelmat sekä riskianalyysit ovat kunnossa. Lisäksi pelastusviranomaisille ilmoitetaan retkistä tarvittaessa ja asiakirjat annetaan viranomaisten tarkistettavaksi. Melonnan tuotesuosituksen mukaan yrityksellä on oltava reittikartta vähintään englanniksi. Myös tämä toteutuu, sillä reittikartat on mahdollista tulostaa asiakkaille tietokoneelta. Melonnan reittisuositukset toteutuvat myös hyvin ja palvelun saavutettavuus, vetovoimaisuus, palveluvarustelu ja melottavuus ovat kunnossa. Melontareittien alku- ja loppupäähän pääsee autolla tai helikopterilla ja reiteillä on tauko- ja rantautumispaikkoja. Melontareitit ovat ympäristöltään matkailijaa kiinnostavat ja vaihtelevat. Reitit tarkastetaan vuosittain ja esteet raivataan pois. Reitit on luokitellut pätevä koskiluokittelija Kansainvälisen koskiluokituksen mukaisesti. Tuotekuvaus suomeksi löytyy, mutta kansainvälisiä asiakkaita ajatellen myös englanninkielinen versio olisi hyvä olla olemassa.

Vaelluksen tuotesuositukset toteutuvat lähes täysin. Haastatteleman yrityksen tulisi kuitenkin harkita kirjallisen tuotekuvauksen tekemistä suomeksi ja mielellään myös englanniksi. Tätä suositellaan teemakohtaisissa tuotesuosituksissa, sillä se palvelisi yrityksen ulkomaalaisia asiakkaita. Hienoa on, että GPS-reitistä englanninkielinen tuotekuvaus löytyy. Muut asiat, jotka kaipaisivat kehittämistä, eivät ole yrittäjän itsensä päätettävissä, eikä yrittäjä voi niihin juurikaan vaikuttaa. Kehittämistoimet kuuluvat esimerkiksi Metsähallitukselle tai yrityksen kotikaupungille. Kehittämistä tarvittaisiin esimerkiksi paikan saavutettavuuden turvaamiseksi, sillä reitille ei kulje julkisia kulkuvälineitä. Hyvä asia on se, että reitille pääsee kuitenkin omalla autolla tai tilausbussilla. Kehittämistä kaippaa myös reitin luokittelu, sillä sitä ei ole vielä tehty. Asia on kuitenkin korjaantumassa, sillä Metsähallituksen mukaan reitit tullaan luokittelemaan lähivuosina. Muilta osin vaelluksen tuotesuositukset toteutuvat hyvin. Vaellustuotteesta on olemassa reittikarttoja usealla kielellä. Reitti on vetovoimainen, sillä reitti kulkee vaihtelevassa maastossa hyvin viitoitettuna. Reitin alussa on infokartta reitin palveluista ja reitin kuljettavuus tarkastetaan vuosittain. Reitin varrella on majoitusvaihtoehtoja sopivin välein. Myös omatoimisesti vaeltaville annetaan

ohjeita ja informaatiota. Vaellusreittiä ei markkinoida esteettömänä, joten esteettömän reitin suosituksia ei tarvitse huomioida.

Pyöräilyn teemakohtaiset tuotesuosituksot toteutuvat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Tuotteesta ei ole vielä pyöräilyreittikarttaa, mutta karttoja ollaan tekemässä. Suositusten mukaan karttojen tulisi olla vähintään englanniksi, mutta yrityksessä ei vielä tiedetä, millä kielellä kartat tulevat olemaan. Haastattelemani yrityksen tulisi huolehtia siitä, että yksi karttakielistä on englanti. Profiilikarttaa ei ole olemassa, mutta se on ymmärrettävää, sillä maakunnassa ei ole suuria korkeuseroja. Kirjallinen englannin- ja suomenkielinen tuotekuvaus tulisi tehdä. Pyörävuokraus on mahdollista, mutta satulalaukkuja ei ole saatavilla. Pyörissä on kuitenkin korit, jotka korvaavat satulalaukut. Muilta osin suositukset toteutuvat varsin hyvin. Varusteet ovat hyvässä kunnossa ja ne huolletaan säännöllisesti. Yrityksessä on lukittu ja katettu pyöräsäilytys sekä polkupyörän huoltoon tarvittava välineistö. Myös vaatteiden kuivatus- ja pesumahdollisuus löytyy. Asiakkaat saavat yritykseltä huoltoapua tarvittaessa. Reitit kulkevat pyöräteitä tai vähän liikennöityjä teitä pitkin. Nähtävyydet sijaitsevat melko lähellä yritystä, mutta uusilla reiteillä ei nähtävyyksille poiketa, vaan reitit perustuvat paremminkin maisemaan ja luontoon. Reittien varrella ei ole palveluja, kuten vesi- ja juomapistettä, mikä voidaan nähdä heikkoutena. Tulevat reitit voitaisiin suunnitella siten, että käymälöitä ja vesipisteitä löytyisi noin kymmenen kilometrin välein kuten tuotesuosituksissa edellytetään. Reitin alku- ja loppupää on helposti saavutettavissa esimerkiksi linja-autolla. Reitit kiinnostavat myös ulkomaalaisia matkailijoita, ne kulkevat asuttujen seutujen halki ja valtateitä pitkin ajetaan vain vähän. Omatoimisesti pyöräilevät otetaan huomioon ja yrityksestä saa esimerkiksi huoltoapua. Varusteet voidaan vuokrata yrityksestä.

Kalastuksen tuotesuosituksot toteutuvat lähes täysin. Turvallisuusvarustuksen kunto tarkistetaan yrityksessä vuosittain ja varustusta uusitaan tarvittaessa. Vene katsastetaan määrätyn väliajoin. Kalastusluvut pystytään ostamaan asiakkaalle tarvittaessa. Turvavarustus on kunnossa ja yrityksellä on turvallisuussuunnitelma. Myös mahdollisia riskejä on kartoitettu, ja suunniteltu kuinka näitä riskejä voidaan minimoida. Asiakkaille esitellään ennen retkeä turvallisuus- ja varustetieto. Myös omatoimiselle kalastusretkelle lähtevälle matkailijalle kerrotaan tärkeitä asioita. Heille kerrotaan esimerkiksi ottipaikat, opetetaan moottorin käyttö ja näytetään kartalta karikot. Lisäksi asiakkaalle kerrotaan, kuinka saalis tainnute-

taan. Ainut asia, joka kaipaisi kehittämistä, on kirjallisten tuotekuvausten laatiminen suomeksi, englanniksi ja kohdemarkkinan vuoksi myös venäjäksi.

Hevosmatkailun tuotesuosituksukset toteutuvat osittain. Vaellusratsastustuotteesta ei ole asiakkaille annettavia reittikarttoja. Asiakkaat voivat halutessaan itse tulostaa kartan Internetistä. Varusteet ovat kunnossa ja ne huolletaan säännöllisesti. Varusteet eivät ole täysin eri vuodenaajoille ja säätiloille soveltuvat, sillä asiakkaita pyydetään ottamaan mukaan omat sadevarusteet ja kylmään keliin soveltuvat varusteet. Kypärälakkeja kuitenkin on tarjolla. Hevoset ovat sekä opetus- että vaellusratsastukseen hyvin soveltuvia, koulutettuja ja liikennevarmoja. Hevosista ja eri hevosten ominaisuuksista on kerrottu yrityksen kotisivuilla. Yritys on Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä ratsastuskoulu. Suurin kehittämiskohta yrityksen toiminnassa on se, että turvallisuus- tai tapaturmasuunnitelmaa ei ole tehty. Turvallisuus on tärkeä osa ohjelmopalveluyritysten toimintaa ja tästä syystä myös hevosmatkailusta tulisi turvallisuus- ja tapaturmasuunnitelma olla valmiina. Vaellusratsastus on melko vaarallinen aktiviteetti. Hyvä asia on se, että ennen ratsastusta käydään läpi turvallisuusohjeistus sekä reitti- ja toimintaohjeistus. Ohjaajista vain toinen on vielä tällä hetkellä ensiaputaitoinen.

Yleisesti voidaan todeta, että sekä teemakohtaiset tuotesuosituksukset että yleiset tuotekriteerit toteutuvat maakunnan ohjelmopalveluyrityksissä osittain. Osassa teemoista toiminta on hoidettu erittäin mallikkaasti ja yrityksillä olisi hyvät mahdollisuudet päästä mukaan Outdoors Finlandiin. Pientä kehittämistä ja panostusta tietenkin tarvitaan, mutta lähtökohdat ovat hyvät. Osassa teemoista tuotesuosituksukset ja yleiset tuotekriteerit eivät toteudu aivan yhtä hyvin, vaan kehittämistä kaivataan etenkin turvallisuusasioissa ja tuotekuvausten tekemisessä. Yleisistä tuotekriteereistä merkittävimmin kehitystä tarvittaisiin verkottumisessa ja kotisivujen kielivalinnoissa. Yhteistyö alueen matkailuyrittäjien kesken olisi tärkeää, kuten myös se, että ulkomaalaiset asiakkaat voivat tutustua yritykseen Internetissä. Kehittämishanke, kuten erillinen alueellinen yritysryhmähanke yritysten tason nostamiseksi saattaisi olla tarpeen. Myös muissa tulevilla hankkeilla Outdoors Finlandin tuotesuosituksukset tulisi ottaa huomioon.

Jos alueorganisaatio tai jokin muu taho päättäisi tehdä kehittämishankkeen, jolla maakunnan matkailuyritykset saadaan suositusten ja kriteerien mukaisiksi, antaa se aihetta myös jatkotutkimuksille. Jatkotutkimus voisi tutkia, kuinka kehityshankkeen toteuttaminen käy-

tännössä etenisi. Lisäksi voitaisiin tutkia, kuinka moni maakunnan matkailuyrityksistä haluaisi lähteä hankkeeseen mukaan. Mahdollisen hankkeen päätyttyä olisi syytä tutkia, oliko hankkeesta apua ja hyväksytäänkö hankkeessa mukana olleet yritykset Outdoors Finlandiin ja markkinointiin.

LÄHTEET

- Alanen, A. 2007. Kulutamme elämyksiä etsien - Samasta tuotteesta sekä hyötyä että elämystä. Tilastokeskus. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2007/art_2007-09-10_004.html?s=0. Luettu: 17.1.2010.
- BirdLife Suomi. 2010. Suomen tärkeät lintualueet-FINIBA. Www-dokumentti. Saatavilla: <http://www.birdlife.fi/suojelu/paikat/finiba/finiba-johdanto.shtml>. Luettu 13.8.2010.
- Boxberg, M. & Komppula, R. & Korhonen, S. & Mutka, P. 2001. Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat. Helsinki: Edita Oyj.
- Elämys ABC. 2010. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Rovaniemi. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.leofinland.fi/LEO/Suomeksi/elamys/elamys_ABC.iw3. Luettu: 15.1.2010.
- Erä- ja metsäpalveluyritys Veljekset Kytöharju. 2010. Yrityksen kotisivut. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kytoharju.fi/>. Luettu 9.7.2010.
- Etelä-Pohjanmaan kulttuuriportaali. 2010. Kulttuuriesite. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <http://www.etelapohjanmaa.fi/kulttuuri/documents/esite.pdf>. Luettu: 15.2.2010.
- Etelä-Pohjanmaan liitto. 2009. Etelä-Pohjanmaan maakuntaohjelman toteuttamissuunnitelma 2010-2011. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.epliitto.fi/upload/files/totsu10_11.pdf. Luettu: 15.2.2010.
- Etelä-Pohjanmaan liitto. 2010a. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.epliitto.fi/?page=index>. Luettu: 15.2.2010.
- Etelä-Pohjanmaan liitto. 2010b. Etelä-Pohjanmaan maakuntasuunnitelma 2030. Seinäjoki. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <http://www.epliitto.fi/?page=maakuntasuunnitelma>. Luettu: 26.2.2010.
- Etelä-Pohjanmaan maakuntaportaali. 2010. Etelä-Pohjanmaa. Www-dokumentti. Saatavissa: http://etelapohjanmaa.fi/index.php?page_id=3&lang=fi. Luettu 15.2.2010.
- Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy. 2010. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.epmatkailu.fi/index.html>. Luettu: 21.2.2010.
- FITE. 2009. Equestrian Tourism. Www-dokumentti. Saatavilla: <http://www.fite-net.org/en/fite-disciplines/equestrian-tourism>. Luettu 20.3.2010.
- Heinäluoto, R. 2002. Matkailun ohjelmopalvelujen normisto – laatua ja turvallisuutta ohjelmopalveluihin. Teoksessa Komppula, R & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Publishing Oy. 133–153.
- Holmén, M. 2010. Miten tehdään Suomesta erottuvampi matkailumaa? Brand Managerin PowerPoint-esitys 28.4.2010. Visit Finland.
- Hyvölä, A. 2010a. Haastattelu. Hyvölään Talo, Ähtäri.

Hyvölä, A. 2010b. Sähköpostitiedustelu. Hyvölään Talo, Ähtäri.

Hyvölään Talo. 2010. Yrityksen kotisivut. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.hyvolantalo.com/fi/>. Luettu 6.8.2010.

Ilmajoen matkailuyrittäjät. 2010. Ilmajoen matkailu- ja ohjelmapalvelut tmi. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ilmajoki.fi/Matkailuyrittajat/ohjelma.html>. Luettu: 27.2.2010.

Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2006. Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 ja toimenpideohjelma vuosille 2007-2013. Julkaisuja 21/2006. Pdf-dokumentti. Saatavissa: [http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/all/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/\\$file/jul21elo_2006_netti.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/all/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/$file/jul21elo_2006_netti.pdf). Luettu: 19.3.2010.

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003.

Kytöharju, M. 2010. Haastattelu. Erä- ja metsäpalveluyritys Veljekset Kytöharju. Ylistaro

Kytöharju, S. 2010. Haastattelu. Erä- ja metsäpalveluyritys Veljekset Kytöharju. Ylistaro

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 30.1.2004/75.

Lantela, V. 2010. Haastattelu. Lantelan Ratsastustalli, Lappajärvi.

Lantelan Ratsastustalli. 2010. Esittely. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.lantelanratsastustalli.net/index.php4>. Luettu 26.8.2010.

Liikennevirasto. 2010. Liikenteen tiedotus. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://alk.tiehallinto.fi/alk/info/mkunnat.htm>. Luettu 21.3.2010. Luettu 17.8.2010.

Liuksila, T. 2009. Matkailun ohjelmapalvelut. Toimialaraportti 8/2009. TEM:n ja TE-keskusten julkaisu.

Luontoon. 2009. Reitit. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.luontoon.fi/page.asp?Section=1285>. Luettu 13.8.2010.

Maaseutupolitiikka. 2009. Outdoors Finland – aktiviteettien kehittämisohjelma. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/outdoors_finland. Luettu 3.2.2010.

Maa- ja metsätalousministeriö. 2008. Kalastusmatkailun kehittämisen valtakunnallinen toimenpideohjelma 2008–2013. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <http://www.mmm.fi/attachments/mmm/julkaisut/kronjulkaisusarja/5vUWwHqbn/Kalastusmatkailunkehity.pdf>. Luettu: 19.3.2010.

Marttila, V. 2010. Haastattelu. Visamix Oy. Töysä.

MatkailuSilmä. 2009. Elämysyrittäjät puhaltamaan yhteen hiileen. Teksti: Pirkko Soininen. 1/2009. MEKin asiakaslehti. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
http://www.mek.fi/ima/matksilma/MS_1_09.pdf. Luettu: 3.2.2010.

MatkailuSilmä. 2010. Matkailubrändi laajaan käyttöön. Teksti: Kaisa Riikilä. 1/2010, 12-13. MEKin asiakaslehti. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
http://www.mek.fi/ima/matksilma/MS_1_10.pdf. Luettu 18.8.2010.

MATKO. 2007. Etelä-Pohjanmaan Matkailustrategia ja toimenpidesuunnitelma vuosille 2007-2013. Matkailun koordinaatiohankkeen ohjausryhmä. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
http://www.epmatkailu.fi/etela-pohjanmaan_matkailustrategia_2007-2013.html. Luettu 26.2.2010.

MEK. 2006. Matkailu vuonna 2020 – faktaa ja fiktiota. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/19d25ec89c7e822dc225735b0032a966/\\$FILE/MEK2020_nettiin.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/19d25ec89c7e822dc225735b0032a966/$FILE/MEK2020_nettiin.pdf). Luettu 3.2.2010.

MEK. 2010. Outdoors Finland (OF). Wwww-dokumentti. Saatavissa:
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(Pages\)/Outdoors_Finland](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(Pages)/Outdoors_Finland). Luettu 3.2.2010.

MEK & Matkailun teemaryhmä. 2008a. Melontamatkailun kehittämisstrategia 2009–2013. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/0213d8047db0a63dc2257524002beb3a/\\$FILE/Melontamatkailun_kehittämisstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/0213d8047db0a63dc2257524002beb3a/$FILE/Melontamatkailun_kehittämisstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf). Luettu: 20.3.2010.

MEK & Matkailun teemaryhmä. 2008b. Pyöräilymatkailun kehittämisstrategia 2008–2013. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/7620b7fbb6d5b604c2257524002b5937/\\$FILE/Pyorailymatkailun_kehittämisstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/7620b7fbb6d5b604c2257524002b5937/$FILE/Pyorailymatkailun_kehittämisstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf). Luettu: 20.3.2010.

MEK & Matkailun teemaryhmä. 2008c. Vaelluksen ja sauvakävelyn kehittämisstrategia 2008–2013. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/cde063f9ee14e3e8c2257524002c2db0/\\$FILE/Vaellusmatkailun_kehittämisstrategia_2008-2013%20vrs%202.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/cde063f9ee14e3e8c2257524002c2db0/$FILE/Vaellusmatkailun_kehittämisstrategia_2008-2013%20vrs%202.pdf). Luettu: 20.3.2010.

MEK & Matkailun teemaryhmä. 2009a. Wildlife matkailutuotteiden kehittämisstrategia 2009–2013. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/3af96a050d9ea239c225754d00238206/\\$FILE/wildlifekehittämisstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/3af96a050d9ea239c225754d00238206/$FILE/wildlifekehittämisstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf). Luettu 20.3.2010.

MEK & Matkailun teemaryhmä. 2009b. Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009–2013. Pdf-dokumentti. Saatavissa:
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/a8fb21844af0c7dec225754d0044fb88/\\$FILE/Hevosmatkailun_kehittämisstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/a8fb21844af0c7dec225754d0044fb88/$FILE/Hevosmatkailun_kehittämisstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf). Luettu 20.3.2010.

Muurahaisen Luontomatkailukeskus. 2010. Yrityksen esite.

Myllylä, M. & Laamanen, M. 2005. Tuotteistettu kalastusmatkailu. Helsinki: Kalatalouden keskusliitto.

Newsome, D & Kingston Dowling, R & Moore, S. 2005. Aspects of Tourism – Wildlife Tourism. Clevedon, Buffalo: Channel View Publications.

Ojanperä, M. 2010. Lupa Etelä-Pohjanmaan karttakuvan käyttämiseen. Etelä-Pohjanmaan maakuntaportaalien tietohuoltosihteeri.

Pyöräillen Suomessa. 2008. Parhaat pyöräreitit, kartat ja oppaat, matkakohteet. Www-dokumentti. Saatavissa: www.pyoraillensuomessa.fi/. Luettu 20.3.2010.

Rautio, A. & Partanen, S. (toim.) 2004. Suomen melontaopas : melontareitit, koskireitit, melontataidot ja -tiedot. 3. täydennetty painos. Helsinki: Edita.

Rikala, M. 2010a. Haastattelu. Muurahaisen Luontomatkailukeskus. Kauhajoki.

Rikala, M. 2010b. Sähköpostitiedustelu. Muurahaisen Luontomatkailukeskus. Kauhajoki.

SuoVa ry. 2010. Suomen Vaellustalliin Liitto Ry. www-dokumentti. Saatavissa: www.vaellustallit.fi/suova.html. Luettu 20.3.2010.

Tilastokeskus. 2010a. Väestötilastopalvelu. Tilastokeskuksen Web-tietokanta. Saatavissa: http://pxweb2.stat.fi/database/statfin/vrm/vamuu/vamuu_fi.asp. Luettu: 15.2.2010.

Tilastokeskus. 2010b. Saapuneet vieraat ja yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/matk/index.html>. Luettu 21.3.2010.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.–4. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, R. 2010. Sähköpostitiedustelu. Metsähallituksen puistohoitaja. Parkano: Etelä-Suomen luontopalvelut.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmajärjestelmien turvallisuus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Verhelä, P & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmajärjestelmät: Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Vienola, M. 2010. Haastattelu. Härmän Kuntokeskus. Ylihärkä.

Viiliäinen, K. 2010. MAKUMA-hankkeen projektipäällikön sähköpostiviesti. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Visamix Oy. 2010. Yrityksen kotisivut. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.visamix.fi/>. Luettu 9.7.2010.

VisitFinland. 2010a. Kalastusmatkailuportaali. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.visitfinland.com/fi_FI/web/guest/fishing/home. Luettu: 19.3.2010.

VisitFinland. 2010b. Melonta kanootilla ja kajakilla. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.visitfinland.com/fi_FI/web/guest/finland-guide/what-to-see/summer-activities/canoeing. Luettu 20.3.2010.

VisitFinland. 2010c. Pyöräily ja maastopyöräily. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.visitfinland.com/fi_FI/web/guest/finland-guide/what-to-see/summer-activities/cycling. Luettu 20.3.2010.

Vuoristo K-V & Vesterinen, N. 2002. Lumen ja suven maa. Suomen matkailumaantiede. 1–2. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Wildlife Extra. 2010. Where to see wildlife in Finland. The web's wildlife magazine. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.wildlifeextra.com/go/world/extra-finland.html#cr>. Luettu 18.4.2010.

Ympäristö. 2010. Kestävä kehitys. Www-dokumentti. Saatavilla: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=310096>. Luettu 31.8.2010

Ympäristönsuojelulaki. 4.2.2000/86.

Ohjelmapalvelujen SWOT-analyysi (Liuksila 2009.)

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • Suomen luonto on vahva vetovoimatekijä • Suomi on moderni, turvallinen ja siisti • Suomen tunnettuus kongressimaana luo vakuuttavuutta • Alueellinen verkostoituminen paikoin kehittynyttä • Aktiviteettien ympärivuotinen tarjonta • Kärkiyritysten kansainvälinen kilpailukyky hyvä • Talvimatkailukeskusten parhaimmiston palvelutaso hyvä • Matkailun käyntikohteet lähellä potentiaalisia asiakkaita 	<ul style="list-style-type: none"> • Taloudellisten resurssien niukkuus heikentää kehittämismahdollisuuksia • Kannattavuus ei riitä uusiutumiseen • Markkinointi- myynti- ja verkostoyhteistyön osaamisen puute • Tuotteiden kapea-alaisuus • Toiminnan sesonkiluonteisuus • Bisnesosaamisen puute • Saavutettavuuden ongelmat • Alan yritysten hajanaisuus
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> • Kilpailukyky laadulla ja vakuuttavuudella • Ympäristömyönteinen imago • Innovaatiot • Erikoistuminen • Turvallisuusriskien hallinta • Vähän investointeja vaativat liikeideat • Vesistöpalvelujen tuotteistaminen • Yhteistyön tehostaminen yritysten ja toimijoiden kesken • Paikallisen perinteen ja tarinoiden tuotteistaminen • Suomeen suuntautuvien kaukomatkojen suhteellinen edullisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Talouden taantuma • Energian, polttoaine- ja lentohintojen kehitys • EU:n laajentumisen lisäämä kilpailu • Terrorismin aiheuttama matkustuspelko • Uudet kansainväliset kohteet • Ympäristökatastrofit • Ympäristöasioihin liittyvä negatiivinen julkisuus • Hallitsemattoman seikkailuonnettomuuden negatiivinen julkisuus • Vääristynyt hintakilpailu samoilla tuotteilla • Uusi matkailutrendi syrjäyttää luontomatkailun

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Peruskysymykset yrityksestä

1. Saako yrityksen ja haastateltavan nimeä mainita opinnäytetyöraportissa?
2. Kerro yrityksestänne:

Yleiset kysymykset

3. Onko palvelutuotteenne matkailukeskittymän kannalta merkittävä?
4. Kuinka olette verkostoituneet muiden matkailun palveluntarjoajien kanssa?
5. Kuinka olette varmistaneet, että tuotteenne on asiakaslähtöinen ja soveltuu myös ulkomaan markkinoille?
6. Mitä kanavaa käyttäen asiakkaat voivat ostaa tuotteenne?
7. Onko tuotteessa huomioitu Suomen matkailumaabrändin linjaukset?
8. Onko tuotteella kirjallinen prosessikuvaus?
9. Kuinka tuotteessanne on otettu huomioon Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalvelun turvallisuudesta?
10. Onko teemakohtaiset tuotekriteerit otettu huomioon?
11. Kuinka tuotteessanne on otettu huomioon kestävän kehityksen periaatteet?
12. Mistä tuotteen hinta koostuu?
13. Onko yrityksellänne suomen- ja englanninkielinen kotisivu?
14. Mitä palvelukieliä käytätte?

Tuotesuosituksien Opastettu wildlife-tuote

15. Miten markkinoitte palveluunne?
 - a. Onko tuotteesta ilmoitettu kirjallisessa tuotekuvauksessa?
 - Jos on, kerrotaanko siinä esim. ohjelman kesto, kohderyhmä, palvelukielet, tarvittavat varusteet
16. Millainen ohjeistus asiakkaalle annetaan ennen lähtöä suullisesti ja kirjallisesti?
17. Mitä varusteita palvelutuotteeseen sisältyy?
 - a. Miten varmistetaan, että tuotteeseen sisältyvät varusteet ovat kunnossa?
18. Ovatko mahdollisten kojujen tai kojun ympäristön siisteys ja kohteen saavutettavuus kunnossa?
19. Millaisen koulutuksen opas on saanut?
20. Miten turvallisuusohjeistus on otettu huomioon?
 - a. Onko laadittu turvallisuussuunnitelma, riskikartoitus ja toimintaohjeet onnettomuustapauksessa jne.?
21. Mitä asioita lintujen katselutuotteessa on otettu huomioon?

Tuotesuosituksset: Opastettu melonta

15. Kuinka markkinoitte tuotettanne?
 - a. Onko tuotteesta ilmoitettu kirjallisessa tuotekuvauksessa?
 - Jos on, kerrotaanko siinä esim reitin pituus ja ohjeellinen kesto, soveltuvuus eri asiakastyypeille, reitin haasteellisuustaso sekä mahdolliset kospaikat, palvelukielet jne.
16. Onko tuotteesta reittikartta matkailijan saatavilla
17. Mitä varusteita palvelutuotteeseen sisältyy?
 - a. Miten varmistetaan, että tuotteeseen sisältyvät varusteet ovat kunnossa?
 - b. Tarjoaako/välittääkö yritys kanootti- ja pelastusliivivuokrauksen, jos ne eivät sisälly pakettiin?
18. Millaisen koulutuksen ohjaaja on saanut?
19. Miten Melontaturvallisuuden neuvottelukunnan turvallisuusohjeet on otettu huomioon?
20. Miten turvallisuuteen vaikuttavat seikat on selvitetty ja ohjeistettu?
21. Kuinka reittisuositukset toteutuvat palvelutuotteessanne? (nähtävillä alapuolella)

Reittisuositukset

22. Onko reitti hyvin saavutettavissa?
 - a. Millä kulkuvälineillä reitin alku- ja loppupäähän pääsee?
23. Millaisessa ympäristössä palvelu tarjotaan?
24. Onko reitillä kanoottivuokrauspiste ja kuljetuspalvelut, rantautumis- ja taukopaikoja, majoituspaikkoja?
25. Onko reitille mentäessä tai reitin varrella elintarvikkeiden hankintapaikka?
26. Kuinka usein reitti tarkastetaan?
27. Ovatko kosket luokiteltu kansainvälisen koskilookituksen mukaisesti?
28. Kuinka turvallisuuteen vaikuttavat seikat reitin varrella on selvitetty ja ohjeistettu?
 - a. Onko yrityksillä reittikohtainen turvallisuussuunnitelma?

Tuotesuosituksset: Opastettu vaellus

15. Kuinka markkinoitte tuotettanne?
 - a. Onko tuotteesta ilmoitettu kirjallisessa tuotekuvauksessa?
 - Jos on, kerrotaanko siinä esim. reitin pituudesta ja kestosta, soveltuvuudesta ja haasteellisuudesta, palvelukielistä, tarvittavista varusteista jne.?
16. Millaisen koulutuksen ohjaaja on saanut?
17. Onko tuotteesta reittikartta?
18. Markkinoidaanko reittiä esteettömänä eli pyörätuolille soveltuvana?
 - a. Jos markkinoidaan, onko reitti normaali pyörätuolireitti vai vaativa?

Reittisuositukset

19. Kuinka reitti on saavutettavissa? Millä kulkuvälineillä?
20. Millainen on vaellusreitin maasto? Onko se viitoitettu?
21. Onko reitin varrella majoitusvaihtoehtoja sopivin välein? Löytyykö reitin alusta infokartta reitin palveluista?
22. Kuinka usein reitti tarkastetaan?
23. Onko reitti luokiteltu Suomen Ladun valtakunnallisen ulkoilureittien luokitus ja kuvausohjeen mukaisesti ja Suomen Ladun hyväksymän reittiluokittelijan toimesta?

Tuotesuositukset: Opastettu pyöräily

15. Miten markkinointe tuotettanne?
 - a. Onko tuotteesta ilmoitettu kirjallisessa tuotekuvauksessa?
 - Jos on, kerrotaanko siinä esim. reitin pituus, soveltuvuus/haasteellisuus eri asiakastyypeille, mitkä ovat palvelukielet ja mitä varusteita tarvitaan?
16. Onko tuotteesta reittikartta ja profiilikartta?
17. Mitä varusteita palvelutuotteeseen sisältyy?
 - a. Miten varmistetaan, että tuotteeseen sisältyvät varusteet ovat kunnossa? Huolletaanko ne säännöllisesti?
 - b. Tarjoaako/välittääkö yritys pyörävuokrauksen ja satulalaukut, jos ne eivät sisälly pakettiin?
18. Onko saatavilla matkatavaroiden kuljetuspalvelu?

Yrityskohtaiset

19. Löytyykö mahdollisessa majoituskohteessa:
 - a. Lukittava tai katettu pyöräsäilytys
 - b. Polkupyörän huoltoon tarvittava välineistö: ketjuöljy, paikkausvälineet, kuusiokoloavaimia, jakoavain, ruuvimeisseleit
 - c. Vaatteiden kuivatus- ja pesumahdollisuus?
20. Saako asiakas reitin majoituskohteelta tai tuotteen myyjältä:
 - a. Tiedon lähimmästä pyörän huoltopaikasta ja apua huollon saamiseen?
 - b. Sääennusteen?

Reittisuositukset

21. Kuinka hyvin reitti on saavutettavissa?
22. Millaisessa ympäristössä reitti kulkee?
23. Kuinka on varmistettu, että reitti on turvallinen?

Tuotesuosituksset: Opastettu kalastusretki

15. Kuinka markkinoitte tuotettanne?
 - a. Onko tuotteesta ilmoitettu kirjallisessa tuotekuvauksessa?
 - Jos on, kerrotaanko siinä esim: kesto, palvelukielet, tarvittavat varusteet, lisämaksusta saatavat palvelut ja elämyksellinen ohjelman kuvaus (tiedot paikkakunnasta, kalastusvesistä, kalastuksen kohteena olevista kalalajeista ja kalastusmenetelmistä, välinesuosituksset)
24. Millainen koulutus kalastusoppaillanne/-oppaillanne on?
25. Mitä varusteita palvelutuotteeseen sisältyy?
 - a. Millaisia turvavarusteita tuotteeseen sisältyy?
 - b. Kuinka varusteiden kunto tarkastetaan?
26. Kuuluvatko kalastusluvut palvelutuotteeseen?
27. Miten turvallisuuteen vaikuttavat seikat on selvitetty ja ohjeistettu?
 - a. Onko laadittu turvallisuussuunnitelma?

Tuotesuosituksset: Opastettu ratsastusretki

15. Kuinka markkinoitte tuotettanne?
 - a. Onko tuotteesta ilmoitettu kirjallisessa tuotekuvauksessa?
 - Jos on, kerrotaanko siinä esim. reitin pituus, soveltuvuus/haasteellisuus, palvelukielet, tarvittavat varusteet, elämyksellinen päiväohjelman kuvaus, tuotteeseen sisältyvien majoitus- ja taukokohteiden taso/tyyppi, tallin varustelutaso
16. Onko tuotteesta suuntaa antava reittikartta?
17. Millaisia varusteita palvelutuotteeseen sisältyy?
 - a. Millainen kypärä on?
 - b. Kuinka varusteiden kunnosta huolehditaan?
 - c. Onko eri vuodenaajoille ja säätiloille omat varusteet?
 - d. Kuinka ympäristön siisteydestä huolehditaan?
18. Millaisia hevosia palvelutuotteessa käytetään?
19. Millainen koulutus ohjaajalla on?
20. Onko yritys Suomen Ratsastusliiton tai Suomen Vaellustallien liiton jäsenyritys?
21. Onko turvallisuussuunnitelma tehty ja onko se ajan tasalla?
22. Kuinka ennen ratsastusta annetaan reitti-ohjeistus? Entä toiminta-, ja turvallisuusohjeistus?

HEVOSMATKAILUA TARJOAVAT YRITYKSET ETELÄ-POHJANMAALLA**Alajärven Ratsastuskoulu**

Puhelin 0500 665 902 & (06) 557 1880
 Sähköposti Ei sähköpostiosoitetta
 Osoite Jukantuvantie 11
 62900 Alajärvi
 Kunta ALAJÄRVI
 Kotisivu <http://koti.japo.fi/~finride>
 Yhteyshenkilö Arto Jukantupa
 Lisäinfo Tuntiratsastusta, leirejä ja harjoituskilpailuja. Ratsastuskenttä ja maastot.

Alavuden Ratsastuskoulu

Puhelin 0400 863 896
 Sähköposti arkoulu@co.inet.fi
 Osoite Kivistöntie 89
 63400 Alavus as
 Kunta ALAVUS
 Kotisivu www.alavudenratsastuskoulu.fi
 Yhteyshenkilö Tarja Huttunen
 Lisäinfo Ratsastustunteja ja -leirejä, maastoretkiä ryhmille, tykypäiviä, polttari-ratsastusta ja ratsastusterapiaa.

AP-Hevospalvelut

Puhelin 040 587 1232
 Sähköposti annika.pukkinen@netikka.fi
 Osoite Varventie 188
 60800 Ilmajoki
 Kunta ILMAJOKI
 Kotisivu www.ap-hevospalvelut.fi
 Yhteyshenkilö Annika Pukkinen
 Lisäinfo Hevosajelutukset tilauksesta esimerkiksi häihin, syntymäpäiville ja polttareihin. Lisäksi muun muassa talutusratsastusta.

Big Mama's Ranch

Puhelin (06) 453 5410 & 0400 906 646
 Sähköposti Ei sähköpostiosoitetta
 Osoite Isokorventie 47
 61300 Kurikka
 Kunta KURIKKA
 Kotisivu www.bigmamasranch.com
 Yhteyshenkilö Leena Kurikka
 Lisäinfo Muun muassa hevospsykologian, hevosmiestaidon ja lännenratsastuksen kursseja ja leirejä ympäri vuoden. Ratsastusmatkoja Kaliforniaan.

Botnia Events

Puhelin 050 554 8032
 Sähköposti myynti@botniaevents.fi
 Osoite Rantakatu 14
 65100 Vaasa
 Kunta KURIKKA/ILMAJOKI
 Kotisivu www.botniaevents.fi
 Yhteyshenkilö Marko Haanpää
 Lisäinfo Vaasalainen yritys, joka toimii Etelä-Pohjanmaalla muun muassa Kurikassa (Reinon Tupa) ja Ilmajoella (Koskenkorvan Trahteri). Rakentaa kokous- & elämyspaketteja ryhmäkohtaisesti. Ratsastus mahdollista. Monipuolinen palvelukielivalikoima.

eko-osuuskunta Kaijanniemi / Gaijan Talli

Puhelin 050 571 7261 & 045 113 9787
 Sähköposti gaijantalli@gmail.com
 Osoite Kaijantie 283
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu <http://gaija.org/luomutila>
 Yhteyshenkilö Anne Ollila
 Lisäinfo Maasto- ja talutusratsastusta, kesäleirejä.

Dimonan Talli

Puhelin (06) 233 2152 & 040 516 2321
 Sähköposti karita.pohjonen@ssvnet.fi
 Osoite Pohjoiskoivuhna 79
 61910 Nummijärvi
 Kunta KAUAJOKI
 Kotisivu <http://kauhajokinyt.fi/dimona>
 Yhteyshenkilö Karita Pohjonen
 Lisäinfo Ratsastustunteja, -kurseja- ja -leirejä. Maastoratsastusta, hevos- ja ponijoa, ajokurseja.

Eetlan Vankkurit; T:mi Ilpo Saunamäki

Puhelin 050 501 3515 & (06) 438 7501
 Sähköposti Ei sähköpostiosoitetta
 Osoite Logrenintie 18
 62100 Lapua
 Kunta LAPUA
 Kotisivu Ei kotisivua
 Yhteyshenkilö Ilpo Saunamäki
 Lisäinfo Hevoskyytiä vanhanajan vankkureilla tai reellä. Esimerkiksi juhliin ja tapahtumiin.

Hakunin Hevos- ja Kotieläintila

Puhelin 040 553 4118 & 040 844 2858
 Sähköposti hakunin.kotielaintila@netikka.fi & mieto@hakuninkotielaintila.info
 Osoite Hakunintie 193
 61360 Mieto
 Kunta KURIKKA
 Kotisivu www.hakuninkotielaintila.info
 Yhteyshenkilö Benita ja Kari Niskala
 Lisäinfo Maastoratsastusta, kärryajelua, ratsastusleirejä, majoitusta. Mahdollisuus kielikylpyleiriin ruotsinkielisille.

Hevostila Helmi

Puhelin 050 550 2099
 Sähköposti info@hevostilahelmi.fi
 Osoite Levijoentie 157
 62940 Hoisko
 Kunta ALAJÄRVI
 Kotisivu www.hevostilahelmi.fi
 Yhteyshenkilö Annika Mäkelä
 Lisäinfo Ratsastustunteja, -kurseja ja -leirejä, talutus- ja maastoratsastusta sekä hevosen vuokrausta.

Hietikon Ratsastustalli

Puhelin (06) 266 5356 & 040 729 0338
 Sähköposti annina.hietikko@teuva.fi
 Osoite Saunoontie 87
 64700 Teuva
 Kunta TEUVA
 Kotisivu www.hietikonratsastustalli.com
 Yhteyshenkilö Annina & Jorma Hietikko
 Lisäinfo Tilauksesta ohjattuja ratsastustunteja tasoryhmissä. Hevosmiestaitoja ja lännenratsastustunteja tai -luentoja yksityisille tai ryhmille. Kesäisin ratsastusleirejä.

Highland Ranch

Puhelin 040 556 5835
 Sähköposti kirsi.hautakangas@gmail.com
 Osoite Sauruntie 19
 63800 Soini
 Kunta SOINI
 Kotisivu www.finnishhighland.com/frame1.htm
 Yhteyshenkilö Kirsi Hautakangas
 Lisäinfo Huviajelut hevosella, esimerkiksi "Soini sightseeing" tai elämysratsastus. Hääkuljetukset, eläkkeelle siirtymiset, polttarit, synttärät.

Islanninhevostalli Topar

Puhelin 050 552 5527
 Sähköposti Ei sähköpostiosoitetta
 Osoite Karhunmäentie 960
 62100 Lapua
 Kunta LAPUA
 Kotisivu www.topar.fi
 Yhteyshenkilö Kirsi Pietilä
 Lisäinfo Ratsastusretkiä maastoon ja talutusratsastusta. Ratsastusta ja kärryajelua poneilla.

Kainaston Ponitalli

Puhelin (06) 232 6194
 Sähköposti pollet@kainastonponitalli.com
 Osoite Ponikuja 10
 61820 Kainasto
 Kunta KAUAJOKI
 Kotisivu www.kainastonponitalli.com
 Yhteyshenkilö Marko Nevala
 Lisäinfo Ilman ajanvarausta ratsastusta katetulla maneesilla ja ponien hoitoa. Kesällä ratsastusta ulkona ja maastossa. Ohjattuna ja valvottuna, tarvittaessa opetetaan alkeita ja talutetaan.

Kujasen Ratsutila

Puhelin 050 586 7798
 Sähköposti kujasen.ratsutila@nic.fi
 Osoite Köykkärintie 316
 62310 Voltti
 Kunta KAUAHA
 Kotisivu www.kujasenratsutila.fi
 Yhteyshenkilö Annika Kujanen
 Lisäinfo Ohjattuja ratsastustunteja tasoryhmissä. Tunti-, maasto- ja terapiaratsastusta, leirejä ja vaelluksia.

Koivusalon talli

Puhelin (06) 417 7070
 Sähköposti koivusalon.talli@netikka.fi
 Osoite Koivusalontie 65
 60420 Seinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.netikka.net/koivusalon.talli/
 Yhteyshenkilö Katja Koivusalo
 Lisäinfo Ratsastustunteja ja -kurseja kokeneille ja aloittelijoille ratsastajille. Kilpailuharjoituksia, maastoratsastusta. Puitteet erityisryhmien käyttöön, esimerkiksi terapiaratsastusta.

Kyydityspalvelu Onnenpolku

Puhelin 050 560 2134 & 050 491 6655
 Sähköposti onnenpolku@hotmail.com
 Osoite Itäsaarentie 24
 62600 Lappajärvi
 Kunta LAPPAJÄRVI
 Kotisivu <http://personal.inet.fi/yritys/onnenpolku/>
 Yhteyshenkilö Anita Salo
 Lisäinfo Kyydityksiä (esimerkiksi hää-, syntymäpäivä- ja eläkekyyditykset) sekä reki- ja kärryajeluja. Kesällä käytössä on 4-paikkaiset vaunut ja talvella kirkkoreki.

Lantelan Ratsastustalli

Puhelin 045 675 3528 & 050 595 0932
 Sähköposti vuokko@lantelanratsastustalli.net
 Osoite Tyyneläntie 76
 62600 Lappajärvi
 Kunta LAPPAJÄRVI
 Kotisivu www.lantelanratsastustalli.net
 Yhteyshenkilö Vuokko Lantela
 Lisäinfo Ratsastustunteja, leirejä ja vaelluksia päiväretkistä aina 5 päivän vael-
 lukseen. Polttariratsastusta ja talutusratsastusta.

Laulajan Ratsutila

Puhelin 050 366 0830
 Sähköposti Viestit nettisivujen kautta
 Osoite Tripuusenmäentie 82
 61370 Lohiluoma
 Kunta KURIKKA
 Kotisivu www.laulajanratsutila.fi
 Yhteyshenkilö Sirja Koski-Laulaja
 Lisäinfo Ohjattuja ratsastustunteja kentällä ja maastossa. Kesäisin myös ratsas-
 tusleirejä.

Lehtimäen opiston ratsastuskoulu

Puhelin (06) 522 0274 & 040 051 5331
 Sähköposti lehtimaki.opisto@opisto.lehtimaki.fi
 Osoite Alatie 13
 63500 Lehtimäki
 Kunta ALAJÄRVI
 Kotisivu <http://koti.mbnet.fi/opisto/ratsastu.htm>
 Yhteyshenkilö Satu Halonen
 Lisäinfo Ratsastustunteja ja -kurseja, vammaisratsastusta ja ratsastusterapiaa.
 Valmennusta ja kilpailuja yhdessä Lehtimäen Ratsastajat Ry:n kanssa.

Lintuharjun Ratsutila

Puhelin (06) 363 2047
 Sähköposti jorma.rantala@pp4.inet.fi
 Osoite Kentankyläntie 818
 66360 Kesti
 Kunta KURIKKA
 Kotisivu <http://personal.inet.fi/koti/lintuharju/>
 Yhteyshenkilö Jorma Rantala
 Lisäinfo Leirejä ja tuntiratsastusta tilauksesta.

Luomansuun talli

Puhelin 040 960 5929
 Sähköposti jane@luomansuu.fi
 Osoite Ahontie 537
 62165 Lapua
 Kunta LAPUA
 Kotisivu www.luomansuu.fi/file/Tervetuloa.html
 Yhteyshenkilö Jane Latvala
 Lisäinfo Sosiaalipedagogista hevostoimintaa yksityishenkilöille, ryhmille, yrityksille sekä jukisen sektorin asiakkaille sopimuksen mukaan.

Maununkylän ratsutalli

Puhelin 040 589 7742 & 040 720 0361
 Sähköposti Ei sähköpostiosoitetta
 Osoite Manunkyläntie
 60550 Nurmo
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.netikka.net/manunkylanratsutallit/
 Yhteyshenkilö Riitta Ojala & Sanna-Kaisa Tastula
 Lisäinfo Ratsastustunteja kaiken tasoille ratsastajille aina talutusratsastuksesta kilpaluihin tähtääville. Maasto- ja esteratsastusta. Erityisryhmät, kuten polttariyhmät sopimuksen mukaan.

MikonMajan ratsastuskoulu

Puhelin 040 507 2574 & 040 777 1974
 Sähköposti sanna.hietanen@mikonmajat.fi
 Osoite Alastaipaleentie 47
 63780 Alastaipale
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.mikonmajat.fi/ratsastusleirit.htm
 Yhteyshenkilö Sanna ja Vesa Hietanen
 Lisäinfo Ratsastusleirejä. Ryhmäkoko 5-7 henkilöä. Yksityistunteja, ryhmätunteja, talutusta.

Metsälän talli

Puhelin 040 757 5005
 Sähköposti Ei sähköpostia
 Osoite Holkonkyläntie 44
 63610 Tuuri
 Kunta TÖYSÄ
 Kotisivu Ei kotisivua
 Yhteyshenkilö Tuulia Metsälä
 Lisäinfo Ohjatut ratsastustunnit koko perheelle. Kaiken kokoisia ratsuja niin aloittelijalle kuin kokeneemmallekin ratsastajalle. Hevosten vuokrausta.

Mäkelän Ratsastustalli

Puhelin 040 593 1010
 Sähköposti terhi.makela@netikka.fi
 Osoite Nurmelantie 195
 61500 Isokyrö
 Kunta ISOKYRÖ
 Kotisivu www.netikka.net/makelantalli/
 Yhteyshenkilö Terhi Havina
 Lisäinfo Ratsastustunteja, kesäkursseja. Esimerkiksi ratsastajan kuntokurssi.

Neuvosentila

Puhelin 040 722 3308
 Sähköposti kaneuvo@japo.fi
 Osoite Roikanpurontie 86
 62900 Alajärvi
 Kunta ALAJÄRVI
 Kotisivu www.neuvosentila.fi
 Yhteyshenkilö Kati Neuvonen
 Lisäinfo Leirejä, kursseja, vaelluksia, kärryajelua, ratsastus- ja ajotunteja ja retkiä monenlaisille ryhmille.

Noukkalantalli

Puhelin 0400 649 472
 Sähköposti sari.noukkala@pp.inet.fi & sari.noukkala@gmail.com
 Osoite Kaukolantie 217
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu <http://noukkalantalli.nettisivu.org/>
 Yhteyshenkilö Sari ja Mika Noukkala
 Lisäinfo Ratsastustunteja ryhmässä, yksityistunteja ja talutusratsastuskierroksia. Hevosen vuokrausta tunniksi tai viikoksi.

Ouran Loma

Puhelin 0500 865 523
 Sähköposti info@ouranloma.fi
 Osoite Nurmitie 76
 63300 Alavus
 Kunta ALAVUS
 Kotisivu www.ouranloma.fi
 Yhteyshenkilö Liisa Kokkonen
 Lisäinfo Ratsastus metsän läpi Alavuden Ratsastuskoululta Ouran Lomaan (6 km)

Powerpark hevoskeskus

Puhelin 050 383 6696 & 050 383 6652
 Sähköposti emilia.levula@powerpark.fi
 Osoite Puistotie 3
 62300 Härmä
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu www.powerpark.fi/hevoskeskus.html
 Yhteyshenkilö Emilia Levula
 Lisäinfo Ratsastustunteja, -retkiä ja -vaelluksia. Talutusratsastusta.

Raittilan Maatila

Puhelin 0400 719 217 & 040 550 7695
 Sähköposti paula.raittila@raittila.fi
 Osoite Rannanmäentie 120
 61270 Luopajarvi
 Kunta JALASJÄRVI
 Kotisivu www.raittila.fi/
 Yhteyshenkilö Paula Raittila
 Lisäinfo Viikonloppuleirejä tilauksesta (2-5 henkilölle), maastoratsastusta ja ratsastustunteja.

Rannon Talli

Puhelin 0400 877 648 & 0500 167 076
 Sähköposti anu.ranto@netikka.fi & Avadon87@hotmail.com
 Osoite Könnintie 185
 60800 Ilmajoki
 Kunta ILMAJOKI
 Kotisivu www.netikka.net/rannontalli/
 Yhteyshenkilö Anu Tuomi & Eveliina Ranto
 Lisäinfo Ratsastustunteja iltaisin ja viikonloppuisin. Tarjolla maastoratsastusta.

Ratsastus- ja valmennustalli Polestar

Puhelin 040 506 9057
 Sähköposti polestar@netikka.fi
 Osoite Länsirannantie 584
 63130 Mäyry
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.netikka.net/polestar
 Yhteyshenkilö Kaisu Jaskari
 Lisäinfo Ratsastustunteja, talutusratsastusta, leirejä ja kursseja.

Ratsastuskoulu Cavallo

Puhelin 050 533 9361 & (06) 414 0828
 Sähköposti annika@rkcavallo.fi
 Osoite Seinäsuuntie 6
 60420 Seinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.rkcavallo.fi
 Yhteyshenkilö Annika Nevala & Sari Puusaari
 Lisäinfo Ratsastus- ja talutustunteja joko tallin tai omalla hevosella

Ratsastustalli Hevosfarmi

Puhelin 050 599 2182 & 044 559 2182
 Sähköposti minna.pelkkikangas@hevosfarmi.fi
 Osoite Järviluomantie 42
 60550 Nurmo
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.hevosfarmi.fi
 Yhteyshenkilö Minna ja Mauri Pelkkikangas
 Lisäinfo Ratsastustunteja, TYKY-päiviä ja juhlia, kuten synttäreitä, polttareita, sekä kihla- ja häpäivien viettoa.

Ratsukoti Prella

Puhelin 050 407 5658
 Sähköposti Yhteydenotto kotisivujen kautta
 Osoite Kourantie 182
 60640 Isokoski
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu <http://ratsukotiprella.websites.fi>
 Yhteyshenkilö Mervi Syrjälä
 Lisäinfo Ratsastustunteja ja -kursseja pienissä kolmen ratsukon ryhmissä kaiken ikäisille ja –tasoisille. Yksityistunteja ja hevosen vuokrausta.

Ratsutila Ponipuutarha

Puhelin 050 535 8486
 Sähköposti kaisa.suomalainen@ponipuutarha.fi
 Osoite Konttiperäntie 271
 61630 Hirvijärvi
 Kunta JALASJÄRVI
 Kotisivu <http://www.netikka.net/ponipuutarha.fi/>
 Yhteyshenkilö Kaisa Suomalainen
 Lisäinfo Ratsastus- ja ajotunteja, talutus- ja yksityistunteja, alkeiskursseja.

Ratsutila Onnimanni

Puhelin 040 595 5557
 Sähköposti monna.hietanen@kolumbus.fi
 Osoite Hulkontie 41
 61710 Pentinmäki
 Kunta JALASJÄRVI
 Kotisivu www.onnimanni.net
 Yhteyshenkilö Monna Hietanen
 Lisäinfo Tallipaikkoja, ratsutuspalveluita, valmennusta sekä valmennuskursseja. Kesäisin ja talviviikonloppuisin kursseja kaiken tasoisille ratsastajille.

Rypölän Torppa

Puhelin 040 708 1478 & 0400 369 326
 Sähköposti rypolantorppa@netikka.fi
 Osoite Hirveläntie 550
 61310 Panttila
 Kunta KURIKKA
 Kotisivu www.rypolantorppa.net
 Yhteyshenkilö Veli-Matti Ranta
 Lisäinfo Ratsastus safarit. Ohjattua maastoratsastusta sekä reki- tai kärryajelua.

Seinäjoen Poniravikoulu

Puhelin 050 586 0813
 Sähköposti poniravikoulu@seinajoenravit.net
 Osoite Ravitie 9
 60120 Seinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.seinajoenravikeskus.fi/ponikoulu.html
 Yhteyshenkilö Heli Myllykoski
 Lisäinfo Kursseja, tilauksesta järjestetään tapahtumia yksityishenkilöille ja teemapäiviä ryhmille. Poneja voi tilata myös pois tallin alueelta eri tarkoituksiin, kuten kärryajeluun.

Suupohjan Ratsutalli

Puhelin 040 5163367 & 044 5163367
 Sähköposti sanna.myllykangas@pp.inet.fi
 Osoite Kirkkotie 1135
 64370 Myrkkö
 Kunta KARIJOKI
 Kotisivu <http://personal.inet.fi/yritys/ratsutalli/>
 Yhteyshenkilö Sanna Myllykangas
 Lisäinfo Ratsastustunteja, maastolenkkejä. Kesäisin on ratsastusleirejä ja –
 kursseja. Kursseja myös syksyisin ja talvisin viikonloppuina. Tallilla
 käy vierailevia valmentajia pitämässä koulu- ja estevalmennuksia.

Tiinan Talli

Puhelin 050 542 9215
 Sähköposti info@tiinantalli.com
 Osoite Hevostie 59
 60120 Seinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.tiinantalli.com
 Yhteyshenkilö Tiina Koivuniemi
 Lisäinfo Kursseja, polttariratsastusta, talutusratsastusta esim. markkinoilla (he-
 voset/ponit tuodaan itse tapahtumapaikalle). Kesäisin myös Soinissa
 (Santalantie 10, 63800 Soini)

Tommin Talli

Puhelin 040 595 2458 & 040 709 4869 & 040 480 2091
 Sähköposti pirjo@riimunnaru.fi
 Osoite Kainaston keskustie 149
 61820 Kainasto
 Kunta KAUHAJOKI
 Kotisivu www.tommintalli.fi
 Yhteyshenkilö Pirjo ja Tommi Koivisto
 Lisäinfo Ratsastustunteja, ratsastusleirejä, maastoreittejä

Uusi-Lammen Ratsastustalli

Puhelin 050 527 5411
 Sähköposti minna.ylisela@netikka.fi
 Osoite Männiköntie 53
 61180 Haapaluoma
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.uusi-lammen-ratsastustalli.com
 Yhteyshenkilö Minna Yliselä
 Lisäinfo Maastot, aidattu kenttä, suuret laidunalueet. Asiakasratsastusta, hevos-
 ten vuokrausta.

Wanha Karhunmäki

Puhelin (06) 437 7757
Sähköposti karhunmaki@wanhakarhunmaki.net
Osoite Karhunmäentie 923
62100 Lapua
Kunta LAPUA
Kotisivu www.wanhakarhunmaki.net/index.html
Yhteyshenkilö Marianne Kallio
Lisäinfo Lasten retkipäivä Wanhassa Karhunmäessä: Islanninhevosratsastusta taluttaen

Ylämaan ratsutila

Puhelin 040 739 6107
Sähköposti posti@ylamaanratsutila.net
Osoite Katteluksentie 61
63320 Kattelus
Kunta ALAVUS
Kotisivu www.ylamaanratsutila.net
Yhteyshenkilö Karita Kattelus
Lisäinfo Tulevaisuudessa järjestetään hevosvaelluksia, hääajoja, polttariajoja, juhla-ajoja sekä erityisryhmien ratsastustunteja.

KALASTUSTA TARJOAVAT YRITYKSET ETELÄ-POHJANMAALLA**Botnia Events**

Puhelin 050 554 8032
 Sähköposti myynti@botniaevents.fi
 Osoite Rantakatu 14
 65100 Vaasa
 Kunta KURIKKA/ILMAJOKI
 Kotisivu www.botniaevents.fi
 Yhteyshenkilö Marko Haanpää
 Lisäinfo Vaasalainen yritys, joka toimii Etelä-Pohjanmaalla muun muassa Kurikassa (Reinon Tupa) ja Ilmajoella (Koskenkorvan Trahteri). Kalastusretket mahdollisia 2-10 henkilön ryhmille. Monipuolinen palvelukieli-
 valikoima.

Erä- ja metsäpalveluyritys Veljekset Kytöharju

Puhelin 050 919 7192
 Sähköposti info@kytoharju.fi
 Osoite Ylistarontie 475
 61400 Ylistaro
 Kunta YLISTARO
 Kotisivu www.kytoharju.fi
 Yhteyshenkilö Satu ja Mika Kytöharju
 Lisäinfo Kalastusretkiä, palvelua suomeksi ja englanniksi.

Honkiniemen kurssi- ja leirikeskus

Puhelin 020 121 5330
 Sähköposti honkiniemi@evl.fi
 Osoite Honkiniementie 150
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.honkiniemi.fi
 Yhteyshenkilö Janne Tenhunen
 Lisäinfo Yöpyvien asiakkaiden kalastuslupa on valmiiksi maksettu. Valtion kalastuskortti järjestettävä itse. Vuokrattavissa veneitä omatoimiseen kalastukseen, mutta ei kalastusvälineitä tai opastettuja kalastusretkiä.

Hyvölään Talo

Puhelin 06 533 0071 & 0400 216 326
 Sähköposti hyvolantalo@hyvolantalo.com
 Osoite Kaijantie 133
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.hyvolantalo.com/
 Yhteyshenkilö Ari Hyvölä
 Lisäinfo Täysin varusteltu uisteluvene vuokrattavissa oppaan kera. Järjestää kalastuspitoista oheisohjelmaa esimerkiksi yritysten koulutuspäiville. Kalastuspäiviä leirikoululaisille. Rantamökkiin majoittuvilla käytössä soutuvene, johon voi vuokrata moottorin ja kalastusvälineitä. Palvelua myös talviaikana.

Kangasjärven leirintäalue

Puhelin 046 851 2732
 Sähköposti kangasjarvi@lauha.fi
 Osoite Kangasjärventie 633
 64900 Isojoki
 Kunta ISOJOKI
 Kotisivu www.lauha.fi
 Yhteyshenkilö Rauni Pitkäranta
 Lisäinfo Hyvät kalavedet, veneiden vuokrausta (13€/päivä) ja kalastuslupien myyntiä. Savustuspönttö on veloituksetta käytössä.

Kirveshovin loma

Puhelin 050 328 7171
 Sähköposti leo.lappalainen@gmail.com
 Osoite Heikkurintie 178
 61950 Juonikylä
 Kunta KAUAJOKI
 Kotisivu Ei kotisivua
 Yhteyshenkilö Leo Lappalainen
 Lisäinfo Kalastusta, ongintaa purotaimenella. Mahdollisuus opastettuun kalastusretkeen Nummijärvelle.

Kuharanta / Pauli Johannes Oy

Puhelin 020 198 3098
 Sähköposti iida.lampinen@kuortanegolf.fi
 Osoite Vierteentie 89
 63130 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.kuharanta.fi
 Yhteyshenkilö Iida Lampinen
 Lisäinfo Opastettu kalastusretki Sarvikkaankoskella. Kesto 5-6 h. Sisältää heitokalastusvälineet, kumisaappaat, tarvittavat kalastusluvut, retkievät, vakuutuksen ja oppaan palvelut.

Kriikun Mylly

Puhelin (06) 474 0036 & 050 599 7436
 Sähköposti info@kriikunmylly.com & juho.kriikku@netikka.fi
 Osoite Kaukolanraitti 71 / Kirkonkoski
 61400 Ylistaro
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.kriikunmylly.com
 Yhteyshenkilö Juho Kriikku
 Lisäinfo Kokous- ja ohjelmapalvelua yrityksille ja yhteisöille. Mahdollista kalastaa koskessa ja suvannoissa omin välinein ja luvuin. Koskiin myytävänä lohen kalastuslupia.

Lakeuden Maaseutupalvelu

Puhelin 0400 126 566 & 0500 126 566
 Sähköposti lakeuden@gmail.com
 Osoite Kankaantie 347A
 62375 Ylihärmä
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu <http://www.netikka.net/koskenraskas/>
 Yhteyshenkilö Joni Koski
 Lisäinfo Kalastusretkiä. Toiminta-alueena Etelä-Pohjanmaa ja koko Suomi. Ohjelmapalveluja räätälöidään tilausten mukaan.

Loma-Rantala

Puhelin (06) 4887 482 & 0400 267 346
 Sähköposti loma-rantala@netikka.fi
 Osoite Laukkosentie 120
 62470 Purmojärvi
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu www.loma-rantala.com
 Yhteyshenkilö Lasse Kari
 Lisäinfo Mökkeihin majoittuvilla on vapaa veneen ja kalastusvälineiden käyttömahdollisuus. Myös vapaa kalastusoikeus sisältyy mökin vuokraan.

Luonto-opas Tuula Hämäläinen

Puhelin 040 538 7163
 Sähköposti tuula.hamalainen@nic.fi
 Osoite Puistotie 26
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu <http://www.kievarireitti.fi/tuulahamalainen/>
 Yhteyshenkilö Tuula Hämäläinen
 Lisäinfo Pyöräillen ja patikoiden Ohrakoskelle: Mahdollisuus koskikalastukseen. Luvat täytyy itse hankkia.

Maatilamatkailu Peräkangas

Puhelin (06) 437 8979 & 050 350 1623
 Sähköposti maatilamatkailu.perakangas@netikka.fi
 Osoite Ojutkankaantie 321
 62100 Lapua
 Kunta LAPUA
 Kotisivu www.maatilamatkailuperakangas.com
 Yhteyshenkilö Jarmo Peräkangas
 Lisäinfo Lohenkalastusta läheisessä lammessa. Lupa 15€ ja sillä saa kalastaa 2 lohikalaa. Kalastusta voi sopia kokouksen oheisohjelmaksi.

Maatilamatkailu Välimaa

Puhelin 0400 866 658
 Sähköposti valimaa@nettilinja.fi & info@valimaa.fi
 Osoite Välimaantie 65
 61650 Kalakoski
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.valimaa.fi
 Yhteyshenkilö Veli-Matti Mäki-Paavola
 Lisäinfo Maatilalla voi kalastaa. Majoittujien käytettävissä onkia ja soutuvene omatoimiseen kalastukseen. Opastettuja kalastusretkiä ei järjestetä.

Matkailutila Korhonen

Puhelin 040 536 0278 & 040 512 1468 & 045 114 1379
 Sähköposti Yhteydenotto kotisivujen kautta
 Osoite Virtaitie 840
 61650 Kalakoski
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.matkailutilakorhonen.fi
 Yhteyshenkilö Juhani Korhonen
 Lisäinfo Kirjolohen kalastusretki Jalasjärven Saarijärvelle, kalastusretki Kalajärvelle vetouistellen tai onkien, kalastusretki Kihniänjoelle, virvelöiden tai onkien.

Mesirent

Puhelin 0400 564 942 & (06) 533 0213
 Sähköposti juha@mesirent.fi
 Osoite Salmelantie 41
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.mesirent.fi
 Yhteyshenkilö Juha Jatala
 Lisäinfo Vesiuiistelusafareita Ähtärinjärvellä. Kalastusta esimerkiksi tyköpäiville tai polttareihin.

Night Fish

Puhelin 040 751 4237
 Sähköposti aitohattis@gmail.com
 Osoite Kauhajärventie
 62295 Kauhajärvi
 Kunta LAPUA
 Kotisivu www.nightfish.fi
 Yhteyshenkilö Kari Mäenpää
 Lisäinfo Kalastusretkiä merelle, järville ja joille. Sisältää opaspalvelut, kalastusvälineet ja luvat. Myös perhonsidontaa ja perhokalastus-kursseja. Opastettuja jigikalastusretkiä Kuortaneella sekä Lappajärvellä.

Pihlajamäen lomamökit

Puhelin (06) 2221977 & 050 522 8569 & 040 524 0605
 Sähköposti pihlajamaenlomamokit@gmail.com
 Osoite Ojanperäntie4
 Vanhakylä
 Kunta ISOJOKI
 Kotisivu <http://pihlajamaenlomamokit.com/>
 Yhteyshenkilö Aino ja Mauno Pihlajamäki
 Lisäinfo Perhostus joessa on sallittua 1.6.-10.9. Muina aikoina viehekalastusta. Kalastusvälinevuokrausta, ei kalastuslupia. Myös Kristiinankaupungissa jokisuulla on mökki, josta on hyvä yhteys merelle. Vene käytettävissä. Opas retkelle voidaan järjestää.

Pro Kalastus Oy

Puhelin 040 520 1913
 Sähköposti kalle@prokalastus.fi
 Osoite Hiekkatie 2
 39200 Kyröskoski
 Kunta LAPPAJÄRVI
 Kotisivu www.prokalastus.fi/matkat
 Yhteyshenkilö Kalle Paavola
 Lisäinfo Hämeenkyröläinen yritys, joka järjestää opastettuja kalastusmatkoja Lappajärvellä yritys- ja yksityisasiakkaille. Hinta vaihtelee matkan kes-
 ton ja sisällön mukaan. Majoitusyhteistyössä Kivitipun kanssa.

Sillankorvan Leirintäalue

Puhelin 0400 128 388 & (06) 765 1138
 Sähköposti m.luomansuu@gmail.com
 Osoite Kirkkotie 295
 62500 Evijärvi
 Kunta EVIJÄRVI
 Kotisivu www.sillankorvanleirintäalue.fi
 Yhteyshenkilö Marita Luomansuu
 Lisäinfo Mahdollisuus ohjattuihin kalastusmatkoihin suurillekin ryhmille, paikallinen kalamies toimii oppaana. Ostettavissa kalastuslupia.

Sepänniemen Lomakylä

Puhelin (06) 5261 550 & 0400 900 173
 Sähköposti lissu@sepanniemi.toysa.fi
 Osoite Niemenkyläntie 250
 63600 Töysä
 Kunta TÖYSÄ
 Kotisivu www2.6net.fi/sepanniemi/default.htm
 Yhteyshenkilö Lissu Rannikko
 Lisäinfo Virvelöintilupia, onkeja, neljä venettä ja pelastusliivejä. Opastettuja kalaretkiä järjestätteissä.

Valkeisen Loma

Puhelin 050 566 6843 & 050 533 6045
 Sähköposti valkeisen.loma@pp.inet.fi
 Osoite Valkeisentie 189
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.e1.fi/valkeisenloma/index.html
 Yhteyshenkilö Aune & Altti Syrjänen
 Lisäinfo Valkeisenjärvi sopii kalastajille sekä kesällä että talvella. Mahdollisuus lainata soutuvenettä ja veneilyliivejä. Mahdollista ostaa kalastusluvat Valkeiselle ja Niemisvedelle. Samalla luvalla voi kalastaa myös Pemulla ja Kivijärvellä.

Visamix

Puhelin 0400 515 951
 Sähköposti visamix@gmail.com
 Osoite Korpisentie 215
 63610 Tuuri
 Kunta TÖYSÄ
 Kotisivu www.visamix.fi
 Yhteyshenkilö Visa Marttila
 Lisäinfo Kalastusreissu Ääniselle Venäjän Karjalaan Visamixin yhteistyökumppanin kanssa. Hintaan ei sisälly kuljetukset, viisumit, vakuutukset, varusteet.

Wanha Karhunmäki

Puhelin (06) 437 7757
 Sähköposti karhunmaki@wanhakarhunmaki.net
 Osoite Karhunmäentie 923
 62100 Lapua
 Kunta LAPUA
 Kotisivu www.wanhakarhunmaki.net
 Yhteyshenkilö Marianne Kallio
 Lisäinfo Mahdollisuus järjestää opasjohtoisesti kalastusretki esimerkiksi Malkakosken pohjapatoalueelle Kyrönjoelle, jolloin oppaaksi tuleva henkilö hoitaa paikalle myös tarvittavat välineet.

MELONTAA TARJOAVAT YRITYKSET ETELÄ-POHJANMAALLA**Botnia Events**

Puhelin 050 554 8032
 Sähköposti myynti@botniaevents.fi
 Osoite Rantakatu 14
 65100 Vaasa
 Kunta VAASA
 Kotisivu www.botniaevents.fi
 Yhteyshenkilö Marko Haanpää
 Lisäinfo Toimii Etelä-Pohjanmaalla muun muassa Kurikassa (Reinon Tupa) ja Ilmajoella (Koskenkorvan Trahteri). Tarjoaa vene- ja melontaretkiä. Monipuolinen palvelukielivalikoima.

Elämysaalto

Puhelin 040 728 5053
 Sähköposti asiakaspalvelu@elamysaalto.com
 Osoite Opistotie 1, PL 49
 63101 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.elamysaalto.com
 Yhteyshenkilö Markus Björlin
 Lisäinfo Järjestetään ohjattuja tutustumisia melontaan Kuortaneenjärvellä sekä Kuhajärvellä, kestoltaan n. 2 h. Myös melontaretkiä Lapuanjoelle kestoltaan 3-5 h. Yhteistyössä muun muassa Kuharannan kanssa.

Erä- ja metsäpalveluyritys Veljekset Kytöharju

Puhelin 050 919 7192
 Sähköposti info@kytoharju.fi
 Osoite Ylistarontie 475
 61400 Ylistaro
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.kytoharju.fi
 Yhteyshenkilö Satu ja Mika Kytöharju
 Lisäinfo Yrityksessä on kolme koskenlaskukipparin pätevyudet omaavaa erä-opasta. Kyrönjoella järjestetään eri pituisia melonta- ja koskenlaskuretkiä kumilautoilla. Melontaretkiä myös esimerkiksi Lappiin. Palvelukielet: suomi ja englanti.

Honkiniemen kurssi- ja leirikeskus

Puhelin 020 121 5330
 Sähköposti honkiniemi@evl.fi
 Osoite Honkiniementie 150
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.honkiniemi.fi
 Yhteyshenkilö Janne Tenhunen
 Lisäinfo Soutuveneitä, 10 kpl kanootteja, kirkkovene. Esimerkiksi tyky-päiville
 soutulenkkejä kirkkoveneellä tai melontaretkiä.

Hyvölään Talo

Puhelin 06 533 0071 & 0400 216 326
 Sähköposti hyvolantalo@hyvolantalo.com
 Osoite Kaijantie 133
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.hyvolantalo.com
 Yhteyshenkilö Ari Hyvölä
 Lisäinfo Kanoottiretki Sappionjärville tai Ähtärintjärvelle. Esimerkiksi leirikou-
 lullaisille. Tarjolla soutuveneitä.

Härmän Kuntokeskus

Puhelin (06) 4831 600
 Sähköposti myynti@harmankuntokeskus.fi
 Osoite Vaasantie 22
 62375 Ylihärmä
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu www.harmankuntokeskus.fi
 Yhteyshenkilö Pasi Vainio (myyntipäällikkö)
 Lisäinfo Ohjattuja kanoottiretkiä Lapuanjoella. Kesto 4 tuntia, ryhmäkoko noin
 10-15 henkilöä. Soveltuvat kaikenikäisille. Ryhmä kuljetetaan autolla
 takaisin Härmän kuntokeskukseen. Mahdollista vuokrata kanootteja
 omatoimiseen retkeen.

Irti Arjesta Tuotanto Oy

Puhelin 050 587 5000 & 040 410 6788
 Sähköposti info@irtiarjesta.fi
 Osoite Teollisuustie 8
 60100 Seinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.irtiarjesta.fi
 Yhteyshenkilö Pasi Rajamäki
 Lisäinfo Ohjattu melontaretki kajakeilla jokimaisemissa tai Kyrkösjärvellä. Va-
 rusteet kuuluvat pakettiin. Kajakkeja vuokrataan myös omatoimiretkiin.
 Kyrönjokiajelu kumiveneen kyydissä. Esimerkiksi polttareille, synttä-
 reille ja yrityksille. Palvelukielet: suomi, englanti.

Kesti-Iivarin Majatalo

Puhelin (06) 474 1165 & 040 561 3058
 Sähköposti Ei sähköpostiosoitetta
 Osoite Iivaalantie 8
 61400 Ylistaro
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.majatalot.fi
 Yhteyshenkilö Kirsti ja Viljo Kaartinen
 Lisäinfo Majatalon lähistöllä virtaa Kyrönjoki. Vuokrattavana kajakkikaksikko, koskikajakki, järvi/merikajakkiyksikkö joko puoleksi tai kokonaiseksi vuorokaudeksi.

Kokous- ja Tapahtumakeskus Virtaniemi

Puhelin 050 555 0898
 Sähköposti myynti@virtaniemi.fi
 Osoite Virtaniementie 35 Virtala
 63100 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.virtaniemi.fi
 Yhteyshenkilö Jukka Kataja-Rahko
 Lisäinfo Kanoottisafari kätjänjoella yrityksille ja ryhmille.

Kuharanta / Pauli Johannes Oy

Puhelin 020 198 3098
 Sähköposti iida.lampinen@kuortanegolf.fi
 Osoite Vierteentie 89
 63130 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.kuharanta.fi
 Yhteyshenkilö Iida Lampinen
 Lisäinfo Melontakoulu ensikertalaisille. Tutustutaan melontaan ja tehdään pieni lenkki järvellä. Sisältää opastuksen ja tarvittavat välineet. Lisäksi tarjolla melontaretki intiaanikanooteilla Lapuanjoella oppaan johdolla. Sisältää opastuksen, välineet, eväät ja vakuutuksen. Oheispalveluna kuljetus lähtöpaikalle.

Kuortaneen Urheiluopisto

Puhelin (06) 516 6111
 Sähköposti myynti@kuortane.com
 Osoite PL 49, Opistotie 1
 63100 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.kuortane.com
 Yhteyshenkilö Kaija Öörni (myyntipäällikkö)
 Lisäinfo Vuokrattavissa kanootteja ja kajakkeja, soutuveneitä ja kirkkovene.

Kriikun Mylly

Puhelin (06) 474 0036 & 050 599 7436
 Sähköposti info@kriikunmylly.com & juho.kriikku@netikka.fi
 Osoite Kaukolanraitti 71 / Kirkonkoski
 61400 Ylistaro
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.kriikunmylly.com
 Yhteyshenkilö Juho Kriikku
 Lisäinfo Kumivene- ja kanoottimelontaa ohjelmapalveluna yrityksille ja yhteisöille.

Kyrönjoen Koskihäyt

Puhelin 050 352 1114
 Sähköposti anssi.orrenmaa@nic.fi
 Osoite Ei varsinaista käyntiosoitetta.
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.koskihajyt.net
 Yhteyshenkilö Anssi Orrenmaa
 Lisäinfo Etelä-Pohjanmaalla ja Pohjanmaalla toimiva melontaseura. Joki-, järvi- ja meriretket. Esimerkiksi melonta- ja koskenlaskuretket Kyrönjoessa. Kurssien, tapahtumien, kilpailujen ja yleisömelontojen järjestäminen.

Kyrönjoki Kanoottivuokraamo

Puhelin 050 570 0159
 Sähköposti sinikka.susi@netikka.fi
 Osoite Lapuantie 381
 61400 Ylistaro
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.sinikkasusi.com
 Yhteyshenkilö Sinikka Susi
 Lisäinfo 5 kpl intiaanikanootteja, 2 kpl kajakkikyksiköitä, meri-järvikajakki ja koskikajakki. Kyrönjoen kartat ja palveluesite mukaan.

Lakeuden Elämyspalvelu

Puhelin 050 541 6814
 Sähköposti kake@netikka.fi
 Osoite Mäenrannantie 62
 62310 Voltti
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu Ei kotisivua
 Yhteyshenkilö Kauko Huhtaluhta
 Lisäinfo 7 kpl intiaanikanootteja, kajakkikaksikko ja kevyt kuljetuskärry vuokrattavana omatoimiretkiin. Kanootit mahdollista saada kuljetettuna tapahtumapaikalle. Tarvittaessa käyttöopastus ja luontoretket vesillä luonto- ja eräoppaan kanssa. Palvelua suomeksi, eteläpohjanmaan murteella ja englanniksi.

Lakeuden Maaseutupalvelu

Puhelin 0400 126 566 & 0500 126 566
 Sähköposti lakeuden@gmail.com
 Osoite Kankaantie 347A
 62375 Ylihärmä
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu <http://www.netikka.net/koskenraskas/>
 Yhteyshenkilö Joni Koski
 Lisäinfo Vuokrattavana kanootteja. Toiminta-alueena Etelä-Pohjanmaa ja koko Suomi. Ohjelmopalveluja räätälöidään tilausten mukaan.

Lappajärven Veikot ry

Puhelin 0400 269 164
 Sähköposti rkarna@nic.fi
 Osoite PL 2
 62601 Lappajärvi
 Kunta LAPPAJÄRVI
 Kotisivu <http://www.lappajarvenveikot.fi/jaostot/hiihto/kirkkovene/>
 Yhteyshenkilö Matti Etelämäki
 Lisäinfo Vuokrattavana liikkuvapenkkinen kirkkovene esim. tapahtumiin, retkille tai kunnan kohotukseen. Veneen vuokraus sisältää oppaan palvelut. Mahdollista saada retkelle mukaan nokipannukahvit.

Lakeuden Luontopalvelut

Puhelin 040 512 0984
 Sähköposti info@lakeudenluontopalvelut.fi
 Osoite Röysköläнкуja 20
 60800 Ilmajoki
 Kunta ILMAJOKI
 Kotisivu www.lakeudenluontopalvelut.fi
 Yhteyshenkilö Juha Rintaröyskö
 Lisäinfo 3-paikkainen intiaanikanootti vuokrattavana. 20 €/ vrk/ kerta.

Lappajärven Tähti ja Koivu

Puhelin 0400 377 335
 Sähköposti koti@tahtijakoivu.fi
 Osoite Länsirannantie 290
 62600 Lappajärvi
 Kunta LAPPAJÄRVI
 Kotisivu www.tahtijakoivu.fi
 Yhteyshenkilö Anita Salo
 Lisäinfo Kirkkovenesoutelut. Käytössä kaksi venettä, yhteensä 28 henkilölle. Souturetkeen voi yhdistää esimerkiksi nokipannukahvit tai saunomisen rantasaunassa. Kajakkien vuokraus ja melontaretket suunnitteilla ensi kesälle.

Luonto-opas Tuula Hämäläinen

Puhelin 040 538 7163
 Sähköposti tuula.hamalainen@nic.fi
 Osoite Puistotie 26
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.kievarireitti.fi/tuulahamalainen
 Yhteyshenkilö Tuula Hämäläinen
 Lisäinfo Melontaretki Majavalammella intiaanikanooteilla. Touko-syyskuu, kes-
 to noin 3 h. Ryhmäkoko 5-20 henkilöä. Sisältää: kanootti, varusteet,
 opastus, nuotioeväät ja kuljetus. Vuokrattavissa myös kirkkovene (15
 hlö).

Loma Kesra

Puhelin (06) 4847046 & 0500 866 311
 Sähköposti loma-kesra@netikka.fi
 Osoite Vesiluoman-Salomaantie 137
 62375 Ylihärmä
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu www.netikka.net/loma-kesra
 Yhteyshenkilö V-M Keskinen
 Lisäinfo Asiakkaat voivat käyttää uimarannalla olevia melontakajakkeja oma-
 toimisesti hehtaarin kokoisella tekolammella. Opastettuja retkiä ei jär-
 jestetä.

Loma-Rantala

Puhelin (06) 4887 482 & 0400 267 346
 Sähköposti loma-rantala@netikka.fi
 Osoite Laukkosentie 120
 62470 Purmojärvi
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu www.loma-rantala.com
 Yhteyshenkilö Lasse Kari
 Lisäinfo Mökkeihin majoittuva asiakkaat voivat käyttää kanoottia omatoimisesti.
 Opastettuja retkiä ei järjestetä.

Maatilamatkailu Ilomäki

Puhelin 040 574 0286
 Sähköposti reijo.ilomaki@suomi24.fi
 Osoite Ilomäentie 52
 61100 Peräseinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.ilomaki.info
 Yhteyshenkilö Reijo Ilomäki
 Lisäinfo Asiakkaiden käytettävissä kaksi kanoottia ja Kalajärvellä vene. Opastet-
 tuja retkiä ei järjestetä.

Maatilamatkailu Välimaa

Puhelin 0400 866 658
 Sähköposti valimaa@nettilinja.fi & info@valimaa.fi
 Osoite Välimaantie 65
 61650 Kalakoski
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.valimaa.fi
 Yhteyshenkilö Veli-Matti Mäki-Paavola
 Lisäinfo Maatilalla yöpyvät voivat omatoimisesti soudella veneellä tai meloa intiaanikanootilla tai kajakilla joessa. Opasettuja retkiä ei järjestetä.

Matkailukeskus Hunurijärvi

Puhelin 0400 362 151
 Sähköposti kalevi.hanhimaki@nic.fi
 Osoite Hunurintie 149
 62300 Härmä
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu www.hunurijarvi.fi
 Yhteyshenkilö Kalevi Hanhimäki
 Lisäinfo Paikallisen palveluntuottajan toimesta on mahdollista tuoda noin kymmenen kanoottia Hunurijärvelle ja pitää lyhyt melontakurssi. Kurssin päätteeksi on erilaisia vesileikkejä kanootteja käyttäen (kesto n. 2 h).

Namitupa

Puhelin (06) 424 1912 & 0500 366 759
 Sähköposti namitupa@namitupa.fi & namitupa@labetto.fi
 Osoite Kauppatie 25
 60800 Ilmajoki
 Kunta ILMAJOKI
 Kotisivu www.namitupa.fi
 Yhteyshenkilö Reijo Laine
 Lisäinfo Ohjelmapalveluita ja välinevuokrausta esimerkiksi tyky-päiviin, polttareille ja kokosten oheisohjelmaksi. Omatoimiretki Luxus pontooniveineellä Kyrönjoella Ilmajoen keskustasta Malkakosken patoaltaalle asti. Vesipolkupyöriä ja vesikirppu käytettävissä omatoimiohjelmiin tai ohjattuihin paketteihin.

Ravintola Kalajärvi

Puhelin (06) 428 9300 & 0400 641 969
 Sähköposti info@kalajarvi.fi
 Osoite Kalajärventie 6
 61100 Peräseinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.kalajarvi.fi/?page_id=2
 Yhteyshenkilö Jani Manni
 Lisäinfo Kanoottien, soutu- ja polkuveneiden vuokrausta.

Sillankorvan Leirintäalue

Puhelin 0400 128 388 & (06) 765 1138
 Sähköposti m.luomansuu@gmail.com
 Osoite Kirkkotie 295
 62500 Evijärvi
 Kunta EVIJÄRVI
 Kotisivu www.sillankorvanleirintäalue.fi
 Yhteyshenkilö Marita Luomansuu
 Lisäinfo Kanootti-, vesikirppu- ja polkuvenevuokrausta. Majoittujille käytössä 4 soutuvenettä sekä lapsille 2 kaatumatonta kanoottia.

Takalan Maatilamatkailu

Puhelin (06) 4733 524 & 040 551 6943
 Sähköposti info@takalanmaatilamatkailu.fi
 Osoite Vanhatie 118
 61460 Hanhikoski
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.takalanmaatilamatkailu.fi
 Yhteyshenkilö Seija ja Erkki Takala
 Lisäinfo Asiakkaiden käytettävissä kanootti omatoimiseen melontaan. Opastettuja retkiä ei järjestetä.

Tiisijärven Lomakylä

Puhelin (06) 437 7225
 Sähköposti jouni.tiisijarvi@gmail.com
 Osoite Tiisijärventie 874
 62185 Mäki-Paavola
 Kunta LAPUA
 Kotisivu www.travel.fi/etela-pohjanmaa/tiisijarvi
 Yhteyshenkilö Teija ja Jouni Tiisijärvi
 Lisäinfo Asiakkaiden käytettävissä soutuvene ja kanootti omatoimiseen melontaan. Opastettuja retkiä ei järjestetä.

Tmi VesiVaeltajat

Puhelin 040 545 2913
 Sähköposti posti@vesivaeltajat.fi
 Osoite Alkulantie 5 a 5
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.vesivaeltajat.fi
 Yhteyshenkilö Tapio Koskela
 Lisäinfo Kajakit toimitetaan asiakkaan haluaman vesistön äärelle. Tarvittaessa annetaan myös opastusta kajakin hallintaan ja sopivan retkikohteen löytämiseen.

Valkeisen Loma

Puhelin 050 566 6843 & 050 533 6045
Sähköposti valkeisen.loma@pp.inet.fi
Osoite Valkeisentie 189
63700 Ähtäri
Kunta ÄHTÄRI
Kotisivu www.e1.fi/valkeisenloma/index.html
Yhteyshenkilö Aune & Altti Syrjänen
Lisäinfo Kanootti ja vene tarjolla pääasiassa majoittuvien asiakkaiden omanomaiseen melontaan. Veneilyliivejä lainattavissa vastaanotosta. Lisää kanootteja vuokrattavissa paikallisilta toimijoilta. Ei opastettuja retkiä.

Visamix

Puhelin 0400 515 951
Sähköposti visamix@gmail.com
Osoite Korpisentie 215
63610 Tuuri
Kunta TÖYSÄ
Kotisivu www.visamix.fi
Yhteyshenkilö Visa Marttila
Lisäinfo Liesjärven kajakkiretki: Tutustutaan kajakkiretkeilyyn ja uusiin lintulajeihin. Kesto 3 tuntia, enintään 7 henkilöä. Sisältää opastuksen ja ohjelman, nokipannukahvin, eväät kuljetuksen ja verot ja ryhmätapaturmavakuutuksen.

Wanha Karhunmäki

Puhelin (06) 437 7757
Sähköposti karhunmaki@wanhakarhunmaki.net
Osoite Karhunmäentie 923
62100 Lapua
Kunta LAPUA
Kotisivu www.wanhakarhunmaki.net
Yhteyshenkilö Marianne Kallio
Lisäinfo Kyrönjoella ja Lapuanjoella on paljon tarjottavaa melojille. Melontaa on mahdollista saada ohjattuna ohjelmapalveluna.

PYÖRÄILYÄ TARJOAVAT YRITYKSET ETELÄ-POHJANMAALLA**Caravan Kalajärvi (SF Caravan Seinäjoen seutu ry)**

Puhelin (06) 417 5602
 Sähköposti heikki.julmala(at)netikka.fi
 Osoite Kalajärventie 4
 61100 Peräseinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.caravan-kalajarvi.fi
 Yhteyshenkilö Heikki Julmala (Puheenjohtaja)
 Lisäinfo Asiakkaiden käytettävissä polkupyöriä. Omatoimiseen pyöräilyyn, ei opasettuja retkiä. Kalajärven merkitty pyöräilyreitti (16 km) kiertää Kalajärven tekojärven.

Fysio 2000

Puhelin 040 529 5064
 Sähköposti fysio2000@netikka.fi
 Osoite Nikkolantie 109
 60800 Ilmajoki
 Kunta ILMAJOKI
 Kotisivu www.fysio2000.net
 Yhteyshenkilö Timo Tuuri
 Lisäinfo Liikuntaa ja elämyksiä Joupiskalla: pyöräilyretki Kyrkösjärven pitkospuilla. Kesto on noin 4-5 tuntia. Ryhmäkoko voi 10 - 100 henkilöä. Toimii yhteistyössä Irti Arjesta –yrityksen kanssa.

Hyvölään Talo

Puhelin 06 533 0071 & 0400 216 326
 Sähköposti hyvolantalo@hyvolantalo.com
 Osoite Kaijantie 133
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.hyvolantalo.com
 Yhteyshenkilö Ari Hyvölä
 Lisäinfo Polkupyöriä vuokrattavana.

Härmän Kuntokeskus

Puhelin (06) 4831 600
 Sähköposti myynti@harmankuntokeskus.fi
 Osoite Vaasantie 22
 62375 Ylihärmä
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu www.harmankuntokeskus.fi
 Yhteyshenkilö Pasi Vainio (myyntipäällikkö)
 Lisäinfo Pyöräily- ja patikkaretki ryhmille. Pyörämatkat Kuntokeskuksen maastopyörillä. Kesto 4 h. Mahdollista vuokrata maastopyöriä tai valita TY-KY-päivälle rauhallinen pyöräretki.

Isoniemen Lomamökit

Puhelin 06 557 2940 & 040 731 1998
 Sähköposti Ei sähköpostiosoitetta
 Osoite Isoniementie 612
 62710 Kurejoki
 Kunta ALAJÄRVI
 Kotisivu www.isoniemenlomamokit.fi
 Yhteyshenkilö Raili ja Veikko Isoniemi
 Lisäinfo Polkupyöriä käytettävissä sopimuksen mukaan. Omatoimiseen pyöräilyyn, ei opastettuja retkiä.

Kuharanta / Pauli Johannes Oy

Puhelin 020 198 3098
 Sähköposti iida.lampinen@kuortanegolf.fi
 Osoite Vierteentie 89
 63130 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.kuharanta.fi
 Yhteyshenkilö Iida Lampinen
 Lisäinfo Pyöräilyretki asfaltti-, hiekka- ja metsäautoteillä. Retken aikana tutustutaan Kaatialan louhokseen sekä Sarvikkaankosken alueeseen. Sisältää: Maastopyörän, kypärän, vakuutuksen, retkievään ja oppaan palvelut. Myös muita palveluja, johon pyöräily voidaan sisällyttää.

Kuortaneen Urheiluopisto

Puhelin (06) 516 6111
 Sähköposti myynti@kuortane.com
 Osoite Opistotie 1
 63100 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.kuortane.com
 Yhteyshenkilö Kaija Öörni (myyntipäällikkö)
 Lisäinfo Vuokrattavissa pyöriä.

Kurikan Oppaat

Puhelin 0400 414 182 & 040 526 0413
 Sähköposti rajja.kurunmaki@koti.fimnet.fi
 Osoite Ei varsinaista käyntiosoitetta
 Kunta KURIKKA
 Kotisivu Ei kotisivua
 Yhteyshenkilö Rajja Kurunmäki
 Lisäinfo Kurikan Oppaiden (yhdistys) johdolla mahdollisuus tutustua Kurikkaan polkupyörällä, yksin tai ryhmässä. Pyöriä voi vuokrata Kurikan kaupungilta (Ryhti-kioskilta). Saatavilla on myös esite ”Pyöräillen Kurikassa”.

Loma- ja Liikematkat

Puhelin (06) 450 8800
 Sähköposti myynti@loma-liikematkat.fi & merja.purola@loma-liikematkat.fi
 Osoite Seurapuistikko 6 B 13
 61300 Kurikka
 Kunta KURIKKA
 Kotisivu www.loma-liikematkat.fi
 Yhteyshenkilö Merja Purola-Ojaniemi
 Lisäinfo Kurikan kaupungin polkupyöriä vuokrattavissa Ryhti-kioskilla. Kurikan Kropsukievareiden "Pyöräillen Kurikassa" -esitteessä on eripituisia pyöräilyreittejä valmiiksi suunniteltuina.

Loma-Rantala

Puhelin (06) 4887 482 & 0400 267 346
 Sähköposti loma-rantala@netikka.fi
 Osoite Laukkosentie 120
 62470 Purmojärvi
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu www.loma-rantala.com
 Yhteyshenkilö Lasse ja Teija Kari
 Lisäinfo Mökkeihin majoittuvilla polkupyörien käyttömahdollisuus omatoimipyöräilyyn. Ei opastettuja retkiä.

Luonto-opas Tuula Hämäläinen

Puhelin 040 538 7163
 Sähköposti tuula.hamalainen@nic.fi
 Osoite Puistotie 26
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu <http://www.kievarireitti.fi/tuulahamalainen>
 Yhteyshenkilö Tuula Hämäläinen
 Lisäinfo Pyöräillen ja patikoiden Ohrakoskelle: Pyöräilyosuus noin 10-20 km ja patikointi yhteensä noin 2 km. Retken kesto noin 3-4 tuntia. Vuokrattavissa omatoimiretkiin polkupyöriä 9 € / päivä (maksimi 8 tuntia).

Maatilamatkailu Ilomäki

Puhelin 040 5740 286
 Sähköposti reijo.ilomaki@suomi24.fi
 Osoite Ilomäentie 52
 61100 Peräseinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.ilomaki.info
 Yhteyshenkilö Reijo Ilomäki
 Lisäinfo Asiakkaiden käytettävissä polkupyöriä. Omatoimiseen pyöräilyyn, ei opastettuja retkiä.

Maatilamatkailu Välimaa

Puhelin 0400 866 658
 Sähköposti valimaa@nettilinja.fi & info@valimaa.fi
 Osoite Välimaantie 65
 61650 Kalakoski
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.valimaa.fi
 Yhteyshenkilö Veli-Matti Mäki-Paavola
 Lisäinfo Asiakkaan halutessa järjestetään pyörä, jolla voi tutustua lähiympäristöön.

Mammantupa

Puhelin 0500 267 518 & (02) 545 3110
 Sähköposti mammantupa@lauha.fi
 Osoite Rajatie 28
 38970 Lauhala
 Kunta KAUAJOKI
 Kotisivu www.lauha.fi/mammantupa
 Yhteyshenkilö Kirsti Mattila-Oja
 Lisäinfo Mammantupa on levähdyspaikka luontoretkeilijöille. Retkeile luontoppaan opastuksella kansallispuistoissa Lauhanvuorella ja Kauhanevalle esimerkiksi pyöräillen.

Ouran Loma

Puhelin 0500 865 523
 Sähköposti info@ouranloma.fi
 Osoite Nurmitie 76
 63300 Alavus
 Kunta ALAVUS
 Kotisivu www.ouranloma.fi
 Yhteyshenkilö Liisa Kokkonen
 Lisäinfo Vuokrattavana kaksi miesten ja naisten pyörää sekä tandem-pyörä. Saatavilla myös kypäriä. Matkalle mahdollista järjestää opas. Palvelua myös englanniksi ja ruotsiksi.

Takalan Maatilamatkailu

Puhelin (06) 4733 524 & 040 551 6943
Sähköposti info@takalanmaatilamatkailu.fi
Osoite Vanhatie 118
61460 Hanhikoski
Kunta SEINÄJOKI
Kotisivu www.takalanmaatilamatkailu.fi
Yhteyshenkilö Seija ja Erkki Takala
Lisäinfo Asiakkaiden käytettävissä polkupyöriä. Omatoimiseen pyöräilyyn, ei opastettuja retkiä.

VAELLUSTA JA SAUVAKÄVELYÄ TARJOAVAT YRITYKSET ETELÄ- POHJANMAALLA

Appajee

Puhelin 050 518 5138 & 050 579 2744
 Sähköposti johanna.peltoniemi@appajee.fi & mikael.mutikainen@appajee.fi
 Osoite Horontie 1320
 64740 Horo
 Kunta TEUVA
 Kotisivu www.appajee.fi
 Yhteyshenkilö Johanna Peltoniemi & Mikael Mutikainen
 Lisäinfo Ohjauspalveluja kertakäynteinä tai kursseina sauvakävelyssä ja vaelluksessa. Esimerkkipalvelu: Kuntoiluiltapäivä Pappilankankaalla - tehoa sauvakävelyyn.

Botnia Events

Puhelin 050 554 8032
 Sähköposti myynti@botniaevents.fi
 Osoite Rantakatu 14
 65100 Vaasa
 Kunta KURIKKA/ILMAJOKI
 Kotisivu www.botniaevents.fi
 Yhteyshenkilö Marko Haanpää
 Lisäinfo Vaasalainen yritys, joka toimii Etelä-Pohjanmaalla muun muassa Kurikassa Reinon Tuvalla. Kokous- & elämyspaketteja ryhmäkohtaisesti. Mahdollista esimerkiksi luontoretket ja Juha Miedon vetämä sauvakävelyretki. Monipuolinen palvelukielivalikoima.

Fysio2000

Puhelin 040 529 5064
 Sähköposti fysio2000@netikka.fi
 Osoite Nikkolantie 109
 60800 Ilmajoki
 Kunta ILMAJOKI
 Kotisivu www.fysio2000.net
 Yhteyshenkilö Timo Tuuri
 Lisäinfo Vaellusta ja sauvakävelyä osana ryhmän tykypäivää. Esimerkkipalvelut: Tyky-päivä Kalajaisissa & Liikuntaa ja elämyksiä Joupiskalla. Palveluissa mm. opitaan oikea sauvakävelytekniikka ja patikoidaan laavulle. Kesto: 4-6 tuntia. Ryhmäkoko: 8-100 henkilöä.

Elämyskeskus Vuorenmaa Oy

Puhelin 0400 190 936
Sähköposti info@elamyskeskus.fi
Osoite Koskitie 30 A
63800 Soini
Kunta SOINI
Kotisivu www.elamyskeskus.fi
Yhteyshenkilö Auli Peltokangas
Lisäinfo Omatoimiseen vaellukseen löytyy maastoja. Esimerkki: Patikkapolku vaihtelevassa maastossa, matka yhteen suuntaan 9 km. Matkan varrella on laavuja ja levähdyspaikkoja. Ohjattua ohjelmaa vähintään 10 hlön ryhmille. Yrityksen kokouspäivät, viikonloppupalaverit, TYKY-päivät, juhlat.

Erä- ja metsäpalveluyritys Veljekset Kytöharju

Puhelin 050 919 7192
Sähköposti info@kytoharju.fi
Osoite Ylistarontie 475
61400 Ylistaro
Kunta YLISTARO
Kotisivu www.kytoharju.fi
Yhteyshenkilö Satu ja Mika Kytöharju
Lisäinfo Vaelluksia esim. polttariryhmille ja TYKY-ryhmille. Päivä räätälöidään asiakkaan toiveiden mukaan.

Hyvölän Talo

Puhelin 06 533 0071 & 0400 216 326 & 040 533 0115
Sähköposti hyvolantalo@hyvolantalo.com
Osoite Kaijantie 133
63700 Ähtäri
Kunta ÄHTÄRI
Kotisivu www.hyvolantalo.com
Yhteyshenkilö Ari Hyvölä
Lisäinfo Hyvölän niemestä löytyy luontopolku. Palvelu leirikoululaisille: Metsäpolun varrella opetusrasteja esim. metsän eri kehitysvaiheista ja linnusta. Talon isäntä oppaana mukana.

Härmän Kuntokeskus

Puhelin (06) 4831 600
Sähköposti myynti@harmankuntokeskus.fi
Osoite Vaasantie 22
62375 Ylihärmä
Kunta KAUHAVA
Kotisivu www.harmankuntokeskus.fi
Yhteyshenkilö Pasi Vainio (myyntipäällikkö)
Lisäinfo Pyöräily- ja patikkaretki ryhmille. Pyöräillään patikointikohteeseen, jossa patikkareitti noudattelee osittain metsäpolkuja ja osa matkasta patikoidaan pelkällä maastopohjalla. Retken kesto: 4 tuntia. TYKY-päiville mahdollista valita pelkkää sauvakävelyä tai rauhallinen vaellus.

Kivitippu

Puhelin (06) 561 5820
Sähköposti kivitippu@kivitippu.fi
Osoite Nykäläntie 137
62600 Lappajärvi
Kunta LAPPAJÄRVI
Kotisivu www.kivitippu.fi
Yhteyshenkilö Vapaa-ajanohjaaja Miia Korri
Lisäinfo Opastettu luontoretke Ammeskalliolle 5-20 henkilölle. Kesto: 2,5 tuntia. Lisäksi Nykäläniemellä kylpylän kupeessa on Meteoriittipolku (luontopolku)

Kokous- ja Tapahtumakeskus Virtaniemi

Puhelin 050 555 0898
Sähköposti myynti@virtaniemi.fi
Osoite Virtaniementie 35 Virtala
63100 Kuortane
Kunta KUORTANE
Kotisivu www.virtaniemi.fi
Yhteyshenkilö Päivi & Jukka Kataja-Rahko
Lisäinfo Luontopolku, ohjatut liikuntapalvelut. Yrityksille sekä ryhmille täyden palvelun kokous- ja yritystilaisuuksia. Tilaisuudet suunnitellaan asiakkaan tarpeiden mukaan.

Kuharanta / Pauli Johannes Oy

Puhelin 020 198 3098
 Sähköposti iida.lampinen@kuortanegolf.fi
 Osoite Vierteentie 89
 63130 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.kuharanta.fi
 Yhteyshenkilö Iida Lampinen
 Lisäinfo Kick off -päivä isoille ryhmille. Kesto: 3-4 h. Lajina mm. sauvakävely. Sisältää: tarvittavat välineet, ohjaajien palvelut. Lisäksi tarjolla Multi-sport-vaellus, jossa muun muassa patikoidaan. Kesto 3-4 h. Sisältää: tarvittavat välineet, retkievään, huoltoauton ja oppaan palvelut

Kuortaneen Urheiluopisto

Puhelin (06) 516 6111
 Sähköposti myynti@kuortane.com
 Osoite Opistotie 1
 63100 Kuortane
 Kunta KUORTANE
 Kotisivu www.kuortane.com
 Yhteyshenkilö Kaija Öörni (myyntipäällikkö)
 Lisäinfo Vuokrattavissa kävelysauvoja omatoimiseen patikointiin.

Lakeuden Elämyspalvelu

Puhelin 050 541 6814
 Sähköposti kake@netikka.fi
 Osoite Mäenrannantie 62
 62310 Voltti
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu Ei kotisivua
 Yhteyshenkilö Kauko Huhtaluhta
 Lisäinfo Luontoretket muutamasta tunnista reiluun viikkoon. Kohteina esimerkiksi lähiseudun peltolakeudet, nevat tai metsät, 200 km säteellä kansallispuistot ja Lapin vaelluskohteet.

Lakeuden Maaseutupalvelu

Puhelin 0400 126 566 & 0500 126 566
 Sähköposti lakeuden@gmail.com
 Osoite Kankaantie 347A
 62375 Ylihärmä
 Kunta KAUHAVA
 Kotisivu <http://www.netikka.net/koskenraskas/>
 Yhteyshenkilö Joni Koski
 Lisäinfo Erä ja luonto-oppaan palveluja ja eräkoulutusta. Toiminta-alueena Etelä-Pohjanmaa ja koko Suomi. Ohjelmapalveluja räätälöidään tilausten mukaan.

Lauhansarvi / Lauhatuotanto Oy

Puhelin (06) 263 1258
 Sähköposti lauhansarvi@lauha.fi
 Osoite Lauhanvuorentie 490
 64900 Isojoki
 Kunta ISOJOKI
 Kotisivu www.lauha.fi/?sid=222
 Yhteyshenkilö Teppo Toivanen
 Lisäinfo Patikkaretki Lauhanvuoren kansallispuistossa oppaan johdolla 1-20 henkilölle.

Loimutuvat

Puhelin 0400 565 013 & 040 705 2717
 Sähköposti kai.latvala@loimutuvat.fi
 Osoite Haapaluomantie
 61100 Peräseinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.loimutuvat.fi
 Yhteyshenkilö Kai & Mari Latvala
 Lisäinfo Ryhmä (10-20 hlöä) patikoi Kalajärven luontopolulla erä- ja luonto-oppaan johdolla. Patikkaretken tarkoituksena on liikkua suomalaisessa metsässä suomalaisen kansanperinteeseen ja -luontoon tutustuen.

Loma RA-Iso

Puhelin 040 568 2768
 Sähköposti lomaraiso@hotmail.com
 Osoite Hietaluomantie 272
 39930 Karvia
 Kunta KARVIA
 Kotisivu www.lomaraiso.com
 Yhteyshenkilö Kirsti Tupala
 Lisäinfo Satakunnan maakunnassa sijaitseva yritys, josta voi vuokrata Kauhaneva-Pohjankankaan kansallispuistoon sauvakävelysauvoja (sijaitsee osittain EP:n alueella). Myös opastus kansallispuistoon järjestyy.

Luonto-opas Tuula Hämäläinen

Puhelin 040 538 7163
 Sähköposti tuula.hamalainen@nic.fi
 Osoite Puistotie 26
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.kievarireitti.fi/tuulahamalainen
 Yhteyshenkilö Tuula Hämäläinen
 Lisäinfo Pyöräillen ja patikoiden Ohrakoskelle: Pyöräilyosuus noin 10-20 km ja patikointi noin 2 km. Retken kesto noin 3-4 tuntia. Välinevuokrausta esim. sauvakävelysauvat 4 € / päivä (maksimi 8 tuntia).

Maatilamatkailu Peräkangas

Puhelin 06 437 8979 & 050 350 1623
 Sähköposti maatilamatkailu.perakangas@netikka.fi & jarmo.perakangas@netikka.fi
 Osoite Ojutkankaantie 321
 62100 Lapua
 Kunta LAPUA
 Kotisivu www.maatilamatkailuperakangas.com
 Yhteyshenkilö Jarmo Peräkangas
 Lisäinfo Tilan omistajan kanssa voi sopia kokouksen oheispalveluksi erilaisia retkiä esimerkiksi Frööttilän majaan (2 km päässä) tai lähellä olevalle suolle. Opastus mahdollinen.

Mammantupa

Puhelin 0500 267 518 & (02) 545 3110
 Sähköposti mammantupa@lauha.fi
 Osoite Rajatie 28
 38970 Lauhala
 Kunta KAUAJOKI
 Kotisivu www.lauha.fi/mammantupa
 Yhteyshenkilö Kirsti Mattila-Oja
 Lisäinfo Mammantupa on levähdyspaikka luontoretkeilijöille. Retkeile luontoppaan opastuksella kansallispuistoissa Lauhanvuorella ja Kauhaneval-
 la esimerkiksi patikoiden.

Marian Luontoateriat

Puhelin 0400 263 148
 Sähköposti maria.itavaara@luontoateriat.net
 Osoite Koivutie 11
 64900 Isojoki
 Kunta ISOJOKI
 Kotisivu www.luontoateriat.net
 Yhteyshenkilö Maria Itävaara
 Lisäinfo Ruokailun lisäksi lomaan voi liittää kesäaikana patikointiretken Lauhanvuoren Kansallispuistoon joko omatoimisesti tai oppaan johdolla. Esimerkiksi juhliin, kokouksiin ja TYKY-päiviin.

Matkailukeskus Hunurijärvi

Puhelin 0400 362 151
 Sähköposti kalevi.hanhimaki@nic.fi
 Osoite Hunurintie 149
 62300 Härmä
 Kunta KAUAHA
 Kotisivu www.hunurijarvi.fi
 Yhteyshenkilö Kalevi Hanhimäki
 Lisäinfo Kalliolla on noin 13 km luontopolkua. Mahdollista suunnitella patikkamatka lähialueen maastoon. Maasto on haasteellinen ja oppaan mukanaolo on tarpeen. Alueelle on tehty uusi suunnistuskartta.

Muurahaisen Luontomatkailukeskus (Tmi Merja Rikala)

Puhelin (06) 233 9150 @ 0400 560 520
 Sähköposti muurahainen@lauhanvuori.net
 Osoite Lauhanvuorentie 1729
 61960 Kyrönlatva
 Kunta KAUAJOKI
 Kotisivu www.lauha.fi/?sid=227
 Yhteyshenkilö Merja Rikala
 Lisäinfo Ohjattuja retkiä Lauhanvuoren tai Kauhaneva-Pohjankankaan kansallispuistoon. Esimerkiksi kokouksen oheisohjelmaksi.

Namitupa

Puhelin (06) 424 1912 & 0500 366 759
 Sähköposti namitupa@namitupa.fi & namitupa@labetto.fi
 Osoite Kauppatie 25
 60800 Ilmajoki
 Kunta ILMAJOKI
 Kotisivu www.namitupa.fi
 Yhteyshenkilö Reijo Laine
 Lisäinfo Vuokrattavissa kävelysauvoja esim. tyky-päiviin. Ohjattua vaellusta erä- ja luonto-oppaan kanssa. Vaellussauvat järjestetään tarvittaessa Palvelua myös englanniksi.

Ohjelmapalvelu Huippuelämys

Puhelin 040 705 5097
 Sähköposti ohjelmapalvelu@huippuelamys.fi
 Osoite Seinäjoen Joupiska (Jouppilanvuorentie 1, 60320 Seinäjoki)
 Simpsiön hiihtokeskus (Petäjätie 6, 62100 Lapua)
 Kunta SEINÄJOKI & LAPUA
 Kotisivu www.huippuelamys.fi
 Yhteyshenkilö Johanna Stenroos
 Lisäinfo Sauvakävelyretki esimerkiksi tyky-päiviin tai kokouksien yhteyteen (6-30 hlöä). Mahdollista myös kiertää luontopolku Joupiskan lähimaaston metsissä (6-50 hlöä) tai vaeltaa keskelle raikasta ja rauhallista luontoa (palvelu 6-30 hlöä).

Ouran Loma

Puhelin 0500 865 523 & (06) 551 1457
 Sähköposti info@ouranloma.fi
 Osoite Nurmitie 76
 63300 Alavus
 Kunta ALAVUS
 Kotisivu www.ouranloma.fi/
 Yhteyshenkilö Liisa Kokkonen
 Lisäinfo Luontopolku ja Ouran Äijän Maja. Esimerkiksi TYKY-toimintaa ("Virkisty patikoiden" ja "Hiljaa hyvä tulee"), jossa patikoidaan metsään Äijän majalle.

Rypölän Torppa

Puhelin 040 708 1478 & 0400 369 326
 Sähköposti rypolantorppa@netikka.fi
 Osoite Hirveläntie 550
 61310 Panttila
 Kunta KURIKKA
 Kotisivu www.rypolantorppa.net
 Yhteyshenkilö Veli-Matti Ranta
 Lisäinfo Erilaisia vaelluksia ryhmille suunniteltuna. Luontoretki Pahkapesälle. Sauvakävelyä läheisessä ympäristössä käyttäen puusauvoja. Kävelyn jälkeen keppijumppa ja venyttelyt. Avoinna tilauksesta.

Venesniemi

Puhelin (06) 453 3051 & 0400 166 065
 Sähköposti info@venesniemi.fi
 Osoite Kangasniementie 200
 61280 Jokipii
 Kunta JALASJÄRVI
 Kotisivu www.venesniemi.fi
 Yhteyshenkilö Mirja Järvimäki
 Lisäinfo Vaellusta Ponsinevan pitkospuureitistöstä. Järvi- tai nevalaavulla tilauksesta nokipannukahvit. Laavulla voi yöpyä. Omatoimiloma.

Vehun Vanha Kansakoulu

Puhelin 040 741 2705 & (06) 529 8707
 Sähköposti vehunkoulu@jippii.fi
 Osoite Rämäläntie 2030
 63950 Vehunkylä
 Kunta SOINI
 Kotisivu www.kievarireitti.fi/vehu/tervetuloa.html
 Yhteyshenkilö Heikki ja Marja-Liisa Jousmäki
 Lisäinfo Vaellusretki erämaahan ja liikuntaa luonnossa leirikoululaisille. Koululta alkaa kaksi merkittyä patikointireittiä (7,5 km ja 15 km) Natura-kohteisiin kuuluvalla Arpaisten eräalueelle. Ohjattua tai omatoimista patikointia.

Visamix

Puhelin 0400 515 951
 Sähköposti visamix@gmail.com
 Osoite Korpisentie 215
 63610 Tuuri
 Kunta TÖYSÄ
 Kotisivu www.visamix.fi
 Yhteyshenkilö Visa Marttila
 Lisäinfo Korpisen metsäsamoilu: rentoa metsäliikkumista. (kesto: 3 h) Kuljetaan metsäautoteitä ja polkuja pitkin noin 2 km. Sisältää opastuksen ja ohjelman, nokipannukahvin, eväät kuljetuksen ja verot ja ryhmätapaturmavakuutuksen.

WILDLIFE-MATKAILUA TARJOAVAT YRITYKSET ETELÄ- POHJANMAALLA

Hyvölään Talo

Puhelin 06 533 0071 & 0400 216 326
 Sähköposti hyvolantalo@hyvolantalo.com
 Osoite Kaijantie 133
 63700 Ähtäri
 Kunta ÄHTÄRI
 Kotisivu www.hyvolantalo.com/
 Yhteyshenkilö Ari Hyvölä
 Lisäinfo Retki Särkänlahden lintutornille (2,5 km Hyvölästä), jossa lintutieteilijä kaukoputkineen on oppaana. Tornin läheisyydessä nuotiopaikka ja WC. Tilalla on myös oma lintukosteikko, johon retkiä talon isännän johdolla. Esimerkiksi leirikoululaisille.

Lauhansarvi / Lauhatuotanto Oy

Puhelin (06) 263 1258
 Sähköposti lauhansarvi@lauha.fi
 Osoite Lauhanvuorentie 490
 64900 Isojoki
 Kunta ISOJOKI
 Kotisivu www.lauha.fi/?sid=222
 Yhteyshenkilö Teppo Toivanen
 Lisäinfo Mahdollisuus järjestää wildlife-matkoja. Yksi oppaista on esimerkiksi perehtynyt erityisesti lintuihin. Lauhan alueella on omat lajinsa ja niihin voidaan keskittyä.

Maatilamatkailu Ilomäki

Puhelin 040 574 0286
 Sähköposti reijo.ilomaki@suomi24.fi
 Osoite Ilomäentie 52
 61100 Peräseinäjoki
 Kunta SEINÄJOKI
 Kotisivu www.ilomaki.info
 Yhteyshenkilö Reijo Ilomäki
 Lisäinfo Mahdollisuus lintujen tarkkailuun Ylimysjärven lintutornissa, matka n. 1,5 km. Matkan voi tehdä vesistöä pitkin alueella olevilla kahdella kaanootilla. Retkelle mahdollista saada mukaan opas.

Ouran Loma

Puhelin 0500 865 523 & (06) 551 1457
Sähköposti info@ouranloma.fi
Osoite Nurmitie 76
63300 Alavus
Kunta ALAVUS
Kotisivu www.ouranloma.fi
Yhteyshenkilö Liisa Kokkonen
Lisäinfo Lintujen kevätsoitto ja syysmuutto. Kesto: 4-6 h ryhmän koon mukaan. Retkelle mahdollista varata lintuopas. Esimerkiksi luokkaretkeläisille ja leirikoululaisille. Palvelukielet: suomi, ruotsi, englanti.

Visamix

Puhelin 0400 515 951
Sähköposti visamix@gmail.com
Osoite Korpisentie 215
63610 Tuuri
Kunta TÖYSÄ
Kotisivu www.visamix.fi
Yhteyshenkilö Visa Marttila
Lisäinfo Erilaisia linturetkiä. Esimerkiksi linturetki Alavuden Kuivasjärven lintutorniin (max 8 hlöä). Sisältää opastuksen, ohjelman, eväät ja kuljetuksen. Myös pienimuotoisia lintukursseja ryhmille.

Wanha Karhunmäki

Puhelin (06) 437 7757
Sähköposti karhunmaki@wanhakarhunmaki.net
Osoite Karhunmäentie 923
62100 Lapua
Kunta LAPUA
Kotisivu www.wanhakarhunmaki.net
Yhteyshenkilö Marianne Kallio
Lisäinfo Lapuan Alajoella on lintuharrastajien paratiisi etenkin lintujen muuttoaikoina. Lintubongausta on mahdollista saada ohjattuna ohjelmapalveluna.

Ähtärin Eläinpuisto

Puhelin (06) 539 3555
Sähköposti ahtarinelainpuisto@ahtarinelainpuisto.fi
Osoite Karhunkierros 130
63700 Ähtäri
Kunta ÄHTÄRI
Kotisivu www.ahtarinelainpuisto.fi
Yhteyshenkilö Veli-Matti Rantanen
Lisäinfo Mahdollisuus varata ryhmälle eläinesittely eläinten parissa työskenteleviltä hoitajilta. Retkipäivään on mahdollisuus liittää myös muita palveluja.

Yleiset tuotekriteerit:

- tuote on ao. keskittymän kannalta merkittävä (riittävä kapasiteetti)
- tuote on verkottunut kyseisen keskittymän muuhun tarjontaan (majoitus, ravitsemus jne.)
- tuote on asiakaslähtöinen ja testattu soveltuvaksi ulkomaan markkinoille; tuotteen kohderyhmät on määritelty ja niiden erityistarpeet (turvallisuus, vuokravälineet ja niiden laatu/kunto jne.) huomioitu palvelutarjonnassa sekä tuote on kuvattu myyvästi ja elämystä korostavasti
- tuote on asiakkaan ostettavissa ja saavutettavissa sekä varauskanavat ja ajankohta määritelty (myös paikan saavutettavuus määritelty)
- tuotteessa on huomioitu Suomen matkailumaabrändin linjaukset
- tuotteella on kirjallinen prosessikuvaus (nk. "asiakkaan polku" saapumisesta hänen lähtöönsä saakka)
- ohjelmapalvelutuotteen tulee täyttää Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalvelun turvallisuudesta
- teemakohtaiset tuotekriteerit tulee ottaa huomioon
- tuote noudattaa kestävän kehityksen periaatteita
- tuotteen hinnoittelu on selkeä sekä ryhmä- että yksittäismatkailijalle (selkeästi ilmoitettu mitä hinta sisältää; alennukset, osallistujamäärät. Ilmoitettava sekä kuluttaja- että matkanjärjestäjähinta provisioineen)
- tuottajalla on englanninkielinen kotisivu
- palvelukielitaito: englanti tai valitun kohdemarkkinan/ -ryhmän kieli

Wildlife**Opastettu eläinten ja lintujen katselu ja kuvaus**

1. Tuotteesta on ilmoitettu kirjallisessa englanninkielisessä (tai kohdemarkkinan kieli) tuotekuvauksessa:

- ohjelman kesto (h), siirtymiseen kojulle/kuvauspaikalle käytettävä aika ja matkan pituus, kulkuvälineet, polun luonne ja maastotyyppi
- kohderyhmä: ammattilaiskuvaajat vai harrastajat
- palvelukielet
- tarvittavat varusteet: tuotteeseen sisältyvät, asiakkaan omat
- markkinoinnillisen ja elämyksellisen päiväohjelman kuvaus: eläimistö, kasvisto, taustat
- kojun varustelutaso: WC, makuupaikat, max. henkilöluku, lämmitys
- kuvamateriaalia kojusta / katselupaikasta ja maastosta

2. Asiakkaalle annetaan ennen lähtöä ohjeistus suullisesti ja kirjallisesti ohjelman sisällöstä, turvallisuudesta, salamavalojen käytöstä, oleskelusta kojussa/katselupaikalla, liikkumisesta metsässä ja luonnon huomioimisesta.

3. Tuotteeseen sisältyvät varusteet ovat kunnossa, siisteys ensiluokkainen (auto, vaatteet, ruokailuvälineet), ruokaeväät korkealuokkaiset ja yksittäispakatut.

4. Kojujen ja kojun ympäristön siisteys ja kohteen saavutettavuus kunnossa: ei edellisten asiakkaiden jälkiä, haaskat piilossa, jätökset korjattu, ikkunat puhtaat, polku kuljettavissa annetuilla varusteilla, varakiikarit, infomateriaalia saatavilla: kartta, kuvia ja tietoa katseltavista eläimistä eri kielillä.
5. Yritys tarjoaa erikoisolosuhteisiin vaadittavan vaatetuksen, kuten kumisaappaat.
6. Opas on eräopaskoulutuksen tai vastaavat tiedot useamman vuoden kokemuksen kautta omaava henkilö.
7. Tuote täyttää turvallisuusohjeistuksen:
 - turvallisuussuunnitelma laadittuna > riskikartoitus > toimintaohjeet onnettomuustapauksessa
 - kojujen sijainti ilmoitettu ennakkoon kartalla pelastuslaitokselle
 - kojuissa ensiaputarvikkeet sekä englanninkielinen ohjeistus hätätilanteesta
 - oppaalla puhelin aina mukana
 - karhunkatselutuotteen osalta suositellaan tuotetta koko yön kestäväksi tuotteeksi, meno illalla, paluu aamulla
8. Lintujen katselutuotteen osalta on huomioitava: vältä pelottamasta tai häiritsemästä lintuja, tarkkaile riittävän etäältä, ole erityisen varovainen pesimäaikana - rantaudu vain alueille, missä ei pesi lintuja. Ohjeista asiakkaat tähän.

Melonta

Opastettu melonta

1. Tuotteesta on ilmoitettu kirjallisessa englanninkielisessä (tai kohdemarkkinan kieli) tuotekuvauksessa:
 - reitin pituus (km), ohjeellinen kesto (h)
 - soveltuvuus: lapsiperheille, aloittelijoille, vähän meloneille, harrastajille
 - reitin haasteellisuustaso sekä mahdolliset koskipaikat, kosken pituus ja pudotuskorkeus sekä koskipaikkojen kantoreitit. Koskien vaikeus määriteltynä kv. koskivuokituksen mukaan.
 - palvelukielet
 - tarvittavat varusteet: tuotteeseen sisältyvät, asiakkaan omat
 - markkinoinnillisen ja elämyksellisen päiväohjelman kuvaus: eläimistö, kasvisto, maaperä, ilmasto, vesistö, luonnonnähtävyydet, kiinnostuksen kohteet
 - tuotteeseen sisältyvien majoituskohteiden tyyppi: laavu/teltha/mökki
 - meri-, järvi-, joki- vai koskireitti
2. Tuotteesta on reittikartta (väh. englanniksi).
3. Tuotteeseen sisältyvät varusteet ovat kunnossa ja säännöllisesti huollettu.
4. Yritys tarjoaa/välittää kanootti- ja pelastusliivivuokrauksen, jos ne eivät sisälly pakettiin.
5. Ohjaaja on melontaohjaajakoulutuksen omaava henkilö.
6. Tuote täyttää Melontaturvallisuuden neuvottelukunnan turvallisuusohjeet.
7. Ennen retkelle lähtöä on turvallisuus ja varustetiedon esittely.

Melonta

Omatoiminen melonta

1. Tuotteesta on ilmoitettu kirjallisessa englanninkielisessä (tai kohdemarkkinan kieli) tuotekuvauksessa:
 - reitin pituus (km), ohjeellinen kesto (h)
 - soveltuvuus: lapsiperheille, aloittelijoille, vähän meloneille, harrastajille
 - reitin haasteellisuustaso sekä mahdolliset koskipaikat, kosken pituus ja pudotuskorkeus sekä koskipaikkojen kantoreitit. Koskien vaikeus määriteltynä kv. koskiluokituksen mukaan.
 - palvelukielet
 - tarvittavat varusteet (tuotteeseen sisältyvät, asiakkaan omat)
 - markkinoinnillisen ja elämyksellisen päiväohjelman kuvaus: eläimistö, kasvisto, maaperä, ilmasto, vesistö, luonnonnähtävyydet, kiinnostuksen kohteet
 - majoituskohteiden tyyppi: esimerkiksi laavu/teltha/mökki
 - meri-, järvi-, joki- vai koskireitti
2. Tuotteesta on reittikartta (väh. englanniksi), johon palvelut on merkitty: hätänumerot, yöpymismahdollisuudet, rantautumispaikat, ravintolat, kahvilat, elintarvikekioskit ja niiden aukioloajat, matkapuhelimen kuuluvuus ja tärkeät GPS-koordinaatit. Reittiohjeistus annetaan asiakkaalle ennen lähtöä.
3. Tuotteeseen sisältyvät varusteet ovat kunnossa ja säännöllisesti huollettu.
4. Yritys tarjoaa/välittää kanootti- ja pelastusliivivuokrauksen, jos ne eivät sisälly pakettiin.
5. Tuote täyttää Melontaturvallisuuden neuvottelukunnan turvallisuusohjeet.
6. Ennen retkelle lähtöä turvallisuus- ja varustetiedon esittely.
7. Asiakas saa sääennusteen.

Melonta

Reittisuositukset

Saavutettavuus

- reitin tulee olla hyvin saavutettavissa - reitin alku- ja loppupäähän pääsee autolla tai tuotteeseen sisältyy kuljetus kohteeseen

Vetovoimaisuus

- reitin varrella on vaihtelevat sekä ulkomaalaista matkailijaa kiinnostavat luonnonkauniit maisemat

Palveluvarustelu

- kanoottivuokrauspiste ja kuljetuspalvelut
- rantautumis- ja taukopaikkoja
- majoituspaikkoja
- elintarvikkeiden hankintapaikka reitille mentäessä tai reitin varrella

Vaativuustaso ja melottavuus

- reitti tarkistetaan vuosittain
- kosket on luokiteltu kansainvälisen koskiluokituksen mukaisesti

- turvallisuuteen vaikuttavat seikat reitin varrella on selvitetty ja ohjeistettu - reittiä käyttävillä yrityksillä on reittikohtainen turvallisuussuunnitelma

Vaellus

Opastettu vaellus

1. Tuotteesta on ilmoitettu kirjallisessa englanninkielisessä (tai kohdemarkkinan kieli) tuotekuvauksessa:

- reitin pituus (km), kesto (h), ympyrävai janareitti
- soveltuvuus: päiväretki, pitkä vaellus, lapsiperheille, aloittelijalle, jonkin verran vaeltaneelle, harrastajalle, aktiivivaeltajalle
- reitin haasteellisuustaso: Suomen Ladun ulkoilureittien luokitus ja kuvausohjeen mukaisesti
- opastuksen palvelukielet
- tarvittavat varusteet: tuotteeseen sisältyvät, asiakkaan omat
- markkinoinnillinen ja elämyksellinen päiväohjelman kuvaus: eläimistö, kasvisto, maaperä, ilmasto, vesistö, luonnonnähtävyydet, kiinnostuksen kohteet
- tuotteeseen sisältyvien majoituskohteiden tyyppi esim. laavu/teltha/b&b/hotelli
- matkapuhelimen kuuluvuus
- reitin tärkeimmät GPS-koordinaatit: aloitus-, lopetus-, palvelupisteet, risteykset

2. Tuotteesta on reittikartta: yleisluontoinen, englanniksi.

3. Ohjaaja on eräopaskoulutuksen tai vastaavat tiedot useamman vuoden kokemuksen kautta omaava henkilö.

4. Tuote toteutetaan reittisuositukset täyttävällä reitillä (kts. s.4).

Vaellus

Omatoiminen vaellus

1. Reitti täyttää reittisuositukset (kts. s.4).

2. Tuotteesta on englanninkielinen reittikartta matkailijan saatavilla, johon palvelut on merkitty:

- majoituskohteet
- palvelut: ravintolat, kahvilat, elintarvikekioskit ja niiden puhelinnumerot aukioloaikojen tarkistamiseen
- nähtävyydet, taukopaikat
- hätänumerot, sääinfon saatavuus, matkapuhelimen kuuluvuus

3. Tuotteesta on englanninkielinen reittikuvaus sisältäen:

- reitin pituus (km), kesto (h), ympyrävai janareitti
- reitin haasteellisuustaso (Suomen Latu)
- markkinoinnillinen ja elämyksellinen päiväohjelman kuvaus sekä luontokartoitus: eläimistö, kasvisto, maaperä, ilmasto, vesistö, luonnonnähtävyydet, kiinnostuksen kohteet

- reitin tärkeimmät GPS-koordinaatit: aloitus-, lopetus-, palvelupisteet, risteykset
4. Tuotteen soveltuvuus on määritelty:
- päiväretki, pitkä vaellus, lapsiperheille, aloittelijalle, jonkin verran vaeltaneelle, harrastajalle, aktiivivaeltajalle
5. Paketoidussa omatoimisessa (majoitus + kartta omatoimisena vaelluksena):
- reitti- ja vaellusohjeistus annetaan asiakkaalle ennen lähtöä

Vaellus

Reittisuositukset

Saavutettavuus

- reitin tulee olla helposti saavutettavissa omalla autolla, tilausbussilla tai julkisilla kulkuvälineillä

Vetovoimaisuus

- reitti kulkee vaihtelevassa maastossa hyvin viitoitettuna
- reitin varrella on oltava majoitusvaihtoehtoja reitin vaativuuteen sopivin välein
- reitin alussa on infokartta reitin palveluista

Reitin vaativuustaso ja kuljettavuus

- reitti tarkistetaan vuosittain
- reitti on luokiteltu Suomen Ladun valtakunnallisen ulkoilureittien luokitusja kuvausohjeen mukaisesti ja Suomen Ladun hyväksymän reittiluokittelijan toimesta

Suomen Ladun valtakunnallinen ulkoilureittien luokitus- ja kuvausohje:

Helppo reitti (sininen ympyrä)

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

Keskivaativa reitti (punainen neliö)

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

Vaativa reitti (musta kolmio)

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

Vaellus

Esteettömän reitin suositukset

Jos tuotetta markkinoidaan esteettömänä, tulee se olla luokiteltu seuraavasti:

Pyörätuolireitti

- reitti kovapintainen, reitillä ei saa olla esteitä eikä kuoppia
- pyörätuolireitin pituuskaltevuus enint. 1:20, eli 5 %
- sivuttaiskaltevuus enintään 2 %
- reitin leveys vähintään 2 m
- reitillä on mahdollista liikkua itsenäisesti pyörätuolilla kelaten

Vaativa pyörätuolireitti

- reitillä vaikeakulkuisia osia tai suurempia kaltevuuksia kuin normaalilla pyörätuolireitillä
- tasaisella osuudella voi olla pienehköjä kuoppia tai pehmeähköjä osia
- jonossa kuljettava polku vähintään 1,5 metrin levyinen – näillä kapeilla poluilla voi olla ohitus- tai kääntöpaikkoja
- rinnakkain kuljettavien polkujen leveys on 2–4 metriä
- sivuttaiskaltevuus saa olla enint. 2 %
- reitillä varaudutaan liikkumaan avustajan kanssa tai sähköpyörätuolilla
- itsenäisesti liikkuville näkövammaisille tarkoitetuilla reiteillä tulee polkujen reunoilla olla kaiteet, reunapuut tai vastaavia näkövammaisten orientoitumista helpottavia rakennelmia

Sauvakävely

Tuotesuosituksukset

1. Reitin, jota markkinoidaan sauvakävelyyyn soveltuvana, tulee olla joko
 - merkitty virallinen jalankulkuväylä tai
 - tasoitettu leveä tie/polku tai
 - Nordic Fitness Sports Parkissa tai Nature Fitness Parkissa sijaitseva väylä.
2. Reitistä tulee olla kartta tai opastetaulu reitin alussa.
3. Jos tuote on opastettu, ohjaaja on asiantuntija ja neuvoo oikean sauvakävelytekniikan: sauvojen pituus, askellus, jne.
4. Tuotteesta ilmoitettu kirjallisessa englanninkielisessä (tai kohdemarkkinan kieli) tuotekuvauksessa:
 - reitin pituus (km) ja kesto (h)
 - omatoiminen vai opastettu
 - sauvojen ja muiden varusteiden vuokrausmahdollisuus
 - palvelukielet
 - tarvittavat varusteet: tuotteeseen sisältyvät, asiakkaan omat

Pyöräily

Opastettu pyöräily

Tuotekohtaiset

1. Tuotteesta on ilmoitettu kirjallisessa englanninkielisessä (tai kohdemarkkinan kieli) tuotekuvauksessa:

- reitin pituus (km)/päivämatkan pituus
- soveltuvuus/haasteellisuus: lapsiperheille, aloittelijoille, vähän pyöräilleille, pyöräilyn harrastajille
- palvelukielet
- tarvittavat varusteet: tuotteeseen sisältyvät, asiakkaan omat
- markkinoinnillisen ja elämyksellisen päiväohjelman kuvaus: eläimistö, kasvisto, maaperä, ilmasto, vesistö, luonnonnähtävyydet, nähtävyydet, kulttuurin vaikutus ympäristöön
- tuotteeseen sisältyvien majoituskohteiden tyyppi: esim. telta/b&b/hotelli

2. Tuotteesta on reittikartta: englanniksi, suositeltava myös profiilikartta.

3. Tuotteeseen sisältyvät varusteet ovat kunnossa ja säännöllisesti huollettu.

4. Yritys tarjoaa/välittää pyörävuokrauksen ja satulalaukut, jos ne eivät sisälly pakettiin.

5. Matkatavaroiden kuljetuspalvelu on suositeltava.

Yrityskohtaiset

1. Majoituskohteessa:

- lukittava tai katettu pyöräsäilytys
- polkupyörän huoltoon tarvittava välineistö: ketjuöljy, paikkausvälineet, kuusiokoloavaimia, jakoavain, ruuvimeisseleitä
- vaatteiden kuivatus- ja pesumahdollisuus

2. Asiakas saa reitin majoituskohteelta tai tuotteen myyjältä:

- tiedon lähimmästä pyörän huoltopaikasta ja apua huollon saamiseen
- sääennusteen

Pyöräily

Omatoinen pyöräily

Tuotekohtaiset

1. Tuotteesta on ilmoitettu kirjallisessa englanninkielisessä (tai kohdemarkkinan kieli) tuotekuvauksessa:

- reitin ja päivämatkan pituus (km)
- soveltuvuus/haasteellisuus: lapsiperheille, aloittelijoille, vähän pyöräilleille, pyöräilyn harrastajille
- tarvittavat varusteet
- markkinoinnillisen ja elämyksellisen päiväohjelman kuvaus: eläimistö, kasvisto, maaperä, ilmasto, vesistö, luonnonnähtävyydet, nähtävyydet, kulttuurin vaikutus ympäristöön

- tuotteeseen sisältyvien majoituskohteiden tyyppi: esim. telтта/b&b/hotelli
2. Tuotteesta on reittikartta matkailijan saatavilla: väh. englanninkielinen – suositeltava myös profiilikartta – johon nähtävyydet ja palvelut on merkitty: pyörävuokraus, hätänumerot, majoituskohteet, ravintolat, kahvilat, elintarvikekioskit ja puhelinnumero aukioloaikojen tarkistamiseen.
 3. Reittikuvaus noudattaa tienumerointia tai reitti on mitoitettu.
 4. Matkatavaroiden kuljetuspalvelu on suositeltava.

Yrityskohtaiset

1. Majoituskohteessa:

- lukittava tai katettu pyöräsäilytys
- polkupyörän huoltoon tarvittava välineistö: ketjuöljy, paikkausvälineet, kuusiokoloavaimia, jakoavain, ruuvimeisseleitä
- vaatteiden kuivatus- ja pesumahdollisuus
- tieto lähimmästä pyörän huolto paikasta
- sääennuste

Pyöräily

Reittisuositukset

Saavutettavuus

- reitti kulkee kaupunkien, isojen taajamien ja kansallismaisemien halki
- reitin alku- ja loppupäässä on säännöllisesti liikennöity lentokenttä, rautatieasema tai linja-autopysäkki

Vetovoimaisuus

- reitin varrella on vaihtelevat (peltoaukeaa, metsää, järvimaisemaa, kyliä jne.) sekä ulkomaalaista matkailijaa kiinnostavat maisemat: n. 10–30 km välein taajamia, pääsääntöisesti asuttujen seutujen halki, korpitaipaleiden osuus on alle 20 % koko reitistä
- merkittävien nähtävyyksien etäisyys reitiltä on max. 10 km
- majoituspaikkojen välimatka on suositelvimmin alle 30 km, max 50
- palvelut (vesi- ja juomapiste, wc) sijaitsevat noin 10 km välein

Ajettavuus

- reitti on turvallinen
- se kulkee joko pyöräteitä tai vähän liikennöityjä teitä pitkin (max 1500 ajoneuvoa/vrk) tai tiellä on 1 m leveä (min 50 cm) piennar
- vilkasliikenteisen tien määrä on korkeintaan 10 % koko reitin pituudesta
- tiet ovat pääosin päällystettyjä ja sorateitä on korkeintaan 10 % koko reitin pituudesta. Taajamissa olevat hiekkapäällysteiset pyöräilytiet eivät sisälly tähän.

Kalastus**Opastettu kalastusretki**

1. Tuotteesta ilmoitettu kirjallisessa englanninkielisessä (tai kohdemarkkinan kieli) tuote-kuvauksessa:
 - kesto (h)
 - palvelukielet
 - tarvittavat varusteet: tuotteeseen sisältyvät, asiakkaan omat
 - lisämaksusta saatavat palvelut: kalastusluvat, ruokailut
 - markkinoinnillinen, elämyksellinen ohjelman kuvaus: tiedot paikkakunnasta, kalas-tusvesistöstä, kalastuksen kohteena olevista kalalajeista ja kalastusmenetelmistä, välinesuosituksset
2. Ohjaaja on Kalastusoppaan ammattitutkinnon tai vastaavat tiedot useamman vuoden kokemuksen kautta omaava henkilö (vähintään vuokraveneenkuljettajan tutkinto, ensiapu-koulutus, hygieniapassi).
3. Tuotteeseen sisältyvät varusteet ovat kunnossa ja korkealuokkaiset: katsastettu vene, kalastusvälineet, kelluntapukineet, suojavaatetus, mahdolliset retkievääät korkealuokkaiset.
4. Kalastusluvat kunnossa.
5. Turvallisuuteen vaikuttavat seikat selvitetty ja ohjeistettu: turvavarustus, turvallisuus-suunnitelma. Ennen retkelle lähtöä turvallisuus- ja varustetiedon (kelluntapukineet) esitte-ly.

Kalastus**Omatoiminen kalastus**

1. Kalastusluvat ovat asiakkaan saapuessa kunnossa: mistä asiakas saa luvan ja milloin.
2. Lupa-alue on määriteltävissä.
3. Lupa-alueesta on laminoitu syvyyskartta.
4. Kalasto on selvillä ja ottipaikkoja tiedossa (tarvittaessa etukäteisinformaatio asiakkaalle kalastukseen liittyvistä asioista kuten sesongeista ja suositeltavista kalastusvälineistä)
5. Kohteessa on peruskalastusvälineitä ja haavi.
6. Onkimatojen saaminen on turvattu, jos kohteessa harrastetaan ongintaa.
7. Vene on kohteen kalastukseen sopiva ja hyväksytyt: vuokrattavissa vesistön mukaan riittävän tehokas ja turvallinen perämoottorivene.
8. Veneessä on tarvittavat veneilyvarusteet.
9. Veneen ja moottorin käyttöohjeet ovat englanniksi tai asiakkaan kielellä. Asiakkaalle annetaan henkilökohtainen käyttö- ja turvaopastus.
10. Kohteessa on välineet ja paikka saaliinkäsittelyyn.
11. Kohteessa on saaliin kylmäsäilytysmahdollisuus.
12. Kohteen saaliskirjanpito on hoidettu.
13. Kalastuspalvelut ovat selkeästi hinnoiteltuja.
14. Opaspalveluja on saatavissa.
15. Yrittäjän ja henkilökunnan asenne on kalastajaystävällinen