

Johanna Latvala

POLKUJA PITKIN KONIN KYYDISSÄ

Hevosmatkailutuotepaketti aloitteleville hevosharrastajille

Opinnäytetyö

MELLERSTA ÖSTERBOTTENS YRKESHÖGSKOLA

Utbildningsprogrammet för turism

Lokakuu 2010

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö	Aika	Tekijä/tekijät
Pietarsaaren yksikkö	Lokakuu 2010	Johanna Latvala
Koulutusohjelma		
Utbildningsprogrammet för turism		
Työn nimi		
POLKUJA PITKIN KONIN KYYDISSÄ: Hevosmatkailutuotepaketti aloitteleville hevosharrastajille		
Työn ohjaaja	Sivumäärä	
Katarina Broman	32+1	
Työelämäohjaaja		
Piia Häyrinen		
<p>Polkuja pitkin konin kyydissä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka toteutettiin Rautalammin Ratsupalvelut Oy:n toimeksiannosta. Rautalammin Ratsupalvelut Oy toimii Rautalammin Ratsastuskeskuksen tiloissa omana yrityksenään.</p> <p>Hevosmatkailu on nuori, mutta kehittyvä matkailun ala Suomessa. Alan harrastajia on paljon, mutta uudet harrastajat ja turistit hevostalleille ovat tervetulleita toiminnan kehittymisen takaamiseksi. Yritykset, aikuisiällä harrastuksen aloittavat tai polttariseurueet ovat potentiaalisia asiakasryhmiä. Toiminnallisessa osuudessa kehitettiin hevosharrastajien ryhmille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta hevosta.</p> <p>Opinnäytetyössä hevosharrastajien matkailua tarkasteltiin yleisesti sekä Suomessa että muissa maissa. Työn tukena käytettiin valmiita hevosharrastajien tutkimuksia. Näiden tutkimusten perusteella avattiin lukijalle yleiskuva Suomen hevosharrastajien tämän hetkisestä tilanteesta.</p> <p>Tietoperustan jälkeen suunniteltiin hevosharrastajien matkailutuotepaketti. Suunnittelussa huomioitiin turvallisuusasiat, riskit, erityisryhmät ja ohjaus. Hevosharrastajien matkailutuotepaketti sisälsi hevosen käsittelyä, poniajoa, ratsastusta ja leikkimielisen poni-agilitykisan. Valmiiksi suunniteltu matkailutuotepaketti testattiin hevosharrastajien opiskelijoilla, joilta pyydettiin kirjallinen palaute toiminnan jälkeen. Turvallisuussyistä tuotetta ei testattu henkilöillä, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta hevosta. Tuote katsottiin soveltuvaksi ryhmille, joilla ei ole aikaisempaa hevosharrastuskokemusta.</p>		
Asiasanat		
Hevonen, hevosharrastajien matkailu, hevosharrastajien matkailutuote, matkailu, matkailutuotepaketti		

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	Date October 2010	Author Johanna Latvala
Degree programme Degree Programme in Tourism		
Name of thesis RIDING ALONG THE TRAILS WITH A MOKE: A package product in equine tourism for fledgling equine hobbyists		
Instructor Katarina Broman		Pages 32+1
Supervisor Piia Häyrynen		
<p>Riding along the trails with a moke is a practise-based thesis mandated by Rautalammi's Mounted Service Ltd. Rautalammi's Mounted Service Ltd operates in Rautalammi's Riding Centre's premises as a separate firm.</p> <p>Equine tourism is a young but evolving tourism industry in Finland. There are lots of enthusiasts, but new lovers and tourists are welcome to ensure the business development. Companies or groups of bachelor parties are potential customers. In the functional part a package product for groups with no previous experience with horses was developed.</p> <p>In the thesis, equine tourism was looked at in general in Finland and in other countries. A ready-made equine tourism studies was used to support this thesis. In light of these studies, an overview of the current situation in the Finnish equine tourism was opened to the readers.</p> <p>After theory part was planned a package product for equine tourism. Safety, risks, special needs groups and guiding while planning the product was taken into account. The equine tourism package product included a horse handling, a pony driving, a horseback riding and a playful pony-agility contest. The product was tested by equine tourism students who were asked to give written feedback after the activity. For security reasons, it wasn't possible to test the product on people with no previous experience of horses. The product was considered suitable for groups with no previous experience of horses.</p>		
Key words Equine tourism, equine tourism product, horse, tourism, package product		

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	3
3 HEVOSMATKAILU	4
3.1 Hevosmatkailutuotteet	4
3.2 Vaellusratsastus ja maastoratsastusretki	4
4 SUOMEN HEVOSMATKAILU	6
4.1 Palvelutuottajat	6
4.2 Markkinointi	8
4.3 Tallit ja niiden laadunvalvonta	8
5 ASIAKKAAT	10
6 TURVALLISUUS	11
6.1 Riskit ja niiden hallinta	11
6.2 Henkilökunnalle ja asiakkaille asetetut vaatimukset	12
6.3 Asiakkaan opastaminen	13
6.4 Erityisryhmät	14
7 HEVOSMATKAILUA SAVOLAISITTAIN	15
7.1 Rautalammin Ratsastuskeskus	15
7.2 Rautalammin Ratsastuskeskuksen SWOT-analyysi	16
8 HEVOSMATKAILUTUOTEPAKETTI VASTA-ALKAJILLE	18
8.1 Tuotepaketin suunnittelu	18
8.1.1 Hevosen käsitteleminen maasta käsin	20
8.1.2 Ajoharjoitus	20
8.1.3 Ratsaille nousu- ja laskuharjoitus	21
8.1.4 Kesto ja hinta	22
8.2 Tuotepaketin toteutus testiryhmälle	23
8.3 Tuotepaketin ja testauksen arviointi	26
9 POHDINTA	28
LÄHTEET LIITTEET	31
KUVIOT	
KUVIO 1 Hevosmatkailupalveluja tuottavien yritysten tarjonta	7
KUVIO 2 Ratsastajien käytössä olevat maastoreitit	9
KUVIO 3 Satulaan nouseminen	21

KUVIO 4 Satulasta laskeutuminen	22
KUVIO 5 Hevosen käsittelyä	24
KUVIO 6 Ajoharjoitus	25
KUVIO 7 Poni-agilityradalla pujottelua	25
KUVIO 8 Poni-agilityradalla pallon pyöritystä	26

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Rautalammin Ratsastuskeskuksen Swot-analyysi	17
---	----

1 JOHDANTO

*Louhi, Pohjolan emäntä, tuop' on tuohon vastaeli:
"Äsken annan tyttäreni sekä nuoren morsiamen,
kun sa suistat suuren ruunan, Hiien ruskean hevosen,
Hiien varsan vaahtileuan Hiien nurmien periltä."*

*Silloin lieto Lemminkäinen otti kultaohjaksensa,
hope'isen marhaminnan; lähtevi hevon hakuhun,
kuloharjan kuuntelohon Hiien nurmien periltä...*
Kalevala (1849)

Kalevalan (1849) runosta Lemminkäinen johdattaa lukijat hevosmaailmaan, joka saattaa olla vieras ja pelottava alue. Monelle hevoset ovat vain kaukainen haave harrastaa. Tallille ei ole uskallettu syystä tai toisesta mennä. Moni kokee hevoset pelottaviksi tai haiseviksi ”koneiksi” (l. halventava nimitys hevosesta). Hevosen terapeutin vaikutus ihmiseen on kuitenkin tutkitusti tehokasta ja monelle arjesta selviytyminen ilman hevosen terapeuttista vaikutusta on vaikeaa. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on vähentää alasta tietämättömien ennakkoluuloja hevosmaailmaa kohtaan ja nostaa hevosmatkailun merkitystä kotimaanmatkailussa Suomessa.

Suomessa hevosmatkailu on nuori matkailun ala, jonka juuret ulottuvat 1970-luvulle. Tässä työssä tarkastellaan hevosmatkailun historiaa ja nykypäivän tarjontaa Suomessa. Tämä opinnäytetyö on toteutettu Rautalammin Ratsupalvelut Oy:n toimeksiannosta. Toiminnallisessa osuudessa suunnitellaan hevosmatkailutuotepaketti ryhmille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta hevosista. Suunniteltu hevosmatkailutuotepaketti testataan turvallisuussyistä ensin testiryhmällä, joka koostuu hevosmatkailua opiskelevista oppilaista, joilla on pitkä kokemus hevosharrastuksesta.

Kirjallisuutta aiheesta suomenkielillä on tällä hetkellä vähän tarjolla. Muilla kielillä kirjoja löytyy, mutta opinnäytetyön tarkoituksena on käsitellä Suomen hevosmatkailua. Opinnäytetyön taustana käytetään hevosmatkailututkimuksia, joita mm. Matkailun edistämiskeskus (MEK) ja yksittäiset opinnäytetyöntekijät ovat laatineet. Lisäksi tärkeänä lähteenä on Matkailun edistämiskeskuksen Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009–2013. Vertailukohteina käytetään jonkin verran myös maita, joissa hevosmatkailu on edistyneempää. Hevosala, kuin myös hevosmatkailu sisältävät paljon käsitteitä, jotka alaa tuntemattomalle

voivat olla hyvin outoja. Nämä käsitteet määritellään teoriaosuuksissa mahdollisimman selkeiksi jokaiselle lukijalle sopivaksi.

2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi opinnäytetyön muodoista ammattikorkeakouluissa. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on usein toimeksiantaja, jonka ammatillista toimintaa opiskelija pyrkii kehittämään, ohjeistamaan, järjestämään ja järjeistämään. Toiminnallinen osuus työssä toteutetaan suunnittelemalla esim. opas, ohje kirjana tai jokin tapahtuma, kuten konferenssi tai näyttely. Opinnäytetyön luonteeseen kuuluu, että se on kaksiosainen. Se sisältää toiminnallisen osan eli produktin ja lisäksi opinnäytetyöraportin. Opinnäytetyöraportti on käytännössä prosessin dokumentointia ja arviointia tutkimusviestinnän keinoin. Kirjoittaminen ja tekeminen toimivat vuorovaikutuksessa keskenään koko prosessin ajan. (Airaksinen, T. 2009.)

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu muiden opinnäytetöiden tavoin tietoperustasta ja pohdinnasta, mutta lisänä on toiminnallinen osuus ja raportointia toiminnallisesta työosuudesta. Apuna käytetään työpäiväkirjaa. Työpäiväkirja on henkilökohtainen dokumentti opinnäytetyöprosessista. Työpäiväkirja sisältää kirjoittajan omaa tekstiä ja ajatuksia prosessista. Sen sisältöä voivat olla ideat, lähdevinkit, tavoitteet työlle ja toteutustapavaihtoehtoja.

Toiminnallisen opinnäytetyön sisältörunko on seuraava:

- Opinnäytetyön lähtökohta
- Aihealueen rajaus ja perustelut rajaukselle
- Tiedonhankintamenetelmät
- Käytettävät lähteet
- Toiminnallinen osa
- Raportointi

(Airaksinen, T. 2009.)

3 HEVOSMATKAILU

Hevosmatkailu on elämysmatkailua, seikkailumatkailua, maaseutumatkailua, aktiviteetti-
matkailua ja luontomatkailua yritysten sijainnin ja matkailun luonteen takia. Hevosmatkai-
luyritykset sijaitsevat usein maaseuduilla ja hevosen kanssa liikutaan luonnossa hakien
elämyksiä ja harjoittaen fyysistä aktiviteettiä. Hevosen kanssa voidaan tehdä mm. maasto-
ja vaellusratsastuksia, reki- ja kärryajeluja, käyttää hevosta metsätoissa, terapeuttihevose-
na, hiihtoratsastuksessa ja ratsastuslomien aikana tuottamaan elämyksiä. (Martin-Päivä, M.
2006, 4.)

3.1 Hevosmatkailutuotteet

Hevosmatkailun kansainvälisen keskusjärjestön Federation International Tourism of
Equestre (FITE) mukaan hevosmatkailutuotteet voidaan jaotella kahteen eri ryhmään: rat-
sastuslomiin sekä muihin hevosiin liittyviin tapahtumiin. Hevosmatkailutuotteita voivat
olla mm. vaellus- sekä maastoratsastus, reki- ja kärryajelu, valjakkoajelu, työhevosnäytök-
set, talusratsastus, hevosenäyttelyt, hevosmatkailuaktiviteetit, ratsastusvalmennuslomat ja
-kurssit, hiihtoratsastus, ravit, kilpailut ja tapahtumat. Suomessa suosituimpia tapahtumia
ovat mm. Suomenratsujen Kuninkaalliset syyskuussa Ypäjällä, Kuninkuusravit heinä-
elokuussa, Suomenhevosen Työmestaruuskilpailut kesäkuussa, Helsinki International Hor-
se Show, Bastioni Horse Festival Haminassa joka toinen kesäkuu, Finnderby Ypäjällä,
esteratsastuksen GP-kisat ja monia muita ravitapahtumia ja hevosenäyttelyitä. Osa tapahtu-
mista kerää kansainvälisiä katsojia ja kisaajia. (Matkailun edistämiskeskus 2009a, 3–4.)
Lukuisista hevostapahtumista huolimatta Suomen hevosmatkailussa on vielä paljon kehittä-
misen varaa ja sen tunnettavuutta ulkomailla tulisi lisätä.

3.2 Vaellusratsastus ja maastoratsastusretki

Vaellusratsastus tarkoittaa liikkumista hevosen kanssa maastossa. Se on kiireetön tapa tu-
tustua luontoon ja ympäristöön. Vaellusratsastus sisältää vähintään yhden yöpymisen mat-
kan varrella, mutta voi kestää useita päiviä. Vaelluksen järjestäjä vastaa ruokailuista ja

yöpymisestä vaelluksen aikana. Vaellusratsastuksen vetäjän tulee olla ammattilainen, varusteiden asianmukaiset, turvallisuusasiat kunnossa ja hallinnassa. Vaellukset jaetaan perushuollettuun ja täyshuollettuun vaellukseen. Perushuollettu vaellus sisältää johtamis- ja turvallisuuspalvelut, majoituksen ja ruokailut sovittuina aikoina. Täyshuollettu vaellus sisältää edellä mainittujen lisäksi vielä varusteiden kuljetuksen ja huollon vaelluksen aikana. (Hemmi, J. 2005, 339–341.)

Vaellusratsastusta järjestetään eritasoisille ryhmille. Ilmoittautuessaan vaellusratsastukseen ratsastajan tulee olla täysin rehellinen omasta ratsastustaidostaan, jotta ratsastusvaelluksesta saadaan mukava ja turvallinen vaellus kaikille osanottajille. Useamman päivän vaellukset ovat fyysisesti rankkoja, joten osanottajilta vaaditaan paljon ratsastuskokemusta. Päivän aikana vaelletaan 20–25 kilometriä. Taukoja tulee olla puolentoista tunnin välein. Päivätauon aikana ruokaillaan sekä syötetään että juotetaan hevoset. (Hemmi, J. 2005, 340.)

Vaellukset voidaan määrittää MoNo-projektin (Matkailun ohjelmalveluiden normisto) mukaan eri vaatavuustasoihin. Normiston tarkoituksena on helpottaa asiakasta valitsemaan hänelle sopiva tuote. Vaatavuustasoja on neljä: helppo – jossa aikaisempaa kokemusta ei edellytetä, normaali – edellyttää jonkin verran kokemusta aktiviteetista, vaativa – edellyttää aktiviteetin mukaisia erityistaitoja sekä erittäin vaativa – edellyttää erityistaitoja ja pitkää kokemusta aktiviteetista. (Matkailun ohjelmalvelujen normiston raportti 4: 2004, 16.)

Vaellusratsastuksessa käytetään kestäviä ja vankkarakenteisia hevosrotuja, kuten esim. suomenhevosta, islanninhevosta, eestin hevosta ja amerikkalaisia Morgan–hevosta. Hevoselta vaaditaan myös kestävyyttä psyykkisesti. Vaellushevosten tulee olla liikennevarmoja, rauhallisia ja pitkäjänteisiä asiakashevosta. (Hemmi, J. 2005, 341.)

Maastoratsastusretki on vaellusratsastusta lyhyempi. Retken aikana ei yövytä, mutta kestoltaan se voi vaihdella puolesta päivästä yli seitsemään tuntiin. Matkailupalvelutuote sisältää välipaloja tai ruokailuja taukopaikalla. Puolenpäivän retki kestää noin 4–6 tuntia, kokopäiväretki 6 tunnista ylöspäin, kuitenkin yöpymättä. Alle neljän tunnin lenkit luokitellaan maastoratsastukseksi, jonka aikana ei pysähdytä eikä ruokailla. (Hemmi, J. 2005, 339–341.)

4 SUOMEN HEVOSMATKAILU

Hevosmatkailu on nuori ja kehittyvä ala Suomessa. Suomen hevosmatkailun historia alkaa 1970-luvulta, jolloin alkoi kaupallinen vaellusratsastustoiminta. Suurin osa hevosmatkailuyrityksistä on perustettu vasta 2000-luvulla (Martin-Päivä, M. 2006, 5) ja edelleen hevosmatkailu on Suomessa alkutekijöissään maan tarjoamista hyvistä mahdollisuuksistaan huolimatta. Naapurimaassamme Ruotsissa hevosmatkailu on alkanut 1960-luvulla ja kasvanut tähän päivään mennessä Suomeen verrattuna moninkertaiseksi. 1960-luvulla Ruotsissa oli noin 70 000 hevosta ja 2000-luvun alkuun määrä oli kasvanut 300 000 hevoseen. Ruotsissa toimi vuosituhaten alussa noin 500 hevosmatkailupalveluja tuottavaa yritystä. (Wennebro, T. 2004.) Vastaavasti Suomessa on tällä hetkellä noin 70 000 hevosta ja Suomessa toimi 168 hevosmatkailupalveluja tuottavaa yritystä vuonna 2009 (Matkailun edistämiskeskus 2009b).

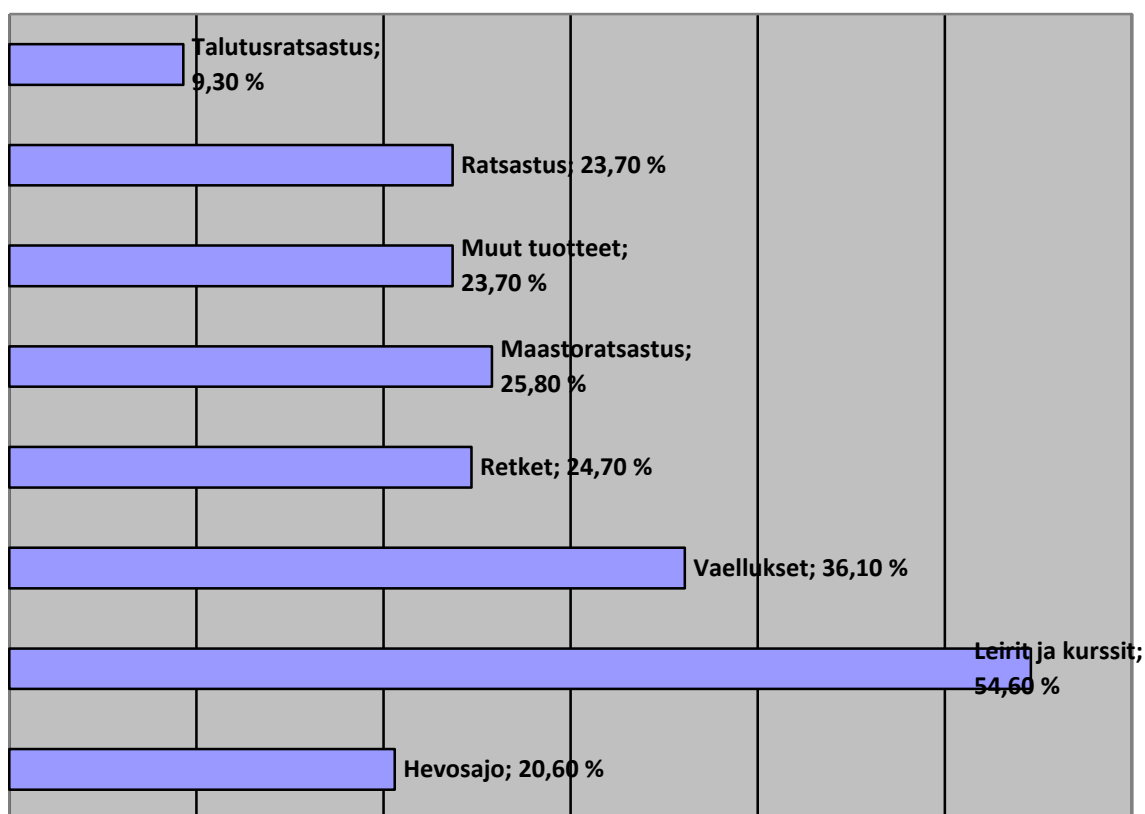
4.1 Palvelutuottajat

Matkailun edistämiskeskuksen (2009b) toimeksiannosta Innolink Research Oy toteutti Kansallisen hevosmatkailututkimuksen vuonna 2009. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Suomessa toimivat hevosmatkailupalveluja tuottavat yritykset, niiden tarjoamat tärkeimmät matkailupalvelut ja -tuotteet, muu palvelutarjonta ko. yrityksissä, verkottuminen muiden yritysten kanssa, tarkastella hevosmatkailupalvelua liiketoimintana mm. markkinoinnin, asiakaskunnan ja myynnin osalta. Lisäksi haluttiin selvittää hevosmatkailuyritysten tulevaisuudennäkymiä. Vastaajilta pyydettiin myös vapaamuotoista palautetta.

Alkuperäiseen kohderyhmään kuului 262 hevosyritystä, joista kuitenkin vain 168 yritystä tuottaa hevosmatkailupalveluja. Yhteensä 97 yrityksen edustaja vastasi kyselyyn. Tutkimuksen vastausprosentuaaliseksi osuudeksi tuli 58. Suurin osa haastatteluista suoritettiin puhelinhaastatteluna ja noin 20 % vastasi sähköpostitse. Lähes 90 % vastaajista ilmoitti olevansa yrittäjä tai pääosakas. Hevostalous ei ole kovin tuottava ala, koska eläinten ylläpito pitää kulut korkeina. Kansallisen hevosmatkailututkimuksen mukaan keskimääräinen liikevaihto hevosmatkailupalveluja tuottavassa yrityksessä on noin 50 000–100 000 euroa ja yritys työllistää keskimääräisesti 2–4 henkilöä vakituisesti. Suomessa on 15 000 hevos-

tallia, Suomen Ratsastajainliitto ry:n jäsentalleja on 250, Suomen Vaellustalliin liitto ry:n jäsentalleja on vain 17. (Martin-Päivä, M. 2006.) Tallien omistajia tulisi enemmän kannustaa tuottamaan hevosmatkailupalveluja. Yrittäjien pitäisi saada enemmän tietoa, apua markkinoinnissa ja yrityksen kehittämisessä. Kansallisen hevosmatkailututkimuksen teettämän kyselyn mukaan hevosmatkailuyrittäjistä yli puolet uskoi liiketoimintansa suuruuden pysyvän ennallaan. Noin 46 % vastanneista arvioi liikeyrityksensä kasvavan lähimpien vuosien aikana hieman tai merkittävästi.

Tutkimuksen mukaan yli puolet, 54,6 % hevosmatkailupalveluja tuottavista yrityksistä tarjoaa leirejä ja kursseja hevosharrastajille (Kuvio 1). Ratsastusvaelluksia tarjoaa 30 % niistä yrityksistä, jotka ottivat osaa tutkimukseen. Noin puolet vastanneista tarjoaa itsenäisesti jotain muuta palvelua hevosmatkailupalvelujen lisäksi. Osa yrityksistä tekee yhteistyötä majoituspalveluyritysten ja ravintoloiden kanssa.



KUVIO 1. Hevosmatkailupalveluja tuottavien yritysten tarjonta (Matkailun edistämiskeskus 2009b.)

4.2 Markkinointi

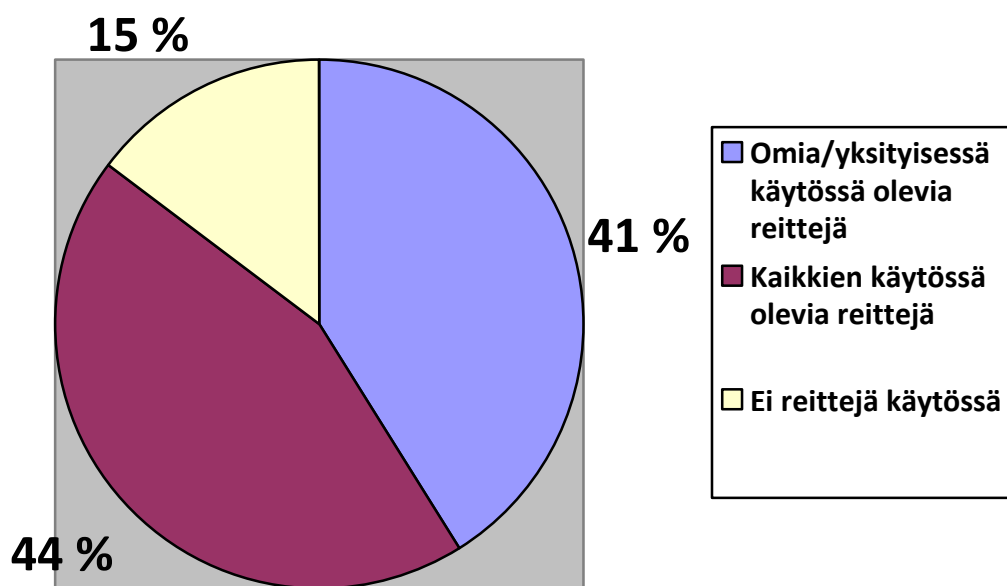
Markkinointia tulisi suunnata ulkomaalaisille turisteille. Matkailun edistämiskeskuksen Hevosmatkailun kehittämisstrategiasta 2009–2013 ilmenee, että Euroopassa on noin 20 miljoonaa rekisteröitynyttä hevosharrastajaa ja noin 2 miljoonaa vaellusratsastuksen harrastajaa. Tyypillinen hevosmatkailun asiakas on 35–45-vuotias nainen, joka harrastaa tai on harrastanut ratsastusta. (Matkailun edistämiskeskus 2009a.) Hevosmatkailu ei siis ole enää vain pikkutyttöjen harrastus. Aikuiset naiset ja keski-ikää lähenevät naiset ovat kannattava kohderyhmä hevosmatkailulle. 35–45-vuotiaat naiset osaavat ja uskaltavat 2000-luvulla panostaa itseensä ja omaan aikaansa. Heiltä löytyy usein aikaisempaa hevoskokeusta, mikä on turvallisuuden kannalta hyvä.

Matkailun edistämiskeskuksen (2009b) Kansallisen hevosmatkailututkimuksen mukaan lähes 80 prosenttia yrityksistä markkinoi toimintaansa omien verkkosivujensa kautta. Tutkimuksessa kysyttiin markkinoinnin lisäksi yritysten asiakaskunnasta. Hyvin harva ilmoitti heillä olevan ulkomaalaisia asiakkaita. Usein ulkomaalaiset asiakkaat tulevat vain sesonkiaikaan, kuten joulun ja vuoden vaihtumisen tienoilla ja näistä harva löytää tiensä hevostal-leille. Tutkimus osoitti, että vain 25,5 % vastaajista on markkinoinut yritystään kansainvä-lisille kohderyhmille. Suomeen matkusti Tilastokeskuksen teettämän rajahaastattelun mu-kaan 6,1 miljoonaa ulkomaalaista vuonna 2008. (Tilastokeskus 2009.) Hevosmatkailun kehittämisstrategiasta 2009–2013 käy ilmi, että päämarkkina-alueet ovat Alankomaat, Iso-Britannia, Ruotsi, Saksa, Ranska ja Venäjä sekä USA potentiaalisena alueena. Näistä mais-ta matkustavat harrastavat erilaisia aktiviteettejä, joista suosituimpia ovat kalastus ja vael-lus. Ratsastusta harrastavat kuitenkin vain alle prosentti kaikista turisteista. (Tilastokeskus 2009.) Paremmalla hevosmatkailun markkinoinnilla ulkomaalaiset saataisiin tietoiseksi ja kiinnostuneemmiksi myös ratsastuksesta aktiviteettina Suomen kauniissa luonnossa.

4.3 Tallit ja niiden laadunvalvonta

Matkailun edistämiskeskuksen (2009b) teettämän tutkimuksen mukaan vastaajayrityksil-lä on keskimääräisesti yli 20 hevosta tallissa. Tämä on kovin tavallista ratsastuskouluille ja -keskuksille. 72,9 % eli 70 vastaajaa ilmoitti tallista löytyvän myös Suomenhevosia. Hevosmatkailupalvelussa käytettävistä vaellus- ja ratsastusreiteistä kysyttäessä suurin osa

vastasi käyttävänsä yleisiä reittejä. 41,1 % ratsasti omilla tai yksityisessä omistuksessa olevilla reiteillä (Kuvio 2). Harmillista on, että 14,7 % vastaajista ilmoitti, ettei heillä ole reittejä lainkaan käytössä. Suurin osa reiteistä on yksityisten maanomistajien ylläpitämiä reittejä tai jokainen huolehtii itse reittien kunnosta. Hevonen kuuluu luontoon ja matkailijakin nauttii usein enemmän hevosen kanssa luonnossa tehdystä maastolenkistä tai vaelluksesta, kuin jokapäiväisestä työskentelystä kentällä tai maneesissa. Kaupunkialueella olevat ratsastuskoulut ja -keskukset joutuvat kuitenkin usein kärsimään maastoreittien vähydestä tai jopa puutteesta.



KUVIO 2. Ratsastajien käytössä olevat maastoreitit (Matkailun edistämiskeskus 2009b.)

Yli puolet (54,9 %) Kansalliseen hevosmatkailututkimukseen vastanneista ilmoitti kuuluvansa johonkin laatujärjestelmään. Myöntävästi vastanneista 80 % kuului Suomen Ratsastajaliittoon ja laadun tarkkailu toteutui tätä kautta. Mikäli hevosmatkailua halutaan kehittää, tulee rekisteröityjä hevosmatkailutalleja saada lisää. Näiden tallien tulee kuitenkin kiinnittää turvallisuuteen kovasti huomiota. Koska monet ulkomaalaiset eivät välttämättä ole ennen ratsastaneet, ja koska kaikilla talleilla on omat käytäntönsä, turvallisuus tulisi aina muistaa. Mitä enemmän turvallisuuteen kiinnitetään huomiota, sitä mielisempää harrastaminen on myös palvelun ostajalle ja kuluttajalle tulee mielellään myös uudelleen. (Matkailun edistämiskeskus 2009b.)

5 ASIAKKAAT

Suomessa hevosmatkailua harrastavat lähinnä yksityiset asiakkaat. Hevospalveluja tuottavien yritysten asiakkaista 80–100 % koostuu yksityisasiakkaista. Suomessa ratsastusta harrastaa noin 135 000 ihmistä, mikä on 2 % koko Suomen väestöstä. Suomen ratsastajainliiton jäsenistä suurin osa, eli noin 93,5 % on naisia. Aikuisten määrä harrastajissa on lisääntynyt 2000-luvulla. Ratsastusseuroja vuonna 2007 oli yhteensä 380 kappaletta. (Kaskinen, K. 2007.) Suomen Kuntoliikuntaliitto ry:n (2006) teettämän valtakunnallisen liikuntatutkimuksen 2005–2006 mukaan jopa 54 000 aikuista haluaisi aloittaa ratsastuksen harrastuksena. Suuri määrä kertoo, että ratsastuksella on laajina hyvät mahdollisuudet kehittyä suuremman harrastelijajoukon keskuuteen.

Kaskisen (2007) tutkimuksesta ilmenee, että prosentuaalinen osuus ulkomaalaisista asiakkaista hevosityrityksissä on häviävän pieni. Ulkomaalaisia asiakkaita talleilla tavataan lähinnä Pohjois-Suomessa, jonne moni turisti ulkomailta matkustaa elämyksien perässä.

Keskiverto suomalainen asiakas hevosityrityksessä on n. 35–45-vuotias nainen, joka harrastaa tai on harrastanut jossain vaiheessa ratsastusta. Usein äidit tuovat tyttäriään hevosharrastuksen pariin miesten keksiessä lomamatkalla muuta tekemistä. Keski-ikää lähestyvällä naisella on usein entistä enemmän aikaa ja rahaa panostaa hevosharrastukseen. Miehet kokelevat hevosharrastusta yleensä ryhmässä, kun halutaan tehdä jotain ennen kokemattomaa. (Matkailun edistämiskeskus 2009a.)

Monelle hevosharrastaminen on yhdessä tekemistä ja maastoon lähdetään mieluiten isossa ryhmässä. Kuluttajaviraston (2004) ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi määrittää vaellukselle osallistuvien enimmäismäärän seitsemään ratsastajaan yhtä opasta kohden, mikäli asiakkaat ovat hyvän kokemuksen omaavia ratsastajia. Jos asiakkaat ovat vähemmän ratsastaneita, tulisi vaelluksella olla kaksi pätevää ohjaajaa mukana. Maneesissa tai kentällä ratsastaessa ryhmäkoko ei saisi ylittää yhdeksää asiakasta yhtä ohjaajaa kohden. Asiakasmäärät tulee kuitenkin aina suhteuttaa ratsastettavan tilan kokoon. Näin jokaisella ratsukolla on turvallista ja riittävästi tilaa ratsastaa.

6 TURVALLISUUS

Hevonen on laumaeläin. Kokiessaan vaaran uhkaavan, moni hevonen pakenee välittämättä siitä, onko selässä ketään tai käräyt perässä. Mikäli hevonen ei pääse pakoon, se saattaa purra tai potkia puolustautuakseen. Vaikka hevonen on yleensä säyseä eläin, se saattaa uhkaavaksi kokemassaan tilanteessa säikähtää ja aiheuttaa pelkästään kokonsa takia vaaratilanteita. Siinä missä asiakkaan tulee tuntea olonsa koko ajan turvalliseksi, on tilanteet rakennettava niin, että hevonenkin kokee olevansa turvassa. Hevosen kanssa ei pärjää voimalla vaan taidolla ja ymmärryksellä. Asiakaskäytössä tulee käyttää hevosia, joilla on rauhan lujat hermot ja kokemusta ympärillä pyörivistä ihmisistä. Mikä tahansa hevonen ei siis sovellu asiakaskäyttöön, kuten eivät sovellu kaikki ihmisetkään palveluammattiin.

6.1 Riskit ja niiden hallinta

Hevosmatkailun nykytilan ja kehittämistarpeiden kartoitus raportissa on listattuna ohjelmapalveluyrittäjien mielestä suurimmat riskitekijät toimittaessa hevosten kanssa. Suurin riskitekijä on piittaamaton asiakas. Asiakas, joka ei välitä hänelle annetuista ohjeista, vaarantaa itsensä ja muut tapahtumaan osallistuvat ihmiset ja eläimet. Alkoholi on riskitekijä, joten yleisesti alkoholin vaikutuksen alaisena ei saa osallistua tapahtumiin, joissa hevoset ovat osallisena. Riskitekijöiksi luetellaan myös asiakkaiden heikko kunto ja heikot luontotaidot. Asiakkaat tilaavat usein myös heille sopimattomia palveluja tai valehtelevat osaamistasonsa palveluja tilattaessa. Jotta jokainen osallistuja pystyy nauttimaan esim. maastoratsastusretkestä, tulee osallistujien ratsastustason olla maastoretken vaatavuudelle sopiva. Kaikki vastuu onnistuneesta hevოსmatkailupaketin toteutuksesta ei suinkaan ole asiakkailta. Riskitekijöiksi luetaan myös yrittäjien piittaamattomuus turvallisuudesta. Moni hevოსmatkailun tuotteita myyvistä yrityksistä voi olla ”harrastelijayritys”, jolta puuttuu riittävä ammattitaito ja tietoa. Oppaat voivat olla kokemattomia ja aiheuttaa näin vaaratilanteita. (Martin-Päivä, M. 2006.)

Kuluttajavirasto (2004) kehottaa tunnistamaan vaarat. Palvelutuottajan tulee tehdä riskianalyysit, jossa käy läpi, mitä vaaroja toimintaan liittyy, missä tilanteissa vaaroja voi esiintyä ja millaisia tapaturmia tai onnettomuuksia toiminnassa voi sattua. Kun riskit on tiedos-

tettu, mietitään toimenpiteitä riskien, tapaturmien ja onnettomuuksien poistamiseksi. Viranomaisia ja vakuutusyhtiöitä varten toiminnanharjoittajan on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa. Kirjaamalla ylös onnettomuudet ja vakavat riskitilanteet, voidaan riskejä hallita paremmin ja kehittää turvallisuusjärjestelmää paremmaksi. Kaikista onnettomuuksista ja vakavista vaaratilanteista tulee lain mukaan ilmoittaa kunnan tuoteturvallisuusvalvontaviranomaiselle eli terveystarkastajalle, lääninhallitukselle tai Kuluttajavirastolle.

6.2 Henkilökunnalle ja asiakkaille asetetut vaatimukset

Hevosmatkailutuotteita tarjoavalla yrityksellä tulee olla muiden toiminnanharjoittajien tapaan turvallisuusvastaava sekä hänen varahenkilönsä. Turvallisuusvastaavan ja hänen varahenkilönsä yhteystiedot tulee olla koko tallin henkilökunnan tiedossa. Henkilökunnan tulee olla koulutettu ja ensiaputaitoinen. Ratsastuksen ohjauksesta, valvonnasta ja koulutuksesta vastaavan täytyy olla suorittanut hevosalan ammattitutkintojärjestelmän mukaiset tutkinnot, esim. ratsastuksenopettaja, -ohjaaja tai hevostenhoitajan tutkinnot tai hevospalveluja ohjaavalla henkilöllä tulee olla pitkäaikainen käytännön kokemus alasta. Vaellusratsastuksen ohjaajan täytyy hallita suunnistaminen ja muut erätaidot.

(Kuluttajavirasto 2004.)

Kuluttajavirasto (2004) määrää ohjeissaan ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi, että jokaisen ratsastajan tulee käyttää turvakypärää ratsastaessa. Kypärää tulisi käyttää myös ajettaessa hevosta. Kypärän täytyy olla CE-merkitty, sopivan kokoinen kantajalleen ja oikein puettuna päähän. Ratsastajan jalkineissa pitää olla leveä korko. Korko estää jalustinta luisumasta liian taakse kohti kantapäätä ja takertumasta jalustimeen. Ratsastusjalkineet, -saappaat tai kumisaappaat ovat parhaiten soveltuvat vaihtoehdot ratsastukseen. Ratsastajan muu vaatetus tulee myös olla tilanteeseen ja säähän sopivaa. Housujen on hyvä olla joustavat, jossa saumat eivät hankaa tai lahkeet nouse ylös. Ratsastajan tulee välttää liian isoja tuulessa lepattavia tai kahisevia vaatteita, jotka saattavat säikäyttää hevosen. Käsineiden käyttö on suositeltavaa. Ohjat saattavat hiertää sormien väliin rakkuloita. Hevosta taluttaessakin on aina hyvä olla hanskat kädessä. Hevonen saattaa säikähtää tai rynnätä arvaamattomasti, jolloin riimunnaru voi hanskattomasta kädestä hiertää ihon rikki. Pitkähiuksisten tulee sitoa hiukset kiinni, sormusten, korvarenkaiden ja muiden lävistysten käyttöä tulisi välttää ratsastaessa tai käsiteltäessä muutoin hevosta. Ratsastuksessa suositel-

laan CE-merkityn turvaliivin käyttöä ja maastoratsastuksessa heijastinliivin tai muun kiinteän heijastimen käyttöä.

6.3 Asiakkaan opastaminen

Tallin henkilökunnan tulee opastaa asiakkaita oikeiden varusteiden valitsemisessa ja tarkastaa ennen ohjatun toiminnan aloittamista, että kaikilla on tilanteeseen sopivat varusteet yllään. Henkilökunnan vastuulla on myös perehdyttää asiakkaat käyttäytymään tallissa toivotulla tavalla, huomioimaan muut ratsastajat, opastaa hevosten käsittelyssä ja käyttämään tarvittavia välineitä. (Kuluttajavirasto 2004.)

Hevosten kanssa harrastaminen on terapeuttista ja nautinnollista, kun turvallisuusasiat huomioidaan. Hevonen vaistoaa ihmisen pelon herkästi ja saattaa kokeilla aremman ratsastajan rajoja. Lajia aloittelevan pelotteleminen saattaa aiheuttaa liiallista jännittämistä, mutta jokaisen ratsastajan tulee ymmärtää, että hevonen on saaliseläin, joka pakenee vaaran yllättäessä. Hevonen saattaa purra tai potkaista, mikäli tuntee olonsa uhatuksi. Asiakkaalle on kerrottava näistä vaaroista ja ohjattava asiakasta oikeaan käsittelytapaan, satulaan noustapaan, pukeutumiseen, hevosten etäisyyksiin ratsastaessa jne.

Asiakkaalle on ilmoitettava ennakkoon pukeutumisen yhteydessä myös säännöt mm. alkoholin käytöstä. Ratsastaessa, ajaessa tai hevosta hoidettaessa alkoholia ei saa olla nautittuna lainkaan. Toiminnanharjoittajalla on aina oikeus keskeyttää tapahtuma turvallisuusseikkoihin vedoten. (Kuluttajavirasto 2004.)

Asiakkaalle on kerrottava ratsastukseen liittyvät liikennesäännöt ennen maastoon siirtymistä. Turvallisuusasioita ei voi koskaan liikaa painottaa, joten asiakasta tulee opastaa turvallisuusasioissa ja maastossa liikkumisessa. Lisäksi jokaisen ratsastajan tulee osata käyttää hyviä tapoja muita liikkujia kohtaan.

6.4 Erityisryhmät

Maasto- tai vaellusratsastukseen osallistuvan asiakkaan tulee hallita ratsastuksen perustaidot. Ratsastustaidot voidaan varmistaa ennen maastoon siirtymistä esim. koeratsastamalla etukäteen kentällä. Vaikka ratsastajat olisivat kaikki kokeneita, on ennestään tuntematonta ratsua eli hevosta hyvä ratsastaa kentällä tai maneesissa ennen maastoon siirtymistä. Asiakkaiden terveydentila tulisi kartoittaa etukäteen. Asiakkaita voi pyytää täyttämään terveystietolomakkeen, josta selviää huomioitavat sairaudet ja allergiat. Terveystietojen perusteella ohjaaja voi suunnitella toimivan rakenteen ohjelmalle ja huomioida allergiat esim. ruokailussa. Terveystietolomakkeet tulee aina säilyttää ja lopulta hävittää henkilötietolain mukaisesti. Erityisryhmien kanssa ratsastaessa toiminnan harjoittajan tulee huomioida, että ryhmäkoot ovat sopivan kokoiset ja hevoset ovat ryhmän ratsastajille soveltuvia. (Kuluttajavirasto 2004.)

Kuluttajavirasto (2004) painottaa ohjeissaan riittävää ratsastusohjaajien määrää toimitaessa erityisryhmien kanssa. Ulkomaalaisten osallistuessa vaellukselle, tulee kielitaitoisia ohjaajia olla mukana tarpeeksi osallistujien määrään nähden. Myös lapsiasiakkailta tulee olla riittävästi ohjaajia ja heidän täytyy olla kokeneempia kuin liikuttaessa pidemmälle hevosharrastuksessa edenneiden kanssa. Ohjaajien täytyy varmistaa jatkuvalla valvonnallaan lapsiasiakkaiden turvallisuus myös hevosia hoidettaessa. Alaikäisten asiakkaiden vanhempien suostumus tulee olla varmistettuna ennen tapahtuman alkua. Lasten huoltajien yhteystiedot on oltava saatavilla, jotta heihin saadaan tarvittaessa yhteys.

Vammaisratsastuksessa, ratsastusterapiassa ja sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa henkilöstön määrät usein lisääntyvät ja ammattitaitovaatimukset korostuvat. Ohjaajan lisäksi paikalla täytyy olla vammaisratsastusohjaaja, ratsastusterapeutti tai riittävästi ryhmästä vastaavia erityiskasvatuksellisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä. Ohjaajan ja työntekijöiden keskinäisen yhteistyön tulee sujua ja kommunikaation toimia, jotta etukäteissuunnittelussa voidaan huomioida erityisriskit ja -tarpeet. (Kuluttajavirasto 2004.)

7 HEVOSMATKAILUA SAVOLAISITTAIN

Olen opiskellut hevosmatkailua tammikuusta 2010 Savon ammatti- ja aikuisopistossa, Suonenjoen yksikössä. Opisto toimii yhteistyössä Rautalammin Ratsastuskeskuksen kanssa, jossa järjestetään mm. opintoihin sisältyvät hevostaito- ja ratsastusosuudet. Toteutan testiryhmälläni suunnittelemani hevosmatkailutuotepaketin Rautalammin Ratsastuskeskuksen tiloissa Ratsupalvelut Oy:n hevosilla. Rautalammi sijaitsee Pohjois-Savon maakunnassa, puolivälissä Jyväskylää ja Kuopiota.

7.1 Rautalammin Ratsastuskeskus

Ratsastuskeskuksen tiloissa toimiva Rautalammin Ratsupalvelut Oy tarjoaa toimintaa niin aloitteleville kuin aktiiviharrastajille. Ratsastustunnit on jaettu eritasoisiin koulu-, este- ja maastotunteihin. Ratsastuskoulu on Suomen Ratsastajainliitto ry:n hyväksymä talli. Rautalammin Ratsastuskeskus on yhteensä 16 opetushevosen ja ponin talli. Tallissa on yhteensä 42 karsinapaikkaa, joita remontoidaan vuosina 2009–2011. Opetushevosten lisäksi tallissa on yksityisessä käytössä olevia hevosia. Tallissa on kaksi pesukarsinaa, sekä yksityisille että tuntihevosille omat satulahuoneet, wc ja suihkut, rehuvarasto ja henkilökunnan tilat. Tallin vieressä on leirimökki, johon majoitetaan kesäaikaan ratsastusleiriläisiä leirien ajan. Mökkiä voidaan tarvittaessa vuokrata muinakin aikoina. Mökissä on makuupaikat 14 majoittujalle sekä suihkut ja wc. Maneesissa ratsastusala on 24 x 64 metriä. Maneesin yläkerrossa on kahvilakatsomo ja toimistotilaa, josta on näkymä maneesiin ja kentälle. Tallin valaistu ulkokenttä on tilava 60 x 70 metrin kokoinen. Maneesituvassa on lisäksi hevostarvikemyymälä. Kahvila on Iron Team Riders ry:n ylläpitämä ja avoinna tapahtumien aikaan. Iron Team Riders ry on Suomen Ratsastajainliitto ry:n jäsen seura. Maneesista ja kentältä löytyy estekalusteet sekä kouluaidat harjoituksiin ja kisakäyttöön. Pihapiirissä on myös maastoesteitä ja maastotaitotehtäviä, kuten tukkeja, valleja, kumpareita, pitkospuita ja vedessä ratsastusta. Ratsastuskoulun tiloissa on monipuoliset mahdollisuudet harjoitteluun ja kisoihin.

Ratsupalvelut Oy:n ratsastuksenopettajina toimivat Tiina Vainikainen sekä Jaana Tikkanen. Rautalammin ratsastuskeskuksessa halutaan hevosmatkailuun panostaa ja sitä kehit-

tää. Ratsupalvelut Oy:n yksi osakkaista on hevosmatkailun opettaja Piia Häyrinen. Hän vastaa hevosmatkailun opetuksesta teoriassa ja käytännössä koulujen aukioloaikoina. Häyrinen on lisäksi työskennellyt Rautalammin kunnalla hevosmatkailuhankkeen parissa. Tallimestarina toimii Markku Vainikainen. Hevostenhoitajana oppisopimuksella on Mirella Mäkelä. Mäkelä vastaa hevosmatkailusta ja toimii äitiyslomalla olevan Tikkasen sijaisena.

7.2 Rautalammin Ratsastuskeskuksen SWOT-analyysi

Swot-analyysi on liiketoiminnan nelikenttä analyysi. Kirjaimet muodostuvat sanoista strength (vahvuus), weakness (heikkous), opportunity (mahdollisuus) ja threat (uhka). Analyysin avulla selvitetään yrityksen vahvuudet ja heikkoudet sekä mahdollisuudet ja uhat. Vahvuudet ja heikkoudet ovat yrityksen sisäisiä asioita ja kuvastavat tilannetta yrityksessä nykytilassa. Uhat ja mahdollisuudet ovat tulevaisuudessa mahdollisesti tapahtuvia ja yrityksen ulkopuolella olevia asioita. (Entersol Oy 2009.)

Taulukossa 1 (s.17) on listattuna Rautalammin ratsastuskeskuksen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Tilat ja puitteet Rautalammin ratsastuskeskuksella ovat hyvät. Heikkoutena on hieman syrjäinen sijainti. Rautalampi on pieni kunta, jossa asukkaita on vain noin 3600. Suurin osa väestöstä koostuu keski-ikäisistä miehistä. Keski-ikäisiä naisia on lähes yhtä paljon. (Rautalampi 2008.) Matkailun edistämiskeskuksen (2009b) Hevosmatkailustrategiasta 2009–2013 ilmenee, että tyypillinen hevosmatkailuasiakas on keski-ikäinen nainen. Rautalammin ratsastuskeskus voisi hyödyntää keski-ikäisten naisten ryhmää potentiaalisena asiakasryhmänä.

Rautalammin naapurikuntia ovat Suonenjoen kaupunki, Hankasalmen, Pieksämäen, Konneveden, Vesannon ja Tervon kunnat. Suonenjoki on lähin isompi paikkakunta, josta osa hevosharrastajista käy ratsastamassa Rautalammin ratsastuskeskuksessa. Matkaa Suonenjoelta Rautalammin ratsastuskeskukselle on n. 15 kilometriä. Ratsastuskeskuksen tulee kuitenkin korostaa vahvuuksiaan, että harrastaja tulee mielellään hieman pidemmänkin matkan takaa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että tiloista ja sen tarjoamista puitteista pidetään hyvää huolta, jotta asiakkaan on mielekästä asioida Rautalammin Ratsastuskeskuksessa.

Heikkoutena on vähäinen henkilökunnan määrä. On otettava huomioon, että hevostalous ei ole kovin tuottavaa yritystoimintaa. Muiden tallien tavoin yritystä usein pyöritetään vähäisellä työntekijämäärällä. Tämä johtaa usein siihen, että yrittäjät eivät itse voi pitää ansaittuja lomiaan. Sairastapauksissa sijaisten saaminen nopeasti voi olla hankalaa ja erilaisten ohjelmopalveluiden tuottaminen irrallisena osana ratsastuksen ohjauksen lisäksi on haastavaa. Ylimääräisten ohjelmopalveluiden tuottamiseen olisikin hyvä olla muutama freelancer-ohjaaja, joita voidaan tarvittaessa kutsua töihin.

Mahdollisuutena on parempi ja jatkuva yhteistyö kunnan kanssa. Rautalammin ratsastuskeskuksen hevosmatkailun opettaja Piia Häyrinen on tehnyt yhteistyötä Rautalammin kunnan kanssa kehittääkseen hevosmatkailua. Joulukuussa 2004 Rautalamilla käynnistettiin vaellusratsastuksen kehittämisprojekti II. Hanke oli EU:n osarahoitteinen ja sen tarkoituksena oli edistää vaellusratsastukseen liittyvää yritystoimintaa ja matkailun kehittymistä. Hanke toteutettiin vuosina 2004–2006 Rautalammin kunnan hallinnoimana. Hevosmatkailun kehittäminen ja yhteistyö muiden matkailua tuottavien yritysten kanssa edesauttaa tarjoamaan monipuolisempia tuotteita ja palveluja matkailijoille. Hankkeen tarkoituksena oli myös kerätä tietoa Suomen lisäksi ulkomailta, jossa hevosmatkailu on kehittyneempää, ja soveltaa tiedot kotimaan tarpeita vastaaviksi. Yhteistyötä tehtiin Savon ammatti- ja aikuisopiston kanssa. Yhteistyön tuloksena suunniteltiin ja käynnistettiin hevosmatkailupainotteinen luontoyrittäjäkoulutus. Vuonna 2010 koulutuksen nimike vaihtui luonto-ohjaajaksi. (Häyrinen, P. 2010a.)

TAULUKKO 1. Rautalammin Ratsastuskeskuksen Swot-analyysi

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> - Asiantunteva ohjaus - Monipuolisesti hevosia eritasoisille harrastajille - Hyvät, isot tilat hevosille ja ratsastajille - Maneesi - Hyvät maastot - Kaksi isoa valaistua kenttää 	<ul style="list-style-type: none"> - syrjäinen sijainti - vähän palkattua henkilökuntaa
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> - Tiiviimpi yhteistyö kunnan kanssa - Yritysasiakkaat 	<ul style="list-style-type: none"> - Harrastajien lopettaminen - Asiakkaiden siirtyminen toisille talleille - Yhteistyön loppuminen oppilaitoksen kanssa

8 HEVOSMATKAILUTUOTEPAKETTI VASTA-ALKAJILLE

Matkailun edistämiskeskuksen (2009a) mukaan Suomen hevosmatkailun tuotekehityksessä on paljon käyttämätöntä potentiaalia. Kehittämissstrategiassa pääpaino on asetettu suomenhevosen lisäämiseen hevosmatkailuun. Tuotepaketeista tulisi tehdä toimivia, testattuja ja laadukkaita. Potentiaaliset asiakasryhmät tulisi huomioida paremmin. Monet ryhmät vaaravat vaellusratsastuksia, vaikka ratsastustaidot eivät ole riittävät. Usein hevosten kanssa toimiminen koetaan lähes extreme-lajina, jos ei ole aikaisempaa kokemusta toimia yhdessä ison eläimen kanssa. Suomessa hevosmatkailu kaippaa tuotepakettia aloitteleville hevosharrastajille. Tuotetta voisi soveltaa eri ryhmille, erityisryhmästä polttariseurueeseen.

8.1 Tuotepaketin suunnittelu

Ratsupalvelut Oy:n osakas ja Savon ammatti- ja aikuisoppilaitoksen hevosmatkailun opettaja Piia Häyrinen ehdotti, että suunnittelisin tuotepaketin, joka sisältäisi erilaista tekemistä hevosten kanssa ja soveltuisi erilaisille ryhmille, etenkin niille, joilla ei ole aikaisempaa hevosharrastuskokemusta. Tuotepaketin olisi hyvä sisältää hevosen käsittelyä, ajoa ja ratsastusta, jotta asiakas saa hieman käsitystä erilaisista tavoista toimia hevosen kanssa. Tuotepaketin loppuun lisään leikkimielisen kilpailun pienillä Shetlanninponeilla. Kilpailun tarkoituksena on hyväksikäyttää opittuja asioita. Kilpailu on myös hauskaa toimintaa ja seurattavaa, mikä soveltuu hyvin esim. polttariseurueelle.

Tuote toteutetaan turvallisuussyistä aidatulla alueella. Hyvin soveltuva alue on maneesi. Maneesi on tilava alue, jonka voi helposti jakaa moneen pienempään osaan. Lisäksi maneesi suojaa tarvittaessa sateelta. Maneesi jaetaan kahteen osaan. Toisessa päässä maneesia on ponilla ajoa, toisessa päässä on talutusratsastusta sekä hevosen pienimuotoista käsittelyä, kuten harjausta. Talutusratsastuksessa opetellaan oikeaa tekniikka nousta satulaan ja tunnustellaan hevosen eri askellajeja.

Tuotepaketin huipennus on poni-agility. Agility on alun perin koiran esterata, jonka koira suorittaa ohjaajansa käskyjen avulla. Agility tarkoittaa ketteryyttä. Koiran kanssa yhteistyössä suoritettava esterata sisältää mm. keppien pujottelua, erilaisten esteiden ylittämistä

ja läpimenoa. Poni-agility on muunnelma koirille tarkoitettusta radasta. Jokainen vuorollaan suorittaa tehtäväradan Shetlannin-ponia taluttaen. Tehtäväradalla on pieniä esteitä ja pujottelua. Ilman virhepisteitä nopeimmin radan selvittänyt on voittaja. Kisan tarkoituksena on yhteinen tekeminen kannustamalla suorittavaa paria. Leikkimielisen kisan tarkoituksena on tuoda tuotepakettiin hauskuutta. Tuotepaketti päätetään kahvitteluun maneesituvassa, jossa julkaistaan myös poni-agilitykisan voittaja pienellä palkinnolla.

Matkailun edistämiskeskus (2009a) nostaa esille Hevosmatkailun kehittämisstrategiassa 2009–2013 tuotekehittelyn vaatimuksia ja haasteita. Kehitettävien tuotteiden tulisi mm. soveltua erityismatkailijaryhmille, tukea hyvinvointia, kulttuuria, historiaa, kestävästä kehitystä, olla ympärivuotista, ottaa huomioon paikallisen ympäristön erityispiirteet, vastata kysyntää ja olla osana sekä terveystu- ja hyvinvointimatkailua, kokousmatkailua ja yrityksen johdon tarjoamaa Incentive- eli kannustematkailua työntekijöille. Kehittämisstrategiassa pidetään ammattilaisten huomioimista erityisen tärkeänä, koska heidän ammattitaitonsa avulla pystytään kehittämään hevosmatkailutuotteita pidemmälle. (Matkailun edistämiskeskus 2009a.) Ammattilaisten huomioimisen lisäksi tulisi yrittää laajemmalla tuotetarjonnalla saada uusia hevosmatkailun asiakkaita talleille. Tällä hetkellä on kuitenkin vähän tuotetarjontaa erilaisille ryhmille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta lajista.

Suunnittelemani hevosmatkailutuotepaketin tarkoituksena on tutustuttaa ihmiset hevosharrastuksen pariin. Usein hevosia pelätään niiden koon vuoksi, vaikka yleisesti ottaen hevoset ovat hallittavissa olevia eläimiä. Tuotepaketin avulla vasta-alkajat voivat saada lisäluottamusta uuden harrastuksen aloittamiseen. Asiakas tutustuu hevoseen käsittelemällä sitä maasta käsin, ajamalla ja ratsastamalla hevosella. Monesti ratsastuksen aloittava menee ratsastuskouluun tunnille, jossa ei tarvitse itse hoitaa hevosta. Hoitajat tuovat ratsun asiakkaalle valmiiksi laitettuna ja vievät tunnin jälkeen takaisin talliin. Hoitaminen on kuitenkin osa yhteisen luottamuksen rakentamista. Sen lisäksi, että ratsastaja tarkistaa hevosen kunnon harjauksen yhteydessä, hän pystyy tutustumaan hevoseen. On aivan erilainen tunne olla vähän tutun kuin täysin vieraan hevosen selässä.

Hevosen ikä ja sukupuoli vaikuttavat olennaisesti sen käyttäytymiseen. Varsojen kouluttajalla tulee olla tietotaitoa, jotta varsasta kasvaa luottavainen ja helposti käsiteltävä hevonen. Varsa-aikana tapahtuvalla käsittelyllä ja kohtelulla on suuri merkitys sen kehittyvään luonteeseen. Hyvät kokemukset auttavat yhteistyössä ja luottamuksen saamiseksi ja hyväk-

symiseksi ihminen laumansa johtajaksi. Oriit eli kastroimattomat uroshevokset ovat usein tammoja eli naarashevosia rajumpia, joten ne usein ruunataan eli kastroidaan, mikäli eivät sovellu jalostuskäyttöön. Tammojen poikkeava käytös saattaa johtua kiima-ajasta tai varsansa suojelemisesta. (Suomen Hippos ry 2008.)

8.1.1 Hevosen käsitteleminen maasta käsin

Hoitamisen lisäksi hevosen ja ihmisen välille luodaan luottamusta tottelevaisuuskoulutuksella. Asiakas taluttaa aidatulla alueella itsenäisesti hevosta. Hevonen on tarkoitus saada kuuntelemaan, tarkkailemaan ja kunnioittamaan taluttajaansa ja tämän reviiriä. Hevonen oppii asioita tuntiessaan painetta ja paineen hellittämisen avulla. Kun painetta ei synny, hevonen saa kiitoksen ja tietää toimineensa oikein. Esim. talutettaessa hevonen ei saa kävellä taluttajansa edellä. Mikäli näin käy, taluttaja kiristää narun, jolloin syntyy paineen tunnetta ja hevonen hidastaa. Kun hevonen hidastaa, paine narusta on päästettävä. Ihmisen katse ja oman kehon asento viestii myös hevoselle asioita. Jos ihminen on kääntänyt selän ja katseen hevosesta pois päin on paine poissa, eikä hevonen reagoi ihmiseen. Jokaisen on hyvä käsitellä hevosia maasta aika ajoin luottamuksen rakentamiseksi. Etenkin nuorten hevosten kanssa säännöllinen toimiminen on ensisijaisen tärkeää, jotta luottamus ihmiseen syntyy ja säilyy. Aloitteleva harrastaja oppii tottelevaisuuskoulutuksessa oman kehonsa ja katseensa merkityksen ja tärkeyden. (Häyrinen, P. 2010b.)

8.1.2 Ajoharjoitus

Talutettaessa hevosen jarruna ja kaasuna toimii taluttaja. Ajettaessa hevosella kulkee ohjat kuolainrenkaasta selkää pitkin taakse ajokärriihin saakka. Hevonen ei näe ajajaa, mutta paine synnytetään ja poistetaan ohjaksilla. Ajettaessa ohjastuntuma on säilytettävä kuitenkin koko ajan. Ohjastuntuma tarkoittaa, että tunnetaan hellästi hevosen suupielet ohjissa. Ohjat eivät saa roikkua löysinä eivätkä vetää hevosen suupieliä. Kun hevonen halutaan kääntää, on ulko-ohjan tuntuma pysyttävä hyvänä ja toiseen ohjaan synnytetään enemmän painetta hieman vetämällä taaksepäin. Käännettäessä on huomioitava hevosen ja kärrien yhteispituus. Käännöksistä täytyy tehdä riittävän laajat, jotta kärriyt eivät jää kiinni mihin-

kään. Asiakkaat voivat harjoitella ajamista ja käynnösten tekemistä aidatulla alueella, jossa on estein ja puomein rakennettu pujottelurata.

8.1.3 Ratsaille nousu- ja laskuharjoitus

Ratsastaminen on ensikertalaisten kanssa toteutettava aidatulla alueella turvallisuussyistä. Heti ensimmäisestä kerrasta lähtien ratsastajan on hyvä opetella oikea tekniikka nousta satulaan. Hevosen selkään noustaan hevosen vasemmalta puolen. Raippa on vasemmassa kädessä, johon ratsastaja myös kokoaa hevosen ohjat. Vasen jalka nostetaan jalustimelle. (Kuvio 3) Vasen käsi tarttuu hevosta harjasta kiinni, satulan edestä. Oikealla kädelle kurkotetaan satulan yli ja tartutaan satulan etukaaresta kiinni. Aseennon ollessa hyvä, ponnistetaan maassa olevalla oikealla jalalla ja noustaan satulaan nostaen oikea jalka hevosen yli. Satulaan nousun oikea tekniikka on turvallinen sekä hevoselle että ratsastajalle. Moni saattaa selkään noustessa tarttua satulan takakaaresta kiinni, mutta se vääntää satulan runkoa ja pidemmällä aikavälillä saattaa rikkoa satulan.



KUVIO 3. Satulaan nouseminen (Latvala, J. 2010.)

Satulasta laskeutumisen ratsastaja tekee päinvastaisessa järjestyksessä kuin selkään nousun. Ratsastaja siirtää ohjat ja mahdollisen raipan vasempaan käteen. Molemmat jalustimet irrotetaan jalustimistaan. Molempien jalkojen irrottaminen estää ratsastajaa juuttumasta jalastaan jalustimeen, jos ratsastajan jalkautuessa hevonen lähtee liikkeelle tai säikähtää jotain. Ratsastaja nojaa hieman eteenpäin ja nostaa oikean jalan hevosen takapäähän ylitse, koskematta hevoseen jalallaan (Kuvio 4, s.22).



KUVIO 4. Satulasta laskeutuminen (Latvala, J. 2010.)

Ensimmäisellä ratsastuskerralla on tarkoitus saada tuntuma hevosesta selästä käsin; kuinka hevonen pysähtyy ja lähtee liikkeelle. Ensimmäisillä ratsastuskerroilla vauhdin ei tarvitse olla nopea. Tarkoituksena on saada ratsastajalle tuntuma hevosen liikkeistä.

8.1.4 Kesto ja hinta

Kokonaisuudessaan tuotepaketin toteuttamiseen varataan aikaa noin kolmisen tuntia. Toimihenkilöitä paikalla on hyvä olla kaksi tai kolme. Yksi vastaa kärryajelusta, yksi ratsastuksesta ja yksi avustaa tarvittaessa hevosen käsittelyssä. Osanottajia voidaan ottaa kerralla 6–7 henkilöä, mikäli halutaan tiivistää paketti n. 2,5 tuntiin kahvitteleuneen. Poneja ja hevosia tarvitaan ajoon yksi, ratsastukseen yksi ja käsittelyyn yksi. Poni-agilitykisa suoritetaan yhdellä tai kahdella Shetlanninponilla, joista toinen voi olla käytössä aikaisemmin harjoitettavassa ajossa.

Ratsastuspalveluiden tuottamista voi olla monenlaista ja eri palvelut voivat olla standardoituja tuotteita, ohjelmistopalveluja, osin asiakasräätälöityjä tuotteita tai täysin asiakasräätälöity projekti. Ratsastustunnit ovat esimerkki standardoidusta tuotteesta. Suunnittelemani hevosmatkailutuotteessa on otettu huomioon ryhmä, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta hevosharrastuksesta. Kehittelemani tuote on asiakasräätälöity projekti. Ohjelmistokokonaisuus on asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöity ja asiakas maksaa asiantuntijapalvelusta. Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry TIEKE (2005) julkaisi oppaan hinnoittelusta osana

Hinnoittelumallit asiakassuhteessa –hanketta (HIMA). Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n (2005) mukaan hinta toimii tuotteen arvon mittarina. Hinnalla on suuri merkitys tuotteen kannattavuuteen. Mikäli tuote on kallis, se ei suoranaisesti viesti asiakkaalle tuotteen olevan korkealaatuinen ja johda asiakasta tekemään ostopäätöstä. Asiakkaalle tuotetta esiteltäessä, on tehtävä tuotteesta hyvä vaikutus, mikä on sisällöltään kattava ja houkutteleva. Hinnan kohdatessa tasokkaan laadun, asiakas tekee helpommin ostopäätöksen. Koska kyseessä on toiminnallinen palvelutuote, asiakas ei voi palauttaa tuotetta oston jälkeen. Palvelun tarjoajan tehtävä on saada asiakkaat tyytyväiseksi tuotteeseen. Hinta ei voi myöskään olla alihinnoiteltu, koska sen tulee kattaa menot. Liian kallis hinta heikentää yrityksen kilpailutilannetta. Kustannuspohjainen hinnoittelu perustuu tuotantokustannuksiin. Kustannuspohjainen hinnoittelu on yleisin hinnoittelutapa, mikä saattaa johtaa yli- tai alihinnoitteluun. Toinen tapa määrittellä hinta määräytyy kilpailevien yritysten hinnoista. Tällöin yrityksen tuotteiden ja palvelujen hintataso määräytyy markkinatilanteen mukaan. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005.)

Suunnittelemani hevosmatkailutuotepaketin hinta koostuu hevosen vuokrauksesta, ohjaajien palkanmaksusta sekä kahvituksesta. Kahvi ja itse leivottu suolainen ja makea kahvileipä maksavat 5 euroa henkilöltä. Hevosen ylläpito päivässä maksaa noin 17 euroa. Suunnittelemani projektiin käytän yhteensä viisi hevosta ja ponia eli yhteensä 85 euroa. Yhden työntekijän minimipalkka tunnilta on 8,73 euroa. Ohjaajia tulisi olla vähintään kaksi. Työnantaja maksaa palkkaa kolmesta tunnista kahdelle työntekijälle yhteensä 52,40 euroa, kolmelle työntekijälle noin 80 euroa. Lisäksi työnantaja joutuu maksamaan palkan lisäksi eläkemaksut ja vakuutukset. Tällöin työnantaja maksaa palkkakuluja yhteensä noin 80 euroa, kolmesta työntekijästä kulut nousevat noin 120 euroon. Yhteensä kuuden henkilön seurueen noin kolmen tunnin hevosharrastukseen tutustuminen kahveineen tulisi maksamaan vähintään 250 euroa. Tällä summalla katetaan kulut ja saadaan vähäistä voittoa, mikäli ohjaajia on kolmen sijasta kaksi.

8.2 Tuotepaketin toteutus testiryhmälle

Kehittelemäni hevosmatkailutuotepaketti on tarkoitettu ryhmille, joilla ei ole aikaisempaa hevosharrastuskokemusta. Halusin testata tuotepaketin ensin ryhmällä, jolla on kokemusta hevosista ja niiden käsittelystä. Testasin tuotetta turvallisuussyistä omalla opiskelijaryh-

mälläni, jotka opiskelevat kanssani Savon ammatti- ja aikuisopistolla luontoyrittäjiksi hevosmatkailupainotteisella linjalla. Mielestäni turvallisuus on prioriteetiltaan yksi tärkeimmistä huomioonotettavista asioista suunniteltaessa asiakkaille palveluja ja tuotteita. Koska suunnittelemani ohjelmapalvelu sisältää eläimiä, jotka väärin käsiteltyinä saattavat aiheuttaa vahinkoa itselleen ja ympärillä oleville, täytyvät turvallisuusasiat olla hallinnassa ja kunnossa.

Tiistaina 14.9.2010 pyysin opiskelutovereitani esittämään asiakkaita, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta hevosista. Avukseni otin kaksi muuta opiskelijaa, jotka auttoivat asiakkaiden ohjauksessa ja hevosten käsittelyssä. Ennen tilaisuuden alkamista rakensin agilityradan maneesin tiloihin. Yksi poneista valjastettiin kärryajeluun, yksi hevonen satuloitiin talutusratsastusta varten ja toinen hevonen talutettiin maneesiin hevosen käsittelyä ja harjausta varten (Kuvio 5).



KUVIO 5. Hevosen käsittelyä (Latvala, J. 2010.)

Jaoin asiakasryhmäni kolmeen eri ryhmään. Ryhmät kiersivät kolmella eri pisteellä. Pisteissä oli hevosen käsittelyä, ponijoa ja ratsastusta. Hevosen käsittelypisteessä toimin ohjaajana. Kerroin asiakkailleni hevosen käyttäytymisestä, kuinka hevosta harjataan, kavioiden puhdistuksesta, talutuksesta. Jokainen ryhmän jäsen sai vuorollaan harjata ja taluttaa hevosta. Ajopisteessä jokainen sai istua ponin vetämällä kärryillä ja avustajani talutti ponia maneesissa käyttäen puolta maneesia hyväkseen (Kuvio 6, s.25.) Toisessa päässä maneesia harjoiteltiin toisen avustajani opastuksella oikea tekniikka nousta satulaan ja laskeutua hevosen selästä. Lisäksi avustajani taluttamana jokainen sai kokeilla talutusratsastusta.



KUVIO 6. Ajoharjoitus (Latvala, J. 2010.)

Pienissä ryhmissä tapahtuva opastus ja ohjaaminen ovat myös turvallisuusasioita. Tällöin varmistetaan, että jokainen saa tarpeeksi ohjausta ja kaikki kuulevat annetut ohjeet. Pyysin jokaista testiin osallistujaa pukemaan ylleen kypärän ja laittamaan käteen hanskat. Kypärä tulee olla aina päässä ajettaessa ja ratsastaessa. Hanskat suojaavat käsien nahkaa, jos hevonen lähtee taluttaessa vetämään ratsastajasta pois päin.

Poni-agilitykisaan siirryttiin sen jälkeen kun jokainen oli saanut kokeilla hevosen käsittelyä, ajoa ja ratsastusta sekä esittää kysymyksensä ohjaajille. Avustajani veivät käsittelyssä ja talutusratsastuksessa olevat hevoset pois ja hakivat tilalle kaksi ponia lisää. Poneilla oli päässään vain riimut ja riimunnarut taluttamista varten. Kävin ryhmän kanssa yhdessä radan lävitse kävellen ilman poneja.



KUVIO 7. Poni-agilityradalla pujottelua (Latvala, J. 2010.)

Radalla oli matalia esteitä, pujottelua, puomeista rakennettuja sokkeloita, pressun ylitystä, jumppapallon vieritystä toisella kädellä ja ponin paikalla seisottamista muutaman sekunnin ajan (kuvio 7, s.25 ja kuvio 8). Virheitä kertyi, jos ei suorittanut tehtävää annetulla tavalla. Yksi avustajistani otti aikaa. Ajanottamisella radoista tuli vauhdikkaita ja jokainen yritti tosissaan päihittää toisten aikoja. Jokainen oli päässyt käsittelemään, ajamaan ja ratsastamaan hevosia ennen agilitya. Agilityn tarkoituksena on päättää ohjelmapalvelu rentoon oloon, koska monelle hevosen kanssa ensikohtaaminen voi olla pelottava kokemus. Lisäksi tarkoituksena oli saada muut kannustamaan suorittavaa paria radan loppuun saakka.



KUVIO 8. Poni-agilityradalla pallon pyörittystä (Latvala, J. 2010.)

8.3 Tuotepaketin ja testauksen arviointi

Poni-agilitykisan jälkeen asiakkaat ohjattiin maneesin päädyssä olevaan maneesitupaan, jossa oli kahvitarjoilu. Pyysin jokaista täyttämään henkilökohtaisesti palautelomakkeen (Liite 1) suunnittelemastani ja hetkeä aikaisemmin toteuttamastani hevosmatkailutuotepaketista. Lomakkeessa esitin avoimia kysymyksiä ohjelman kestosta, tarjonnasta, turvallisuusasioista, ohjauksesta ja tuotteen soveltuvuudesta ryhmille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta hevosista. Tuotteen kesto arvioitiin sopivan pituiseksi. Testiryhmältäni aikaa kului hieman vajaa kaksi tuntia koko ohjelman suorittamiseen. Oikeassa tilanteessa tulee huomioida, että asiakkailla ei ole taitoa käsitellä hevosia, kysymyksiä ja ohjausta tulee enemmän, mitkä vievät aikaa. Lisäksi aikaan vaikuttaa se, kuinka hyvin jokainen ryhmän jäsen jaksaa paneutua eri tehtäviin. Ohjaajalta vaaditaan myös tilannetajua varioida tehtä-

viä enemmän ryhmän mukaisiksi, keskustella, esittää kysymyksiä ja omalta osaltaan edistää asiakkaiden viihtyvyyttä.

Ohjelma arvioitiin tarpeeksi kattavaksi. Osan mielestä jonkun pisteen voisi jättää pois. Yhden palautteen mukaan joko ratsastuksen tai ajon voisi jättää pois riippuen ohjaajien määrästä. Toisessa palautteessa poni-agilitykisa saattaisi olla liikaa. Suurin osa palautteen antajista oli kuitenkin sitä mieltä, että tarjonta oli hyvä ja monipuolinen pitäen mielenkiinnon yllä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus jättää itse pois esim. ratsastus, jos ei kykene nousemaan hevosen selkään pelon tai fyysisen syyn takia. Lisäksi yhdeksän kymmenestä oli sitä mieltä, että nimenomaan poni-agilitykisa oli rento ja hauska lopetus ohjelmalle.

Turvallisuusasiat koettiin tarpeeksi hyvin huomioon otetuiksi. Olin pyytänyt jokaista varustautumaan kypärällä, hanskoin ja ratsastukseen sopivin jalkinein. Testissä käytetyt hevoset ja ponit koettiin soveltuvaksi myös kokemattomille asiakkaille rauhallisuutensa ansiosta. Yhdessä palautteessa toivottiin hevosmatkailutuotetta isommille ryhmille. Ryhmäkoot pidettiin tarkoituksella pieninä, jotta jokainen saisi riittävästi ohjausta ja aikaa suorittaa annettu tehtävä. Yhdessä palautteessa ehdotettiin, että asiakkaille olisi ohjattu paikka esim. maneesin keskellä, jossa tulisi odottaa omaa vuoroaan esim. päästäkseen ratsastamaan tai ajamaan. Näin estettäisiin ketään joutumasta kenenkään tielle tai jäämästä hevosen alle. Järjestin tilaisuuden kokonaisuudessaan maneesissa, suljetussa tilassa. Näin koko ryhmä on näkyvillä ja jos hevonen saattaisi päästä irti, se ei pääsisi maneesin ulkopuolelle.

Ohjausta koettiin yleisesti olevan tarpeeksi. Ohjaus koetaan yhdeksi tärkeimmistä asioista, koska asiakas maksaa asiantuntevasta ohjauksesta. Ohjaajien tulee olla rohkeita, selkeitä ja positiivisia sekä ohjeistaa tarpeeksi. Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että tällaisenaan kehittämäni hevosmatkailutuote soveltuisi ryhmille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta hevosista.

Jokainen ryhmä on kuitenkin erilainen iältään, kokemuksiltaan ja fyysisiltä kyvyiltään. Kyseistä hevosmatkailutuotetta tulisi aina yksilöllisesti ryhmän mukaan muunnella. Muuntelemalla ja asiakasta kuuntelemalla jokainen osallistuja kokee olonsa turvalliseksi ja saa kokemastaan kaiken mahdollisen hyödyn irti.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoitus oli kehittää omaa tietämystäni hevosmatkailun tilanteesta Suomessa tällä hetkellä. Halusin myös nostaa esille hevoset yhtenä matkailun alana. Viime vuosina onkin herätty matkailun alalla hevosmatkailun olemassaoloon ja sen kehittämiseen. Hevosmatkailusta tehdään tutkimuksia aikaisempaa enemmän. Matkailun edistämiskeskuksen toimeksiannosta tehdyssä kansallisessa hevosmatkailututkimuksessa ilmenee, että hevosalan odotetaan kasvavan tulevaisuudessa. Tällä hetkellä moni yritys ei kuitenkaan panosta markkinointiin, ulkomaalaisiin turisteihin ja monipuoliseen tarjontaansa, mikä kuitenkin ovat perusedellytyksiä kasvaville yrityksille tämän päivän kansainvälisessä kilpailussa. Mielestäni tulisi kehittää yhtenäisemmät verkkosivut Suomen hevosmatkailusta, josta löytyisi helposti kaikki hevosmatkailupalveluja tuottavat yritykset omine verkkosivulinkkeineen eri kielillä. Yhtenäiset verkkosivut olisi tarkoitettu kotimaan matkajille ja etenkin ulkomailta tuleville turisteille. Paremmalla markkinoinnilla, yritysten välisellä yhteistyöllä ja kuntien sekä valtion tuilla yritykset voisivat uskaltaa laajentaa yritystoimintaa entisestään. Valtion tulisi myös tukea enemmän hevosmatkailupalveluja tuottavia yrityksiä, jotta yritykset saataisiin kasvamaan ja tuottamaan enemmän.

Mielestäni hevosmatkailutuotteita tulisi markkinoida enemmän yrityksille. Yritykset tuottavat yksittäisiä asiakkaita enemmän rahaa suuremmilla ryhmäkooilla. Monet yritysasiakkaista eivät kuitenkaan ole aikaisemmin kokeilleet hevosharrastusta, joten taso yritysryhmän sisällä vaihtelee suuresti. Tason vaihtelevuus tuottaa haasteita suunnitella hevosmatkailutuotepaketti, josta jokainen osallistuja saisi kaiken irti ja rahoilleen vastinetta unohtamatta kuitenkaan turvallisuutta.

Suomen kaunis luonto tarjoaa osaltansa hienot puitteet harrastaa hevosten kanssa. Suomi koetaan myös turvalliseksi maaksi matkustaa. Suomessa ei ole ihmisen aiheuttamia katastrofeja, kuten terrori-iskut, siinä mittakaavassa kuin monessa muussa maassa. Suomen luonto ei tarjoa suuria ja ihmiselle vaarallisia luonnonmullistuksia, kuten maanjäristyksiä, tulivuoren purkauksia tai hyökyaaltoja. Suomen luonnossa ihminen voi liikkua vapaasti jokamiehenoikeutta noudattaen. Ympärivuotisuutta hyödyntäen Suomen luonto tarjoaa värikkäät ja vaihtelevat vuodenaajat, jotka eroavat selkeästi toisistaan.

Lisäksi Suomessa turvallisuusasiat ovat tärkeitä. Matkailupalveluja tuottavat yritykset ymmärtävät Suomen pienimuotoisuuden ja ovat tietoisia kiertävästä sanasta, mikä kulkee turistilta toiselle. Huono sana kiertää hyvää nopeammin. Turisti halutaan tehdä tyytyväiseksi, jotta asiakassuhde jatkuisi. Hyvän maineen pitäminen on helpompaa, kuin huonosta maineesta irti pääseminen. Lain ja säädösten puitteissa Suomessa ei ole mahdollista harrastaa hengenvaarallista ja laitonta liiketoimintaa. Lait ja säädökset turvaavat niin matkailijan kuin yrittäjänkin selustaa ristiriitatilanteissa. Lisäksi olen huomannut omista kokemuksistani suomalaisten kohtelevan hevosia yleisesti hyvin. Hevosista hyvä huolehtiminen vaikuttaa myös talliympäristön viihtyisyyteen ja siisteyteen positiivisesti. Kaupunkien tulisi osaltansa tukea hevosmatkailua osoittamalla enemmän puisto- tai metsäalueilta ratsastusreittejä, joissa on turvallista ratsastaa eivätkä ratsukot häiritse muita luonnossa liikkujia.

Vaikka nuorena alana hevosmatkailusta on vielä vähän tietoa, koin mielenkiintoiseksi tutkia hevosmatkailua Suomessa yleisesti. Suomella on vielä paljon opittavaa naapurimaahansa Ruotsiin verrattuna. Lähtökohdat ovat mielestäni kuitenkin hyvät. 2000-luvulla on menty paljon eteenpäin kehitettäessä hevosmatkailun tuote- ja palvelutarjontaa. Yrittäjät tarjoavat yhä enemmän asiakkaiden toiveiden mukaisesti ratsastustuntien lisäksi uusia tuotteita ja palveluja. Trendinä tuntuu olevan asiakasräätälöidyt palvelut, mikä näkyy myös hevosmatkailussa. Asiakkaita saadaan ja pidetään joustavan yhteistyön avulla. Tulee kuitenkin huomioida, että hevonen on pohjimmiltaan saaliseläin ja pakenee vaaran uhatessa. Hevonen on arvaamaton. Vaikka matkailun ohjelmalveluiden normisto määrittelee tasovaatimukset ratsastusvaelluksille, ei se käytännössä tarkoita tarjolla olevien ratsastusvaellusten soveltuvan täysin kokemattomille. Turvallisuus on kaiken perusta, joten harva ratsastusvaelluksen vetäjä Suomessa ottaa todellisuudessa mukaansa täysin kokematon ratsastaja.

Toiminnallisessa osuudessani suunnittelin hevosmatkailutuotepaketin. Idea siitä, että tuote on tarkoitettu lajiin ensimmäistä kertaa tutustuville, tuntui mielenkiintoiselta ja jopa helpolta toteuttaa. Todellisuudessa tuli kuitenkin huomioida paljon asioita, joita ei tarvitse miettiä alaa jo harrastavien kanssa. Turvallisuusasiat nousivat päällimmäisenä mieleeni. Ihmiset, joilla ei ole aikaisempaa hevoskokemusta saattavat käyttäytyä hyvin eritavalla toisistaan poiketen. Toiset saattavat pelätä ja reagoida kovaäänisesti huutamalla ja toiset eivät välttämättä osaa varoa tarpeeksi hevosen läsnä ollessa.

Testautin suunnittelemani hevosmatkailutuotepaketin Rautalammin Ratsastuskeskuksessa. Testiryhmäni koostui opiskelutovereistani Savon ammatti ja -aikuisopistolta. Jokainen heistä osasi entuudestaan käyttäytyä hevosen kanssa tilanteen vaatimalla tavalla. Testiryhmäni kanssa ei tarvinnut olla huolissaan jokaisen asiakkaan liikkeistä, mitä saattaisi todellisessa tilanteessa olla. Oli myös hieman vaikeaa opastaa alkeita jo alaa taitaville ihmisille. Mielestäni oli kuitenkin turvallisuuden kannalta tärkeää testata tuote ensin alan ammattilaisilla ennen kuin sitä lähtee tarjoamaan osaamattomille. Toisaalta ryhmän jäsenet kertoivat olevan vaikeaa esittää täysin tietämätöntä, kun asiat tulevat ”selkäytimestä”. Testitilanne oli siis kaikin puolin haastava. Mielestäni onnistuin kuitenkin kokoamaan matkailutuotteen, josta hevosharrastuksesta kiinnostunut aloittelija voisi saada kattavan paketin. Jokainen testiryhmäni asiakas oli sitä mieltä, että tuote sopisi sellaisenaan asiakkaalle, jolla ei ole aikaisempaa hevosharrastus kokemusta.

*...Niinpä lieto Lemminkäinen jopa suisti suuren ruunan,
pisti suitset kullan suuhun, päitsensä hopean päähän;
hyppäsi hyvän selälle, Hiien laukin lautasille.
Kalevala (1849)*

LÄHTEET

- Airaksinen, Tiina. 2009. www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>. Luettu: 15.10.2010
- Entersol Oy. 2009. www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.qualitasforum.fi/Laadunty%C3%B6kalut/SWOTanalyysi/tabid/132/Default.aspx>. Luettu: 5.10.2010
- Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto osa 2. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Häyrinen, P. 2010a. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 11.10.2010.
- Häyrinen, P. 2010b. Luentomateriaali. Rautalammin ratsastuskeskus. 24.3.2010.
- Kalevala. 1849. Neljästoista runo. www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlit.fi/kalevala/index.php?m=1&s=60&l=1>. Luettu: 8.10.2010.
- Kaskinen, K. 2007. Suomalaisen hevosmatkailun mahdollisuudet. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Kuluttajavirasto. 2004. Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 4/2004. www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/8.%20Ohjeet%20ratsastuspalveluiden%20turvallisuuden%20edist%C3%A4miseksi%20.pdf>. Luettu 8.7.2010.
- Latvala, J. 2010. Valokuvat. 14.9.2010.
- Martin-Päivä, M. 2006. Hevosmatkailun nykytilan ja kehittämistarpeiden kartoitus. Hyvin-kää. Laurean ammattikorkeakoulu.
- Matkailun edistämiskeskus (MEK) 2009a. Hevosmatkailun kehittämisstrategia 2009–2013. www-dokumentti. Saatavissa: http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/%28pages%29/Hevosmatkailun_strategia?opendocument&ind=w5/mekfi/index.nsf&np=F-30. Luettu: 5.6.2010.
- Matkailun edistämiskeskus (MEK) 2009b. Kansallinen hevosmatkailututkimus 2009. Helsinki. www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/%28pages%29/Hevosmatkailututkimus?opendocument&ind=w5/mekfi/index.nsf&np=F-30>. Luettu: 5.6.2010.
- Matkailun ohjelmapalvelujen normiston raportti 4: ratsastus kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena. 2004. Imatran seudun kehitysyritys Oy. www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kehy.fi/filebank/226-MoNoraportti.pdf>. Luettu: 8.7.2010.
- Rautalampi. 2008. www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.rautalampi.fi/kuntainfo>. Luettu: 5.10.2010

Suomen Hippos ry. 2008. www-dokumentti. Saatavissa:
http://www.hippos.fi/hippos/hevosien_hyvinvointi/kayttaytyminen_ja_kasittely.php Luettu 14.09.2010.

Suomen Kuntoliikuntaliitto ry. 2006. Valtakunnallinen liikuntatutkimus 2005–2006. www-dokumentti. Saatavissa:
http://www.slu.fi/@Bin/119400/Kansallinen_liikuntatutkimus_2005_2006_Aikuiset_taitettu.pdf. Luettu: 4.5.2010

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry (TIEKE) 2005. Hinnoittelun ABC Opas tietotuotteiden ja palveluiden hinnoitteluun. TIEKE.

Tilastokeskus. 2009. Rajahaastattelu. Saatavissa:
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/\(pages\)/Rajahaastattelututkimus_osa_22?opendocument&ind=W5/mekfi/index.nsf&np=F-30](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/(pages)/Rajahaastattelututkimus_osa_22?opendocument&ind=W5/mekfi/index.nsf&np=F-30). Luettu: 5.5.2010

Wennebro, T. 2004. Häst-Sverige som upplevelseindustri – Underlag för en nationell branchsatsning på hästturism. Turistdelegationen, Stockholm.



Hevosmatkailutuotteen testaus testiryhmällä tiistaina 14.9.2010 Rautalammin Ratsastuskeskuksessa

Palaute hevosmatkailutuotteesta

- Hevosmatkailutuote ryhmille, jonka jäsenillä ei ole aikaisempaa hevosharrastuskokemusta
- Tuote on tarkoitettu n. 6 henkilön ryhmille
- Tuotetta olisi tarkoitus soveltaa myös esim. polttariryhmille, yritysten virikepäiväohjelmaksi jne.

1. Ohjelman kesto

Oliko ohjelman kesto mielestänne sopiva? Tulisiko aikaa pidentää/lyhentää?

2. Ohjelman tarjonta

Oliko tuote tarpeeksi kattava vasta-alkajille? Oliko ohjelmaa liikaa? Jäikö jotain puuttumaan?

3. Turvallisuus

Oliko turvallisuusasiat huomioitu tarpeeksi hyvin?

4. Ohjaus

Oliko ohjausta tarpeeksi? Oliko se riittävän selkeää?

5. Soveltuuko testaamanne hevosmatkailutuote ihmisille, joilla ei ole aikaisempaa hevosharrastuskokemusta?

Kyllä

Ei

Jos ei, miksi ei?

6. Vapaa sana; risut ja ruusut

