

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Metsätalouden koulutusohjelma

Minna Hankanen

ERÄ-SUSI HUSKIES -YRITYKSEN MATKAILUKONSEPTIN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Metsätalous

HANKANEN, MINNA

Erä-Susi Huskies -yrityksen matkailukonseptin kehittäminen

Insinööri

44 sivua + 12 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Pekka Kuitunen

Toimeksiantaja

Erä-Susi Huskies

Avainsanat

Koirat, Lappi, Erä-Susi, luontoyritykset,

Kiinnostus luontomatkailuun ja erilaisiin elämyspalveluihin on jatkuvasti kasvanut kymmenen viimeksi kuluneen vuoden aikana Suomessa ja antanut metsien käytölle enemmän arvoa myös matkailupalveluiden tuottamisen ja virkistystoiminnan kannalta. Erilaisia ohjelmapalveluyrityksiä on syntynyt erityisesti Lapin hiihtokeskusten läheisyyteen; yksi suosittu yritysmuoto ovat vetokoirasafareihin erikoistuneet koiramatkailuyritykset. Myös kansainvälisellä tasolla kasvava kiinnostus tätä pohjoisen eksotiikkaa tarjoavaa toimintaa kohtaan tarjoaisi runsaasti kehitysmahdollisuuksia pohjoisessa jo toimiville yrittäjille sekä kokonaan uusille yrityksille eteläisempään Suomeen.

Opinnäytetyö perustuu asiakastyytyväisyyskyselyyn, joka tehtiin kuusamolaisessa Erä-Susi Huskies -yrityksessä Rukajärvellä. Se on alueen suurin koiramatkailua tarjoava ohjelmapalveluyritys lukuisine muine matkailutuotteineen ja palveluineen. Kyselyssä kartoitettiin tyytyväisyys toiminnan nykytilaan ja haettiin asiakkaiden mielipiteitä tämänhetkisen toiminnan kehittämiseksi ja tuotteiden monipuolistamiseksi erityisesti kesämatkailun osalta sekä näkemyksiä alan tulevaisuudesta kotimaassa. Tutkimusaineisto kerättiin tilalla parin viime vuoden aikana asiakastyytyväisyyskyselylomakkeilla. Myös omistajaa ja henkilökuntaa haastateltiin ja vastauksia käytettiin tutkimuksen pohjana yhdessä tekijän oman kokemuksen kanssa.

Kyselyyn osallistuneet asiakkaat olivat täysin tyytyväisiä tilan toimintaan ja tuotteisiin, mutta esittivät kehityskelpoisia ideoita tilan viihtyvyyden parantamiseksi ja tuotteiden kehittämiseksi. Koiramatkailuyritysten toivottiin lisääntyvän koko maassa ja alan kehitysmahdollisuuksiin asiakkaat suhtautuivat myönteisesti.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Forestry

HANKANEN, MINNA

Bachelor's Thesis

Supervisor

Commissioned by

March 2012

Keywords

The development plan for Wilderness Wolf Nature Safaris

44 pages + 12 pages of appendices

Pekka Kuitunen M Sc (For.)

Wilderness Wolf Huskies Kuusamo

Sled dog activity, Lapland, Wilderness Wolf Huskies, Nature tourism

During the past ten years, interest in nature tourism and adventure travelling has been constantly increasing in Finland. Travelling services and recreation activities have added new value for forests. Different program service companies have been developed especially in the vicinity of ski resorts in Lapland. Sled dog companies are one of the most popular form of business. Increased international interest in northern exoticism provide solid basis of developing the existing companies in North, as well as establishing completely new travel business in southern Finland too.

The research of this thesis is based on an inquiry of customer satisfaction in the Wilderness Wolf Huskies –company in Rukajärvi, Kuusamo. Wilderness Wolf is the biggest program service company in Kuusamo area providing sled dog activities among other nature tourism functions and facilities. In this inquiry, I chart the general customer perception about the current state of the service quality. I also ask the opinions about development possibilities of current activities to make them more diverse. Especially, the interest in summer activities was mapped.

The customers participating the inquiry were completely satisfied with the current services and facilities provided by the Wilderness Wolf. They also provided development ideas making area even more enjoyable and developing the facilities. Customers wished that the sled dog activities would also be provided in southern Finland and felt optimistic about the future of nature tourism in Finland.

Sisällys

1. JOHDANTO	6
1.1 Opinnäytetyön taustaa	6
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet	7
2 LUONTO- JA ERÄMATKAILU	8
2.1 Tilanne Suomessa	8
2.2 Koiraohjelmalveluyritykset	10
2.3 Luontomatkaillen kehityssuunta kotimaassa	11
3 ERÄ-SUSI HUSKIES -YRITYS	11
3.1 Yritysesittely	11
3.2 Koiratoiminnan aloittaminen	13
3.3 Kuusamon luonto ja matkailu	14
3.4 Yrityksen tuotteet	15
3.4.1 Koiravaljakkosafarit talvella	15
3.4.2 Opastetut vierailut tilalla	17
3.4.3 Ravintola- ja myymäläpalvelut	17
3.4.4 Muu toiminta ja palvelut	19
3.5 Toiminnan esittely	20
3.5.1 Henkilökunta ja työnjako	20
3.5.2 Sudenhampaan tila	22
3.5.3 Eläinsuojat ja aitaukset	22
3.5.4 Opastetut valjakkoreitit ja niiden vaatimukset	23
3.6 Vetokoirien pito	25
3.6.1 Tilan koirat	25
3.6.2 Koirien tarhaolot ja hoito	25
3.6.3 Koirien käyttö eri vuodenaikoina	26
3.6.4 Koirien kasvatus	27
4 TUTKIMUSAINESTO JA -MENETELMÄT	27

4.1 Tutkimusaineisto	27
4.2 Tutkimuksen rajaus	27
4.3 Kyselyn toteutus	28
4.4 Tiedon analysointi	28
4.5 Muu materiaali ja tietolähteet	29
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
5.1 Asiakkaiden tyytyväisyys yritykseen ja tuotteisiin	29
5.2 Luonto osana elämystä	30
5.3 Asiakkaiden toiveet ja kehitysideat	32
5.4 Havaitut puutteet ja ongelmat	35
5.5 Kehitysideoiden realistisuus	36
5.6 Koiramatkailualan tulevaisuus ja kehittymismahdollisuudet Suomessa	39
5.7 Tulosten luotettavuus	41
6 YHTEENVETO	42
LÄHTEET	43
LIITTEET	
Liite 1. Kyselylomake asiakkaille	
Liite 2. Kyselylomake työntekijöille	
Liite 3. Kyselylomake omistajille	

1. JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Suomessa metsätalouden maata on jatkuvasti siirtynyt virkistyskäyttöpainotteisiksi alueiksi erityisesti paikoissa, joissa on maisemallisia tai luonnonsuojelullisia arvoja. Luontomatkailun ja muun metsän monikäyttötoiminnan ansiosta metsää on alettu arvostaa ja käyttää muillakin tavoin kuin ainoastaan puuta tuottavana metsätalousmaana. Ihmisten vapaa-ajan lisääntyessä kiinnostus erilaisia luonto-, liikunta- ja terveystalviteita kohtaan on kasvanut jatkuvasti 2000-luvun aikana.

Pohjoisessa sijaitsevat useat suojelu- ja virkistysalueet lähelle sijoittuvine oheistoimintoinen ovat kotimaan matkailijoiden vuodesta toiseen suosimia kohteita erityisesti kesällä ja kevättalvella. Suomen Lappi on myös kansainvälisen turismin tunnettu ja suosima alue, missä luonnon vetovoimaan perustuvia nähtävyyksiä on monipuolisesti tarjolla eri vuodenaikoina. Paitsi harvasta asutuksesta ja erämaistaan, Suomi on tunnettu myös kehittyneenä ja modernina maana, jossa yhteiskuntarakente on kunnossa ja jota matkailija pitää turvallisena kohteena. Suurin osa saapuvista matkailijoista on kotoisin ruuhkautuneista suurkaupungeista ja Suomen rooli onkin toimia hektisen Euroopan virkistysalueena, tilan, luonnonrauhan, metsien ja soiden sekä vesistöjen yhdistelmänä. Erityisesti Lapissa erämaaluonto ja runsas majoitus- ja aktiviteettitarjonta yhdessä kasvattavat asiakaskuntaa vuosi vuodelta, mikä tarjoaa matkailualan yrittäjille mahdollisuuksia kehittää ja laajentaa toimintaansa.

Lapin luonnon monipuolisuus tarjoaa turisteille nähtävää ja koettavaa läpi vuoden, vaikka kevättalvi hiihto- ja laskettelutarjontoinen onkin varsinaista sesonkiaikaa. Syksyllä loistokas ruska-aika houkuttelee matkailijoita pohjoiseen niin Etelä-Suomesta kuin ulkomailta retkeilemään ja nauttimaan luonnosta. Talveen puolestaan sisältyy suuri osa Suomen kotimaisesta ja varsinkin kansainvälisestä matkailupotentiaalista, jonka ytimenä on jää ja lumi yhdistettynä puhtaaseen erämaaluontoon. Ne mahdollistavat monenlaiset luontopohjaiset aktiviteetit, joihin sisältyy erityyppisiä elämyksiä metsässä.

Yksi eksotiikkaa ja jännitystä tarjoavista ohjelmalveluista on koiramatkailu rekisafareineen. Lapin luminen talvi, pohjoinen, monipuolinen luonto sekä arktiset koirat ovat selkeästi markkinoitavia ja helppoja tuotteistaa erityisesti ulkomaalaisille, jot-

ka etsivät pohjoisesta kylmää erämaaimagoa tukevia elämyksiä. Safaritoiminnan erikoisuuden ansiosta koira-alassa on potentiaalia kehittyä entisestään, sillä kasvava vetovoima mahdollistaisi tuotetarjonnan lisäämisen sekä kokonaan uusien yritysten perustamisen muuallekin kuin Lapin alueelle, johon toiminta tällä hetkellä on pääosin sijoittunut.

Kuusamossa toimii koillismaan suurin koiratila Erä-Susi Huskies, jonka monipuolinen luontomatkailutarjonta houkuttelee asiakkaita ympäri maailmaa. Olen alun perin ajautunut tekemisiin kyseisen luontomatkailuyrityksen kanssa aivan sattumalta ollessani lomailemassa Rukalla kevättalvella 2009. Kävin katsomassa koiria tilalla ja silmiini osui nuori huskynarttu, jonka ostin samalla reissulla. Silloin puheeksi tuli pitkäaikainen koiraharrastukseni lapinkoirien parissa, ja minua kysyttiin harjoitteluun tilalle tulevalle kesäkaudelle. Näin alkoi rekikoiraharrastus ja aivan uudenlainen elämänvaihe, johon kuuluivat säännölliset vierailut ja harjoittelujaksot Erä-susien luona reilun parinsadan arktisen koiran ja turistien keskellä. Itse luonnehtisin kokemuksia ja aikaa siellä korvaamattomiksi, sillä opin valtavasti lisää koirista, sain kipinän rekiurheiluun, tutustuin uusiin, mahtaviin ihmisiin, pohjoiseen luontoon ja luontomatkailuyrittämisen arkeen. Osallistuin kaikkiin tilan päivittäisiin töihin, joihin kuului muun muassa eläintenhoito, ruokinta ja lääkintä, tilan kunnossapito ja maisemanhoito, tarhojen siisteydestä huolehtiminen sekä turistien opastus välinehuoltoa unohtamatta.

Koska yritys on vahvasti sidoksissa luonnonvara-alaan toimintansa kautta, sain suoritettua myös osan opiskelujen aikaisesta työharjoittelusta siellä. Opinnäytetyön aihetta miettiessäni ainoa oikea ja kiinnostava vaihtoehto liittyi juuri koira-alaan, koska tulevaisuudessa se liittyi tavalla tai toisella omaan työhöni. Näin syntyi idea asiakastytyväisyyskyselystä ja yrityksen kehittymismahdollisuuksien kartoittamisesta Erä-Sudella, koska erityisesti kesäajan tuotetarjontaa on ollut ajatuksena monipuolistaa tilalla. Työn toimeksiantajana toimii omistaja Jukka ”Susi” Nordman.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Työn tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyys Erä-Susi Huskies – yritykseen ja sen tämänhetkisiin palveluihin sekä kartoittaa hyviksi koetut asiat, parannusta kaipaavat tai puutteelliset osa-alueet toiminnassa sekä mahdolliset parannusehdotukset sekä ideat tarjonnan ja imagon kehittämiseksi; pääpaino on kesämatkailussa. Myös henkilökunnan työpanos ja ammattitaito ovat tärkeitä seikkoja yrityksen

toiminnan kannalta, joten myös niihin haettiin asiakkaiden mielipide. Mirja Pyysiäinen, Nordmanin kumppani ja toinen yrityksen omistajaosapuolista, auttoi kyselylomakkeiden ideoinnissa ja asettelussa sekä yritystä koskevan tiedon täydentämisessä.

Lisäksi tiedustelin näkemyksiä koko koiramatkailualan kehitys- ja laajentamismahdollisuuksista kotimaassa siitä syystä, että saattaisin tulevaisuudessa olla kiinnostunut samantapaisen yrityksen perustamisesta Etelä-Suomeen. Yritys palvelisi Lapin eksoottikkaa hakevia itäturisteja Kymenlaakson alueella. Tällä hetkellä koiraohjelmopalveluiden järjestäjät toimivat lähinnä pohjoisen suunnalla suurten hiihtokeskusten yhteydessä, jossa sesonkikausi on pitkä ja talvet varmemmin lumiset verrattuna maan eteläisempiin osiin. Myös metsien talouskäytön ohella monikäyttö ja virkistystoiminta ovat nykypäivänä entistä tärkeämpiä arvoja ihmisille, ja näin ollen ala mahdollisesti tarjoaisi autioituvalle maaseudulle mahdollisuuksia uudentyyppiselle yrittämiselle myös niissä paikoissa, missä aiemmin ei koiramatkailua ole järjestetty. Ihmisten lisääntyvä kiinnostus luontomatkailuun ja elämystoimintaan mahdollistaisi uusien työpaikkojen syntymisen osaaville yrittäjille sekä monipuolisempaa palvelutarjontaa myös Etelä-Suomessa matkustaville turisteille. Pidän koiramatkailua kiinnostavana ja haastavana alana, jonka parissa mieluiten haluaisin työskennellä.

Myös reittien suunnittelu ja kunnossapito ovat iso osa onnistunutta toimintaa, sillä valjakkourien on oltava paitsi turvalliset myös sellaiset, että ne vastaavat asiakkaan mielikuvaa ”villistä pohjolan erämaasta”. Siksi kyselyssä haettiin lisäksi mielipiteitä metsänhoitotoimenpiteistä tilan ympäristössä ja safarireittien varsilla.

2 LUONTO- JA ERÄMATKAILU

2.1 Tilanne Suomessa

”Luontomatkailu on tärkeä matkailun osa-alue. Vuosikymmenien tavoite maakunnissa ja kunnissa on ollut saada matkailusta – ja nykyisin erityisesti luontomatkailusta – maaseudun ja syrjäseutujen talouden uusi tukijalka usein puujalan rinnalle. Kohdattuista vastoinkäymisistä huolimatta usko ei liene vielääkään vähentynyt. Vastoinkäymiset, joita on kohdattu kaikilla elinkeinotoiminnan saroilla, ovat pidemmällä aikavälillä kuitenkin melko pienet suhteessa esimerkiksi siihen suureen kehitykseen, jota on tapahtunut etenkin Lapissa, Kuusamossa ja Kainuussa. Näille alueille on tunturien tai vaarojen katveeseen syntynyt suuria matkailukeskittymiä, joiden kysyntä on puo-

lestaan luonut markkinoita varsin suurelle joukolle erilaisia luontoon liittyviä palveluja tuottavia pienyrityksiä. Niitä on syntynyt alueellisesti hajautuneesti myös Suomeen. Pienten, usein vain 1-2 hengen, palveluyritysten toiminta muodostaa tärkeän, mutta laajuudeltaan varsin huonosti tunnetun osan luontomatkailun kokonaisuudesta.” (Koivula & Saastamoinen 2005:8.)

Luontomatkailutoimintoja harjoittavia yrityksiä tai -yrittäjiä on muun muassa ohjelmopalveluyrityksissä, maaseutumatkailuyrityksissä sekä muissa majoituskohteissa ja matkailukeskuksissa. Lisäksi alalla toimii yksityisiä luonto- ja eräoppaita. Luotettavaa kokonaiskuvaa luontomatkailuyritysten nykyisestä määrästä ja menestymisestä on vaikea saada, koska kattava tilastointi puuttuu. Tilastoitujen suomalaisten ohjelmopalveluyritysten liikevaihdon arvioidaan olevan noin 93 500 euroa/yritys. Luontomatkailun ohjelmopalveluyrittäjien tärkeä kohderyhmä ovat yritysasiakkaat sekä ulkomailta tulevat turistiryhmät. (Koivula ja Saastamoinen 2005:20.) Luontoon perustuvan matkailun suora taloudellinen arvo on kuitenkin suhteellisen pieni – etenkin, jos se irroteetaan matkailun majoitus- ja ravitsemistoiminnasta erilleen – verrattuna esimerkiksi metsäteollisuuteen. Toisaalta työvoimaintensiivisenä alana matkailun työllistävät ja palvelurakennetta laajentavat vaikutukset ovat suoria tulovaikutuksia huomattavasti merkittävämmät. Esimerkiksi Lapissa – jossa matkailu perustuu pitkälti luontoon – matkailun välittömien työllistävien vaikutusten arvioidaan selvityksestä riippuen olevan noin 3 000–4 000 työpaikkaa (Saarinen 2004:121). Nykyään määrä lienee kasvanut huomattavasti sillä kasvu on vuosittain ollut tasaisen jatkuvaa. Matkailun taloudellinen ja poliittinen merkitys maakunnissa, maakuntaliitoissa ja niiden aluekehitystyössä onkin viime vuosina kasvanut huomattavasti, ja luontomatkailu on jatkossa yhä tärkeämpi tekijä alueellisessa ja paikallisessa elinkeino- ja luontopolitiikassa. (Saarinen 2004:121.)

Ohjelmopalveluyritysten suosituimpia talviaktiviteetteja ovat kelkka-, koira- ja porosafarit sekä hiihtovaellukset. Kesäisin suosituimpia lajeja ovat melonta, kalastus, vaellus ja patikointi. Suojelu- ja retkeilyalueet ovat vetovoimaisimpia luontomatkailukohteita ja luovat luontomatkailuyrityksille hyvät edellytykset toimia ja kehittyä. Niillä ympäristöstä ja palveluvarustuksesta huolehtii yleensä alueen ylläpitäjä, esimerkiksi Metsähallitus tai kunta. Uusien suojelualueiden perustaminen tukee siten välillisesti myös luontomatkailua. Luontoon liittyvien ohjattujen aktiviteettien merkittävimmät

kohdealueet ovat Rovaniemi, Saariselkä, Kuusamo, Levi ja Kemi sekä saaristoalueet. (Koivula & Saastamoinen 2005:21.)

Luontomatkaailussa pyritään säilyttämään ja vaalimaan paikallisia ympäristö- ja kulttuuriarvoja sekä edistämään aktiivisesti luonnonsuojelua. Luonnon monimuotoisuus ja matkailukohteen omaperäisyys sekä paikalliskulttuurisidokset ovatkin luontomatkaailun voimatekijöitä. Suomen luontomatkaailu on tunnettu monipuolisista luontokohteista sekä korkeasta laadusta niin tuotteiden kuin asiakaspalvelun osalta. Haasteita alalle luovat Suomen korkea hintataso sekä palveluiden heikko tunnettavuus maailmalla.

2.2 Koiraohjelmalveluyritykset

1960-luvulla alkaneessa kehityksessä oli uutta yksityisten matkailuyrittäjien mukaan-tulo liiketoimintaan. Silloin syntyivät laskettelukeskukset ja ”lomakaupungit”. Erityisesti laskettelu veti matkailijoita Lappiin, siirryttiin pelkästä luontomatkaailusta yhä enemmän toiminnallisen matkailun suuntaan. Voimakas rakentaminen ja matkailutuotteiden kehittäminen leimasivat 1980- ja 1990-lukuja. Pohjoiseen syntyi erilaisia ohjelmalveluyrityksiä ja niiden myötä siirryttiin elämyksellisen matkailun suuntaan. (Kuhmonen & Niittykangas 2008:39.)

Koiramatkaailusta on tullut yksi pohjoisen Suomen suosituista ja kansainvälisesti tunnetuista Suomen matkailuvalteista. Se yhdistää puhtaassa luonnossa liikkumisen, lumen, eläimet ja jännityksen. Se on luontoystävällinen vaihtoehto esimerkiksi moottorikelkkailulle ja tarjoaa asiakkaalle hiljaista ja rauhallista menoa vauhdista tinkimättä. Moni ekologisesti valveutunut matkaja valitseekin mieluummin tuotteen, joka ei aiheuta mittavaa häiriötä luonnossa eikä kuluta reittejä samalla tavalla kuin moottoriajoneuvoilla liikkuminen. Koiraohjelmalveluyritysten tuotteisiin kuuluvat eripituiset, muutamasta kilometristä aina useisiin päiviin kestävät safarit koiravaljakon kyydissä. Yrityksien oheistuotteina on usein muutakin toimintaa, joko koiriin tai johonkin muuhun luontoaktiiviteettiin liittyvää.

Suomen koiramatkaailua tarjoavat yritykset sijoittuvat pääasiassa maan pohjoisosiin, jossa pitkä, luminen talvi, kaunis Lapin luonto reitteineen ja jo olemassa olevat muut aktiviteetit, kuten lomakylät ja hiihtokeskukset, tarjoavat toiminnalle hyvät puitteet ja asiakaskunnan. Suuria koiramatkaailuyrityksiä Lapissa lienee kymmenkunta, pienempiä yrityksiä tai sivutoimisia toiminimiä useita kymmeniä. Tarkkaa lukua on vaikeaa

arvioida, sillä useat yrittäjät tekevät rekiajelutusta tai safaritoimintaa sivutoimisena työnään. Suurimmat koirayritykset sijoittuvat esimerkiksi Leville, Saariselälle, Rovaniemelle ja Kuusamoon. Suomessa koirasafareita tarjoavien yritysten joukossa Erä-Susi Huskies on epäilemättä yksi suurimmista ohjelmapalvelua tuottavista tiloista.

2.3 Luontomatkailun kehityssuunta kotimaassa

Nykyisin luontomatkailu on nopeasti kasvava matkailutalouden muoto. Metsien monikäytön periaatteen ja sitä käytännössä toteuttavan metsäsuunnittelun lähtökohtana lienee Suomessa suojelualueita lukuun ottamatta edelleen puuntuotannon ja metsien muiden käyttömuotojen yhteen sovittaminen siten, että puuntuotannosta tingitään mahdollisimman vähän. Lapissa matkailutulo ylittää kuitenkin jo selvästi metsätaloudesta saatavat tulot, jolloin metsätalousmaata on siirtynyt jatkuvasti matkailukäytön piiriin. Niin käynee tulevaisuudessa myös eteläisemmässä Suomessa matkailukeskusten läheisyydessä sekä pienimuotoisemmin esimerkiksi maaseutumatkailuyritysten lähiympäristössä. 2000-luvulla alkanut luontomatkailutrendi on kasvanut vuosittain tasaisesti ja tarjoaa tilaa alalla uusille ohjelmapalveluyrityksille erityisesti suurten hiihtokeskusten läheisyydessä.

Tällä hetkellä tulevaisuus näyttää luontomatkailun osalta varsin positiiviselta, kun kiihtyneen nyky-yhteiskunnan ja jatkuvan kaupungistumisen myötä ihmiset kaipaavat myös rentoutumista luonnon keskellä. Erä-Suden omistaja Jukka Nordman uskoo kehityksen kasvun jatkuvan hiljalleen niin koira- kuin muunkin luontomatkailun osalta erityisesti pohjoisessa, jossa kotimaisten asiakkaiden ohella ulkomaisten turistien määrä on kasvanut tasaisesti kymmenen viimeksi kuluneen vuoden aikana. Näin ollen jo olemassa olevat yritykset ovat voineet kasvaa ja kehittää toimintaansa, mutta tilaa olisi myös kokonaan uusille ohjelmapalveluiden tuottajille.

3 ERÄ-SUSI HUSKIES- YRITYS

3.1 Yritysesittely

Erä-Susi Huskies on kuusamolainen vuonna 1998 toimintansa aloittanut koiravaljakko- ja ohjelmapalveluyritys, joka on rekisteröity toiminimellä Luontomatkat Erä-Susi

21.4.1999 (Naturesafaries Wilderness Wolf). Yritysmuoto on yksityinen elinkeinonharjoittaja ja toimialaan kuuluu matkailun ohjelma- ja oheispalvelut, koiravaljakkosafarit, maasto- ja kanoottivaellukset, lumikenkäily sekä kahvila Oulangan kansallispuistossa. Erä-Susi tunnetaan Koillismaan suurimmasta rekikoiratarhasta Rukajärvellä, ja husky-safarit ovat yrityksen päätuote.



Kuva 1. Johtaja Jukka ”Susi” Nordman

Erä-Suden imago on peräisin omistajalta Jukka ”Susi” Nordmanilta (kuva 1) ja hänen persoonallisesta tyylistään toimia ja vetää yritystä työasunaan susiturkki ja nahkavaatteet, kuten kunnan koiramiehellä kuuluukin olla. Susi on päätenyt alalle eräopaskoulutuksen sekä oman kiinnostuksensa kautta, minkä jälkeen hänelle tarjoutui mahdollisuus ostaa kahdeksan koiran valjakko. Toiminta kehittyi vuosien mittaan nopeasti talouden taantumasta huolimatta, ja tällä hetkellä Susi johtaa yhdessä kumppaninsa Mirja Pyysiäisen (kuva 2) kanssa yli kahdensadan rekikoiran laumaansa. Yrityksen laajetua Pyysiäisen työt ovat keskittyneet enemmän toimiston puolelle ajanvarausten, sähköpostien, puheluiden ja laskutuksen pariin, mutta sen lisäksi hän huolehtii matkamuistomyymälästä, kotatöistä sekä tarvittaessa myös koira- ja safaritöistä erityisesti alku- ja loppukaudesta.



Kuva 2. Mirja Pyysiäinen myymälätöissään

Yrityksessä käy vuosittain noin 7000 asiakasta ja suurin osa näistä on ulkomaalaisia, yritysryhmiä ja perheitä. Parhaimmillaan tilalla on kerrallaan ollut 250 asiakasta yhdestätoista eri kansallisuudesta. Kesäasiakkaiden osuus koko määrästä on noin 2000 kappaletta. Sesonkikuukausia ovat tammi- ja maaliskuu, suurin matkustuspiikki ajoittuu uuteenvuoteen.

Erä-Susi toimii tiiviissä yhteistyöverkostossa alueen muiden yrittäjien kanssa ja sen tuotteita myyvät useat alueen ohjelmapalveluyritykset oman markkinointinsa lisäksi. Vastaavasti Erä-Susi välittää sellaisia muiden yrittäjien matkailutuotteita, joita oma yritys ei itse järjestä. Syksyllä 2005 yritykselle myönnettiin PAN Parks -laatusertifikaatti, joka on osoitus erämaisyydestä, poikkeuksellisista luontoarvoista ja korkealaatuisista virkistyspalveluista. Lisäksi Erä-Susi on oikeutettu käyttämään WWF:n Panda-tunnusta toiminnassaan.

3.2 Koiratoiminnan aloittaminen

Koiratoiminnan aloittaminen vaatii normaalit yrityksen perustamiseen tarvittavat luvat, sekä ilmoituksen lääninhallituksen kennelrekisteriin; se vaaditaan, kun ammattina on eläintoiminnan harjoittaminen. Lisäksi tarvitaan maanomistajien lupa metsäreittien

käytöstä rekiajoon, kun kyseessä on ammattimainen toiminta. Tällaiseen yritystoimintaan on mahdollista saada kehittämistukia sekä EU-rahaa, joka on noin 30 prosenttia hankkeista.

Lupien lisäksi toiminta vaatii optimaalisen sijainnin, oman rauhan mutta kuitenkin hyvät kulkuyhteydet. Luminen talvi on valjakkotoiminnan vaatimus, joten Pohjois-Suomi on ollut toiminnan tarjoajille luonnollinen sijoittumispaikka. Hyvät tilat, opetetut koirat ja ammattitaitoinen henkilökunta ovat myös edellytyksiä toimivalle yritykselle. Kiinnostus alaan on myös oltava luonnostaan, sillä työ on ajoittain raskasta ja eläintenpito tuo ympärivuorokautista vastuuta. Usein toiminnan aloittamisen taustalla lienee oma rekikoiraharrastus ja sen kautta tulevat asiakasajelutukset, jotka sitten koiramäärän lisääntyessä vievät mennessään ja antavat syyn perustaa yrityksen.

3.3 Kuusamon luonto ja matkailu

Kuusamon omaleimainen ja monipuolinen luonto tarjoaa matkailijoille helposti saavutettavia retkikohteita ympäri vuoden. Kesän ehdottomat vetonaulat ovat Oulangan kansallispuisto ja Karhunkierros, joka on Suomen ehkä tunnetuin vaellusreitti. Kuusamon sijainti on ainutlaatuinen, sillä Oulangan lisäksi vierailukohteena ovat Syötteen ja Pyhä-Luoston kansallispuistot. Venäjän Paanajärven kansallispuistoon pääsee myös Kuusamo-Suoperän raja-aseman kautta. Muita suosittuja päiväretkikohteita ovat Kontainen, Riisitunturi, Kiutaköngkään päiväreitti ja Rukan lähireitit. Laajat kansallispuistot tarjoavat soineen ja metsineen elinalueen yli 30 nisäkäslajille, joista useimmiten näkyviä ovat alueella liikkuvat porot. Lintuja puistoissa pesii toistasataa lajia, joista valtalajeja ovat järripeippo ja pajulintu. Muita seudulle ominaisia lintuja ovat kuukke- li, leppälintu, riekko ja metsähanhi. Luonnossa liikkujille riittää siis tarkkailtavaa ja merkittyjä retkeilyreitistöjä alueella on noin 2000 kilometriä. (Metsähallituksen tiedotuslehti 2010:1-15.)

Suomen kunnista Kuusamossa on viidenneksi eniten kesämökkejä ja jatkuvasti laajentunut Rukan hiihtokeskus tarjoaa majoitusta vuosi vuodelta kasvavalle asiakaskunnalle. Ruka oli Suomen suosituin hiihtokeskus 2009 - 2010 ja alue tarjoaa loistavat puitteet 63 ohjelmapalveluyritykselle sekä kesä- että talviaikana. Kuusamossa vierailee vuosittain yli miljoona matkailijaa, joista valtaosa saapuu alueelle kevättalvella. (Kuusamon verkkosivut)

3.4 Yrityksen tuotteet

3.4.1 Koiravaljakkosafarit talvella

Talvella Erä-Suden kysytyin ohjelmapalvelutuote on koiravaljakolla ajo. Alkuvuosina Rukajärven tilan asiakkaita noin 80 % on ulkomaalaisia, mutta suomalaisten osuus on ollut hyvässä kasvussa. Suurimmat ryhmät tulevat Brittein saarilta, Venäjältä ja Hollannista tässä järjestyksessä. Asiakkaat löytävät silti tiensä tilalle kaikkialta maailmasta, kuten esimerkiksi Japanista ja Uudesta-Seelannista. (Nordin 2010, kyselylomake) Yrityksellä on toinen koiratila Rokualla Utajärvellä, jossa toiminta on alkanut pienimuotoisemmin talvikaudella 2011 ja sitä kehitetään jatkuvasti.

Koiravaljakkoretkiä asiakkaille on ollut tarjolla aina muutaman kilometrin pyrähdyksistä useiden päivien pituisiin safareihin. Kysytyin tuote on 10 kilometrin rekiajelu. Ryhmän koolla ei ole rajoituksia, 300 henkilöä kerrallaan on kuitenkin maksimi matkasta riippuen. Hinnat sisältävät safarin, opastuksen, retkieväättä ellei toisin mainita, arvonlisäveron 9 % ja vastuuvakuutuksen. Alle 12-vuotiaat lapset pääsevät vanhempien seurassa puoleen hintaan, alle 4-vuotiaat ilmaiseksi. Ohessa on esimerkkejä lyhyiden rekimatkojen hinnoista:

5 km ajo 66 € / hlö n. 20 min, Kok.kesto 1,15

10 km ajo 88 € / hlö n. 45 min, Kok.kesto 2 h

20 km ajo 115 € / hlö n. 2 h, Kok.kesto 3 h

Lisäksi tarjolla on 30 kilometrin päiväsafari, johon kuuluu pysähdys kodalla lenkin puolessa välissä. Pitkäkestoisimpana tuotteena myynnissä on yli yön reissu, jossa ensimmäisenä päivänä ajetaan valjakoilla erämaahirsikämpälle - tai leirille, jossa yövytään. Seuraavana päivänä palataan takaisin tarhalle. Valjakolla ajoa kertyy yhteensä noin 65 kilometriä, joten se vaatii asiakkaalta hyvää fyysistä kuntoa sekä kylmän-sietokykyä. (Erä-susi Huskies kotisivut) Safarituetarjonta ja retkien hinnat ovat samansuuntaiset kuin muiden koirayritysten tarjoamat vastaavat palvelut ja vaihtelu on melko suoraan verrattavissa retkien pituuteen.

Koiria valjastetaan yleensä kuusi reeniä eteen, jolloin vauhti on sopivaa yhden ajaessa ja toisen ollessa kyydissä. Asiakkaille annetaan perusteellinen ajo-opetus ennen lenkkiä, tarvittaessa kuljettaja löytyy myös työntekijöiden joukosta. Oppaiden opetuskielet

ovat pääasiassa suomi ja englantia, ennakkovarauksesta myös venäjä ja saksa, tai muuten käytetään tulkkausta. Opas tarkkailee ryhmää ja huomioi ryhmän edellytykset suoriutua retkestä (kunto, paino, vaatetus) Hyvin harvoin joudutaan estämään kenenkään osallistuminen, sillä reen kyytiin voi kuitenkin yleensä tulla. Koiravaljakkoajelu sopii kaikille iästä riippumatta, kuljettajan osuus on tietysti vaativampi kuin kyydissä istujan. Ohjeita kuuntelemalla ja tasapainolla yleensä pärjää hienosti, ja taitavampien ajureiden on mahdollista lähteä matkaan myös ilman kyytiläistä.

Koiravaljakon mukana myös pyörätuolipotilaat, kehitysvammaiset ja muuten liikuntarajoitteiset ihmiset pääsevät nauttimaan vauhdin hurmasta ja luonnosta, jonne he eivät ehkä muulla tavoin pääsisi. ”Kerrankin eräs mies liikuttui totaalisesti, sillä hän ei ollut päässyt yli kymmeneen vuoteen metsään ennen kuin huskysafarilla”, Nordman kertoo. ”Erityisasiakkaat tuntuvat nauttivan retkistä valjakon kyydissä Koillismaan kairalle ja takaisin todella paljon.”

Erä-Suden safarit toteutetaan turvallisuussuunnitelman mukaisesti, mikä sisältää turvallisuus-, ja riskienkartoituksen sekä pelastus suunnitelman. Turvallisuuspäällikkönä toimii Jukka Nordman. Ajossa mukana olevien oppaiden määrä perustuu siihen, millainen reitti on vaikeudeltaan, ajetaanko jäällä vai metsässä vai yleisellä kelkkauralla. Retkellä mukana olevien oppaiden määrä vaihtelee yhdestä oppaasta aina jopa 10-12 oppaaseen. Oppaat ovat mukana äänettömillä ja hajuttomilla 4-tahtimoottorikelkoilla, joilla he nopeasti pääsevät retken aikana auttamaan tarvittaessa. Kelkkojen tarve on yksi kelkka per 5 valjakkoa ja ne kulkevat aina oman ryhmänsä edessä, mistä voivat tarvittaessa auttaa ongelmatilanteissa. Näin ryhmä pysyy koossa, eikä mikään valjakko eksy reitiltä. (Erä-Susi Huskies kotisivut) Hoidetut reitit, huolellinen ennakkosuunnittelu ja ammattitaitoiset, olosuhteet ja maastot tuntevat oppaat varmistavat, että toiminta sujuu mahdollisimman turvallisesti ja loukkaantumisia tai muita vahinkoja sattuu todella harvoin.

3.4.2 Opastetut vierailut tilalla

Kesäkauden ohjelmaan kuuluu kolmesti päivässä tarjotut tilavierailut, joiden aikana voi tutustua oppaan johdolla koiriin ja poroihin sekä niiden elinolosuhteisiin koko tilan alueella (kuva 3.). Kierros kestää noin tunnin, ja sen aikana saa hyödyllistä tietoa rekikoirista ja niiden hoidosta. Vierailut ovat suosittuja etenkin lapsiperheiden keskuudessa, koska eläimet voi nähdä läheltä ja niitä pääsee rapsuttelemaan. Vierailun aikana voi tehdä myös ostoksia matkamuumymälässä, josta saa huskyaiheisia tuliaisia sekä voi seurata talvista videoita koirasafarista. Tila on avoinna kesäasiakkaille kesäkuun alusta elokuun loppuun. Myös muina aikoina järjestetään tilaesittelyjä ryhmille sopimuksen mukaan.



Kuva 3. Tilan tarha-alueita kesäaikaan

3.4.3 Ravintola- ja myymäläpalvelut

Erä-Suden kahvila Safaricafe Susi on toiminut vuodesta 2008 lähtien Oulangan Luontokeskuksessa Kiutakönkällä ja se palvelee asiakkaita läpi vuoden. Sieltä saa tilauksesta ateriat myös Rukajärven koiratarhalle, jossa varsinaista kahvilatoimintaa ei ole. Ateriointipaikkana toimii talliin kunnostettu ruokasali, jossa tilausruuat voidaan nauttia. Safareihin kuuluvat nokipannukahvit tarjoillaan pihapiirin kodassa.



Kuva 4. Safaritalo kesäaikaan

Rukajärven pihassa sijaitsevasta safaritalosta löytyy matkamuistomyymälä, hygieniatilat sekä työntekijöiden taukhuone (kuva 4). Matkamuistomyymälä on auki silloin kuin itse tarhakin, ja sieltä on mahdollista ostaa virvokkeita sekä Lappi- ja koira-aiheista tavaraa muistoksi vierailusta (kuva 5).



Kuva 5. Myymälä koira-aiheisine matkamuistoinen

3.4.4 Muu toiminta ja palvelut

Erä-Suden järjestämät ohjelmapalvelut ovat monipuolisia ympäri vuoden, ja tarjolla on paljon koiriinkin liittymätöntä ohjelmaa. Safarit ovat kuitenkin päätuote, jonka ympärille muu toiminta on hiljalleen rakentunut. Kesäohjelmaa on jatkuvasti yritetty kehittää, ja panostus siihen myös tulevaisuudessa on yksi yrityksen haasteista.

Kesäisin Erä-Susi järjestää opastettua melontaa Oulankajoella, jossa lähtöpaikkana toimii Kiutakönkään Luontokeskus. Reitillä Kiutakönkäältä Jäkämutkaan pääsee koko perhe yhdessä kokemaan melonnan riemua ja tarjolla on useita pituudeltaan vaihtelevia reittejä. Opastettuna retkenä melonta antaa paljon enemmän tietoa ja turvallisuutta, mutta helpoilla reiteillä melonta sujuu myös ilman opastusta, ja halutessaan asiakas voi vuokrata joko kanootin tai kajakin kuljetuksineen.

Husky-Hiking on yksi kesän koiraohjelmatuotteista, jossa retkelle saa mukaan kaveriksi vetokoiran. Koira kiinnitetään vetovyön ja valjaiden välityksellä retkeilijään, jolloin se auttaa kulkemaan vaikeissakin nousuissa. Husky-Hiking-retkiä on valittavana eripituisina, ja ne toteutetaan mm. Oulangan kansallispuistossa, Riisitunturilla tai Erä-Suden tilan lähialueilla.

Kesäkaudella toteutetaan myös vaelluksia, joiden kestot vaihtelevat päiväretkistä aina koko viikon kestävään patikointiin. Erityisesti Karhun Kierros tarjoaa hyviä vaelluskohteita. Myös Luonto- ja kalastusretki erämaalammelle kansallispuiston kupeeseen soveltuu koko perheelle, ja se voidaan toteuttaa joko päivä- tai yliyön reissuna. Lisäksi tarjolla on karhujen katselua ja kuvausta piilokojusta.

Talvella tarjontaan kuuluu koiratoiminnan ohella poroajelutus tilan omilla ajoporoilla pihapiirissä. Niillä toiminta onnistuu, kun kyseessä on pieni ryhmä; isommissa tilauksissa paikallinen promies tulee auttamaan omien porojensa kanssa. Talviaikaan myös eripituiset opastetut lumikenkäretket mahdollistavat pääsyn maisemiin, joihin muuten olisi hankalaa kulkea. Lumikenkäretkien kestot ovat 3 - 5 tuntia.

Myös retkeilyvälineiden vuokraus on osa tarjontaa, saatavana on muun muassa teltoja, makuupusseja ja -alustoja, retkikeittimiä ja rinkkoja. Talvivarusteista löytyy esimerkiksi pulkkia, lumikenkiä sekä lämpöisiä ajopukuja huskysafareille.

3.5 Toiminnan esittely

3.5.1 Henkilökunta ja työnjako

Erä-Suden tilalla työskentelee vuodenajasta riippuen 6 - 12 työntekijää. Vakituksia rekikoirapoppaita on kuusi, lisäksi on kausittaisia työntekijöitä sekä harjoittelijoita. Koiratoiminnasta vastaa pääopas Tuija Tiermas, joka on ollut mukana toiminnassa alusta asti.

Peter Finnäs toimii oppaiden työnjohtajana ja eräoppaana sekä on mukana yrityksen markkinoinnissa ja kehitystyössä. Hänellä on kokemusta luontomatkailusta jo 15 vuoden ajalta Pohjois-Kuusamossa toimivasta Greenline Safaris -yrityksestä, joka aikoinaan on aloittanut toimintansa samaan aikaan Erä-Suden kanssa. Sen toiminta on alusta saakka keskittynyt yksinomaan vihreän linjan retkiin. Yrityksen päätuotteena on ollut opastetut melonta- ja lumikenkäretket sekä opastetut vaellukset kansallispuistoissa kesäaikaan jalkaisin. Vuonna 2010 Erä-Susi ja Greenline yhdistivät voimansa aloittaen 13. talvikauden yhteistyössä. ”Jatkamme toimintaa Erä-Susi nimellä ja panostuksemme kesään on huomattava, sillä melontakalustomme määrä kaksinkertaistuu ja toimintamme tehostuu. Ohjelmissa keskitymme luonnollisesti luontomatkailuun; koiravaljakko safareihin, melontaan, erilaisiin vaelluksiin koirien kanssa ja ilman unohtamatta Kiutaköngkään kahviotamme korkeatasoisine palveluineen. Erityispainopisteenä retkillämme on niiden turvallisuus, olkoon sitten kyseessä vauhdikas huskyajelu tai kanoottien vuokraus omatoimiseen melontaan.” (Erä-Susi Huskies kotisivut)

Koiramatkailu on kiinni koirien jokapäiväisestä hyvinvoinnista, ja tila pitää työntekijät kiireisinä koko vuoden. Ammattitaitoiset ja motivoituneet työntekijät ovatkin toiminnan kannalta korvaamattomat. Heidän tehtävinään on tilan päivittäiset siivous- ja koiranhoitotyöt, koirien treenaaminen syksyllä sekä safarikauden työt talvella. Niihin kuuluu muun muassa koirien valjastus ja opastaminen ajolenkeillä. Sen lisäksi tulevat myös kunnossapitotyöt niin tarhalla kuin ajourillakin. Niitä ovat esimerkiksi urien teko ja lanaaminen sekä kaluston kunnossapito (noin 35 rekeä, 5 moottorikelkkaa, 4 mönkijää, kuljetuskalusto, koirien reet ja valjaat). Nordman mainitseekin, että työntekijän on oltava tuhattaituri selvittääkseen arjesta tilalla. Tarvitaan monipuolisuutta, ahkeruutta, oma-aloitteisuutta, ennakkointikykyä sekä kykyä tehdä nopeita päätöksiä. Lisäksi on oltava luonto- ja eläinystävä, joka pärjää niin koirien, porojen kuin ihmisten-

kin kanssa. Tiimityöskentely ja stressinsietokyky ovat myös tärkeitä ominaisuuksia luontomatkailualalla vaihtelevissa ja välillä vaikeissakin olosuhteissa.

Koko tilalla toimiva henkilökunta vastaa alan vaatimuksia erinomaisesti, ja he saavat kiitosta myös asiakkailta jotka kyselyssä kehuivat ystävällistä, palveluultista, reipasta henkilökuntaa, joka oli aina pulmatilanteissa lähellä ja osasi auttaa. Myös haastattelemani työntekijät kertoivat viihtyvänsä työssä ja kokivat olevansa tällä hetkellä unelma-ammattissaan (kuva 6). Omasta työkokemuksestani tilalla voin yhtyä edelliseen, sillä työ eläinten ja kansainvälisen asiakaskunnan parissa ulkoilmassa on mielekästä ja vaihtelevaa. Se tarjoaa joka päivä uusia haasteita sekä kokemuksia.



Kuva 6. Arvo Rontti, työpaikallaan viihtyvä huolto- ja koiratarhamies

Seuraavassa esimerkkitoiden päivittäinen henkilöstötarve:

- Tarhanhoitajat: 1 - 2 henkilöä, 7 h/pv (tarha-alueen siivous, juotto, ruokinta)
- Vierailut: 1 henkilö 5 h
- Oppaat talvella: 2 - 10 henkilöä 8 h (safarit)
- Toimisto/ajanvaraus/kauppa: 1 henkilö oltava aina saatavilla työaikana

Harjoittelun kautta tarhalla opitaan rutiinit ja eläinten käsittely. Erä-Sudet ottavatkin opiskelijoita luokseen eripituisiin harjoittelujaksoihin avuksi tilalle oppimaan koiratarhan toimintaa. Tilalla on ollut harjoittelijoita muun muassa erä- ja luonto-opaskouluista, Kannuksen kennel -linjalta sekä eläintenhoitaja- ja matkailulinjan opiskelijoita. Harjoitteluun kuuluu kaikki tilan normaalit työt, jotka vuodenajasta riippuen ovat todella vaihtelevia.

3.5.2 Sudenhampaan tila

Koiratoiminta sijoittuu SudenHampaaksi ristitylle tarhalle, joka sijaitsee rauhallisella paikalla Rukajärvellä, Rukan hiihtokeskuksen läheisyydessä. Toiminta vaatii runsaasti tilaa sekä isot tarha-alueet rakenteineen, ja paikka onkin monelta kannalta sopiva tämäntyyppiselle yritykselle. Pihapiirissä on omistajien asuintalo, huoltorakennukset, talli, varastot, kodat sekä henkilökunnan tilat, joita on sekä Safaritalossa myymälän yhteydessä että talliin remontoitussa harjoittelijoiden huoneistossa. Talli tarjoaa tilat myös ruokapalveluille, mönkijöiden, rekien ja muun kaluston säilytykselle sekä koirien rehujen varastointiin ja käsittelyyn.

3.5.3 Eläinsuojat ja aitaukset

Koiratarhoja on sijoitettu sekä pihan etu- että takaosaan, jossa tarhat ovat neljässä eri rivistössä. Jokaisella koiralla on oma kuivitettu koppi, useat on Lapin tyyliin rakennettu kotamallisiksi (kuva 7). Tarhat ovat tilavat ja niissä asuu yleensä kaksi tai kolme koiraa käsittelyn helpottamiseksi. Osa koirista on ketjuissa, jos ne eivät syystä tai toisesta voi elää tarhassa. Tarhat on rakennettu niin, että ruokinta, vesien vienti ja siivous mönkijöiden avulla sekä talvisin liikkuminen valjakoilla sujuvat mahdollisimman helposti. Pohjana tarhoissa on hiekka sekä kuorike.



Kuva 7. Koirat lepäävät mielellään kotakoppien lippojen päällä.

3.5.4 Opastetut valjakkoreitit ja niiden vaatimukset

Koiramatkailussa tärkeä osa tuotetta on ajourien toimiva reitistö ja niitä ympäröivä luonto. Urat kulkevat Rukan sekä Kuusamon alueella ja lähtöpaikkana on SudenHampaan tila (kuva 8). Reitit kulkevat soilla, niityillä, metsissä ja vaaroilla, paluu tapahtuu takaisin tilalle. Urat ovat yleisimmin jo olemassa olevia, merkittyjä reittejä, luonnollisia uria ja metsäautoteitä, jotka ovat myös muiden ohjelmapalveluyritysten käytössä.

Lyhyemmät lenkit kulkevat omalla maalla, pidemmille reiteille on saatu maanomistajan lupa käyttää maapohjaa safareilla. Ryhmäajelutusten yhteydessä tarvitaankin aina maanomistajan lupa koiravaljakkosafaritoimintaan, sillä jokamiehen oikeuksiin ei kuulu yleisötapahtuman järjestäminen toisen maalla. Tällä hetkellä ei ole mahdollista ajaa kuin maksimissaan 30 kilometrin päähän valjakolla, sillä sen jälkeen jouduttaisiin käyttämään moottorikelkkauraa, ja sinne on liian vaarallista viedä asiakkaita sekä koiria. Tämän takia aiemmin myydyt viiden päivän reitit Rukalta lopetettiin kokonaan. Aiemmin safareita järjestettiin myös Oulangan ja Riisitunturin kansallispuistoissa, mutta niistä reiteistä on nykyään luovuttu, koska urien auki pitäminen ei onnistu. Ohjelmantarjoaja itse ei saa niitä moottorikelkalla huoltaa ja lanata, eikä Metsähallituksella ole resursseja urien säännölliseen ylläpitoon.

Ajolenkkien lähtöpaikan tulee olla riittävän leveä ja tasainen. Lunta tulee olla riittävästi, sillä jäisellä kelillä ajelua ei voi järjestää. Uralla ei saa olla yli 45 asteen mutkia eikä jyrkkiä ylä- tai alamäkiä. Mahdollisten loivien alamäkien tulee olla suorina eivätkä ne saa päättyä kurviin. Sisämutkissa ei saa olla puita eikä uran varrella esteitä kummallakaan puolella. Reittien tulisi olla sellaisia, joilla muuta liikennettä tai vastaanottijoita ei ole. Ne eivät saa sisältää syviä ojien tai teiden ylityksiä tai liikkumista jäällä. Mikäli reitteihin kuuluu järvien ylityksiä, on jään paksuus etukäteen varmistettava. Erä-Suden omilla reiteillä ei tienylityksiä tai jäällä liikkumista ole.

Uraa tulisi tampata useita kertoja moottorikelkalla jo hyvissä ajoin, jotta se ehtii ennen ajelutusta kovettua. Umpihangessa tai pehmeälumisella uralla valjakon vauhti hiipuu nopeasti painavassa lastissa, ja vetämien on koirille liian raskasta. Erä-Susi käyttää nykyään ainoastaan omia tilalta lähteviä ajouriaan, jotta niiden kunnosta voidaan paremmin huolehtia. Talvisin reitit ajetaan päivittäin 4-tahtimoottorikelkalla tarvittaessa lanan kanssa. Reittien kunnosta huolehditaan perustöillä myös kesällä, jolloin huolletaan tai rakennetaan ojien yli kulkevat sillat sekä poistetaan uralla olevat kannot ja isot kivet. Vaarallisilta paikoilta poistetaan myös puut riskien minimoimiseksi.



Kuva 8. Valjakoiden paluu-ura kiinnitystolppineen

3.6 Vetokoirien pito

3.6.1 Tilan koirat

Yksi varhaisimmista koiran käyttötarkoituksista on ollut sen pito vetoeläimenä, ja arktisilla alueilla onkin satojen vuosien ajan käytetty kulkuvälineenä koiravaljakkoa. Metsästäjät, hylkeenpyytäjät, kalastajat ja myös posti, poliisi ja rajavartiosto käyttivät tätä luotettavaa kulkuvälinettä, jolla pääsi perille vaikeissakin olosuhteissa.

Tilan vetävät koirat ovat innokkaita, juoksemista rakastavia valjakkokoiria. Osa niistä on puhtaita rekisteröityjä siperianhuskyja, osa siperialaisia rekisteröimättömiä ja osa alaskanhuskeja ja risteytyskoiria, joiden taustalta löytyy mm. siperianhuskyja ja setteriä. Tärkeintä on koiran into vetämiseen, helppo käsiteltävyys, kestävyys sekä rakkaus ihmisiin. Huskyt ovat sopeutuvaisia sekä sitkeitä koiria ja tulevat toimeen vaativissakin olosuhteissa kestäen pakkasta ja räsitusta paremmin kuin useimmat muut rodut.

Huskyt ovat erityisen nopeita ja voimakkaita koiria, ja niiden koko, väri ja tunnusmerkit vaihtelevat paljon yksilöstä toiseen. Niillä on selkeä laumavietti sekä taipumus juoksemiseen ja vetämiseen. Hyvät rekikoirat ovat kiistatta eräitä parhaiten huollettuja ja treenattuja eläinurheilijoita. (Pfirstinger 1997:5-7.)

3.6.2 Koirien tarhaolot ja hoito

Koirat asuvat tilalla ympäri vuoden tarhoissa muutamien koirien ryhmissä. Urokset ja nartut on erotettu omiin tarharivistöihinsä. Jokaiselle koiralle on varattu oma koppi, joka pehmustetaan purulla tai oljilla. Tarhat siivotaan päivittäin hygienian turvaamiseksi ja mahdollisten sairauksien välttämiseksi. Lisäksi tarhan rakenteista huolehditaan ja niitä korjataan sen mukaan, kun jotakin hajoaa. Useat koirista järsivät puuta tai yrittävät kaivautua naapurin puolelle, joten tarhat vaativat jatkuvaa kunnossapitoa.

Koirat ruokitaan kerran päivässä, ja siitä aiheutuvasta metelistä johtuen se pyritään hoitamaan ripeästi. Tietyt koirat saattavat ruoka-aikana kinastella, ja siksi hoitajan on tunnettava koirat ja tiedettävä, kuinka toimia, jotta kaikki sujuu ongelmitta. Koska koiria on paljon ja eri puolilla aluetta, ruokinta hoidetaan mönkijöillä. Koirien energiantarve on myös osattava arvioida, jotta ruuan oikea määrä kunkin koiran tarpeen mu-

kaan osataan säännöstellä oikein. Ruokintakulut yrityksessä ovat noin 50 000 euroa vuodessa.

Kesällä koirat ruokitaan veteen liotetulla kuivamuonalla, talvella siihen lisätään raakaa lihaa, rasvaa tai kalaa. Talvella koiria lisäksi juotetaan rasvaisella liuoksella, joka korvaa raskaasta työstä aiheutuvaa nestevajausta. Kesällä raikkaan veden saannista on huolehdittava päivittäin ja vesiastioita pestään tarpeen vaatiessa.

Koirien perusterveydenhoitoon kuuluu säännöllisesti annettavat matolääkkeet sekä eläinlääkäriin vuosittain antamat tarvittavat rokotukset ja kirppupiikit. Kunnaneläinlääkäri tekee tilalla vuosittaisen kenneltarkastuksen, jolloin läpikäydään tilat ja eläimien hyvinvointi.

3.6.3 Koirien käyttö eri vuodenaikoina

Yrityksen ja tilan arki vaihtelee vuodenaikojen mukaan, ja se tuo vaihtelua kunkin kauden työtehtäviin. Toukokuusta elokuuhun on koirien lomakausi, jolloin asiakkaat voivat tulla tilavierailuiden aikana tutustumaan niihin. Kesän jälkeen syyskuusta lokakuuhun on koirien syystreenauskausi, kun lämpötila on pysyvästi alle +10 astetta. Koirat vetävät joko kärryä tai mönkijää ja valjakoissa on myös uusia pentuja harjoittelemassa rekikoirien elämää vanhempien vierellä. Aloitukset alkavat muutamasta kilometristä hiljaisella vauhdilla ja peruskuntoa nostetaan pikkuhiljaa. Syyskaudella jokaista koiraa pyritään treenaamaan kolmesti, viikossa jotta se olisi kunnossa talvea varten. Syksyllä on myös mahdollista testata, mitkä koiraryhmät tekevät töitä parhaiten yhdessä ja karsia joukosta pois ne, jotka eivät syystä tai toisesta sovellu toimintaan.

Marraskuussa harjoittelukausi jatkuu ja yleensä silloin päästään siirtymään treenaukseen reellä. Harjoitukset muuttuvat vauhdikkaammiksi ja nopeus kehittyy. Mikäli sääolot sallivat, ensimmäiset asiakasryhmät saapuvat lyhyemmille reiteille marraskuun puolivälin tuntumassa.

Joulukuusta huhtikuuhun safarikausi alkaa ja koirien kunto on parhaimmillaan. Koska koirat juoksevat säännöllisesti päivittäin, on matkat rajoitettu noin 20 - 30 kilometriin ja lepopäiviä on viikossa 1 - 2. Nuorimmat koirat ovat noin vuoden ikäisiä, ja ne osallistuvat lyhyille safareille kykyjensä mukaan.

3.6.4 Koirien kasvatus

Yrityksen koirat syntyvät hevostallissa rauhallisessa ympäristössä, jossa ne varttuvat pari ensimmäistä kuukautta ennen muuttamista ulkotarhoihin. Noin kahden kuukauden ikäisinä ne siirretään ulos totuttelemaan ulkoilmaan ja omaksumaan laumakäyttäytymisen. Suunnilleen puolet yrityksen koirista on oman kasvatustyön tulosta; näin ne tottuvat pienestä pitäen tarhaelämään ja tilan rutiineihin. Erä-Susi Huskies ei kasvateta koiria kennelnimellä tai myyntiin, vaan ensisijaisesti omaan käyttöön.

4 TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄT

4.1 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineiston muodostivat Erä-Sudella vierailleet asiakkaat, jotka halusivat osallistua tutkimukseen. Asiakkaat valikoituivat sattumalta sen mukaan, miten milloinkin pääsin omien töiden parista tekemään kyselyjä. Haastateltavat täyttivät lomakkeen itse, mutta olin mukana auttamassa, mikäli jokin kysymyksistä vaati tarkennusta. Näin vastauksista tuli tarkempia verrattuna muutamiin lomakkeisiin, jotka vastaajat täyttivät itseksensä. Lähes jokainen tutkimukseen mukaan kysytyt asiakas suostui osallistumaan; kannustimena oli vastaajien kesken arvottu tuotepalkinto. Vastaukset sai antaa myös nimettöminä. Kaikki kuitenkin palautettiin samaan laatikkoon, joten lomaketta ei voinut yhdistää vastaajaan. Tämä takasi mahdollisuuden antaa myös negatiivista palautetta, jos sellaiseen olisi ollut aihetta. Tutkimukseen hyväksytyt asiakaskyselylomakkeita palautettiin 64 kappaletta, joista kesäasiakkailta oli 48 kappaletta. Lisäksi neljä haastattelulomaketta tuli täytettyinä omistajalta ja henkilökunnalta.

4.2 Tutkimuksen rajaus

Haastattelemani asiakkaat olivat suomalaisia, täysi-ikäisiä, tilalla vierailleita henkilöitä, jotka ostivat jonkun yrityksen tarjoaman palvelun. Rajasin tutkimuksen ainoastaan kotimaan asiakaskuntaan, sillä heillä on alasta realistisin käsitys verrattuna ulkomailta tuleviin turisteihin, joilla välttämättä ei ole vertailupohjaa vastaavanlaiselle matkailulle. Ulkomaalaiset kokevat Suomen useimmiten eksoottiseksi maaksi ja kokemukset täällä uniikkeiksi, jolloin epäkohdat jäävät helposti huomaamatta. Suomalaisilla turis-

teilla voi lisäksi olla kokemusta vastaavanlaisista palveluntarjoajista jo entuudestaan, joten mahdollisuus saada vertailuun perustuvaa palautetta on suurempi. Perheet täyttivät usein yhden lomakkeen yhdessä.

4.3 Kyselyn toteutus

Tein haastatteluja tilalla vuosina 2010 -2011 työharjoittelujen yhteydessä tai useilla erillisillä käynneillä. Painotus oli kesäasiakkaissa, mutta myös talvella vierailleita asiakkaita sain mukaan tutkimukseen. Haastateltavat asiakkaat valikoituivat satunnaisena otantana omien aikataulujeni puitteissa. Asiakkaiden mielipiteitä tiedusteltiin muun muassa ostetusta tuotteesta, palvelusta ja tilasta, haettiin uusia ideoita yrityksen kehittämiseksi sekä mielipiteitä alan kehitysnäkymiin Suomessa. Alun perin kesä- ja talviasiakkaille oli varattuna omat haastattelulomakkeet, mutta koska kysymysten asettelu sekä sisältö olivat melko samanlaisia, vastausten yhdenmukaistamiseksi ja tulosten käsittelyn helpottamiseksi käytin kaikille samaa kyselylomaketta. (liite 1). Myös työntekijöille (liite 3) sekä omistajalle (liite 2) oli omat haastattelukaavakkeet, mutta suurin osa tiedosta tuli suullisena tai kokemuksen kautta.

Koska ensimmäisen kerran olen ollut Erä-Suden kanssa tekemisissä jo vuonna 2009, tietoa ja vertailupohjaa asioihin on ehtinyt kertyä vuosien varrella ja olen oppinut tuntemaan hyvin työntekijöitä ja yrityksen eläimet sekä tietysti tavan toimia. Myös oma rekikoiraharrastus ja koirien kilpailuttaminen sekä kasvatus ovat olleet hyvä pohja työssä ja suurena apuna tiedon keruussa ja tutkimuksen toteutuksessa.

4.4 Tiedon analysointi

Koska toteutin kyselyn niin, että vastauksiin haettiin omia mielipiteitä sanallisesti avoimilla kysymyksillä, niistä on hyvin vaikeaa saada aikaiseksi suoranaista tilastollista tietoa kaikkien vastausten osalta. Sanallinen palaute on aina informatiivisempaa kuin rastitetut valmiina annetut vastaukset, ja siksi valitsin sen lähestymistavaksi asiakastytyväisyyskyselyssä, kun etsittiin kehitettäviä asioita ja henkilökohtaista palautetta kustakin toiminnan osa-alueesta. Asiakkaiden mielipiteitä on otettu työhön mukaan suorina lainauksina kyselylomakkeista, joitakin vastauksia on käsitelty prosentiosuuksina. Kehitysideoiden kommentoinnissa on mukana omaa pohdiskelua sekä oman kokemuksen kautta tullutta näkemystä kehitettävistä asioista ja niiden mahdollisuuksista.

4.5 Muu materiaali ja tietolähteet

Itse koiramatkailusta löytyy tällä hetkeä tietoa yllättävän vähän. Alan kirjallisuus on vähäistä ja internetistä löytyvät tiedot jokseenkin toissijaisia, koska ne keskittyvät lähinnä mainostamaan vastaavanlaisia yrityksiä. Suomalaisen Siperianhuskyseuran sekä alan harrastajien kautta olen saanut runsaasti koiriin ja rekiurheiluun liittyvää tietoa, mutta varsinaista ohjelmalveluita käsittelevää tietoaineistoa ei vastaan ole tullut. Erilaiset safariyrittäjät esittelevät omia yrityksiään mainoksissa sekä netissä, joten niistä saa vertailuaineistoa hinnoista, myytävistä tuotteista ja toimintatavoista. Matkailuesitteistä ja Rukakylän infosta olen saanut tietoa kansallispuistoista, ympäröivästä luonnosta ja reiteistä. Parhaat tietolähteet työhön ovat kuitenkin olleet Erä-Suden omistajat ja työntekijät sekä koira-alaa koskevat lehtiartikkelit.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Asiakkaiden tyytyväisyys yritykseen ja tuotteisiin

Asiakkaan kokemus palvelun laadusta muodostuu pitkälti ennakko-odotuksista, laadun tarkkailusta siltä ajalta, josta hän kokee maksavansa, sekä tarpeiden, odotuksien ja toiveiden täyttymisestä kokemuksen aikana (Eklund 2003:174). Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista 100 prosenttia vastasi olleensa tyytyväisiä ostamaansa tuotteeseen tai palveluun, mikä kertoo yrityksen vahvasta osaamisesta ja onnistumisesta työssään. Jokainen vastaajista oli kiinnostunut vierailemaan tilalla uudelleen ja mahdollisuudesta kokeilla jotakin toista tuotetta seuraavalla kerralla. Negatiivista palautetta ei tullut, ainoastaan ideoita toiminnan kehittämiseksi tai pieniä korjaushuomautuksia, jotka koskivat pihapiiriä tai koirien tarhoja. Tulokset olivat siis varsin yksiselitteiset ja positiiviset. Seuraavassa poimintoja palautteesta:

- ”Hyvä opastus ja runsaasti tietoa koirista, ikimuistoinen päivä.”
- ”Elämyksenä upea, toivon pääseväni uudelleen käymään.”
- ”Kiva paikka, hienoja koiria, ystävällinen henkilökunta.”
- ”Hienoa työtä, jatkakaa samaan malliin.”

- ”Mahtava ja innostava kokemus koko perheelle, kiitos!”
- ”Yllätyin, kuinka paljon opin rekikoirista parissa tunnissa. Hyvä tilaisuus tutustua arktisiin eläimiin läheltä, ja laajentaa matkailukokemuksia.”
- ”Asiantuntevaa palvelua, positiivinen muisto ja ihanat koirat!”
- ”En uskonut että koiravaljakolla pääsee noin huimaa vauhtia. Jäin koukkuun.”

Palvelun parhaana antina asiakkaat pitivät tietoutta vetokoirista ja mahdollisuutta päästä kosketuksiin niiden kanssa. Tärkeänä pidettiin myös tutustumista tarhoihin ja ympäristöön sekä pihapiirin poroihin. Asiakkaiden mielestä myös asiantunteva, työleen omistautunut ja iloinen henkilökunta sai kiitosta 65 prosentilta vastaajista. Toiminta koettiin turvalliseksi ja koko perheelle sopivaksi. Yleisesti asiakkaat nostivat esille vastauksissaan ainutlaatuisen elämyksen ja mielenpainuvuuden, jollaista eivät ole muualta saaneet. Erityisesti kiltit, hyvin hoidetut ja iloiset koirat tyypillisessä elinympäristössään, jossa on riittävästi tilaa sekä lajitovereita, saivat kiitosta yli 50 prosentilta vastaajista. Tilaa yleisesti pidettiin viihtyisänä ja mielenkiintoisena, ja sijaintinsa kannalta se on hyvässä paikassa matkailijoita ajatellen. Seitsemän prosenttia vastaajista oli vierailut tilalla myös aikaisemmin vähintään kerran, ja kaikki heistä mainitsivat hyvänä asiana tilalla tapahtuneen toiminnan kehityksen edeltäviin vuosiin verrattuna. Vastaajien keskuudessa ostettu tuote vastasi odotuksia tai jopa ylitti ne, ja hintatason katsottiin vastaavan tuotteen laatua täysin. Vertailupohjaa vastaavista ohjelmajärjestelmistä löytyi 12 prosentilta vastaajista, jotka mainitsivat vierailleensa aiemmin muilla koiratiloilla tai käyttäneensä koirasafaripalveluita.

5.2 Luonto osana elämystä

Kiinnostus luontoa ja luonnossa liikkumista kohtaan on kasvanut voimakkaasti viime vuosina. Suomi suhteellisen puhtaan ja alkuperäisen luonnon tyysijana tarjoaa myös ulkomaisille matkailijoille ainutlaatuisen mahdollisuuden tutustua ”villin pohjolan” luontoon. (Eklund 2003:5.)

Asiakkaat pitävät ympäröivää luontoa erittäin tärkeänä; tuote on kokonaisuus joka muodostuu koirista, asiakaspalvelusta ja puhtaasta, hiljaisesta luonnosta (Nordman,

kyselylomake 2010). Luonto itsessään on ehdoton edellytys onnistuneelle koiramatkailukokemukselle (Pyysiäinen, kyselylomake 2010).

Tutkimukseen vastanneista asiakkaista kaikki pitivät ympäröivää luontoa tärkeänä osana koiramatkailua. Vaikka useat toivoivatkin vastaavanlaista toimintaa myös muualle kuin Lapin alueelle, yleisesti vallitseva mielipide oli että pohjoinen luonto ja arkiset rekikoirat ovat ehdoton yhdistelmä. Toiminta sijoitettaisiin mieluiten syrjäiselle paikalle, riittävän kauas liikenteen hälinästä ja keinovaloista, jolloin asiakas saisi nauttia päivän oikeasta pituudesta ja luonnon äänistä. Myös koirien uskottiin viihtyvän paremmin rodulle sopivassa ympäristössä kuin kaupunkioloissa. Seuraavassa muutamia aiheeseen liittyviä kommentteja:

- ”Kaunis Lapin luonto plussaa kokemuksen.”
- ”Tärkein seikka yhdessä koirien kanssa on puhdas ja rakentamaton luonto.”
- ”Hienoa, että koirat pääsevät toteuttamaan itseään ja tekemään päivittäin työtä mistä nauttivat paikassa, jossa ihminenkin kokee viimein kiireen keskellä rauhoittuvansa.”
- ”Metsä eläiminen, tuoksuinen ja ääninen yhdessä koirien kanssa oli yksi elämäni parhaista kokemuksista joka ei unohdu.”
- ”Olisipa muuallakin Suomessa vielä yhtä paljon tilaa ja metsiä kuin täällä Kuusamossa. Upeaa aluetta, erityisesti luontomatkailulle tarjoaa hienot puitteet.”

Asiakkaat vastasivat myös kysymykseen siitä, millaisia elämyksiä he toivovat saavansa koiramatkailun kautta. Omistajien näkemykset olivat samansuuntaisia kuin heidän ajatuksensa: ”Asiakkaamme hakevat toiminnastamme jännittävää aktiviteettia, kosketusta eläimiin, ainutlaatuisia elämyksiä ja ekologista tuotetta” (Nordman, kyselylomake 2010). ”Haluamme tarjota haasteita, uskallusta ja onnistumisen tunnetta yhdessä koirien kanssa” (Pyysiäinen, kyselylomake 2010).

Asiakkaiden toistuvina vastauksina oli mahdollisuus päästä lähelle luontoa ja koiria, kokea rauhaa ja rentoutumista sekä saada uusia kokemuksia. Noin puolet vastaajista mainitsi olevansa eläinihmisiä, jolle oli tärkeää päästä tutustumaan tilan eläimiin ja ympäröivään luontoon. Ohessa poimintoja vastausten joukosta:

- ”Toivon voivani rikastuttaa omia tietoja ja taitoja eläinten parissa.”
- ”Haluaisin pakoa arjesta, rentoutumista jollakin ennen kokemattomalla tavalla.”
- ”Tilaa hengittää, kokea vauhdin hurmaa yhdessä koirien kanssa erämaassa.”
- ”Kontaktia eläimiin, vastapainoa kaupunkielämälle.”
- ”Uusia luonnonmaisemia, iloa silmälle, ruokailua luonnossa. Lähellä pohjoisen metsiä ja upeita eläimiä haluaisin kerätä henkisiä voimavaroja, enemmän ymmärrystä, ja taikaa arjen keskelle.”
- ”Toivon näkeväni paljon koiria ja päästä hellimään niitä, sillä meillä kotona on allergiaa emmekä voi ottaa omia eläimiä.”

Koska kysely suoritettiin aina asiakkaiden lähtiessä tilalta, oli hienoa lukea, että tuotteet, jotka he olivat kulloinkin ostaneet, olivat täyttäneet odotukset edellä mainituista asioista.

5.3 Asiakkaiden toiveet ja kehitysideat

Yleisellä tasolla haastatellut asiakkaat toivoivat enemmän koiramatkailutiloja myös maan eteläosaan, jossa vastaavanlaista toimintaa ei ole tarjolla, sekä että monipuolistettaisiin entisestään jo olemassa olevia yrityksiä. Koska erityisesti pitkiä rekisafareita pidettiin jokseenkin kalliina, hintojen toivottiin kehittyvän huokeampaan suuntaan jotta myös kotimaan turisteilla olisi enemmän mahdollisuuksia käyttää tämäntyyppisiä elämyspalveluita. Tähän esitettiin ratkaisuksi EU-tukea erikoismatkailuyrityksille sekä muita toimintaa koskevia tukia myös kunnilta. Erä-Suden safarihinnat ovat keskitasoa muihin vastaavanlaisien yritysten hintoihin verrattuna, ja toisaalta toiminnalla on saatava katettua kaikki kulut. Muutoksia halvempiin hintoihin tuskin on odotettavissa, ellei alan sisäinen kilpailu kiihdy lisääntyvien yrittäjien johdosta. Myös koko maan kattavaan mainostamiseen tulisi panostaa vielä enemmän, jotta koiramatkailumahdollisuudet tulisivat paremmin ihmisten tietoon ja niitä osattaisiin hyödyntää. Muutamat vastaajat toivoivat tiloille huskyajeluita myös kesäajalle, mutta se on jokseenkin mahdollon yhtälö toteuttaa useastakin eri syystä.

Itse yritystä koskevia kehitysideoita ei läheskään kaikista kyselylomakkeista löytynyt, ja 58 prosenttia vastaajista toivoikin tilan tarjontoineen pysyvän täysin ennallaan. Seuraavassa poimintoja toimintaa tai tilaa koskevista toiveista, joilla jo hyvää konseptia voisi parantaa entisestään:

- ”Paremmat opasteet Rukalta tilalle.”
- ”Enemmän aikaa tutustua koiriin, mahdollisuus nähdä kun ne ruokintaan.”
- ”Enemmän tietoa rekiajosta myös kesäturisteille.”
- ”Mahdollisuus nähdä näytöstyylisiä ajoharjoitteita ja valjastusta.”
- ”Pihapiiriin kahvila josta mahdollista seurata tilan arkea.”
- ”Enemmän eri eläimiä, erityisesti poroja ja hevosia.”
- ”Mahdollisuus osallistua koirien hoitoon, esimerkiksi harjata ja taluttaa.”
- ”Mahdollisuus nähdä pieniä pentuja.”
- ”Pihaa voisi somistaa kukkaistutuksin ja koristepuin.”
- ”Talvisafareilla mahdollisuus vuokrata kypäräkamera mukaan tilalta.”
- ”Mahdollisuus vuokrata koiria itsenäisille retkille mukaan.”

Asiakkaat vastasivat myös kysymykseen, millaisessa ympäristössä he toivoisivat koiramatkailun tapahtuvan, millaisilla toimenpiteillä sitä voisi parantaa ja miten he kokevat hakkuut reittien varsilla. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että tämänhetkinen ympäristö reitistöineen on toiminnalle sopiva eivätkä he toivoisi muutoksia. Hakkuut ja muut näkyvät toimenpiteet koettiin yleisesti haitallisiksi kokemuksen kannalta, ja reittien toivottiin kulkevan vain koskemattoman metsän keskellä hakkuut kiertäen. Vertailuna ihanteellisesta luontomaisemasta on kuva 9, epämiellyttävästä kuva 10. Seuraavassa on aiheeseen liittyviä poimintoja vastauksista:

- ”Nykyinen ympäristö täysin soveltuva toiminnalle.”
- ”Reittien varrella ei saisi olla mitään keinotekoista, ei suuria hakkuita näkyville paikoille. Mahdollisuuksien mukaan kierrettävä ne kauempaa”
- ”Pakolliset metsänhoidot tehtävä, mutta erämaan tunnun säilyttävä niistä huolimatta.”
- ”Metsänhoitoa vain niin vähäisissä määrin kuin tarvetta.”
- ”Mahdolliset hakkuut rumentavat mutta en koe sitä ongelmana, tärkeintä kuitenkin ajokokemus koirien kanssa.”



Kuva 9. Esimerkki koiramatkailuasiakkaita miellyttävästä soistuvasta tunturimetsästä. Mukana alueelle tyypillistä saamelaiskulttuurillista poroaitaa, jota ihmisen kädenjäljestä huolimatta pidettiin maisemaan sopivana elementtinä.



Kuva 10. Hakkuualue Rukajärven soistuvalla tunturimetsäpalstalla. Tällaiset toimenpiteet reittien varrella koettiin yleisesti negatiivisiksi.

5.4 Havaitut puutteet ja ongelmat

Varsinaisia puutteita toiminnassa ei vastauksissa mainittu ainoatakaan. Muutamissa kyselylomakkeissa toivottiin annettavan lisää ruokaa hoikille koirille. Ruokinnassa ongelmana saattaa olla se, että välillä ahneemmat koirat syövät hitaampien ruuat tai koirat ovat vaihtaneet kuppeja, jolloin suuremman annoksen tarvitseva koira saakin pienemmän määrän. Tarhalla on myös koiria, jotka liikuttavat itse itseään tarhassa jatkuvasti hölkkäilemällä ympäriinsä; sellaiset yksilöt usein ovatkin siitä vähiten massavasta päästä. Usein hoikkien koirien ruokintaa hoitajat ovatkin jo lisänneet, mutta muutokset eivät tapahdu hetkessä. Jokainen koira kuitenkin saa laadukasta ruokaa päivittäin yksilölliset tarpeet huomioiden. Tarhan kulutus talvella on noin 100 kiloa kuivamuonaa ja 70 kiloa lihaa päivässä.

Työntekijöiden vastauksista ainoa esille noussut ongelma on ajoittain raskaaksi koettu työ ja liian kiireiset aikataulut erityisesti safareiden aikana. Huomautuksena kuitenkin, etteivät vastaajat välttämättä vastanneet ainoastaan itsensä puolesta, vaan yleisellä tasolla ajatellen koko yritystä.

Omistajat itse kokevat myös suurimpina ongelmina ajoittain liian suuren työmäärän ja liian kovan kiireen erityisesti talvisin sesonkikaudella. Työmäärää pitäisi pystyä vähentämään, mutta resurssit tulevat vastaan työntekijöiden määrää nostettaessa. Ansiot ovat kausiluonteisia ja tähän asti yritys on kuitenkin tullut toimeen nykyisellä kokoonpanolla. Raskaiksi asioiksi omistajat kokevat myös byrokratian sekä sen, että he ovat koko vuorokauden kiinni yrityksessä. Välillä ongelmia aiheuttaa myös asiakkaiden kiireisyys sekä se, että eri kulttuurien piireissä eläneet saattavat käsittää asiat toisin. Molemmat kuitenkin ovat tyytyväisiä valitsemaansa alaan, pitävät työpaikkaansa viihtyisänä ja työtä vaihtelevana, innostavana ja haasteellisena.

5.5 Kehitysideoiden realistisuus

Luontomatkailun lisääntyessä maassa yrityksen markkinointi on avainasemassa, jotta erotutaan joukosta juuri omalla tuotteella ja tarjonnalla. Esimerkiksi edustus erilaisissa tilaisuuksissa, kuten matkamessuilla tai vastaavissa, on hyvä keino lisätä kiinnostusta alaa kohtaan ja auttaa luomaan kontakteja muihin yrittäjiin sekä uusiin asiakkaisiin. Helsingin Matkamessuilla yritys onkin jo ollut edustettuna. Tällä hetkellä Erä-Susi markkinoi yritystään Ruka-Kuusamo-matkailuyhdistyksen kautta, johon satsaus on 13 000 euroa vuodessa. Lisäksi omat kotisivut, nettiblogit ja facebook ovat hyviä kanavia asiakkaiden ja yrityksen välillä. Myös yhteistyökumppanit koetaan tärkeiksi yrityksen kehityksen kannalta.

Asiakkaat kertoivat löytäneensä tietoa tilasta esimerkiksi matkaesitteistä, matkailuinfosta, netistä, paikallislehdestä sekä ilmoitustauluilta. Mainokset Rukan matkailulehdessä olivat olleet haastateltujen mukaan näkyvin mainittu väylä löytää yritys, ja erityiskiitosta saivat myös selkeät ja hyvät kotisivut. Mainontaan tulisi jatkossa panostaa vähintään yhtä paljon tai jopa enemmän, jotta uudet asiakkaat löytäisivät tilan palveluineen. Toivottuja opasteita teiden varsille olisi helppoa lisätä, ja ne omalta osaltaan toisivat näkyvyyttä ja saattaisivat houkutella paikalle ihmisiä, jotka muuten eivät välttämättä olisi koiratoimintaa erityisesti etsineetkään (kuva 11).



Kuva 11. Opasteita tilalle

Koirien hoitoa tai käsittelyä koskevat toiveet on sinänsä jo huomioitu kolmipäiväisessä ”huskykoulussa”, jossa eläimiin pääsee tutustumaan usean päivän ajan ja niiden kanssa voi opetella valjastusta ja muita perusjuttuja. Se on myös vastaus asiakkaille, jotka toivovat voivansa viettää koirien kanssa enemmän aikaa. Tilalla kuitenkin päivän työt vievät oman aikansa, ja tästä syystä esittelykierroksia ei juuri voi pidentää. Myös vierailuaikoina yksittäisten koirien siirtely tai taluttelu toisi turhaa meteliä häiriten itse esittelyä, sillä koirat ulvovat kuorossa, mikäli pihalla tapahtuu jotakin poikkeavaa. Harjailua voisi ehkäpä järjestää etupihan ketjukoirille, jotka ovat muutenkin helposti rapsuteltavissa ja käsiteltävissä. Jotkut asiakkaat saattavat päivän viimeisen tarhakierroksen jälkeen nähdä vilahduksen ruokinnan aloittamisesta, mutta yleensä sekin on metelin ja ruuan odotuksesta johtuvan koirien levottomuuden takia pyritty tekemään vasta asiakkaiden lähdettyä. Ruokinta on yksi koirien päivän kohokohdista, ja sen olisi suotavaa sujua joutuisasti. Sen jälkeen koirat saavat rauhassa syödä ja levätä loppupäivän.

Myös mahdollisuutta nähdä pieniä pentuja oli kehitysideana muutamissa kysymyslomakkeissa. Koiranpentuja sekä toisinaan myös poronvasoja syntyy silloin tällöin, jolloin niitä luonnollisesti pääsee katsomaan tilakierroksen yhteydessä. Ainoastaan asiakkaita varten niitä ei ole asianmukaista teettää, vaan yleensä taustalla on tarve saada uusia rekikoiria vanhojen siirtyessä lähemmäs eläkeikää.

Useat vastaajat toivoivat tilalle enemmän myös muita eläimiä, esimerkiksi hevosia. Periaatteessa tilat niiden pitämiseen olisivatkin hyvät ja ne mahdollistaisivat myös ratsastus- sekä ajopalveluita, mutta työmäärä ja kustannukset voivat kohota turhan korkeiksi. Kuusamosta löytyy talleja hevospalveluita haluaville, ja Erä-Susi on kuitenkin ohjelmopalveluyritys joka panostaa koiriin. Pihasta löytyy jo poroja, pari kissaa ja kaneja, joten eri lajien eläinedustajia tuskin on tuloillaan. Mikäli jotakin helppoja eläimiä tilalle etsittäisiin, hyviä vaihtoehtoja voisivat olla lampaat tai vuohet, joita voisi samalla hyödyntää maisemanhoidossa kuin myös vetonaulana lapsille.

Vastaajista noin 20 prosenttia ehdotti pihaan erilaisia istutuksia ja kukkasia kesäaikaan. Niiden järjestäminen sinänsä ei olisi ylitsepääsemättömän vaikeaa. Ne pitäisi vaan saada sijoitettua tarpeeksi kauas eläimistä, jotta niitä ei välittömästi tuhottaisi. Kesällä 2011 pihapiirissä tosin olikin jo kukkasomisteita tuomassa väriä. Myös koiratarhoihin toivottiin pensaita tai koristepuita tuomaan suojaa, mutta huskyt mitä todennäköisimmin järsisivät ne välittömästi.

Kahvila tarhan yhteydessä oli parannusehdotuksena noin 10 prosentissa vastauksista. Se voisikin olla kehityskelpoinen idea, joka tosin vaatisi lisätyöntekijän ja näin ollen lisäinvestointia. Myös hygieniasiat byrokraatioineen tulisivat vastaan. Kahvilapalveluiden järjestäminen voisi tuoda tilalle asiakkaita, jotka eivät ehkä olisi kiinnostuneita itse ostamaan matkailutuotteita, mutta jotka haluaisivat nähdä vilahduksen tilan toiminnasta. Matkamuistomyymälästä on voinut ostaa joitakin virvokkeita, kuten juomaa tai jäätelöä, mutta tarjontaa myytävien elintarvikkeiden osalta voisi tuki yrittää monipuolistaa. Safareihin kuuluvat kodassa nautittavat nokipannukahvit kampanisuineen saivat kiitosta monilta asiakkailta, ja kotakahvila pohjoisine herkkuisine löytyikin monen asiakkaan toivomuslistalta.

Erikoisena mutta sinänsä pohjoiseen hyvin istuvana erikoisohjelmaideana olivat erään perheen ehdottamat nuotioillat esimerkiksi kodassa tulen loimussa, jolloin olisi mahdollista tavata lapinnoita tai poppamies. Shamanismi on osa saamelaiden vanhaa kansanperinnettä, ja sopivan yhteistyökumppanin sattuessa kohdalle tämä olisi varmasti myyvä erikoistuote muun ohjelmopalvelun joukossa. Noitarummut, saamelaiset tarut ja myytit yhdistettynä jonkinlaiseen nuotiossa valmistettavaan perinneruokaan olisivat taatusti myös ulkomaalaisia asiakkaita kiinnostava erikoisuus, joka voisi olla kehityskelpoinen lisä esimerkiksi muihin tuotteisiin yhdistettynä tai täysin erillisenä elämyk-

senä. Se on mielestäni yksi vetovoimaisimmista kehitysideoista, joka tarjoaisi luontomatkailijalle palan paikalliskulttuuria ja vaihtoehdon päivällä tapahtuville aktiviteeteille. Tuote sopisi myytäväksi ympärivuotisena.

Nordman itse pitää suurimpana kehitysmahdollisuutena kesäkauden matkailutuotteiden monipuolistamista entisestään. Uusia voisi kehittää ja vanhoja parantaa. Myös Pyysiäinen on samoilla linjoilla mainiten erityisesti multiaktiiviteettituotteiden kehittämisen, jossa vaellus, melonta sekä husky-hiking tai vastaavanlaiset voisivat olla yhdistettynä. Erilaiset paketit voisivatkin houkutella ihmisiä kokeilemaan jotakin uutta toimintaa, jos se olisi sijoitettuna muiden jo tutumpien harrasteiden yhteyteen. Tällaisista voisi koota joko valmiita tuotepaketteja, tai antaa asiakkaalle mahdollisuus valita jokin eri matkailutuotteista itse koottava kokonaisuus.

Husky-hiking on ideana hyvä ja meno koiran kanssa luonnossa tuo vaeltamiseen uuden ulottuvuuden, mutta myös siinä olisi hyvät edellytykset kehittää sekä markkinointia että itse tuotetta. Ehkä tuotteen tuominen tutummaksi asiakkaille voisi edesauttaa sen kysyntää.

Yritys itsessään on nykyisellä toiminnallaan jo niin monipuolinen ja monilta osin toimiva, että tuotteiden kehittäminen ja tarjonnan monipuolistaminen on jo ajatustasolla melko haasteellista. Kaikkea toki voi parantaa halutessaan, mutta investoinnit olisi kuitenkin pidettävä kohtuuden rajoissa ja nykyiselläkin toimintatavalla perusasiat ovat kunnossa. Lisätyövoima olisi yksi hyvä satsaus, jolloin jokaisen olisi helpompaa keskittyä tiettyihin töihinsä ja kiire vähenisi. Tämä tietysti on investointi siinä missä muutkin ja vaatisi lisärahoitusta. Yrityksen puitteet ovat nykyään laajat, niin kooltaan kuin tuotteiltaan, että niiden tehokas markkinointi ja ajan hermolla pysyminen sekä nykyisen hyvän imagon säilyttäminen jo yksistään mielestäni riittäisivät säilyttämään asiakkaiden kiinnostuksen Erä-Suden tuotteisiin myös jatkossa. Erilaiset teemapäivät sesongin ulkopuolella, joihin kuuluisi toiminnan esittelyä, jotain pientä purtavaa ja tilan toiminnan esittelyä sekä jotain maksullista ohjelmaa, voisivat olla myös positiivisuutta ja mielenkiintoa yritystä kohtaan nostavia tapahtumia.

5.6 Koiramatkailualan tulevaisuus ja kehitysmahdollisuudet Suomessa

Nordmanin mukaan nykypäivänä ihmiset matkustavat enemmän kuin koskaan parantuneen kuljetusteknologian, kohonneen elintason ja lisääntyneen vapaa-ajan ansiosta.

Erityisesti venäläisten turistien määrät ovat jatkuvassa kasvussa, omistajien mukaan heidän kiinnostuksensa Lapin luontomatkailua kohtaan on kasvanut vuosi vuodelta. Myös kotimaan matkailijat ovat löytäneet koiramatkailutuotteet, ja monet tulevat vierailemaan kerran tilalla käytyään uudelleen.

Omistajat ja työntekijät suhtautuvat luottavaisina koiramatkailun tulevaisuuteen ja uskovat sen työllistävän heidät myös jatkossa. Alan kehitysnäkymät kotimaassa ovat kohtalaiset ja mahdollisuudet laajentaa sekä kehittää nykyistä toimintaa ovat hyvät. He itsekin ovat aloittaneet ainoastaan yhdellä valjakollisella koiria; tällöin ensimmäisen toimintavuoden asiakasmäärä oli 48. Toiminta lähti kehittymään nopeasti, toisena vuonna valjakoita oli kolme ja kolmantena vuonna viisi, tällä hetkellä valjakoita saadaan koottua kolmisenkymmentä. Nykypäivänä koiria on jo paljon, mutta nyt nekin tekevät sesonkiaikana täyttä työviikkoa, eli kasvavaa kysyntää riittää edelleen.

Erä-Sudella omistajat uskovat yrityksen nykyisen kehitysasteen pysyvän vakaana seuraavan kymmenen vuoden ajan. Tänä aikana ei ole suunnitelmissa tehdä suuria investointeja tai muutoksia. Koiramäärä pysyy suunnilleen samana, ja erityisesti kesäajan ohjelmatarjontaa ja palveluita pyritään kehittämään ja monipuolistamaan asiakasmäärän nostamiseksi. Omistajat toivovat, että vuoteen 2020 mennessä yritys olisi jo myyty mahdolliselle seuraajalle. Tällä hetkellä kehitykseen voisi keskittyä jo yrityksessä olevissa asioissa sekä tuotteissa ja vastata luontomatkailualan jatkuvasti lisääntyvään tarjontaan ja laatuun. Vertailu muihin vastaavanlaisiin ohjelmalveluihin sekä tarjonnassa että hinnoittelussa on tärkeää kilpailukyvyyn säilyttämiseksi. Esimerkiksi ryhmäalennuksilla, kampanjoilla ja tehokkaalla mainonnalla on mahdollista kasvattaa asiakasmäärää entisestään. Koska valtaosa asiakkaista tulee ulkomailta, yhteistyö mahdollisten matkanjärjestäjien kanssa voisi olla hyödyllistä.

Tämänhetkisen Lapin matkailun ansiosta ala tarjoaa todennäköisesti lisää työpaikkoja tulevaisuudessa, mikäli turismi pohjoisessa jatkaa kasvuaan. Tilaa olisi myös kokonaan uusille yrittäjille paikoissa, joissa tämäntyyppistä ohjelmalvelua ei vielä ole tarjolla. Koska koiramatkailutilat ovat keskittyneet tällä hetkellä Lappiin hiihtokeskusten läheisyyteen, olisi vastaavanlaisten tuotteiden myyjillä varmasti kysyntää myös Etelä-Suomessa ja maan keskiosissa. Ehkä safaritoiminta yksinään ei epävakaiden ja lyhyiden talvikausien takia etelämpänä riitä, vaan se voisi olla osana jotakin muuta ohjelmalvelutarjontaa tai yrityskokonaisuutta.

Myös asiakkaat suhtautuivat alan kehitykseen positiivisesti: 84 prosenttia uskoi kiinnostuksen koiramatkailualaan joko pysyvän samana tai lisääntyvän entisestään, 16 prosentilla ei ollut asiasta mielipidettä. Seuraavassa muutamia näkemyksiä alan tulevaisuudesta asiakkaiden näkökulmasta:

- ”Myös etelämpänä hyvät edellytykset koiramatkailulle, tosin istuu parhaiten pohjoiseen jossa toimintaa voisi lisätä.”
- ”Näen alan kehityksen hyvänä, vetää ulkomaalaisia ja lisää Suomen turismia yhtenä osatekijänä.”
- ”Varmasti kysyntä kasvaa jatkossa. Erityisesti kesäturisteille toimintaa voisi markkinoida enemmän”
- ”Koiramatkailu samalla tasolla myös tulevaisuudessa. Ei turhaa kilpailua. Jo olemassa olevien tilojen kehittämiseen tulisi paneutua uusien sijaan.”
- ”Näkymät alaan kehityskelpoiset. Huomattavia parannuksia jo tämänkin (Erä-Suden) yrityksen paikassa ja tarjonnassa.”

Mahdollisina alan uhkatekijöinä omistaja pitää maailman tilanteen vaihteluita, lentoliikenteen häiriöitä ja lakkoja. Muita kysynnän vähenemistä aiheuttavia tekijöitä voivat jatkossa olla kotimaan matkailupalveluiden ylitarjonta, talouden epävakaisuus ja asiakkaiden kiinnostus muun alan palveluihin vapaa-ajalla.

5.7 Tulosten luotettavuus

Koska työ on saanut kypsyä kaikessa rauhassa ja kyselyitä on tehty eri vuodenaikoina eri vuosina, kerätty materiaali kattaa pidemmän ajanjakson kuin ainoastaan yhtenä kautena tehty kysely. Myös itse olen saanut seurata toimintaa useampien vuosien aikana paikan päällä, sähköpostein sekä kotisivujen välityksellä, ja näin kokonaiskuva toiminnasta on rakentunut melko eheäksi. Myös oma kokemukseni työharjoittelun kautta tilalla on tarjonnut läheisen kosketuksen yrityksen arkeen, ja olen voinut itse kiinnittää huomiota samoihin asioihin, joita olen kirjallisesti kysellyt asiakkailta ja työntekijöiltä. Uskon, että oma kokemus ja läheinen suhde tilalla toimineisiin ihmisiin

ovat antaneet luotettavan ja käytännönläheisen pohjan tutkimukselle, koska siinä on mukana oma näkemys ja työn tai oman koiraharrastuksen kautta opitut asiat.

Omistajat ovat rehellisesti vastanneet kaikkiin kysymyksiini suullisesti ja kirjallisesti sekä opettaneet ja auttaneet minua kaikin tavoin sekä alan että opinnäytetyön parissa.

Asiakkaat osallistuivat kiitettävän innostuneesti kyselyyn, ja heidän huolelliset ja hyvät vastauksensa ovat antaneet paljon yrityksen toimintaan liittyvää tietoa sekä mielipiteitä. Jokaisella oli mahdollisuus täyttää kysely ja palauttaa anonyymina, joten vastaukset ovat oletettavasti luotettavia. Vastauslomakkeista tutkimuksen ulkopuolelle on jätetty ne, joissa on vastattu ainoastaan rastitettaviin kysymyksiin tai on osallistuttu ainoastaan arvontaan jättämällä yhteystiedot. Koska pääarvo on ollut sanallisissa kysymyksissä, ne laadittiin omistajien kanssa yhteistyössä pyrkien tekemään ne mahdollisimman selkeiksi, jotta jokainen ymmärtäisi ne samalla tavalla. Lisäksi suullinen palaute, jota tutkimuksen ulkopuolelle jätetyt ulkomaan kansalaiset toiminnasta antoivat, oli samansuuntaista kotimaan asiakkaiden kanssa.

Tutkimusosassa esiteltyjä tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia vastaavanlaisia koiraohjelmopalveluiden tarjoajia, vaan tulokset koskevat ainoastaan tutkimuksen kohteena ollutta Erä-Susi Huskies -yritystä.

6 YHTEENVETO

Kyselytutkimuksen perusteella Erä-Susi Huskies on toimiva ja kilpailukykyinen koiraohjelma- ja luontoyritys, jonka tuotetarjonta on monipuolista ja vastaa täysin asiakkaiden odotuksia. Tilat ympäristöineen ovat toiminnalle sopivat ja sijainti saavutettavuuden kannalta hyvä. Erä-Suden valtteja ovat hiihtokeskuksen läheisyys, ystävällinen ja osaava henkilökunta, Kuusamon vetovoimaiset maisemat sekä tietysti koirien suuri määrä, joka herättää matkailijoiden kiinnostuksen. Asiakkaat ideoivat uusia tuotteita ja esittivät tilaan ja tarjontaan liittyviä vähäisiä parannusehdotuksia, mutta valtaosan mielestä yritys on toimiva kokonaisuus nykytilassaan, eikä sitä tulisi muuttaa. Tutkimuksen perusteella yrityksen toiminta on laadukasta sekä elämyksellistä turvallisuutta unohtamatta, ja sen tunnettavuus kansainvälisellä tasollakin on suuri. Kun tarjonnan taso pysyy vähintään nykyisellään ja jos kesätuotteiden valikoimaa laajennetaan, tulevaisuudennäkymät yrityksessä ovat varsin suotuisat ja mahdollisesti nostavat asiakasmäärää entisestään.

LÄHTEET

Eklund, Janne. 2003. Ammattina eräopas: Luonto-opastuksen käytäntöä ja periaatteita. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab

Erä-Susi Huskies kotisivut. Osoite: www.erasusi.com. tarkistettu 23.3.2012.

Härkönen, Tuomo, Laitinen, Jarmo & Ranttilä, Kimmo. 1993. Luontomatkoilijan Suomi. Helsinki: Otava

Koivula, Eeva & Saastamoinen, Olli. 2005. Näkökulmia luontomatkoiluun ja sen tulevaisuuteen. Joensuun yliopisto, metsätieteellinen tiedekunta. Verkkodokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:952-458-725-4>. Viitattu 8.4.2012.

Koramo, Minna, Jäkäläniemi, Anne & Törmänen, Arja. 2009. Riisitunturin kansallispuisto-esitys. 3.painos. Metsähallitus.

Kuhmonen, Tuomas & Niittykangas, Hannu. 2008. Maaseudun tulevaisuus: Ajattelun käsikirja. Maahenki Oy.

Kuusamon alueen kotisivut. <http://www.kuusamo.fi>

Metsähallitus. Kansallispuistot Oulanka, Riisitunturi, syöte. Koillismaan kansallispuistojen tiedotuslehti 2010. Pohjanmaan luontopalvelut.

Nordman, Jukka. Erä-Susi Huskies. Haastattelu 1.6.2010, Kuusamo.

Pfirstinger, Rico. 1993. Huskyt ja vauhdin hurma: Rekikoiraurheilun lumous. Suom. Jani, Johannes. 1997. Oy Exogen Ab.

Pyysiäinen, Mirja. Erä-Susi Huskies. Haastattelu 15.6.2010.

Rukanews 2009, talvikausi. Rukan infolehti 2009. Ruka-Kuusamo Matkailuyhdistys ry.

Ruka-Kuusamo alueen tietosivusto. Saatavissa: <http://www.ruka.fi>. Tarkistettu 12.3.2012.

Saarinen, Jarkko. 2004. Luontomatkailun kehittäminen ja tutkimus Suomessa. Verkodokumentti. Saatavissa: <http://metla.fi/julkaisut/workingpapers/2005>. Viitattu 15.3.2012.

Suomalainen siperianhusky-seura (SSH). Osoite: <http://www.siperianhusky.fi/> Tarkistettu 3.2.2012.

**KYSELYTUTKIMUS KOIRAMATKAILUSTA
ERÄ-SUSI HUSKIES YRITYKSESSÄ (kesäasiakkaat)**

(Tulokset Kymenlaakson Ammattikorkeakoulun metsätalouden insinööritutkinnon opinnäytetyön kokoamiseen)

1. Asuinkunta/Maa: _____
2. Oletko aiemmin käyttänyt yrityksen palveluja? _____
3. Mistä sait tietoa yrityksestä? _____
4. Oletko aiemmin vierailut muilla koiramatkailutiloilla? _____
5. Mikä matkailutuote/kokemus Sinua erityisesti kiinnostaa? (rasti yhteen tai useampaan)
 - a) Tutustuminen koiratarhaan ja tilan eläimiin
 - b) Koirasafari talvella (lyhyemmät reitit: 3km/5km/10km/20km)
 - c) Koirasafari talvella (pidemmät reitit: 30km tai useamman päivän safarit)
 - d) Vaellusretki huskyn kanssa patikoiden esim. Riisitunturi, Oulanka...
 - e) Muu, mikä? _____
6. Mitä yrityksen tarjoamaa palvelua käytit? _____
7. Vastasiko kyseinen tuote odotuksiasi? Kyllä Ei
8. Jos vastasit edelliseen kieltävästi, kuinka toivoisit tuotetta kehitettävän?

9. Mikä oli palvelun paras anti? _____
10. Miten toivoisit kehitettävän yrityksen muita palveluita? _____

11. Onko Sinulla muita toivomuksia liittyen koira/luontomatkailuun? _____

12. Miten tärkeänä osana pidät ympäröivää luontoa koiramatkailussa? _____

13. Millaisia elämyksiä toivot saavasi luontomatkailun kautta? _____

KYSYMYKSIÄ TILASTA JA ELÄIMISTÄ

14. Oliko koiratila ympäristöineen viihtyisä? _____

15. Oliko palvelu asiantuntevaa? _____

16. Koitko saavasi riittävästi tietoa rekikoirista? _____

17. Olivatko koirat mielestäsi hyvin hoidettuja? _____

18. Olisiko Sinulla ehdotuksia liittyen koirien hyvinvointiin? _____

19. Mitä muuta toivoisit näkeväsi tilavierailun aikana? _____

20. Aiotko tulevaisuudessa vierailla uudesta koiratarhalla tai ostaa yrityksen tarjoamia matkailutuotteita? Mitä? _____

21. Millaisena näet koiramatkailun tulevaisuuden kotimaassa? _____

22. Miten toivoisit alaa kehitettävän? _____

23. Millaisessa ympäristössä haluaisit mieluiten koiramatkailun tapahtuvan? Millaisilla toimenpiteillä ympäristöä tilalla/reiteillä voisi parantaa? _____

24. Miten koet mahdolliset hakkuut maiseman kannalta reittien varrella/ tilan ympärillä? _____

25. Mahdolliset terveiset omistajille/ työntekijöille? _____

Suuret kiitokset vastauksistasi!

Minna Hankanen, Kymenlaakson AMK, Metsätalous



ERÄ-SUSI HUSKIES- Kysymyksiä omistajille

PERUSTIEDOT:

1. Yrityksen omistajat: _____

2. Yrityksen perustamisvuosi: _____

3. Työntekijöiden lukumäärä: _____

4. Tarjonta/Toiminta: _____

5. Eläinmäärä: _____

YRITYKSEN PERUSTAMISESTA

1. Kuinka päädyitte erämatkailu/koira-alalle? _____

2. Miten toimintanne alkoi? _____

3. Miten toiminta on kehittynyt vuosien aikana? _____

4. Onko toiminta alusta saakka ollut kannattavaa/ onko rahoitus ollut helppo järjestää yrityksen pyörittämiseen? _____

5. Millaisia lupia toiminnan aloittamiseen on tarvittu ja mitkä viranomaiset toimintaa valvovat? _____

6. Millaiset puitteet toiminta vaatii? _____

YRITYKSEN TOIMINTA JA ASIAKKAAT

1. Mikä on myydyin/kysytyin tuotteenne? _____

2. Paljonko kävijä/asiakasmäärät ovat suunnilleen vuodessa? _____

3. Kuinka asiakkaiden määrä on vuosien aikana kehittynyt? _____

4. Mistä maista matkailijoita tulee eniten? _____

5. Millainen on tyypillinen koiramatkailuasiakas? Onko jotain tiettyä ikäryhmää tai eroa sukupuolten välillä? _____

6. Millaisia kokemuksia asiakkaat toimintanne kautta hakevat? _____

7. Miten huomioitte erityisryhmät esim. liikuntarajoitteiset ym.? Onko heidän mahdollista osallistua koirasafareille? _____

8. Kuinka turvallisuus on huomioitu ja sattuuko onnettomuuksia paljon? _____

Liite 2/3

9. Miten tärkeänä asiakkaat kokevat ympäröivän luonnon? _____

10. Millaisissa maisemissa ja millä alueella valjakkoreittinne kulkevat? _____

11. Millaisia erityisvaatimuksia valjakkotoiminta reiteille asettaa? _____

12. Kuinka reittien kunnosta huolehditaan? (mahdolliset metsätyöt ym. parannukset?) _____

13. Millä perusteella reitit valitaan? Onko vaatimuksia esimerkiksi liittyen turvallisuuteen? _____

14. Kuinka paljon teillä on talvisin käytössä olevia valjakkolenkkejä? (Km) _____

15. Aiheuttaako toiminta mitään haittoja ympäristölle? Mahdollinen melu, roskat, maan kuluminen reiteillä tms?

16. Millaisista menoista yrityksen kulut suurimmaksi osaksi muodostuvat? _____

17. Onko tällaiseen yritystoimintaan mahdollista saada minkäänlaisia tukia tai teettekö yhteistyötä muiden alueella toimivien yrittäjien kanssa? _____

18. Mitkä ovat sesonkikuukausia? _____

19. Miten toimintanne vaihtelee vuodenaikojen mukaan ja kuinka se vaikuttaa asiakasmääriin?

20. Millaisiin töihin aikaa kuluu päivän aikana ja kuinka työtehtävät on jaettu? _____

YRITYKSEN TULEVAISUUDENNÄKYMÄT

1. Onko teillä aikomuksena tehdä tulevaisuudessa merkittäviä muutoksia yrityksessänne? Millaisia?

2. Kuinka haluaisitte toimintaanne kehittää? _____

3. Pysykö eläinmäärä samana? Aiotteko lisätä tai vähentää? _____

4. Millaisilla keinoilla kiinnostusta koiramatkailuun voisi lisätä? Miten te olette markkinoineet yritystänne? _____

5. Millainen työtilanne alalla on? Onko samankaltaisten yritysten määrä lisääntynyt vai vähentynyt?

6. Kuinka monta vastaavanlaisia palveluita tarjoavia yrityksiä löytyy Rukan/Kuusamon alueelta?

7. Millaiset ovat alan tulevaisuuden näkymät yleisesti Suomessa? Miten itse koette tilanteen?

8. Suurimmat uhkatekijät koiramatkailualalla?

KYSYMYKSIÄ TYÖSTÄNNE

1. Oletteko olleet tyytyväisiä valitsemaanne alaan? _____

2. Mikä siinä on parasta, mikä raskainta? _____

3. Millaisia asioita koette saavanne työn kautta? Mitä vielä haluaisitte saavuttaa? _____

4. Millaisia erityisominaisuuksia luonto/eläinmatkailualalla työskentelevällä henkilöllä tulee olla?

5. Millaisia haaveita teillä on tulevaisuudessa? Millaisena näette yrityksen kymmenen vuoden kuluttua? _____

**HAASTATTELULOMAKE TYÖNTEKIJÖILLE ERÄ-SUSI HUSKIES –
YRITYKSESSÄ**

1. Sukupuoli? Mies *O* Nainen *O*

2. Pohjakoulutus? _____

3. Kauanko olet työskennellyt yrityksessä? _____

4. Miten päädyit koiramatkailu-alalle? _____

5. Mitkä ovat työtehtäviäsi/
työnimikkeesi? _____

6. Miten toimenkuvasi on muuttunut/kehittynyt työsuhteen aikana? _____

7. Miten toivoisit sen vielä kehittyvän? _____

8. Kertoisitko tyypillisestä työpäivästäsi? _____

9. Millaisia ominaisuuksia vaaditaan tämän alan työntekijöiltä?

10. Kuinka itse olet kehittynyt työsuhteesi aikana, mitä haluaisit vielä oppia? _____

11. Millaisia haasteita kohtaat työssäsi? _____

12. Työn paras anti? _____

13. Mikä työssä on ikävintä tai vaikeinta? _____

14. Millaisia ongelmia olet kohdannut työssäsi? _____

15. Kuinka kesä- ja talvikaudet eroavat toisistaan? Kumman koet mieluisampana työn kannalta?

16. Miten tärkeä osa työtäsi on ympäröivä luonto? Millaisilla toimenpiteillä /muutoksilla ympäristö palvelisi paremmin luontomatkailualaa?

TYÖPAIKAN VIIHTYVYYS JA SEN KEHITTÄMINEN

1. Onko työpaikkasi viihtyisä? _____

2. Millaisilla muutoksilla viihtyvyyteen voisi vaikuttaa? _____

3. Onko turvallisuudesta huolehdittu? _____

4. Mahdolliset tapaturmat? _____

5. Onko työyhteisö toimiva? _____

6. Onko työmäärä sopiva? Pitäisikö työntekijöiden määrää lisätä/vähentää? _____

7. Millaisten asiakasryhmien kanssa työskentelet mieluiten? _____

8. Onko mielestäsi koirien hoidossa/elinoloissa parannettavaa? jos, mitä? _____

TULEVAISUUDENNÄKYMÄT ALALLA/YRITYKSESSÄ

1. Miten uskot työnkuvasi muuttuvan tulevaisuudessa? _____

2. Miten näet työtilanteen kehittyvät alalla kotimaassa? Lisääntykö luontomatkailu? Onko uusille yrittäjille kysyntää? _____

3. Miten itse kehittäisit alaa? Onko sinulla koiramatkailuun/ yritykseen liittyviä kehitysehdotuksia kuten esim. kokonaan uusi matkailutuote? _____

4. Mikä sinun mielestäsi tekee koiramatkailusta suosittua? Mitä se antaa asiakkaalle? _____

5. Mitkä ovat henkilökohtaiset tulevaisuuden suunnitelmasi liittyen työhön? _____

Suuret kiitokset vastauksistasi!

-Minna Hankanen, Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu, metsätalous