

Projektipäällikkö Aila Kumentola
GSM 040 728 6383
aila.kumentola@ulapland.fi

VALJAKKOKOIRAYRITYKSET LAADULLA MENESTYKSEEN 1.9.2010 -30.8.2012

1. Hankkeen tausta ja perustelut

Matkailu on yksi Pohjois-Suomen kärkitoimiala. Suomen matkailustrategiassa todetaan: "Lappi on matkailun laadun mittareilla mitattuna Suomen kärkimaakunta. Lappi säilyy jatkossakin sekä yritys- että matkailukeskustasolla laadun kehittämisen edelläkävijänä. Laadun osatekijöistä erityisesti matkailun turvallisuuteen ja kestäväan kehitykseen kiinnitetään huomiota". Tämän toteutuminen edellyttää systemaattista panostusta myös pienten maaseutumatkailuyritysten pitkäjänteiseen toiminnan kehittämiseen. Pohjois-Suomessa keskeisiä ohjelmanpalveluyrityksiä ovat valjakkokoira- ja porotilamatkailuyritykset. Laatu ja turvallisuus ovat tärkeitä kokonaisuuksia edellä mainittujen yritysten kehittämisessä. Vaativat arktiset olosuhteet edellyttävät monipuolista alueen tuntemusta.

Valjakkokoirat ja niihin liittyvät ohjelmanpalvelut ovat jo pitkään olleet yksi alueen talvimatkailun vetovoimatekijä. Pohjois-Suomessa toimii reilut 40 valjakkokoirayritystä. Toimintaa harjoitetaan myös muualla Suomessa sekä ulkomailla. Valjakkokoiramatkailusta on tullut nopeasti merkittävä elinkeino. Matkailuelinkeinon voimakas kasvu on kasvattanut koiraohjelmanpalvelutuotteiden kysyntää. Koirayritysten yksi merkittävä yhteistyökumppani ovat porotilamatkailuyritykset. Yhteistyö on tärkeä mm. neuvoteltaessa reiteistä ja muista merkittävistä yhteisistä kysymyksistä, ja sitä voidaan lisätä myös tuotekehityksessä ja markkinoinnissa ja vaikkapa yhteisillä messuesiintymisillä. Kun saadaan mukaan myös hevosohjelmanpalveluita tarjoavat yritykset, voidaan puhua poronhoitoalueen eläinmatkailusta.

Valjakkokoirayritysten kehittämisessä voidaan hyödyntää porotilamatkailun hankekokonaisuudessa saatua tietoa ja kokemusta. Yhteistyössä voidaan lisäksi kehittää uusia asioita. Porotilamatkailun ensimmäisessä osiossa tehtiin porotilamatkailun nykytila-analyysi ja haastateltiin poronhoitoalueen matkailun avainhenkilöitä. Toisessa osassa laadittiin pienten maaseutumatkailuyritysten laatukartta, joka räätälöitiin porotilamatkailuyritysten erityistarpeet huomioiden.

Meneillään olevassa porotilamatkailun kolmannessa hankeosiossa turvallisuus nostettiin yhdeksi hankkeen avaintekijäksi. Siihen sisältyy kaksi pelastusharjoitusta, joista ensimmäinen pidettiin Rovaniemellä marraskuussa 2009 ja toinen järjestetään Levillä syyskuussa 2010. Sekä poro- että koirayrittäjät tekevät ohjelmanpalveluita vaativissa arktisissa olosuhteissa. Lisäksi asiakkaista suuri osa on ulkomaalaisia, mikä omalta osaltaan tuo omat haasteensa turvallisuuteen.

Laatu ja turvallisuus nähdään myös koirayritysten kehittämisessä keskeisenä tekijänä. Yllä mainittu pienten maaseutumatkailuyritysten Laatukartta voidaan räätälöidä valjakkokoirayritysten tarpeiden mukaiseksi. Yhteisvoimin toteutetulla laatutyöllä suojataan ammattimaisia yrittäjiä niin sanotuilta "villeiltä" yrittäjiltä, jotka voivat epämääräisellä toiminnallaan helposti pilata kaikkien maineen. Tämä aiheuttaa myös merkittäviä taloudellisia menetyksiä.

Yrityskohtaiseen imagoon panostaminen nähdään tärkeänä osana matkailun ohjelmalveluiden kokonaisimagoa, joka pitää myös osata muuttaa rahaksi. Tuotekehittelyssä ja markkinoinnissa tulee yhä tarkemmin huomioida erilaiset asiakasryhmät ja heidän tarpeensa ja odotuksensa. Maailman Matkailujärjestön mukaan tulevaisuuden asiakkaat vaativat laatua, turvallisuutta, ympäristön huomioimista, paikallisuutta ja aitoutta. Eri ikäryhmille tulee kehittää omat tuotteensa, mikä luo lisää haastetta valjakkokoiramatkailuun. Yhteistyöverkoston kanssa voidaan kehittää uusia ratkaisumalleja.

Kehittämällä Pohjois-Suomen valjakkokoiramatkailua luodaan alueen omille yrityksille uusia työpaikkoja ja toimeentulomahdollisuuksia sekä lisätään ja monipuolistetaan alueellista yhteistyötä. Yhteistyöllä tuetaan pohjoisen alueen luonto- ja kulttuuriarvoja ja tarjotaan asiakkaille aitoja pohjoisia elämyksiä.

Tavoitteena on saada Pohjois-Suomen valjakkokoira-yritykset pitkäjänteiseen kehittämistyöhön, jossa laatu ja turvallisuus muodostavat punaisen langan. Näin voidaan kehittää koirayritysten toimintaedellytyksiä ja kilpailukykyä. Matkanjärjestäjät ja muut asiakasryhmät tulevat yhä enemmän edellyttämään sitä, että ohjelmalveluita tarjoavilla yrityksillä on toimiva dokumentoitu laatu- ja turvallisuusohjelma. Tässä hankkeessa tarkoitus on panostaa nykyisten yritysten toimintaedellytysten kehittämiseen eikä uusien yritysten perustamiseen.

Tavoitteena on, että jokaisella hankkeessa mukana olevalla yrityksellä on vähintään peruslaatu kunnossa hankkeen päättyessä. Se tarkoittaa sitä, että asiakas jokaisessa kohteessa saa sen, mitä hän odottaa. Eri asiakasryhmien odotukset poikkeavat hyvinkin paljon toisistaan. Koulutuksessa voidaan hyödyntää myös porotilamatkailussa saatuja hyviä toimintamalleja.

Sekä valjakkokoira- että porotilamatkailuyritykset tekevät paljon yhteistyötä, mm. käyttävät samoja reittejä. Usein asiakkaat käyttävät molempien palveluita. Aloite hankeyhteistyöhön on tullut nimenomaan kentältä. Käytännön tilanteissa esiintyy erilaisia ongelmia ja jopa vaaratilanteita. Tämä on hyvä syy kehittää konkreettista yhteistyötä ja luoda toimintaan yhteiset pelisäännöt.

Yhtenä merkittävänä uhkana on kentältä noussut esiin ulkomaiset koirayrittäjät, jotka tulevat tänne sesonkiaikaan ikään kuin keräämään rahat, mutta eivät sitoudu alueen toimintatapoihin. Yhtenä uhkatekijänä nähdään, että näin tuhoetaan Lapin matkailulle tärkeät luonto- ja kulttuuriarvot. On tärkeää, että Pohjois-Suomen yritykset itse panostavat toimintansa kehittämiseen ja markkinointiin entistä vahvemmin.

Koira- ja poroyrityksillä on paljon yhtäläisyyksiä, mutta myös huomattavia eroja. Porotilamatkailuun liittyy porotalous, joka takaa tietyn perustoimeentulon. Se on myös vanha pohjoiseen kuuluva elinkeino, jolla on oma erityislainsäädäntö. Valjakkokoiramatkailu on nuorempi ilmiö, joka perustuu nimenomaan matkailuun. Pohjoisen Suomen lisäksi valjakkokoira-yrittäjiä on sekä muualla Suomessa että ulkomailla.

2. Valjakkokoira-yritysten hankkeen toimenpiteet

◆ Avaintekijänä on turvallisuus, jonka tulee kattaa yrityksen toiminnot. Osioon sisältyy sekä koulutusta. Valjakkokoira-yrittäjillä on mahdollisuus osallistua Levin pelastusharjoitukseen ja turvallisuusseminaariin. Turvallisuuden avulla kehitetään myönteistä imagoa ja annetaan viesti siitä, että nämä yritykset panostavat asiakkaiden hyvinvointiin *etukäteen* (sen sijaan, että viestitään jälkikäteen ikävistä tapahtumista). Valjakkokoira-yrityksillä on hankkeen myötä mahdollisuus osallistua Levin pelastusharjoitukseen sekä edellisenä päivänä järjestettävään turvallisuusseminaariin.

◆ Laaditaan yhteiset pelisäännöt ja ohjeistukset.

◆ Eläinten kokonaisvaltainen hyvinvointi on yksi laatu- ja turvallisuustekijä, yhteistyökumppanina on mm. Evira. Eläinmatkailussa ihminen ja eläin sekä niiden välinen "viestintä" ovat osa laadukasta ja turvallista kokonaisuutta. Tässä osassa käsitellään myös ihmisten ja eläinten välistä vuorovaikutusta erityisesti asiakastilanteissa. Myös koirien varusteisiin, reitteihin ja erilaisiin sääoloihin kiinnitetään huomiota. Valjakkokoira-ajeluun laaditaan kirjalliset pelisäännöt, jotka tuodaan myös asiakkaan tietoisuuteen.

◆ Tuotekehitys on yksi hankkeen keskeinen osakokonaisuus, jossa asiakas on avaintekijä. Asiakkuuksia ei ole pienissä matkailuyrityksissä mietitty riittävästi, vaan on liikaa "kaikkea kaikille" - tuotteita. Koulutuksen avulla opetetaan yritykset tunnistamaan asiakkaansa ja heidän tarpeensa. Asiakastuntemuksen avulla kehitetään uusia erilaisia eläinmatkailutuotteita eri asiakasryhmille. Eläinmatkailussakin on syytä huomioida esimerkiksi suurten ikäluokkien eläkkeelle jäävät seniorimatkailijat, jotka muodostavat sekä maksukykyisen että vaativan asiakasryhmän. Heille ei välttämättä kelpaa tavanomaisuudet, vaan he haluavat kokea jotain uutta ja erikoista. Asiakaslähtöinen tuotekehitys ja tuotteistaminen auttavat myös markkinoinnissa ja jakeluteiden kehittämisessä.

◆ Viestinnällä on suurimerkitys, ja se huomioidaan myös hankkeessa. Tässäkin yhteistyö on tärkeä tekijä, jolla saavutetaan suurempi huomio.

◆ Lisäksi pienissä matkailuyrityksissä on noussut esiin myös seuraavia tarpeita: lainsäädäntö ja sopimukset matkanjärjestäjien ja muiden asiakkaiden kanssa sekä työehtosopimukset ja vakuutusasiat.

◆ Benchmarking eli toisilta oppiminen on tärkeää ja tässä se toteutuu luontevasti.

◆ Verkottuminen on matkailulle tyypillistä. Hankkeen yksi tavoite on kehittää koko verkoston laatua. Yritysten tulee olla tietoisia siitä, mitkä yritykset ovat mukana heidän verkostossaan ja mitä yhteistyötä niiden kanssa tehdään. Heikoin lenkki voi kaataa koko verkoston.

Pitkällä tähtäimellä on tärkeää, että matkailu pystyy tarjoamaan riittävän toimeentulon yrityksille. Yhtenä tavoitteena on, että valjakkokoiramatkailun imago on asiakkaille trendikäs, myönteinen ja luontoystävällinen. Sen tulee myös olla houkutteleva, sillä pohjoinen Suomi ja sen matkailuelinkeino tarvitsevat menestyäkseen tulevaisuudessakin persoonallisia ja ennen kaikkea osaavia ja peräänantamattomia nuoria, jotka ovat valmiita kovaan työhön.

Asiakaskunta, kysyntä ja resurssit vaikuttavat siihen, millaisia tuotteita yritys kehittää. Asiakkuuksia pitäisi uskaltaa tarkastella säännöllisesti. Matkailijat hakevat yhä enemmän aitoja elämyksiä, joita "arktinen elämäntapa" voi tuottaa valjakkokoira-yrityksissä.

Hankkeen kustannusarvio

Valjakkokoira-yritysten koulutushanke on suunniteltu toteutettavaksi ajalla 1.9.2010 - 30.8.2012. Pääosa rahoituksesta haetaan Lapin ELY -keskukselta (koulutushanke EU:n maaseuturaha). Hankkeen hallinnoijana toimii Lapin yliopisto. Hankkeen osa-aikaisena projektipäällikkönä toimii Ailla Kumentola ja projektiassistenttina Mari Andersson. Lisäksi käytetään ulkopuolisia asiantuntijoita.

Valjakkokoira-yritysten osuus kustannuksista on 10 %.

Hankkeen kustannusarvio ja rahoitusuunnitelma 1.9.2010 - 31.8.2012

Vuosi	2010	2011	2012	YHTEENSÄ
PALKAT				
- projektipäällikkö	2 500	4 300	3 500	10 300
- projektiassistentti	2 100	7 600	5 100	14 800
- taloushallinto	1 900	2 500	2 900	7 300
Palkat yhteensä	6 500	14 400	11 500	32 400
Matkakulut (kotimaa)	1 700	3 000	1 900	6 600
Tilavuokrat	600	1 300	900	2 800
Toimistokulut, tiedotus	900	1 600	1 300	3 800
Tilintarkastus				900
Kokouskulut	250	700	900	1 850
Ostopalvelut				
- mm. turvallisuuskoulutus	1 800	5 900	4 800	12 500
Muut kulut yhteensä	5 250	12 500	9 800	27 550
KUSTANNUSARVIO YHTEENSÄ	11 750	26 900	21 300	59 950
Rahoitus, julkinen				
- ELY -keskukselta haettava rahoitus	9 753	22 327	17 679	49 759
- muu julkinen rahoitus, kunnat	822	1 883	1 491	4 196
Julkinen rahoitus yhteensä	10 575	24 210	19 170	53 955
Rahoitus, yksityinen				
- hankeen yritykset	1 175	2 690	2 130	5 995
-				
Yksityinen rahoitus yhteensä	1 175	2 690	2 130	5 995
RAHOITUS YHTEENSÄ	8 780	27 380	21 780	58 840

- ✚ Yhdessä sovittavat projektipäällikön tehtävät: käytännön toimenpiteiden suunnittelu yhdessä koiravaljakkoyrittäjien kanssa, koulutus ja yrityskäynnit. Projektihenkilöstö käy jokaisessa yrityksessä tekemässä yritysanalyysin. Lisäksi tehdään konkreettista yhteistyötä porotilamatkailuyrittäjien ja muiden sidosryhmien kanssa
- ✚ Valjakkokoirayritysten koulutuksessa voidaan hyödyntää porotilamatkailun kahdessa aikaisemmassa hankkeessa saatuja tuloksia ja räätälöidä niitä koirayrittäjien tarpeisiin
- ✚ Turvallisuuskoulutus: esimerkiksi turvallisuuspassi ja turvallisuusasiakirjat ja yrityskohtaiset turvallisuusanalyysit
- ✚ Valjakkokoiramatkailuun liittyy monenlaisia säädöksiä, joten viranomaisyhteistyö on tärkeää ympäristöasioissa, maankäytössä, reitistöjen kehittämisessä jne
- ✚ Eläinmatkailutuotteiden kehittäminen mm. tuleville asiakkaille (segmentointi), kilpailuanalyysi, swot-analyysit
- ✚ Hankehallinnointi, sisältäen muun muassa tietoliikenne-, posti-, puhelin- ja toimistokulut

✚ Sopimusasiat ja muut tärkeät ohjeet

✚ Yhteiset pelisäännöt

✚ Tiedottaminen

Hankkeen ohjausryhmä

Ohjausryhmän puheenjohtaja hallinnoijan edustaja

Juha Laine

Koiravaljakkoyrittäjä

Koiravaljakkoyrittäjä tai tärkeä yhteistyökumppani

Ylitarkastaja Kari Skyttä?, Lapin ELY -keskus

Ohjausryhmän sihteerinä toimii Aila Kumentola