

# MELONNAN TUOTEKEHITTELY

Melontapalvelutuotteiden kehittäminen ja tuotteistaminen osaksi  
Vierumäki Country Club Oy:n elämysmenun ohjelmatarjontaa

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö AMK  
Kevät 2011  
Aleksi Lonka

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma

ALEKSI LONKA:

Melonnan tuotekehittely:  
Melontapalvelutuotteiden kehittäminen osaksi Vierumäki Country Club Oy:n elämysmenun ohjelmatarjontaa

Opinnäytetyö, 59 sivua, 24 liitesivua

Kevät 2011

## TIIVISTELMÄ

---

Vierumäki Country Club Oy uudistaa ja kehittää asiakasryhmille suunnattuja elämysmenutuotteitaan. Elämysmenutarjonnan kehittämällä ja laajentamisella pyritään lisäämään Vierumäen kilpailukykyä markkinoilla sekä monipuolistamaan asiakasryhmien palvelutuotevalikoimaa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää yhtä jo elämysmenutarjonnassa olevaa melontatuotetta sekä tuotteistaa yksi täysin uusi melontapalvelutuote osaksi Vierumäen vesillä toteutettavaa ohjelmatarjontaa. Vierumäki Country Club Oy saa opinnäytetyön myötä toteutusvalmiit palvelutuotteet, jotka voidaan ottaa elämysmenun tuotetarjontaan alkuhankintojen ja melonnanohjaajien perehdyttämisen jälkeen.

Melonnan perusteet- ja Inkkariseikkailu-melontatuotteet laajentavat ja monipuolistavat Vierumäen palvelutarjontaa juuri kasvavan kilpailun ja jatkuvan kehittymisen edellyttämällä tavalla. Uudet melontatuotteet tarjoavat asiakkaille tilaisuuden tutustua melontaan kauniissa Saarijärven ympäristössä, liikkua vesillä toiminnallisten harjoitteiden, ryhmätehtävien ja suunnistuksen parissa sekä saada turvallista ja asiantuntevaa melonnanohjausta Vierumäen koulutetuilta liikunnanohjaajilta.

Opinnäytetyö on toteutettu tiiviissä yhteistyössä Vierumäen elämysmenun kehittämisen vastaavan tahon kanssa ja suurin osa opinnäytetyötä muodostuu käytännön tuotekehittelyn toteutuksesta ja sen kirjallisesta raportoinnista. Kirjallisen osuuden alussa kerrotaan melonnan kehittymisestä, sen eri muodoista ja erityispiirteistä. Tuotekehittelyprosessiin lukija pääsee tutustumaan käytännön toteutukseen sidottuna. Raportissa kerrotaan yleisesti miten tuotekehittely eteni ja toteutui Vierumäen elämysmenun uusien melontatuotteiden kohdalla. Kirjallisen osuuden lopussa tutustutaan melontapalvelutuotteiden turvallisuuteen sekä Vierumäen melontapalvelujen kehityshdotuksiin. Vierumäen liikunnanohjaajille sekä kauden 2010 melontapalvelutuotteisiin osallistuneille yritysasiakasryhmille teetetyn kyselyn tulokset toimivat pohjana kootuille kehityshdotuksille.

Avainsanat: Melontapalvelutuote, tuotekehittely, melonnanohjaus, kehityshdotus, melonnan perusteet, Inkkariseikkailu

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Sports and Leisure

ALEKSI LONKA:

Product development of canoeing:  
Developing and renewing canoeing products for the clients of Vierumäki Country Club Oy

Bachelor's Thesis, 59 pages, 24 appendices

Spring 2011

## ABSTRACT

---

Vierumäki Country Club Oy constantly renews and develops the products in its experience menu directed to client groups. By developing and expanding the experience menu of Vierumäki, it improves its market competence and diversifies the selection of products. The goal of this thesis was to improve a canoeing product already available in the experience menu, and to productize a brand new canoeing service as a part of Vierumäki's catalogue. With the thesis, Vierumäki gets new products ready to be placed into the experience menu after initial acquisitions and the orientation of sports instructors.

Two new products, The basics of canoeing- and The Indian Adventure-canoeing, expand and diversify the range of Vierumäki's services to accommodate the constantly growing competition and the never-ending need for progression. The new canoeing services offer an exciting opportunity to learn canoeing in the beautiful Vierumäki surroundings, the possibility to travel the waters by hands-on exercises, group interaction and orienteering, and a possibility to receive safe and professional guidance from the qualified instructors.

The thesis is executed in intense co-operation with Country Club Oy and the party responsible for improving the experience menu. A big part of this thesis consists of executing the practical elaboration of the products and the literary review. The theoretical part of this thesis consists of the evolution of canoeing, and its different forms and characteristics. The reader gets to know the elaboration process of the products by being bound to practical execution. The report generally narrates how the elaboration of the canoeing products of the experience menu proceeded and how it was eventually completed.

At the end of the thesis reader gets to know the safety procedures and the development proposals regarding the canoeing products of Vierumäki. The development proposals are based on the results of an enquiry directed to the sport instructors of Vierumäki and to all of the corporate clients who took part in the canoeing products and services in the season 2010

Keywords: Canoeing service product, the elaboration of products, development proposals, the basics of canoeing, The Indian Adventure, experience menu

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	YLEISTIETOA MELONNASTA	4
2.1	Melonnan historia ja kehittyminen	5
2.2	Melonnan eri muodot	6
2.3	Melonnassa käytettävät kanoottityypit	8
3	MELONNAN OHJAAMINEN	12
3.1	Melonnan lajitietous	14
3.2	Melonnan perustaidot	15
3.3	Melonnanohjaamisen erityispiirteet	16
4	MELONTATUOTTEIDEN TUOTEKEHITTELY	18
4.1	Vierumäen elämymenun melontapalveluiden tuotekehittelyn vaiheet	21
4.2	Vierumäen melontapalvelutuotteiden tavoitteet	27
4.3	Melontapalvelutuotteiden sisältö	28
4.3.1	Melonnan perusteet -tuote	29
4.3.2	Inkkariseikkailu-tuote	30
4.4	Melontapalvelutuotteiden tuotokuvaus	31
5	BUDJETOINTI	33
5.1	Vierumäen melontapalvelutuotteiden kulubudjetointi	34
6	TURVALLISUUS	36
6.1	Turvallisuustekijät Vierumäen melontapalvelutuotteissa	38
6.2	Turvallisuusasiakirja	40
6.3	Vierumäen melontapalvelutuotteiden turvallisuussuunnitelma	40
6.4	Riskianalyysi	41
6.5	Vierumäen melontapalvelutuotteiden riskianalyysi	42
7	KEHITYSIDEAT VIERUMÄEN MELONTAPALVELUTUOTTEILLE	44
7.1	Ohjaajakyselyn tulokset kehitysideoiden pohjana	45
7.2	Yritysassiakyselyn tulokset kehitysideoiden pohjana	47
7.3	Vierumäen lähiympäristön vesistöjen käytön laajentaminen	49
7.3.1	Melontatuotteiden toiminta-alueen laajentaminen Suurijärvi – Ahvenlampi–vesistöihin	50

7.3.2 Melontaretkien ja pidempien melontakurssien toteutus Vuolenkosken vesistöissä	50
7.4 Vierumäen melontaympäristön ja varusteiden kehittäminen	50
7.4.1 Saarijärven rannan raivaaminen ja tasoittaminen	51
7.4.2 Melontaan soveltuvan laiturin rakentaminen Saarijärven rantaan	51
7.4.3 Liukutukkien rakentaminen kanoottivajan ja rannan välille	51
8 POHDINTA	52
LÄHTEET	58
LIITTEET	60

Vierumäki Country Club Oy tarjoaa ja tuottaa asiakasryhmilleen erilaisia ohjelmistopalveluja hyvinvointikurssien, perheleirien, kokouksien ja erilaisten asiakastilaisuuksien yhteydessä. Lisääntyneen kilpailun takia ja jatkuvan kehityksen edellytyksenä Vierumäen on kehitettävä ja laajennettava palvelutarjontaa pysyäkseen kilpailukykyisenä ja vetovoimaisena ohjelmistopalveluja tarjoavana yrityksenä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja tuotteistaa Vierumäen yritys- kurssi- sekä kokousasiakasryhmille suunnatut melontapalvelutuotteet, jotka toimivat osana Vierumäen suurempaa elämysmenutarjontaa. Tuotekehitystyön tuloksena Vierumäki saa käyttöönsä kaksi valmiiksi tuotteistettua ja uudistettua melontapalvelutuotetta, joiden tarkoituksena on kasvattaa liiketoimintaa sekä lisätä elämysmenun palvelutuotteiden kysyntää. Menestyvän yrityksen on huolehdittava jatkuvasti tuotekehityksestä (Jokinen 2001, 9). Onnistunut tuotekehitystoiminta on yrityksen menestymisen yksi keskeisimmistä edellytyksistä. Tässä opinnäytetyössä on pyritty ottamaan huomioon ja samaistamaan Lahden Ammattikorkeakoulun Sanna Lankisen keväällä 2010 Vierumäen elämysmenuun opinnäytetyönä tuotteistetun Geokätköilyn teoria- ja tuotekehittelyprosessia, jotta uusiutuvista melontapalvelutuotteista olisi mahdollisimman paljon hyötyä työn toimeksiantajalle.

Vierumäki tuottaa erilaisia ravitsemus- ja ohjelmapalveluja yritysasiakkailleen erilaisten kokoustilaisuuksien ja työhyvinvointijaksojen yhteydessä tai mahdollisesti asiakkaan tilauksesta erillisenä virkistystuotteena. Komppula & Boxberg (2002,36) toteaa, että yritykset hankkivat ja järjestävät henkilökunnalleen erilaisia toiminnallisia virkistystuotteita motivoidakseen, kannustaakseen, palkitakseen sekä virkistääkseen heitä normaalin työympäristön ohella. Koulutusryhmien kanssa ja yritysten kokousohjelmissa erilaisia ohjelmapalveluja käytetään esimerkiksi avajaisissa, tervetulojuhlassa sekä erilaisten iltatapahtumien yhteydessä. (Komppula

& Boxberg 2002, 33.) Tuotteistettujen melontapalvelutuotteiden tavoitteena on toimia juuri tällaisina toiminnallisina ja virkistävinä ohjelmina, joita Vierumäen yritysasiakasryhmät voivat elämymenun tarjonnasta valita.

Uusien melontatuotteiden halutaan palvelevan elämymenun asiakkaiden odotuksia ja kysyntää mahdollisimman monipuolisella tavalla. Uusiutuvien melontatuotteiden halutaan olevan turvallisia, laadukkaita sekä Suomen kanoottiliiton melonnanohjaaja- koulutuksen suorittaneiden Vierumäen liikunnanohjaajien helposti ohjattavissa olevia ohjelmakokonaisuuksia.

Opinnäytetyössä Vierumäelle tuotteistetaan kaksi uutta melontapalvelutuotetta, joiden halutaan palvelevan asiakkaiden tarpeita mahdollisimman monipuolisesti. Melonnan perusteet -tuote antaa ensikertalaisellekin mahdollisuuden tutustua melontaan turvallisesti ammattitaitoisen ohjaajan vetämänä. Inkkariseikkailu sopii taas ryhmille, jotka haluavat melonnan yhteyteen yhteistyökykyä vaativaa ja kilpailullista toimintaa. Molemmat palvelutuotteet toteutetaan kauniissa ympäristössä, jotka irrottavat jo sijainnillaan asiakkaat totutusta kaupunki- ja asutusympäristöstä. Jo pelkästään toimintaympäristö luo helposti onnistuneen elämyksen tunteen tuotteesta. Jokainen melontaretki, kestosta riippumatta, on osallistujille ainutkertainen kokemus. (Paakkinen 1999, 67.) Virkistytuotteiden mieleenpainuvin elämys syntyy usein siitä, että työporukassa koetaan yhdessä jotain tavallisuudesta poikkeavaa ja arkirutiineista irrottavaa (Komppula & Boxberg 2002, 37). Suomen Urheiluopiston lähivesistö ja melontapuitteet tarjoavat ihanteelliset olosuhteet melontatuotteiden toteutukseen. Huolellisen ja innovaatiollisen tuotekehittelyn kautta syntyvät tuotteet vastaavat kaikkiin asiakkaiden odotuksiin laadusta ja viihdyttävyydestä tinkimättä.

Käytännön tuotekehittely etenee koko opinnäytetyön ajan vaiheittain kohti valmiita, toteutettavia melontatuotteita. Tuotekehittelyprosessi alkaa tutustumisella tuotekehittelyprosessin vaiheisiin ja siihen, miten prosessin kulku soveltuu juuri melonnan tuotekehittelyyn. Tutustumisen jälkeen siirrytään tuotteen ideointiin ja suunnitteluun, jotka toteutetaan yhdessä elämymenusta vastaavan henkilön, Juha Sokaan, kanssa. Ideoinnin jälkeen muodostetaan tuotteiden ohjelmarunko ja sisältö palvelun tuottajille sekä kartoitetaan tuotteiden mahdolliset alkuhankinnat.

Asiakasryhmäkyselyn ja ohjaajakyselyn tulosten perusteella kootaan myös esityslista kehitysideoille koskien Vierumäen vesistön mahdollisia muutoksia ja melontaympäristön kehittämistä. Tuotteiden sisältöjen esittelystä ja Vierumäen melontatuotteita ohjaavien liikunnanohjaajien perehdyttämisestä ennen tuotteiden toteuttamista vastaa palvelun tuottaja.

Yrittäjä vastaa palvelun turvallisuudesta. Myös seikkailu- ja elämystoimintaan osallistuvan on syytä pitää varovaisuus mielessään. Palvelutapahtuman aikana turvallisuudesta huolehtiminen on jatkuvaa, niin palvelun järjestäjän kuin osallistujan osalta. (Paakkinen 2002, 72- 73.) Vierumäen elämysmenun melontatuotekehittelyprosessissa turvallisuuslähtöisyys on otettu huomioon tuotteen suunnitteluvaiheesta aina toteutukseen saakka.

Lukija tutustutetaan opinnäytetyössä melontaan, sen erityispiirteisiin sekä miten se on historian aikana muovautunut nykyiseen suosittuun lajimuotoonsa. Tuotekehittelyprosessin rakenne kuvataan ja raportoidaan tiiviisti sidottuna melontatuotteiden kehittelyn vaiheisiin. Lopussa esitellään syntyneiden tuotteiden ohjelmasisältö ja tuotekohtaiset turvallisuusmateriaalit.



## 2 YLEISTIETOA MELONNASTA

Melonta on vesillä tapahtuva harrastusmuoto, joka sopii kaikille. Melonnassa harrastusvälineenä toimii kanootti. Se on hyvin erilaisten ja eri-ikäisten harrastus, joka palkitsee kohottamalla sekä henkistä että fyysistä kuntoa ja elämisen laatua (Kuha 1998, 4). Melonta on ympäristöystävällinen ja taloudellinen liikuntamuoto, joka ei vaadi melojalta mahdollisia fyysisiä taitoja tai ominaisuuksia. (Paakkinen 1999, 8.) Melontaharrastuksen aloittaminen on helppoa, eikä vaadi valtavia alkuhankintoja, sillä Suomessa melonnan seura- ja järjestötoiminta on laajaa ja aktiivista. Seurojen kautta pääsee helposti tutustumaan lajiin järjestettyjen tapahtumien ja melontailtojen yhteydessä.

Suomen monipuoliset vesistöt ovat ihanteellinen ympäristö melonnalle. Vesistöimme järvi-, joki-, koski- ja kanavareiteistä aina merenrantojen saaristoon ja avomerelle saakka ovat vapaasti melottavissa ja rantautuminenkin on mahdollista jokamiehen oikeuksien rajoissa. (Kanoottiliitto 2008, 7.)

Melonnasta jokainen voi nauttia yksin tai yhdessä suurempana ryhmänä. Luonnosta nauttiminen ja sosiaalinen tapahtuma liikuntaan yhdistettynä kuvaa melontaharrastusta parhaimmillaan.

Harrasteena melonta on laaja- alainen. Melontaretken rasituksen ja keston jokainen voi valita itselleen sopivaksi. Vaihteluväli on leppoisasta iltamelonnasta kiivastempoiseen ratakilpailuun tai pitkäkestoiseen maratonmelontaan. (Kuha 1998, 4-5.)

Suomessa melojat ovat järjestäytyneet joko Suomen Kanoottiliiton alaisiin melontaseuroihin tai Suomen Ladun latuyhdistyksiin. Itsenäisiä aktiivimelojia on melko vähän, sillä yhteistoiminta on kannattavaa. Seurat ja yhdistykset järjestävät vuosittain melontatapahtumia, joista tunnetuin on Suomi Meloo -kanoottiviesti. Tapahtumat ja retket ovat yleisin tapa päästä mukaan seurojen toimintaan. Osa seurojen retkistä on kaikille avoimia. (Soikkeli 1994, 141- 143.)

Harrastuksena melonta yleistyy ja monipuolistuu jatkuvasti eikä huippua ole edes näkyvissä. SkaL:n yli 60 jäsen seurassa oli vuonna 2008 yli 9 000 rekisteröityä melojaa ja kaikkiaan harrastajia arvioidaan olevan Suomessa noin 80.000 (Kanoottiliitto 2008, 7).

Aktiivisen harrastamisen ohella myös lyhyempikestoisten melontatapahtumien kysyntä ja mielenkiinto melonta-aktiviteetteja kohtaan on kasvanut viimeisten vuosikymmenten aikana. Erilaiset ohjelmapalveluyritykset sekä Urheiluopistot kuten Vierumäki, tarjoavat asiakasryhmilleen eri kestoisia ja vaativuudeltaan eritasoisia melontatuotteita.

## 2.1 Melonnan historia ja kehittyminen

Melonnan juuret ulottuvat kauas historiaan, usein pidemmälle kuin osataan kuvitellakaan. Jo tuhansia vuosia sitten ihminen kehitti alkeellisen kanootin metsästystä ja kalastusta varten, sekä erilaisten esineiden ja ihmisten kuljetukseen. (Mattos 2009, 10.) Ravinnon hankkimisen ja liikkumisen tarve, sekä ihmisen uteliaisuus, kokeilunhalu ja kekseliäisyys, ovat tuottaneet erilaisiin vesistöihin soveltuvia ja teknillisesti varsin hyviä aluksia. Nykyaikaisen melontaharrastuksen perustan, kanootin, ovat eskimot ja intiaanit kehittäneet vuosisatojen työn tuloksena (Kuha 1998, 3). Kajakin arvellaan olevan nykyisessä muodossaan 2 000 vuotta vanha keksintö, mutta jo 4 000- 5 000 vuotta sitten eskimoiden kielessä oli erikseen kajakkia ja avovenettä ilmaisevat sanat (Soikkeli 1994, 15). Opinnäytetyön myöhemmässä kappaleessa lukijalle esitellään tarkemmin eri kanoottimallit.

Vaikka täysin tarkkaa alkuperää kajakin alkulähteestä ei olekaan saatu selville, niin monia tämän hetken eskimokulttuurien alueita voidaan vahvasti pitää syntysijoina nykyisille kajakeille. Eskimokulttuuri on ryhmittynyt Aasian, Amerikan ja Grönlannin mantereille napapiirin molemmin puolin. Ympäristön ja olosuhteiden mukaan kajakkityypit vaihtelevat pituuden ja leveyden suhteen. Nykyaikaisiin kajakkeihin eniten vaikuttaneet rakennettiin Aleuttien saariryhmässä Etelä-Alaskassa sekä Läntisessä Grönlannissa. (Soikkeli 1994, 15.)

Kajakista muodoltaan ja kooltaan poikkeava avokanootti eroaa myös syntysijoiltaan. Paakkinen (1999,11) nostaa esille, että avokanootin nykyisen muodon juuret sijoittuvat Pohjois-Amerikkaan, jossa intiaanit kehittivät avomallisen kanootin joki- ja järvivesistöihin liikkuaikseen turvallisesti leveäpohjaisella aluksella pitkiäkin matkoja. Suomeen ensimmäiset kanootit tuotiin 1880-luvun alkupuolella. Useimmat alkuaikoina valmistetut kanootit olivat rimarunkoisia, joiden päälle oli pingotettu tiukkaan vedenpitävä kangas.

Seuratasolla melonta alkoi vuonna 1885, jolloin perustettiin Helsingin Soutuklubi (HSK). Ensimmäinen varsinainen melontaseura, Helsingfors Kanotklubb (HKK), perustettiin Suomeen 1925. Nykyään seura tunnetaan Helsingin Kanoottiklubina. (Paakkinen 1999, 12.)

Vuonna 1932 viisi melontaseuraa perusti nykyäänkin aktiivisena lajiliittona toimivan Suomen Kanoottiliiton (Skal). Liiton jäsenseuroja on nykyään ympäri Suomea ja melontaa harrastetaan aktiivisesti myös eri yhdistysten ja järjestöjen yhteydessä. (Paakkinen 1999,13.)

Perinteisten merimelonnin ja sisävesien retkeilymelonnin rinnalle muotoutui myös eri melontamuotoja ja niiden erillisiä erikoisseuroja. Koskimelonnin ensimmäinen erikoisseura oli tamperelainen Kajak, joka perustettiin 1975 (Paakkinen 1999,13).

Viimeisen kuluneen sadan vuoden aikana melonnasta on tullut suosittu ja vakiintunut harrastusmuoto niin Suomessa kuin muualla maailmassa. Varsinkin kunto- sekä seikkailuliikunnan muodoissa se yleistyy ja monipuolistuu ympäri Suomea.

## 2.2 Melonnin eri muodot

Perinteinen melonta mielletään usein lyhytkestoiseksi ja rauhalliseksi melontaretkeksi, jonka tarkoituksena on tuoda melojalle rauhaa ja aikaa nauttia luonnosta, melonnasta ja turvallisesta vesillä liikkumisesta luontoystävällisellä

tavalla. Melonnan suosion kasvaessa ja harrastajamäärän noustessa melonta on kuitenkin monipuolistunut harrastusmuotona.

Melonnan perusideana on liikkua vedessä kanootilla, yksin tai parin kanssa samassa kanootissa. Perinteisen melonnan ohelle on kehittynyt useampia melontalajeja, joiden suoritusympäristö ja kalusto eroavat toisistaan. (Kuha 1998, 5.)

Virkistysmelonta on jokaiselle sopiva laji, jonka reitin, matkan ja vauhdin voi valita mielialan ja käytettävissä olevan ajan mukaan. Kanootilla liikkumalla meloja pääsee tutustumaan luontoon ja sen muutoksiin turvallisella tavalla. Kanootiksi soveltuu kunto-, meri-, retki- sekä avokanootit. (Kuha 1998, 5.)

Kuntomelonta on luonteeltaan reipastempoista kuntoliikuntaa, jonka tavoitteena on fyysisen kunnan ja suorituskyvyn parantaminen sekä niiden ylläpitäminen vesillä liikkuen. Lajia harrastetaan varsinaisten kuntokajakkien lisäksi meri-, retki tai avokanooteilla. (Kuha 1998, 5.)

Retkimelonnassa kalustona käytetään tilavia meri-, retki- tai avokanootteja. Lajissa yhdistyy monipuolisesti vesillä tapahtuva melonta ja retkeily. Melontaretken pituus voi vaihdella päivistä useampiin viikkoihin, joiden aikana meloja saattaa edetä jopa satoja kilometrejä. Retkimelonta kehittää melonta-, retkeily- ja suunnistustaitoja, sekä ryhmässä toimimista. (Kuha 1998, 5.)

Ratamelonta luokitellaan kilpalajiksi, jossa kilpaillaan jopa MM- ja Olympiatasolla. Lajin luonteeseen kuuluu kova ympärivuotinen harjoittelu, jonka kautta pyritään kehittämään nopeutta, kestävyyttä ja hyvää tasapainoa. Kalustona käytetään ainoastaan kilpakajakkeja ja avokanootteja. (Kuha 1998, 5.)

Maratonmelonta luokitellaan kilpalajiksi aivan kuten ratamelonta, mutta kilpailut melotaan luonnon vesistöissä. Laji vaatii melojalta kovaa kestävyyttä ja kuntoa. (Kuha 1998, 5.)

Koskessa tapahtuva melontalaji, koskimelonta, on jakautunut useiksi alalajeiksi, joissa osassa kilpaillaan Olympia- ja MM-tasolla. Kilpalajien, kuten pujottelun,

koskisyöksyn ja rodeon lisäksi koskimelontaa voi harrastaa koskiympäristössä myös ”puljaamalla”. Kalustona käytetään eri lajeihin sopiviksi kehitettyjä koskikanootteja. (Kuha 1998, 5.)

Kanoottipooloa pelataan kesällä luonnon vesistöissä ja ympäri vuoden uimahallissa. Kanoottipoolossa melontakalustona käytetään ketteriä ja lyhyitä kajakkeja, jotka sopivat ahtaisiin halliolosuhteisiin. Palloveli vaatii pelaajalta joukkuepelitaitoja, nopeutta sekä taitavaa kajakin hallintaa. (Kuha 1998, 5.)

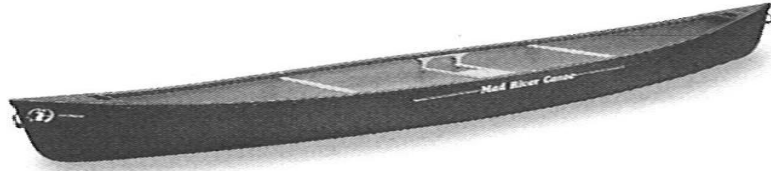
Kanoottipurjehduksessa kilpaillaan kansainvälisesti luokitelluilla aluksilla. Kanoottipurjehdus on uudestaan suosioon noussut laji, jossa kilpailussa käytettävien alusten mitat on määrätty säännöissä erikseen. (Kuha 1998, 5.)

### 2.3 Melonnassa käytettävät kanoottityypit

Kanootti on kehittynyt vuosisatojen ajan ihmisen tarpeiden ja käyttötarkoitusten mukaan. Saatavilla olleet materiaalit ovat käyttötarkoituksen lisäksi vaikuttaneet suoraan myös kanoottien muotoon ja ulkonäköön. (Kuha 1998, 6.) Useiden eri melontalajien kanootit ja kajakkimallit ovat ratkaisuiltaan ja ominaisuuksiltaan suunniteltu juuri yhden lajin harrastamiseen, kuitenkin ne saattavat kokemattomien ja aloittelevien melojien silmissä näyttää keskenään täysin samanlaisilta (Mattos 2009, 20).

Kuha (1998, 6) toteaa, että nykyihminen on nämä aikoinaan metsästyksen ja kalastukseen kehitetyt välttämättömät apuvälineet muuttanut vapaa-aikansa harrastus- ja kilpailuvälineiksi. Perinteisestä kajakista, jossa on yksi tai useampi istuma-aukko ja tilaa kannen alla, on kehitetty useita eri tarkoituksia ja melontalajeja parhaiten palvelevia kajakkimalleja. Myös perinteisestä kanootista on kehitetty erilaisia avokanoottimalleja.

Avokanootti on esitetty kuvassa 1. Retki- ja jokimelontaan pääosin tarkoitetut avokanootit ovat helppoja ja turvallisia käsitellä. Myös avokanooteissa voi olla kiinteät kannet ja aukot, kuten kajakeissa. (Kanoottiliitto 2008, 26.)



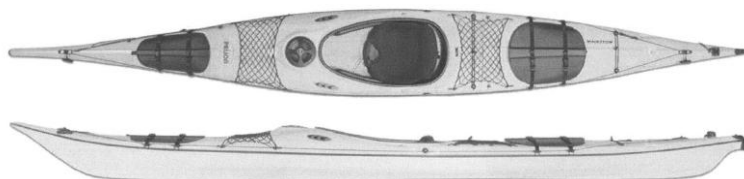
Kuva 1. Avokanootti

Retkeilyyn tarkoitetuissa kajakeissa on yksi tai kaksi aukkoa. Ne ovat tilavia ja vakaita tasaisen pohjan ansiosta. Tavaroiden pakkaaminen tapahtuu kannessa olevien luukkujen kautta. (Kuha 1998, 6.) Retkikajakit ovat kaikkein kattavin ryhmä, josta löytyy malleja niin joki-, järvi- kuin merimelontaan (Lamberg 2000, 3). Retkikanootti on esitetty kuvassa 2.



Kuva 2. Retkikanootti

Pitkille sisävesi- ja meriretkille tarkoitettut merikajakit ovat yleensä yli 4,5 metriä pitkiä. Ne on usein varustettu köysinaruilla sekä kartta- ja kompassisijoilla. Yleisin merikajakin rakennusmateriaali on muovi, mutta myös lasikuitu on suosittu materiaali keveytensä takia. (Mattos 2009, 21.) Merikajakki on esillä kuvassa 3.



Kuva 3. Merikajakki

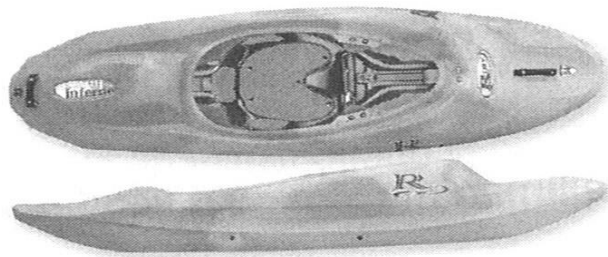
Nopeat, pitkät ja kiikkerät kilpakajakit ovat 1-, 2- tai 4- aukkoisia. Ne on suunniteltu rataolosuhteissa tapahtuvaan harjoittelu- ja kilpailutoimintaan. (Kuha 1998, 6.) Kilpakajakki on esitetty kuvassa 4.



Kuva 4. Kilpakajakki

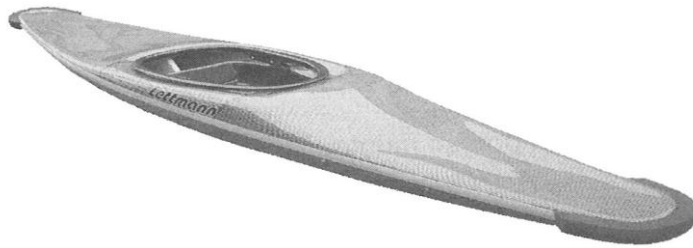
Kuntomelontaan tarkoitettut kajakit ovat 1- tai 2- aukkoisia kevyitä, nopeita sekä melko kiikkeriä käsitellä. (Kuha 1998, 6.)

Koskiolosuhteisiin kehitetyt koskikajakit ovat helposti melalla ohjattavia ilman peräsintä olevia tasa- tai pyöreäpohjaisia kajakkeja. Eri koskilajeihin, kuten slalomiin ja koskisyöksyyn on omat koskikajakkityypinsä. (Kuha 1998, 6.) Koskikajakeissa ei ole erillisiä tavaraluokkuja tai muita ulkopinnalla olevia irrallisia lisävarusteita. Kuvassa 5 on esillä koskikajakki.



Kuva 5. Koskikajakki

Lyhyet ja ketterät kanoottipooloon kehitetyt kajakit ovat 1- aukkoisia, melko tasapainoisia ja helposti melalla ohjattavia. (Kuha 1998, 6.) Poolokajakin ulkoreunat, varsinkin perä ja keula, on suojattu erillisellä kumipehmikkeellä pelissä tulevien törmäysten ja uimahallin laitareunojen takia. Poolokajakki on nähtävissä kuvassa 6.



Kuva 6. Poolokajakki

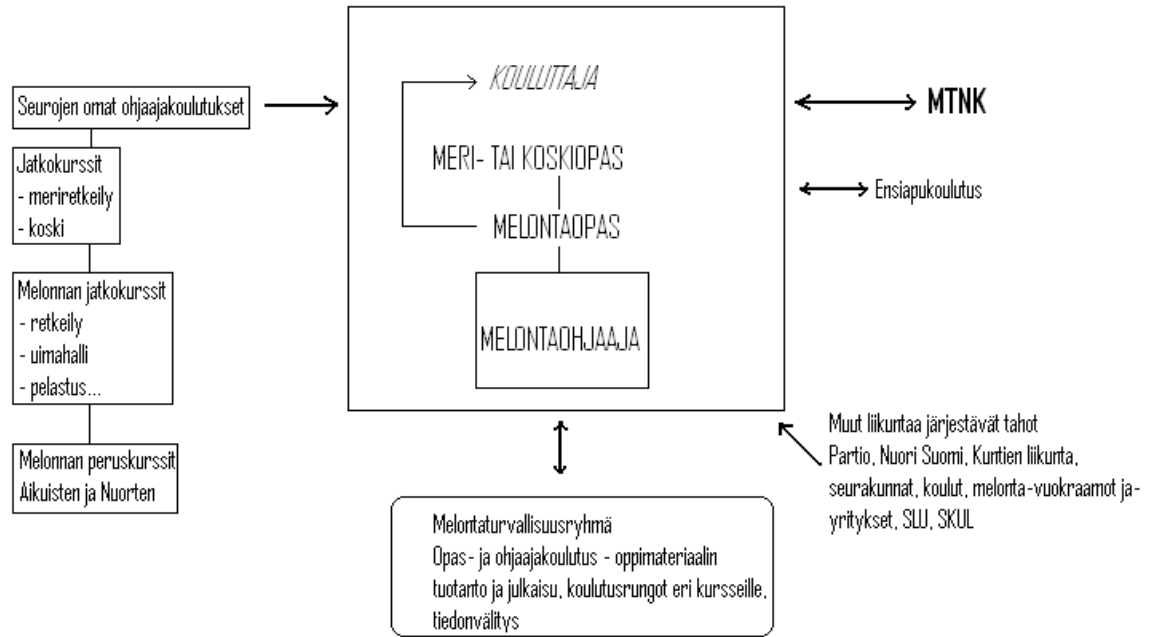


### 3 MELONNAN OHJAAMINEN

Melonnanohjaajana toimiminen edellyttää samoja ominaisuuksia ja ryhmänhallintataitoja kuin minkä tahansa muun liikuntalajin tai aktiviteetin ohjaaminen. Melonnassa suoritusympäristö, kalusto sekä näiden kahden yhteinen vaikutus toisiinsa lisää haastavuutta ja ongelmatilanteiden riskiä ryhmän kanssa toimiessa. Ohjauksessa on otettava huomioon ryhmän taso, turvallisuus, sääntöjen luominen ja niiden noudattaminen sekä jatkuva melontaolosuhteiden seuraaminen.

Suomen Kanoottiliitto kouluttaa Suomessa järjestelmällisesti melontaoppaita sekä melonnanohjaajia. Koulutusjärjestelmää kehittää ja valvoo melontaturvallisuuden neuvottelukunta. Suomen Kanoottiliiton valtuuttamat ja rekisteröimät ohjaajat järjestävät ja toteuttavat erilaisia melontakursseja ympäri Suomea. Melontakursseilla osallistuja saa riittävät perustiedot ja -taidot sujuvaan harrastuksen käynnistymiseen. (Paakkinen 1999, 133.)

Nykyisen melontaopaskoulutuksen kehittäminen Suomessa aloitettiin 1994, joka sai vauhtia ja tarvetta kunnollisen koulutusjärjestelmän luomiseen Pohjois- Ruotsissa 1995 sattuneesta, 8 kuolonuhria vaatineesta onnettomuudesta. Tänä päivänä Suomen Kanoottiliitto, ulkoilujärjestöt sekä alan yrittäjät ovat yhteistyössä viranomaisten kanssa kehittäneet valtakunnallisen melontaopas ja – ohjaaja-tutkintojärjestelmän. (Paakkinen 1999, 134.) Koulutusjärjestelmän tarkoituksena on edistää laadukasta ja turvallista melonnaohjausta melontaseura-, järjestö- sekä ohjelmistopalvelutoiminnassa. Tällä pyritään saamaan teorian- ja käytännön koulutus samanlaiseksi melontaseurasta ja paikkakunnasta riippumatta. Kuviossa 1 esitetään Suomen Kanoottiliiton koulutusjärjestelmä.



Kuvio 1. Suomen Kanoottiliiton koulutusjärjestelmä (Kanoottiliitto 2008, 2)

Melonnanohjaajilla on valmiudet suunnitella ja toimia melontaretkien vetäjinä. Melonnanohjaajista valtaosa kuitenkin kouluttaa ja ohjaa melonnan perusteiden opetusta niin teorian kuin käytännön taitojen osalta. Melonnanohjaajat toimivat eri seurojen kouluttajina, ohjelmistopalveluyritysten palveluksessa tai yksittäisissä melontatapahtumissa järjestäjän toimihenkilöinä. Melonnan teorian sekä käytännön koulutus ja ohjaaminen painottuu yleisten melontataitojen harjoitteluun, pelastautumis- ja turvallisuusasioihin, sekä luontoon ja melontaympäristöön liittyviin asioihin.

Melonta ja sen ohjaaminen keskittyvät kesään ja kausi on usein vain reilun puolen vuoden mittainen. Melontaseurat järjestävät talvikaudella ohjattua koulutusta ja tekniikkaharjoittelua uimahalleissa. (Kuha 1998, 5.) Allasharjoitukset ovat osa lajia, oli laji sitten koski-, meri- tai retkimelonta (Elo 2003, 23). Aktiivisessa seurassa ohjaus- ja koulutustyö on käynnissä koko ajan, vuodenaikasta riippumatta.

### 3.1 Melonnan lajitietous

Melonta on lajina ja harrastuksena turvallinen, mikäli jo alkuvaiheessa aloittelijan harjoittelun päähuomio on keskittynyt oikeisiin asioihin oikeassa järjestyksessä. Kaikki oppiminen ja kehittyminen melojana lähtee liikkeelle luonnon ja veden voiman ymmärtämisestä ja sen kunnioittamisesta. Jos meloja kuvittelee voivansa hallita luontoa ja sen elementtejä, vaurioittaa hän sitä ja itseään (Soikkeli 1994, 58). Kaikessa melontaharrastuksen alkuvaiheessa vesillä suoritettavassa toiminnassa ja harjoittelussa tulee varmistua, että melominen on turvallista ja että mukana on toinen, kokeneempi meloja. Riittävät perustaidot takaavat vasta sen, että itsenäistä harjoittelua on turvallista jatkaa, sillä vasta kokemus kuitenkin tekee melojan (Kanoottiliitto 2008, 67).

Melonnan perusteiden tieto-opin kohdalla lähdetään liikkeelle melonnassa käytettävistä välineistä ja varusteista, niiden säädöistä ja valinnasta olosuhteiden mukaan. Melojan henkilökohtaisten melontavarusteiden lisäksi aloittelevan tulee tietää myös miten itse pukeutua vesille lähdeettäessä, ja miten kylmyys ja auringonpaiste tulee ottaa huomioon. (Kanoottiliitto 2008, 66.) Varsinkin henkilökohtaisen vaatetuksen ja erikoisvarusteiden hyvistä ja huonoista puolista aloittelija voi saada parhaiten vinkkiä kokeneemmalta melojalta tai lähiseuransa melontaohjaajalta.

Ennen aktiivisen käytännönharjoittelun alkua aloittelevan melojan tulee ymmärtää riskit ja turvallisuustekijät, mitkä koskevat vesillä liikkumista yksin tai ryhmässä. Omien voimien ja kykyjen arviointi pitää suhteuttaa aina vallitseviin melontaolosuhteisiin. Ennen melontaretkeä tulee antaa tai jättää tieto mihin on lähtenyt ja arvio paluusta. (Kanoottiliitto 2008, 67.) Myös ryhmässä melomisen tuomat turvallisuus- ja pelastautumistekijät tulee olla selvillä ja tiedossa aloittelevalla melojalla.

Vallitsevat sääolosuhteet määräävät lähes aina onko melomaan lähteminen turvallista tai edes mahdollista. Melojan perustietoihin kuuluu tunnistaa ja tiedostaa onko vesille lähtö kannattavaa vallitsevien tuuli-, aallokko- ja virtausolosuhteiden

perusteella. Kovassa tuulessa melonta ei tarjoa kaikille sitä samaa nautintoa, joka tarjoutuu leudoissa tuulissa (Paakkinen 1999, 72).

Pidemmillä melontaretkillä tärkeään asemaan nousevat melojan henkilökohtainen suorituskyky ja jaksaminen. Melonnan yhteydessä on huolehdittava nestetasapainon säilymisestä (Paakkinen 1999, 75). Melojan tulee ymmärtää oikeanlaisen ravinnon ja nesteytyksen merkitys varsinkin pitkäkestoisella melontajaksolla, ja miten ne vaikuttavat kokonaisuudessaan retken mielekkyyteen ja onnistumiseen.

### 3.2 Melonnan perustaidot

Melonnan perustaitojen oppiminen ja niiden hallitseminen ovat edellytyksenä mielekkään ja turvallisen melontaharrastuksen aloittamiselle ja sen jatkumiselle. Melonnassa kanoottia pitää pystyä pitämään halutussa asennossa, ohjaamaan eri suuntiin ja ennen kaikkea melomaan sitä olosuhteista riippumatta juuri haluttuun suuntaan. Jokaisen melojan on opittava nämä melonnan perustaidot ennen siirtymistä muiden melontalajien harjoitteluun. (Kuha 1998, 5.)

Kanootin käsittelyn perustaitojen opettelu kannattaa aloittaa tutussa ja suojaisessa vesistöissä, jossa on helppo ja turvallinen paikka kanoottiin menemiseen ja siitä poistumiseen (Mattos 2009, 29). Taitoharjoittelun osalta aloittelevan melojan on syytä lähteä liikkeelle välineiden käytön perusteista ja oikeaoppisista kanootinhallintaliikkeistä. Monille alkuvaiheen opettelu ja kanoottiin totuttelu tuottaa hankaluuksia, minkä takia käytännönharjoittelu juuri kannattaa aloittaa helppossa vesistöissä, lähellä rantaa.

Oikeaoppisen melontatekniikan oppiminen ja omaksuminen lähtee liikkeelle tasapainosen ja rennon melonta-asennon löytämisestä. Väärin opittu melontatekniikka on työlästä korjata myöhemmin (Paakkinen 1999, 27). Hyvä melonta-asento on erittäin tärkeää varsinkin pitkien melontareissujen kannalta, jolloin keskivartalo, kädet ja ylävartalo joutuvat työskentelemään yhteistyössä muun kehon kanssa jatkuvasti samoja liikeratoja pitkin.

Melontatekniikan ja kanootinhallinnan harjoittelu kannattaa aloittaa perusliikkumissuuntien ja melontaliikkeiden osalta. Eteenpäin- ja taaksepäin melonta, pysähtyminen vauhdista, sivuttaismelonta ainakin yhdellä tapaa ja kanootin ohjailu sekä kääntäminen melanvedoilla ja painonsiirroilla kuuluvat melojan perustaitoihin. (Kanoottiliitto 2008, 67.) Perusmelontatekniikan löydyttyä aloittelijan on hyvä siirtyä melontaharrastuksen ja taitojen kehittymisen kannalta tärkeisiin asioihin, tuentoihin ja ohjailuihin. Tuennat tukevat melojaa ja kanoottia eri olosuhteissa ja tilanteissa. Tuentojen hallitseminen antaa melojalle sen varmuuden, ettei hän pelkää kaatuvansa, mikäli jostain syystä horjahtaa (Soikkeli 1994, 45). Perustuennat, ylä- ja alatuenta, kuuluvat niihin perustekniikoihin, jotka melojan kuuluu hallita jatkaakseen melontaharrastusta vaativampiin vesistöihin ja olosuhteisiin. Kanootin ohjailuliikkeet kuuluvat myös melomisen perustaitoihin. Meloja voi ohjata kanoottiaan erilaisilla peräsimillä, joissa melaa käytetään hyväksi ikään kuin liikkuvana peräsimenä. Myös kanootin nostoevää voidaan käyttää hyväksi kanootin ohjailuun. (Kanoottiliitto 2008, 67.)

Melojan perustaitoihin kuuluu myös aina ennen melontaa suoritettava kanootin turvatarkastus, jossa käydään kanootti runkoa myöten läpi ja varmistetaan, että sillä on turvallista lähteä melomaan. Tärkeää on myös hallita melonnan jälkeiset, asianmukaiset huolto- ja käsittelytoimenpiteet, joilla pidetään kanootti ja kalusto toimintakunnossa tulevia melontakertoja varten sekä pidennetään välineistön käyttöikä. Myös oikeaoppiset kanootin kantotavat ja siirtämiset kuuluvat perustaitoihin, jotka melojan tulee hallita ja tietää. (Kanoottiliitto 2008, 67.)

### 3.3 Melonnanohjaamisen erityispiirteet

Aivan kuten kaikessa liikunnan- ja harrastustoiminnan ohjaamisessa, myös melonnassa on tilanteita, tapahtumia ja olosuhteita, jotka vaikuttavat melontaohjaajan tai melontaoppaan valintoihin sekä päätöksiin vesillä. Toimintaympäristönä avovesi tuo omat haasteensa ja erityispiirteensä melontaan niin ohjaajalle kuin ohjattavalle ryhmälle. Ennen melontakoulutuksen alkamista ohjaajan tulee varmistua, että kaikki ryhmän jäsenet ovat uimataitoisia, ja että osallistujien terveydentila mahdollistaa osallistumisen melontaan. (Kanoottiliitto 2008, 65.)

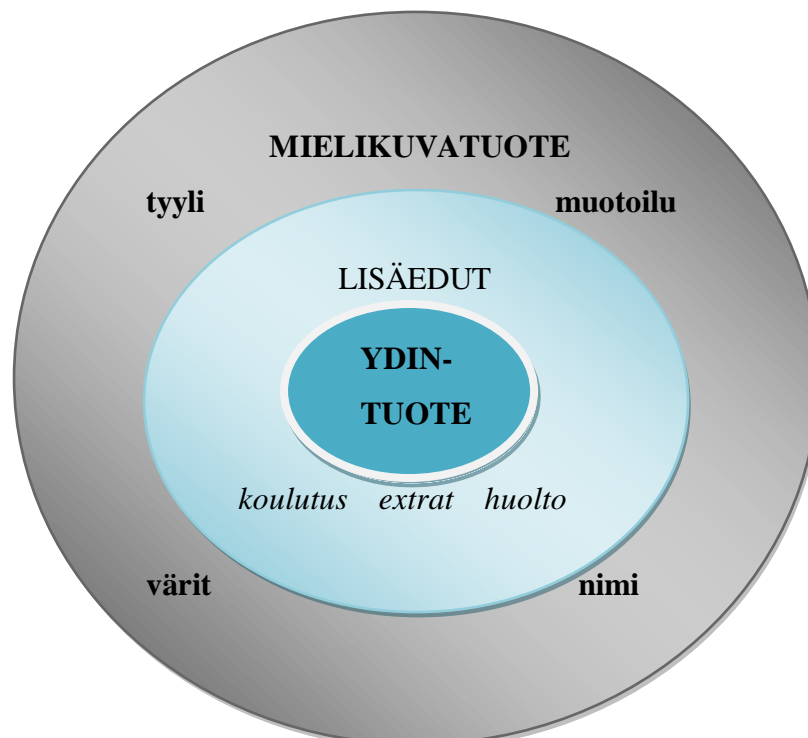
Erityisryhmät, kuten liikuntarajoitteiset ja erityisnuoret, asettavat melontaohjaajalle omat haasteensa. Opetuksen eriyttäminen ja erityisjärjestelyt tulee harkita tarkkaan ja järjestää mahdollisuuksien mukaan niin, että opetus ja melominen on edelleen turvallista.

Usein seurat, järjestöt ja ohjelmistopalveluyritykset järjestävät melontakoulutusta ja retkiä luonnon vesistöissä, järvellä tai merellä. Olosuhteet antavat ryhmänhallinnalle ja sen kanssa kommunikoinnille omat haasteensa. Melontaohjaajan on kyettävä pitämään koulutus- tai asiakasryhmä kasassa niin, että jokaisella melojalla on puhe- tai melamerkkiyhteys edessä ja takana melovaan olosuhteista riippumatta. Myös kommunikointi mukana olevan apuohjaajan kanssa tulee toimia tilanteessa kuin tilanteessa. Melontaohjaajan vastuu vesillä olevasta ryhmästä on suuri. Tämän takia ohjaajalta vaaditaan myös kykyä tehdä varsinkin asiakasryhmän osalta vaikeitakin päätöksiä, esimerkiksi päätös keskeyttää melonta tai jopa peruuttaa se kokonaan, mikäli sää tai muuten muuttuneet olosuhteet niin vaativat. (Kanoottiliitto 2008, 65-66.)

Melominen liikkumismuotona sopeutuu hyvin luontoon ja siitä aiheutuu varsin vähän häiriöitä (Kuha 1998, 27). Melontakoulutus- tai retkitoiminnassa vastuu luonnon siisteydestä ja sen kunnioittamisesta on jokaisella melojalla. Melontaohjaajan tulee kuitenkin aina varmistua tauko- tai leiripaikan siisteydestä ryhmän lähtiessä liikkeelle. Muuten liikkumisen, leiriytymisen ja melomisen näkökulmasta melontatoimintaa rajoittaa luonnossa sekä vesillä ainoastaan jokamiehenoikeudet. (Kuha 1998, 27.) Vesillä liikkeessä melontaohjaajan tulee ottaa huomioon aina myös muu liikenne, laivareitit ja muut merkityt väylät.

Tuotekehittelyllä tarkoitetaan toimintaa, jonka tavoitteena on kehittää täysin uusi tai parantaa jo markkinoilla olemassaolevaa tuotetta tai palvelua. Tuotekehitysprosessissa pyritään täyttämään asetetut tavoitteet niin hyvin kuin on teknisesti ja taloudellisesti mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Laadukas ja jatkuva tuotekehittely on edellytys menestyvälle yritykselle. (Jokinen 2001, 9.)

Tuotteella voidaan tarkoittaa tuotekehityksessä ja markkinoinnissa joko tavaraa tai palvelua, joka määritellään kaupalliseksi hyödykkeeksi. Yksittäinen tuote voidaan jakaa eri tuotekäsitteen tasoihin, joita ovat ydintuote, tuotteen lisäedut ja mielikuvatuote. Tuotekehitys keskittyy usein ainoastaan ydintuotteen kehittämiseen, mutta tuotteen ja markkinoiden kilpailuedun saavuttamiseksi yrityksen tuotekehitys tulee suunnata myös tuotteen lisäetuihin, kuten tuotteen mukana tulevaan koulutukseen tai muihin asiakkaan eduksi suunnattuihin kaupanpäällisiin. Varsinkin tuotteen markkinointivaihetta ajatellen kannattaa tuotekehitystä suunnata myös mielikuvatuotteen kehittelyyn. (Rope & Vahvaselkä 1992, 101- 102.) Kuviosta 2 lukija saa käsityksen tuotekäsitteen eri tasoista.



## Kuvio 2. Kerrostunut tuote-käsite (Rope & Vahvaselkä 1992, 102)

Jokaisella palvelulla tai tuotteella on oma elinkaarensa, jota kutsutaan markkinoillaoloajaksi. Tuotteen tai palvelun markkinoillaoloaika voidaan jakaa kuuteen eri elinkaarivaiheeseen: tuotekehitysvaihe, esittelyvaihe, tuotteen kasvuvaihe, kypsyyssvaihe, kyllästymisvaihe sekä tuotteen laskuvaihe. (Komppula & Boxberg 2002, 95.) Laadukkaiden tuotteiden ja palvelujen kehittäminen vaatii tarkkaa ja perusteellista tuotekehityssuunnitelman laatimista, jossa kehitysprosessille asetetaan tavoitteet. Onnistunut tuotekehittely lisää yrityksen tuotteiden tai palvelujen myyntiä sekä parantaa asiakastytyväisyyttä. (Cagan 2003, 144.) Tuotekehittely ei kuitenkaan saa keskittyä ja pohjautua pelkästään yrityksen omiin tarpeisiin laajentua ja kasvattaa myyntiä. Cagan (2003, 145) toteaa, että yrityksen tulee kokonaisuudessaan ymmärtää ja tiedostaa tuotekehittelyn pohjautuminen asiakkaan tarpeisiin, asiakkaiden kaipaamiin arvoihin sekä yrityksen kokonaisvaltaiseen kasvuun.

Uuden, tai jo olemassaolevan tuotteen, kehitystoiminnan lähtökohtana ja kehitysprosessin perusteena tulee olla markkinoilla tiedostettu tai tiedostamaton tarveperusta. (Rope & Vahvaselkä 1992, 123.) Tuotteen tarveperustana toimii asiakaskunta, joka on valmis maksamaan markkinoille myyntiin tulevasta tuotteesta.

Olemassa olevan tarveperustan jälkeen uuden tuotteen ideointi etenee kartoittamalla tuotteen tulevaa potentiaalista asiakaskohderyhmää, jolloin puhutaan segmentoinnista. Segmentointi perustuu ajatukseen, että yrityksen tuotteiden tai palvelujen kokonaismarkkinoita ei kannata käsitellä kokonaisuutena, vaan pyritään löytämään pienempiä ja keskitetympiä kohderyhmiä, jotka ovat suosiollisempia markkinointitoimille. Segmentoinnin avulla tuotteiden markkinointi pyritään suuntaamaan ostokäyttäytymiseltään samanlaisille asiakaskohderyhmille, minkä seurauksena tuotteet saadaan vastaamaan juuri olemassaolevien asiakaskohderyhmien tarpeita. Yrityksen on huolellisen segmentoinnin kautta helpompi sopeuttaa omat markkinointivoimavarat, tuote- ja palvelutarjonta sekä ennalta arvioitu tuottotavoite rajatulle asiakasryhmälle. (Rope & Vahvaselkä 1992, 42- 43.)



Melontapalvelutuotteiden tuotekehittelyn ja tuotteistamisen tavoitteena on luoda melontapalveluista valmiit tuotteet tarjottaviksi Vierumäen yritys- ja ryhmäasiakkaille. Palvelutarjonnassa tavoitteena on lajimuodon kehittäminen entistään enemmän Vierumäen elämymenun tarpeita vastaavaksi melonnan palvelutuotteeksi. Vierumäen tavoitteena on lisätä tuotevalikoimaa elämymenun vesillä tapahtuvan toiminnan ja palvelutarjonnan osalta. Suositun ja kasvavan lajin, melonnan, tuotekehittelyn kautta Vierumäki lisää vetovoimaisuuttaan ja kilpailukykyään kasvavilla markkinoilla. Melontapalvelutuotteiden kehittämisellä Vierumäki haluaa myös laajentaa kokonaisvaltaisesti luontoliikuntatarjontaansa.

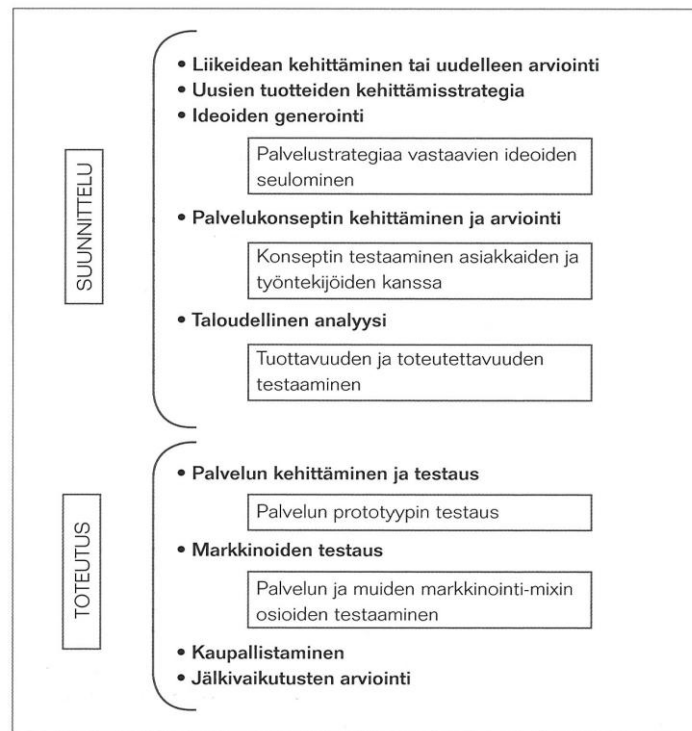
Tuotekehitysprosessi kestää joissakin yrityksissä viikkoja ja toisissa vuoden. Tuotteen tai palvelun kehitysprosessi on viisas sijoitus ja tärkeä toiminnan osa-alue, jonka avulla voidaan varmistaa, että uusiutuva tai kehitettävä tuote täyttää markkinoilla olevan aukon asianmukaisesti ja taloudellisesti kannattavalla tavalla. (Cagan 2003, 200.) Oikein suoritettuna tuotekehitysprosessi alentaa kustannuksia ja tuottaa aikaisempaa kilpailukykyisempiä tuotteita (Jokinen 2001, 11).

Tuoteidean tai palvelun tuotteistaminen ja kehittäminen jakautuu kahteen eri vaiheeseen, jotka vievät tuotekehittelyä eteenpäin laajempina prosessina. Ensimmäisessä vaiheessa etsitään ideoita ja toisessa vaiheessa kaupallistetaan kehitetty tuote. Itse tuotekehittelyprosessi jakaantuu kahteen eri toimintavaiheeseen: tuotteen tai palvelun suunnittelu- ja toteutusvaihe. (Komppula & Boxberg 2002, 97.)

Tuotekehitysprosessi etenee olemassaolevan tarveperustan jälkeen tuotteen ideointiin ja idean alustavaan arviointiin. Idean alustavassa arvioinnissa mietitään tuotteelle olemassaolevaa markkinarakoa ja tuoteidean tuotantoon liittyviä kysymyksiä. (Rope & Vahvaselkä 1992, 124- 125.) Ideoinnin jälkeen tuotteesta muodostetaan konsepti, jolloin konkreettisesti analysoidaan tuotteen tekniset, taloudelliset sekä tuotannolliset perusteet, ja täyttävätkö ne yrityksen liiketaloudellisia edellytyksiä. (Rope & Vahvaselkä 1992, 125.) Konseptivaiheen jälkeen tuotekehittely etenee tuotteen testaukseen, jonka perusteella kartoitetaan mahdolliset tuotteeseen liittyvät korjaustarpeet ja tarve mahdollisille uusintatestauksille. Testausvaiheen jälkeen tuote kaupallistetaan markkinointia varten ja siirretään tuotantoon. Huolellisen tuotekehittelyn kautta voidaan varmistua siitä, että tuotteet perustuvat asiakkaiden

todellisiin tarpeisiin ja yrityksen realistiseen kykyyn tuottaa palvelu. (Rope & Vahvaselkä 1992, 125.)

Kuviosta 3 lukija saa käsityksen tuotekehittelyn yleisestä prosessista ja sen etenemisestä vaiheittain. Vierumäen melontapalvelutuotteiden tuotekehitysprosessi etenee kuitenkin eri tavalla, suuntautuen enemmän asiakkaiden tunne- ja kokemustarpeisiin, sisältökokonaisuuksien suunnitteluun sekä yleisesti siihen mitä luontoliikuntapalvelutuotteen kehittämisessä on tärkeää. Melonnan tuotekehittämisessä ei huomioida yrityksen liikeidean muuttamista tai kehittämistä, eikä varsinaisesti punnita sen taloudellista tuottavuutta ennen toteuttamista, vaan luotetaan tuotteen toteutettavuuteen jo olemassaolevien tuotteiden myyntivolyymien ja yritysasiakaskunnan perusteella.



Kuvio 3. Uuden palvelun kehitysprosessi (Komppula & Boxberg 2002, 98)

#### 4.1 Vierumäen elämysmenun melontapalveluiden tuotekehittelyn vaiheet

Luontoliikuntaan keskittyvä Vierumäen elämysmenun tuotevalikoima tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua aktiivisiin, sekä elämyksiä että kokemuksia

antaviin, luonnossa toteutettaviin aktiviteetteihin. Ohjelmapalveluissa tarjotaan ja tuotetaan asiakkaalle palvelutuote, josta asiakkaalle muodostuu subjektiiviseen arviointiin perustuva kokemus (Grönroos 1990, 61–62). Vierumäen melontatuotteiden tuotekehittelyssä ja uudistamisessa tämä on lähtökohtana ja taustana kaikille tuotesisältöjen ratkaisuille ja toimintamalleille. Tavoitteena on asiakaslähtöisyys ja melontatuotteiden mielekkyys sekä laatu, niin asiakkaalle kuin palvelun tuottajalle. Tuotekehittely lähtee liikkeelle siitä, mitä asiakasryhmät haluavat elämymenun melontatuotteilta, ja miten Vierumäen olemassaoleva melontakalusto, ympäristö ja resurssit voisivat parhaalla mahdollisella tavalla palvella asiakkaita ja kehitettäviä tuotteita.

Tässä tuotekehittelyprosessissa käytettiin asiakkaiden tavoitteiden sekä odotusten selvittämisessä hyväksi kyselytutkimusta, joka lähetettiin kaikille vuonna 2010 Vierumäen elämymenun melontatuotteisiin osallistuneille asiakasryhmille. Näin tuotekehittelyn tavoitteille ja kehityskohteille saatiin konkreettinen suunta jo tarjonnassa oleviin melontapalveluihin osallistuneiden asiakkaiden kokemuksien ja ajatuksien perusteella. Palvelun tuottajan tavoitteet ja toiveet muotoutuivat tiiviistä kehitysyhteistyöstä sekä useiden elämymenun kehittämistä vastaavan, Juha Sokaan, kanssa käytyjen kehityspalavereiden myötä. Asiakas- ja ohjaajakyselyn tuloksiin syvennyttään tarkemmin opinnäytetyön kehitysehdotukset-kappaleessa.

Ennen asiakkaiden ja palvelun tuottajan tavoitteiden ja toiveiden kartoittamista varsinaisessa tuotekehittelyprosessissa perehdytään pohjatietoon ja melonnan lajituntemukseen. Tuotekehittelyprosessi on laaja, usean eri vaiheen sisältävä kokonaisuus. Tämän takia ennen tuotteiden kehittelyä on perehdyttävä tuotekehittelyn kirjallisuuteen ja teoriaan. Myös budjetointiin ja ohjelmistopalveluturvallisuuteen on perehdyttävä ennen varsinaisen tuotteistamisen aloittamista. Melonnan lajitietoutta ja melonnan ohjaamisen erityispiirteitä selvitetään ja tuodaan hyvin esille Suomen Kanoottiliiton eri julkaisuissa ja oppaissa. Melonta on lajina kirjoittajalle jo ennestään tuttu niin lajitietouden kuin käytännön taitojen osalta. Omakohtainen kokemus vahvistaa osaamista ja uusien melontatuotteiden suunnittelua varsinkin tuotesisältöjen käytännönratkaisujen, käytettävän melontaympäristön sekä melontakaluston osalta.

Pohjatietoutteen ja taustoihin perehtymisen jälkeen melonnan tuotekehittely alkaa palvelutuotteen suunnitteluvaiheella. Vierumäen elämymenu sisältää jo myynissä olevia melontapalvelutuotteita, joiden tuotteistaminen on kuitenkin vielä kesken. Keskenäiset tuotteet ovat osasyitä tuotekehittelyn tilaukselle ja toimivat suuntana kehittelyprosessissa, sekä lähtökohtana sille, millaisia tuotteita Vierumäki haluaa. Kun perehtyminen edeltäneisiin tuotteisiin, tilaajan ja asiakkaiden toiveisiin ja melontaympäristöön on tehty, voi tuotteiden luonnostelu ja ideointivaihe käynnistyä.

Ideointivaiheessa lähdetään liikkeelle kartoittamalla tekijät, jotka rajaavat melontatuotteiden vesistö- ja toteutusympäristöä ja palvelutapahtumaan kuluva aikaa. Tässä vaiheessa joudutaan myös miettimään melontakaluston valmistelu- ja loppuhuoltotoimenpiteisiin kuluvan ajan hallintaa, sekä miten saadaan ratkaistua melontatuotteiden turvallisuuskysymykset. Myös melontaohjaajien määrä ja käyttö täytyy ratkaista ottaen huomioon kehitettävän tuotteen luonne, toiminta-alueen laajuus ja asiakasryhmän koko.

Vierumäen melontatuotteiden luonnostelu alkaa tuotesisältöjen suunnittelusta. Luonnosteluvaiheessa varmistui, että elämymenuun tuotteistetaan kaksi uutta melontatuotetta: Melonnan perusteet - ja Inkkariseikkailu-tuote. Kahden tuotteistettavan melontapalvelutuotteen etuna ja perusteena ovat niiden toteuttamisen selkeys ohjaajille ja tarvittavien alkuhankintojen pienet kustannukset. Myös melontaympäristö rajaa toistaiseksi tuotteistettavien melontapalvelujen määrän kahteen.

Melonnan perusteet -tuote on jo ennestään ollut elämymenun tarjonnassa, mutta siitä halutaan tuotteena valmiimpi. Sekä asiakkaiden että palvelun tuottajan toiveena on, että tuote sisältäisi perusteellista melonnan perustekniikan opetusta toiminnallisten ja aktiivisten harjoitteiden kautta. Suunnittelulle antaa suuntaa myös Vierumäen toive siitä, että palvelutapahtuman aikataulu itse toiminnalle, kaluston käsittelylle sekä melontaympäristöön siirtymiselle ja sieltä poistumiselle, otettaisiin tarkasti huomioon sisältösuunnitelmassa.

Inkkariseikkailun osalta tuotteen luonnosteluvaihe on laajempi ja yksityiskohtaisempi. Kyselytutkimuksen tulosten perusteella asiakkaat toivovat, että

melonnan tuotetarjontaan tulisi tuote, jossa yhdistyisi melonta ja jonkinlainen kilpailutoiminta. Tuotteen suunnittelulle ja ideoille palvelun tuottaja antaa tilaa ja vapautta. Tämän pohjalta tarjontaan tulevan tuotteen luonne ja toiminta suuntautuu ryhmäkilpailulla toteutettavaan melontaseikkailuun, joka vaatii joukkueiden yhteistyökykyä, kekseliäisyyttä ja suunnistuksen perustaitoja. Molemmat kehitetyt melontapalvelutuotteet ohjelmasisältöineen esitellään tarkemmin tämän kappaleen alaluvuissa.

Tuotekehittelyprosessi etenee ideointi- ja luonnosteluvaiheesta tulevien tuotteiden toteutusvaiheeseen. Melonnan perusteet -tuotteen toteutusvaiheessa ohjelmasisällöstä muodostetaan sisältörunko, jossa ilmenee palvelutapahtuman tarkka aikataulu, tuotteen toteutusvesistö, käytettävä melontakalusto sekä aktiviteetit ja harjoitteet itse melontatoimintaan. Vierumäen melontaa ohjaaville liikunnanohjaajille kootaan ja tuotetaan tarkka palvelutapahtuman tuntisuunnitelma, joka toimii melontaohjaajien työvälineenä tuotteen perehtymisvaiheessa sekä itse ohjaamistilanteessa. Toteutusvaiheessa tuotetaan myös tuotekohtaiset turvallisuusmateriaalit.

Inkkariseikkailu-tuotteen toteutusvaihe sisältää palvelutapahtuman alkuosion kilpailutoiminnan käytännön itsenäisen testaamisen eri ryhmillä, sekä siihen tarvittavien välineiden kehittämisen. Vesillä tapahtuvan toiminnan toteutusvaihe jakautuu useaan eri osaan. Inkkariseikkailun kilpailuosuuden toteutus aloitetaan rastipisteiden sijaintien valitsemisella, niiden sijoittamisella Vierumäen melontasuunnistus- karttapohjaan sekä omatoimisella reittipisteiden etäisyyksien mittaamisella. Rastipisteiden sijaintien valitsemisessa käytetään mielikuvitusta sekä otetaan huomioon tuotteen käytännön- ja turvallisuustekijät. Kilpailuosuuden ratkaisutehtävää varten kehitetään ratkaistava ongelma, jonka johtolangat jaetaan rastipisteille eri puolille tuotteen toteutusympäristöä. Osallistuvien asiakasjoukkueiden ratkaistavasta lauseesta irrotettujen sanojen sijainnit mietitään jaettavaksi niin, että joukkeiden kanoottikunnat joutuvat käymään mahdollisimman monella rastilla ennen ongelman ratkeamista. Toteutusvaiheessa valitaan myös Inkkariseikkailun voittajajoukkueen palkintoaarten sijainti ja sen profiili. Toteutusvaiheen lopussa tuotteiden toiminta- ja ohjelmasisältö viimeistellään, ja tuotetaan siitä materiaali melontaohjaajien perehdyttämiseen sekä ohjaamisen työvälineeksi.

Toteutusvaiheessa tuotemateriaalien hankinnoista ja rastipisteiden rakentamisesta vastaa palvelun tuottaja itse. Tuotteiden kulubudjetointi muodostetaan työn toteutusvaiheessa. Vierumäen melontaohjaajien perehdyttämisen ja kouluttamisen hoitaa elämymenun kehittämistä vastaava ja tuotekehittelyprosessissa tiiviisti mukana ollut Liikunnanohjaaja AMK, Juha Sokka.

Opinnäytetyönä suoritettu tuotekehittely sijoittuu talvi- ja kevätkaudelle, jolloin luonnon vesistöt ja sitä kautta tuotteiden toimintaympäristöt eivät mahdollista valmiiden tuotteiden testaamista ja niiden kokeilemistä käytännössä. Testausvaihe toisi hyvin esille varsinkin tuotteiden ajankäytön toimivuuden. Kompula & Boxberg (2002, 108) nostavat esille tuotetestauksen hyödyt: testauksella voidaan löytää tuotteen mahdolliset ongelmat, turvallisuuteen liittyvät riskit sekä varmistaa aikataulujen pitävyys. Testaamattoman tuotteen ottaminen myyntiin varsinaisille asiakkaille voi olla riski. Kuitenkin, Vierumäen henkilökunnan vahvan ohjelmistopalvelukokemuksen, tietotaidon, huolellisen tuotekehittelyn ja aiempien Vierumäen melontatuotteiden kokemusten perusteella uusia tuotteita voidaan pitää toimivina ja valmiina lisättäväksi elämymenun tuotetarjontaan keväällä 2011.

Vierumäki Country Club Oy:n melontapalvelutuotteiden tuotekehittelyprosessi on pitänyt sisällään useita eri vaiheita. Prosessin aikana varsinkin tuotteiden ideoinnissa ja suunnittelussa on tullut vastaan ongelmia ja käytännön toteuttamisen kannalta takapakkia tuovia tekijöitä. Tuotteiden ideointia rajoittaa eniten Vierumäen käytettävissä oleva melontaympäristö ja asiakasryhmän turvallisuustekijät vesillä liikuttaessa. Esiintyneet ongelmat ja kysymykset ovat varsinkin loppuvaiheessa tuoneet esille korjaus- ja jatkokehityskohteita tuotteiden viimeistelyä varten. Kuviossa 4 esitellään tuotekehittelyprosessin vaiheet, jotka lähtevät liikkeelle työn taustoista ja etenevät valmiiden tuotteiden luovutukseen palvelun tuottajalle.



Kuvio 4. Elämysmenun melontapalvelutuotteiden tuotekehittelyprosessin vaiheet

#### 4.2 Vierumäen melontapalvelutuotteiden tavoitteet

Vierumäen asettamat tavoitteet uudistuville melontatuotteille ovat selkeitä. Tavoitteena on lisätä asiakasryhmien mielenkiintoa ja asiakasmäärää elämysmenun tarjoamassa luontoliikuntavalikoimassa varsinkin melontapalvelujen osalta sekä kasvattaa Vierumäen kilpailukykyä kasvavilla markkinoilla. Toteutettu melonnan tuotekehittely ja sen kautta valmistuneet uudet tuotteet lisäävät yleistä mielenkiintoa myös muita tarjolla olevia ohjelmalveluja kohtaan. Melontatuotteiden myynti täytti odotukset vuoden 2010 osalta, alkavalle melontakaudelle asiakasryhmämäärän odotetaan nousevan entisestään edelliseen vuoteen verrattuna. Melonta on lajina nostanut suosiotaan ja sen monimuotoisuus kasvattaa varmasti mielenkiintoa erilaisia vesillä toteutettavia tuotesovelluksia kohtaan. Uusiutuvat melontatuotteet pitävät yllä myös tuttujen asiakkaiden mielenkiintoa melontapalvelutarjontaa kohtaan.

Vierumäen alueella sijaitseva Saarijärvi soveltuu ympäristönä loistavasti melontaan. Tämän Vierumäki on jo ennestään osannut hyödyntää erilaisissa ohjelma- ja ajanviettopalveluissa. Rauhallinen ja suojaisa toimintaympäristö luo puitteet turvalliselle melonnalle, ja oheispalveluiden järjestämiselle. Uusissa tuotteissa pyritään ottamaan parhaalla mahdollisella tavalla huomioon myös Letturannan melontavaraston ja kaluston monipuoliset käyttömahdollisuudet. Tuotteiden ohjelmasisällön suhteen tavoitteena oli myös suunnitella tuotteista helposti muokattavia ja sorvattavia asiakkaiden erikoistoiveiden varalta. Ohjelmasisällön muunneltavuus tuotteissa lisää asiakaspalvelulähtöisyyttä ja Vierumäen vahvuutta markkinoilla.

Melontapalvelutuotteet ovat laadukkaan tuotekehittelyn, tarkkojen ja selkeiden ohjaajamateriaalien ja toimivan melontakaluston avulla helposti ohjattavia. Melonnan perusteet -tuote on suunniteltu niin, ettei sen toteuttaminen vaadi alkuvalmisteluja tai hankintoja ennen palvelutapahtumaa. Inkkariseikkailussa liikkuviin kustannuksiin sisältyy voittajajoukkueen palkintomateriaalit. Molempien tuotteiden suurimmat toteutuskustannukset muodostuvat ohjaajan palkasta. Melontakalusto ja varusteet ovat kohtalaisen hyvässä kunnossa. Kanoottikaluston varastotilat ovat vasta uusittu, joten suurempia huolto- ja hankintakustannuksia ei



lähitulevaisuudessa ole odotettavissa. Ilman suurempia muuttuvia kustannuksia tuotteet ovat Vierumäelle helposti toteutettavissa olevia ja liikevoittoa lisääviä palveluja. Elämymenun melontapalvelutuotteet ovat Vierumäelle kokonaisuudessaan taloudellisesti kannattavia ja yrityksen luontoliikuntatarjonnan mielenkiintoa lisääviä. Tuotteiden kustannuksiin ja tuottavuuteen syvennyttään tarkemmin opinnäytetyön kulubudjetointi-kappaleessa.

Melontatuotteet tarjoavat asiakasryhmille ja sen jäsenille virkistävää ja terveyttä kokonaisvaltaisesti edistävää toimintaa, jossa yhdistyvät aktiivinen liikunta, suosittu ulkoliikuntalaji ja luonto toimintaympäristönä. Melontatuotteet kehittävät asiakasryhmien hyvinvointia fyysisesti, sosiaalisesti ja henkisesti. Melonta tapahtuu pareittain avokanootissa tai kajakissa, joten kanoottikunnat joutuvat toistensa kanssa työskentelemään tiiviissä yhteistyössä. Palvelut kehittävät ryhmien yhteistyökykyä ja ennen kaikkea ryhmän sisäistä kanssakäymistä ja yhteishenkeä erilaisten harjoitteiden ja ongelmanratkaisutehtävien parissa.

Melonta tarjoaa hauskan ja touhukkaan kokemuksen harrastajalleen jo sellaisenaan. Kehitetty ja sovellettu melontatuote on loistava ja motivoiva keino saada asiakkaat kiinnostumaan ja ostamaan palvelun, joka vie ryhmän luonnon vesille mitä erilaisimpien harjoitteiden ja haasteiden pariin. Ennen kaikkea sovellettujen ja kehitettyjen tuotteiden odotetaan saavuttavan korkean asiakastyytyväisyyden, minkä kautta Vierumäen imago ja maine laadukkaana palvelutuottajana paranee. Onnistuneen ja mieluisen kokemuksen perusteella asiakas helposti kertoo positiivisista kokemuksistaan tutuilleen ja saa näin välitettyä Vierumäen hyvää yrityskuvaa eteenpäin.

#### 4.3 Melontapalvelutuotteiden sisältö

Asiakaskeskeisyys ja laadukkaan palvelun tuottaminen ovat yrityksen toimintaa ohjaavia ajattelutapoja, mikä tarkoittaa, että kaiken kehittelyn lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet (Komppula & Boxberg 2002, 66). Melontatuotteiden kohderyhmien kannalta on tärkeää, että jokainen asiakas saa palvelutapahtumasta positiivisen ja mielekkään kokemuksen. Aina joku asiakkaista nauttii ja haluaa

tuotteelta eniten juuri asiantuntevaa tekniikkakoulutusta ja tarkkoja ydinkohtia. Toinen taas nauttii eniten Saarijärven kauniista maisemista ja sosiaalisesta kanssakäymisestä muiden melojien kanssa. Joku saattaa haluta ja odottaa leikkimielistä kilpailua ja temppuילua koko vesilläoloajalta. Jo pelkästään avokanootissa istuminen voi luoda asiakkaalle onnistuneen ja elämyksellisen kokemuksen melontatuotteesta.

Tuotteistetut melontapalvelut eroavat toisistaan monella tavalla. Kuitenkin molempien tuotteiden sama toteutusympäristö ja kalusto muodostavat yhteneväisyyksiä käytännön toteutuksen kannalta. Tämä helpottaa ja selkeyttää tuotteiden toteutusta varsinkien ohjaajien osalta. Molempien tuotteiden alkuosuus kuuluu melontakaluston purkamiseen ja niiden jakamiseen asiakkaille. Jotta tähän menevä aika minimoitaisiin ja itse melontaan jäävä aika maksimoitaisiin, on ohjelmasisällöissä ja ohjaajille tuotetussa materiaalisissa otettu huomioon tämä seikka. Molempien kehitettyjen tuotteiden sisältöön ja luonteeseen tutustutaan tarkemmin tulevilla kappaleilla.

#### 4.3.1 Melonnan perusteet -tuote

Melonnan perusteet -tuote pitää sisällään tiiviin melonnan perustietojen ja perusmelontataitojen koulutuskokonaisuuden, joka alkaa kanoottivajasta nostettavan aluksen oikeaoppisesta käsittelystä, ja etenee aina kanootin ohjailutekniikan sekä sivuttaisliikkumisen harjoitteluun vesillä. Vierumäen Letturannan kanoottivajassa on kahta eri asiakaskäyttöön tarkoitettua kanoottimallia. Melonnan perusteet -tuote antaa mahdollisuuden valita joko avokanootin tai kaksikkoharjoituskajakin. Ohjaajille on varattu 1-aukkoiset koulutusajakit. Perinteisen ohjaajalähtöisen koulutuksen rinnalle on ideoitu ja suunniteltu tiiviissä yhteistyössä Vierumäen ohjaajien kanssa erilaisia toiminnallisia ja hauskoja harjoitteita, jotka pitävät asiakasryhmän motivaation sekä viihtyvyyden korkealla koko palvelutapahtuman ajan.

Melonnan perusteet -tuotteen kohdalla päädyttiin sisällyttämään aloitteleville ja melontaa ensimmäistä kertaa kokeileville kohderyhmille henkilökohtaista ja vapaata

melonta-aikaa. Ohjaajan rooli melonnan perusteet- tuotteessa on suunnattu keskittymään turvallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen ilman suurempia opetustavoitteita. Tuotteen on tarkoitus luoda kohderyhmän asiakkaille mukava ja turvallinen olo koko palvelutapahtuman ajan, mukaan lukien maalla tehtävät toimenpiteet ennen vesille siirtymistä. Melonnan perusteet -tuotteessa on pyritty ottamaan asiakaskunnan tavoite- ja taitotasot huomioon mahdollisimman monipuolisen ohjelmasisällön kautta. Tuotteen halutaan myös antavan siihen osallistuville yritys- ja yksityisasiakasryhmille kipinän ja poltteen ostamaan ja osallistumaan myös seuraavalla kokous- tai koulutuskerralla Vierumäen elämysmenun muihin, sovellettuihin, melontapalvelutuotteisiin. Tarkka melonnan perusteet -tuotteen ohjelmasisältö on liitetty opinnäytetyön loppuun liitteeksi 1.

#### 4.3.2 Inkkariseikkailu-tuote

Leikkimielisen kilpailun, melonnan, ongelmanratkaisun- sekä suunnistuksen elementit toisiinsa yhdistävän Inkkariseikkailu-tuotteen kohderyhmänä toimii yritys- ja yksityisasiakasryhmät, jotka ovat jo ehkä aiemmin kokeilleet melontaa ja haluavat nyt sen rinnalle sovellettua ja kilpailullista toimintaa. Tuotteen tarkkana kohderyhmänä toimivat asiakasryhmien jäsenet, joille Inkkariseikkailu antaa mahdollisuuden kokeilla suunnistamista suojaisessa ja vaihtelevassa Saarijärvi - Onkijärvi vesistössä. Tuote haastaa asiakkaat toimimaan tiiviissä yhteistyössä toistensa kanssa, melomaan ja etsimään johtolankarasteja ympäri toiminta-alueita sekä ratkaisemaan mystisen salaisuuden ennen kilpailevaa joukkuetta.

Tuotteen alussa asiakasryhmät haastetaan kahletehtävään pareittain. Asiakkaiden huomion vievä toiminta antaa melontaohjaajille aikaa valmistella melontakalustoa ja alkavaa seikkailuosuutta. Kahletehtävässä ratkaistaan myös mitkä kanoottikunnat toimivat joukkeidensa heimopäällikköinä ja kumpi joukkue pääsee ensimmäisenä vesille. Tuotteen ideana on luoda sopiva ja hyvähenkinen kilpailuilmapiiri, aiheuttamatta kuitenkaan kenellekään ahdistusta tuotteen suorituspainotteisella luonteella. Kokonaisuudessaan asiakkaiden motivaatiota palvelun aikana lisää alusta saakka olemassa oleva mysteeri ja ongelman ratkaiseminen. Inkkariseikkailu tempaisee helposti asiakkaat mukaansa seikkailuun, ja toimii näin edukseen

asiakastyytyväisyyden ja positiivisten kokemusten luomisessa. Tarkka Inkkariseikkailu-tuotteen ohjelmasisältö on liitetty opinnäytetyön loppuun liitteeksi 2.

#### 4.4 Melontapalvelutuotteiden tuotekuvaus

Jokaisesta Vierumäen elämysmenun tuotteesta ja palvelusta tuotetaan tiedote, jonka tarkoituksena on kertoa asiakkaalle yleisesti mitä palvelu pitää sisällään. Tällaista tiedotetta kutsutaan tuotekuvaukseksi. Tuoteturvallisuuslakipykälän 4§ mukaan ohjelmapalvelu tai siihen osallistuminen ei saa olla vaarallista siihen osallistuvan asiakkaan fyysiselle tai henkiselle terveydelle eikä omaisuudelle. Asetusten ja tiedonantomääräysten tarkoituksena on varmistaa, että palvelun tuottaja tuo esille tarpeelliset tiedot palvelun terveydelle ja omaisuudelle vaaraksi olevien tekijöiden torjumisesta. (Kuluttajavirasto 9/2003, 1.) Tämän takia Vierumäen melontapalvelutuotteiden luonne ja oleellinen toimintasisältö tuodaan esille tuotekohtaisissa tuotekuvauksissa. Tuoteturvallisuusasetuksessa (9/2003, 8) esitetään, että asiakkaan tulee pystyä arvioimaan palveluun liittyvät vaarat ja olemassaolevat riskit palvelusta annettujen, riittävän täydellisten ja totuudenmukaisten, tietojen perusteella. Palvelun tuottaja voi omaharkintaisesti päättää mitkä tiedot palvelusta ovat oleellisia ja tarpeellisia. (Kuluttajavirasto 9/2003, 17.)

Tuotekuvauksen tulee pitää sisällään asiakkaalta mahdollisesti ennakkoon vaadittavaa taitotasoa tai lajiosaamista. Myös palveluun osallistuvalla asiakkaalla vaadittu terveydentila ja muut fyysiset tai henkiset erityisvaatimukset tulee esittää palvelun tuotekuvauksessa. Käytettävät varusteet ja välineet ovat iso osa palvelua ja sen onnistumista. Asiakkaalle on tuotava ilmi, mikäli palveluun osallistuminen edellyttää valmistautumista vaatetuksen tai henkilökohtaisten välineiden osalta. Elämysmenun melontapalvelutuotteiden tuotekuvaukset on tarkoitettu asiakasryhmien nähtäväksi Vierumäen internet-sivustolle sekä muuhun tuotemarkkinointiin. Tuotteita ja palveluita koskeva tieto on tuotava esille ennen palvelun tuottajan ja asiakkaan välistä sopimusta palvelun toteuttamisesta, jotta

asiakas voi punnita, onko palveluun osallistuminen hänen kohdallaan mahdollista.  
(Kuluttajavirasto 9/2003, 18.)

Melonnan perusteet - ja Inkkariseikkailutuotteiden tuotekuvaukset tuovat totuudenmukaisesti ja lain vaatimien tietojen mukaisesti esille sen, mitä tuotteissa tapahtuu ja mitä ne vaativat asiakkaalta. Tuotekuvauksilla on suuri rooli elämymenun melontatuotteiden mielenkiinnon ja houkuttelevuuden lisäämisessä markkinointivaiheessa. Varsinkin Inkkariseikkailun tuotekuvauksessa suurin mielenkiinto tuotetta kohtaan syntyy ohjelmasisällön luovan ja mukaansatempaavan esilletuonnin kautta. Molempien tuotteiden kuvauksissa kuvataan toteutusympäristöä, palvelun tavoitteita, melonnan taito- ja osaamisvaatimukset sekä miten itse melontatapahtumaan kannattaa pukeutua. Molempien tuotteiden kuvaukset ovat esillä opinnäytetyön lopussa liitteinä 3 ja 4.

## 5 BUDJETOINTI

Budjetoinnilla tarkoitetaan yrityksen budjetin laatimista sekä budjetin toteutumisen seurantaan tavoitekauden ajalta. Tavoitekauden jälkeen verrataan budjetoituja lukuja toteutuneisiin, selvitetään näiden väliset erot sekä niiden syyt (Tomperi 2004, 117). Budjetti on yrityksen apuväline tulevien tulojen ja menojen kartoittamisessa sekä pitkän tähtäimen talouden suunnittelussa. Yritystoiminnan kannattavuuden ja yrityksen varojen riittämisen varmistaminen koko tulevan vuoden ajalle edellyttää tarkkaa menojen ja kulujen suunnittelua, mikä huolellisesti tehtynä auttaa tilapäisten ongelmien tai mahdollisesti odottamattomien lisäkulujen aiheuttamien tilanteiden ratkaisemisessa. (Hirvonen & Nikula 2009, 174.) Jyrkkiö & Riistama (1997, 71) esittävät, että budjetin perustana on toiminnan suunnittelu, jossa otetaan huomioon tarkasti kuluneen kauden toiminta ja tuloskehitys. Kuluneen kauden tapahtumien lisäksi myös muut yleiset ulkoiset tekijät on otettava huomioon budjetin rakentamisessa, kuten yleinen talouden kehitys, yrityksen vaikutusalueen ostovoiman muutokset sekä kilpailutilanteen muuttuminen.

Yritystoiminnassa budjetti laaditaan aina jollekin aikavälille, jota kutsutaan budjettikaudeksi. Yleisesti budjetointi jakautuu useampaan yrityksen budjetoitavaan osa-alueeseen, joita ovat tulos-, osto-, myynti-, rahoitus- sekä markkinointibudjetti. (Hirvonen & Nikula 2009, 175- 183.)

Koko yrityksen kokonaisvaltaisen budjetoinnin ja tavoitekauden toiminnan suunnittelun lähtökohdat ja perusteet toimivat myös yksittäisten tuotteiden tai palvelujen budjetointiin. Ottamalla huomioon eri tuotetoteutuksen osa-alueet, tarkkaa budjetointia ja kannattavuutta voidaan toteuttaa myös palvelun tarjoajan tuotetarjonnan kohdalla. Eri toteutuskausille, kuten kesä- ja talvikausille sijoittuville tuotteille, voidaan budjetoinnin avulla määrittää tavoitemyynti, jonka ansiosta saadaan aikaan tavoiteltu liikevoitto. Tarvittaviin huoltotoimenpiteisiin ja hankintoihin menevät kulut sekä henkilökunnan palkkaamisen sekä palvelun toteuttamisen aiheuttamat erilliset kulut saadaan suunniteltua niin-ikään budjetoinnin avulla. Usein tuotteen tai palvelun tuotekehitysprosessin heikoimman

vaiheen ja onnistumisriskin muodostaa juuri tuotteen taloudellinen analyysi (Komppula & Boxberg 2002, 110). Tästä syystä palvelujen ja tuotteiden budjetointiin kannattaa panostaa ja suunnata voimavaroja.

### 5.1 Vierumäen melontapalvelutuotteiden kulubudjetointi

Vierumäen elämysmenun melontapalvelutuotteiden kulubudjetoinnissa keskitytään tuotteistettujen palvelujen kehittämisestä, materiaalihankinnoista, kalustohuollosta sekä henkilökunnan palkkaamisesta aiheutuneisiin kustannuksiin. Tällöin puhutaan tuotteiden kulubudjetoinnista, joka perustuu tuotteiden aiheuttamien kustannusten kattamiseen. Melonnan perusteet - ja Inkkariseikkailu-tuotteen kulubudjetoinnissa ei oteta huomioon tuotteiden markkinoinnin aiheuttamia kustannuksia.

Tuotteistettujen melontapalvelujen kulubudjetoinnin tavoitteena on selvittää kuinka monen tuotetun palvelun jälkeen tuotteistamisesta aiheutuneet kustannukset ja hankintakustannukset on kuolletettu, eli milloin tuotteiden voidaan olettaa alkavan tuottamaan suoranaista liikevoittoa. Uusien melontapalvelutuotteiden markkinahinnoittelu on vertaistettu vuoden 2010 myynnissä olleisiin palveluihin, joissa hinnoittelu perustuu valmiiksi Vierumäen omiin hinnoitteluperusteisiin. Vierumäen tuotteiden hinnoittelussa perustana on, että myydystä tuotteesta saataisiin 60 %:n katetuotto. Tuotteiden hinnoittelussa tämä tarkoittaa, että kaikkien kiinteiden kustannusten päälle lasketaan kyseinen kate, josta muodostuu tuotteen lopullinen hinta. Tavoiteltu kate on keskiarvo, jota tavoitellaan kaikkien Vierumäen tarjoamien palveluiden myynnissä. Tarkasti ei tiedetä kuinka suuri osuus katteesta menee suoranaisesti hankintojen kuolletukseen, sillä osa siitä menee Vierumäen hallinnon ja organisaation ylläpitämisestä aiheutuneisiin kustannuksiin. Melontapalvelutuotteiden myyntihintaan on sisällytetty aina myös melontaohjaajan kulut, joka on 40€/ 45min. Ohjaajakulut sisältävät kaikki työnantajamaksut. Hinnoittelussa tulee ottaa tavoitellun liikevoiton lisäksi huomioon tuotteen arvioitu myyntivolyymi ja laatukuva, joka toimii asiakkaan näkökulmasta myös arvon mittarina. Tuotteen hinnoittelun tulee perustua siihen, kuinka paljon potentiaalinen asiakaskunta on valmis tuotteesta maksamaan. (Rope & Mether 1987, 25.)

Melonnan perusteet -tuotteen myyntihinta kaudella 2011 on 580 euroa. Inkkariseikkailun arvioitu hinta on 700 euroa.

Uusissa melontapalvelutuotteissa melontakalustona käytetään pääasiassa uudehkoja avokanootteja, joita Vierumäelle vastikään hankittiin 10 kappaletta. Yhden avokanootin ostohinta kulubudjetoinnissa on 500 euroa. Tuotteissa kalustona käytettävät avokanootit muodostavat näin kuollettavia hankintakustannuksia 5 000 euroa. Uuden kanoottivajan tarvike- ja rakennuskustannukset kulubudjetoinnissa aiheuttavat hankintakustannuksia 10 000 euroa. Avokanoottien lisäksi hankintakustannuksina lasketaan mukaan jokaista kanoottia kohden myös melat ja melontaliivit, joiden hankintakustannukset on arvioitu yleisten melontavarusteiden hintatason mukaan. Tuotteiden tarvikehankintojen, kuten Inkkariseikkailukarttojen painatuksen, rastipisteiden toteuttamisen, palkintoarkun hankkimisen sekä muiden pienempien hankintojen aiheuttamia kustannuksia ei kulubudjetoinnissa ole otettu huomioon, sillä palvelun tuottaja hoitaa hankinnat omien yhteistyötahojen kautta. Melontapalvelutuotteiden tarkka kulubudjetointilaskelma löytyy liitteenä 5.

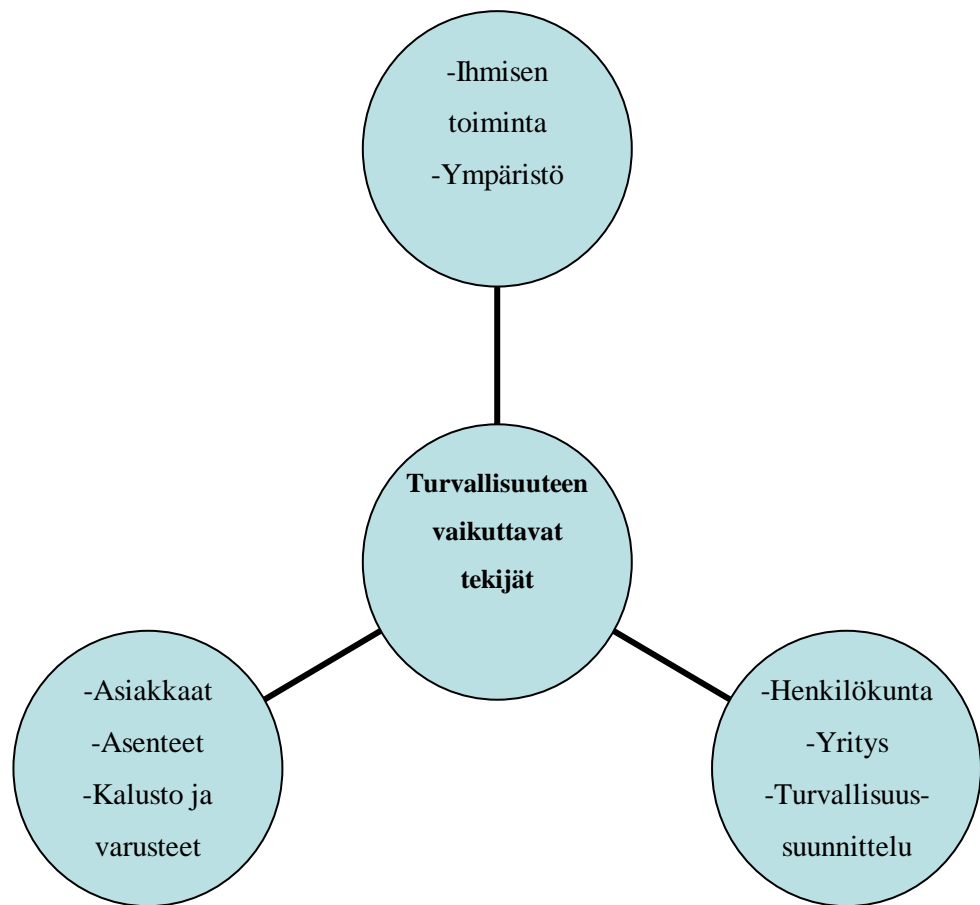


## 6 TURVALLISUUS

Turvallisuus koostuu monista eri osatekijöistä, jotka huomioonottamalla edesauttavat saavuttamaan turvallisen palvelutapahtuman toimintaympäristön ja -ilmapiirin. Turvallisuuteen ja sen kokemiseen vaikuttavat keskeisesti asenne ja suhtautuminen turvallisuusajatteluun, toimintaan osallistuvat ihmiset, toteutusympäristö ja olosuhteet, toiminnassa käytettävät välineet ja varusteet sekä palvelun tai toiminnan tuottajan turvallisuussuunnittelu. (Komppula & Boxberg 2002, 55.) Turvallisuus merkitsee sitä, että palveluun liittyvät fyysiset tai taloudelliset riskit on kartoitettu, analysoitu ja pyritty minimoimaan (Komppula & Boxberg 2002, 55). Turvallisuus määritellään tilana ja tunteena, jolloin ihminen kokee olonsa turvalliseksi ja luottavaiseksi ympäristöä sekä vallitsevia olosuhteita kohtaan. Turvallisuudella voidaan ihmisen kokemiseen perustuvan turvallisuudentunteen lisäksi tarkoittaa myös teknistä turvallisuutta. Tällöin puhutaan tilanteesta, jolloin käytettävät välineet ja laitteet eivät ole vaaraksi toiminnalle. (Vehrelä 2007, 48-49.)

Turvallisuutta käsitellessä ja sitä edistäessä tulee kokonaisuus jakaa turvallisuustekijöihin, joita ovat toiminnan suorittajat, käytettävät varusteet, toimintaympäristö, turvavälineet, toiminnan järjestäjän turvallisuuskoulutus sekä turvallisuusasiakirjat. (Komppula & Boxberg 2002, 146.) Turvallisuuden eri osatekijät huomioonottamalla toiminnan riskien ja vaaratilanteiden mahdollisuus pienenee huomattavasti. Kuviossa 5 kuvataan turvallisuuskokonaisuutta ja tekijöitä, jotka siihen vaikuttavat. Turvallisuustekijät kuvataan kaaviossa, joka perustuu matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuuden kaavioon (Vehrelä 2007, 53).

Kuvio 5. Ohjelmapalvelun turvallisuustekijät



Ohjelmistopalveluyritysten keskeisenä tavoitteena ja toiminnan edellytyksenä on tuottaa asiakkailleen turvallisia palveluita. Ohjelmistopalveluiden turvallisuutta Suomessa valvoo Kuluttajavirasto, lääninhallitukset ja terveystarkastajat (Vehrelä 2007, 86). Kuluttajavirasto on luonut ohjeet ohjelmistopalveluiden turvallisuuden edistämiseen ja turvallisuuskysymysten ratkaisemiseen. Tuoteturvallisuuslaki (914/1986) toimii perustana Kuluttajaviraston tuottamille ohjeille, jotka määrittävät ohjelmistopalveluja koskevat turvallisuuden vähimmäisvaatimukset. Kuluttajaviraston ohjeen tarkoituksena on myös lisätä palveluiden turvallisuutta sekä ennaltaehkäistä vaaratilanteita ja onnettomuuksia. Ohjelmistopalveluyrityksen tulee soveltaa ohjeita

palvelun luonteen, fyysisen ja psyykkisen vaatimustason sekä toimintaympäristön muuttuvien tekijöiden mukaan. (Kuluttajavirasto 9/2003, 3-5.) Ohjelmapalvelu ei saa olla vaaraksi osallistujan terveydelle tai omaisuudelle. Se ei myöskään saa aiheuttaa vaaraa tai haittaa vaikutuspiirissä oleville muille henkilöille. Palvelun tulee olla myös ympäristöä huomioivaa ja kestävä kehityksen mukaista. (Kuluttajavirasto 9/2003, 4.)

Palvelutuote voidaan katsoa turvalliseksi, kun se on toteutettu niin, että lainsäädännön turvallisuudelle asettamat määräykset ja vaatimukset on täytetty (Komppula & Boxberg 2002, 147). Yrityksen vastuulla on siis selvittää ennen palvelun tuottamista mahdolliset turvallisuutta heikentävät tekijät ja turvallisuusriskit. Ohjelmapalveluyritykset voivat ratkaista tuotteissa ja palveluissa ilmeneviä turvallisuuskysymyksiä erilaisten testauksien ja lisäturvajärjestelmien avulla. Asiakas kokee tuotteen turvallisuuden myös osana palvelun laatua (Komppula & Boxberg 2002, 55). Laatunäkökulman takia tuotteen turvallisuustekijät ja riskien hallinta kannattaa huomioida jo tuotekehittelyprosessin suunnitteluvaiheessa. Tuotekehittelyn rinnalla alusta saakka kulkenut turvallisuusajattelu auttaa palvelun tuottajaa ja henkilökuntaa myös toteutusvaiheessa hahmottamaan palvelun turvallisuutta ja sen riskejä suurempana kokonaisuutena.

## 6.1 Turvallisuustekijät Vierumäen melontapalvelutuotteissa

Elämymenun melontapalvelutuotteiden turvallisuus ja sen eri tekijät on otettu huomioon tuotekehittelyssä aina suunnitteluvaiheesta toteutukseen saakka. Palvelutapahtuman turvallisuus ennen vesille siirtymistä sekä vesillä perustuvat suurimmalta osin melontaohjaajien tarkkaavaisuuteen, asiakkaille annettuihin ohjeisiin sekä siihen, miten asiakasryhmä suhtautuu turvallisuusohjeisiin. Suomen Kanoottiliiton melontaohjaajakoulutuksen suorittaneet ohjaajat ovat saaneet kattavan tieto- ja taitokoulutuksen melonnan turvallisuuden perusteista. Ohjaajat osaavat toimia kanootin kaatumistilanteissa, toimintakyvyttömän melojan hinaamista edellyttävissä tilanteissa, ensiaputoimissa sekä muissa melonnan ongelmatilanteissa. Huomattavasti palvelujen turvallisuutta edistää se, että asiakkaat

melovat aina pareittain, oli kalustona sitten avokanootti tai harjoituskajakki. Pareittain tai ryhmänä toimiminen lisää myös asiakkaan henkilökohtaista turvallisuuden tunnetta. Turvallisuustekijänä on otettu huomioon myös se, että molemmissa palvelutuotteissa kaikki kanoottikunnat ovat ohjaajien valvonnassa, niin vesillä kuin maalla. Ohjaajien on näin mahdollista nähdä kaikki melojat samanaikaisesti ja reagoida mahdollisiin ongelmatilanteisiin välittömästi. Molemmilla ohjaajilla on mukanaan matkapuhelin, joiden avulla avun tilaaminen jatkotoimenpiteitä varten on mahdollisimman nopeaa.

Melonnan perusteet -tuotteessa asiakasryhmä on lähes koko palvelutapahtuman ajan melontaohjaajan hallinnassa kokonaisuena ryhmänä. Vapaan melonnan aikana asiakasryhmä hieman hajoaa, mutta pysyy silti ainoastaan Saarijärven vesistön puolella. Inkkariseikkailussa ryhmä hajoaa kahden vesistön alueelle, jonne etsittävät rastipisteet on sijoitettu. Rastipisteiden turvallisuus on otettu huomioon niiden sijoittamisessa. Jokainen rastipiste sijaitsee lähelle rantaa, joten suunnistaminen ei sisällä pidempiä kävely- tai juoksuosuuksia. Inkkariseikkailun kartta on erittäin selkeä ja helppolukuinen, mikä osaltaan vähentää kanoottikuntien mahdollista eksymistä vesistöjen välille.

Melontapalvelutuotteet sisältävät melontakaluston käsittelyä ja kantamista sekä laskurannalla että maastossa. Turvallisuuden edistämiseksi ohjaajat valvovat ja ohjeistavat melojat oikeaoppiseen kanoottiin käsittelyyn ja sen kantamiseen pareittain. Myös melontaliivien oikeaoppinen pukeminen ohjeistetaan tarkasti ennen vesille siirtymistä. Asiakkaille kerrotaan ohjeistus oleellisimmista turvallisuustekijöistä, jotka koskettavat varsinkin asiakkaiden omaa toimintaa rannassa ja melonnan aikana. Perusteellinen turvallisuusasioiden läpikäynti edistää parhaalla mahdollisella tavalla turvallisen palvelutapahtuman toteutumista. Melontaohjaajat päättävät harkinnan mukaan vallitsevien olosuhteiden ja sään vaikutusta palvelun toteuttamiseen. Erittäin voimakas myrsky tai kova rankkasade viileänä vuodenaikana lisää olemassaolevien riskien määrää ja voi näin ohjaajien päätöksestä aiheuttaa palvelutapahtuman peruuntumisen. Kaiken tuotteissa tapahtuvan melontatoiminnan lähtökohtana on myös asiakkaan vapaaehtoisuuden korostaminen. Asiakasta ei painosteta väkisin osallistumaan melontaan, mikäli asiakas kokee sen epämiellyttäväksi tai liian jännittäväksi.

## 6.2 Turvallisuusasiakirja

Yrityksen tai ohjelmapalvelutuottajan tulee selvittää tuotteisiinsa liittyvät riskit uhkatekijöiden ennakoimiseksi ja niiden hallitsemiseksi. Turvallisuustekijöistä yrityksen on tehtävä kirjallinen selvitys: turvallisuusasiakirja. (Komppula & Boxberg 2002, 148.) Yrityksen turvallisuusasiakirjan tulee olla olemassa ja esiteltävissä viranomaisten tai muun valvojatahon niin vaatiessa. Turvallisuusasiakirja sisältää toimintaohjeet erilaisissa vaara- ja onnettomuustilanteissa, ja miten niihin on varauduttu vastuuhenkilöiden, viestiyhteyksien, toimintamallien sekä käytettävän kaluston suhteen (Komppula & Boxberg 2002, 149).

Jokaisesta ohjelmapalveluyrityksen erillisestä tuotteesta tai palvelusta on laadittava turvallisuusasiakirjan liitteeksi tarkempi ja palvelun ominaisuudet yksityiskohtaisemmin esilletuova selvitys. (Vehrelä 2007, 112.) Palvelun yksityiskohtaisempaa selvitystä kutsutaan turvallisuussuunnitelmaksi (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2001, 3). Turvallisuussuunnitelman tulee sisältää palvelun yleinen kuvaus, toiminnasta vastuussa olevat henkilöt yhteystietoineen, riskien hallintatoimenpiteet, riskien poistamiseksi tehdyt toimet, toimintaohjeet vaaratilanteiden ja onnettomuustapausten varalle sekä tarkat pelastuspisteet (Komppula & Boxberg 2002, 149). Kuluttajavirasto (9/2003, 6) esittää, että turvallisuusasiakirjaa tulee päivittää tilanteiden ja olosuhteiden muuttuessa. Yritysten tulee perehdyttää uudet työntekijät turvallisuusasiakirjaan aina ennen työsuoritusta. Myös vanhojen työntekijöiden kanssa on hyvä käydä läpi turvallisuusasiakirja säännöllisin väliajoin. (Kuluttajavirasto 9/2003, 6.)

## 6.3 Vierumäen melontapalvelutuotteiden turvallisuussuunnitelma

Vierumäen elämysmenutarjonnasta löytyy tällä hetkellä kaksi valmista melontatuotetta: Melonnan perusteet -tuote ja Inkkariseikkailu. Näihin ohjelmapalvelutuotteisiin on laadittu erillinen ja tuotetkohtainen turvallisuussuunnitelma. Melontapalvelutuotteisiin laadittu turvallisuussuunnitelma

liitetään osaksi Vierumäen yleistä turvallisuusasiakirjaa. Yleistä Vierumäki Yhtiöpelastussuunnitelmaa päivitetään ja täydennetään jatkuvasti. Melontatuotteiden turvallisuussuunnitelma toimii ohjaajien materiaalina yhdessä Vierumäen oman Turvallisuusohjeet liikunnanohjaajan työhön-turvallisuusohjejulkaisun kanssa. Turvallisuusmateriaalien tavoitteena ja tarkoituksena on perehdyttää ohjaajat palveluiden turvallisuustekijöihin ja edistää palvelutapahtumien yleistä laatua sekä turvallisuutta. Melontaohjaajien tulee käydä turvallisuussuunnitelma läpi huolella ennen palvelutapahtuman toteuttamista, sekä päivittää ja täydentää sitä tarpeen mukaan omatoimisesti.

Melontapalveluihin tuotettu turvallisuussuunnitelma edistää myös Vierumäen yleistä laatukuvaa ohjelmapalveluiden turvallisuuden osalta. Tällöin puhutaan melontaohjaajien palveluvarmuudesta. Hyvä palveluvarmuus tarkoittaa sitä, että yrityksen työntekijöiden käyttäytyminen saa asiakkaat luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi (Komppula & Boxberg 2002, 53). Turvallisuussuunnitelmaan perehtymällä ohjaajat ovat valmistautuneet mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja tämä välittyy myös asiakkaisiin. Melontatuotteiden turvallisuussuunnitelmasta löytyy Vierumäen ensiapuvalmius, kaikki palvelun tuottajalta vaadittavat tiedot palveluista sekä yksityiskohtaisia ohjeita melontatoiminnan turvallisuuden edistämiseksi. Melontapalvelutuotteiden turvallisuussuunnitelma löytyy opinnäytetyön liitteestä 6.

#### 6.4 Riskianalyysi

Kuluttajavirasto (9/2003) määrää, että ohjelmapalvelutoimintaan liittyvien riskien arviointi ja kartoitus tulee liittää kirjallisena osaksi palvelukohtaista turvallisuussuunnitelmaa. Turvallisuuden keskeinen ylläpitäjä on riskien hallinta ja niiden ennakointi. Riskianalyysissa kootaan yhteen riskien tunnistaminen, pienentäminen sekä niiden arvioiminen. Riskien tiedostamisen ja arvioinnin lisäksi riskianalyysissa esitetään myös toimenpiteet ja toimintamallit riskien pienentämiseen. (Vehrelä 2007, 37.) Huolellisesti ja suunnitelmallisesti tuotetun riskianalyysin kautta voidaan ottaa huomioon ja valmistautua oleellisimpiin palvelun turvallisuutta heikentäviin tekijöihin. Kirjallisessa analyysissä tuodaan

esille asiakasryhmälle mahdollista vaaraa aiheuttavat tekijät ja vaaran uhkan todennäköisyys. Tämä auttaa hahmottamaan mahdollisen tapaturman todellista vakavuutta mietittäessä esimerkiksi palvelutapahtuman toteutusympäristöä ja avun saamista toimintapaikalle. Myös tapaturmien seurausten vakavuus analysoidaan tapauskohtaisesti riskianalyysiin.

### 6.5 Vierumäen melontapalvelutuotteiden riskianalyysi

Melonnin ohjelmapalvelutuotteet sisältävät monia muuttuvia tekijöitä, ja vesi toimintaympäristön elementtinä luo toiminnalle useita turvallisuuden kannalta tärkeitä sekä huomioonotettavia asioita. Vierumäen melontapalvelutuotteille on turvallisuussuunnitelman lisäksi tuotettu myös yksityiskohtaiset riskianalyysit, jotka ovat luettavissa opinnäytetyön liitteistä 7-8.

Melonnin perusteet -tuote ja Inkkariseikkailu toteutetaan suojaisessa vesistössä, jossa matka rantaan on joka puolelta järveä melko lyhyt. Melontatuotteiden suurimmiksi riskeiksi muodostuvat silti kanoottin kaatuminen sekä muut vesillä tapahtuvat tapaturmat. Keväisin ja syksyisin ilman ja veden lämpötilat saattavat olla hyvinkin alhaalla, joten veteen joutuminen on tuolloin vakava asiakkaan turvallisuutta vaarantava tekijä. Inkkariseikkailussa tapaturmien seuraukset saattavat nousta vieläkin vakavimmiksi johtuen laajemmasta ja vaikeakulkuisemmasta toimintaympäristöstä. Molemmissa tuotteissa asiakkaat käsittelevät melontavarusteita ja kanootteja rannalla sekä vajalla ennen vesille siirtymistä. Kohtalaisina riskeinä voidaan siis pitää myös melontakaluston käsittelyssä ja kantamisessa tapahtuvia tapaturmia. Melontapalvelutuotteiden turvallisuuteen voimakkaasti vaikuttavat myös vallitsevat sääolosuhteet. Äkilliset olosuhteiden muutokset, kuten tuulenpuuskat, rankkasadekuurot ja ukkonen ovat myös riskejä palvelutapahtuman ja asiakkaiden turvallisuudelle.

Palvelun tuottajan pitää itsenäisesti tai asiantuntija-apua käyttäen arvioida palveluun liittyvät riskit, joissa on otettu huomioon toimintaympäristön lisäksi myös sinne saapuminen ja mahdollisesti toiselle toimintapaikalle siirtyminen ohjelmapalvelun aikana. (Kuluttajavirasto 9/2003, 7.) Vierumäen melontapalvelutuotteiden

riskianalyyseissä ei ole otettu huomioon ryhmän siirtymistä aloituspaikalta palvelutapahtumapaikalle, Saarijärvelle. Melontapalvelutuotteiden riskianalyyseissä paneudutaan ja kartoitetaan vain tuotekohtaiset riskit, jotka liittyvät itse toimintaan melontaympäristössä. Tuotekohtainen riskianalyysi palvelee parhaiten melontaohjaajia turvallisuustekijöihin perehtymisessä.

Riskianalyysi on laadittu sille tyypillisen kaavion muodossa, jossa ilmenee sanallisesti riskikohtaisesti riskin aiheuttaja, mahdollisten seurausten laatu, toimenpiteet sekä ehkäisevät toimenpiteet. Palvelutapahtumassa olemassaolevan riskin todennäköisyyttä kuvataan kaaviossa asteikolla 1-3. Myös seurausten vakavuusaste on kuvattu riskianalyyssikaaviossa asteikolla 1-3. Asteikkojen numerot on määritelty sanallisesti riskianalyysein alaosassa. Vierumäen melontapalvelutuotteiden turvallisuusmateriaalit edistävät turvallisuutta paitsi lain edellyttämällä tavalla, myös palvelujen yleisen turvallisuuden osalta. Myös palvelutapahtumassa asiakkaille välittyvä laatuvaikutelma paranee.



## 7 KEHITYSIDEAT VIERUMÄEN MELONTAPALVELUTUOTTEILLE

Vierumäki kehittää sekä laajentaa toimintaansa ja palvelutuotevalikoimaansa suunnitelmallisesti ja määrätietoisesti. Palvelujen kehittämisen tavoitteena on lisätä Vierumäen potentiaalisten asiakaskohderyhmien yleistä mielenkiintoa yritystä kohtaan, lisätä myyntiä ja asiakasmäärää, sekä säilyttää jo olemassaolevan asiakaskunnan mielenkiinto ja yritys - asiakas-suhde aktiivisena myös tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön toimeksiantajan, Vierumäki Country Club Oy:n, tavoitteena on kehittää myös elämymenun palvelutuotteita säännöllisin väliajoin, tai viimeistään silloin kun jo olemassa olevan palvelutuotteen elinkaaren todetaan olevan lopussa. Yhtenä tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa melontapalvelutuotteiden kehitysideat ja toimintaympäristön laajennusmahdollisuudet melontatuotteiden jatkokehittelyä varten. Vierumäen toiveena on myös melontakaluston ja sen käsittelyyn liittyvien kehitystarpeiden ja hankintaehdotusten kokoaminen.

Melontapalvelutuotteiden kehittämis- ja laajentamisedotusten taustana toimivat melontakauden 2010 Vierumäen melontapalvelutuotteisiin osallistuneille asiakasryhmille teetetyt asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja vastausten mukana tullut yleinen palaute. Vuoden 2010 melonta-asiakasryhmille suunnatun kyselyn kautta haluttiin selvittää asiakkaiden näkökulmasta miten aiemmat, keskeneräiset, melontatuotteet vastasivat odotuksia ja mihin suuntaan niitä kannattaisi kehittää tulevaisuuden näkökulmasta. Vierumäen melontaympäristön laajentamisesta ja melontatuotteiden jatkokehittämisestä koottujen ideoiden taustana toimivat myös Suomen Urheiluopiston melontatuotteita ohjaavalle henkilökunnalle suunnatun kyselyn tulokset. Asiakaskyselyn sekä ohjaajakyselyn palautetta ja tuloksia käsitellään tarkemmin tämän luvun alakappaleessa.

Suuri osa kehitysideoista ja hankintaehdotuksista pohjautuvat kirjoittajan henkilökohtaisiin näkemyksiin, jotka ovat muodostuneet melontapalvelujen tuotekehittelyprosessin aikana. Vierumäen vesistön ja sen tarjoamien resurssien

analysointi tuotekehittelyn ohella antaa moninaista näkökulmaa sen käytön laajentamisesta sekä mahdollisuuksista. Kirjoittajan henkilökohtaisen melonnan lajitietouden, tuotekehittelyprosessiin perehtymisen sekä huolellisen melontaresursseihin tutustumisen pohjalta on tuotettu esityslista Vierumäen melontapalvelutuotteiden kehitysideoista, jossa on otettu huomioon myös asiakkaiden sekä henkilökunnan kehittämisehdotukset ja toiveet. Kehitysideoiden ja hankintaehdotusten kautta Vierumäki saa kongreettista suuntaa ja tuotetun esityslistan elämymenun melontapalvelutuotteiden jatkokehittelyä varten.

### 7.1 Ohjaajakyselyn tulokset kehitysideoiden pohjana

Melontatuotteiden kehitysideat ja hankintaehdotukset perustuvat osaksi melontaohjaajille sekä kuluneen vuoden melontatuotteisiin osallistuneille yritysasiakasryhmille tehtyihin kyselyihin. Kyselyistä saatu tieto ja palaute antoivat kehitysideoiden lisäksi vahvaa suuntaa 2011 keväällä myyntiin tuleville melontatuotteille. Vierumäen melontaohjaajille suunnatussa kyselyssä haluttiin selvittää muun muassa millaisina aiemmat melontatuotteet on koettu, mikä melonnanohjaamisessa on haastavaa ja mitä ohjaajat itse toivovat uusiutuvilta melontatuotteilta. Kuluneella kevät- ja kesäkaudella melontatuotteisiin osallistuneille asiakasryhmille suunnatulla kyselyllä haluttiin selvittää, mitä asiakkaat toivovat uusiutuvilta tuotteilta, vastasivatko aiemmat melontatuotteet odotuksia tuotesisällön ja henkilökunnan toiminnan osalta sekä olisiko asiakas kokemustensa perusteella kiinnostunut osallistumaan Vierumäen uusiutuviin melontapalvelutuotteisiin myös tulevaisuudessa.

Kyselyt lähetettiin melontaohjaajille ja yritysasiakasryhmien yhteyshenkilöille sähköpostilla. Vastaajien tuli täyttää kysely suoraan valmiille kyselypohjalle ja palauttaa se takaisin lähettäjälle. Vähän vastaajan aikaa vievä, ja helposti toteutettavissa oleva kyselyn palauttaminen, lisää vastaajien määrää ja edistää näin kyselytutkimuksen tulosten luotettavuutta. Kyselytutkimuksen tuloksiin voi liittyä myös heikkouksia ja vääristäviä tekijöitä, jotka voivat aiheutua vastaajan välinpitämättömyydestä tai huolimattomuudesta kyselyyn vastatessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 184- 185.) Vastaajilla oli kolme viikkoa aikaa täyttää ja

lähettää täytetty vastauslomake sähköisesti takaisin lähettäjälle. Melontaohjaaja- ja yritysasiakaskyselyt löytyvät opinnäytetyön lopusta liitteinä 9 ja 10.

Vierumäen melontaohjaajille teetetyt kyselyn perusteella jo olemassaolevia melontapalvelutuotteita pidetään mielekkäinä ohjata. Melontatuotteet on koettu hauskoiksi ja viihdyttäväksi ohjaajien näkökulmasta myös asiakkaiden kohdalla.

*Melonta on tuotteena hauska ohjata sekä asiakkaat tykkäävät siitä, joten lähtökohdat myös uusille tuotteille ovat mainiot. Kajakkimme ei kuitenkaan ole kovin hyviä, järvi jossa melomme on kovin pieni ja melontasuunnistustuote on mielestäni tällä hetkellä keskeneräinen.*

Kyselyn tulosten perusteella kyselyyn vastanneet ohjaajat halusivat melontatuotteiden olevan tuotteina valmiimpia, ohjelmasisältöjen painottuvan enemmän tekniikanopetukseen, ja että melontatuotteiden toimintavesistöä laajennettaisiin Saarijärven ulkopuolelle. Ohjaajat kokevat myös, että usein palvelutapahtuman toteutus vaatisi yhden melontaohjaajan lisäksi toisen ohjaajan.

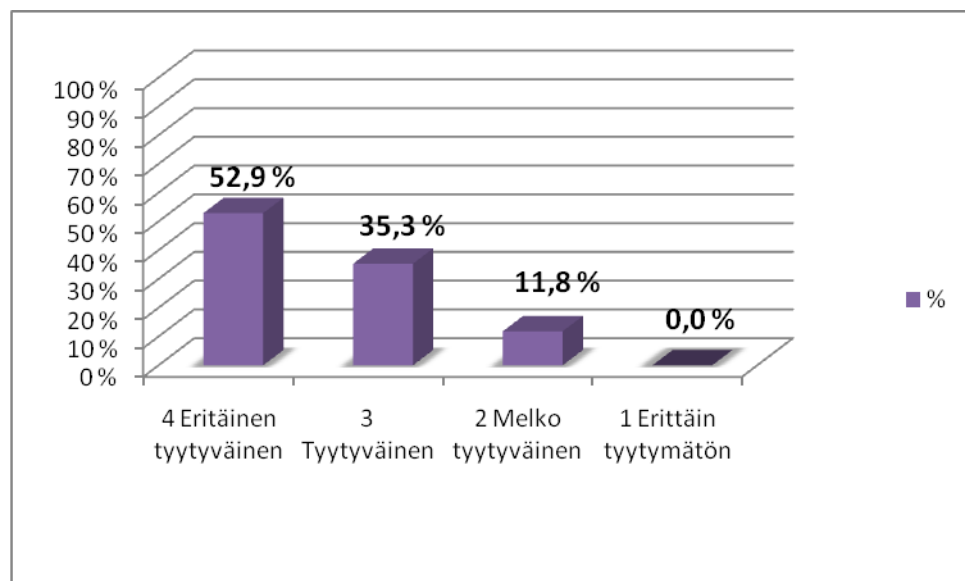
*Ihmiset odottavat, että melontasuunnistus on jotain muuta kuin pikku lätäkössä pyörimistä, odottavat että mennään retkelle ja suunnistetaan joku pidempi lenkki.*

Vierumäen melontaohjaajat kokevat melontatuotteiden ohjaamisen melko tai erittäin helpoksi. Ohjaavat kokevat, että oman ammattitaidon ja melonnan ohjaamisen vahvistamiseksi heidän olisi hyvä saada merimelontakoulutusta, ammattilaisen ohjausta kanoottipoolon perusteissa sekä enemmän kokemusta pidempien melontaretkien toteuttamisesta. Vierumäen melontaohjaajille teetetyt kyselyn tuloksista nousee esille myös, että melontaohjaajien mielestä Vierumäen melontakalustoa tulisi uusia ja päivittää etenkin kajakkikaluston osalta.

## 7.2 Yritysassiakaskyselyn tulokset kehitysideoiden pohjana

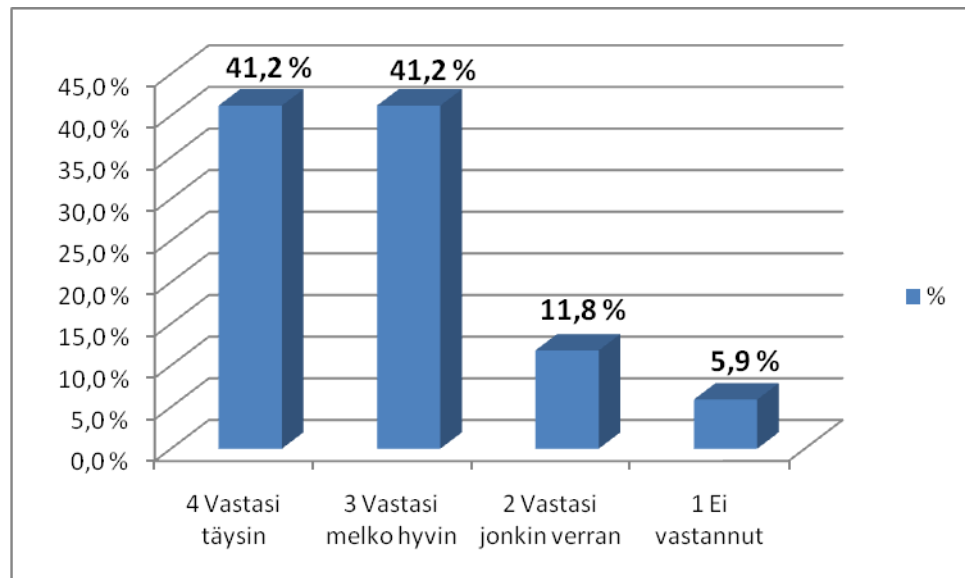
Yritysassiakasryhmille tehdystä kyselystä ilmenee vuonna 2010 melontatuotteisiin osallistuneiden asiakkaiden olevan melko tyytyväisiä Vierumäen elämysmenun melontapalveluihin. Yli puolet vastanneista koki melontatuotteet erittäin positiivisiksi. Diagrammissa 1 on esitetty miten kyselyn vastaukset jakautuivat.

Diagrammi 1. 2010 asiakasryhmien yleinen tyytyväisyys Vierumäen melontapalvelutuotteisiin.



Melontakaudella 2010 tuotetarjonnassa oli kolme eri melontapalvelutuotetta. Jokaiselle asiakasryhmälle lähetettiin sama kysely huomioimatta sitä, mihin tuotteeseen ryhmä oli osallistunut. Asiakkaat kokivat melontapalveluiden vastaavan odotuksia täysin tai melko hyvin. Monet kokivat, että palvelutapahtuman yleisten odotusten täyttymistä edesauttoivat ammattitaitoinen ja kannustava ohjaaja sekä hyvät sääolosuhteet. Olosuhteiden ja kaluston vaikutusta palvelun kokonaisuvaan, laatuun ja onnistumiseen pidettiin melko oleellisena. Diagrammi 2. esittää miten melontatuotteiden laatu ja sisältö vastasivat asiakkaiden odotuksia.

Diagrammi 2. Miten melontapalvelutuotteiden laatu ja sisältö vastasivat asiakkaiden odotuksia.



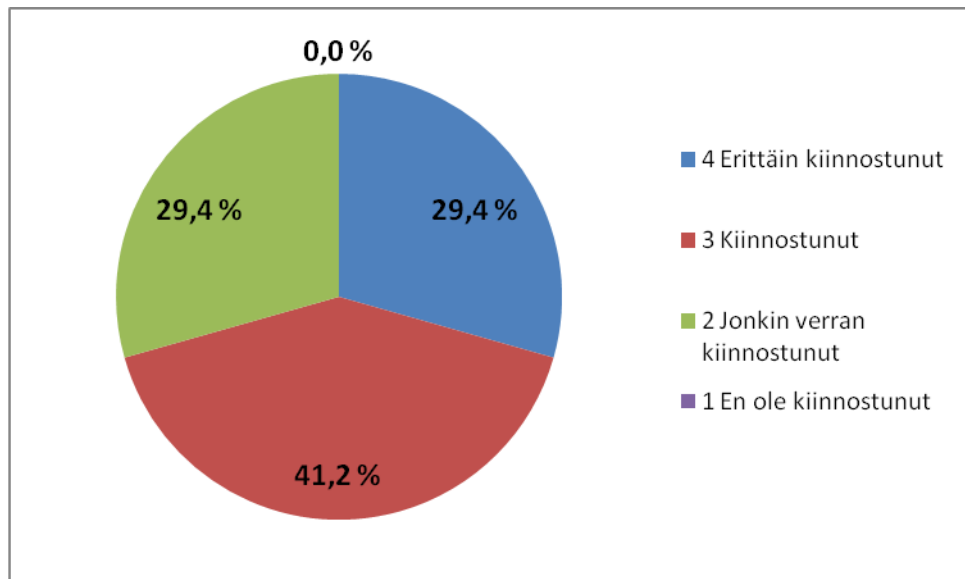
Kysely toi asiakkaiden näkökulmasta esille monia erilaisia kehitysehdotuksia ja ideoita Vierumäen uusiutuville melontapalvelutuotteille. Asiakkaiden vastauksista ja ehdotuksista eniten esiin nousivat ideat, joiden mukaan tulevat melontatuotteet voisivat pitää sisällään erilaisia ryhmäkohtaisia kilpailuja, pidempikestoisia melontaretkiä sekä yksikkökajakkien tekniikan opettamista.

*Joku leikkimielinen ryhmävälinen melontakisa voisi olla hauska lisä. Tosin tämän vaihtoehdon toteuttaminen on varmasti pitkälti kiinni myös ryhmästä ja sen toiveista. Tekniikkaopetusta ei myöskään voi kai koskaan olla liikaa. Tietysti tekniikan lisäksi itse melontakokemus on tärkeää. Meillä oli käytössä vain kaksikkoja, mutta yksikönkin melominen olisi mukavaa.*

Asiakasryhmille suunnattu kysely toi esille myös sen, että lähes puolet asiakkaista on kiinnostunut osallistumaan aiemman palvelutapahtuman kokemusten perusteella myös Vierumäen uusiutuviin melontapalvelutuotteisiin. Valtaosa vastaajista kertoo olevansa erittäin tai jonkin verran kiinnostunut. Kaikki vastaajat osoittivat olevansa

kiinnostuneita tulevista melontatuotteista jollain tasolla. Diagrammi 3 Tuo esille miten vastaukset jakautuivat uusiutuvien melontapalvelutuotteiden kiinnostavuuden osalta.

Diagrammi 3. Asiakkaiden mielenkiinto Vierumäen uusiutuvia melontapalvelutuotteita kohtaan.



### 7.3 Vierumäen lähiympäristön vesistöjen käytön laajentaminen

Tällä hetkellä Vierumäen melontapalvelutuotteiden toimintaympäristönä toimivat Saarijärvi-Onkijärvi-vesistöt sekä uimahallin harjoitusallas. Suomen Urheiluopiston organisaation liiketoiminnan, kiinteistöjen ja aktiviteettien kattama alue on suuri, ja laajenee jatkuvasti. Vierumäen lähiympäristön vesistöt luovat mahdollisuuden myös melontatoiminnan ja melonnan toiminta-alueiden laajentamiselle.

### 7.3.1 Melontatuotteiden toiminta-alueen laajentaminen Suurijärvi – Ahvenlampi–vesistöihin

Saarijärven ja Suurijärven vesiyhteys katkeaa tällä hetkellä välissä olevaan harjuun. Vesiyhteyden toteuttaminen Saarijärvi – Suurijärvi välille mahdollistaisi pidempikestoisten melontaretkien tuotteistamisen osaksi elämysmenun melontapalvelutuotetarjontaa. Vesiyhteys näiden järvien välillä mahdollistaisi myös erilaisten melontasuunnistustuotteiden jatkokehittelyn.

### 7.3.2 Melontaretkien ja pidempien melontakurssien toteutus Vuolenkosken vesistöissä

Vuolenkosken vesistöt tarjoavat hyvät tuotekehittelymahdollisuudet melontaretkien ja pidempien, mahdollisesti useita vuorokausia, kestävien melontakurssien toteuttamiselle.

## 7.4 Vierumäen melontaympäristön ja varusteiden kehittäminen

Vierumäki on äskettäin rakennuttanut Saarijärven rantaan uudet huolto- ja varastointitilat kanoottien ja kajakkien säilytystä varten. Uuteen varastorakennukseen mahtuvat säilytykseen myös kaikki melontapalvelutuotteissa käytettävät varusteet ja välineet. Melontaliiveille on erillinen tila varastorakennuksen yhteydessä, jossa ne saadaan kuivatettua aina käytön jälkeen. Myös meloille on oma paikkansa varastossa. Saarijärven rannan, josta melojat lähtevät liikkeelle, ympäristö on muutenkin siisti ja käytännöllinen melontatoiminnalle. Erilaisilla hankinnoilla ja pienehköillä melontaympäristön muutoksilla saataisiin asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta vieläkin korkeammalle tasolle. Erilaisia melontakaluston huolto- ja siirtotoimenpiteitä voidaan ympäristön muutoksilla tehdä entistä helpommiksi ja järkevimmiksi.

#### 7.4.1 Saarijärven rannan raivaaminen ja tasoittaminen

Kanoottivajan läheisyydessä on ranta, josta Vierumäen melonta-asiakkaat siirtyvät kanoottien kanssa vesille. Rannassa on tällä hetkellä puita ja pensaita, jotka rajoittavat ensinnäkin rannan käyttöä vain muutamaankin kohtaan, josta on turvallista siirtyä vesille, sekä useamman kanoottikunnan siirtymistä vesille samaan aikaan. Rannan osittainen raivaaminen ja tasoittaminen eivät tuhoaisi luonnonläheistä ympäristöä, sillä vain noin 10 metrin alueen karsiminen riittäisi hyödyn saavuttamiseen.

#### 7.4.2 Melontaan soveltuvan laiturin rakentaminen Saarijärven rantaan

Oikeanlainen, melontatoimintaan, soveltuvan laiturin rakentaminen vesillelähtörantaan lisää melontaympäristön käytännöllisyyttä ja ennen kaikkea asiakkaiden turvallisuutta. Aloittelijoille usein vaikea tilanne tulee vastaan siirryttäessä ensimmäisen kerran kanoottiin. Tukeva ja oikeanlainen laituri, jossa on tarpeeksi leveä porras ulkoreunoilla, helpottaa varsinkin ensikertalaisten siirtymistä laiturilta kanoottiin. Kauttaaltaan porrasteunainen lähtölaituri mahdollistaa ja helpottaa myös kajakkien menemistä ja sieltä poistumista, joko melaa apuna käyttäen tai ilman.

#### 7.4.3 Liukutukkien rakentaminen kanoottivajan ja rannan välille

Pitkistä sähköpylväistä Vierumäki saisi maahan upottamalla käytännölliset ja kanoottien siirtämistä huomattavasti helpottavat liukutukit. Puoliksi maahan upotetut, pyöreät tukit, mahdollistaisivat kanoottien ja kajakkien vetämisen puita pitkin rantaan, kantamisen sijasta. Liukutukit helpottaisivat varsinkin liikuntarajoitteisia ja fyysisesti heikkokuntoisia kanoottien huolto- ja siirtotoimenpiteissä. Sähköpylväitä voidaan asentaa maahan kiinteästi kiinnittämällä niihin tartuntaraudat, jotka valetaan maahan routatason alapuolelle. Tällä menetelmällä liukutukit eivät aiheuta laisinkaan säännöllisiä huoltotoimenpiteitä.



## 8 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi, ja sen toteuttaminen yhteistyössä Vierumäen kanssa varmistui lokakuun lopulla 2010, jolloin kirjoitettiin yhteistyösopimus Vierumäen elämymenun kehittämiseksi vastaavan, Juha Sokan, kanssa. Opinnäytetyön päällimmäiseksi tavoitteeksi asetettiin tuolloin melontapalvelutuotteiden uudistaminen ja niiden tuotteistaminen Vierumäen markkinointiin kevääksi 2011.

Tämän opinnäytetyön myötä Vierumäki saa kevääksi markkinointiin ja elämymenun tuotetarjontaan kaksi uutta, valmista melontapalvelutuotetta. Tuotekehittelyn ja sen myötä syntyneiden melontatuotteiden näkökulmasta voidaan siis todeta opinnäytetyön päällimmäisen tavoitteen toteutuneen. Toisaalta taas tuotteiden todellista toimivuutta ei tässä vaiheessa voida täysin varmuudella näyttää toteen, sillä vuodenajan takia kehiteltyjä tuotteita ei voitu testata oikeassa toimintaympäristössään, oikean testattavan kohderyhmän kanssa. Henkilökohtaisesti olen kuitenkin todella tyytyväinen ja ylpeä opinnäytetyön ja sen tuotekehittelyprosessin lopputuloksesta. Omasta työpanoksesta ja tekemisestä jäi tunne, että tein kaiken opinnäytetyöprosessin aikana niin hyvin kuin pystyin. Työn lopputuloksen arvioinnissa ja sen onnistumisessa suuntaa antavat vahvasti myös yhteisyötaholta- Vierumäeltä, tulleet positiivinen palaute ja kiitokset työn toteutuksesta, sitoutumisesta työhön sekä onnistuneesta tuotekehittelystä. Varsinkin liikunnanohjaaja AMK, Juha Sokan ja muiden Vierumäen liikunnanohjaajien kautta tullut myönteinen suhtautuminen ja palaute uusista melontatuotteista, antavat arvoa työpanokselleni.

Tällä hetkellä luontoliikunnan ja muiden ulkona toteutettavien aktiivisten seikkailulajien suosio nostaat päätään. Ihmiset haluavat entistä enemmän vapaa-ajaltaan ja harrastuksiltaan uusia elämyksiä, kokemuksia, itsensä ylittämistä sekä yhteisiä liikunta-aktiviteetteja tutussa seurassa. Vierumäen ympäristö ja sen monipuolisuus tarjoavat mitä loistavimmat puitteet näiden tavoitteiden täyttämiseen melontapalvelutuotteiden kautta. Suojaisat vesistöt mahdollistavat erittäin

turvallisen melontatuotteiden toteuttamisen, jylhät harjumaisemat irrottavat ajatukset ja mietteet arkiympäristöstä sekä tuotteisiin liitetyt lisäpalvelut korostavat onnistunutta kokonaisuutta melonnan palvelutapahtuman jälkeen. Vierumäen uudistuneet melontatuotteet ovat toiminnallisia, turvallisia, sosiaalisia, ryhmälähtöisiä ja osittain jopa seikkailun tunnuspiirteitä täyttäviä ohjelmakokonaisuuksia, jotka lisäävät potentiaalisen asiakaskohderyhmän mielenkiintoa Vierumäkeä kohtaan. Uudistuneet tuotteet pitävät myös Vierumäen jo olemassa olevan asiakaskunnan mielenkiinnon kohdistuneena myyntiin tuleviin tuotteisiin. Uusiutuvat melontatuotteet antavat Vierumäelle ja melontaohjaajille mahdollisuuden myös muokata ja ”solvata” tuotteet asiakkaiden erikoistoiveiden mukaan, mikäli se on tarpeellista. Yhteistyösopimuksella luovutin 21.1.2011 alkaen tuotteiden käyttöoikeudet ja jatkokehittelymahdollisuudet Vierumäelle.

Lokakuussa 2010 aloitettu opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle teoria- ja lähdekirjallisuuteen tutustumisella. Melonnan kirjallisuus ja pohjatietous oli minulle jo jonkin verran tuttua luontoliikunnan ja elämyspedagogiikan suuntautumisopintojeni kautta. Opinnäytetyössä melonnan lähdekirjallisuus muodostuu useista eri lajiliiton julkaisuista, henkilökohtaisista teoksista ja osa melonnan teoriasta on peräisin kansainvälisestä teoksesta. Tuotekehittelyn ja kaiken siihen liittyvän kirjallisuuden suhteen minun oli varattava runsaasti aikaa tiedon etsimiseen ja siihen tutustumiseen. Opinnäytetyön lähdekirjallisuus muotoutui kuukausien ja useiden lisälähteiden etsinnän jälkeen monipuoliseksi, ja vaikka valtaosa teoksista onkin suomalaista kirjallisuutta, tuli teoriaosuudesta mielestäni varsin tiivis ja kattava. Pääosin kotimaisen lähdekirjallisuuden käyttö työssä oli tietoinen valinta. Varsinkin monipuolisten tuotekehittelyä käsittelevien teoksien pohjalta onnistuin tekemään työstä laadukkaan, käytännönläheisen, tuotekehittelyprosessista loogisen sekä itse tuotteista, Vierumäen toiveita ja tarpeita, vastaavia. Opinnäytetyön alkuvaiheesta lähtien henkilökohtaisena tavoitteena minulla oli saada koottua tuotekehittelyprosessi ja siihen liittyvät vaiheet mahdollisimman selkeäksi ja helposti ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Tiiviin ja selkeän opinnäytetyön rungon ja -toteutuksen lisäksi henkilökohtaisena lähtökohtana työssäni oli panostaa ja suunnata aikaa sekä voimavaroja myös Vierumäen toiveiden kuuntelemiseen, sekä tiiviiseen yhteistyöhön koko kehitysprosessin ajan. Ajatus siitä, että tuotteet ja niiden valmistuminen markkinointiin saakka sovitussa aikataulussa,

johti opinnäytetyöprosessiani ja toimintatapojani alusta saakka aina opinnäytetyön valmistumiseen.

Opinnäytetyön myötä valmistuneet melontatuotteet; Melonnan perusteet -tuote ja Inkkariseikkailu, palvelevat monipuolisesti kaikkia melonnasta kiinnostuneita elämysmenun asiakaskohderyhmiä. Melonnan perusteet -tuotteen sisällön kohdalla haluttiin alusta saakka pysyä selkeän ja laadukkaan melonnan ”peruskurssin” tunnuspiirteissä. Alun ideointivaiheessa ajatukset ja ahaa-elämykset toivat kehitettävälle Melonnan perusteet -tuotteelle vilttejäkin ehdotuksia, jotka ylöskirjaamalla ja jatkojalostamalla kuitenkin kuin itsestään muotoutuivat nyt keväällä 2011 myyntiin tulevan tuotteen muotoon. Tuotekehittelyn onnistumisen kannalta oli kuitenkin hyvä pohdiskella mahdollisimman paljon erilaisia toteutusideoita ja ajatuksia, sillä luovuus ja mielikuvitus tekevät tuotteista yksilöllisiä ja vetovoimaisia. Inkkariseikkailun kohdalla mielikuvitus ja luovuus pääsivätkin sitten kunnolla vauhtiin. Ohjaaja- ja asiakaskyselyjen tuloksia analysoidessani huomasin, että Vierumäen melontatarjonta kaipaa jonkinlaista vesillä toteutettavaa, kilpailu- ja ryhmätoimintaa sisältävää tuotetta, ja sille olisi kysyntää. Inkkariseikkailun ideointi lähti nopeasti liikkeelle usean kehityskeskustelun ja palaverin johdattamana, joissa päivitimme ja suunnittelimme yhdessä Vierumäen kanssa tuotteen seuraavia kehitysvaiheita. Inkkariseikkailu on kahden ja puolen kuukauden suunnittelu- ja ideointityön tulos, joka vahvistaa elämysmenun tuotetarjontaa ja varsinkin melontatuotteiden vetovoimaisuutta kevästä 2011 alkaen.

Yhteistyö Juha Sokaan ja muun Vierumäen henkilöstön kanssa oli saumatonta ja toimivaa koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tiivis yhteistyö oli edellytys molempien tuotteiden onnistumiselle. Sain varsinkin Inkkariseikkailun suunnittelu- ja toteuttamisvaiheessa kaiken mahdollisen tuen tuotekehittelytyön toimeksiantajalta, niin materiaalien kuin mielipiteiden osalta. Vierumäen yhteistyötaho jaksoi myös kannustaa minua vaikeina aikoina, mikä toi valtavasti lisäpuhtia ja uskoa työn valmistumiseen ajallaan!

Opinnäytetyön tuotekehittelyvaihe venyi aikavälillä melko pitkäksi, mikä oli osaltaan positiivinen tekijä, osaltaan negatiivinen. Pitkähkön tuotteiden

suunnitteluvaiheen ansiosta tuoteaihiot kävivät läpi monta jatkojalostusvaihetta, mitkä tekivät tuotteista valmiimpia. Toisaalta taas pitkä tuotekehittelyvaihe irroitti ajatukseni välillä tuotteiden sisällöistä ja tulevista tuotteistamisvaiheista. Joulukuun aikana tuotekehittelyyn tuli muun muassa kahden viikon tauko, jolloin tuotteiden sisältösuunnitelmat pysyivät visusti muistitikun uumenissa. Pitkän tuotekehittelyprosessin ansiosta tuotteista muotoutui kuitenkin valmiita kokonaisuuksia, joiden kehittelyvaiheista muotoutui selkeä kokonaiskuva opinnäytetyön aikana. Pitkän työprosessin ansiosta olin niin sanotusti kartalla koko ajan mitä tuotekehittelyn seuraava vaihe vaati ja minkälaisiksi tarkalleen halusin valmiiden tuotteiden muodostuvan.

Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen opinnäytetyöprosessiin. Melonta on itselleni yksi mielekkäimmistä luontoliikuntamuodoista, ja lähellä sydäntä olevan lajimuodon tuotteistaminen osaksi Vierumäen tuotetarjontaa antoi enemmän kuin valtavasti motivaatiota työn tekemiseen. Mieleinen opinnäytetyöaihe lisäsi myös kunnianhimoa ja nosti tavoitteita korkeammalle työn lopputuloksen suhteen. Henkilökohtainen mielenkiinto tuotekehittelyä ja uusien ideoiden suunnittelua kohtaan oli varmasti yksi suurimmista syistä, minkä takia lähdin tekemään juuri kyseistä opinnäytetyötä. Luontoliikunnan- ja elämyspedagogiikan suuntautumisopinnot vaikuttivat myös osaltaan oman mielenkiinnon suuntaamista melonnan tuotekehittelytyön pariin. Suuntautumisopinnot auttoivat minua opinnäytetyön aikana monessa eri vaiheessa. Omakohtainen tietämys ohjelmalveluiden turvallisuusasioissa, melonnan lajitietous sekä laaja-alainen kokemus luontoliikunnan ohjaamisesta ovat tekijöitä, jotka auttoivat minua opinnäytetyön aikana.

Kriittisesti opinnäytetyötä ajateltuna olisin voinut aloittaa tuotekehittelyvaiheen tehokkaammin ja aikaisemmin jo loppusyksystä 2010. Sulat vedet olisivat vielä tuolloin mahdollistaneet tuoteaihioiden mahdollisen testaamisen Saarijärven rannassa, mikäli tuotteiden suunnittelu olisi ollut nopeampaa. Olisin voinut käyttää myös enemmän aikaa lähdekirjallisuuden kokoamiseen ja siihen tutustumiseen. Jälkeenpäin mietittyäni myös tuotekehittelyprosessin loogista etenemistä olisi edesauttanut huolellisempi ajankäytön ja aikataulun suunnittelu. Ohjaajakyselyn osalta tunnen myös jollain tasolla epäonnistuneeni, sillä Vierumäen melontaohjaajien

vastausten lukumäärä jäi ainoastaan kahteen palautettuun kyselyyn. Vierumäen omien liikunnonohjaajien motiivaatiota ja sitoutumista elämysmenun tuotteiden kehittämiseen voidaan tämän perusteella vain ihmetellä. Asiakaskyselyn vastausten lukumäärä sen sijaan yllätti minut positiivisesti. Kysely lähetettiin 28 asiakasryhmälle ja 22 vastasi määräajassa. Kyselyn vaihtelevista vastausmääristä huolimatta punnitsin ja arvioin kuitenkin moneen kertaan opinnäytetyön aikana omat heikkouteni ja vahvuuteni, ja miten ne huomioonottamalla lopputuloksesta tulisi paras mahdollinen. Omien toimintamallien ja niiden tapojen, mitkä itsestä tuntuu hyvälle, käyttäminen on kuitenkin paras tapa edetä niin opinnäytetyössä kuin työelämässä, vain niin työstä tulee tekijänsä näköinen.

Vierumäen melontapalvelutuotteiden jatkokehittelyä miettiessä ensimmäisenä mieleeni tulee opinnäytetyön osana tehtyjen kehittämisideoiden ja laajentamismahdollisuuksien käyttämistä pohjana uusille tuotteille. Tuotetut kehitysajat siirtyvät Vierumäen haltuun, joten materiaali ja pohja melontatuotteiden jatkokehittämiseen entisestään, on jo olemassa. Olisin halunnut sisällyttää tähän opinnäytetyöhön myös uusien melontatuotteiden testausvaiheen keväällä 2011, mutta aikataulu ei tähän antanut myöten. Testausvaihe olisi toteutettu toukokuussa, mikä olisi siirtänyt valmistumistani seuraavaan syksyyn. Tarve uusien melontapalvelutuotteiden testaamiselle ja sen perusteella tehtäville mahdollisille parannuksille on siis myös olemassa.

Tässä vaiheessa työtä voin todeta, että tuotekehittely ja uusien ohjelmajärjestelmien tuottaminen osana opinnäytetyötä vaatii tekijältään erittäin korkeaa motivaatiota, kunnianhimoa, työpanosta ja ennen kaikkea luovuutta, jotta tuotteistamisprosessi saadaan valmiiksi aikataulussa ja kiitettävien lopputuloksien. Opinnäytetyön aikana huomasin nauttivani tuotekehittelystä ja pienestä, jatkuvasti päällä olevasta, stressistä. Työni ilo ja motivaatio syntyivät varmasti siitä, että tunsin työni olevan oikeasti jotakin hyödyllistä ja tärkeää. Oikean yhteistyötahon ja työn toimeksiantajan kautta tunsin, että tuotekehittelytyön ansiosta saan olla mukana kehittämässä jotain suurempaa- Vierumäen kasvavaa organisaatiota ja elämysmenutarjontaa. Opinnäytetyön tekeminen oli välillä antoisaa, välillä taas turhankin raskasta, mutta oma sinnikkyys ja tunnollisuus auttoivat vaikeinkin hetkinä eteenpäin. Ennen kaikkea tuotekehittelyprosessin luonne toi ajatuksia ja

mielenkiintoa suuntautua vastaavanlaisiin tehtäviin työelämässä. Tämän opinnäytetyön kautta sain hyvät valmiudet jatkaa ja kehittää omaa osaamistani varsinkin tuotekehittelyn ja ohjelmalvelusuunnittelun parissa.

## LÄHTEET

Cagan, J., M. Vogel, C. 2003. Kehitä kärkituote: ideasta innovaatioksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Elo, K. 2003. 360 merimelontaa. ExtremeSeaSite.

Grönroos, C. 1990. Service Management. Managing The Moments of Truth in Service Competition. USA: Weilin.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. Uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Hirvonen, P., Nikula, A. 2009. Taloushallinnon perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy

Jokinen, T. 2001. Tuotekehitys. 6. Uudistettu painos. Helsinki: Hakapaino Oy

Jyrkkiö, E., Riistama, V. 1997. Laskentatoimi päätöksenteon apuna. 11. painos. Porvoo: WSOY

Kanoottiliitto 2008. Melontaohjaaja- kirja. Helsinki.

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

Kuha, P. Opi melomaan: kajakkimelonta. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Kopio Niini Oy

Kuluttajaviraston ohje ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.

Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003. Helsinki.

- Lamberg, H. 2000. Kajakkimelonnän perusteet. Melonta Instituutti B&W.
- Mattos, B. 2009. The kayaking handbook: a beginner`s guide. London: Apple Press
- Paakkinen, E. 2002. Koskenlasku & Melonta. Koulutus ja turvallisuus. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy
- Paakkinen, E. 1999. Melo Turvallisesti. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Rope, T., Vahvaselkä, I. 1992. Nykyaikainen markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Rope, T., Mether, J. 1987. Mielikuvamarkkinointi. Espoo: Amer- yhtymä Oy
- Soikkeli, M. 1994. Retkimelonta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. 2001. Turvallisuussuunnitelma. Opa yrityksille ja laitokselle. Helsinki: Tammer- Paino Oy
- Tomperi, S. 2004. Kannattavuus ja kustannusten hallinta. Helsinki: Edita Prima Oy
- Vehrelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Matkailuyrittäjäsarja. Helsinki: Edita Prima Oy



## LIITTEET

Liite 1: Melonnan perusteet- ohjelmasisältö

Suomen Urheiluopisto Vierumäen elämysmenun palvelutuote  
MELONNAN PERUSTEET

**Palvelutuotteen kesto:** 135 min. (3x45 min), sisältää siirtymisen Urheiluhalli – Saarijärvi – Urheiluhalli

**Kokoontuminen:** Urheiluhalli

**Kanoottivaihtoehdot:** Avokanootit (inkkarikanootit) tai harjoituskajakikaksikot

**Suositteltu ryhmäkoko:** 1- 20 hlöä

## MELONNAN PERUSTEET- OHJELMASISÄLTÖ

1. KOKOONTUMINEN URHEILUHALLILLA → ryhmän haltuunotto ja siirtyminen Saarijärvelle, **10 min.**
2. KANOOTTIVAJALLA → **Kaluston esittely** ja purku johdetusti, **Turvallisuustekijät** (pelastusliivit, kaatumistilanne ja mitä silloin tehdään inkkarissa/ kajakissa, ei sidota itseään millään kiinni kanoottiin/ toiseen melojaan yms.), **Siirtyminen vesille** (kanootin kantaminen, turvallinen ja oikeaoppinen kanoottiin meneminen, melontaparin tukeminen yms.), **15 min.**
3. VESILLE → **Ryhmän vapaata totuttelua kanoottiin** (Ohjaaja heittää vinkkejä melonta- asennosta, kallisteluista yms.), Ohjaaja kiertelee ryhmässä neuvoen, kannustaen ja tarkkaillen, **10 min.**
4. TEKNIKKAHARJOITUKSET JA LEIKIT → **Eteenpäinmelonta:** Inkkarit – Melontapuolet, melan ja lavan asento, oikeaoppinen ”vetoliike”, J-veto, Kajakit- Melaote, vedon pituus, keskivartalon käyttö, melontapuolet

## Taaksepäinmelonta

**Ohjaukset:** Etuperäsin, takaperäsin, kaariveto, sivuttaissiirtyminen

Ohjaaja voi soveltaa ohjausharjoitteiden läpikäymistä ryhmän taitotason suhteen. Myös ryhmän käytössä oleva kalusto on otettava huomioon mihin ydinkohtiin ohjaajan pitää kiinnittää huomiota. Eri ohjausten käytännönharjoitteiden jälkeen harjoitellaan tekniikkaa ja kanootin hallintaa hauskojen leikkien ja harjoitteiden avulla.

## OHJAUSTAITOJA JA KANOOTINHALLINTAA KEHITTÄVÄT LEIKIT

**360°- kääntymisleikki:** Kanoottikunnat pyörivät paikallaan mahdollisimman nopeasti ohjaajan näyttämään suuntaan. Ohjaaja voi lisätä haastetta ryhmälle heittämällä leikkiin lisää ”sääntöjä” esim. pyöriminen on tehtävä mahdollisimman hiljaa, silmät suljettuina tai vaikkapa inkkarilla niin, että melojat istuvat rintamasuunta vastakkain kanootissa.

**Inkkariralli:** Kanoottiparit jahtaavat toinen toisiaan pyrkimyksenä saada jahtaaja- kanoottikunnan keula osumaan jahdattavan kanootin perään. Roolit vaihtuvat kun toinen kanootti on saatu kiinni.

**Seuraa johtajaa:** Muodostetaan ryhmästä useita pienempiä ryhmiä, jotka valitsevat vuorollaan johtajan. Johtaja meloo keulilla tehden mutkia ja aiemmin opeteltuja ohjausliikkeitä, joita muut jonossa melovat kanoottikunnat yrittävät toistaa ja tehdä perässä. Ohjaaja voi viedä pienryhmiä Saarijärven keskellä olevan pienen saaren ympäristöön, jossa leikistä vieläkin mielenkiintoisemman tekevät kiven kiertämiset ja ”esteenä” oleva saari.

**Liiku käskystä- leikki:** Ohjaaja sijoittuu ryhmän eteen ja näyttää melamerkein eri liikkumissuuntia kanoottikunnille. Liikkumissuunnat: ETEEN, TAAKSE, SIVUILLE ja paikallaan pyörähdys ympäri.

Ohjaaja voi soveltaa leikkien järjestystä ja katsoa tilanteen sekä ryhmän mukaan mitä leikkejä heittää esille missäkin vaiheessa. Pääasia, että ryhmän motivaatio ja hauska ilmapiiri säilyy mukana., **50 min.**

5. VAPAA MELONTA → Ryhmä saa vapaasti meloa ympäri Saarijärveä tai kiertää järveä rantoja pitkin. Ohjaaja kiertelee ja meloo ryhmän mukana opastaen ja jakaen vinkkejä. Asiakkailta on usein paljonkin kysyttävää melontaan ja sen harrastamiseen liittyen., **30 min.**

6. LAUTTALEIKKI JA SIIRTYMINEN RANTAAN → **Lauttaleikki:** Ryhmä muodostaa ohjaajan opastuksella lautan ja kertoo lautan merkityksestä melottaessa ryhmässä. Ohjaaja antaa kahdelle melojalle kerrallaan tehtäväksi vaihtaa paikkoja keskenään. Muu lautta tukee ja auttaa siirtyjiä parhaansa mukaan. Lauttaleikki on hauska yhteinen lopetus melontatuotteelle, jonka onnistuminen vaatii koko ryhmän yhteistyötä. Lauttaleikkiä varten ohjaajan kannattaa sijoittaa ryhmä lähelle rantaa sijainnin ja turvallisuuden kannalta.

**Siirtyminen rantaan:** Kaluston huolto, kanootit ja kajakit varastoon, siirtyminen Urheiluhallille.

Melonnin perusteiden loppuun ohjaaja voi kertoa kiinnostuneille miten ja mistä melontaharrastuksesta voi saada lisätietoa. **Lyhyt info** melontaseuroista, tapahtumista ja melontavarusteiden hankkimisesta yms., **20 min.**

HANKINNAT JA KUSTANNUKSET

Uusia hankintoja melonnan perusteet- tuote ei edellytä. Palvelutuotteen kiinteät kustannukset muodostuvat ohjaajan palkasta. Muuttuvia kustannuksia syntyy melontakaluston huollon ja –hankintojen yhteydessä.

Suomen Urheiluopisto Vierumäen elämymenun palvelutuote  
**INKKARISEIKKAILU**

**Palvelutuotteen kesto:** 135 min. (3x45min.), sisältää siirtymisen Urheiluhalli-Saarijärvi- Urheiluhalli

**Kokoontuminen:** Urheiluhalli

**Melontakalusto:** Avokanootit eli ”inkkarit”

**Suosittelava ryhmäkoko:** 8- 20 hlöä

**INKKARISEIKKAILU- OHJELMASISÄLTÖ**

1. **KOKOONTUMINEN URHEILUHALLILLA** → Ryhmän haltuunotto ja siirtyminen Saarijärvelle, **10 min.**
  
2. **KANOOTTIVAJALLA** → **Inkkariseikkailun 1. tehtävä, kahletehtävä:**  
 Ohjaaja jakaa ryhmän kahteen intiaanialokasryhmään, ja pyytää näitä ryhmiä keksimään itselleen nimet. Tämän jälkeen molemmat ryhmät jakautuvat pareihin (jos pariton luku niin yksi kolmikko). Jokaiselle jaetaan oma naru, jolla sidotaan vasen käsi ranteesta kiinni oikeaan käteen niin, että ”kahlenarut” menevät ristiin parin kanssa. Näin parit ovat kahlittuja narujen kanssa toisiinsa. Sama pari toimii koko inkkariseikkailun ajan myös melontaparina. Ohjaaja antaa tehtäväksi ratkaista ja irrottautua kahleista niin, että parin narut ovat erillään toisistaan. Naruja ei saa katkaista, eikä solmuja saa avata. Nopeimmin kahletehtävän ratkaissut pari saa toimia Inkkariseikkailussa heimonsa päällikköinä. Mikäli tehtävä ei meinaa millään parilla ratketa, antaa ohjaaja eritasoisia vihjeitä tehtävän selvittämiseksi.

Asiakasryhmän ratkoessa kahletehtävää **OHJAAJALLA** on aikaa purkaa ja laittaa valmiiksi ryhmän melontakalustoa. Näin nopeutetaan vesille siirtymistä, **15 min.**

3. VESILLE LÄHTÖ → Kun kahlehtävä on ratkennut ja molemmilla ryhmillä on heimopäällikköpari tiedossa, jaetaan kaikille melontapareille kanootti, liivit ja melat. Kun Kalustonjako, kaluston esittely ja turvallisuusohjeet ovat valmiit, antaa ohjaaja ensimmäisenä kahlehtävän ratkaisseelle heimopäällikköparille kartat, kynät ja muistipaperia (jokaiselle parille oma kartta ja välineet). Tämä ryhmä saa lähteä vesille Inkkariseikkailuun. Myös toisena tullut kanoottipari saa tarvittavat välineet ja kartat, joten heillä on enemmän aikaa itse suunnitteluun miten tehtävää kannattaa ruveta ratkomaan. Ohjaaja on neuvomassa rannassa vesille lähtijöitä. Ohjaaja nousee vesille ensimmäisen ryhmän jälkeen. Toinen ohjaaja tulee vesille jälkimmäisen ryhmän kanssa., **10 min.**
4. INKKARISEIKKAILU VESILLÄ → Molemmilla ryhmillä on päällikkökanootit, joiden tehtävänä leikkimielisesti on johtaa ryhmäänsä. Jokaiselle johtolankarastille on kätkeyty tavu/ kirjainpari, jotka oikein yhdistelemällä muodostavat lauseen: SAARIJÄRVEN INKKARIHEIMON AARRE KÄTKETTY KANOOTTIVAJAN TAAKSE. Lauseen ratkaistua ryhmä löytää kanoottivajan takaa ohjaajan sinne piilottaman ”aarten/aarteet”. Ryhmän on tultava kertomaan ratkaistu aarten sijainti ohjaajalle ennen sinne menoa. Aarteet vaihtelevat sen hetkisten asiakaspalkintojen mukaan.

### **Johtolankarastit**

Johtolankarasteja on yhteensä 12 kpl. Ne on sijoitettu ympäri Saarijärven ympäristöä ja osa rasteista löytyy myös Onkijärven puolelta. Kaikkien rastien löytämiseen ryhmän koosta riippuen kuluu aikaa keskimäärin noin 60 min. Rasteihin on merkitty rastin numero, inkkariseikkailun johtolanka sanapari tai tavu ja merkki, josta ilmenee että kyseessä on Inkkariseikkailurasti. (Saarijärven ympäristössä on myös melontasuunnistus-tuotteen rasteja 6 kpl). Rastien etäisyys rantaviivasta vaihtelee 3- 15 metrin välillä.

#### **1. RASTI= SAARI**

2. RASTI= INKKARI
3. RASTI= JÄRVEN
4. RASTI= KÄT
5. RASTI= HEIMON
6. RASTI= AARRE
7. RASTI= TAAK
8. RASTI= KANO
9. RASTI= SE
10. RASTI= KETTY
11. RASTI= VAJAN
12. RASTI= OTTI

Kun molemmat joukkueet ovat ratkaisseet tehtävän ja **löytäneet aarteen** julistaa ohjaaja **Inkkariseikkailuosuuden päättyneeksi**. Ajan ja tilanteen mukaan ryhmä voi palata vielä vesille melomaan vapaasti. Mikäli aikaa jää runsaammin, voi ohjaaja käydä ryhmän kanssa läpi melonnan perustekniikoita (melonnan perusteet- tekniikkaosuus)., **85 min.**

**Siirtyminen rantaan:** Kaluston huolto, siirtyminen Urheiluhallille., **15 min.**

## HANKINNAT JA KUSTANNUKSET

Inkkariseikkailu- palvelutuotteen toteuttamista varten, ja sen saattamista myyntivaiheeseen saakka, on tehtävä hankintoja. Inkkariseikkailua varten on

painatettava johtolankarastit sisältävät kartat, 25 kpl n. 1 metrin pituisia naruja, kyniä, muistiopaperia, arkku aarreätköä varten sekä 12 kpl kiinteitä rastitolppia tai rastimerkkejä.

Inkkariseikkailun kiinteitä kustannuksia muodostuu ohjaajien palkasta (2x3x40€), sekä aarrealkinnot tehtävän ratkaisua varten.

#### HANKINTALISTA:

Kartat 15 kpl (Saarijärvi- Onkijärvi)

Kahletehtävänarut 25 kpl (n. 1 metrin pituisia)

Lyijykyniä ja muistiopaperia

Aarrearkku/ aarrelaatikko

Rastitolpat/ rastimerkit 12 kpl

#### Liite 3: Tuotekuvaus, Melonnan perusteet

Melonnan perusteet- tuote vie melojat luonnonläheiseen ja kirkasvetiseen Saarijärven ympäristöön, jylhiin harjumaisemiin, jossa tutustutaan melonnan perustekniikoihin, kalustoon ja turvallisen vesillä liikkumisen perusteisiin avokanootein (inkkarikanootti) tai harjoituskajakkikaksikoilla. Kanootin käsittelyä opetellaan hauskojen ja toiminnallisten leikkien ja harjoitteiden kautta. Jokaisella on



mahdollisuus tutustua ja totutella kanoottiin rauhassa, sillä ohjelmaan on varattu aikaa myös vapaalle melonnalle. Osallistuminen ei edellytä aiempaa melontataustaa, vaan se soveltuu mainiosti kaikille melonnasta kiinnostuneille, myös ensikertalaisille.

Varusteeksi tarvitset ulkoiluvaatteet, mielellään kevyet urheilujalkineet sekä kylmemmällä säällä päälle tuulenpitävän takin ja housut. Melonnan perusteet-riemukasta luontoliikuntaa, turvallista vesillä liikkumista sekä toiminnallista yhdessäoloa parhaimmillaan!

#### Liite 4: Tuotekuvaus, Inkkariseikkailu

Inkkariseikkailu nostaa pinnalle muinaisen Vierumäen intiaaniheimon hengen ja haastaa sinut selvittämään mitä kaikkea kaunis Saarijärven ympäristö edelleen kertoo siellä asuneesta hurjasta heimosta. Inkkariseikkailussa kisailaan kahtena joukkueena leikkimielisesti kadonneen heimon aarteen löytämisestä meloen ja suunnistaen. Saarijärven ympäristöön on kätkeyty useita johtolankoja, jotka löytämällä sinulla ja joukkueellasi on mahdollisuus ratkaista mysteeri ja löytää

aarre. Salaisuuden selvittämiseksi ryhmän yhteistyökyky, organisointitaidot, suunnistustaidot sekä nokkeluus joutuvat koetukselle monilla eri tavoin. Suunnistus tapahtuu pääosin vesillä ja rannan läheisyydessä, joten pienelläkin kartanlukutaidolla pärjää hienosti. Melontakalustona avokanootit (inkkarikanootit). Pukeudu ulkoiluvaatteisiin ja varaa itsellesi kylmemmällä säällä veden ja tuulenpitävää kuorivaatetta.

Saarijärven kadonneen intiaaniheimon aarre odottaa, uskallatko sinä ryhmäsi kanssa hypätä mukaan melontaseikkailuun?

#### Liite 5: Melontapalvelutuotteiden kulubudjetointilaskelmat

##### MELONNAN PERUSTEET

Melontakalustohankinnat ja kanoottivajan rakennuskustannukset:

- Avokanootit 10 kpl, a 500€, 5000€
  - Melat 20 kpl, a 30€, 600€
  - Melontaliivit 25 kpl, a 40€, 1000€
  - Kanoottivajan tarvike- ja rakennuskustannukset 10 000€
-

Hankinnat yhteensä 16 600€

**Esimerkki** (22 hengen ryhmä → vaatii 2 ohjaajaa):

Melonnan perusteet- tuotteen myyntihinta/ tuote (sis. 2x ohjaajan palkka,

40€/45min.) = **600€**

Kiinteitä kustannuksia tuotteella muodostuu ainoastaan ohjaajien palkasta 2x3x40€

= **240€**

Katetavoite 60%

Tuotteen hinta 600€ - kiinteät kustannukset (ohjaajat 240€) = **360€**

$(600€ - 240€) / 600€ = 0,6$

360€ = kate, joka käytetään osittain kaluston kuollettamiseen, mutta myös esimerkiksi hallinto-, kiinteistökuluihin ja muihin organisaation ylläpidosta aiheutuviin kustannuksiin.

JOS osuudesta käytetään 25% suoraan kaluston kuolletukseen:

$16\ 600€ / 90€ = 184,4$

Kulubudjetointilaskelman perusteella Melonnan perusteet- tuote kuollettaa 60%:n katteella melontakaluston ja kanoottivajan hankintakustannukset **184** myydylä tuotteella.

Yhteenveto: Mikäli Melonnan perusteet- tuotetta myydään keskimäärin 45 kpl/ melontakausi, kuollettaa se kaikki hankintakulut **4** melontakauden aikana.

#### INKKARISEIKKAILU

Melontakalustohankinnat ja kanoottivajan rakennuskustannukset:

- Avokanootit 10 kpl, a 500€, 5000€
  - Melat 20 kpl, a 30€, 600€
  - Melontaliivit 25 kpl, a 40€, 1000€
  - Kanoottivajan tarvike- ja rakennuskustannukset 10 000€
- 

Hankinnat yhteensä 16 600€

Inkkariseikkailun arvioitu hinta/ tuote (sis. 2 ohjaajan palkan, 40€/ 45min.) = **700€**  
 Kulubudjetoinnissa ei ole otettu huomioon tuotteen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa aiheutuvia lisähankintakustannuksia.

Kiinteitä kustannuksia tuotteella muodostuu ainoastaan ohjaajien palkasta  $6 \times 40€ =$   
**240€**

Katetavoite 60€

Tuotteen hinta 700€ - kiinteät kulut (ohjaajat 240€) = **460€**

$(700€ - 240€) / 700€ = 0,65$

460€ = kate, joka käytetään osittain kaluston kuollettamiseen, mutta esimerkiksi myös hallinto-, kiinteistö- sekä muihin organisaation ylläpidosta aiheutuviin kustannuksiin.

JOS osuudesta käytetään 25% suoraan kaluston kuollettamiseen:

$16\,600€ / 115€ = 144$

Kulubudjetointilaskelman perusteella Inkkariseikkailu kuollettaa 65% katteella melontakaluston ja kanoottivajan hankintakustannukset **144** myydyllä tuotteella.

Yhteenveto: Mikäli Inkkariseikkailua myydään keskimäärin 30 kpl/ melontakausi, kuollettaa se kaikki hankintakustannukset **5** melontakauden aikana.

Liite 6: Melontapalvelutuotteiden turvallisuussuunnitelma

Suomen Urheiluopisto Vierumäen turvallisuussuunnitelma

MELONTAPALVELUTUOTTEET

**Palvelutuotteen nimi:** Melonnan perusteet, Inkkariseikkailu

**Palvelutuotteen kuvaus:** Suomen Urheiluopiston elämysmenuun kuuluvat melontapalvelutuotteet järjestetään Saarijärvi- Onkijärvi alueella. Melonnan perusteissa asiakasryhmä tutustuu melonnan perustekniikoihin ja turvallisen melonnan perusteisiin. Inkkariseikkailussa yhdistyy melonta ja suunnistus, joiden

lisäksi ryhmä kohtaa myös ongelmanratkaisutehtäviä ja leikkimielistä kilpailua pienryhmien välillä. Melontatuotteiden ohjaajilla on tarvittavat tiedot ja taidot turvallisen palvelun toteuttamiseen. Jokainen Vierumäen melontatuotteita ohjaava liikunnanohjaaja on suorittanut Suomen Kanoottiliiton melontaohjaajatutkinnon.

**Melontatuotteen tapahtumapaikka:** Suomen Urheiluopiston alue, Saarijärvi-Onkijärvi vesistö.

**Tapahtumapaikan osoite ja koordinaatit:** 19120 Vierumäki

Saarijärven Letturannan (kanoottivaja)  
koordinaatit:

**P 6107, 120 I 02600, 010** (WGS 84)

**Henkilökunnan pätevyysvaatimukset:** Ohjaajalta edellytetään vähintään Suomen Kanoottiliiton hyväksymää ja rekisteröityä 1- tason melontaohjaajatutkintoa.

**Melontatuotteiden henkilömäärä:** Asiakasryhmien koko vaihtelee 1- 25 hlö, mikäli ryhmäkoko ylittää 16 hlöä tai 10 kanoottia, tulee ohjaajia melontatuotteesta riippumatta olla aina kaksi.

**Melontatuotteiden riskikartoitus:** Liitteenä erilliset riskianalyysit (Melonnan perusteet- tuote ja Inkkariseikkailu)

**Tärkeät puhelinnumerot:** Yleinen hätänumero: 112. Vastaanotto: 03 842 45500, sisäpuhelimesta: 5500. Country Club kokouspalvelu: 03 842 41070.

**Ensiapuvalmius ja jatkohoitoyhteydet:** Vastaanoton/ Vierumäen ensiapupisteen sijainti kaikkien tiedossa.

Päijät- Hämeen keskussairaalan päivystys: 03 819 2385

Heinolan terveyskeskus, päivystys: 03 7152205 (auki 20.00 )

Lähin apteekki: Heinolan keskusapteekki: 03 874130

Urheiluhallilla ja jäähallilla EA- kaapit, laaja ensiapuvalmius

Melontapalvelutuotteen ohjaajalla EA- laukku aina mukana

- Liikunnanohjaajilla oltava vähintään voimassaoleva EA1- ensiapukoulutus tai ensiapukoulutusta vastaavat tiedot.
- Liikunnanohjaajien oikea suhtautuminen melontapalvelutuotteen sääntöihin ja turvallisuustekijöihin.
- Alkoholin vaikutuksen alaisena osallistuminen liikunta- aktiviteetteihin (maalla ja vesillä) ehdottomasti kielletty.

#### **Toiminta onnettomuuden sattuessa:**

- Ensiarvio sattuneesta tilanteesta, anna välitön ensiapu.
- Varmista itsesi ja muiden osallistujien turvallisuus. Estä lisävahinkojen mahdollisuus → (tarpeen mukaan **KAIKKI MELOJAT RANTAAN**)
- Arvioi tilanteen vakavuus ja avuntarve.
- Tapaturmatilanteessa soitto yleiseen hätänumeroon 112 ja jos mahdollista, ilmoitus myös Urheiluhallille. Urheiluhallilta pyritään toimittamaan apua potilaan siirtämiseen lähemmäs Urheiluhallia. Liikunnanohjaajalla mukanaan matkapuhelin maalla ja vesillä ollessa, **INKKARISEIKKAILUSSA** molemmilla ohjaajilla puhelimet mukana melonnassa.

#### **Kun soitat yleiseen hätänumeroon:**

- Kerro kuka soittaa ja mistä.
- Kerro mitä on tapahtunut (onnettomuus, tapaturma, sairaskohtaus, jos hukkumisonnettomuus, arvioi kuinka kauan potilas on ollut pinnan alla).
- Kerro tapahtumapaikan osoite (Saarijärven **Letturannan koordinaatit**) ja mahdollinen järjestetty opastus: ( Ambulanssia ollaan vastassa Vierumäkihallin edessä), soita sen jälkeen huoltokeskukselle/ vartijalle 03 842 41087, joka menee vastaan ja opastaa ambulanssin perille Saarijärven rantaan.
- Sulje puhelinyhteys vasta kun olet saanut siihen luvan.

#### **Yleisiä toimintaohjeita melontapalvelutuotteiden turvallisuuden lisäämiseksi:**

- Vierumäen koko toiminta- aluetta koskettaa alkoholilaki, mikä kieltää alkoholien nauttimisen julkisella paikalla. Ohjelmaan ja liikunta- aktiviteetteihin osallistuminen alkoholien vaikutuksen alaisena on kiellettyä.

- Kerro asiakasryhmälle selkeästi ja napakasti **melontaturvallisuuteen liittyvät** tekijät ja rajoitteet. Vaadi ja valvo, että sääntöjä noudatetaan.
- **Inkkariseikkailun** toiminta- alue leviää Saarijärveltä myös Onkijärven puolelle. Tämä aiheuttaa ryhmän kanoottikuntien erkanemisen niin, ettei yhden ohjaajan ole mahdollista nähdä kaikkia aluksia yhtä aikaa. Tämän takia tuotteessa tulee olla aina **kaksi melontaohjaajaa**. Toinen ohjaaja tarkkailee palvelutapahtumaa Saarijärven vesistössä, toinen Onkijärvellä.
- **Kaatumistapauksissa** (Kanootit sekä kajakit) ensisijainen melojan pelastaminen vedestä tapahtuu koulutetun ohjaajan johdolla niin, että meloja toimitetaan suoraan maihin. Saarijärven ja Onkijärven vesistön kapeus ja pieni järvien koko mahdollistaa vedestä melojan pelastamisen maalle. Tilanteen vaatiessa reskutus voidaan **ohjaajan päätöksestä** tehdä myös suoraan takaisin kanoottiin tai kajakkiin.
- **Kanoottivajalla valmius** estää veteen joutuneen melojan kylmettyminen mahdollisten jatkoavun- tai ensiaputoimenpiteiden odotuksen aikana. **(Lämpö- ja avaruushuopa)**.
- Mikäli Inkkariseikkailussa tapahtuu onnettomuus tai tapaturma, joka vaatii välitöntä jatkohoitoa ja ambulanssin tilaamista, Onkijärven puolella, pyritään potilas ensisijaisesti siirtämään ohjaajien toimesta Letturannalle, jonne ambulanssi ohjataan Urheiluhallin henkilökunnan toimesta.

#### **Toiminta tapaturman jälkeen:**

- Kirjaa ylös tiedot vahingoittuneesta
- Tapaturmaan liittyvät tiedot: aika, tapahtumapaikka, olosuhteet, tapaturman aiheuttaja, tapaturman vakavuus sekä ilmoita tapahtuneesta lähimmälle esimiehellesi.
- Tapaturman jälkeiset toimenpide- ehdotukset jatkoa varten (miten onnettomuus oltaisiin mahdollisesti onnistuttu estämään).

#### **Suomen Urheiluopiston yleiset turvallisuusohjeet:**

- Tutustu Suomen Urheiluopiston turvallisuusohjeet liikunnanohjaajan työhön- turvallisuusohjejulkaisuun.

- Tutustu Suomen Urheiluopiston yleiseen turvallisuusasiakirjaan ja Vierumäki Säätiön pelastussuunnitelmaan.

Liite 7: Riskianalyysi, Melonnan perusteet



Riski ja vaaraa aiheuttava tilanne	Toden näköisyy s	Seuraukset	Vaka vuus	Toimenpiteet
Eritasoiset kaatumiset	3	kastuminen, hukkuminen, hypotermia, melontapelko	2	Pelastusliivit kuuluvat jokaisen varustukseen, ohjaajan selkeät turvallisuusohjeet, ryhmäläiset tarkkailevat toisiaan.
			3	
			3	
			1	
Tapaturmat kanoottivajalla, kaluston käsittely	2	lievä loukkaantuminen, kolhu, venähdys, avohaava, murtuma, avomurtuma	2	Ohjattu kaluston purku ja huolto, oikeaoppinen kanootin nosto ja kuljettaminen, ensiapuvalmius ohjaajalla ja opistolla.
			1	
			2	
			2	
			3	
Rasitusvammat	2	lievä loukkaantuminen, ranteiden/käsien kipeytyminen, melontaohjelman keskeyttäminen	1	Tiedotus oikeista varusteista asiakasryhmälle, ryhmän jäsenten voimien ja yleisilmeen tarkkailu.
Törmäys toiseen kanoottikuntaan	3	Kaatuminen, välinerikko, lievä loukkaantuminen arkuus	1	Ohjaajan ohjeet vesillä, vauhti sopivana leikeissä ja harjoituksissa, ei liiallista kilpailuhenkeä.
Osallistuminen alkohol. vaikutuksen alaisena	1	Erilaiset tapaturmat maalla ja vesillä, yleisen turvallisuuden heikkeneminen	3	Vierumäen henkilökunnan ja ohjaajan selkeä linja ja tiedotus että alkoholin vaikutuksessa ei osallistuta ohjelmaan.
Sairaskohtaukset	1	Loukkaantuminen, tapaturma, kuolema	3	Ensiapuvalmius ohjaajilla ja opistolla, ohjaaja tarkkailtava ryhmää, kanoottikunnat lähellä toisiaan.

Sääolosuhteet (aurinko, myrsky,	2	auringonpistos, nestehukka,	2	Asiakasryhmille tiedotus miten pukeudutaan, säätiedotteiden
---------------------------------	---	-----------------------------	---	---

lämpötila)		kastuminen ja kylmettyminen, pelkotilat		seuranta, melontaohjelman peruuttaminen liian huonolla säällä.
Psyykkiset ja henkiset vauriot	1	Itsetunnon aleneminen vesielementin pelko, kammo ja pelko melontaa kohtaan	2	Ohjaaja kannustaa kaikkia, Ohjelma ja tehtävät suunniteltu niin, että kaikki varmasti onnistuvat omalla tasollaan, oma melontapari turvana.

**Todennäköisyys:**

1 epätodennäköinen

2 mahdollinen

3 todennäköinen

**Vakavuus:**

1 vähäinen

2 haitallinen

3 vakava

<b>Riski ja vaaraa aiheuttava tilanne</b>	<b>Toden näköisyys</b>	<b>Seuraukset</b>	<b>Vaka vuus</b>	<b>Toimenpiteet</b>
Eritasoiset kaatumiset	3	kastuminen, hukkuminen, hypotermia, melontapelko	2 3 3 1	Pelastusliivit kuuluvat jokaisen varustukseen, ohjaajan selkeät turvallisuusohjeet, ryhmäläiset tarkkailevat toisiaan.
Tapaturmat kanoottivajalla, kaluston käsittely	2	lievä loukkaantuminen, kolhu, venähdys, avohaava, murtuma, avomurtuma	2 1 1 2 3 3	Ohjattu kaluston purku ja huolto, oikeaoppinen kanootin nosto ja kuljettaminen, ensiapuvalmius ohjaajalla ja opistolla.
Rasitusvammat	2	lievä loukkaantuminen, ranteiden/käsien kipeytyminen, melontaohjelman keskeyttäminen	1 1 2	Tiedotus oikeista varusteista asiakasryhmälle, ryhmän jäsenten voimien ja yleisilmeen tarkkailu.
Törmäys toiseen kanoottikuntaan	3	Kaatuminen, välinerikko, lievä loukkaantuminen arkuus	1	Ohjaajan ohjeet vesillä, vauhti sopivana leikeissä ja harjoituksissa, ei liiallista kilpailuhenkeä.
Osallistuminen alkohol. vaikutuksen alaisena	1	Erilaiset tapaturmat maalla ja vesillä, yleisen turvallisuuden heikkeneminen	3	Vierumäen henkilökunnan ja ohjaajan selkeä linja ja tiedotus että alkoholin vaikutuksessa ei osallistuta ohjelmaan.
Sairaskohtaukset	1	Loukkaantuminen, tapaturma, kuolema	3	Ensiapuvalmius ohjaajilla ja opistolla, ohjaaja tarkkailtava ryhmää, kanoottikunnat lähellä toisiaan.
Sääolosuhteet (aurinko, myrsky, lämpötila)	2	auringonpistos, nestehukka, kastuminen ja kylmettyminen, pelkotilat	2	Asiakasryhmille tiedotus miten pukeudutaan, säätiedotteiden seuranta, melontaohjelman peruuttaminen liian huonolla säällä.
Psyykkiset ja	1	Itsetunnon aleneminen	2	Ohjaaja kannustaa kaikkia,

henkiset vauriot		vesielementin pelko, kammo ja pelko melontaa kohtaan		Ohjelma ja tehtävät suunniteltu niin, että kaikki varmasti onnistuvat omalla tasollaan, oma melontapari turvana.
Eksyminen	1	Paha mieli, turvat tomuuden tunne, turhautuminen	1	Melonta ja liikkuminen parin kanssa, kartan käytön kertaus, tieto miten toimitaan mikäli epäilläään että ollaan eksytty.
Tapaturmat kajakin kantamisen tai sen siirtämisen vesistön välillä	2	Loukkaantuminen, kolhu, venähdys, avomurtuma, murtuma	2 1 3	Oikeaoppisen kanootinkanto tekniikan opetus, tarkkuus, hyvät ensiapuvalmiudet, hyvät kengät ja muu vaatetus

**Todennäköisyys:**

1 epätodennäköinen

2 mahdollinen

3 todennäköinen

**Vakavuus:**

1 vähäinen

2 haitallinen

3 vakava

## OHJAAJAKYSELY VIERUMÄEN MELONTAPALVELUTUOTTEISTA

Kysely sisältää **9** kysymystä. Vastaa asteikolla 1- 4 kysymyksiin **lihavoimalla** valitsemasi vastausvaihtoehdon **numero**. Täytä kysely suoraan valmiille kyselypohjalle ja lähetä se minulle takaisin sähköpostilla osoitteeseen: **aleksi.lonka@lpt.fi** Palautathan kyselyn täytettynä **5.11.2010** mennessä. Kiitos!

Kysely on luottamuksellinen ja vastauslomakkeet hävitetään opinnäytetyön valmistuttua viim. 25.3.2011. Mainitsethan vastauslomakkeen palauttamisen yhteydessä mikäli et halua, että vastauksiasi käytetään mahdollisesti hyväksi materiaalina Vierumäen yleisen asiakastytyväisyyden tutkimuksissa.

Vastaa huolella ja ajatuksella. Näin voit parhaalla tavalla vaikuttaa Vierumäen uudistuviin melontapalvelutuotteisiin ja niiden sisältöihin.

1. Arvioi tämän hetken Vierumäen melontatuotteiden mielekkyys ohjaajalle asteikolla 1- 4.

1 ei mielekäs    2 vähän mielekäs    3 melko mielekäs    4 Erittäin mielekäs

2. Kerro, mitkä tekijät saivat sinut valitsemaan kyseisen vastausvaihtoehdon?

3. Arvioi tämän hetken melontatuotteiden ohjauksen haastavuus ohjaajalle asteikolla 1- 4.

1 erittäin haastavaa    2 melko haastavaa    3 melko helppoa    4 erittäin helppoa

4. Kerro ja perustele mitkä osa-alueet koet haastaviksi melonnanohjaajana toimimisessa? (tekniikkasisällöt, ryhmänhallinta, turvallisuus yms.)

5. Arvioi omaa melontakokemustasi asteikolla 1- 4.

1 erittäin kokematon 2 melko kokematon 3 melko kokenut 4 erittäin kokenut

6. Miten koet, millaista melontakokemusta/ -koulutusta sinun olisi hyvä saada lisää?

7. Asteikolla 1- 4, miten koet pitäisikö mielestäsi Vierumäen tarjoamien olla luonteeltaan enemmän ryhmälähtöisiä, leikkeihin ja vapaampaan melontaan painottuvia tuotteita vai enemmänkin ohjaajalähtöisiä, tekniikkaan ja taitotavoitteisiin keskittyviä?

1 erittäin paljon leikkeihin ja ryhmätehtäviin painottuvia

2 melko paljon ryhmätehtäviin ja leikkeihin painottuvia

3 melko paljon tekniikkaan painottuvia

4 erittäin paljon tekniikkaan painottuvia

8. Kerro vapaasti omia ideoitasi tai kehitysehdotuksia uusiutuville melontatuotteille.

9. Kerro omasta melontakokemuksestasi. Minkä verran olet ohjannut, oma melontatausta?

ASIAKASKYSELY VIERUMÄEN MELONTAPALVELUTUOTTEISTA

Kysely sisältää **9** kysymystä. Kyselyyn vastaaminen vie korkeintaan 10 min. Vastaa asteikolla 1- 4 kysymyksiin **lihavoimalla** valitsemasi vastausvaihtoehdon **numero**. Vastaa ja täyty kysely suoraan valmiille kyselypohjalle ja lähetä se minulle takaisin sähköpostilla osoitteeseen: **aleksi.lonka@lpt.fi** Palautathan kyselyn täytettynä **14.11.2010**. Kiitos!

Kysely on luottamuksellinen ja vastauslomakkeet hävitetään opinnäytetyön valmistuttua viim. 25.3.2011. Vastaathan huolella ja ajatuksella.

**1. Kuinka tyytyväinen olet Vierumäellä osallistumaasi melontapalvelutuotteeseen?**

1 erittäin tyytymätön 2 melko tyytyväinen 3 tyytyväinen 4 erittäin tyytyväinen

**2. Vastasiko melontatuotteen sisältö ja laatu odotuksiasi?**

1 ei vastannut 2 vastasi jonkin verran 3 vastasi melko hyvin 4 vastasi täysin

**3. Perustele ja kerro vapaasti mitkä tekijät saivat sinut valitsemaan kyseisen vastausvaihtoehdon? (kysymys 2)**

**4. Asteikolla 1- 4, kuinka turvalliseksi koet melontapalvelutuotteen johon osallistuit Vierumäellä?**

1 erittäin turvaton 2 melko turvallinen 3 turvallinen 4 erittäin turvallinen

**5. Mikäli vastasit 1 tai 2, perustele ja kerro mitkä tekijät loivat turvattomuuden tunnetta?**

**6. Kuinka tyytyväinen olet ohjaajan toimintaan? (asiakaspalvelu, ammattitaito, ohjeistus yms.)**

1 erittäin tyytymätön 2 melko tyytyväinen 3 tyytyväinen 4 erittäin tyytyväinen

**7. Kerro vapaasti mitkä tekijät saivat sinut valitsemaan kyseisen vastausvaihtoehdon.**

**8. Kerro ja tuo esille vapaasti ideoita tai kehitysehdotuksia Vierumäen uusiutuville melontapalvelutuotteille.**

**9. Olisitko aiemman Vierumäen melontatuotteen perusteella valmis/kiinnostunut osallistumaan Vierumäen uusiutuviin melontapalvelutuotteisiin tulevaisuudessa?**

1 en ole kiinnostunut

2 jonkin verran kiinnostunut

3 kiinnostunut

4 erittäin kiinnostunut

KIITOS ERITTÄIN PALJON VASTAUKSISTA JA VAIVANNÄÖSTÄNNE!

Hyvää syksyn jatkoa!