
**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
MAATILAMATKAILU MANNILALLE**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Mustiala

Kaisa Kölhi

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma
Mustialantie 105
31300 Mustiala

Työn nimi Asiakastyytyväisyyskysely Maatilamatkailu Mannilalle

Tekijä Kaisa Kølhi

Ohjaava opettaja Harri Luukko

Hyväksytty ____ . ____ .20 ____

Hyväksyjä

MUSTIALA

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma
Maatilatalouden suuntautumisvaihtoehto

Tekijä	Kaisa Kølhi	Vuosi 2010
Työn nimi	Asiakastyytyväisyyskysely Maatilamatkailu Mannilalle	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyyskyselyn laatiminen ja toteuttaminen Punkaharjulla sijaitsevalle maaseutumatkailuyritys Maatila-matkailu Mannilalle. Yritys tarjoaa majoitus- ja ravitsemuspalveluja pääasiassa henkilöasiakkaille. Kyselyn tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen tarjoamiin palveluihin ja tuotteisiin, jotta yritys osaisi kehittää toimintaansa oikeaan suuntaan.

Työssä esitellään tarkemmin Maatilamatkailu Mannila -yritystä sekä käsitellään yleisluontoisesti Suomen maaseutumatkailua. Kysely toteutettiin kesäsesongin aikaan kesä- ja heinäkuussa vuonna 2009. Kyselyyn vastasi yhteensä 63 Mannilassa majoittunutta asiakasta.

Kyselyn tuloksen perusteella asiakkaat olivat pääosin hyvin tyytyväisiä saatuihin palveluihin ja tuotteisiin. Tuloksista ei noussut esille mitään selkeää epäkohtaa, mutta pientä tyytymättömyyttä näkyi lähinnä siisteyden ja viihtyvyyden osalta, erityisesti peseytymistilojen kohdalla. Yli puolet kyselyyn vastanneista asiakkaista oli käyttänyt vierailunsa aikana jotain yrityksen tarjoamaa lisäpalvelua ja näistä suosituimmiksi osoittautuivat saunan vuokraus ja ratsastus.

Avainsanat asiakastyytyväisyys, maaseutumatkailu, majoituspalvelut

Sivut 36 s. + liitteet 4 s.

Mustiala
Degree Programme in Agriculture and Rural Industries

Author	Kaisa Kølhi	Year 2010
Subject of Bachelor's thesis	Customer Satisfaction Survey for Maatilamatkailu Mannila	

ABSTRACT

The subject of the thesis was to plan and carry out a customer satisfaction survey for countryside tourism company Maaseutumatkailu Mannila which is located in Punkaharju. The company offers accommodation and restaurant services mostly for private customers. The target for this research was to study customer satisfaction of the services and products so that the company could know how to direct their actions in right way.

In the thesis there is an introduction of the company Maatilamatkailu Mannila and a general discussion about Finnish countryside travelling. The survey was carried out in June and July of 2009 which is company's summer season. There were 63 answers for the questionnaire.

Results of the research prove that the customers were mainly really satisfied with the services and products they got. There were not any obvious shortcomings but small dissatisfaction was noticed in questions about tidiness and pleasant environment, especially in sanitary facilities. Over half of the customers that answered the questionnaire had used some of the supplementary services and most popular of them were riding lessons and the possibility to rent sauna.

Keywords costumer satisfaction, countryside travelling, accommodaton

Pages 36 p. + appendices 4 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	MAASEUTUMATKAILU SUOMESSA	2
2.1	Yleistä Suomen maaseutumatkailusta.....	2
2.1.1	Majoituspalvelut	2
2.1.2	Ravitsemispalvelut	3
2.1.3	Ohjelma- ja oheispalvelut.....	3
2.2	Markkinointi.....	3
2.3	Laadunhallinta.....	4
3	MAATILAMATKAILU MANNILA.....	5
3.1	Historiasta nykypäivään	5
3.2	Majoituspalvelut.....	6
3.3	Ravintolapalvelut	10
3.4	Muut palvelut	10
3.5	Kilpailijat.....	11
4	KYSELYN TOTEUTUS.....	12
4.1	Kyselykaavakkeen laadinta	12
4.2	Kaavakkeiden jako ja keräys.....	12
4.3	Kyselytutkimuksen luotettavuus	13
5	TULOKSET	14
5.1	Perustiedot.....	14
5.2	Majoitus.....	17
5.2.1	Ratsuhuone	17
5.2.2	Lomarakennus	19
5.2.3	Aitta	20
5.2.4	Muut huoneet.....	21
5.2.5	Aamiainen.....	22
5.3	Asiakaspalvelu	23
5.4	Ruokailu	25
5.5	Yleinen siisteys ja viihtyvyys.....	27
5.6	Aktiviteetit.....	30
5.7	Palvelut.....	32
5.8	Vapaa sana.....	33
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
	LÄHTEET	37

Liite 1 Vapaa sana

Liite 2 Kyselykaavake

1 JOHDANTO

Maatilamatkailu Mannila -yrityksen tarkoituksena on tuottaa pääasiassa henkilöasiakkaille aamiaismajoitusta. Asiakkaiden mielipiteet ovat erittäin tärkeitä, kun halutaan kehittää yritystä ja säilyttää sen paikka markkinoilla. Mannilalle ei ole aikaisemmin suoritettu asiakastyytyväisyyttä mittaavia tutkimuksia, vaikka aineistoa oli silloin tällöin kerätty itse tehdyllä kyselykaavakkeella, mutta nyt se koettiin tarpeelliseksi ja ajankohtaiseksi.

Tässä työssä käytetty kyselykaavake muotoiltiin vanhan kaavakkeen pohjalta. Kysely toteutettiin kesäsesongin aikana, eli kesä- ja heinäkuussa. Kyselykaavakkeet jaettiin majoitushuoneisiin, jossa asiakkaalla oli reilusti aikaa tutustua kaavakkeeseen. Täytetyt kaavakkeet jätettiin huoneisiin, joista ne kerättiin siivoajien toimesta.

Opinnäytetyössä esitellään ensin Maatilamatkailu Mannila -yritys, sen tarjoamat palvelut ja tuotteet, sekä lähimpiä kilpailijoita. Osion tiedot on kerätty haastattelemalla yrityksen omistajaa, sekä hyödyntämällä yrityksen internet-sivustoilla olevia tietoja. Seuraavassa kokonaisuudessa käsitellään Suomen maaseutumatkailua, sen tarjoamia palveluja, markkinointia sekä laadunhallintaa. Lisäksi esitellään tarkemmin kyselykaavakkeen laadintaa ja kyselyn toteuttamista. Loppuosa työstä muodostuu kyselyn tuloksista ja tulosten analysoinnista.

2 MAASEUTUMATKAILU SUOMESSA

Tässä kappaleessa kartoitetaan Suomen maaseutumatkailun nykytilannetta ja palveluiden jakautumista. Alla on myös lyhyt selvitys maaseutumatkailun markkinoinnista ja laadunhallinnasta.

2.1 Yleistä Suomen maaseutumatkailusta

Maaseutumatkailun historia sai alkunsa vanhasta kestikievarilaitoksesta. Laitos tarjosi kuljetus-, ravitsemis- ja majoituspalveluja, jotka kuuluvat oleellisesti matkailuun. Maaseutumatkailun perustuotteena pidettävä mökkivuokraus alkoi jo 1950- ja 1960-luvuilla. Suomen koko matkailutarjonta on hyvin laaja eikä maaseutumatkailua voida lukea omaksi toimialaksi vaan se luetaan osaksi Suomen matkailuelinkeinoa. Samat lainalaisuudet, jotka vaikuttavat koko matkailusektorin menestymiseen, koskevat myös maaseutumatkailua ja näin ollen koko matkailutoimialan hyvä yhteistyö on erittäin tärkeää. Kuten muutkin matkailupalvelut, maaseutumatkailun tarjoamat palvelut voidaan jakaa majoitus-, ravitsemis-, ohjelma- ja oheispalveluihin. (Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008)

Kunnollista ja kattavaa selvitystä maaseutumatkailun kokonaisvolyyymista ei ole saatavissa ja sen tilastollinen seuraaminen on vaikeaa. Maaseudulla tapahtuvan monialaisen yritystoiminnan vuoksi tulonlähteitä voi olla muitakin maa- ja metsätalouden sekä matkailun lisäksi. (Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008) Suomessa on perustettu useampiakin maaseutumatkailusta tietoa kertovia sivustoja, joihin on listattu erilaisia maaseutumatkailuyrityksiä. Yksi näistä on vuonna 1995 perustettu Suomen Maaseutumatkailuyrittäjät Ry (SMMY), jolla on jäsenyrityksiä yli 270 kappaletta. SMMY:n hakua käyttäen yritykset jakautuvat siten, että 17 yritystä sijaitsee Lapissa, 40 yritystä aivan eteläisessä Suomessa ja saaristoalueella, 46 yritystä länsirannikolla ja jopa 95 yritystä Järvi-Suomen alueella. (Suomen Maaseutumatkailuyrittäjät Ry n.d.)

2.1.1 Majoituspalvelut

Maaseutumatkailun majoituspalvelut voidaan jakaa viiteen eri päätuotekokonaisuuteen; mökkien vuokraus, aamiaismajoitus, maatilalomat, kylämatkailu ja lomakylät. Mökkien vuokrauksella on haettu jo pitkään maataloilille lisätuloja ja nykyään moni harjoittaa mökkivuokrausta jo ammatikseen. (Seppälä 2009) Aamiaismajoituksella tarkoitetaan edullista majoitusmuotoa maalaismaisemassa. Siihen sisältyy yöpymisen lisäksi aamiainen ja peseytymismahdollisuus. Maatilaloma tarjoaa mahdollisuuden päästä tutustumaan toiminnassa olevan maatilalan töihin ja eläimiin. (Majoitu Maalla n.d.) Kylämatkailu käsittää suunnitelmallisen matkailu- ja muiden palvelujen tarjoajien verkottumisen kylän sisäisesti sekä valtakunnallisesti. Mökinvuokrauksen jalostuneempana muotona pidetään lomakyläiä, joissa majoituspalveluihin on lisätty myös ravintolapalvelut sekä erilaisia

harrastemahdollisuuksia ja muitakin matkailuun kuuluvia palveluksia. (Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008)

2.1.2 Ravitsemispalvelut

Ruokapalveluiden merkitys majoituksen ohella on melko suuri. Nykyinen ruokakulttuuri ja ihmisten arvot tukevat lähiruoka-ajatusta ja sen hyödyntäminen matkailuvalttina voi olla erittäin käyttökelpoinen vaihtoehto. ”Lähiruoka on ruoantuotantoa ja -kulutusta, joka käyttää oman alueensa raaka-aineita ja tuotantopanoksia edistäen oman alueensa taloutta ja työllisyyttä” (Kuluttajavirasto n.d.). Yrityksen järjestämä ruokailu on osa asiakkaan kokemaa elämystä. (Seppälä 2009)

2.1.3 Ohjelma- ja oheispalvelut

Maaseutumatkailun toimialaraportin (2008) mukaan 70 % ohjelmapalveluiden kysynnästä sijoittuu muualle kuin pääkaupunkiseudulle, mikä tarkoittaa, että suurin osa ohjelmapalveluista toteutetaan maaseudulla. Luontoretket ja safarit (57 %) sekä elämysmatkat ja seikkailut (18 %) ovat kysytyimpiä ohjelmapalveluja välittävien organisaatioiden mukaan. Kysynnästä yhdeksän prosenttia oli maatilamatkailun oheistuotteiden osuus ja kalastuksen osuus oli seitsemän prosenttia. Sitä mukaa kun matkailukohteiden kiinnostavuutta ja tuotetarjontaa kehitetään, alkaa aktiviteettien merkitys yrityksen tulonmuodostuksessa kasvaa. (Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008)

2.2 Markkinointi

Maaseutumatkailuyritysten markkinointi koetaan melko haastavaksi. Yritysten hajanainen sijainti ja monimuotoiset palvelut vaikeuttavat markkinointia. Etenkin alkaville yrityksille markkinointi on ongelmallista. Tämä johtuu yritysten asiakassegmentoinnin puutteesta ja myyntiyhteistyön puutteesta matkatoimistojen kanssa. (Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008)

Suurimpina haasteina pidetään jakelutien valintaa. Jos markkinoitava tuote on kunnossa ja yrityksellä on hyvä sijainti, eli asiakaskuntaa on lähietäisyydellä, tai jokin matkailukeskus sijaitsee yrityksen välittömässä läheisyydessä, on varteenotettava vaihtoehto keskittyä omaan suoramarkkinointiin. Jos yrityksen palvelut ovat selkeä osa alueen muuta matkailutarjontaa, on alueellinen markkinointiorganisaatio tehokas myyjä. Siinäkin tapauksessa on hyvä muistaa, että tuotteiden laadun on oltava kunnossa. (Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008)

Tehokkaimmaksi maaseutumatkailukohteiden markkinoinnissa ja myynnissä on kuitenkin osoittautunut internet. Yksi suurimmista maaseutumatkailutuotteiden myyjistä on Lomarengas Oy. Lomarengas Oy välittää sekä mökkejä että huonemajoitusta. Osa varauksista on mahdollista hoitaa suoraan Lomarengaan kautta joko puhelimitse tai internetin välityksellä, osa varauksista taas tulee hoitaa ottamalla suoraan yhteyttä kohteeseen. (Lo-

marengas Oy n.d.) On selvää, että hyvin varustettu loma-asunto, jonka välitys voidaan hoitaa helposti sähköisten varauskanavien kautta, on helpoin ja varmin myytävä tuote. Tosiasia kuitenkin on, että internet on tehokas myyntikanava vain tehokkaan myyjän välineenä. Ala ei ole onnistunut vielä kehittämään palvelua, josta löytyisi kaikki maaseutumatkailuteeman puitteissa toimivat yritykset. (Maatilamatkailun toimialaraportti 2008)

2.3 Laadunhallinta

Laadunhallinta on Suomen maaseutumatkailussa vielä lapsen kengissä. Muualla luokittelua ja ryhmittelyä on viety paljon pidemmälle. (Seppälä 2009) Suomessa on lähinnä käytössä laatuluokitusjärjestelmä MALO, joka arvioi maaseutumatkailun majoitustilojen teknistä laatua markkinoinnin ja myynnin helpottamiseksi. Valtakunnalliseen luokitusjärjestelmään kuuluu aamiaismajoitus- ja maatilalomapalveluihin kuuluvien huoneiden ja huoneistojen lisäksi vuokrattavia lomamökkejä ja -huoneistoja. Yhtenäisesti sovittujen luokitteluperusteiden pohjalta majoitustilat jaetaan viiteen eri luokkaan. (Majoitu Maalla n.d.)

Maaseutumatkailuyritystä kehitettäessä Maakuntien Parhaat -laatu- ja sertifiointijärjestelmä on hyvä apuväline. Oman toiminnan kehittämisessä voidaan käyttää apuna myös esimerkiksi Laatutonnin sekä LaatuVerkkoa. Hyvä osoitus yrittäjän ammattitaidosta on suoritettu maaseutumatkailun ammattitutkinto. (Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008)

3 MAATILAMATKAILU MANNILA

3.1 Historiasta nykypäivään

Maatilamatkailu Mannila on Punkaharjun Vaahersalossa sijaitseva matkailupalveluja tuottava perheyrittys. Tila ostettiin suvulle vuonna 1909 ja nykyiselle omistajalle, Osmo Kerolle, se siirtyi vuonna 1983. (Maatilamatkailu Mannila n.d.)

Osmo Keron (haastattelu heinäkuussa 2009) mukaan idea maatilamatkailuyrityksen perustamisesta syntyi 1990-luvun alussa. Ensimmäiset asiakkaat yöpyivät tunnelmallisessa luhtiaitassa 2-3 hengen huoneissa. Edelleen käytössä oleva aitta tarjoaa tilat yhteensä 13 hengelle. Aktiviteettina toimi pienimuotoinen eläinpiha, johon kuului lampaita, vuohia, kanoja, kaneja ja poni, jolla tarjottiin myös kärryajelua. Maatilan alue kattaa myös suuren ranta-alueen, joka tarjosi alkuvuosina asiakkaille uinti- ja saunomismahdollisuuden. (Kero 2009.)

Ensimmäinen laajennus tapahtui jo seuraavan vuonna (1993), kun vanhan navetan yhteyteen kunnostettiin tilat kahvilalle ja navetan ylisille rakennettiin kolme nukkumahuonetta. Navetan eläintilaan tehtiin lisätilaa hevosille ja näin ratsastustallitoiminta sai alkunsa. Ensimmäiset ratsastusleirit pidettiinkin jo samaisena vuonna. (Kero 2009.)

Asiakkaita riitti ja majoitustilaa kaivattiin lisää, joten 1994 rakennettiin Lomarakennukseksi nimetty uudisrakennus, joka majoitti vähintään 15 henkeä. Samana vuonna rantaan avattiin pienimuotoinen kahvila. (Kero 2009.)

Seuraava investointi oli majoitustilojen lisääminen navetan ylisille. Ensimmäiset kaksi huonetta valmistuivat vuonna -96 ja seuraavat kolme vuonna -98. Myöhemmin pihapiiriin pystytettiin vielä kolme pientä mökkiä, joista jokainen tarjoaa tilat neljälle nukkujalle. Viimeisin maatilan yhteyteen tehty uudistus on vanhan pyykkituvan muuttaminen asuinhuoneeksi. Siitä tulikin hyvin viihtyisä ja omaa rauhaa antava tila jopa seitsemälle hengelle. (Kero 2009.)

Rannan tarjoamaa tilaa ja mahdollisuuksia alettiin käyttää enemmän hyödyksi vuosituhannen vaihteessa ja nykyään koko yrityksen pääpaikkana toimiva rantahuvila Rantakatti valmistui keväällä 2001. Rakennuksen alakerrassa toimii A-oikeuksin varustettu ravintola ja yläkerrassa on neljä hotellitasoista huonetta. Koko ranta-aluetta siistittiin ja uudet isot laiturit mahdollistavat saapumisen rantaan isommallakin veneellä. Puoliksi veden päällä oleva vanha venevaja kunnostettiin myös asuintilaksi. Viimeisin uudistus on vanhan tanssilavan paikalle rakennettu Huvimannila-rakennus. Kokous- ja juhlatilana toimivan salin ympärille rakennettiin neljä hotellitasoista huonetta. (Kero 2009.)

Niin maatilan puolella kuin rannassakin on tilat myös matkailuautoille ja -vaunuille. Maatilan puolella nurmipohjainen caravan-alue on aivan hevoslaitumien läheisyydessä. Rannassa alue on pääosin sorapohjainen. (Kero 2009.)

Ratsastustoiminta on pyörinyt yrityksen alusta asti vaihtuvin panostuksin. Tällä hetkellä ratsastustalli pyörii ympärivuotisesti ja ratsastusleirien lisäksi se tarjoaa ratsastustunteja kentällä ja maastossa sekä talutusratsastusta kaikenikäisille. (Kero 2009.)

Maatilamatkailu Mannilan yritystoiminta keskittyy kesäsesonkiin, joka ajoittuu toukokuun alun ja syyskuun lopun välille. Suurin osa maatilan majoitustiloista onkin vain kesäasuttavia. Talvisaikaan on hiljaisempaa ja tällöin yritys palvelee vain kysynnän mukaan. Talvella kiireisimmät ajat ovat joulun tienoo, koulujen hiihtoloma-ajat sekä pääsiäinen. (Kero 2009.)

3.2 Majoituspalvelut

Majoitus- ja ravitsemistoiminta muodostavat pääasiassa taloudellisen toiminnan päätuloksen (Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008, 19). Maatilamatkailu Mannila tarjoaa aamiaismajoitusta eritasoisissa huoneissa. Valita voi yksinkertaisen mummolan aittahuoneen, tai korkeatasoisemman hotellihuoneen ja paljon siltä väliltä. Kaikki huoneet ovat savuttomia ja vain tiettyihin huoneisiin on mahdollista tuoda lemmikkejä. Yläpihan Hepokatti-kahvion yhteydestä löytyy oleskelutila, jossa on lapsille leluja ja pelejä, sekä kaikenikäisille luettavaa ja television katselumahdollisuus. (Maatilamatkailu Mannila n.d.)

Luhtiaitassa nukutaan kahden hengen huoneissa. Yhteen isompaan huoneeseen on mahdollista saada jatkettava lisävuode. Aitassa on huoneita yhteensä kuusi kappaletta. Aitassa ei ole omia pesutiloja vaan wc ja suihkut löytyvät viereisestä rakennuksesta. Aitassa nukkuu tunnelmallisen ja aidon maalaisyön.



KUVA 1 Kuvassa on näkymä luhtiaitan kahden hengen huoneen ovelta.

Ratsuhuoneita on yhteensä kahdeksan kappaletta ja ne sijaitsevat päärakennuksen ja tallin yläkerrassa. Kolmessa huoneessa on tilat neljälle hengelle sekä oma wc, suihku ja televisio. Loput huoneista ovat kahden ja neljän hengen huoneita. Näissä huoneissa ei ole omia peseytymistiloja. Yksi wc ja suihku ovat aivan huoneiden välittömässä läheisyydessä käytävällä. Lisää peseytymistiloja löytyy alakerrasta.



KUVA 2 Omat peseytymistilat omaavan ratsuhuoneen ovelta otettu kuva.

Lomarakennuksessa on kolme kahden hengen huonetta sekä kolme kolmen hengen huonetta. Lomarakennuksessa majoittuville asiakkaille on yhteiset wc- ja peseytymistilat rakennuksen käytävällä.



KUVA 3 Kuvassa 3 on näkymä lomarakennuksen kolmen hengen huoneen ovelta.

Järvitupa ja kesätupa sekä leirimökit ovat erillisiä mökkirakennuksia. Pienet leirimökit ja vanhaan pyykkitupaan rakennettu kesätupa sijaitsevat maatilan pihapiirissä. Leirimökeissä on tilaa 2-4 hengelle ja kesätupaan mahtuu nukkumaan jopa seitsemän henkeä. Järvitupa on rakennettu vanhaan venevajaan ja sijaitsee siis rannalla, osaksi veden päällä. Järvituvasta löytyvät makuupaikat vähintään viidelle hengelle. Leirimökkien ja kesätuvan wc- ja peseytymistilat löytyvät maatilan päärakennuksesta ja järvituvan wc- ja peseytymistilat ovat hotelli Rantakatin yhteydessä.



KUVA 4 *Isolle perheelle sopiva Kesätupa on oikein viihtyisä.*



KUVA 5 *Osaksi vedenpäällä olevassa Järvituvassa kuulee veden äänet.*

Hotelli Rantakatin yläkerrassa neljässä hotellitasoisessa huoneessa majoituu kussakin kahdesta kuuteen henkilöä. Kaikissa huoneissa on omien peseytymistilojen lisäksi jääkaappi, satelliittiteleviitiot sekä dvd-soitin. Kahdessa huoneessa on myös isot parvekkeet, joista on hienot järvinäkymät Saimaalle.



KUVA 6 Kahdessa rantakatin huoneessa on oma parveke.

Huvimannila, joka toimii myös kokous- ja juhlatilana, tarjoaa hotellitasoisia neljän hengen huoneita neljä kappaletta. Jokaisessa huoneessa on omat peseytymistilat sekä tv ja dvd-soitin. Huvimannila sijaitsee aivan hotelli Rantakatin vieressä.



KUVA 7 Valoisat Huvimannilan huoneet ovat hotellitasoisia.

Sekä maatilano puolelle että rantaan on varattu tilat caravaanareille. Heillä on käytössään peseytymistiloja ja grillikatokset, jotka palvelevat lisäksi

muita asiakkaita. Myös teltan pystyttäminen pientä maksua vastaan on mahdollista.

3.3 Ravintolapalvelut

Maatilamatkailu Mannilan ravintolapalvelut löytyvät hotelli Rantakatista. Kaikkiin majoitusvaihtoehtoihin kuuluu runsas maalaisaamiainen, joka tarjoillaan seisovasta pöydästä Rantakatin ruokasalissa. Lisäksi ravintolassa tarjotaan sesonkiaikaan päivittäin lounas ja päivällinen seisovasta pöydästä. A la Carte on myös vaihtoehtona, jos seisova pöytä ei tunnu sopivalta tai se ei ole aikataulusyistä mahdollinen. Pientä välipalaa löytyy myös maatilan puolelta kahvila Hepokatista. (Maatilamatkailu Mannila n.d.)

Ravintola toimii myös pitopalvelu-idealla, joka mahdollistaa ruokien tilaamisen juhliin kotiin asti. Lisäksi tarjolla on erilaisia temaruokailuja, pikkujoulupöytä, hirvipeijaisiin sopivaa tarjontaa sekä ryhmä- ja juhlamenu. (Maatilamatkailu Mannila n.d.)

3.4 Muut palvelut

Erilaisia ulkoiluaktiviteetteja löytyy niin paljon kuin mielikuvitus antaa periksi. Perheen pienimmät, ja miksei isommatkin, innostuvat varmasti kotieläinpihasta, jossa nähtävinä on hevosten lisäksi lampaita, vuohia, kanoja ja kaneja. Myös kissat juoksevat pitkin pihoja. Urheilusta pitävälle tarjolla on nurmikenttä jalkapallon ja lentopallon pelaamista varten, sekä hurjapäisemmille oma skeittiramppi. Sisäpeleinä on tarjolla pingis, biljardi ja erilaisia lautapelejä.

Punkaharjun luonto on hienoa kansallismaisemaa ja Punkaharju onkin äänestetty Suomen kauneimmaksi paikkakunnaksi (Punkaharjun Kultaranta n.d.). Kauniin luonnon ihailu on ilmaista. Pientä maksua vastaan voi Mannilan rannasta vuokrata soutu- tai polkuveneen ja lähteä tutustumaan seutuun vesiteitse. Sauna lämpiää myös korvausta vastaan haluttuna aikana.

Maatilamatkailu Mannila tarjoaa hemmottelua kaipaaville asiakkaille erilaisia kehoa ja mieltä rentouttavia hoitoja. Valittavana on erityyppisiä hierontaa, jalkahoitoa ja yrttikylpyä. (Maatilamatkailu Mannila n.d.)

Mannilan ympäristö ja palvelut soveltuvat mainiosti leirikoulujen ja rippileirien järjestämiseen. Myös luokkaretkiä on järjestetty Mannilan maiseissa. 1.-6. luokkalaisille sopiva Viiden aistin metsäretki tarjoaa ympäristökasvatuksellisen metsäpäivän, jonka aikana tutuiksi tulevat metsälajit ja metsän ekosysteemin toiminta. Ympäristötaidepäivä on esikoululaisista aina yläkouluikäisille nuorille soveltuva kaikkia aisteja herkistävä päivä, joka antaa aineksia luontosuhteen rakentumiseen ja luonnon arvostamiseen. Matematiikkaa voi lähteä opiskelemaan myös luontoon ja tämä opiskelumuoto sopii hyvin kaikille peruskouluikäisille. (Maatilamatkailu Mannila n.d.)

Varmasti suosituin aktiviteetti rentouttavan maalaisloman yhteydessä on ratsastus. Mannilan Ratsutalli tarjoaa osaavammille ratsastajille ratsastustunteja kentällä ja maastossa. Täysin kokemattomille asiakkaille tarjolla on erimittaisia rauhallisia talutusretkiä kauniissa luonnossa tai alkeiden harjoittelua ratsastuskentällä. Ratsastustalli tarjoaa hevosleirejä kesäkuun alusta elokuun loppuun sekä talvella koulujen lomien aikaan ja tarvittaessa myös viikonloppuisin. (Mannilan Ratsutilla n.d.)

3.5 Kilpailijat

Maatilamatkailu Mannilan kilpailijoiksi voidaan laskea kaikki Etelä-Savon alueella toimivat majoitusta tarjoavat yritykset. Myös Etelä-Karjalan ja Pohjois-Karjalan matkailuyritykset voidaan katsoa kilpailijoiksi. Pelkästään Punkaharjulla on vähintään 13 eri yritystä, jotka tarjoavat majoitusta erilaisissa puitteissa. Ainakin kolme näistä yrityksistä tarjoaa maatilamatkailua kuten Mannila ja ne ovat näin ollen suurempia kilpailijoita kuin muut majoitusta tarjoavat yritykset. (Punkaharjun kunta n.d.)

Maatilamatkailu Putikon Hovi sijaitsee Punkaharjun kunnassa Putikon kylässä ja tarjoaa majoitustilat 40 hengelle. ”Putikon Hoville on ensimmäisenä maatilamatkailukohteena Pohjoismaissa myönnetty Joutsenmerkki” (Putikon Hovi n.d.). Putikon Hovissa toimii myös taidenäyttely ja museo. Näyttelyssä on esillä suomalaisten kuva- ja käsityötaiteilijoiden töitä, mukana on ollut myös Pietarin ja Venäjän Karjalan taiteilijoita. Museossa esitellään viime- ja edellisvuosisadan ajalta erilaisia maatalouden ja sota-ajan käyttöesineitä. (Putikon Hovi n.d.)

Naaranlahden matkailutila tarjoaa tasokasta majoitusta pihapiirissä sijaitsevissa huoneissa ja huoneistoissa sekä erillisissä mökeissä. Punkaharjun Hiukkajoella sijaitseva yritys antaa kalastusopastusta ja vuokraa välineitä melontaan ja moottorikelkkailuun sekä tarjoaa ratsastuspalveluita. (Naaranlahti n.d.)

Maatilamajoitus Alatupa Punkaharjun Ala-Särkilahdessa tarjoaa aamiaismajoitusta noin 20 hengelle maatilaympäristössä. Alatupa järjestää tilauksesta mm. yrttikursseja sekä marja-, sieni- ja kalastusretkiä. (Alatupa n.d.)

4 KYSELYN TOTEUTUS

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulisi olla käytännössä helppo ja taloudellinen toteuttaa, kattavasti useita kysymyksiä eli tyytyväisyystekijöitä selvittävä, tietojenkäsittelyyn soveltuva sekä asiakkaalle helppo vastata. (Rope & Pöllänen 1995, 85.)

4.1 Kyselykaavakkeen laadinta

Maatilamatkailu Mannilalla oli jo ennestään käytössä asiakastyytyväisyyttä mittaava kyselykaavake. Vastauksia luettiin, mutta tuloksia ei koskaan käyty läpi systemaattisesti, eikä niitä analysoitu. Näin ollen niistä ei saatu kaikkea mahdollista hyötyä. Vanhan kaavakkeen kysymykset koettiin kuitenkin pääosin hyviksi ja juuri sellaisiksi, jotka kertoivat tarpeelliset tiedot yrityksen toiminnasta asiakkaiden näkökulmasta.

Vanha kyselykaavake todettiin asiakkaan kannalta aikaa vieväksi ja hieman hankalaksi täyttää. Tulosten selvittäminenkin olisi ollut työläämpää, sillä suurin osa kysymyksistä antoi vastaajalle mahdollisuuden ilmoittaa mielipiteensä vapaasti kirjoittamalla. Monivalintakysymyksissäkin oli kolme tyytyväisyysastetta, mikä houkutteli asiakkaan usein valitsemaan keskimmäisen vaihtoehdon. Kysymyksiä oli myös vähän liian vähän ja ne olivat melko suppeita. Uuden kyselykaavakkeen tavoitteena oli siis ennen kaikkea tehdä sen täyttäminen asiakkaalle helpommaksi. Uudella muotoilulla haettiin myös huomattavaa helpotusta tulosten käsittelyyn ja analysointiin.

Uudessa kyselykaavakkeessa (Liite 2) lähdettiin ensin liikkeelle perustiedoista. Asiakkaalta kysyttiin sukupuoli, ikäryhmä, asuinlääni ja huone missä hän majoittui. Vastauksia ei pystynyt yhdistämään tiettyyn asiakkaaseen. Kaikkiin kysymyksiin oli annettu vastausvaihtoehdot, joten pelkkä sopivan vaihtoehdon ympyröiminen riitti.

Seuraavaksi valittiin vanhaa kaavaketta apuna käyttäen viisi kysymysaluetta ja näistä alueista aina kolmesta viiteen kysymystä. Vastausvaihtoehtoina käytettiin numeroita 1-4 (1=Huono, 2=Tyydyttävä, 3=Hyvä, 4=Kiitettävä) ja itselle sopiva arvosana ympyröitiin. Näiden viiden kohdan jälkeen selvitettiin palveluiden käyttöä listaamalla tarjolla olevat palvelut ja niiden perään tila, johon asiakas voi tehdä rastin merkiksi käyttäneensä kyseistä palvelua. Kyselyn loppuun jätettiin vielä tila vapaalle sanalle.

4.2 Kaavakkeiden jako ja keräys

Kyselykaavakkeet tehtiin käyttämällä Microsoft Word-tekstinkäsittelyohjelmaa. Kahden sivun mittainen kaavake tulostettiin yhdelle A4-sivulle. Tyhjiä kaavakkeita tulostettiin lisää tarpeen mukaan. Kaavakkeet ja täyttöön vaadittavat kynät jaettiin jokaiseen majoitushuo-

neeseen mahdollisimman näkyvälle paikalle. Kaavakkeen täyttäjää kehoitettiin jättämään täytetty kyselykaavake huoneeseen, josta siivoaja toimitti kaavakkeen eteenpäin. Osa asiakkaista jätti kaavakkeen kahvilan oven-suussa sijaitsevaan laatikkoon, joka on tarkoitettu kaikenlaisen muun palautteen jättöön.

4.3 Kyselytutkimuksen luotettavuus

Asiakastyytyväisyyskyselystä saatujen tulosten on oltava luotettavia, jotta tutkimus olisi hyödyllinen. Ennen kyselyn toteuttamista on varmistuttava siitä, että kysymykset ja niiden muotoilu ei ole millään tavalla johdatteleva. Kyselyn on oltava myös ajoitettu oikein. Luotettavuutta voidaan mitata erilaisilla kriteereillä. Tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeimmät kriteerit ovat validiteetti ja reliabiliteetti. (Rope & Pöllänen 1995, 83)

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa mitataan niitä asioita, joita on tarkoituksin mitata. Kysymysten muotoilu ja sijoittaminen sekä vastausvaihtoehdot vaikuttavat keskeisesti validiteettiin. Tutkimuksessa, joka suoritetaan haastatteluna, on varottava haastattelijan johdattelevaa vaikutusta, sillä se heikentää huomattavasti validiteettia. (Rope & Pöllänen 1995, 83) Kun tutkimuksen kohderyhmä on oikea ja kysymykset on laadittu huolellisesti ja tarkoituksenmukaisesti, validiteetti on hyvä (Hiltunen 2009).

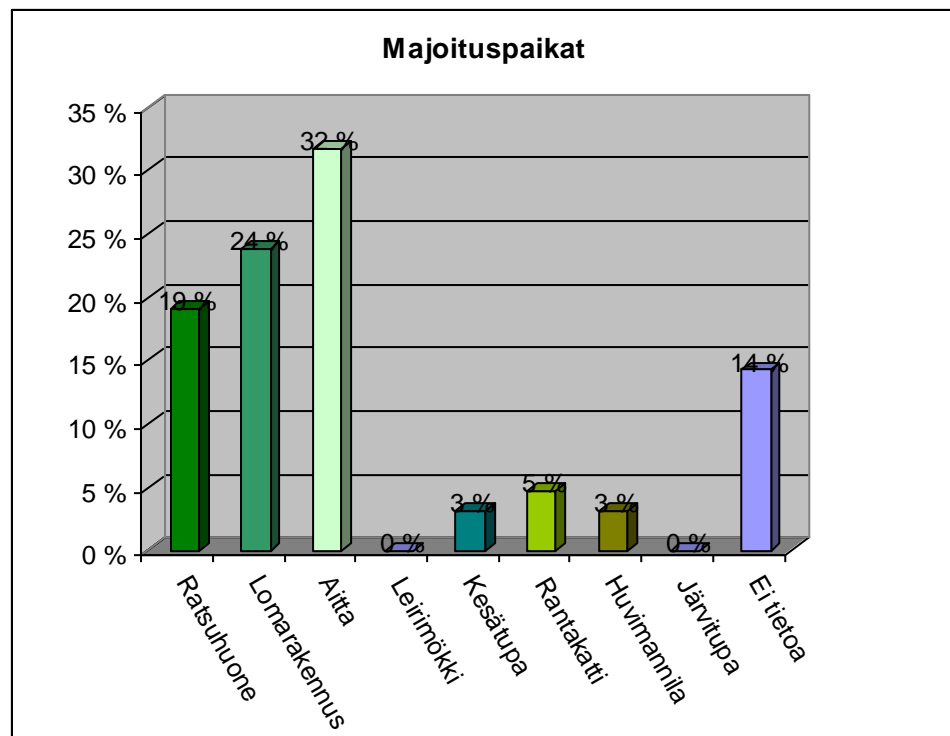
Tutkimustulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta mitataan reliabiliteetilla. Kyselyä toistettaessa vastaukset olisivat yhteneviä, jos tutkittava asia on pysynyt samanlaisena. Reliabiliteettia heikentää esimerkiksi liian pieni otoskoko tai suuri vastaamattomien määrä. Myös kysymysten muotoilun epäselvyys ja tutkimuksen väärä ajoitus vaikuttavat reliabiliteettiin. Huono ajankohta heikentää kyselyä täyttävän asiakkaan keskittymiskykyä. (Rope & Pöllänen 1995, 83) Virheellinen mittaväline tai sen väärä tulkinta vaikuttaa reliabiliteettiin alentavasti. Satunnaisvirheitä aiheuttaa esimerkiksi vastaajan huono muisti tai kysymyksen ymmärtäminen väärin. (Hiltunen 2009)

5 TULOKSET

Kyselyyn vastasi yhteensä 63 asiakasta.

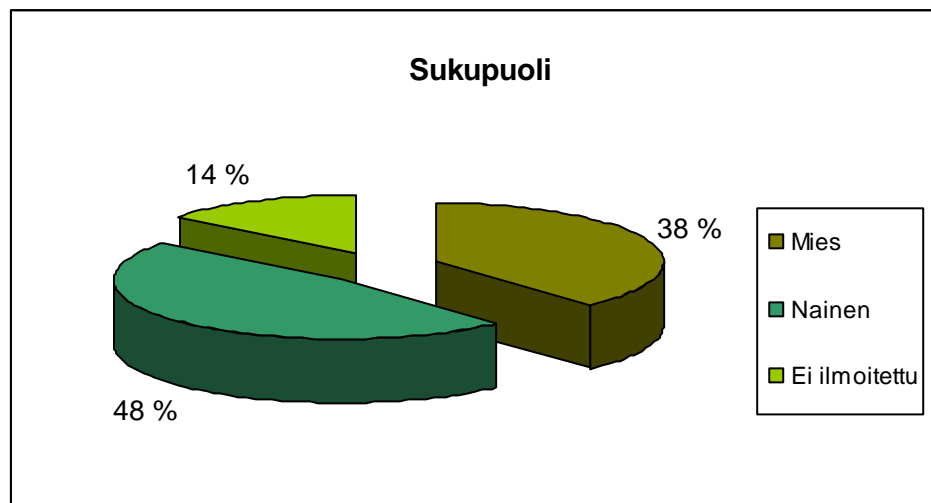
5.1 Perustiedot

Kaavakkeen ensimmäisessä kohdassa kysyttiin asiakkaiden perustietoja. Asiakkaista haluttiin tietää sukupuolen, iän ja asuinlänin lisäksi huone, jossa he majoituivat.



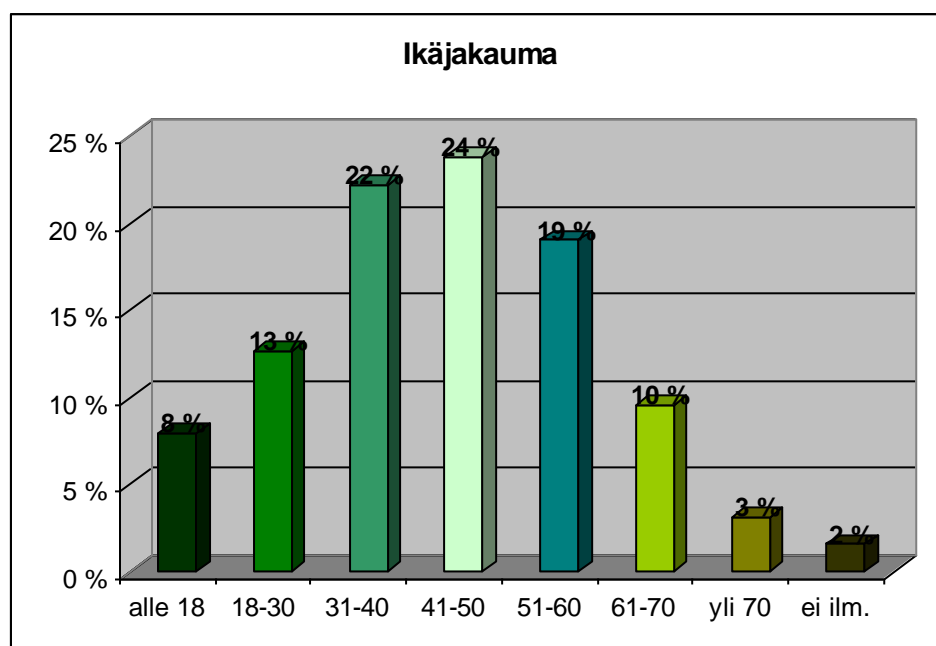
KUVA 8 Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden jakautuminen eri majoitusvaihtoehtoihin

Kuvassa kahdeksan nähdään, että suurin osa, eli 32 prosenttia kyselyyn vastanneista majoituivat aittarakennuksessa. Lomarakenuksessa majoitui 24 prosenttia ja ratsuhuoneissa 19 prosenttia vastanneista. Rantakatissa vastanneista majoitui vain 5 prosenttia sekä Huvimannilassa ja Kesätuvassa vain 3 prosenttia. Leirimökeistä ja Järvituvasta vastauksia ei tullut yhtään ja 14 prosenttia jätti kokonaan mainitsematta majoituspaikan.



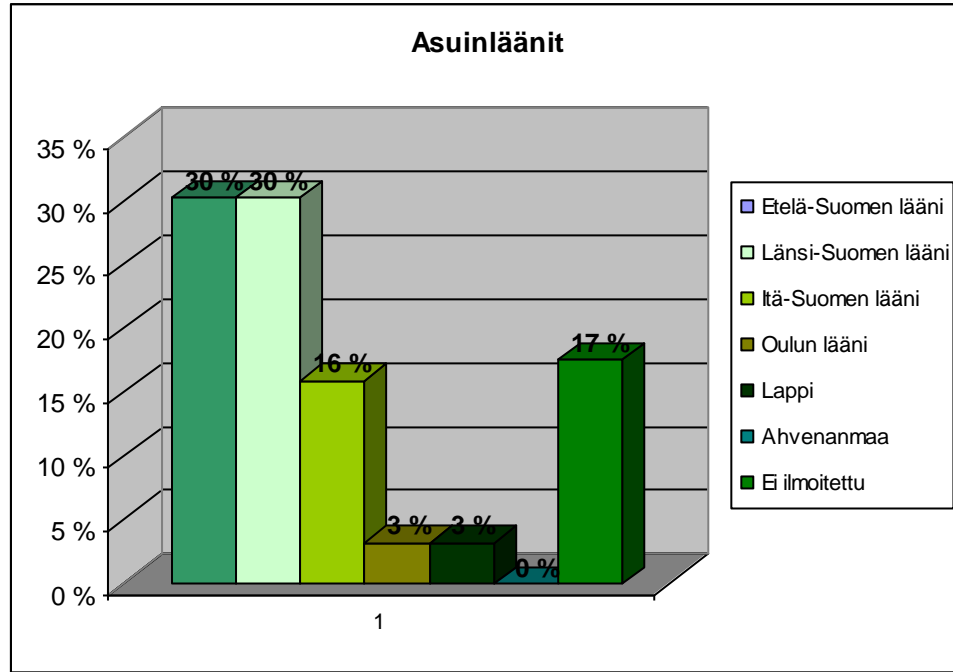
KUVA 9 Asiakkaiden sukupuolijakauma

Kuvasta yhdeksän nähdään kuinka lähes puolet eli 48 prosenttia kyselyyn vastanneista olivat naisia. Miehiä vastanneista oli 38 prosenttia ja 14 prosenttia oli jättänyt kokonaan vastaamatta.



KUVA 10 Asiakkaiden ikäjakauma

Ikäjakauma osoittautuu kuvan 10 mukaan melko laajaksi. 24 prosenttia vastaajista oli 41–50-vuotiaita, 22 prosenttia 31–40-vuotiaita ja 19 prosenttia 51–60-vuotiaita. 18–30-vuotiaita oli vastanneista 13 prosenttia, 61–70-vuotiaita 10 prosenttia ja alle 18-vuotiaita kahdeksan prosenttia. Kolme prosenttia vastanneista oli yli 70-vuotiaita ja kaksi prosenttia jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen.



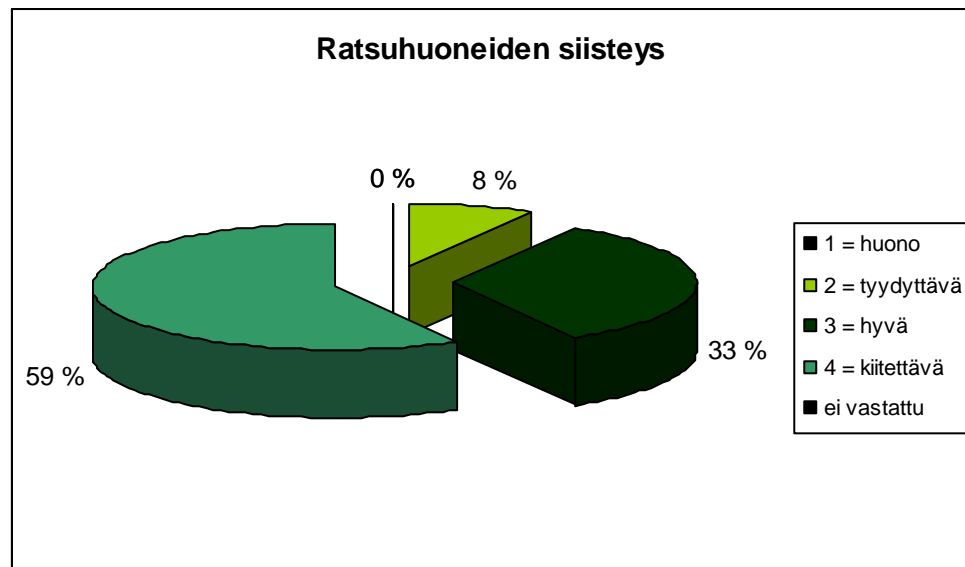
KUVA 11 Asiakkaiden asuinlääni

Kuvassa 11 nähdään, että kyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa tulivat joko Etelä-Suomen läänistä tai Länsi-Suomen läänistä. Kolmanneksi eniten asiakkaita tuli Itä-Suomen läänistä. Oulun läänistä ja Lapin läänistä asiakkaita tuli molemmista vain 3 prosenttia. Kysymykseen vastaamatta jätti 17 prosenttia.

5.2 Majoitus

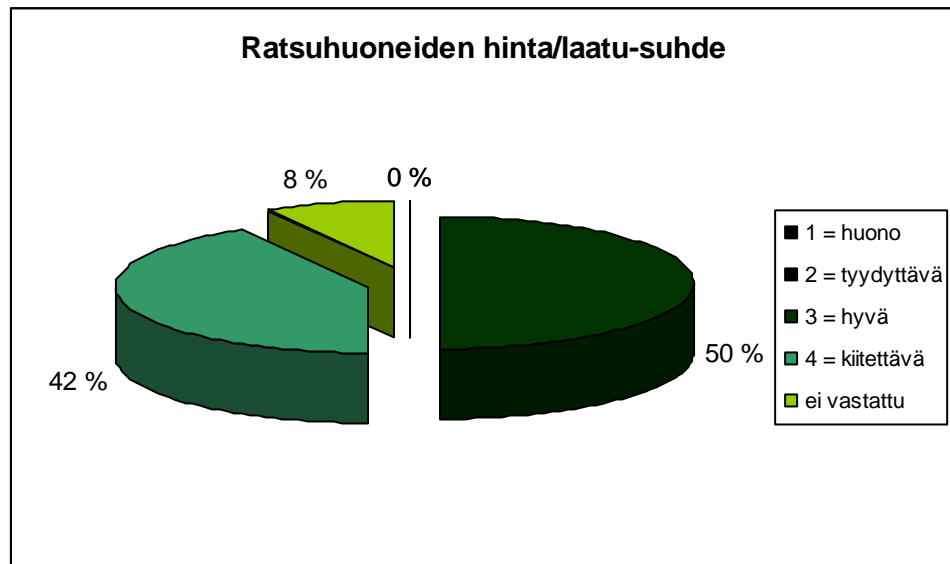
Perustietojen jälkeen kaavakkeessa kysyttiin kolme kysymystä koskien majoitusta. Kaksi ensimmäistä kysymystä olivat huonekohtaisia eli jokaisesta huoneesta on tehty oma kaavionsa. Huoneista, joista vastauksia tuli vain muutama, on tehty yhteinen kaavio.

5.2.1 Ratsuhuone



KUVA 12 Ratsuhuoneissa majoittuneiden asiakkaiden mielipide siisteydestä

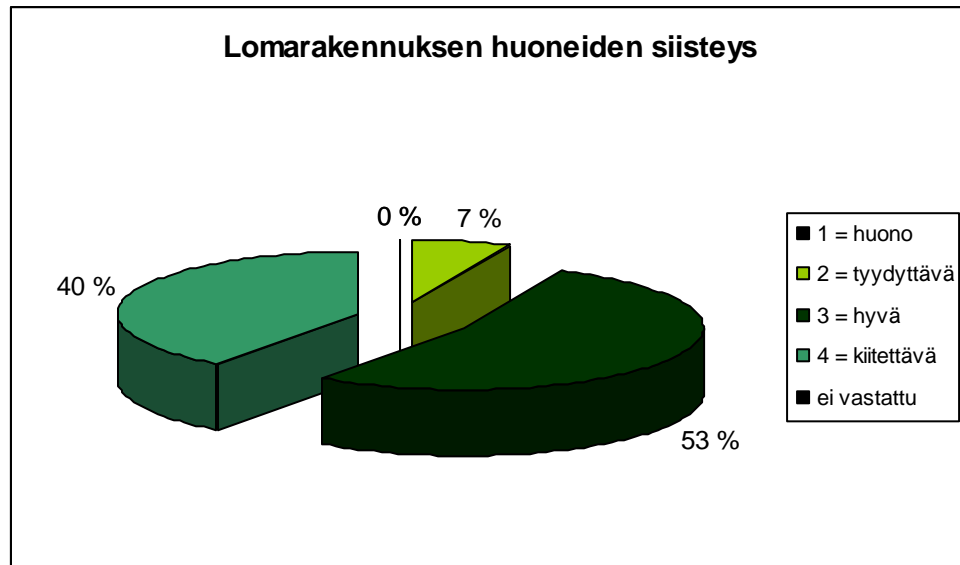
Kuva 12 kertoo, että 59 prosenttia asiakkaista antoi ratsuhuoneiden siisteydellä arvosanan kiitettävä. Hieman yli 30 prosenttia oli sitä mieltä, että siisteys oli ollut hyvää. Vain kahdeksan prosenttia arvioi siisteyden tyydyttäväksi. Kaikki kyselyyn vastanneista täyttivät tämän kohdan eikä kukaan pitänyt siisteyttä huonona.



KUVA 13 Ratsuhuoneissa majoittuneiden asiakkaiden mielipide hinta/laatu-suhteesta

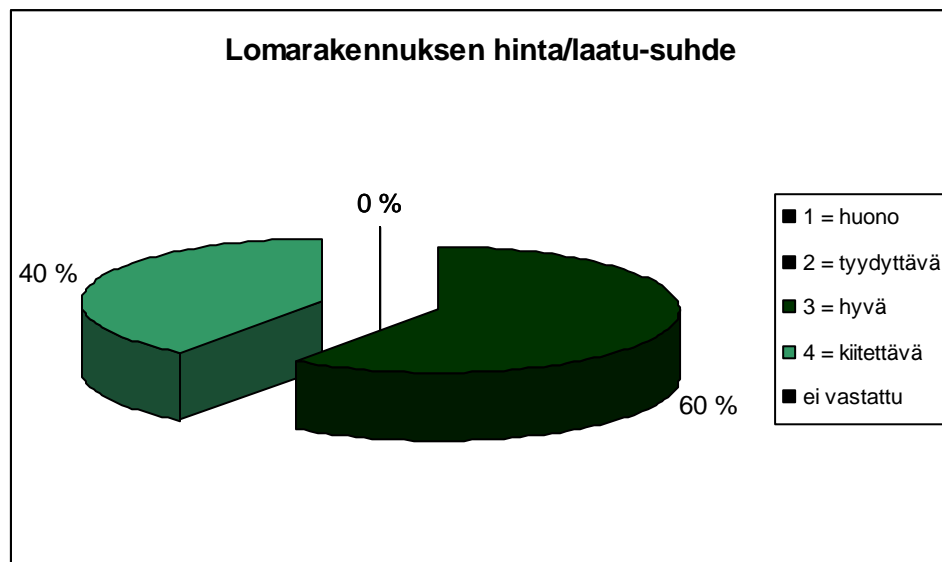
Kuvasta näkyy, että kiitettävän arvosanan hinta-/laatu-suhteesta antoi hieman yli 40 prosenttia vastanneista. Puolet piti hinta/laatu-suhdetta hyvänä. Kahdeksan prosenttia jätti vastaamatta kysymykseen.

5.2.2 Lomarakennus



KUVA 14 Lomarakennuksessa majoittuneiden asiakkaiden mielipide siisteydestä

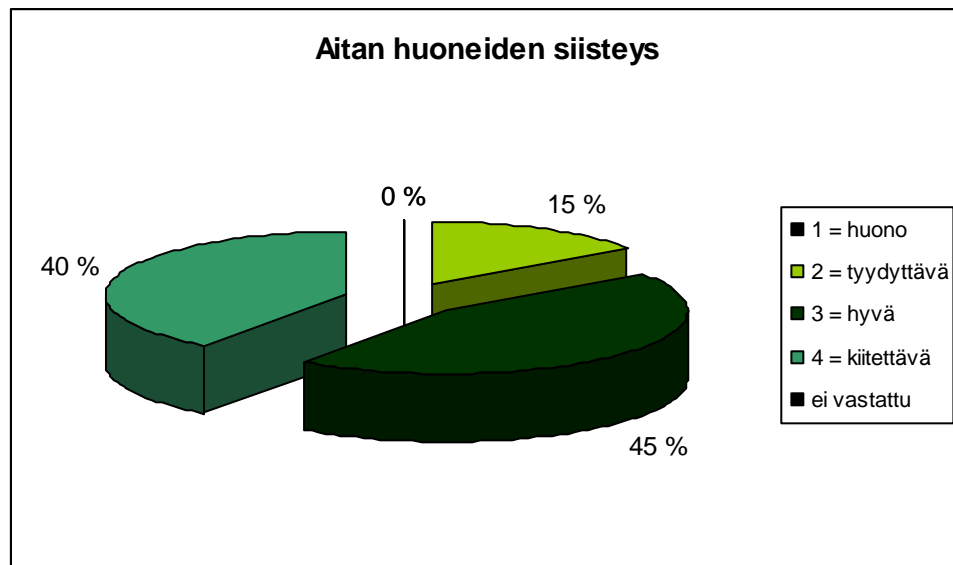
Lomarakennuksen siisteyttä kiitettävänä piti 40 prosenttia vastaajista. Vähän yli puolet vastasi siisteyden olevan hyvä. Tyydyttäväksi siisteyden arvioi seitsemän prosenttia vastaajista. Kaikki lomarakennuksessa yöpyneet vastaajat täyttivät tämän kohdan kyselykaavakkeessa.



KUVA 15 Lomarakennuksessa majoittuneiden asiakkaiden mielipide hinta/laatu-suhteesta

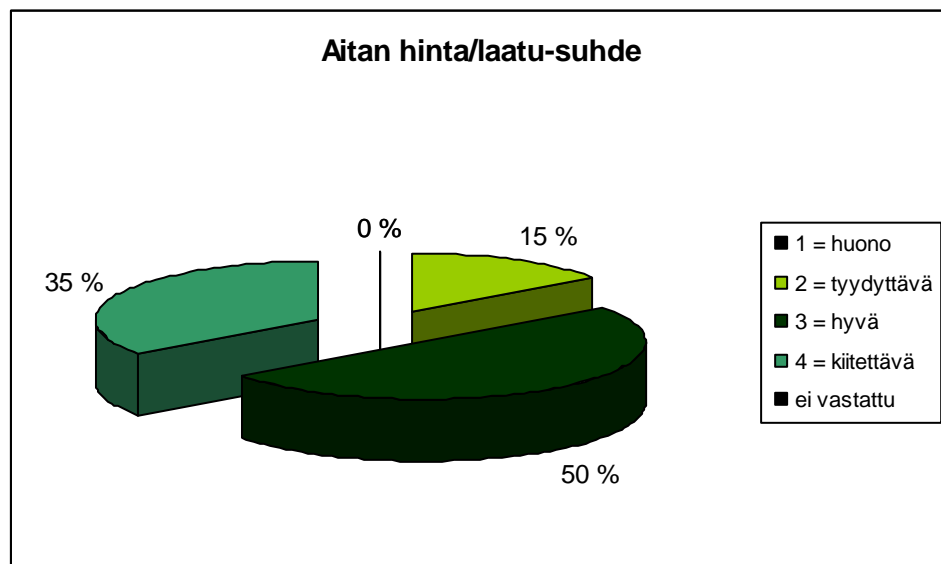
Lomarakennuksessa majoittuneista asiakkaista 40 prosenttia piti huoneiden hinta/laatu-suhdetta kiitettävänä. 60 prosentin mielestä hinta/laatu-suhde oli hyvä.

5.2.3 Aitta



KUVA 16 Aitassa majoittuneiden asiakkaiden mielipide huoneiden siisteydestä

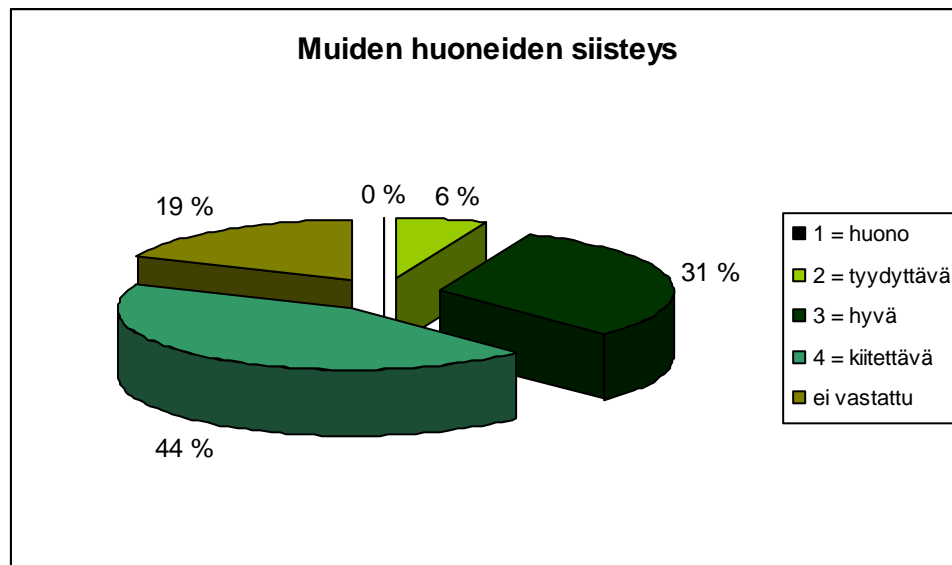
Aitassa majoittuneista asiakkaista 45 prosenttia piti huoneiden siisteyttä hyvänä. Lähes saman verran oli sitä mieltä, että siisteys oli kiitettävää. 15 prosenttia piti siisteyttä tyydyttävänä. Kaikki kyselyyn vastanneista, aitassa majoittuneista, vastasi tähän kohtaan eikä kukaan pitänyt siisteyttä huonona.



KUVA 17 Aitassa majoittuneiden asiakkaiden mielipiteet hinta/laatu-suhteesta

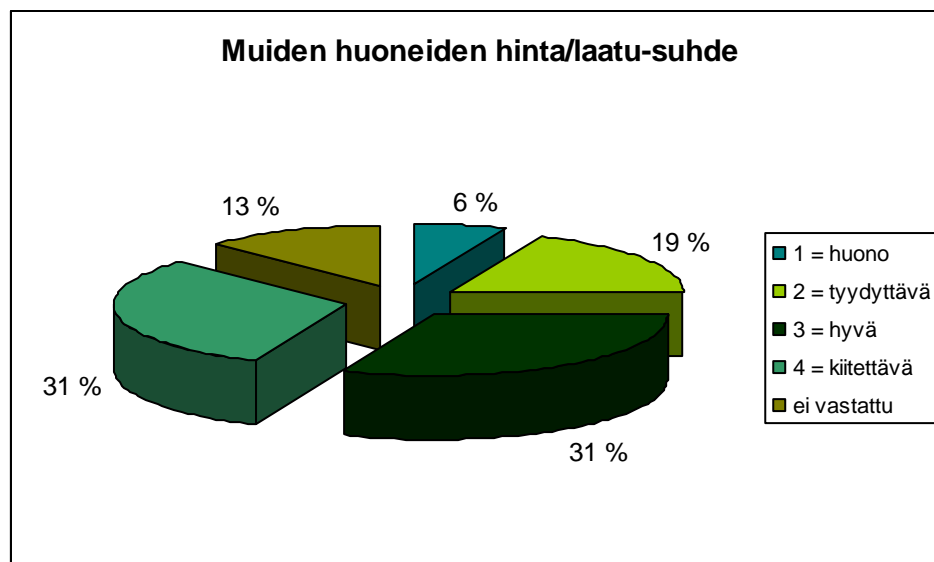
Kuva 17 kertoo, että puolet piti aitan hinta/laatu-suhdetta hyvänä. Kiitettävän arvosanan antoi 35 prosenttia vastanneista. Kuten edellisessäkin kohdassa, 15 prosenttia olivat sitä mieltä, että hinta/laatu-suhde oli tyydyttävä. Tämänkin kohdan täyttivät kaikki aitassa majoittuneet vastaajat eikä kukaan pitänyt suhdetta huonona.

5.2.4 Muut huoneet



KUVA 18 Yhteenveto muiden huoneiden siisteydestä

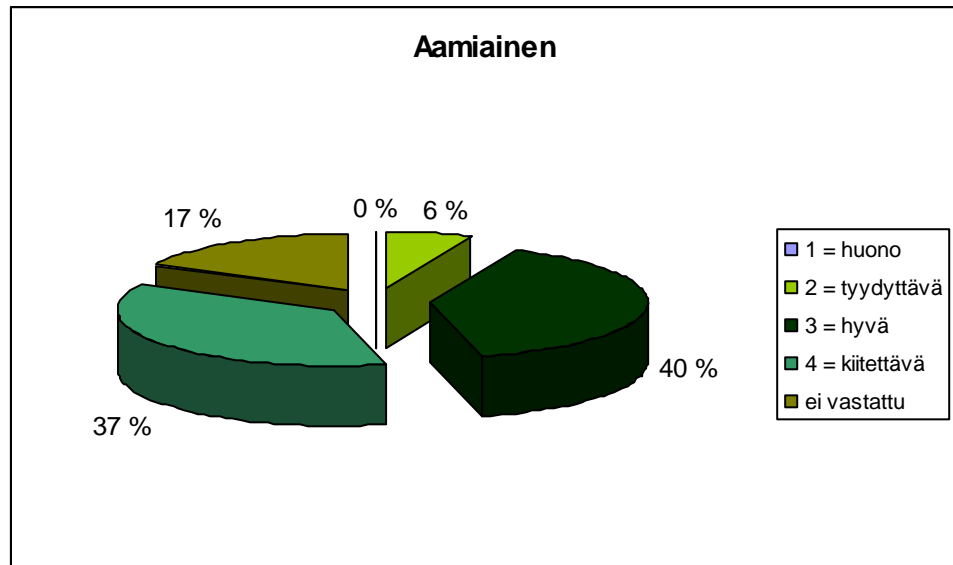
Loput huoneet, joista vastauksia ei tullut tarpeeksi, olivat Kesätupa, Rantakatti ja Huvimannila. Järvituvasta ja Leirimökistä vastauksia ei tullut yhtään. Kiitettäväksi siisteyden arvioi 44 prosenttia vastaajista. 31 prosenttia pitää siisteyttä hyvänä ja kuusi prosenttia tyydyttävänä. Kukaan ei arvioinut siisteyttä huonoksi. Kysymykseen vastaamatta jätti 19 prosenttia.



KUVA 19 Yhteenveto muiden huoneiden hinta/laatu-suhteesta

Kuvasta nähdään, että 31 prosenttia piti hinta/laatu-suhdetta kiitettävänä. Toinen samankokoinen määrä arvioi suhteen hyväksi. Tyydyttävänä hinta/laatu-suhdetta piti 19 prosenttia ja kuuden prosentin mielestä se oli huono. Kysymykseen vastaamatta jätti 13 prosenttia.

5.2.5 Aamiainen

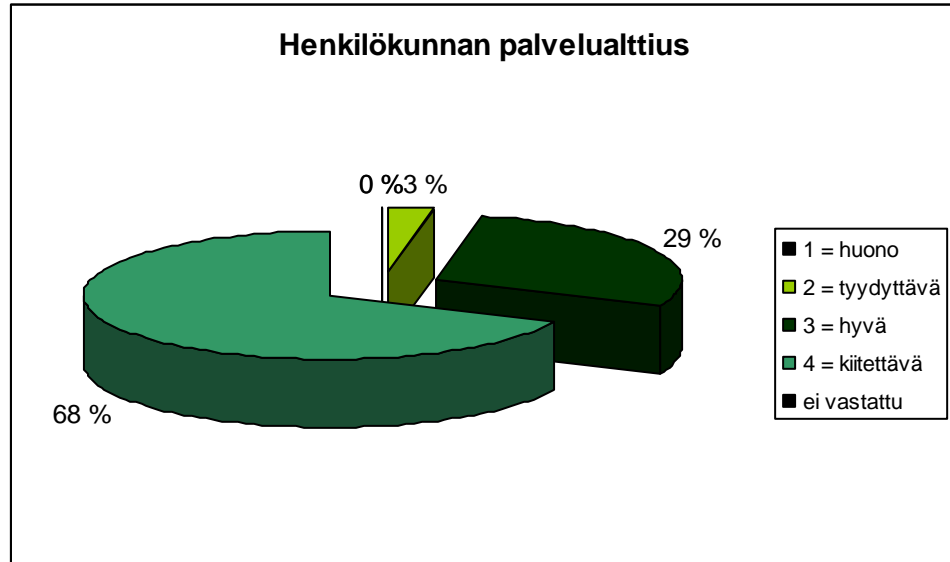


KUVA 20 Asiakkaiden mielipide aamiaisesta

Kiitettävän arvosanan aamiaiselle antoi 37 prosenttia vastanneista. 40 prosenttia piti aamiaista hyvänä ja vain kuusi prosenttia tyydyttävänä. Kysymykseen vastaamatta jätti 17 prosenttia.

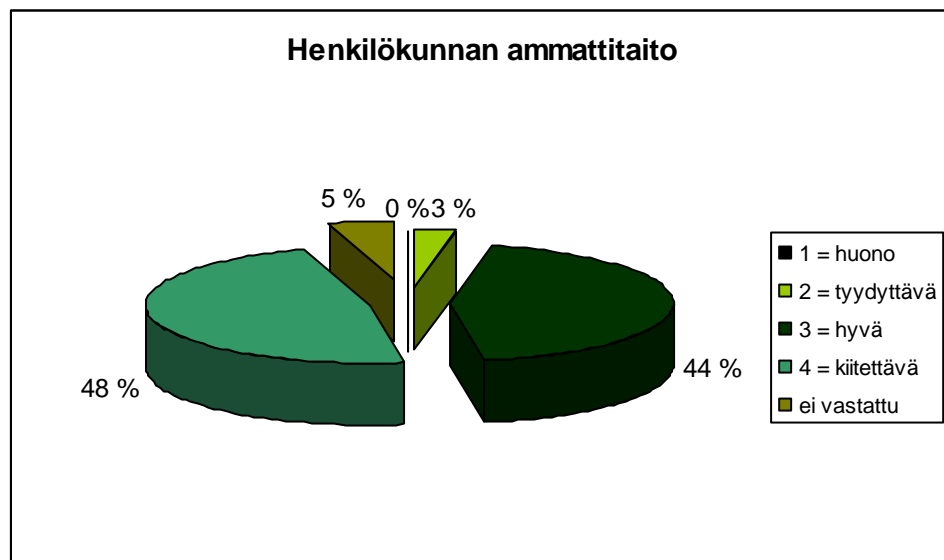
5.3 Asiakaspalvelu

Kolmannessa kohdassa vastaajilta tiedusteltiin asiakaspalvelun tasoa. Kysymyksiä oli kolme ja ne käsittivät koko yrityksen henkilökuntaa.



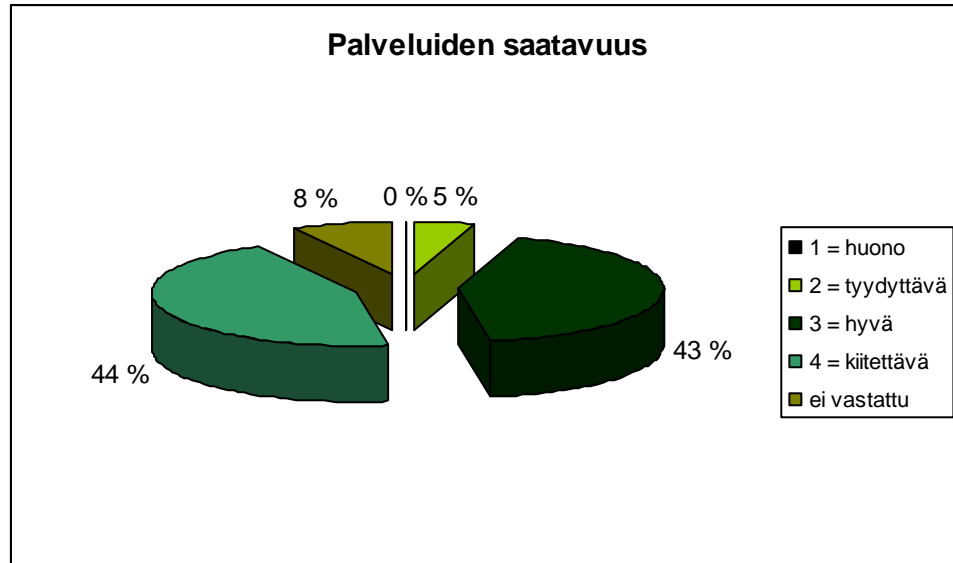
KUVA 21 Asiakkaiden mielipide henkilökunnan palvelualltiudesta

Kuten kuvasta nähdään suurin osa eli 68 prosenttia piti henkilökunnan palveluallttiutta kiitettävänä, 29 prosenttia arvioi sen olevan hyvää ja vain kolme prosenttia piti palveluallttiutta tyydyttävänä. Kaikki kyselyyn vastanneista täyttivät tämän kohdan.



KUVA 22 Asiakkaiden mielipide henkilökunnan ammattitaidosta

48 prosenttia vastanneista piti henkilökunnan ammattitaitoa kiitettävänä. 44 prosenttia oli sitä mieltä, että ammattitaito oli hyvä. Tyydyttävän arvosanan antoi kolme prosenttia ja viisi prosenttia jätti vastaamatta.

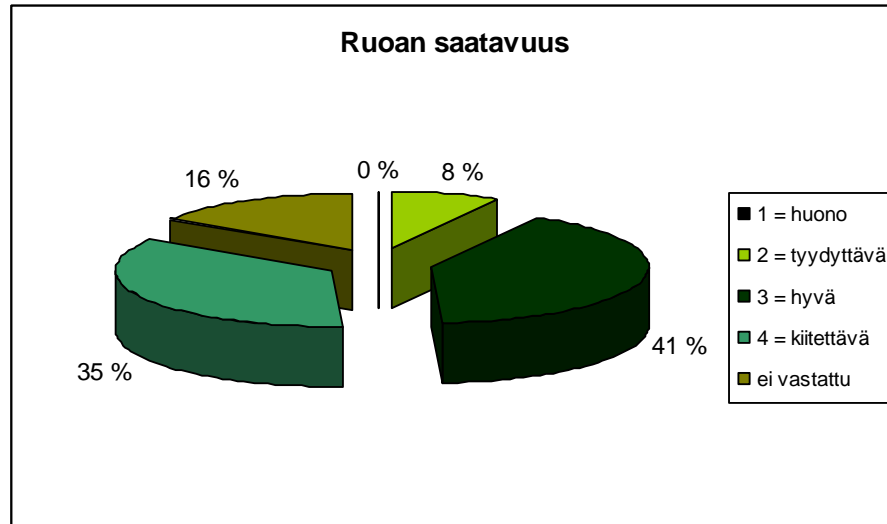


KUVA 23 Asiakkaiden mielipide palvelujen saatavuudesta

Palveluita kiitettävästi saatavaksi arvioi 44 prosenttia. Lähes saman verran piti saatavuutta hyvänä. Viisi prosenttia arvioi palvelujen saatavuuden tyydyttäväksi ja kahdeksan prosenttia jätti kokonaan vastaamatta kysymyksen.

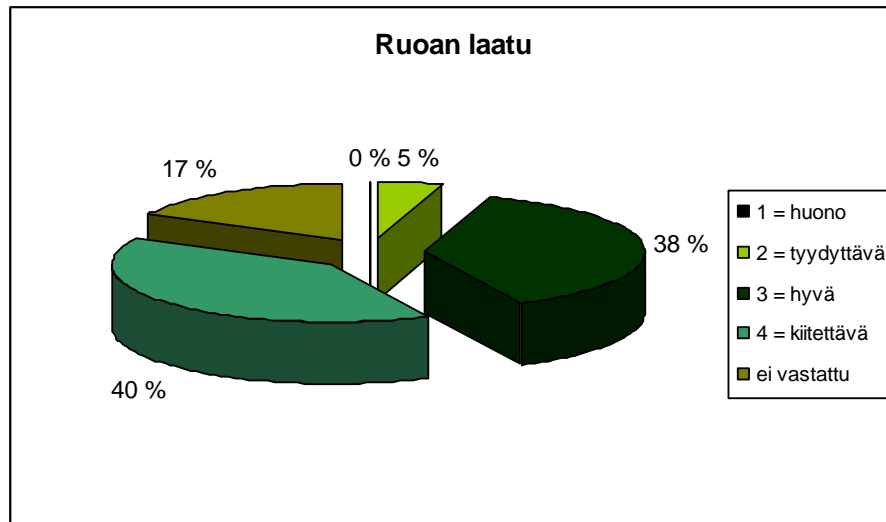
5.4 Ruokailu

Neljännessä kohdassa kysyttiin asiakkaiden mielipidettä ruokailusta. Tarjolla oli aamiaisen lisäksi lounas ja päivällinen seisovasta pöydästä, sekä listaruokia. Yläpihan kahvilassa tarjoiltiin suuhun pantavaa pienempään nälkään.



KUVA 24 Asiakkaiden mielipide ruoan saatavuudesta

35 prosenttia kyselyyn vastanneista piti ruoan saatavuutta kiitettävänä. 41 prosenttia piti saatavuutta hyvänä. Tyydyttäväksi ruoan saatavuuden koki kahdeksan prosenttia ja 16 prosenttia jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen.

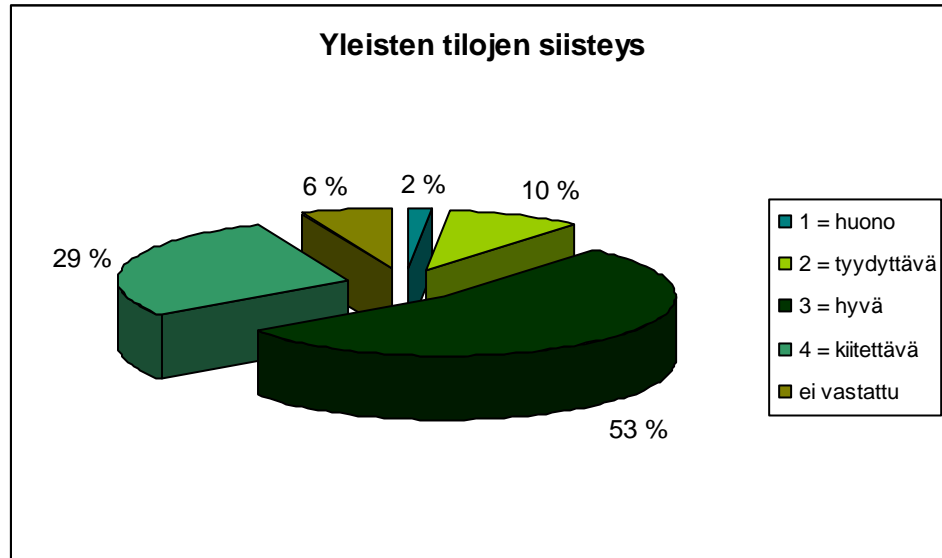


KUVA 25 Asiakkaiden mielipide ruoan laadusta

Kuvasta näkyy, että 40 prosenttia kyselyyn vastanneista piti ruoan laatua kiitettävänä. Melkein saman verran eli 38 prosenttia piti ruoan laatua hyvänä. Vain viisi prosenttia arvioi laadun tyydyttäväksi. 17 prosenttia jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen.

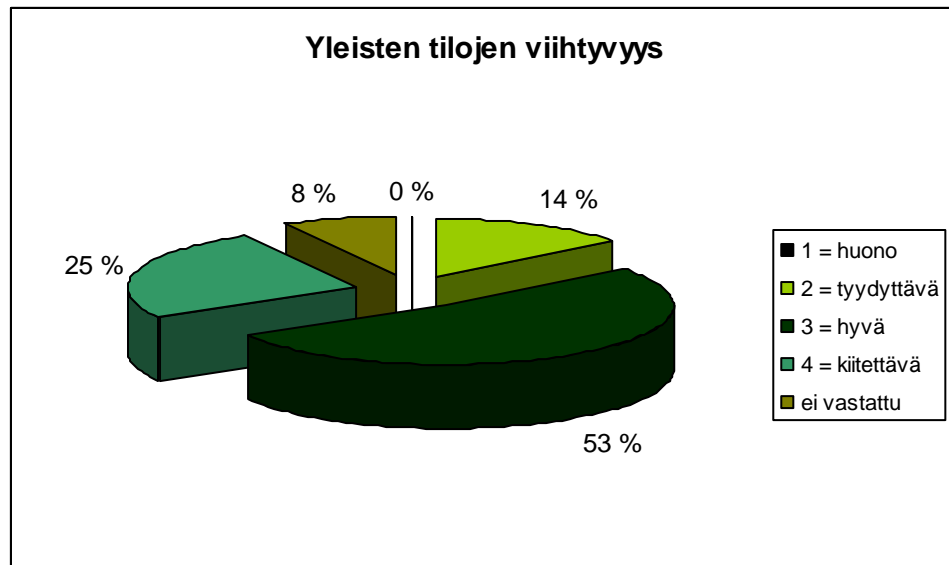
5.5 Yleinen siisteys ja viihtyvyys

Viidennessä kohdassa tiedusteltiin yleistä siisteyttä ja viihtyvyyttä. Kohdassa on viisi eri kysymystä koskien yleisiä tiloja, ulkoilualueita ja peseytymistiloja.



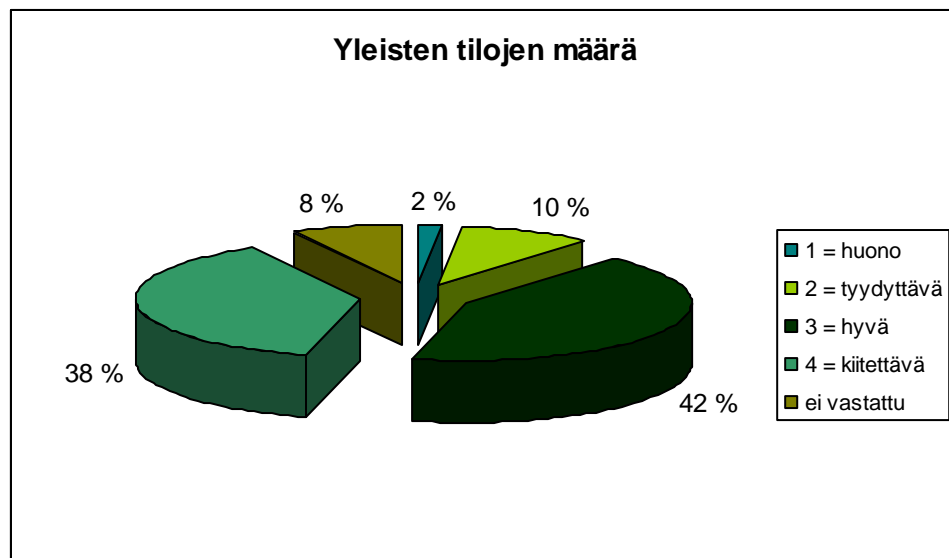
KUVA 26 Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden mielipide yleisten tilojen siisteydestä

Kiitettävän arvosanan yleisten tilojen siisteydestä antoi 29 prosenttia kyselyyn vastanneista asiakkaista. Yli puolet vastanneista piti siisteyden tilaa hyvänä. Tyydyttäväksi siisteyden arvioi kymmenen prosenttia vastanneista ja kaksi prosenttia piti yleisten tilojen siisteyttä huonona. Kysymykseen kokonaan vastaamatta jätti kuusi prosenttia.



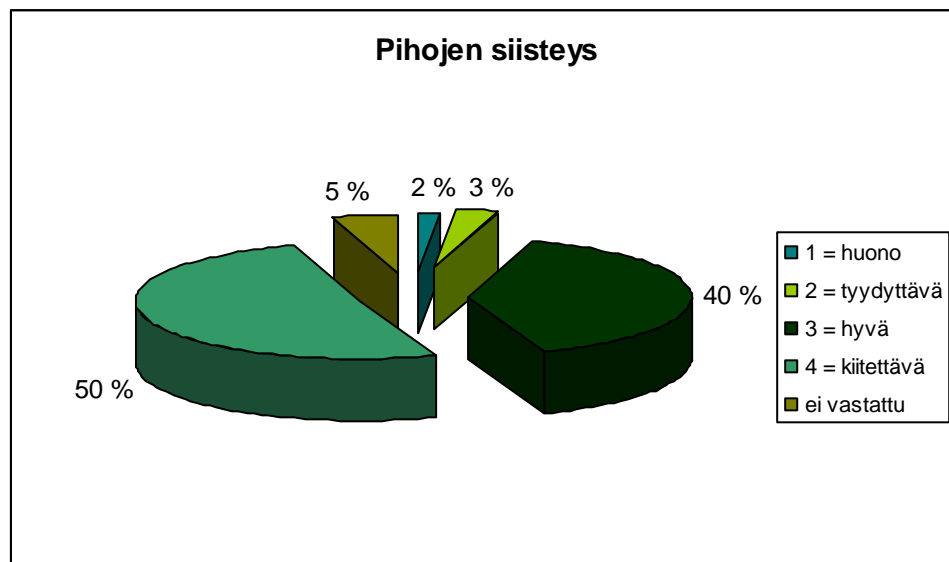
KUVA 27 Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden mielipide yleisten tilojen viihtyvyydestä

Yleisten tilojen viihtyvyyden kiitettäväksi arvioi 25 prosenttia. Yli puolet, eli 53 prosenttia, oli sitä mieltä, että yleisten tilojen viihtyvyys on hyvä. 14 prosenttia arvioi viihtyvyyden tyydyttäväksi. Kysymykseen vastaamatta jätti kahdeksan prosenttia.



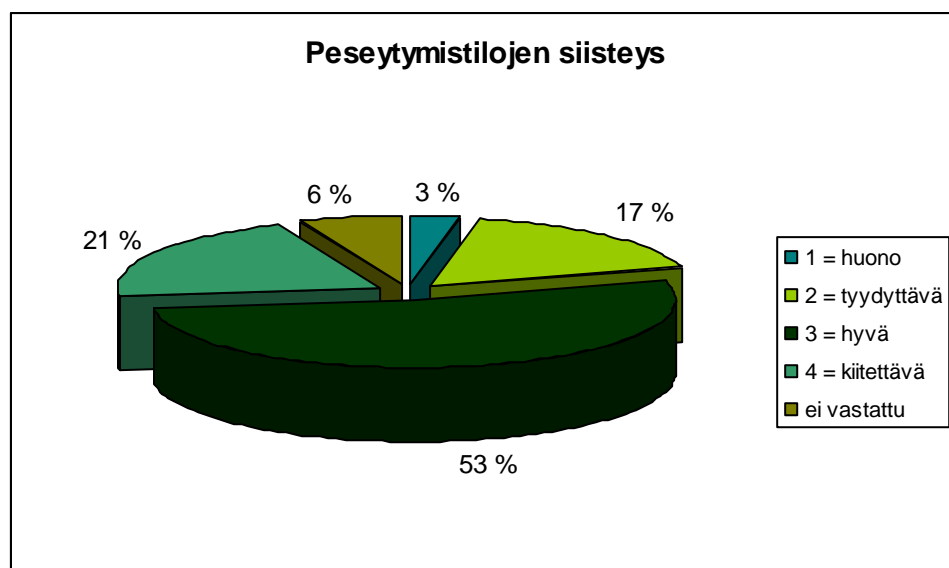
KUVA 28 Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden mielipide yleisten tilojen määrästä

Kuvasta nähdään, että 38 prosenttia piti yleisten tilojen määrää kiitettävänä. 42 prosenttia arvioi tilojen määrän olevan hyvä. Tyydyttävänä määrää piti 10 prosenttia ja kahden prosentin mielestä määrä oli huono. Kysymykseen jätti vastaamatta kahdeksan prosenttia.



KUVA 29 Kyselyyn vastanneiden mielipide pihojen siisteydestä

Tasan puolet asiakkaista piti pihojen siisteyttä kiitettävänä. 40 prosenttia oli sitä mieltä, että siisteyden taso oli hyvä. Tyydyttäväksi pihojen siisteyden arvioi vain kolme prosenttia ja huonoksi kaksi prosenttia. Viisi prosenttia vastanneista jätti tämän kysymyksen tyhjäksi.

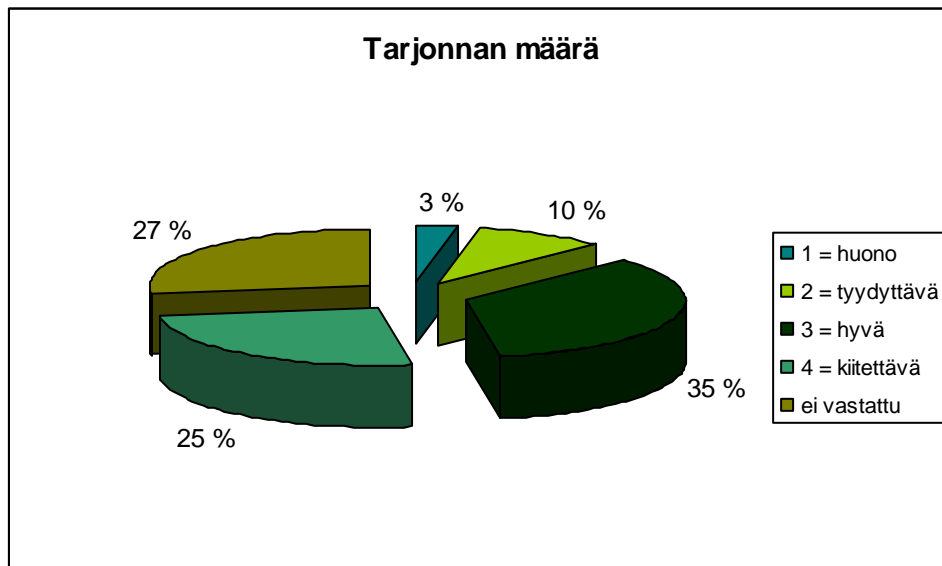


KUVA 30 Kyselyyn vastanneiden mielipide peseytymistilojen siisteydestä

Kuvasta nähdään, että 21 prosenttia kyselyyn vastanneista asiakkaista oli sitä mieltä, että peseytymistilojen siisteys oli kiitettävä. Hieman reilut puolet pitivät siisteyttä hyvänä. Tyydyttäväksi peseytymistilojen siisteyden arvioi 17 prosenttia. Kolme prosenttia piti siisteyttä huonona ja kuusi prosenttia jätti vastaamatta kysymykseen.

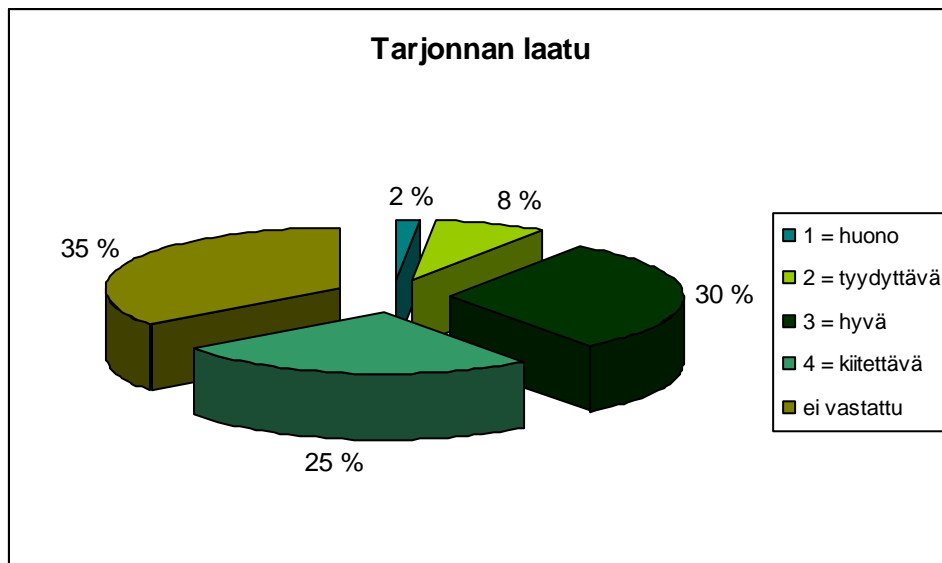
5.6 Aktiviteetit

Kyselykaavakkeen kuudennessa kohdassa kysyttiin mielipiteitä aktiviteeteista.



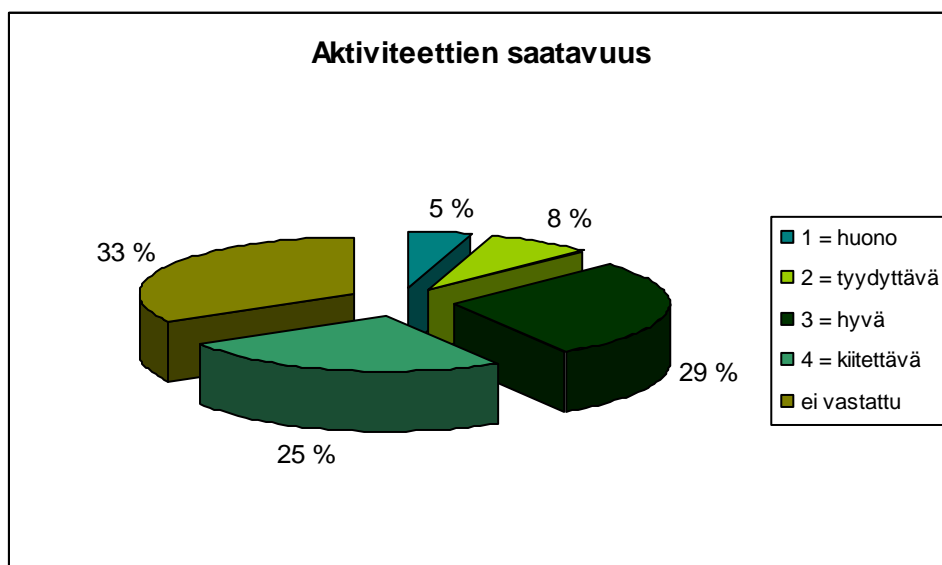
KUVA 31 Asiakkaiden mielipide aktiviteettien tarjonnan määrästä

Neljäsosa kyselyyn vastanneista asiakkaista piti aktiviteettien tarjonnan määrää kiitettävänä. 35 prosenttia piti määrää hyvänä. Tyydyttäväksi tarjonnan määrän arvioi 10 prosenttia ja huonoksi kolme prosenttia. Kysymykseen vastaamatta jätti 27 prosenttia.



KUVA 32 Asiakkaiden mielipide aktiviteettien laadusta

Kiitettäväksi tarjonnan laadun arvioi 25 prosenttia kyselyyn vastanneista asiakkaista. 30 prosenttia piti laatua hyvänä ja kahdeksan prosenttia tyydyttävänä. Vain kaksi prosenttia arvioi laadun huonoksi. Vastaamatta jätti 35 prosenttia.

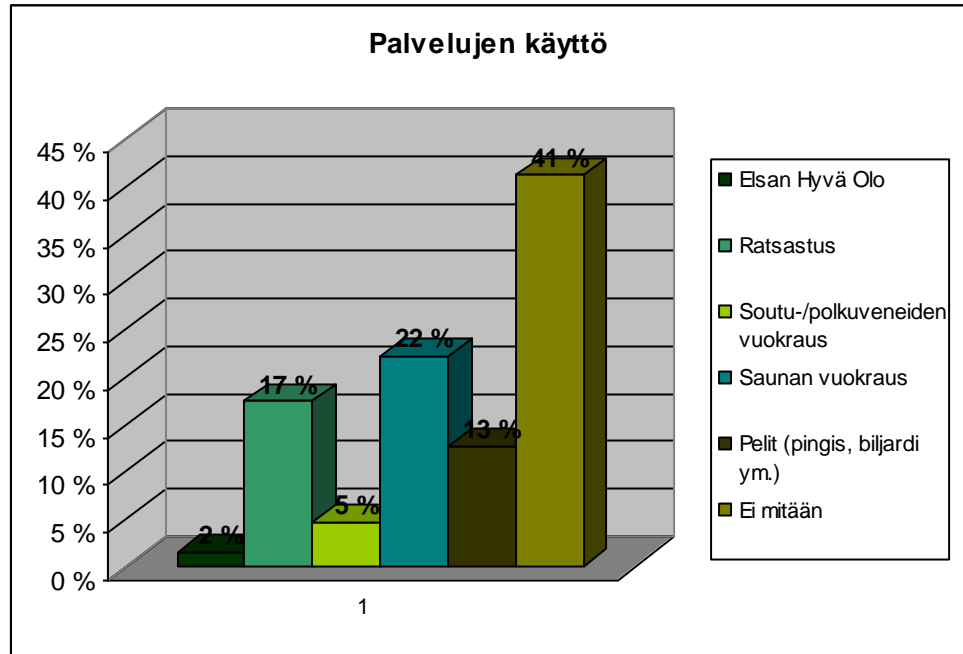


KUVA 33 Asiakkaiden mielipide aktiviteettien saatavuudesta

25 prosenttia piti aktiviteettien saatavuutta kiitettävänä. Hyväksi saatavuuden arvioi 29 prosenttia ja tyydyttäväksi kahdeksan prosenttia. Viisi prosenttia oli sitä mieltä, että aktiviteettien saatavuus oli huonoa. Kysymyksen kokonaan vastaamatta jätti jopa 33 prosenttia.

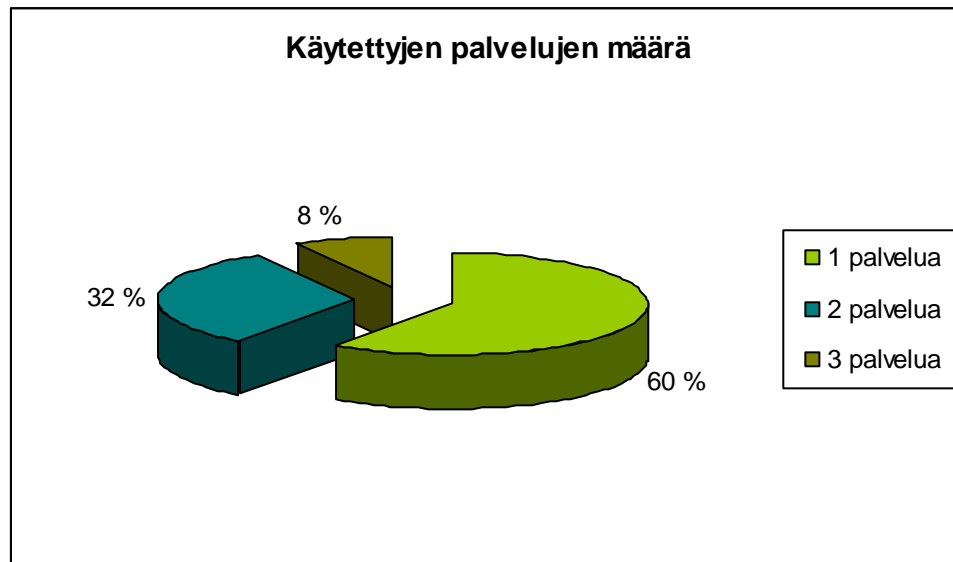
5.7 Palvelut

Seitsemännessä kohdassa kysyttiin mitä palveluja asiakas oli käyttänyt vierailunsa aikana. Kaavakkeeseen oli listattu valmiiksi kaikki tarjolla olleet palvelut.



KUVA 34 *Palveluiden käytön jakautuminen*

Yllä olevasta kuvasta nähdään, että suosituin palvelu oli saunan vuokraus. Saunaa vuokrasi 22 prosenttia kyselyyn vastanneista asiakkaista. Seuraavaksi suosituin oli ratsastuspalvelut. Pelejä pelasi 13 prosenttia vastanneista ja soutu- tai polkuveneitä vuokrasi viisi prosenttia. Kaksi prosenttia vastanneista käytti Elsan Hyvä Olo -palveluita. 41 prosenttia vastanneista ei käyttänyt mitään listalla olleita palveluja.



KUVA 35 Käytettyjen palveluiden määrä

Kuvasta nähdään kuinka montaa eri palvelua kukin asiakas käytti vierailunsa aikana. Suurin osa eli 60 prosenttia käytti vain yhtä palvelua vierailunsa aikana. 32 prosenttia asiakkaista käytti kahta eri palvelua ja kahdeksan prosenttia kokeili kolmea eri palvelua.

5.8 Vapaa sana

Kyselykaavakkeen viimeisessä kohdassa vastaajalle annettiin mahdollisuus kirjoittaa vapaasti kommentteja annetulle rivistölle. 63 vastaajasta 47 kirjoitti oman kommenttinsa. Näistä 47 vastaajasta hieman yli kolmas osa oli kirjoittanut pelkästään kehuja. Yleisimmät kehujen kohteet olivat kausi ympäristö, ihanat eläimet ja paikan sopivuus lapsiperheille. Negatiivisia kommentteja tuli lähinnä siisteydestä ja huoneiden ja peseytymistilojen varustelutasosta. Vapaa sana -kohtaan kirjoitetut kommentit löytyy tiivistettyinä liitteestä 1.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa sesonkiasiakkaiden tyytyväisyydestä saamiinsa palveluihin. Kyselyssä oli yhteensä kuusi kokonaisuutta: perustiedot, majoitus, asiakaspalvelu, ruokailu, yleinen siisteys ja viihtyvyys ja aktiviteetit, joista jokaisesta kysyttiin kahdesta viiteen kysymystä. Lisäksi oli lista käytetyistä palveluista ja kohta vapaalle sanalle. Kysely toteutettiin kesä- ja heinäkuun 2009 aikana. Vastauksia tuli yhteensä 63 ja määrittettiin oltiin tyytyväisiä.

Eniten vastauksia kyselyyn tuli aitassa ja lomarakennuksessa majoittuneilta asiakkailta. Näiden huoneiden vaihtuvuus olikin suurin, mikä vaikutti tulokseen. Esimerkiksi pidempiaikaiset majoittujat suosivat kesätupaa, jolloin sieltä tuli vastauksia vain muutama. Kyselyyn vastanneista suurempi osa oli naisia. Ero miesten ja naisten välillä oli kuitenkin pieni, joten on vaikea päätellä kumpi sukupuoli vastasi kyselyyn mieluummin. Ikäkauma oli hyvin laaja, eikä siitä voida tehdä mitään johtopäätöstä asiakkaiden keski-ikästä. Suurin osa asiakkaista saapui Etelä- ja Länsi-Suomen lääneistä. Lapista ja Oulun-läänin alueilta asiakkaita oli vain muutamia. Tämän perusteella markkinointia kannattaisi laajentaa Itä-Suomeen, joka on alueellisestikin lähellä ja myös pohjoisempaan Suomeen.

Yleisesti ottaen huoneiden siisteyteen oltiin tyytyväisiä ja niiden hinta-/laatusuhde koettiin hyväksi. Eniten kiitettäviä vastauksia siisteydestä annettiin ratsuhuoneille. Kuitenkin laskettaessa sekä kiitettävät että hyvät arvosanat, siisteimmäksi huoneistoksi nousee lomarakennus. Aitan siisteys keräsi eniten tyydyttäviä vastauksia, joten rakennuksen tiloissa olisi hyvä suorittaa parantavia toimenpiteitä. Hinta-/laatusuhde koettiin parhaimmaksi ratsuhuoneissa ja lomarakennuksessa. Tässäkin aitta sai eniten tyydyttäviä vastauksia. Yksikään vastanneista ei kuitenkaan kokenut näiden kolmen käsitellyn huoneen siisteyttä tai hinta-/laatusuhdetta huonoksi. Muiden huoneiden siisteyttä pidettiin pääosin kiitettävänä tai hyvänä. Tyydyttäviä vastauksia tuli muutama, mutta kukaan ei pitänyt siisteyttä huonona. Hinta-/laatusuhdetta pidettiin muissa huoneissa suurimmaksi osaksi kiitettävänä tai hyvänä. Tyydyttäviä ja huonoja vastauksia tuli kuitenkin eniten koko kysymyssarjassa, joka koski huoneiden siisteyttä ja hinta-/laatusuhdetta.

Yleistä siisteyttä käsiteltävissä kysymyksissä hyvä-arvosanoja tuli selkeästi enemmän kuin kiitettäviä arvosanoja. Tämä nähtiin etenkin yleisiä tiloja, sekä peseytymistiloja koskevissa kysymyksissä. Peseytymistilojen siisteyteen olisi siis hyvä kiinnittää huomiota, samoin kuin yleisten tilojen viihtyvyyteen ja siisteyteen. Pihojen siisteys arvioitiin pääasiassa kiitettäväksi tai hyväksi.

Majoituksen hintaan kuuluva aamiainen tarjoiltiin kuten hotelleissa seiso- vasta pöydästä tietyllä aikavälillä. Aamiainen arvosteltiin suurimmaksi osaksi kiitettäväksi tai hyväksi. Tyydyttäviä vastauksia tuli vain muutama. Kysymykseen jätti vastaamatta pieni osa, joka todennäköisesti täytti kyse-

lylomakkeen ennen aamiaiselle menoa, tai jätti aamiaisen muuten vain syömättä.

Aamiaisen lisäksi tarjolla oli lounas ja päivällinen seisovasta pöydästä, sekä lista valmiista ruoka-annoksista. Pientä suolaista löytyi myös kahvila Hepokatin valikoimista. Asiakkaat kokivat ruoan saatavuuden ja samoin sen laadun keskimäärin hyväksi. Ruokailua koskevissa kysymyksissä noin kuudes osa kyselyyn vastanneista asiakkaista jätti kyseiset kohdat tyhjäksi. Tästä voidaan päätellä, että he eivät käyttäneet Mannilan tarjoamia ruokailupalveluja.

Kysyttäessä aktiviteeteista vastaamattomien prosentuaalinen määrä oli huomattavan suuri. Tarjonnan määrän, laadun ja saatavuuden arvioitiin olevan suurimmaksi osaksi hyvä tai kiitettävä. Kyselykaavakkeeseen oli listattu tarjolla olleita palveluita ja asiakas sai laittaa rastin sen palvelun perään, mitä oli käyttänyt. Suosituimmaksi palveluksi nousi selkeästi saunan vuokraus ja ratsastuspalvelut. Elsan Hyvä Olo -palveluita käytti vain yksi asiakas, joten tätä palvelua olisi ehdottomasti syytä tuoda enemmän esille. Lähes puolet kyselyyn vastanneista asiakkaista ei käyttänyt mitään listalla ollutta palvelua. Tämä voi tarkoittaa sitä, että joko asiakkaat hakivat mahdollisesti palveluita muilta lähiseudun yrityksiltä, viipymisaika oli liian lyhyt palveluiden hyödyntämiseen, tai asiakkaat eivät tienneet tarpeeksi tarjolla olevista palveluista.

Asiakaspalvelu on erittäin tärkeä osa asiakkaan kokemaa elämystä. Mannilassa asioineet ja kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat selvästi tyytyväisiä saamaansa palveluun. Henkilökunnan palvelualltius arvosteltiin reilusti kiitettäväksi. Ammattitaito koettiin kiitettäväksi tai hyväksi. Asiakkaat kokivat saavansa palveluita hyvin.

Kaavakkeen viimeisenä ollut mahdollisuus kirjoittaa vapaita kommentteja tuotti hyvin vastauksia. Yli puolet asiakkaista oli vastannut kohtaan jotakin ja vastauksista kävi ilmi hyvinkin tärkeitä ja helposti korjattavia asioita. Vastaukset ovat luettavissa liitteestä 1.

Maatilamatkailu Mannilan tarjoamat majoituspalvelut ovat kaiken kaikkiaan hyvin yksinkertaisia ja ulkoisesti vaatimattomia. Kyselystä nähdään kuitenkin, että hinta- ja laatusuhde on erittäin onnistunut. Uskon että ystävällinen ja avulias henkilökunta on edesauttanut kokonaisarvion myönteisyyteen. Kyselyn tuloksista nähdään selkeästi millä alueella puutteita on. Niiden pelkkä tiedostaminen ei kuitenkaan riitä, vaan on erittäin tärkeää että mahdolliset puutteet korjataan ja varsinkin asiakkaiden vapaasti kirjoitetuissa palautteissa esiin tuodut asiat pannaan täytäntöön.

Jälkeenpäin on tullut esille muutamia asioita ja lisäkysymyksiä, joita kaavakkeesta jäi puuttumaan ja jotka ovat myöhemmin koettu tarpeellisiksi tai ainakin kiinnostaviksi. Mannilalla on useitakin vakioasiakkaita, jotka vierailevat lähes joka kesä. Jos tätä olisi huomattu kysyä kaavakkeessa, olisi nähty mahdollinen ero vastauksissa vakioasiakkaiden ja satunnaisten kävijöiden kesken. Olisi ollut myös hyvä kysyä viipymisen pituutta, sillä tämä seikka vaikuttaa suuresti oheis- ja ruokailupalvelujen käyttöön. Tul-

leiden vastauksien määrään oltiin tyytyväisiä, mutta jos oletetaan, että asiakkaalle olisi annettu ns. ”porkkana” ja esimerkiksi arvottu kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken ilmainen ruokailu tai jopa yöpyminen, olisi vastauksia saattanut tulla huomattavasti enemmän.

Tämän työn tekeminen oli kaikin puolin erittäin mielenkiintoista. Työkentelin kyselyiden keräysajan Mannilassa ja pääsin siis näkemään ja osallistumaan yrityksen toimintaan paikan päällä. Tein pientä tutkimusta Suomen maaseutumatkailusta ja yllätyin kuinka vaikea luotettavaa aineistoa oli loppujen lopuksi löytää. Maaseutumatkailu oli 2000-luvun alussa erittäin puhuttu aihealue, mutta sittemmin kiinnostus on laantunut tai pikemminkin tasaantunut ja voidaan huomata, että maaseutumatkailu on jo ottanut oman varman paikkansa Suomen matkailukokonaisuudessa.

LÄHTEET

Alatupa n.d. Viitattu 3.10.2010.

<http://www.alatupa.com/>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Viitattu 11.10.2010.

http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf

Kero, O. 2009. Yrittäjä. Maatilamatkailu Mannila. Haastattelu heinäkuussa 2009.

Kuluttajavirasto n.d. Viitattu 12.10.2010. <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/elintarvikkeet/lahiruoka/>

Lomarengas Oy n.d. Viitattu 12.10.2010. <http://www.lomarengas.fi>

Maatilamatkailu Mannila n.d. Viitattu 3.10.2010.

<http://www.maatilamatkailumannila.com>

Maaseutumatkailun toimialaraportti 2008. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 12.10.2010.

http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/646/Maaseutumatkailu_2008_nettil.pdf

Majoitu Maalla n.d. Viitattu 12.10.2010. <http://www.majoitumaalla.fi>

Naaranlahti n.d. Viitattu 3.10.2010.

<http://www.naaranlahti.com/>

Punkaharjun Kultaranta n.d. Viitattu 3.10.2010.

<http://www.punkaharjunkultaranta.fi/index.php/fi/punkaharju>

Punkaharjun Kunta n.d. Viitattu 3.10.2010.

<http://www.punkaharju.fi/matkailu>

Putikon Hovi n.d. Viitattu 3.10.2010.

<http://www.putikonhovi.fi/>

Rope, T. & Pöllänen, J. 1995. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.

Seppälä, T. 26.8.2009. Maaseutumatkailu. Viitattu 12.10.2010.

<http://www.lomalaidun.fi/sites/default/files/lomalaidun-tiedotteet/tiedostot/maaseutumatkailu.pdf>

Suomen Maaseutumatkailuyrittäjät Ry n.d. Viitattu 12.10.2010.

<http://www.smy.fi>

Vapaa sana

Kiitos leppoisasta ilmapiiristä ja aitan viileästä rauhallisuudesta!

Kiitos, hyvin viihdyimme. Upeat maisemat!

Erittäin hyvä lapsiperheille. Kotieläinten ruokkiminen on kiitollista puuhaa pienille.

Kiitos henkilökunnalle, joka auliisti ja ajatuksella järjesti perheellemme hiljaista ja hyvää majoitusta.

Viihtyisä miljöö, niin kuin maatilamatkailupaikasta oli odotukset.

Kaunis paikka ja luonto. Leppoisa maalaismainen ympäristö eläimineen.

Löysimme paikan googlesta. Hakusanat Punkaharju, majoitus. Tulos ekana!

Erinomaisen mukavat kaksi vuorokautta lapsiperheelle! Kiitos!

Huone ruis oli huomattavasti viileämpi kuin huone ohra. Pieni pöytä huoneissa olisi ollut hyvä, samoin vesilasit. Ovet kolisivat kovasti. Paikka oli oikein hyvä ja tulemme toistekin. Lasten mielestä parasta oli lampaiden syöttäminen. Kiitos!

Henkilökunnalle yhtenäiset tyylikkääät asut. Vanha isäntä oli mukava. Huoneet voisivat olla viihtyisämmät (esim. puhtaat matot).

Lomarakenus: käsipaperit puuttuivat wc:stä, wc-paperi loppu, epäsiistit wc:t, suihku rikki.

Eläimet hieno juttu, saa pajjata ja ruokkia. Henkilökunnalla hyvä asenne. Maksu ja varauspuolella sählinkiä. Tilat mukavat. Huone 12 (Ruis) oven päällä käytävässä kosteusvaurio. Vessat siistit, toisesta paperi loppu. Rantakatin päivällinen ja aamiainen olivat hyvät. Ystävällinen henkilökunta.

Tosi mukava paikka, jota voi hyvin suositella. Työntekijät mukavia ja avuliaita.

Kiitos hyvästä majoituksesta! Wc:n siisteys oli välillä hieman puutteellista lomarakennuksessa.

Rantakatin ravintolassa tosi hyvä buffet-päivällinen. Kankaiset käsipyyhkeet yhteisissä wc:ssä ekologista kyllä, mutta ei kovin hygieenistä.

Panostakaa äänieristykseen ratsuhuoneissa.

Suihkusta puuttuu naula kylpytakille, vaatteille tai pyyheliinalle. Kirjasto on upea! (Ratsuhuone)

Ratsuhuoneissa voisi olla tuoli ja suihkuhuoneessa naulakko. Ihana luonnon rauha ja kiitos henkilökunnalle hyvästä palvelusta ja puhtaista valkeista lakanoista!

Peili yläkerran wc:hen. Koukku pyyheliinalle suihkuhuoneeseen. Kiitos, viihdyin! (Ratsuhuone)

Suihkuun naulakko ja vessaan peili. Ilmanlaatu huoneessa huono, äänieristys olematon. Rantakatin ruokailujen hinta-/laatusuhde erinomainen. Käsilossi "saarelle" oli mainio!

Roskis huoneessa olisi hyvä olemassa. Kiitos, mukavaa oli Mannilassa!

Aitan naapurihuoneissa äänekkäät naapurit. Muuten paikka viehättävä!

Erittäin suositeltava majoitus/lomanviettopaikka!

Pesuhuoneeseen hyllytilaa, vapaata seinätilaa on. Saippua-annostelija seinälle eikä 1 l pulloa saippuaa altaan reunalle.

Kiitos! Paikka oli rauhallinen ja selvästi lapsiperheiden suosima. Hieman harmitti oikopolun epäsiisteys: hevosten tallaamat mutakohdat yms. Peili edes vessassa olisi kiva.

Tosi mukava paikka lapsiperheelle. Tulemme varmasti uudelleenkin ja uskaltaa suositella muillekin.

Viiyimme vain yhden yön. Yleisvaikutelma oli viihtyisä, sopii hyvin lapsiperheille.

Ihana paikka. Voisi tulla uudestaanakin paremmalla ajalla.

Lapset ja aikuiset viihtyvät. Hyvin hoidettu pihapiiri, hauska keinu, eläimet, pingispöytä ym. luovat lomatumelmaa.

Huoneen sisustus liian askeettinen, ei mitään taidetta. Jonkinlainen yöpöytä olisi tarpeellinen. (Huvimannila)

Alue on viihtyisä, voisi viipyä useammankin yön. Saunan vessa ei toiminut. Olisin kaivannut karttaa alueesta.

Alueen karttaa ei huomattu. Paikka tosi kaunis!

Mukava maalaispaikka, asiakkaat ja tunnelma rauhallinen ja leppoisa. Toinen pienempi pyyhe olisi plussaa. Isolle ihmiselle sänky vähän hutera. Lapset varmasti viihtyisivät täällä. Huoneessa voisi olla vaatekoukkuja enemmän. (Aitta)

Kiitän joustavuudesta ja ystävällisyydestä henkilökuntaa!

Aamiainen monipuolisempi, esim. pekonia, nakkeja.

1 saunassa kuuman veden ottaminen padasta hankalaa.

Aamiaismatkat vähän pitkät uniselle heräilijälle. Jos olisi saanut paikalle tullessa enempi tietoa erilaisista vaihtoehtoista, olisi valinta voinut olla toinen eli enempi tietoa uudelle tulijalle, niin hyvä.

Aittamajoitus oli tosi hyvä, paras ikinä kokemastani. Laiturin veto köydellä kiva ajatus, saunavuorolista voisi myös olla saunaterassilla.



Asiakaspalautekysely
Maatilamatkailu Mannila

LIITE 2

Arvoisa Vieraamme,

Kaisa Hepokatista opiskelee agrologiksi ja tekee opinnäytetyönä asiakastyytyväisyystutkimuksen Mannilalle. Vastaamalla tähän kyselyyn autat Kaisaa työssään, sekä annat arvokasta tietoa meille yrityksen kehittämisessä.

1. PERUSTIEDOT (ympyröi sopivin vaihtoehto)

Pvm ___/___/___

Huone Ratsuhuone / Lomarakennus / Aitta / Leirimökki / Kesätupa / Rantakatti / Huvimannila / Järvitupa

Sukupuoli Mies Nainen

Ikä alle 18 18-30 31-40 41-50 51-60 61-70 yli 70v.

Asuinlääni Etelä-Suomen lääni/Länsi-Suomen lääni/Itä-Suomen lääni/Oulun lääni/Lappi/Ahvenanmaa

Ympyröi seuraavista kysymyksistä sopivin vastausvaihtoehto. Arviointiasteikko:

1 = Huono
2 = Tyydyttävä
3 = Hyvä
4 = Kiitettävä

2. MAJOITUS

Huoneiden siisteys	1	2	3	4
Hinta/laatu-suhde	1	2	3	4
Aamiainen	1	2	3	4

3. ASIAKASPALVELU

Henkilökunnan palveluattius	1	2	3	4
Henkilökunnan ammattitaito	1	2	3	4
Palveluiden saatavuus	1	2	3	4

4. RUOKAILU

Saatavuus	1	2	3	4
Ruoan laatu	1	2	3	4

