

Saija Lauronen

**MÖHKÖN RETKIVIIKON 2012 ASIAKASTYYTYVÄISYYS SEKÄ
ASIAKKAIDEN VAPAA-AJALLAAN HARRASTAMAT
LUONTOLIIKUNTAMUODOT JA LUONTOLIIKUNNAN MOTIIVIT**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma
Syksy 2012



Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	Koulutusohjelma Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma
Tekijä(t) Saija Lauronen	
Työn nimi Möhkön Retkiviikon 2012 asiakastyytyväisyys sekä asiakkaiden vapaa-ajallaan harrastamat luontoliikuntamuodot ja luontoliikunnan motiivit	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Liikuntamatkailu	Ohjaaja(t) Katri Takala Toimeksiantaja Möhkön Matkailuyhdistys ry
Aika Syksy 2012	Sivumäärä ja liitteet 53 + 3
<p>Möhkön Retkiviikko on Ilomantsin Möhkössä järjestettävä tapahtumakokonaisuus, jonka ohjelma koostuu luonnosta ja luontoliikunnasta sekä paikallisista vahvuuksista kuten kulttuurista ja historiasta. Tapahtuman pääjärjestäjänä toimii Möhkön Matkailuyhdistys ry, joka on myös opinnäytetyöni toimeksiantaja.</p> <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kuvata Möhkön Retkiviikon 2012 asiakastyytyväisyyttä sekä asiakkaiden vapaa-ajallaan harrastamia luontoliikuntamuotoja ja luontoliikunnan motiiveja. Opinnäytetyöni tavoitteena oli saada asiakaspalautetta, jonka perusteella Möhkön Matkailuyhdistys ry saa tietoonsa tapahtuman mahdolliset kehittämiskohdat. Tutkimuksella haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat tyytyväisiä Möhkön Retkiviikon 2012 palveluihin ja ohjelmatarjontaan sekä millaista on asiakkaiden luontoliikunnan harrastaminen vapaa-ajalla.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, jonka Möhkön Retkiviikon 2012 asiakkaat täyttivät tapahtumapaikalla. Vastauksia saatiin 99. Vastaukset käsiteltiin SPSS-ohjelmalla ja saadut tulokset tehtiin graafiseen muotoon Excel-ohjelman avulla.</p> <p>Tutkimuksesta kävi ilmi, että Möhkön Retkiviikon 2012 asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä tapahtuman palveluihin ja ohjelmatarjontaan. Markkinointi nousi kehitettäväksi kohdaksi. Luontoliikunnan osalta tutkimuksessa ilmeni, että luonnossa liikutaan mieluummin omatoimisesti kuin ohjatusti. Luontoliikuntamuodoista eniten harrastetaan kävelyä, marjastusta, sienestystä, pyöräilyä ja hiihtämistä ja eniten halutaan kokeilla melomista, suunnistusta ja maastopyöräilyä. Tärkeimmiksi luonnossa liikkumisen motiiveiksi nousivat luonnon kokeminen, maisemat, henkinen hyvinvointi, mahdollisuus päästä pois melusta ja saasteista sekä rentoutuminen.</p> <p>Tuloksien pohjalta Möhkön Matkailuyhdistys ry voi kehittää Möhkön Retkiviikkoa sekä muita alueen tapahtumia. Jatkotutkimuksissa voitaisiin tutkia tarkemmin ohjelmatarjontaa, kuten tyytyväisyyttä ohjelmavaihtoehtojen sisältöön, ajankohtaan ja hintaan.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Asiakastyytyväisyys, luontoliikunta
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Health and Sports	Degree Programme Sports and Leisure Management
Author(s) Lauronen Saija	
Title Möhkö Outdoor Activity Week 2012: customer feedback on the activity week and nature sports as a leisure time activity	
Optional Professional Studies Sport and Activity Tourism	Instructor(s) Takala Katri
	Commissioned by Möhkön Matkailuyhdistys ry
Date Autumn 2012	Total Number of Pages and Appendices 53 + 3
<p>The Möhkön Retkiviikko 2012 (Möhkö Outdoor Activity Week 2012) is a one-week event the themes of which are nature and different nature sports, local history and culture.</p> <p>The purpose of this thesis was to describe how satisfied customers in the Möhkö Outdoor Activity Week 2012 were and to study which nature sports activities they did in their leisure time and why they chose these particular activities. The goal of this thesis was to collect customer feedback that Möhkön Matkailuyhdistys ry, the tourism operator located in Eastern Finland, could use when organizing the Möhkö Outdoor Activity Week and other events in the area. It was hoped that this thesis would show if the customers were satisfied with the services and program of the Möhkö Outdoor Activity Week in 2012 and which activities they did in their leisure time.</p> <p>The research method used was quantitative. The data was collected by using a questionnaire which customers answered during the Möhkö Outdoor Activity Week 2012. 99 answers were received. The data was then processed by using SPSS and Excel programs.</p> <p>The results showed that the customers were mainly pleased with the services and program of the Möhkö Outdoor Activity Week 2012. Marketing appeared to be the main concern for development. The customers preferred to move in nature by themselves, not with a guide. Their favorite activities were walking, picking berries and mushrooms, biking and skiing. Activities that they would like to try were canoeing, orienteering and mountain biking. The most important motives for doing nature sports were experiences of nature, sceneries, mental wellbeing, chance to get rid of noise and pollutions, and relaxation. Based on these results, Möhkön Matkailuyhdistys ry can develop the Möhkö Outdoor Activity Week and other events in the area. In future it would be interesting to study how satisfied customers are with the program and activity options, prices and dates.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Customer satisfaction, nature sports
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS	
1 JOHDANTO	1
2 MÖHKÖN RETKIVIIKKO	2
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	5
3.1 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen	5
3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	6
3.3 Asiakastyytyväisyydestä asiakasuskollisuuteen ja asiakassuhteeseen	8
4 LUONTOLIIKUNTA	10
4.1 Luontoliikunnan muotoja	10
4.2 Luontoliikunnan motiivit	13
5 TUTKIMUSONGELMAT	18
6 TUTKIMUSMENETELMÄT	19
6.1 Tutkimusaineiston keruu	19
6.2 Kyselylomake	20
6.3 Tutkimusaineiston analysointimenetelmä	21
6.4 Tutkimuseettiset asiat	22
7 TULOKSET	23
7.1 Taustatiedot	23
7.2 Tyytyväisyys Möhkön Retkiviikkoon 2012	24
7.3 Luontoliikunnan harrastusmuodot ja motiivit	30
7.4 Tulosten yhteenveto	34
8 POHDINTA	35
8.1 Tulosten tarkastelu	35
8.2 Tutkimuksen ja tulosten luotettavuus	47
8.3 Jatkotutkimusaiheet	50
8.4 Oma ammatillinen kehittyminen	48
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	51
LÄHTEET	52
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Palvelun laadusta on tullut merkittävä kilpailukeino palvelualalla. Palvelun laadulla on merkitystä niin uusien asiakkaiden hankinnassa kuin vanhojen asiakkaiden säilyttämisessä. Tiedetään, että hyvä laatu lisää asiakkaan tyytyväisyyttä ja tyytyväinen asiakas vaikuttaa myönteisesti myös organisaation taloudelliseen tulokseen. Jotta asiakkaiden tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, on hankittava tietoa siitä, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mitkä kohdat vaativat kehitystä. (Ylikoski 1999, 13, 117, 149.) Kuka muu tietäisi parhaiten, kuinka tyytyväinen asiakas on, kuin asiakas itse. Myös Möhkön Retkiviikon asiakkaiden tyytyväisyyttä on tärkeä selvittää, sillä Möhkön Retkiviikolla on tärkeä merkitys Möhkön kesässä. Retkiviikolla on haluttu aikaistaa varsinaisen sesongin alkua ja samalla pidentää sesonkia kokonaisuudessaan. (T. Lauronen, henkilökohtainen tiedonanto 4.10.2011).

Paljon on puhuttu myös siitä, onko ihmisten suhde luontoon muuttunut ja onko luonnossa liikkumisessa tapahtunut muutoksia. Liikuntatieteiden maisteri Mikko Simula on kuvannut väitöskirjassaan kulttuurillista luonnossa liikkumista. Ylen uutisten haastattelussa Simula on sanonut, että suomalaisten luontosuhde ei ole katkennut, mutta myöntää että sukupolvien välillä eroja on havaittavissa (Ylen uutiset 15.6.2012). Tästä syystä on tärkeää asiakastyytyväisyyden lisäksi myös ottaa selvää Möhkön Retkiviikon asiakkaiden luonnossa liikkumisesta sekä sen motiiveista, sillä Möhkön Retkiviikon ohjelmassa suurta roolia näyttölee luonto ja luontoliikunta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata Möhkön Retkiviikon 2012 asiakastyytyväisyyttä sekä asiakkaiden vapaa-ajallaan harrastamia luontoliikuntamuotoja ja luontoliikunnan motiiveja. Opinnäytetyöni tavoitteena on saada asiakaspalautetta, jonka perusteella Möhkön Matkailuyhdistys ry saa tietoonsa tapahtuman mahdolliset kehittämiskohdat. Lisäksi opinnäytetyön kyselylomakkeella kerätään tietoa, jonka avulla Möhkön Matkailuyhdistys ry voi kehittää Möhkön Retkiviikon tapahtumakokonaisuutta sekä muita Möhkössä järjestettäviä tapahtumia. Oma tavoitteeni on syventää tietämystäni asiakastyytyväisyydestä ja sen tutkimisesta sekä vahvistaa ammattitaitoani luontoliikunnan saralla.

2 MÖHKÖN RETKIVIIKKO

Möhkön Retkiviikko on Ilomantsin Möhkössä järjestettävä tapahtumakokonaisuus, jonka ohjelma koostuu luonnosta ja luontoliikunnasta sekä paikallisista vahvuuksista kuten kulttuurista ja historiasta. Möhkön Retkiviikon ohjelmat ja tapahtumat sijoittuvat Möhkön kylän ja Petkeljärven kansallispuiston alueelle. (Möhkön Retkiviikko –esite 2010.) Möhkö-Petkeljärvi-oppaassa 2012 alueen vahvuudet on kuvattu seuraavasti: ”Kylän halki kuohuva Koitajoki rauhoittaa kiireisenkin matkaajan, ja Möhkön lähellä sijaitsevan Petkeljärven kansallispuiston männiköt odottavat ihailijoitaan. Koitajoki kiemuroineen koukuttaa niin kalastajan kuin melojankin, alueen lukuisista järvistä puhumattakaan. Rautaruukin, sodan ja savotan värittämä historia vie ajatukset menneisiin aikoihin.” (Möhkö-Petkeljärvi-opas 2012, 3.)

Möhkön Retkiviikko kuuluu Pohjois-Karjalan retkiviikkojen sarjaan yhdessä Kolin ja Ruunaan retkiviikkojen kanssa. Möhkön Retkiviikon pääjärjestäjänä toimii Möhkön Matkailuyhdistys ry, johon kuuluu neljä paikallista matkailualan yritystä; Savottakahvila Möhkön Manta ja Mantan luontopalvelut, Möhkön ruukki, Möhkön Rajakartano ja Petkeljärven kansallispuiston retkeilykeskus sekä Möhkön kyläyhdistys ry. Lisäksi retkiviikon järjestämisessä tehdään yhteistyötä monien asiantuntijoiden ja yhteistyötahojen, kuten Ilomantsin liikuntatoimen, Pohjois-Karjalan Liikunta ry:n ja Koitajoen kalastusalueen kanssa. (T. Lauronen, henkilökohtainen tiedonanto 4.10.2011).

Möhkön Retkiviikko on järjestetty ensimmäisen kerran kesällä 2009. Kesän 2012 Retkiviikko oli järjestyksessään neljäs. Tapahtuma on ollut aikaisemmin alkukesästä, juhannusviikolla ja se on toteutettu viikon mittaisena. Kesän 2012 Möhkön Retkiviikko järjestettiin viikkoa myöhemmin ja hieman pidempänä, 21.6.-1.7.2012. Möhkön Retkiviikkoa ei ole tutkittu aikaisemmin, eikä myöskään tarkkoja osallistujamääriä ole tiedossa. Järjestäjän arvio osallistujamäärästä on noin 300-500 henkilöä. (T. Lauronen, henkilökohtainen tiedonanto 4.10.2011).

Möhkön Retkiviikon 2012 ohjelma oli monipuolinen (liite 1). Retkiviikon ohjelma alkoi avajaisilla, joihin Ilomantsin liikuntatoimi oli suunnitellut ohjelmaksi perinnepelejä. Avajaisissa ei kuitenkaan ollut osallistujia, joten perinnepelit jäivät pelaamatta. Avajaisten jälkeen puisto-

jumpattiin alkuverryttelyksi, jonka jälkeen lähdettiin juhannusyönvaellukselle. Juhannusyön vaelluksella valettiin Möhköstä Petkeljärvelle alkuillan ja -yön aikana. Matkaa kertyi noin 12 kilometriä, jonka jälkeen vaeltajia odotti lämmin sauna ja herkullinen yöpala Petkeljärvellä. Seuraavana retkiviikon ohjelmassa oli juhannuspäivänä järjestetty perinteinen Möhkön juhannus, jolloin poltettiin kokko ja tanssittiin juhannustanssit. Toisena juhannuspäivänä oli Suvijuhla, jossa esiintymässä oli Erkki ja Henry Räsänen. (T. Lauronen, henkilökohtainen tiedonanto 12.7.2012).

Seuraava viikko Möhkön Retkiviikolla 2012 aloitettiin Möhkön Murtajat -nuorten seikkailulla, jossa nuoret kisasivat 2-4 hengen joukkueissa erilaisilla tehtävärasteilla. Tehtävärastit olivat Pohjois-Karjalan Liikunta ry:n, Ilomantsin liikuntatoimen sekä Ilomantsin nuorisotoimen suunnitteleamia. Tehtävärastien teemat olivat liikunta, tieto ja ongelmanratkaisu. Möhkön Murtajien jälkeen retkiviikon ohjelmassa olivat maisemaristeilyt Koitajoella. Maisemaristeilyjä järjestettiin päivän ajan, aina kun halukkaita kyytiin lähtijöitä oli. Maisemaristeilyllä pääsi ponttoonialuksen kyydissä ihailemaan Koitajoen kesäistä maisemaa. Seuraavana ohjelmassa oli Pohjois-Karjalan Liikunta ry:n suunnittelema teatterivaellus, jolla oli tarkoitus vaelluksen aikana tehdä pieniä näytelmiä. Teatterivaellukselle ei ilmoittautunut yhtään osallistujia, ja teatterivaellus jäi toteuttamatta. Takojan tiistaina seppä Urpo Parviainen piti taontanäytöksiä ruukinpajalla. (T. Lauronen, henkilökohtainen tiedonanto 12.7.2012).

Akkain Vappaa -tapahtuma oli naisten oma hemmottelupäivä. Silloin naisten oli mahdollista osallistua puistojumppaan ja tutustua Möhkön kylään sauvakävelyn merkeissä. Savottakahvila Möhkön Mantalla oli tarjolla myös herkullinen lounaspöytä. Mantan Majatalolla puolestaan pystyi varaamaan hemmotteluhoitoja. Tarjolla oli IonSpa- ja Relain Magneettihoitoja sekä vyöhyketerapiaa ja intialaista päähierontaa. Lisäksi Majatalolla pystyi tutustumaan Oriflamekosmetiikkatuotteisiin sekä Evelace-alusasuihin esittelijöiden esitellessä tuotteitaan. Tuotteita pystyi myös ostamaan esittelijöiltä. (T. Lauronen, henkilökohtainen tiedonanto 12.7.2012).

Teatteri Kukkurin hulvaton esitys Parasitit oli nähtävissä Petkeljärvellä yhtenä retkiviikon päivistä. Geokätköilykin oli retkiviikon ohjelmassa. Geokätköilyn salat tutuksi -teemapäivänä tutustuttiin geokätköilyyn ensin lyhyellä luennolla, jonka jälkeen etsittiin Möhkön kylällä olevat viralliset geokätköt. Koiramaista menoa Möhkössä –tapahtumapäivä aloitettiin koiraväen

yhteisellä kävelylenkillä lähialueella. Tämän jälkeen oli erirotuisten metsästyskoirien esittely, jossa osallistujat voivat kiertää pisteitä, joilla omistajat esittelivät metsästyskoiriaan. Koirayrittäjä Katja Tohmo piti luennon koirien ruokinnasta. Koiraväen oli myös mahdollista päästä koiriensa kanssa tutustumaan rally-tagoon, koiratanssin alkeisiin ja agilityyn Katja Tohmon opastuksessa. Möhkön Retkiviikon 2012 päätti Koitajoen Kutsu -kalastustapahtuma, jossa Koitajoen kalastusalue järjesti kalastuskilpailun Möhkön koskien virkistyskalastusalueella. Lisäksi tapahtumassa oli muun muassa kalan käsittelynäytöksiä. (T. Lauronen, henkilökohtainen tiedonanto 12.7.2012).

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys syntyy siitä, millaiseksi henkilö kokee yrityksen kanssa asioinnin. Asiointi ei välttämättä tarkoita ostamista, vaan kaikenlaista kontaktia asiakkaan ja yrityksen välillä. Kontaktipintoina yritykseen voivat olla esimerkiksi henkilöstö, tuotteet, tukijärjestelmät ja miljö. Kaikista kontaktipinnoista henkilölle tulee kokemuksia, jotka verrattuna odotuksiin kertovat asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyys voi olla odotusten mukaista, positiivista tai negatiivista, sen mukaan minkälaiset odotukset asiakkaalla on ollut. (Rope & Pöllänen 1998, 27 - 28; Ylikoski 1999, 149.)

Asiakastyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttaa se, mitä asiakas tekee, mutta lisäksi myös se, mitä asiakas tuntee. Tyytyväisyyttä voidaankin määritellä mielihyvän tuntemukseksi. Asiakastyytyväisyys voidaan jakaa kahteen osaan, tapahtumakohtaiseen tyytyväisyyteen ja kokonaistyytyväisyyteen. Tapahtumakohtaisella tyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tyytyväisyyden tasoa yksittäisessä palvelutilanteessa. Kokonaistyytyväisyydellä tarkoitetaan puolestaan asiakkaan tyytyväisyyden tasoa koko organisaation toimintaan yleensä. (Lahtinen & Isoviita 2004, 13; Ylikoski 1999, 155.)

Omassa opinnäytetyössäni asiakastyytyväisyyttä koskevat kysymykset kohdistuvat nimenomaan Möhkön Retkiviikkoon 2012, mikä tarkoittaa, että tutkin tapahtumakohtaista asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyden kontaktipintoina opinnäytetyönäni tekemässä tutkimuksessa ovat Möhkön Retkiviikon 2012 ajankohta, asiakaspalvelu, hinnat, hinta-laatusuhde, tunnelma, markkinointi, toimintaympäristö sekä ohjelmatarjonta.

3.1 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Asiakastyytyväisyystutkimuksella saadaan niin sanotusti asiakkaan ääni kuuluvaksi (Aarnikoski 2005, 37). Asiakastyytyväisyyden tutkiminen ajatellaan usein samaksi asiaksi kuin asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmä. Asiakastyytyväisyyden kuuntelulla tarkoitetaan järjestelmää, jolla yritys järjestelmällisesti kerää ja tallentaa asiakaspalautetta. Asiakastyytyväisyyden tutkimisella taas tarkoitetaan tutkimusmenetelmin tehtyä markkinointitutkimusta asiakastyy-

tyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyysjärjestelmä pitää sisällään sekä asiakastyytyväisyystutkimuksen sekä suoran palautteen keräämisen. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja suoran palautteen kerääminen antavat hieman erilaista tietoa asiakastyytyväisyydestä, siksi monipuolisemman näkemyksen asiakkaiden asiakastyytyväisyyskokemuksista saa käyttämällä menetelmiä rinnakkain. (Rope & Pöllänen 1998, 56 - 57; Ylikoski 1999, 156.) Tiedot asiakkaiden tyytyväisyydestä eivät kuitenkaan auta yritystoimintaa, jos niitä ei tutkimuksen teon jälkeen muisteta hyödyntää ja tallentaa. (Aarnikoski 2005, 38).

Asiakastyytyväisyystutkimuksella pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä sekä seuraamaan toimenpiteiden vaikutusta. Ylikoski on jaotellut asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteet neljään osaan, jotka etenevät vaiheittain. Ensimmäinen tavoite on selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät. Toinen tavoite on mitata yrityksen tämänhetkistä asiakastyytyväisyyden tasoa. Kolmas tavoite on tuottaa toimenpide-ehdotuksia, eli selvittää minkälaisilla toimenpiteillä asiakastyytyväisyyttä voidaan kehittää ja mikä on toimenpiteiden tärkeysjärjestys. Neljäntenä asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on seurata asiakastyytyväisyyden kehittymistä. (Ylikoski 1999, 156.) Tekemäni asiakastyytyväisyystutkimuksen varsinaisena tavoitteena on ollut mitata Möhkön Retkiviikon tämän hetkistä asiakastyytyväisyyttä, mutta lisäksi myös esittää tulosten pohjalta joitakin toimenpide-ehdotuksia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat monet tekijät. Tyytyväisyydestä puhuttaessa voidaan ajatella tyytyväisyysastetta tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden välillä. Tyytyväisyyden vastinparina ovat henkilön odotukset ja henkilöstö-, tuote-, tukijärjestelmä- tai miljöökontaktin luomat kokemukset. Odotusten ja kokemusten välistä suhdetta voidaan kutsua tyytyväisyysasteeksi. (Rope & Pöllänen 1998, 29.)

Henkilön odotukset siis vaikuttavat merkittävästi tyytyväisyyden asteeseen. Odotukset voidaan jakaa ihanneodotuksiin, ennakko-odotuksiin ja minimiodotuksiin. Ihanneodotuksia ovat esimerkiksi halvat hinnat ja ystävällinen, henkilökohtainen palvelu. Ennakko-odotukset ovat odotustaso, joka henkilöllä on yrityksestä, tuotteesta ja sen ominaisuuksista. Minimiodo-

tukset ovat niitä odotuksia, jotka asiakas on asettanut itselleen vähimmäistasoksi. Miniodotukset voivat olla henkilö-, tilanne-, toimiala- tai yrityskohtaisia. (Rope & Pöllänen 1998, 30 - 36.)

Tyytyväisyyttä tuottavat tekijät voidaan jakaa ominaisuuksiensa perusteella kolmeen ryhmään. Ensimmäisenä ovat perusominaisuudet, jotka ovat koko toimialan tyypillisiä palvelun laatu- ja tyytyväisyystekijöitä. Niiden huono taso aiheuttaa väistämättä tyytymättömyyttä asiakkaissa. Toisena ovat asiakkaiden ilmaisemat ominaisuudet. Nämä ominaisuudet liittyvät usein henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen, kuten henkilökunnan vuorovaikutukseen ja huomaavaisuuteen. Jos näissä tekijöissä onnistutaan ylittämään asiakkaan odotukset, lisää se asiakkaan tyytyväisyyttä. Kolmantena ovat ominaisuudet, jotka tuottavat asiakkaalle positiivisia yllätyksiä. Jos asiakkaan odotukset ylitetään selvästi, nämä ominaisuudet tuottavat asiakkaalle lisäarvoa. (Ylikoski 1999, 161.) Tyytyväisyyttä tuottavat ominaisuudet voidaan jakaa myös konkreettisiin ominaisuuksiin, kuten tuotteen tai palvelun toimivuus tai abstrakteihin ominaisuuksiin, esimerkiksi henkilökunnan palvelu (Ylikoski 1999, 151 - 152).

Palvelun ominaisuuksien lisäksi, palvelun käytön seuraukset tuottavat tyytyväisyyttä asiakkaalle. Palvelun käytön seuraukset voivat olla toiminnallisia tai psykologisia. Toiminnalliset seuraukset ovat käytännön seurauksia. Esimerkiksi Möhkön Retkiviikolla 2012 toiminnallinen seuraus voi olla se, tapahtuman toimintaympäristössä ovat hyvät mahdollisuudet esimerkiksi erilaisille luontoliikunta-aktiviteeteille tai se, että toimintaympäristöstä löytyvät kahvila- ja majoituspalvelut. Möhkön Retkiviikolla 2012 psykologinen seuraus voi olla esimerkiksi itsensä arvostamisen tunne osallistuttaessa hemmotteluhoitoihin. (Ylikoski 1999, 151 - 152.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä voidaan jakaa myös sen perusteella, voiko palveluorganisaatio vaikuttaa niihin. Palvelun laatutekijät ovat tärkeitä tyytyväisyyttä tuottavia tekijöitä asiakkaalle. Laadun ulottuvuuksia, joista asiakas muodostaa käsityksensä arvioidessaan laatua ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja palveluympäristö. Laatutekijät ovat niitä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, joihin palveluorganisaatio pystyy vaikuttamaan. (Ylikoski 1999, 126 - 129, 152 - 153.) Laatutekijöiden lisäksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tilannetekijät ja yksilötekijät, joihin organisaatio ei voi vaikuttaa. Tilannetekijä on esimerkiksi asiakkaan kiire. Yksilötekijöillä taas tarkoitetaan asiakkaan yksilöllisiä ominai-

suuksia. (Rope & Pöllänen 1998, 165; Ylikoski 1999, 152 - 153.) Asiakkaan samaa arvo, eli kuinka paljon asiakas kokee joutuvansa itse tekemään saavuttaakseen palvelun, vaikuttaa myös asiakkaan palvelukokemukseen ja asiakastyytyväisyyteen (Ylikoski 1999, 153).

3.3 Asiakastyytyväisyydestä asiakasuskollisuuteen ja asiakassuhteeseen

Asiakastyytyväisyys on asiakasuskollisuuden lähtökohta. Asiakasuskollisuus taas on edellytys asiakassuhteen kehittymiselle. (Ylikoski 1999, 173.) Jos asiakas ei ole tyytyväinen yrityksen palveluun tai tuotteeseen, hän ei todennäköisesti käytä yrityksen palvelua seuraavalla kerralla, eikä tällöin saada alkua asiakasuskollisuudelle tai asiakassuhteelle. Ylikosken (1999, 173) mukaan asiakassuhde ei synny itsestään, vaan se vaatii tavoitteellista toimintaa suhteen kehittämiseksi. Jos asiakas kokee saavansa lisäarvoa enemmän yritykseltä kuin sen kilpailijoilta, ja jos hän on tyytyväinen saamaansa palveluun, hän pysyy uskollisena yritykselle. (Ylikoski 1999, 173.)

Asiakasuskollisuutta voidaan jaotella sen mukaan, kuinka sitoutunut asiakas on käyttämään yrityksen palveluja ja tuotteita. Joku asiakkaista käyttää vain yhden yrityksen palveluja, toinen asiakas taas jakaa uskollisuutensa muutaman kilpailevan yrityksen kesken. (Ylikoski 1999, 174.) Asiakasuskollisuuteen vaikuttaa myös asiakkaan asenteet. Tällöin asiakasuskollisuus ilmenee asiakkaan myönteisempänä suhtautumisena organisaatioon kuin sen kilpailijoihin. Myönteisten asenteiden seurauksena asiakas tuntee myös myönteisiä tunteita tätä organisaatiota ja sen tarjontaa kohtaan. (Ylikoski 1999, 175 - 176.) Ylikosken (1999, 176 - 177) mukaan todellinen asiakasuskollisuus muodostuu asiakassuhteen kestosta, asiakkaan tunteista organisaatioon sekä keskittämssuhteesta.

Pitkäaikaisesta asiakassuhteesta on hyötyä niin yritykselle kuin asiakkaallekin. Organisaatiolle pitkäaikaisesta asiakassuhteesta on tietenkin taloudellista hyötyä. Pitkäaikaiset asiakkaat ostavat runsaasti ja asiakkaiden, jotka tekevät säännöllisesti toistuvia tilauksia, palveleminen on edullista. Pitkäaikainen asiakas on usein myös valmis maksamaan tuotteesta tai palvelusta korkeamman hinnan, koska tuttu ja turvallinen asiakassuhde säästää palveluorganisaation vaihtamisesta aiheutuvaa vaivaa. Kestävät asiakassuhteet vaikeuttavat kilpailijoiden markkinoille tuloa ja markkinatulojen kasvattamista. Uskolliset, pitkäaikaiset asiakkaat kertovat tyy-

tyväisyydestään eteenpäin ystävilleen ja tuttavilleen, mikä on helppo ja halpa markkinointikeino yritykselle. (Lahtinen & Isoviita 1999, 112 - 113; Ylikoski 1999, 180 - 184.)

Asiakkaan saamat hyödyt voivat olla psykologia, sosiaalisia ja taloudellisia. Asiakkaan saamista hyödyistä tärkein on asiakkaan kokema turvallisuuden tunne, joka kuuluu psykologisiin hyötyihin. Asiakas voi luottaa siihen, että hyvässä asiakassuhteessa häntä palvellaan hyvin erilaisissa palvelutilanteissa. Psykologinen hyöty on erittäin tärkeä myös asiantuntijapalveluissa. Sosiaaliset hyödyt liittyvät asiakkaan ja kontaktihenkilön väliseen vuorovaikutukseen ja suhteeseen palvelutilanteessa. Asiakkaat arvostavat sitä, että heidät tunnetaan ja heidän ja kontaktihenkilön välillä on yhteisymmärrys. Taloudellisina hyötyinä ovat alennukset ja tarjoukset pitkäaikaisille asiakkaille. Myös ajansäästö on taloudellinen hyöty, joka syntyy, kun asiakkaan ei tarvitse käyttää aikaansa palveluorganisaation valintaan. (Ylikoski 1999, 184 - 185.)

4 LUONTOLIIKUNTA

Luontoliikunta on suuressa osassa Möhkön Retkiviikolla. Jotta Möhkön Retkiviikon luontoliikuntaa voidaan kehittää, olen valinnut luontoliikunnan, sen harrastamisen ja motiivit, yhdeksi tutkimuksen aiheeksi. Luontoliikunnalla tarkoitetaan kaikkea fyysistä aktiivisuutta, joka saadaan aikaiseksi omalla lihasvoimalla aidossa tai osittain rakennetussa luontonympäristössä (Telama 1992, 61). Hemmin (2005, 342 - 343) luontoliikunnan määritelmä on Telaman (1992, 61) määritelmää löysempi, sillä Hemmi sisällyttää luontoliikuntaan myös esimerkiksi moottorikelkkailun ja purjehduksen, joissa fyysinen aktiivisuus ei ole peräisin omasta lihasvoimasta. Opinnäytetyössäni luontoliikunnalla tarkoitetaan Telaman (1992, 61) määritelmän mukaista luontoliikuntaa.

Luontoliikunnassa liikkujan kiinnostus voi kohdistua itse toimintaan eli liikuntaan tai ympäristöön eli luontoon (Telama 1992, 61). Luontoliikunnaksi lasketaan vapaa-ajalla tehtävät aktiviteetit ja toiminnot. Toimeentulon hankkimiseksi tehtävä liikkuminen luonnossa rajataan luontoliikunnan ulkopuolelle. Luontoliikuntakäsite sulkee siis ulkopuolelleen toimeentulon vuoksi tehtävät työt, kuten metsätyöt ja päätoimisen kalastuksen, mutta marjastus ja sienestys omaan tarpeeseen voidaan luokitella luontoliikunnaksi. (Vuolle 1992, 19.)

Lisäksi luontoliikunta voidaan jakaa kilpailutoimintaan, kunto- ja virkistyskeskeiseen toimintaan sekä hyötyliikuntaan. (Vuolle 1992, 19.) Hemmi (2005, 291, 357) jakaa luontoliikunta-aktiviteetit ainoastaan kuntoilu- ja virkistysaktiviteetteihin ja hyötyliikunta-aktiviteetteihin. Näiden lisäksi Hemmin (2005, 357) jaottelusta luontoaktiviteettien rinnalla ovat myös harrastusaktiviteetit, joihin kuuluu esimerkiksi luonnonhavainnointi ja tarkkailu sekä linturetket ja lintujen tarkkailu, jotka muiden määritelmien mukaan sisältyvät luontoliikuntaan.

4.1 Luontoliikunnan muotoja

Suomalaiset harrastavat paljon ulkona ja luonnossa tapahtuvaa liikuntaa (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailemisen kehittämiseksi 2002, 7; Vuolle & Oittinen 1994, 9 - 10). Keskimäärin suomalainen aikuinen ulkoilee kolme kertaa viikossa ja hänellä on 13 erilaista

ulkoiluharrastusta (Sievänen & Neuvonen 2012, 37). Luonnolla ja luonnon virkistyskäytöllä onkin suuri merkitys suomalaisen väestön terveydelle, hyvinvoinnille ja viihtyvyydelle (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkaillen kehittämiseksi 2002, 7; Vuolle & Oittinen 1994, 9 - 10). Liikkumisympäristönä luonnonympäristö onkin kaikkein tutuin suomalaiselle aikuisväestölle (Vuolle & Oittinen 1994, 9 - 10). Myös Möhkön Retkiviikon ohjelmassa on paljon luontoon ja luontoliikuntaan liittyvää ohjelmaa. Vuoden 2012 Retkiviikon ohjelmassa oli sauvakävelyyn, patikointiin, kalastukseen, geokätköilyyn ja metsästyksen liittyvää ohjelmaa.

Metsäntutkimuslaitos on teettänyt vuonna 2009 - 2010 luonnon virkistyskäytön valtakunnallisen inventointi -tutkimuksen, josta selviää kuinka paljon suomalaiset ulkoilevat ja kuinka paljon eri ulkoilun muotoja harrastetaan (Sievänen & Neuvonen 2012, 8). Luonnon virkistyskäytöllä tarkoitetaan ulkona (luonnossa) jalan, hiihtäen, pyöräillen, veneillen tai näihin verrattavalla tavalla vapaa-aikana tapahtuvaa liikkumista. Lisäksi luonnon virkistyskäyttöä on tilapäinen oleskelu ja lyhytaikainen telttailu luonnossa, marjojen ja sienien kerääminen, vapaa-ajan metsästys ja kalastus, uiminen sekä luontoharrastaminen. Myös virkistystarkoituksessa tapahtuva vapaa-ajan asuminen ja motorisoituliikkuminen luonnossa kuuluvat luonnon virkistyskäyttöön. (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkaillen kehittämiseksi 2002, 7; Sievänen & Neuvonen 2012, 13).

Luonnon virkistyskäytön ohella käytetään myös sanaa ulkoilu, jolla tarkoitetaan ensisijassa lihasvoimin, kuten jalan, hiihtäen, pyöräillen, soutaen tai näihin verrattavalla tavalla vapaa-aikana tapahtuvaa liikkumista, mutta lisäksi myös oleskelua ja yleistä luontoharrastusta sekä näihin verrattavaa harrastustoimintaa ulkoilmassa. (Sievänen & Neuvonen 2012, 37). Luonnon virkistyskäyttö ja ulkoilu pitävät siis sisällään luontoliikunnan, mutta kaikki luonnon virkistyskäyttö ja ulkoilu eivät ole luontoliikuntaa, jos luontoliikunta rajataan Telaman (1992, 61) määritelmän mukaan fyysiseksi aktiivisuudeksi, joka saadaan aikaan omalla lihasvoimalla. Näin esimerkiksi luonnon virkistyskäyttöön ja ulkoiluun kuuluva veneily, moottorikelkkailu tai auringonotto ei ole luontoliikuntaa.

Metsäntutkimuslaitoksen ulkoilutilastojen 2010 mukaan suomalaisten suosituin ulkoilumuoto on kävely. 84,9 % suomalaisista harrastaa kävelyä eri muodoissa. Eniten harrastetaan kunto-kävelyä ja kävelylenkkeilyä (69,9 %). Kävelylenkkeily on keski-ikäisten joukossa suosituimpaa

kuin muiden ikäryhmien joukossa. Myös sauvakävely on kasvattanut suosiotaan ja sitä harrastaa nykyään noin 30 % suomalaisista. Sauvakävely on etenkin ikääntyvien harrastus. Juoksulenkkeilyllä on suurin piirtein samanlainen harrastajajoukko (noin 30 %) kuin sauvakävelyllä, mutta juoksulenkkeily on erityisesti nuorten ja nuorten keski-ikäisten harrastus. (Sievänen & Neuvonen 2012, 41, 139, 141.)

Kävelyharrastukseen kuuluvat myös retkeily ja erävaellus sekä patikointi, jotka ovat puhtaasti myös luontoliikuntamuotoja. Retkeilyä ja erävaellusta harrastaa noin 10 % suomalaisista ja suosituinta se on nuorten ja nuorten keski-ikäisten joukossa. Patikointia harrastaa reilu 26 % suomalaisista. Patikoinnin harrastajia löytyy kaikista ikä-ryhmistä, mutta ikääntyvien joukossa se on hieman vähäisempää kuin muissa ikä-ryhmissä. (Sievänen & Neuvonen 2012, 139.)

Pyöräily on myös suosittu liikuntamuoto ja nykyään pyöräilyä harrastaa yli puolet suomalaisista (Sievänen & Neuvonen 2012, 140). Hemmin (2005, 325) mukaan pyöräilyharrastus onkin kasvanut koko ajan. Pyöräily voidaan jakaa luontoliikuntamuotona retkipyöräilyyn ja maastopyöräilyyn (Hemmi 2005, 325.) Ulkoilutilastojen mukaan pyöräretkeilyä harrastaa 10,9 % ja maastopyöräilyä 8,0 % suomalaisista. Pyöräilyharrastukset ovat etenkin nuoren väestön suosimia harrastuksia. (Sievänen & Neuvonen 2012, 41, 140.)

Hemmin (2005, 292) mukaan maastohiihto on talvisista liikuntalajeista suosituin. Sitä harrastaa 41,5 % suomalaisista. Eniten maastohiihtoa harrastetaan ajetuilla laduilla, mutta noin kolmannes hiihdon harrastajista hiihtää myös jonkin verran laduttomassa maastossa. Maastohiihto on lisännyt suosiotaan vanhempien keskuudessa, mutta nuorempien keskuudessa se on vastaavasti vähentänyt suosiotaan. Talvisista lajeista puhtaasti luontoliikuntamuodoiksi voidaan ajatella myös retkiluistelua ja lumikenkäilyä. Molempien lajien harrastus on melko vähäistä Suomessa, vain reilut 4 %, mutta lajien harrastajamäärä on kuitenkin nyt moninkertaistunut kymmenessä vuodessa. (Sievänen & Neuvonen 2012, 44 - 45, 156, 159.)

Marjastus ja sienestys ovat jokamiehen oikeuksin turvattu Suomessa. Marjastus ja sienestys ovatkin suosittuja ulkoilu- ja samalla myös luontoliikuntamuotoja. Marjoja kerää 57,9 % ja sieniä 40,3 % suomalaisista. Niin marjojen kuin sientenkin kerääminen jakautuu kaikkiin ikäryhmiin, kuitenkin niin, että vanhemmat keski-ikäiset ja ikääntyneet keräävät niitä eniten. Luonnon tarkkailua ja muita luontoharrastuksia harrastaa kaksi kolmasosaa suomalaisista.

Luonnon nähtävyyksien katselua harrastaa noin puolet väestöstä ja kasvien keräilyä, lintujen tarkkailua ja luontokuvausta harrastaa noin yksi viidesosa väestöstä. Kalastusta harrastaa 44,1 % suomalaisista, mutta metsästystä vain 8,2 %. (Sievänen & Neuvonen 2012, 42, 49, 51, 151 - 155.)

Vesillä omin lihasvoimin liikutaan eniten soutuveneellä (36,5 %). Melontaa harrastaa vain 10,1 % väestöstä ja melonta on etenkin nuorten ja nuorten aikuisten harrastus. Kuntouintia luonnon vesissä ilmoittaa harrastavansa 7,1 %. Kuntouinti on etenkin nuorten suosiossa. Vähiten suomessa harrastettavista lajeista esimerkkejä ovat suunnistus, geokätköily, kallio- ja vuorikiipeily sekä maastoratsastus. Näitä lajeja harrastaa alle 10 % suomalaisista, mutta näiden lajien suosio on kasvanut viimeisen kymmenen vuoden aikana ja ne ovat etenkin nuorten ja nuorten aikuisten harrastamia lajeja. (Sievänen & Neuvonen 2012, 56, 141, 161.)

4.2 Luontoliikunnan motiivit

Motivaatiopsykologian perusajatukset ovat vaihdelleet huomattavasti eri aikakausina. Samoin motivaation ja motiivin määrittelyt ovat muuttuneet valloilla olleen teorian mukaan. (Salmela-Aro & Nurmi 2005, 11 - 12.) Yksinkertaisesti määriteltynä motiivi on toimintaa ohjaava voima, joka saa ihmisen liikkumaan kohti päämääräänsä. ”Motiivi ilmenee haluna, tarpeena, yllykkeenä ja vaikuttimena”. (Vilkko-Riihelä 1999, Ristolaisen 2006, 24 mukaan.) Tarpeet voivat olla perusluontoisia, jopa fysiologiseen säätelyjärjestelmään perustuvia motiiveja, kuten nälkä ja jano. Tai sitten tarpeet voivat olla opittuja, johonkin tiettyyn asiaan kohdistuvia tavoitteita ja päämääriä. (Salmela-Aro & Nurmi 2005, 10 - 11; Telama 1986, 152.) Ihmisen käyttäytymistä ohjaavat motiivit ovat pääasiassa opittuja (Telama 1986, 152).

Nuttin relationaalisen motivaatioteorian (ks. Salmela-Aro & Nurmi 2005, 12.) mukaan motiivi on yksilön sisäisen tarpeen ja ulkoisen kohteen välinen suhde, jolloin ihminen pyrkii tyydyttämään sisäisen tarpeensa ulkoisen maailman kohteella. Telama (1986, 152) on samoilla linjoilla Nuttin teorian kanssa, sillä hänen mukaansa motiivi on tiettyyn kohteeseen tai toimintoon suuntautunut yksityiskohtaisempi kiinnostus, tarve. Hänen mukaansa toiminta ei ole vain seurausta motiiveista vaan tarpeet ja motiivit kehittyvät ja muuntuvat toiminnassa (Telama 1986, 152).

Arkiajattelussa henkilön toimintaa ohjaavat motiivit voivat olla sisäisiä tai ulkoisia. Sisäiset motiivit ovat lähtöisin henkilöstä itsestään ja sisäisesti motivoituneessa toiminnassa tyydytys tulee itse tekemisestä. Ulkoiset motiivit kohdistetaan henkilöön hänen ulkopuoleltaan ja henkilö toimii silloin ulkoisen palkinnon tai rangaistuksen uhalla. (Salmela-Aro & Nurmi 2005, 40 - 41.)

Luontoliikunnan motiivit voivat koostua niin liikuntaan liittyvistä motiiveista kuin luontoon liittyvistä motiiveista. Joillakin liikunnan motiivit ovat tärkeimpiä motivaation lähteitä luontoliikunnalle ja toisille taas luontoon liittyvät motiivit saavat harrastamaan luontoliikuntaa. Harvoin kuitenkaan motivaation lähteistä voidaan erottaa kumpaakaan kokonaan. Esimerkiksi kilpasuunnistaja ei todennäköisesti osallistu suunnistukseen vain nauttiakseen luonnosta, vaan tavoitellakseen onnistunutta liikuntasuoritusta. Hän ei voi kuitenkaan täysin irtaantua luonnosta, sillä metsä ja muu luonto on välttämätön ympäristö hänen toiminnalleen. Toisaalta marjastaja ei välttämättä lähde marjaan kohottaakseen kuntoa, vaan marjojen kerääminen ja luonnosta nauttiminen ovat hänen motiivejaan. Marjastaja kuitenkin joutuu liikkumaan saadakseen marjoja. (Telama 1992, 61.)

Luonto ja siellä liikkuminen tarjoavat monenlaisia kokemuksia. Luonnosta saadaan virkistävyyttä, mielenrauhaa, erilaisia luontoelämyksiä sekä mahdollisuuksia rauhoittumiseen, puhtauden kokemiseen, rentoutumiseen, henkiseen lepäilyyn ja eläinten ja kasvien tarkkailuun. Luonnon vaihtuvat vuodenaajat kauniine maisemineen, väreineen ja tuoksuineen tarjoavat voimakkaita aistikokemuksia sekä tunteen ihmisen olemisesta yhtä luonnon kanssa. (Progen 1979, 237 - 242; Telama 1992, 62 - 68; Vehmas 2010, 138.) Erityisesti suomalainen luonto koetaan voimakkaana energiantantajana (Vehmas 2010, 138) ja luontoharrastukset muita vapaa-ajan harrastuksia parempana mielihyvän antajana (Sievänen & Neuvonen 2012, 87). Nämä ovat kaikki syitä, jotka saavat ihmiset luontoon liikkumaan.

Usein luontoliikunnan motiiveja tutkiessa on keskitytty nimenomaan luonnon merkitykseen liikkujalle, siihen, mikä luontokokemuksessa on sellaista, jota vapaa-ajan harrastukset ja kaupunkiympäristö eivät voi tarjota (Telama 1992, 62). Luonnon merkitystä ihmiselle ovat jaoitelleet Jan Progen ja Richard Knopf sekä Risto Telama pohjautuen edellä mainittujen henkilöiden tutkimuksiin (Ristolainen 2006, 36 ja 38).

Progen (1979) ryhmittelee luontoliikunnan harrastamisen motiiveja kuuteen tasoon. Ensimmäisellä tasolla ovat esteettiset kokemukset. Progen mukaan luontoliikuntaa harrastavalle ensisijainen motiivi on luonnon kauneuden kokeminen ja siitä nauttiminen. Yksi osa luonnon esteettisistä motiiveista on jännitys kokea jotain ensimmäisenä, esimerkiksi hiihtää koskemattomalla hangella. Luonnossa liikkuessa ihmiset myös tuntevat olevansa elossa ja merkittäviä sekä kuuluvansa yhteen luonnon kanssa. Kaikkea luontoliikuntaa ei voi selittää kuitenkaan esteettisillä motiiveilla, vaan tarvitaan myös jotain muuta, haasteita. Progen mukaan toinen luontoliikunnan motiivi on luonnon tarjoama haaste. Ihminen voi testata itseään, miellä luonnonvoimia vastaan tai kilpailla toisia ihmisiä vastaan monenlaisissa luonnon tarjoamissa haasteissa. (Progen 1979, 237-239.)

Useisiin luontoliikuntalajeihin liittyy myös stressiä ja riskiä, jotka kuitenkin ovat lajin harrastajalla hallinnassa. Progen mukaan stressin ja riskin etsiminen onkin kolmas luontoliikunnan motiiveista. Kun luontoliikunnan harrastaja uskaltaa rohkeasti kohdata harrastuksensa riskit ja kun hän hallitsee ne, se parantaa itseluottamusta ja -tyytyväisyyttä sekä antaa riemua ja tunteen siitä, että voi kontrolloida tekemistään. Neljäntenä luontoliikunnan harrastamisen motiivina on Progen mukaan vapauden ja riippumattomuuden tunne. Luonto tarjoaa mahdollisuuden tuntea itsensä vapaaksi ja muista riippumattomaksi. (Progen 1979, 239 - 240.)

Luonto tarjoaa myös täyden vastakohtan tavalliselle elämälle, mikä onkin Progen mukaan viides luontoliikunnan harrastamisen syy. Luontoon mennessä ihminen pääsee pois tavallisesta ympäristöstään ja siellä hän voi halutessaan olla yksin, pois muiden ihmisten läheisyydestä. Viimeisenä luontoliikunnan motiivina Progen pitää itsensä ja sosiaalisen yhteyden kokemista. Luonnossa ihminen voi niin sanotusti löytää itsensä ja kokea kuuluvansa yhteen luonnon kanssa. Voimakkaiden tunteiden ja kokemusten jakaminen myös toisten kanssa voi vahvistaa ihmissuhteita ja lisätä yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Progen 1979, 240 - 241.)

Telama (1992) on puolestaan tarkastellut luonnon merkitystä luontoliikujalle neljällä tasolla. Ensimmäisellä tasolla luonto on itseisarvo. Luonnon itseisarvolla, jota voidaan kutsua myös symboliseksi arvoksi Telama tarkoittaa, että luonto kuvastaa elämää itseään ja on kasvun ja kehittymisen symboli. Luonto edustaa myös jatkuvuutta ja pysyvyyttä ja symboloi ihmistä suurempia voimia. Lisäksi luonto edustaa mysteeriä ja henkisyttä. Luonnon itseisarvon ollessa luontoliikunnan motiivina, luontoon lähdetään sen itsensä takia, esimerkiksi tarkkaile-

maan sen kiertokulkua tai nauttimaan sen hiljaisuudesta ja rauhoittavasta vaikutuksesta. (Telama 1991, 609; 1992, 62 - 63.)

Toisena Telama mainitsee luonnon havainto- ja elämysympäristönä. Luonnossa liikkussa ihminen voi kokea luonnon eri aistein. Näemme maisemat, kuulemme metsän huminan ja eläinten ääntelyn. Haistamme kasvien hajut ja tuoreen maan tuoksun sekä tunnemme aurin-
gon lämmön ja pehmeän sammalmaton jalkojemme alla. Nämä ovat kaikki elämyksiä ja ko-
kemuksia, jotka toimivat motiiveina luontoliikunnalle. (Telama 1991, 609 - 610; 1992, 63.)
Luonnon havainto- ja elämysympäristön motivoivasta vaikutuksesta kertoo myös kansallis-
puistoissa ja virkistysalueilla tehdyt tutkimukset, joiden mukaan niin kotimaiset kuin ulko-
maalaiset kävijät pitivät tärkeimpinä asioina luontokokemuksia kuten maisemia (Ohjelma
luonnon virkistyskäytön ja luontomatkaillen kehittämiseksi 2002, 12).

Kolmannella tasolla luonto on toimintaympäristönä. Telaman mukaan luonto tarjoaa ihmi-
selle mahdollisuuksia toimintaan, joissa ihminen voi tarkkailla suhdetta itseensä ja toisiin ih-
misiin. Luonto ja etenkin villi erämaa tarjoavat monia haasteita, joihin ihminen tarttuu ko-
keillakseen rajojaan, näyttääkseen itselleen tai vaikka vahvistaakseen pätevyden tunnettaan.
(Telama 1991, 610 - 612; 1992, 66 - 68.) Myös Kansallispuistoissa ja virkistysalueilla tehtyjen
tutkimusten mukaan kävijät pitävät tärkeänä luonnosta oppimista, alueeseen tutustumista ja
omien taitojen kehittämistä. (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkaillen kehittämi-
seksi 2002, 12). Lisäksi Telaman (1992, 66 - 68) mukaan haasteet tuovat mukanaan myös
jännitystä, joka on yksi motivaation tuoja. Kansallispuistoissa ja virkistysalueilla tehdyistä tut-
kimuksista puolestaan selviää, ettei jännityksen kokeminen ole kuitenkaan niin tärkeä motiivi
kuin muut virkistysmotiivit (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkaillen kehittämi-
seksi 2002, 12).

Luonto tarjoaa haasteiden lisäksi paikan paeta ja eristäytyä. Luontoon pakeneminen mahdol-
listaa irtautumisen arjesta ja vastuista. Luonnon keskellä, poissa tavallisista kuvioista saa aikaa
itselleen ja voi tuntea olevansa vapaa. Luontoon voidaan mennä myös hakemaan jotain
konkreettista. Luonto tarjoaa ympäristön esimerkiksi marjojen ja sienien keräämiseen, met-
sästykseseen ja kalastukseen. Telaman mukaan kuitenkin hyödyn, eli marjojen, sienien tai saa-
liin saaminen on harvoin motiivina toiminnalle. Etenkin metsästyksessä ja kalastuksessa mo-

tiivina ovat luontokokemukset, sosiaaliset kokemukset ja jännitys. (Telama 1991, 610 - 612; 1992, 66 - 68.)

Neljäntenä Telaman mukaan luonto on uusintajana ja virkistäjänä. Telaman mukaan luontoliikunnan ihmistä uusintava ja virkistävä vaikutus perustuu edellä kuvattuihin luontoelämyksiin, mutta lisäksi myös fyysisen aktiivisuuden psykologisiin vaikutuksiin. Yleensä luontoliikuntaan liittyy tahaton tarkkaavaisuus ja se on yhteydessä sisäiseen motivaatioon. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että luonnossa liikkua ei tarvitse kiinnittää huomiota kuin kiinnostavimpiin kohteisiin, mikä voidaan kokea rentouttavana. (Telama 1992, 68.)

Telaman (1992) näkemyksiä myötäilee myös tutkimustulos luontoliikkujan harrastuksen vaikuttamista. Tutkimuksen mukaan luontoliikunnan motiiveiksi ovat nousseet erityisesti virkistykseen, terveyteen ja työkykyisyyteen liittyvät motiivit. (Vuolle & Oittinen 1994, 11.) Samoin Hemmin (2005, 292) mukaan ”Yleisimpiä aikuisväestön luontoliikuntamotiiveja ovat rentouttavan ja vapauttavan kokemuksen hankkiminen, luonnon ja raittiin ilman kokeminen sekä terveyden, kunnon ja suorituskyvyn lisääminen”.

Koska Telaman mukaan luontoliikunnan motiiveja tarkastellessa on tärkeää miettiä sitä, mikä luontokokemuksessa on sellaista, jota vapaa-ajan harrastukset ja kaupunkiympäristö eivät voi tarjota, ei hänen luontoliikunnan motiivien nelijaossa ole varsinaisesti mainintaan sosiaalisista motivaatiotekijöistä (Telama 1992, 66 - 68). Telama (1991, 612) kuitenkin on sitä mieltä, että usein pako yksinäisyyteen tarkoittaa todellisuudessa pienen ryhmän pakenemista luontoon, eikä yhden ihmisen yksinäisyyttä. Progen (1979, 240 - 241) sekä kansallispuistoissa ja virkistysalueilla kävijät (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailemisen kehittämiseksi 2002, 12) pitävät tärkeänä sosiaalisia motivaatiotekijöitä, kuten yhdessä oloa perheen ja ystävien kanssa. Samoin Hemmi (2005, 292) nostaa sosiaaliset tekijät tärkeiksi liikunnan ja samalla luontoliikunnan motiiveiksi.

Opinnäytetyössäni luontoliikunnan motiivit koostuvat pääosin edellä esiteltyjen luontoliikunnan motiivijakojen mukaisista motiiveista. Koska luontoliikunnan motiivi voi olla luonnon lisäksi liikunnassa, olen tarkastellut opinnäytetyössäni liikuntaa luontoliikunnan motiivina kuntoilun näkökulmasta.

5 TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata Möhkön Retkiviikon 2012 asiakastyytyväisyyttä sekä asiakkaiden vapaa-ajallaan harrastamia luontoliikuntamuotoja ja luontoliikunnan motiiveja. Opinnäytetyöni tavoitteena on saada asiakaspalautetta, jonka perusteella Möhkön Matkailuyhdistys ry saa tietoonsa tapahtuman mahdolliset kehittämiskohdat. Lisäksi opinnäytetyön kyselylomakkeella kerätään tietoa, jonka avulla Möhkön Matkailuyhdistys ry voi kehittää Möhkön Retkiviikon tapahtumakokonaisuutta sekä muita Möhkössä järjestettäviä tapahtumia. Oma tavoitteeni on syventää tietämystäni asiakastyytyväisyydestä ja sen tutkimisesta sekä vahvistaa ammattitaitoani luontoliikunnan saralla.

Tutkimusongelmat:

1. Ovatko asiakkaat tyytyväisiä Möhkön Retkiviikon 2012 palveluihin ja ohjelmatarjontaan?
 - 1.1 Ovatko asiakkaat tyytyväisiä Retkiviikon ajankohtaan, palveluun, hintoihin, hinta-laatusuhteeseen, markkinointiin, asiakaspalveluun ja toimintaympäristöön?
 - 1.2 Ovatko asiakkaat tyytyväisiä Retkiviikon ohjelmatarjontaan?
2. Millaista on Möhkön Retkiviikon 2012 asiakkaiden luontoliikunnan harrastaminen vapaa-ajallaan?
 - 2.1 Haluavatko asiakkaat osallistua ohjattuun luontoliikuntaan?
 - 2.2 Mitä luontoliikuntamuotoja asiakkaat harrastavat vapaa-ajallaan ja mitkä luontoliikuntamuodot heitä kiinnostavat?
 - 2.3 Mitkä ovat asiakkaiden tärkeimmät luontoliikuntamotiivit?

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Kaikissa asiakastyytyväisyyden vaiheissa tärkeässä osassa ovat asiakastyytyväisyyttä tuottavat tekijät. Asiakastyytyväisyyttä tuottavat tekijät voidaan selvittää itse kvalitatiivisen tutkimuksen avulla, mutta tietoa on saatavissa myös muista lähteistä (Ylikoski 1999, 158, 161.) Omaa tutkimusta valmistellessani olen tutustunut asiakastyytyväisyyttä tuottaviin tekijöihin lukemalla kirjallisuutta aiheesta.

Kun asiakastyytyväisyyttä tuottavat tekijät ovat selvillä, halutaan niistä mahdollisimman tarkkaa tietoa kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän avulla. (Ylikoski 1999, 160) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettävä aineisto voi olla muiden keräämää kuten tilastoja, rekistereitä ja tietokantoja tai sitten se voidaan itse hankkia (Heikkilä 2008, 18). Opinnäytetyöni on kvantitatiivinen tutkimus, johon kerään itse aineiston Möhkön Retkiviikon 2012 asiakkailta. Heikkilän (2008, 18) mukaan itse kerättävissä aineistoissa on päätettävä kohderyhmä ja tiedonkeruumenetelmä niin, että ne soveltuvat tutkimusongelman ratkaisuun sekä tutkimustilanteeseen. Opinnäytetyöni kohderyhmään kuuluvat kaikki 15 vuotta täyttäneet Möhkön Retkiviikon 2012 asiakkaat.

6.1 Tutkimusaineiston keruu

Koska asiakastyytyväisyystutkimus mittaa tyytyväisyyttä, tulee kaikki tyytyväisyyden osatekijät sisällyttää tutkimukseen. Näitä tietoja selvitetessä tiedonkeruumenetelmän tulee olla helppo, yksinkertainen, yksiselitteinen ja taloudellinen toteuttaa, mutta samalla siinä tulee olla kattavasti kysymyksiä, joilla asiakastyytyväisyyttä selvitetään. Asiakkaan täytyy myös pystyä vastaamaan siihen helposti. Lisäksi tiedonkeruumenetelmän täytyy sopia tietojenkäsittelyyn sekä olla luotettava ja vertailukelpoinen. (Rope & Pöllänen 1998, 85 - 86, 88 - 89.)

Kuten voi huomata, tutkimusmittarin kriteerit ovat hieman ristiriidassa keskenään. Siksi tutkimusmittari onkin yleensä kompromissi tutkimuksen syvällisyyden, edullisuuden ja helpon toteutettavuuden välillä. Edellä mainitut kriteerit huomioiden hyviä tiedonkeruumenetelmiä ovat kyselyt ja haastattelut kirjeitse, puhelimitse, Internetissä tai luontaisen asiakaskontaktin

yhteydessä. (Rope & Pöllänen 1998, 85 - 86, 88 - 89; Ylikoski 1999, 165.) Suunnitelmallista kyselytutkimusta voidaan kutsua survey-tutkimukseksi, jossa aineisto kerätään tutkimuslomakkeen avulla (Heikkilä 2008, 18 - 19). Heikkilän (2008, 19) mukaan kyselylomake on tehokas ja taloudellinen tapa kerätä aineistoa, kun tutkittavia on paljon.

Opinnäytetyöni tutkimus on survey-tutkimus, jossa olen käyttänyt aineiston keruumenetelmänä kyselylomaketta. Tutkimusaineisto on kerätty Möhkön Retkiviikolla 2012. Ohjelmakokouksien ohjaajat ovat antaneet ohjelmaan osallistuville saatekirjeellä (liite 2) varustetun kyselylomakkeen täytettäväksi ja osallistujat ovat täyttäneet kyselylomakkeen heti paikan päällä.

6.2 Kyselylomake

Kysely- ja haastattelututkimuksessa kyselylomakkeella on olennainen merkitys. Kyselylomakkeen suunnitteluun kannattaa panostaa ja kysymykset kannattaa suunnitella huolellisesti, sillä suurimmat virheet tutkimuksessa aiheutuvat huonosti suunnitelluista kysymyksistä kyselylomakkeessa. (Heikkilä 2008, 47.) Kyselylomaketta ja kysymyksiä suunniteltaessa tulee miettiä, mitä kysymystyyppejä käytetään. Kysymystyyppejä ovat esimerkiksi avoimet kysymykset, suljetut kysymykset sekä sekamuotoiset kysymykset. (Heikkilä 2008, 49 - 52.) Lomakehaastattelu on silloin strukturoitu haastattelu, kun lomakkeen kysymysten ja väitteiden muoto ja järjestys on täysin määrätty (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 208).

Hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi selkeä, siisti ja houkutteleva visuaalinen ilme, hyvin asetellut tekstit ja kysymykset, selkeät ja yksiselitteiset vastausohjeet, loogisesti etenevät kysymykset sekä kontrollikysymykset, joilla vastausten luotettavuus varmistetaan. Kyselylomake ei myöskään saa olla liian pitkä ja sen tulee olla esitettävä. (Heikkilä 2008, 48 - 49.)

Olen käyttänyt aineiston keräämisessä strukturoitua kyselylomaketta (liite 3). Kyselylomaketta tehdessäni, olen katsonut mallia valmiista kyselylomakkeista (kts. Ristolainen 2006; Tahvanainen, Tikkamäki & Lindholm 2011), joita on aikaisemmin testattu. Käyttämällä aikaisemmin testattuja kysymyksiä, olen parantanut kyselylomakkeeni luotettavuutta. Olen joutu-

nut kuitenkin soveltamaan monia eri kyselylomakkeita ja lisäämään omia kysymyksiä, joten olen esitellännyt kyselylomaketta kahdella henkilöllä. Esitelläjät ovat arvioineet kysymysten ja ohjeiden selkeyttä ja yksiselitteisyyttä, vastausvaihtoehtojen sisällöllistä toimivuutta, lomakkeen vastaamisen raskautta sekä vastaamiseen kuluvaan aikaa (Heikkilä 2008, 61). Lisäksi olen luottanut kyselylomaketta opiskeluryhmälläni sekä ohjaavalla opettajalla, joilta olen saanut palautetta lomakkeesta.

Kyselylomakkeen olen jakanut kahteen osaan, selkeyttääkseni lomaketta. Ensimmäisessä osassa kysytään vastaajien taustatietoja ja asiakkaiden Retkiviikkoon tyytyväisyyteen liittyviä kysymyksiä. Toisessa osassa on luontoliikuntaan liittyvät kysymykset. Kyselylomakkeen saattekirjeeseen olen liittänyt Möhkö-brändin mukaisen Möhkö-logon.

6.3 Tutkimusaineiston analysointimenetelmä

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston keräämisen jälkeen, täytyy aineisto käsitellä ja analysoida. Yhä useammin tutkimusaineisto käsitellään tietokoneen avulla. Esimerkiksi kyselylomakkeelta tiedot voidaan syöttää tietokoneelle, jossa aineisto käsitellään. Syötetyt tiedot tulee käsitellä siten, että niiden pohjalta saadaan ratkaisu tutkimusongelmiin. (Heikkilä 2004, 121, 123, 142.) Opinnäytetyönäni tekemään tutkimukseen vastasi yhteensä 99 Möhkön Retkiviikolle 2012 osallistunutta. Saadut vastaukset olen syöttänyt tietokoneelle SPSS-tilasto-ohjelmaan ja käsitellyt vastaukset ohjelman avulla. SPSS-tilasto-ohjelmalla olen saanut esille vastausten keskiarvot sekä tulosten prosentuaaliset osuudet.

Tutkimustuloksia voidaan esittää tekstin lisäksi graafisesti, taulukoin ja kuvioin. Kuvioilla esitetään visuaalisesti tärkeimmät tutkimustulokset, herätetään lukijan mielenkiinto ja houkuttelevaan tutkimaan tarkemmin asiaa. (Heikkilä 2004, 153 - 154). Omassa työssäni olen SPSS-tilasto-ohjelmalla saaduista tuloksista tehnyt kuvioita Excel-ohjelman avulla tuloksien havainnollistamiseksi.

6.4 Tutkimuseettiset asiat

Tutkimuksen teossa on otettava huomioon monia eettisiä asioita. Kun tutkimuksen teossa käytetään hyvää tieteellistä käytäntöä, voidaan puhua eettisesti hyvästä tutkimuksesta. Tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten käsittelyssä ja tallentamisessa. Tutkimusta tehdessä tulee käyttää eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä ja tutkimusten tuloksia julkaistessa tulee noudattaa avoimuutta. Kysymykset koskien omistajuutta ja aineiston säilytystä on kirjattava osapuolten hyväksymällä tavalla ennen tutkimusten aloittamista. Tutkimukseen osallistuvilla tulee ilmoittaa rahoituslähteet ja tutkimuksen kannalta olennaiset sidonnaisuudet, ja lisäksi ne tulee raportoida tuloksia julkaistessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 23 - 24.)

Opinnäytetyöni on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelman hyväksymisen jälkeen olemme allekirjoittaneet toimeksiantajani kanssa toimeksiantosopimuksen. Toimeksiantosopimuksessa olemme määritelleet ja hyväksyneet opinnäytetyötäni koskevia asioita, kuten tavoitteet, projektin resurssit, tekijänoikeudet, kustannukset ja vastuuasiat.

Opinnäytetyönäni tekemässä tutkimuksessa käytetyt työvaiheet ja menetelmät olen dokumentoinut rehellisesti ja tarkasti. Tutkimusaineisto on kerätty huolellisesti ja suunnitelmallisesti. Tutkimukseen osallistuvien identiteetti ei tule tutkimuksessa esille ja kerätyt tiedot käsittelemän täysin luottamuksellisesti. Säilytän aineistoa asianmukaisella tavalla ja se on vain minun ja toimeksiantajan käytössä. Tulokset olen käsitellyt huolellisesti ja niiden julkaisussa olen noudattanut avoimuutta ja Kajaanin ammattikorkeakoulun vaatimuksia. Kaikki opinnäytetyössäni käytetyt lähteet olen merkannut lähdeviitteinä tekstiin ja tarkasti lähdeluetteloon. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 43 - 44.)

7 TULOKSET

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata Möhkön Retkiviikon 2012 asiakastytyväisyyttä sekä asiakkaiden vapaa-ajallaan harrastamia luontoliikuntamuotoja ja luontoliikunnan motiiveja. Opinnäytetyöni tavoitteena on saada asiakaspalautetta, jonka perusteella Möhkön Matkailuyhdistys ry saa tietoonsa tapahtuman mahdolliset kehittämiskohdat. Lisäksi opinnäytetyön kyselylomakkeella kerätään tietoa, jonka avulla Möhkön Matkailuyhdistys ry voi kehittää Möhkön Retkiviikon tapahtumakokonaisuutta sekä muita Möhkössä järjestettäviä tapahtumia. Oma tavoitteeni on syventää tietämystäni asiakastytyväisyydestä ja sen tutkimisesta sekä vahvistaa ammattitaitoani luontoliikunnan saralla.

7.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneista naisia oli 62,6 prosenttia ja miehiä 37,4 prosenttia. Kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat sukupuolta koskevaan kysymykseen. Kyselylomakkeessa kysytyt syntymävuodet olen luokitellut SPSS-ohjelmassa kymmenen vuoden jaksoiksi. Tuloksissa käytetyt iät on kerrottu vuosina, koska näin lukijalle selviää suoraan minkä ikäisistä on kyse ja turhilta laskutoimituksilta vältytään. Tuloksissa samanikäisiä ovat kaikki samana vuonna syntyneet, olivat he jo täyttäneet tai täyttäisivät virallisesti vasta myöhemmin kyseisen iän. Kyselyyn vastanneista ikäryhmältään suurin ryhmä oli 55-64-vuotiaat, joita oli 21,2 prosenttia vastanneista. Ikäryhmään 45-54-vuotiaat kuuluvia oli 19,2 prosenttia kyselyyn vastanneista. Sekä 35-44-vuotiaita että 65-74-vuotiaita oli vastanneista 15,2 prosenttia. Muut ikäryhmät olivat vähäisempiä. Yksi kyselyyn osallistunut ei vastannut ikää koskevaan kysymykseen.

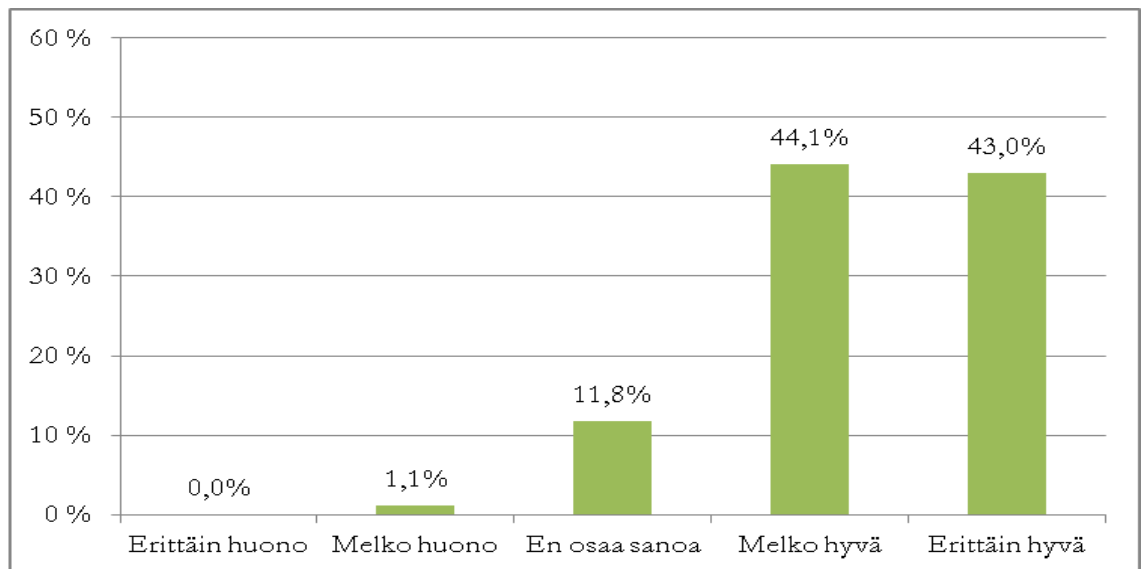
Vastanneista suurimman osan (54,5 %) kotikunta oli Ilomantsi. Seuraavaksi eniten vastaajista oli joensuulaisia (18,2 %). Kaikkiaan Pohjois-Karjalan alueelta vastaajista oli 78,8 prosenttia ja Itä-Suomen alueelta 81,8 prosenttia vastaajista. Vastauksia oli kaikkiaan 99, joista kolmea ei voitu huomioida tuloksissa, niiden epäselvyyden tai tulkinnanvaraisuuden takia.

7.2 Tyytyväisyys Möhkön Retkiviikkoon 2012

Näillä kysymyksillä selvitettiin vastanneiden mielipide Möhkön Retkiviikon 2012 yleisistä palvelun laatuun vaikuttavista asioista; ajankohdasta, asiakaspalvelusta, hinnoista, hintalaatusuhteesta, tunnelmasta, markkinoinnista ja toimintaympäristöstä. Näissä tuloksissa keskiarvoasteikko on 1-5. Lisäksi kysymyksillä selvitettiin tyytyväisyyttä Möhkön Retkiviikon 2012 eri ohjelmavaihtoehtoihin. Tuloksien keskiarvoasteikko on ohjelmavaihtoehtojen kohdalla 1-4.

Ajankohta

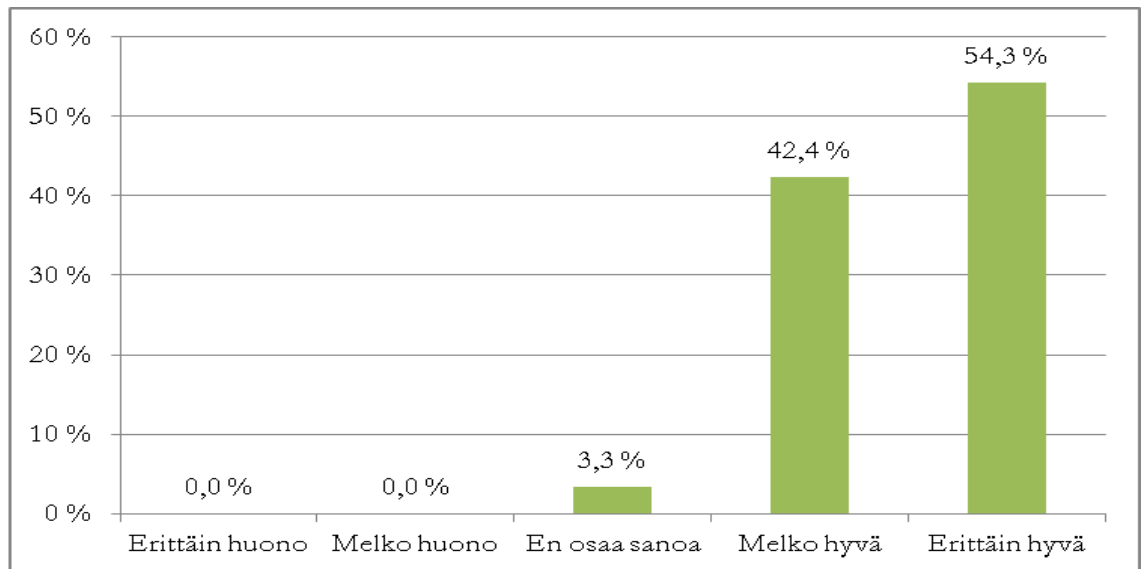
Möhkön Retkiviikko 2012 järjestettiin 21.6. - 1.7.2012. Retkiviikon ajankohtaan vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä, sillä vastauksien keskiarvo on 4,29, mikä tarkoittaa parempaa kuin ”melko hyvä”. Ajankohta-kysymykseen vastasi 93 kyselyyn osallistunutta. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Vastanneiden mielipide Retkiviikon ajankohdasta

Asiakaspalvelu

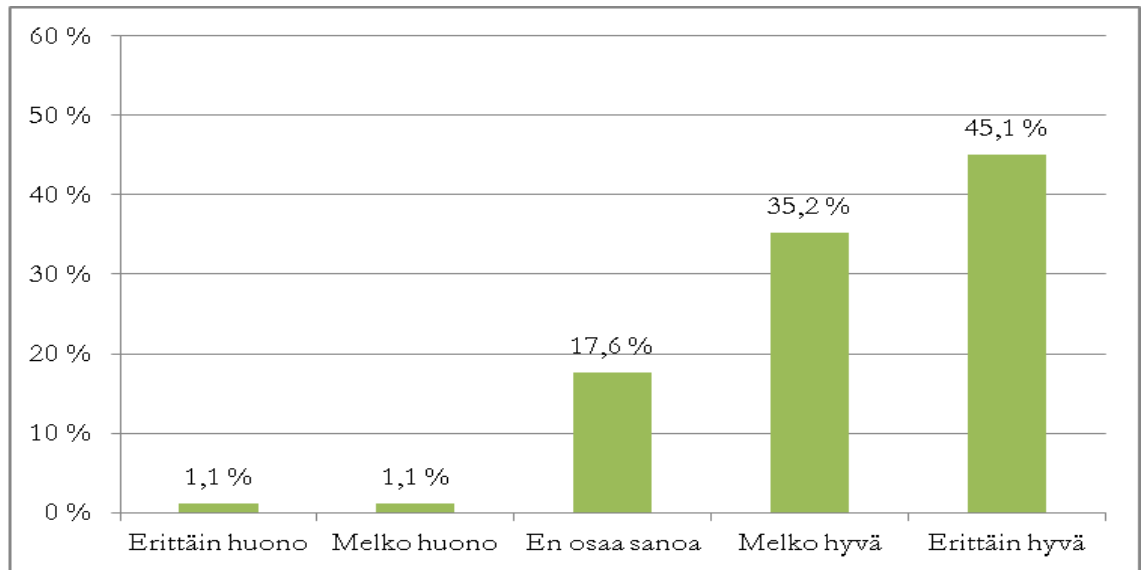
Suurin osa vastanneista piti asiakaspalvelua melko tai erittäin hyvänä, mistä kertoo myös vastausten keskiarvo 4,51. Asiakaspalvelu-kysymykseen vastasi 92 kyselyyn osallistunutta. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastanneiden mielipide Retkiviikon asiakaspalvelusta

Hinnat

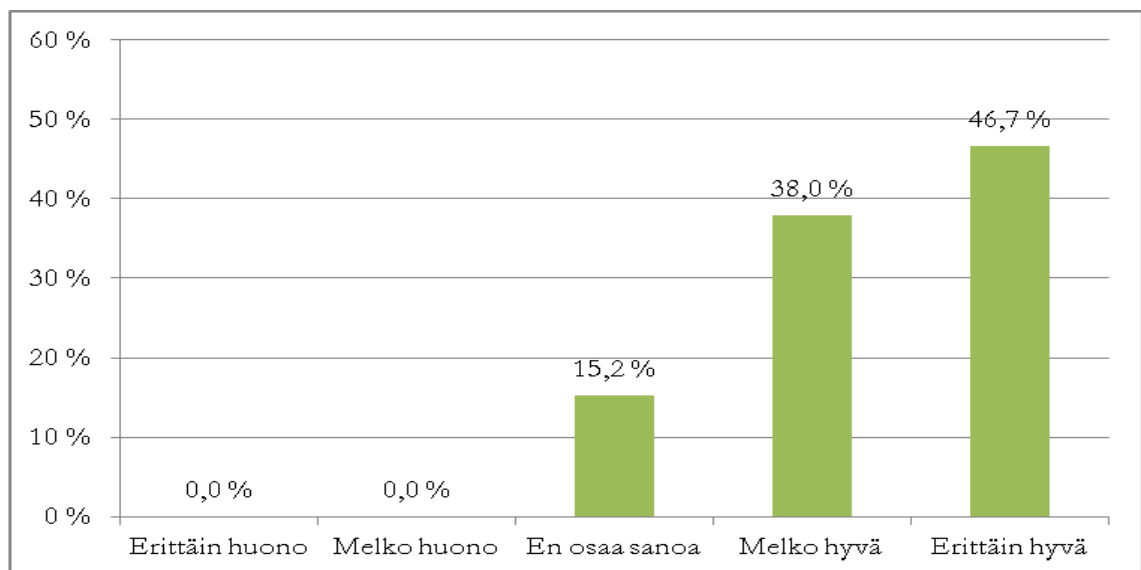
”Retkiviikon hinnat” oli ainoa kohta, joka sai ”erittäin huono”-vastauksia, mutta siitä huolimatta vastausten keskiarvo oli 4,22. Hinnat-kysymykseen vastasi 91 kyselyyn osallistunutta. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Vastanneiden mielipide Retkiviikon hinnoista

Hinta-laatusuhde

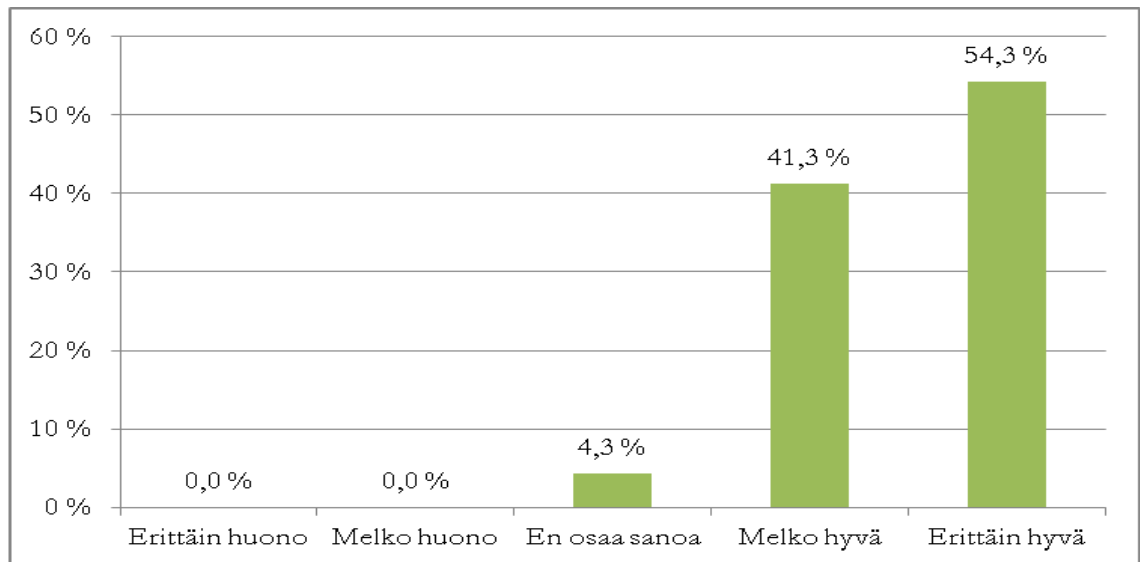
Pääosin Retkiviikon hinta-laatusuhdetta pidettiin erittäin tai melko hyvänä. Vastauksien keskiarvo on 4,32. Hinta-laatusuhde-kysymykseen vastasi 92 kyselyyn osallistunutta. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Vastanneiden mielipide Retkiviikon hinta-laatusuhteesta

Tunnelma

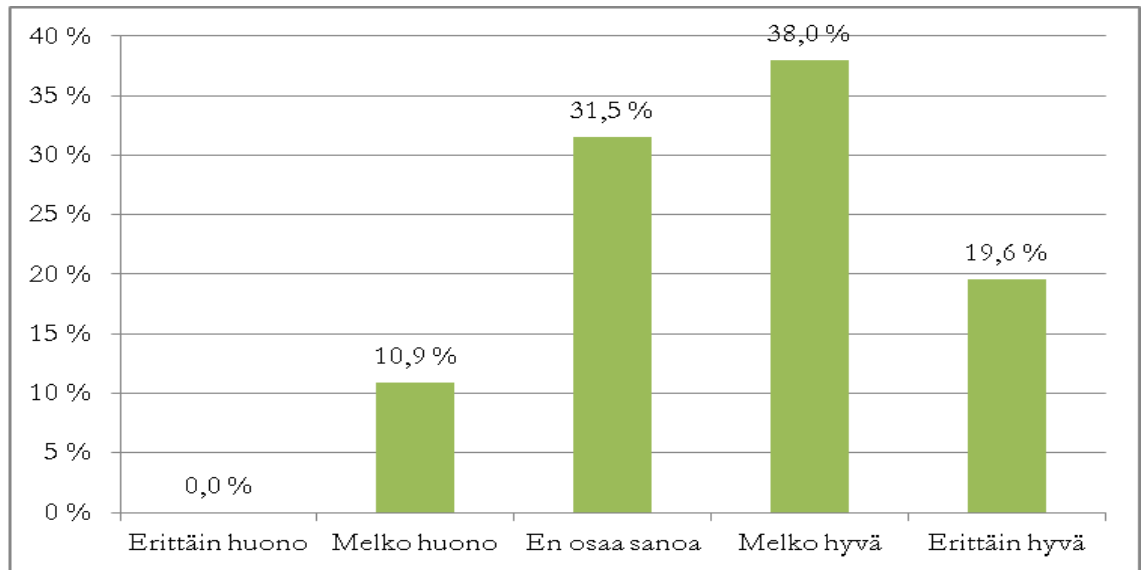
Retkiviikon tunnelmaa pidettiin pääosin erittäin tai melko hyvänä. Vastauksien keskiarvoksi tuli 4,50. Tunnelma kysymykseen vastasi 92 kyselyyn osallistunutta. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Vastanneiden mielipide Retkiviikon tunnelmasta

Markkinointi

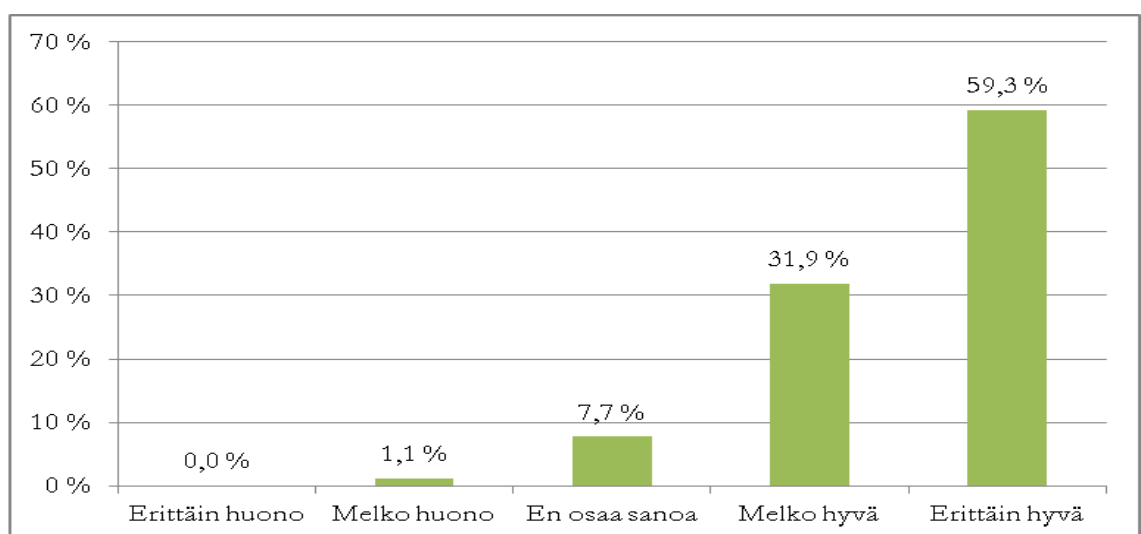
Suurin osa vastanneista piti Retkiviikon markkinointia melko hyvänä tai ei osannut sanoa mielipidettään. Keskiarvo Retkiviikon markkinoinnista on 3,66. Markkinointi oli ainoa kohdista, jonka keskiarvo jäi alle neljän, eli melko hyvän. Markkinointi-kysymykseen vastasi 92 kyselyyn osallistuneista. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Vastanneiden mielipide Retkiviikon markkinoinnista

Toimintaympäristö

Retkiviikon toimintaympäristöä piti yli puolet (59,3 %) vastanneista erittäin hyvänä. Vastauksien keskiarvo Retkiviikon toimintaympäristöstä on 4,49. Toimintaympäristökysymykseen vastasi 91 kyselyyn osallistunutta. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Vastanneiden mielipide Retkiviikon toimintaympäristöstä

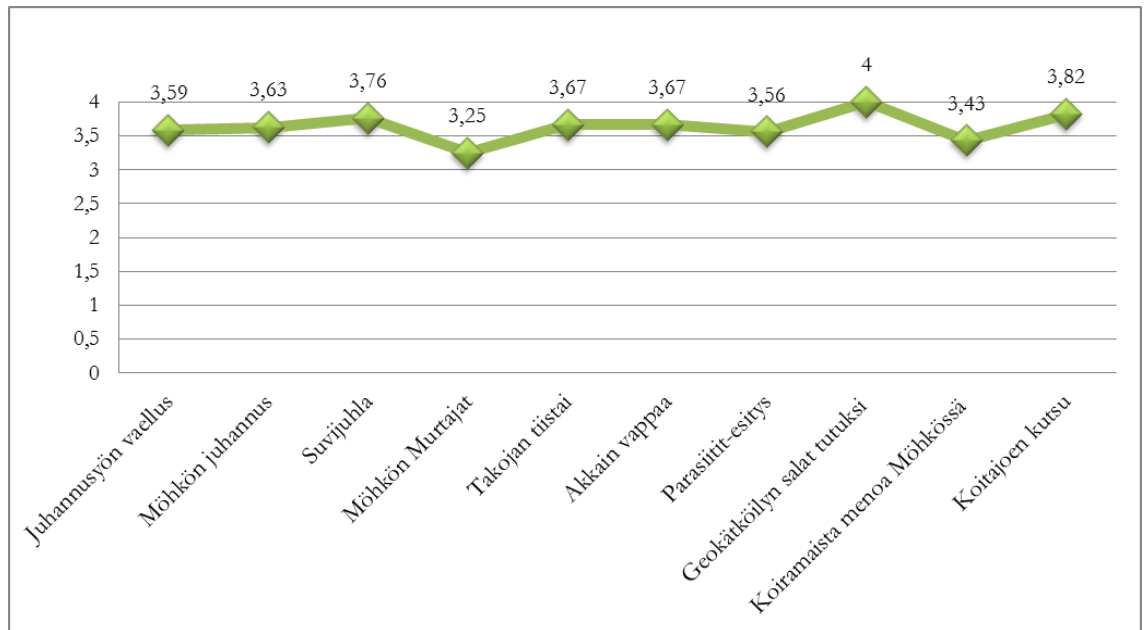
Ohjelmavaihtoehdot

Tässä kohdassa käsitellään niitä retkiviikon ohjelmavaihtoehtoja, jotka toteutuivat retkiviikon aikana, ja joista saatiin vastauksia. Koska Möhkön Retkiviikon 2012 avajaisista, Maisemariesteilyistä ja Teatterivaelluksesta ei saatu yhtään vastausta, ei niitä käsitellä tuloksissa.

Kysymyksessä vastaajan tuli arvioida kaikki ne ohjelmavaihtoehdot, joihin hän oli osallistunut retkiviikon aikana. Tästä syystä eri ohjelmavaihtoehtoihin tulleet vastausmäärät vaihtelevat suuresti ohjelmavaihtoehtojen välillä, ja ne tulee huomioida tuloksia tarkastellessa.

Juhannusyön vaellus -kohtaan vastanneet (n=17) olivat melko tyytyväisiä (41,2 %) tai erittäin tyytyväisiä (58,8 %) ohjelmavaihtoehtoon. Möhkön juhannusta arvioineista (n=27) reilu puolet (66,7 %) oli erittäin tyytyväisiä juhannuksen ohjelmaan. Samoin Suvijuhlaa arvioineista (n=17) 76,5 % oli erittäin tyytyväisiä juhlaan. Möhkön Murtajat -nuorten seikkailuun vastanneista (n=4) 75 % oli melko tyytyväisiä ja 25 % erittäin tyytyväisiä seikkailuun. Takojan tiistai -tapahtumapäivään (n=3) sekä Akkain vappaa -tapahtumapäivään (n=9) vastaajista 66,7 % oli erittäin tyytyväisiä kyseisiin ohjelmavaihtoehtoihin.. Teatteri Kukkurin Parasitit esityksen nähneistä (n=9) 55,6 % oli erittäin tyytyväisiä ja 44,4 % oli melko tyytyväisiä ohjelmaan. Geokätköilyn salat tutuksi -teemapäivään osallistuneista (n=3) kaikki olivat erittäin tyytyväisiä ohjelmaan. Koiramaista menoa Möhkössä -tapahtumapäivään osallistuneista (n=7) 57,1 % oli melko tyytyväisiä ja 42,9 % oli erittäin tyytyväisiä päivän ohjelmaan. Koitajoen kutsu -kalastustapahtumaan vastanneista 81,8 % prosenttia oli erittäin tyytyväisiä ja 18,2 % melko tyytyväisiä tapahtumaan. Mikään ohjelmavaihtoehtoista ei saanut ”en lainkaan tyytyväinen”-vastauksia ja Möhkön juhannus oli ainut ohjelmavaihtoehtoista, johon tuli ”hieman tyytyväinen”-vastauksia.

Kuviossa 8. näkyvät vastausten keskiarvot Retkiviikon ohjelmavaihtoehtoilta. Kaikkien ohjelmavaihtoehtojen keskiarvo on yli 3, mikä myös kertoo siitä, että ohjelmavaihtoehtoihin oltiin pääosin tyytyväisiä. Parhaimmillaan keskiarvoksi voi saada luvun 4.



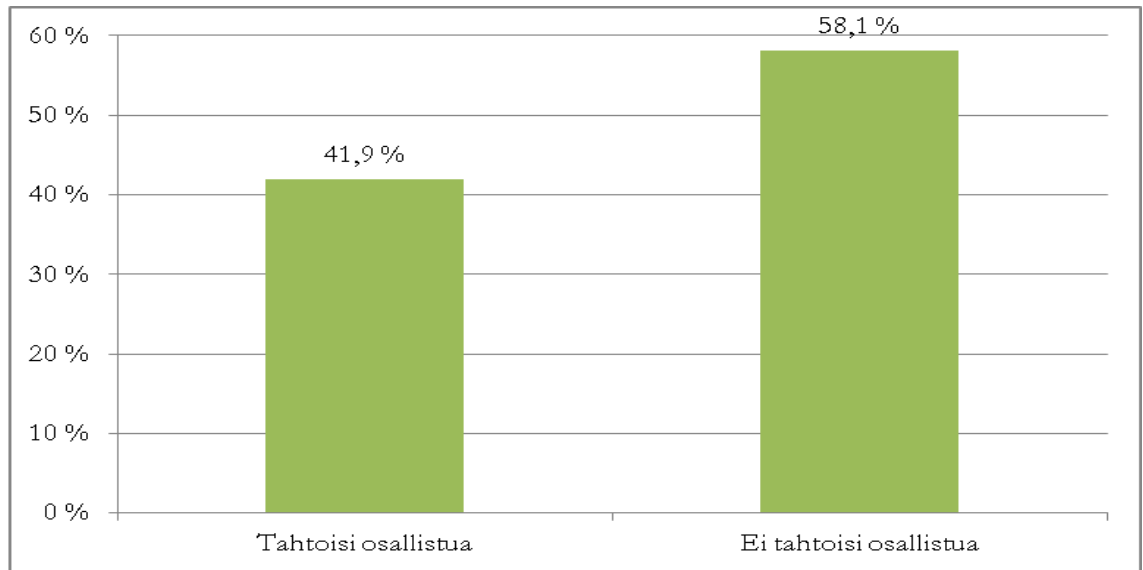
Kuvio 8. Tyytyväisyys keskiarvoina Retkiviikon eri ohjelmavaihtoehtoihin

7.3 Luontoliikunnan harrastusmuodot ja motiivit

Näillä kysymyksillä tahdottiin selvittää halutaanko ohjattuun luontoliikuntaan osallistua sekä mitä luontoliikuntamuotoja harrastetaan, mitä luontoliikuntamuotoja tahdottaisiin kokeilla ja mitkä luontoliikuntamuodot nousevat sellaisiksi, joita ei tahdota kokeilla. Lisäksi haluttiin selvittää, mitkä ovat tärkeimpiä motiiveja asiakkaiden luonnossa liikkumiselle.

Ohjattuun luontoliikuntaan osallistuminen

Enemmistö vastanneista ei haluaisi osallistua ohjattuun luontoliikuntaan, vaan liikkuisi mieluummin omatoimisesta. Kysymykseen vastasi kaikkiaan 63 kyselyyn osallistunutta. (Kuvio 9.)

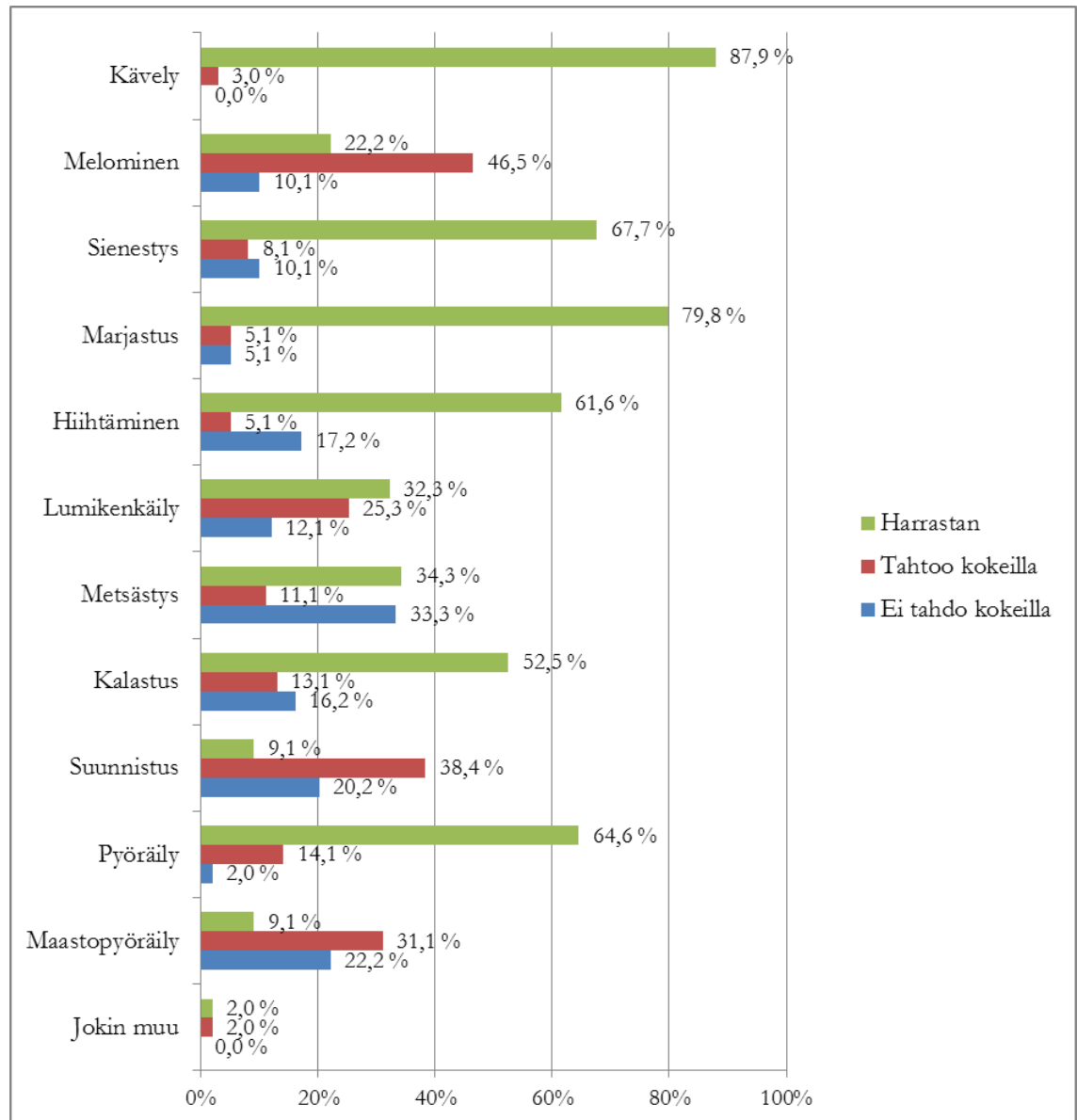


Kuvio 9. Halu osallistua ohjattuun luontoliikuntaan

Eri luontoliikuntamuotojen harrastaminen sekä halu kokeilla eri luontoliikuntamuotoja

Yli puolet vastanneista (n=99) harrastivat kävelyä, marjastusta, sienestystä, pyöräilyä, hiihtämistä ja kalastusta. Selvästi vähemmän (alle 10 %) vastanneista harrasti suunnistusta, maastopyöräilyä tai jotain muuta luontoliikuntamuotoa.

Kun kysyttiin, mitä lajeista vastaajat (n=99) tahtoisivat kokeilla, nousi melominen, suunnistus, maastopyöräily ja lumikenkäily suosituimmiksi lajeiksi, joita tahtottaisiin kokeilla. Suunnistus ja maastopyöräily yhdessä metsästyksen kanssa olivat myös lajeja, joita vastaajat eniten eivät tahtoisivat kokeilla. (Kuvio 10.)



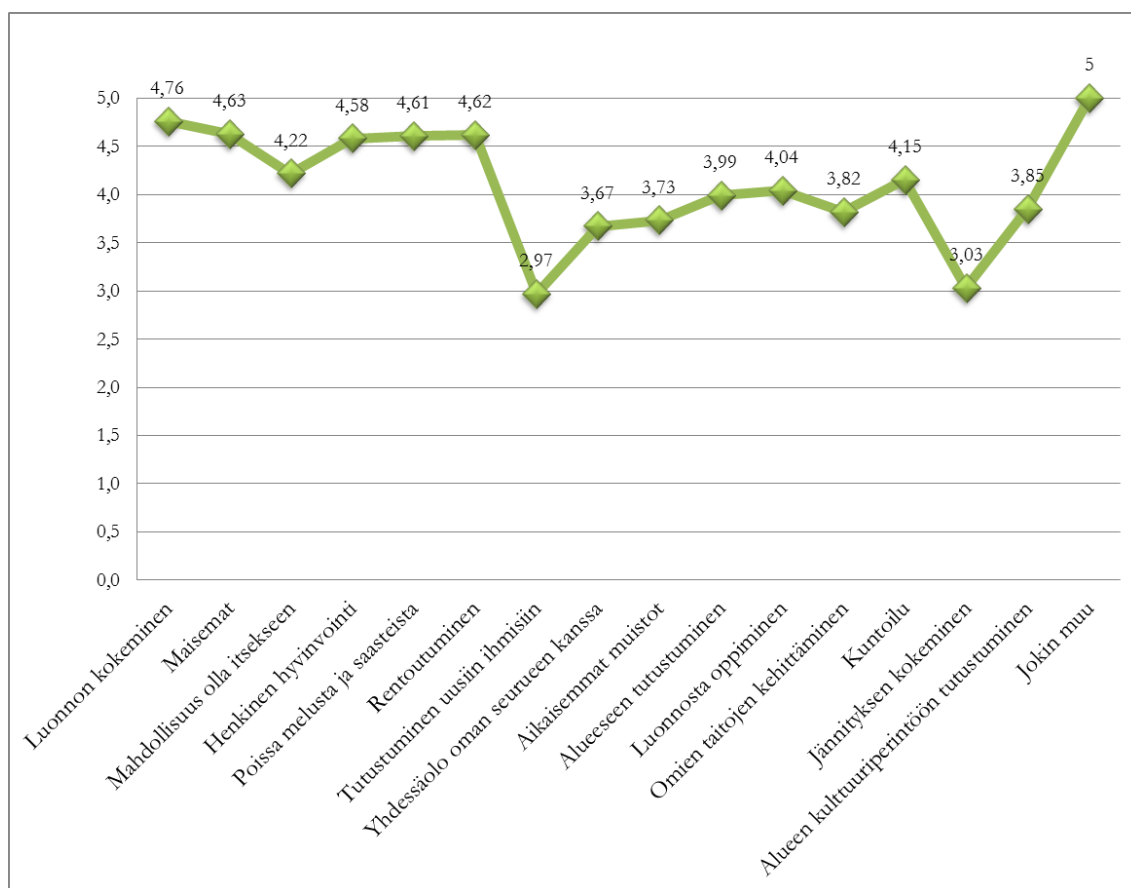
Kuvio 10. Luontoliikuntamuotojen harrastaminen ja halu kokeilla

Luontoliikunnan motiivit

Luontoliikunnan motiivien tärkeyttä koskevaan kysymykseen vastaajan tuli arvioida jokaista motiivia. Kaikki kyselyyn osallistuneet eivät kuitenkaan arvioineet kaikkia motiiveja, mistä johtuu, että vastaajamäärät eri motiivien välillä vaihtelevat. Vastaajamäärät ovat kuitenkin

kaikissa muissa kohdissa yli 90 (n=99), paitsi ”jokin muu”-vaihtoehdon kohdalla, johon tuli vain yksi vastaus. Tämä tulee huomioida tuloksia tarkastellessa.

Kaikkein tärkeimmiksi luonnossa liikkumisen motiiveiksi nousivat luonnon kokeminen, maisemat, henkinen hyvinvointi, mahdollisuus päästä pois melusta ja saasteista sekä rentoutuminen, joiden vastausten keskiarvo oli yli 4,5. Tutustuminen uusiin ihmisiin sekä jännityksen kokeminen olivat motiiveja, joita ei pidetty niin tärkeinä. Näiden vastausten keskiarvo oli lähellä kolmea. Parhain mahdollinen keskiarvo on 5. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Luontoliikunta motiivien tärkeys keskiarvoina

7.4 Tulosten yhteenveto

Möhkön retkiviikon ajankohtaa, asiakaspalvelua, hintoja, hinta-laatusuhdetta, tunnelmaa, markkinointia ja toimintaympäristöä asiakkaat pitivät pääosin melko tai erittäin hyvänä. Myös ohjelmatarjontaan asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä.

Enemmistö vastanneista harrasti luontoliikuntaa mieluummin omatoimisesti kuin ohjatusti. Suosituimmat luontoliikuntamuodot vastanneiden keskuudessa olivat kävely, marjastus, sienestys, pyöräily, hiihtäminen ja kalastus. Luontoliikuntamuotoja, joita tahdottaisiin kokeilla eniten, olivat melominen, suunnistus ja maastopyöräily.

Tärkeimmiksi luonnossa liikkumisen motiiveiksi nousivat luonnon kokeminen, maisemat, henkinen hyvinvointi, mahdollisuus olla poissa melusta ja saasteista sekä rentoutuminen. Vähi- hiten tärkeitä motiiveja olivat tutustuminen uusiin ihmisiin sekä jännityksen kokeminen.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata Möhkön Retkiviikon 2012 asiakastyytyväisyyttä sekä asiakkaiden vapaa-ajallaan harrastamia luontoliikuntamuotoja ja luontoliikunnan motiiveja. Opinnäytetyöni tavoitteena on saada asiakaspalautetta, jonka perusteella Möhkön Matkailuyhdistys ry saa tietoonsa tapahtuman mahdolliset kehittämiskohdat. Lisäksi opinnäytetyön kyselylomakkeella kerätään tietoa, jonka avulla Möhkön Matkailuyhdistys ry voi kehittää Möhkön Retkiviikon tapahtumakokonaisuutta sekä muita Möhkössä järjestettäviä tapahtumia. Oma tavoitteeni on syventää tietämystäni asiakastyytyväisyydestä ja sen tutkimisesta sekä vahvistaa ammattitaitoani luontoliikunnan saralla.

Pohdinnassa tarkastelen tuloksia, niiden luotettavuutta sekä asioita, jotka tuloksiin on voinut vaikuttaa. Käsittelen myös koko tutkimuksen luotettavuus asioita reliabeliuden ja validiuden kautta. Lopuksi olen käsitellyt omaa ammatillista kehittymistä opinnäytetyöprosessin aikana.

8.1 Tulosten tarkastelu

Tyytyväisyys Retkiviikkoon

Retkiviikon ajankohtaa suurin osa vastaajista piti erittäin hyvänä ja noin kolmannes vastaajista melko hyvänä. Vastanneista 1,1 prosenttia piti ajankohtaa vastaavasti melko huonona. Se, että Retkiviikko aikana, jolloin monilla alkaa kesäloma, voi jakaa mielipiteitä Retkiviikon ajankohdasta. Toisaalta paikalliset saattavat lähteä lomalle pois paikkakunnalta, mutta toisaalta taas ulkopaikkakuntalaiset voivat tulla silloin Ilomantsiin ja Möhköön kesälomalle. Tämä voi jakaa mielipiteitä ajankohdasta. Myös juhannuksen aika on sellainen, joka jakaa mielipiteitä ajankohdasta. Toisaalta juhannus on ihmisille juhla, joka halutaan viettää omilla mökeillä perheen kesken. Toisaalta taas juhannuskokko ja tanssit kuuluvat perinteiseen juhannuksen viettoon ja vetävät ihmisiä liikkeelle. Tämä tuli esille myös kyselytuloksissa ”vapaan sanan” -kohdassa. Kyselyn mielipiteiden vaihteluun voi vaikuttaa myös se, että ajankohta-kohdassa asiakas on voinut arvioida myös yksittäisen tapahtuman ajankohtaa. Yksittäisen tapahtuman ajankohtaan liittyen tuli tärkeä huomio ”vapaan sanan” -kohdassa. Tapahtumia ehdotettiin

enemmän iltapainotteisiksi, jotta työssäkäyvät kerkeäisivät paremmin mukaan. Tämä on tärkeä huomio, sillä kaikki eivät ole kesäloma-ajasta huolimatta tuolloin lomalla, ja ohjelmien iltapainotteisuus mahdollistaisi useamman pääsyn tapahtumaan. Ajankohtaan liittyvä kysymys olisi pitänyt jakaa selvästi Retkiviikon ajankohtaa ja ohjelmavaihtoehtojen ajankohtaa liittyviin kysymyksiin, jotta tuloksesta olisi saatu luotettavampi.

Retkiviikon asiakaspalvelua vastaajat pitivät pääosin erittäin hyvänä tai melko hyvänä. Vain 3,3 prosenttia vastanneista ei osannut sanoa, mitä mieltä retkiviikon asiakaspalvelusta olivat. Retkiviikon hyvään asiakaspalveluun vaikuttaa varmasti se, että Möhkö on Suomen itäisin kylä, jossa perinteinen karjalainen vieraanvaraisuus näkyy myös asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelussa onnistuminen onkin tärkeä tekijä tavoitellessa asiakastyytyväisyyttä (Ylikoksi 1999, 153). Myös Liimataisen (2010) tekemässä Möhkön kylämatkailun asiakasselvityksessä on kysytty asiakkailta palautetta muun muassa palvelusta, henkilökunnasta ja asiakkaan huomioimisesta, jotka omassa tutkimuksessa sisältävät asiakaspalvelukohtaan. Koska pääosin Retkiviikon toimijat ovat samoja yrittäjiä, keiden yrityksiä kylämatkailun asiakasselvitys koskee, voidaan tuloksia vertailla. Tulokset ovat yhtenevät, sillä Möhkön kylämatkailun asiakasselvitykseen vastanneet pitivät henkilökuntaa ja palvelun tasoa erityisen hyvänä (Liimatainen 2010, 30).

Mielipide Retkiviikon hinnoista vaihteli jonkin verran, sillä kaikkiin vaihtoehtoihin tuli vastauksia. Kuitenkin pääosa vastanneista piti hintoja erittäin tai melko hyvinä. Vastanneista 1,1 prosenttia piti hintoja erittäin tai melko huonoina. Mielipiteeseen hinnoista voi vaikuttaa se, että osaan Retkiviikon ohjelmista ei ollut pääsymaksua ja osa ohjelmista oli maksullisia. Retkiviikon hintoihin liittyvässä kysymyksessä asiakas on voinut myös arvioida yksittäisen yrityksen palvelujen hintoja, joita hän on Retkiviikolla vieraillessaan käyttänyt. Nämä kohdat olisi voinut erottaa toisistaan, jotta olisi selkeämmin saatu esille, milloin asiakas arvioi Retkiviikon ohjelmien hintoja ja milloin muiden käyttämiensä palveluiden hintoja.

Retkiviikon hinta-laatusuhdetta vastanneet pitivät pääosin erittäin tai melko hyvänä. Vastanneista 15,2 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettään hinta-laatusuhteeseen. Vaikka Retkiviikon hintoja kaikki eivät pitäneet hyvinä, ei hinta-laatusuhteeseen tullut yhtään ”melko huono” ja ”erittäin huono” -vastausta. Voidaan päätellä, että vaikka hinta olisi ollut asiakkaan mielestä liian korkea, palvelun laatu antoi kuitenkin vastinetta hänen rahoilleen.

Retkiviikon tunnelmaa vastaajat pitivät pääosin erittäin tai melko hyvänä. Vain 4,3 prosenttia vastanneista ei osannut sanoa, mitä mieltä tunnelmasta olivat. Liimataisen (2010) Möhkön kylämatkailun asiakasselvitykseen vastanneet arvioivat myös ilmapiiriä. Voidaan katsoa, että ilmapiiri on yksi tunnelmaan vaikuttavista tekijöistä ja vertailla viitteellisesti sen pohjalta saatuja tuloksia. Tulokset ovat yhtenevät, sillä ilmapiiriä Möhkössä on pidetty erittäin hyvänä asiakkaiden keskuudessa (Liimatainen 2010, 30).

Retkiviikon markkinointi sai heikoimman keskiarvon retkiviikon yleisistä tyytyväisyyttä tuottavista tekijöistä. Reilu kolmannes vastaajista piti markkinointia melko hyvänä. Hieman vajaa kolmannes taas ei osannut sanoa mitä mieltä markkinoinnista oli. Vastanneista 19,6 prosenttia piti markkinointi erittäin hyvänä, kun vastaavasti 10,9 prosenttia vastaajista piti markkinointia melko huonona. Markkinointi-kohdan vastauksien suuriin näkemuseroihin voi vaikuttaa se, mistä asiakas on kotoisin, sillä retkiviikon markkinointia on paikallisella tasolla ollut huomattavasti enemmän kuin paikkakunnan ulkopuolella. Vapaan sanan kohdassa toivottiin myös paikkakunnan lehteen tarkempia tietoja Möhkön retkiviikon ohjelmista. Markkinointi-kohdan tuloksien luotettavuutta vahvistaa se, että kohtaan vastasi 92 kyselyyn osallistunutta.

Retkiviikon toimintaympäristöä piti suurin osa vastaajista erittäin hyvänä ja noin kolmas osa melko hyvänä. Tämä ei ole mielestäni ihme, sillä jo pelkästään Möhkön kylän ja Petkeljärven kansallispuiston luonto tarjoavat oivan toimintaympäristön erilaisille retkiviikon toiminnoille. Möhkön ruukin alueet ovat hoidettuja, siistejä ja yleisilmeiltään houkuttelevia. Myös erilaiset asiakasryhmät kuten liikuntarajoitteiset on otettu hyvin huomioon toimintaympäristössä. Toimintaympäristön etuna ovat myös palvelut, jotka löytyvät Möhkön kylältä. Ravintola-, majoitus ja museopalvelut sekä kesäkauppa lisäävät varmasti retkivieraiden viihtyvyyttä. Myös Petkeljärven retkeilykeskuksesta löytyvät ravintola- ja majoituspalvelut. Vastanneista 7,7 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettään toimintaympäristöstä ja 1,1 prosentin mielestä toimintaympäristö oli melko huono. Tähän voi vaikuttaa muun muassa se, että ”vapaan sanan” -kohdassa oli muutamia toivomuksia Petkeljärven kansallispuiston ja retkeilykeskuksen entistä paremmasta hyödyntämisestä Möhkön retkiviikon aikana.

Retkiviikon ajankohtaan, asiakaspalveluun, hintoihin, hinta-laatusuhteeseen, tunnelmaan, markkinointiin ja toimintaympäristöön oltiin siis pääasiassa tyytyväisiä. Tuloksien luotetta-

vuotta parantaa se, että vastauksien määrä jokaiseen arvioitavaan kohtaan oli yli 90, kun kaikkiaan vastauksia oli 99. Tulosten luotettavuutta parantaa myös yhtenevyys Liimataisen (2010, 30) Möhkön kylämatkailun asiakasselvityksen tulosten kanssa, joiden mukaan vastaajat olivat enimmäkseen tyytyväisiä palveluihin.

Tyytyväisyys retkiviikon ohjelmatarjontaan

Ohjelmatarjonnan arviointi -kohdassa pyydettiin vastaajaa arvioimaan vain niitä ohjelmavaihtoehtoja, joihin hän oli jo osallistunut retkiviikon aikana. Sellaisia lomakkeita, joissa oli arvioitu kaikki ohjelmavaihtoehdot, tuli kuitenkin paljon, vaikka kaikkia ohjelmavaihtoehtoja ei lopulta edes toteutettu. Ensimmäiset tällaiset vastaukset huomatessani, aloin kirjata vastauspapereihin, minkä ohjelmavaihtoehdon aikaan asiakas retkiviikolla vieraili. Vastauksien syöttö vaiheessa, sellaisten lomakkeiden kohdalla, joissa oli arvioitu kaikki ohjelmavaihtoehdot, kirjasin SPSS-ohjelmaan vain sen ohjelmavaihtoehdon arvioinnin, johon tiesin asiakkaan varmasti osallistuneen. Näin paransin tulosten luotettavuutta retkiviikon ohjelmatarjontaan liittyvissä kohdissa.

Vastausmäärät vaihtelevat suuresti eri ohjelmavaihtoehtojen kohdalla. Vastausmäärien vaihtelevuus johtuu siitä, että eri ohjelmavaihtoehtoihin osallistui hyvin eri määrä ihmisiä. Esimerkiksi Möhkön juhannuksen aikaan tapahtuma-alueella vieraili noin 500 - 600 henkeä, kun taas Geokätköilyn salat tutuksi -teemapäivään osallistui kuusi henkeä, joista kaksi oli alle 15-vuotiasta. Tämä vaikuttaa tulosten luotettavuuteen.

Vastausprosenttia ei voi eri ohjelmavaihtoehtojen kohdalla määrittää, sillä ohjelmiin osallistuneista kävijöistä ei pidetty tarkkaa lukua. Joidenkin ohjelmavaihtoehtojen aikaan ihmiset saivat vapaasti liikkua alueella, eikä esimerkiksi pääsymaksuja kerätty, jolloin oli mahdotonta kartoittaa tapahtumaan osallistuneiden määrä. Se kuitenkin tiedetään, että vastausprosentit vaihtelevat paljon eri ohjelmavaihtoehtojen kohdalla. Vaihteluun vaikuttaa se, että osaan ohjelmista asiakkaat voivat tulla ja mennä omaan tahtiin, eikä varsinaista aloitusta tai lopetusta ollut, jolloin vastauksien määrä ja vastausprosentti jäivät pieniksi. Vastaavasti niissä tapahtumissa, joissa oli selkeä aloitus ja lopetus ja sama ryhmä mukana koko ajan, saatiin vastausprosentti isommaksi.

Juhannusyön vaellukseen osallistuneista vastaajista suurin osa (58,8 %) oli erittäin tyytyväisiä vaellukseen. Melko tyytyväisiä oli 41,2 prosenttia vastanneista. Juhannusyön vaellus on järjestetty jo useampana vuotena ja siitä on saatu hyvää palautetta. Tämän vuotuinen juhannusyön vaellus on järjestetty aikaisempien vaelluksien tapaan ja palautteet kertovat edelleen asiakkaiden tyytyväisyydestä.

Möhkön juhannukseen osallistuneista vastaajista 66,7 prosenttia on erittäin tyytyväisiä ja 29,6 prosenttia on melko tyytyväisiä tapahtumaan. Tämä tulos on yhteneväinen myös siihen, että toimijoiden arvioima Möhkön juhannukseen osallistuneiden määrä on kasvanut vuosittain. Möhkön juhannuksen suosioon ja asiakkaiden tyytyväisyyteen voi vaikuttaa se, että Möhkön juhannus järjestetään juhannuspäivänä. Paikkakunnan muut juhannustapahtumat, kokot ja tanssit, järjestetään juhannusaattona, jolloin niille, jotka juhannuksena kaipaavat toimintaa Möhkön Juhannus tarjoaa sitä.

Suvijuhlaan osallistuneista suurin osa oli erittäin tyytyväisiä ja 23,5 % melko tyytyväisiä ohjelmaan. Suvijuhla on järjestetty myös useampana vuotena ja aikaisemmin saadun palautteen myötä ohjelma on osattu järjestää osallistujien mieleen. Myös suvijuhlissa esiintyneiden tunnettujen viihdetaitelijoiden kokemus lisäsi mahdollisesti asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Möhkön Murtajat -nuorten seikkailuun osallistuneet vastaajat olivat pääosin melko tyytyväisiä ohjelmaan. Vastanneista 25 prosenttia oli erittäin tyytyväisiä ohjelmaan. Möhkön Murtajat -nuorten seikkailuun osallistuneista valtaosa oli alle 15-vuotiaita, jotka eivät voineet vastata kyselyyn. Osallistuneissa oli kuitenkin neljä 15 vuotta täyttänyttä, joiden vastaukset on käsitelty tuloksissa. Todellinen vastausprosentti on melko alhainen, mikä heikentää tuloksen luotettavuutta.

Takojan tiistai -tapahtumapäivään osallistuneista 66,7 prosenttia oli erittäin tyytyväisiä ja 33,3 prosenttia oli melko tyytyväisiä tapahtumaan. Tuloksen luotettavuutta heikentää se, että Takojan tiistai -tapahtumapäivään osallistuneilta tuli yhteensä kolme vastausta. Takojan tiistai -tapahtumapäivän vähäiseen vastausmäärään vaikuttaa se, että tapahtumaan oli vapaa pääsy ja tapahtumaan osallistuneet saivat vapaasti kierrellä tapahtuma-alueella, joten osallistuneiden tavoittaminen oli hankalaa.

Akkain Vappaa -tapahtumaan osallistuneista vastaajista suurin osa oli ohjelmaan erittäin tyytyväisiä ja kolmannes melko tyytyväisiä. Akkain Vappaa -tapahtuma järjestettiin ensimmäistä kertaa Möhkön retkiviikolla. Päivän ohjelma koostui erilaisista osista, joista naisväki sai valita mihin osallistua, aina jumpasta hemmotteluhoitoihin ja hyvästä ruuasta tuote-esittelyihin. Ohjelmasta löytyi varmasti kaikille halukkaille jotain kiinnostavaa, mikä lisäsi naisväen tyytyväisyyttä tapahtumaan. Hemmotteluhoitoja tekivät koulutetut ja ammattitaitoiset alan yrittäjät, mikä lisäsi tyytyväisyyttä päivään hoitojen osalta. Myös kosmetiikka- ja alusvaate-esittelijät olivat ammattitaitoisia työssään. Akkain Vappaa -tapahtumapäivää arvioi vain yhdeksän henkeä, mutta se on suurin osa tapahtumaan osallistuneista. Tulos on kuitenkin vain viitteellinen pienen vastaajamäärän takia.

Teatteri Kukkurin Parasitiit-esityksen katsoneista vastaajista reilu puolet oli erittäin tyytyväisiä ja hieman alle puolet melko tyytyväisiä ohjelmaan. Esityksessä näyttelivät paikalliset, pitkän teatterikokemuksen omaavat henkilöt, joilla on varmasti hyvä käsitys siitä minkälaiset esitykset ihmisiä viihdyttävät. Tulokset ovat yhteneväiset myös ”vapaan sanan” -kohdan palautteen kanssa, jossa tämän kaltaisia esityksiä toivottiin enemmänkin. Kuten Akkain Vappaa -tapahtumapäivää myös Parasitiit-esitystä arvioi vain yhdeksän henkeä, mikä heikentää tulosten luotettavuutta.

Geokätköilyn salat tutuksi -tapahtumapäivään osallistuneet olivat yksimielisesti erittäin tyytyväisiä ohjelmaan. Tulosta ei kuitenkaan voida pitää luotettavana, sillä päivää arvioineita ei ollut kuin kolme. Vastauksien vähyys johtui siitä, ettei tapahtumapäivään osallistunut kuin kuusi henkeä, joista kaksi oli alle 15-vuotiaita.

Koiramaista menoa Möhkössä -tapahtumapäivää arvioineista 57,1 prosenttia oli melko tyytyväisiä ja 42,9 prosenttia erittäin tyytyväisiä ohjelmaan. Päivään osallistuneiden tyytyväisyyteen vaikutti varmasti se, että päivän ohjelmista vastasi pääosin koira-alan asiantuntijat. Päivän ohjelmassa oli huomioitu hyvin erilaiset koiraharrastukset ja ohjelma oli suunniteltu toiminnalliseksi niin, että koiraihmiset pääsivät myös kokeilemaan koiriensa kanssa eri harrastusmuotoja. Tämä varmasti lisäsi myös tyytyväisyyttä päivän ohjelmaan. Koiramaista menoa Möhkössä -tapahtumapäivää arvioi kuitenkin vain seitsemän osallistunutta, mikä heikentää tulosten luotettavuutta.

Koitajoen kutsu -kalastustapahtumaan osallistuneista vastaajista suurin osa oli erittäin tyytyväisiä tapahtumaan. Vastanneista 18,2 prosenttia oli melko tyytyväisiä tapahtumaan. Muihin vaihtoehtoihin ei vastauksia tullut. Kalastustapahtumaan osallistuneiden tyytyväisyyteen vaikutti varmasti tapahtuman onnistuneet järjestelyt ja esimerkiksi onkikisaan osallistuneiden ilmainen kalastus Möhkön koskien virkistyskalastusalueelle. Koska Koitajoen kutsu -kalastustapahtuman aikaan Möhkössä oli myös kalastusperheleiri, jossa mukana olleet osallistuivat myös Koitajoen kutsu -kalastustapahtumaan, voi olla, että nämä leirillä mukana olleet arvioivat kyselyssä myös kalastusleiriä, vaikka ne olivat kaksi eri tapahtumaa. Tämä heikentää tulosten luotettavuutta. Koitajoen kutsu -kalastustapahtumaa arvioi vain 11 osallistunutta, mikä heikentää tulosten luotettavuutta.

Tyytyväisyyteen ohjelmatarjontaan liittyvien tuloksien luotettavuutta heikentää vastausten pieni määrä kuhunkin ohjelmavaihtoehtoon. Tähän olisi tullut kiinnittää paremmin huomiota ennen kyselyn tekemistä. Tulosrajojen asettaminen eri ohjelmavaihtoehtojen kohdalla, olisi ollut kuitenkin hyvin haastavaa, sillä ohjelmiin ei ollut ennakkoilmoittautumista ja osallistujamäärä oli arvoitus. Retkiviikon ohjelmiin osallistuneiden määrään vaikutti esimerkiksi sääolot, sillä sää oli useampana retkiviikon päivistä kovin sateinen ja koska ohjelmista suurin osa järjestettiin ulkona, verotti se varmasti jonkin verran osallistujamäärää.

Halu osallistua ohjattuun luontoliikuntaan

Kysymykseen vastanneista enemmistö (58,1 %) ei haluaisi osallistua ohjattuun luontoliikuntaan vaan liikkuisi mieluummin omatoimisesti. Vastanneista 41,9 prosenttia haluaisi osallistua ohjattuun luontoliikuntaan. Kärjistetysti on puhuttu nykyihmisen vieraantumisesta luonnosta ja sen myötä luonto- ja luontoliikunnan ohjauksen tarpeen lisääntymisestä. Tutkimukseni tulos on kuitenkin tätä ajatusta vastaan, kun suurin osa vastanneista tahtoo nimenomaan liikkua luonnossa omatoimisesti. Toki se, että suurin osa vastaajista on Ilomantsista tai Pohjois-Karjalan alueelta, jossa luonnon voisi sanoa olevan osa arkea, vaikuttaa tulokseen. En kuitenkaan usko, että saamani tulos olisi mahdollinen, jos väestön luonnossa liikkuminen olisi täysin muuttunut.

Luontoliikuntamuodot

Vaikka luontoliikuntamuotoja koskevassa kysymyksessä pyydettiin vastaamaan kaikkiin luontoliikuntamuotoihin, tuli paljon sellaisia vastauksia, joissa oli vastattu esimerkiksi vain niiden luontoliikuntamuotojen kohdalle, joita asiakas harrasti. Tästä syystä vastausmäärät vaihtelevat eri luontoliikuntamuotojen välillä, mikä myös heikentää tulosten luotettavuutta. Vastausmäärät vaihtelivat 62:sta 90:neen, kun kokonaisvastausmäärä oli 99. Tuloksia kirjatessa olen kuitenkin käyttänyt vertailulukuna kokonaisvastaajamäärää (n=99), jotta lajeja voidaan vertailla paremmin keskenään.

Vaikka kyselylomakkeessa oli luontoliikunnan määritelmä, olisi tulosten luotettavuutta lisännyt, jos luontoliikuntamuotoja koskevassa kysymyksessä eri luontoliikuntamuodot olisi selitetty tarkemmin. Esimerkiksi kävelykohdassa olisi voinut lukea kävely metsässä, patikointi ja vaeltaminen. Silloin olisi saatu varmemmin vastauksia todellisesta luonnossa ja metsässä tapahtuvasta kävelystä. Nyt on mahdollista, että kyselyyn osallistunut on vastannut harrastavansa kävelyä, vaikka hänen kävelylenkkeilynsä tapahtuisi kokonaan rakennetussa ympäristössä. Lisäksi annettujen luontoliikuntamuotojen lista olisi voinut olla kattavampi, sillä avoimeen, ”jokin muu, mikä” -kohtaan tuli hyvin vähän vastauksia ja voi olla, että vastaajilla olisi ollut lajeja, joita he harrastavat tai tahtoisivat kokeilla, mutta he täyttivät vain annetut kohdat.

Opinnäytetyöni tutkimuksessa luontoliikuntamuotoja koskevassa kysymyksessä nousi kävely lajiksi, jota harrastettiin eniten annetuista lajeista vastaajien keskuudessa. Tulos on yhtenevä Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen tulosten kanssa. Tutkimuksen mukaan suomalaisista kävelyliikuntaa harrastaa 84,9 prosenttia (Sievänen & Neuvonen 2012, 139). Möhkön retkiviikolle osallistuneista vastaajista 87,9 prosenttia harrastaa kävelyä. Kävelyn suosio harrastettavana lajina perustuu varmasti siihen, että kävely on liikuntamuotona helppo, eikä sen harrastamiseen vaadita kalliita välineitä. Kävelyä voi harrastaa myös melkein missä vain, ja sen harrastaminen on jokamiehen oikeuksissakin turvattu.

Seuraavaksi eniten tutkimustulosten mukaan Möhkön retkiviikolle osallistuneet vastaajat harrastavat marjastusta (79,8 %) ja sienestystä (67,7 %). Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen mukaan marjastusta harrastaa 57,9 prosenttia ja sienestystä 40,3 prosenttia

suomalaisista (Sievänen & Neuvonen 2012, 154). Tutkimustuloksia verratessa voi huomata, että tulokset ovat samansuuntaiset. Kuitenkin oman tutkimukseni tulosten mukaan marjastus ja sienestys ovat suosittumia vastaajien ryhmässä kuin koko väestön keskuudessa. Tämä voi johtua siitä, että suurin osa Möhkön retkiviikolla kyselyyn vastanneista oli paikkakuntalaisia tai ainakin Itä-Suomen alueelta. Itä-Suomen alueella voi olla paremmat olosuhteet marjastuksen ja sienestyksen harrastamiselle kuin esimerkiksi Etelä-Suomessa. Tätä tukee myös se, että Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen tulokset Itä-Suomen osalta ovat lähempänä omia tutkimustuloksiani. Itäsuomalaisista marjastusta harrastaa 68,1 prosenttia ja sienestystä 48,2 prosenttia (Sievänen & Neuvonen 2012, 154).

Pyöräily on myös suosittu harrastus Möhkön Retkiviikolla kyselyyn vastaajien keskuudessa. Sitä harrasti 64,6 prosenttia vastaajista. Tulokset ovat myös pyöräilyn osalta samansuuntaisia kuin Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen tulokset (Sievänen & Neuvonen 2012, 140). Pyöräily termiä olisi kyselylomakkeessa täytynyt avata paremmin, jotta selville olisi saatu todella luonnossa tehtävä pyöräily. Pyöräily-kohdasta erillisinä oli maastopyöräily, joka on puhtaasti luontoliikuntamuoto. Maastopyöräilyä kertoi harrastavan 9,1 prosenttia vastanneista. Maastopyöräilyn harrastajamäärän pienuuteen voi vaikuttaa se, että maastopyöräily vaatii tavallista pyöräilyä enemmän teknistä osaamista, tasapainoa, kuntoa, rohkeutta ja taitojen oikeaa arviointia (Tyllilä 1995, 58). Tämä voi olla syynä siihen, että vastaajista 22,2 prosenttia ei halua edes kokeilla maastopyöräilyä. Toisaalta isompi osa, 31,3 prosenttia, vastaajista tahtoi kokeilla maastopyöräilyä. Luonnon virkistyskäyttö tutkimuksista selviää, että maastopyöräily on vasta viimeisen kymmenen vuoden aikana kasvattanut suosiotaan 25-44-vuotiaiden keskuudessa (Sievänen & Neuvonen 2012, 56). Voi siis ajatella, että tuloksien mielipiteiden suuri vaihtelu lajista voi johtua esimerkiksi vastanneiden iästä. Alle keski-ikäiset tahtoisivat kokeilla lajia, kun taas sitä vanhemmat eivät tahtoisi.

Hiihtoa kertoi harrastavansa 61,6 prosenttia vastanneista. Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksessa saadun tuloksen mukaan koko väestöstä maastohiihtoa harrastaa melko paljon pienempi määrä, 41,5 prosenttia vastanneista (Sievänen & Neuvonen 2012, 156). Hiihdon harrastajamäärien eroihin voi vaikuttaa se, että vastaajista suurin osa oli Itä-Suomen alueelta, jossa luonnon hiihto-olosuhteet ovat yleensä paremmat kuin esimerkiksi Etelä-Suomessa. Tulokset eivät kuitenkaan ole täysin yhden mukaiset, vaikka tuloksia verrattaisiin Luonnon virkistyskäyttö -tutkimuksen Itä-Suomen tuloksiin (Sievänen & Neuvonen 2012, 156).

Luonnon virkistyskäyttötutkimuksessa sanotaankin, että hiihdon harrastajamäärät ovat riippuvaisia sääolosuhteista ja tästä syystä hiihtoon osallistuvien määrä vaihtelee vuosittain lumitilanteen mukaan (Sievänen & Neuvonen 2012, 45).

Myös kalastus on kyselyyn vastanneiden keskuudessa suosiossa. Sitä ilmoitti harrastavansa vähän yli puolet (52,5 %) kyselyyn osallistuneista. Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen tulosten mukaan kalastusta eri muodoissa harrastaa 44,1 prosenttia väestöstä, mikä on hieman vähemmän kuin tutkimukseni tuloksissa (Sievänen & Neuvonen 2012, 151). Luonnon virkistyskäytön Itä-Suomen tuloksia tarkkaillessa voidaan huomata tuloksien olevan lähempänä saamiani tuloksia. Möhkön retkiviikolle osallistuneiden kalastusta harrastavien määrään on positiivisesti voinut vaikuttaa, se että tuloksia on kerätty Koitajoen kutsu -kalastustapahtuman aikaan, jolloin retkiviikon osallistujissa on ollut paljon kalastusta harrastavia.

Vähiten harrastettavia lajeja kyselylomakkeessa esillä olleista lajeista maastopyöräilyn lisäksi olivat suunnistus, melominen, lumikenkäily ja metsästys. Suunnistusta harrasti vastanneista 9,1 prosenttia, mikä on enemmän kuin Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen tuloksissa (Sievänen & Neuvonen 2012, 161). Vaikka suunnistuksen harrastajia tutkimustulosten mukaan on melko vähän, kiinnostaa laji monia, sillä vastanneista 38,4 prosenttia tahtoi kokeilla lajia. Tästä kertoo myös se, että ohjattuun luontoliikuntaan liittyvässä ”vapaan sanan” -kohdassa toivottiin suunnistus-opastuksen järjestämistä.

Melomista harrastaa 22,2 prosenttia vastanneista. Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen mukaan koko väestöstä melontaa harrastaa 10,1 prosenttia ja itäsuomalaisista 12,9 prosenttia (Sievänen & Neuvonen 2012, 144). Molemmat luonnon virkistyskäyttö -tutkimuksen tuloksista ovat pienempiä kuin saamani tulokset. Lisäksi tutkimustuloksistani käy ilmi, että melomista tahdottaisiin kokeilla eniten esillä olleista luontoliikuntalajeista. Vastanneista lähes puolet tahtoi kokeilla melontaa.

Lumikenkäilyä harrastaa vastanneista 32,3 prosenttia. Jos tulosta verrataan Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen tulokseen, voidaan huomata, että tutkimuksessani saatu tulos on huomattavan paljon suurempi (Sievänen & Neuvonen 2012, 159). Myös tähän voi vaikuttaa se, että vastaajista suurin osa oli Itä-Suomen alueelta, missä lumiolosuhteet ovat talvisin

hyvät. Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen Itä-Suomen tulokset ovat koko maan tuloksia suuremmat lumikenkäilyn osalta, mutta silti ne eivät yllä lähellekään tutkimuksestani saatuja tuloksia (Sievänen & Neuvonen 2012, 159). Tästä voidaan päätellä, että lumikenkäily on kyselyn vastanneiden keskuudessa suosituempaa, kuin koko väestön keskuudessa. Lisäksi 25,3 prosenttia vastanneista tahtoisi kokeilla lumikenkäilyä.

Metsästystä harrasti vastanneista 34,3 prosenttia. Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen mukaan metsästystä harrastaa koko väestöstä 8,2 prosenttia ja itäsuomalaisista 15,2 prosenttia. Voidaan huomata, että tutkimukseni tulos on huomattavasti suurempi kuin kumpikaan Luonnon virkistyskäyttö 2010 -tutkimuksen tuloksista. (Sievänen & Neuvonen 2012, 158.) Tulokseen voi vaikuttaa se, että kyselyyn vastaajista suurin osa oli Pohjois-Karjalan alueelta. Pohjois-Karjalan alueella metsästys on melko suosittu harrastus. Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitoksen tilastotietokannan mukaan vuonna 2011 Pohjois-Karjalan alueella metsästettiin esimerkiksi jänistä enemmän kuin muissa metsästyspiireissä (Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos 2012).

Luontoliikunnan motiivit

Kuten Progen (1979, 237 - 238) sanoo luontoliikunnan ensisijaisena motiivina olevan luonnon kauneuden kokemisen ja siitä nauttimisen, nousi luonnon kokeminen kaikkien tärkeimmäksi luonnossa liikkumisen motiiveista myös omassa tutkimuksessani. Vastaajista 74,7 prosenttia piti sitä erittäin tärkeänä. Samoin luonnon kauneuden kokemiseen liittyvät myös maisemat, joita vastaajista 66,7 prosenttia piti erittäin tärkeinä. Ristolaisen (2006, 61) tekemän tutkimuksen tulokset retkiluistelijoiden luontoliikuntamotiiveista ovat näiltä osin hyvin samanlaiset omien tuloksieni kanssa. Retkiluistelua harrastavat ovat myös arvioineet luonnon kokemisen ja maisemat tärkeimmiksi retkiluistelun motiiveiksi (Ristolainen 2006, 61). Samoin kansallispuistoissa ja virkistysalueilla tehdyt tutkimukset, joiden mukaan niin kotimaiset kuin ulkomaalaiset kävijät pitivät tärkeimpinä asioina luontokokemuksia kuten maisemia (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailemisen kehittämiseksi 2002, 12).

Seuraavaksi tärkeimmiksi motiiveiksi luonnossa liikkumiselle nousi rentoutuminen, mahdollisuus olla pois melusta ja saasteista sekä henkinen hyvinvointi. Myös nämä tulokset ovat yh-

tenevät Ristolaisen (2006, 61) saamien tulosten kanssa. Myös Telama (1992, 68) ja Hemmi (2005, 292) tuovat esille luonnossa liikkumisen virkistävän ja rentouttavan vaikutuksen. Luonnon virkistävään ja rentouttavaan vaikutukseen voi liittyä myös luonnon tarjoama mahdollisuus olla itsekseen, mitä vastaajat pitivät myös tärkeänä motiivina. Telaman (1992, 66 - 67) mukaan luonnon keskellä, poissa tavallisista kuvioista saa aikaa itselleen ja voi tuntea olevansa vapaa, mikä varmasti virkistää ja rentouttaa nykypäivän kiireistä elämää.

Edellä mainitut tärkeäksi luokitellut luontoliikunnan motiivit ovat samoja asioita, mitä myös Vehmaan (2010, 138) väitöskirjassa haastateltavat ovat kertoneet luonnossa liikkumisen tarjoavan heille; kauniita maisemia, virkistäytymistä, mielenrauhaa ja rauhoittumista, rentoutumista, erilaisia luontoelämyksiä sekä henkistä lepäilyä.

Kuntoilua luontoliikunnan motiivina vastaajista suurin osa piti erittäin tai melko tärkeänä. Myös retkiluistelijoiden luonnossa liikkumisen tärkeänä motiivina on kuntoilu ja kunnon ylläpitäminen (Ristolainen 2006, 61). Progen (1979) ja Telaman (1992) teorioissa ei mainita kuntoilua luontoliikunnan motiivina, sillä he tarkastelevat nimenomaan luonnon merkitystä liikkujalle.

Alueeseen sekä alueen kulttuuriperintöön tutustuminen, luonnosta oppiminen ja omien taitojen kehittäminen olivat vastaajien mielestä myös melko tärkeitä luontoliikunnan motiiveja. Tulokset ovat samanlaisia kuin kansallispuistoissa ja virkistysalueilla tehtyjen tutkimusten tulokset. Kansallispuistoissa ja virkistysalueilla kävijät pitivät tärkeänä luonnosta oppimista, alueeseen tutustumista ja omien taitojen kehittämistä. (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailemisen kehittämiseksi 2002, 12). Myös retkiluistelijat pitivät uuden oppimista, omien taitojen kehittämistä sekä uusiin alueisiin tutustumista melko tärkeinä (Ristolainen 2006, 61).

Kaikkein vähiten tärkeänä luontoliikunnan motiivina vastaajat pitivät tutustumista uusiin ihmisiin. Vastaavasti yhdessä oloa oman seurueen kanssa pidettiin tärkeämpänä. Ristolaisen (2006) retkiluistelijoiden luontoliikunta motiiveja koskevan tutkimuksen tulokset olivat samansuuntaiset. Tutkimuksessa tosin oli eroteltu yhdessä olo perheen, ystävien ja samanhenkisten kanssa erillisiksi kohdiksi. Retkiluistelijat pitivät tärkeämpänä uusiin ihmisiin tutustumista kuin yhdessä oloa oman perheen kanssa, vaikka yhdessä olo ystävien sekä samanhen-

kisten kanssa oli tärkeämpää kuin tutustuminen uusiin ihmisiin. (Ristolainen 2006, 61.) Progen (1979, 240 - 241) sekä kansallispuistoissa ja virkistysalueilla kävijät (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailun kehittämiseksi 2002, 12) ovat samoilla linjoilla tutkimukseeni vastanneiden kanssa, sillä he pitävät tärkeänä sosiaalisia motivaatiotekijöitä, kuten yhdessä oloa perheen ja ystävien kanssa.

Telaman (1992, 65 - 66) mukaan jännitys on yksi motivaation tuoja. Omien tutkimustuloksissani jännityksen kokeminen oli toiseksi vähiten tärkeä luontoliikunnan motiivi. Vain 12,1 prosenttia vastaajista piti erittäin tärkeänä ja 21,2 prosenttia melko tärkeänä jännityksen kokemista. Samoilla linjoilla on kansallispuistoissa ja virkistysalueilla tehdyt tutkimukset, joista käy myös ilmi, ettei jännityksen kokeminen ole niin tärkeä motiivi kuin muut virkistysmotiivit (Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailun kehittämiseksi 2002, 12).

Yksi vastaaja oli kirjoittanut luontoliikuntamotiiveihin liittyvän kysymyksen ”jokin muu”-kohtaan vapauden tuntemisen ja arvioinut sen erittäin tärkeäksi luonnossa liikkumisen motiiviksi. Vapauden tunnetta on arvioitu myös Ristolaisen (2006, 61) retkiluistelijoiden luontoliikunnan motiiveihin liittyvässä tutkimuksessa. Retkiluistelijat ovat myös arvioineet vapauden tunteen hyvin tärkeäksi motiiviksi harrastukselleen (Ristolainen 2006, 61). Myös Progen (1979, 239 - 240) nostaa vapauden tunteen yhdeksi tärkeäksi luontoliikunnan motiiviksi.

8.2 Tutkimuksen ja tulosten luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen reliabiliteetti eli luotettavuus ja validiteetti eli pätevyys ovat tutkimuksen luotettavuuden mittausta- ja tutkimustapoja. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Reliabiliteetti kuvaa myös tulosten tarkkuutta. Validiteetti taas kertoo siitä, mittaako mittari ja tutkimusmenetelmä juuri sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 231; Heikkilä 2008, 30.) Reliabiliteettia heikentäviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi kysymysten epäselvä muotoilu, liian pieni otoskoko, suuri poistuma sekä huonosti ajoitettu tutkimus, joka heikentää asiakkaiden keskittymistä ja kysymyksiin vastaamista. Validiteettia taas heikentää epäselvästi muotoiltujen kysymysten lisäksi huonosti valitut kysymysvaihtoehdot ja kysymysten huono sijoittelu lomakkeeseen. (Rope & Pöllänen 1998, 83.)

Retkiviikon asiakastyytyväisyysosion osalta reliabelius mittaustulosten toistettavuuden osalta toteutui hyvin lukuun ottamatta ohjelmavaihtoehtoja, sillä tulokset olivat samankaltaisia kuin Möhkön kylämatkailun asiakasselvityksen tulokset. Ohjelmavaihtoehto-osion reliabeliutta on hankala arvioida mittaustulosten toistettavuuden osalta, sillä ohjelmavaihtoehtoja ei ole tutkittu aikaisemmin. Joistakin ohjelmavaihtoehtoista on saatu aikaisemmin ainoastaan suullista palautetta, johon on tuloksiani verrannut reliabeliuden vahvistamiseksi. Luontoliikuntamotiivit-osion reliabelius mittaustulosten osalta toteutui hyvin, sillä tulokset ovat samankaltaisia muiden aikaisempien tutkimustulosten kanssa.

Mielestäni tutkimuksen reliabelius saavutettiin otoskoon osalta hyvin Retkiviikon yleisten tyytyväisyyttä tuottaviin asioihin liittyvien kysymysten sekä luontoliikuntaan liittyvien kysymysten osalta. Tutkimukseen vastasi 99 Möhkön Retkiviikolle 2012 osallistunutta, mikä on erittäin hyvä otos Möhkön Retkiviikolle 2012 osallistuneista. Retkiviikon ohjelmatarjontaa koskevien kysymysten reliabiliteetti otoskoon osalta kärsi suuren poistuman takia. Koska vastaajan tuli arvioida vain niitä ohjelmavaihtoehtoja, joihin hän oli osallistunut, jäi vastauksien määrä yhtä ohjelmavaihtoehtoa kohtaan joidenkin ohjelmien kohdalla hyvin pieneksi. Tämä heikentää tuloksien luotettavuutta ja siksi se tulee ottaa huomioon tuloksia tarkastellessa.

Tutkimukseni validiteettia on mielestäni hyvä kyselylomakkeen kysymysten sijoittelun ja kysymysten muotoilun osalta. Joidenkin kysymysten vastausvaihtoehdot eivät olleet täysin selvät ja aukottomat, mikä heikentää tutkimuksen validiteettia. Myös se, ettei vastausprosenttia voitu määrittää, heikentää tulosten validiteettia.

8.3 Oma ammatillinen kehittyminen

Opinnäytetyön tekeminen on pitkä, mutta opettavainen prosessi. Opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut tieteellisen tutkimuksen käytänteitä sekä saanut kokemusta määrällisen tutkimuksen tekemisestä. Olen kehittänyt osaamistani teoriatiedon hakemisessa, lähteiden ja viitetaustekniikan käyttämisessä sekä teoriapohjan kriittisessä tarkastelussa. Olen oppinut tarkastelemaan myös tutkimusta ja sen tuloksia kriittisesti. Opinnäytetyöni tekeminen on kehittänyt kehittävää työtöittäni.

Liikunnanohjaajakoulutuksen ihmisen hyvinvointi- ja terveystoimintaosaamisen -kompetenssiin kuuluu, että opiskelija tuntee muun muassa ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä sekä osaa suunnitella ja ohjata terveyttä ja toimintakykyä edistävää liikuntaa (Opinto-opas 2009 - 2010, 56). Oman opinnäytetyöni aiheita tutkiessani olen oppinut ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä etenkin luontoliikunnan saralla. Luontoliikunnan suunnittelussa ja ohjauksessa osaan huomioida paremmin asiakkaiden luonnossa liikkumisen motiivit, joilla on usein vaikutusta hyvinvointiin ja terveyteen.

Liikunnan yhteiskunta-, johtamis- ja yrittäjäosaamisen -kompetenssiin kuuluu, että opiskelija tuntee liikuntakulttuurin- ja palvelujen kehitysnäkymiä sekä osaa toimia liikunta-alan organisaatioiden asiantuntija- ja esimiestehtävissä. Lisäksi kompetenssiin kuuluu, että hän tuntee liikunta-alan yritystoiminnan mahdollisuuksia ja omaa valmiudet yritystoimintaan. (Opinto-opas 2009 - 2010, 56.) Tehdessäni opinnäytetyöni Möhkön Matkailuyhdistys ry:lle, olen kehittänyt etenkin yrittäjäosaamistani, sillä Möhkön Matkailuyhdistys ry koostuu useasta yksityisestä yrityksestä, joiden kanssa yhteistyötä tehdessäni olen saanut tietoa myös yritystoiminnasta. Lisäksi luontoliikunnan tutkimisen myötä, olen lisännyt tietämystäni ja osaamistani sekä syventänyt asiantuntijuuttani luontoliikunnan saralla.

Opinnäytetyöni aiheet ovat tukeneet osaamistani myös liikuntamatkailun suuntautumisopinnoissa. Liikuntamatkailun opintojen yhtenä tavoitteena on, että opiskelija perehtyy matkailupalvelujen tuotanto- ja jakeluketjuun tuotteistamisen ja johtamisen näkökulmasta (Opinto-opas 2009 - 2010, 78). Asiakastytyväisyyteen liittyvää teoriapohjaa tarkastellessani sekä asiakastytyväisyystutkimusta tehdessäni, olen kehittänyt osaamista myös tuotteistamisen ja johtamisen kentällä.

Liikuntamatkailun suuntautumisopintoihin kuuluu myös, että opiskelija syventää liikuntamatkailun ja sen muotojen tuntemista (Opinto-opas 2009 - 2010, 78). Luontoliikunta kuuluu liikuntamatkailun muotoihin, ja sitä tutkiessani olen syventänyt tietämystäni liikuntamatkailun, erityisesti luontoliikunnan osalta.

8.4 Jatkotutkimusaiheet

Jatkossa voitaisiin tutkia tarkemmin Möhkön Retkiviikon ohjelmatarjontaa, kuten tyytyväisyyttä ohjelmavaihtoehtojen sisältöön, ajankohtaan ja hintaan. Myös tutkimus Möhkön Retkiviikon sisältötoiveista voisi tuoda toimeksiantajalle tietoa siitä, minkälaista ohjelmaa Retkiviikolla olisi hyvä tarjota.

Möhkön Matkailuyhdistys ry voisi antaa toimeksiannon myös tuotteistetulle opinnäytetyölle, jossa tuotteena olisi esimerkiksi yksi Möhkön Retkiviikon tapahtumapäivistä. Näin Möhkön Matkailuyhdistys ry saisi lisävoimaa tapahtuman järjestämisessä ja opiskelijan kautta alan tuoreimman osaamisen käyttöönsä. Retkiviikon tapahtumapäivän tuotteistaminen sopisi usean alan opiskelijoille, koska aiheen voisi valita opiskelijan alaan sopivaksi. Myös esimerkiksi Möhkön Retkiviikon markkinointi, jota tämän tutkimuksen tulosten mukaan voisi kehittää, olisi hyvä opinnäytetyön aihe alan opiskelijalle.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Retkiviikon ajankohta, asiakaspalvelu, hinta, hinta-laatusuhde, tunnelma ja toimintaympäristö saivat asiakkailta pääosin hyvän arvion. Markkinointi-toimenpiteitä kannattaisi tarkastella ja mahdollisesti lisätä myös paikkakunnan ulkopuolella. Retkiviikon ohjelmatarjontaan asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä. Osassa ohjelmavaihtoehtoissa osallistujamäärä jäi hyvin vähäiseksi, ja niiden ohjelmavaihtoehtojen kohdalla on syytä pureutua siihen, kuinka osallistujamäärää saisi lisättyä. Osallistujamäärän lisäämiseksi voisi kokeilla esimerkiksi ohjelmavaihtoehtojen myöhäisempää kellon aikaa.

Retkiviikon ohjelmassa olisi hyvä tarjota luontoliikuntamuodoista melomista, suunnistusta ja maastopyöräilyä, sillä ne nousivat lajeiksi, joita kyselyyn vastaajat tahtoisivat kokeilla. Lajikokeilut voisi olla esimerkiksi yhden retkiviikon päivän teemana. Myös patikointiin ja vaellukseen, pyöräilyyn, marjastukseen, sienestykseen ja kalastukseen liittyviin ohjelmiin löytyisi osallistujia harrastajista.

Luontoliikunta-ohjelmia tarjotessa olisi hyvä ottaa huomioon tutkimuksessa tärkeimmiksi nousseet luonnossa liikkumisen motiivit. Luontoliikuntaohjelmia ja -palveluja tulisi suunnitella niin, että asiakkaalle mahdollistuu luonnon kokeminen, maisemien katselu ja niistä nauttiminen sekä rentoutuminen ja virkistyminen luonnossa, kuntoilua unohtamatta.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva. WS Bookwell Oy.
- Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere. Vastapaino.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5. - 6. painos. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 2. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, P., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 2. painos. Jyväskylä. Avaintulos Oy.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere. Avaintulos Oy.
- Lauronen, T. 2011. Yrittäjä. Möhkön Matkailuyhdistys ry. Haastattelu 4.10.2011.
- Lauronen, T. 2012. Yrittäjä. Möhkön Matkailuyhdistys ry. Haastattelu 12.7.2012.
- Lümmätäinen, S. 2010. Möhkön kylämatkailun asiakasselvitys. Joensuu. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Möhkön Retkiviikko -esite. 2010. Möhkön Matkailuyhdistys ry.
- Möhkö-Petkeljärvi-opas 2012. Möhkön Matkailuyhdistys ry.
- Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailun kehittämiseksi. 2002. Suomen Ympäristö 535. Ympäristöministeriö. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Opinto-opas 2009-2010. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Iisalmi. Painotalo Seiska Oy.
- Progen, J. 1979. Man, Nature and Sport. Teoksessa Gerber, E.W. & Morgan, W.J. (toim.). Sport and the body. A Philosophical Symposium. 2. painos. 237 - 242. Philadelphia. Lea & Febiger.
- Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos. Metsästys (verkkojulkaisu). 2012. Suomen virallinen tilasto (SVT). Viitattu 21.10.2012: <http://www.rktl.fi/tilastot/aihealueet/metsastys/>
- Ristolainen, K. 2006. Vauhtia, vapautta ja luonnonkauneutta: retkiluistelun motiivit. Joensuun yliopisto. Maantieteen oppiaineryhmä. Maantieteen pro gradu -tutkielma.

- Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva. WSOY-Kirjapainoyksikkö.
- Salmela-Aro, K & Nurmi, J-E. 2005. Mikä meitä liikuttaa: Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.
- Sievänen, T & Neuvonen, M. 2012. Luonnon virkistyskäyttö 2010. Metsäntutkimuslaitoksen työraportteja 212. Metsäntutkimuslaitos. Vantaa. Viitattu 6.9.2012: <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2011/mwp212.pdf>
- Tahvanainen, V., Tikkamäki T. & Lindholm T. 2011. Kolin kansallispuiston kävijätutkimus 2009. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 156. Viitattu 15.5.2012: <http://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Bsarja/b156.pdf>
- Telama, R. 1986. Mikä liikunnassa kiinnostaa – liikuntamotivaatio. Teoksessa Vuolle, P., Telama, R. & Laakso, L. (toim.) Näin suomalaiset liikkuvat, 149 - 176. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 50. Liikunnan ja kansanterveyden edistämissäätiö. Helsinki.
- Telama, R. 1991. Nature as motivation for physical activity. Teoksessa Oja, P. & Telama, R. (toim.). Sport for all, 607 - 615. Amsterdam. Elsevier Science Publisher B.V. (Biomedical Division).
- Telama, R. 1992. Luontoliikunnan motivaatio: luonto liikunnanharrastajan havainto-, elämys- ja kokemusmaailmana. Teoksessa Lyytinen, T & Vuolle, P (toim.). Ihminen – luonto – liikunta, 61 - 77. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 81. Liikunnan ja kansanterveyden edistämissäätiö. Jyväskylä.
- Tyllilä, P. 1995. Maastopyöräily eräretkeilymuotona. Teoksessa Aaltonen, T. (toim) Seikkailuohjaajan käsikirja. 58 - 69. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vehmas, H. 2010. Liikuntamatkalla Suomessa : vapaa-ajan valintoja jälkimodernissa yhteiskunnassa. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.
- Vuolle, P. & Oittinen, A. 1994. Jokamiehen oikeus: Perinteistä nykypäivää: Tutkimus jokamiehen oikeuden kulttuurisesta, oikeudellisesta ja luontoliikunnallisesta merkityksestä. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 92. Liikunnan ja kansanterveyden edistämissäätiö. Jyväskylä.
- Vuolle, P. 1992. Väestön luontoliikuntakäyttätyminen. Teoksessa Lyytinen, T & Vuolle, P (toim.). Ihminen – luonto – liikunta, 11 - 27. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 81. Liikunnan ja kansanterveyden edistämissäätiö. Jyväskylä.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.
- Ylen uutiset: Keski-Suomi. 15.6.2012. Suomalainen liikkuu ja liikuttuu luonnossa. Viitattu 21.10 2012: http://yle.fi/uutiset/suomalainen_liikkuu_ja_liikuttuu_luonnossa/6183102

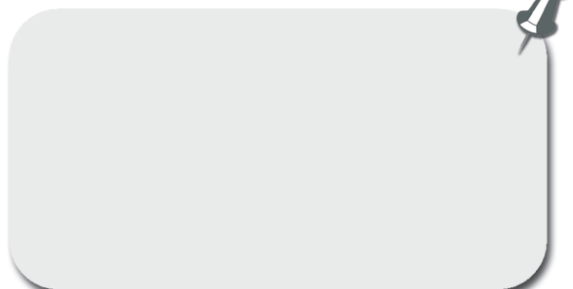


Möhkön Retkiviikko 21.6.-1.7.2012

- to 21.6. Retkiviikon avajaiset ja perinteinen Juhannusyön vaellus
 pe 22.6. Juhannusaatto
 la 23.6. Juhannustanssit ja kokko
 su 24.6. Möhkön ruukin Suvijuhla
 ma 25.6. Maisemasteilyjä Koitajoella
 ti 26.6. Takojan tiistai, seppä työskentelee ruukin pajalla
 ke 27.6. "Akkain vappaa" - tapahtuma
 to 28.6. Petkeljärven kansallispuistossa tapahtuu
 pe 29.6. Geokätköilyn salat tutuksi
 la 30.6. Koiramaista menoa Möhkössä
 su 1.7. Koitajoen kutsu - kalastusta kaikille

Lisätiedot retkiviikon ohjelmasta, tapahtumien aikatauluista ja kaikista Möhkön palveluista löydät osoitteesta www.mohko.net.
 Retkeile Möhkön ruukilla ja tee aikamatka Möhkön historiaan.
 Majoitusta retkillesi tarjoavat Möhkön Rajakartano, Mantan Majatalo ja Petkeljärven Retkeilykeskus.

Tervetuloa retkelle kesäiseen Möhköön!



möhkö
 ilomantsi

Möhkön Matkailuyhdistys ry. www.mohko.net puh.045 340 3920



Hyvä Möhkön retkiviikon 2012 asiakas!

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Möhkön retkiviikon 2012 asiakkaiden tyytyväisyyttä tapahtuman tarjontaan ja palveluihin. Lisäksi tutkimuksella halutaan saada tietoa luontoliikuntamuotojen kiinnostavuudesta ja luontoliikunnan motivaatiotekijöistä. Vastausten avulla tapahtuman järjestäjä, Möhkön Matkailuyhdistys ry, voi kehittää tulevaisuudessa Möhkön retkiviikkoa ja muita alueen tapahtumia.

Kysely on osa Kajaanin ammattikorkeakoulun liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelmassa tekemääni opinnäytetyötä. Jokainen vastaus on tärkeä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Toivon, että vastaatte huolella ja selkeällä käsialalla kaikkiin lomakkeen kysymyksiin. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäisiä vastauksia voida tunnistaa tutkimuksen tuloksista.

Vastaajien kesken arvotaan 5 kappaletta Möhkö-tuotepaketteja. Voitte osallistua arvontaan täyttämällä yhteystietonne kyselylomakkeen lopussa olevaan yhteystiedot-kohtaan. Arvonta tapahtuu Möhkön retkiviikon 2012 jälkeen, ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksesta.

Ystävällisin retkeilyterveisin

Saija Lauronen
Liikunnanohjaajaopiskelija
Kajaanin ammattikorkeakoulu
040 5383884
SLO9SSaijaL@kajak.fi

Yhteistyössä:

Tuija Lauronen
Möhkön Matkailuyhdistys ry

Möhkön retkiviikko -kysymykset

1. Sukupuolesi

- Mies
 Nainen

2. Syntymävuotesi:

3. Nykyinen asuinkuntasi:

4. Oletko osallistunut aikaisemille Möhkön retkiviikoille?

- Yhdelle
 Kahdelle
 Kolmelle
 En ole osallistunut

5. Onko Möhkön retkiviikko 2012

- matkasi ainoa ja tärkein kohde?
 yksi suunnitelluista kohteista?
 ennalta suunnitteleman kohde matkasi varrella?

7. Mistä sait tiedon Möhkön retkiviikosta 2012? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Retkiviikon esitteestä
 Internetistä www-sivuilta
osoitteesta: _____
 Tuttavilta, ystäviltä, sukulaisilta
 Lehti-ilmoituksista
 Radiosta
 Messuilta, mistä? _____
 Möhkön retkiviikko on ennestään tuttu
 Muualta, mistä? _____

6. Osallistutko Möhkön retkiviikolle 2012

- Yksin
 Perheen kanssa
 Ystävien/kavereiden/tuttavien kanssa
 Ryhmämatkan jäsenenä
 Muuten, miten

8. Mitä mieltä olette Möhkön retkiviikon 2012 tarjonnasta ja palveluista?

Valitkaa jokaisesta kohdasta mielipidettänne lähinnä oleva vaihtoehto.

(5= erittäin hyvä, 4=melko hyvä, 3= en osaa sanoa, 2=melko huono, 1=erittäin huono)

	erittäin hyvä	5	4	3	2	1	erittäin huono
1. ajankohta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. asiakaspalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. hinnat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. hinta-laatusuhde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. tunnelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. markkinointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. toimintaympäristö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

9. Jos havaitisit edellisessä kysymyksessä kehittämistä vaativia kohteita (kohdat joihin valitsit vaihtoehdon 1 tai 2), kerro kehittämistoimenpiteistä seuraavilla riveillä:

10. Kuinka tyytyväinen olet Möhkön retkiviikon 2012 ohjelmaan, johon olet osallistunut? Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto, niiden ohjelmien kohdalta, joihin olet osallistunut Möhkön retkiviikolla 2012.

(4=erittäin tyytyväinen, 3= melko tyytyväinen, 2= hieman tyytyväinen, 1=en lainkaan tyytyväinen,)

	erittäin tyytyväinen	4	3	2	1	en lainkaan tyytyväinen
1. Möhkön retkiviikon 2012 avajaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Juhannusyön vaellus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Möhkön Juhannus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Suvijuhla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Möhkön Murtajat- nuorten seikkailu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Maisemalisteily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Teatterivaellus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Takojan tiistai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Akkain vappaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Parasiitit - Teatteri Kukkuri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Geokätköilyn salat tutuksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Koiramaista menoa Möhkössä –tapahtumapäivä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Koitajoen kutsu -kalastustapahtuma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. Jos havaitsit edellisessä kysymyksessä kehittämistä vaativia kohteita (kohdat joihin valitsit vaihtoehdon 1 tai 2), kerro kehittämistoimenpiteistä seuraavilla riveillä:

12. Voitaisiko Möhkön retkiviikon sisältöä kehittää ja miten? Tässä kohdassa voi esittää myös toiveita retkiviikon sisältöön.

13. Oletko käyttänyt Möhkön retkiviikolla 2012 vieraillessasi jotakin seuraavista palveluista?

- Kahvila- ja ravintolapalvelut
- Majoituspalvelut
- Ruukki museo
- Jotakin muita palveluja, mitä? _____

Luontoliikunta-kysymykset

Tässä kyselyssä tarkoitan luontoliikunnalla kaikkea fyysistä aktiivisuutta, joka saadaan aikaiseksi omalla lihasvoimalla aidossa tai osittain rakennetussa luonnonympäristössä (Telama 1992, 61). Luontoliikunnaksi lasketaan vapaa-ajalla tehtävät aktiviteetit ja toiminnat, mutta luontoliikunnasta rajataan pois toimeentulon hankkimiseksi tehtävä liikkuminen luonnossa.

14. Tahtoisitko osallistua ohjattuun luontoliikuntaan?

- Kyllä tahtoisin
- En, liikun mieluummin omatoimisesti

15. Jos tahtoisit osallistua ohjattuun luontoliikuntaan, mitä tai millaista liikuntaa sen tulisi olla?

16. Mitä luontoliikuntamuotoja harrastat, tahtoisit kokeilla tai et tahtoisit kokeilla?

Vastaa jokaiseen vaihtoehtoon.

	Harrastan	Tahtoisin kokeilla	En tahtoisit kokeilla
1. kävely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. melominen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. sienestys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. marjastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. hiihtäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. lumikenkäily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. metsästys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. kalastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. suunnistus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. pyöräily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. maastopyöräily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. jokin muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Miten tärkeitä seuraavat luonnossa liikkumiseen liittyvät tekijät sinulle ovat?

Vastaa jokaiseen vaihtoehtoon.

(5 = erittäin tärkeää, 4 = melko tärkeää, 3 = en osaa sanoa,
2 = ei kovin tärkeää, 1 = ei lainkaan tärkeää)

	erittäin tärkeää	5	4	3	2	1	ei lainkaan tärkeää
1. luonnon kokeminen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. maisemat		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. mahdollisuus olla itsekseen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. henkinen hyvinvointi		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. poissa melusta ja saasteista		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. rentoutuminen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. tutustuminen uusiin ihmisiin		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. yhdessäolo oman seurueen kanssa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. aikaisemmat muistot		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. alueeseen tutustuminen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. luonnosta oppiminen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. omien taitojen kehittäminen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. kuntoilu		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. jännityksen kokeminen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. alueen kulttuuriperintöön tutustuminen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. jokin muu, mikä?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

KIITOS

Haluatko osallistua Möhkö-tuotepaketin arvontaan?

Kyllä → Kirjoita yhteystietosi lomakkeen alalaidassa olevaan yhteystiedot-kohtaan

En

Haluatko saada jatkossa tietoa Möhkön alueen tapahtumista ja palveluista?

Kyllä → Kirjoita yhteystietosi lomakkeen alalaidassa olevaan yhteystiedot-kohtaan

En

Yhteystiedot

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelin: _____

Sähköposti: _____

