

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Minna Matilainen

KARELIA-SOUDUN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014



OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2014
Matkailun koulutusohjelma
Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
Puh. 050 311 6310

Tekijä
Minna Matilainen

Nimeke
Karelia-Soudun asiakastytyväisyyskysely

Toimeksiantajat
Pohjois-Karjalan Liikunta ry ja Karelia-Soutu ry

Tiivistelmä

Tein opinnäytetyönäni asiakastytyväisyyskyselyn Karelia-Soudulle. Karelia-Soudussa on mahdollista soutaa yksin, pareittain, meloen, porukoissa ja joukkueissa. Tapahtuman ajankohta oli 28.7.–2.8.2013 ja olin mukana keräämässä kyselyyni vastauksia kolmena viimeisenä päivänä. Kyselyni vastausten avulla kehitetään ensi kesän 2014 Karelia-Soudun 30-vuotisjuhlasoutua.

Keräsin vastauksia kyselyyni 31.7.–31.8.2013. Laadin Karelia-Soutuun kyselylomakkeen jota jaoin ja keräsin tapahtuman aikana sekä sen jälkeen. Tein myös saman kyselyn Internetiin, millä mahdollistettiin kyselyyn vastaaminen myös tapahtuman jälkeen aina elokuun 2013 loppuun saakka. Laadin kyselylomakkeet sekä suomeksi että englanniksi, koska tapahtumaan osallistui myös ulkomaalaisia soutajia.

Saamieni vastausten perusteella ensi kesän 2014 juhlasoudussa tulisi panostaa ruoan laatuun ja hinta-laatu-suhteeseen. Toisena kehityskohteena ovat kuulutukset vesillä, jotka koskevat rantautumisia ja taukoja. Internet-kyselyn mukana tulleen vapaan palautteen määrä yllätti runsaudellaan.

Kieli
suomi

Sivuja 34
Liitteet 3
Liitesivumäärä 14

Asiasanat
Asiakastytyväisyyskysely, soutu, tapahtuma



THESIS
April 2014
Degree Programme in Tourism
Sirkkalantie 12 A
FI 80100 JOENSUU
FINLAND
Tel. 050 311 6310

Author
Minna Matilainen

Title
Customer Satisfaction Survey for Karelia Rowing Tour

Commissioned by Pohjois-Karjalan Liikunta ry and Karelia-Soutu ry

Abstract

The aim of this thesis was to create a customer satisfaction survey for Karelia Rowing Tour. In Karelia Rowing Tour it is possible to row alone, in pairs, on a canoe, and in teams. The time of the event was from 28 July–2 August 2013 and the responses to the questionnaire were collected on the last three days. Based on the responses the 30th anniversary Karelia Rowing Tour will be developed for next summer 2014.

The responses were collected between 31 July–31 August 2013. A questionnaire was compiled for Karelia rowing tour and it was handed out and collected during and after the event. The questionnaires were in English and in Finnish, because the event was also attended by foreign rowers. The same questionnaire was also put to the Internet, in order to receive as many responses as possible from the rowers even after the event. The Internet questionnaire was available until the end of August 2013.

According to the responses the 30th anniversary rowing should focus on the quality of food and good value for money next summer 2014. The second development target is announcements afloat for going ashore and having breaks. The amount of Internet questionnaire feedback was surprisingly large.

Language
Finnish

Pages 34
Appendices 3
Pages of Appendices 14

Keywords
Customer satisfaction survey, rowing, event

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Toimeksiantajat.....	6
2.1	Pohjois-Karjalan Liikunta ry	6
2.2	Karelia-Soutu ry	6
3	Tutkimusmenetelmät.....	7
3.1	Kvantitatiivinen tutkimus	7
3.2	Kvalitatiivinen tutkimus.....	7
3.3	Kyselylomakkeen laatiminen.....	7
3.4	Kyselylomakkeen sisältö.....	8
3.5	Kyselyn toteutus.....	9
4	Asiakastyytyväisyys	10
4.1	Mitä asiakastyytyväisyys on?	10
4.2	Asiakastyytyväisyystutkimukset	11
5	Palvelun laadun ulottuvuudet.....	12
5.1	Luotettavuus ja reagointialttius.....	12
5.2	Pätevyys ja saavutettavuus	13
5.3	Kohteliasuus ja viestintä.....	13
5.4	Uskottavuus, turvallisuus ja ympäristö	14
6	Karelia-Soutu	15
6.1	Karelia-Soutu ennen ja nyt.....	15
6.2	Järjestelyt.....	16
6.3	Hinnat	17
6.4	Tapahtuman kansainvälistyminen.....	17
6.5	Aiemmat tutkimukset.....	19
6.6	Soututapahtumat Suomessa.....	19
7	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.....	20
8	Kehittämiskohteet	31
9	Lopuksi	33
	Lähteet.....	34

Liitteet

Liite 1	Karelia-Soudun asiakastyytyväisyyskysely-lomake
Liite 2	Ruusut ja risut Karelia-Soudusta 2013
Liite 3	Karelia-Soudun reittikartta

1 Johdanto

Sain opinnäytetyön aiheeni toukokuun lopussa 2013. Aihe tuli Pohjois-Karjalan Liikunta ry:ltä ja Karelia-Soutu ry:ltä. Opinnäytetyölleni oli selvä kysyntä, sillä edellisen asiakastytyväisyystutkimuksen toteutuksesta oli jo aikaa ja koettiin, että tapahtumasta tarvittaisiin tuoreempaa tietoa tulevan kesän 2014 juhlasoutua varten.

Opinnäytetyönäni tein asiakastytyväisyyskyselyn kesän 2013 Karelia-Soutuun. Keräsin vastauksia kyselyyni 31.7.–31.8.2013. Tapahtuman ajankohta oli 28.7.–2.8.2013 ja olin mukana keräämässä kyselyyni vastauksia kolmena viimeisenä päivänä eli keskiviikkona, torstaina ja perjantaina 31.7.–2.8.2013. Laadin Karelia-Soutuun kyselylomakkeen, jota jaoin ja keräsin tapahtuman aikana sekä sen jälkeen. Tein myös saman kyselyn Internetiin, millä mahdollistettiin kyselyyn vastaaminen myös tapahtuman jälkeen, elokuun 2013 loppuun saakka. Opinnäytetyöni tulosten avulla on tarkoitus kehittää tulevan kesän 2014 Karelia-Soutua, joka on 30-vuotisjuhlasoutu. Opinnäytetyöni toimeksiantajat ovat Pohjois-Karjalan Liikunta ry sekä Karelia-Soutu ry.

2 Toimeksiantajat

2.1 Pohjois-Karjalan Liikunta ry

Pohjois-Karjalan Liikunta ry (Pokali) on maakunnallinen liikunnan ja urheilun asiantuntija-, kehittämis- ja yhteistyöjärjestö. Sen päätehtävänä on pohjois-karjalaisten hyvinvoinnin edistäminen urheilun ja liikunnan kautta. Pohjois-Karjalan Liikunta ry:llä on neljä painopistealuetta joihin se keskittyy. Nämä painopisteet ovat aikuisliikunta, lasten ja nuorten liikunta, seuratoiminta ja edunvalvonta.

Pohjois-Karjalan Liikunta ry:n tavoite on myös edistää maakunnan kilpa- ja huippu-urheilua ja liikuntamatkailua. Pohjois-Karjalan Liikunta ry:n ovat Joensuussa perustaneet liikuntajärjestöt ja liikuntaseurat vuonna 1997. Toimialue on Pohjois-Karjalan maakunta. Pokalilla on noin sata jäsenyhdistystä ja urheiluseuraa. Toimisto sijaitsee Rantakadulla Joensuussa. (Pohjois-Karjalan Liikunta ry 2014.)

2.2 Karelia-Soutu ry

Karelia-Soutu ry on Pohjois-Karjalan kuntien muodostama järjestö, ja se järjestää ja organisoii tapahtuman joka vuosi (Karelia-Soutu 2014). Varsinaisia palkattuja toimihenkilöitä yhdistyksessä ei ole, vaan toiminta perustuu talkootyöhön niin itse soudun aikana kuin valmistelu- ja jälkihoitovaiheessa.

Karelia-Soutu palkkaa ainoastaan kirkkovenesoudun juontajan ja iltatilaisuuksien ohjelmien esittäjät. Viime kesän soudussa 2013 kirkkovenereitin aikana järjestelyissä oli mukana noin 20 talkoolaista ja pienvenereitillä vastaava määrä oli 25 henkilöä. Karelia-Soutu ry ei omista soutuvalustoa, vaan osanottajat vuokraavat tarvitsemansa veneet vuokraamoilta ja joillakin yrityksillä ja yhdistyksillä on myös omia veneitä käytössään. (Sulopuisto 2014.)

3 Tutkimusmenetelmät

3.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kerätä määrällistä tietoa. (Ylikoski 1999, 160). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään yleistettävyyteen. Esitetyt kysymykset on perusteltu teoriassa. (Tilastokeskus Virtual Statistics 2013.) Määrällisessä tutkimuksessa käytetään käsitteitä otos, perusjoukko ja näyte (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2014). Saadusta aineistoista rakennetaan erilaisia muuttujia ja luokituksia tulosten mittaamista varten. Määrällisen tutkimuksen parina pidetään usein laadullista tutkimusta ja omassa asiakastytyväisyystutkimuksessani kerään sekä määrällistä että laadullista tietoa. Molemmilla suuntauksilla pystytään eri tavoin selittämään samoja tutkimuskohteita (Jyväskylän Yliopisto 2014).

3.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen on tarkoitus tuottaa laadullista tietoa. Sillä pyritään ymmärtämään tutkittavan asian ominaisuuksia ja laatua. Laadullisen tutkimuksen parina pidetään määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta, joka toisin kuin laadullinen tutkimus, perustuu kohteen kuvailemiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. (Jyväskylän Yliopisto 2014).

Karelia-Soudun asiakastytyväisyystutkimuksessa käytin molempia tutkimusmenetelmiä, sillä halusin saada selville asioita, jotka olivat jo hyvin ja mitä voisi vielä kehittää entisestään. Halusin myös selvittää numeroin, kuinka moni vastaaja oli mitään mieltä mistäkin asiasta. Molempia suuntauksia voi käyttää samassa tutkimuksessa.

3.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomaketta laadittaessa tulee ottaa huomioon monia erilaisia asioita. Lomake tulisi suunnitella niin, että sillä saadaan kerättyä juuri se tieto, mitä halutaan saada selville. Täytyy ottaa huomioon kyselyyn vastaajien vastaamiseen käytettävä aika ja vastaajien halu vastata. Tämän takia lomaketta on hyvä testata ennen varsinaista koitosta. Lomakkeen huolellinen suunnittelu ja testaaminen vaikuttavat ratkaisevasti tutkimuksen onnistumiseen. Omassa kyselylomakkeessani oli sekä laadullista että määrällistä tietoa mittaavia kysymyksiä.

Kuinka laaja kyselylomakkeen tulisi olla? Ensinnäkin tulisi ottaa huomioon, minkälaiset puitteet vastaamiseen on. Liian pitkä kysely karkottaa vastaajat varmasti. Ensivaikutelma on tärkeä, joten myös kyselylomakkeen ulkoasuun on tärkeää kiinnittää huomiota. Lomakkeen alkuun tuleva saate ja yleisilme kertovat paljon vastaajalle. Jotta vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa, kyselylomakkeen kysymysten tulisi edetä ylhäältä alaspäin (Menetelmäopetuksen tietovaranto KvantiMOTV 2013).

Kyselylomake on hyvä aloittaa perushelpoilla kysymyksillä, joihin jokainen osaa varmasti vastata. Kyselyyn vastaaminen on helpompaa, kun kysymykset esitetään loogisessa järjestyksessä eli samaa aihealuetta koskevat kysymykset tulee sijoittaa loogisesti peräkkäin. Näin vastaajan ajatus pysyy koossa paremmin ja kyselyn selkeys säilyy loppuun saakka. (Menetelmäopetuksen tietovaranto KvantiMOTV 2013.)

3.4 Kyselylomakkeen sisältö

Palaverissa ennen Karelia-Soutua keskustelin toimeksiantajien kanssa siitä, minkälaista tietoa kyselylomakkeella halutaan kerätä osallistujista. Odotetusti haluttiin tietää osallistujan sukupuoli, syntymävuosi ja asuinpaikka (sosiodemografiset tiedot), osallistumiskertojen määrät, ensi vuoden juhlasoutuun osallistuminen, minkälaisella veneellä osallistuu, mikä oli parasta, mistä sai tiedon Karelia-Soudusta, onko osallistunut johonkin muuhun soututapahtumaan, onko jonkin soutuklubin jäsen ja olisiko kiinnostusta soutaa vastaavanlaisessa soututapahtumassa ulkomailta.

Lisäksi tein kyselylomakkeeseen erillisen sivun, jossa tiedustelin osallistujien mielipiteitä asteikolla erittäin hyvä, hyvä, tyydyttävä, huono ja erittäin huono. Arvioinnin kohteina olivat tässä henkilökunnan ammattitaito, palveluaittius, yleis-tunnelma, kuljetusten sujuvuus, hinta-laatu-suhde, opasteet, ennakko-informaatio, ajankohta, ilmoittautumisen helppous, turvallisuusjärjestelyt sekä taukopaikat. Viimeiselle sivulle oli myös mahdollisuus antaa vapaata palautetta, jonka määrä yllätti minut: sitä tuli paljon.

3.5 Kyselyn toteutus

Kysymykset laatimassani kyselylomakkeessa olivat kaikille vastaajille samat. Ainoa ero suomalaisten ja ulkomaalaisten vastaajien kyselylomakkeissa oli se, että suomalaisilta kysyin, mistä päin Suomea he ovat tulleet soutamaan ja ulkomaalaisilta kysyin heidän kotimaataan. Koin, että ulkomaalaisten kotipaikkakunnalla ei ole tämän tutkimuksen kannalta väliä, koska heitä oli vähemmän verrattuna suomalaisiin soutajiin.

Jaoin kyselylomakkeita kaikille vastaantuleville soutajille tapahtumassa keski- viikkona, torstaina ja perjantaina sillä periaatteella, että saisin mahdollisimman paljon vastauksia. Keskiviikko-iltana olin Haapalahdessa, torstaina Jakokoskella ja perjantaina Joensuussa Ilosaareissa Kerubissa. Viimeisenä päivänä minulla oli lomakkeiden lisäksi myös tietokone mukana Kerubissa, jossa Karelia-Soudun viimeinen ruokailu oli järjestetty. Kyselyä oli mahdollista täyttää siellä paikan päällä sekä tapahtuman jälkeen koko elokuun ajan Internetissä Karelia-Soudun etusivuilla olevan linkin takana. Halusin mahdollisimman paljon vastauksia kyselyyni, joten ehdotin toimeksiantajalle pientä vastausmotivaation nostattajaa palkintojen muodossa. Arvoin vastaajien kesken kuusi palkintoa, joita olivat mm. ruokapaketti Karelia-Soudussa ja T-paidat.

Toteutin kyselyn Webropol-kysely- ja analysointisovelluksen avulla. Webropolin sivuilla, omilla tunnuksilla (tässä tapauksessa Pohjois-Karjalan Liikunnan tunnuksilla) räätälöin kyselyn omilla kysymyksilläni. Sain kyselyn tekoon apua pai-

kan päällä olleelta työntekijältä, joka oli käyttänyt kyseistä ohjelmaa aiemmin. Samalla kertaa sain laadittua paperiset lomakkeet sekä Internet-kyselyn. Internetissä kyselyyn vastanneiden vastaukset kerääntyivät Webropoliin ja sain sieltä yhteenvedon suoraan kaikista vastauksista haluamaani tekstinkäsittelyohjelmaan. Ohjelma oli helppokäyttöinen ja aikaa kyselyiden tekoon ei mennyt läheskään niin paljoa aikaa kuin olin kuvitellut. Aluksi mietimme myös mobiilikyselyn tekemistä, mutta tulimme kuitenkin siihen tulokseen, ettei se välttämättä tavoita kovin montaa soutajaa ja se oli hieman hankala selata. En myöskään ollut tyytyväinen mobiilikyselyn ulkoasuun.

4 Asiakastyytyväisyys

4.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?

Asiakastyytyväisyys kertoo siitä, kuinka yritys on pystynyt vastaamaan asiakaskuntansa odotuksiin (e- conomic 2013.). Mikäli asiakas on tyytyväinen käyttämänsä yrityksen tarjoamiin palveluihin ja niiden laatuun, hän tulee todennäköisesti käyttämään yrityksen palveluita jatkossakin. Yrityksen menestys perustuu paljolti asiakkaiden tyytyväisyyteen ja se on yksi tyytyväisyyden tärkeimmistä mittareista. (Rope & Pöllänen 1995, 58.) Kun asiakas kokee saavansa hyvää palvelua, hän todennäköisesti kertoo siitä eteenpäin. Yleisesti tiedossa on, että huonosta palvelusta kerrotaan eteenpäin enemmän kuin hyvästä palvelusta. Puskaradio on yllättävän tehokas keino levittää sanaa, oli se sitten positiivista tai negatiivista.

Kun asiakas käyttää jotakin palvelua, hän on siihen tyytyväinen tai tyytymätön. Silloin, kun palvelun laatu on hyvää, asiakkaan on helppoa olla siihen tyytyväinen. Laatu on yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista asioista. Tyytyväisyys on laatua laajempi käsite. Laatua pitäisi tarkastella asiakkaan näkökulmasta, sillä asiakas päättää, onko laatu hyvä vai ei. Usein laatu ja tyytyväisyys sekoitetaan toisiinsa ja niistä puhutaan samana asiana. (Ylikoski 1999, 118, 149.)

Omassa tutkimuksessa halusin saada nimenomaan tietoa siitä, mihin tapahtumaan osallistujat olivat tyytyväisiä ja missä asioissa pitäisi tehdä parannuksia.

4.2 Asiakastyytyväisyystutkimukset

Asiakkaiden mielipiteitä mitataan asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Näillä tutkimuksilla selvitetään tyytyväisyyttä palvelukokonaisuuteen sekä sen eri osalualueisiin (Lahtinen, Isoviita 1999, 64). Asiakastyytyväisyystutkimuksen on tarkoitus kartoittaa asioita, jotka asiakas kokee olleen positiivista tai negatiivista käyttämässään palvelussa (Aarnikoivu 2005, 67). Jotta asiakastyytyväisyyteen pystyttäisiin vaikuttamaan, tarvitaan siitä tietoa itse asiakkailta. Tarvitaan tietoa siitä, mikä tekee asiakkaan tyytyväiseksi. Se, että asiakastyytyväisyyttä seurataan, ei yksinään riitä, vaan tarvitaan toimintaa, jonka pohjalta parannuksia voidaan tehdä. Asiakkaat odottavat, että kun jonkinlaista kyselyä tyytyväisyydestä tehdään, ne saavat myös aikaan parannustoimenpiteitä. (Ylikoski 1999, 150.)

Organisaatioilla on oma käsityksensä siitä, ovatko sen asiakkaat tyytyväisiä. Eri asemissa olevilla työntekijöillä voi olla erilaiset näkemykset asiakkaiden tyytyväisyystasosta. Esimerkiksi esimiehillä, jotka ovat vähemmän vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, voi olla täysin erilainen kuva kuin niillä työntekijöillä, jotka ovat jatkuvasti tekemisissä asiakkaiden kanssa vuorovaikutustasolla. Asiakkaiden valituksista saadaan parhaiten tietoa siitä, mitä tulisi tehdä toisin. (Ylikoski 1999, 155.)

Asiakastyytyväisyystutkimusten perusteella pyritään parempaan asiakastyytyväisyyteen ja seuraamaan palautteiden perusteella tehtävien parannusten vaikutusta. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta, jotka ovat tyytyväisyyteen vaikuttavien tekijöiden selvittäminen, sen hetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen, toimenpide-ehdotusten tuottaminen sekä kehittymisen seuranta. (Ylikoski 1999, 156.) Tekemäni asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli etsiä vastauksia näihin päätavoitteisiin. Jotta tulevan kesän 2014 juhlasoutu olisi mahdollisimman onnistunut ja välttyttäisiin aiemmilta virheiltiltä, halusin pääasiassa selvittää, mikä on osallistujien sen hetkinen tyytyväisyysta-

so. Toivoin myös mahdollisimman paljon vapaata palautetta ja kehittämideoita ja niitä sain paljon.

5 Palvelun laadun ulottuvuudet

5.1 Luotettavuus ja reagointialttius

Palvelun laatu on asiakkaan odotusten ja kokemusten summa. Kun arvioidaan jonkin palvelun laatua, asiakas muodostaa siitä mielipiteitä ennen ja jälkeen palveluntapahtuman. Tutkimusten avulla on löydetty kymmenen laadun eri tekijää, joista on luotu palvelun laadun kymmenen laatutekijää. Ne ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskotavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä palveluympäristö. (Ylikoski 1999, 126.)

Luotettavuus on mielestäni näistä kaikista laatutekijöistä tärkein. Luotettavuudella tarkoitetaan palvelun virheettömyyttä eli sitä, että asiakas saa sitä mitä on luvattu. Palvelun laadun ollessa luotettavaa varmistutaan siitä, että asiakassuhteista tulee kestäviä ja asiakas tulee käyttämään palvelua uudelleen ja mahdollisesti kertoo siitä muillekin. Reagointialttiudella taas tarkoitetaan sitä, että henkilökunnalla on halukkuus palvella asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla ripeästi, kuitenkin palvelun laadusta tinkimättä. Toisin sanoen tehdään luvatut asiat mahdollisimman hyvin ja nopeasti. (Ylikoski 1999, 127.)

Luotettavuus näkyi tekemäni kyselyn vastauksissa siinä, että monet soutajat ovat tulleet vuosi toisensa jälkeen soutamaan yhä uudelleen. Monet heistä vastasivat osallistuneensa muihinkin soututapahtumiin, mutta osallistuvat myös Karelia-Soutuun. Osallistujat ovat olleet suurimmilta osin tyytyväisiä tapahtumaan ja sen sujuvuuteen.

5.2 Pätevyys ja saavutettavuus

Pätevyys on sitä, että henkilöllä, joka tuottaa jotakin palvelua, omaa siihen asiaan tarvittavat taidot ja tiedot. Koulutus ja omien taitojen kehittäminen ovat avainasemassa. Pätevyyttä voi opetella, se tulee kokemuksen kautta. Täytyy olla perillä asioista ja oman alan kehityksestä. (Ylikoski 1999, 127.)

Saavutettavuudella tarkoitetaan useimmiten sitä, kuinka helppoa yhteydenotto johonkin palveluun on. Sanoisin, että hyvä saavutettavuus on sitä, että saat yritykseen yhteyden helposti puhelimitse ja sähköpostilla. Puhelimitse niin, ettei linjalla tarvitse odottaa kohtuuttomasti ja sähköpostitse niin, että vastauksen saa viimeistään seuraavana päivänä. Yritysten Internet-sivuilla saavutettavuutta voi tutkia mm. siten, löytyykö sivuilta helposti kaikki yhteydenottoon tarvittavat tiedot sekä tietysti tarkka sijainti. (Ylikoski 1999,127.)

Tapahtuman järjestäjät ovat mielestäni päteviä, onhan tapahtumaa järjestetty pian kolme vuosikymmentä. Kuitenkin aina löytyy parannettavaa ja mitä kannattaisi tehdä toisin. Muistetaan vain, että aina voidaan kehittyä ja tulla paremmiksi tapahtuman järjestäjiksi. Saavutettavuutta voisi kehittää Karelia-Soudun Internet-sivujen kannalta. Vaikka kaikki tarpeellinen tieto löytyykin sivuilta, sivujen sujuvuutta ja luettavuutta voisi parantaa esimerkiksi tekemällä hinnastoista taulukot. Kaikki hinnat olisi hyvä löytää samalta sivulta.

5.3 Kohteliaisuus ja viestintä

Kohteliaisuus näkyy monessa kohtaa palvelussa. Henkilöstö on ystävällinen ja huomaavainen asiakasta kohtaan, eli arvostetaan sitä että asiakas on tullut juuri meille. Pidetään huoli asiakkaan tarpeista ja pidetään huoli asiakkaan omaisuudesta, jos tarve vaatii. (Ylikoski 1999, 128.)

Viestinnässä on tärkeää, että asiakkaalle puhutaan selkeästi ja selkokielellä. Mikäli palveluissa on vieraita termejä, ne kannattaa avata asiakkaalle. Uusille ja vakio-asiakkaille viestintä voi olla erilaista, sillä vakio-asiakkaat tuntevat jo

palvelun. Hyvään viestintään kuuluu olennaisena osana myös palvelun hinnan kertominen asiakkaalle palvelutilanteessa. (Ylikoski 1999, 128.) Hinnan kertomatta jättäminen voi asiakkaan mielestä tuntua jopa epäilyttävälle. Mahdolliset hintojen muutokset on myös syytä kertoa. Viestinnän tehtävänä on myös olla tukena myynnille ja luoda kysyntää yrityksen tuotteille ja palveluille. (Kielipuu 2014.)

Kokemani perusteella voin sanoa, että kohteliaisuus on Karelia-Soudussa huipuluokkaa. Kun kävin taukopaikoilla, soutajista ja soutuporukoista huokui hyvä mieli ja yhteinen tekeminen. Tapahtumaa on järjestetty monta vuotta ja ainakin suurimmalle osalle myös järjestäjät ja talkooväki ovat tulleet tutuiksi. Henki ja tunnelma oli mielestäni kotoisa ja lämmin ja kaikilla oli hymy herkässä.

Viestinnän osalta näkisin tärkeänä sen, että Internet-sivuja parannettaisiin ja kun ollaan vesillä, huolehdittaisiin paremmin siitä, että kaikki soutajat saavat saman viestin tauoista ja muista huomioitavista asioista.

5.4 Uskottavuus, turvallisuus ja ympäristö

Uskottavuus, luotettavuus ja turvallisuus kulkevat mielestäni käsi kädessä. Asiakkaan täytyy voida luottaa siihen, että yritys ajaa asiakkaan etua. Uskottavuuteen vaikuttavia asioita ovat sen nimi, yleinen maine sekä henkilöstön toiminta. Turvallisuus taas on äärimmäisen tärkeä laadun kriteeri. Kun jokin palvelu on turvallinen, siihen ei liity fyysisiä tai taloudellisia riskejä asiakkaalle. Se, että asiakas voi luottaa palvelun tarjoajaan, on tärkeintä.

Asiakkaan ymmärtämisellä tarkoitetaan sitä, että ymmärretään hänen tarpeensa. Pyritään huomiomaan asiakkaat yksilöinä eikä vain tuottoa tuovana massana. Pyritään myös selvittämään ja huomiomaan asiakkaiden erikoistarpeet mahdollisimman kattavasti. Loppujen lopuksi palveluympäristössä kulminoituvat kaikki palveluun liittyvät asiat, kuten tilat, laitteet, henkilöstö, opasteet ym. (Ylikoski 1999, 126- 129.)

Karelia-Soudulla on maine toimivana ja perinteisenä retkisoututapahtumana. Koska niin monet osallistujat ovat tulleet vuosi vuoden jälkeen soutamaan uudelleen ja uudelleen Karelia-Soutuun, uskoisin myös tietynlaisen turvallisuuden ja uskottavuuden vaikuttavan osallistujamäärään.

6 Karelia-Soutu

6.1 Karelia-Soutu ennen ja nyt

Ensimmäisen kerran Karelia-Soutu järjestettiin vuonna 1985, jolloin reitti kulki Nurmeksesta Liperiin ja kesti kaikkiaan kahdeksan päivää. Silloin soutua markkinoitiin "Perhesoutumaratonin" nimellä. Idean isä oli Liperissä asunut Niilo Komu. Kuten arvata saattaa, osallistujamäärä ensimmäisessä Karelia-Soudussa oli pieni. Soudusta kuitenkin pidettiin ja sillä todettiin olevan mahdollisuuksia kehittyä suuremmaksi tapahtumaksi. Karelia-Soutu järjestettiin viime kesänä 2013 jo 29. kerran ja ensi kesänä 2014 soudetaan 30-vuotisjuhlasoutu. (Sulopuisto 2014.)

Karelia-Soudussa on mahdollista soutaa yksin, pareittain, meloen, porukoissa ja joukkueissa. Erilaisia joki- ja järvimaisemia kertyy kokonaisuudessaan kirkkoveenille 146 kilometriä ja pienveneille 203 kilometriä. Pienveneiden ja kanoottien soutu-reitti kulkee Ilomantsista Joensuuhun ja kirkkoveenit soutavat Lieksasta Joensuuhun (liite 3). Soutaa voi omasta kunnosta ja halusta aina päivästä viikkoon. Koko matkan 20 kertaa soutaneet tai meloneet kutsutaan soutumestareiksi. Soutuneuvoksen arvonimi ansaitaan kymmenestä koko matkan soudusta. Vuonna 2013 nimettiin yksi Soutumestari ja neljä Soutuneuvosta. Soudun hallitus on päättänyt maaliskuussa 2014, että viisi kertaa koko matkan soutaneet ja meloneet kareliasoutulaiset palkitaan kultaisella soutumitalilla. Soutukerhojen kokoaminen alkaa tulevan kesän 2014 juhlasoudusta. (Karelia-Soutu 2013.)

Karelia-Soudun imago on tietoisesti pyritty pitämään retkisoutuna, jossa leppoisaa ilmapiiriä on tärkeämpää kuin ”veren maku suussa”-puurtaminen. Taukopaikoille on järjestetty saunomista, ruokailua ja muuta ohjelmaa. Myös soutajat voivat itse vaikuttaa ohjelmaan. Pieni myönnytys kilpailuhenkisille on Pielisjokisprintti, jossa halukkaat voivat viimeisenä soutupäivänä kokeilla voimiaan yhdellä osuudella Pielisjoella. (Sulopuisto 2014.)

6.2 Järjestelyt

Sekä kirkkovenesoudulla ja pienvenesoudulla on omat johtohenkilönsä. Kirkkovenesoudusta vastaa Jaana Pitkänen ja pienveneistä Pertti Keronen. Molempien soutujohtajien johtohenkilöt keräävät avukseen toimitsijajoukon, joka huolehtii käytännön järjestelyistä. Karelia-Soudun osanottomaksuista päätetään vuosikokouksessa. Hinnat on pidetty suhteellisen alhaalla, ettei osanottomaksusta muodostuisi esteitä osallistumiselle. (Sulopuisto 2014.)

Taukopaikoilla tarjottavat ateriat sovitaan yhdessä palveluntarjoajien kanssa ja hinnoitellaan siten, että Karelia-Soutu ry saa pienen välityspalkkion. Karelia-Soutu ry myy aterioita kupongeilla, joita voi lunastaa toimistoautosta soudun aikana. Toimistoauto on taukopaikoilla parkissa ja toimii nimensä mukaisesti liikkuvana toimistona koko soutu tapahtuman ajan. Kuponkeja voi ostaa yksitellen tai vaihtoehtoisesti ruokapaketin koko soudun ajaksi. 2013 kirkkovenesoudun ruokapaketti neljäksi vuorokaudeksi maksoi 125 euroa ja pienvenereitillä kuudeksi päiväksi 120 euroa. (Sulopuisto 2014.)

Erityistä huomiota kiinnitetään turvallisuuteen, sillä vesillä liikkuminen on erittäin sääherkkää. Aikatauluja on jouduttu järjestelemään uudelleen muuttuneiden sääolosuhteiden vuoksi ja esimerkiksi vuonna 2010 soutu jouduttiin keskeyttämään yhtenä soutupäivänä myrskyn takia. Soutua varten on laadittu turvallisuussuunnitelma joka päivitetään vuosittain. Soudun aikana järjestetään joka aamu tilaisuus, jossa kerrataan järjestelyihin, turvallisuuteen liittyvät asiat sekä muut tärkeät asiat. Kirkkovenereitillä soutuajilla on käytössään myös Kipparin

kirja, jossa on hyödyllistä tietoa matkan varrella olevista kohteista. (Sulopuisto 2014.)

6.3 Hinnat

Kesän 2014 osanottomaksut kirkkovenereitille ovat 3-4 päivää soutaville 500 euroa ja 1-2 päivää soutaville 400 euroa. Soutupaikka kirkkovenessä sisältää ruokailut, kunniakirjan, saunan, järjestäjän vastuuvakuutuksen sekä kuljetuksen lähtöpaikalle ja takaisin Joensuuhun.

Pienveneilijöille osanottomaksut ovat seuraavat: yksinsoutajat/melojat 6 päivää/95 euroa, 2 päivää/60 euroa ja yksi päivä/40 euroa. Kaksinsoutajat/melojat 6 päivää/160 euroa, 2 päivää/80 euroa ja yksi päivä/50 euroa. 3-5 henkilön joukkue 6 päivää/200 euroa, 2 päivää/90 euroa ja yksi päivä/75 euroa. 8-9 henkilön joukkue 6 päivää/300 euroa. Osanottomaksuun sisältyy järjestäjän vastuuvakuutus, tavaroiden kuljettaminen huoltoautossa, sauna, oikeus käyttää omaa lippua, viiriä tai tarraa, kunniakirja, pienveneitten siirto Pamilolla (pienvenereitti) sekä oheisohjelmat. Jokainen osallistuu tapahtumaan omalla vastuullaan. (Karelia-Soutu 2014.)

Molemmille reiteille voi varata ruokapaketin koko matkalle tai tiettyihin ruokailupisteisiin jo ilmoittautumisen yhteydessä. Hinta koko matkan ruokapaketille on 125 euroa/ henkilö. Päiväkohtaisia ruokapaketteja voi ostaa myös erikseen: tiistai 28 euroa (sis. aamiainen, kahvi ja tuhti päivällinen), keskiviikko 29 euroa (sis. aamiainen, lounas ja päivällinen), torstai 28 € (sis. aamiainen, lounas ja päivällinen), perjantai 40 € (sis. aamiainen, kahvi, lounas ja päivällinen). (Karelia-Soutu 2014.)

6.4 Tapahtuman kansainvälistyminen

Kesällä 2000 Karelia-Soudun yhteydessä toteutettiin FISA-tour (Fédération Internationale des Sociétés d'Avion, kansainvälinen soutujärjestö), johon osallistui soutajia 15 eri maasta, kaikkiaan 55 henkilöä. FISA järjestää vuosittain soudun jossakin päin maailmaa ja kyseisenä vuonna soutu saatiin Suomeen. Suomen Soutuliiton silloiset aktiivit Bo Gammals ja Zita Swahn-Gammals saivat kansainvälisen soudun organisoijat vakuuttuneiksi siitä, että soutu kannattaa tuoda Pohjois-Karjalaan. Tuo soutu oli lähtölaukaus ulkomaisten matkailijoiden osanotolle, sillä monet vuoden 2000 osanottajista ovat tulleet takaisin soutamaan yhä uudelleen ja tuoneet myös kokonaisen ryhmän mukanaan. Lisäksi ulkomaisia soutajia on saatu mukaan nettisivujen avulla. Myös Sulkavan Suursoutuihin osallistuneet ovat tulleet Karelia-Soutuun. Viime kesänä 2013 soutajia tuli muunmuassa Saksasta, Hollannista ja Portugalista. (Sulopuisto 2014.)

Kansainvälistymisen edistämiseksi on myös saatu Leader-rahoitusta. Hankkeen nimi oli ”Karelia-Soudun kehittämishanke” ja se toteutettiin 9.6.2009 – 31.12.2013. Hankkeen tavoitteena oli kansainvälisten osallistujien palvelujen parantaminen kehittämällä etukäteisinformaation, opasteiden, kuulutusten ja muun materiaalin erikielisiä toteutuksia. Toisena tavoitteena oli soudun jatkuvuuden turvaaminen kouluttamalla ja rekrytoimalla uusia vapaaehtoistoimijoita. (Sulopuisto 2014.)

Lähinnä ulkomaisille osanottajille on tarjottu useamman vuoden ajan myös valmiita ”all inclusive”-paketteja, joihin kuuluu osanottomaksun, soutupaikan, ruokailujen ja kuljetusten lisäksi myös majoitus. Koska Karelia-Soutu ry:llä ei ole matkanjärjestäjän oikeuksia, pakettia on myyty Karelia Expert Matkailupalvelun kautta. Myös siinä tapauksessa, että ulkomainen ryhmä on halunnut kaikki palvelut ryhmälle (ei vain yksittäisille osanottajille) Karelia Expert Matkailupalvelu on hoitanut laskituksen. Karelia Expert Matkailupalvelun ja Karelia-Soutu ry:n välillä on sovittu, että myyjä saa 10 prosentin myyntipalkkion välittämistään palveluista. Paketit ovat tarjolla Karelia-Soutu ry:n lisäksi myös Expertin Internet-sivuilla. Tästä järjestelystä on hyötyä molemmille osapuolille ja asia tulee hoideksi ammattimaisesti. (Sulopuisto 2014.)

6.5 Aiemmat tutkimukset

Karelia-Soutuun on tehty pari vuotta sitten asiakastyytyväisyyttä mittaava kysely. Kyselyllä ei ollut ulkopuolista tekijää, vaan sen on toteuttanut Karelia-Soutu ry itse. Tapahtumaan on tehty opinnäytetyönä vuonna 2008 Kipparinkirja. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman opiskelijat Tiina Riitta Kortelainen ja Tuire Parviainen tekivät Kipparinkirjan kirkkoveneiden kippareille. Se esittelee soutumatkan varrella ohitettavia kohteita, ja kirjan on tarkoitus toimia venekunnissa viihdykkeenä. Kirjasta löytyy myös soudun turvasekä ensiapuohjeet.

Etsin tietoa muiden Suomalaisten soututapahtumien kyselyistä ja tuorein oli Sulkavan Suursoutuihin tehty "Sulkavan Suursoutujen oheisohjelman asiakastyytyväisyys". Kyselyn tarkoitus oli selvittää vuoden 2012 Sulkavan Suursoutujen oheisohjelmien huonojen arviointien syy. Kysely on toteutettu kesällä 2013 tapahtuman aikana.

6.6 Soututapahtumat Suomessa

Suomessa järjestetään vuosittain monta soututapahtumaa. Suurin osa soututapahtumista on retkisoutua. Retkisoutu yhdistää soudun retkeilyyn. Souturetkireittien pituudet vaihtelevat aina päivästä viikkoon.

Soututapahtumia Suomessa ovat muunmuassa Karelia-Soutu 27./28.7.-1.8.2014 , Sulkavan Suursoudut 10.-13.7.2014, Heinäveden Kanavasoutu 18.-20.7.2014, Joensuun Jokisoutu 7.6.2014, Kainuunsoutu 28.6.2014, Mommilanjärven Soutelu 19.7.2014, Norppasoutu 27.-29.6.2014, Oulunjoen tervasoutu 13-14.6.2014 , Silakkasoutu 5.10.2014 , Turun Saariston Retkisoutu 9.-10.8.2014 sekä Yöttömän Yön Soutu 17.-19.7.2014 (Melonta -ja soutuliitto 2014).

Tunnetuin ja suurin soututapahtuma on Sulkavan Suursoudut, joka on samalla maailman suurin soututapahtuma yli 10 000 osallistujallaan. Se soudetaan tule-

vana kesänä 2014 jo 47. kerran (Järvi-Suomen Souturetket Oy 2014.) Muut Suomen soututapahtumat ovat huomattavasti pienempiä osanottajamäärältään kuin Sulkavan Suursoudut. Karelia-Soutuun osallistui kesällä 2013 yli tuhat soutajaa. Aivan vieras ympäristö soututapahtuma ei minulle ole, sillä olen pienenä tyttönä ollut monena kesänä seuraamassa Sulkavan Suursoutuja isäni ollessa soutamassa tapahtumassa.

7 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Vastaajamäärät ja iät

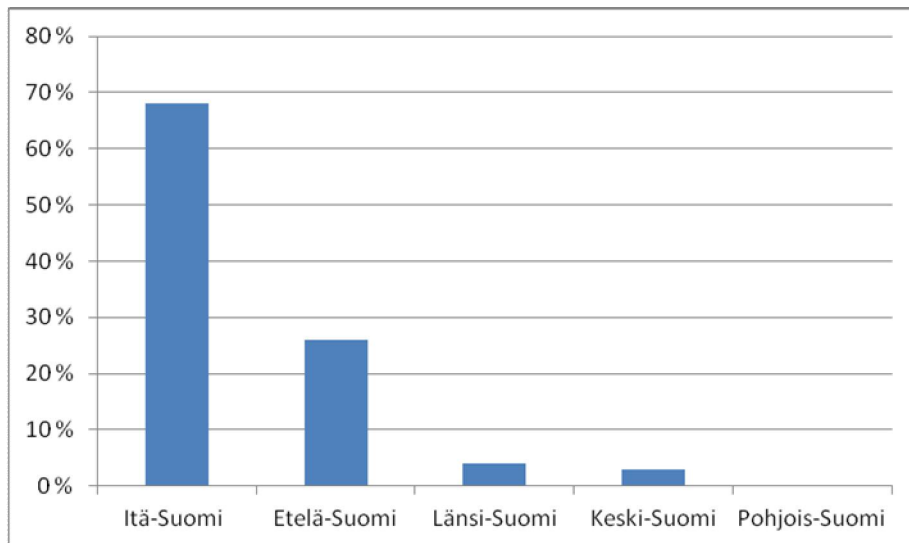
Karelia-Soutuun osallistui viime kesänä 2013 hieman yli 1000 soutajaa. Asiakastyytyväisyyskyselyyni vastasi kaikenkaikkiaan 102 soutajaa. Alkuperäinen tavoitteeni oli saada ainakin 200 vastausta, mutta lähes 10 % vastausprosentti oli mielestäni riittävän hyvä. Paperisia kyselylomakkeita suomalaiset soutajat täyttivät 29 kpl. Näistä vastaajista 62% oli naisia ja 38% miehiä. Internetissä olleen kyselyn kautta sain 48 vastausta, joista 50% oli naisten ja 50% miesten vastauksia. Suomalaisilta sain yhteensä yhteensä 77 vastausta. Suomalaisen vastaajien keski-ikä oli 48 vuotta.

Kaikille ulkomaalaisille soutajille jaettiin omat kyselylomakkeet, mutta valitettavasti useat pariskunnat täyttivät kyselylomakkeen yhdessä, jolloin sain vähemmän vastauksia kun alun perin oli tarkoitus. Ulkomaalaisten vastaajien keski-ikä oli 58 vuotta. Ulkomaalaisia soutajia oli 50 ja sain vastauslomakkeita täytettyinä takaisin 25 kpl. Ulkomaalaisten soutajien osalta vastausprosentti oli 50%. Ahkerimmin kyselyyni vastasivat 50–60-vuotiaat. Vastaajien ikäjakauma oli 15 ikävuodesta aina 85 vuoteen asti.

Vastaajien asuinpaikat

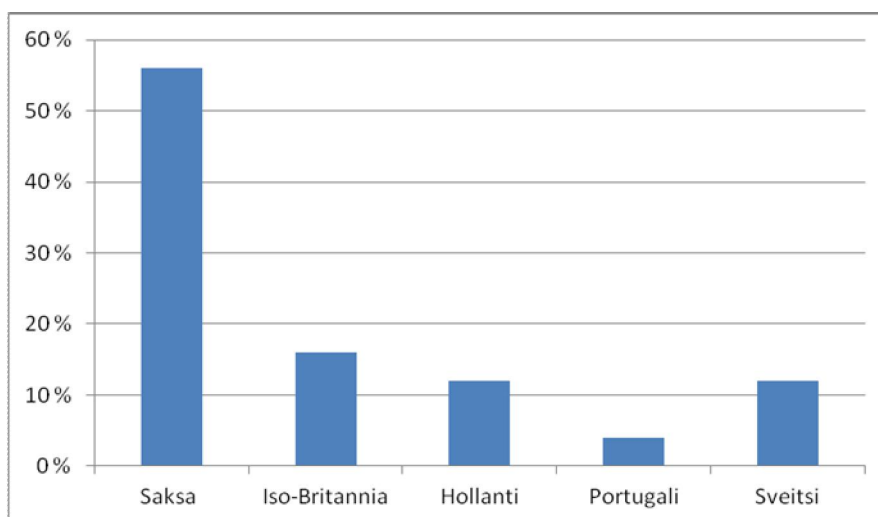
Kyselyssä halusin tietää, mistä päin Suomea suomalaiset ja mistä maasta ulkomaalaiset soutajat olivat tulleet Karelia-Soutuun. 68% vastaajista vastasi

asuvansa Itä-Suomessa, 26% vastaajista tuli Etelä-Suomesta, 4% Länsi-Suomesta ja 3% Keski-Suomesta (Kuvio 1).



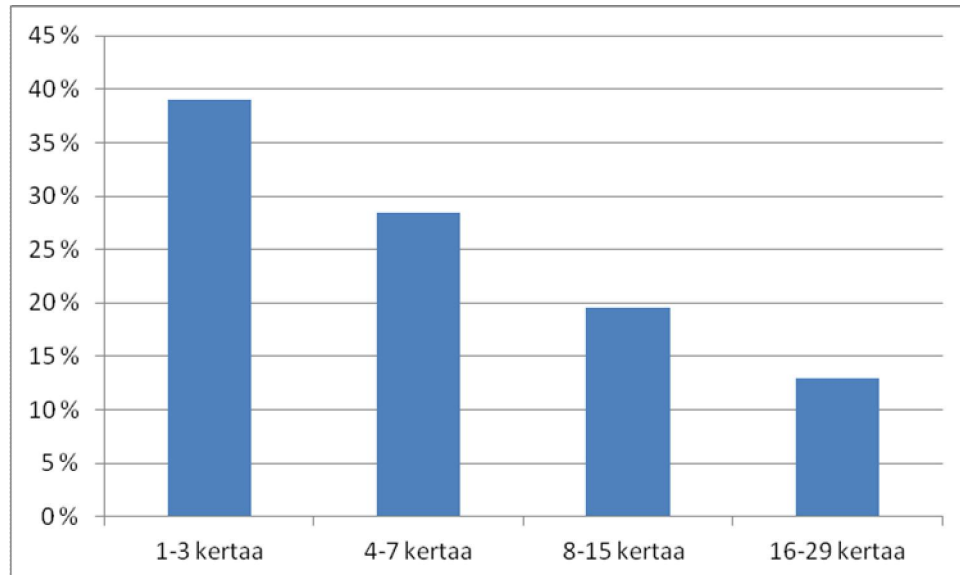
Kuvio 1. Suomalaisten soutajien asuinmaakunta.

Alla olevassa kuviossa (kuvio 2) on nähtävissä ulkomaalaisten soutajien kotimaat. Eniten soutajia tuli Saksasta ja toiseksi eniten Isosta-Britanniasta. Muita soutajia tuli Hollannista, Portugalista ja Sveitsistä. Ulkomaalaisten soutajien osalta vastausprosentti oli 50%.



Kuvio 2. Ulkomaalaisten soutajien kotimaat.
Vastaajien soutukerrat Karelia-Soudussa

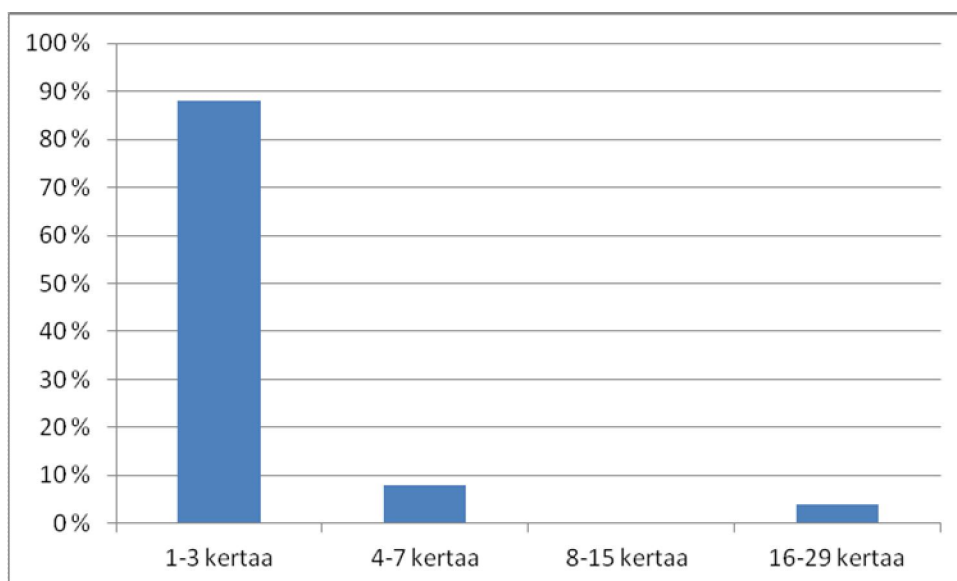
Kysyin vastaajilta, kuinka monta kertaa he ovat osallistuneet Karelia-Soutuun tämä soutukerta mukaanluettuna. Alla olevassa kuviossa on esitetty (kuvio 3) suomalaisten soutajien soutukerrat.



Kuvio 3. Suomalaisten soutajien soutukerrat Karelia-Soudussa.

Suurin osa vastaajista, 39%, oli soutamassa tapahtumassa ensimmäistä, toista tai kolmatta kertaa. Toiseksi eniten oli soutajia, 28,5%, jotka osallistuivat 4–7 kertaa. 19,5%, oli osallistunut tapahtumaan 8–15 kertaa ja 13% oli osallistunut tapahtumaan 16–29 kertaa.

Ulkomaalaisten soutajilla ei ollut yhtä paljon soutukertoja kuin suomalaisilla. Seuraavassa kuviossa (kuvio 4) on havainnollistettu ulkomaalaisten soutajien soutukerrat. Kysymys kyselyssä oli sama kuin suomalaisilla soutajilla.



Kuvio 4. Ulkomaalaisten soutajien soutukerrat Karelia-Soudussa.

Ulkomaalaisista soutajista lähes kaikki vastanneet, 88%, olivat soutamassa ensimmäistä, toista tai kolmatta kertaa. 4–7 kertaa soutaneita oli 8% ja 4% oli soutanut 16–29 kertaa.

Kesän 2014 Karelia-Soutuun osallistuminen

Halusin selvittää, kuinka moni soutaja aikoo osallistua tulevan kesän 2014 30-vuotisjuhlasoutuun. Kysymyksenä oli "Aiotko osallistua Karelia-Soutuun ensi vuonna?". 69% suomalaisista vastaajista vastasi kyllä, 2,5% vastasi ei ja 28,5% vastasi en osaa sanoa. Ulkomaalaisista soutajista 4% oli sitä mieltä, että aikoo osallistua ja 96% ei osannut sanoa.

Millä osallistuttiin tällä soutukerralla (2013)

Kysyin vastaajilta, millä he osallistuivat tällä kerralla Karelia-Soutuun. Vaihtoehdot olivat joko kirkkoveneellä, pienveneellä tai kanootilla. Suomalaisista soutajista 80% osallistui kirkkoveneellä ja 20% pienveneellä. Kukaan vastaajista ei osallistunut soutuun kanootilla. Ulkomaalaisista kaikki osallistuivat soutuun kirkkoveneellä ja yksi vastasi myös osallistuneensa pienveneellä.

Parasta Karelia-Soudussa

Tiedustelin, mikä oli vastaajien mielestä parasta Karelia-Soudussa. Vaihtoehtoina oli tunnelma, liikunta, oheisohjelmat, ruoka, luonto ja vapaa oma vastaus. Suomalaisien vastauksista kävi ilmi, että tunnelma oli tapahtumassa parasta. Tunnelman parhaaksi valitsi 67% vastaajista, liikunnan 25% ja luonnon 8% vastaajista. Vapaaseen omaan vastaukseen tuli jonkin verran vastauksia, kuten: "Oma porukka ja tietysti osittain tunnelma.", "Samanhenkistä porukkaa. "Kokonaisuus." ja "soutaminen ja soutuporukka."

Ulkomaalaiset soutajien ajatukset olivat hyvin samanlaisia: tunnelman parhaaksi oli maininnut 90,5% vastaajista ja 9,5% vastaajista vastasi liikunnan olleen parasta. Myös omia vastauksia oli annettu, joita olivat: "Hyvät järjestelyt", "kaikki", "kivat suomalaiset", "Suomessa olo", "Suomi + sauna + järvessä uinti."

Informaatio tapahtumasta

37% Karelia-Soudun suomalaisista osallistujista olivat saaneet tiedon tapahtumasta ystäviltään tai tuttaviltaan. Toiseksi eniten informaatiota, 26%, oli saatu työpaikalta, 15% soudun omasta esitteestä, 11% Karelia-Soudun Internet-sivulta, 7% Facebookista, 3% sanomalehdestä ja 1% radiosta. Muita tiedonlähteitä olivat Soutuliiton vuositapaaminen sekä Melonta- ja soutuliiton tapahtumasivut Internetissä. Ulkomaalaisista soutajista 54% oli kuullut tapahtumasta ystäviltään tai tuttaviltaan. 25% oli saanut tiedon omasta soutuklubistaan ja 17% oli saanut tiedon Facebookista. 4% vastaajista oli saanut tiedon jostain muualta.

Osallistuminen muihin soututapahtumiin

Vastaajista 46% oli elämänsä aikana osallistunut johonkin muuhun soututapahtumaan Karelia-Soudun lisäksi. Muita soututapahtumia olivat Sulkavan Suur-

soudut, Satakunnan Kansansoutu, Suomi meloo, Tahkon soutu- ja melonta, Keravan soutu, Mommilanjärven Soutelu, Turun saariston retkisoutu, Heinäveden Kanavasoutu, Naisten soutu, Yöttömän Yön Soutu, Oulunjoen tervasoutu sekä ulkomailla Vogalonga (Italia). Soutukokemuksia vastaajilla oli Panamalta, Mosel-joelta (Ranska, Luxemburg, Saksa), Duoro-joelta (Espanja, Portugali) ja Yang-joelta Kiinasta asti. 29,5% vastaajista ei ollut osallistunut mihinkään muuhun soutu tapahtumaan kuin Karelia-Soutuun. 24,5% vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen.

Soutuklubit

Suomalaisista soutajista 33% vastasi kyllä kysymykseen "Oletko jonkin soutu-klubin jäsen?". 67% vastasi, ettei kuulu soutu-klubiin. Suomalaisia soutu-klubeista edustettuina olivat Rökäle, Kirkkonummen soutuajat, Keravan soutuajat, Soutu-neuvos ja Future Club. Ulkomaalaisista soutajista 88% vastasi kuuluvansa johonkin soutu-klubiin ja 12% vastasi, ettei kuulu mihinkään soutu-klubiin.

Kiinnostus soutuamiseen muissa maissa

Suomalaiset osallistujat olivat kiinnostuneita osallistumaan vastaavanlaiseen soutu tapahtumaan ulkomailla. 18% vastaajista oli kiinnostunut soutuamaan Saksassa, 18% Italiassa, 10% Liettuassa ja 4% Hollannissa. 50% vastaajista vastasi, ettei heillä ole kiinnostusta soutuamaan ulkomailla.

Ulkomaalaisista soutajista 63% oli kiinnostunut soutuamaan Saksassa, 4% Italiassa, 25% Liettuassa ja 4% Hollannissa. 4% vastaajista ei ollut kiinnostunut ulkomailla soutuamisesta. Vastaajien oli myös mahdollista ehdottaa maita, joissa haluaisi soutuamaan. Ehdotuksia olivat Puola, Viro, Portugali, Irlanti ja Ranska.

Tapahtuman osa-alueiden arviointi

Halusin selvittää viimeisellä kyselyn sivulla vastaajien mielipiteitä Karelia-Soudun eri osa-alueista; keskeisiä asioita, joissa oli onnistuttu ja asioita, jotka vaativat huomiota seuraavassa Karelia-Soudussa. Vastausvaihtoehdot olivat asteikolla erittäin hyvä 5 - hyvä 4 - tyydyttävä 3 - huono 2 - erittäin huono 1. Seuraavissa taulukoissa (taulukot 1 ja 2) esitän tulokset suomalaisten soutajien osalta sekä ulkomaalaisten soutajien osalta (taulukot 3 ja 4). Numerot taulukoissa kuvaavat henkilömääriä.

Taulukko 1. Suomalaisten vastaajien arviot Karelia-Soudun eri osa-alueista.

	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	Yhteensä
Soutuorganisaation henkilökunnan ammattitaito	26	40	10	0	0	76
Toimitsijoiden palveluallttius	28	43	4	1	1	77
Yleistunnelma	48	24	4	0	0	76
Kuljetukset	30	37	7	1	1	76
Osallistumisen hintalaatusuhde	17	36	18	3	1	75
Opasteet	17	34	21	1	2	75
Ennakkoinformaatio	18	37	14	4	1	74
Ajankohta	33	36	6	1	0	76
Ilmoittautuminen	21	46	7	0	1	75
Turvallisuusjärjestelyt	28	32	13	3	0	76

Suomalaiset soutajat vastasivat muutamaa lukuun ottamatta kaikkiin kysymyksiin. Ensimmäinen kysymyspatteristo käsitteli yleisesti Karelia-Soudun eri osa-alueita, joiden toimivuudesta toimeksiantaja halusi saada tietoa. Jälkikäteen ajatellen olisi ollut hyvä, että olisin lisännyt tuohon kysymyspatteristoon vaihtoehtokohdan "en osaa sanoa", sillä muutama vastaaja ei ollut esimerkiksi hoitanut ilmoittautumistaan itse, vaan se oli hoidettu työpaikan tai soutuklubin kautta. Myöskään toimeksiantajan järjestämiä kuljetuksia kaikilla osallistujilla ei ollut, vaan soutupaikoille tultiin myös omilla ajoneuvoilla. Suomalaiset soutajat olivat kaikista eniten tyytyväisimpiä soutuorganisaation henkilökunnan ammattitaitoon, toimitsijoiden palveluallttiuteen ja tapahtuman yleistunnelmaan. Myös turvallisuusjärjestelyt, tapahtuman ajankohta ja kuljetukset saivat hyviä arvioita.

Tästä huolimatta vapaaseen palautteeseen tuli muutama kommentti turvallisuudesta, sillä jossain vaiheessa sulkupaikassa oli ollut vaarallinen tilanne, jossa oli ollut osallisena monta venettä. Tähän toivottiin parannusta, ns. erillistä turva-venettä tai muuta vastaavaa, joka ohjaisi soutajia hankalimmissa paikoissa matkan varrella. Kuljetuksiin oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta tässäkin poikkeuksia löytyi. Bussikyyti oli ollut täynnä ainakin yhtenä iltana ja jostain syystä ulkomaalaiset soutajat oli laitettu bussikuljetukseen etusijalle. Tästä ei muiden soutajien keskuudessa ollut pidetty ja siitä oli mainintaa vapaassa palautteessa.

Taulukko 2. Suomalaisen vastaajien arviot Karelia-Soudun taukopaikoista.

	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	Yhteensä
Ruoka	14	41	15	4	1	75
Rantautuminen	6	51	17	1	0	75
Siisteys	16	51	7	0	1	75
Majoitus	11	48	12	0	1	72
WC:t	5	47	18	3	2	75
Oheishjelmat	5	31	26	2	1	65
Kuulutukset	7	42	19	6	1	75
Etappien välimatkat	17	42	12	3	0	74

Karelia-Soudun toimeksiantaja halusi erilliset arvioinnit taukopaikoista. Arvioitavana olivat taukopaikkojen ruuat, rantautumisen sujuvuus, yleinen siisteys, majoitukset, WC:t, oheishjelmat, kuulutukset sekä etappien välimatkat. Taulukossa 2 vastaajien vastaukset jakautuivat huomattavasti tasaisemmin kuin taulukossa 1.

Ruoasta tuli paljon palautetta. Vapaassa palautteessa tapahtuman ruokailut saivat osakseen paljon kritiikkiä; monen vastaajan mielestä se oli huomattavasti edellisvuosista huonontunut, se oli loppunut kesken, kertakäyttöastioihin ei oltu tyytyväisiä eräällä taukopaikalla eikä yhdellä ruokailupaikalla ollut kasvisvaihtoehtoa. Myöskään ruoan hinta-laatu-suhde ei tällä kertaa ruokien osalta ollut vastaajien mielestä kohdannut. Vaikka huonoa palautetta tulikin, sai esimerkiksi viimeisen päivän ruokailu Kerubissa paljon kehuja.

Rantautuminen oli suurimmilta osin ollut onnistunut muutamia kommentteja lukuunottamatta. Rannat olivat joillekin soutajille ennestään tuntemattomia ja tästä syystä siinä oli ollut ongelmia. Myös kuulutuksiin toivottiin kehitystä, sillä ne eivät olleet kuuluneet kunnolla mihinkään suuntaan. Näin ollen oli ollut epäselvää, milloin rantaudutaan, missä pidetään wc-taukoja yms.

Taukopaikkojen siisteydestä tuli pääasiassa hyvää palautetta. Roskiksia oli ollut riittävästi ja roskat menivät niille tarkoitettuihin paikkoihin. Siisteyteen liittyvät myös ollennaisena asiana bajamajat, joita taukopaikoilla oli runsaasti. WC-mahdollisuudesta huolimatta monet soutajat kävivät tarpeillaan pusikoissa ja rannan tuntumien metsiköissä ja tämä oli ärsyttänyt muita soutajia; monien taukopaikkojen välittömässä läheisyydessä kun oli asutustakin.

Majoitukseen oltiin suurimmilta osin tyytyväisiä. Kirkkovenesoutajat eivät yöpyneet leirintäalueilla. Maanantain ja tiistain välinen yö majoituttiin Lieksassa Hotelli Puustellissa ja Joensuussa Kesähotelli Ellissä. Joensuusta järjestettiin aamulla kuljetus Lieksaan. Tiistaista torstaihin majoittuminen oli järjestetty Kestiekivari Herranniemessä Vuonislahdessa jonne oli keskiviikko-iltana kuljetus Haapalahdesta ja torstai-aamuna takaisin Haapalahteen.

Majoitus ei kuulunut osanottomaksuun. Poiketen kirkkovenesoutajista, pienvenesoutajat yöpyivät pääasiassa teltoissa siihen tarkoitetuilla alueilla sou-tuetappien jälkeen. Mahdollisuutena teltassa yöpymisen sijaan oli majoittua Petkeljärven leirintäalueella sekä maanantain ja torstain välisenä aikana yliopiston asuntolassa Mekijärven tutkimusasemalla ja torstain ja lauantain välisenä aikana Kesähotelli Ellissä Joensuussa. (Sulopuisto, S. 2014.)

Taulukko 3. Ulkomaalaisten vastaajien arviot Karelia-Soudun eri osa-alueista.

	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	Yhteensä
Soutuorganisaation henkilökunnan ammattitaito	20	5	0	0	0	25
Yleistunnelma	17	7	1	0	0	25
Kuljetukset	14	9	2	0	0	25
Osallistumisen hintalaatu-suhde	11	13	1	0	0	25
Opasteet	7	8	4	2	0	21
Ennakkoinformaatio	16	6	2	0	0	24
Ajankohta	17	7	1	0	0	25
Ilmoittautuminen	20	4	0	0	0	24
Turvallisuusjärjestelyt	21	4	0	0	0	25

Taulukossa 3 on koottu ulkomaalaisten soutajien vastaukset koskien Karelia-Soudun eri osa-alueita samalla tavalla kuin suomalaisten soutajien vastaukset taulukossa 1. Verrattuna suomalaisten soutajien taulukkoon, ulkomaalaiset soutajat olivat suurimmilta osin tyytyväisempiä tapahtuman eri osa-alueisiin muutamia hajoaaniä lukuunottamatta. Vastaajamäärä on ulkomaalaisten vastaajien kannalta pienempi, sillä suurin osa vastasi kyselyyni pareittain (pariskunnat) ja sain huomattavasti vähemmän vastauksia kuin alunperin toivoin. Muutamista vastauslomakkeista puuttui vastauksia.

Taulukko 4. Ulkomaalaisten soutajien arviot Karelia-Soudun taukopaikoista.

	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	Yhteensä
Ruoka	5	9	7	1	0	22
Rantautuminen	12	10	1	0	0	23
Siisteys	10	12	2	0	0	24
Majoitus	9	8	4	0	0	21
WC:t	4	7	9	2	0	21
Oheishjelmat	9	7	3	0	0	19
Kuulutukset	16	8	0	0	0	24
Etappien välimatkat	6	5	7	0	0	18

Taulukko 4 koski Karelia-Soudun taukopaikkoja ulkomaalaisnäkökulmasta. Samanlainen taulukko (taulukko 2) on kuvattu aiemmin suomalaissoutajien vastausten perusteella. Samoin kuin suomalaisvastaajat, myös ulkomaalaiset olivat sitä mieltä, että tapahtuman ruoassa on parantamisen varaa. Kuten taulukosta näkyy, eniten hajontaa mielipiteissä oli ruoan, WC:n ja soutuetappien välimatkojen kanssa. Erona näkyy se, että ulkomaalaisten mielestä kuulutukset oli selkeästi koettu parempina, kuin suomalaisten mielestä. Samoin kuin suomalaisten taulukossa, tässäkin taulukossa etappien välimatkat ovat saaneet jonkin verran hajontaa osakseen.

8 Kehittämiskohteet

Kaikkien palautteiden perusteella tulevan kesän 2014 Karelia-Soudun suurimpina kehittämiskohteina näkisin kuulutukset vesillä, ruoan laadun parantamisen ja kuljetukset. Karelia-Soudun viimeisenä päivänä sattui vaaratilanne, joka olisi voinut päättyä ikävämmin, mutta onneksi paikalla oli ollut osaavia ihmisiä auttamassa. Vaaratilanne liittyi sulkupaikkaan, jossa oli ollut samanaikaisesti liian monta venettä ja yhteen veneistä oli muodostunut reikä. Tästä selvittiin säikähdyksellä ja henkilövahingoilta vältyttiin. Tämä tilanne olisi voitu välttää selkeällä ohjeistuksella. Kuulutusten osalta rantautuminen oli välillä tuottanut päänsärkyä soutuajille, koska kuulutukset eivät olleet tavoittaneet kaikkia veneitä ja oli jäänyt epäselväksi, milloin pidetään taukoja ja milloin rantaudutaan. Esimerkiksi muutamat veneet olivat pitäneet välillä omia wc-taukoja ja muut olivat joutuneet odottamaan.

Tapahtuman ruosta tuli paljon palautetta. Monen mielestä ruoan laatu oli laskeutunut edellisvuosien tasolta alaspäin ja ruoan hinta-laatusuhde ei tyydyttänyt soutuajia. Vapaassa palautteessa tuli ilmi, että yhden ruokailun pääruoka oli ollut broilerikeitto ja että keitossa olleet lihat eivät olleet täysin kypsiä. Tämän johdosta ainakin yhden veneen soutuajat olivat kärsineet vatsavaivoista. Juhlasoudussa tulee varmistua siitä, ettei ruoka missään vaiheessa lopu kesken, niin kuin 2013 oli käynyt. Vaikka huonoa palautetta tulikin, saatiin myös kehuja. Karelia-Soudun viimeisen päivän Kerubin ruokailu sai paljon hyvää palautetta ja itse voin sitä syöneenä todeta, että se oli hyvää. Totta on, että kaikkia ei voi miellyttää, vaan aina löytyy joku, joka on asiasta eri mieltä. Juhlasoutuun on kuulemani mukaan jo vaihdettu ainakin yksi palveluntarjoaja kokonaan toiseen juuri viime vuoden kokemusten takia. Koska tapahtumassa on mukana myös ulkomaisia soutuajia, olisi hyvä, että ruoassa näkyisi jotenkin Pohjois-Karjala. Ruoan pitää tällaisessa tapahtumassa olla ravitsevaa, helppo tehdä ja siirtää. Kuitenkin pitää ottaa huomioon se, että ruoka ei voi olla liian eksoottista, jotta se maistuisi kaikille.

Kuljetuksista kuulin ja sain palautetta, että ulkomaalaiset soutuajat olivat olleet etusijalla bussikuljetuksissa. Bussit, jotka lähtivät taukopaikopaikoilta hotelliin tai

muuhun majoituskohteeseen, täytettiin ensin ulkomaalaisilla soutajilla ja vasta sitten suomalaisilla. Vaikka ulkomaalaisille soutajille olikin myyty "all inclusive" -paketteja, oli mielestäni epäreilua, että bussit täyttyivät tällä tavalla ja kaikki eivät loppujen lopuksi mahtuneet kyytiin. Sitten mietittiin, että kuka on menossa mihinkin suuntaan ja että mahtuisiko kyytiin pari ylimääräistä.

Olin todella yllättynyt vapaan palautteen määrästä. Sitä tuli paljon ja eniten Internet-kyselyn mukana. Tapahtuman aikana sain myös suullista palautetta paikalla päällä, mutta sitä tuli huomattavasti vähemmän. Internet-kyselyn kautta tuli enemmän palautetta siitä, mikä ei toiminut ja mitä tulisi kehittää.

Vertasin ulkomaalaisten ja kotimaisten soutajien vastauksia ja tulos oli, että ulkomaalaiset olivat verrattain huomattavasti tyytyväisempiä koko tapahtumaan kuin suomalaiset soutajat. Tämä johtuu varmasti siitä, että ulkomaalaisille soutajille on tehty "all inclusive" -paketteja, joihin kuuluu majoitus, osanottomaksu, soutupaikka, ruokailut ja kuljetukset. Tällaiseen valmiiseen pakettiin on helpompi olla tyytyväinen, koska kaikki on hoidettu ja järjestetty valmiiksi. Suomalaisille soutajille ei vastaavaa pakettia vielä ole tarjolla, mutta tulevaisuudessa myös heille voisi alkaa myymään samantyylistä pakettia.

9 Lopuksi

Jälkeenpäin ajatellen olisi ollut hyvä, että olisin ollut mukana tapahtumassa koko sen ajan enkä vain kolmena viimeisenä päivänä. Olisin saanut enemmän omakohtaista kokemusta ja tietoa tapahtumasta ja olisin osannut paremmin samaistua soutajien tuntemuksiin ja palautteisiin. Toisaalta kyselylomakkeiden jakamisen näkökulmasta oli riittävää, että olin mukana vain viimeisinä päivinä, koska kyselylomakkeiden jakaminen ennakkoon olisi mahdollisesti tuottanut huonomman tuloksen palautuneiden kyselylomakkeiden määrässä. Se, että paperisten lomakkeiden lisäksi tein saman kyselyn Internetiin, auttoi saamaan lisävastauksia vielä muutamien viikkojen päästä tapahtuman päättymisestä. Kuten jo aiemmin tekstissä mainitsin, kyselylomakkeesta olisi tullut parempi, jos olisin testannut sitä ennen tapahtumaa esimerkiksi omilla ystävilläni. Myös viimeiselle sivulle olisin lisännyt "en osaa sanoa" -kohdan. Toisaalta, jos kyselyssä on vaihtoehtona tuo "en osaa sanoa"-kohta, on suuri riski, että vastaaja valitsee sen moneen kohtaan, mikäli hän ei enää jaksa vastata muuta. Yleensä ihmisillä kuitenkin on jokin mielipide.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli minulle haastava, koska mitään varsinaisia palautuspäivämääriä ei ollut lukuunottamatta tietysti sitä, että opinnäytetyöni käsittelee tulevan kesän 2014 Karelia-Soutua ja siihen haetaan kehitystä edellisvuodesta 2013. Lokakuussa 2013 sain Karelia-Soudun palaveriin valmiiksi koonnin kyselyni tuloksista, jotka sitten esittelin toimeksiantajille. Välillä minulla ei ollut ollenkaan motivaatiota tätä työtä kohtaan ja välillä tuntui, että en pysty lopettamaan kirjoitusta. Oman vaikeutensa tähän työhön toi se, että en monista yrityksistä huolimatta saanut toimeksiantajilta tarvitsemiä tietoja ja se omalta osaltaan viivästytti työn valmistumista.

Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WS Bookwell Oy. Juva. E-conomic.<http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastytyvaisuus>. 8.12.2013.
- Inspirans asiakasymmärryksen asiantuntija. 2009.
<http://www.inspirans.fi/laadullinen-tutkimus>. 6.2.2014.
- Järvi-Suomen Souturetket Oy. 2014.
<http://soututapahtumat.fi/tapahtumat/sulkavan-suursoudut/>. 3.2.2014.
- Jyväskylän Yliopisto 2014, avoimen yliopiston Koppa.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. 6.2.2014.
- Karelia- Soutu. 2014. <http://www.kareliasoutu.fi/fi/esittely/historia>. 8.12.2013.
- Kielipuu. 2014. <http://www.kielipuu.fi/palvelut/ulkoinenviestinta.html>. 4.1.2014.
- KvantiMOTV. 2010.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. 1.1.2013.
- Lahtinen, J. & Isoviita A. 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 2. painos. Markkinointi 2000. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Melonta ja soutuliitto. 2014. <http://www.melontajasoutuliitto.fi/harrastekategoriaretkisoutu-ja-melonta/>. 3.2.2014.
- Pohjois-Karjalan liikunta ry. 2014. <http://www.pokali.fi/pokali/>. 8.1.2014.
- Rope, T. & Pöllänen J. 1995. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 3. painos. Ekonomia. WSOY. Juva
- Sulopuisto, S. 2014. Karelia-Soututietoa. Email Minna.J.Matilainen@edu.karelia.fi. 17.2.2014 ja 23.2.)
- Virsta Virtual Statistics. 2014. <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. 15.12.2013.
- Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2014.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html>. 5.2.2014.
- Webropol. 2013. <http://www.webropol.fi/>
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

2013 Karelia- Soudun asiakastyytyväisyyskysely

Arvoisa Karelia- Soudun osallistuja,

teen kesän 2013 Karelia- Soutuun asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka avulla kehitetään ensi kesän 2014 juhlasoutua. Kyselyni tarkoitus on kerätä tietoa siitä, mikä Karelia- Soudussa on hyvää ja mitä tulisi kehittää. Tulosten perusteella teemme parannuksia ensi kesän juhlasoutuun.

Laatimani asiakastyytyväisyystutkimus on osa Karelia-ammattikorkeakoulussa matkailun koulutusohjelmassa tehtävää opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan Liikunta ry sekä Karelia- Soutu ry. Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti, joten vastaajia ei voida tunnistaa. Vastaamalla tähän kyselyyn teette vuoden 2014 Karelia- Soudusta entistäkin paremman tapahtuman!

Vastanneiden kesken arvotaan Karelia- Soutu- aiheisia palkintoja. Mikäli haluat osallistua arvontaan, jätäthän yhteystietosi siihen varattuun kohtaan. Yhteystietoja käytetään ainoastaan arvontaan.

Lisätietoja kyselystä antavat

Minna Matilainen
0503385054
Minna.J.Matilainen@edu.karelia.fi
Tekijä

Teppo Tarnanen
0503543474
Teppo.Tarnanen@karelia.fi
Ohjaava opettaja



1. Sukupuoli
 - mies
 - nainen

2. Syntymävuosi _____

3. Asuinpaikka
 - Pohjois-Suomi
 - Länsi-Suomi
 - Keski-Suomi
 - Itä-Suomi
 - Etelä-Suomi

4. Yhteystiedot arvontaa varten

nimi _____

osoite _____

puhelinnumero _____

5. Kuinka monta kertaa olet osallistunut Karelia- Soutuun (tämä kerta mukaan luettuna)?
 - 1-3
 - 4-7
 - 8-15
 - 16–29

6. Aiotko osallistua Karelia- Soutuun ensi vuonna?
 - kyllä
 - en
 - en osaa sanoa

7. Osallistutko Karelia- Soutuun tällä kerralla?
 - kirkkoveneellä
 - pienveneellä
 - kanootilla

8. Mikä oli mielestäsi parasta Karelia- Soudussa?
 - tunnelma
 - liikunta
 - oheisohjelmat
 - ruoka
 - luonto
 - jokin muu, mikä? _____

9. Mistä sait tietää Karelia- Soudusta?

- Karelia- Soudun omilta Internet-sivuilta
- Facebookista
- Karelia- Soudun omasta esitteestä
- Sanomalehdestä
- työpaikalta
- ystäviltä/tuttavilta
- soutuklubista
- messuilta
- radiosta
- Visitkarelia.fi- sivustolta
- muualta, mistä? _____

10. Oletko osallistunut johonkin muuhun soututapahtumaan elämäsi aikana?

- kyllä, mihin? _____
- en

11. Oletko jonkin soutuklubin jäsen?

- kyllä, minkä? _____
- en

11. Olisiko sinulla mielenkiintoa osallistua vastaavanlaiseen soututapahtumaan?

- Saksassa
- Italiassa
- Liettuassa
- Hollannissa
- ei ole kiinnostusta



12. Millainen/ millaisia olivat mielestäsi tapahtuman
(ympyröi mielipidettäsi vastaava vaihtoehto)

	erittäin hyvä	hyvä	tydyttävä	huono	erittäin huono
soutuorganisaation henkilökunnan ammattitaito	5	4	3	2	1
toimitsijoiden palveluattius	5	4	3	2	1
yleistunnelma	5	4	3	2	1
kuljetukset	5	4	3	2	1
osallistumisen hinta-laatu-suhde	5	4	3	2	1
opasteet	5	4	3	2	1
ennakkoinformaatio	5	4	3	2	1
ajankohta	5	4	3	2	1
ilmoittautuminen	5	4	3	2	1
turvallisuusjärjestelyt	5	4	3	2	1

Taukopaikat

ruoka	5	4	3	2	1
rantaautuminen	5	4	3	2	1
siisteys	5	4	3	2	1
majoitus	5	4	3	2	1
wc: t	5	4	3	2	1
oheishjelmat	5	4	3	2	1
etappien välimatkat	5	4	3	2	1
kuulutukset	5	4	3	2	1

Kiitos vastauksistanne!

Ruusuja ja risuja Karelia-Soudusta 2013

(Vapaat kommentit Internet-kyselystä)

- Karelisoutu on yleisesti lämmin ja rento tapahtuma, mutta tänä vuonna välillä Vuonilahti-Haapalahti jotain Meni Mönkään. Välillä tarjotussa lomassa (kanakeitto) itse pääraaka-aine oli jäänyt raa'aksi. Itselläni ja kahdella muulla Venekuntamme soutajalla meni pötsi aivan sekaisin. Tämä oli kolmas soutuni enkä koskaan aiemmin ole nähnyt yhdenkään veneen rantautuvan kesken soudun; nyt niitä oli viisi. Tämän epidemian seurauksena loppusoutu Haapalahteen oli surkea. Vesi oli liian matalaa, joten johtovene käski meidän pysähtyä odottamaan muita ja valumaan viimeisen kilometrin perämoottoriveneen perässä. Aiemmissa souduissani parasta on ollut juuri lopun tervehenkinen kilpailu ja pikataival. Koko venekuntamme oli silminnähdessä pettynyt tähän ja muistelivat reitin olleen tänävuonna eri kuin aiemmin.
- Sulutus Kuurnassa on aina upeaa. Soutu tapahtumana on aivan ainutlaatuista, tavata ihmisiä, ne aina soutaneet ja uudet.
- Rantautuminen Paiholaan aivan turhaa, no jaa, voihan se pissittää. Varsinkin kun ranta on huono (ainakin viime vuonna oli). Tarkoitan tällä turhaa soudun pitkittämistä. En halua kirjautua Facebookiin vain Kareliasoudun takia. Perustakaa julkinen blogi tai linkittäkää muuten viikon tapahtumat nettisivullenne.
- Kysymyksissä oli pakollisena kuljetukset ja majoitukset. Eivät kaikki ole kuljetusten ja majoitusten piirissä vaan liikkuvat omilla autoillaan. Toisaalta voisi järjestää maksullisen noutokuljetuksen esim. Joensuu-Kontiolahti-Eno-Uimaharju-Haapalahti-Lieksa soutujen lähtöpaikoille. Kaikilla ei ole omaa autoa tai se jää sinne lähtöpaikalle ja joutuu noutamaan sen myöhemmin
- Ruusut: tunnelma, ihmiset
- Risut: kertakäyttöastiat, kasvisruuan puuttuminen Herranniemi
- Kehittynyt enemmän kilpailumaiseksi, aina kiire. Hyvä leppoisa tunnelma jäänyt pois. Nytkin torstaina kiireestä kiireeseen, järjestäjät kiukkuilivat, arvostelivat ja kiireestä

kiireeseen mentiin. Nyt oli häät järjestetty joka oli mielyttävä, mutta aina tunnelmallinen museokanavatulo oli yhtä kiirettä ja nautinto jäi pois. Uusia veneitä ei tule jos kilpaillaan. Jokaiselta lähtöpaikalta pitäisi hitain lähettää ensin ja kehoittaa porukkaa pysymään yhdessä ja pitämään hauskaa, ei kiireellä. Vesilläkin voisi porukat kasata yhteen, lepotaolle ja siinä vähän kulttuuria valvontaveneistä, laulua yms. Veneen lähtö aina niin että yksi järjestäjä on kokan lähellä ja antaa työntäjille luvan, sellaista veneen rannassa kääntämistä kun kiireiset rajavartiat ei pidä sallia. Kiire ja kilpailu pois ja tunnelma, nautinto tilalle.

- Kuljetus keskustasta soutupaikalle, tihemmin tarvittaessa.
- Iloinen ja mukava tunnelma, ja kun vielä sääkin suosi. Iloinen yllätys oli Jakokoskella ollut vihkimistilaisuus. Se oli oikein mieliinpainuva, uskoisin niin vihkiparille kuin osallistujillekin. Jos jotain kehitettävää antaa, niin kuuluttajalle vaikkapa siirrettävä pöytä johon voi laskea paperit ym. tarvittavat välineet. Nyt kuuluttaja joutui laskemaan maahan paperit, puhumattakaan kirjoittamisesta. Ja varmasti kannattaa käydä lävitse viimeisessä sulussa tapahtunut tilanne kaikkien osapuolten kesken, samoin kuin johtosuhteet ko. tilanteessa. Nyt ohjeita sateli sekä turvaveneestä, rannallaolijoilta että kanssasoutelijoilta. Kunniakirjoihin voisi laittaa myös allekirjoitukset, ne saa kirjapainossa painettua valmiiksi. Mutta kaiken kaikkiaan tapahtuma oli oikein mukava-henkinen ja hyvin onnistunut. Ei muuta kuin onnea ensi vuoden juhlasoutua varten.
- Ihmeellistä kyllä kun aikuiset ihmiset eivät osaa käyttää järjestettyjä Baja majoja tarpeidensa tekemiseen. Taukopaikoilla puskiin tekijöille voisi opastaa että hei, alueellahan saattaa joku vaikka asuakin? Kunnioittakaa taukopaikkojen läheisyydessä vuosikausia asuneita, ei luulisi olevan kovin vaikea asia asiasta vaikka ihan uskaltaa mainita?
- Kiitos järjestäjille. Ja hyvää kesää :)
- Sulutuksiin kuria, Huonot vuokrakirkkovenet pois
- Hieno tapahtuma. Toivottavasti jatkoja souduille nähdään myös tulevaisuudessa.
- Harmillista on kuitenkin useiden yritysten poisjäänti tällaisesta yhteishenkeä nostat-

tavasta tapahtumasta - saisikohan tätä elvytettyä jotenkin? Olisi hieno, jos usempi kirkkovene alottaisi aivan alusta saakka.

- Muutama tuttavani saattaisi olla kiinnostunut suotukokemuksesta - päivä tai pari kirkkoveneellä. Onko käytössä ns. soutajapankkia, minne innokkaat soutajat voivat ilmoittautua, jos omaa venettä/venekuntaa ei ole kasassa? Voi olla aika riskaapelia tulla aamulla rannalle huutelemaan vapaata soutupaikkaa...
- Mutta, kuten mainitsin, tunnelma oli tänäkin vuonna hieno ja soutu eteni hymyssä suin. Kiitos tästä ! ps. tuosta kyselystä sen verran, etten oikein voi arvioida esim. kuljetuksia, koska en tarvinnut niitä järjestäjien toimesta. Jouduin kuitenkin tähän vastaamaan, koska kyseessä oli pakollinen kysymys. Näitä kohtia oli myös muita...
- Yksi päivä oltiin matkassa. Kuulutukset megafonin välityksellä ei kuulunut taukopaikoilla, ei varmaankaan mitään erikoista mennyt ohi korvien. Ruoka ->Ei kuumaa keittoa varsinkaan jos kuuma päivä, ymmärrän edullinen ja helppo tehdä, mutta mielummin joku raikas salaatti tai pastaruoka.
- Sulkupaikoille täytyy jotain tehdä turvallisuuden takaamiseksi. Jos olisi ollut joku harastelijaporukka onnettomuudessa niin olisi voinut käydä huonosti. Mottorivene kärkeen puomin kanssa jottei ajauduta sulkuporttiin? Jotkut vähemmän soutaneet voivat säikkyä onnettomuksia ja jättäytyvät pois. Mutta kyllä me tullaan firman porukalla ensikin vuonna, Mutta hauskaa meillä oli ja jäi kyllä mahtavia muistoja. Kaksitoista tuntia bussissa edestakaisin Joensuuhun vaatii ryhmältä yhtenäisyyttä. Mieliopidkyselyyn eos-kohta (en osaa sanoa) kun ei oltu kuin päivä niin ei tarvittu kaikkia palveluita. Laitan kaikkiin kohtiin erittäin huono joihin en osaa vastata -> näitä ei tarvitse ottaa kyselyssä huomioon
- Muuten kaikki hyvin,,paitsi perjantain aika taulu täytyy tarkastaa ja suunnitella uudestaan
- Ruokailujen taso oli laskenut huomattavasti! Liian kalliit hinnat versus taso (esim Haapalahden päivällinen ja aamupala olivat aivan liian kalliita siihen nähden mitä oli tarjolla)

- Tänä vuonna rantautumisissa ja lähtemisissä oli hieman ongelmia, Arto Pippurin pitäisi ottaa jämäkempi ote, etenkin rannoilta lähtemiseen. Kamalaa sähellystä lähes koko ajan.
- juhlasoutu voisi olla hieman pitempi, esim päättyä Liperiin kuten aikaisemminkin.
- Pienveneosuudella ensikertalaisena huomattiin, että organisaatio piti itsestäänselvyytenä, että kaikki osallistujat tietävät kaiken. Valitettavasti monta mokaa tapahtui mm. tauotusten vuoksi. Aikatauluun ei ollut kirjattu missä tauko on ja kuinka pitkä. Keskiviikkona tekojärvellä tauko oli veneissä, ei maissa. Kaikki eivät hoksineet oman rantautumisen yhteydessä käydä pusikossa, koska luultiin, että yhteistauko on rannassa. Samoin kävi torstaina Pielisjoelle tultaessa. Taukoa ei ollut kirjattu aikatauluun, kuultiin toisesta veneestä, mutta ajankohta ei ollut tiedossa, joten puskiin mentiin omin luvun ja tauko olikin parin kilometrin päässä. Opasteet Mekrijärveltä puuttuivat maanantaina. Uutena tulokkaana huoltaja ei tiennyt missä ovat caravan- ja telttapaikat, WC-tilat, mihin jätöpussit viedään jne. Tienvarsiopasteet olivat ilmaantuneet vasta maanantai-iltana. Olivat kylläkin yösalaisin. Omin neuvoin piti navigoida.
- Muutoin pienvenesoutu ylitti odotukset. Pienessä porukassa jonotukset ja ruuhkat olivat minimaalisia. Kun älyttiin kysellä organisaatiolta, saatiin myös vastaukset ja neuvot. Ateriat Mekrijärvellä mahtavat, samoin pesu- ja saunatilat.
- Kirkkovenereitillä tulisi olla paremmat majoitusmahdollisuudet. Vuonisolahti, Haapalahti, liian vähän majoitustilaa tarjolla. Telttamajoitus ei enää houkuttele näin ikäihmistä.
- Kiitos aivan mahtavan tapahtuman järjestämisestä! Koukussa ollaan ja odotetaan jo nyt ensivuoden soutua!
- Haapalahdessa ruoka ja palvelu huonontunut edellisvuosista.
- Kuuluttaja mukava mutta ei oikein osaa pitää järjestystä yllä tulo- ja lähtötilanteissa.

- Harmittava loppu kun joensuussa rajan vene hajosi,turvallisuusnäkökohtiin kiinnitettävä huomiota,voisiko tulla kosken kautta ilosaareen niin sulku jäisi pois.
- Ihana tapahtuma johon haluaa osallistua aina uudestaan,kiitos järjestäjille.
- HYVÄT TANSSIT JA TANSSILAVAT JOKA ILLALLE. ENEMMÄN YHTEISIÄ ILTOJA PIEN JA KIRKKOVENEILLE. SOUTU PÄIVIÄ LISÄÄ NELJÄ ON LIIAN VÄHÄN
- pienvenepuolella aikataulutusten "rukkausta", tauot mielestäni muuten sopivia mutta viimeisen päivän odottelut venyttivät päivää (kirkkovenesoutajat). Ilomantsi päivän tauko voisiko olla lyhyempi? Mekrijärven ruuat huippua, Jakokoskella voisi hieman enemmän panostaa (pitkämatka takana)ruuan laatuun. Mutta ilta- ja yllätysohjelma olivat hyviä. Mediaan enempi myös pienvenesoudusta kuvia ja juttuja. Rantautuminen Ilosaareen meni tällä kerralla hyvin, sulun ollessa auki...sulku siis auki, kun veneet tulevat, jottei tarvitse olla virran vietävissä...
- kaipaisi pitempää soutua, eikö se voisi lähteä "ylempää" joelta liikkeelle jos pyhäselälle ei mennä. iltaohjelmat eivät päättä huimanneet, yhteislauluilta mukava, mutta enempi yhteistä tekemistä olisi hienoa saada...vaikka kelvään jäädä yöksi. voisikohan ajatella,että juhlasoutuna muisteltaisiin minkälaista soutu oli 30 vuotta sitten ja reitti olisi sama...ilman sitä pyhäselkää jos se ei kerta käy. muutoin homma toimi hienosti. organisaatio oli huomionnut turvallisuuden ja soutajien tarpeet hyvin. tunnelma oli mukava je soutu leppoisa. kiitokset!!
- Opiskelin soluhuoneen hinta/vuorokausi samahintainen kuin opiskelijan kuukausi vuokra. Hivenen ylihinnottelua.
- mm. suluissa jämäkämpää otetta
- cruisen ruoka ja pahvilautaset???Ilosaareessa porukka häippäsi kuka minnekin, sää hyvä ja tunnelma myös, tauot lyhyempiä
- Kimmelin sauna tosi surkea.Sauna on pieni ja pukuhuoneessa ei mitään ilmastointia.
- Ensi kerralla vain enemmän silmäpareja viimeiseen sulkuun, ettei tule taas törmäys-

tä.

- Mukava tapahtuma. Veneiden hakeminen lähtöpaikalta enemmäisenä soutupäivänä voisi olla selkeämpi. Voisi saada ennakkotietona, että miten tunnistaa oman veneensä rannasta. Nyt se pitää kysyä paikan päältä kisatoimistolta ja silti vielä pitää etsiä se rannalta. En tiedä voiko tähän asiaan vaikuttaa tätä kautta vai olisiko pitänyt olla yhteydessä suoraan veneiden vuokraajille. En tiedä ihan tarkkaan miten meidän tapauksessa vene vuokrattiin. Erityisemainintana Kerubin ruuat, jotka olivat todella herkulliset. Kimmelin saunatilat vastaavasti olivat hiukan liian pienet ja ilmastointi siellä oli huono. Voisiko Kimmelin sijaan tai rinnalle ajatella Kerubin saunotiloja?

- JATKAKAA SAMAA MALLIIN! :)

- Osallistuin kirkkovenesoutuun. Viestintään sidosryhmäorganisaatioita varten voisi olla pari nettipistettä Paiholassa ja Lehmossa. Puhelimella hoituu osa, mutta esim. organisaation nettisivujen päivitykset lennosta kannattaisi tutkia. Ennakkovalmisteluilla voisi onnistua. Lisäisi tapahtuman näkyvyyttä huomasti, niin kuin nyt facebook-päivitykset jo tekevät.

- Risuja ei ollut ollenkaan, kehittämissuhteita sen sijaan lisää:
 - välimatkakylttejä voisi sijoitella matkan varrelle
 - varustehuoltoa lisää, kuten peflettejä, jalkaremmejä, vara-airoja, juomia varten järkeviä telineitä (nämä on venekuntien asioita pääosin, mutta yhteistä tuumailua, miten kirkkoveeneen saa toimimaan tältä osin paremmin) sidosryhmältä (joukkueen kokooja) tulevat viestit organisaation kautta?

- Dynamon veneeseen buukattiin kolme teini-ikäistä sveitsiläisnuorta, joista erityisesti nuorin käyttäytyi huonosti ja häiritsi soutua. Ehdotamme, että alaikäisiä ei tarjota veneisiin ilman huoltajaa.

- Bussikyydin kanssa oli pientä säätöä to-iltana. Bussi oli täynnä jo klo 19 (jolloin sen olisi pitänyt lähteä). Samaiset sveitsiläiset ja muutama saksalainen aiheuttivat hämmennystä, kun heidät asetettiin etusijalle bussipaikkojen suhteen. Tämä tilanne olisi pitänyt ratkaista niin, että järjestäjä olisi tilannut ko. porukoille tilataksin. Hääseremo-

nia oli niin pitkä, että niillä, jotka eivät syöneet, oli jo kova nälkä ja kiire hotelliin. MUTTA: Yllä olevat olivat pikkujuttuja. Karelia-soutu oli jälleen ihana kokemus, iso halaus ja ruusuja Jaanalle, Sirpalle, Arille, Artolle ja kaikille ahkerille ja lämminsydämisille järjestäjille !!!!! :)

- Täytyykö kaikki veneet olla yhtäaikaan viimeisessä sulussa? On turvallisuusriski ja vie paljon aikaa.
- Kokonaisuudessa oikein kiva tapahtuma.
- Pitäisi saada houkuteltua ihmisiä ympäri Suomea, eri sidosryhmiä.
- Kuulutuksista ei saanut aina selvää niin maalla kuin järvelläkään.
- Ensikertalaisille oli asioita joita ei voinut tietää esim. "sprintti-kisa", mitä tarkoitti.
- Kuitenkin lopussa olitte laittaneet veneet ns. voittojärjestykseen.
- Parempaan ja selvempää infoa ensikerraksi, kiitos!
- Soutumatka vähenee vuosittain, toivottavasti ei häviä kokonaan. Meikäläisellä oli taukoa joitakin vuosia soudussa mutta oli tosi mukava palata iloisten ihmisten pariin.
- Kuulutukset voisi kokeilla hoitaa jonkinlaisella paremmalla äänentoistolla, ei niistä saanut selvää enää kun megafoni kääntyi toiseen suuntaan. Lisäksi turvallisuus sulu-tuksissa pitäisi ohjeistaa paremmin, monissakaan veneissä ei tuntunut olevan hajua, mihin asti voi soutaa ennen kuin ollaan jo vaaravyöhykkeellä. Tapahtuma muuten on kyllä mainio, toivottavasti se pysyy hengissä jatkossakin!
- SOUTU TUNTUU AINA VAAN LOPPUVAN KESKEN. MIKSI EI MENNÄ KOITE-REELLE KUN ILOMANTSI PÄIVÄ EI OIKEIN TUNNU SOUTUPÄIVÄLTÄ
- Keulan turvaveneen vauhdin lisääminen ja sen myötä pitkä jono muodostuminen. Ei otettu huomioon juomataukojen viivästymisiä. Retkisoutu tunnelma häiriintyi. Leh-

moon- Joensuu välin kilpasoudun myötä tapahtui vähän ylilyöntiä. Me soudeltiin ihan yksin venekuntani kanssa. Se vähän häiritsi tunnelmaa. Onneksi pienveneet oli kanssamme puolet ko, matkasta. Reitin ja sen tunteminen pelasti soutajien hämminkiä.

- Hieno tapahtuma tunnelmaltaan ja maisemilta!
- Joitakin huomioita ensikertalaisen silmin:
- Päiväohjelmasta ei aina käy ilmi onko kaikki tauot rannassa vai vesillä. Samoin kioskimyyntin tarjota osittain epäselvää (eli miten kannattaa milläkin etapilla varautua omin eväin).
- Rantautumisessa näyttö lipulla koska rannat ovat tuntemattomia.
- wc:t saapumisrantaan ja lähtörantaan (esim.Pamilolla saapumisrannassa hyvä, mutta lähtörannassa ei. Olisi voitu siirtää vaikka samat wc:t lähtörantaan.
- Puolen tunnin soudun jälkeen juomatauko.
- Nuoremmilta toimitsijoilta ilahduttavaa ja ammattitaitoista palvelualltiutta!
- Mekrijärven ruokia ikävöiden.
- Mahtava orkesteri Jakokoskella.
- Ensi kesän soutua innolla odottaen.
- iltahjelmia voisi mainostaa näkyvämmiin- muutkin kuin kyseisenä kesänä soutajat voisi haluta osallistua :)
- Kerrassaan mainiota, että voi osallistua yksittäisenä soutajana yksittäiseen päivään. Retkisoutumeininki kilpailun sijaan ja hyvät järjestelyt kokemuksella ovat hieno juttu. Päivämatkat pitkäköjä kun minulle riittäisi n. 20 km (kuntoa riittää, mutta nivelet alkaa kitistä pitkässä soudussa). Toivottavasti tulevaisuudessa soudun kiinnostavuutta

ei yritetä liikaa lisätä oheishömppäohjelmistolla (ikävään ah niin trendikkääseen tyyliin). Sen sijaan voisi olla esimerkiksi "tekniikkakoulutussoutu" uusille alkajille (ja muillekin), kansainvälistä vuorovaikutusta sekavenekunnin tai perämiehiä vaihtaen (oppia!). Lähdössä ja tauoilla voisi olla "hupi"venyttelyn sijasta ihan oikeaa muttei tiukkapipoista oppia kropanhuollosta (venyttely, ravinto jne.) Nettisivujen luettavuutta ja tulostettavuutta voisi parantaa mm. karttojen osalta (soutureitti + bussireitit) Olipa mukava kokemus ensikertalaiselle!



1 KIRKKOVENE-REITTI

Lieksa

- 1 Lieksa
- 2 Kinahmonsalmi
- 3 Vuonisihti
- 4 Kelvänsaari
- 5 Haapalahti
- 6 Laiskanranta

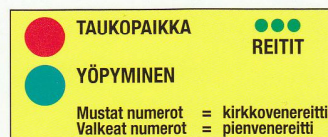
1 ILOMANTSIN REITTI

Mutalahti

- 2 Haapovirta
- 3 Petkeljärvi
- 4 Pontuksen kanava
- 5 Kallioniemi
- 6 Mekrijärvi
- 7 Pääskynpesä
- 8 Kurenharju
- 9 Turula
- 10 Tekojärvi
- 11 Pamilo

YHTEINEN REITTI

- 12/7 Enon kotiranta
- 13/4 Jakokosken museokanava
- 14/1 Paihola
- 10 Lehmo Cuisine
- 15/11 Joensuu Ilosaari



VisitKarelia.fi

Uusi matka • Uusi elämä • Pohjois-Karjala

Pohjois-Karjalan matkailuneuvonta, kartat ja oppaat, lomamökkivälitys ja ryhmävaraukset:

visitkarelia@visitkarelia.fi

Karelia Expert Matkailupalvelu Oy

Joensuu, puh. 0400 239 549

Iloanta, puh. 0400 240 072

Lieksa, puh. 0400 175 323

Tapaamisiin rennessa retkisoutu hengessä!

