



TOIVOLANSAARI CAMPINGIN KARAVANARIASIAKKAIKEN MATKAILIJAPROFILI

Ilina Lankinen
Nita Mäkiranta

Opinnäytetyö
Marraskuu 2012
Matkailun koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

IINA LANKINEN & NITA MÄKIRANTA:
Toivolansaari Campingin karavaanariasiakkaiden matkailijaprofiili

Opinnäytetyö 84 sivua, josta liitteitä 10 sivua
Marraskuu 2012

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Ikaalisissa sijaitsevan Toivolansaari Camping -leirintäalueen tyypillisen suomalaisen karavaanariasiakkaan matkailijaprofiili. Lisäksi pyrittiin kartoittamaan karavaanariasiakkaiden asiakas-tyytyväisyyttä ja keräämään kehitysehdotuksia leirintäalueen toiminnan parantamiseksi.

Työn tieteellisen viitekehyksen muodostivat teoriat matkailijoiden tyypittelystä ja matkailijoiden motivaatiotekijöistä. Matkailijaprofiili, leirintämatkailu, karavaanari ja matkustusmotiivi olivat työssä esiintyvät pääkäsitteet. Lisäksi työssä perehdyttiin siinä käytettyyn tutkimusmenetelmään, kyselylomakkeen laatimiseen sekä karavaanariasiakkailta kerätyn avoimen palautteen tutkimiseen.

Työssä käytettiin triangulaatiotutkimusmenetelmää, joka on yhdistelmä kvalitatiivista eli laadullista ja kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Aineisto kerättiin kirjallisella kyselylomakkeella. Vastauksia kerättiin Toivolansaari Campingilla kesäkauden 2012 ajan. Lomakkeita jaettiin asiakkaille yhteensä noin 550 kappaletta. Käyttökelpoisia vastauksia palautui 309 kappaletta. Vastausprosentti oli noin 56 % ja sitä voidaan pitää riittävän korkeana tutkimuksen luotettavuuden kannalta.

Tyypillinen karavaanariasiakas määrittyi Etelä-Suomesta kotoisin olevaksi ansiotyössä käyväksi 51–65-vuotiaaksi naiseksi. Jokavuotista leirintämatkailua hän harrasti puolisonsa tai kumppaninsa kanssa. Ensimmäistä kertaa Toivolansaarella majoittunut asiakas lunasti matkailuautolleen sähköpaikan tyypillisesti yhden yön ajaksi. Matkakohteeseen hän oli valinnut juuri Toivolansaaren sen sijainnin, ympäristön sekä yleisen viihtyisyyden perusteella.

Tutkimuksen tulokset osoittivat karavaanariasiakkaiden olevan keskimäärin hyvin tyytyväisiä Toivolansaaren toimintaan, palveluihin ja asiakaspalveluun. Leirintäalueelle annettu yleisarvosana asteikolla 1–5 oli neljä, eli hyvä arvosana.

Asiasanat: matkailijaprofiili, karavaanari, leirintämatkailu, motiivi

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

IINA LANKINEN & NITA MÄKIRANTA:

The Traveller Profile of the Caravan Customers at Caravan Site Toivolansaari

Bachelor's thesis 84 pages, appendices 10 pages
November 2012

The purpose of the thesis was to find out the traveller profile of a typical caravan customer of the caravan site Toivolansaari Camping, situated in Ikaalinen. In addition, the level of customer satisfaction of the caravan customers was examined and development suggestions to further improve the functions of the camping site were gathered.

The theoretical framework of the thesis was formed by traveller typology and travel motivation theories. The main concepts in the thesis were traveller profile, caravanning, caravanner and travel motivation. The research method used in the thesis, the different stages of preparing the questionnaire and examining the collected development suggestions from caravan customers were all looked into profoundly.

The research was conducted using the triangulation research method, which is a combination of qualitative and quantitative research methods. The research material was collected using a written survey form. Approximately 550 forms were handed out during the summer season 2012 at the caravan site. A total of 309 successfully completed forms were returned. The response percent was approximately 56 % which can be considered sufficiently high for the research to be reliable.

The typical caravan customer was defined in the research to be a 51–65-year old employed woman, from Southern Finland. Caravanning was an annual leisure time activity for this customer, who travelled with either a spouse or a partner. The couple camped at Toivolansaari for the first time and stayed one night, requiring an electric hook-up. The customer's main reasons for choosing Toivolansaari Camping as the travel destination were its location, surroundings and general cosiness.

The results showed that the caravan customers were, on average, very satisfied with the functions, services and customer service provided by Toivolansaari Camping. The average grade given to the caravan site on a scale of 1 to 5 was four, indicating a good grade.

Key words: traveller profile, caravanner, caravanning, motivation

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA	7
	2.1 Tutkimuksen kohde	7
	2.2 Käsitteet	8
	2.3 Teoriat	9
	2.3.1 Plogin matkailijatyypittely	10
	2.3.2 Cohenin matkailijatyypittely	11
	2.3.3 McIntosh ja Goeldner	11
	2.3.4 Maslow'n tarvehierarkia	13
	2.3.5 Diskonfirmaatioteoria asiakastyytyväisyydestä	13
	2.4 Tutkimuskysymykset	14
	2.5 Aineisto ja menetelmät	15
	2.6 Tutkimuksen kulku	17
3	KEHITTÄMISYHTIÖ IKAALISTEN KYLPYLÄKAUPUNKI OY	18
	3.1 Toivolansaari Camping	18
	3.1.1 Palvelut	20
	3.1.2 Asiakkaat	21
	3.1.3 Leirintäalueluokitus	22
4	LEIRINTÄMATKAILU	24
	4.1 Suomalaisen leirintämatkailun historia	24
	4.2 SF-Caravan ry	25
	4.2.1 SF-Caravan jäsenkortti	26
	4.2.2 Caravan-lehti	27
	4.3 Suomen leirintäalueyhdistys	27
	4.3.1 Camping Key Europe -kortti	28
	4.3.2 Camping-lehti	28
	4.4 Suomalaisen leirintämatkailun tulevaisuus	28
5	KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
	5.1 Tutkimuslomakkeen kysymykset	30
	5.2 Perusjoukko	31
	5.3 Arvonta ja palkinnot	31
	5.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	32
6	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	33
	6.1 Vastaajan sukupuoli	33
	6.2 Vastaajan ikä	34

6.3	Vastaajan asuinpaikka	35
6.4	Vastaajan siviilisäätö	37
6.5	Vastaajan asema	38
6.6	Leirintämatkailuharrastus	39
6.7	Jäsenkortti.....	40
6.8	Aiemmat majoituskerrat	41
6.9	Leiriytymismuoto	42
6.10	Matkaseura.....	43
6.11	Henkilömäärä	44
6.12	Viipymä.....	45
6.13	Vierailu muissa kohteissa Pirkanmaalla.....	46
6.14	Tiedonsaanti	47
6.15	Varauksen teko.....	48
6.16	Matkan tarkoitus	49
6.17	Päätöksen teko	50
6.18	Lisäpalveluiden käyttö	52
6.19	Vastaajan aikomus palata Toivolansaari Campingille.....	53
6.20	Tyytyväisyys Toivolansaari Campingin palveluihin	54
6.21	Yleisarvosana	61
6.22	Avointa palautetta ja kehitysehdotuksia vastaajilta	63
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	64
7.1	Karavaanariasiakkaan matkailijaprofiili	64
7.2	Pohdintaa matkailijaprofiilin perusteella	66
7.3	Teorioiden sovellusta tuloksiin	67
8	LOPUKSI	71
9	LÄHDELUETTELO	73
10	LIITTEET	75
	Liite 1. Kyselylomake	75
	Liite 2. Kirje voittajille	79
	Liite 3. Asiakkaiden palautteet ja kehitysehdotukset	80

1 JOHDANTO

Aloitimme opinnäytetyöprosessimme syksyllä 2011. Olimme molemmat työskennelleet kuluneen kesän Toivolansaari Camping -leirintäalueella Ikaalisissa moninaisissa työtehtävissä ja meistä tuntui hyvin luonnolliselta etsiä myös opinnäytetyön aihetta työnantajamme kautta.

Lähestyimme Kehittämissyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy:n edustajaa ja tiedustelimme olisiko heillä tarvetta tutkimukselle liittyen Toivolansaaren suurimpaan asiakasryhmään, suomalaisiin karavaanareihin. Kesän aikana olimme saaneet henkilökohtaisesti tutustua tähän asiakasryhmään ja kiinnostuksemme heidän matkailutottumuksiinsa oli herännyt. Saimmekin toimeksiannoksemme selvittää karavaanariasiakkaiden matkailijaprofiili.

Päädyimme yhdessä toimeksiantajamme kanssa käytyjen keskustelujen sekä suunnittelupalaverin perusteella toteuttamaan kirjallisen kyselytutkimuksen Toivolansaari Campingin suomalaisille karavaanariasiakkaille kesäkaudella 2012. Tutkimuskysymystemme avulla pyrimme määrittelemään tarkemmin millainen tyypillinen asiakas on, millaisia matkustusmotiveja hänellä on sekä mitkä tekijät vaikuttivat karavaanariasiakkaan päätökseen leiriytyä juuri Toivolansaarella. Asiakastyytyväisyysnäkökulmaakin tutkimukseen sisällytettiin palveluiden laadun arvioinnin sekä avoimen palautteen antamisen muodossa.

Keräsimme tutkimuksemme aineiston kirjallisella kyselylomakkeella. Vastauksia kerättiin Toivolansaari Campingilla kesäkauden 2012 ajan. Lomakkeita jaettiin asiakkaille noin 550 kappaletta ja käyttökelpoisia vastauksia palautui 309 kappaletta. Vastausprosentti oli noin 56 %. Tulosten perusteella muodostimme karavaanariasiakkaiden matkailijaprofiilin ja vastasimme asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Pyrkimyksenä oli tuottaa toimeksiantajallemme hyödyllistä tietoa tästä tärkeästä asiakasryhmästä. Vastaavaa selvitystä leirintäalueella ei vielä ollut tehty, joka toimi osaltaan lisämotivaationa tutkimuksen teolle.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Toimeksiantajamme Kehittämisyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy:n alaisuudessa toimiva Toivolansaari Camping on Ikaalisissa sijaitseva neljän tähden leirintäalue. Leirintäalueen suurin asiakasryhmä ovat suomalaiset karavaanarit, joiden ominaisuuksia ja matkailutottumuksia lähdemme opinnäytetyössämme selvittämään tarkemmin. Tavoitteenamme on tuottaa toimeksiantajallemme hyödyllistä ja ajantasaista tietoa tästä tärkeästä asiakasryhmästä.

Toivolansaari Campingin karavaanariasiakkaiden matkailijaprofiilin selvittäminen tuntui erittäin sopivalta aihevalinnalta, koska olimme molemmat työskennelleet kyseisellä leirintäalueella ja täten saaneet jo tutustua karavaanareiden maailmaan jonkin verran. Tunneimme mielestämme leirintäalueen palvelut ja asiakaskunnan pääpiirteet hyvin. Kiinnostuksemme tutkia tätä asiakasryhmää tarkemmin heräsi työskennellessämme heidän parissaan. Matkailijoina he ovat samanaikaisesti sekä yksilöllisiä että hyvin yhteisöllisiä. Muun muassa Sinikka Nurmi (2011) on opinnäytetyössään tutkinut karavaanareiden asiakastyytyvyyttä mutta heidän matkailijaprofiiliaan ei tietäksemme ole juuri selvitetty viime vuosina. Vastaavaa tutkimusta aiheesta ei ainakaan Toivolansaari Campingilla ollut vielä tehty. Kyselytutkimuksemme avulla pyrimme selvittämään tarkemmin millainen tyypillinen karavaanariasiakas on, minkälaisia matkustusmotiveja hänellä on sekä mitkä tekijät vaikuttivat karavaanariasiakkaan päätökseen leirytyä juuri Toivolansaareissa.

Työmme yhtenä osa-alueena keräämme myös palautetta ja kehitysehdotuksia asiakkailta. Uskomme pystyvämme tuottamaan opinnäytetyön, joka on hyödyllinen toimeksiantajallemme leirintäalueen tulevaisuutta suunniteltaessa. Matkailualalla on elintärkeää tietää, millaiselle asiakkaalle palveluita tarjotaan, jotta niitä voidaan edelleen kehittää vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita.

2.2 Käsitteet

Työssämme esiintyvät pääkäsitteet ovat matkailijaprofiili, matkustusmotiivi, leirintäalue, leirintämatkailu, karavaanari sekä asiakastyytyväisyys.

Työmme keskeisin käsite on matkailijaprofiili, sillä sen muodostaminen karavaanariasiakkaista on päämäärämme. *Matkailijaprofiili* viittaa matkailijasta tehtävään kartoitukseen, jossa tarkoituksena on selvittää tämän ominaispiirteet. Matkailijan profiiliin liittyvät olennaisesti muun muassa demografiset tekijät, kuten matkailijan ikä ja sukupuoli. Matkailijalla taas tarkoitetaan yöpyvää matkailijaa, joka viettää vähintään yhden yön matkan kohteessa joko maksullisessa tai maksuttomassa majoituksessa. (Tilastokeskus – Käsitteet ja määritelmät, 2012.)

Myös matkustusmotiivi on työssämme tärkeä käsite, sillä siihen perustuu toinen tarkentavista tutkimuskysymyksistämme. Tilastokeskuksen määritelmän mukaan *matkustusmotiivi* viittaa matkan tarkoitukseen, syyhyn matkalle lähtöön. Jos matkalla on useita syitä, esim. yhdistetty työ- ja lomamatka, matkan pääsyy on se, jota ilman matkaa ei olisi tehty tai tiettyä kohdetta ei olisi valittu. Matkan pääsyy voi olla esimerkiksi työmatka, vapaa-ajanmatka, tuttava- ja sukulaisvierailu tai näiden syiden jokin yhdistelmä (Tilastokeskus – Käsitteet ja määritelmät, 2012.)

Näiden kahden pääkäsitteen lisäksi viittaamme työssämme seuraavanlaisiin yleiskäsitteisiin: leirintäalue, leirintämatkailu ja karavaanari.

Matkailun edistämiskeskuksen (MEK) mukaan *leirintäalueella* tarkoitetaan aluetta, joka tarjoaa asiakkailleen leirintäpaikan lisäksi perusmukavuudet kuten wc- ja peseytymistilat. Leirintäalueella voidaan tilapäisesti majoittua matkailuautolla tai -vaunulla, teltassa tai mökissä. Leirintäalueyritykset ovat tyypillisesti monialaisia palveluyrityksiä. Majoituspalveluiden lisäksi ne tarjoavat ravintolapalveluita, ohjelmalveluita ja noin yksi kolmesta toimii myös vähittäiskaupan alalla, pääsääntöisesti elintarvikekioskin tyypillisellä konseptilla. (MEK – Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

Leirintämatkailu on tyypillisesti perhelomailua leirintäalueella joko omalla matkailuajoneuvolla, teltassa tai mökissä majoittuen. Suomessa kausi alkaa yleensä koulujen sulkeutuessa kesän ajaksi. Sesonki jatkuu ainakin kotimaisten matkailijoiden osalta elokuun puoliväliin. (Camping in Finland -esite, 2012.)

Karavaanari on nimitys, jolla matkailuvaunujen ja matkailuautojen käyttäjät kutsuvat itseään. Nimityksen he ovat omaksuneet muinaisilta idän kamelikaravaanareilta, jotka jo tuhat vuotta sitten kuljettivat kallisarvoisia kaukomaiden tuotteita Euroopan markkinoille. Nykyajan karavaanarit liikkuvat virkistävän loman, palveluiden sekä uusien elämysten perässä. Jotkut matkailevat yhä myös ammatikseen tai työn vuoksi. (Niemelä & Perälä 2005, 5.)

Toimeksiantajamme toivomuksesta sisällytimme työhömmme myös asiakastyytyväisyysnäkökulmaa lisäämällä lomakkeeseen tiedustelun tyytyväisyydestä leirintäalueen palveluihin sekä mahdollisuuden antaa suoraa palautetta, kommentteja ja kehitysehdotuksia. Täten myös *asiakastyytyväisyys* on työssämme esiintyvä käsite. Asioidessaan yrityksen kanssa asiakas saa yrityksestä ja sen toiminnasta kokemuksia, jotka voivat olla odotusten mukaisia tai poiketa niistä parempaan tai huonompaan suuntaan. Asiakastyytyväisyys on asiakkaan läpikäymän mentaalisen arviointiprosessin lopputulos, myönteinen tai kielteinen psykologinen tila. (Albanese & Boedeker 2002, 89.)

2.3 Teoriat

Työmme tieteellinen viitekehys muodostuu teorioista, joiden avulla selvitämme, minkälaisia ominaisuuksia karavaanareihin voidaan matkailijoina liittää. Vastusten analysoinnissa ja päätelmien teossa käytämme apuna Stanley Plogin (1974) ja Cohenin (1972) teorioita matkailijatyypeistä sekä McIntosh & Goeldnerin (1988) teoriaa matkailun motivaatiotekijöiden ryhmittelystä. Viittaamme työssämme myös kuuluisaan Maslow'n teoriaan tarvehierarkiasta, joka on toiminut inspiraationa käyttämillemme matkailumotivaatioteorioille. Asiakastyytyväisyyttä pohdimme yleisesti käytetyn diskonfirmaatioteorian avulla.

2.3.1 Plogin matkailijatyypittely

Plog (1974) jakaa matkailijat psykograafisiin tyyppeihin, joiden ääripäinä ovat psykosentrikot ja allosentrikot. Psykosentrikot keskittyvät enemmän itseensä, ovat varauksellisia ja ajattelevat ahtaasti, kun taas allosentrikot ovat avoimia ja ulospäin suuntautuneita. Näiden kahden äärimmäistyyppin välimuotona ovat midsentrikot, joilla on ominaisuuksia molemmista päätyypeistä. Suurin osa väestöstä kuuluu midsentrikoihin ja he muodostavatkin suurimmat markkinat. Lisäksi voidaan tunnistaa ”lähes psykosentrikot” ja ”lähes allosentrikot”. (Vuoristo 1998, 45–48.)

Psykosentrikot suosivat mielellään valmiita matkanjärjestelyjä, esimerkiksi seura- ja pakettimatkoja, sekä passiivisia harrastuksia kuten auringonottoa. Psykosentrikoille luonteenomaista on pitäytyä totutussa ja tutussa ympäristössä ja ilmapiirissä ja suosivat kohteita, joihin voi matkustaa autolla. (Vuoristo 1998, 45–48.)

Allosentrikoiden matkanjärjestelyt ovat usein itsenäisiä eivätkä vaadi perusteellisia etukäteisjärjestelyjä. Allosentrikot etsivät uusia ja outoja kohteita ja nauttivat uusista kokemuksista ja elämyksistä ja suosivat tyypillisesti aktiivisia harrastuksia. Allosentrikoille ominaista on kiinnostus vieraita kulttuureita ja ihmisiä kohtaan. He eivät kaihda lentomatkaa kohteeseen ja paikan päällä allosentrikot tyytyvät vaatimattomampaankin varuste- ja palvelutasoon. (Vuoristo 1998, 45–48.)

Yksilöt käyttäytyvät kuitenkin eri olosuhteissa eri tavoin, esimerkiksi lyhyillä viikonloppulomilla useammin psykosentrisesti ja pidemmällä matkoilla allosentrisesti. Joskus käyttäytymismallin valinta on pakon sanelemaa esimerkiksi vähävaraisuuden takia, jolloin henkilö käyttäytyy psykosentrisesti, vaikka haluaisikin tehdä allosentrisempiä valintoja. Myös iän myötä ihminen siirtyy psykograafisella asteikolla. Allosentrikonkin on vanhemmiten huomioitava iän mukanaan tuomat rajoitukset ja siirryttävä psykosentrisempiin valintoihin. (Vuoristo 1998, 45–48.)

2.3.2 Cohenin matkailijatyypittely

Tunnettu Cohenin (1972) matkailijatyypologia perustuu Goffmanin (1959) tutkimukseen ihmisten roolikäyttäytymisestä erilaisissa tilanteissa. Kyseisessä luokituksessa matkailijan rooliin vaikuttavat yhtä lailla uteliaisuus ja uusien elämysten tarve, sekä kotoisuuden ja turvallisuuden tarve. Näiden kahden ääripään ja niiden muodostaman jatkumon mukaan voidaan erotella neljä eri perustyyppiä:

- 1) Järjestäytynyt massaturisti, joka vastaa suunnilleen Plogin psykosentrikkoa. Hän on valmiiden matkapakettien ostaja.
- 2) Yksilöllinen massaturisti, joka on jossain määrin joustavampi ja aloitteellisempi kuin edellinen tyyppi mutta kuitenkin sidoksissa valmiiseen matkapakettiin.
- 3) Tutkimusmatkailija, joka järjestää ja suunnittelee matkansa itse, hakeutuu joukkoturismin ulkopuolelle mutta suosii silti kohtuullisia mukavuuksia sekä majoituksessa että kulkuvälineissä.
- 4) Ajelehtija, joka irrottautuu organisoidusta matkailutuotannosta ja etsii vieraita oloja ja uusia kokemuksia riskejä kaihtamatta. Ei sitoudu aikatauluihin eikä ennalta määrättyihin reitteihin. Sulautuu paikalliseen kulttuuriin.

Kahden ensimmäiseksi mainitun tyyppin Cohen katsoi kuuluvan matkailuteollisuuden piiriin ja kaksi jälkimmäistä jäi, poikkeustapauksia lukuun ottamatta, sen ulkopuolelle. (Vuoristo 1998, 48–49.)

2.3.3 McIntosh ja Goeldner

McIntosh ja Goeldner (1988) jaottelevat matkailun motivaatiotekijät neljään eri ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat fyysiset tekijät, jotka perustuvat henkiseen ja ruumiilliseen hyvinvointiin. Ne vähentävät jännitystä ja paineita ja voivat liittyä esimerkiksi urheiluun ja huvitteluun. Toisen ryhmän muodostavat kult-

tuuritekijät. Se tarkoittaa halua nähdä ja tietää enemmän kulttuureista ja kiinnostusta esimerkiksi jonkin maan tai alueen alkuperäisväestöön. Kolmanteen ryhmään kuuluvat ihmisten väliset tekijät, kuten halu tavata uusia ihmisiä tai vieraila tuttavien luona. Ihmisten välisiin tekijöihin luetaan myös halu paeta rutiininomaisista päivittäisistä ihmissuhteista ja työympäristöistä. Neljäs ryhmä koostuu status- ja arvostustekijöistä, joihin liittyvät halu syventää harrastuksia ja täydentää opintoja ja niiden kautta myös halu saada arvostusta muilta. Tämä luokitus on tavallaan matkailututkimusta varten jalostettu version Maslow'n perusmallista (Vuoristo 1998, 42.)

Matkalle lähtemiseen ja matkustamiseen on useimmilla matkailijoilla jokin syy. Matkailija hakee harvoin vain yhtä tiettyä matkailupalvelua matkaltaan. Esimerkiksi hotelliin ei yleensä majoituta vain sen vuoksi, että halutaan nukkua hotellissa, eikä aterialla nautita luonnossa vain sen vuoksi, että jossakin pitää syödä pysyäkseen hengissä – matkustamiseen ja matkailupalvelujen käyttöön on laajempia ja syvempiä syitä. (Verhelä & Lackman 2003, 24.)

Matkustusmotiivit voidaan karkeasti jakaa kahteen eri ryhmään: ensisijaisiin motiiveihin, jotka ilmaisevat, miksi matkalle ylipäätänsä lähdetään ja toissijaisiin motiiveihin, jotka puolestaan määrittävät miten matkustetaan ja minne matkustetaan. Motiiveihin vaikuttavat aina henkilön halut ja tarpeet. (Verhelä & Lackman 2003, 25.)

Matkustuspäätökseen vaikuttavat syyt voivat olla joko sisäisiä, jotka riippuvat asiakkaasta itsestään, tai ulkoisia eli ympäristöstä johtuvia. Keinot, joilla palvelujen tuottaja ja toteuttaja voi asiakkaan sisäisiin syihin vaikuttaa, ovat markkinointi, tiedottaminen sekä onnistuneiden kokemusten tarjoaminen. Ulkoiset syyt, jotka vaikuttavat asiakkaan matkustuspäätökseen, ovat yhteiskunnassa tapahtuvia asioita, palvelun tuottajien toimenpiteitä, muiden asiakkaiden tai asiakkaan lähipiiriin kuuluvien ihmisten mielipiteitä, median vaikutusta asiakkaan mielipiteisiin, maailmanlaajuisia poliittisia asioita (sodat, uskonto, terrorismi) jne. (Verhelä & Lackman 2003, 28.)

2.3.4 Maslow'n tarvehierarkia

Abraham Maslow'n (1943) tarvehierarkia on yksi kuuluisimmista ja keskustelluimmista motivaatioteorioista, jonka johtoajatuksena on näkemys siitä, että kun elämän jokapäiväiset välttämättömät tarpeet on tyydytetty, ihmisen on mahdollista toteuttaa itseään tyydyttämällä henkisiä tarpeitaan. Näin ihminen ikään kuin nousee tarvehierarkiassa alimmalta tasolta ylemmille portaille. Alimmalta tasolta lukien tarpeet ryhmittyvät seuraavasti:

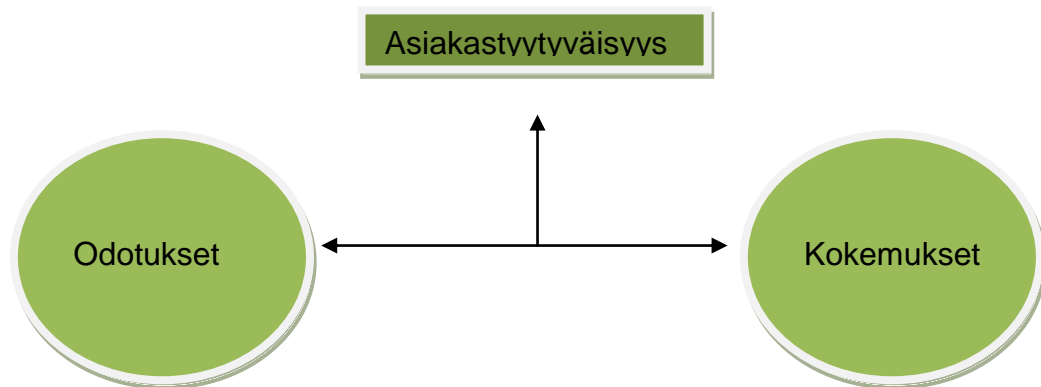
- 1) Fysiologiset tarpeet: nälkä, jano, lepo, liikunta
- 2) Turvallisuuden tarve
- 3) Rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tarve
- 4) Arvostuksen tarve
- 5) Itsensä toteuttamisen tarve

Vaikka Maslow'n mallia on kritisoitu sekä viisiportaisen ratkaisun mielekkyyden että teorian empiirisen todistamisen puutteen vuoksi, se antaa yleisiä ideoita myös matkailumotivaation tutkimiseen. (Vuoristo 1998, 42.)

2.3.5 Diskonfirmaatioteoria asiakastyytyväisyydestä

Yleisesti käytetyn diskonfirmaatioteorian mukaan asiakastyytyväisyyden suunta ja voimakkuus riippuvat kahdesta elementistä: asiakkaan ennakko-odotuksista yrityksestä ja sen toiminnasta sekä asiakkaan kokemuksista (KUVIO 1).

Jos asiakas kokee, että yritys ei pysty vastaamaan hänen odotuksiinsa, asiakas on tyytymätön. Jos taas yritys pystyy vastaamaan odotuksiin tai ylittämään ne, asiakas on tyytyväinen tai positiivisesti yllättynyt. (Albanese & Boedeker 2003, 90.)



KUVIO 1. Asiakkaan ennakko-odotusten ja kokemusten synnyttämä tyytyväisyys. (Albanese & Boedeker 2003, 90)

Miksi asiakastyytyväisyys on niin tärkeää? Miksi sen eteen pitää pinnistellä niin paljon? Ensinnäkin tyytyväinen asiakas hyvin todennäköisesti asioi yrityksen kanssa uudelleen, koska hän luottaa yrityksen kykyyn tyydyttää hänen tarpeensa. Asiakastyytyväisyys on siis mahdollisen asiakasuskollisuuden olennaisin ja luonnollisin perusta. Toiseksi, tyytyväisen asiakkaan on helppo toimia yrityksen puolestapuhujana omassa tuttavapiirissään. Tyytyväinen asiakas on valmis suosittelemaan yritystä, mikä voi ohjata hänen ystäviensä ja sukulaistensa valintapäätöksiä kyseisen yrityksen hyväksi. (Albanese & Boedeker 2003, 92.)

2.4 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymyksemme liittyvät leirintäalueen suomalaisen karavaanariasiakkaan sekä hänen matkustustottumustensa mahdollisimman tarkkaan määrittelyyn. Päädyimme pääkysymyksen lisäksi kahteen tarkentavaan tutkimuskysymykseen, joiden koimme merkittävästi tukevan matkailijaprofiilin muodostamista.

Pääkysymyksemme on: millainen on tyypillinen Toivolansaari Campingin karavaanariasiakas? Tarkentavat tutkimuskysymyksemme ovat: millaisia matkustusmotiiveja karavaanariasiakkaalla on? sekä mitkä tekijät vaikuttivat karavaanariasiakkaan päätökseen leirytyä Toivolansaareissa?

Pääkysymyksemme avulla haluamme selvittää lähinnä demografisia tekijöitä liittyen vastaajan ikään, sukupuoleen ja siviilisäättyyn. Edellä mainittujen tekijöiden avulla saamme käsityksen tälle matkailijatyypille ominaisista ulkonaisista piirteistä. (Vuoristo 1998, 40.)

Meitä kiinnostavat luonnollisesti myös ne syyt, jotka motivoivat karavaanareita harrastamaan leirintämatkailua. Leirintämatkailu mielletään perinteisesti perheen parissa tapahtuvaksi vapaa-ajan vietoksi mutta matkalle lähtöön on aina laajempia ja syvempiäkin syitä. Matkailualalla kilpailu asiakkaista on kovaa. Onkin elintärkeää tietää sekä leirintäalueen vahvuudet että heikkoudet asiakkaan näkökulmasta, jotta asiakkaan tarpeita voidaan täyttää entistä paremmin. Näihin asioihin toivomme saavamme selvyttä kahden tarkentavan tutkimuskysymyksemme kautta.

2.5 Aineisto ja menetelmät

Työmme aineistona käytämme Toivolansaari Campingin karavaanariasiakkaille laatimamme kyselytutkimuksen vastauksia. Toimeksiantajamme Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy lahjoitti avokätisesti palkintoja kyselyyn vastanneiden kesken suoritettavaan arvontaan. Palkinnot sisältävät kaksi kappaletta ilmaisia majoitautumisia leirintäalueella kesäkaudella 2013. Tämän toivomme merkittävästi rohkaisevan asiakkaita vastaamaan kyselyyn.

Tiedonkeruumenetelmänä käytämme kirjallista kyselylomaketta (LIITE 1). Kyselylomake on puolistrukturoitu, sisältäen sekä avoimia kysymyksiä että valmiita vastausvaihtoehtoja. Lomakkeen loppuun on varattu tilaa myös asiakkaiden suoralle palautteelle ja kehitysehdotuksille. Kyselylomakkeen suunnittelimme yhdessä toimeksiantajamme kanssa. Mahdollisimman vastaajaystävällisen ky-

selyn luomiseksi ja mahdollisten ongelmakohtien löytämiseksi, lomaketta testattiin etukäteen usealla vastaajalla.

Tutkimuksemme perusjoukkona ovat kaikki leirintäalueelle matkailuvaunulla - tai autolla, yöpymään saapuvat suomalaiset asiakkaat. Lomaketta pyritään jakamaan henkilökunnan voimin leirintäalueen vastaanotosta kaikille alueelle saapuville suomalaisille karavaanariasiakkaille kesäkauden 2012 aikana. Lomakkeen jakamiseen vaikuttavat inhimilliset tekijät kuten kiire työpaikalla, joten aivan jokaiselle asiakkaalle emme voi taata lomaketta jaettavan. Koemme saavutettujen asiakkaiden otoksen edustavan Toivolansaari Campingin asiakaskuntaa erinomaisesti. Kesän aikana vaikutamme kyselylomakkeen jakoon henkilökohtaisesti, sillä meistä toinen työskentelee jälleen kesän ajan leirintäalueen vastaanotossa. Täten pystymme reagoimaan nopeasti mahdollisiin ongelmiin tai palautteeseen lomakkeen suhteen.

Valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi kirjallisen lomakkeen, koska koemme, että se on hyvä tapa tavoittaa karavaanariasiakkaat heti heidän saapuessaan leirintäalueelle. Annamme kuitenkin vastaajalle aikaa pohtia vastauksiaan, sillä lomakkeen pyysimme palauttamaan vasta lähtiessä. Leirintäalueelta poistuttaessa täytyy vastaanotossa joka tapauksessa käydä maksamassa ja kirjautumassa ulos. Tulimme siihen tulokseen etteivät asiakkaat näkisi lomakkeen palauttamista ylimääräisenä riesana. Varsinkin kun lomakkeen palauttamisen myötä on mahdollisuus osallistua arvontaan.

Kyselymme vastauksista koostuvan aineiston kokoamme Excel ohjelmaa käyttäen havaintomatriisiksi, muuntaen muuttujien eli valmiiden vastausvaihtoehtojen saamat arvot numeroiksi. Matriisi analysoidaan tarkemmin tilastollisen tietojenkäsittelyohjelma Tixelin avulla muodostaen kuvioita tulosten havainnollistamista varten. Avointen kysymysten vastaukset ja palaute-osion sisällön keräämme yhteenvedoksi ja tulkitsemme tapauskohtaisesti.

2.6 Tutkimuksen kulku

Opinnäytetyön kolmannessa luvussa tulemme esittelemään tarkemmin toimek-siantajamme Kehittämissyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy:n toimintaa. Kerromme myös Toivolansaari Campingin leirintäalueen historiasta, asiakaskun-nasta ja palveluista.

Neljännessä luvussa keskitymme leirintämatkailusta kertomiseen sekä sen his-torian että nykyisen tilan kautta. Liitämme mukaan myös SF-Caravan ry:n ja Suomen Leirintäalueyhdistyksen, jotka ovat leirintämatkailun valtakunnallisia keskusliittoja.

Viidennessä luvussa perehdymme suorittamamme kyselytutkimuksen yksityis-kohtiin. Esittelemme käyttämäämme tutkimusmenetelmän. Pohdimme myös tutkimuksen luotettavuutta.

Kuudes luku tulee käsittelemään kyselytutkimuksemme tulosten purkamista taulukoiden avulla. Tulkitsemme myös avoimiin kysymyksiin saamiamme vasta-uksia ja asiakkaiden palautetta sekä kehitysehdotuksia.

Luvussa seitsemän esitämme yhteenvetona johtopäätöksemme ja muodos-tamme kyselyn tulosten perusteella tyypillisen Toivolansaari Campingin kara-vaanariasiakkaan matkailijaprofiilin. Pohdimme tutkimuksen tuloksia myös suh-teessa käyttämiimme teorioihin.

Kahdeksannessa eli viimeisessä luvussa kerromme opinnäytetyöprosessimme vaiheista ja arvioimme onnistumistamme. Pohdimme lisäksi esiin nousseita mahdollisia aiheita lisätutkimuksille.

Opinnäytetyömme lopusta löytyvät käyttämämme lähteet ja liitteet.

3 KEHITTÄMISYHTIÖ IKAALISTEN KYLPYLÄKAUPUNKI OY

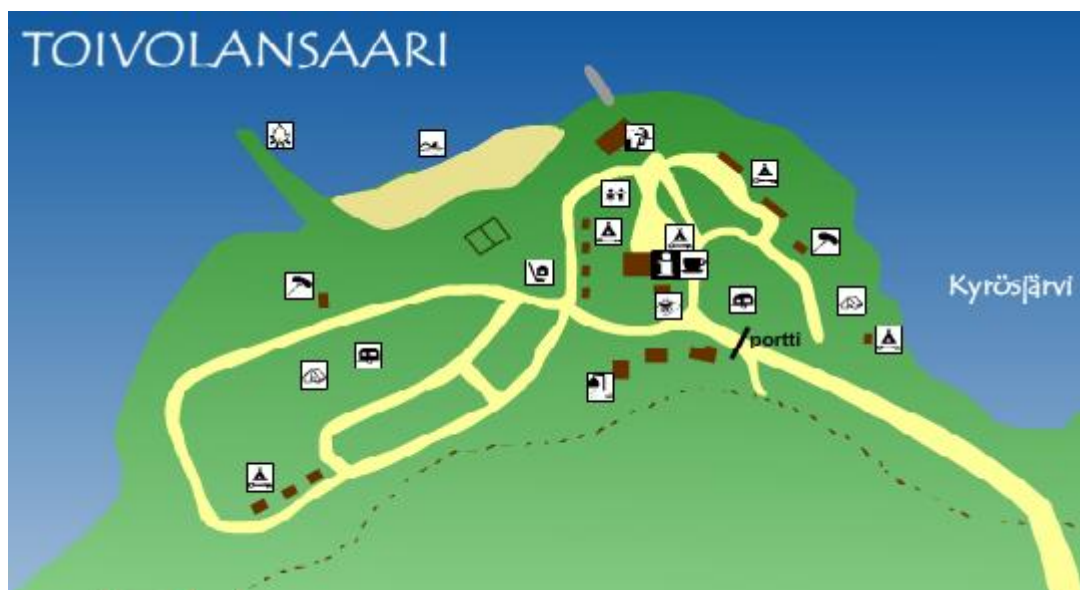
Kehittämisyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy on Ikaalisissa toimiva matkailu-toimisto ja elinkeinoyhtiö, joka tarjoaa neuvontaa ja palveluita yrittäjille, matkailijoille sekä Ikaalisten asukkaille. Yhtiön toiminta-ajatuksena on kehittää ja edistää elinkeinoelämää sekä matkailua Ikaalisissa. Kehittämisyhtiö aloitti toimintansa ensin matkailuyhtiönä vuonna 1986 ja elinkeinopalvelut liitettiin mukaan vuonna 1998. Yhtiöstä 90,4 prosenttia on Ikaalisten kaupungin omistuksessa. (Kehittämisyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy, 2012.)

Kehittämisyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupungin henkilöstöön kuuluu toimitusjohtajan lisäksi kolme vakituista työntekijää, jotka hoitavat muun muassa Ikaalisten ja lähialueiden matkailumarkkinointia ja -neuvontaa, Ikaalisten yritysneuvontaa sekä asukasmarkkinointia. Lisäksi Ikaalisten Toivolansaassa sijaitsee Kylpyläkaupungin alaisuudessa toimiva leirintäalue, joka kesäaikaan työllistää viisi kesätyöntekijää. (Kehittämisyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy, 2012.)

3.1 Toivolansaari Camping

Ikaalisten matkailulautakunnan pöytäkirjan mukaan (1963) lautakunta sai varat ja oikeuden käyttää entistä kulkutautisairaalaa ja sen ympäristöä leirintäalueena jo vuonna 1958 (Kulmanen 2000, 26). Pitkän historian omaava Toivolansaari Camping sijaitsee Ikaalisissa, kauniissa saassa aivan Kyrösjärven rannalla.

Leirintäalueen sijainti on ihanteellinen, sillä luonnonkaunis ja rauhallinen paikka on silti lähellä Ikaalisten keskustaa ja palveluita. Toivolansaaren leirintäalue toimii kesäkaudella toukokuusta elokuuhun ja tarjoaa majoitusvaihtoehtoja niin matkailuautolla tai -vaunulla liikkuville karavaanareille, telttailijoille kuin mökkiasukkaillekin. Talvimajoittumisen mahdollisuutta ei alueella toistaiseksi ole joskin matkailuajoneuvoja voi jättää alueelle talvisäilytykseen.



KUVA 1. Toivolansaari Campingin aluekartta (Toivolansaari Camping, 2012)

Toivolansaaren alue on pinta-alaltaan hieman yli 3 hehtaaria. Saarta ympäröi Kyrösjärvi, joka tarjoaa sekä kauniita maisemia että harrastusmahdollisuuksia alueen asiakkaille (KUVA 1). Vastaanottorakennus sijaitsee aivan Toivolansaareen johtavan tien varrella, heti portin jälkeen. Portti on avoinna päivisin kaikille saapuville asiakkaille ja satunnaisille kävijöille. Illan tullen portti suljetaan yörauhan varmistamiseksi.

Toivolansaaren laaja nurmikenttä sijaitsee kuvasta katsottuna vastaanottorakennuksen vasemmalla puolella ja tarjoaa yli 100 matkailuajoneuvopaikkaa, joista suurin osa on sähköpaikkoja. Nurmikentälle on mahdollista majoittua sekä matkailuautolla että matkailuvaunulla. Rannan läheisyydessä on erillinen telttoja varten varattu nurmialue, joka tarjoaa kolmisenkymmentä telttapaikkaa.

Toivolansaaren leirintäalueella on neljä pienempää ja kolme isompaa ja paremmin varusteltua neljän hengen mökkiä sekä luhtiaittoja kahdelle tai neljälle hengelle. Alueella on lisäksi kaksi huoltorakennusta pesutiloihin, keittokatos ruoan valmistusta varten sekä kaksi grillikatosta asiakkaiden vapaassa käytössä.

3.1.1 Palvelut

Toivolansaari Campingin vastaanotto toimii idyllisessä päärakennuksessa, joka on valmistunut vuonna 1914. Nykyisen vastaanottorakennuksen yhteydessä on kahvio ja elintarvikekioski sekä oleskelutilaa asiakkaille. Kahviosta on mahdollista ostaa elintarvikkeita ja pienimuotoisia leirintätarvikkeita, lisäksi siellä tarjotaan aamiaista. (Kehittämisyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy, 2012.)

Vastaanoton edustalla on ulkoterassi sekä lasten leikkialue kiipeilytelineineen ja keinuineen. Rannassa on sauna, joka on asiakkaiden käytössä yleisillä saunavuoroilla tai omaan käyttöön varatuilla perhesaunavuoroilla. Saunan yhteydessä on illanviettoon tai kokoustilaksi sopiva takkatupa. Saunan edustalla on laituri ja lapsiystävällinen uimaranta.



KUVA 2. Toivolansaari Campingin päärakennus (Kuva: Iina Lankinen, 2012)

Toivolansaari Campingin alueella on tarjolla monenlaisia aktiviteetteja, kuten rantalentopalloa, minigolfia, sulkapalloa ja muita ulkopelejä. Lisäksi vastaanotosta voi vuokrata soutuveneitä ja kanootteja. Toivolansaaren ympäri kiertää valaistu pururata ja lähistöllä on myös tenniskenttä asiakkaita varten.



KUVA 3. Rantsauna ja uimaranta (Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy, 2011)

3.1.2 Asiakkaat

Toivolansaari Campingin asiakaskunta koostuu itsenäisesti leiriytyvistä telttailijoista, matkailuajoneuvopaikan lunastavista karavaanareista, kausipaikkalaisista sekä mökkiin majoittuvista matkailijoista. Satunnaisia kävijöitä houkuttelevat paikalle leirintäalueella järjestettävä ohjelma, vastaanoton kahvio, uimaranta sekä aktiviteetit, joita alueella on mahdollista harrastaa. Kesäisin Toivolansaaressa järjestetään perinteisesti jumppatuokioita sekä karaokeiltoja.

Karavaanareita, jotka lunastavat Toivolansaaressa paikan ajoneuvolleen koko kesän ajaksi kutsutaan kausipaikkalaisiksi. Kausipaikkalaiset ovat kiinteä osa leirintäaluetta, sillä useat heistä palaavat vuosi toisensa jälkeen Toivolansaaressa. Pitkäaikaisimmat kausipaikkalaiset ovat viihtyneet alueella jo toistakymmentä vuotta ja Toivolansaaressa on muodostunut erittäin tärkeä osa heidän kesänviettoaan. Kausipaikkoja on vuosittain 30–40 ja näistä suurin osa on rantapaikkoja. Kausipaikkalaiset muodostavat Toivolansaaressa tiiviin yhteisön ja osallistuvat alueen kunnossapitoon ja viihtyisyyden takaamiseen.

3.1.3 Leirintäalueluokitus

Suomessa on käytössä viisiportainen leirintäalueluokitus, jonka vaatimukset on laadittu pohjoismaisena yhteistyönä. Tähtiluokituksen myöntää leirintäalueelle matkailuelinkeinon ja kuluttajien muodostama Leirintäalueiden luokitusryhmä. Työ on jatkuvaa ja uusintatarkastus tehdään alueille viimeistään joka kolmas vuosi. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

Tasoluokituksen tarkoituksena on kertoa käyttäjille ajanmukaista ja vertailukelpoista tietoa alueiden palvelutasosta. Yhden tähden leirintäalue tarjoaa peruspalvelut ja viiden tähden leirintäalue korkeimman mahdollisen palveluvarustuksen. Leirintäalueiden luokittelu on vapaaehtoista ja siitä peritään luokitusmaksu. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)



KUVA 4. Toivolansaaren neljän tähden logo (Toivolansaari Camping, 2012)

Toivolansaari Camping on neljän tähden leirintäalue (KUVA 4). Leirintäalueiden matkailullinen tasoluokitus jakaa leirintäalueet palvelutasonsa mukaan viiteen luokkaan, joiden tunnuksina käytetään tähtiä. Leirintäalueen luokittaminen on vapaaehtoista ja maksullista (Leirintäalueiden matkailullinen tasoluokitus 2006, 4).

Leirintäalueiden luokitusryhmän mukaan luokitukseen vaikuttavat leirintäalueen hoito, yleisilme, siisteys, väljyys ja peruspalveluiden etäisyys. Luokituksessa on mainittu ehdottomia sekä tavoitteellisia vaatimuksia. Tietyn luokituksen saadakseen on leirintäalueen täytettävä kaikki ehdottomat vaatimukset sekä suurin osa tavoitteellisista vaatimuksista. (Leirintäalueiden matkailullinen tasoluokitus 2006, 6–20)

Neljän tähden leirintäalueen on ehdottomasti täytettävä muun muassa seuraavia vaatimuksia: 75 prosenttia matkailuajoneuvopaikoista on sähköpaikkoja, henkilökunta on kielitaitoista, alueella on lämmitetyt käymälä- ja pesutilat, lastenhoitotila sekä kahvila- ja kioskipalveluita. (Leirintäalueiden matkailullinen taso-
luokitus 2006, 6–20)

4 LEIRINTÄMATKAILU

Tässä luvussa tutustumme suomalaisen leirintämatkailun historiaan, nykypäivään ja tulevaisuuteen. Esittelemme myös leirintämatkailun tärkeimmät keskusjärjestöt. Leirintämatkailu on tärkeä osa Suomen matkailua ja luonnon virkistyskäyttöä. Matkailutoimialalla kilpailu kiristyy, palvelujen taso nousee ja asiakkaat tottuvat vaatimaan yhä parempaa palvelua. Yhä suuremman painoarvon ovat saamassa myös leirintäalueen yleinen taso sekä alueen tarjoamat oheispalvelut. Leirintämatkailu elää etsikkoikaansa matkailun kentässä. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

4.1 Suomalaisen leirintämatkailun historia

Automatkailu Suomessa alkoi laajemmin 1910-luvulla, Suomen ollessa Venäjän suuriruhtinaskunta. Maan itsenäistyttyä vuonna 1917, suomalaisen automatkailun kehittymiseen vaikuttivat tiestön parantuminen, matkailureittien syntyminen, ulkomaalaisten matkailijoiden kiinnostuksen lisääntyminen, autokannan kasvu ja matkailuoppaiden julkaiseminen. (SF-Caravan ry – Karavaanimatkailun kehitys Suomessa, 2012.)

Toisen maailmansodan jälkeen ja erityisesti 1952 pidettyjen Helsingin Olympiakisojen Suomesta tuli houkutteleva matkailumaa sekä ulkomaalaisille että kotimaisille automatkaajille. Ensimmäiset matkailuvaunut tulivat Suomeen 1950-luvulla. Matkailuvaunut olivat pääsääntöisesti omatekoisia, ja suomalainen matkailuvaunuteollisuus käynnistyi vasta 1960-luvulla. (Karavaanimatkailun kehitys Suomessa, 2012.)

Leirintämatkailu muutti 1960- ja 70-luvuilla matkailukuvaa kaikkialla maailmassa. Elintason nousua seurannut autokannan voimakas kasvu, vapaa-ajan lisääntyminen sekä tieverkoston kehittyminen loivat edellytykset leirintämatkailun nopeaan kasvuun. Suomessa leirintäalueyöpymisten määrä kasvoi vuoden 1960 noin 242 000 yöpymisvuorokaudesta kymmenkertaiseksi, 2 470 000 yöpymiseen, vuoteen 1973 mennessä. Pian tämän jälkeen kasvu taittui ja kävijä-

määrä tasaantui noin kahden miljoonan vuotuisen yöpymisvuorokauden tasolle, jolla se tänäkin päivänä on. Vastaavasti vuosina 1957–68 leirintäalueiden määrä kasvoi 150:stä 391:een. Kuten asiakasmäärä, myös leirintäalueiden määrä kääntyi 1970-luvun alkuvuosina laskuun ja vakiintui sitten nykyiselle noin 340 leirintäalueen tasolle. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

Alkuvuosina leirintäalueilla ei ollut pääsääntöisesti lainkaan mökkimajoitusta, vaan yöpyminen suoritettiin ensisijaisesti teltoissa. 1960-luvun puolivälissä noin puolet alueista oli maksuttomia. Suomen leirintämatkailun kehittymisestä päävastuun kantoivat kunnat ja alan järjestöt, jotka toiminnan liikkeellelähtövaiheessa perustivat valtaosan leirintäalueista. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

Lähestyttäessä 1970-luvun loppua matkailijoiden vaatimustaso leirintäalueiden palveluiden osalta kasvoi jatkuvasti. Kehitys kulki nopeasti pelkistetyistä ja yksinomaan luonnonkauniiseen sijaintiin perustuvista leirintäalueista kohti monipuolisia ja palveluiltaan korkealaatuisia lomaleirintäalueita. Leirintäaluetoiminnan rinnalle nousi pienimuotoinen maatilamatkailu, jossa maatilat tarjoavat 5–10 leirintäpaikkaa lomavieraille. 1980-luvulla tilanne vakiintui, ja muutokset leirintäaluetoiminnassa olivat vähäisiä. Asiakaskunnan laatuvaatimukset kasvoivat edelleen ja matkailuvaunujen sekä matkailuautojen määrät alkoivat kasvaa. 1990-luvulla ketjuuntuminen vauhdittui ja osa alueista ryhtyi profiloitumaan aiempaa tarkemmin joitain tiettyjä asiakasryhmiä palveleviksi kohteiksi. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

4.2 SF-Caravan ry

SF-Caravan Ry on leirintämatkailun valtakunnallinen keskusliitto. Se toimii karavaanareiden, muiden leirintämatkailijoiden ja heidän muodostamiensa yhdistysten valtakunnallisena edunvalvojana. Liittoon kuuluvat karavaanareiden muodostamat yhdistykset sekä liiton tarkoitusta tukevat yritykset ja yhteisöt.

(SF-Caravan ry, 2012.) Suomalaiset karavaanarit ovat tyypillisesti hyvin järjestäytyneitä ja omistavat myös useita jäsenkortteja.

Leirintämatkailun kehittämiseksi liitto edistää kokonaisvaltaisesti ja monipuolisesti matkailuajoneuvojen käyttömahdollisuuksia, kehittää leirintäalueita ja edistää liikenne- ja leirintäturvallisuutta sekä ympäristönsuojelua. Liitto työskentelee yhdessä viranomaisten, matkailuajoneuvojen valmistajien, maahantuojien, myyjien sekä matkailu- ja leirintäyrittäjien ja -yhteisöjen kanssa.

(SF-Caravan ry, 2012.)

SF-Caravanin alkuperäinen tunnusmerkki, joka kuvaa vanhan ajan lännenvankkureita, on edelleen käytössä liiton virallisena tunnuksena. Vankkureita käytetään mm. liiton lipussa, standaareissa, vuosikertomuksissa ja jäsennumerolaa-toissa(KUVA 5). Merkin on suunnitellut Margaretha Tengström. Suomalainen erikoisuus on se, että jokainen jäsen pitää omaa jäsennumeroaan näkyvillä oman matkailuvaununsa tai -autonsa kulmissa. (Karavaanimatkailun kehitys Suomessa, 2012.) Mitä pienempi numero matkailuajoneuvon jäsenmerkistä löytyy, sitä kauemmin karavaanari on luonnollisesti leirintämatkailua harrastanut. Sanotaan, että pienellä numerolla matkailevat veteraanit saavat osakseen kunnioitusta karavaanareiden keskuudessa.



128000

KUVA 5. SF-Caravanin tunnusmerkki (SF-Caravan ry)

4.2.1 SF-Caravan jäsenkortti

SF-Caravanin jäsenkortin tunnistaa vankkurilogosta. Kovamuovisen jäsenkortin magneettiraitaan on tallennettu jäsenkorttiin mustalla lämpötulosteella painetut tiedot. Kortin magneettiraidassa on myös Teboil-käteiskorttialennus. Magneetti-

raitaa nopeuttaa ja helpottaa leiriytymistä niillä leirintäalueilla, joilla on käytössä tietokonepohjainen varausjärjestelmä. Jäsenkortti on henkilökohtainen, mutta leiriydyttäessä se koskee yleensä koko vaunukuntaa. Vaunukuntaan lasketaan kuuluvaksi kaksi aikuista ja lapset. Kortin haltijan on aina oltava mukana korttia käytettäessä (SF-Caravan ry, 2012.)

4.2.2 Caravan-lehti

Caravan on jokaisen karavaanarin lehti. Pienestä sisäisestä tiedotusmonistees- ta on kasvanut arvostettu alan ainoa valtakunnallinen tiedonjakaja, kara- vaanimatkailun perhelehti. Lehden levikki oli vuoden 2005 puolivälissä 51 838 kappaletta. Caravan- lehti sisältää tietoa uusista matkailuautoista - ja vaunuista, liikenteestä, kotimaan ja ulkomaan matkailukohteista, leirintäalueista ja leirintä- tapahtumista sekä toimii aktiivisen jäsenkunnan ja lukijoitten äänitorvena. (Ka- ravaanimatkailun kehitys Suomessa, 2012.)

SF-Caravanin muuta julkaisutoimintaa ovat olleet kirjat "Karavaanarin Opas", "Leirintäalueen turvallisuus" ja "Leirintäalueen suunnitteluopas". Aiemmin on julkaistu mm. jäsenluetteloita, ulkomaanmatkailuoppaita, LA-puhelinluetteloita ja karavaanarin turvaohjeistoja. Myös liiton kerhot ovat julkaisseet omia lehtiään ja tiedotteitaan säännöllisesti. (Karavaanimatkailun kehitys Suomessa, 2012.)

4.3 Suomen leirintäalueyhdistys

Suomen Leirintäalueyhdistys, lyhennettynä SLY, on maamme leirintäalueiden ja lomakyläiden markkinointi- ja edunvalvontaorganisaatio. Yhdistyksen jäsenaluei- den markkinaosuus kaikista Suomen leirintäalueyöpymisistä on 75 prosenttia. Suomen Leirintäalueyhdistys vastaa pohjoismaisen leirintäalueuokituksen to- teuttamisesta Suomessa ja antaa neuvontaa leirintäaluepalvelujen kehittämi- sessä ja toteuttamisessa. (Suomen Leirintäalueyhdistys, 2012.)

4.3.1 Camping Key Europe -kortti

Camping Key Europe -kortin haltijoille myönnetään leirintäalueilla ja lomakylissä etuja leirintämaksuista, mökkimajoituksesta ja oheispalveluista. Kortteja myyvät Suomen Leirintäalueyhdistyksen jäsenalueet, joita on noin 150 eri puolella maata. Camping Key Europe on perhekohtainen kortti jolla nopeutetaan majoittujien asiointia leirintäalueiden vastaanotossa. Korttiin sisältyy leirintämaksuluotto, joten voi maksaa leirintämaksun vasta alueelta pois lähtiessä. Luotto koskee vain leirintämaksua ja mökkivuokrat maksetaan yleensä alueelle saavuttaessa. (Suomen Leirintäalueyhdistys, 2012.)

4.3.2 Camping-lehti

Leirintälomailu on monipuolisin tapa viettää lomaa kotimaassa. Majoitutpa matkailuvaunussa, matkailuautossa, teltassa tai mökissä on tähän lehteen koottu kaikki se tarpeellinen tieto, mitä karavaanari lomallaan tarvitsee. Lehdessä on tietoa myös leirintäalueiden tasoluokituksista. Lehdestä löydät kartan leirintäalueista, kaikki yhteystiedot, GPS-sijainnit, aukioloajat, tärkeimmät hintatiedot ja leirintäalueiden mökkejä esittelevän osan. Saat tietoa myös Camping Key Europe -kortista ja sen eduista. (Suomen Leirintäalueyhdistys, 2012.)

4.4 Suomalaisen leirintämatkailun tulevaisuus

Leirintämatkailu on vain yksi osa alati laajenevasta matkailualan kentästä. Matkailutoimialalla kilpailu kiristyy, palvelujen taso nousee ja investoinnit ovat mittavia. Matkailukeskukset, maatilamatkailu ja hotellitoiminta kehittyvät ja monipuolistavat tarjontaansa. Pysyäkseen mukana kisassa on myös leirintäalueiden panostettava palveluihinsa voimakkaasti. Mikäli näin ei tehdä, on edessä koko toimialan hiljainen rappeutuminen, jossa vain harvat menestyneimmät alueet jäävät elämään. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

Matkailuvaunujen ja -autojen taso ja koko on viime vuosina noussut. Näin voidaan olettaa tapahtuvan myös tulevaisuudessa. Toisaalta uuden ruotsalaistutkimuksen mukaan erityisesti nuoret arvostavat vaunujen luksuksen sijaan toimivuutta ja edullista hintaa. Kiinnostus vuokrata matkailuvaunuja ja autoja tulee lisääntymään. Ihmiset muuttavat yhä enemmän kaupunkiin, joissa tilaa vievien matkailuvaunujen säilyttäminen on hankalaa, joten vuokraus nousee käteväksi vaihtoehdoksi. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

Uhkana voidaan nähdä matkailuautojen nopea kehitys yhä monipuolisemmiksi, jolloin autoissa itsessään on suihkut, keittiöt ja wc:t. Matkailuautoilijat eivät näin tarvitse enää leirintäalueiden vastaavia palveluja. Toisaalta turvallinen yösiija on tulevaisuudessa yhä suurempi houkutin hakeutua leirintäalueelle. Tässä nousevat myös leirintäalueiden muiden oheispalvelujen merkitys tärkeäksi eli karavaanarilla täytyy olla jokin muu houkutin tulla alueelle kuin alueen peruspalvelut. (Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät, 2003.)

5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kyselytutkimuksemme on kvantitatiivisen eli määrällisen ja kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen yhdistelmä, jota kutsutaan nimellä triangulaatiotutkimus. Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on mitata jotain ilmiötä ja siihen vaikuttavia tekijöitä niin luotettavasti kuin mahdollista. Jotta tulos olisi mahdollisimman luotettava, on otoksen oltava tarpeeksi suuri. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on ymmärtää ja tulkita jonkin ilmiön esiintymisen syitä ja merkityksiä eikä mitata tilastollisesti jotain ilmiötä ja sen yleisyyttä yhteiskunnassa. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimustapa eivät ole toisensa poissulkevia ja usein tutkimuksissa käytetään rinnakkain sekä määrällistä sekä laadullista tutkimustapaa ja -aineistoa. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 21–22.)

Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa erilaisista yhteiskunnan mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Tämänkaltaisen tutkimus on enimmäkseen määrällistä eli kvantitatiivista. Kyselyaineistot koostuvat pääosin mitatuista luvuista ja numeroista, sillä vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, niin vastaukset ilmaistaan numeerisesti. Sanallisesti annetaan täydentäviä tietoja ja vastauksia kysymyksiin, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä (Vehkalahti 2008, 11–13.)

5.1 Tutkimuslomakkeen kysymykset

Kyselylomakkeemme (LIITE 1) muodostuu 21 kysymyksestä sekä avoimelle palautteelle ja kehitysehdotuksille varatusta osiosta aivan lomakkeen lopussa. Kysymykset 1–5 käsittelevät vastaajan perustietoja, sukupuoleen, ikään ja asemaan liittyen. Nämä demografiset tekijät auttavat meitä matkailijaprofiilin muodostamisessa.

Kysymykset 6–19 käsittelevät vastaajan leirintämatkailuharrastusta sekä heidän valintaansa majoittua Toivolansaari Campingille. Kysymyksissä 20–21 vastaa-

jaa pyydetään arvioimaan leirintäalueen palveluita ja antamaan yleisarvosana alueelle. Nämä kysymykset antavat meille tietoja vastaajan matkailutottumuksista ja asiakastyytyväisyydestä.

5.2 Perusjoukko

Tutkimuksemme perusjoukkona toimivat kaikki Toivolansaari Camping leirintäalueelle, matkailuvaunulla tai -autolla, yöpymään saapuvat suomalaiset asiakkaat. Päätimme rajata asiakkaiden kansallisuuden suomalaisiin siitä syystä, että he ovat Toivolansaari Campingin suurin asiakasryhmä ja todennäköisesti vastaavat kyselyyn äidinkielellään. Laadimme kyselylomakkeen tarkoitukselle vain suomen kielellä, koska emme halunneet tutkimuksen paisuvan liian laajaksi. Matkailijaprofiilin muodostamisen takia oli oleellista, että asiakkaat yöpyivät leirintäalueella, tästä syystä satunnaiset päiväkävijät karsiutuivat perusjoukosta.

5.3 Arvonta ja palkinnot

Kyselytutkimuksemme yhteydessä toteutettiin kaikkiin kyselyyn vastanneiden kesken arvonta, jonka palkintona oli ilmaista majoittautumista Toivolansaari Campingilla kesäkaudelle 2013. Palkinnon voittamisen mahdollisuuden uskoimme lisäävän asiakkaiden halua vastata kyselyyn ja osaltaan pienentävän katoprosenttia. Kyselyä tai haastattelua toteutettaessa käy usein niin, että haastateltavat kieltäytyvät tai jättävät vastaamatta. Tätä ilmiötä kutsutaan kadoksi. Katoprosentti, eli tässä tapauksessa palautumattomien lomakkeiden määrä, on aina ilmoitettava ja otettava huomioon tuloksia analysoitaessa. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 27.)

Palkinnot lahjoitti toimeksiantajamme Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy. Arvoimme kaksi kappaletta palkintoja kaikkien vastanneiden kesken. Palkinnot koostuivat kolmen vuorokauden pituisesta ilmaisesta majoittautumisesta sähköpistokkeella varustetulla matkailuajoneuvopaikalla. Voittajille ilmoitettiin sekä puhelimitse että postitse onnittelukirjeen muodossa (LIITE 2).

5.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tavoitteena tutkimukselle on se, että se mittaa sitä, mitä oli tarkoitus selvittää. Näin ollen tutkimukselle on luotava täsmälliset tavoitteet. Tutkimuksen *validius* tarkoittaa yksinkertaisesti ilmaistuna virheen puuttumista. Tutkimustulokset eivät voi olla valideja, jos mitattavat käsitteet ja muuttujat eivät ole tarkoin määriteltyjä. Validius on varmistettava ennen tutkimusta huolellisella suunnittelulla ja oikealla tiedonkeruulla, sillä jälkikäteen validiutta on erittäin vaikea tarkastella. Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee kattaa koko tutkimusongelma. Tutkimuksen perusjoukon määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti toimivat myös perustana validille tutkimukselle. (Heikkilä 2005, 29.)

Tutkimuksen luotettavuus eli *reliabiliteetti* vaikuttaa voimakkaasti siihen, kuinka hyvin tutkimustulokset ovat hyödynnettävissä. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen luotettavuus siis kasvaa sen myötä, mitä vähemmän sattuma vaikuttaa tuloksiin. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa parantavasti oikein valittu tutkimusmenetelmä ja sen perusteella laaditut mittarit. Tutkimuksen kohderyhmän valinnalla on myös selvä vaikutus luotettavuuteen. (Valli 2001, 92.)

Pyrimme varmistamaan tutkimuksemme validiteetin jo varhaisessa vaiheessa suunnittelemalla kysymyslomakkeen huolellisesti. Kysymykset valittiin niin, että saisimme asetettujen tavoitteiden mukaista ja kattavaa tietoa. Lomaketta myös testattiin etukäteen.

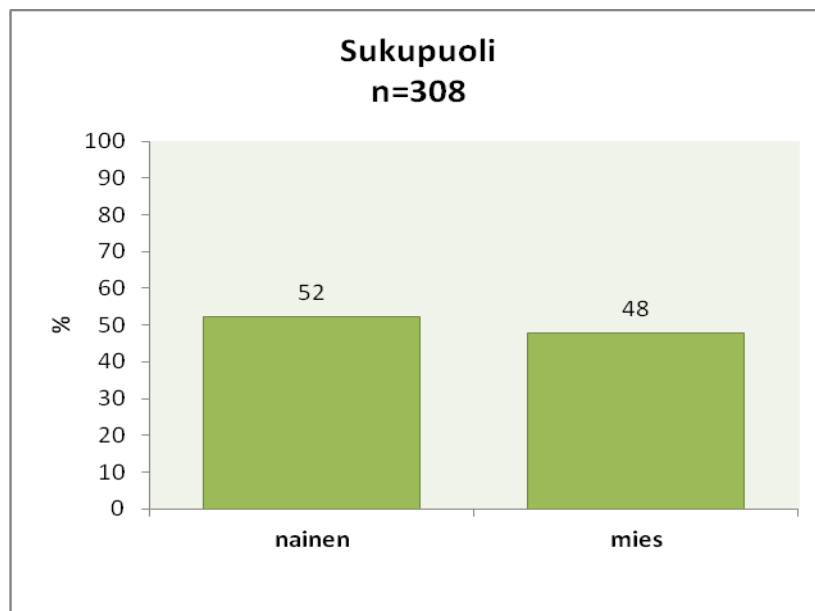
Tutkimuksen reliabiliteetin varmistamiseksi kohderyhmä ja perusjoukko määriteltiin mahdollisimman tarkasti, jotta ne edustaisivat leirintäalueen karavaanariasiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Kyselymme oli avoinna kaikille yöpyville, suomalaisille karavaanariasiakkaille koko kesäkauden ajan, jotta saisimme riittävän laajan otoksen. Vastausprosenttiin yritimme vaikuttaa rohkeasti arpomalla kyselyyn vastanneiden palkintoja ja mahdollistamalla kyselyyn vastaamisen anonyymisti. Kyselyyn vastanneiden henkilötietoja ei missään vaiheessa käytetty tutkimuksessa vaan niitä tarvittiin vain ja ainoastaan arvontaan osallistumista varten.

6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään kyselytutkimuksemme tulokset. Kysely suoritettiin keuhällä 2012 Toivolansaari Camping- leirintäalueelle saapuville karavaanariasiakkaille. Lomakkeita jaettiin karavaanariasiakkaille toukokuun alusta elokuun loppuun asti, yhteensä noin 550 kappaletta. Vastauksia saatiin yhteensä 327 kappaletta.

Palautetuista lomakkeista jouduimme karsimaan 18 kappaletta lähinnä vastausten puuttumisen tai väärän merkintätavan vuoksi. Puutteellisesti täytettyjä lomakkeita ei voi ottaa tutkimukseen mukaan, mikäli tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä (Vilkkä 2007, 60). Hyväksytysti täytettyjen vastausten määrä oli täten 309 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui noin 56 prosenttia.

6.1 Vastaajan sukupuoli

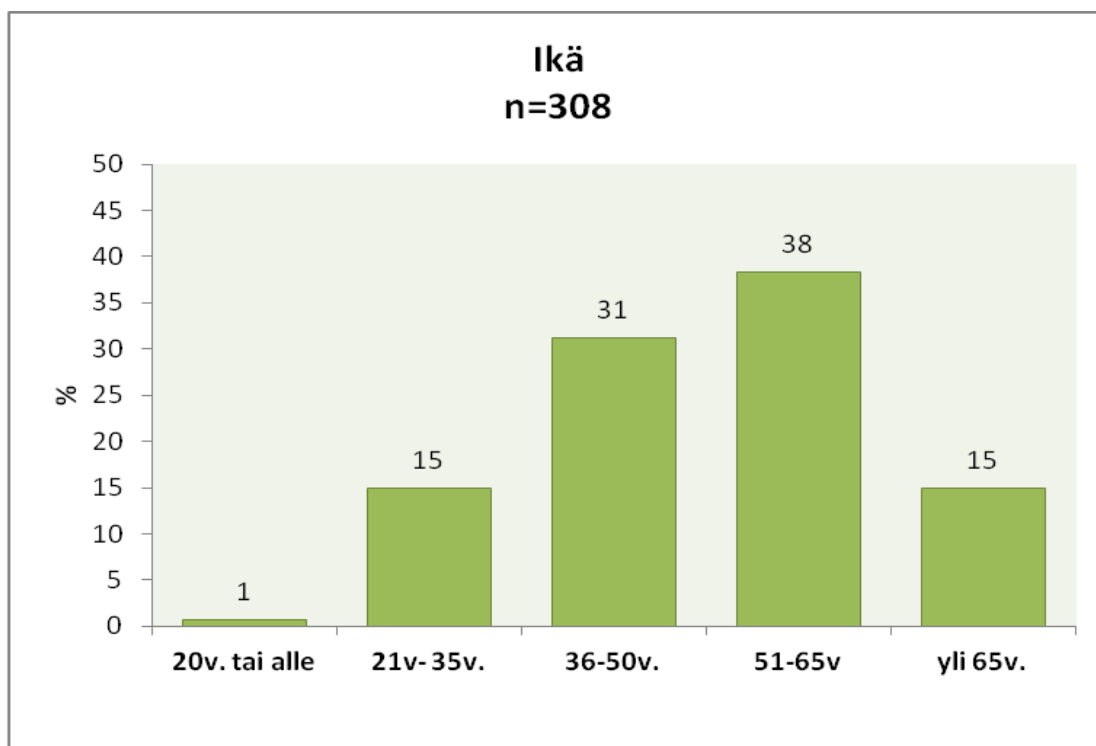


KUVIO 2. Vastaajan sukupuoli

Kyselymme ensimmäisen kysymyksen avulla selvitimme vastaajan sukupuolta. Kyselyyn vastanneista 308 karavaanariasiakkaasta naisia oli 161 eli 52

prosenttia vastanneista ja miehiä 147 eli 48 prosenttia vastanneista. Jakauma on varsin tasainen ja tästä voimme päätellä, että molemmat sukupuolet ovat varsin hyvin edustettuina Toivolansaari Campingin asiakaskunnassa.

6.2 Vastaajan ikä



KUVIO 3. Vastaajan ikä

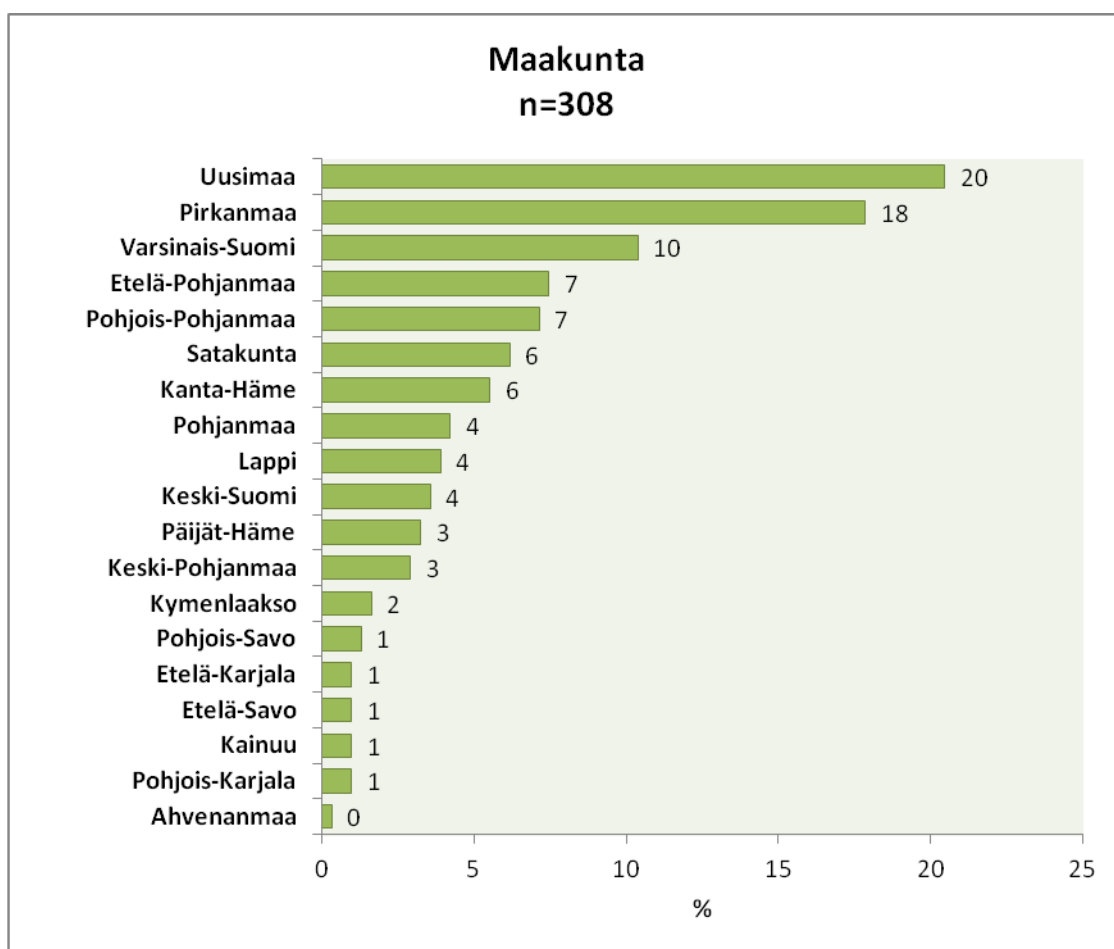
Toisen kysymyksemme avulla saimme selville vastaajien ikäjakauman. Kaksi henkilöä eli 1 prosentti vastanneista ilmoitti olevansa 20-vuotiaita tai sitä nuorempia. 21–35-vuotiaiden luokkaan sijoittui 46 henkilöä eli 15 prosenttia vastanneista. Saman verran sijoittui myös yli 65-vuotiaiden luokkaan. 36–50-vuotiaita oli 31 prosenttia vastanneista eli 96 henkilöä. Suurin osa eli 38 prosenttia vastanneista ilmoitti olevansa 51–65-vuotiaita. Kysymykseen vastasi yhteensä 308 henkilöä.

Suurin osa vastanneista karavaanareista oli siis 36-vuotiaita tai vanhempia. Tuloksista voimme päätellä, että karavaanarit ovat tyypillisesti keski-ikäisiä vaikka muutkin ikäryhmät ovat melko tasaisesti edustettuina. Leirintämatkailun luonteeseen kuuluu matkustuksen joustavuudesta ja vapaudesta nauttiminen. Tällä

ikäryhmällä kenties on enemmän aikaa ja mahdollisuuksia matkustella kuin nuoremmilla ikäpolvilla. Leirintämatkailun harrastaminen ei tunnu sulkevan pois mitään tiettyä ikäryhmää. Kuviosta huomaamme tosin että kaksi pienintä ryhmää ovat nuorimmat ja vanhimmat. Yli 65-vuotiaiden osuus oli vastaajista pienin.

Myöhemmin muutimme ikäluokituksia siten, että yhdistimme kaksi ensimmäistä luokkaa yhdeksi uudeksi luokaksi, johon siis kuuluivat kaikki 35-vuotiaat ja sitä nuoremmat, joita oli yhteensä 48 henkilöä eli 16 prosenttia kaikista vastanneista. Teimme näin, koska 20-vuotiaiden ja sitä nuorempien luokassa oli niin vähän vastaajia, että se aiheutti ongelmia ristiintaulukoinnin kanssa.

6.3 Vastaajan asuinpaikka



KUVIO 4. Vastaajan asuinpaikka maakunnittain

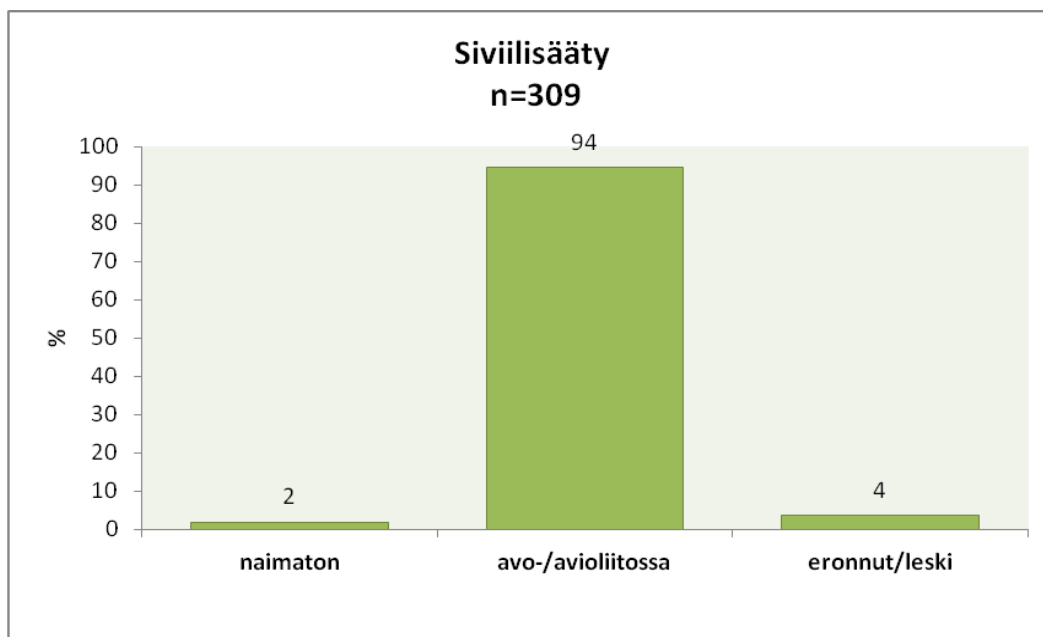
Kyselymme kolmas kysymys koski vastaajan asuinpaikkaa. Kaikki Suomen 19 maakuntaa ovat edustettuina kyselyyn vastanneiden asuinpaikkojen keskuudessa. Kysymykseen vastasi yhteensä 308 henkilöä, joista suurin osa, 20 prosenttia eli 63 henkilöä, kertoi asuvansa Uudellamaalla Etelä-Suomessa. Uusimaa on Suomen tiheimmin asuttu maakunta johon kuuluu osa Suomen suurimmista kaupungeista, muun muassa pääkaupunkimme Helsinki (Uudenmaan liiton tietopalvelu, 2012). Tämä selittää osaltaan vastaajien suurta lukumäärää.

Toiseksi eniten eli 18 prosenttia vastanneista tuli Pirkanmaalta. Heitä oli yhteensä 55 henkilöä. Toivolansaari Camping sijaitsee Pirkanmaalla, joten ei ole yllätys, että sen asukkaat ovat hyvin edustettuina leirintäalueen asiakaskunnassa. Varsinais-Suomessa asuvia oli 10 prosenttia vastanneista eli 32 henkilöä. Etelä-Pohjanmaalta tuli 23 henkilöä eli 7 prosenttia vastanneista. Pohjois-Pohjanmaalta tuli myös 7 prosenttia vastanneista eli 22 henkilöä.

Vastanneista 6 prosenttia eli 19 henkilöä tuli Satakunnasta ja Kanta-Hämeestä 17 henkilöä eli myös 6 prosenttia kaikista vastanneista. Pohjanmaalta tuli 13 henkilöä eli 4 prosenttia vastanneista ja myös Lapista tuli 4 prosenttia eli 12 henkilöä. Keski-Suomesta tulleita oli 11 eli niin ikään 4 prosenttia vastanneista. Päijät-Hämeestä ja Keski-Pohjanmaalta tuli molemmista 3 prosenttia vastanneista, Päijät-Hämeestä 10 ja Keski-Pohjanmaalta 9 henkilöä. Vastaajista 2 prosenttia eli 5 henkilöä kertoi asuvansa Kymenlaaksossa.

Pohjois-Savossa asuvia vastaajia oli 4 henkilöä eli 1 prosentti kaikista vastaajista. Etelä-Karjalasta, Etelä-Savosta, Kainuusta ja Pohjois-Karjalasta tuli jokaisesta 3 henkilöä eli kustakin 1 prosentti kaikista vastanneista. Myös yksi Ahvenanmaalla asuva henkilö vastasi kyselyyn, mutta vastaajia oli niin paljon, että Ahvenanmaalla asuva ei yksinään muodostanut yhtä kokonaista prosenttia kaikista vastanneista.

6.4 Vastaajan siviilisäät



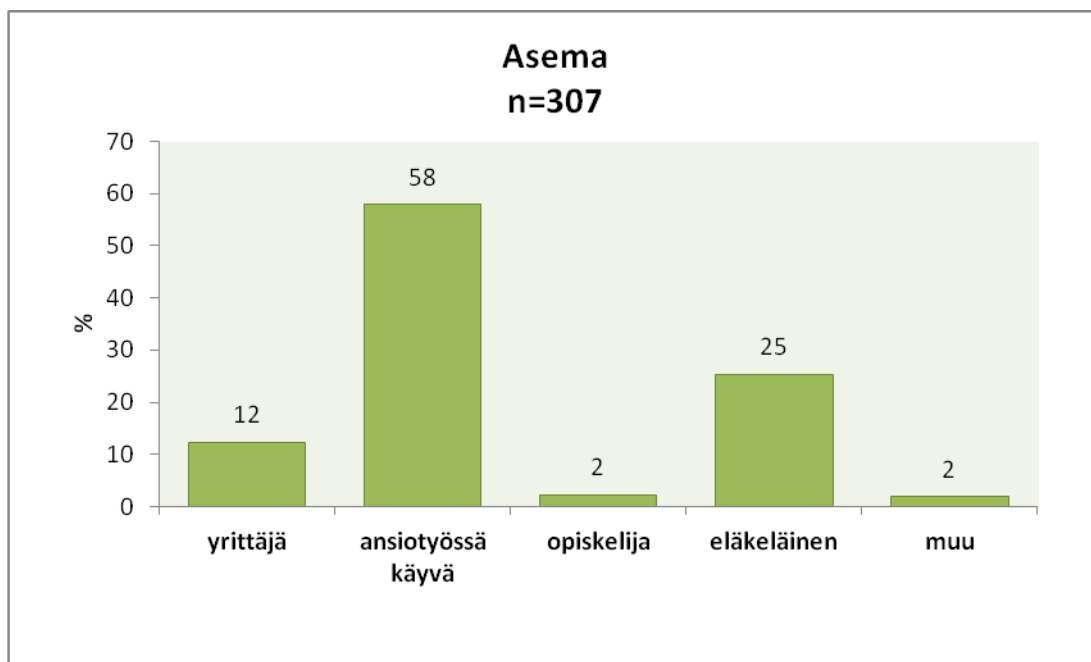
KUVIO 5. Vastaajan siviilisäät

Neljännessä kysymyksessä tiedustelimme vastaajien siviilisäät. Kysymykseen vastasi yhteensä 309 henkilöä. Heistä huomattavasti suurin osa eli 292 henkilöä vastasi olevansa avo- tai avioliitossa. Täten kaikista vastaajista avo- tai avioliitossa olevia oli 94 prosenttia. Vastanneista vain 6 henkilöä, eli 2 prosenttia vastasivat olevansa naimattomia.

Naimisissa olevien suuri osuus kyselyyn vastanneiden keskuudessa selittynee sillä, että leirintämatkailua harrastetaan tyypillisesti juuri puolison ja perheen kanssa. Suomessa avioliiton solmiminen on vielä yleistä, vaikka sinkkujen ja eronneiden määrän sanotaankin olevan kasvussa.

Vastanneista 4 prosenttia eli 11 henkilöä ilmoitti olevansa eronneita tai leskiä. Kun suurin osa kyselyyn vastanneista sijoittui ikäluokkaan 51–65-vuotiaat, leskien määrä selittyy osaksi jo korkealla iällä.

6.5 Vastaajan asema



KUVIO 6. Vastaajan asema

Tutkimuksemme viidennessä kysymyksessä tiedustelimme vastaajan asemaa. Kysymykseen vastasi yhteensä 307 henkilöä, joista enemmistö, 178 henkilöä eli 58 prosenttia, oli ansiotyössä käyviä. Neljäsosa eli 25 prosenttia vastanneista oli eläkeläisiä. Heitä oli 78 henkilöä. Yrittäjiä oli 12 prosenttia vastanneista eli 38 henkilöä. Opiskelijoita oli 7 henkilöä ja muuhun ryhmään kuuluvia 6 henkilöä, eli molempia 2 prosenttia kaikista vastanneista.

Vastaajat, jotka valitsivat vaihtoehdon ”muu” saivat itse kertoa mikä heidän asemansa oli. Tämä ryhmä koostui lähinnä kotiäideistä ja työttömistä. Ansiotyössä olevien osuus kaikista vastaajista oli selvästi suurin. Heillä on varmasti parhaat edellytykset leirintämatkailun harrastamiseen. Työpaikan tuoma taloudellinen turva sekä säännölliset loma-ajat mahdollistavat matkailun harrastamisen.

Eläkeläisten osuus vastaajista oli toiseksi suurin. Tämän uskomme liittyvän siihen, että eläkeläisillä on paljon vapaa-aikaa käytettävissään. Myös leirintämatkailun edullisuus ja turvallisuus kotimaassa pysyteltäessä vetoaa heihin varmasti.

6.6 Leirintämatkailuharrastus



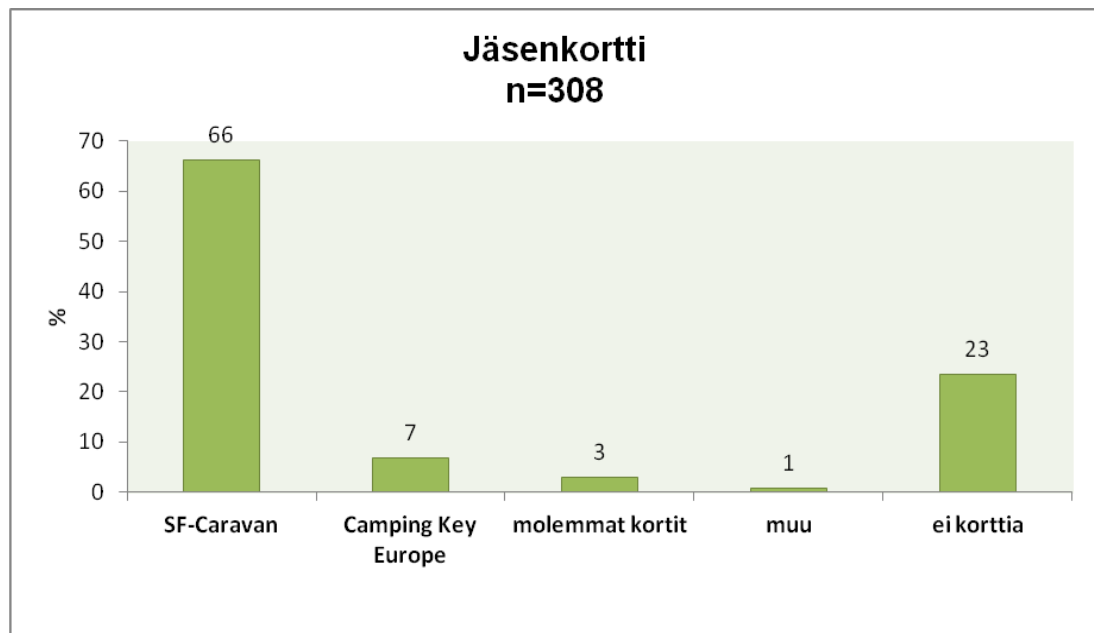
KUVIO 7. Harrastaako vastaaja jokavuotista leirintämatkailua

Kuudes kysymys kuului, harrastaako vastaaja leirintämatkailua jokavuotisesti. Kysymykseen vastasi yhteensä 309 henkilöä, joista suurin osa vastasi myöntävästi. 272 henkilöä eli 88 prosenttia kaikista vastanneista kertoi harrastavansa leirintämatkailua vuosittain, ja 12 prosenttia eli 37 henkilöä vastasi kieltävästi.

Tällä kysymyksellä haimme tietoa siitä, onko harrastus pitkäaikaista ja toistuvaa. Ehdoton enemmistö vastaajista oli siis harrastanut leirintämatkailua jo useita vuosia. Vastaajalla oli mahdollisuus kertoa avoimesti myös syitä harrastukseensa. Yleisimmät syyt leirintämatkailun harrastamiseen olivat sen helppous, edullisuus sekä sen tarjoama vaihtelu arkeen. Niin ikään mainittiin sen olevan hyvä tapa kiertää Suomea lasten kanssa.

Niin ikään vastaaja sai kertoa syitä myös sille, miksi hän ei harrasta leirintämatkailua säännöllisesti. Yleisimmät esteet olivat oman matkailuajoneuvon tai ajan puute nykyisen elämäntilanteen vuoksi.

6.7 Jäsenkortti



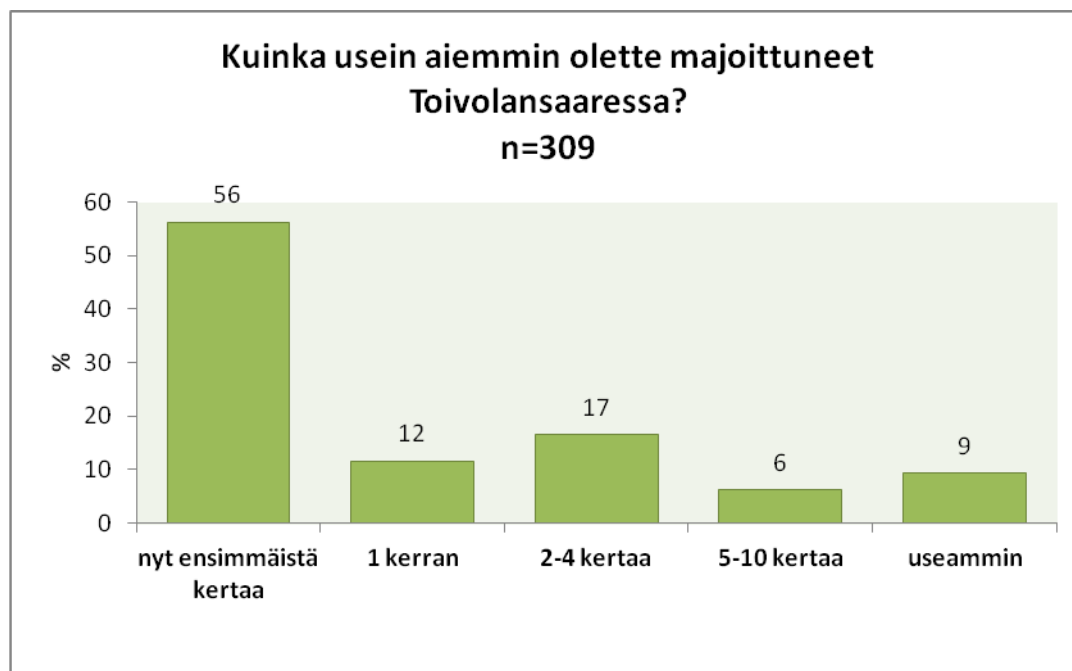
KUVIO 8. Omistaako vastaaja jonkin jäsenkortin

Seitsemännessä kysymyksessä tiedustelimme, onko karavaanariasiakkaalla jokin leirintämatkailuun liittyvä jäsenkortti. Toivolansaari Campingilla on käytössä SF-Caravanin jäsenkortti sekä nykyisin Camping Key Europe -nimellä tunnettu jäsenkortti. Siksi nämä olivat valmiiksi vaihtoehtoina ja lisäksi asiakas saattoi mainita muita omistamiaan leirintämatkailukortteja. Kysymykseen vastasi yhteensä 308 henkilöä.

Vastaajien enemmistö 203 henkilöä eli 66 prosenttia omisti SF-Caravan kortin. Vastaajista 7 prosenttia eli 21 henkilöä omisti Camping Key Europe -kortin. Molemmat kortit omisti 3 prosenttia vastaajista, yhteensä 9 henkilöä. Jonkin muun kortin ilmoitti omistavansa 1 prosentti vastaajista, 3 henkilöä. Vastaajista 23 prosentilla eli 70 henkilöllä ei ollut mitään jäsenkorttia.

Kotimainen SF-Caravan kortti oli jäsenkorsteista selvästi yleisin. Tutkimuksemme osanottajat olivat kaikki suomalaisia karavaanareita, joten tulos ei ole yllättävä. Yhteensä 77 prosenttia kaikista vastaajista omisti jonkin jäsenkortin. Voidaankin sanoa, että leirintämatkailijat ovat hyvin järjestäytyneitä.

6.8 Aiemmat majoituskerrat



KUVIO 9. Kuinka usein vastaaja on majoittunut Toivolansaari Campingilla

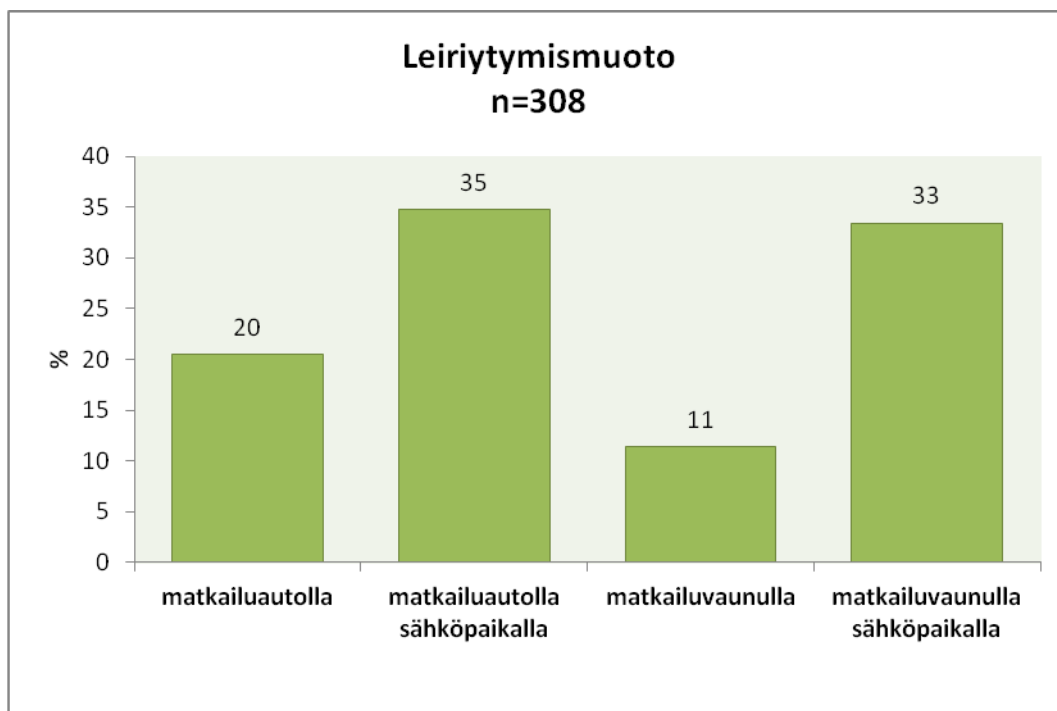
Kahdeksannen kysymyksemme avulla selvitimme, kuinka usein aiemmin vastaaja on majoittunut Toivolansaari Campingilla. Haimme tietoa siitä, kuinka moni asiakas palaa uudelleen leirintäalueelle sekä kuinka suuri vaihtuvuus asiakaskunnassa on.

Suurimmalle osalle vastaajista tämä oli ensimmäinen majoituskerta, sillä 174 henkilöä eli 56 prosenttia vastaajista valitsi sen vaihtoehdon. 36 henkilöä eli 12 prosenttia vastanneista oli leiriytynyt Toivolansaassa aiemmin yhden kerran. 17 prosenttia vastanneista eli 51 henkilöä ilmoitti, että oli leiriytynyt alueella 2–4 kertaa aikaisemmin ja 6 prosenttia eli 19 henkilöä vastasi olleensa alueella aiemmin 5–10 kertaa. 29 henkilöä eli 9 prosenttia vastanneista ilmoitti leiriytyneensä Toivolansaari Campingilla useammin kuin 10 kertaa aikaisemmin. Kysymykseen vastasi yhteensä 309 henkilöä.

Toivolansaari Campingin asiakkaista 56 prosenttia majoittui siis alueella ensimmäistä kertaa kun taas yhteen laskettuna 44 prosenttia on palannut alueelle uudemman kerran. Enemmän kuin 10 kertaa alueella majoittuneita löytyy myös, mikä selittynee kausipaikkalaisten suurella määrällä. Asiakasuskollisuus tuntuu

olevan hyvällä tasolla, joka puhuu sen puolesta, että Toivolansaaren palveluihin ja alueeseen ollaan tyytyväisiä.

6.9 Leirytyismuoto



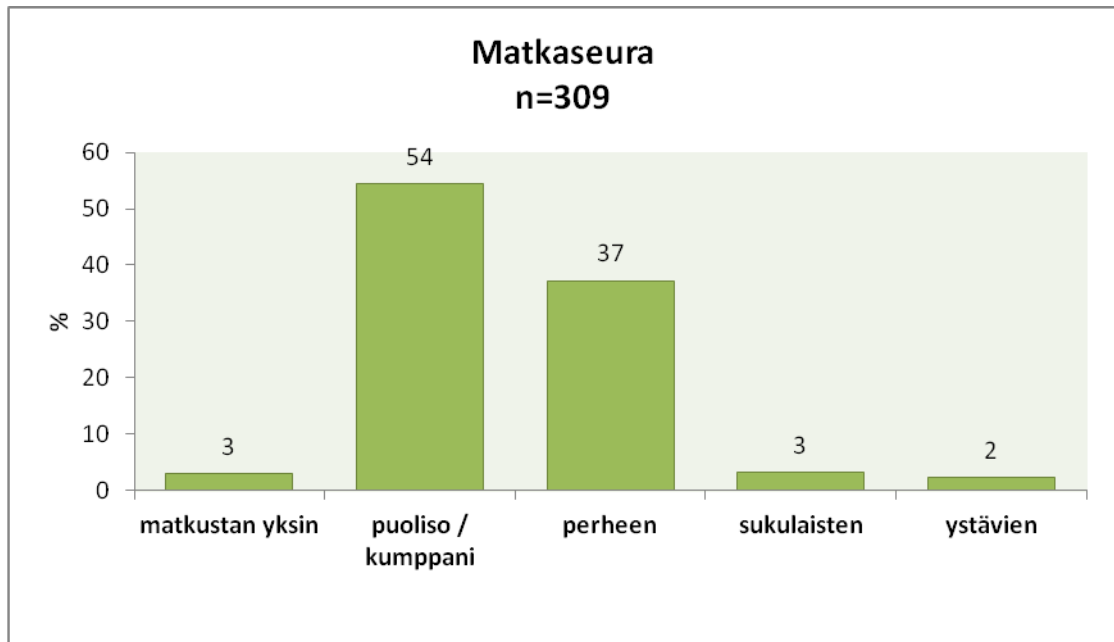
KUVIO 10. Miten vastaaja majoittuu alueella

Yhdeksannen kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden leirytyismuotoja. 20 prosenttia vastanneista eli 63 henkilöä ilmoitti majoittuvansa matkailuautolla ja 11 prosenttia eli 35 henkilöä matkailuvaunulla ilman sähköliitintä. Sähköpaikoilla matkailuautolla majoittuvia oli kyselyn vastaajista 35 prosenttia eli 107 henkilöä. Matkailuvaunulla sähköpaikalla leirytyviä oli 33 prosenttia vastanneista eli 103 henkilöä. Kysymykseen vastasi yhteensä 308 henkilöä, joista 210 henkilöä eli 68 prosenttia leirytyi sähköpaikalla.

Vastaanotossa työskennelleinä tiedämme, että lähes kaikki matkailuajoneuvoilla leirytyvät valitsevat sähköpaikan. Niinpä vastaajista osa oli todennäköisesti vastannut huolimattomasti tai merkinnyt majoittuneensa ilman sähköliitintä. Sähköllinen paikka maksaa asiakkaalle hieman enemmän mutta mahdollistaa sähköllä toimivien laitteiden käytön. Näistä luvuista voimme päätellä, että säh-

köllisten autopaikkojen kysyntä on suurempaa kuin niiden paikkojen, joihin ei kuulu sähköliitettä.

6.10 Matkaseura



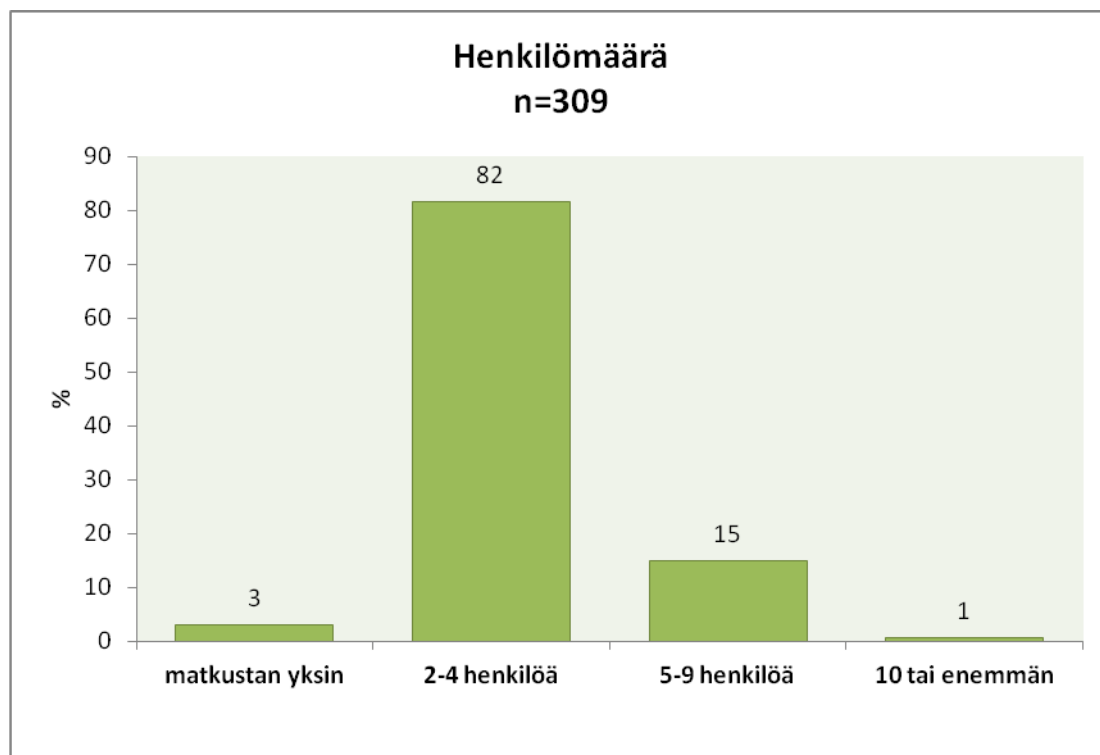
KUVIO 11. Kenen seurassa vastaaja matkustaa

Kymmenennessä kysymyksessä vastaajan tuli kertoa millaisessa seurassa hän leiriytyi Toivolansaari Campingilla. Kysymykseen vastasi yhteensä 309 henkilöä, joista 3 prosenttia eli 9 henkilöä kertoi matkustavansa yksin. Yli puolet vastanneista, 168 henkilöä eli 54 prosenttia vastaajista, oli matkalla puolisonsa tai kumppaninsa kanssa. Toiseksi suurin ryhmä olivat perheensä seurassa matkustavat. 37 prosenttia vastanneista eli 115 henkilöä matkusti perheen kanssa. 3 prosenttia eli 10 vastaajaa kertoi matkustavansa sukulaisten seurassa ja 2 prosenttia eli 7 henkilöä leiriytyi ystävien kanssa.

Yli 80 prosenttia Toivolansaari Campingin karavaanariasiakkaista saapuu alueelle siis joko puolisonsa tai perheensä kanssa. Suomalaisessa lapsiperheessä on tilastollisen keskiarvon mukaisesti 1,83 lasta ja lapsiperheiden osuus väestöstä on 40 prosenttia (Suomen virallinen tilasto: Perheet). Leirintäalueelle

saapuu usein myös isompia ryhmiä usealla matkailuajoneuvolla, jotka kuitenkin matkustavat yhtenä seurueena.

6.11 Henkilömäärä



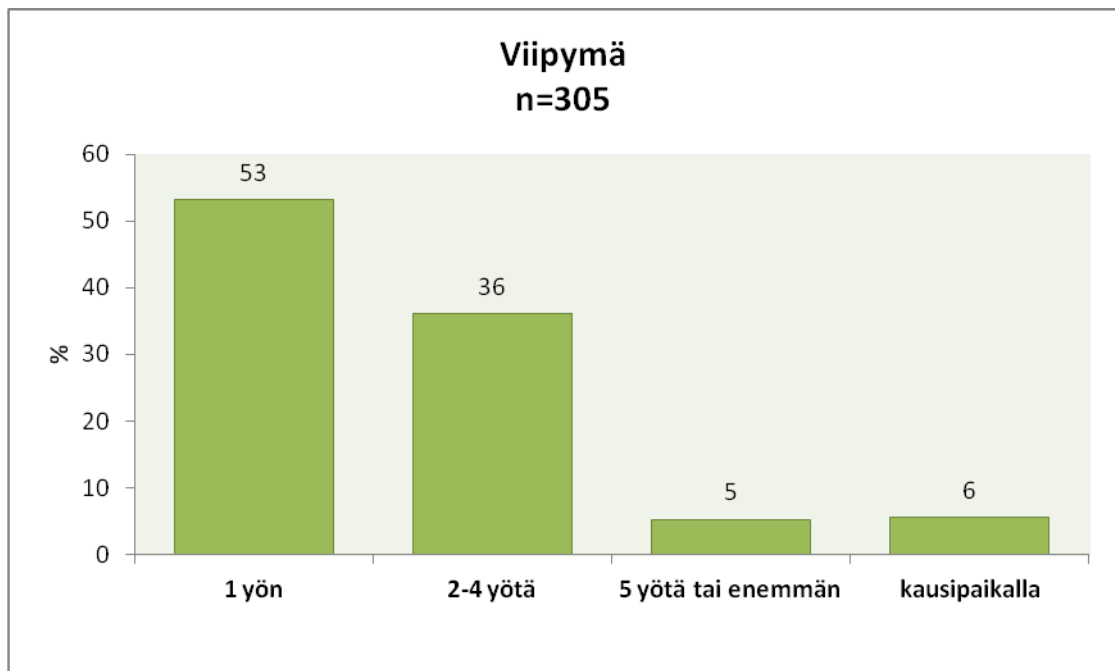
KUVIO 12. Montako henkilöä vastaajan matkaseurueeseen kuuluu

Seuraavaksi kysyimme vastaajan matkaseurueen kokoa. Yhdenteentoista kysymykseen vastasi yhteensä 309 henkilöä. Vastaajista 3 prosenttia eli 9 henkilöä ilmoitti matkustavansa yksin. Suurin osa, 252 henkilöä eli 82 prosenttia vastanneista, kertoi matkaseuransa koostuvan 2–4 henkilöstä. Tämä ryhmä sisältää niin pariskunnat kuin pienemmät perheetkin, mikä varmasti selittää osaltaan korkeaa prosenttiosuutta. Vastaajista 15 prosenttia eli 46 henkilöä matkusti 5–9 henkilön seurueessa ja vain 2 henkilöä matkustivat 10 hengen seurueessa tai suuremmassa, muodostaen 1 prosentin kaikista vastanneista.

Selvä enemmistö vastaajista saapui leirintäalueelle siis kahden tai neljän henkilön seurueessa. Tämä selittynee edellisessä kysymyksessä mainitulla

suomalaisen lapsiperheen koolla sekä sillä, että yhdessä matkailuajoneuvossa on yöpymistilaa yleensä noin neljälle hengelle, ajoneuvon koosta riippuen.

6.12 Viipymä

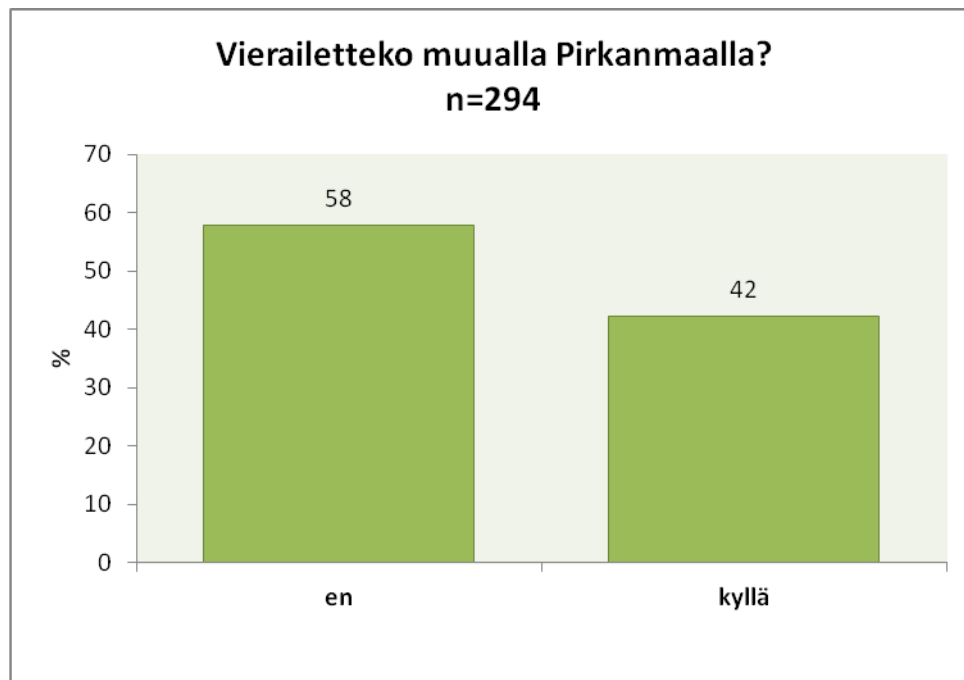


KUVIO 13. Kauanko vastaaja viipyy leirintäalueella

Kahdennessatoista kysymyksessä tiedustelimme, kauanko vastaaja viipyy leirintäalueella. Tämän kysymyksen avulla halusimme selvittää, kuinka paljon aikaa karavaanariasiakas viettää yhdellä leirintäalueella. Leiritämakailuun kuuluu tyypillisesti halu vieraillla useammalla paikkakunnalla ja leirintäalueella matkan aikana. Viipymän pituus voi vaikuttaa merkittävästi muun muassa asiakkaan käyttämien palveluiden määrään ja sekä asiakastytyväisyyteen. Kysymykseen vastasi yhteensä 305 henkilöä, joista yli puolet, 53 prosenttia eli 162 henkilöä, leirytyi Toivolansaari Campingilla vain yhden yön.

Vastanneista 36 prosenttia eli 110 henkilöä vietti Toivolansaassa 2–4 yötä. Vastanneista 5 prosenttia eli 16 henkilöä kertoi viipyneensä Toivolansaassa 5 yötä tai kauemmin. Vastanneista 6 prosenttia eli 17 henkilöä vietti koko kesäkauden, toukokuusta elokuuhun, Toivolansaassa.

6.13 Vierailu muissa kohteissa Pirkanmaalla



KUVIO 14. Vieraileeko vastaaja muissa kohteissa Pirkanmaalla

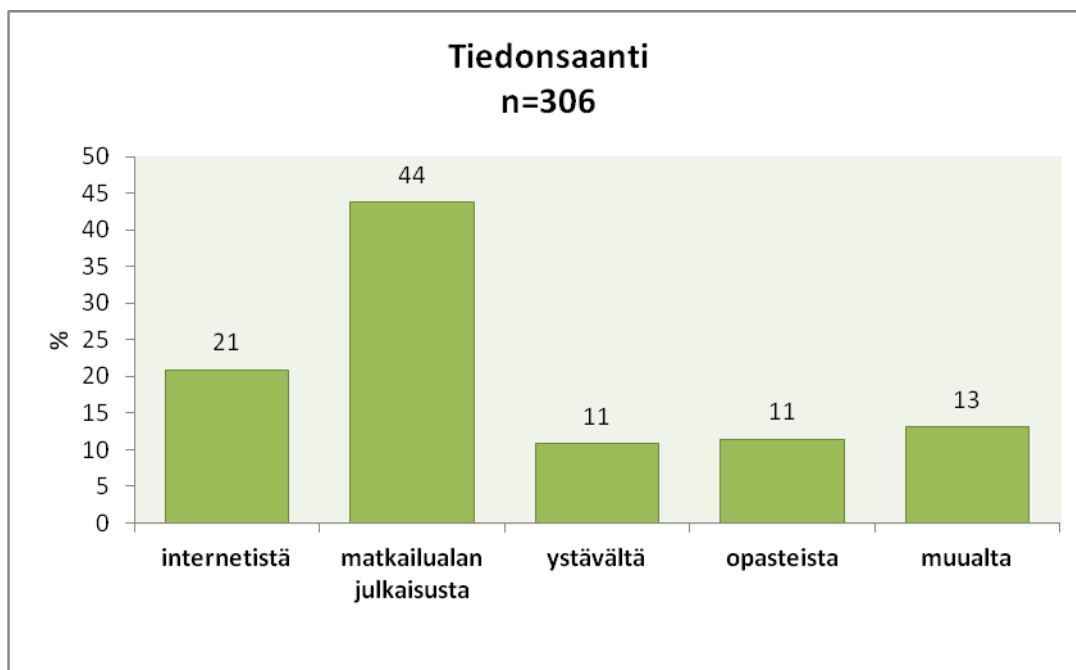
Kysymyksessä kolmetoista tiedustelimme, vieraileeko vastaaja matkansa aikana muissa kohteissa Pirkanmaan alueella. Kysymykseen vastasi yhteensä 294 henkilöä. Vastanneista 58 prosenttia eli 170 henkilöä ilmoitti, ettei ole käynyt tai aio tämän matkan aikana vierailla muissa kohteissa kuin Toivolansaari Campingilla. Vastanneista 42 prosenttia eli 124 henkilöä vastasi kuitenkin vierailevansa muuallakin.

Vastaajalla oli mahdollisuus kertoa avoimesti missä kohteissa hän aikoo vieraila. Yleisimmiksi kohteiksi nousivat Ikaalisten Kylpylä ja Ti-Ti nallen talo Ikaalissa, Särkänniemen huvipuisto Tampereella, Ideapark Lempäälässä sekä lähi-kaupunkien leirintäalueet. Leirintäalueista eniten mainintoja keräsivät Maisansalo Tampereen Teiskossa, Kuninkaanlähde Kankaanpäässä ja Viinikanniemi Nokialla.

Tällä kysymyksellä halusimme kartoittaa, kuinka laajalla alueella karavaanariasiakkaat liikkuvat leiriytyessään Toivolansaareissa tai suunnittelevatko he etukäteen missä muissa kohteissa vierailevat. Kysymyksen avulla saatoimme myös päätellä, mitkä kohteet olivat ennestään tuttuja vastaajille tai mistä

kohteista he olisivat mahdollisesti kiinnostuneita tulevaisuudessa. Tämä tieto auttaa mietittäessä sitä, minkälaisia esitteitä leirintäalueelta olisi hyvä löytyä.

6.14 Tiedonsaanti



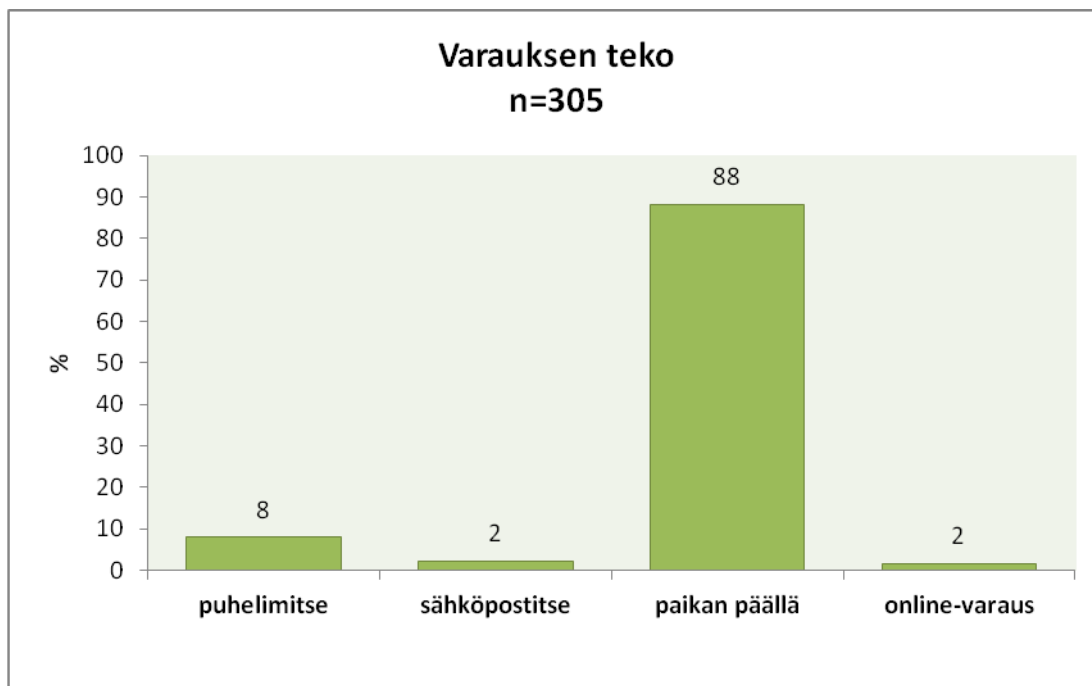
KUVIO 15. Mistä vastaaja on saanut tietoa Toivolansaari Campingista

Kysymys neljätolista käsitteli vastaajan tiedonsaantia ja siihen vastasi yhteensä 306 henkilöä. Vastaajan pyydettiin kertovan, mistä lähteestä hän oli ensisijaisesti saanut tietoa Toivolansaari Campingista.

Vastanneista 21 prosenttia eli 64 henkilöä ilmoitti tiedonlähteekseen internetin. Tämä vastausvaihtoehto sisältää niin Toivolansaari Campingin omat internet-sivut kuin myös muut leirintäalueita käsittelevät sivustot. Suurin osa vastanneista, 44 prosenttia eli 134 henkilöä, kertoi saaneensa tietoa jostakin matkailualan julkaisusta. Vastanneista 11 prosenttia eli 33 henkilöä kertoi saaneensa tietää Toivolansaaren leirintäalueesta ystävältä. Yhteensä 11 prosenttia eli 35 henkilöä ilmoitti löytäneensä Toivolansaari Campingin opasteiden avulla. Vastajista 13 prosenttia eli 40 henkilöä kertoi saaneensa tiedon muualta.

Vaihtoehdon ”muualta” valinneilla oli mahdollisuus kertoa avoimesti, mistä he olivat tietonsa saaneet. Esille nousivat Caravan- ja Camping lehdet sekä edelliset käynnit Toivolansaarella ja Ikaalisissa.

6.15 Varauksen teko



KUVIO 16. Miten vastaaja teki varauksensa

Kysymyksessä viisitoista tiedustelimme, miten tai mitä kautta vastaaja oli tehnyt varauksensa ennen saapumistaan Toivolansaari Campingille. Tämän kysymyksen avulla pyrimme selvittämään kuinka suunnitelmallista karavaanariasiakkaiden leiriytyminen Toivolansaarella on. Tyypillisesti matkalle lähdettäessä on tapana selvittää matkakohteen tiedot ja tehdä varaus esimerkiksi hotelliin jo etukäteen.

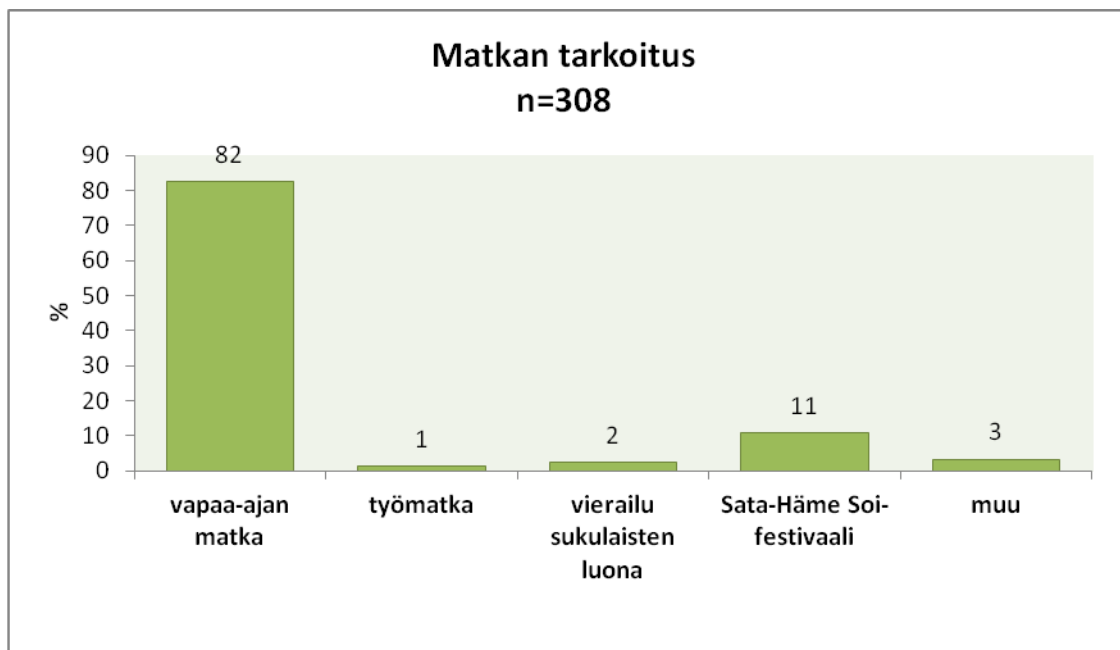
Kysymykseen vastasi yhteensä 305 henkilöä, joista 8 prosenttia eli 24 vastaajaa oli tehnyt varauksen etukäteen puhelimitse. Vastanneista 2 prosenttia eli 7 henkilöä ilmoitti tehneensä varauksen sähköpostin välityksellä. Vastanneista 5 eli niin ikään 2 prosenttia kertoi tehneensä online-varauksen Toivolansaaren internet-sivuilla. Huomattavasti suurin osa, 88 prosenttia vastanneista eli 269

henkilöä, kertoi tehneensä varauksen suoraan paikan päällä Toivolansaari Campingin vastaanotossa.

Muutammat vastaajista olivat valinneet sekä vaihtoehdon ”puhelimitse” että ”paikan päällä”. Tulkitsimme nämä vastaukset siten, että vastaajat olivat soittaneet ja tiedustelleet vapaita paikkoja jo ennen saapumistaan leirintäalueelle. Monet leirintämatkailijat toimivatkin juuri näin.

Leirintämatkailun yleispiirteenä tuntuu olevan tietynlainen joustavuus ja suunnitelmattomuus. Monet vastaajista tulivat leirintäalueella sen kummemmin asiaa suunnittelemta, leirintäoppaan tietoja tai tienvarsien opasteita seuraamalla. Karavaanariasiakkaat liikkuvat usein ympäri Suomea ja etsivät seuraavan leirintäalueen melko sattumanvaraisesti sen sijainnin ja maineen perusteella.

6.16 Matkan tarkoitus



KUVIO 17. Mikä on vastaajan matkan tarkoitus

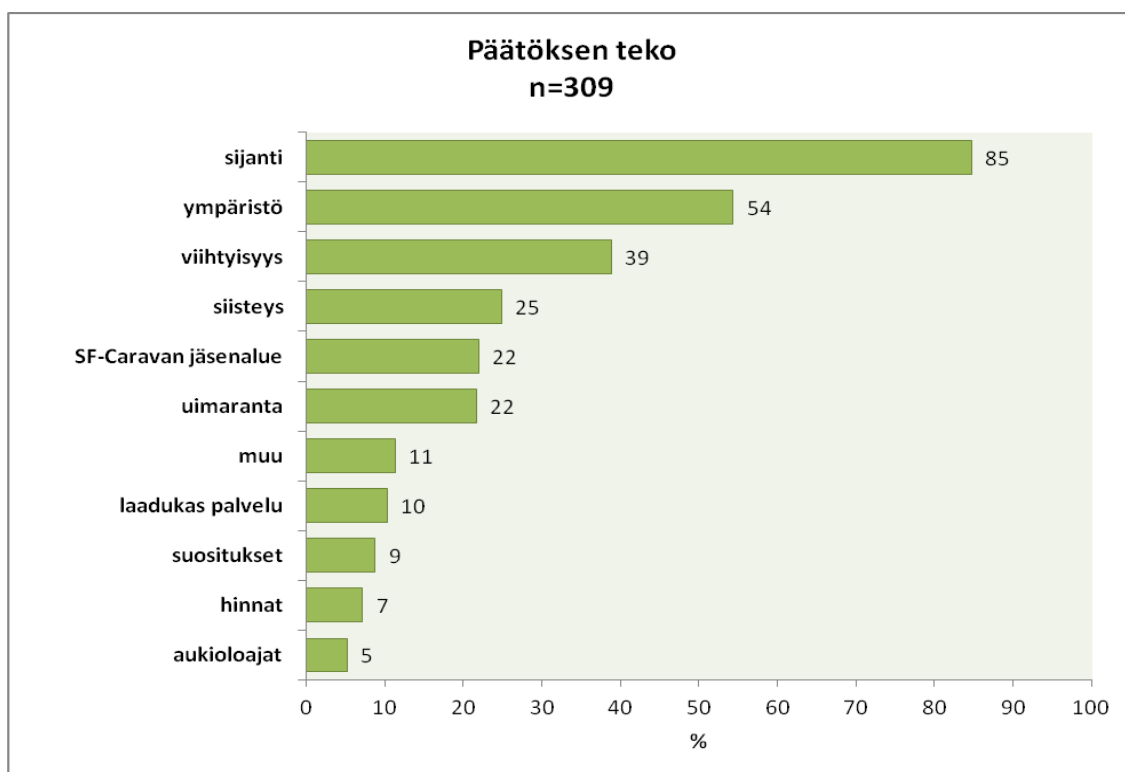
Kuudestoista kysymys käsitteli asiakkaan tekemän matkan tarkoitusta. Kysymykseen vastasi yhteensä 308 henkilöä. Suurin osa vastanneista, 82 prosenttia eli 254 henkilöä vastasi matkan olleen yksinkertaisesti vapaa-ajan viettoa. Vas-

taajista 1 prosentti, eli 4 henkilöä kertoi olleensa työmatkalla ja 7 henkilöä eli 2 prosenttia vastasi matkan tarkoituksen olleen sukulaisten luona vierailu.

Vastanneista 33 henkilöä eli 11 prosenttia oli matkalla Sata-Häme Soi -festivaalin takia. Sata-Häme Soi on kansainvälinen hanurimusiikkitapahtuma, joka on perinteisesti järjestetty Ikaalisissa jo 40 vuoden ajan. Tapahtuma vetää joka kesä Toivolansaari Campingille paljon hanurimusiikin ystäviä ja tästä syystä se oli yksi vastausvaihtoehdoistamme.

Vastaajista kymmenen, eli 3 prosenttia valitsi muun syyn. Vastaajilla, jotka valitsivat vaihtoehdon ”muu” oli mahdollisuus kertoa avoimesti matkansa tarkoituksesta. Esiin nousivat erilaisiin urheilukilpailuihin tai yleisötapahtumiin osallistuminen lähialueilla. Esimerkkinä voidaan mainita Iku Cup 2012 -jalkapalloturnaus Ikaalisissa.

6.17 Päätöksen teko



KUVIO 18. Kolme tekijää, jotka vaikuttivat eniten vastaajan päätöksen majoittua leirintäalueella

Kysymys 17 käsitteli niitä tekijöitä, joiden vuoksi vastaaja valitsi juuri Toivolansaari Campingin majoituspaikakseen. Pyysimme vastaajaa merkitsemään kolme tärkeintä syytä, jotka vaikuttivat hänen päätöksentekoonsa. Kysymykseen vastasi yhteensä 309 henkilöä.

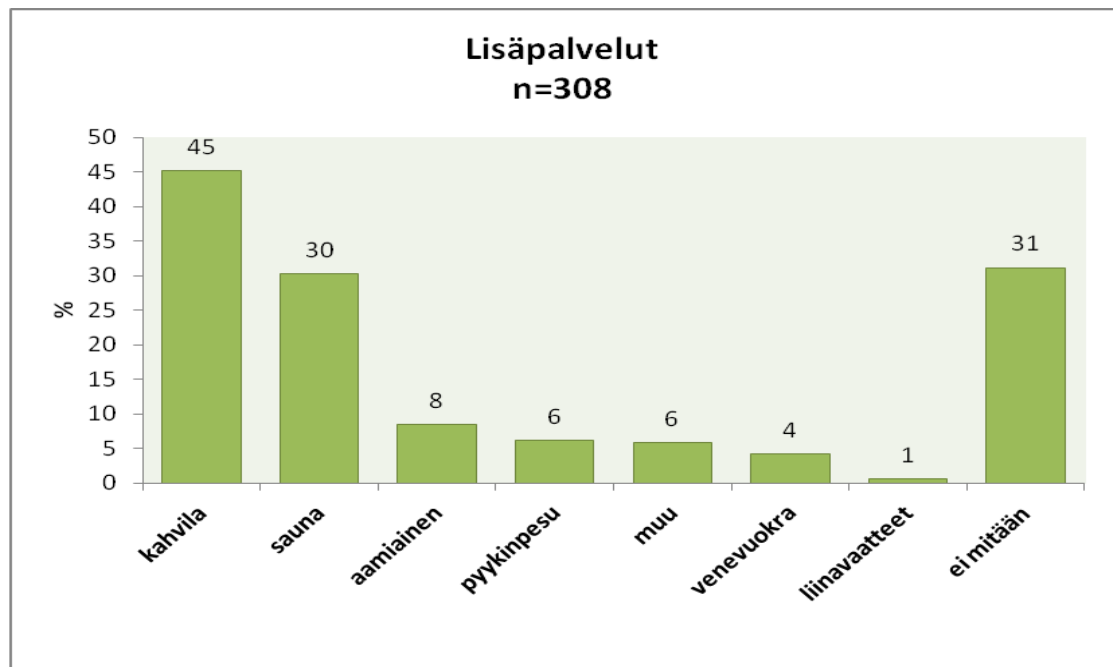
Vaihtoehdoista selvästi suosituin oli sijainti, jonka valitsi 85 prosenttia kaikista vastanneista eli 262 henkilöä. Seuraavaksi suosituimpia olivat ympäristö, jonka valitsi 54 prosenttia vastanneista eli 168 henkilöä, sekä viihtyisyys, jonka valitsi 39 prosenttia vastanneista eli 120 vastaajaa. Nämä kolme edellä mainittua tekijää olivat siis selvästi yleisimmät vastanneiden keskuudessa.

Seuraavaksi tärkein tekijä oli siisteys, jonka valitsi 77 henkilöä eli neljäsosa kaikista vastanneista. Vastanneista 22 prosenttia eli 68 henkilöä valitsi yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä sen, että Toivolansaari Camping kuuluu SF-Caravan -jäsenalueisiin. Vastaajista 67 eli 22 prosenttia valitsi uimarannan.

Muun tekijän valitsi vastaajista 11 prosenttia, 35 henkilöä. Heillä oli mahdollisuus kertoa avoimesti mikä tämä muu tekijä oli. Esiin nousivat aiempi myönteinen kokemus sekä Ti-Ti nallen talon ja Sata-Häme Soi -festivaalin läheisyys.

Vastanneista 10 prosenttia eli 32 henkilöä valitsi laadukkaan palvelun ja 9 prosenttia eli 27 henkilöä suosituksesi yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä, joiden takia he valitsivat juuri Toivolansaari Campingin. Vastanneista 22 henkilöä eli 7 prosenttia valitsi hinnat ja 16 henkilöä eli 5 prosenttia vastanneista valitsi aukioloajat tärkeimpien tekijöiden joukkoon.

6.18 Lisäpalveluiden käyttö



KUVIO 19. Mitä lisäpalveluita vastaaja käytti leirintäalueella

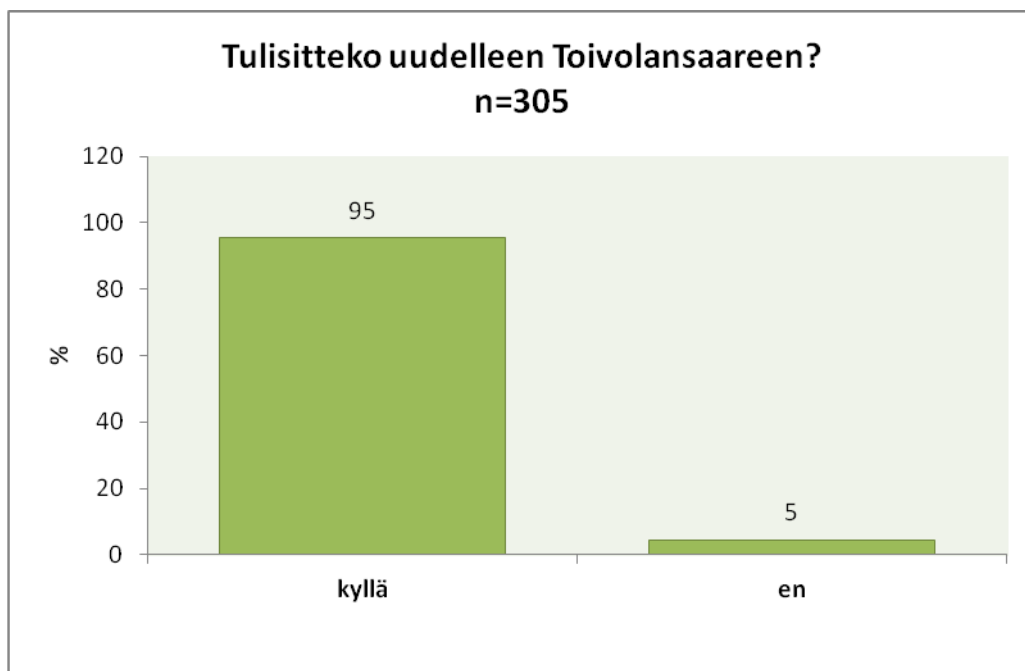
Kahdeksanteentoista kysymykseen, joka koski asiakkaan käyttämiä lisäpalveluita, vastasi yhteensä 308 henkilöä. Toivolansaari Camping tarjoaa asiakkailleen laajan valikoiman erilaisia palveluita. Näitä palveluita käytti yhteensä 69 prosenttia karavaanariasiakkaista vierailunsa aikana. Vastaavasti 31 prosenttia asiakkaista ei käyttänyt mitään palveluista. Voidaan sanoa, että palveluiden käyttöaste on melko korkea ja asiakkaat tuntuvat tietävän mitä palveluita alueella on mahdollista käyttää. Lähes kolmasosa asiakkaista ei tällä hetkellä käytä leirintäalueella ollessaan rahaa muuhun kuin leiriytymispaikan lunastamiseen, tämä tarjoaa mahdollisuuden oheismyynnin parantamiseen.

Suosituin lisäpalveluista oli vastaanoton kahvila, jota ilmoitti käyttäneensä 45 prosenttia vastanneista eli 139 henkilöä. Toiseksi eniten käytetty lisäpalvelu oli sauna, jota ilmoitti käyttäneensä 30 prosenttia vastanneista eli 93 henkilöä. Aamiaisella käyneitä asiakkaita oli 8 prosenttia vastanneista eli 26 henkilöä. Seuraavaksi käytetyin lisäpalveluista oli pyykinpesumahdollisuus, jota käyttäneitä oli 19 henkilöä eli 6 prosenttia vastanneista.

Kahdeksantoista henkilöä, niin ikään 6 prosenttia vastaajista, ilmoitti käyttäneensä jotakin muuta kuin vaihtoehtoissa mainittua lisäpalvelua. Vaihtoehdon ”muu” valinneilla vastaajilla oli mahdollisuus kertoa avoimesti, mitä muuta palvelua he olivat käyttäneet. Yleisimmäksi vastaukseksi nousi alueelta löytyvä minigolf-rata.

Yhteensä 13 henkilöä eli 4 prosenttia vastanneista kertoi vuokranneensa vastaanotosta veneen tai kanootin ja vain 2 henkilöä eli 1 prosentti oli vuokrannut liinavaatteet. Useimmilla karavaanareilla on siis omat liinavaatteet mukana matkailuajoneuvossaan.

6.19 Vastaajan aikomus palata Toivolansaari Campingille



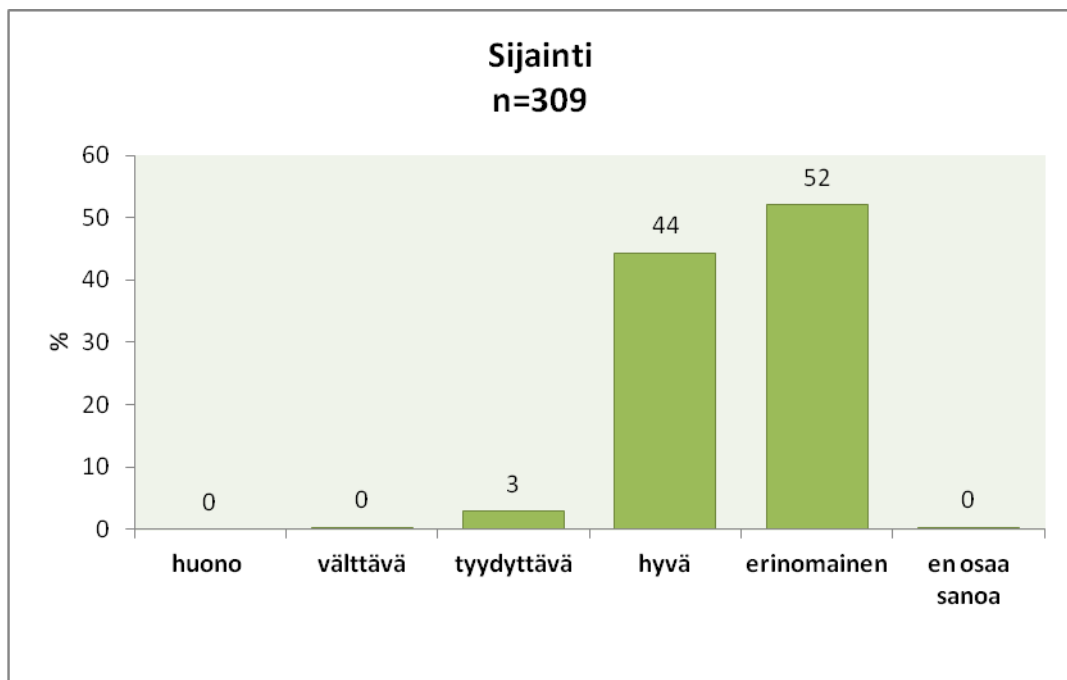
KUVIO 21. Aikooko vastaaja tulla uudelleen leirintäalueelle

Kysymys yhdeksäntoista koski vastaajan aikomusta palata Toivolansaari Campingin asiakkaaksi. Kysymykseen vastasi 305 henkilöä, joista 95 prosenttia eli 291 henkilöä vastasi aikovansa tulevaisuudessakin leirytyä Toivolansaareissa. Vastanneista 5 prosenttia eli 14 henkilöä vastasi, ettei todennäköisesti aio enää tulla uudelleen Toivolansaari Campingille.

6.20 Tyytyväisyys Toivolansaari Campingin palveluihin

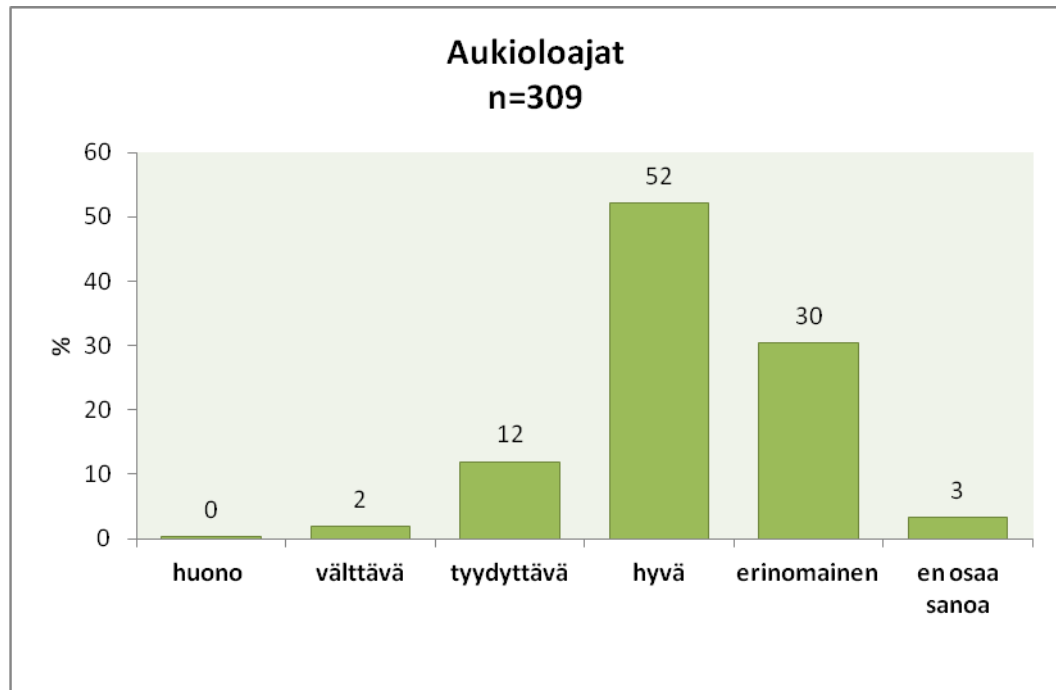
Kysymys 20 käsitteli vastaajan tyytyväisyyttä Toivolansaari Campingin tarjoamiin palveluihin ja sen toiminnan kannalta oleellisiin tekijöihin. Vastaajan mielipidettä kysyttiin seuraavista tekijöistä: sijainti, aukioloajat, asiakaspalvelu, turvallisuus, viihtyisyys, hinta-laatusuhde, järjestetty ohjelma, palvelujen saatavuus, WC-ja pesutilat, yleinen siisteys, lapsiystävällisyys ja uimaranta.

Arvostelu tapahtui asteikolla 1–5, jolla 1 vastasi arvosanaa huono ja 5 arvosanaa erinomainen. Vastaajalla oli myös mahdollisuus valita vaihtoehto ”en osaa sanoa”. Tämä vaihtoehto oli tarkoitettu lähinnä sellaisille vastaajille, jotka eivät käyttäneet kyseistä palvelua tai ehtineet muodostaa mielipidettä viettäessään leirintäalueella vain lyhyen ajan.



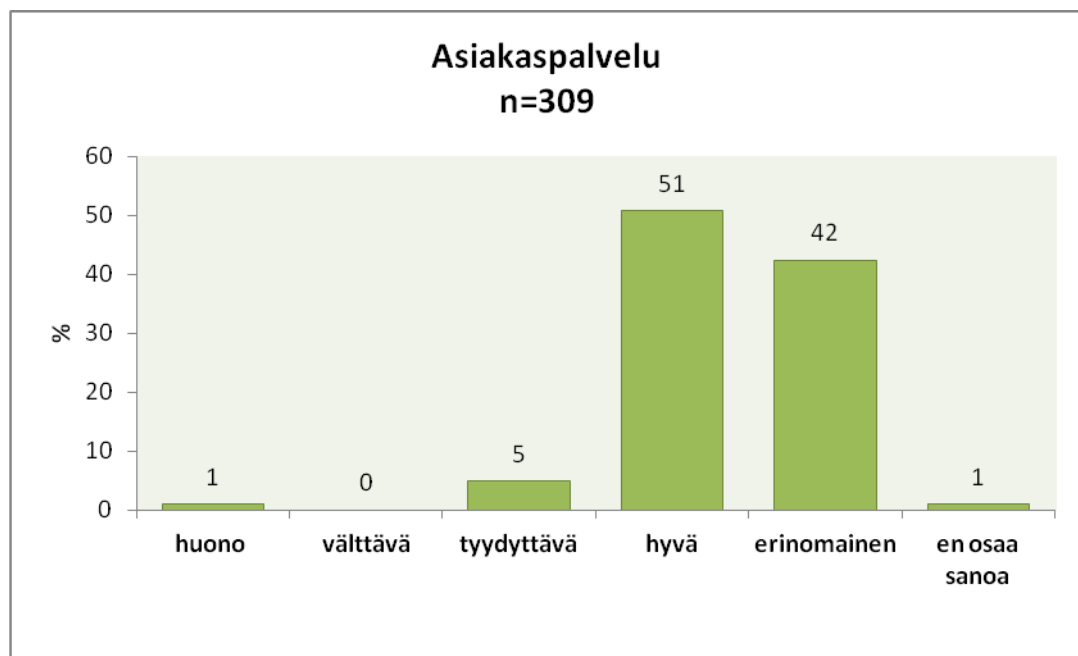
KUVIO 22. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen sijaintiin

Vastaajien enemmistö, 52 prosenttia, antoi leirintäalueen sijainnille arvosanan erinomainen.



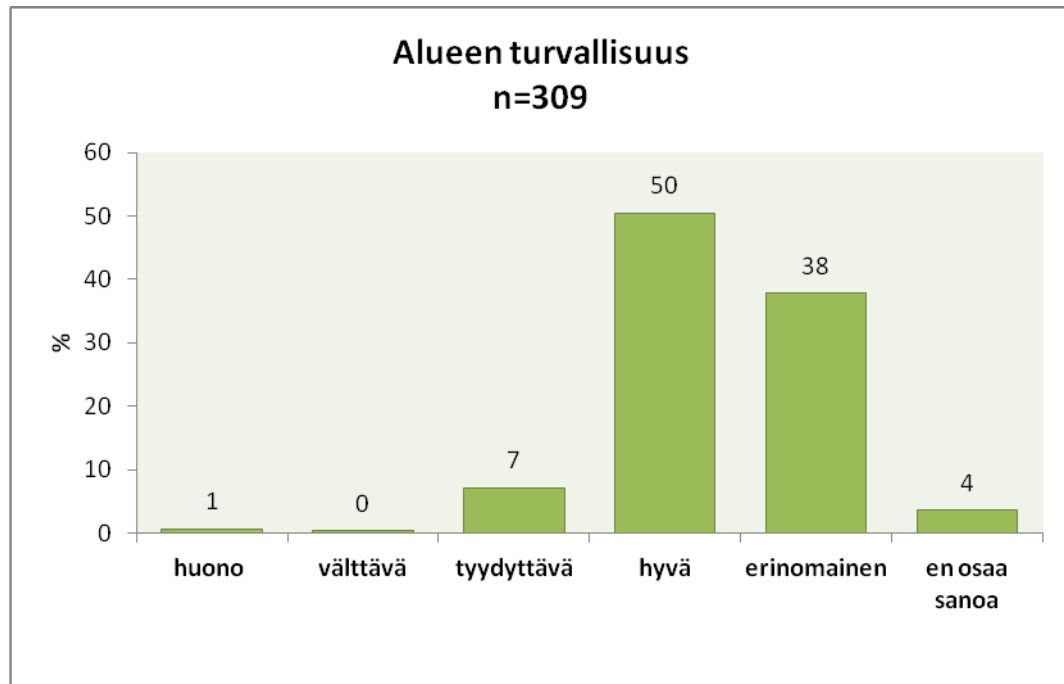
KUVIO 23. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen aukioloaikoihin

Vastaajien enemmistö, yhteenlaskettuna 82 prosenttia, antoi leirintäalueen aukioloajoille hyvän tai vielä paremman arvosanan.



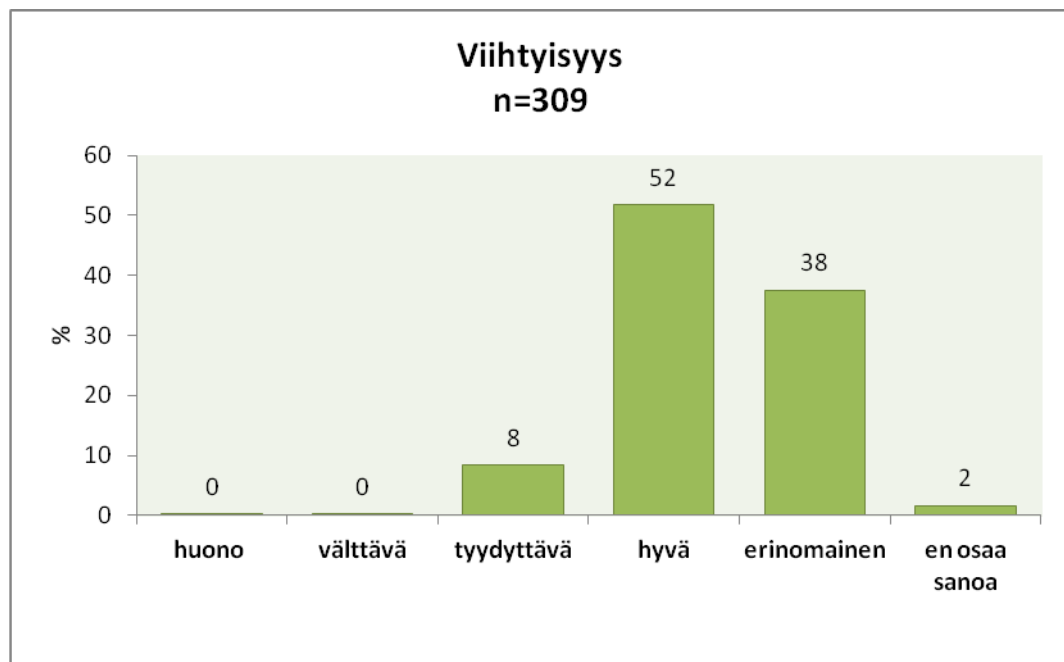
KUVIO 24. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen asiakaspalveluun

Vastaajien enemmistö, yhteenlaskettuna 93 prosenttia, antoi leirintäalueen asiakaspalvelulle hyvän tai vielä paremman arvosanan.



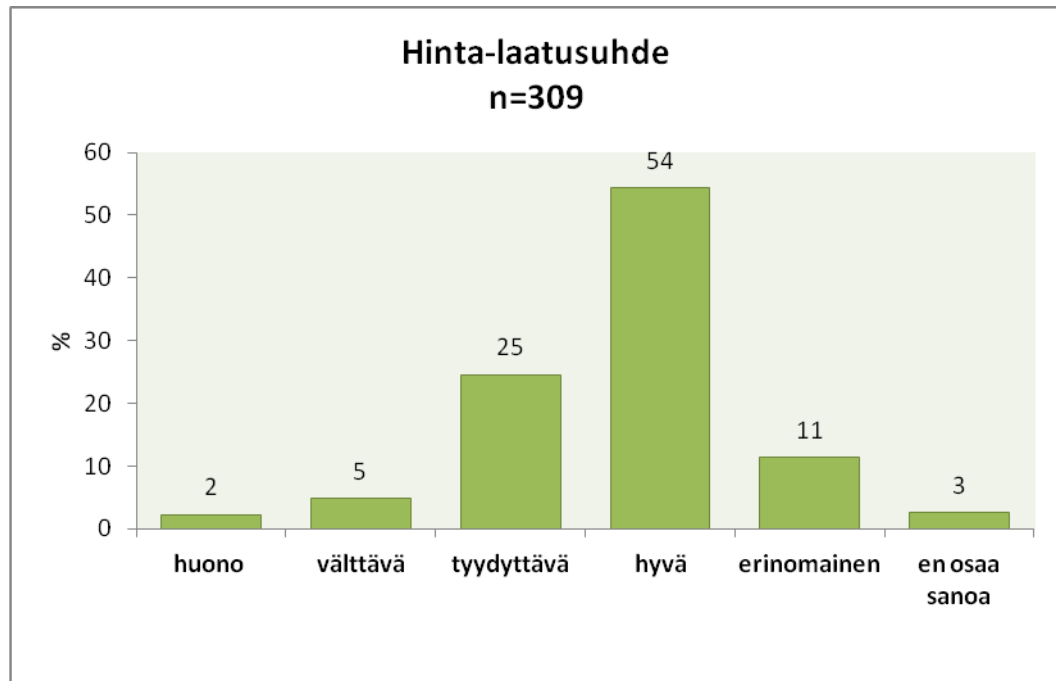
KUVIO 25. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen turvallisuuteen

Vastaajien enemmistö, yhteenlaskettuna 88 prosenttia, antoi leirintäalueen turvallisuudelle hyvän tai vielä paremman arvosanan.



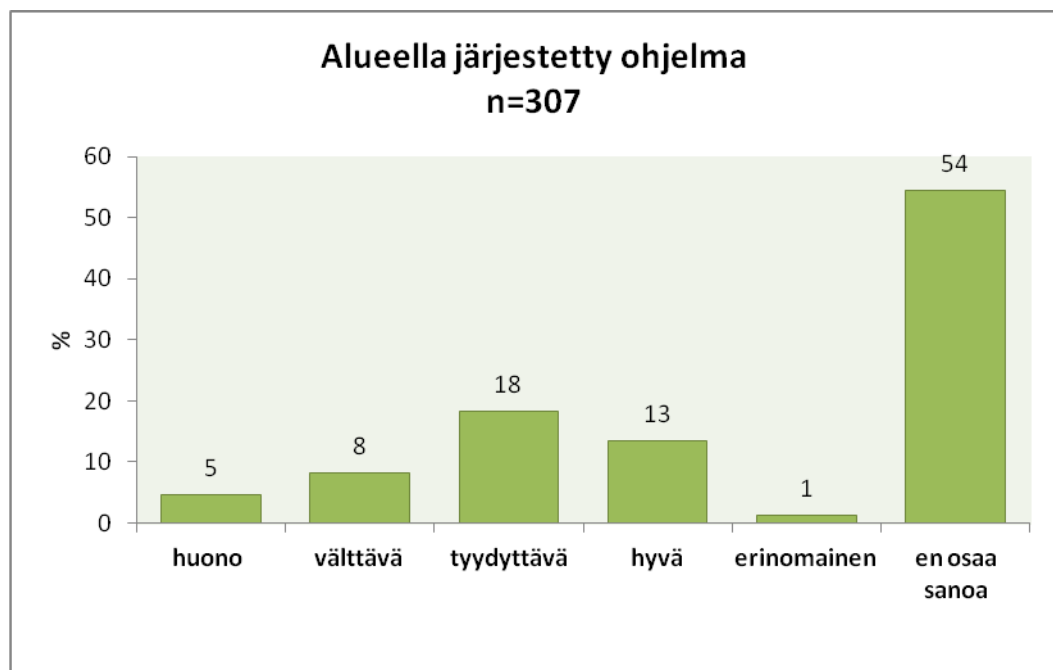
KUVIO 26. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen viihtyisyyteen

Vastaajien enemmistö, yhteenlaskettuna 90 prosenttia, antoi leirintäalueen viihtyisyydestä hyvän tai vielä paremman arvosanan.



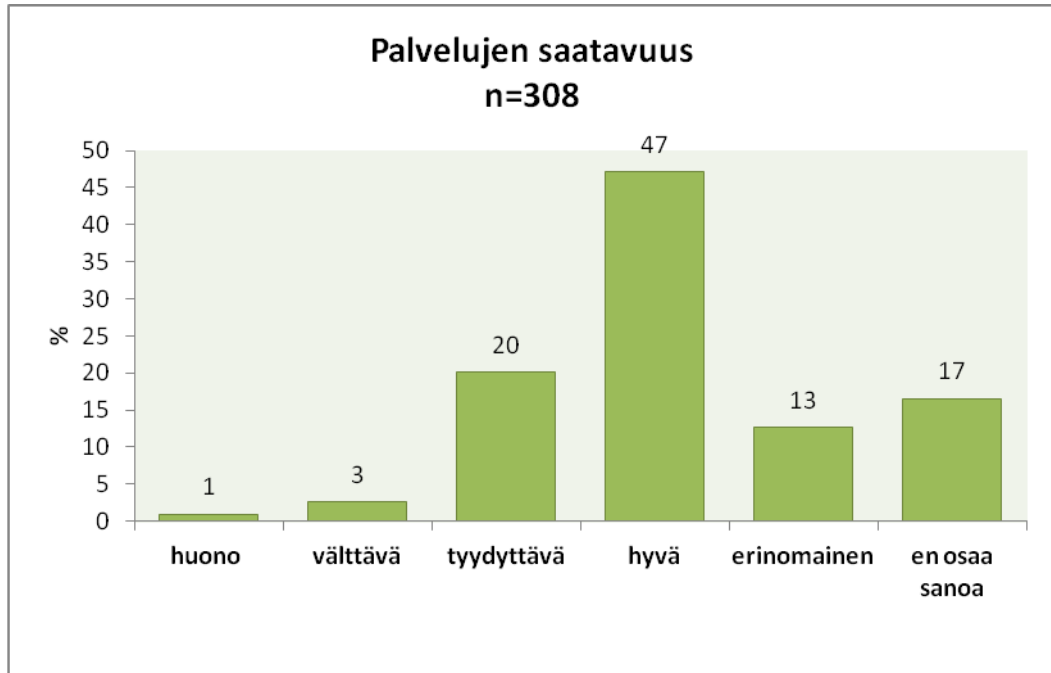
KUVIO 27. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen hinta-laatusuhteeseen

Vastaajien enemmistö, 54 prosenttia, antoi leirintäalueen hinta-laatusuhteelle arvosanan hyvä.



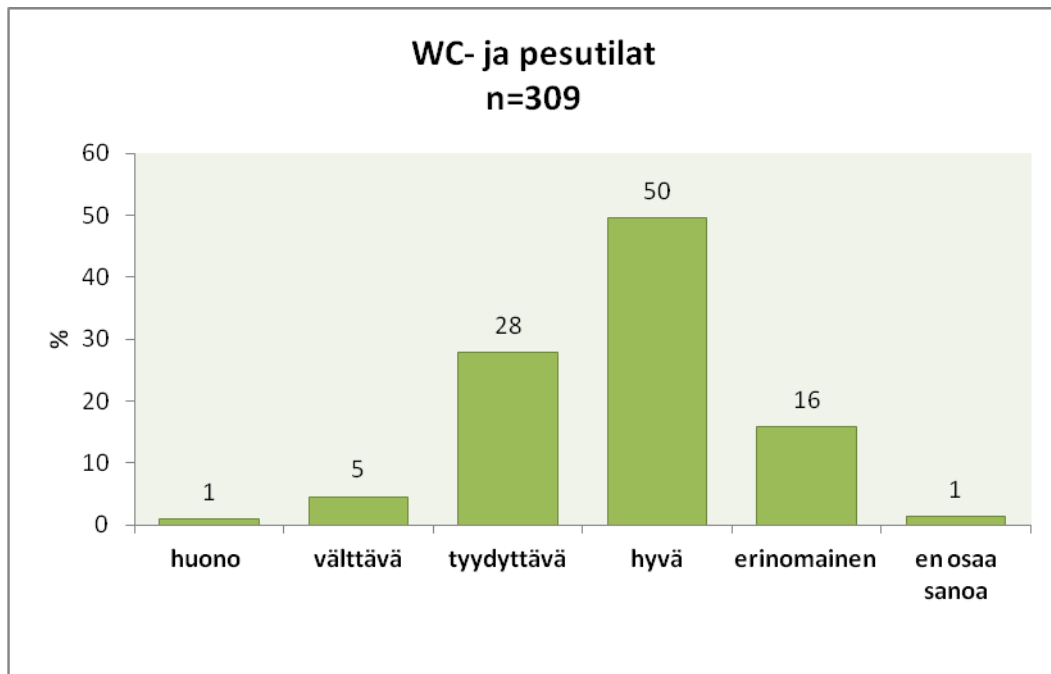
KUVIO 28. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueella järjestettyyn ohjelmaan

Vastaajien enemmistöllä, 54 prosentilla ei ollut mielipidettä leirintäalueella järjestetystä ohjelmasta. Yleisin arvosana (18 %) oli tyydyttävä.



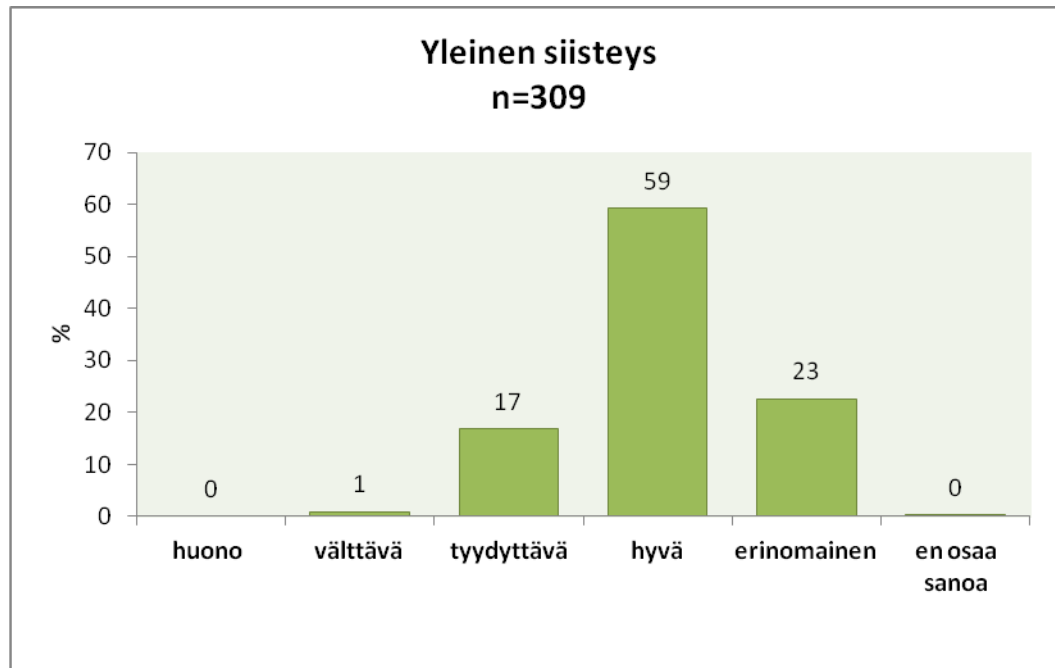
KUVIO 29. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen palvelujen saatavuuteen

Vastaajien enemmistö, 47 prosenttia, antoi leirintäalueen palvelujen saatavuudelle arvosanan hyvä.



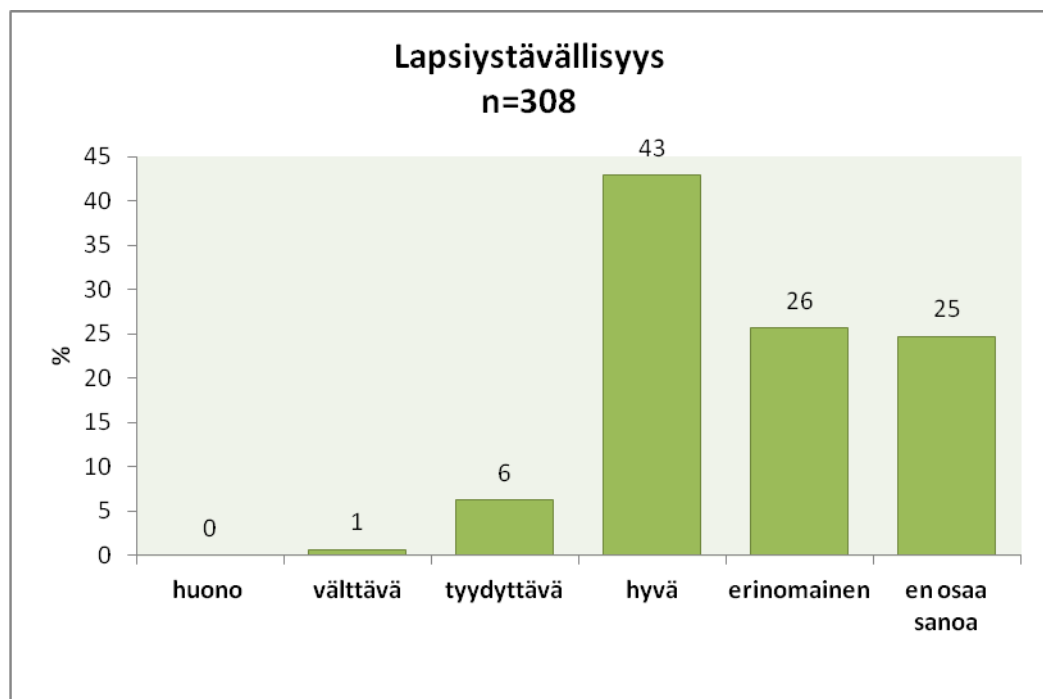
KUVIO 30. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen WC- ja pesutiloihin

Vastaajien enemmistö, 50 prosenttia, antoi leirintäalueen WC- ja pesutiloille arvosanan hyvä.



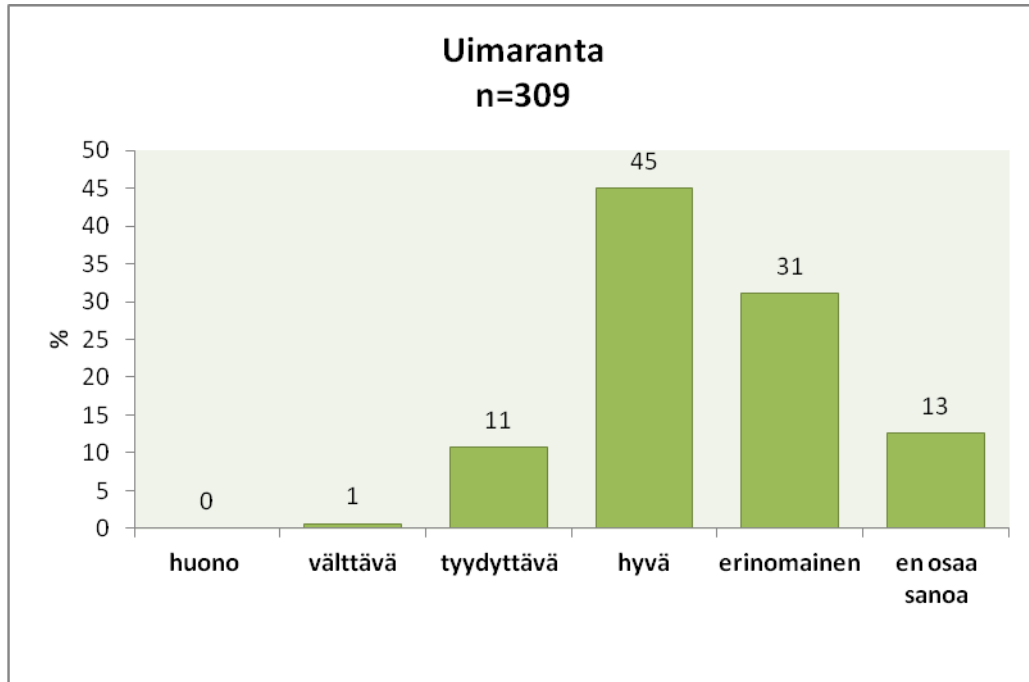
KUVIO 31. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen yleiseen siisteys

Vastaajien enemmistö, 59 prosenttia, antoi leirintäalueen yleiselle siisteydelle arvosanan hyvä.



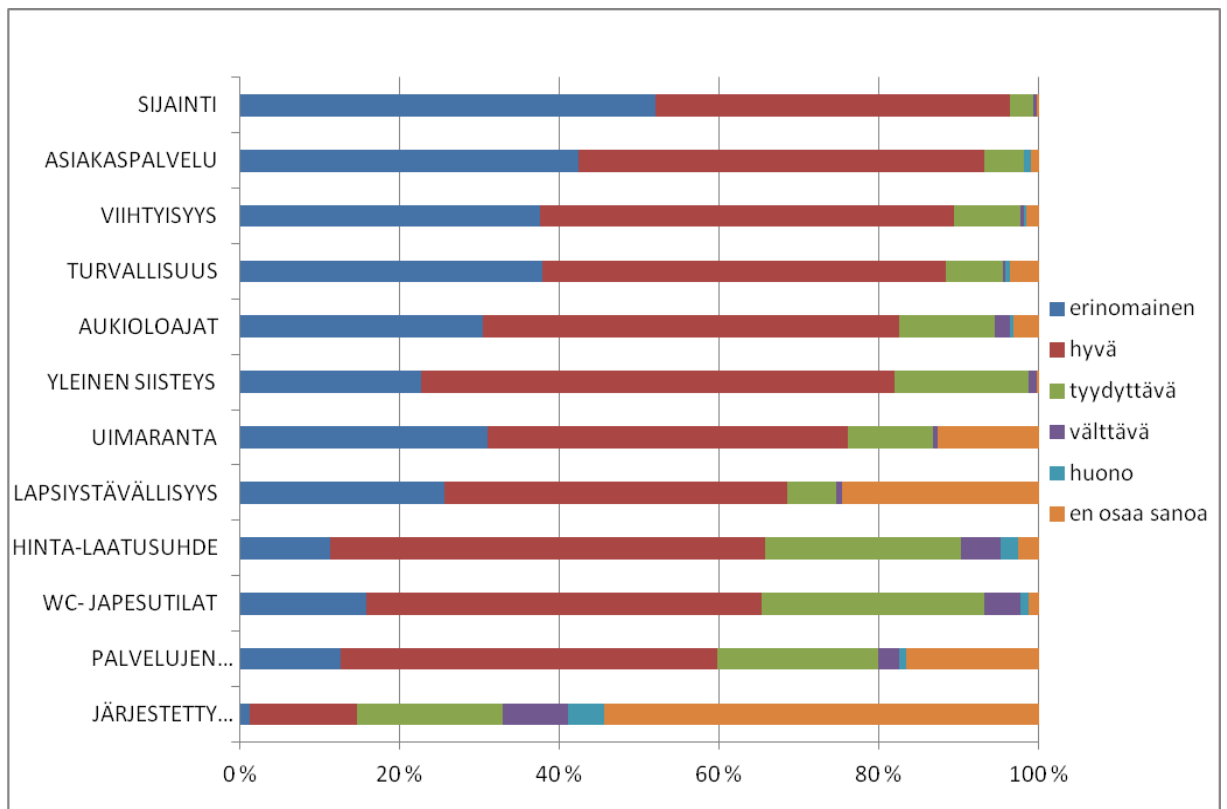
KUVIO 32. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen lapsiystävällisyyteen

Vastaajien enemmistö, yhteenlaskettuna 69 prosenttia, antoi leirintäalueen lapsiystävällisyydelle hyvän tai vielä paremman arvosanan.



KUVIO 33. Vastaajan tyytyväisyys leirintäalueen uimarantaan

Vastaajien enemmistö, yhteenlaskettuna 76 prosenttia, antoi leirintäalueen uimarannalle hyvän tai vielä paremman arvosanan.

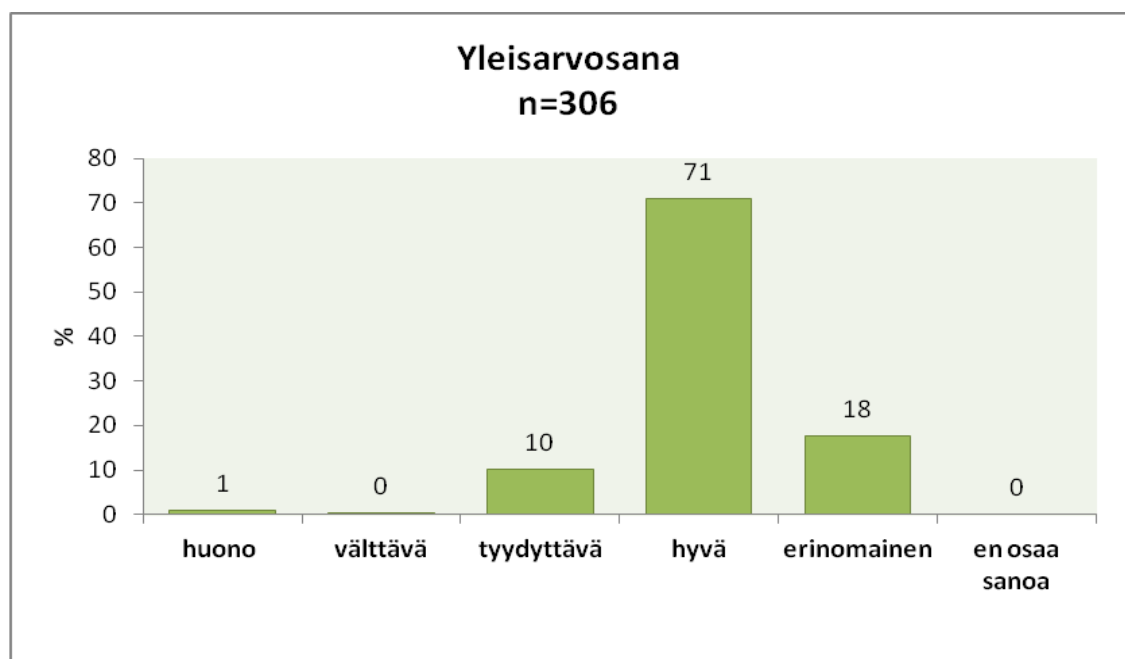


KUVIO 34. Yhteenveto vastaajien tyytyväisyydestä palveluihin

Yllä olevassa kuvaajassa on järjestetty edellä mainitut palvelut siten, että ylimpänä on se, jonka yhteenlaskettu ”erinomainen”- ja ”hyvä”-arviointien määrä on suurin. Kaikki kyselyyn vastanneet yhteensä ovat siis tyytyväisimpiä sijaintiin, joka Toivolansaari Campingilla on ihanteellinen. Seuraavaksi suosituimpia tyytyväisyyden osalta ovat asiakaspalvelu sekä viihtyisyys. Turvallisuus ja aukioloajat sijoittuvat seuraaviksi ja niiden jälkeen tulevat yleinen siisteys, uimaranta sekä lapsiystävällisyys. Seuraavaksi eniten tyytyväisiä arvosteluja asiakkaat antoivat hinta-laatusuhteelle sekä wc- ja pesutiloille.

Toiseksi tyytymättömiä asiakkaat olivat palvelujen saatavuuteen ja viimeiseksi sijoittui järjestetty ohjelma, joka keräsi eniten ”en osaa sanoa” -arvioita. Se johtuu luultavasti siitä, että Toivolansaari Campingilla on järjestettyä ohjelmaa lähinnä viikonloppuisin. Mikäli asiakas on leiriytynyt Toivolansaarella arkena, hän ei ole voinut osallistua järjestettyyn ohjelmaan.

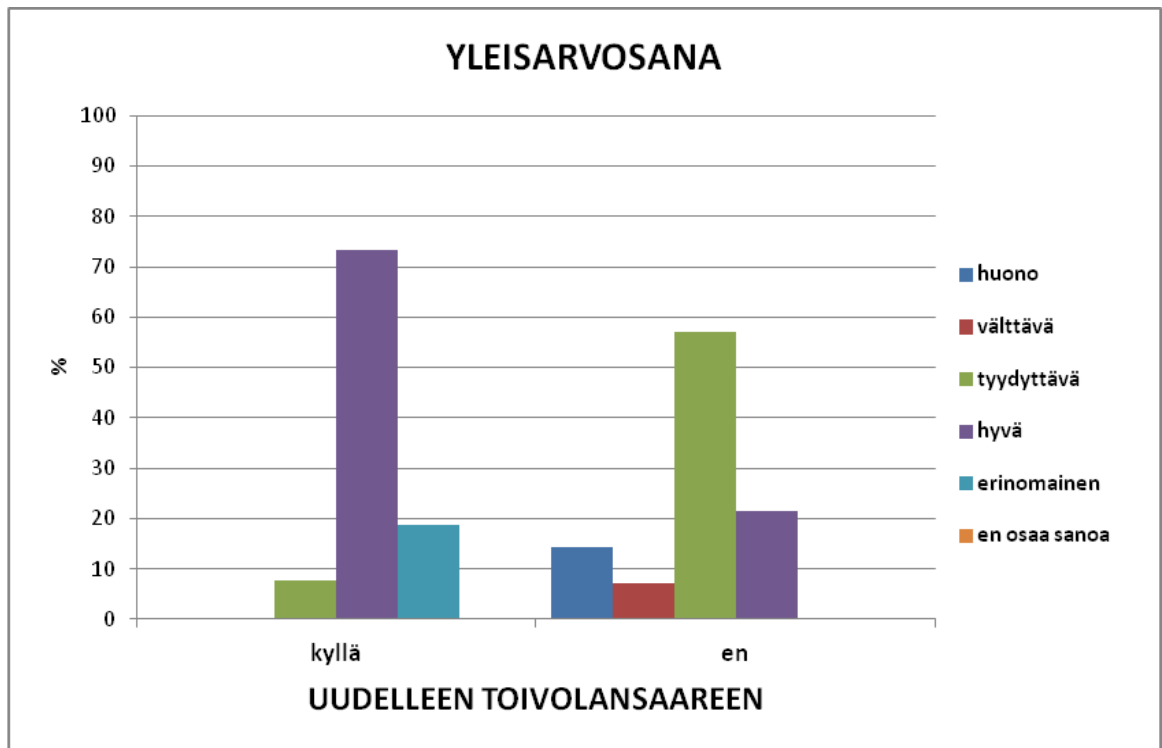
6.21 Yleisarvosana



KUVIO 35 . Vastaajan antama yleisarvosana Toivolansaari Campingille

Viimeinen kysymyksemme käsitteli yleisarvosanan antamista Toivolansaari Campingille. Arvostelu tapahtui asteikolla 1–5, jolla 1 vastasi arvosanaa huono ja 5 arvosanaa erinomainen. Kysymykseen vastasi 306 henkilöä.

Vastaajista suurin osa, 71 prosenttia eli 217 henkilöä, antoi arvosanaksi 4 eli hyvä. Arvosanan huono antoi 3 henkilöä eli 1 prosenttia kaikista vastanneista. Välttävän arvosanan Toivolansaari Camping sai yhdeltä vastanneelta, joka ei muodosta edes yhtä prosenttia kaikista vastanneista. Tyydyttävän arvosanan Toivolansaarelle antoi 10 prosenttia eli 31 henkilöä ja 18 prosenttia eli 54 henkilöä arvosteli sen erinomaiseksi leirintäalueeksi.



Kuvio 36. Annetun yleisarvosanan vaikutus vastaajan paluuseen leirintäalueelle

Kun vastaajista yhteen laskettuna lähes 90 prosenttia päätyy antamaan leirintäalueelle hyvän tai vielä paremman arvosanan, voidaan tähän tulokseen olla Toivolansaaren tulevaisuutta ajatellen hyvin tyytyväisiä. Yli 70 prosenttia hyvän arvosanan antaneista ja kaikki erinomaisen arvosanan antaneet asiakkaat uskoivat palaavansa Toivolansaaren leirintäalueelle.

6.22 Avointa palautetta ja kehitysehdotuksia vastaajilta

Koimme toimeksiantajamme kanssa avoimen palautteen antamisen tärkeäksi osaksi Toivolansaari Campingin asiakastyytyväisyyden mittamista, joten varasimme kyselylomakkeen loppuun runsaasti tilaa vastaajan omalle palautteelle ja kehitysehdotuksille. Kokosimme ehdotukset ja kommentit taulukoiksi sen mukaisesti, mistä aiheista asiakkaat antoivat lukumääräisesti eniten palautetta (LIITE 3).

Suurin osa negatiivisesta palautteesta koski leirintäalueen rakennusten ja matkailuajoneuvokentän kuntoa, saunavuorojen lisäämistä ja lämpimän veden riittävyttä. Matkailuajoneuvokenttä on laaja nurmialue, jonka ruohon pituus koettiin liian pitkäksi. Lisäksi kentän valitettiin pehmenevän sateella ja tähän toivottiin ratkaisuksi asfaltoituja ajoneuvopaikkoja tai salaojitusta. Leirintäalueen opastus koettiin osin puutteelliseksi ja ajoneuvojen parkkeeraus ongelmalliseksi. Lisäksi toivottiin alueella järjestettävän ohjelman monipuolistamista, etenkin lapset huomioiden. Täysin tyytymätöntä palautetta annettiin vain leirintäalueen säännöistä ja käytännöistä Sata-Häme Soi -festivaalin aikana. Kehuja keräsi henkilökunnan ystävällisyys sekä yleinen siisteys.

Arvioimme, että avointa palautetta antoi noin kolmasosa kyselyyn vastanneista. Iloksemme vastaukset jakoutuivat melko tasaisesti positiivisiin ja negatiivisiin palautteisiin. Asiakkailla kun on tapana muistuttaa yritystä herkemmin epäonnistumisista kuin niistä asioista, jotka sujuivat hyvin. Palautteen kerääminen ja siihen reagoiminen on yksi tärkeimmistä yrityksen asiakastyytyväisyyden mittareista.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa muodostamme tutkimustulosten mukaisesti matkailijaprofiilin ja vastaamme tutkimussuunnitelmassa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Sovellamme tutkimuksen tuloksia myös työmme punaisena lankana toimineisiin teorioihin.

7.1 Karavaanariasiakkaan matkailijaprofiili

Kyselytutkimuksemme avulla pyrimme selvittämään tarkemmin millainen Toivolansaari Campingin tyypillinen karavaanariasiakas on, minkälaisia matkustusmotiveja hänellä on sekä mitkä tekijät vaikuttivat karavaanariasiakkaan päätökseen leirytyä juuri Toivolansaareissa. Esitämme seuraavaksi yleistyksen tyypillisestä karavaanariasiakkaasta. Tutkimustulostemme luotettavuudesta huolimatta, on profiilia tarkasteltaessa hyvä pitää mielessä tietty kriittisyys.



Toivolansaari Campingin tyypillinen karavaanariasiakas

- 52-vuotias
- asuu Hyvinkäällä
- naimisissa
- kaksi aikuista lasta
- töissä kirjastonhoitajana
- harrastaa lenkkeilyä ja kesäisin leirintämatkailua
- SF-Caravan -jäsen
- perheellä oma matkailuauto
- kiinnostunut kotimaanmatkailusta

KUVA 6. Toivolansaari Campingin esimerkkiasiakas

Toivolansaari Campingin tyypillinen karavaanariasiakas osoittautui tutkimustulostemme perusteella 51–65-vuotiaaksi naiseksi. Hän käy ansiotyössä ja on kotoisin Etelä-Suomesta, tarkemmin sanottuna Uudeltamaalta. Hän elää avotai avioliitossa ja harrastaa jokavuotista leirintämatkailua niin ikään kumppaninsa tai puolisonsa kanssa.

Leirintämatkailua hän harrastaa vapaa-ajallaan sen tuoman vaihtelun ja virkistuksen vuoksi, sillä leirintämatkailu on helppo ja edullinen tapa kiertää Suomea. Hänen tärkeimpinä matkustusmotiveinaan voidaan pitää pakoa arjesta ja rentoutumista. Karavaanarit ovat myös hyvin yhteisöllisiä matkailijoita. Usein leirintämatkailuun kuuluu tuttujen, samanhenkisten ihmisten tapaaminen ja kesän vietto yhdessä.

Kokeneena leirintämatkailijana hänellä on harrastukseensa liittyvä SF-Caravan jäsenkortti, jolla saa etuja ja alennuksia leirytyismaksuista suurimmalla osalla Suomen leirintäalueista. Osana toimintaansa SF-Caravan ry julkaisee karavaanareille suunnattua lehteä, joka kantaa nimeä Caravan-lehti. Karavaanariasiakas on saanut tietoa Toivolansaari Campingista tyypillisesti jostain matkailualan julkaisusta ja mainitseekin tiedonlähteekseen tarkemmin Caravan-lehden.

Toivolansaari Campingilla hän majoittuu nyt ensimmäistä kertaa ja lunastaa matkailuautolleen sähköllä varustetun ajoneuvopaikan yhden yön ajaksi. Hän majoittuu matkailuautossa puolisonsa tai kumppaninsa kanssa, eli seurueen koko sijoittuu 2-4 henkilön ryhmään. Matkalla ei ole mitään muuta tiettyä syytä kuin vapaa-ajan vietto. Kolme tärkeintä syytä hänen päätökselleen majoittua Toivolansaareen ovat sen oivallinen sijainti, ympäristö ja alueen yleinen viihtyisyys.

Hän saattaa soittaa alueelle etukäteen ja tiedustella vapaita paikkoja, mutta varsinaisen varauksen asiakas tekee paikan päällä Toivolansaari Campingin vastaanotossa. Hänen ei ole tarkoitus vieraila muissa kohteissa Pirkanmaan alueella, mutta hän saattaa muuttaa mieltään matkan aikana. Leirintämatkailuun kuuluu oleellisesti tietty vapaus ja joustavuus, jota hän mielellään myös käyttää

päätöksiä tehdessään. Karavaanariasiakas on varsin avoin tienvarsimainoksille ja muiden karavaanareiden suosittelimille kohteille.

Karavaanariasiakas käyttää alueella ollessaan vastaanottorakennuksessa sijaitsevan kahvilan palveluita. Hän käy mahdollisesti saunassa peseytymässä joko yleisen saunavuoron aikana tai lunastamalla maksullisen saunavuoron. Muita lisäpalveluita hän ei juuri käytä vierailunsa aikana.

Arvosteltaessa asteikolla 1–5, leirintäalueen aukioloajat, asiakaspalvelu ja turvallisuus saavat karavaanarilta arvosanan 4 eli hyvä. Hän kokee myös viihtyisyyden, hinta-laatusuhteen, palvelujen saatavuuden, lapsiystävällisyyden, uimarannan sekä wc- ja pesutilat hyvän arvosanan arvoisiksi. Alueen yleinen siisteys kerää niin ikään hyvän arvosanan. Leirintäalueella järjestetyille ohjelmalle ei karavaanari osaa antaa arvosanaa. Vain yhden yön alueella viipyvä asiakas ei välttämättä ehdi päästä osalliseksi järjestetystä ohjelmasta. Toisaalta tämä voidaan tulkita myös niin, että ohjelmaa on liian vähän eikä siitä olla tietoisia.

Karavaanariasiakas on tyypillisesti hyvin tyytyväinen Toivolansaassa viettämänsä aikaan ja uskookin palaavansa alueelle vielä uudestaan. Leirintäalueelle yleisarvosanaksi asteikolla 1–5 hän antaa arvosanan 4 eli hyvä.

7.2 Pohdintaa matkailijaprofiilin perusteella

Toivolansaari Campingin karavaanariasiakas on tyypillisesti nainen. Kyselytutkimuksemme mukaan suurin osa asiakkaista kuitenkin leiriytyi puolisonsa tai kumppaninsa kanssa. Pariskunnasta miestä useammin nainen täytti kyselylomakkeen, joten ehkä siksi kyselymme tulosten mukaan naisasiakkaita oli hie- man enemmän kuin miehiä.

Suurin osa asiakkaista sijoittui keski-ikäisten ryhmään. He ovat elämänvaiheessa, jossa rahatilanne on todennäköisesti vakaalla pohjalla ja lapsetkin saattavat olla jo aikuistuneet. Heillä on aikaa ja resursseja matkustella. Kuitenkin koti-

maanmatkailu saattaa tuntua helpommalta ja turvallisemmalta kuin ulkomaille lähteminen.

Toivolansaari Campingin karavaanariasiakas on tyypillisesti Uudellamaalla asuva henkilö. Tämä ei yllätä, koska Uudellamaalla asuu vajaa kolmannes Suomen väestöstä. Lisäksi Toivolansaari Campingin sijainti tekee siitä hyvän kauttakulkupaikan, johon Uudeltamaalta tulevat leiriytyjät voivat pysähtyä matkallaan esimerkiksi Suomen suurimpaan kyläkauppaan Tuuriin tai muihin kiinnostaviin kohteisiin.

Lisäpalveluista tyypillinen karavaanariasiakas käyttää vastaanoton kahvilaa, sillä usein asiakkaiden saapuessa he ostavat samalla jotakin pientä purtavaa vastaanotosta. Kahvila sijaitsee vastaanottorakennuksessa ja siinä on siis helppo asioida leiriytymistä koskevien asioiden hoitamisen ohella. Kahvila toimii myös elintarvikekioskina ja siitä voi ostaa kahvia, teetä, virvokkeita ja mietoja alkoholijuomia sekä herkkuja niin suolaiseen kuin makeannälkään. Aivan Toivolansaaren läheisyydessä ei ole kauppaa tai kilpailevaa kahvilaa, joten tämäkin selittää leirintäalueen oman kahvilan suosiota.

Toivolansaari Campingin tyypillinen karavaanariasiakas oli keskimäärin tyytyväinen alueen palveluihin. Tyytyväisin asiakas oli alueen sijaintiin sekä yleiseen siisteyteen. Samansuuntaisia tuloksia saimme lomakkeen 17. kysymykseen, jossa tärkeimmiksi syiksi valita Toivolansaari Camping leiriytymispaikaksi nousivat leirintäalueen sijainti, ympäristö, viihtyisyys ja siisteys.

7.3 Teorioiden sovellusta tuloksiin

Tässä alaluvussa keskitytään tyypillisen karavaanariasiakkaan ominaispiirteiden tulkitsemiseen työssämme aiemmin esiteltyjä teorioita soveltaen. Sovellamme tuloksiin matkailijatyyppiteorioita, matkailun motivaatiotekijöiden teoriaa sekä asiakastyytyväisyysteoriaa.

Plogin (1974) matkailijatyypittelyteorian näkökulmasta Toivolansaari Campingin tyypillinen karavaanariasiakas on kahden ääripään, psykosentrikon ja allosentrikon väliin sijoittuva midsentrikko, jossa ilmenee piirteitä molemmista ääripäistä. Psykosentrikoille luonteenomaista on pitäytyä totutussa ja tutussa ympäristössä ja ilmapiirissä ja suosia kohteita, joihin voi matkustaa autolla (Vuoristo 1998, 45–48). Leirintämatkailijat liikkuvat pääsääntöisesti omalla matkailuajoneuvolla ja kotimaan sisällä.

Tyypillisessä karavaanariasiakkaassa voidaan nähdä myös allosentrikon piirteitä, kuten omatoimisten matkajärjestelyjen tekeminen, siltä osin kuin niitä leirintämatkailussa yleensä tehdään. Tyypillinen karavaanariasiakas vieraili Toivolansaarella ensimmäistä kertaa, vaikka harrastaa jokavuotista leirintämatkailua. Häntä todennäköisesti kiinnostavat uudet kohteet ja hän etsii vaihtelua matkakohteisiinsa. Allosentrikoiden matkanjärjestelyt ovat usein itsenäisiä eivätkä vaadi perusteellisia etukäteisjärjestelyjä. Allosentrikot etsivät uusia ja outoja kohteita ja nauttivat uusista kokemuksista ja elämyksistä ja suosivat tyypillisesti aktiivisia harrastuksia. (Vuoristo 1998, 45–48.)

Cohenin (1972) matkailijatyypittelyn neljästä perustyyppistä Toivolansaari Campingin tyypillinen karavaanariasiakas sijoittuisi todennäköisesti tutkimusmatkailijoihin. Tutkimusmatkailija järjestää ja suunnittelee matkansa itse. Hän hakeutuu joukkoturismien ulkopuolelle mutta suosii silti kohtuullisia mukavuuksia sekä majoituksessa että kulkuvälineissä (Vuoristo 1998, 48–49). Myös karavaanariasiakas suunnittelee itse matkansa, sillä valmiita pakettimatkoja ei kotimaisen leirintämatkailun sisällä juurikaan järjestetä. Hän on kuitenkin sen verran mukavuudenhaluinen, että käyttää mieluiten hyväkuntoisia saniteetti- ja pesutiloja ja matkailuajoneuvossaan muun muassa televisiota ja internetiä. Hän on kiinnostunut leirintäalueen palveluista ja järjestetystä ohjelmasta etenkin lapsilleen.

McIntoshin ja Goeldnerin (1988) matkailun motivaatiotekijöiden jaottelussa karavaanarimatkailijan motivaatiotekijät sijoittuvan ensimmäiseen ja kolmanteen ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat fyysiset tekijät, jotka perustuvat henkiseen ja ruumiilliseen hyvinvointiin. Ne vähentävät jännitystä ja paineita ja voi-

vat liittyä esimerkiksi urheiluun ja huvitteluun. (Vuoristo 1998, 42.) Toivolansaari Campingin tyypillinen karavaanariasiakas valitsi leirytymspaikakseen juuri Toivolansaaren sen sijainnin ja ympäristön takia. Toivolansaarella on mahdollista nauttia luonnosta ja harrastaa erilaisia aktiviteetteja.

Kolmanteen ryhmään kuuluvat ihmisten väliset tekijät, kuten halu tavata uusia ihmisiä tai vierailia tuttavien luona. Ihmisten välisiin tekijöihin luetaan myös halu paeta rutiininomaisista päivittäisistä ihmissuhteista ja työympäristöistä. (Vuoristo 1998, 42.) Toivolansaari Campingin tyypillisen karavaanariasiakkaan matkan tarkoitus oli viettää vapaa-aikaa ja saada näin vaihtelua arkeen. Monelle se on myös perinteinen lomanviettotapa, sillä tyypillisesti karavaanariasiakas harrastaa leirintämatkailua jokavuotisesti.

McIntoshin ja Goeldnerin matkailun motivaatioteoria perustuu Maslow'n tarvehierarkiaan vuodelta 1943. Ihmisen tarpeet viiteen eri portaaseen lajittelevaa hierarkiaa ei varsinaisesti kehitetty matkailijan motivaatiotekijöiden tutkimista varten. Silti tätä psykologiaan pohjautuvaa teoriaa käytetään usein, kun tutkitaan matkailijoille tyypillistä ajatusmaailmaa. Tarvehierarkian mukaisesti matkustelu on mielekästä ja ajankohtaista vasta silloin, kun ihmisen perustarpeet eli alemmat portaavat on tyydytetty. Matkailua harrastamalla tyypillinen karavaanariasiakas yrittää siis täyttää henkisiä tarpeita ja toteuttaa itseään. Vuosien aikana asiakas muodostaa lujia siteitä muihin karavaanareihin ja tuntee itsensä osaksi yhteisöä.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaan odotukset ja kokemukset ja niiden keskinäinen kohtaaminen. Asiakas on tyytymätön, jos yrityksen palvelut tai toiminta eivät yltäneet hänen odotustensa tasolle. Asiakastyytyväisyys on parhaimmillaan silloin, kun asiakkaan kokemus yrityksestä vastaa odotuksia ja ehkä jopa ylittää ne. Silloin asiakas on tyytyväinen tai positiivisesti yllättynyt. (Albanese & Boedeker 2003.)

Toivolansaari Campingin tyypillinen karavaanariasiakas oli tyytyväinen leirintäalueen palveluihin, varsinkin sijaintiin ja asiakaspalveluun. Voimme päätellä, että asiakas on saanut odotuksiaan vastaavia tai parempia kokemuksia majoit-

tuessaan Toivolansaarella. Kovin moni asiakas ei arvostellut Toivolansaari Campingin palveluita huonoiksi tai välttäviksi, joten leirintäalue on täyttänyt odotukset melko hyvin. Tästä voi päätellä myös sen, että Toivolansaari Campingin markkinointi on realistista ja ajan tasalla, sillä asiakkaille ei ole syntynyt liian korkeita odotuksia, jotka olisi vaikea saavuttaa.

Albanesen ja Boedekerin (2003) mukaan tyytyväinen asiakas asioi yrityksen kanssa todennäköisesti uudelleen, koska yritys täytti hänen odotuksensa aikaisemmin. Lisäksi tyytyväinen asiakas on valmis suosittelemaan yritystä, mikä voi ohjata hänen ystäviensä ja sukulaistensa valintapäätöksiä kyseisen yrityksen hyväksi (Albanese & Boedeker 2003, 92.)

Vaikka enemmistö kyselyyn vastanneista olikin saanut tietonsa Toivolansaari Campingista matkailualan julkaisuista, 11 prosentilla vastanneista tiedonlähde oli ystävä. Tämän perusteella aiemmin Toivolansaari Campingilla majoittuneet karavaanarit ovat olleet tyytyväisiä, suositelleet leirintäaluetta ja kertoneet hyviä kokemuksiaan eteenpäin. Kyselyyn vastanneista 95 prosenttia aikoo palata tulevaisuudessa Toivolansaari Campingille, mikä myös kertoo omalta osaltaan asiakastyytyväisyydestä.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyöprosessimme on ollut melkoisen pitkä. Aloitimme työn valmistelun jo syksyllä 2011. Aikataulua venytti osaltaan se, että päätimme tehdä opinnäytetyön parityönä vaikka asumme eri kaupungeissa. Parityö oli meille oikea valinta, sillä saimme tukea ja kannustusta toisiltamme aina tarvittaessa. Aikataulumme olisi siis voinut olla tiukempikin mutta se olisi osaltaan vaikuttanut motivaatioomme. Tunnumme, että kaikki käyttämämme aika oli tarpeen mahdollisimman onnistuneen työn aikaansaamiseksi. Prosessin aikana olemme oppineet paljon uutta niin toimeksiantajan kanssa työskentelystä, tieteellisestä kirjoitustavasta kuin luotettavasta tiedonhankinnastakin. Mikä tärkeintä, olemme oppineet paljon karavaanariasiakkaista ja heidän matkailutottumuksistaan.

Koimme aluksi työmme aiheen valitsemisen ja rajaamisen hyvin vaikeaksi. Meillä oli muutamia ideoita Toivolansaari Camping- leirintäalueeseen liittyen, tiesimme haluavamme tutkia karavaanariasiakkaita. Keskusteltuamme toimeksiantajamme kanssa, päädyimmekin selvittämään karavaanariasiakkaiden matkailijaprofiilia. Tämä oli meille molemmille erittäin mieluinen aihe. Työn tekeminen pysyi mielenkiintoisena alusta loppuun saakka juuri onnistuneen aihevalinnan takia. Olemme erittäin tyytyväisiä tutkimuksemme toteutukseen ja sen tuotamiin tuloksiin. Saimme vastauksia yli odotusten. Mielestämme työn onnistumiseen vaikutti myös päätöksemme tehdä parityötä sekä kokemuksemme leirintäalueella työskentelystä

Paljon aikaa ja voimavaroja vei kirjallisen kyselylomakkeen suunnitteleminen. Vaikka lomaketta testattiin etukäteen ja sen rakennetta pohdittiin pitkään, sen viimeistelyn kanssa tuli kiire. Lomake piti saada jakoon Toivolansaari Campingin karavaanariasiakkaille heti leirintäalueen avautuessa kesällä 2012. Osin tästä syystä joidenkin kysymysten asettelu ja vastausvaihtoehdot jäivät epähuomiossa vajaiksi. Tästä huolimatta vastaajilla ei tuntunut olevan vaikeuksia täyttää lomaketta. Huomasimme myös, miten työlästä on avointen kysymysten taulukoiminen ja analysointi. Suosittelemmekin opiskelijoita käyttämään valmiita vastausvaihtoehtoja aina kun mahdollista, sillä ne on helppo muuntaa luvuiksi

vastausten analysointivaiheessa. Avointen kysymysten avulla on toki mahdollista saada mielenkiintoista tietoa suoraan asiakkaalta mutta niiden määrää kannattaa ainakin kirjallisessa kyselytutkimuksessa pitää rajallisena.

Tulosten purkaminen tilastollisen taulukointiohjelma Tixelin avulla oli myös haasteellista. Yli kolmensadan vastaajan vastausten syöttäminen ohjelmaan käsin vei aikaa. Iloitsimme kuitenkin samanaikaisesti vastausten suuresta määrästä ja täten tutkimustulostemme luotettavuudesta. Tulosten analysointivaiheessa pidimme useita palavereita ja työskentelimme tiiviisti yhdessä. Saatuamme tulokset taulukoiden muotoon, työn valmistui melko nopeasti.

Karavaanareita ei ole matkailijoina tutkittu kovinkaan paljon. Jatkotutkimuksia voisi mahdollisesti suorittaa karavaanareiden kulutustottumuksista leirintäalueella sekä heidän tavoittamisestaan markkinoinnin ja mainonnan kautta paremmin. Kiinnostavaa voisi olla tutkia myös Toivolansaari Campingin kehittämistä viiden tähden leirintäalueeksi tai tehdä lisätutkimuksia asiakastytyvyyden näkökulmasta.

Haluamme kiittää toimeksiantajaamme Kehittämisyhtiö Ikaalisten Kylpylähäupunki Oy:tä lämpimästi yhteistyöstä. He ovat tukeneet opinnäytetyöprosessiamme kaikin mahdollisin tavoin. Toivomme, että he voivat hyödyntää työmme tuloksia Toivolansaari Campingin tulevaisuutta suunniteltaessa.

Leirintämatkailu on ollut suosittua suomalaisten keskuudessa jo vuosikymmenten ajan eikä loppua tälle kehitykselle näy. Leirintäalueiden kuitenkin on sopeuttava täyttämään asiakkaiden tarpeet myös tulevaisuudessa. Toivolansaari Camping -leirintäalueella on kaikki edellytykset tarjota jatkossakin karavaanariasiakkailleen ensiluokkaisia palveluita ja onnistuneita lomakokemuksia.

9 LÄHDELUETTELO

KIRJALLISET LÄHTEET

Albanese, P. & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kehittämissyhtiö Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy. 2012. Kirjallista materiaalia toimeksiantajalta Toivolansaari Campingista.

Koivula, U-M., Suihko, K. & Tyrväinen, J. 2002. Mission: Possible, Opas opin-
näytteen tekijälle. 2. uudistettu painos. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkai-
susarja C. Oppimateriaalit. Nro 1.

Kulmanen, H. 2000. Leirintäalueet, miten ne voivat menestyä? Pirkanmaan
ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Leirintäalueiden luokitusryhmä. 2006. Leirintäalueiden matkailullinen tasoluoki-
tus. Luokitusvaatimukset 1-5 tasoluokkaan ja ohjeet luokittamiseksi. Suomen
leirintäalueyhdistys.

Niemelä, R. & Perälä, R. 2005. Matkailuajoneuvot. Alfamer kustannus Oy.

Suomen leirintäalueyhdistys. 2012. Camping in Finland -esite.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Kustannusosa-
keyhtiö Tammi, Helsinki.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmalvelut. WSOY, Porvoo.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannus-
osakeyhtiö Tammi, Helsinki. Gummerus Kirjapaino Oy, Vaajakoski. 1.- 2.painos.

Vuoristo, K. 1998. Matkailun muodot. WSOY, Porvoo.

ELEKTRONISET LÄHTEET

Matkailun edistämiskeskus. 2003. Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisenäkymät. [Luettu 8.5.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=4305&lan=fi>

Nurmi, S. 2011. Leirintämatkailijoiden asiakastyytyväisyys – kohteena Siikaranta Camping. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Luettu 1.11.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37747/nurmi_sinikka.pdf?sequence=1

SF-Caravan ry:n internet-sivut. 2012.
 [Luettu 8.5.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
<http://www.karavaanarit.fi/>

SF-Caravan ry. 2012. Karavaanimatkailun kehitys Suomessa. [Luettu 11.10.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
<http://www.karavaanarit.fi/@Bin/38755/Karavaanimatkailun+kehitys+Suomessa.pdf>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Perheet. 2012. Tilastokeskus. Helsinki.
 [Luettu 30.10.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
<http://www.stat.fi/til/perh/index.html>

Suomen leirintäalueyhdistyksen internet-sivut. 2012.
 [Luettu 23.10.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
http://www.camping.fi/template_page1.asp?sua=2&lang=1&s=115

Tilastokeskus. 2012. Käsitteet ja määritelmät.
 [Luettu 8.5.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
<http://www.stat.fi/meta/kas/index.html>

Toivolansaaren leirintäalueen kartta. 2012. Toivolansaari Camping.
 [Luettu 31.10.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
<http://www.toivolansaari.fi/kartta.html>

Uudenmaan liiton tietopalvelu. 2012. Väestötiheys.
 [Luettu 2.11.2012.] Linkki saatavissa osoitteesta:
http://tietopalvelu.uudenmaanliitto.fi/alue/vaestontiheys/fi_FI/uusimaa/

TOISSIJAISET LÄHTEET

Ikaalisten kunnanhallitus. 1963. Ikaalisten kunnanhallituksen pöytäkirja 5.11.1963 §.

10 LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake



LIITE 1(4)

Hyvä Toivolansaari Campingin asiakas,

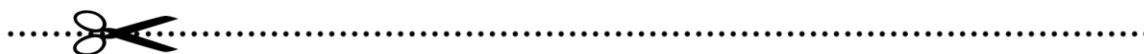
Tämä kysely on osoitettu Toivolansaari Campingissa kesällä 2012 majoittuville karavaanariasiakkaille. Kysely on osa opinnäytetyötämme, jonka teemme yhteistyössä Ikaalisten Kylpyläkaupungin kanssa. Vastausten perusteella laadimme Toivolansaari Campingin karavaanariasiakkaiden matkailijaprofiilin. Toivolansaari Camping hyödyntää tietoja matkailijaystävällisemmän leirintäalueen kehittämisessä. Vastaukset käsittelemme nimettöminä ja luottamuksellisesti. Vastanneiden kesken arvotaan majoituspaketteja matkailuajoneuvoille kesäkaudella 2013. Täytetyn lomakkeen voitte palauttaa vastaanottoon. Osallistuaksenne arvontaan jätättehän myös yhteystietonne.

Arvonta suoritetaan 31.8.2012.

Kiitos yhteistyöstä, vastauksenne ovat meille tärkeitä!

lina Lankinen ja Nita Mäkiranta

TAMK, Ikaalinen



Yhteystiedot arvontaa varten

Nimi: _____

Osoite: _____

Puh: _____

Sähköposti: _____

RASTITAKAA OIKEA VAIHTOEHTO.

2(4)

1. Sukupuoli:

- nainen mies

2. Ikä:

- 20 (v) tai alle 21-35 36-50 51-65 yli 65 (v)

3. Maakunta:

- | | | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ahvenanmaa | <input type="checkbox"/> Etelä-Karjala | <input type="checkbox"/> Etelä-Pohjanmaa |
| <input type="checkbox"/> Etelä-Savo | <input type="checkbox"/> Kainuu | <input type="checkbox"/> Kanta-Häme |
| <input type="checkbox"/> Keski-Pohjanmaa | <input type="checkbox"/> Keski-Suomi | <input type="checkbox"/> Kymenlaakso |
| <input type="checkbox"/> Lappi | <input type="checkbox"/> Pirkanmaa | <input type="checkbox"/> Pohjanmaa |
| <input type="checkbox"/> Pohjois-Karjala | <input type="checkbox"/> Pohjois-Pohjanmaa | <input type="checkbox"/> Pohjois-Savo |
| <input type="checkbox"/> Päijät-Häme | <input type="checkbox"/> Satakunta | <input type="checkbox"/> Uusimaa |
| <input type="checkbox"/> Varsinais-Suomi | | |

4. Siviilisäätö:

- naimaton avo-/avioliitossa eronnut/leski

5. Asema:

- yrittäjä ansiotyössä käyvä opiskelija
- eläkeläinen
- jokin muu, mikä? _____

6. Harrastatteko jokavuotista leirintämatkailua?

- en kyllä

miksi? _____

7. Onko teillä jokin jäsenkortti?

- SF-Caravan Camping Key Europe molemmat kortit
- muu, mikä? _____

8. Kuinka usein olette majoittuneet Toivolansaari Campingissa aiemmin?

- nyt ensimmäistä kertaa 1 kerran 2-4 kertaa
- 5-10 kertaa useammin

9. Miten leiriydytte Toivolansaarella?

- matkailuautolla matkailuautolla sähköpaikalla
- matkailuvaunulla matkailuvaunulla sähköpaikalla

3(4)

10. Kenen kanssa matkustatte?

- matkustan yksin puolison/kumppanin perheen
 sukulaisten ystävien muun ryhmän

11. Montako henkeä seurueeseen kuuluu?

- matkustan yksin 2-4 5-9 10 tai enemmän

12. Kauanko viivytte Toivolansaari Campingilla?

- 1 yön 2-4 yötä 5 yötä tai enemmän kausipaikalla

13. Vierailletteko muissa kohteissa Pirkanmaan alueella?

- en kyllä, missä? _____

14. Miten saitte tietoa Toivolansaari Campingista?

- internetistä matkailualan julkaisusta ystävältä
 opasteista muualta, mistä? _____

15. Miten teitte varauksenne?

- puhelimitse sähköpostitse paikan päällä

16. Mikä on matkanne tarkoitus?

- vapaa-ajan matka työmatka
 vierailu sukulaisten luona Sata-Häme Soi - festivaali
 muu, mikä? _____

17. Merkitkää kolme tärkeintä asiaa, jotka vaikuttivat päätökseenne leiriytyä Toivolansaarella:

- ___ sijainti ___ ympäristö ___ aukioloajat
 ___ hinnat ___ siisteys ___ laadukas palvelu
 ___ uimaranta ___ viihtyisyys ___ suositukset
 ___ SF-Caravan jäsenalue ___ muu, mikä? _____

18. Mitä lisäpalveluita olette käyttäneet Toivolansaarella?

- aamiainen sauna pyykinpesu liinavaatteet vastaanoton kahvila
 venevuokraus muuta, mitä? _____

19. Uskotteko tulevanne uudelleen Toivolansaareen?

- kyllä en

4(4)

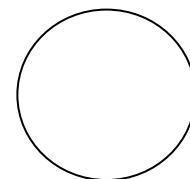
20. Arvioikaa seuraavia Toivolansaaren palveluita ja niiden laatua:

5=erinomainen, 4= hyvä, 3=tyydyttävä, 2= välttävä, 1=huono, O = en osaa sanoa

sijainti	5	4	3	2	1	O
aukioloajat	5	4	3	2	1	O
asiakaspalvelu	5	4	3	2	1	O
turvallisuus	5	4	3	2	1	O
viihtyisyys	5	4	3	2	1	O
hinta-laatusuhde	5	4	3	2	1	O
järjestetty ohjelma	5	4	3	2	1	O
palvelujen saatavuus	5	4	3	2	1	O
WC- ja pesutilat	5	4	3	2	1	O
yleinen siisteys	5	4	3	2	1	O
lapsiystävällisyys	5	4	3	2	1	O
uimaranta	5	4	3	2	1	O

21. Antakaa kokonaisarvosana Toivolansaari Campingille:

5=erinomainen, 4 = hyvä, 3=tyydyttävä, 2= välttävä, 1=huono



Kehitysehdotuksia ja palautetta Toivolansaari Campingille:

KIITOS VASTAUKSISTANNE & HYVÄÄ LOMAA TOIVOLANSAARESSA!

Liite 2. Kirje voittajille

LIITE 2 1 (1)



Arvoisa karavaanari,

Olet osallistunut Toivolansaari Campingilla kesällä 2012 järjestettyyn kyselytutkimukseen. Suuri kiitos vastauksistasi!

Tutkimukseen liittyvässä arvonnassa onni suosi juuri sinua!

Olet voittanut 3 vuorokauden ilmaisen majoittautumisen itsellesi ja perheellesi Toivolansaareissa kesäkaudella 2013 (sis. matkailuajoneuvopaikka sähköliitännällä 3 vrk). Palkinnon arvo on noin 100 €. Palkinto on henkilökohtainen eikä sitä voi lahjoittaa muille.

Palkinnon lunastaminen

Kesäkausi 2013 Toivolansaari Campingilla on toukokuusta elokuuhun. Palkinnon voit käyttää vapaasti valitsemanasi ajankohtana kesäkauden 2013 aikana.

Majoittuminen on ehdottomasti varattava etukäteen!

Teethän varauksen 1.6.2013 mennessä ottamalla yhteyttä:



Ikaalisten Kylpyläkaupungin toimistoon

Valtakatu 7, 39500 Ikaalinen

puh. (03) 450 1362

kylpylakaupunki@ikaalinen.fi

Hyvää syksyä ja aurinkoista ensi kesää toivottaen,
opiskelijat Iina Lankinen ja Nita Mäkiranta
Tampereen ammattikorkeakoulu, Ikaalinen



Liite 3. Asiakkaiden palautteet ja kehitysehdotukset

LIITE 3 1(5)

Alla on koottu yhteenveto karavaanariasiakkaiden antamasta avoimesta palautteesta ja kehitysehdotuksista Toivolansaari Campingia koskien. Ryhmittelimme palautteet yhdeksään eri kategoriaan sen mukaisesti, mistä aiheista tuli lukumääräisesti eniten mainintoja.

Saunavuorot ja lämpimän veden riittävyys:

"Toinen rantasauna. Keittokatoksen liesi ja uuni ovat vanhoja, levyt hitaita. Lämmin vesi loppui illalla saunalla."
"Tiskipaikalle pitäisi aina tulla lämmintä vettä. Kun alueella on enemmän väkeä, saunan suihkuista tulee kylmää vettä."
"Lisää saunoja, emme saaneet saunavuoroa."
"Yleisen saunan käyttö tulisi kuulua aluemaksuun. Ei saisi olla rahastusta erikseen."
"Keittiön lämpimän veden riittävyys paremmaksi."
"Tilaussaunoja pitäisi olla enemmän."
"Yleinen saunavuoro maksuttomaksi kaikille."
"Saunavuoroja voisitte kehittää niin, että yleisiä saunavuoroja olisi joka ilta sekä miehille että naisille. Lisäksi vaikkapa niin, että SF-Caravan jäsenille saunavuorot voisivat olla ilmaisia."

2(5)

Matkailuajoneuvokenttä ja nurmialueiden hoito:

"Leiriytymispaikat pehmenee sateella joten olisiko asfaltointi mahdollinen ainakin osittain."

"Olisiko mahdollista saada rantapaikkoja myös vierailijoille? Oli syy tuloomme, mutta ne olivatkin kausipaikkoja. Keräävä ruohonleikkuri jättäisi siistimmän jäljen, ruoho kantautuu isoina mättäinä sisälle. Kiitos siistiydestä!"

"Nurmikko melko pitkä, onneksi oli ruohonleikkuri käytettävissä. Todella siistit tilat ja rauhallinen alue leiriytyä lasten kanssa."

"Matkailuauto/-vaunu kenttä sateisen kesän johdosta paikoin hyvin pehmeä, mikä rajoitti paikan valintaa. Salaojitus olisi paikallaan, mutta lienee kallis investointi. Muuten erinomainen kenttä."

"Leikatun ruohon voisi ajaa kerääjällä pois."

"Matkailuauto/vaunu paikat pohjat voisivat olla hiekkapohjalla. Ei olisi niin märkää vesisateella. Muuten nurmikkoa."

Leirintäalueen rakennusten kunto ja siisteys:

"WC- ja pesutilat kaipaavat päivitystä, samoin keittokatos. Naisten vessoissa pitäisi olla jokaisessa loosissa pidé-suihku ja pieni erillinen roskis."

"Suihkut ovat aika huonossa kunnossa, vuotavat vähän joka saumasta. Voisivat olla vaikka seuraava saneerauksen kohde."

"Aikaisempiin kertoihin verrattuna yleinen siisteys on parantunut, etenkin wc- ja pesutilat. Siitä KIITOS! =)"

3(5)

Sata-Häme Soi -festivaali:

"Saniteettitilojen siivous ei toimi Sata-Häme juhlien aikana. Tunnelma tipotiesään kun soitto ja laulu oli kielletty valvojen toimesta. Ensi vuonna emme ehkä enää tule monen vuosikymmenen jälkeen!"

"Hanurin soittoa ei pidä rajoittaa Sata-Häme soi viikolla. Kun ihmisille informoidaan vastaanotossa, että täällä soi hanuri mahdollisesti läpi yön voivat päättää jäävätkö vai eivät. Ko. viikolla 80–90% hanurinsoiton ystäviä, joten rajoituksilla tappionne on varmasti suurempi kuin ilman.

"Alue todella viihtyisä ja siisti. Koko Ikaalinen on viehättävä paikka, kukkaistutuksiin on panostettu ja palvelu on ystävällistä kaikkialla, myös Toivolansaaressa. Turhia ajoituksia Sata-Häme tapahtuman soiton suhteen ei kannata asettaa tai asiakkaat kaikkoavat muualle."

Leirintäalueen palvelut ja ohjelma:

"Jotain ohjattua toimintaa nuorille aikuisille ja lapsille! Hyvää kesää!"

"Ruokailu olisi hyvä palvelu alueella, koska kaupungilla siihen huonot mahdollisuudet ja matka pitkä kävellen, muutakin vaihtoehtoa kuin keitto."

"Maksuton WLAN- yhteys on jo varmaan kaikilla muilla Suomen leirintäalueilla."

"Kiva, kun olette huomioineet keliakikotkin!"

"Koirilla erittäin hyvä ulkoilumahdollisuus =D"

"Aamiainen saisi olla monipuolisempi vaikka olisi kalliimpikin."

"Pyöränvuokrausta voisi olla. Hyvä leikkikenttä ja uimaranta =)"

4(5)

Leirintäalueen henkilökunta:

"Plussaa: eka kerran 20 vuoteen vastaanotossa kerrottiin turvaväleistä!"
"Yövalvojilta enemmän aktiivisuutta puuttua sovittuihin hiljaisuusaikoihin!"
"Kesäksi työntekijöitä lisää."
"Saisi olla saatavilla Ikaalisen kartta isompana. Respan tytön hymy ja hyvä palvelu! Näin pitää ollakin!"
"Erityiskiitokset vastaanoton erittäin ystävällisille ja palveluhaluisille tytöille!!"

Mökkien ja matkailuajoneuvopaikkojen hinnoittelu:

"Mökkien hinnat Sata-Hämeen aikana karanneet käsistä."
"Kausipaikkalaisten hinnoissa on varaa nostaa."

Muita kehitysehdotuksia ja kommentteja:

"Olemme kiertäneet monta aluetta Suomessa, leirintäalue näyttää ja tuntuu todella viihtyisältä ja siistiltä."
"Lokkien kirkuminen häiritsi yöllä."
"Lapset toivoivat hiekkalaatikolle leikkikaluja. Ihanan viihtyisä alue, jäi erittäin positiivinen fiilis. Tullaan varmaan toistekin, kiitos!"
"Kiva viihtyisä leirintäalue, valitettavasti vain Ikaalisissa ei ole muuta tekemistä kuin käydä Ti-Ti nallen talossa ja kylpylässä."
"Esim. onkimista/virvelin heittoa varten oma laituri."

5(5)

Leirintäalueen opasteet, ajoneuvopaikat sekä yleinen järjestys:

"Viikonloppu oli rauhaton vaikka yövalvontaa on, nukkumisrauhaa ei ollut. Viikonlopun jälkeen oli mukavan rauhallista."

"Numeroidut paikat tai ainakin selkeyttä paikkoihin. Keskimmäinen vaunu jää loukkuun muiden takia. Lähteminen on vaikeaa kun joutuu peruuttelemaan tai pahimmassa tapauksessa työntämään vaunua käsin kun auto ei mahdu vaunun eteen."

"Meillä oli opasteet hakusessa, voisi olla merkitty vähän tarkemmin! Ruusuja reippaalle ja kohteliaalle henkilökunnalle."

"Ihan rantaan ei saisi pesiä pitkäaikaisia asukkeja. Ranta vapaaksi kävelyä ja lenkkeilyä varten."

"Vuosipaikkalaisille jonkinlainen järjestys ettei pimittäisi koko rantaa. Esim. ei vaunuja rannan suuntaisesti eikä monia katoksia. Rannalle pitäisi jättää 2-3 paikkaa päiväkävijöille. Muutenkin mukavamman näköinen maisema. Kiitos!"

"Päällystetyt Caravan-ruudut (=selkeämmät paikat), lisää kasvillisuutta kentälle. Kaikki "rantapaikat" ovat nyt kausipaikkalaisilla, muillakin pitäisi olla mahdollisuus niihin."

"Selvemmat matkailuvaunu- ja auto paikat."

"Jäteastioita voisi olla enemmän. Harmaanveden jättopiste on turhan kaukana. Päärakennus todella idyllinen ja siisti."