

Kati Närvä

**KATINKULLAN LOMA-ASUNNOISSA YÖPYVIEN
PALVELUKÄYTTÖTUTKIMUS**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Syksy 2009



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemus- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Kati Närvä	
Työn nimi Katinkullan loma-asunnoissa yöpyvien palvelukäyttötutkimus	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot	Ohjaaja(t) Anneli Karppinen ja Simo Määttä
	Toimeksiantaja Holiday Club Katinkulta
Aika Syksy 2009	Sivumäärä ja liitteet 52+64
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Katinkullan loma-asunnoissa yöpyvien asukkaiden palveluiden käyttöä. Päätaivitteena oli saada selville millaisia palveluja asukkaat eniten käyttävät ja miksi he eivät joitakin palveluita käytä. Lisäksi haluttiin selvittää millaisia palveluja he haluaisivat Katinkullan tarjoavan jatkossa. Myös asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelujen laadusta selvitettiin. Palvelujen lisäksi yhdessä kysymyksessä tiedusteltiin minkälainen hotellitarjonta asiakkaita kiinnostaisi, jos he yöpyisivät loma-asuntojen sijaan hotellissa.</p> <p>Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeiden avulla, joissa oli pääosin kvantitatiivisia kysymyksiä, mutta myös muutama kvalitatiivinen, avoin kysymys. Kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 568 kappaletta hiihtolomavii-koilla helmi-maaliskuun vaihteessa, sekä pääsiäisen aikaan huhtikuussa. Lomakkeita palautui 222 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 39. Tuloksien analysoinnissa käytettiin SPSS-tilasto-ohjelmaa ja graafiset kuvat tehtiin Exel-ohjelmalla.</p> <p>Teoriaosuudessa määritellään asiakaspalveluun liittyvät käsitteet sekä perehdytään asiakaspalveluun ja palvelun laatuun. Myös asiakastyytyväisyyden selvittämiseen ja asiakaspalautteen hyödyntämiseen kiinnitetään huomiota. Taustatietoja kerrotaan Holiday Club Resorts Oy:stä ja osakaseduista.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista selvisi, että suurin osa Katinkullan loma-asunnoissa yöpyvistä on osakkaita ja suurin osa asukkaista lomailee perheensä kanssa. Lähes kaikki vastanneista käyttävät jotain Katinkullan tarjoamista palveluita, joista suosituimpia olivat selkeästi Rosso, kylpylä ja harrasteista keilaus. Perusteluja palvelujen käyttämättömyyteen saatiin kiitettävästi. Palvelujen koettu laatu asiakaspalvelun, monipuolisuuden ja toimivuuden suhteen koettiin hyväksi. Parannusehdotuksia palvelutarjontaan saatiin monipuolisesti ja runsaasti.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelu, laatu, palaute
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Kajaani University of Applied Sciences	Degree Programme Tourism
Author(s) Kati Närvä	
Title Use of services at Katinkulta Holiday Resort Case: Timeshare Residents	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Anneli Karppinen and Simo Määttä
	Commissioned by Holiday Club Katinkulta
Date Autumn 2009	Total Number of Pages and Appendices 52+64
<p>The purpose of this thesis was to get information on the use of services at Katinkulta. The main objective was to find out what services timeshare residents use and especially why they don't use some of the services. In addition, the customers were inquired on the kind of services they would like Katinkulta to offer in the future. Also customer satisfaction with the quality of service was investigated. In addition, the kind of hotel service timeshare residents were interested in if they wanted to stay overnight in a hotel was explored.</p> <p>The research material was collected by using inquiry forms mostly with quantitative questions, but also a few qualitative questions. In total 568 questionnaires were delivered to the timeshare residents during the winter holidays in the turn of February-March, and at Easter in April. 222 questionnaires were returned, so the response percentage was 39. The results were analyzed with SPSS statistics software and graphics were presented with Excel software.</p> <p>In the theoretical part of the thesis, the concepts connected to customer service are defined. Customer satisfaction and service, and quality of the service are also presented. The feedback from customers and its utilisation are covered, as well. Holiday Club Resorts and the facilities for the timeshare residents are introduced as background information.</p> <p>According to this research it turned out that most of the timeshare residents are co-owners and most of the residents spend their holiday with their family. The results show that almost everyone of the timeshare residents use some of the services offered by Katinkulta. Rosso, spa and bowling were the most popular. Many reasons why the residents do not use some of the services were discovered. According to the research, timeshare residents were satisfied with customer service, and the versatility and functionality of the services. Residents also gave lot of suggestions on how to improve the supply of the services.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Customer satisfaction, customer service, quality, feedback
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	2
2.1 Asiakaspalveluun liittyvät käsitteet	2
2.1.1 Asiakaspalvelu	3
2.1.2 Palvelun laatu	5
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSPALAUTE	8
3.1 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen	8
3.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen	10
4 HOLIDAY CLUB KATINKULTA	12
4.1 Holiday Club Resorts Oy	12
4.2 Osakasedut	13
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	14
5.1 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus	14
5.2 Kyselylomake	16
5.3 Tutkimuksen reliabelius ja validius	18
5.4 Tutkimusongelma	19
6 TUTKIMUSTULOKSET	21
6.1 Asukkaiden taustatiedot	21
6.2 Lomakohteen valintaan vaikuttaneet motiivit	27
6.3 Palveluiden käyttö	27
6.4 Palveluiden koettu laatu	33
6.5 Ehdotuksia palveluiden kehittämiseen	40
6.6 Hotellimajoituksen kiinnostus palveluiden suhteen	43
7 POHDINTA	45
LÄHTEET	51
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Kaikessa yritystoiminnassa tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle hyvää palvelua ja saada asiakas tyytyväiseksi. Yritysten kannattaakin panostaa asiakaspalveluun, sillä asiakkaat kiinnittävät yhä enemmän huomiota palvelun laatuun ja siihen, että heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa vastataan. Mitä tyytyväisempi asiakas on, sitä todennäköisemmin hän tulee yritykseen uudelleen. Tyytymättömän asiakkaan taas on helppo vaihtaa yrityksen palvelut johonkin parempaan, sillä palvelutarjonta matkailualalla on yleisesti ottaen laaja. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa palvelun lisäksi myös asiakkaan omat tarpeet ja odotukset. Liian vaativaa asiakasta on todella vaikea saada tyytyväiseksi. Ensivaikutelma yrityksestä vaikuttaa myös vahvasti asiakkaiden lopulliseen mielipiteeseen yrityksestä. Siksi asiakaspalvelijoiden täytyy olla ammattitaitoisia, ja ymmärtää palvella asiakkaita joustavasti. Asiakas on aina se, joka arvioi palvelun laadun.

Asiakaspalautteen keräämiseen on olemassa monta eri tapaa, mutta päätarkoituksena täytyisi aina olla palautteen antamisen helppous. Asiakasta kuuntelemalla yritys saa arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä, sekä hyviä kehittämisehdotuksia asiakkaiden palvelemiseen. Saatu asiakaspalaute täytyy ottaa tosissaan, mutta yrityksen täytyy kuitenkin tarkkaan miettiä missä suhteessa palveluita kehitetään, sillä toimenpiteet saattavat tulla kalliiksi.

Idea opinnäytetyölle syntyi keväällä 2009 Holiday Club Katinkullassa suoritetun harjoittelun aikana. Vuonna 2007 Katinkullan loma-asuntojen asukkaille teetettiin samankaltainen kysely, joten haluttiin tietää ovatko asukkaiden mielipiteet Katinkullan palveluista muuttuneet tällä aikavälillä. Kysymyksiä muutettiin hieman sen mukaan miten palvelut ovat muuttuneet kahden vuoden aikana. Kyselylomakkeita jaettiin hiihtolomaviikoilla helmi-maaliskuun vaihteessa, sekä lisäksi vielä pääsiäisen aikaan riittävän laajan otoksen saamiseksi. Lomakkeita jaettiin vain loma-asuntojen asukkaille, sillä viikko-osakkaat ovat Holiday Club-yrityksen vakioasiakkaita. Kysymykset lomakkeessa olivat pääosin kvantitatiivisia, mutta mukaan laitettiin myös muutama kvalitatiivinen kysymys. Tarkoituksena oli siis saada mahdollisimman monipuolista tietoa asiakkaiden palvelujen käytöstä, ja etenkin siitä miksi he eivät joitakin palveluja käytä. Pätevän tutkimuksen saamiseksi kyselylomakkeeseen liitettiin arvontalipuke, joka varmistaisi riittävän suuren vastausprosentin. Tuloksia voitaisiin täten käyttää hyväksi Katinkullan palvelujen kehittämiseen.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tyytyväinen asiakas on asiakaspalvelun tavoite. Asiakkaan tyytyväisyyteen katsotaan kuuluvan mielihyvä, tunne odotusten täyttymisestä, sekä huojentunut ja helpottunut tunne siitä että hänen ongelmansa tuli ratkaistuksi oikealla tavalla. Tyytyväisyys voidaan kuitenkin käsitellä monella eri tapaa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 62.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat kokemusten lisäksi asiakkaan odotukset yrityksen palvelusta. Odotukset saavat yleensä asiakkaan ensimmäisen kerran liikkeelle; niin sanotusti tutustumaan yritykseen. Tästä eteenpäin yrityksen täytyy antaa asiakkaalleen jatkuvasti hyviä kokemuksia ja palvelua saavuttaakseen pitkäaikaisen kanta-asiakassuhteen. Palvelun laatu ei saa muuttua huonommaksi palvelijan vaihtuessa, vaan palvelun taso täytyy olla tasaisen hyvää. (Lahtinen & Isoviita 2001, 44.) Jos asiakkaan ennakkokäsityksestä poiketaan palvelutilanteessa, asiakas yllättyy. Yllätyksen tulisi aina olla positiivinen, esimerkiksi odotettua nopeampi palvelu. Negatiiviset yllätykset tuovat asiakkaalle huonoa kokemusta. (Ylikoski 2000, 89.)

2.1 Asiakaspalveluun liittyvät käsitteet

Palveluun tai tuotteeseen liittyvää kanssakäymistä asiakkaan kanssa kutsutaan *asiakaspalveluksi*. Aivan kuten muussakin ihmisten välisessä kanssakäymisessä, pätevät tässä inhimillisessä vuorovaikutuksessa samat säännöt. (Kannisto & Kannisto 2008, 6.)

Palvelulla tarkoitetaan jonkun aineettoman hyödykkeen tarjoamista asiakkaalle. Esimerkkinä voidaan mainita vaikka hierontapalvelu, jossa palvelu tuotetaan samaan aikaan kun se jo kulutetaan. Asiakkaalle ei täten synny omistusoikeutta. Palveluun voidaan toki joissain tapauksissa yhdistää myös tuote. *Tuotteella* taas tarkoitetaan aineellista hyödykettä, johon asiakkaalle syntyy ostettaessa omistusoikeus. Toisin kuin palveluita, tuotteita voidaan myös varastoida. Molemmat, niin tuotteet kuin palvelutkin, vaativat asiakaspalvelua. (Kannisto & Kannisto 2008, 6.)

Asiakkaan muodostamaa yleistä näkemystä tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta kutsutaan palvelun *laaduksi*. Laadulla kuvataan sitä, miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydytyvät, eli miten palvelu tai tuote vastaa asiakkaan vaatimuksia ja odotuksia. Laatu on ikään

kuin asiakkaan asenne yritystä ja sen tarjoamia tuotteita kohtaan. Laatua tulisikin aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta, sillä vain asiakas voi kertoa onko laatu hyvää vai huonoa. (Ylikoski 2000, 118.)

Tuotteita tai palveluita käyttävää ihmistä tai yritystä kutsutaan *asiakkaaksi*. Saadakseen asiakkaan tyytyväiseksi yritys tarvitsee toisen ihmisen, *asiakaspalvelijan*. Kaikki yrityksessä työskentelevät ihmiset, jotka ovat tekemisissä asiakkaiden kanssa, ovat asiakaspalvelijoita. Asiakkaiden tarpeita tyydytetään myynnin avulla, ja sitähän asiakaspalvelu suurimmaksi osaksi on – myyntiä. Asiakaspalvelija on myös se ihminen, jolla on suurin yhteys asiakkaaseen. Täten asiakaspalvelija tuntee asiakkaan tarpeet parhaiten. (Kannisto & Kannisto 2008, 7.)

2.1.1 Asiakaspalvelu

Ihmiset ovat joka päivä erilaisten palvelutoimintojen vaikutuspiirissä niin henkilökohtaisesti kasvokkain tai puhelimen välityksellä. Palvelu yhdistetään helposti vain esimerkiksi hotelleihin, ravintoloihin tai muihin tutuimpiin palveluyrityksiin, mutta palvelu liittyy laajasti ottaen kaikkeen ihmisten väliseen toimintaan. Joukkoon liittyy niin julkishallinnon palvelut, yksityiset palvelut kuin myös koko palveluyhteiskunta. Yksityisten palvelujen määrä on laajin, sillä kyseiseen ryhmään kuuluu kaikkien palvelualan yritysten lisäksi myös kaupan yritykset. Julkishallinnon palveluihin luokitellaan esimerkiksi peruskoulut ja terveyskeskuspalvelut, jotka tulee olla tarjolla tasapuolisesti koko maassa ja kaikkien kansalaisten käytettävissä. Näistä palveluista asiakas maksaa vain pienen osan, sillä ne rahoitetaan verovaroista. Ihmiset muuttuvat koko ajan yhä riippuvaisemmiksi erilaisista palveluista, sillä elämme palveluyhteiskunnassa, jossa palvelut kehittyvät jatkuvasti. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 220–222.)

Kaikessa yritystoiminnassa tarkoituksena on asiakkaan palveleminen ja auttaminen. Asiakasta pyritään auttamaan joko materiaalisesti, tiedollisesti, taidollisesti tai tunne-elämässä. Saamastaan palvelusta asiakas maksaa aina tietyn hinnan, ja mitä tyytyväisempi asiakas on, sitä todennäköisemmin hän tulee yritykseen myös uudelleen. Ilman asiakkaita yritys ei voi elää. (Jokinen ym. 2000, 222.) Asiakaslähtöisessä asiakaspalvelussa jokainen yritys toimii oman tapansa mukaan. Peruslinjat asiakaspalvelulle tulisi määritellä jo yrityksen liikeideassa, josta ne sitten siirretään käytäntöön henkilökuntaa perehdytettäessä. Jotta yrityksen asiakaspalvelu toimisi tavoitteiden mukaan, täytyy jokaisella asiakaspalvelutehtävissä toimivalla olla selkeä käsitys asiakkaiden kohtelusta. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 12.)

Hyvässä asiakaspalvelussa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastataan. Asiakaspalvelijalta vaaditaan joustavuutta asiakaslähtöisessä toiminnassa, sillä kaikki ei aina mene yrityksen sääntöjen mukaan. Asiakkaan tarpeet ratkaisevat monessa tilanteessa, siksi kaikkea ei voida yrityksessä suunnitella loppuun saakka. Asiakasta täytyy siis kuunnella ja asettaa hänen toiveensa ja tarpeensa etusijalle. Samalla asiakasta myös kunnioitetaan ihmisenä, muistaen ystävällisyys, huomio, tasavertaisuus ja tietenkin asiakkaan vaatima aika. Asiakaspalvelussa täytyy pitää myös lupaukset, sillä luotettavuus ja rehellisyys ovat asiakkaalle tärkeitä. Jos asiakkaan tarpeita ei pystytä toteuttamaan, ei sitä myöskään kannata turhaan luvata. Laadun tulee myös olla tasaista, sillä asiakkaan täytyy saada luottaa siihen, että hän saa hyvää palvelua yrityksestä myöhemminkin. (Kannisto & Kannisto 2008, 12–14.) Hyvää asiakaspalvelua ei voi olla ilman hyvää asiakaspalvelijaa. Usko omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin on hyvän asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus. Normaalit, hyvin sujuvat asiakaspalvelutilanteet eivät jää asiakkaan mieleen. Asiakaspalvelijan täytyy saada asiakas tyytyväiseksi ylittämällä hänen odotuksensa. Tällöin asiakas saattaa muistaa palvelutapahtuman myöhemminkin. Asiakaspalvelijalla täytyy olla myös aito palveluhalu, tuntemus yrityksen tuotteista ja itse yrityksestä, sekä asiakkaista. Oman yrityksen lisäksi täytyy tuntea myös yrityksen pahimmat kilpailijat, jolloin on helpompi myydä asiakkaille omia tuotteita ja palvelujaan. (Jokinen ym. 2000, 235–237.)

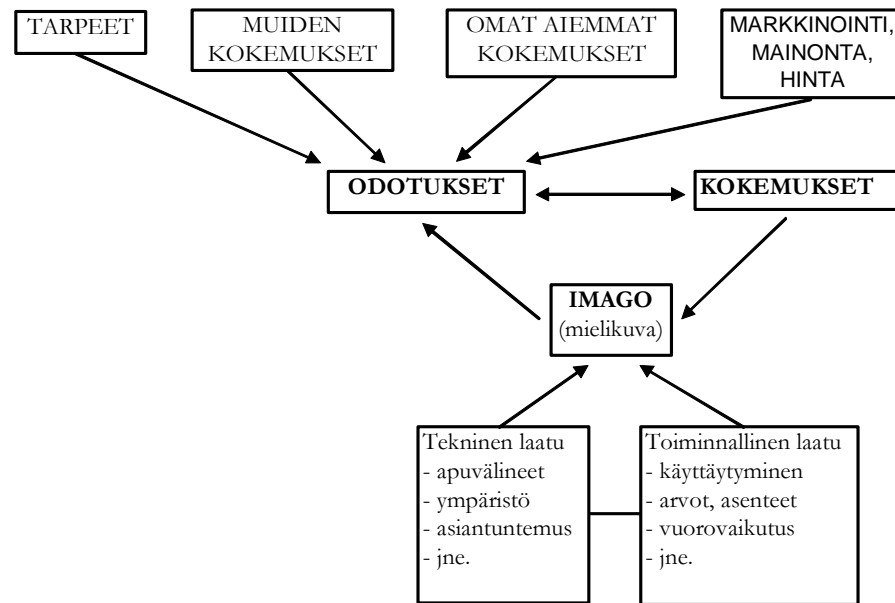
Asiakkaan ensivaikutelma yrityksestä on asiakaspalvelussa tärkeää. Se mitä asiakas havaitsee, kokee ja tuntee, vaikuttaa siihen tuleeko hän uudestaan vai jääkö vierailu ainoaksi. Asiakaspalvelun tehtävänä on siis saada asiakas kokemaan laatua ja tuntemaan, että hän saa nopeaa, asiantuntevaa ja luotettavaa palvelua. Palvelun tulee kohdistua juuri asiakkaan omiin ongelmiin tai tiedon tarpeisiin, jolloin asiakas saadaan tyytyväiseksi. Empatia on tärkein asiakaspalvelutaito, sillä asiakkaan näkökulma täytyy ymmärtää. Asiakas tekee ratkaisunsa siltä pohjalta, miltä hänestä tuntuu, ja miltä asiat hänestä näyttävät. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 59–60.) Asiakaspalvelutilanteessa on huomioitava myös asiakkaan tunteet ja mielialat, sillä ne vaikuttavat käyttäytymiseen ja palvelun kokemiseen. Hyvällä tuulella ollessaan pienet virheet eivät niinkään haittaa asiakasta, kun taas huonolla tuulella kaikki negatiiviset asiat ylikorostuvat. Palvelukokemukseen ja asiakkaan mielialaan vaikuttaa myös muiden asiakkaiden käyttäytyminen, palveluympäristö ja ilmapiiri, sekä palvelun odottaminen. (Ylikoski 2000, 90–91.)

2.1.2 Palvelun laatu

”Yhdysvaltalaisen tutkimuksen mukaan 68 prosenttia asiakasmenetyksistä johtui kehnosta asiakaspalvelusta, 14 prosenttia heikosta teknisestä laadusta, 9 prosenttia liian korkeista hinnoista, samoin 9 prosenttia muista tarkemmin nimeämättömistä syistä” (Rissanen 2005, 255). Rissanen (2005, 255) mukaan liiketoiminnan menestyksen ja kannattavuuden kannalta tämä tilanne on erittäin vakava.

Palvelun laadun lähtökohtana ovat asiakkaiden palveluodotukset, joista yrityksen ja yrityksen työntekijöiden pitäisi jo etukäteen tietää. Tutkimuksissa on saatu selville että asiakkaat odottavat perusasioita yrityksen palvelulta, ei mitään kummallisuuksia. Mitä kalliimpaa palvelu on, sitä parempaa palvelua asiakkaat siltä odottavat. Halpa hinta ei kuitenkaan ole hyvä peruste huonoon palveluun, vaan yrityksen täytyy olla luotettava. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 22.) Asiakkaat eivät aina ole valmiita maksamaan sopivaa hintaa odottamastaan hyvästä palvelusta. Palveluissa hinnoittelu laadun suhteen onkin hankalaa verrattuna tavara-tuotteisiin, joiden hinnat ovat tarkasti pohdittuja ja kattavasti määriteltäviä. Palvelun laatua mietittäessä asia kannattaa ajatella asiakkaan odotusten kannalta, vaikka laatuodotukset vaihtelevatkin paljon. Joka tapauksessa asiakas on palvelun laadun anturi, ja yleisesti ottaen asiakas odottaa vähintäänkin hyväksyttävää laadun tasoa. (Rissanen 2005, 214–215.) Palvelun laatua kehitettäessä asiakas ja asiakkaan tyytyväisyys ovat merkittävät osa-alueet. Asiakas on se joka arvioi laadun lopullisesti. Jos asiakkaan mielestä palvelun tai tuotteen hinta ja laatu eivät kohtaa, ei hän myöskään ole valmis maksamaan kyseisestä palvelusta tai tuotteesta. Vain tyytyväisten asiakkaiden pohjalta yritys voi menestyä ja sen toiminta jatkua. (Lecklin 2006, 105.)

Palvelun todellinen laatu muodostuu aina asiakkaan näkemyksen pohjalta. Koko palveluprosessi vaikuttaa asiakkaan laatuarvioon palvelun onnistumisesta. Yrityksen mainonnan, suusanallisen tiedon, asiakkaan omien tarpeiden ja aikaisempien kokemusten perusteella asiakkaalle syntyy mielikuvia ja ennakkokäsityksiä siitä, miten yrityksen palvelun tulee toimia. Asiakkaan kokema laatu muodostuu hänen vertaillessaan odotuksiaan saamaansa palveluun. Korkeamäen ym. (2000, 24) mukaan jokainen palvelutapahtuma on laadultaan ainutkertainen, sillä asiakas arvioi laadun joka asiointikerta uudestaan. Se tekee myös palvelujen laadun mittaamisesta vaikeaa. Vuorovaikutustekijöiden lisäksi palvelun laatuun vaikuttavat fyysiset tekijät eli toiminnan ulkoiset puitteet. (Korkeamäki ym. 2000, 24.)



Kuvio 1. Palvelun laadun muodostuminen asiakkaan näkökulmasta (Korkeamäki ym. 2000, 24.)

Asiakkaan odotukset muodostuvat pääosin asiakkaan tarpeista, mutta niihin vaikuttavat lisäksi myös yrityksen markkinointi ja muu palvelusta saatu informaatio. Asiakkaan kokemus laadusta syntyy tuotteen ja toiminnan yhteisvaikutuksesta. Toisin sanoen tuotteen lisäksi palvelun sisältö ja asiakaspalvelu vaikuttavat kokemukseen laadusta. Vaikka asiakas kokisikin palvelun olevan hyvää, voi hänen odotuksensa palvelua kohtaan olla vielä korkeammat. Esimerkiksi yrityksen liiallinen hehkuttaminen voi aiheuttaa asiakkaalle korkeat odotukset palvelua kohtaan. Näin ollen asiakas pettyy kokiessaan palvelun olevan laadultaan ala-arvoista. (Lecklin 2006, 94.)

Odotusten lisäksi myös asiakkaan oletukset aiheuttavat usein ongelmia asiakaspalvelutilanteissa, ja voivat samalla muuttaa palvelutasoa huonommaksi. Esimerkiksi monesti ihmiset olettavat, ettei palvelun tai tuotteen muutoksista jälkikäteen mene lisämaksuja, vaikka todellisuudessa useissa tilanteissa lisämaksuja kuitenkin vaaditaan. Tällaisissa tilanteissa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille voi syntyä kovaakin väittelyä, ja samalla asiakas pettyy suuresti koko yritykseen. Palvelun laatuun vaikuttaa osaltaan myös asiakaspalvelijan arastelu ja pelot virheiden tekemisestä, esimiehestä tai epäonnistumisesta. (Kannisto 2008, 56–68.)

Asiakkaan kokemaan palvelun laadun tasoon vaikuttaa vahvasti palvelun tarjoajan ja kuluttajan välinen vuorovaikutus palvelutapahtumassa. Vuorovaikutuksen sujuvuus on asiakkaille

hyvin tärkeää kun he arvioivat palvelun laatua. Vuorovaikutus palvelutapahtumassa on usein pohjana koko palvelun laadun arvioinnille. Kaikki asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa olevat yrityksen työntekijät luovat kuvaa asiakaspalvelun laadusta. Vastuu palvelun laadusta ei ole siis ainoastaan niiden henkilöiden, joiden tehtävät ovat pääasiallisesti asiakaspalvelua. Vuorovaikutustilanteiden lisäksi palvelun laatuun vaikuttavat myös monet muut asiat. Asiakkaan on sopeuduttava yrityksen tekniikkaan ja toimintatapoihin, sillä monesti asiakas joutuu itse käyttämään teknisiä välineitä, kuten automaatteja. Asiakkaan täyttämät lomakkeet ovat myös vuorovaikutusta. Joskus taas kontakti muiden ihmisten kanssa on pääasiallinen syy palvelun hankkimiseen, kuten esimerkiksi tanssiravintolassa. Tällöin muiden ihmisten käyttäytyminen vaikuttaa vahvasti asiakkaan arviointiin palvelun laadusta. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44–45.) Asiakaspalvelijan täytyy muistaa myös palvelun kulttuurisidonnaisuus, sillä jokaisessa maassa on omat tapansa myös palvelutavoissa. Ymmärtääkseen tärkeimpien ulkomaalaisten asiakasryhmien tapoja, kannattaa asiakaspalvelijan perehtyä maiden palvelukulttuureihin. Pienikin eri tapojen tuntemus ja tietämys luo parempaa vuorovaikutusta ja samalla palvelun laatu kohenee. (Jokinen ym. 2000, 230.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSPALAUTE

Asiakaspalvelu on yksi suurimmista tekijöistä, joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Suomalaiset ovat monesti todella haastavia asiakaspalvelutilanteissa ja vaativat hyvinkin paljon. Palautetta he eivät puolestaan kovinkaan helposti anna, olipa sitten kyseessä negatiivinen tai positiivinen palaute. Sen sijaan suomalaiset lähtevät usein muille teille saadessaan kielteisiä kokemuksia palvelutilanteesta. Kun asiakas kokee saaneensa huonoa palvelua, hän kerää raiwon sisälleen ja lähtee pois, samalla vannoen että ei koskaan enää käytä kyseisen yrityksen palveluita. Asiakkaat siis kuvittelevat, että valittaminen on turhaa; ei yritys kuitenkaan tee mitään korjatakseen tilannetta. Yrityksien kannattaa siis rohkaista asiakkaitaan antamaan palautetta palvelustaan. Palautteen perusteella yritys voi sitten muuttaa palvelutasoaan ja korjata virheitään. Positiivisesti yllätetty asiakas kertoo mielellään ystävilleen ja tuttavilleen kokemuksestaan. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42.)

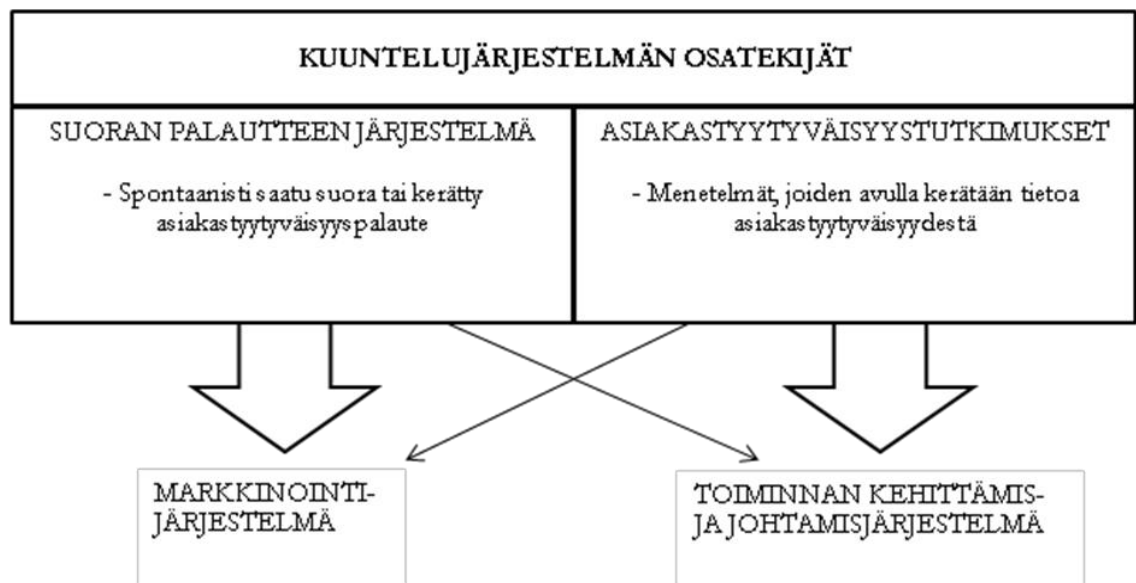
Asiakkaiden tunteminen on yrityksen toiminnan perustana. Yrityksen kehittäessä toimintonsa, täytyy pohjana olla tietoja asiakkaista, heidän tarpeistaan ja vaatimuksistaan, odotuksistaan ja käyttäytymisestään. Näitä tietoja voidaan hankkia havainnoimalla heidän käyttäytymistään tai kysymällä asiakkailta itseltään. Asiakaspalautteen keräämiseen on olemassa monia eri tapoja, mutta tärkeimpänä on kuitenkin se, että palautteen antaminen on asiakkaille mahdollisimman helppoa. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 285.) Asiakaspalautteen perusteella yritys voi ikään kuin mitata laatuaan. Pyrkimyksenä on tietenkin ajan kuluessa vähentää valitusten määrää. Negatiivinen palaute on suoraan yhteydessä asiakastyytyväisyyteen; siksi palautteisiin on kiinnitettävä huomiota. Jos negatiiviseen palautteeseen ei kiinnitetä huomiota, saattaa ihmisten mielikuva yrityksestä tuhoutua täysin. Tyytymättömät asiakkaat levittävät tehokkaasti tietoa huonosta palvelusta, kun taas tyytyväiset asiakkaat kulkevat hiljaa hymyssä suin, kertomatta asiasta monellekaan. (Lecklin 2006, 104.)

3.1 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen

Järjestelmää, jonka avulla yritys pystyy systemaattisesti keräämään ja tallentamaan asiakastyytyväisyyspalautetta, kutsutaan asiakastyytyväisyyden kuunteluksi. Yritys pyrkii selvittämään asiakastyytyväisyyttä kehittäkseen yrityksen sisäistä toimintaa ja asiakassuhteitaan. Toimiva

ja järjestelmällinen tapa selvittää asiakastyytyväisyyttä, on välttämätön toteutettaessa tuloksellista asiakastyytyväisyysjohtamista. (Rope 2000, 576.)

Asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmään sisältyy asiakastyytyväisyystutkimusten lisäksi suoran palautteen järjestelmä. Kumpikaan niistä ei yksinään muodosta hyvää asiakastyytyväisyyden selvittämisvälineistöä, vaan molemmat ovat olennaisia elementtejä asiakastyytyväisyyden selvittämisessä. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 1) kuvataan tarkemmin asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmän osatekijöitä.



Kuvio 2. Asiakastyytyväisyyden osatekijät kuuntelujärjestelmässä (Rope 2000, 576.)

Koska asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja suoran palautteen kerääminen antavat molemmat hieman erilaista tietoa asiakastyytyväisyydestä, on näitä kumpaakin välinettä tarkoitus käyttää rinnakkain. Kyseessä olevat kuuntelujärjestelmän osat täydentävät toisiaan asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa. Yritysten asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmät ovat yleisesti ottaen melko vajavaiset, sillä systemaattisia tiedonkeruumenetelmiä ei käytetä. Täten asiakastyytyväisyyspalautteen hyödyntäminen jää väkisininkin vajaaksi. (Rope 2000, 577.)

Asiakastyytyväisyyttä selvittäessä on mittauksia tehtävä jatkuvasti ja systemaattisesti, sillä tyytyväisyys on aina suurelta osin sidottu nykyhetkeen. Asiakkaalta on siis saatava jatkuvaa palautetta hänen kokemuksistaan asiakaskontaktitilanteissa. Asiakastyytyväisyyttä selvittäessä tutkimisen perustana ovat kaikki kohteet, joihin asiakastyytyväisyystietoa aiotaan käyttää. Käyttökohteina voidaan pitää esimerkiksi yritystoiminnan laadun ongelmakohtien selvittämistä, toiminnan tason ylläpitämistä, palautetiedon saamista asiakkailta ja asiakkaiden arvos-

tusten selvittämistä. Jos kaikkia hyödyntämiskohteita ei ole selvitetty ennen tyytyväisyysmittausjärjestelmän toteutusta, saattaa siitä syntyä suuria ongelmia. Asiakastyytyväisyystietoa hankittaessa kannattaa suunnitteluvaiheessa tarkkaan miettiä kuinka usein tietoja mitataan, ketkä tulevat mukaan otokseen, mitä asioita mitataan ja millä mittaustekniikalla. (Rope 2000, 577–580.)

Suoran palautteen järjestelmässä välineistönä käytetään monesti erilaisia lipukkeita ja kaavakkeita, joita täyttämällä asiakas voi helposti antaa yritykselle palautetta palvelutapahtumasta. Tällaisia pienimuotoisia lipukkeita käyttävät monesti ravintolat ja hotellit. Vaikka suorapalauttejärjestelmä ei täytäkään tutkimuskäsitteen keskeisiä kriteereitä, antaa se kuitenkin arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä. Suorapalauttejärjestelmä on myös asiakkaalle luonteva ja helppo tapa antaa palautetta yrityksen toiminnasta, jolloin palautteen antajien vastausmäärä voi olla hyvinkin runsas. Suorapalauttejärjestelmän ongelmana on usein palautteen antajan nimen ja yhteystietojen puuttuminen, jolloin palautetta ei voida täysimääräisesti hyödyntää. Ilman yksilöllisiä tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden syitä ei yrityksen toimintaa voida kehittää. Siksi myös nimen ja yhteystietojen saaminen palautteen antajalta on tärkeää. (Rope 2000, 581–582.)

3.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen

Yrityksen ei kannata luoda asiakkaille liian suuria odotuksia yrityksen palveluista, sillä annetut lupaukset on pystyttävä pitämään vaativissakin tapauksissa. Realistiset odotukset voidaan hyvissä palvelutilanteissa jopa ylittää, jolloin yritys onnistuu varmasti. Jos asiakas kuitenkin jostain syystä pettyy ja valittaa yrityksen tuotteesta tai palvelusta, on yrityksen suhtauduttava valitukseen vakavasti. Vaikka aihe tuntuisi pieneltä, saattaa se asiakkaalle olla suuri. Yrityksen on saatava asiakkaalle tuntemus, että valitusta aletaan viipymättä selvittää. Yrityksellä on myös erinomainen mahdollisuus säilyttää hyvä maine korjaamalla asia heti kuntoon. Näin ollen kielteinen maine ei lähde leviämään. (Korkeamäki ym. 2000, 39.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksien analysoinnin jälkeen on laadittava toimenpidesuunnitelma tulosten hyväksikäyttöä varten. Jos asiakkaat ovat tyytyväisiä, samaa tasoa tulee pitää yllä. Tutkimuksia ei kannata kuitenkaan unohtaa, sillä asiakastyytyväisyyden taso vaihtelee koko ajan. Asiakastyytyväisyyden parantaminen aiheuttaa yritykselle kustannuksia ja vaatii organisaatiolta panostuksia. Yrityksen kannattaa tarkkaan miettiä miten paljon asiakastyyty-

väisyyttä parannetaan, etteivät kustannukset nouse tuottoja suuremmiksi. Asiakastyytyväisyyden ja myynnin suhdetta kannattaakin miettiä pitkällä aikavälillä. Kun asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia tarkastellaan ja mietitään toimenpiteitä palveluiden kehittämiseen, täytyy ominaisuuden tärkeys ottaa huomioon. Mitä tärkeämpi palveluominaisuus on, sitä nopeammin ominaisuutta aletaan kehittää. Asiakastyytyväisyyttä seurattaessa suurin ongelma ei ole tietojen kerääminen, vaan se miten tietoja käytetään. Vaikka menot tietojen keräämiseen ovatkin monesti melko vähäisiä, voidaan seurantaan käyttää hyvin paljon rahaa. Jos saatu palaute käytetään tehokkaasti hyväksi, kattaa asiakkaiden parantunut tyytyväisyys seurannan kustannukset. (Ylikoski 2000, 166–169.)

Jos asiakas antaa palautetta kehnosta palvelusta kasvokkain asiakaspalvelijalle, täytyy työntekijän hillitä itsensä ja välttää selittelyä ja puolustelemista. Sen sijaan virhettä kannattaa heti alkaa korjaamaan, sillä asiakas ei ole kiinnostunut syyistä, josta virhe johtui. Valittavaa asiakasta kannattaa lopuksi kiittää palautteesta, koska sillä keinoin voi vielä pelastaa asiakassuhteen ja ehkä monta muutakin asiakassuhdetta. Vaikka asiakas olisikin väärässä ja hänen valitukset johtuisivat asiakkaan puutteellisesta tiedosta, ei asiakkaan kanssa silti kannata alkaa väittelemään. Liian vahva neuvominen ja ylpeileminen ammattitaitoisilla tiedoilla on varma keino saada asiakas ärsyntyneeseen. Jos asiakkaan valitus käsitellään onnistuneesti, on asiakas tyytyväinen siihen miten vakavasti hänen valitukseensa suhtauduttiin, ja miten hyvin asia hoidettiin kuntoon. Myös yrityksen kannattaa olla kiitollinen saamastaan palautteesta, sillä yritys ei välttämättä huomaa todellisia puutteita ilman asiakkaiden valituksia ja palautteita. Asiakkaiden välityksellä negatiiviset kokemukset yrityksestä saattavat levitä hyvinkin nopeasti ja samalla mielikuva yrityksestä huononee asiakkaiden keskuudessa. Valitustilanne on yritykselle arvokas tilaisuus kerätä lisätietoja kehnosta palveluista ja saada parannusehdotuksia niiden kehittämiseen. (Korkeamäki ym. 2000, 39–41.)

4 HOLIDAY CLUB KATINKULTA

Vuokatissa sijaitseva Holiday Club Katinkulta on monipuolinen lomakohde, joka aloitti toimintansa vuonna 1987/ 1988 nimellä Rantakatin lomakylä. Hotellissa on 117 savutonta huonetta, joista 5 on sviittejä. Hotelli on Sokotel Oy:n omistuksessa. Lisäksi Katinkullassa on lähes 400 monipuolisesti ja laadukkaasti varusteltua loma-asuntoa, joista ensimmäiset ovat valmistuneet vuonna 1988.

Katinkullasta löytyy aktiviteetteja koko perheelle niin kesällä kuin talvellakin. Asiakkaat voivat harrastaa melkein mitä vain kylpemisestä keilailuun ja kuntoiluun. Viikoittain Katinkullassa järjestetään myös ohjattuja jumppia, sekä salibandy- ja lentopallotunteja. Talvella asiakkailla on mahdollisuus lasketella ja hiihdellä Vuokatin upeilla rinteillä ja hiihtoladuilla. Kesällä Katinkullassa vierailijoita odottaa mahtavat golfkentät. Urheilumahdollisuuksien lisäksi asiakkailla on mahdollisuus hemmotella itseään hoito-osastolla, jossa on tarjolla esimerkiksi kampaaja, hieroja ja kosmetologi. Hoito-osastolla on myös pieni hyvinvointituotteiden myymälä. Lapsille Katinkullasta löytyy oma lastenmaailma, jossa on erilaista toimintaa viikoittain.

Ravintolapuolella on myös monipuolinen tarjonta. Rosso tarjoaa suomalais-italialaisia herkkuja koko perheelle. Maisemaravintolassa tarjolla on laadukkaita, perinteisiä kainuulaisia ruokia. Urheiluravintola Freetime tarjoaa pientä purtavaa, sekä mahdollisuuden urheilun seuraamiseen ja karaokeen. Night Cat on perinteinen yökerho, joka tarjoaa monipuolista musiikkia. Hotellin aulassa on Coffee Bar -kahvila, josta saa juotavaa ja pientä purtavaa ympäri vuorokauden. Katinkulta Arenalla järjestetään monta suosittua musiikkitapahtumaa vuosittain, joissa esiintyjät edustavat niin iskelmä- kuin heavy-musiikkia.

4.1 Holiday Club Resorts Oy

Holiday Club Resorts Oy on vuonna 1986 perustettu, tällä hetkellä Euroopan suurin viikko-osakeyrittäjä ja Suomen johtava vapaa-ajan matkailupalvelujen tuottaja. Vuoteen 2006 saakka yritys toimi nimellä Holiday Club Finland Oy. Holiday Club Resorts Oy:llä on yhteensä yli 1100 laadukasta loma-asuntoa 22 lomakohteessa. Suomessa lomakohteita on 19 eri paikka-

kunnalla. Ruotsissa on Holiday Club Åre ja Ekerum Golf & Resorts, sekä lisäksi Espanjassa yksi lomakohte. (Holiday Club a.)

Viikko-osakkaat ovat Holiday Club -yrityksen avainasiakkaita, joille tarjotaan parhaat Holiday Club -ketjun edut. Viikko-osakkaita on yli 36 000, joista yli 1000 on yritysasiakkaita. (Holiday Club b.) Asiakkaan ostaessa viikko-osakkeen, hän maksaa siitä yhtiövastiketta, joka kattaa kaikki loma-asunnon kulut. Maksettuaan yhtiövastikkeen asiakkaalla on joka vuosi yksi viikko käytössä omassa, valitsemassaan loma-asunnossa. (Holiday Club c.) Halutessaan hän voi vaihtaa oman lomansa yli 4000 eri lomakohteeseen, johonkin eri viikkoon tai loma-asuntoon sadassa eri maassa. Holiday Club Resorts Oy tekeekin yhteistyötä maailman suurimman lomanvaihto-organisaation, RCI:n kanssa. Yhteistyössä kehitettyä lomanvaihtojärjestelmää kutsutaan Holiday Club Points -järjestelmäksi. Holiday Clubin viikko-osakkeiden ideana ovatkin joustavat lomavaihdot ja laadukkaat kohteet. (Holiday Club b.)

4.2 Osakasedut

Maksettuaan yhtiövastikkeen, viikko-osakkaat voivat viettää joka vuosi oman lomaviikkonsa omassa Holiday Club kohteessaan. Lisäksi Holiday Club ja RCI tarjoavat asiakkailleen paljon lomamahdollisuuksia ja etuja, jotka lisäävät viikko-osakkeen arvoa. Holiday Club Points -järjestelmään liittymällä osakkaalla on oikeudet lomanvaihtoihin Holiday Clubin 20 eri lomakohteeseen tai RCI:n 4000 jäsenkohteeseen 100 eri maassa ympäri maailmaa. Holiday Club Points jäsenet voivat halutessaan varata myös lisäviikkoja. Jos osakas ei jostain syystä pääse lomailemaan omalle viikolleen, voi hän vuokravälityspalvelun avulla tarjota viikkonsa muille asiakkaille. Nopeat lähdöt ovat yksi suosituimmista osakaseduista. Tämä tarkoittaa, että kaikki myymättä olevat Holiday Clubin omistamat viikot tarjotaan edullisesti osakkaalle varattavaksi viikkoa ennen lomaviikon alkua. Osakaskortilla saa myös 25 % alennuksen vuokratesaan Holiday Clubin omistamia loma-asuntoja. Näiden lisäksi osakaskortin omistajat saavat erilaisia etuja matkakohteista riippuen. (Tengman, 2008–2009, 6–7.)

Keväällä 2009, samaan aikaan kun Holiday Club Katinkullan loma-asuntojen asukkaille teetettiin asiakastytyväisyyskysely, osakkaille oli jaossa Katinkullan Kultainen osakaskortti. Tavallisten osakasetujen lisäksi kortilla sai etuja Katinkullassa tietyistä ravintolapalveluista, kylpylälipuista sekä hyvinvointiosastolla aromakylvystä.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Toimeksianto opinnäytetyöhön saatiin Holiday Club Katinkullasta. Idea loma-asuntojen asukkaille suunnatusta kyselystä syntyi edellisestä Merja Hietarinteen vuonna 2007 toteuttamasta samankaltaisesta tutkimuksesta. Edellisestä tutkimuksesta oli aikaa kaksi vuotta, joten haluttiin tietää ovatko loma-asuntojen asukkaiden mielipiteet Katinkullan palveluista muuttuneet tällä aikavälillä. Kysymyksiä muutettiin hieman sen mukaan miten palvelut ovat muuttuneet. Lisäksi kyselylomakkeissa huomioitiin myös edellisen tutkimuksen vastausprosentit. Tämänkertainen tutkimus toteutettiin tarkoituksella keväältä, sillä edellinen tutkimus suoritettiin kesällä. Tällöin voidaan verrata onko vuodenajoilla millainen vaikutus loma-asuntojen asukkaiden palvelujen käyttöön.

Kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 568 kappaletta Holiday Club Katinkullan loma-asuntojen asukkaille. Ensimmäiset 448 lomaketta jaettiin helmi-maaliskuun vaihteessa, hiihtolomaviikoilla 9 ja 10. Seuraavat 120 lomaketta jaettiin pääsiäisen aikoihin. Hiihtolomaviikoilta lomakkeita palautui yhteensä 171, joten vastausprosentiksi muodostui 38. Pääsiäisenä jaettuja lomakkeita palautettiin 51, joten vastausprosentti oli tällöin 42,5. Kaiken kaikkiaan kyselylomakkeita analysoitiin yhteensä 222 kappaletta ja koko kyselyn vastausprosentti oli tällöin 39. Vuonna 2007 suoritetussa tutkimuksessa kyselylomakkeita jaettiin hieman enemmän (600 kappaletta), mutta koko kyselyn vastausprosentti oli hieman alhaisempi (30,5 %).

Seuraavassa käsitellään tutkimukseen liittyviä tekijöitä; kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, kyselylomakkeen tekemistä, tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä sekä itse tutkimusongelmaa.

5.1 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimusongelman lähestymiseen voidaan käyttää joko kvantitatiivista eli määrällistä tai kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Yleensä tutkimukseen valitaan ongelmasta riippuen näistä toinen, mutta joissain tapauksissa voidaan myös käyttää molempia tutkimusotteita täydentämään toinen toistaan. (Heikkilä 2004, 16.) Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen suurimpia eroja kuvataan taulukossa 1.

Taulukko 1. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen suurimmat erot (Heikkilä 2004, 17.)

KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS (määrällinen)	KVALITATIIVINEN TUTKIMUS (laadullinen)
<ul style="list-style-type: none"> - vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko, kuinka usein - suuri, edustava otos - kuvataan ilmiö numeerisen tiedon pohjalta 	<ul style="list-style-type: none"> - vastaa kysymyksiin miksi, miten, millainen - harkinnanvarainen, suppea otos - ilmiö ymmärretään ns. pehmeän tiedon pohjalta

Kvantitatiivista tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi, joka vastaa yleensä kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Tämän määrällisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan vastauksia lukumääriin ja prosentteihin liittyviin kysymyksiin, sekä tutkittavan ilmiön muutoksiin ja riippuvuuksiin. Kvantitatiiviseen tutkimukseen tarvitaan riittävän suuri ja edustava otos. Aluksi täytyy tutkimusongelman pohjalta päättää, mikä on tutkimukseen parhaiten soveltuva kohderyhmä ja mikä siihen sopisi tiedonkeruumenetelmäksi. Vaihtoehtoina on esimerkiksi postikysely, puhelin- tai käyntihaastattelu, tai näiden välimuotona toimiva informoitu kysely, jossa haastattelija voi tarvittaessa tarkentaa kysymyksiä samalla kun vie kyselylomakkeen haastateltavalle. Aineiston keruussa käytetyissä tutkimuslomakkeissa on yleensä valmiit vastausvaihtoehdot, jolloin tuloksia voidaan tulkita kuvioiden ja taulukoiden avulla. Kvantitatiivisen tutkimuksen ongelmana on yleensä se, että tutkija tekee vääriä tulkintoja tuloksistaan. Tutkimuskohteen täytyy siis olla tutkijalle riittävän tuttu. (Heikkilä 2004, 16–18.)

Kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen ei käytetä niin suurta otosta kuin kvantitatiiviseen tutkimukseen. Laadulliseen tutkimukseen valitaan harkinnanvaraisesti pieni määrä tapauksia, jotka analysoidaan mahdollisimman tarkasti käyttäen hyödyksi psykologian ja muiden käyttäytymistieteiden oppeja. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa yleensä kysymyksiin miksi, miten ja millainen. Tutkimuksen avulla yritetään siis ymmärtää paremmin esimerkiksi asiakkaan tuotevalintoja ja reagointia mainontaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tietoja kerätään usein

avoimilla haastatteluilla, teemahaastatteluilla tai ryhmäkeskusteluilla, unohtamatta tietenkään perinteisiä lomakehaastatteluita. (Heikkilä 2004, 16–17.)

Holiday Club Katinkullan loma-asuntojen asukkaille suunnatussa kyselyssä käytettiin niin kvantitatiivisia kuin myös kvalitatiivisia kysymyksiä. Tähän päädyttiin siksi, että myös edellisessä (vuoden 2007) tutkimuksessa käytettiin molempia tutkimusmenetelmiä ja tarkoituksena oli hieman vertailla tutkimusten tuloksia. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä valittiin, koska haluttiin saada mahdollisimman suuri otos. Kokonaisvaltaisten vastausten saamiseksi kyselylomakkeisiin valittiin myös muutama kvalitatiivinen kysymys. Täten saimme tietoa siitä miksi asiakkaat olivat käyttäneet tiettyjä palveluita, ja miksi taas eivät.

5.2 Kyselylomake

Ennen kyselylomakkeen laatimista, täytyy tutkimuksen tavoite olla täysin selvillä. Kysymykset täytyy suunnitella alusta alkaen huolellisesti, sillä tiedonkeruun jälkeen ei niitä enää voi muuttaa tai parantaa. Puutteellinen tai huonosti suunniteltu kyselylomake voi jopa pilata koko tutkimuksen. Kyselylomakkeen suunnittelu kannattaa aloittaa tutustumalla kirjallisuuteen, pohjimalla ja täsmentämällä tutkimusongelmaa, sekä määrittelemällä käsitteitä. Myös aineiston käsittelymenetelmiä kannattaa miettiä jo kyselylomaketta suunnitellessa. Tekijän täytyy tietää mitä ohjelmaa vastausten käsittelyssä käytetään, miten tiedot sinne syötetään ja miten tulokset raportoidaan. (Heikkilä 2004, 47.)

Perusedellytykset hyvälle ja onnistuneelle tutkimuslomakkeelle ovat oikea kohderyhmä ja hyvät kysymykset. Myös lomakkeen ulkonäkö vaikuttaa vahvasti siihen tuleeko asiakas vastaamaan kyselyyn. Hyvä kyselylomake kannattaa rakentaa selkeäksi ja siistiksi, sekä tietysti houkuttelevan näköiseksi. Täten se innostaa kohderyhmää vastaamaan kyselyyn ja saadaan riittävän hyvä vastausprosentti. Kyselylomakkeen odotetaan etenevän loogisesti siten, että kysymykset ovat saman aihepiirin mukaan ryhmiteltyjä ja vastausohjeet ovat selkeät ja yksiselitteiset. Lomake ei saa olla liian pitkä ja puuduttava, vaan lomakkeen tulee antaa vastaajalle tuntemus vastaamisen tärkeydestä. Alkuun kannattaa asettaa helppoja kysymyksiä esimerkiksi valmiine vastausvaihtoehtoineen. Lomake kannattaa myös esitellä, ja samalla huolehtia siitä että lomakkeet on helppo syöttää ja käsitellä tilasto-ohjelmalla. (Heikkilä 2004, 48–49.)

Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla avoimia, suljettuja tai sekamuotoisia kysymyksiä. *Avoimissa kysymyksissä* vastaajalle annetaan laaja valintamahdollisuus, jota ei välttämättä rajata ollenkaan. Vastaajan ajatusten suuntaa voidaan kuitenkin jollain tapaa ohjata oikeaan suuntaan esimerkiksi kyselytutkimuksissa. Avoimia kysymyksiä käytetään eniten kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Kysymyksiä on tutkijan helppo laatia, mutta vastausten käsittely vie aikaa. Vastausprosentti avoimiin kysymyksiin on monesti alhainen. *Suljetuissa kysymyksissä* vastaaja voi valmiista vastausvaihtoehdoista ympyröidä tai rastittaa itselleen sopivimmat. Näissä monivalintakysymyksissä vastaaminen on nopeaa ja vastausten käsittely yksinkertaista. Haittoina suljetuissa kysymyksissä on se että vastaukset saatetaan monesti antaa harkitsematta ja houkuttelevimpana vaihtoehtona toimii ”en osaa sanoa”. *Sekamuotoiset kysymykset* ovat yhdistelmiä näistä kahdesta edellä mainituista kysymystyypeistä. Osa vastausvaihtoehdoista on annettu jo valmiiksi ja yleensä lopussa on yksi avoin kysymys sen vuoksi, ettei ole keksitty kaikkia mahdollisia vastausvaihtoehtoja. (Heikkilä 2004, 49–52.)

Katinkullan loma-asuntojen asukkaille suunnattuun kyselylomakkeeseen (Liite 1) vaikutti edellinen vuonna 2007 toteutettu tutkimus ja siinä käytetty lomake. Aluksi kiinnitettiin huomiota siihen miten asiakkaat olivat vastanneet edelliseen kyselyyn, miten kysymyksistä voitaisiin muotoilla houkuttelevampia ja tehokkaampia, sekä siihen mitkä kysymyksistä voitaisiin jättää kokonaan pois. Täten lomakkeesta saataisiin lyhyempi ja samalla myös vastausprosentti kasvaisi edelliseen verrattuna. Esimerkiksi tiedustelu asiakkaiden rahankäytöstä Katinkullan palveluihin katsottiin vastaajille liian vaativaksi ja tarpeettomaksi. Kyselylomakkeen suunnittelussa huomioitiin myös se, että Katinkullan palvelutarjonta oli joiltain osin muuttunut kuluneiden vuosien aikana, joten osa kysymyksistä oli jo siltä perusteelta tarpeettomia. Kyselylomake laadittiin edellisen tapaan vain suomeksi. Huolimatta siitä että osa kysymyksistä poistettiin, oli niitä lopuksi vain yksi vähemmän (32) kuin edellisessä. Kyselylomake on 5 sivua (A4) pitkä.

Tärkeimpänä tavoitteena oli kyselylomakkeen avulla saada tietoa siitä, mitä palveluja loma-asuntojen asukkaat eniten käyttävät, miksi he eivät joitakin palveluja käytä, ja miten asukkaiden mielipiteet ovat muuttuneet Katinkullan palveluista kuluneiden vuosien aikana. Myös palvelujen parannusehdotuksia tiedusteltiin kyselylomakkeessa. Kyselylomakkeen ulkonäkö pyrittiin pitämään selkeänä ja siistinä. Alussa keskityttiin helpoimpiin kysymyksiin, vähitellen siirryttiin palvelujen käyttökertoihin ja lopussa tiedusteltiin mielipiteitä ja kehitysehdotuksia. Lomakkeessa käytettiin niin avoimia, suljettuja kuin myös sekamuotoisia kysymystyypejä. Avointen kysymysten avulla pyrittiin lähinnä saamaan selville miksi asiakkaat käyttävät joita-

kin palveluja, ja miksi taas eivät. Näiden sanallisten kysymyksiä lisäksi käytettiin myös numeerisia avoimia kysymyksiä. Numeerisia kysymyksiä käytettiin siksi, koska vastausvaihtoehtojen määrä oli osassa kysymyksistä niin laaja, että valmiiden vastausvaihtoehtojen käyttäminen olisi ollut hankalaa. Suljettuja kysymyksiä käytettiin, kun vastausvaihtoehtojen määrästä oltiin varmoja. Sekamuotoisiin kysymyksiin päädyttiin, kun suurin osa vastausvaihtoehdoista oli tiedossa, mutta myös muut vastausvaihtoehdot hyvin mahdollisia.

Lomake testattiin etukäteen vain Katinkullan hotellin vastaanoton henkilökunnalla, sillä lomake oli sen verran samankaltainen kuin edellinen, vuonna 2007 laadittu kyselylomake. Lomakkeen testaamisen ei katsottu olevan tarpeellista. Asiakkaita houkuteltiin vastaamaan lomakkeisiin liittämällä lomakkeiden loppuun arvontalipuke. Kaikkien vastanneiden kesken arvottiin lahjakortteja Katinkullan yhteydessä toimivaan Rosso -ravintolaan, sekä muutama hyvinvointiosaston tuotepaketti.

5.3 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat huolimatta siitä, että virheiden syntymistä pyritään välttämään (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 231).

Tutkimuksessa täytyy kiinnittää huomiota siihen että tulokset ovat luotettavia. Tämä reliabiliteetin takaaminen vaatii tutkijalta paljon, sillä koko tutkimuksen ajan on oltava tarkka ja kriittinen. Tutkijan tulee olla tarkkana virheiden kanssa niin tuloksia kerätessä, niitä purkaessa, käsitellessä kuin tulkitessakin. Luotettavuuden takaamiseksi on myös kiinnitettävä huomiota kohderyhmään ja otokseen, sillä liian pieni otos kohderyhmästä ei takaa luotettavia tuloksia. (Heikkilä 2004, 30.)

Katinkullan loma-asuntojen asukkaille suunnatussa tutkimuksessa pyrittiin takaamaan luotettava tieto monin eri keinoin. Kyselylomakkeita pyrittiin jakamaan aluksi hiihtolomaviikoilla yksi kappale jokaista loma-asuntoa kohden. Riittävän laajan ja edustavan otoksen saamiseksi lomakkeita jaettiin lisää vielä myöhemmin pääsiäisen aikoihin. Täten tutkimukseen saatiin eri asiakasryhmien edustajia. Kvantitatiivisten kysymyksiä lisäksi lomakkeeseen liitettiin myös kvalitatiivisia kysymyksiä saadaksemme selville myös perusteluja asiakkaiden mielipiteisiin ja samalla myös kehittämisehdotuksia Katinkullan palveluihin.

Validiteetti kuvaa tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimus täytyy aloittaa asettamalla täsmälliset tavoitteet, sillä muuten tutkiminen saattaa keskittyä väärin asioihin. Huolellisella suunnittelulla ja tarkoin harkitulla tiedonkeruulla voidaan etukäteen varmistaa tutkimuksen pätevyys, sillä jälkikäteen se ei enää ole mahdollista. Korkea vastausprosentti vahvistaa myös tutkimuksen pätevyyttä. (Heikkilä 2004, 29.)

Tutkimuslomakkeen kysymyksien on oltava myös riittävän selkeät, että vastaajat ymmärtävät ne tutkijan ajattelumallin mukaisesti. Jos vastaaja käsittää kysymykset eri tavalla ja tutkija tulkitsee saadut tulokset edelleen oman ajattelunsa mukaan, ei tutkimusta voida pitää pätevänä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 231–232.)

Toteutetussa tutkimuksessa kyselylomakkeeseen liitettiin arvontalipuke, joka houkutteli asiakkaita vastaamaan lomakkeeseen. Tämä takasi riittävän suuren vastausprosentin. Lisäksi pätevyys pyrittiin varmistamaan miettimällä huolellisesti tutkimuksen tavoitteita ja laatimalla lomakkeeseen mahdollisimman selkeät ja yksiselitteiset kysymykset. Kävimme tarkasti läpi edellisen tutkimuksen kyselylomakkeen ja mietimme miten kysymyksiä kannattaisi muuttaa, mitkä kannattaisi jättää pois ja mitä kannattaisi lisätä. Tästä huolimatta kyselylomakkeen viimeisin kysymys (kohta 30–32) on hieman liian laaja. Kysymys käsittelee tutkimuksen ajankohtana ravintolassa ja kylpylässä tarjolla olleita osakasetuja ja niiden arviointia asteikolla 1-5. Kysymyksessä tiedusteltiin edellisten kysymyksien tapaan asiakkaan mielikuvaa etuun liittyvästä asiakaspalvelusta, monipuolisuudesta ja toimivuudesta. Kyseiset osakasedut ovat kuitenkin pääosin tuotteita tai hintaetuja, joista ei sinänsä voida arvioida asiakaspalvelua, monipuolisuutta tai toimivuutta. Nämä edellä mainitut ominaisuudet olisi voinut jättää kokonaan pois, ja arvioida vain kyseinen tuote asteikolla 1-5. Tämän huomasi siitä että moni vastaajista jätti kyseiseen kohtaan vastaamatta, tai laittoi arviointinumeron vain yhteen kohtaan.

5.4 Tutkimusongelma

Ongelman asettaminen tutkimukselle on usein hankalampaa kuin sen ratkaiseminen. Tästä huolimatta ongelman tarkka ja selkeä esittämien on ikään kuin juoni koko tutkimukselle. Ongelman asettaminen on toisin sanoen kysymys, jonka perusteella koko tutkittava asia hahmottuu. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 125–128.)

Katinkullan loma-asuntojen asukkaille suunnatussa tutkimuksessa tavoitteena oli saada selville, millaisia Katinkullan palveluja he käyttävät ja miksi he eivät joitakin palveluja käytä. Asukkaita pyydettiin antamaan arvosanoja Katinkullan nykyisistä palveluista, sekä tiedusteltiin heiltä millaisia palveluja he toivovat Katinkullan jatkossa tarjoavan. Näiden tavoitteiden pohjalta laadittiin kyselylomake, jonka avulla toivottiin saatavan tietoa asukkaiden tyytyväisyydestä Katinkullan palveluihin. Tuloksia voitaisiin käyttää lähtökohtana palvelujen kehittämiseen.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Katinkullan lomahuoneistojen asukkaille suunnattuja kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 568 kappaletta. Palautettuja kyselylomakkeita saatiin analysoitavaksi yhteensä 222 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 39.

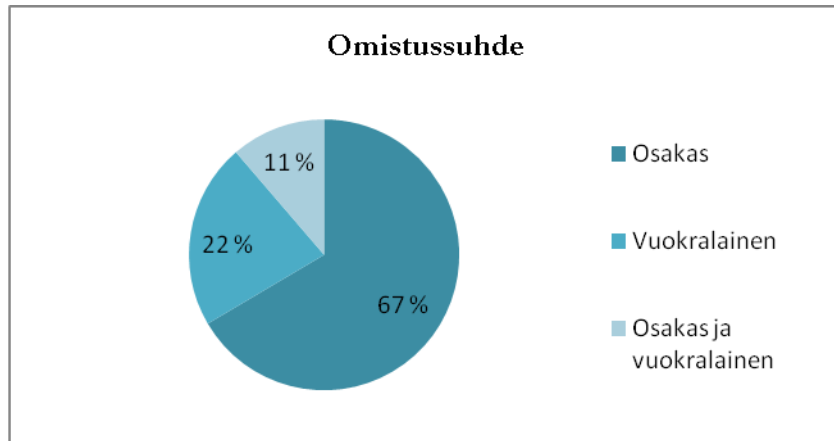
Kyselylomakkeissa olleiden kvantitatiivisten kysymysten vastaukset käsiteltiin SPSS -tilasto-ohjelmalla. Graafiset kuviot tehtiin Exel -ohjelmalla. Tutkimuksen tulokset esitetään ja analysoidaan kuvioiden, taulukoiden sekä tunnuslukujen avulla. Analysoinnissa käytetään muun muassa prosenttilukuja ja keskiarvoja.

6.1 Asukkaiden taustatiedot

Taustatietoina tutkimuksessa loma-asuntojen asukailta kysyttiin loma-asunnon omistussuhdetta, matkaseuraa, asukkaiden määrää loma-asunnossa, lasten ikiä, loman kestoa sekä sitä, monettako kertaa he lomailevat Katinkullassa. Asukailta tiedusteltiin taustatietojen yhteydessä myös sitä, saivatko he Katinkultaan saapuessaan silloin jaossa olleen Katinkullan Kul-taisen osakaskortin, sekä kerrottiinko heille osakaskortilla saatavista eduista. Avoimessa kysymyksessä haluttiin tietää miksi asukkaat valitsivat Katinkullan lomakohteekseen. Jokaiseen taustatietojen koskevaan kysymykseen saatiin vähintään 214 vastausta.

Omistussuhde

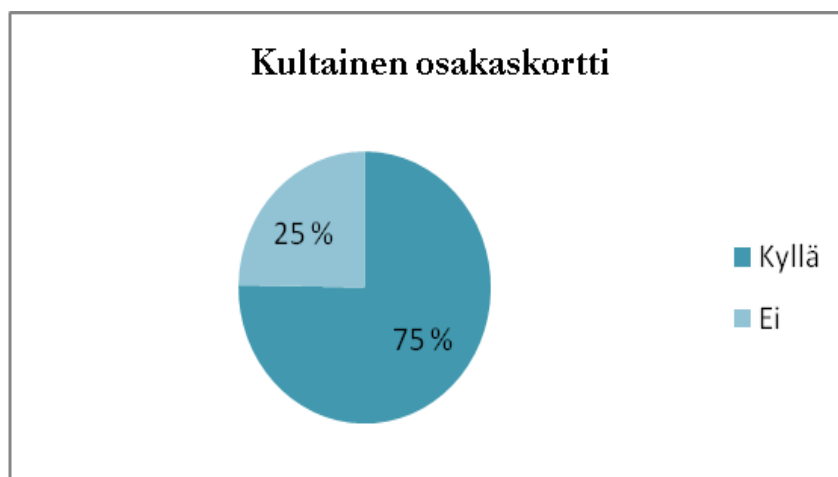
Tutkimuksen mukaan 67 % kyselyyn vastanneista loma-asuntojen asukkaista oli osakkaita (Kuvio 1). Vuokralaisia oli 22 %, ja kaikista vastanneista 11 % ilmoitti olevansa sekä osakkaita että vuokralaisia.



Kuvio 1. Loma-asuntojen asukkaiden omistussuhde loma-asuntoon. (n= 221)

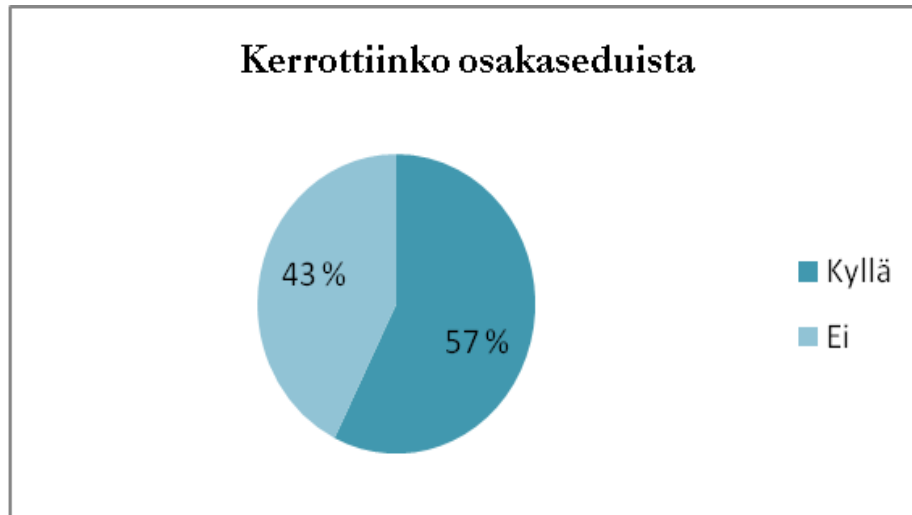
Kultainen osakaskortti ja osakasedut

Samaan aikaan kun kyselylomakkeita jaettiin loma-asuntojen asukkaille, jaettiin osakkaille Kultaisia osakaskortteja, joilla sai Katinkullan palveluista eritasoisia etuja. Kyselylomakkeissa tiedusteltiin saivatko osakkaat Kultaisen osakaskortin Katinkultaan saapuessaan. Samassa yhteydessä tiedusteltiin kerrottiinko heille riittävästi Katinkullan osakaseduista. Tutkimuksen mukaan 75 % vastanneista osakkaista saivat Kultaisen osakaskortin, mutta 25 % vastanneista eivät saaneet kyseistä korttia (Kuvio 2).



Kuvio 2. Kuinka moni osakkaista sai Katinkullan kultaisen osakaskortin. (n= 174)

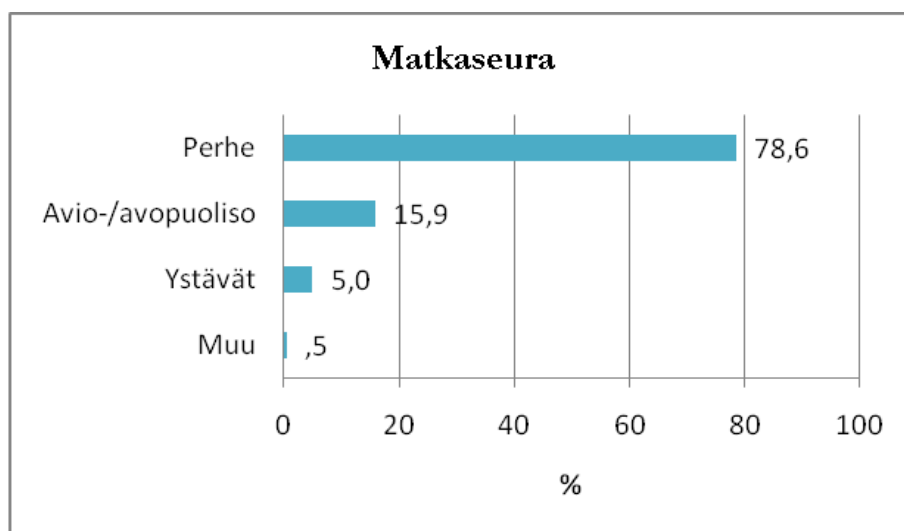
Vastanneista osakkaista 57 % oli saanut riittävästi informaatiota Katinkullan osakaseduista, mutta 43 % heistä ei ollut tyytyväisiä tiedon määrään (Kuvio 3).



Kuvio 3. Kerrottiinko loma-asuntojen asukkaille tarpeeksi osakaseduista. (n= 178)

Matkaseura

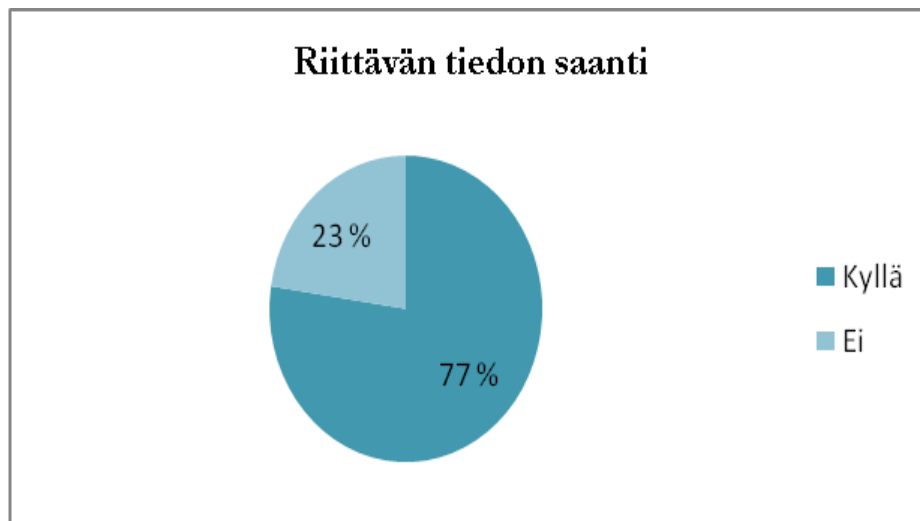
Matkaseurasta kysyttäessä asukkailla oli mahdollisuus valita annetuista vaihtoehdoista joko yksi tai useampi vaihtoehto. Hiihtolomien ja pääsiäisen aikaan suoritettujen kyselyiden välillä ei ollut huomattavissa suurta eroa. Suurin osa, 79 %, vastanneista vietti lomansa perheensä kanssa (Kuvio 4). Avio- tai avopuolison kanssa lomaansa vietti 16%. Vastanneista 5% lomaili ystäviensä kanssa. Yksi vastanneista valitsi kohdan jokin muu, ja kertoi lomailevansa tyttöystävänsä ja hänen poikansa kanssa.



Kuvio 4. Lomaosakkeiden asukkaiden matkaseura. (n= 220)

Riittävän tiedon saanti vastaanotossa

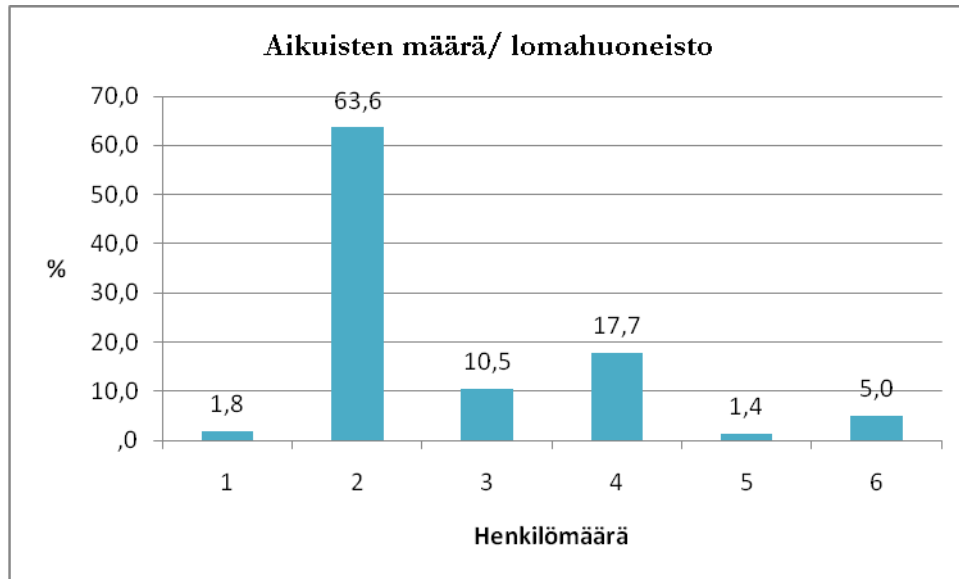
Kyselylomakkeessa tiedusteltiin asukailta saivatko he saapuessaan riittävästi tietoa Katinkullan palveluista. Vastanneista 77% oli tyytyväisiä informaatioon, mutta 23 % jäi kaipaamaan jotain lisää. (Kuvio 5.) Tässä kohdassa asiakkaat pystyivät vapaamuotoisesti kirjoittamaan lomakkeeseen, millaista informaatiota he olisivat toivoneet lisää. Kommentteja tähän kysymykseen liittyen oli 51 eri lomakkeessa. Vastanneista 18 oli sitä mieltä, että osakaseduista ja -tarjouksista olisi vastaanotossa voitu antaa enemmän tietoa. Myös harrasteista, ja etenkin kylpylän rannekkeiden käytöstä moni vastaaja kaipasi enemmän informaatiota. Kaikki asiakkaiden kirjoittamat vastaukset ovat luettavissa liitteestä 2.



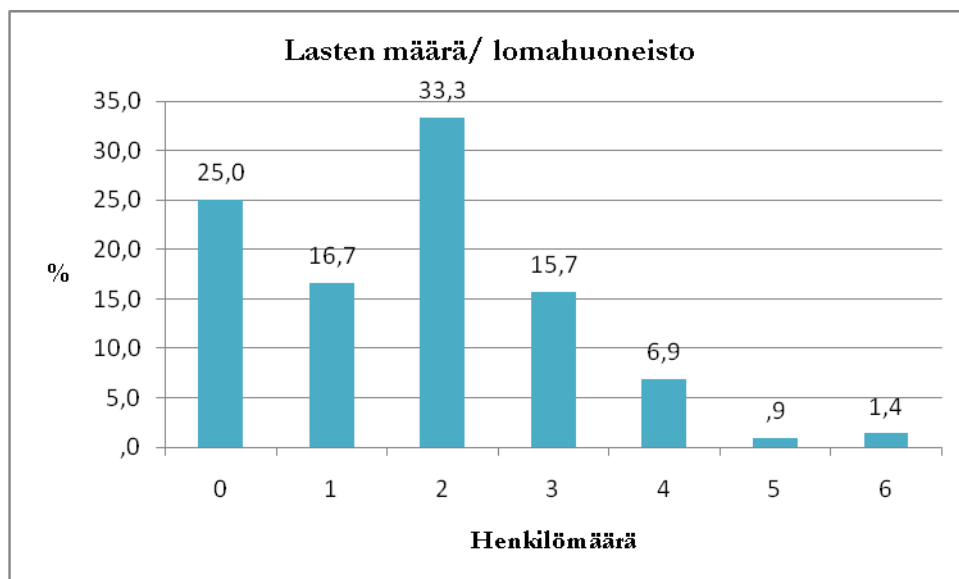
Kuvio 5. Riittävän tiedon saanti vastaanotossa. (n= 212)

Asukkaiden määrä

Seuraavissa kuvioissa (Kuvio 6 ja Kuvio 7) kuvataan loma-asunnoissa yöpyvien aikuisten ja lasten määriä. Lapsiksi luokiteltiin alle 18-vuotiaat ja aikuisiksi sitä vanhemmat. Loma-asunnoissa yöpyneiden aikuisten määrä vaihteli yhdestä kuuteen, samoin kuin myös lasten lukumäärät. Suurimmassa osassa (64 %) loma-asunnoista aikuisia yöpyi kaksi. Myös lapsia oli yleensä kaksi (33 % loma-asunnoista). 25 % loma-asunnoista ei kuitenkaan yöpynyt yhtään lasta.



Kuvio 6. Aikuisten määrä lomahuoneistoissa. (n= 220)

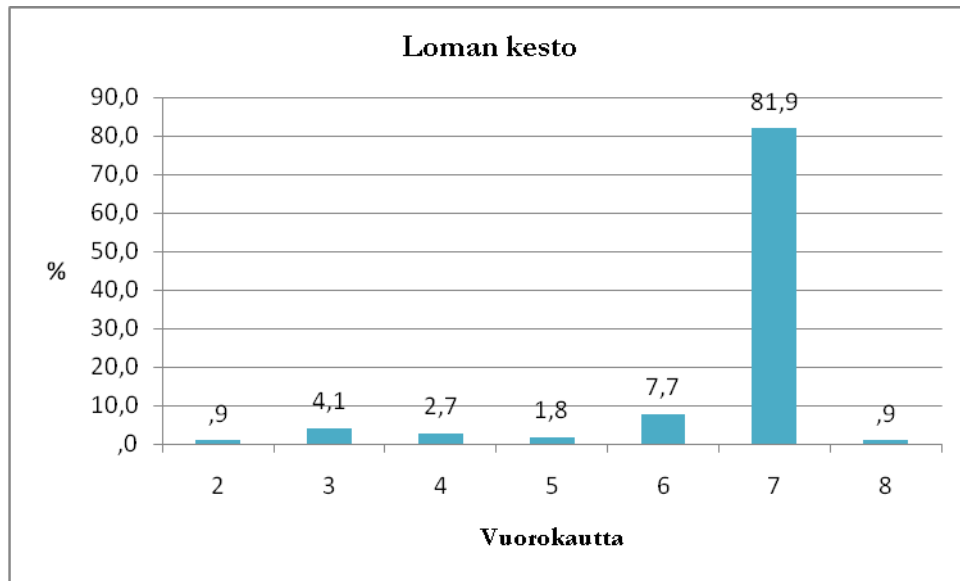


Kuvio 7. Lasten määrä lomahuoneistoissa. (n= 216)

Loman kesto

Loma-asuntojen asukkailta tiedusteltiin heidän nykyisen lomansa kestoa. Suurin osa vastaajista, 82 %, kertoi lomansa kestävän seitsemän vuorokautta (Kuvio 8). Toiseksi eniten

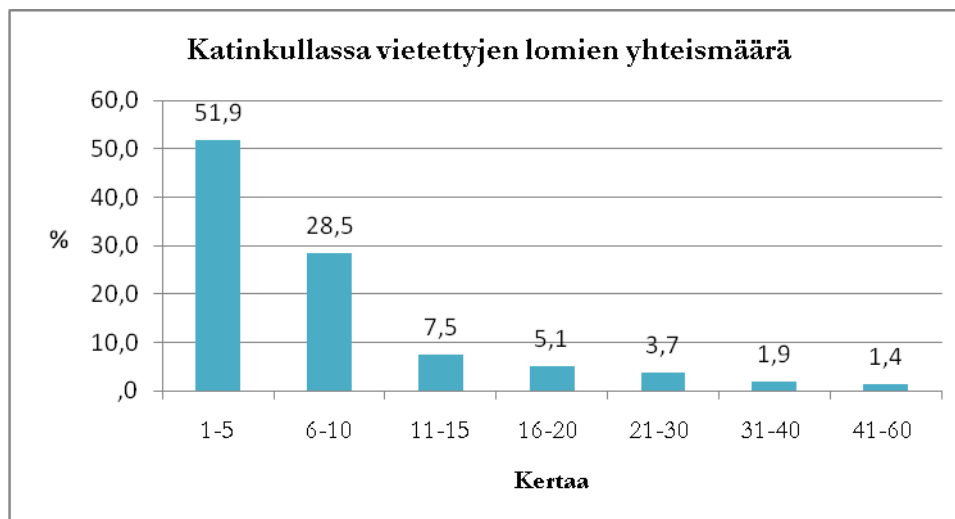
(8 %) vastattiin loman kestävän kuusi vuorokautta. Pisimmän loman kesto oli 8 vuorokautta ja lyhimmän 2 vuorokautta.



Kuvio 8. Asukkaiden loman kesto Katinkullassa. (n= 221)

Katinkullassa vietettyjen lomien yhteismäärä

Loma-asuntojen asukkailta tiedusteltiin kyselyssä monettako kertaa he lomailevat Katinkullassa. Vastaukset vaihtelivat paljon, joten tuloksia analysoitaessa vastaukset täytyi luokitella. Yli puolet vastaajista (52 %) vietti lomaansa 1.-5. kertaa Katinkullassa (Kuvio 9). Eniten loma vietettiin ensimmäistä (39 vastaajista) tai toista (27 vastaajista) kertaa. Myös kymmenes kerta oli yleinen (32 vastaajista). Vastaajista 29% vietti lomaansa 6.-10. kertaa Katinkullassa. Keskiarvo tässä kysymyksessä oli 8,2 kertaa ja tyypillisin vastaus oli 1.



Kuvio 9. Loma-asuntojen asukkaiden Katinkullassa vietettyjen lomien yhteismäärä. (n= 214)

6.2 Lomakohteen valintaan vaikuttaneet motiivit

Katinkullassa vietettyjen lomien lukumäärän selvittämisen jälkeen loma-asuntojen asukkailta tiedusteltiin avoimessa kysymyksessä, miksi he valitsivat lomakohteekseen juuri Katinkullan. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin yhteensä 209 lomakkeesta, ja suurimmalla osalla vastaajista oli useampi lomakohteen valintaan vaikuttanut motiivi. Tutkimuksen mukaan monipuoliset harrastusmahdollisuudet oli merkittävin lomakohteen valintaan vaikuttanut motiivi, sillä 96 vastaajista mainitsi tämän lomakkeessaan. Harrastusmahdollisuuksiin liittyen motiiveina olivat myös hyvät liikuntamahdollisuudet ja monipuoliset aktiviteetit eri ikäryhmille. Myös Katinkullan hyvä sijainti tai sopiva etäisyys kotipaikkakunnasta vaikutti vahvasti lomakohteen valintaan, sillä 85 vastaajista kertoi tämän yhdeksi motiivikseen. Vastaajista 40 kertoi omistavansa lomaosakkeen Katinkullassa. Muita valintaan vaikuttaneita motiiveita olivat muun muassa kylpylä, hyvät palvelut, laadukkaat loma-asunnot sekä hyvät hiihto- ja laskettelumahdollisuudet. Kaikki vastaukset ovat luettavissa liitteestä 3.

6.3 Palveluiden käyttö

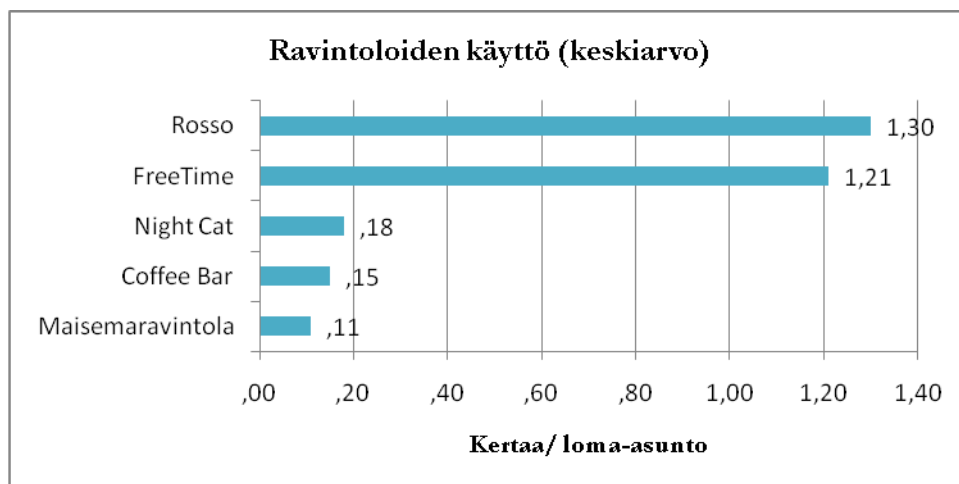
Kyselylomakkeessa loma-asuntojen asukkailta kysyttiin, kuinka paljon he käyttivät lomansa aikana Katinkullan palveluita. Palveluilla tarkoitetaan tässä tapauksessa ravintolapalveluita,

Kapri My Spa Hyvinvointiosaston palveluita, lastenmaailmaa, jumppia, harrasteita sekä kylpylää. Käyntikerrat ja henkilömäärät vaihtelivat eri kysymyksissä paljon, siksi palveluiden käyttöä kuvataan keskiarvoilla. Lisäksi lomakkeessa oli avoimia kysymyksiä, joissa tiedusteltiin syitä palvelujen käyttämättömyyteen. Tekstissä selviää tärkeimmät ja eniten mainintoja keränneet syyt palveluiden käyttämättömyyteen. Kaikki vastaukset ovat luettavissa liitteistä.

Asukkailta tiedusteltiin palveluiden käytön yhteydessä myös sitä, montako henkilöä heitä keskimäärin osallistui eri palveluiden käyttöön. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan välttämättä ymmärtäneet, että kysymykseen oli tarkoitus vastata keskiarvo, ei tarkkaa lukumäärää. Tähän kiinnitetään huomiota tuloksia analysoitaessa. Vastauksia kaikkiin palvelujen käyttöön liittyviin kysymyksiin saatiin vähintään 159.

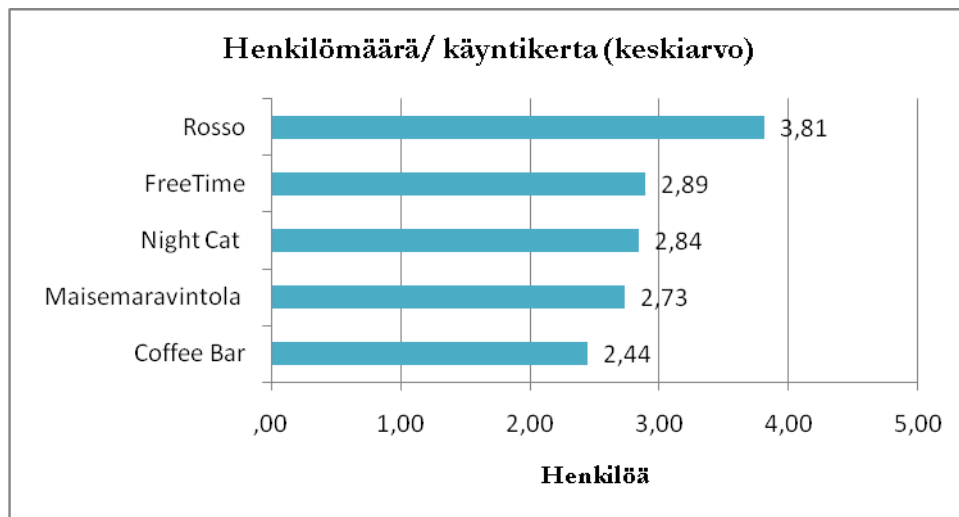
Ravintolat

Kuviosta 10 selviää keskiarvot loma-asuntojen asukkaiden ravintolapalveluiden käytöstä. Ravintoloiden käyttöä selvitettiin kaikkien Katinkullan ravintolapalveluiden osalta: Rosson, Freetimen, Night Catin, Coffee Barin ja Maisemaravintolan. Näistä viidestä ravintolasta eniten käytettiin Rosson palveluja. Toiseksi eniten loma-asuntojen asukkaat käyttivät Freetimen palveluja. Lomansa aikana asukkaat käyttivät Rosson palveluja keskimäärin 1,3 kertaa loma-asuntoa kohden. Freetimen palveluja käytettiin keskimäärin 1,2 kertaa. Night Catin, Coffee Barin ja Maisemaravintolan palvelujen keskimääräiset käyttöluvut jäivät selvästi alhaisemmiksi. Ravintoloiden aukioloajat ovat kuitenkin erilaiset, joten tuloksia on vaikea verrata keskenään. Rosso, Freetime ja Coffee Bar ovat auki päivittäin, mutta Maisemaravintola on pääosin auki vain viikonloppuisin ja Night Cat vain perjantai- ja lauantai-iltaisina.



Kuvio 10. Ravintolapalveluiden keskimääräiset käyttökerrat/ loma-asunto.

Rosson palveluja käytettäessä keskimääräinen henkilömäärä loma-asuntoa kohden oli suurin, 3,8 henkilöä/ käyntikerta (Kuvio 11). Muita ravintolapalveluita käytettäessä keskimääräiset henkilömäärät olivat hieman alhaisemmat, mutta vaihtelivat kuitenkin 2,4 – 2,9 välillä. Vastauksia Maisemaravintolan, Coffee Barin ja Night Catin henkilömääriin saatiin niin vähän, että tulokset eivät ole kovinkaan luotettavia.



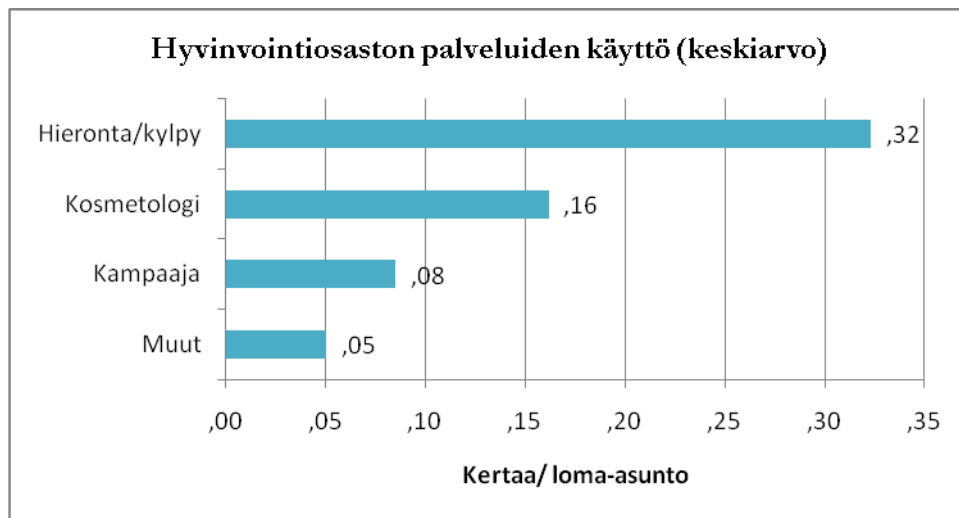
Kuvio 11. Keskimääräiset henkilömäärät ravintolapalveluja käytettäessä.

Ravintolapalveluiden käyttämättömyyteen saatiin yhteensä 138 vastausta (Liite 4). Vastaaajista 81 ilmoitti syyksi ravintolapalveluiden käyttämättömyyteen sen, että laittoivat ruuat tai keittivät kahvit itse loma-asunnossa, tai heillä ei muuten vain ollut tarvetta ravintolapalveluille. Vastaaajista 18 oli sitä mieltä, että ravintolapalveluiden hintataso on liian korkea tai palvelu ei muuten vain vastaa hintaa. Muita perusteluja ravintolapalveluiden käyttämättömyyteen olivat muun muassa ajan ja kiinnostuksen puute, muut lähialueen ravintolapalvelut, sekä väsymys pitkän ulkoilupäivän jälkeen. Night Catin käyttämättömyyteen syynä oli monesti lapsenvahtien puute tai perheloma.

Hyvinvointiosasto

Hyvinvointiosaston palvelut jaettiin kyselylomakkeessa neljään eri osaan: hierontoihin/ kylpyihin, kosmetologin hoitoihin, kampaajan palveluihin sekä muihin palveluihin. Kyselyn mukaan suosituin hyvinvointiosaston palveluista oli hieronta tai kylpy, jota käytettiin keskimäärin 0,3 kertaa/ loma-asunto (Kuvio 12). Seuraavaksi suosituimpia olivat

kosmetologin hoidot. Keskimääräiset käyntikerrat loma-asuntoja kohden jäivät kuitenkin melko alhaisiksi. Kyselylomakkeessa kysyttiin myös montako henkilöä loma-asuntojen asukkaista keskimäärin osallistui kullekin käyntikerralle. Hyvinvointiosaston palveluja käytettäessä henkilömäärä on kuitenkin lähes aina yksi henkilö käyntikertaa kohden. Siksi keskimääräisistä henkilömääristä hyvinvointiosaston palveluja käytettäessä ei tehty kuviota ollenkaan. Kyseessä olevan kysymyksen olisi siis voinut jättää kokonaan pois kyselylomakkeesta.



Kuvio 12. Hyvinvointiosaston palveluiden keskimääräiset käyttökerrat/ loma-asunto.

Perusteita hyvinvointiosaston palvelujen käyttämättömyyteen saatiin yhteensä 149 vastaajalta. Vastanneista 59 ilmoitti, että ei ollut tarvetta hyvinvointiosaston palveluille. Hoitojen liian korkea hintataso oli perusteena 45 vastaajista. Ajan puutteen vuoksi 25 vastanneista ei käyttänyt hyvinvointiosaston palveluja. Vastanneista 8 oli yrittänyt saada hoitoajan, mutta kaikki olivat varattuina. Kaikki vastaukset palvelujen käyttämättömyyteen ovat luettavissa liitteestä 5.

Lastenmaailma

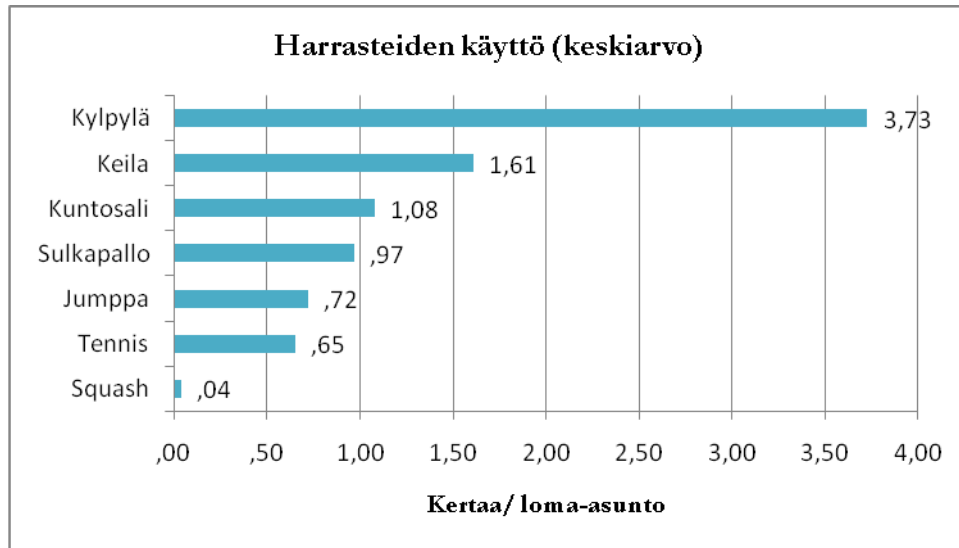
Lastenmaailman käyttöä koskien saatiin yhteensä 169 vastausta. Keskiarvoksi saatiin näillä vastauksilla 0,3 kertaa/ loma-asunto. Keskimääräinen henkilömäärä käyntikertaa kohden oli

1,7 henkilöä. Suurin osa vastanneista, 80%, ei käyttänyt lastenmaailman palveluja ollenkaan. Lastenmaailman käyttäjistä lähes kaikki käyttivät kyseistä palvelua kerran.

Avoimessa kysymyksessä loma-asuntojen asukkailta kysyttiin onko lastenmaailman viikko-ohjelma sopiva heidän lapsilleen ja jos ei ole, niin miksi. Samassa yhteydessä kysyttiin heidän mielipiteitään teini-ikäisille tarkoitettuun ohjatusta WiiFit- ja tanssimattopelistä, joka oli käytössä Katinkullassa hiihtolomien aikaan. Kommentteja lastenmaailman viikko-ohjelmasta antoivat 72 vastanneista. Loma-asuntojen asukkaista monet kertoivat lapsensa olevan liian nuoria tai liian vanhoja lastenmaailman ohjelmatarjontaan tai heillä ei muuten vain ollut tarvetta viedä lapsiaan lastenmaailmaan. Jotkut vastanneista kaipaivat viikko-ohjelmiin muutosta ja monipuolisuutta, kun taas osa oli hyvinkin tyytyväisiä, ja kertoivat lastenmaailman olevan välttämätön. Teini-ikäisille tarkoitettuun ohjatusta WiiFit- ja tanssimattopelistä antoivat palautetta 51 kyselylomakkeeseen vastanneista. Suurin osa heistä/heidän lapsistaan (34 vastaajaa) ei kuitenkaan osallistunut ohjattuihin peleihin ajan tai kiinnostuksen puutteen vuoksi. Osa myös kertoi, ettei tiennyt koko palvelusta tai ei vain löytänyt kyseistä paikkaa. Pelejä testanneet teini-ikäiset olivat kuitenkin kaikki tyytyväisiä uudistukseen, ja heidän mielestään pelit olivat hienoja uusia keksintöjä. Osa heistä oli kuitenkin harmissaan kun pelit olivat koko ajan varattuina. Kaikki mielipiteet lastenmaailman viikko-ohjelmista sekä ohjatusta WiiFit- ja tanssimattopelistä ovat luettavissa liitteestä 6.

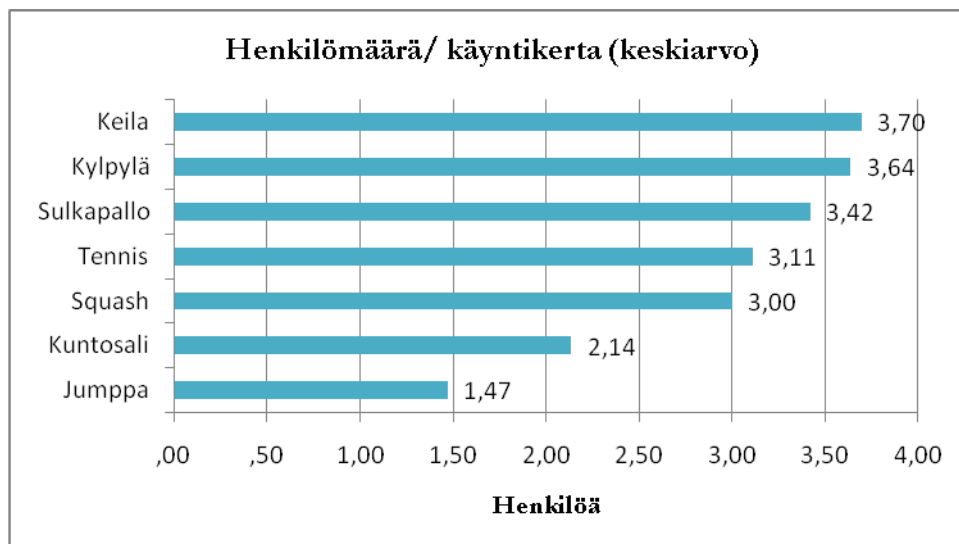
Ohjatut jumpat ja muut harrasteet

Kuviosta 13 selviää eri harrasteiden keskimääräiset käyttökerrat loma-asuntoja kohden. Suosituin harrasteista oli ehdottomasti kylpylä, jota käytettiin keskimäärin 3,7 kertaa loma-asuntoa kohden. Seuraavaksi suosituin oli keilailu, jossa loma-asuntojen asukkaat kävivät lomansa aikana keskimäärin 1,6 kertaa. Kolmanneksi suosituin oli kuntosali, jonka käyttömääräksi saatiin 1,1 kertaa/ loma-asunto. Kaikista vähiten asukkaat kävivät pelaamassa squashia.



Kuvio 13. Harrasteiden keskimääräiset käyttökerrat/ loma-asunto.

Keskimääräiset henkilömäärät eri harrastepalveluita käytettäessä selviävät kuvioista 14. Sulkapallossa, tenniksessä, squashissa, keilauksessa, sekä kylpylässä keskimääräinen henkilömäärä loma-asuntoa kohden oli 3 tai suurempi. Suurin arvo saatiin kyselyn perusteella keilaukseen, jossa se oli 3,7 henkilöä/ kerta. Jumpassa keskimääräinen henkilömäärä oli pienin, 1,5 henkilöä/ kerta.



Kuvio 14. Keskimääräiset henkilömäärät harrastepalveluita käytettäessä.

Jumppatarjonnasta loma-asuntojen asukkaat antoivat yhteensä 51 kommenttia. Heistä 24 oli tyytyväisiä tarjontaan, eivätkä he jääneet kaipaamaan mitään jumppatarjonnasta. Vastanneista 6 toivoi jumppien olevan eri aikaan, yleensä aikaisemmin päivällä tai jo aamusta. Venyttelyä

toivoivat 3 vastanneista asiakkaista. Näiden lisäksi toivottiin spinningiä, enemmän pilatesta, kuntopiirejä, vesijuoksua, joogaa ja corea. Kaikki loma-asuntojen asukkaiden vastaukset jumppatarjonnasta ovat luettavissa liitteestä 7.

Perusteita harrasteiden käyttämättömyyteen saatiin yhteensä 125 kyselylomakkeesta. Vastanneista 69 perusteli harrasteiden käyttämättömyyden ajan puutteella tai että ulkoilu vei kaiken ajan. Loma-asuntojen asukkaista 23 ilmoitti yrittäneensä varata harrasteaikoja, mutta kaikki olivat varattuja tai sopivaa aikaa ei löytynyt. Eniten yritettiin varata keila-aikoja, mutta myös sulkapallo ja tennis olivat kysytyjä. Monet vastanneista olivat käyneet keilaamassa Vuokatti Bowling -hallissa, sillä siellä oli enemmän vapaita ratoja käytettävissä. Kaikki vastaukset harrasteiden käyttämättömyyteen ovat luettavissa liitteestä 8.

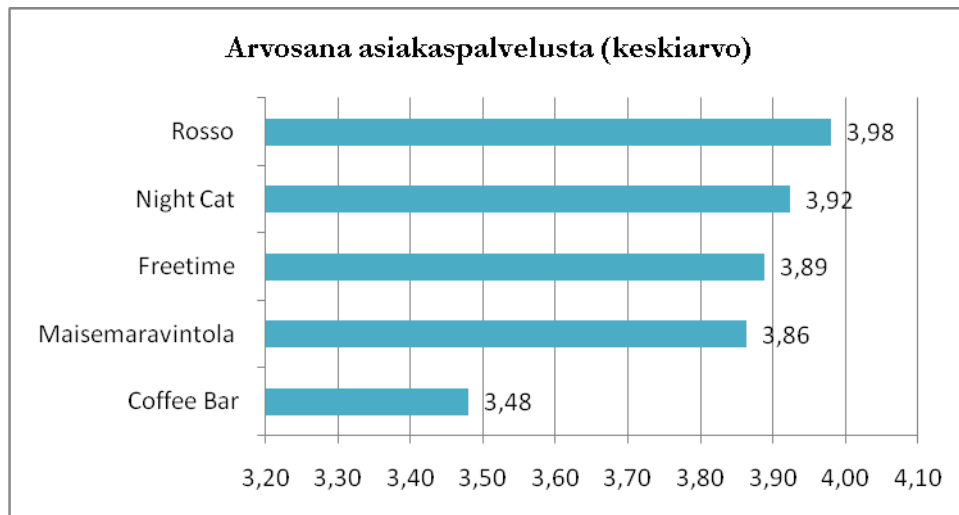
Kyselylomakkeessa kysyttiin erikseen myös syitä kylpylän käyttämättömyyteen. Tähän kysymykseen saatiin vastauksia yhteensä 32 lomakkeesta, joissa useissa oli mainittu monta syytä kylpylän käyttämättömyyteen (Liite 9). Vastanneista 11 kertoi kylpylän olevan liian ruuhkainen ja ahdas etenkin hiihtolomien aikaan. Suihkutilaa ei heidän mielestään ole riittävästi. Kiinnostuksen tai ajan puutteen vuoksi 4 vastanneista lomalaisista jätti kylpyläkäynnit väliin. Osa ilmoitti suihkujen olevan epäpuhtaat tai rikki. Pääsiäisen aikaan kylpylän käyttämättömyyteen saatiin 6 vastausta, joista puolet olivat todella pettyneitä huoltoviikkoon ja kylpylän kiinni laittamiseen. He kaipaivat parempaa informaatiota huoltoviikosta, sillä se tuli heille yllätyksenä.

6.4 Palveluiden koettu laatu

Kyselylomakkeessa loma-asuntojen asukkailta kysyttiin millainen mielikuva heille jäi Katin-kullan palvelujen laadusta. Mielipiteitä kysyttiin asiakaspalvelusta, monipuolisuudesta ja toimivuudesta. Vastajat saivat arvioida palveluja asteikolla 1–5 (5= erittäin hyvä, 4= hyvä, 3= ei hyvä, ei huono, 2= huono, 1= erittäin huono). Asukkailta kysyttiin mielipidettä niistä palveluista, joita he käyttivät. Mielipiteitä kysyttiin ravintolapalveluista, hyvinvointiosaston palveluista, lastenmaailmasta, jumpista, harrasteista, kylpylästä, vastaanotosta sekä koko palvelutarjonnasta kokonaisuutena. Lopuksi kysyttiin vielä mielipiteitä Kultaisen osakaskortin eduis-
ta.

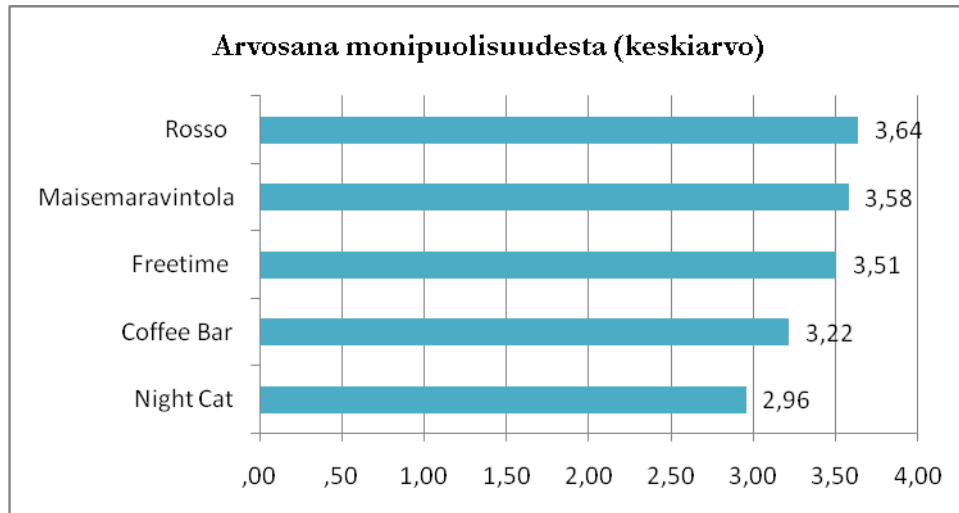
Vastausmäärät vaihtelivat suuresti eri ravintolapalvelujen välillä, joten vastauksia ei kovin helposti voida vertailla. Rosson ja Freetimen asiakaspalvelua, monipuolisuutta ja toimivuutta arvosteltiin melko paljon, kun taas vastausmäärät Coffee Barin, Night Catin ja Maisemaravintolan palveluista jäivät hyvin alhaisiksi jo vähäisen käytönkin perusteella. Kuvioista 15, 16 ja 17 selviää keskiarvot loma-asuntojen asukkaiden eri ravintolapalveluille antamista arvosanoista.

Ravintolapalvelujen asiakaspalvelua verrattaessa (Kuvio 15) suurin osa oli hyvin lähellä toisiinsa. Rosso sai keskiarvoltaan parhaimman arvosanan 4 (hyvä). Night Cat oli seuraavaksi arvostetuin keskimääräisellä arvosanalla 3,9. Myös Freetimen ja Maisemaravintolan arvosanat olivat lähes samalla tasolla Night Catin kanssa. Coffee Barin arvosana asiakaspalvelusta oli 3,5.



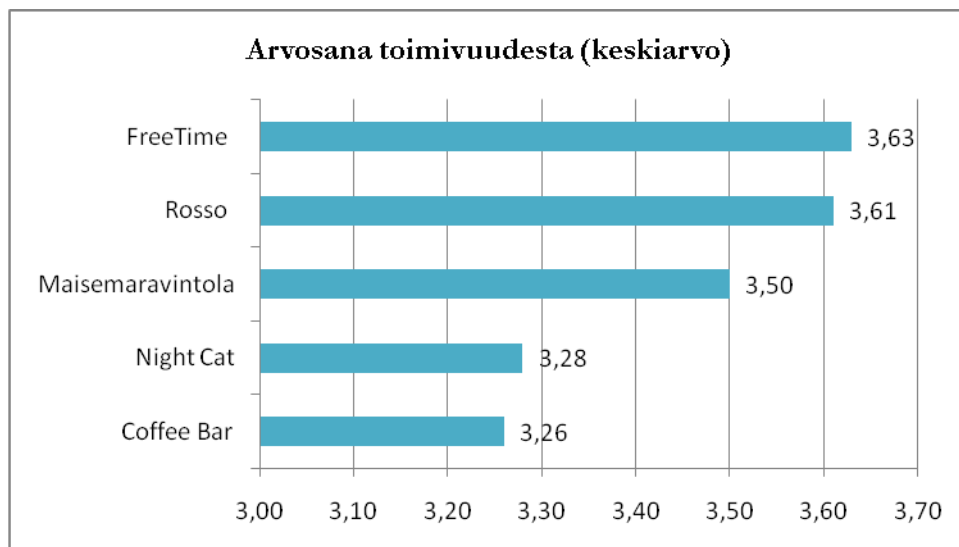
Kuvio 15. Keskimääräiset arvosanat ravintolapalveluiden asiakaspalvelusta.

Ravintolapalveluiden monipuolisuutta arvioitaessa kaikki arvosanat jäivät keskiarvoltaan kolmen ja neljän välille (Kuvio 16). Vaihtelevuus oli hyvin pieni, mutta Rosso sai keskimäärin jälleen parhaimmat arvosanat (3,6). Maisemaravintolan ja Freetimen keskimääräiset arvosanat olivat kuitenkin lähes samat kuin Rossolla. Ainoastaan Night Cat jäi monipuolisuutta arvosteltaessa keskiarvoltaan hieman alle 3.



Kuvio 16. Keskimääräiset arvosanat ravintolapalveluiden monipuolisuudesta.

Ravintolapalveluiden toimivuutta arvioitaessa keskimääräiset arvosanat myös kolmen ja neljän välillä. Tällä kertaa Freetime oli keskiarvoltaan hieman Rossoa arvostetumpi, mutta kaikki viisi ravintolaa pysyivät kuitenkin arvosanan 3 yläpuolella. Kuvioista 17 selviää tarkemmat arvosanat eri ravintolapalveluiden toimivuudesta.

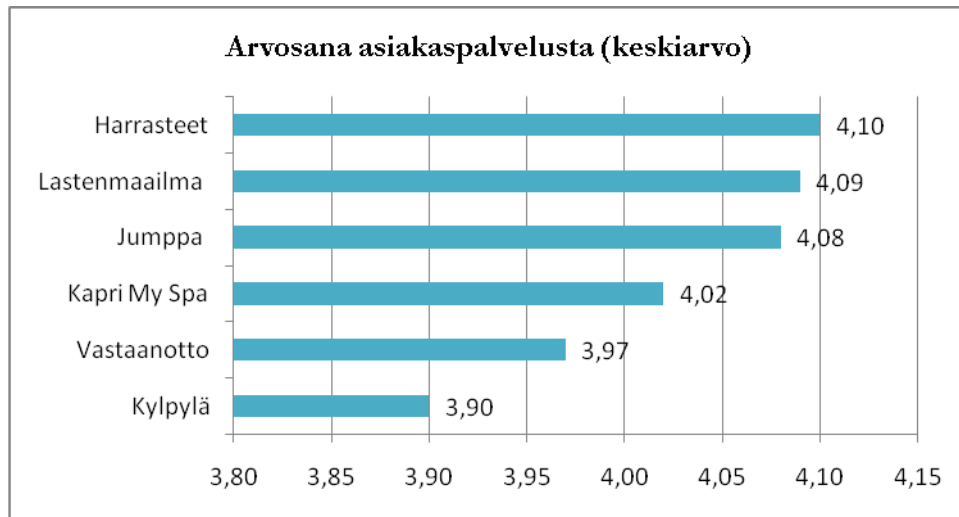


Kuvio 17. Keskimääräiset arvosanat ravintolapalveluiden toimivuudesta.

Eri harrasteiden, lastenmaailman, hyvinvointiosaston ja vastaanoton asiakaspalveluun, monipuolisuuteen ja toimivuuteen saatiin myös vastauksia hyvin vaihtelevasti. Vähiten

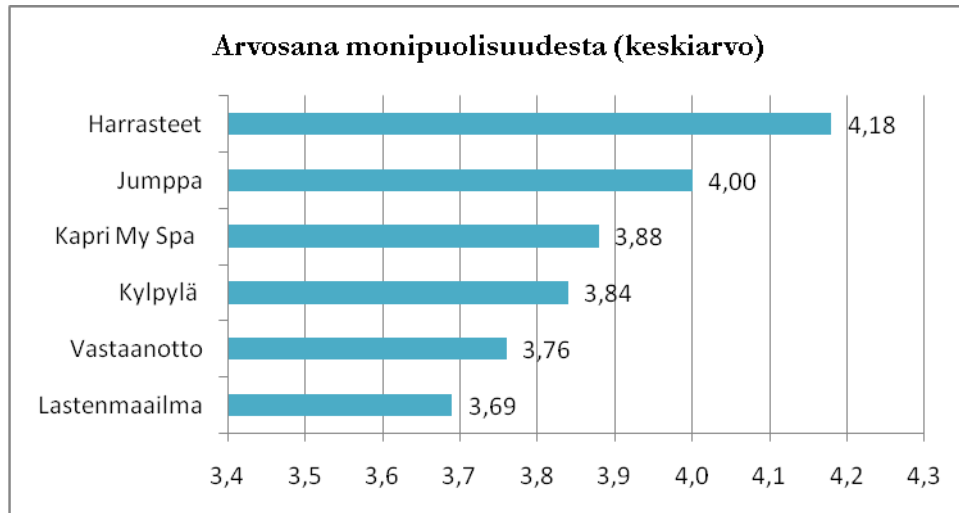
vastauksia saatiin lastenmaailmasta, jumpista ja hyvinvointiosastosta, kun taas harrasteiden, kylpylän ja vastaanoton palveluja arvosteltiin hyvinkin paljon.

Asiakaspalvelusta eri harrasteet, jummat, lastenmaailma ja hyvinvointiosasto saivat keskimääräisiksi arvosanoiksi 4 tai hieman yli (Kuvio 18). Myös vastaanotto ja kylpylä olivat hyvin lähellä neljää.



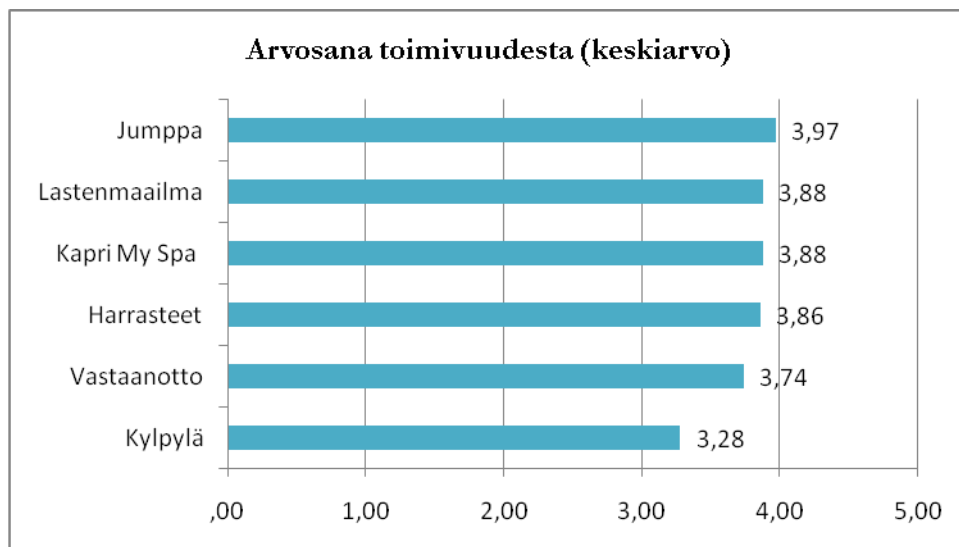
Kuvio 18. Keskimääräiset arvosanat eri harrasteiden, vastaanoton, lastenmaailman ja hyvinvointiosaston asiakaspalvelusta.

Monipuolisuutta arvosteltaessa eri harrasteet saivat keskimääräisesti parhaimman arvosanan, 4,2. Myös jumppatarjonnan monipuolisuuteen asiakkaat olivat tyytyväisiä, sillä keskiarvo monipuolisuudesta oli 4. Hyvinvointiosasto Kapri My Spa sai arvosanaksi 3,9, kylpylä ja vastaanotto 3,8 ja lastenmaailma 3,7. Kuvioista 19 selviää tarkemmat keskiarvot edellä mainittujen palvelujen monipuolisuudesta.



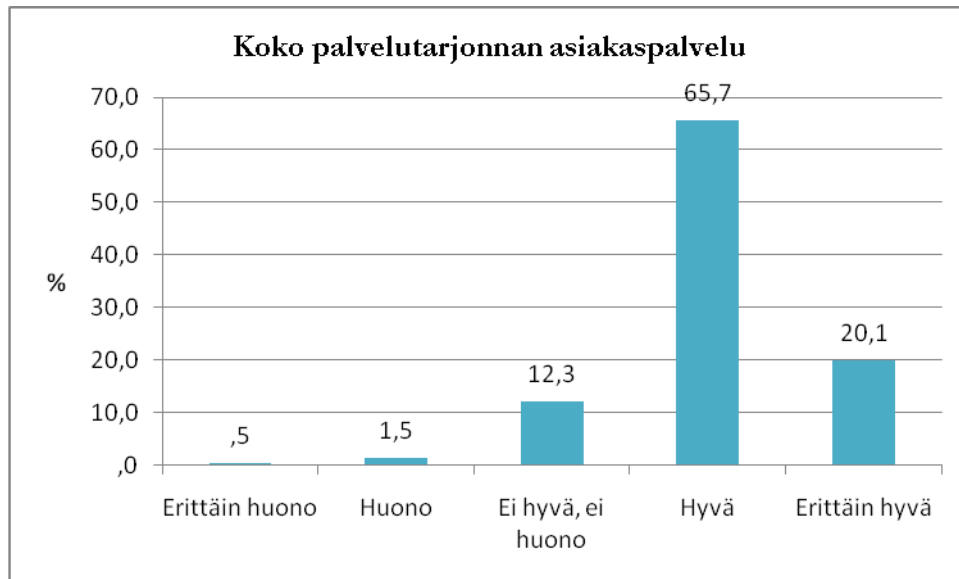
Kuvio 19. Keskimääräiset arvosanat eri harrasteiden, vastaanoton, lastenmaailman ja hyvinvointiosaston monipuolisuudesta.

Loma-asuntojen asukkaiden mielipiteet eri harrasteiden, vastaanoton, lastenmaailman ja hyvinvointiosaston toimivuudesta olivat kaikki kolmen ja neljän välillä. Kuviosta 20 saa selville tarkemmat arvot toimivuudesta.



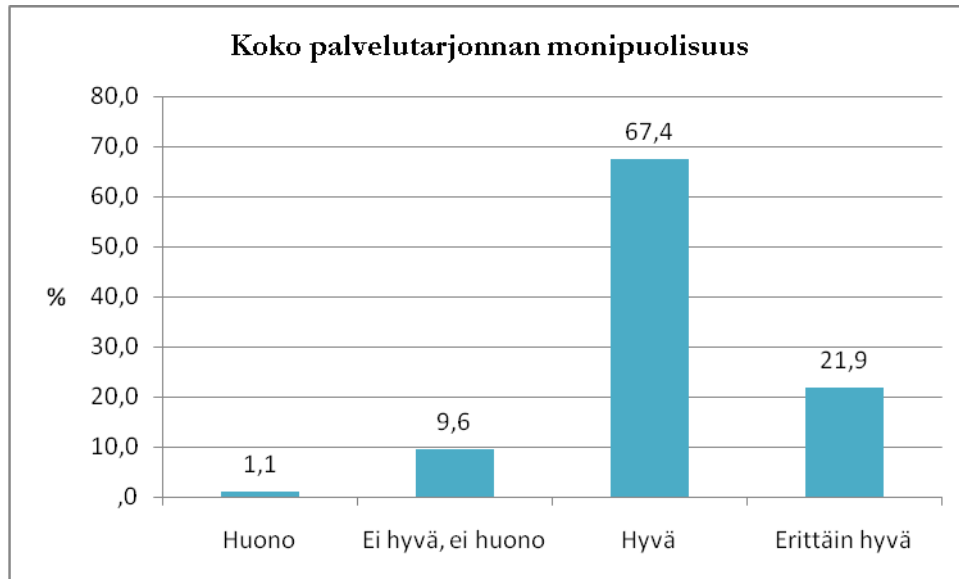
Kuvio 20. Keskimääräiset arvosanat eri harrasteiden, vastaanoton, lastenmaailman ja hyvinvointiosaston toimivuudesta.

Koko palvelutarjonnan asiakaspalvelusta, monipuolisuudesta ja toimivuudesta loma-asuntojen asukkaat antoivat hyvin mielipiteitään. Koko palvelutarjonnan asiakaspalvelusta suurin osa (66 %) antoi arvosanaksi hyvä (Kuvio 21). Vastanneista 20 % antoi arvosanaksi erittäin hyvä. Asiakkaista 12 % oli sitä mieltä, että koko palvelutarjonnan asiakaspalvelu ei ollut hyvää eikä huonoa. Vain 2 % vastanneista oli sitä mieltä, että asiakaspalvelu oli huonoa. Erittäin huonoksi asiakaspalvelua arvosteli vajaa 1 % loma-asuntojen asukkaista.



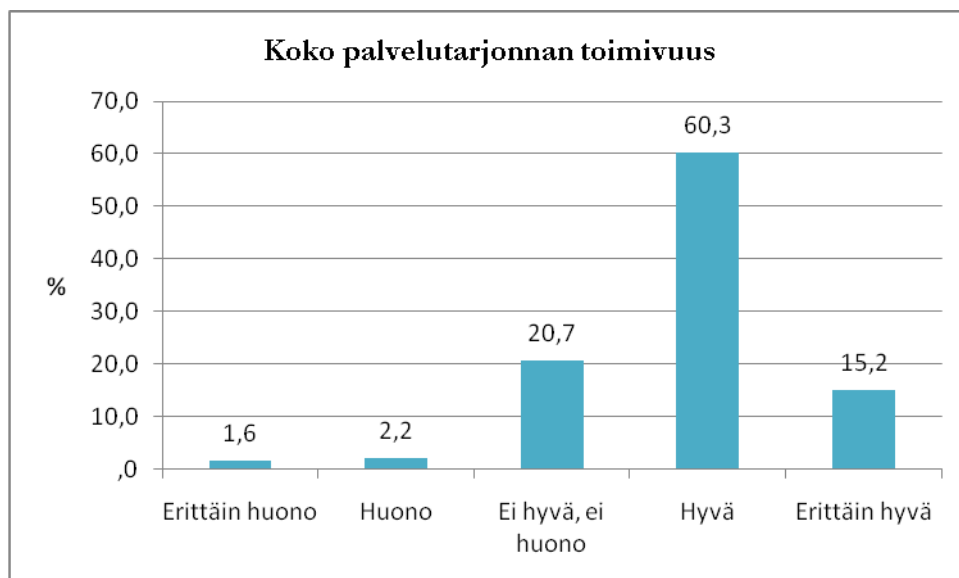
Kuvio 21. Loma-asuntojen asukkaiden mielipide Katinkullan koko palvelutarjonnan asiakaspalvelusta. (n= 204)

Koko palvelutarjonnan monipuolisuuteen loma-asuntojen asukkaat olivat myös tyytyväisiä, sillä 67 % vastanneista antoi arvosanaksi hyvä (Kuvio 22). Jopa 22 % vastanneista ilmoitti koko palvelutarjonnan monipuolisuuden olevan erittäin hyvää. Vajaa 10 % vastanneista antoi arvosanaksi 3 (ei hyvä, ei huono). Vastanneista 1 % oli sitä mieltä, että koko palvelutarjonnan monipuolisuus oli huono.



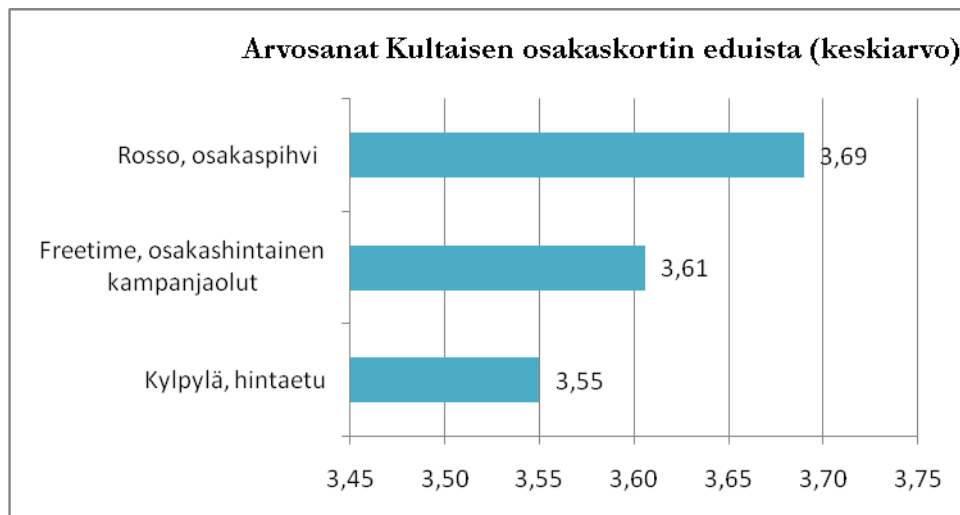
Kuvio 22. Loma-asuntojen asukkaiden mielipide Katinkullan koko palvelutarjonnan monipuolisuudesta. (n= 187)

Myös koko palvelutarjonnan toimivuuteen loma-asuntojen asukkaat olivat tyytyväisiä. Vastajista 60% kertoi koko palvelutarjonnan toimivan hyvin. Loma-asuntojen asukkaista 20% oli sitä mieltä että koko palvelutarjonta ei ollut hyvää eikä huonoa, mutta jopa 15% mielestä palvelutarjonta toimi jopa erittäin hyvin. Kuviosta 23 selviää tarkemmat prosenttiluvut loma-asuntojen asukkaiden mielipiteistä koko palvelutarjonnan toimivuudesta.



Kuvio 23. Loma-asuntojen asukkaiden mielipide Katinkullan koko palvelutarjonnan toimivuudesta. (n= 184)

Loma-asuntojen asukkaita pyydettiin arvioimaan myös Kultaisen osakaskortin tarjoamat edut, joita olivat Rosson osakaspihvi, Maisemaravintolan 10% alennus, Freetimen kampanjaolut, Kapri My Spa -hyvinvointiosaston aromakylpy kahdelle sekä kylpylän hintaetu. Kaikki kyselylomakkeen palauttaneista loma-asuntojen asukkaista eivät olleet osakkaita, joten he eivät saaneet Kulusta osakaskorttia Katinkultaan saapuessaan. Tämä vaikutti tämän kysymyksen vastausmääriin. Maisemaravintolan sekä hyvinvointiosaston tarjoamiin etuihin saatiin arvosana alle 20 vastaajalta, joten niitä ei arvioitu eikä otettu mukaan kuvioon. Kaikista Kultaisen osakaskortin eduista tyytyväisimpiä osakkaat olivat Rosson tarjoamaan osakaspihviin, joka sai keskimääräiseksi arvoksi 3,7 (Kuvio 24). Freetimen tarjoama kampanjaolut sai keskiarvoltaan toiseksi parhaimman arvokseen, 3,6. Kylpylän hintaedun arvokseen oli 3,5.



Kuvio 24. Keskimääräiset arvokseen Kultaisen osakaskortin tarjoamista eduista.

6.5 Ehdotuksia palveluiden kehittämiseen

Tutkimuksessa tiedusteltiin Katinkullan loma-asuntojen asukkaiden ehdotuksia eri palveluiden kehittämiseen tulevaisuutta ajatellen. Parannus- ja kehitysehdotuksia saatiin runsaasti eri palveluista. Tässä osiossa mainitaan yleisimmät parannusehdotukset eri palvelujen osalta. Kaikki saadut kommentit ovat luettavissa liitteestä 10.

Rosson palveluista saatiin yhteensä 66 kommenttia. Suurin osa vastanneista (21) oli tyytyväisiä nykyiseen palveluun, tai heillä ei ollut erikoisempia toivomuksia palvelujen suhteen. Vas-

tanneista 12 oli sitä mieltä että palvelun pitäisi olla nopeampaa ja huolellisempaa, ja varsinkin hiihtolomaviikoilla kaivattiin enemmän pöytiä ja henkilökuntaa. Monipuolisempaa Menua ja salaattipöytää, enemmän kasvisruoka- tai kalaruokavaihtoehtoja kaipasi 13 asiakasta. Myös seisovaa lounaspöytää kaivattiin. Vastanneista 3 oli sitä mieltä että hinta/ laatu -suhde ei koh-
taa. Lisäksi kaivattiin muun muassa osakasetuja ja toimivaa pöydänvaraussysteemiä. Lasten leikkipaikkaan ehdotettiin myös parannusta.

Maisemaravintolasta kommentteja kertyi 34 vastaajista. Heistä 11 oli tyytyväisiä nykyiseen tarjontaan tai ei keksinyt parannusehdotuksia palvelutarjontaan. Osan mielestä Maisemara-
vintola saisi olla useammin tai aikaisemmin päivällä auki, ja lisäksi koko ravintolaa kannattaisi mainostaa paremmin, sillä osa ei tiennyt edes koko ravintolan olemassaolosta. Asukkaat kai-
pasivat myös erilaista musiikkia, enemmän viihtyisyyttä, lapsille enemmän tarjontaa, osa-
kasetuja sekä monipuolisempaa Menua ja etenkin oikeita Kainuulaisia ruokia.

Freetime sai asiakkailta yhteensä 29, hyvin monipuolista kommenttia. Ravintolaan kaivattiin
muun muassa erilaisia teemailtoja, elokuvailtoja, tapahtumia, kisailuja ja karaoken lisäksi pie-
niä yhteisiä lauluhetkiä. Myös elävää musiikkia ja tanssia kaivattiin, sekä toivottiin että biljar-
dipöydät siirrettäisiin tanssilattialta pois. Alkoholin ja perunalastujen lisäksi asiakkaat ehdot-
tivat jotain ravitsevampaa tarjottavaa.

Night Cat sai palveluistaan 25 kommenttia. Kahdeksalla vastanneista ei ollut erityisempiä
toiveita tai he olivat tyytyväisiä nykyiseen tarjontaan. Monet kaipasivat monipuolisempaa
musiikkitarjontaa, suomipoppiä, tanssimusiikkia, live-esiintyjä ja vanhemmille suunnattua
musiikkia ja tansseja. Myös diskoja toivottiin nuorille esimerkiksi keskiviikkoisin tai hiihto-
lomaviikoille jokin esiintyjä alle 18-vuotiaille.

Coffee Bar sai osakseen 20 kommenttia vastanneilta loma-asuntojen asukkailta. Neljä vas-
tanneista kaipasi parempaa valikoimaa leivoksista ja kahvileivistä, sekä perinteisiä kotipullia.
Yksi ehdotti myös salaattitarjontaa. Suurin osa oli kuitenkin tyytyväisiä tarjontaan ja toivoivat
Coffee Barin pysyvän hotellin aulassa tulevaisuudessakin, sillä siitä on helppo saada pientä
suolaista ja makeaa. Yksi vastaajista ei kuitenkaan tiennyt edes missä kyseinen palvelu on, ja
hän kaipasi kunnan kahvilaa Katinkultaan.

Hyvinvointiosasto Kapri My Spa keräsi yhteensä 37 kommenttia. Vastanneista 8 kaipasi hal-
vempia hintoja ja edullisempia hoitoja sekä osakasetuja. Neljä kaipasi enemmän hoitoaikoja.
Myös kunnan urheiluhierojaa, suklaahoitoja, pariammetta kylpyihin, kimppahoitoja sekä tei-

ni-ikäisille suunnattuja kasvojen puhdistuksia kaivattiin. Myymälän puolelle haluttiin myyntiin tennis pehmapalloja ja enemmän kokoja vaatteisiin. Odotushuoneeseen kaivattiin lisää lehtiä luettavaksi.

Lastenmaailmasta annettiin 19 kommenttia. Kuusi vastanneista oli tyytyväisiä lastenmaailman tarjontaan tai kertoi sen olevan ehdottomasti tarpeellinen Katinkullassa. Ohjelmiin kaivattiin uudistuksia ja erilaisia teemoja, sekä ehdotettiin joka päivälle jotain mielenkiintoista tapahtumaa. Isommille lapsille ehdotettiin muun muassa omia jumppia, tennis- tai sulkapallokursssia. Aukioloaikoja saisi asiakkaiden mielestä laajentaa, ja hoitoaikoja myös iltaisin ja sunnuntaisin. Pienille lapsille kaivattiin myös omaa ohjelmaa, esimerkiksi ulkoilua.

Viikko-ohjelman jumbista vastanneet antoivat 31 kommenttia tai parannusehdotusta. Kymmenen vastanneista oli tyytyväisiä viikko-ohjelman jumbiin ja heidän mielestään ne olivat tarpeeksi monipuolisia kun taas osa oli sitä mieltä että jumbatarjonta saisi olla monipuolisempaa. Vähän helpompia, iäkkäämmille ja vähemmän harrastaneille soveltuvia jumppia kaivattiin, samoin kuin joogaa, rauhallisia rentoutusjumppia ja venyttelyä. Aamupäivälle ja päivälle kaivattiin myös jumbatarjontaa. Lisäksi ehdotettiin enemmän tanssillisia jumppia, vaativia latinojumppia, vesijuoksua ja -jumppia. Vastanneista osa kaipasi myös osakasetuja, edullisempia, jopa ilmaisia, jumppia.

Harrasteihin loma-asuntojen asukkaat antoivat 46 kommenttia. Vastanneista 14 kertoi harrastetarjonnan olevan riittävä. Michille ehdotettiin kokkikurssia, perheille kaivattiin enemmän vaihtoehtoja, ja aikaisemmin ollutta silkkimaalauskurssia tai muuta vastaavaa kaivattiin takaisin. Spinnig -pyörien lisäksi toivottiin tanssikurssia sekä välinevuokrauspistettä, mistä saisi esimerkiksi retkiluistimia. Yhtenä ehdotuksena oli jalkapallokenttä sisälle. Keilaratoja tai keilavuoroja kaivattiin lisää. Kommentteja tuli myös siitä, että kaikki keila- ja sulkapallovuorot ovat etukäteen varattuja, mutta silti monet osakkaat jättävät niitä käyttämättä. Nämä vuorot pitäisi saada käyttöön jollain tapaa. Lentopallovuorot saisivat yhden kommentin mukaan olla ilmaisia.

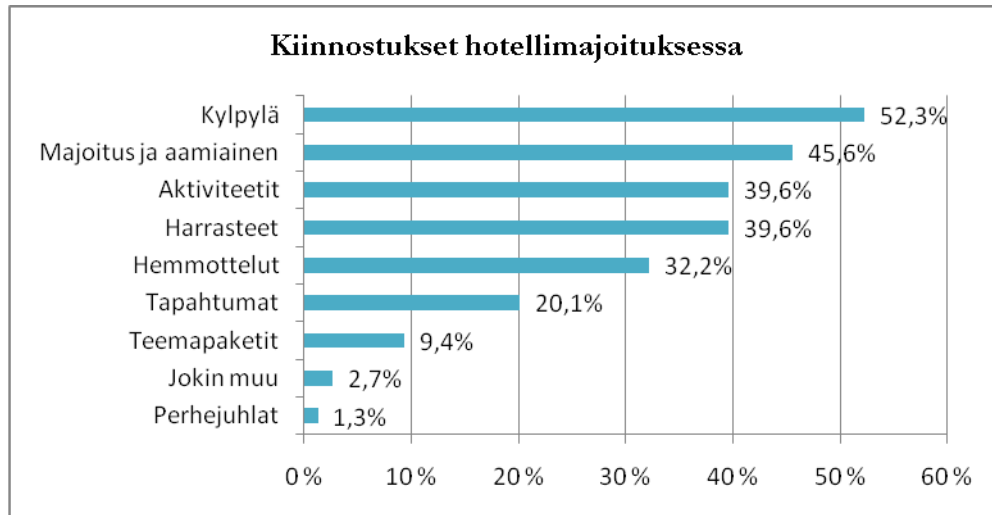
Kylpylästä kerättiin yhteensä 76, hyvin monipuolista kommenttia. Varsinkin hiihtolomaviikkojen aikana vastanneista moni kommentoi pesutilojen olevan liian pienet ja ahtaat, tai että suihkuista moni oli rikki. Laajennusta kaivattiin myös saunatiloihin. Vastanneet toivoivat siisteyttä, puhtaita suihkutiloja, tarkempaa valvontaa varsinkin uimapukujen käytöstä saunamaailmassa, sekä parannusta laitteiden suhteen, sillä monet olivat epäkunnossa. Moni kertoi kyl-

pylän olevan liian sokkeloinen ja monimutkainen. Pukuhuonejärjestelyyn ja rannekkeiden käyttöön kaivattiin jotain yksinkertaisempaa tai parempaa ohjeistusta pukukaappien käytöstä. Vastanneista osa oli sitä mieltä että kylpylä on kulunut ja ruosteinen tai he kaipasivat remonttia. Enemmän naisten saunavuoroja, osakasetuja, vesihierontapisteitä sekä lapsille enemmän lelutarjontaa kaivattiin.

Viimeiseen kohtaan loma-asuntojen asukkaat saivat kommentoida yleisesti mitä muuta he toivoisivat Katinkullassa tarjottavan tulevaisuudessa. Vastauksia saatiin 86 asukkaalta ja monet kommenteista koskivat loma-asuntoja. Kehitystä kaivattiin muun muassa loma-asuntojen siisteyteen, toimivuuteen, jätehuoltoon ja kalusteisiin. Osa vastanneista toivoi muun muassa pankkiautomaattia Katinkultaan tai Vuokattiin, parempia osakasetuja, halvempia ohjelmapalveluita, enemmän parkkitilaa, tanssiravintolaa, Hesburgeria tai päiväretkiä. Monen mielestä vastaanotossa oli aina ruuhkaista ja täyttä.

6.6 Hotellimajoituksen kiinnostus palveluiden suhteen

Loma-asuntojen asukkailta kysyttiin yksi kysymys myös liittyen Katinkullan hotelliin. Haluttiin tietää millaiset hotellipalvelut asukkaita kiinnostaisi jos he majoittuisivat hotellissa loma-asuntojen sijaan. Asukkailla oli mahdollisuus vastata kaikkiin yhdeksään eri vaihtoehtoon joko kyllä tai ei. Vaihtoehtoina olivat majoitus ja aamiainen, kylpylälomat, hemmottelulomat, aktiivilomat, tapahtumat, harrastelomat, perhejuhlat, teemapaketit tai jokin muu. Yli puolet vastanneista (52 %) olivat kiinnostuneita kylpylälomista. Seuraavaksi suosituin oli perinteinen majoitus ja aamiainen, josta oli kiinnostunut 46 % vastanneista. Harrasteet ja aktiviteetit kiinnostivat 40 % loma-asuntojen asukkaista. Hemmottelulomat herättivät 32 % vastanneiden mielenkiinnon. Seuraavaksi suosituin annetuista vaihtoehdoista oli tapahtumat. Kohtaan jokin muu vastauksia saatiin neljä. Heistä kaksi olivat kiinnostuneita hotellipalveluissa golfin, yksi oli vastannut, että häntä kiinnostaa lomaviikko pois kotoa ja yhtä kiinnosti lomat. Kuviosta 25 selviää tarkemmat prosenttiluvut ja kiinnostuksen kohteet.



Kuvio 25. Loma-asuntojen asukkaiden kiinnostukset hotellimajoituksessa. (n= 150)

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Katinkullan loma-asuntojen asukkaiden palvelujen käyttöä Katinkullassa lomaillessaan, ja sitä miksi he eivät joitain palveluja käytä. Asukkailta kysyttiin heidän mielipiteitä palvelujen laadusta asiakaspalvelun, monipuolisuuden ja toimivuuden kannalta. Lisäksi haluttiin tietää millaisia palveluja he toivoisivat Katinkullan tarjoavan jatkossa. Yhdessä kysymyksessä tiedusteltiin myös sitä, millaiset hotellipalvelut loma-asuntojen asukkaita kiinnostaisi jos he yöpyisivät hotellin puolella. Tietoja näihin kysymyksiin kerättiin laajan kyselylomakkeen avulla keväällä 2009 hiihtolomien, sekä pääsiäisen aikaan. Saadut vastaukset analysoitiin SPSS -tilasto-ohjelmalla. Taulukot tuloksista tehtiin Exel -ohjelma käyttäen.

Seuraavassa esitellään tärkeimmät tutkimuksen tulokset, sekä pohditaan tekijöitä, jotka vaikuttivat näihin tuloksiin. Lisäksi käydään läpi yleisimmät Katinkullan palvelujen kehittämisehdotukset, sekä pohditaan tutkimuksen onnistumista, ja mahdollisia muutoksia loma-asuntojen asukkaiden palvelujen käytössä edelliseen tutkimukseen verrattuna.

Tutkimuksen johtopäätökset

Tutkimuksessa kävi ilmi että suurin osa Katinkullan loma-asunnoissa yöpyvistä on osakkaita. Hiihtolomien aikaan asukkaat lomailivat pääosin perheensä kanssa. Pääsiäisen aikaan matkustettiin hieman enemmän ystävien tai avio-/ avopuolison kanssa. Tähän vaikuttaa varmasti lasten koulunkäynti ja lomien pituus. Hiihtolomat vietetään yleensä koko perheen voimin. Matkustajien määrä loma-asuntoa kohden oli monesti kaksi aikuista. Jos lapsia majoittui, oli heitäkin yleensä kaksi. Perheissä oli kaikenikäisiä lapsia, sillä lasten iät vaihtelivat laajasti 1–18-vuoden välillä. Tähän synnä on luultavasti se että Katinkullan monipuoliset aktiviteetit takaavat tekemistä kaikenikäisille.

Lähes kaikki kyselylomakkeeseen vastanneista viettivät viikon pituisen loman Katinkullassa. Tämä johtunee siitä, että suurin osa lomailijoista oli osakkaita, jotka omistavat seitsemän vuorokauden mittaisen loma-osakkeen maksaen siitä yhtiövastikkeen. Osa vastanneista ilmoitti majoittuvansa kuusi vuorokautta loma-asunnossaan. Tällöin asukkailla on varmasti pidempi ajomatka Katinkultaan, jolloin yksi päivä menee matkustamiseen. Katinkullassa vie-

tettyjen lomien lukumäärä vaihteli erittäin runsaasti. Yli puolet vastanneista oli majoittunut Katinkullassa yhdestä viiteen kertaa. Osa vastasi kuitenkin jopa yli neljäkymmentä kertaa. Tämä johtunee siitä että osa lomaosakkeen omistajista on vanhuksia, jotka ovat lomailleet Katinkullassa jo monta vuotta. Toinen syy tähän saattaa olla se että asukkaat omistavat useamman lomaosakkeen vuodessa. Monipuoliset harrastus- ja liikuntamahdollisuudet kaikenkäisille oli merkittävin motiivi miksi matkustajat valitsivat Katinkullan lomakohteeseen. Varsinkin kylpylä ja hyvät hiihto- ja laskettelumahdollisuudet mainittiin monissa vastauksissa. Myös hyvä sijainti tai sopiva etäisyys kotipaikkakunnasta vaikutti vahvasti lomakohteen valintaan. Katinkullan kannattaa näiden perusteiden pohjalta panostaa harrastetarjontaan myös tulevaisuudessa ja olla kiitollisia lähialueen laadukkaasta ympäristöstä.

Katinkullan tarjoamista ravintolapalveluista eniten loma-asuntojen asukkaat käyttivät Rossoa. Tämä johtunee siitä että suurin osa asukkaita lomaili perheensä kanssa, joten Rosso on juuri heille sopiva perheravintola. Myös hyvät aukioloajat vaikuttanevat Rosson käyttöön, sillä lomien aikana ruokailuajat saattavat vaihdella suurestikin. Ravintolapalvelujen käyttämättömyyteen yleisin syy oli se, että lomalaiset laittavat mielellään ruuat itse loma-asunnoissaan. Laadukkaat ja tasokkaat loma-asunnot olivat pääosin tämän perusteluna. Tanssiravintoloiden käyttämättömyyteen syyksi ilmoitettiin monesti perheloma.

Hyvinvointiosaston palvelujen käyttö jäi loma-asuntojen asukkailla todella vähäiseksi korkeiden hintojen ja ajanpuutteen vuoksi. Eniten käytettiin hierontaa ja kylpyjä. Myös lastenmaailman palvelujen käyttö oli vähäistä. Tämä johtunee siitä, että perheet haluavat viettää hiihtolomansa keskenään erilaisten harrasteiden parissa. Silti monet kertoivat lastenmaailman olevan tarpeellinen. Vastanneiden mielestä leikkipaikkaa voitaisiin kuitenkin kehittää monipuolisemmaksi.

Harrasteista ehdottomasti suosituimpia olivat kylpylä ja keilaus. Käyttömäärään vaikutti varmasti suuresti se, että monet kyselyyn vastanneet matkustivat perheensä kanssa, jolloin kylpylä ja keilaus ovat otollisia koko perheen harrasteita. Harrasteiden käyttämättömyyttä perusteltiin eniten ajan puutteella, sillä monet olivat lomansa aikana paljon ulkona. Monet kertoivat myös yrittäneensä varata harrasteaikoja, mutta kaikki olivat varattuja. Eniten yritettiin varata keila-aikoja, mutta myös sulkapallo ja tennis olivat kysytyjä. Asukkaat mainitsivat myös sen, että kaikki harrasteet olivat usein varattuja, mutta silti osakkaat jättivät esimerkiksi sulkapallovuoroja käyttämättä. Tähän olisi hyvä keksiä menetelmä jolla tyhjä radat saataisiin paremmin käyttöön. Jumppatarjontaan asukkaat olivat pääosin tyytyväisiä. Osa kaipasi aamu-

jumppia tai rauhallisempia venyttelytuokioita, jolloin myös vähemmän jumppaa harrastaneet voisivat tulla mukaan. Tällöin myös loma-asuntojen asukkaat saattaisivat olla enemmän innostuneita jumppatarjonnasta. Varsinkin hiihtolomien aikaan kylpylä oli erittäin suosittu loma-asuntojen asukkaiden keskuudessa. Kylpylän siisteyteen ja käytännöllisyyteen kannattaa panostaa, sillä monet valitsevat Katinkullan lomakohteeseen juuri kylpylän takia. Kylpylän käyttämättömyyteen mainittiin ajan puutteen lisäksi suihkujen epäpuhtaus. Pääsiäisen aikaan alkanut huoltoviikko sai asiakkaat pettymään pahasti, sillä kylpylä suljettiin. Asiakkaat kaipasivat enemmän informaatiota huoltoviikosta, sillä monelle se tuli yllätyksenä.

Loma-asuntojen asukkaat olivat pääosin tyytyväisiä kaikkien Katinkullan tarjoamien palveluiden asiakaspalveluun, monipuolisuuteen ja tyytyväisyyteen. Arvosana-asteikko oli 1-5, ja lähes kaikkien palveluiden arvosanat olivat keskiarvoltaan kolmen ja neljän välillä. Kaikista parhaimmat arvosanat saatiin harrasteiden, lastenmaailman ja jumppien asiakaspalvelusta.

Kehittämisehdotuksia eri palveluille saatiin loma-asuntojen asukkailta runsaasti. Ravintolapalveluihin kaivattiin nopeampaa ja huolellisempaa palvelua, parempia aukioloaikoja sekä monipuolisempia Menuja. Tanssiravintoloihin kaivattiin monipuolisempaa, vanhemmille soveltuvaa musiikkia, sekä tanssi-iltoja. Myös nuorille toivottiin diskoja. Karaokebaariin ehdotettiin erilaisia teemailtoja ja tapahtumia. Coffee Barin tilalle toivottiin kunnon kahvilaa. Hyvinvointiasastoon toivottiin edullisempia hintoja sekä enemmän osakasetuja. Myös urheiluhierojaa ja teini-ikäisille suunnattuja kasvojen puhdistuksia kaivattiin. Lastenmaailmaan toivottiin vanhemmille lapsille omia jumppia, tennis- tai sulkapallokursseja, ja pienemmille lapsille omaa ohjelmaa, esimerkiksi ulkoilua. Jumppatarjonta oli monen vastaajan mielestä riittävän monipuolista, mutta osa kaipasi helpompia ja vanhemmille suunnattuja jumppia, tanssia tai edullisempia hintoja. Harrasteisiin ehdotettiin muun muassa lisää keilaratoja, välinevuokrauspistettä sekä ilmaisia lentopallovuoroja. Kylpylään loma-asuntojen asukkaat kaipasivat parannusta, lisää suihkuja ja saunoja, toimivia laitteita sekä yksinkertaisempia ja selkeämpiä pukuhuonetiloja. Muita kommentteja ja kehitysehdotuksia saatiin loma-asuntojen siisteydestä, toimivuudesta ja jätehuollosta. Vaikka monet vastanneista olivatkin tyytyväisiä nykyiseen Katinkullan palvelutarjontaan, voidaan vastauksista kuitenkin päätellä, että asukkaat toivovat Katinkullan panostavan enemmän palvelun laatuun ja tarjontaan. Parannusta kaivattiin etenkin kylpylän siisteyteen ja monipuolisuuteen.

Tutkimuksen onnistuminen

Tutkimuksen vastausprosentti oli 39, joten sen perusteella tutkimuksen voidaan sanoa onnistuneen hyvin. Hyvään vastausprosenttiin vaikutti varmasti arvontapalkinnot vastanneiden kesken. Kaikki kyselylomakkeen palauttaneet eivät olleet kuitenkaan vastanneet kaikkiin lomakkeen kysymyksiin, joka saattoi johtua runsaasta kysymysmäärästä. Tämän vuoksi tuloksia kaikkien kysymysten osalta ei voitu pitää luotettavina. Joidenkin kysymysten osalta vastausmäärä oli niin pieni, että tulokset jätettiin analysoimatta. Pienten vastausmäärien syynä saattoi olla kyseessä olevien palveluiden pieni käyttömäärä.

Kvantitatiivisten kysymysten avulla saatiin hyvin tietoa etenkin palveluiden käyttömääristä. Toisaalta käyttömääriä pystytään seuraamaan ilman kyselylomakettakin suhteellisen hyvin. Siksi kyselylomakkeessa olleet kvalitatiiviset kysymykset olivat erittäin hyödyllisiä. Niiden avulla loma-asuntojen asukkailta pystyttiin keräämään tietoa siitä, miksi he eivät joitain palveluita käyttäneet, sekä minkälaisia kehittämisehdotuksia heillä olisi Katinkullan palveluista. Avoimiin kysymyksiin saatiin myös runsaasti vastauksia, joten siltä osalta tutkimuksen voidaan sanoa onnistuneen hyvin. Viimeinen kysymys koskien loma-asuntojen asukkaiden mielipiteitä palvelun laadusta asiakaspalvelun, monipuolisuuden ja toimivuuden osalta olisi voitu esittää hieman selkeämmin, sillä kysymys oli hieman sekava. Tämä saattaa olla yksi syy pieniin vastausmääriin. Kvantitatiivisten kysymysten vastaukset analysoitiin SPSS -tilasto-ohjelmalla, ja taulukot tehtiin Exel -ohjelmaa apuna käyttäen, joten se lisää tutkimustulosten luotettavuutta.

Muutokset loma-asuntojen asukkaiden palvelujen käytössä

Edellinen, samankaltainen tutkimus toteutettiin kesällä 2007. Siksi tämä kysely tuo arvokasta tietoa loma-asunnoissa yöpyvien palveluiden käytöstä talviaikaan. Tarkoituksena oli hieman verrata loma-asuntojen asukkaiden palvelujen käytön muuttumista näiden kahden tutkimuksen välillä. Kysymyksiä jouduttiin kuitenkin jonkin verran muuttamaan, sillä myös palvelutarjonta oli muuttunut kahden vuoden aikana. Kysymysten vastauksia myös analysoitiin ja luokiteltiin hieman eri lailla kuin edellisessä tutkimuksessa, johtuen vastausmääristä. Tästä johtuen vastausten ja palvelujen käytön vertailu oli melko hankalaa.

Tutkimuksia vertailtaessa huomattiin, että loma-asuntojen omistussuhde oli samanlainen kummassakin tutkimuksessa, sillä suurin osa asukkaista oli osakkaita. Matkaseura oli hieman muuttunut, sillä uudemman tutkimuksen mukaan 10 % enemmän matkustettiin perheen kanssa. Näin ollen edellisen tutkimuksen aikaan avo- ja aviopuolisoiden, sekä ystävien kanssa matkustaminen oli hieman suositumpaa. Perheen kanssa matkustaminen oli kuitenkin molemmissa tutkimuksissa selkeästi suosituin vastausvaihtoehto. Loman kestossa ja Katinkullassa vietettyjen lomien yhteismäärässä ei ollut huomattavia eroja tutkimusten välillä. Lomakohteen valintaan vaikuttaneissa motiiveissa yleisin vastaus molemmissa tutkimuksissa oli monipuoliset harrastusmahdollisuudet. Talvella lomakohteen sijainti vaikutti myös vahvasti lomakohteen valintaan, kun taas kesällä motiiveiksi mainittiin monesti oma lomaosake, golf ja kaunis luonto.

Palveluiden käyttöä analysoitiin uudemmassa tutkimuksessa käyttökertojen keskiarvoilla. Edellisessä tutkimuksessa käyttökerrat luokiteltiin ja määriteltiin prosenttiluvuilla, joten tutkimustulosten vertailu palveluiden käytöstä oli hankalaa. Tuloksista voidaan kuitenkin huomata paljon samankaltaisuutta. Molempien tutkimusten perusteella ravintolapalveluista eniten käytettiin Rossoa. Ravintolapalveluiden käyttämättömyyteen mainittiin myös samoja syitä, joista yleisimpänä ruuan laitto itse. Myös hyvinvointiosaston palvelunkäyttö oli samankaltaista, sillä suosituin palveluista oli molemmissa hieronta. Molemmista tutkimuksista selvisi, että hyvinvointiosaston palveluiden käyttö jäi alhaiseksi, ja syiksi käyttämättömyyteen mainittiin yleensä palvelujen tarpeettomuus ja liian korkeat hinnat. Lastenmaailmaa käytettiin uudemman tutkimuksen perusteella hieman enemmän kuin kesällä 2007. Edellisessä tutkimuksessa asukkailta kysyttiin syitä lastenmaailman, kuin myös jumppatarjonnan käyttämättömyyteen. Uudemmassa tutkimuksessa kysyttiin kuitenkin mielipiteitä lastenmaailman viikko-ohjelmista, sekä jumppatarjonnasta, joten näitä avoimia vastauksia ei voida vertailla. Harrasteiden käytössä suurimpana erona oli se, että kesällä kylpylän lisäksi golf keräsi eniten asiakkaita. Muuten harrasteiden käyttö näiden kahden vuoden aikana ei ollut kovinkaan paljon muuttunut. Syinä harrasteiden käyttämättömyyteen mainittiin molemmissa tutkimuksissa monesti ajan puute tai ulkoilu. Kylpylän käyttö oli yhtä suosittua molempien tutkimusten mukaan. Talvella yleisimpiä syitä kylpylän käyttämättömyyteen olivat ahtaus ja ruuhkaisuus, sekä kiinnostuksen ja ajan puute, kun taas kesällä syiksi mainittiin kiinnostuksen puute, jär-
vessä uinti, sekä liian kallis hinta kylpyläuinnille. Palveluiden koetussa laadussa ei huomattu merkittäviä muutoksia.

Ehdotukset palveluiden kehittämiseen olivat molemmissa tutkimuksissa hyvin monipuolisia, mutta niissä on kuitenkin huomattavissa paljon samankaltaisuutta. Esimerkiksi Rosson ravintolapalveluihin kaivattiin lisää nopeutta ja Freetimeen erilaisia teemailtoja ja yhteislauluhetkiä. Jumppatarjontaan kaivattiin venyttelytuokioita ja aamujumppia. Molemmista tutkimuksista selvisi myös se, että kylpylään kaivattiin kunnostusta ja parannusta. (Kts. edellinen tutkimus, Merja Hietarinne, 2007.)

Vaikka tutkimustulosten vertaileminen olikin hankalaa, eikä suuria eroja tutkimusten välillä esiintynyt, on tutkimuksen avoimista kysymyksistä kuitenkin suuri hyöty Katinkullalle. Tulosten ja mielipiteiden perusteella Katinkullalla on mahdollisuus kohdentaa palveluitaan juuri asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisiksi, ottaen huomioon kuitenkin muut kriteerit, kustannukset ja panostukset. Mielipiteiden perusteella tiedetään myös mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä jo ennestään. Näin osataan pitää yllä palvelun entistä tasoa. Asiakkaiden vaatimustaso nousee kuitenkin koko ajan, ja samalla myös mielipiteet asiakaspalvelusta muuttuvat. Siksi asiakastyytyväisyyttä kannattaa seurata myös tulevaisuudessa erilaisten lomakkeiden ja kyselyiden avulla.

LÄHTEET

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kirjayhtymä Oy.

Holiday Club. 2009a. Saatavilla: <http://www.hcresorts.com/tietoayrityksesta> (Luettu 20.10.2009).

Holiday Club. 2009b. Saatavilla: <http://www.hcresorts.com/viikko-osake/ideaajedut> (Luettu 20.10.2009).

Holiday Club. 2009c. Saatavilla:
<http://www.hcresorts.com/viikko-osake/ideaajedut/mikaonviikko-osake>
(Luettu 20.10.2009).

Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Avaintulos Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Fram.

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005. Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa: Fram.

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Tengman, V. 2008–2009. Holiday Club Osakaslehti. Wellprint Oy.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEIDEN LUETTELO

- LIITE 1: Tutkimuksen kyselylomake
- LIITE 2: Minkälaista tietoa asiakkaat olisivat toivoneet lisää vastaanotossa
- LIITE 3: Lomakohteen valintaan vaikuttaneet motiivit
- LIITE 4: Syitä ravintolapalveluiden käyttämättömyyteen
- LIITE 5: Syitä hyvinvointiosaston palveluiden käyttämättömyyteen
- LIITE 6: Mielipiteitä lastenmaailman viikko-ohjelmista, sekä ohjatuista WiiFit- ja tanssimattopelistä
- LIITE 7: Mielipiteitä jumppatarjonnasta
- LIITE 8: Syitä harrasteiden käyttämättömyyteen
- LIITE 9: Syitä kylpylän käyttämättömyyteen
- LIITE 10: Ehdotuksia eri palveluiden kehittämiseen
- LIITE 11: Tutkimuksen frekvenssijakaumat

KYSELY HOLIDAY CLUB KATINKULLAN LOMA-ASUNTOJEN ASUKKAILLE



Arvoisa Katinkullan loma-asunnon asukas,
Tavoitteenamme on kehittää Katinkullan palveluita loma-asuntojemme asukkaiden tarpeita palveleviksi. Siksi toivomme, että Teillä olisi aikaa vastata muutamiin kysymyksiin koskien oleskeluunne Katinkullan loma-asunnoissa. Jokainen vastaus on meille ensiarvoisen tärkeä!
Käsitlemme kaikki vastaukset luottamuksellisesti.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvomme S-ryhmän ravintolalahjakortteja sekä hyvinvointiosasto Kapri My Span tuotepalkintoja. Voittajille ilmoitamme henkilökohtaisesti.

Täytetyn lomakkeen voitte palauttaa Katinkullan vastaanottoon tai vastaanoton vieressä olevaan asiakaspalautelaatikkoon.

Holiday  *Club*
KATINKULTA

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin merkitsemällä "x" oikean vastausvaihtoehdon kohdalle.

1. Olen Osakas _____
 Vuokralainen _____
 Osakas ja vuokralainen _____

Jos olette osakas, saittekö saapuessanne Katinkullan kultaisen osakaskortin?

Kyllä ___ Ei ___

Kerrottiinko Teille osakaseduista saapuessanne?

Kyllä ___ Ei ___

2. Matkustan Perheeni _____ kanssa
 Ystävieni _____ kanssa
 Avio- tai avopuolisoni _____ kanssa
 Muu, mikä? _____

3. Saittekö vastaanotossa riittävästi tietoa palveluistamme?

Kyllä ___ Ei ___

Mitä olisitte toivoneet lisää? _____

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin kirjoittamalla oikea vastaus sille varatulle viivalle.

4. Loma-asunnossamme asuu tällä hetkellä ___ aikuista ja ___ lasta (alle 18-vuotiaat). Lapset ovat _____ vuotta vanhoja.
5. Lomamme kestää ___ vuorokautta.
6. Vietämme lomaamme Katinkullassa _____ kertaa (esim. neljättä).
7. Valitsimme Katinkullan lomakohteeksemme seuraavista syistä: _____

Arvioikaa kuinka monta kertaa käytitte seuraavia palveluja nykyisen oleskelunne aikana (kysymykset 8-13). Kuinka monta henkilöä loma-asuntonne asukkaista keskimäärin osallistui kullekin kerralle?

8. Ravintolapalvelut

Rosso: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta
 Freetime: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta
 Night Cat: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta
 Coffee Bar _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta
 Maisemaravintola _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta

Jos ette käyttäneet, miksi? (Eritelkää tähän *mitä* ravintolapalveluita ette käyttäneet ja *miksi*.)

9. Kapri My Spa hyvinvointiosaston palvelut

Hieronta, kylvyt: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta
 Kosmetologi: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta
 Kampaaja: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta
 Muu: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta

Jos ette käyttäneet hyvinvointiosaston palveluja, miksi?

10. Lastenmaailma: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta

Onko lastenmaailman viikko-ohjelma sopiva lapsillenne? Jos ei, niin miksi?

Jos perheeseen kuuluu teini-ikäisiä, heidän mielipiteensä ohjatusta WiiFit- ja tanssimattopelistä:

11. Viikko-ohjelman jummat: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta

Jäitkö kaipaamaan jotain jumppatarjonnasta?

12. Harrasteet

Sulkapallo:	_____ kertaa	_____ henkilöä/ kerta
Tennis:	_____ kertaa	_____ henkilöä/ kerta
Squash:	_____ kertaa	_____ henkilöä/ kerta
Keilailu:	_____ kertaa	_____ henkilöä/ kerta
Kuntosali:	_____ kertaa	_____ henkilöä/ kerta

Jos ette käyttäneet harrasteita, miksi? (Eritelkää tähän *mitä* harrasteita ette käyttäneet ja *miksi*.)

13. Kylpylä: _____ kertaa _____ henkilöä/ kerta

Jos ette käyttäneet kylpylää, miksi?

Millaisia palveluja toivoisitte Katinkullan tarjoavan jatkossa?

14. Ravintolapalvelut:

Rosso _____

Maisemaravintola _____

Freetime _____

Night Cat _____

Coffee Bar _____

15. Kapri My Spa hyvinvointiosasto _____

16. Lastenmaailma _____

17. Viikko-ohjelman jumpat _____

18. Harrasteet _____

19. Kylpylä _____

20. Jotain muuta? _____

21. Hotellimajoituksessa minua kiinnostaa:

- Majoitus ja aamiainen
- Kylpylälomat
- Hemmottelulomat
- Aktiivilomat
- Tapahtumat
- Harrastelomat
- Perhejuhlat
- Teemapaketit
- Jokin muu, mikä? _____

Millainen mielikuva Teille jäi Katinkullan palveluiden laadusta? Arvioikaa asteikolla 1-5. Vastatkaa vain niiden palveluiden osalta, joita käytitte. Merkitkää vastaus sille varatulle viivalle.

5 = Erittäin hyvä 4 = Hyvä 3 = Ei hyvä, ei huono 2 = Huono 1 = Erittäin huono

	Asiakaspalvelu	Monipuolisuus	Toimivuus
22. Ravintolapalvelut:			
Rosso	_____	_____	_____
Maisemaravintola	_____	_____	_____
Freetime	_____	_____	_____
Night Cat	_____	_____	_____
Coffee Bar	_____	_____	_____
23. Kapri My Spa hyvinvointiosasto	_____	_____	_____
24. Lastenmaailma	_____	_____	_____
25. Viikko-ohjelman jumpat	_____	_____	_____
26. Harrasteet	_____	_____	_____
27. Kylpylä	_____	_____	_____
28. Vastaanotto	_____	_____	_____

Millainen mielikuva Teille jäi Katinkullan palvelutarjonnasta kokonaisuutena?

29. Koko tarjonta _____

Millainen mielikuva Teille jäi Katinkullan osakaseduista?

30. Ravintolaedut:

Rosso, osakasihvi _____

Maisemaravintola, -10% ale _____

Freetime, osakashintainen kampanjaolut _____

31. Kapri My Spa, aromakylpy kahdelle _____

32. Kylpylä, hintaetu _____

SUURI KIITOS AJASTANNE!

Täytetyn kyselylomakkeen voitte palauttaa Katinkullan vastaanottoon tai vastaanoton vieressä olevaan asiakaspalautelaatikkoon.

ARVONTALIPUKE

Jos haluatte osallistua ravintolalahjakorttien ja tuotepalkintojen arvontaan täyttäkää tähän yhteystietonne.

Nimi _____ puh. _____

Osoite _____

Haluan jatkossa Holiday Clubin lomatarjouksia sähköpostiini:

_____@_____

MINKÄLAISTA TIETOA ASIAKKAAT OLISIVAT TOIVONEET LISÄÄ VASTAANOTOSSA (Kysymys 3)

- Että ranneke käy kuntosalin pääsylippuna
- Osakkaille netin kautta infoa etukäteen
- Kylpylä- ja tennisvuoroja/ rannekkeita ei annettu, piti tulla erikseen kysymään
- Tietoa osakaseduista ja muuta sellaista, ja paremmat parisängyt
- Yksityiskohtaisempaa erittelyä mm. lähialueen palveluista, asiakasomistus eduista olisimme halunneet tietoja tullessa, niistä ei kerrottu koko aikana (Osakaskortin ravintolaetuja ei edes esitelty kun saavuimme!!)
- Osakaseduista olisi ollut hyvä vielä kertoa lisää
- Palveluista sai kyllä tietoa viikko-ohjelmasta ja TV-kanavilta, mutta vastaanotosta ei saanut paljoa tietoa
- Olemme olleet niin usein, ettei kaivattu, jos on jotain uutta siitä kai tiedotetaan
- Kauniin hymyn jatkuvan. P.S. Kiitos!
- Tietoa
- Voisi kertoa juuri tällä hetkellä olevista eduista
- Tunnen Katinkullan hyvin jo entuudestaan
- Osakaseduista
- Harrasteiden vaihto pitää saada toimimaan! Meillä on tennisvuoroja, joita emme käytä! Ja olisimme halunneet keilata, kun osakkeiden ratoja oli vapaana, se ei käynyt!!?
- Ei mitään, kun on jo tuttu paikka
- Rinne- ja latukartat. Jätteiden lajitteluohjeet (ei välttämättä vastaanotosta, mutta jostain).
- Osakaskortista saimme tietoa vasta alkaessamme täyttämään tätä asiakaskyselyä eli torstai-iltana jolloin loma oli jo lopussa
- Saimme kaiken tarvitsemamme tiedon
- Klubikortin eduista
- Eipä mitään
- Osakaskortin, mutta siitä kerrottiin onneksi Maisemaravintolassa
- Palvelu yleensä. Kun vertaa muualla maailmalla matkailua, tähän rahaan ei juuri saa vastinetta.
- Saimme osakaskortin vasta kun itse pyysimme
- Viikko-ohjelmasta, gaalaillasta ke
- En mitään
- En mitään, koska asiat olivat entuudestaan tuttuja
- Opastusta rannekkeen käytöstä ja suullista infoa kylpylän palveluiden toiminnasta. Paperista ei jaksa lukea.
- Olemme olleet Katinkullassa vuodesta 1996 saakka, joten tiedämme palvelut
- Osakaseduista
- Kortin saanti ja sen hyödyllisyys (emme saaneet osakaskorttia, ei tietoa eduista)

- Viikon tarjoukset osakkaille. Uudistuksista käytännössä/ palveluksissa olisi syytä informoida vastaanotossa (jos edellisestä vierailusta jopa vuosi aikaa, moni asia on uudistettu)
- Osakaseduista esim!
- Kohtuullisesti tiedossa ja oli aika ruuhkaa
- Kultaisesta osakaskortista
- Rinnekartta
- Viikon erikoisista ohjelmista
- Osakaskortti!
- Ei tarvittu
- Ravintolapalveluissa oli tullut muutoksia, joista olisi ollut hyvä tietää (esim. entisenlaista lounasta ei enää ollutkaan, kuitenkin uusia mahdollisuuksia syödä edullisesti ja nopeasti).
- Palveluista ja osakaseduista ei informoitu
- Periaatteessa tunnemme konseptin ja ottaisimme tiedotteet mieluummin talon infokanavalta
- Tietoa juuri näistä osakaseduista. Ja mikä on tämä kultainen osakaskortti? Kuuluuko se meille?
- Polkupyöriä, joihin on johtajan henkilökohtainen lupalappu olemassa – saatuna vuosia sitten (2 v.)
- Kylpylän perjantaisesta (1.5.) sulkeutumisesta olisimme toivoneet mainittavan, koska asia on ollut teillä tiedossa!!! Viime vuonnakin meni kiinni vasta kyseisen viikon lauantaina. Aiheutti lapsille pettymyksen! Ja myös vanhemmille!
- Enemmän tietoa alkavasta remontista
- Yleisesti vähän kaikesta
- Pieni vinkki tulevasta huoltoviikosta
- Tieto kylpylän kiinni menemisestä 1.5. huoltoviikon ajaksi
- Vappupäivän kylpylän aukioloaikaa ei ollut selvästi ilmoitettu
- Huoneiston luovutusajasta. → Tietoa löytyi kuitenkin hyvästä kansioista.
- Tulimme myöhään ja vastaanotossa näytti olevan kiireinen virkailija

LOMAKOHTTEEN VALINTAAN VAIKUTTANEET MOTIIVIT (Kysymys 7)

- Hyvät harrastusmahdollisuudet, mukavat asunnot
- Monena vuonna tullut Holiday Clubin tarjouksia, mutta koskaan aiemmin ajankohta ei vuorotyöstä johtuen ole ollut mahdollinen. Lisäksi olemme olleet useasti kuntokeskuksessa (Ruukki) joten tiesimme, että maastot hiihtämiseen ovat todella hyvät.
- Meille tuli tarjouskirje ja halusimme vilkaista tätä vaihtoehtoa, koska tämä on lähempänä kuin ”vakiopaikkamme” Ruka.
- Osakas
- Viikko-osake, hiihtoloma, monipuoliset harrastusmahdollisuudet
- Tuttu ja lähellä
- Sijainti ja palvelut erinomaiset
- Liikuntamahdollisuudet ovat hyvät, etenkin laskettelurinne ja hiihtoreitit
- Lähellä, monipuolinen, hyvä kaikin puolin
- Hyvä talvikohde, etäisyys kohtuullisempi kuin Lappiin, kohteen monipuolisuus
- Keskeinen sijainti, hyvät ja monipuoliset palvelut
- Sopivan matkan päässä kotoa, runsaasti oheispalveluita käytettävissä
- Haluamme tasokasta lomavaihtoehtoa (osakkaana)
- Monipuoliset harrastusmahdollisuudet – nuorille monenlaista toimintaa
- Kylpylä, hyvät hiihtomahdollisuudet
- Palveluiden, ja koska meillä on mahdollisuus käyttää rautakirjan lomaosaketta
- Firman osake
- Lapsiystävällisyys; hyvät rinteet lähellä ja siisti paikka
- Osakasviikko
- Sattumaa, mutta olemme todella tyytyväisiä
- Sopiva ajomatka Mikkelistä, (4-5h), riittävästi aktiviteetteja lapsiperheelle, luonto lähellä
- Olemme osakkaita ja kysyntä ja tarjonta kohtasivat
- Kohtuullisen lähellä kotiamme, monipuoliset harrastusmahdollisuudet, kylpylä
- Tehokas myyjä
- Hyvät talviurheilumahdollisuudet, hyvät uimapaikat
- Osake on täällä
- Kylpylä, hyvät harrastamahdollisuudet
- Työnantajan osakasviikko, helppo lähteä
- Hyvät hiihto- ja ulkoilumahdollisuudet, paljon erilaisia aktiviteetteja, hyvät asunnot
- Sopiva etäisyys. Ei yleensä niin kova pakkanen kuin Lapissa viikolla 9. Paljon harrasteita, myös sisällä. Sopivat rinteet ja ladut.
- Työpaikan tarjoama etu

- Paljon erilaista tekemistä, ei sääriippuvaista
- Tuttu ja turvallinen
- Hyvä mökki (nyt muurahaiset häiritse, erit. astianpesukoneessa), hyvät maastot, kylpylä
- Tekemistä riittää koko perheelle, säästä riippumatta
- Monipuoliset harrastusmahdollisuudet. Hyvät kokemukset aiemmista käynneistä. Kaikenikäiset otettu loistavasti huomioon.
- Viihdymme urheilullisessa ja virikkeellisessä ympäristössä
- Tulimme 1. kerran vuokralle. Ihastuimme ja vuokravuosien jälkeen ostimme v.2001 oman.
- Hyvä, tuttu paikka
- Hyvä yhteys Jyväskylästä, monipuoliset palvelut ja harrastusmahdollisuudet
- Kylpylä, rinteet lähellä, mukava kohde
- Viihdyimme viime vuonna ja kohtuullinen matka. Monipuoliset harrastusmahdollisuudet. Vuokatin laskettelurinteet lähellä.
- Hiihtomahdollisuuksien ja monipuolisten harrastusmahdollisuuksien vuoksi
- Hyvät loma-asunnot, hyvät harrasteet ja hyvä ulkoilutarjonta
- Palvelut ja hiihtoladut
- Monipuolinen hiihtoloman viettopaikka. Kohtuullinen etäisyys Tampereelta.
- Etäisyyden, hyvien hiihto- ja laskettelumahdollisuuksien
- Erittäin tasokas. Tarjontaa jokaiselle ikäluokalle. Rauhallinen. Viihtyisät ”kodinomaiset” asunnot. Hyvät harrasteet. Sopiva etäisyys Etelä-Suomesta.
- Helppoa, monipuolista, mukavaa
- Monipuoliset harrastusmahdollisuudet, viihdyimme viime kerralla
- Palveluiden monipuolisuus
- Paikka vaikutti monipuoliselta sekä hyvät ulkoilumahdollisuudet
- Oma osake
- Rauhallinen ja siisti ympäristö, kylpylä, ohjelmat ja palvelut
- Osake
- Viikkoloma-asuntomme on Katinkullassa. Tänne on niin tuttua ja turvallista tulla. Lapsillekin niin tuttu paikka.
- Etäisyys kotoa ei liian pitkä. Laskettelurinteiden läheisyys ja monipuolisuus, kylpylä tasokas.
- Oma viikkoloma osakasviikko, erinomaiset liikuntamahdollisuudet
- Hyvät liikuntamahdollisuudet, erityisesti hiihto
- Aina tekemistä, joka säällä. Hyvät hiihtomaastot, kylpylä, keila, sulkapallo ja pingis. Myös laskettelumahdollisuus. Asunto hyvä ja allergisille. Tuo on myös tärkeää ettei eläimiä ole ollut tässä asunnossa. Tämä on meidän oma viikko.
- Hyvät laskettelu- ja hiihtomahdollisuudet
- Tuttu paikka
- Monipuolinen

- Siisteys, paljon harrastusmahdollisuuksia (myös isoille ja pienille lapsille), lähellä Keski-Suomea, laadukas ja viihtyisä majoitus
- Hiihtoladut, kylpylä, laskettelu
- Pirkkalasta on tänne sopiva ajomatka, on kultakruunupaikka ja paljon tekemistä, jota sääkkään ei haittaa
- Omistamme 2 viikkoa täältä! Siinä riittävä syy! Ostoon vaikutti mm. sopiva etäisyys ja monipuolisuus
- Hyvä maisema, ja silloin vielä palvelut osakkaille hyvät ja nyt ei voi sanoa samaa! Esim. siivous huoneistossa huonontunut. Huoneistossa haisee home!
- Monipuolisuus (laskettelu, hiihto, sisäpelit ym...), sopiva etäisyys kotoa 240 km
- Sopiva ajomatka, paljon aktiviteetteja, lapsiystävällinen, luonto
- Arpaonni
- Olemme olleet aiemminkin Vuokatin alueella, saimme osakkaalta viikon loman
- Kohtuullinen ajomatka kotoa, paljonaktiviteetteja
- Mielenkiinnosta Vuokattia kohtaan
- Hyvät palvelut, ystävälliset ihmiset, lähellä kotipaikkakuntaa
- Kätevän matkan päässä, tulo omalla autolla. Tasokas asuminen. Tuttu paikka, tiedettiin minne tultiin.
- Sopiva matka kotoa, hyvät harrastusmahdollisuudet, (silloin) hyvätasoiset huoneistot
- Myönteiset kokemukset edellisellä kerralla
- Emme ole käyneet aiemmin, mutta olimme kuulleet positiivisia kokemuksia tutuilta. Myös lyhyt matka vaikutti asiaan. Kalajoelta suht. lyhyt matka, verrattuna esim. Lapin lomakohteisiin, joissa olemme aiemmin olleet.
- Lyhyt matka, vaihtelu, kaunis ympäristö, harrastusmahdollisuudet hyvät kesällä ja talvella
- Sijainti, monipuoliset palvelut, kaikille jotain tekemistä
- Sijainti, hyvät rinteet ja ladut ja muut harrastusmahdollisuudet hyvät
- Olemme käyneet jo yli 10 vuotta, tuttu paikka
- Lyhyt matka Kuopiosta, monipuoliset harrasteet, rauhallisuus
- Sopiva etäisyys Oulusta
- Emme ole aikaisemmin käyneet täällä
- Lähellä kotia, hyvät ulkoilu- ja harrastusmahdollisuudet, tuttu paikka, asunnot siistissä kunnossa saapuessa, petit pedattu ja lähtiessä ei tarvitse siivota. Lisäksi asunnossa on tilaa olla näin isollekin porukalle.
- Sopiva etäisyys, paljon aktiviteetteja, hyvätasoinen
- Lapsilla tekemistä paljon ja nimenomaan kun lapset ovat eri-ikäisiä keskenään, molemmilla mieluisia ja samanikäisiä kavereita. Jos ulkona on kova pakkanen, sisällä on mahdollisuus pelata ym.
- Tuon antajalla vko 10 ostettuna. Lasten hiihtolomaviikko.
- Ostimme kesällä osakkeen koska Katinkulta on sopivan matkan päässä Oulusta, luonto on upea ja tekemistä riittää lapsille ja aikuisille
- Halu tutustua alueeseen

- Tuttu paikka, lähempänä kuin Lappi
- Tuntui kiinnostavalta
- Sopivan ajomatkan päässä ja edullinen viikkotarjous liiton kautta
- Sopiva etäisyys kotipaikkakunnasta (n.200 km), monipuoliset harrastusmahdollisuudet
- Osakkuus, hyvät palvelut
- Siistit, viihtyisät lomaosakkeet, paikkaa kehitetään koko ajan, sopiva etäisyys kotoa
- Lähellä kotia. Monipuoliset harrastusmahdollisuudet
- Sopivan matkan päässä kotoota, hyvät harrastusmahdollisuudet, viihtyisiä majoitus.
- Arpa osui liiton osakearvonnassa Katinkultaan
- No se on tuttu paikka ja oli hauskaa tulla takas!
- Tekemistä kaikenikäisille, rauhallinen ympäristö, hyvät hiihtoladut, laskettelurinne lähellä
- Hyvät hiihtomahdollisuudet ja laskettelurinteet
- Lähellä ja monipuolinen harrastevalikoima
- Meillä on ”oma” viikko 10, täällä on paljon monenlaista tekemistä
- Vaihdoimme Pyhän ja Sallan lomaosakkeet tänne matkan ja hyvien palveluiden ja harrasteiden takia
- Tasokasta asumista, monipuoliset liikuntaharrastusmahdollisuudet! Kylpylä, hyvä paikka perheelle, lapset huomioitu, lapsi viihtyy. Kun lapsi oli pienempi, niin Lastenmaailma oli tärkeä osa. Vuokatissa monipuoliset hiihtoladut, hyvässä kunnossa.
- Sopiva sijainti, hyvä ympäristö
- Kunnan hiihtomaastot, hyvä kylpylä, riittävästi muita harrastusmahdollisuuksia etenkin nuorille
- Sijainti ja hyvät harrastemahdollisuudet
- Matka, koiran voi ottaa mukaan, varmasti lunta
- Lähellä, jokaiselle jotakin
- Harrastemahdollisuudet
- Oheispalvelut ympäristössä hyvät, muuten palvelu esim. klubilla aliarvoista. Sitä ei yksinkertaisesti ole.
- Points, oma lomakohde, sijainti
- Läheisyys, tekemisen monipuolisuus
- 16 vuotta sitten; Vuokatti: hyvät ladut, Katinkulta: edullinen ostotilaisuus
- Kuului toimihenkilöunionin vaihtoehtoihin eikä ollut niin kaukana
- Omistamme useita viikkoja, koko perheelle tekemistä, eri-ikäisille, myös teineille
- Tosi hyvä kylpylä, parhaat hiihtoladut ja paljon muuta tekemistä
- Kohtuullisen lähellä ja hyvät hiihtomaastot
- Oma osake täällä
- Entinen kotipaikkakunta, monipuoliset harrastusmahdollisuudet, tasokas paikka, palvelut pelaa pääsääntöisesti

- Katinkulta on lähellä kotipaikkakuntaamme, hyvät maastot harrastaa talvisia urheilulajeja
- Sopivan lähellä, monipuoliset harrastusmahdollisuudet
- Aiemminkin käyty
- Sopivan lähellä ja lapsille/ aikuisille hyvin aktiviteetteja
- Oma lomaosake viikolla 10
- Harrastusmahdollisuudet, etäisyys Oulusta sopiva
- Lähellä asuinpaikkaa, helppo tulla, hyvät palvelut, hiihtomaastot
- Lomaosake, hyvä sijainti, monipuoliset palvelut, lyhyt ajomatka
- Runsas urheilumahdollisuudet, miellyttävä ja rauhallinen ympäristö, tasokkaat loma-asunnot
- Riittävän kaukana ja samalla riittävän lähellä kotia, kauniit maisemat, luonnonrauha, ulkoilumahdollisuudet, liikuntamahdollisuudet, meillä yhteensä 4 viikkoa vuodessa täällä.
- Olemme perinteisesti käyneet täällä ja olemme olleet tyytyväisiä saamaamme palveluun. Tänä vuonna tyytyväisyystaso ei valitettavasti ole yltänyt edes tyydyttävälle tasolle!!!
- Hyvät ladut, rinteet ja mahtava kylpylä. Huoneisto tilava ja hyvin varusteltu.
- Anopilla osakkuus
- Lähellä, tutustuminen, runsas palveluiden tarjonta
- Hyvät harrastusmahdollisuudet, lähellä
- Golf, hiihto, kylpylä ja tuttu juttu
- Hyvä sijainti, 200 km kotoa
- Ladut, kylpylä, viihtyisä alue
- Paras monipuolisin kohde
- Saatiin työpaikan kautta vuokrattua edullisesti, harrastamme hiihtoa
- Viikko-osakkuus, runsas harrastusmahdollisuudet, monipuoliset palvelut
- Mukava paikka perheelle, paljon tekemistä, kaunis ympäristö, voi ottaa lemmikin mukaan, sopiva matka kotoa, lapset pitävät paikasta, kylpylä, keilaus, pelihallit ym.
- Lapsiystävällinen paikka
- Sopivan matkan päässä, hyvät ladut, monipuolista tekemistä kaiken ikäisille
- Lähellä, monipuoliset harrastusmahdollisuudet
- Sopivan matkan päässä, monipuolista tarjontaa liikuntaan
- Viikko-osake viikolla 10, tekemistä kaikille sopivasti
- Hyvä sijainti
- Monipuolinen, sopiva ajomatka Oulusta, oma lomaosake
- Saimme tämän toimihenkilöunionin kautta, kaunis ja korkeatasoinen paikka
- Lomakohde on monipuolinen ympäri vuoden
- Lähellä kotipaikkakuntaa
- Lähellä, monipuolinen, tasokas
- Halusimme kokeilla jotain muut Holiday Clubin tarjontaa

- Hyvät hiihtoladut, laskettelurinteet → tuttu paikka jo 80-luvun lopulta, 90-luvulta, asuntovaunuiltiin rinteillä
- Kun on tullut ostettua osakasviikkoja
- Monipuolinen ulkoilu- ja harrastusvalikoima, sijainti, palvelut
- On lähellä, monipuolinen
- Paras kaikista
- Osake on saatu aikoinaan lahjaksi
- Synnyinseudulla, monipuolinen palvelutarjonta
- Houkutteleva tutustumistarjous
- Hyvä kylpylä, uimarata, savusauna, siisteys, harrasteet, hyvät ulkoilureitit, talossa hyvä varustetaso, seuran lomaosakkeen aika sopiva
- Hyvät hiihto- ja pilkkimahdollisuudet. Hierontamahdollisuus. Loma-asunnot mainiot
- Lähellä kotia (aikaa matkustamiseen ei mene paljoa), monipuoliset harrastamahdollisuudet kesällä ja talvella
- Monipuolisuus. Kaunis seutu. Palvelutarjonta hyvä.
- Kainuu on kotiseutuamme; kaunista maisemaa ja tuttua. Monipuolinen valikoima liikuntavaihtoehtoja.
- Hieno paikka, rauhallista, mukava palvelu
- Hyvä sijainti, hyvät palvelut
- Mukava paikka lapsiperheelle
- Sopivan matkan päässä, viihtyisä paikka, hyvät ulkoilumahdollisuudet
- Viihtyisä ympäristö ja sopivan matkan päässä
- Laadukas
- Hyvä, siisti taso sekä ympäristö, kaunista seutua, eläkeläisille tarpeeksi viirikeitä
- Melko lähellä, hyvät hiihtomahdollisuudet, joka on erinomaisesti ylläpidetty, rauhallinen ympäristö
- Sopiva ajomatka, paljon aktiviteettejä
- Tutustuaksemme näihin seutuihin
- Ei liian kaukana, kaikki tarpeellinen lähellä, korkeatasoinen, hyvä henki, paras paikka Suomessa
- Laskettelu, kylpylä, matka
- Oli vapaita huoneistoja meidän lomamme ajaksi ja halusimme tutustua paikkaan omakohtaisesti, kun oli tarjottu osakkuutta täältä
- Kaverit varasivat
- Meillä on oma lomaviikko täällä tällä viikolla, täällä on monipuolisesti erilaista toimintaa tarjolla
- Sopiva etäisyys
- Meillä oli osaketta ostaessa saatu lahjakortti tänne
- Ystävien suosittamana
- Sijainti ja omat osakkeet Katinkullassa
- Hyvä paikka ja sopivan automatkan päässä
- Sopii meille parhaiten
- Sattumalta tuli edullisempi tarjous ostaa
- Upeat liikuntamahdollisuudet, kaikki palvelut mukavan lähellä, turvallinen ympäristö, viihtyisä lomaosake

- Saimme lahjaksi lomaviikon Katinkullasta kun ostimme osakkeen
- Hyvä palvelu, mukava kylpylä, hyvät ulkoilumaastot
- Sopiva matka, hyvät mahdollisuudet harrastaa, maisemat
- Keilaus taattua – 2 hallia eikä liian pitkää ajomatkaa kotoa
- Hyvät urheilumahdollisuudet, kaikille tekemistä
- ”Helppoa” lomailua sopivien harrastusten parissa. Vain parin tunnin ajomatkan päässä. Aiemmin hyvin onnistuneet reissut vaikuttavat myös.
- Hyvä sijainti
- Lahjakortti osakekaupan yhteydessä. Kohde kiinnosti, koska olimme kuulleet hyvää Katinkullasta.
- Meillä on täällä lomaosake
- Sopivan ajomatkan päässä Helsingistä. Tasokkaat huoneistot ja kylpylä.
- Lyhyt matka, riittävästi nuorisolle aktiviteetteja
- Arpaonni osui kohdalle
- Lapsiystävällisyys, aktiviteettien runsaus
- Oma viikko-osake

SYTTÄ RAVINTOLAPALVELUIDEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYTEEN (Kysymys 8)

- Perheemme oli vatsataudin kourissa!
- Laitoimme itse ruuan ja yhtenä päivänä kävimme Sotkamon lounaskahvilassa jossa olemme käyneet aiemminkin ja siellä hinta-laatusuhde on kohdallaan. Em. paikoissa ruoka on **TODELLA** kallista.
- Ei ollut aikaa enää ravintoloihin – ehkä pidemmällä lomalla.
- Liian kallista ja ruuhkaista
- Night Cat-ravintola → perhelomalla ei iltaravintolaan, Coffee Bar → en osaa sanoa, Maisemaravintola → lapset halusivat Rossoon
- Periaatteemme on kokata itse, ravintolahinnat erittäin kalliit (kuten aamiaisen 12€)
- Night Cat → olimme illat lasten kanssa mökissä, Maisemaravintola → Rosson palvelut riittävät
- Maisemaravintola → pitäisi mainostaa/ markkinoida esim. osakkaiden ravintola → mahdollisuutena syödä rauhallisesti ilman Rosson ”hälinää” ja ruuhkaa
- Night Cat – lastenhoito?, Maisemaravintola – ruokalista
- Ei ollut aikaa
- Ravintoloiden hintataso ei vastaa palvelua (varsinkaan Rosso), lasten kanssa lomaillessa ei yökerhoihin
- Teimme ruuat huoneistossamme
- Ei tarvetta muille
- Omat eväät oli halvempia
- Edellisen vuoden kokemuksesta huono palvelu
- Ei tarvetta muihin ravintolapalveluihin
- Tehdään itse ruuat ja ravintoloissa pitkät jonot. Käytämme Sotkamon muita ravintolapalveluja.
- Mökissä keittiö, kahvit juotiin rantakodassa tai rinnekahvilassa
- Lapsiperhe ei voi lähteä yökerhoon ja maisemaravintola oli turhan kallis
- Night Catissä emme käyneet, koska päivän urheilun jälkeen olimme jo klo 22 nukkumassa. Coffeebarista ei tullut muuten vain ostettua mitään. Maisemaravintolaan ei kaiken touhun jälkeen ehditty.
- Elävä musiikki vetoaa, sitä jos olisi, kävisimme varmasti.
- Maisemaravintola: Rosson ruokalista houkuttelevampi. Kahvila: Viime vuodesta yläkerran kahvila poistettu. Harmi meille päiväkahvittelijoille. Eipä houkutellut respan edusta. Luulisi että kysyntää olisi **HYVILLE** pullille enemmänkin: näin viimeinenkin kahvila kannatti; ei tarjontaa ei kysyntää.
- Aika paljon teimme itse ruokaa
- Ei tarvetta paljoa, teemme ruuat mieluiten asunnossa
- Rinneravintoloissa tuli eniten ruokailtua koska laskettelimme paljon
- Teemme itse ruuan loma-asunnossa. Kun työaikana syö lounaita ravintolassa, haluaa lomalla mieluummin kotiruokaa.
- Maisemaravintolaan olisimme menneet, mutta siellä oli yksityistilaisuus

- Ravintolassa hinnat/ laatu ei kohtaa. Vuokatin alueen muut ravintolapalvelut parempia ja edullisempia!
- Teemme itse ruuat
- Night Cat: ei kuulu perheloman ohjelmaan, Maisemaravintola: ei herättänyt mielenkiintoa
- Ei käytetty kuin Rossoa, ei ollut tarvis muihin. Liian kalliit hinnat Rossosakin.
- Omat eväät ja etäisyys ravintoloista (emme siis jaksaneet päivän touhujen jälkeen lähteä)
- Ei ollut tarvetta
- Ruokailimme rinneravintolassa laskettelun lomassa
- Kalliit, oma ruuanlaitto asunnolla
- Ei tarvetta, valmistimme ruuat itse
- Maisemaravintola; ruokalista liian ”erikoinen” meidän perheen makuun
- Ei tarvetta
- Maisemaravintolaan oli tarkoitus mennä, mutta aika loppui kesken, ensi kerralla sitten. Allasbaaria käytettiin n. 4 kertaa, mihin ravintolaa se kuuluu? Coffee Baria ei tarvittu, kun keitellään mökissä kahvit.
- Kahvi Bar; ei juotu kahvia, juotiin mökissä
- Ei kiinnostusta Night Cat, kahvit keitetään huoneistossa
- Teimme ruuan itse
- Teemme ruuat itse. Iltaravintolassa emme voi käydä pienten lasten takia.
- Valmistimme paljon itse ruokaa
- Freetime allasbaarissa saisi olla tarjolla muutakin purtavaa kuin Pringlesejä
- Ei tarvetta
- Käytettiin omaa keittiötä
- Kuntoiltiin ja tehtiin itse kevytruokaa kämpillä. Ei tarvetta ”yörientoihin”.
- Yökerho → ei perheellisille tarvetta, Maisemaravintola → suppea lista
- Night Cat jäi käymättä ajan puutteen vuoksi
- Coffeebar: huono valikoima, kallista, Maisemaravintola: kallis paikka
- Maisemaravintolan hintataso korkea
- Laitoimme ruokaa osakkeen keittiössä koko perheelle
- Pääsääntöisesti ruokailut loma-asunnossa
- Oli muuta ohjelmaa, tehtiin myös itse ruokaa
- Ei tarvetta kyseisiä ravintola- ja yökerhopalveluita. Rauhoituttiin mökissä ja laitettiin itse ruokaa.
- Ei ollut tarvetta
- Yksi lapsista sairaana useamman päivän, siksi emme ”olleet liikkeellä” kovin paljon
- Mukava laittaa ruokaa asunnolla, ei tarvi lähteä ulos syömään
- Maisemaravintola ei ollut auki sunnuntaina
- Kävimme kahtena iltana syömässä (Rosso+ Maisemaravintola), muut ravintolapalvelut eivät kiinnostaneet (vietimme illat asunnossa)
- Valmistamme kaiken ruuan itse

- Coffee bar – kahvi keitettiin asunnossa, Maisemaravintola – kallis ja lapsiperheet, Freetime baarimikko ei ollut palveluaitis
- Valmistimme ruuat lähes kokonaan loma-asunnossamme + ruokailimme Sotkamossa samalla kun teimme ostoksia
- Emme tarvinneet Rosson lisäksi muita palveluita
- Freetime: Ikä, ohjelmatarjontaa vain nuorille (rockia ja poppia)
- Oli mukavampaa nauttia lasillinen takkatulen äärellä. Hyvin varustellussa keittiössä ruuanlaitto ei tuntunut taakalta. Huoneistossa ruokailun edut; ei tarvitse laittaa urheilun jälkeen ja lapset keksivät tekemistä ”parvellaan”
- Ei tarvetta (Night Cat, Coffeabar, Maisemaravintola)
- Ei tarvittu yöelämää ja osakkeessa ruuanlaittomahdollisuudet hyvät
- Syötiin asunnolla
- Lapsiperhe, hinnat (muut paitsi rosso)
- Päätimme syödä mökissä itse tehtyä ruokaa, kun rahaa oli nyt aika vähän käytettävissä
- Meillä on ”kotona” tarvitsemamme
- Täällä hyvät kokkailumahdollisuudet ja kaupat lähellä joten oli halvempaa tehdä itse isommalle porukalle
- Freetime, Night Cat ei kiinnosta naimisissa olevaa pariskuntaa, joilla lapsi ja lomasta tultu hakemaan muuta
- Eipä ollut aikaa kokeilla kaikkia (paitsi Rosso)
- Coffee Bar: keitettiin itse huoneistossa
- Ei ehditty käydä muissa kuin Rossossa
- Toivoisin Night Catiin Suomipoppi ja kunnon humppatansseja. Tanssiorkesteri.
- Emme tarvinneet ravintolapalveluita koska teimme ruuat tällä kertaa itse
- Ravintoloissa ei välitetä asiakkaista. Mieluummin syö asunnolla. Olemme matkustaneet paljon, mutta näin huonoa palvelua saa harvoin. Pidämme paikasta, mutta sillä ei voi pitkälle ratsastaa.
- Elimme ”omavaraistaloudessa” pääsääntöisesti
- En edes pääse Freetimeen, sillä liikuntavammaisena tarvitsisin kaiteita tms. (ei ole ilmaantunut)
- Meillä oli omat eväät
- Freetime: muita palveluita jonon ohi 6.3 klo 19:45, Night Cat: ei tarvinnut, Coffe Bar: ei tarvinnut, Maisemaravintola: ei tarvinnut
- Maisemaravintola: Rosso halvempi, Coffee Bar: Mikä ja missä?, Night Cat: Väsytti, ei jaksaa.
- Coffee Bar: palveluille ei käyttöä, Maisemaravintola: palveluille ei käyttöä
- Syötiin pääasiassa huoneistossa ja yöelämää emme vietä ravintoloissa
- Night Cat, yökerho ei sovi lapsiperheelle
- Kahvia voi keittää lomamökilläkin. Maisemaravintola olisi varmasti oikein hyvä, emme ehtineet tällä kertaa.
- Laitamme yleensä itse ruokaa; se on osa lomailua, sillä töissä syömme joka tapauksessa yhteisruokailuissa
- Rosso: valtavat jonot!!! Ei riitä kapasiteetti palvelemaan asiakkaita! Tehkää jotain!!!

- Ei riittänyt aika
- Coffe Bar, ei käytetty. Automaatti ei oikea palvelu.
- Night Cat, Coffee Bar, Maisemaravintola → ei sopivuutta lapsille
- Valmistimme ateriat huoneistossa; kätevää ja edullisempaa kuin ulkona syönti. Rosso mukava perheravintola, siksi käytimme sitä.
- Käytimme vain Rossoa. Emme yleensäkään käytä ravintolapalveluita. Kokkaamme itse lomahuoneistossa.
- Night Ca – illalla haluaa jo olla ja katsoa telkkaria. Coffee Bar – näytti ”teolliselta”. Maisemaravintola – näytti aikuisten paikalta; ei 8-vuotiaille sopivalta
- Laitoimme ruokaa asunnossa
- Käymme syömässä Vuokatinhovissa – seisovapöytä, saa itse valita
- Halusimme hiihtää etupäässä. Ruuan laitoimme itse.
- Iso perhe + vieraita. Hiihdimme ja laskimme päivät, illalla söimme mökillä.
- Hintalaatu suhde on ollut aina huono, se ei ole parantunut vuosien kuluessa; päinvastoin. Ravintolapalvelut olivat paremmat vuosituhannen alussa.
- Hyvä keittiö, omat ruuat, pitkäkö matka loma-asunnosta ravintoloihin (muuten joutuu kulkemaan harrastusten takia)
- Meillä oli ruuat omasta takaa, joten laitoimme itse ruokamme ja juomamme
- Maisemaravintolaan olimme menossa, mutta se ei ollutkaan avoinna kuin ryhmille
- Lomaosakkeessa hyvä keittiövarustus, laitoimme ruokamme itse
- Ei ollut tarvetta ravintolapalveluille
- Muuhun kuin Rossoon ei ollut tarvetta
- Laitoimme itse ruuat
- Emme viihdy baareissa. Maisemaravintola on aikuisten paikka, ei sovi lapsille.
- Rosson ruoka oli kylmää!! (Mikroruokaa ehkä) Rossossa yleensä hyvä ruoka, täällä ei. (Monena vuonna käyttäneet, aina pettyneet)
- Ilta-aikaan emme olleet liikenteessä. Ruokailupaikkana olemme yleensäkin käyttäneet Rossoa.
- Olemme absolutisteja, teimme ruuan itse. Jotain pientä ja kevyttä, säästösyistä!
- Coffee Bar → ei tarvetta, Maisemaravintola → ei keretty
- Oli jotain muuta aina tilalla, runsauden pulaa
- Night Cat: pieniä lapsia mukana (hoito?), Coffee Bar: ei tarvetta, kahvit saa keitettyä itsekin, Maisemaravintola: Rosso sopivampi lasten kanssa
- Oma rauha on meistä lomaa
- Pienet lapset, helpompi syödä kotona
- Laitoimme ateriat itse asunnossa, ruokatarpeet mukana ja keittiö loistava asunnossa
- Baarit → oltiin lasten ehdoilla
- ”Iltaravintola” jäi käymättä, kun ei lapsella hoitajaa (omasta porukasta). Maisemaravintola ei ollut auki meille sopivaan aikaan. Kahvit tuli juotua mökillä, joten ei tullut käytettyä Coffee Bar:in palveluita.

- Säästimme vähän rahaa ja laitoimme itse syötävämme suurimmaksi osaksi
- Ruokailtiin mökissä, iltaa istuttiin omalla porukalla
- Vanhasta tottumuksesta, sekä Rosso tuntuu toimivan Maisemaravintolaa paremmin pienen lapsen kanssa
- Laitoimme ruuat itse koska tulee edullisemmaksi
- Ei tarvetta
- Rosso: edellisen vuoden kokemus ei ollut hyvä. Night Cat: olemme perhelomalla
- Night Cat – emme kuulu discoikäisiin, Coffee Bar – keitimme kahvit itse, Maisemaravintola – kalliinpuoleinen, teimme ruuat itse
- Free Time, Night Cat – perheen kanssa lomalla, Maisemaravintola – käytimme Rosson palveluita
- Tykätään laittaa itse ruokaa sekä syödä omassa rauhassa.
- Maisemaravintola liian kallis
- Lepolomalla, siksi ei Night Cat:ia. Kokkailimme vappuherkut itse, siksi ei myöskään Maisemaravintolaa tällä kertaa.
- Lomamökissä oli hyvä laittaa ruuat porukalle
- Lapsiperheenä pääosan ruoista teimme itse
- Kun itse tekee ruokaa, pääsee halvemmalla
- Meistä oli mukavampaa viettää iltaa lomahuoneistossa
- Ei ollut tarvetta

SYTTÄ HYVINVOINTIOSASTON PALVELUIDEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYTEEN

(Kysymys 9)

- Ei tarvetta. Kyseessä olevat palvelut kotipaikkakunnalla
- Ei tuhlattu niin vähäistä yhdessäoloaikaa eikä ulkona liikkumisaikaa
- Ei ollut tarvetta
- Kallista
- Ei tarvetta eikä aika riittänyt kaikkeen
- Ylihintaisia
- Muita harrasteita niin paljon että aikaa ei ollut!
- Hinnoitelleet itsensä pilalle!
- Ei ollut tarvetta
- Hintaa ja laatu
- Teimme muuta, mm. ulkoilimme
- Ei tarvetta tällä kertaa, kenties toiste
- Hinnakkaita, ei saatu enää aikaa, täyttä
- Oli muuta puuhaa
- Ei tarvetta
- Liian kallista
- Käytämme palveluja kotipaikkakunnalla ennen lomalle lähtöä
- Ei tarvetta
- Hintaa ja aika
- Ei ollut tarvetta
- Ei saatu aikoja
- Hinnat varsin korkeat, kotikaupungissa huomattavasti edullisemmat
- Ei ehditty
- Harrastukset veivät kaiken ajan, ehkäpä ensi kerralla perheen naisväki ainakin ehtii ☺
- Ei ollut tällä kertaa tarvetta. Aioimme kyllä.
- Ei tarvetta muulle kuin kosmetologille tällä kertaa
- Ajanpuute
- Yökerho: koska meillä on lapsi mukana. Ruokaa laitoimme itse paljon.
- Ei oikein tarvetta, hieronta tosi kallista verrattuna normaaliin fysikaaliseen tai hierontaan
- Aikapula
- Ei olla keritty. Liian kalliita ja ulkona liian hyvät kelit.
- Hienot lomasäät veivät perheemme ulkoharrasteisiin.
- Emme tunteneet tarvetta, kampaajalle emme päässeet lomamme puitteissa koska ei ollut aikoja
- Liian kallista
- Yleensä ovat kalliimpia kuin kotinurkilla, aika meni ulkoillessa
- Liian kalliita
- Lapsille ei ole hoitomahdollisuutta iltaisin
- Ei tarvetta

- Kalliita, ei tarvetta
- Ei tarvetta
- Hoidot kalliita
- Liian kallis, muualla tutut hoitajat
- Ei ollut nyt tarvista
- Ei kerennyt
- Emme tarvinneet
- Olen käyttänyt aikaisemmin lomilla, nyt keskityimme ulkoiluun
- Ei ollut tarvetta
- Ei tällä kertaa tarvittu
- Liikunta antaa tarvittavan hyvinvoinnin
- Ei tarvetta
- Ei tarvetta
- Ei ollut tarvetta
- Ei ehtinyt, koska ulkoilu vei suuren ajan päivästä
- Ei tarvetta
- Hinnat korkeat lähialueen muihin vastaaviin verrattuina
- Korkea hintataso ja ajanpuute
- Ei ehditty
- Eipä ollut tarvetta
- Kaikki vuorot varattuja kysyttäessä
- Ei ollut tarvista
- Ei kiinnostanut
- Ei tarvetta
- Kallista
- Kaikkea ei ehdi, kun säät olivat niin suotuisat
- Ei tarvetta
- Emme tarvinneet; kylpylä korvasi hieronnan
- Ei tarvetta
- Kävin jalkahoidossa hyvän olon hoitolassa
- Ei tarvetta
- Ei ehditty
- Hinnat on korkeita
- Hinnat huomattavasti kalliimmat kuin muualla
- Ei ollut tarvetta
- Ei aika riittänyt
- Ei ollut nyt ”tarvetta”
- Emme ehtineet
- Ei tarvetta, liikuntaloma
- Ei koeta tällä hetkellä meille tarpeelliseksi
- Emme tarvinneet
- Hinnat kalliimpia kuin muualla
- Ei ollut tarvetta
- Hieronta oli hyvä ja asiantunteva. Palvelu rahastuksessa väsynyt; välinpitämätön.

- Hinta korkea!
- Vaikea saada aikoja
- Ei ehditty
- Ei ollut tarvetta kyseisille palveluille
- Aika ei riitä. Varattava etukäteen; ei haluta.
- Hintataso korkea
- Hintataso liian korkea, tarjontaa oli kyllä monipuolisesti
- Ei tarvetta
- Kosmetologille olisi 2 henkilöä mennyt, mutta ei ollut aikoja
- Ei tarvetta
- Hinnat todella korkeat
- Olin kerran hieronnassa, oli aika tavallinen/ keho hieronta ja hyvin kallis, ei siis houkuttele uudestaan.
- Ei kiinnosta
- Ei riittänyt aika
- Kalliita
- Kosmetologi, kampaaja → ei tarvetta tällä hetkellä
- Ei jaksanut varata ennakoon. Lyhyellä varoitusaajalla ei varmaan olisi löytynyt vapaata. Nettivaraussysteemi voisi auttaa
- Ei ollut tarvetta
- Korkeat hinnat
- Ei keritty
- Käytimme Vuokatin Urheilupuiston hierontapalveluja, koska ne olivat edullisempia.
- Aika ei riittänyt, eikä tarvetta
- Ei tarvetta
- Liian kallista
- Liian kalliita
- Kävin kampaajalla hyvän olon keskuksessa, koska siellä on halvemmat hinnat ja myös hyvä palvelu
- Hinnat ovat törkeän kalliita
- Aika- ja rahapula
- Liian kalliita
- Kampaaja/parturi kotipaikkakunnalla edullisempi, joten heti loman päätyttyä käymme siellä.
- Ei ollut tarvetta
- Ei aika riitä kaikkeen
- Ei tällä kertaa. Hintataso kohtalaisen arvokas.
- Hierontaan olisimme menneet, mutta vapaita aikoja ei ollut saatavilla
- Aika kului muutenkin nopeasti ulkoillen ja kylpylässä
- Aikoja oli niukasti saatavissa!
- Ei ollut tarvetta
- Käyn vakiokampaajallani Vantaalla
- Säästösyistä ja ajan puutteen vuoksi
- Ei ollut tarvetta

- Olimme omavaraisia
- Ei jaksu, koska kylpylässä pitää olla joka päivä! +Rahatilanne!
- Ei ollut tarvetta
- Ei ollut tarvetta
- Käytän niitä jo kotona joten ei tarvetta
- Ei tarvetta/ aikaa
- Ei tarvetta
- Ei ollut tarvista tällä hetkellä/ kerralla
- Aivan liian korkeat hinnat! Rahastuksen makua!
- Ei aihetta
- Ei ollut tarvetta
- Ei ehtinyt
- Korkean hintatason vuoksi
- Vähän rahakysymys
- Tällä kertaa ei ollut tarvetta
- Ei tarvetta. Palvelut kalliita.
- Kallista
- Ei tarvetta
- Kampaajalla käynti juuri ennen lomaa molemmilla! Kosmetologin palvelut liian hinnakkaita tämän hetken tuloilla. Kylpyyn emme ehtineet – Pilkki vei aikaa!
- Meidän hyvinvointi riippuu urheilusta
- Ei ollut aikaa
- Ei ole varaa
- Lauantaina ei ollut vapaita aikoja
- Naisväki oli hiljattain käyttänyt palveluja kotipuolella
- Ei ollut ohjelmassa, aika ei riittänyt
- Ei tarvetta
- Ei ollut tarvetta

MIELIPITEITÄ LASTENMAAILMAN VIIKKO-OHJELMISTA, SEKÄ OHJATUSTA WIIFIT- JA TANSSIMATTOPELISTÄ (Kysymys 10)

Lastenmaailma:

- Emme tarvitse, koska lapsemme haluavat ensisijaisesti lasketella
- Ohjelma voisi olla nykylapsille monipuolisempi
- Nuorisolle enemmän ohjelmaa
- Lapset isompia
- On välttämätön, se erottaa edukseen kaikista muista lomakeskuksista
- Järjestimme ohjelmaa itse lapsille
- Ei kiinnosta
- Ei ehditty tutustua
- Sopiva, mutta harrasteet ja kylpylä vievät aikaa, joten tänä vuonna ei käytetty Lastenmaailman palveluita
- Liian vanhoja ☺
- Ei pelattu koska se oli baarissa eikä päästy sinne
- Sama ohjelma joka vuosi, uudistakaa!
- Varmaan OK. Halutaan vaan viettää aikaa perheenä
- 6- ja 8-vuotiaille pojille siellä ei ehkä ollut sopivasti tarjontaa
- Sopiva on.
- 2-vuotiaille ei ole tarjolla juuri mitään
- Menee kiinni liian aikaisin
- Kun käy usein Katinkullassa, kaipaisi vähän ohjelmaan uudistusta.
- Perheen pienin ihastui kovasti
- Ei ole niin pieniä
- Lapset jo lähes aikuisia
- Toiminnallisuutta enemmän
- Liian pieni tila
- Mikä paikka?
- En ole perehtynyt viikko-ohjelmaan, mutta omat lapset sen verran isoja, ettei Lastenmaailma kiinnosta
- Pelit kiinnostaa poikia, tanssimatto ei
- Ehkä pienemmille lapsille tarkoitettu
- Olisi kiva, mutta laskettelu ja pulkkailu veivät tällä kertaa voiton. Tuli mieleen, että voisiko lapsille olla myös ohjattua leikkimielistä sulista, tennistä ja/ tai keilausta (esim. 5-8 v.)?
- Lapset kävivät vain ½ tuntia, mutta pitivät Lastenmaailmasta kovasti
- Ei tietoa viikko-ohjelmasta. Lapset siellä infon ajan.
- Lapset eivät tarvinneet, oli ulkoliikuntaa
- Ei kommenttia (lapset teini-iässä)
- Ei lapsia mukana
- Yhdessä urheilu ja pelailu koko perheen voimin riittävät lapsille. Eivät halunneet osallistua järjestettyyn ohjelmaan

- Elokuvan teko oli hauskaa
- Olisi ok, mutta olimme vain hiihtämässä ja laskettelemassa suurimman osan aikaa
- Aika mennyt jo ohi
- Ei sen ikäisiä lapsia
- Oli paljon pikkuisia niin ei menty
- Teennäistä. Tehdään tekemisen vuoksi.
- Liian pienille
- Ei, lapsemme on jo aika vanha
- Ei ole sen ikäisiä lapsia
- Ei lapsia
- Ei sovellu 2-vuotiaalle
- Ei käytetty
- On
- Ei lapsia
- Oma jumppaohjelma 10-15 –vuotiaille
- Ok
- Ehkä on liian nuori ohjelmaan
- Ei tarvittu, eikä tutustuttu edes ohjelmaan
- Ovat liian isoja ja nuorinta hoitivat tarvittaessa isommat sisarukset
- Lapset halusivat olla koko perheen kanssa
- Vietimme lasten kanssa muuten aikaa yhdessä
- Toiminta pätevä voisi olla enemmän, muutakin kuin kasvomaalausta ja askartelua. Isommille lapsille suunnattu.
- Niukka ohjelma
- Kyllä
- Ei lapsia
- Liian vähän ohjelmaa/ toimintaa lapsille
- Emme perehtyneet
- Ikä ei vielä riitä järjestelyihin retkiin eikä esim. askartelutuokioihin. Muuten mukava leikkipaikka! Pallomeri ehdoton ykkönen.
- Kyllä olisi ollut, mutta miksi joka asiasta pitää maksaa. Muualla ilmaisia.
- Ei lapsia
- Ei osallistuttu
- Ei lapsia
- Suunnattu isommille lapsille
- Lapset ovat jo kasvaneet Lastenmaailma-ään ohi
- Lapset niin isoja ettei tarvetta Lastenmaailmalle
- On kait se sopiva
- Ei ollut aikaa
- Ei seurattu ohjelmaa

WiiFit- ja tanssimattopeli:

- Ei ole kokeiltu
- Ei olla kokeiltu, ei kiinnosta
- Wii -pelikonsoli käytössä ahkeraan ollessamme Freetimessä
- Ei tullut käytyä, enemmän opasteita
- Ei kuulu
- Ei ehditty
- Oli vaan yksi peli ja koko ajan varattuna, emme päässeet kokeilemaan
- Eivät osallistuneet
- Olivat tosi mieleisiä, mukava uudistus
- Jess!!
- Eivät löytäneet sitä
- Wiifit oli hieno keksintö
- Eivät olleet kiinnostuneita
- Eivät kokeilleet
- Todella hyvä lisä
- Eivät kokeilleet
- Ei käyttänyt sillä on poika
- Ihan OK
- Ei pojille sopiva
- Keilaus on kivaa
- Eivät käyttäneet
- Eivät kiinnostuneet niistä
- Pelattiin itse Wiitä (omaa) aikuiset + nuoret – Miksi aikuiset ei voi pelata?!
- Ihan kivaa oli
- Unohtui osallistua
- Kiinnostusta oli, mutta eivät itsekseen halunneet mennä
- Ei osallistuttu
- Ei osallistumista
- Ei innostusta
- Ei osallistuttu
- Ihan ok
- Hyvä on
- Pojat olivat rinteessä iltaan saakka, aikataulu ei oikein sopinut
- Ei kokeiltu
- Eivät osallistuneet
- Ei ehditty
- Ei osallistuttu
- Ei osallistunut
- Ei kokemusta
- Emme ehtineet valitettavasti
- En kokeillut
- Ei kiinnostanut
- Pitivät kovasti, olisivat halunneet lisää

- Ei testanneet
- Ei kokeilleet
- Eivät tällä kertaa kokeilleet
- Hyvät pelit, mutta koko ajan käytössä + jono, ei päässyt kokeilemaan
- Emme ehtineet osallistua
- Eivät käyttäneet. Emme tiedäneet missä ne ovat, tai että sellaisia on täällä.
- Tytär halusi käydä kokeilemassa, mutta oli aina muuta ohjelmaa, lähinnä laskettelurinne, kylpylä jne.
- Tästä ei löytynyt mitään tietoa viikko-ohjelmasta, tv-kanavalla maininta, mutta ei aikataulutietoa

MIELIPITEITÄ JUMPPATARJONNASTA (Kysymys 11)

- Ei
- En, jumppaan kotipaikkakunnalla
- Venyttelyä
- Todella monipuolisia sekä hyvät ohjaajat
- En
- En
- Monipuolinen tarjonta, mutta hiihto, kylpylä ja keilaus täyttivät päivät niin että jumppaan ei ehtinyt
- Hyvät, monipuoliset jummat!
- Enemmän pilates-jumppaa
- Hyvä tarjonta. Valitettavasti sairastuimme, joten ei päästy jumppaamaan.
- Pidämme itse liikuntapiirejä joten ei viitsi lomalla osallistua, jumppatarjontaan voisi lisätä ns. normaalia venyttelyä ja kuntopiirejä ilman musiikkia.
- Tulimme ulkoilemaan ja sää kun oli loistava, ei ollut tarvetta jumpille
- Aamutunteja
- Spinning – Osakkaille voisi olla jumpista viikkopaketti. Nyt 1x7€ ja 1kk 55€. Voisi olla 35/40€/vkko, 1-2 jumppaa/ päivä
- Paljon on ohjelmaa, mutta tällä kertaa jäi väliin
- Ei, se on riittävä
- Päiväjumppia esim. klo 16 tai aiemmin. Lomalaisille voisi sopia siihen aikaan jummat, ettei tarvitsisi illalla jumpata. Muuten tarjonta tosi monipuolista!
- Vesijummat saisi olla joka päivä eri aikoihin. Nyt päivät liivahtivat huomamatta ohi
- Osa jumpista alkaa liian myöhään
- En
- Tarjonnasta ei osallistuminen ollut kiinni, nyt ei ollut intoa kun oli mukavat säät!
- Emme
- Ei
- ”Tavisjumppaa” (esim. keppijumppaa)
- Erittäin hyvä tarjonta jumpissa. Laadukas ohjaus.
- Tarjonta oli monipuolista, ei vaan jaksanut osallistua kun tuli hiihdettyä niin paljon
- En
- Spinning
- Emme jääneet
- Venytys jumppaa iltaisin, jumppasali on kylmä ja vetoinen
- Ilmaisjumppia
- Puhdas pilates!
- Ei osallistuttu

- Jumppavehkeet oli mukana mutta en ennättänyt
- Vapaita aikoja vähän ja erittäin huonoon aikaan, sekä kallista
- Vesijuoksu
- Meillä ei ole jumpan harrastajia
- Corea
- En, hyvä ja monipuolinen ohjelma – Kiitos!
- Ylipainoiselle liian nopeita
- Jumppatarjonta vaikutta hyvältä, mutta jumppiin ei tule osallistuttua, koska hinnat ovat korkeat (etenkin kun ottaa huomioon kausikortin hinnan omalla salilla Helsingissä). Osakkaiden alennus jumpista on niin pieni, ettei se vaikuta osallistumiseen.
- Ei
- Pilates
- Joogaa, rentoutusjumppa
- Ei
- Fittball
- En
- Tarjonta oli loistava
- Tanssillisia jumppia
- Vesijumppaan olisimme halunneet – aika ei sopinut muuhun ohjelmaan. Rentoutus olisi ollut tarpeen – aika ei käynyt.
- Chi Ball –jumppa olisi tehnyt (tällä lomalla) hyvää

SYTTÄ HARRASTEIDEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYTEEN (Kysymys 12)

- Aina joku perheestä sairaana
- Ei ollut aikaa. Keilailua olisi voinut kokeilla, jos olisimme olleet pidempään.
- Kallista ja ruuhkaista
- Sulkapallo ja Squash → tennismailat mukana
- Aika meni rinteillä ja hiihtoladuilla
- Tennistä emme käyttäneet koska emme osaa pelata, samoin squashia
- Muut harrasteet (paitsi keilailu) eivät kiinnostaneet
- Vuoroja ei saanut sulkapalloon – silti kentät tyhjinä varsinkin aamupäivisin!
- Ei ehditty laskettelu lomassa
- Ulkoilimme
- Kaikkea ei ehdi
- Ulkoilmaharrasteet sopivat hiihtolomalle paremmin – hiihto, luistelu, laskettelu...
- Ei aikaa kaikkiin
- Hiihdimme ja laskettelimme
- Tarjontaa on paljon ja kaikkea ei ehdi kokeilla
- Keilailu harrasteosakkeena, muu sisäliikunta ei kiinnosta, kun hyvät ulkoilukelit / -maastot
- Omistamme tennisosakkeen, mutta emme pelaa tennistä. Haluaisimme päästä osakkeesta eroon, ei ole onnistunut!!
- Panostimme hiihtämiseen
- Keilailuun ei saatu aikoja
- Keilailuun ei aikaa. Tulopäivän tennis jää aina käyttämättä kun se on fiksumpaa ennen klo 16
- Sulkapallo: Tennisvuoroja joka pv, Squash: ei olla pelattu koskaan, Keilailu: ei ehditty (Lisäksi hiihto ja uinti vievät hirmuisesti aikaa)
- Ajanpuute
- Sää suosivat eli ulkoilimme mahdollisimman paljon. Hiihdettiin ja laskettiin.
- Tulimme ulkoilemaan ja sää kun oli loistava, ei ollut tarvetta
- Talviharrasteita nyt. Aiemmin olemme kyllä käyttäneet.
- Keilavuorot olivat varattuja
- Keilaamassa kävimme muualla
- Meille kuuluu keilaosake, muihin ei saa edes vuoroja
- Laskettelu ja hiihto riittivät
- Liian kalliita, ei ollut tarvetta
- Hiihto! Missä suksivuokraus?
- Ulkoilusää oli niin matavat, että ulkoilimme paljon, etenkin laskettelimme päivittäin.
- Squash – Emme pelaa ko. lajia
- Keskityimme hiihtoon ja lasketteluun

- Talvella perheemme keskittyy lasketteluun ja kylpylään
- Keilailuun ei päässyt
- Käytämme aikaa ulkoiluun ja oleiluun
- Sulkapallo / Tennis: ei ollut vapaita aikoja, Squash: ei kiinnostusta
- Keskityimme hiihtämiseen
- Ei kerinny
- Ulkourheilu kiinnostaa
- Sulkkisvuoroja ei saanut, kelavuorotkin usein varattuja.
- Ei tarvetta. Päivän hyvät hiihtolenkit riittävät kuntoiluun.
- Hiihtolomaviikko, harrastepaikat täynnä.
- Keilailu on koko ajan täynnä, olisi pitänyt lähteä naapuriin jos olisi halunnut harrastaa.
- Tennis ja squash ei innosta
- Talvella enemmän ulkoharrasteita
- Pelikengät oli kotona, ulkoilu oli pääasia
- Ajanpuutteen vuoksi
- Ei ehditty, kun hiihdettiin. Ei saatu vuoroja (keilailu).
- Tällä kertaa ulkoliikuntaa. Upeat ladut!
- Emme ehtineet joka paikkaan
- Meillä on vko 43 tennis- ja sulkapallo-osakkeet, silloin on hyvä aika niille. Nyt keskityimme ulkoharrastuksiin. Kuntosalilla emme käy muutenkaan, ei viitsi mennä tuonne ”pätevien” joukkoon harjoittelemaankaan.
- Sulkapallo+ kuntosali: ei kerinnyt, ulkona hyvät kelit, ei tarvista
- Sulkapallo olisi kiinnostanut, ei saatu enempää vuoroja.
- Halusimme viettää aikaa ulkona liikkuen (hiihdimme, luistelimme ja kävimme pulkkamäessä)
- Päivät kuluivat rinteessä
- Emme saaneet aikoja. Kuntosali: emme tienneet että oli ilmainen osakkaille
- Kaikkea ei ehdi kun säät niin suotuisat
- Ei aikaa/ kiinnostusta (sulka-, tennis + squash) Lähinnä ulkoilua kävellen + suksilla
- Keilaamassa kävimme Vuokatti Bowlingissa, jonne sai hyvin aikoja
- Keilaus Vuokatti Bowling –hallissa. Laskettelu yrityskortti iltapäivä Katin-kullan osakasetuna
- Terveydelliset syyt (kaikki paitsi keilailu)
- Keskityimme ulkoiluun
- Tarjonta oli monipuolista, ei vaan jaksanut osallistua kun tuli hiihdeltä niin paljon
- Ei ollut aikaa eikä tarvetta sisäharrasteille kun olimme ulkona ulkoharrasteissa koko ajan
- Toivoisimme osakkaille muitakin kuin kuntosalin vapaan käytön, vaihtuvia osakstarjouksia? (Ilmoitetaanko nämä jossain)
- Ei ehditty, harrastamme pääsääntöisesti hiihtoa (keskimäärin 130km/ henkilö/ 6 pv)
- Ei ehditty
- Oli hienot hiihtokelit

- Vuokatti bowlingiin on helpompi saada ratoja
- Harrasteisiin vaikea päästä. Laitteet hyvät!
- Keilaratoja lähes mahdoton saada varattua. Käytetty Vuokatti Bowling – palveluja useita kertoja viikon aikana.
- Vaikea saada vuoroja viikolle 10
- Ei ennätetty
- Ei jaksaa. Hienot ulkoilukelit, joten emme halunneet olla sisällä. Jos toisenlaiset kelit olisimme käyttäneet sulkapalloa, kelausta, kuntosalia.
- Yleensä on käytetty, nyt loma on käytetty ulkoliikuntaan
- Keilailuun ei sopinut. Tennis ei kiinnosta.
- Käytiin keilaamassa naapurin keilahallissa, koska täällä ei vapaita aikoja
- Ulkoliikuntaa enemmän harrastimme
- Muina viikkoinamme pelaamme myös tennistä ja golfia
- Hiihto ja laskettelu veivät ajan
- Olisimme käyttäneet sulkapallovuoroa jos aikaa olisi saatavissa paremmin
- Sulkapallo, tennis, squash, keilailu → ei aika riittänyt (meni ulkoliikuntaan)
- Tällä kertaa hyvät ulkoilusäät pitivät ulkona. Ei ollut tarvetta siirtyä sisälle.
- Ei kerinnyt, hiihrettiin paljon
- Keskeytimme tällä kertaa ulkoiluun koska säät suosi ulkoilua.
- Haluttiin ulkoilla ja tehdä asioita koko perheellä
- Aika ei riittänyt joka paikkaan
- Ei tarvetta kuntosalin ja sulkapallon lisäksi
- Terveys ei riitä, kuntosali liian täysi
- Ei mitään, koska hiihtäminen oli pääasia
- Keilailua emme harrasta talvisin, koska keilaosakkeita ei enää ollut hiihtolomaviikolle myynnissä. Osakkaiden kuntosalietu on ehdoton plussa ja tulee säilyttää jatkossakin.
- Hiihdimme ja laskettelimme
- Hyvät hiihtokelit
- Pistelomaan ei kuulunut harrasteita
- Keilailemaan olisimme menneet, mutta sopivia aikoja ei löytynyt (käytimme sitten vuokatti Bowling –hallin tarjontaa)
- Kävimme hiihtämässä ja laskettelemassa, ei ollut tarvetta käyttää
- Muihin kuin kuntosaliin ei kiinnostusta
- Hieno ilma veti ulkoharrastuksen pariin
- Yrittäessäni soittaa jumppavarausta hyvinvointiosasto oli kiinni ja respa ei vastannut. Jäi käymättä, oli sunnuntai.
- Sulkapallo/ tennis ja keilailu olisivat olleet kivoja, mutta ajan puute esteenä (pienet lapset)...
- Teemme raskasta työtä niin lomalla ollaan vain
- Oli hyvät ulkoiluolosuhteet lomamme aikana, halusimme olla mieluummin ulkosalla
- Olimme ulkona
- Pingistä käytiin pelaamassa
- Squash → ei osata

- Ei kerta kaikkiaan ehdi ja jaksaa, onneksi on valinnanvaraa
- Tennis ja squash; ei harrasteta lajeja
- Tulimme vain lepäämään nyt, rankka toukokuu työssä edessä, samoin kesä
- Ulkoiltiin
- Ulkoiltiin, kauniit kelit
- Terveys esti/ rajoitti harrastamista tällä kertaa
- Tennis ja squash eivät ole omimpia lajeja
- Emme ole innostuneita sulkapallosta tai squashista
- Oli hyvät ilmat joten liikuimme ulkona
- Keilavuoroja todella vähän ja nekin kalliimpaan aikaan. Muita emme harrasta.
- Kuntosali ja sulkapallo jäi väliin tuki- ja liikuntaelinvaivojen takia. Normaalisti olemme käyneet!
- Me pidämme enemmän ulkoliikunnasta
- Tennis ja kössi eivät tällä kertaa kiinnostaneet, meille sopivia keila-aikoja ei ollut jäljellä
- Ei ollut aikaa kuin keilailuun
- Lasten ehdoilla, ei mahdollisuutta
- Kylpylä ja laskettelu riittivät tällä kertaa, polkupyöriä kaipasimme.
- Kylpylä ja ulkoilu veivät voiton, ei aika riittänyt

SYTTÄ KYLPYLÄN KÄYTTÄMÄTTÖMYYTEEN (Kysymys 13)

- Aina joku perheestä sairaana
- Älytön ruuhka-aika, edellisellä kerralla yksi perheemme jäsen sai ”taudin”. Pidämme huolta että veri pysyy puhtaana sesonkiaikana
- Aika meni rinteillä ja hiihtoladuilla
- ”Liian ruuhkainen”
- Iltaisin aivan liian täyttä
- Kylpyläosake olisi oikeuttanut enempäänkin kylpylän käyttöön, mutta ylikuormitettu, liian täysi ja ahdas kylpylä ei houkuttanut kaikkia meistä käymään kylpylässä yhtä kertaa enempää. Kylpyläkapasiteetti jäänyt pahasti jälkeen majoituspaikkojen lisääntymisestä.
- Emme ole kylpyläihmisiä, haluaisimme päästä eroon myös kylpyläosakkeestamme!
- Ei kiinnosta enää
- Kylpylän käyttäytymissäännöt ja määräykset ovat selvät ja tarpeelliset! Näiden sääntöjen noudattamista ei tunnuta valvovan lainkaan. Voin kertoa lisääkin (0500 366891, Heikki Panu)
- Saunamaailma ja savusauna olisi kiva käydä jos olisi erilliset puolet miehille ja naisille tai enemmän vuoroaikoja.
- Olisimme käyneet kylpylässä useammankin kerran, mutta into laantui ruuhkan takia
- Ei tarvetta
- Hiihtolomaviikko, paikat täynnä. ”Oma” sauna rauhallisempi.
- Emme ehtineet
- Yksi lapsista sairaana ja iltaisin siellä on niin ahdasta, että mukavuus kärsii suihkuun ja saunaan jonottaessa, siitä tämä vko 10 on huono kylpyläviikko. Muulloin olemme käyneet 3-5 kertaa/ vko
- Liian kallis
- Miksi kylpylässä on kylmä??? Kun altaasta nousee niin palelee.
- Liian paljon asiakkaita, ei tilaa saunassa eikä suihkussa
- Pesuhuoneen suihkut rikki, sekä epäsiistit
- Kylpylän naisten osasto asiattomassa kunnossa; suihkut eivät kaikki edes toimineet ja ko. viikolle (vko 10) aivan liian vähän suihku- ja pesutilaa...! Ei houkutellut uusintakäynnille! Hinta- laatusuhde ei ole kohdallaan!
- Kylpylälippukauppa on mystistä. Mustasta saa halpoja lippuja klubin pihalta
- Liian ruuhkainen
- Ketään ei vain erityisesti huvittanut; kylpyläosakkeemme ovat siltä ajalta kun lapset (3) olivat pieniä ja nyt rannekkeita on tarpeeseen nähden aivan liikaa
- Illalla kylpylä epämiellyttävän täysi, 10 viikolla kylpylän yhtiövastike tulisi puolittaa

- Kylpyläysteemi toimii hyvin ja etenkin naisten saunamaailmavuorot tulee säilyttää. Hieno parannus tähän tosin olisi, jos toinen naisten saunamaailmavuoroista saataisiin johonkin iltaan (tällä hetkellä ti ja to 10-12)
- Olisi taas edellyttänyt edestakaisin kulkemista. Loma-asunnon sauna riitti hyvin.
- Kävimme aamu-uinnilla joka aamu, se riitti. Omassa asunnossa saunoimme hiihdon jälkeen.
- Iho-ongelmat, harmi, se on ihana.
- Laittakaa tulevina vuosina ilmoitus kylpylän sulkeutumisesta huoltoviikkoa varten näkyvämmiin esille, sekä lisäksi esim. pukutiloihin. Viikkorannekkeella kun menee kylpylään ei tarvitse asioida vastaanotossa ja jos ei siihen ole muutenkaan asiaa, niin ilmoitus kylpylän sulkeutumisesta normaalista poiketen jää auttamatta näkemättä!!! Meiltä jäi rannekkeella olevat viimeiset kylpyläkäynnit käymättä, koska INFOA EI OLLUT RIITTÄVÄSTI. Pettymys oli todella suuri meidän 4-v tytarelle ja itkua riitti! Muitakin porukoita oli jotka joutuivat pettymään, osa käännytettiin respasta, mutta mekin ennätimme vaihtaa uimavaatteet kunnes sitten huomasimme saunamaailmaan mennessä, että kaikki ovet ovat auki, eli paikka menossa kiinni.
- Olisimme menneet vielä kylpylään, mutta huolto käynnistyi
- Tympäisee kun säännöt eivät koske kaikkia – valvontaa ja vaatimuksia tarpeen mukaan kun uimapuku esim. on päällä tai mukana saunassa.
- Kylpylä laitettiin kiinni perjantaina kun meidän sulkapallovuoro loppui 18.00. Ei tiedotettu aikaisemmin. Tosi ruma temppu. Jäi todella paha mieli tästä!!!

EHDOTUKSIA ERI PALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN (Kysymykset 14–20)Rosso:

- Monipuolisempi Menu, siisteyteen kannattaa kiinnittää huomiota
- Voisi lopettaa kokonaan (muu perhe eri mieltä)
- kansanruokala
- Monipuolinen ruoka, nopeampi palvelu
- Huolehditaan asiakkaiden tilauksista, ei anneta lapsien odottaa, kiitos!
- Hyvä ketju, lapsillekin sopivia annoksia
- Osakasetuja
- Nopeampaa
- Hyvä, suhteellisen edullinen
- Samaan malliin vaan
- Lounas buffee
- Rosson ruoka on niin ROSSOMAISTA. Ei tasokasta. HUOM! Kaikki lelut rikki!!!
- Hinta/ laatusuhde
- Halvemmat hinnat
- Osakasihvi: hinta todella korkea vielä edunkin jälkeen
- Parempaa ja nopeampaa palvelua
- Osakasihvi: Miksi valkosipulia? Entä kasvisvaihtoehto?
- Leikkipaikan siisteyteen ja ehjiin leluihin voisi vähän satsata
- OK
- Ei aina saman makuisia vakioruokia koko Suomessa
- Ravintolapalveluiden kapasiteetti ei riitä majoitustarjonnalle, rav. paikkoja ei ole tullut lisää vaikka majoitus on moninkertaistunut. Ruuhkainen Rosso ei kiinnosta; meluista ja tukkoinen. S-konsepti ravintolat eivät sovi tänne.
- Mahdollisuus varata pöytiä tai joku muu järkevä varaussysteemi, nykyinen systeemi täysin toimimaton.
- Ei kerrottu osakasihvistä
- Kasvisruokavaihtoehtoja enemmän. Myös lasten menu voisi olla monipuolisempi.
- Halpoja peruslounaita, lapsille omat hinnat ja listat sekä lounaat
- Palvelu ihan hyvää ja melko nopeaa
- Ok
- Ruokapalveluita on hyvä olla olemassa
- Ei huomattu osakasihviä mistään
- Palvelu ok, mutta pizzoista yhdestä puuttui osa täytteistä – huolellisuutta keittiöön, kiitos!
- Toivomme jatkuvan. Miellyttää niin teiniä kuin vanhempiaakin. Tilaa tietysti aikavähän ruuhka-aikoina
- Lapsiperheet ehkä innostuisivat osakaspizzaeduista osakasihviä enemmän
- Emme tienneet ravintolaeduista, koska saimme kortin VASTA torstaina. Ruokailimme useasti keskustan yksityisissä ruokapaikoissa

- Ok
- Sitä NOPEETA toimintaa!
- Rosson lounaat samaa tasoa kuin Amarillon lounaat
- Entinen perheravintola oli parempi, vaikka Maisemaravintolassa (koko perhe) enemmän käymmekin
- Ok
- Palvelu saisi olla huolellisempaa!
- Jos palvelutaso sama hotellin/ klubin palveluja ei tarvita ollenkaan! (yleisesti koko paikka)
- Seisovapöytä
- Isompi ravintola aamupalalle, nyt liian tungosta
- Hyvä näin: hyvä palvelu, hyvä ruokalista
- Riittävät palvelut
- Enemmän pöytiä ja henkilökuntaa
- Olemme tyytyväisiä
- Ei erityisiä toivomuksia
- E pysty palvelemaan niin suurta määrää asiakkaita, jota sesonkiviikolla olisi tarjolla vkot 8-10
- Punaviini ehdottomasti viilennettävä! Pizzat ok.
- Isompi ravintola!
- Asiakasomistajatarjouksia lisää
- Palvelu oli erinomaista joka kerta. Suuri muutos aikaisempiin kertoihin. Tarjoilijoilla oli aikaa hoitaa työnsä. Tilaukset otettiin vastaan nopeasti ja ruokaa saatiin sopivasti.
- Ruokalista on parantunut sen jälkeen, kun Rosso aloitti toimintansa Katin-kullassa. Salaattipöytä voisi tosin olla vielä monipuolisempi.
- Palvelun nopeutta voisi parantaa, samoin sen, että kun tilataan esim. lasten ateria, se tulisi myöskin eikä pelkkä pizza.
- Edullista kotiruokaa n. klo 16-17 aikaan. Lounas seisovasta pöydästä.
- Henkilökunta oli ystävällistä ja palvelivat hyvin. Ruuan hinta laatu suhde ei vastannut tosiaan.
- Ok
- Hyvä palvelu, kiitos ☺
- Suunnilleen nykyisenä
- Vapun aikana olisi voinut olla päivällis- tai lounaspöytä
- Osakasetuja
- Enempi tarjouksia ja teemapäiviä esim. kiinalainen jne.
- Pari kalaruokavaihtoehtoa voisi olla enemmän, muuten ok
- Ruokalista oli turhan pizzavoittoinen. Kaipasin Tex-Mex ruokaa.
- Ok

Maisemaravintola:

- Rosso pois ja Maisemaravintolalle lisää tilaa

- Osakkaiden mahdollisuus aterioida tasokkaasti → tasokas ravintola puuttuu täältä
- Yksinkertaisempi ruokalista
- Ok
- Nopeampaa
- Mikä?
- Samaan malliin vaan
- Hinta/ laatusuhde
- Tiedotus olemassaolosta, viimeinen silaus (suur sali ei sisustettu kunnolla) → viihtyisyys
- Halvempia listahintoja; koko porukalla kun tulee, menee liikaa rahaa
- Ok
- Ruokapalveluita hyvä olla olemassa. Voisiko olla joskus päivälläkin auki? Esim. klo 14 →. Kaikki eivät halua syödä vasta illalla.
- Ruuan hinta ja laatu ei ole kohdallaan, pieni säätö ruuassa olisi tarpeen + ravintolan tunnelma paranisi osuvammilla musiikkivalinnoilla todella paljon – soul ei oikein istu Kainuu-konseptiin.
- Ok
- Taso pidettävä yllä, parempitasoinen ravintola ehdoton Katinkullan kokonaisuudessa. Ruokalista oli parempi kuin viime vuonna, aukiolo ti-ma on ok (minimi).
- Ok
- Seisovapöytä
- Riittävät palvelut
- Olemme tyytyväisiä
- Ei erityisiä toivomuksia
- Musiikkia. Palvelu on liian arkista.
- Monipuolisempi lista
- Ruoka huono
- Lapsille vaihtoehtoja enemmän
- Menu houkuttelevammaksi, oikeita Kainuulaisia ruokia (poroa, sienä, kalaa...)
- Osakasillallinen oli viime vuonna, ei tänä vuonna!
- Muuta kuin Rosson ruokaa saattaa kaivata myös muina päivinä kuin viikonloppuisin. Mainostus on vahvaa, mutta aukioloajat jäävät kertomatta. Totuus paljastui vasta syömään mennessä.
- Ok
- Vapun aikana olisi voinut olla päivällis- tai lounaspöytää
- Osakasetuja
- Enempi tarjouksia ja teemapäiviä esim. kiinalainen jne.
- Ok
- Ok

Freetime:

- Halvemmat hinnat
- Nuorisolle alkuillasta ohjelmaa
- Viikolla 8-10 enemmän henkilökuntaa
- OK, hintataso nouseva → hinta-laatu?
- Tanssit, useammin elävää musiikkia
- Epämiellyttävän PIMEÄ paikka, ystävällinen palvelu, kova musiikki kuului osakasklubille – häiritsti
- Ok, aukioloajoissa tsekattavaa
- Nopeampaa
- Biljardipöytä pois tanssilattialta
- Samaan malliin vaan
- Jotain ravitsevampaakin tarjottavaa kuin alkoholi ja perunalastut
- Ei kerrottu osakashintaisesta kampanjaoluesta
- Ei lasten paikka enää iltayhdeksän jälkeen, voisi olla jonkinlainen kielto
- Vaikka elokuvailtoja, teemailtoja, karaokea
- Ei tarvetta
- Ok
- Ok
- Tapahtumia, pelejä screenillä myös nuorille, teemailtoja
- Hyvä näin
- Riittävät palvelut
- Wii-urheilupeli tosi hyvä idea
- Olemme tyytyväisiä
- Ei erityisiä toivomuksia
- Tarjouksia
- Palvelu hyvää ja henkilökunta ystävällistä
- Allasbaarin käyttö
- Ok
- Kisailuja! Yhteistä hauskaa. Karaoken lisäksi pieniä yhteislauluhetkiä? Lau-laa haluaisi muttei karaokea.
- Ok

Night Cat:

- Alle 18-vuotiaille esiintyjä hiihtolomaviikoilla
- OK
- Nopeampaa
- Elävää musiikkitarjontaa, tanssittava musa. (Puree iäkkäämpään väkeen.)
- Samaan malliin vaan
- Musiikki voisi olla monipuolisempaa (nykyisin on joko vahaa tai teknoa yms.) siis monipuolisempaa, laidasta laitaan lauantaisin ym.
- Tanssia 2-3 kertaa/ viikko
- Ei tarvetta
- Musiikkia vanhemmillekin viikonloppuisin

- Ok
- Ok
- Suomipoppi, tanssimusiikkia
- Diskoja myös nuorille
- Tanssia aikuiseen makuun
- Aikuisempaa ”oikeaa” tanssimusiikkia
- Tanssit, joku live-esiintyjä hiihtolomaviikoilla
- Olemme tyytyväisiä
- Ei erityisiä toivomuksia
- Edellisinä vuosina ollut melko kuollutta → Ei tullut lähdettyä nyt ollenkaan
- Keskiviikkona disco!
- Elävää musiikkia, ainakin alkuillasta
- Ok
- Jossain olisi voitu pitää oikeat tanssit. Näin kun lomaileva väki oli hieman vanhempaa
- Kunnan tanssimusiikkia – nyt liikaa ”Hiihtoliiton kappaleita” ja aikuiseen makuun sopeutuva DJ. Ladattava myös vanhempaa tanssimusiikkia kuten jenkka, samba, rumba, cha cha.
- Ok

Coffee Bar:

- OK
- OK
- Nopeampaa
- Lautaset puuttui
- Valikoima ja paikkaparemmaksi. Houkuttelevat leivonnaiset menisivät varmasti kaupaksi (ei valmiit puustit)
- Samaan malliin vaan
- Kotipullaa parempi valikoima, salaattibaari uupuu
- Kiva olla jatkossakin, saa pikkusuolaista
- Ok
- Jos tällä tarkoitetaan aulassa olevaa ”teeseitse” pistettä? Toivoisin kunnan kahvilata!
- Ok
- Missä se on?
- Riittävät palvelut
- Olemme tyytyväisiä
- Ei erityisiä toivomuksia
- Lapsille myös vaihtoehtoja
- Kunnan kahvia ja hyviä leivoksia, ei mitään pakasteesta sulatettuja, mitä on joskus tarjottu
- Kahvileivät melko vaatimattomia valikoimaltaan
- Ok
- Ok

Kapri My Spa hyvinvointiosasto:

- Kunnan urheiluhieroja, vaikka opistolta opiskelijoita
- Ystävällinen palvelu jatkukoon
- Odotustilaan uusia lehtiä
- Ok
- Lisää ilta-aikoja sillä päivällä hiihdetään
- Hinnat huonoja
- OK
- Halvemmat hinnat
- Myymälä on parantunut viime vuodesta, mutta ei vielä ole kovin hyvä, liikaa shampoita ym. myynnissä. Arvokkaita hoitoja, laatikaa myös halvempia hoitoja
- Palvelut ok
- Ok
- Myymälänä ei ole kyllä yhtään kiinnostava! Harmi että aikaisempi monipuolinen myymälä lopetettiin. Odotti aina innolla että pääsee sinne shoppailemaan.
- Osakasetu (aromakylpy kahdelle) hinta ei kyllä tullut esille esitteestä tms.
- Tennis pehmopalloja myyntiin
- Varmaankin vieraille tarpeen, ehkä meillekin joskus
- Hyvä!!! (hoito)
- Teemapäiviä, esittelyjä, tarjouksia
- Ilta-ajan palveluja
- Edullisempia palveluita
- Hinnat todella kalliit
- Hinnat alas, laatu ylös
- Ylellisempi ilmapüri ja tunnelma
- Kiva!
- Kokoja enemmän tuotteisiin
- Teini-ikäisille suunnattu kasvoihon puhdistus (ilman naamiohoitoja)
- Ei ohjattu hoitojen jälkeen lepo/ rentoutus huoneeseen; josta infokanavalla kovasti mainontaa
- Aromakylpytarjous osakkaille täynnä, ei saatu aikaa
- Hintataso ratkaisee käytön
- Edullisempia hoitoja
- Enemmän valinnanvaraa hoitoaikoihin. Suklaahieronta takaisin. Hinnat ovat kyllä kamalat ja tarjous ei kiinnostanut tippaakaan.
- Pariamme kylpyihin?
- Ok
- Osakasetuja
- Kimppahoitoja kahdelle!
- Enemmän tarjouksia osakkaille jatkossa, kiitos!
- Edullisempia hoitoja

Lastenmaailma:

- Joka päivälle joku mielenkiintoinen tapahtuma
- Välttämätön, lapset ja nuoret on tulevaisuus, ohjattua toimintaa lapsille ja nuorille
- Ok
- Uudistakaa ohjelmia, vuodesta toiseen samat jutut
- OK
- Iltahoitomahdollisuus
- Voisiko olla jotain ohjattua toimintaa myös alle 4-v., ja ulkoilukin voisi olla kiva
- Ei enää tarvetta
- Hyvä lapsiperheille
- Ok
- Ehdottomasti tarpeen
- Auki myös sunnuntaina, myös hieman isommille ohjelmaa
- Leikkipaikka (maksuton!) myös perheen pienimmille
- Enempi huomioon 10-14 –vuotiaat, esim. oma jumppa 2x vko
- Teemoja lisää
- Enemmän toiminta patkiä, myös isommille (yli 9→)
- TV
- Enemmän ohjattua toimintaa lapsille esim. lasten jumppaa, tennis-/ sulis-kurssia ym.
- Auki enemmän ja jotain pienille

Viikko-ohjelman jumpat:

- Monipuolisuus jatkukoon
- Monipuolista jumppaohjelmaa
- Helppoja, vähemmän harrastaneillekin sopiva
- Monipuolisempaa
- OK
- Aamupäivisin enemmän jumppia
- Monipuolisesti
- Hyviä jumppia, vesijumpat
- Jooga
- Monipuoliset, mutta hyvillä ilmoilla haluamme ulkoilla
- Ok
- Monipuolisia jo nyt. Voisiko olla jotain rauhallista: niska-selkä/ rentoutus-jumppaa tms.? Pilates?
- Ok, hyvä tarjonta
- Ok
- Tarpeen
- Ilmaisia

- Kaipaisi uudistusta, venyttely/ rentoutus
- Rentoutusjumppaa iltaisin
- Ok
- Vaativia latinojumppia
- Vesijuoksu
- Ei ole jumpan harrastajia
- V.P.R. Jumpat liian tylsiä, alkulämmittely varsinkin
- Erilaisia jumppia myös päiville
- Venyttelyä
- Edullisemmat osakashinnat
- Ok
- Oikein hyvät, nämä ehdottomasti jatkossakin
- Osakasetuja, latinojumppia, tanssillisia jumppia
- Iäkkäämmille ja jo vaivoja omaaville soveltuvia jumppia – myös musiikin suhteen!
- Toivottavasti säilyvät monipuolisina ja huomioivat myös ns. nivelrikkoiset ☺

Harrasteet:

- Futiskenttä sisällä
- Lentopallovuorot saisivat olla ilmaisia!
- 15 vuoden odotuksen jälkeen oli hienoa että viikolla 9 oli Sotkamon seurakunnan tilaisuus auditoriossa – JATKOA!!
- Tarjotaan asiakkaille hyvissä ajoin ennen varausta ”paketteja”
- Keilavuoroja
- Miksi ei puututa siihen että ihmiset pelaavat kentillä ilman maksua, kulkeva mailojen kanssa etsien vapaata kenttää. Jos tulee myöhässä vuorolle niin siirtyvät toiselle kentälle. Tämä on väärin niitä kohtaan jotka maksavat itse kentän. Ja erityisesti osakkaita kohtaan. Kukaan ei kysy onko kenttä maksettu kun siinä pelaatte, vai eikö kenttää tarvitse maksaa? Missään ei ole kylttejä kentän maksuista. Teettekö jotain? Tappiota tulee!
- Kaikki sulkkis- ja keilavorot on jo etukäteen varattu ja sitten osakkaat jättävät niitä käyttämättä (eikä peruuta)...toiset jää ilman
- Lentopallo torstaisin olisi parempi klo. 18
- OK
- Välinevuokrauspiste!
- Hohtokeila-aikoja vähennettävä → liikaa valoja ym., ilmoitustaulu vapaista kentistä
- Niitä on riittävästi
- HC on ahneuttaan rakentanut paikan täyteen asuntoja ja harrasteet ovat n. 7 vuotta jäljessä
- Olisiko mahdollista vuokrata retkiluistimia?
- Meille riittävät ja monipuoliset ovat

- Keilaradat käyttöön! Myös osakkaiden tyhjät radat!
- Ok
- Hissilippuja Vuokattiin voisi kuulua mökkiin pari kappaletta
- Erinomaiset
- Ok
- Parempia osakasetuja
- Spinning
- Tennis ja sulkapallo tarvitaan ehdottomasti
- Ok
- Ok ☺
- Keilaratavuoroja
- Löytyy tarvittavat; hyvä näin
- Kokkikurssi miehille
- Mailapeli- ja kuntosalimahdollisuudet ovat tosi hyvät, toinen squash-kenttä tarvittaisiin. Toivottavasti suoritustaikkoja ylläpidetään jatkossakin!
- Aikaisemmin täällä oli esim. silkkimaalauskurssi, mikä oli hieno juttu; jotain vastaavaa olisi hyvä saada.
- Vaihtoehtoja myös perheelle
- Järjestetyt retket kulttuurimaisemaan (esim. Eino Leinon kotiin Paltamolle) yms.
- Monta vuotta käyneenä, voisi olla jotain uuttakin
- Polkupyörien vuokraus jo silloin, kun lumet sulaneet jalkakäytävillä
- Jooga ym. rentoutukset, jotain esitelmöijä Helsten ym. hyviä puhujia
- Ok
- Keilailu, lentopallo, tanssia
- Ok
- Nykyiset riittää
- Keilaan lisää ratoja – ehkä mahdoton toive?! Hintoja voisi tarkistaa – edullisemmiksi.
- Ok
- Enemmän tanssimahdollisuuksia
- Ne pyörät saisivat olla jo meidän viikollakin. Onneksi oli yksi aikuinen joka toi omia pyöriä jälkikäteen.
- Riittävästi
- Aloittakaa keilahallin seinän repiminen vasta huoltoviikolla. Asiakkaat ovat maksaneet keilavuoroista.

Kylpylä:

- Lisää suihkutiloja, suihkut kuntoon!
- Savusauna on liian pieni kävijöihin nähden, sauna ja suihkutilat ahtaat, pukukoppi/-kaappi -systemi kamala!
- Kokonaisuudessaan kylpylän kapasiteetti tälle alueelle liian pieni – illasta epämukava kokemus!

- Mikä on osakkaan oikeudet??
- Suihkut toimivat vain 10 sekuntia, kuka ehtii pestä itsensä siinä ajassa (nais-ten puoli)
- Ei oltu annettu alennusta kun lapset osti liput
- Savusaunan oveen EHDOTTOMASTI saatava infolaatta, jossa kerrotaan, MIKSI savusaunassakaan ei saa olla uimapuku päällä! ”Uimapuvusta tuleva kloori on hengenvaarallinen astmaatikoiille!” Osa ei kerta kaikkiaan ymmärrä tai tule ajatelleeksi tätä asiaa. Aina sinne tulee uimapukuisia ihmisiä.
- Viime kerroilla ollut liian ryysistä; aika laajentaa ja rempata, käytön jäljet näkyvät
- Enemmän saunavuoroja vain naisille, saunamaailmaan vuoroja voisi olla myöhemminkin päivällä - ei vain aamupäivällä
- Lisää allastilaa ja suuremmat peseytymistilat
- Osa laitteista epäkunnossa koko viikon
- Kylpylää on pakko suurentaa. Ei ole mikään nautinto kun siellä on joka ilta lähes 400 ihmistä
- Lisää suihkuja, saunoja, höyrysauna, toinen liukumäki
- Laajennus, nykyisin aivan liian ahdas!
- Ahdas hiihtolomaviikolla
- Naisten saunayhteydessä vain muutama suihku, joista yksi epäkunnossa, jonot iltaisin valtavat. LISÄÄ SUIHKUJA!
- OK
- Kylpylävuoroja olisi hyvä jakaa jotenkin koska klo 18-19 on aika huikea ruuhka!
- Tehokkaampaa valvontaa saunamaailmaan ja järjestystä saunoihin (uima-asut) astman takia
- Sisäänkäynti ”ruuhkasaunoihin” Kapri My Span kautta todella hyvä ja ko. saunatilojen aukiolo tarpeellista
- Kunnan parkkipaikat ja puhtaat kylpylätilat. Sauna- ja pesutilat surkeat, kiuas kylmä
- Meluisaa
- Siisteys! Otetaan liian täyteen ihmisiä!
- Kiva
- Kylpylä on sokkeloinen ja tukkoinen. Pukuhuonejärjestely on outo; liian monimutkainen.
- Suihkut eivät toimi, ei naulakoita pyyhkeille
- Surkeat sauna- ja suihkutilat. Saunamaailma = miestenmaailma. Vuoropäivät miehille ja naisille tai lupa olla uikkarit päällä.
- Parempaa valvontaa asiakkaiden käytöksessä. Esim. uimapuvut savusaunassa ja saunamaailmassa (esim. savusaunassa 90% asiakkaista uimapuvut päällä)
- On käynyt hyvin pieneksi ainakin näin hiihtolomaviikoilla
- Siisteyteen tulee kiinnittää enemmän huomiota, pesutiloihin lisää naulakoita tms. tavaroille. Suihkuista toimii vain muutama molemmilla reunoilla! Suihkutilan lattia erittäin epäsiisti molemmilla kerroilla!
- Ei kerrottu kylpylän osakashintaedusta

- Ruuhkaa suosikkiaikoina, yläsaunat enempi auki sillä kunnon sauna ja yleensä tilaa paremmin
- Sesonkiaikaan asiakkaiden määrää rajoitettava (liikaa sakkia saunoissa)
- Hyvä kokonaisuus. Kuntouintialtaalle olisi kiva päästä päivälläkin, vaikka ilman kylpyläkäyntiä.
- Osa ”poreista” ei toiminut
- Vesiputous rikki. Samaten selkähieronta. Silti täysi hinta kylpylässä käynnit.
- On se perkele kumma ettei saa kuria, ovat paljon uimapuku ja uimahousut päällä saunassa
- Jos haluatte että ihmiset käy kylpylässä niin pitäkää se lämpimänä ja hyvässä kunnossa
- Isompi tai toinen sauna (ahdasta ja tungosta)
- Kylpylä on kiva. Tosin ruuhka-aikaan ärsyttää jonottaa suihkuun ja saunaan (naisten puolella). Naisten oma aika saunamaailmaan hyvä.
- Ok
- Pesutiloihin ja saunaan lisää tilaa
- Pitkä liukumäki olisi kiva
- Vesi voisi olla lämpimämpää, suihkutilat aivan liian ahtaat ja suihkut toimii tosi huonosti
- Osakkaiden hintaetu: odottaisin olevan isompi
- Laajempaa? Saunat ja suihkutilat pienet.
- Kaikki poreet eivät toimineet
- Ok
- Ok ☺
- Vähemmän venäläisiä
- Mitätön hintaetu osakkaille!
- Lisää suihkuja + saunatilaa
- Aivan liian täynnä vko 10, ei tullut kunnolla vettä
- Oikein hyvä
- Kunnon ohjeistus kaappien käytöstä!
- Isommille, mutta vielä uimataidottomille OMA lastenallas. Nykyinen lastenallas AIVAN LIIAN PIENI. Kylpylä jo hiukan kulunut, kaikki poreet ym. ei toimi.
- Asiakasmäärään nähden liian pieni!
- Liian ahdasta!!!
- Esim. aamuaikaan edullisemmat hinnat
- Enemmän vaatteenvaihtokaappeja, loppuvat kesken ruuhka-aikana
- Ei kerrottu mitään osakasedusta
- Toinen naisten saunamaailmavuoroista ilta-aikaan. Osakassaunan (joku ilta viikossa ilmainen osakkaille) voisi palauttaa.
- Kylpylä aika epäsiisti, siivousta voisi tehostaa myös pesutilassa
- Vaatekaapit toimivimmiksi, jotta menevät helposti lukkoon ja auki. Aamulla aikaisemmin auki. Samoin jostakin voisi nähdä montako kertaa rannekeella on vielä käyttökertoja jäljellä.
- Allasjumpat aamulla
- Kuntoallas hyvä! Juoksuvyöt hyvät!
- Jotain uutta

- Enemmän vesihierontapisteitä ja lapsille monipuolisempi lelutarjonta! Kylpylä on kulunut, paikoin rähjäisen ruosteinen, repaleinen. Kukkia oli ennen enemmän, nyt kasvit altaitten äärellä vain vihreitä. Tyhjiä alueita on ulko-reunoilla hukkatilana.
- Monta vuotta käyneenä, voisi olla jotain uuttakin
- Saunojen lämpötilat ”tasapainoon” (liian kuuma, ei kärsi istua lauteilla). Saunamaailmassa hyvät lämmöt.
- Kylpylää pitäis kyllä ruveta vähän fiksaamaan
- Sähkövalot päivällä on ihan haaskausta! Siihen jonkinlainen hämäräkytkin! Suurpäästö!
- Ok
- Uintia
- Muuten ok, mutta pukutilat hankalat ja kopit turhan pienet. Rannekkeet aukeaa herkästi kädestä.
- Lapsille kunnan kellukkeita kylpylään. Aika vaarallista syvyyden ja virtausten vuoksi. Nyt jouduttiin käymään ostamassa omat.
- Avautuisi aiemmin
- Hieman oli rempallaan
- Lasten allas isompi (piti aika täyttää) ja liukumäki paremmaksi
- Osakkaille jatkossakin kylpyläkäynti ilmaiseksi. Tosin vasta ekaa kertaa päästään tästä nauttimaan. Ei ollut kerrottu ennemmin ja ohjelmassa liian pienellä mainittu.
- Portaita liikaa, luiskat?
- Ehdottomasti säilytettävä ainakin nuo kaksi vain naisille saunamaailman käyttövuoroa!!
- Kylpylän hintaetu todella pieni osakkaille
- Kylpylä auki koko viikon kun kerran on harrasteet ostanut. Tämä on petkutusta!! Ne on saatava käyttää!! Kylpylän kiinni laittaminen yhtäkkiä ilmoittamatta pilasi kaiken.

Jotain muuta:

- Toivoisimme jatkossa saavamme parempaa vastinetta jossain muodossa sijoittamalla pa. → hinta laatu –suhde pahenee koko ajan. Pienosakkaan edut vastaan Sokos/ Holiday Club edut. Pitäisikö HCL hyvät vuodet näkyä myös Katinkullassa ”osakkaiden” palvelua ... rakennetaanko lisää ja väkeä liikaa???
- Alkoholit pois tai ainakin vähemmälle, tämä on perhepaikka, viina vie kansakunnan turmioon
- (Onko erillinen kysely kiinteistöjen/mökkien toimivuudesta?) Lähes 30 viikon käyntien ja 15 vuoden ajalla haluamme, että huoneistoista pidetään hyvää huolta. Viikolla 48/2008 valitimme sekä vastaanottoon että SOL:n siivoojille siivouksesta ja HÄMÄHÄKINSEITTTT tuli SOL:n siivoja poistamaan ja vaihtamaan tunkkaisen/likaisen hajuiset tekstiilit puhtaisiin – kuulemma syksyn suursiivous taloudellisista syistä oli jätetty väliin!!! Pahaa mieltä tuovat pienet asiat, esim. nyt MÄRÄT PUUT EIVÄT TAKASSA

PALA! Aina aikaisemmin on ollut tosi KUIVIA PUUTA, nyt ei – vaikka huolto vakuutti että kuivia ovat – väitän vastaan.

- Jääkaappi-pakastin hiljemmaksi!
- Tarjottavat ohjelmapalvelut hinnakkaita
- Huoneiston siivouksessa puutteita, kaappien yläosat ja ikkunapielet siivoamatta
- Suksitelineet ulkovaraston mökeissä, yleisvalo mökissä (olohuoneessa) riittämätön
- Hyvin hoidetut hiihtoladut
- Biojätekeräys puuttuu?
- Lomaosakkeisiin toivottaisiin että keittiön tuolien jalkoihin laitettaisiin nauhallavat karhuntutat; tuolia siirrettäessä ääni kuuluu naapuriin saakka.
- Leikkitiloja hotellin sisälle (vapaassa käytössä olevia)
- HUOM! Asuntomme 3E1 huoneiston siivoustaso on vuosien aikana kovasti pudonnut. Roiskeita joka puolella, koiran karvoja sohvatuoilla ja sohvala. **ÄLKÄÄ SIIVOUKSESTA TINKIKÖ!**
- Huoneiston siisteys, sekä kylpylän taso tippunut huomattavasti ☹️
- Vastaanotossa ei tiedetty osakaseduista
- Vastaanotossa aina pitkä jonotus
- Keilavuorojen saatavuus ei ole toimiva ”vaikka radat tyhjinä vuoroja ei saa antaa/myydä halukkaille”
- RTG:llä oli vuosi sitten vuokrattavana luisteluteriä; olivat poistaneet vuoden vaihteessa vähäisen kysynnän takia – ihmetytti koska kausihan oli vasta alkamassa
- Tässä kyselylomakkeessa voisi olla tällaisille yleisille kommentteille omat rivit
- Harrastevaraustilanne olisi hyvä nähdä esim. netin tai TV:n kautta
- Luisteluradan huoltoa olisi hyvä kehittää; nyt paljon railoja/ uria jotka vaarallisia
- Lomamökki kylmä, lämmitys väärin säädetty, jätehuolto surkea, roskikset tursuavat
- Rahallisia, tunnelmallisia ruokailupaikkoja, lapsiperheille myös tasokkaita rav. palveluita
- Parkkitilaa enemmän. Paha puute: valkoiset golfpallot eivät tahdo erottua valkoisesta lumesta
- Hiekkaniemi: valo pesuhuoneeseen peilin yläpuolelle, veitsien teroitus (perunankuorimaveitsi), tuoleihin äänenvaimentimet (pohjalliset)
- Helsingin Sanomat –ostomahdollisuus hotellilta (tai muu lehti; ei Iltasanomat yms.)
- Pankkiautomaatti lähelle asiakkaita!
- Seurakunnan tilaisuuksia (kuten su 15.00 hartaustilaisuus)
- Ravintola, jossa olisi tanssia
- Seuraavassa sohvaremontissa kulmasohvat alueen 13 asuntoihin. Nykyinen surkea ja parissa vuodessa kulahtanut.
- HC soitti kahdesti lomaviikon aikana, Lapinniemi 2 kertaa ennen lomaviikkoa → myyntituputuksen voisi jättää edes lomalla.

- Alueella mielestäni monipuoliset ja riittävät palvelut
- Mihin ovat kadonneet aikaisemmat osakasedut, osakastervetuliaistapaaminen, osakassaunat yms.?
- Huoneistot olisi aika uudistaa, esim. rakentaa toinen wc kylpyhuoneen yhteyteen, sekä parantaa energiatehokkuutta esim. ilmalämpöpumpuilla.
- Palvelutarjonta on heikentynyt vuosien aikana, ulkoisia palveluiden tuottajia ja korkeat hinnat. Esim. osakassauna on poistettu, samoin muitakin osakaiden etuja. Osakkaat kuitenkin maksavat alueen peruskulut. Hyvät osakasedut myös markkinoivat ja lisäävät ostohalukkuutta
- Varatessa asuntoa vakuutettiin, että asunnossa on tilat 4 aikuiselle + 2 lapselle. Tarkistin asian vielä myöhemmin ennen kuin saavuimme. Ilmoitettiin että lapsille on patjat. Huoneistossa ei ollut makuupaikkoja lapsille ollenkaan. Huoneisto on täysin sopimaton lapsiperheelle, samoin vanhuksille. Rappuset hengenvaaralliset. Säilytystilat osittain huonot. Tilat sopivat ehkä parhaiten kahdelle hengelle jolloin yläkertaa ei tarvitse käyttää ja säilytystilat kohtuulliset. Huoneiston ruoka-asiat, etenkin lautaset, sopimattomat pieneen tiskikoneeseen. Jos panee koneeseen lautaset, alas ei mahdu juuri muuta – ei edes ruokailuvälinelaatikko. Asunnossa on luettelo tavaroista, jotka siinä tulisi olla. Kuitenkin puuttui mm. kattila, astioita ja joita kukaan ei vaivautunut tuomaan. Teimme listan puuttuvista vastaanottoon. Asunnosta puuttui myös välineet, joilla lattiaa olisi voinut siivota. Mikäli tämä olisi ensimmäinen kokemuksemme Katinkullasta tuskin tulisimme uudelleen. Viime vuoden kokemukset olivat hyvät kaikilta osin ja siksi tulimme uudelleen. Ladut ovat ensiluokkaiset, samoin hiihtokelit.
- Kaipaisimme tanssimahdollisuutta ravintolassa. Koska hiihtoloman aikana paljon ihmisiä liikkeellä, olisi kiva, että esim. joku hyvä yhtye/ solisti esiintyisi.
- Olisi hyvä huoltaa sauna-osastojen kiukaat kuten porealtaat sekä höyryn toimivuus – saunat monesti kylmäköjä
- Koko huoneisto on täynnä mustia isoja muurahaisia!
- Mielestämme luovutusajankohta klo 10 on liian aikaisin, kun huoneiston sakin vasta klo 18. Siinä menee hukkaan kokonainen päivä. Kahvinkeitin voisi jo uusia. Termarin kansi ei tahdo pysyä paikoillaan ja kuuma kahvi tulee näpeille. Nautimme olostamme ja tekemistä riittää. Huoneisto on loistava. Palvelu hyvää. Mutta itse klubi kaipaisi jo pientä pintaparanusta. Vessat ja kylpylän pukeutumistilat ja suihkutilat alkavat olla aikansa eläneitä, kuluneita ja epäsiistejä. **BIOJÄTEPUSSEJA HUONEISTOIHIN!**
- Luonnon luistinradan käyttö oli vähäistä johtuen kalliista reittilipuista. Itse voin vuokrata Kuopiossa retkiluistimet ja lähteä jääradalle ilman maksua, joten täällä jäi luistelematta. Olisi kyllä mukava nähdä ihmisiä luistelemassa!
- Usein esim. tennisryhmät ovat syys- ja hiihtolomien aikana (vko 43 + 10) pysähdyksissä, ja yksityistunnit ovat (varhais) nuorison melestä (ennakkoasenteellisesti) vähemmän mieluisia, joten ehkä jotakin ei-niin-vakavaa ryhmähommaa peleihin, myös golfiin voisi olla tarjolla?
- Kahalien gaalassa emme olleet tänä vuonna (useana edellisenä kyllä!) Entisissä oli enemmän karikatyyri-hahmoja, nyt (viime vuonna) esiintyjät jo lä-

hes ”liian hyvä”. Mainoksissa kannattaisi olla ”hauskoja” kuvia, voisi vetää porukkaa menneiden vuosien tapaan.

- Yläkerran kattolämmityksen termostaatti ei toiminut, yläkerta oli tosi kuumaa! Piha oli huonosti aurattu lumesta.
- Erinomaiset palvelut ja harrastusmahdollisuudet kaiken ikäisille lomalaisille
- Lamppu 15F1 kattoon, liian vähän valoa olohuoneessa
- Huoneiston tietokoneella olevat Katinkullan esittelyt/ palvelut/ ohjelmat eivät avautuneet kuin menemällä/ etsimällä googlen kautta. Verkkopankin palveluihin (Sampo) ei myöskään päässyt (onko koneissa java-sovellus) kun latasi vain...eikä voinut kirjautua...Edellisenä vuonna toimivat moitteettomasti. (Ei nämä lomaamme häirinneet, mutta kuitenkin...)
- Milloinkahan loma-asuntoihin saadaan jätteen lajitteluastiat (esim. biojäteastiat + biopusseja)?
- Vastaanotossa tungosta aina
- Hesien tyyppinen ruokapaikka joka on auki sillai että kun lähdet kylpylästä illalla, ehdit syömään
- Uusia retkiä esim. päiväretkiä lähiseuduille ym. elämysmatkoja saisi olla enemmän, viikko-ohjelmaa myös aikuisille, ei pelkkiä jumppia! Muksuille myös uutta tekemistä!!!
- Missä osakaseduista kerrottiin?!
- Laavu/ tulipaikka Katinkullan lähellä olisi kiva – jonne voisi mennä paistamaan makkaraa kävelen
- Henkilökunta voisi tervehtiä!
- Huom! Asunto 13B5 tullessa puuttui 1 pikkulusikka. Pesuhuoneen kaakelit ruskeassa mönjässä, joten piti alkaa heti siivoamaan. Yksi läikkä jätetty todistusaineistoksi.
- Laavu, tms. paikka missä voisi paistaa makkaraa, alueelle. Mökkeihin pyykin kuivausteline olisi hyvä, kone ei kuivaa tarpeeksi
- Koko päivän alennuslaskettelulippu
- Kävelyreitit jäälle!!! Hiihtolatu pois uuden Katinkultarannan huoneiston edestä!
- Olen jo kolme kertaa maininnut palautteessani yhden listan puuttumisesta huoneessa 15B1, mutta mitään ei ole asiassa tapahtunut. Eikö niitä palautteita kukaan lue vai eikö asia kiinnosta!
- Koko perheen retkiä esim. makkaranpaistomahdollisuudella
- Vastaanotossa välillä aikamoiset jonot
- Rahannostoautomaatti
- Aikuisten tanssia voisi olla useimmin sesonkiviikoilla
- Tieto ravintolaeduista (osakaskortilla) tuli liian myöhään
- Alkuperäinen klubi-idea kadonnut
- S-ryhmän asiakasedut ovat vieneet pois monesta kohtaa osakasedun pois. Ts. etuja voi käyttää vaikka ei omistaisi viikko-osakkeita. Enemmän pitäisi olla osakasetuja osakkaiden omistajille.
- Kerran viikossa jokin mielenkiintoinen tutustumiskeikka, kuten alkuaikoina.
- Automaattipesu autoille

- Miksi tässä kyselyssä ei ole mitään loma-asuntoasioista? Siihenhän etusivulla viitataan!!
- Esittelytilaisuudessa asiakkaiden aliarviointia. Yritätte myydä arvottomia osakkeita kaikkia tosiasioita kertomatta. (Jälleen myyntiarvo nolla.) Herättää pahvit, nyt on lama!
- Hesburger
- Palvelu loppui kun rahat tuli!
- Vastaanotossa jotkut nuorisolle ylimielisiä
- Nuorisolla joskus kylpyläkäyttäytyminen kovaäänistä ja neuvot jääneet puolitiehen
- Lehtiä voisi tulla enemmän – sponsorointipohjalla jos mahdollista
- Koiran jätökset huolehditaan kiitettävästi!
- Tietokone yläkertaan digitv-kortin kera → toinen tv yläkertaan!
- Asunto 11A2 – 6 henkilölle, mutta vain yksi WC. Olohuoneen sohvat nuhruiset ja likaantuneet jo ennen meitä. Paistinpannu huono, sisäpinta rikki + kupera. Lattiamatot nuhruiset, yläkertaan pitäisi saada oma tuuletusikkuna. Esim. saunatiloissa tulisi olla 2. WC.
- On hyvä että osakasetuja tarjotaan osakkaille
- Yhtenäistää kaikkien harrasteiden ja kylpylän sulkeutuminen huoltoviikkoa varten. Kylpyläkin voisi sulkeutua aina lauantaisin esim. klo 12 ja siitä aloittaa sen huoltoviikon.
- Tansseja iltaisin, en tiedä edes oliko; ei ollut asiasta mitään informaatiota
- Perinteistä tanssimusiikkia. Uimarenkaita ei kaupassa ollenkaan =(
- Vappuohjelma puuttui kokonaan!
- Osakkeisiin voisi panostaa ruokailuvälineisiin esim: aterimia enempi, paistinpannu, kesäkausi voisi alkaa viikko 18 (esim. pyörät voisi olla jo silloin)
- Infoon taulu, jossa kunkin päivän ohjelmat selkeästi esillä – tai nettiin!
- Pyörät voisivat olla käytössä jo aiemmin keväällä
- Polkupyörät aikaisemmin käyttöön. Vko 18 ei voinut enää oikein harrastaa talviurheilua, joten pyörillä olisi ollut käyttöä!

TUTKIMUKSEN FREKVENSSIJAKAUMAT**Omistussuhde**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Osakas	147	65,9	66,5	66,5
	Vuokralainen	49	22,0	22,2	88,7
	Osakas ja vuokralainen	25	11,2	11,3	100,0
	Total	221	99,1	100,0	
Missing	System	2	,9		
Total		223	100,0		

Saiko osakas saapuessaan Kultaisen osakaskortin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	131	58,7	75,3	75,3
	Ei	43	19,3	24,7	100,0
	Total	174	78,0	100,0	
Missing	System	49	22,0		
Total		223	100,0		

Kerrottiinko osakaseduista

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	102	45,7	57,3	57,3
	Ei	76	34,1	42,7	100,0
	Total	178	79,8	100,0	
Missing	System	45	20,2		
Total		223	100,0		

Matkaseura

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perhe	173	77,6	78,6	78,6
	Ystävät	11	4,9	5,0	83,6
	Avio- /avopuoliso	35	15,7	15,9	99,5
	Muu	1	,4	,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Riittävän tiedon saanti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	164	73,5	77,4	77,4
	Ei	48	21,5	22,6	100,0
	Total	212	95,1	100,0	
Missing	System	11	4,9		
Total		223	100,0		

Aikuisten määrä/ loma-asunto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,8	1,8	1,8
	2	140	62,8	63,6	65,5
	3	23	10,3	10,5	75,9
	4	39	17,5	17,7	93,6
	5	3	1,3	1,4	95,0
	6	11	4,9	5,0	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Lasten määrä/ loma-asunto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	54	24,2	25,0	25,0
	1	36	16,1	16,7	41,7
	2	72	32,3	33,3	75,0
	3	34	15,2	15,7	90,7
	4	15	6,7	6,9	97,7
	5	2	,9	,9	98,6
	6	3	1,3	1,4	100,0
	Total	216	96,9	100,0	
Missing	System	7	3,1		
Total		223	100,0		

Loman kesto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	,9	,9	,9
	3	9	4,0	4,1	5,0
	4	6	2,7	2,7	7,7
	5	4	1,8	1,8	9,5
	6	17	7,6	7,7	17,2
	7	181	81,2	81,9	99,1
	8	2	,9	,9	100,0
	Total	221	99,1	100,0	
Missing	System	2	,9		
Total		223	100,0		

**Katinkullassa vietettyjen
lomien yhteismäärä**

N	Valid	214
	Missing	9
Mode		1

Katinkullassa vietettyjen lomien yhteismäärä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 kertaa	111	49,8	51,9	51,9
	6-10 kertaa	61	27,4	28,5	80,4
	11-15 kertaa	16	7,2	7,5	87,9
	16-20 kertaa	11	4,9	5,1	93,0
	21-30 kertaa	8	3,6	3,7	96,7
	31-40 kertaa	4	1,8	1,9	98,6
	41-60 kertaa	3	1,3	1,4	100,0
	Total	214	96,0	100,0	
Missing	System	9	4,0		
Total		223	100,0		

Ravintoloiden käyttö (keskiarvo)

		Montako kertaa Ros-sossa	Montako kertaa Free-timessä	Montako kertaa Night Cat:ssä	Montako kertaa Cof-fee Barissa	Montako kertaa Mai-semaravin-tolassa
N	Valid	208	193	178	174	175
	Missing	15	30	45	49	48
Mean		1,30	1,21	,18	,15	,11

Keskimääräiset henkilömäärät ravintolapalveluja käytettäessä

		Montako henkilöä (Rosso) / kerta	Montako henkilöä (FreeTime) / kerta	Montako henkilöä (Night Cat) / kerta	Montako henkilöä (Coffee Bar) / kerta	Montako henkilöä (Maisema-rav.) / kerta
N	Valid	160	87	31	18	15
	Missing	63	136	192	205	208
Mean		3,81	2,89	2,84	2,44	2,73

Hyvinvointiosaston palvelujen käyttö (keskiarvo)

		Montako ker- taa hieron- ta/kylpy	Montako ker- taa kosmetolo- gi	Montako ker- taa kampaaja	Montako ker- taa muuta
N	Valid	167	167	165	159
	Missing	56	56	58	64
Mean		,32	,16	,08	,05

Keskimääräiset henkilömäärät hyvinvointiosaston palveluja käytettäessä

		Montako hen- kilöä (hoito) / kerta	Montako hen- kilöä (kosme- tologi) / kerta	Montako hen- kilöä (kampa- ja) / kerta	Montako hen- kilöä (muu) / kerta
N	Valid	31	21	12	6
	Missing	192	202	211	217
Mean		1,48	1,14	1,08	1,67

**Lastenmaailman käyttö
(keskiarvo)**

N	Valid	169
	Missing	54
Mean		,31

Lastenmaailman käyttö

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	135	60,5	79,9	79,9
	1	26	11,7	15,4	95,3
	2	4	1,8	2,4	97,6
	3	3	1,3	1,8	99,4
	10	1	,4	,6	100,0
	Total	169	75,8	100,0	
Missing	System	54	24,2		
Total		223	100,0		

Harrasteiden käyttö (keskiarvo)

		Monta- ko ker- taa kyl- pylä	Monta- ko ker- taa kun- tosali	Monta- ko ker- taa keila	Monta- ko ker- taa squash	Monta- ko ker- taa ten- nis	Monta- ko ker- taa sul- kapallo	Monta- ko ker- taa jum- passa
N	Valid	216	181	189	164	172	174	170
	Mis- sing	7	42	34	59	51	49	53
	Mean	3,73	1,08	1,61	,04	,65	,97	,72

Keskimääräiset henkilömäärät harrastepalveluita käytettäessä

	Monta- ko hen- kilöä (kylpylä) / kerta	Monta- ko hen- kilöä (kunto- sali) / kerta	Monta- ko hen- kilöä (keila) / kerta	Monta- ko hen- kilöä (squash) / kerta	Monta- ko hen- kilöä (tennis) / kerta	Monta- ko hen- kilöä (sulka- pallo) / kerta	Monta- ko hen- kilöä (jumppa) / kerta
N Valid	207	73	104	4	37	53	38
Mis- sing	16	150	119	219	186	170	185
Mean	3,64	2,14	3,70	3,00	3,11	3,42	1,47

Keskimääräiset arvosanat ravintolapalveluiden asiakaspalvelusta

	Rosso	Maisemara- vintola	Freetime	Night Cat	Coffee Bar
N Valid	153	22	81	26	23
Mis- sing	70	201	142	197	200
Mean	3,98	3,86	3,89	3,92	3,48

Keskimääräiset arvosanat ravintolapalveluiden monipuolisuudesta

	Rosso	Maisemara- vintola	Freetime	Night Cat	Coffee Bar
N Valid	146	19	73	25	23
Mis- sing	77	204	150	198	200
Mean	3,64	3,58	3,51	2,96	3,22

Keskimääräiset arvosanat ravintolapalveluiden toimivuudesta

		Rosso	Maisemara- vintola	Freetime	Night Cat	Coffee Bar
N	Valid	148	20	76	25	23
	Mis- sing	75	203	147	198	200
	Mean	3,61	3,50	3,63	3,28	3,26

Keskimääräiset arvosanat eri harrasteiden, vastaanoton, lastenmaailman ja hyvinvointiosaston asiakaspalvelusta

		Kapri My Spa	Lastenmaa- ilma	Jumppa	Harras- teet	Kylpylä	Vastaan- otto
N	Valid	47	32	39	106	185	190
	Mis- sing	176	191	184	117	38	33
	Mean	4,02	4,09	4,08	4,10	3,90	3,97

Keskimääräiset arvosanat eri harrasteiden, vastaanoton, lastenmaailman ja hyvinvointiosaston monipuolisuudesta

		Kapri My Spa	Lastenmaa- ilma	Jumppa	Harras- teet	Kylpylä	Vastaan- otto
N	Valid	41	32	39	101	185	161
	Mis- sing	182	191	184	122	38	62
	Mean	3,88	3,69	4,00	4,18	3,84	3,76

Keskimääräiset arvosanat eri harrasteiden, vastaanoton, lastenmaailman ja hyvinvointiosaston toimivuudesta

		Kapri My Spa	Lastenmaailma	Jumppa	Harrasteet	Kylpylä	Vastaanotto
N	Valid	41	32	36	100	183	174
	Missing	182	191	187	123	40	49
	Mean	3,88	3,88	3,97	3,86	3,28	3,74

Mielipiteet koko tarjonnan asiakaspalvelusta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Erittäin huono	1	,4	,5	,5
	Huono	3	1,3	1,5	2,0
	Ei hyvä, ei huono	25	11,2	12,3	14,2
	Hyvä	134	60,1	65,7	79,9
	Erittäin hyvä	41	18,4	20,1	100,0
	Total	204	91,5	100,0	
Missing	System	19	8,5		
Total		223	100,0		

Mielipiteet koko tarjonnan monipuolisuudesta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Huono	2	,9	1,1	1,1
	Ei hyvä, ei huono	18	8,1	9,6	10,7
	Hyvä	126	56,5	67,4	78,1
	Erittäin hyvä	41	18,4	21,9	100,0
	Total	187	83,9	100,0	
Missing	System	36	16,1		
Total		223	100,0		

Mielipiteet koko tarjonnan toimivuudesta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Erittäin huono	3	1,3	1,6	1,6
	Huono	4	1,8	2,2	3,8
	Ei hyvä, ei huono	38	17,0	20,7	24,5
	Hyvä	111	49,8	60,3	84,8
	Erittäin hyvä	28	12,6	15,2	100,0
	Total	184	82,5	100,0	
Missing	System	39	17,5		
Total		223	100,0		

Arvosanat Kultaisen osakaskortin tarjoamista eduista (keskiarvo)

		Rosso, osakaspivhi	Maisemara-vintola, 10% ale	Freetime, osakashintainen kampanjolut	Kapri My Spa, aromakylpy kahdelle	Kylpylä, hintaetu
N	Valid	51	20	33	14	73
	Missing	172	203	190	209	150
	Mean	3,69	3,20	3,61	3,07	3,55

Kiinnostukset hotellimajoituksessa

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kiinnostukset	149	66,8%	74	33,2%	223	100,0%

Kiinnostukset hotellimajoituksessa

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
Kiinnostukset	Majoitus ja aamiainen	68	18,8%	45,6%
	Kylpylä	78	21,5%	52,3%
	Hemmottelut	48	13,3%	32,2%
	Aktiviteetit	59	16,3%	39,6%
	Tapahtumat	30	8,3%	20,1%
	Harrasteet	59	16,3%	39,6%
	Perhejuhlat	2	,6%	1,3%
	Teemapaketit	14	3,9%	9,4%
	Jokin muu	4	1,1%	2,7%
Total		362	100,0%	243,0%

