

Jyri-Antti Moilanen

**TAPAHTUMAN KEHITTÄMINEN – CASE VUOKATTI MARATONIN
JUOKSIJAPALAUTE**

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talous-
ala

Matkailun koulutusohjelma

Syky 2005



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Ala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Jyri-Antti Moilanen	
Työn nimi Tapahtuman kehittäminen – Case Vuokatti Maratonin juoksijapalaute	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Mikko Keränen
Aika Syksy 2005	Sivumäärä 34 + 6
<p>Tiivistelmä</p> <p>Vuokatissa 27.8.2005 juostu Vuokatti Maraton 2005 oli kolmas Kainuun Liikunnan järjestämä maratontapahtuma. Aiemmat kaksi järjestettiin edeltävinä vuosina Kajaanissa. Järjestämipaikan vaihtuminen kertoo siitä, että tapahtuma on vielä nuori ja se hakee lopullista muotoaan. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Vuokatti Maratoniin osallistuneiden tyytyväisyyttä tapahtumaan, sekä laatia saadun palautteen perusteella kehittämissuhteita tulevaisuudessa järjestettäviä Vuokatti Maratoneja varten.</p> <p>Tutkimus tehtiin Kainuun Liikunta ry:n toimeksiannosta. Tutkimusmenetelminä ovat kvantitatiivinen sekä kvalitatiivinen ja tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Lomake lähetettiin tapahtumaa seuranneella viikolla 220 sähköpostiosoitteensa ilmoittautumisensa yhteydessä jättäneelle. Tutkimukseen saapui yhteensä 94 vastausta, joista kaikki kelpuutettiin mukaan lopulliseen tutkimukseen. Aineistoa käsiteltiin SPSS-tilasto-ohjelman avulla ja graafiset kuviot esitettiin Excel-taulukkolaskentaohjelman avulla.</p> <p>Tuloksista ilmenee, että Vuokatti Maratoniin osallistuneet ovat kokonaisuutena tyytyväisiä tapahtumaan. Asteikolla 4-10 Vuokatti Maraton saa kokonaisarvosanaksi 8,53, jota voidaan pitää hyvänä. Matkailullisesti tärkeässä osassa tulevaisuudessa on Kainuun ulkopuolelta saapuvien juoksijoiden lukumäärän kasvattaminen. Merkittävimpiä asioita, joita toivottiin tulevaisuudessa kehitettävän, ovat oheistapahtumien lisääminen, huoltopisteiden määrän lisääminen sekä reitin parantaminen. Erityisen tyytyväisiä oltiin etukäteisinformaatioon, kisakanslian toimintaan ja huoltopisteiden toimintaan. Suosituin juoksumatka vastanneiden joukossa oli puolimaraton, jonka oli juossut hieman yli puolet vastanneista. Kirjallisessa muodossa saatu juoksijapalaute oli monipuolista ja mielestäni tapahtumajärjestäjän tulee hyödyntää sitä kehittäessään tapahtumaa tulevaisuudessa.</p>	
Luottamuksellisuus	Julkinen
Hakusanat	Vuokatti Maraton, liikuntamatkailu, tapahtuman kehittäminen, asiakastytyväisyys
Säilytyspaikka	Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



THESIS
ABSTRACT

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Jyri-Antti Moilanen	
Title Developing the Event - Case Vuokatti Marathon Runner Feedback	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Keränen Mikko
	Commissioned by Kainuun Liikunta
Date Fall 2005	Total Number of Pages and Appendices 34+6
<p>The third Marathon arranged by Kainuun Liikunta (a regional sport association in Finland) took place in Vuokatti, 27 August 2005. The purpose of this thesis was to gauge customer satisfaction of the participants of this running event and to create development proposals for Kainuun Liikunta.</p> <p>This study, which was both quantitative and qualitative, was carried out using a questionnaire after the sports event. The questionnaire was sent to those 220 runners, who had given their e-mail addresses when registering for Vuokatti Marathon. 94 questionnaires were returned, and all of them were accepted to the final analysis. The data was treated with the statistical program SPSS.</p> <p>The results of the study showed that customers were satisfied with the event in its entirety. In the scale of from 4 to 10, Vuokatti Marathon received a total grade of 8,53 which was good. It would be important to grow the number of runners coming from outside the province of Kainuu. More additional programs and service points were hoped for. The track also needed to be improved. Preinformation about the event, the quality of work of the office and the service points were considered especially satisfying. The most popular running distance was half-marathon, which was run by 50,5 per cent of the respondents. Literary feedback was versatile and it can be used as a basis for development of this sports game.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Vuokatti Marathon, sport tourism, developing events, customer satisfaction
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani Polytechnic Library <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani Polytechnic

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LIIKUNTAMATKAILU	2
2.1 LIIKUNTAMATKAILUN MUOTOJA	3
2.2 MARATONMATKAILU	6
2.3 VUOKATTI MARATON	7
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	10
3.1 TUTKIMUSONGELMA	10
3.2 TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA	10
3.3 AINEISTON HANKINTA JA ANALYSOINTI	11
4 VUOKATTI MARATONIN 2005 TUTKIMUSTULOKSET	13
4.1 VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	13
4.2 TAPAHTUMAN JÄRJESTELYJEN ONNISTUMINEN	17
4.3 MARKKINOINTIVIESTINTÄ	22
4.4 MAJOITTUMINEN	23
4.5 ILTATAPAHTUMIIN OSALLISTUMINEN	24
4.6 OSALLISTUMISMAKSUUN SISÄLTYVÄT TÄRKEIMMÄT PALVELUT	24
4.8 TAPAHTUMAN KOKONAISARVOSANA	26
4.9 JUOKSIJOIDEN ANTAMIEN KEHITYSEHDOTUKSIEN ANALYSOINTIA	27
4.10 OPINNÄYTETYÖN VALIDITEETTI	29
5 POHDINTA	30
LÄHTEET	33
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Vuokatti Maratonin 2005 asiakastyytyväisyystutkimukseen perustuva Vuokatti Maratonin kehittämissuunnitelma toteutettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun restonomitutkinnon opinnäytetyönä. Opinnäytetyön aihe saatiin Vuokatti Maratonin järjestäjältä Kainuun Liikunta ry:ltä. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Vuokatti Maratonia juoksijoilta saadun asiakaspalautteen perusteella.

Vuokatti Maraton järjestettiin vuonna 2005 ensimmäisen kerran. Aiemmin Kainuun Liikunta on järjestänyt kaksi kertaa maratontapahtuman Kajaanissa. Tapahtuma kantoi nimeä Kajaani Maraton. Lähtökohtana tälle tutkimukselle oli Kainuun Liikunta ry:n toiminnanjohtaja Hannu Tikkasen kiinnostus kartoittaa Vuokatti Maratonin asiakastyytyväisyyttä. Aihetta tarjottiin Kainuun Liikunnalta keväällä 2005. Tämän tutkimuksen toteuttaminen päätettiin aloittaa toukokuussa 2005.

Opinnäytetyö on asiakastyytyväisyystutkimus, jonka kohderyhmänä ovat Vuokatti Maratonin osallistuneet asiakkaat. Lähtökohtana tutkimukselle on selvittää asiakkaiden mielipiteitä tapahtuman järjestelyiden toimivuudesta sekä siitä, miten markkinoinnissa ja ennakotiedottamisessa on onnistuttu. Tavoitteena oli myös saada tietoa asiakkaiden lähtöalueista. Näistä edellä mainituista tutkimustuloksista saatuja tietoja sekä asiakkailta saatujen kehittämissuositusten perusteella laadittiin parannusehdotuksia tulevia Vuokatti Maratoneja varten.

2 LIIKUNTAMATKAILU

Matkailu tarkoittaa ihmisten liikkumista ja toimia tavanomaisten, päivittäisen asuin- ja työympäristönsä ulkopuolella. Samalla se on lähtö- ja kohdealueiden välistä vuorovaikutusta, jota toteutetaan matkailijoiden ja heitä palvelevien yritysten ja organisaatioiden kanssa. (Vuoristo 2002, 20.)

Liikuntamatkailu on matkailua, jossa ulkopaikkakuntalaiset hyödyntävät alueen liikuntapalveluja, ja matkan motiivina on osallistuminen liikunta-aktiviteetteihin tai -tapahtumiin tai tällaisten tapahtumien seuraaminen. Liikuntamatkailussa ei pääpaino kaikkien matkailijoiden kohdalla ole matkailijan omassa fyysisessä suorituksessa, vaan olennaista on se, että matkailupalvelujen kokonaisuus liittyy liikuntaan. (Verhelä & Lackman 2003, 125.)

Liikuntamatkailu on merkittävä osa matkailua. Liikuntakysynnän kasvu saa aikaan kehitystyötä ja avaa markkinoita ja näin syntyy uutta liiketoimintaa ja kilpailua alalla. Liikuntapalveluiden ja -tuotteiden määrä kasvaa: muun muassa liikuntalajien määrä on kasvussa, harrastus ja kilpailutoiminta laajenee, radioitavat ja televisioitavat urheilulähetykset lisääntyvät ja liikuntayrityksiä syntyy lisää. (Puronaho, Sajasalo, Näsi, Pätsi, Lax, Glan, & Matilainen 2000, 326 – 327.) Liikuntatuotteissa tapahtuu myös paljon erilaistumista ja erikoistumista, mikä johtuu asiakkaiden erilaisista tarpeista (Vehmas 2002, 57).

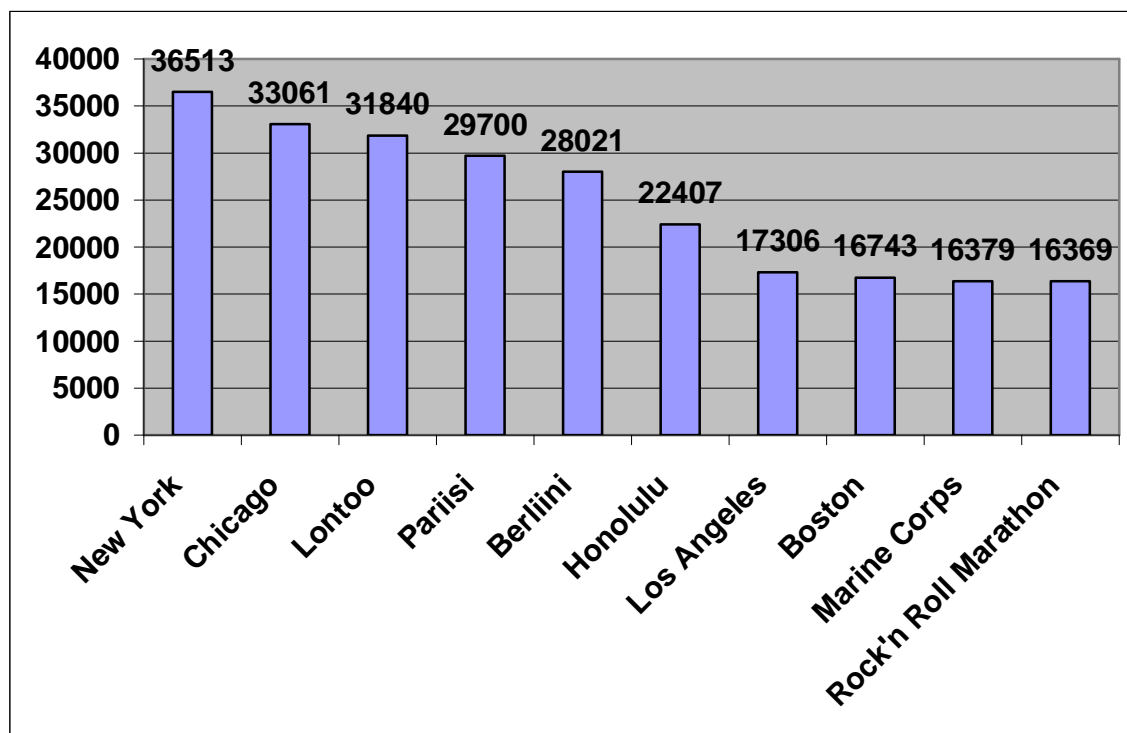
Matkoihin on varsin helppo liittää myös liikuntaa edistäviä elementtejä. Esimerkiksi uusien liikuntalajien kokeilu on luontevaa matkoilla, joilla on muutenkin tapana poiketa arkirutiineista. Arkirutiineihin verrattuna lomamatkoilla on myös usein käytettävissä enemmän aikaa erilaisiin uusiin toimintoihin. Matkailusta on vauraissa maissa jo tullut olennainen osa ihmisten elämäntapaa ja se tarjoaa hyvin kehittelykelpoisen alueen monenlaisten aktiviteettien edistämiseen. Kuntoilu ja ulkoliikunta eri muodoissaan sopivat erittäin hyvin nykyaikaiseen matkailuun, koska ne tuottavat kuluttajalleen yhtä aikaa saatavan matkailuelämyksen lisäksi liikkumisesta tulevaa mielihyvää. Eikä tämä kytkentä ole mitenkään uusi: liikunnalla on pitkät perinteet matkailussa. (Aho, 2001, 9.) Liikuntamatkailun alkuna voidaan pitää antiikin olympialaisia, muutenkin historiaa sivuaa enemmän tai vähemmän elitistisen urheilun ja sen harrastamisen historiaa. (Verhelä & Lackman 2003, 125.)

Liikunta ja urheilu tarjoavat myös elämyksiä monella tasolla. Pelkästään liikunnallinen suoritus tuo hyvän olon, mutta ryhmässä tai joukkueessa olo palvelee ihmisen sosiaalisia tarpeita, menestyminen suorituksessa kohottaa itsetuntoa ja myös toisten suoritusten seuraaminen voi olla nautinnon arvoista. (Verhelä & Lackman 2003, 126.)

Liikuntamatkailua voidaan pitää todellisena merkinä ajastamme. Perheet, joukkueet ja yksilöt ovat liikkeellä. Motiivit vaihtelevat: joillekin se on kilpailua, toiset tavoittelevat vuorovaikutusta samankaltaisten matkustajien kanssa ja useampaa houkuttelee katsojana oleminen. Usealle matkustamiskokemus sellaisenaan on tarpeeksi. Joka tapauksessa, rahaa käytetään. Sellaisella rahankäytöllä on hyödyllisiä vaikutuksia paikalliseen talouselämään, auttaen tukemaan ehkäpä miljoonia yritysten työntekijöitä, jotka palvelevat matkustajan tarpeita. (Hudson 2003, XV.)

2.1 Liikuntamatkailun muotoja

Muutamat liikuntamatkailun muodot ovat viime vuosina lisänneet suosiotaan. Näistä voidaan mainita formulakilpailuihin suuntautuva matkailu, kylpylämatkat ja maratontahtumiin osallistumiset. Maratonmatkailu on näistä kolmesta tyypistä täyteläisimmin liikuntaa: sen olennainen sisältö on pitkänmatkan juoksuun osallistuminen. Mittasuhteista antaa jonkinlaisen kuvan se, että syksyn 2001 Ruskamaratoniin osallistui 5800 asukkaan Kittilässä 1250 ihmistä, käytännöllisesti katsoen kaikki maraton-matkailijoita. (Aho 2001, 10 - 11.) Kuviossa 1 on näkyvissä maailman suurimpien massamaratoneiden osanottajamäärät.



Kuvio 1. Kymmenen suurimman massamaratonin osallistujamäärät vuonna 2004

Kymmenen suurimman massamaratonin joukkoon mahtuu peräti seitsemän Yhdysvalloissa järjestettävää maratontapahtumaa, jotka ovat New York, Chicago, Honolulu, Los Angeles, Boston, Marine Corps (järjestävä kaupunki Arlington) ja Rock'n Roll Marathon (San Diego). Eurooppalaisia maratoneja listalle mahtuu kolme, joista suurimpana Lontoo (Englanti), Pariisi (Ranska), ja Berliini (Saksa) (FC Ebershausen 2005). Suomen suurimpaan maratonjuoksuun Helsinki City Marathoniin osallistui 6830 juoksijaa v. 2004 (Suomen kuntourheiluliitto 2005).

Aktiivinen ja passiivinen liikuntamatkailu

Liikuntamatkailu jaetaan aktiiviseen ja passiiviseen liikuntamatkailuun (Vehmas 2002, 58; Verhelä & Lackman 2003, 125, 128). Henkilö voi joko osallistua itse urheiluun tai olla katselijana esimerkiksi urheilutapahtumassa (Kemp & Pearson 1997, 5; Vehmas 2002, 58). Tällaisista tapahtumista ovat esimerkkinä yleisurheilun maailmanmestaruuskilpailut, jotka järjestettiin Helsingissä vuonna 2005.

Aktiivinen liikuntamatkailu on sitä, että matkailija harrastaa aktiivisesti liikuntaa osana matkaansa. Motiivina matkalle lähtöön voi olla pelkästään liikunta. Liikunta voi olla myös toissijaisena motiivina, jolloin henkilö matkailee muusta syystä, mutta tilaisuuden tarjoutuessa osallistuu liikunta-aktiviteetteihin tai harrastaa muuten liikuntaa. (Verhelä & Lackman 2003, 129.)

Passiiviseksi liikuntamatkailuksi luokitellaan urheilutapahtumien ja -kilpailujen seuraaminen. Tällöin matkailija ei osallistu varsinaiseen toimintaan, vaan seuraa yleisössä esimerkiksi urheilukilpailuja. Matkailumarkkinoilla suuria matkailijamääriä ja rahallisesti suurta volyymia edustavat esimerkiksi Formula 1 –matkailu sekä matkat kesä- tai talviolympialaisiin. (Verhelä & Lackman 2003, 129 – 130.)

Aktiivisen liikuntamatkailun suosion kasvaminen johtuu ensisijaisesti ihmisten elämäntapojen ja arvomaailman muuttumisesta. Ihmiset ajattelevat liikunnallisuutta, fyysistä kuntoa ja itsensä hoitamista yhtenä elämän osana enemmän kuin ennen. Toisaalta liikuntamatkailua on pidetty luontomatkailuun liittyvänä. Luonnossa liikkuminen on lisääntynyt luonnon, vihreiden arvojen, kestävän kehityksen ja luonnonsuojelun arvostuksen lisääntyessä. (Verhelä & Lackman 2003, 126.)

Tyypillinen aktiiviliikuntamatkailija haluaa itseään kohdeltavan yksilönä, ei massaturistina (Vehmas 2002, 60). Liikuntamatkailun asiakkaat ovat kotimaisia ja ulkomaalaisia vapaa-ajan matkustajia ja nykyisin myös työmatkalaisia. Tyypillinen liikuntamatkailija on aktiivinen, lapseton ja naimaton nuori, joka asuu kaupungissa ja on hyvin toimeen tuleva, ylemmän keskiluokan mies. Mutta myös matkailupalvelujen käyttäjien kasvava ryhmä, eli yli 55-vuotiaat, käyttävät paljon liikuntamatkailupalveluja, ja perheidenkin osuus liikuntamatkailun asiakkaina on kasvamassa. Liikuntamatkailijoiden profiilin arvellaan tulevaisuudessa muuttuvan entistä enemmän moni-ilmeisemmäksi. (Vehmas 2002, 60; Verhelä & Lackman 2003, 127.)

Liikuntamatkailusta on alettu tehdä tutkimuksia jo parikymmentä vuotta sitten, mutta varsinaisesti tutkimuksista liikuntamatkailun puolella alettiin puhua vasta 1990-luvun alussa. Tutkimuksissa eri mantereiden välillä on eroja, sillä eurooppalaiset tutkimukset ovat perehtyneet aktiiviseen liikuntamatkailuun, kun taas yhdysvaltalaisissa tutkimuksissa tutkimuskohteena on ollut passiivinen liikuntamatkailu. Tällainen ero on kuitenkin

kaventumassa ja aktiivisen ja passiivisen liikuntamatkailun tutkimuksia tehdään entistä enemmän molemmilla mantereilla. (Vehmas 2002, 57 – 59.)

Nykyisin suunnaton määrä ihmisiä harrastaa tai seuraa urheilua. Lisäksi lähes jokainen ihminen haluaa päästä matkustelemaan. Vaikka liikunnan ja matkailun väliset yhteydet on jo pitkään pystytty näyttämään toteen, yhteys alkaa vasta nyt saada maapallon ympäri ulottuvaa merkitystä. Median kiinnostus on kasvanut, ja väestö alkaa olla paremmin perillä niistä tervehdyttävistä ja virkistävästä hyödyistä, joita liikunta ja matkailu tarjoavat. Liikunnan ja matkailun suhde modernissa maailmassa on symbioottinen, eli molemmat hyödyttävät toisiaan. (Standeven & De Knop, 1999, 4 – 5.)

2.2 Maratonmatkailu

Maratonmatkailulle on tyypillistä sen toistuvuus eli ”koukkuunjäminen”. Säännöllisesti toistuvien osallistumismatkojen tuloksena on syntynyt yhteydenpitoverkkoja ja muita oman eriytyneen matkailukulttuurin tunnusmerkkejä. Varsin lyhyessä ajassa massiiviseksi kasvanut maratonmatkailu on hyvä esimerkki siitä, että uudentyyppinen, vaativa liikuntaharrastus voi saada tärkeän pontimen matkailusta: sytykkeinä ja täyttymyksinä palvelevat maratontapahtumathan ovat matkakohteita, mutta suurin osa asiaan liittyvästä liikunnasta – harjoittelu – tapahtuu kotiympäristössä. Maratonmatkailussa toteutunutta esimerkkiä voi pitää tehokkaimpina nykyisin laajasti esiintyvänä mallina liikuntaa palvelevasta matkailusta. Palvellakseen entistä paremmin käytäntöä liikunta tarvitsee lisää toimijoita ja uusia toimintamalleja. Matkailulla ja liikunnalla on tässä helposti hahmotettava yhteinen kehitysintressi. Terveysteema on vahvemmin kohdennettuna, tuotteistettuna ja markkinoituna vielä toistaiseksi paremmin mukana matkailussa kuin liikuntateema, vaikka silläkin jo on uusia maratonmatkailun kaltaisia toteutusmuotoja. Palvellakseen entistä paremmin käytäntöä liikunta tarvitsee lisää sekä mukaansatempaavia toimijoita että uusia toimintamalleja. (Aho, 2001, 11.)

Oikeaa kilpailurytmiä mietittäessä pohdinta on aloitettava kunkin kilpailumatkan vaatimasta palautumisesta. Eräänlainen ääripää on maraton (42,195 km), jossa huipputasolla kilpaillaan 1 – 2 kertaa vuodessa. Monet juoksevat useammankin maratonin, mutta jos

uraa ajatellaan pitkällä tähtäimellä ja tuloskehityksen halutaan jatkuvan positiivisena, liiallinen täysmatkan juokseminen ei missään nimessä ole järkevää. (Paunonen 2005, 20.)

Kun matka lyhenee, kilpailumahdollisuuksien määrä kasvaa samassa suhteessa. Puolimaraton (21,1 km) ennättää juoksemaan kauden aikana useampiakin, esimerkiksi noin kahden kuukauden välein, ja kymptä puolestaan kannattaa kilpailla karkeasti ottaen kerran kuussa kilpailukauden aikana. (Paunonen 2005, 20.)

Puolimaraton on monessa suhteessa kiitollinen kilpailumatka tai kuntoilun päämäärä. Siitä selviäminen edellyttää myös pitkäjäliteistä harjoittelua ja hyvää viimeistelyä. Se ei kuitenkaan vaadi ihan yhtä perusteellista valmistautumista kuin isoveljensä, maraton. Puolimaratonin rasituksista myös toipuu suhteellisen nopeasti. Maratonille tähtäävälle 21,1 km sopii mainiosti välitavoitteeksi. (Järvimäki 2005, 27.)

2.3 Vuokatti Maraton

Vuokatti Maratonin edeltäjä, Kajaani Maraton, järjestettiin ensimmäisen kerran Kajaa- nissa vuonna 2003. Ajatus järjestämiseen syntyi, koska Kainuusta puuttui laadukas, paljon osallistujia kokoava kestävyysjuoksutapahtuma. Taustalla oli myös toive saada kaupunkiin lisää liikuntamatkailijoita. (Takalo 2005a.)

Maraton siirrettiin Vuokattiin, koska uskottiin, että Vuokatti houkuttelee Kajaania enemmän liikuntamatkailijoita. Toisaalta Vuokatissa maratonin järjestäminen on helppoa parkkialueiden läheisyyden takia. Myös Vuokatin Urheiluopiston palvelut, esimerkiksi Vuokattihalli ja majoituspaikat, ovat lähellä tapahtumakeskusta. Sotkamon Jymyllä on kokenut ja riittävän suuri talkooporukka yli tuhannenkin osallistujan tapahtumassa toimimiseen. (Takalo 2005a.)

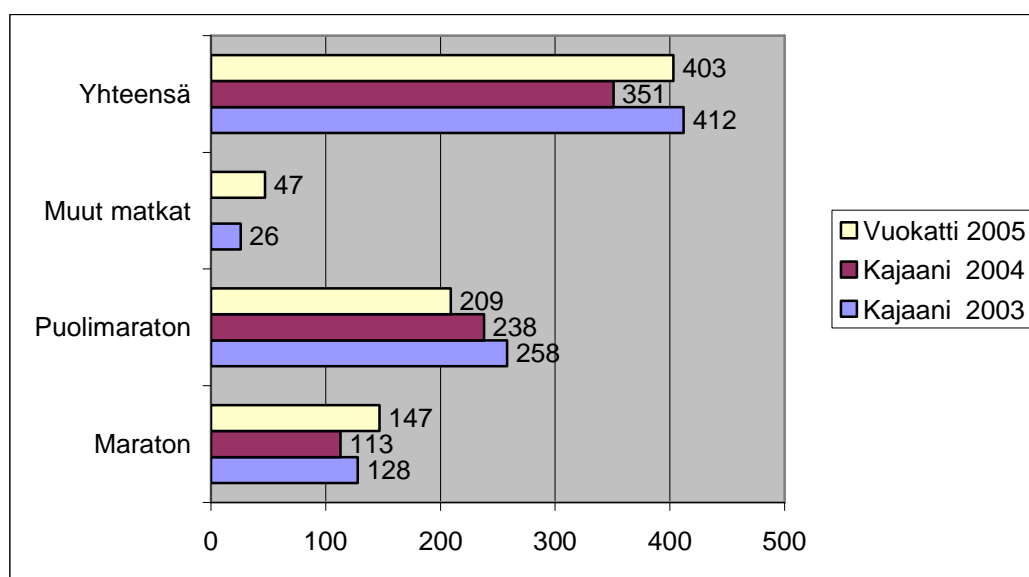
Myös Sotkamon kunnan tuki ja yleinen asennoituminen kyseessä olevaa tapahtumaa kohtaan oli paljon Kajaania myönteisempi. Kainuun Liikunnan edustajan tiedusteltua Sotkamon kunnalta mahdollisuutta järjestää maratontapahtuma Sotkamossa, tuli reittikartan sisältänyt myönteinen vastaus takaisin noin tunnin kuluttua. Kajaanin kaupungin kanssa

oli tätä ennen käyty kuukausia tuloksettomia neuvonpitoja yhden kadunpätkän sulkemisesta. Päätös tapahtuman siirtämisestä Kajaanista Vuokattiin oli lopulta helppo toteuttaa. Vuokatti Maratonin reitti perustuu pitkälti aikoinaan juostun Aito Maito -maratonin reittiin. (Takalo 2005a; Takalo 2005b.)

Osanottajamäärät

Kajaanissa vuonna 2003 järjestetyssä tapahtumassa maratonille osallistui 128 henkilöä, puolimaratonille 258 henkilöä ja ipanamaratonille 26 henkilöä. Yhteensä osanottajia vuonna 2003 oli siis 412. Näistä 94 (22,8 %) oli Kainuun ulkopuolelta tulevia. Vuonna 2004 Kajaani Maratonille osallistui 113 henkilöä ja puolimaratonille 238 henkilöä, eli osallistujamäärä romahti 61 henkilöllä 351 henkilöön. Vuoden 2004 osallistujista 92 (26,2 %) henkilöä oli Kainuun ulkopuolelta tulevia. (Takalo 2005a.)

Vuonna 2005 maratontapahtuman siirryttyä Kajaanista Vuokattiin, maratonin osallistujamäärässä tapahtui huomattavaa nousua edellisvuoteen verrattuna, sillä se houkutteli reitille 147 juoksijaa. Puolimaratonille osallistui 209 henkilöä. Yhteisosallistujamäärä kaikilla matkoilla kipusi yli 400 juoksijan (403) ja 180 (44,6 %) juoksijaa tuli muualta kuin Kainuusta. (Takalo 2005a.) Kuviossa 2 on näkyvissä aikaisemmin juostujen Kajaani Maratonien sekä vuonna 2005 juostun Vuokatti Maratonin osallistujamäärät.



Kuvio 2. Osallistujamäärät

Huomioitavaa on, että maratonille osallistuneiden määrä nousi edellisestä vuodesta. Puolimaratonille osallistuneiden määrä puolestaan on laskenut hieman kahden edellisen vuoden aikana. Koko tapahtuman yhteisosallistujamäärä nousi 52 osallistujalla vuoteen 2004 verrattuna. Osanottajamäärät on otettu Kainuun Liikunnan käyttämästä ILMO -nimisestä tietokantaohjelmasta. (ILMO 2005)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Luvussa käsitellään tutkimuksen toteuttamisen eri vaiheita: tutkimusongelman asettelua, kyselylomakkeen laadintaa sekä kyselyn toteutusta.

3.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisena asiakkaat kokivat Vuokatti Maratonin eri osa-alueet ja kokonaisuuden. Tavoitteena oli selvittää, mitä puutteita palveluissa ja sen laadussa on, sekä kerätä asiakkailta kehitysideoita, joiden avulla tapahtumaa voisi kehittää. Tutkimusaineisto kerättiin Word-pohjaisen kyselylomakkeen avulla, koska tutkittava joukko oli suuri.

3.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen eli tilastollinen tutkimusmenetelmä. Menetelmä valittiin, koska sen avulla voidaan analysoida juoksijoiden antamia vastauksia tilastollisin menetelmin.

Tutkimuksessa on käytetty myös kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä otettiin mukaan, jotta voitaisiin tarkastella juoksijoilta saatua kirjallista palautetta ja kehitysideoita.

Tutkimuksen alkuvaiheessa yhtenä keinona suunniteltiin hyödynnettävän Delfoi-tutkimusmenetelmää, mutta menetelmä päädyttiin lopulta rajaamaan pois lopullisesta tutkimuksesta.

Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta nimitetään myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. (Heikkilä, 2004, 16.)

Tämä tutkimus on suurelta osin tilastollinen tutkimus, joten kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä valittiin, koska sen avulla tutkitaan laskettavissa ja mitattavissa olevia asioita.

Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoitteena on karakterisoida, luonnehtia tai kuvailla ilmiöitä. Tavoitteena on laatuja kuvaus, ilmiössä piilevien ominaisuuksien kuvaaminen, ymmärtäminen, kuvaaminen tai selittäminen. (Anttila 2000, 182; Suoranta 1995, 173.) Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii tulkintaan, eri toimijoiden näkökulmien ymmärtämiseen ja tekijöiden riippuvuuksien ymmärtämiseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen malli tulee humanismista ja hermeneuttisesta tutkimusotteesta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 22.) On tarpeetonta asettaa laadullista ja määrällistä tutkimusotetta toisilleen vastakkaisiksi, koska myös laadullista ilmiötä voidaan kuvata määrin ja numeroin (Anttila 2000, 182).

3.3 Aineiston hankinta ja analysointi

Aineiston keruu suoritettiin Vuokatti Maratonin osallistujille lähetetyllä tilastollisella kyselylomakkeella. Lomake lähetettiin sähköpostitse 220 henkilölle, joista 94 vastasi kyselyyn. Teoria-aineiston keräämisessä hyödynnettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Kajaanin kaupunginkirjaston tietokantoja. Teoria-aineistoa etsittiin myös suorittamalla kaukolainahaku Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston henkilökunnan avustuksella.

Kyselylomakkeista saadut numeroarvot syötettiin ensin Excel-tilaukkolaskentaohjelmaan, josta ne siirrettiin SPSS-tilastointiohjelmaan. Aineisto käsiteltiin SPSS-

tilastointiohjelman avulla, josta saatiin käyttöön tilastollisessa tutkimuksessa tarvittavat frekvenssit ja prosenttijakaumat. Taustamuuttujia selvitettiin ristiintaulukoinnin avulla.

Kyselyistä saadut kirjalliset palautteet analysoitiin kvalitatiivisesti tutkimusmenetelmän avulla. Näistä saatuja tuloksia käydään läpi tutkimuksen loppuosassa.

4 VUOKATTI MARATONIN 2005 TUTKIMUSTULOKSET

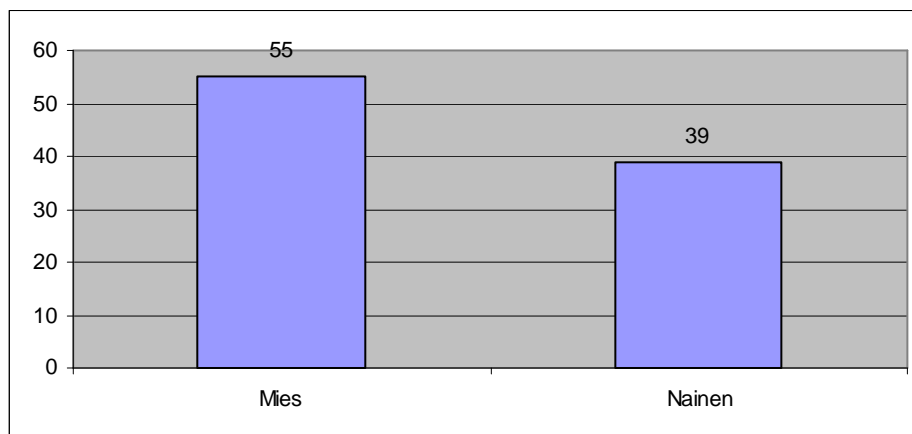
Vuokatti Maraton 2005:n asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin sähköpostitse niille osallistujille, jotka olivat jättäneet sähköpostiosoitteensa Kainuun Liikunnalle ilmoittautumisen yhteydessä. Lähetettyjen kyselyjen määrä oli yhteensä 220, joista saatiin takaisin 94, joten kyselyyn vastasi 42,7 % kyselylomakkeen vastaanottaneista. Kyselystä saadut tulokset on esitetty kaaviokuvien avulla, jotta niiden tulkitseminen olisi helpompaa. Koska osa lomakkeista oli puutteellisesti täytettyjä ja joihinkin kysymyksiin oli mahdollisuus vastata yhtä useammalla vastausvaihtoehdolla, vastausten määrä vaihtelee hieman.

4.1 Vastaajien taustatiedot

Tämän osion kysymysten avulla selvitettiin vastaajien taustatiedoista sukupuoli, ikäjakama, asuinpaikkakunta, osallistumismatka ja osallistumiskerrat.

Vastaajien sukupuoli ja ikäjakama

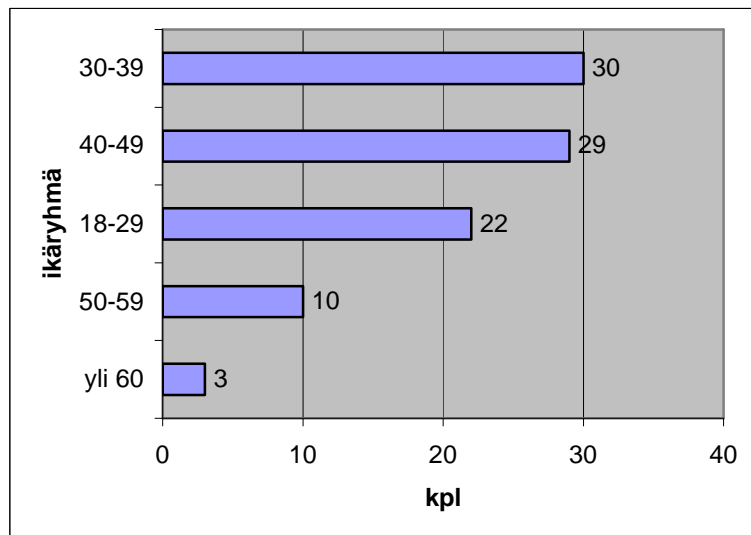
Kyselyyn vastanneista juoksijoista oli 55 (58,5 %) miehiä ja 39 (41,5 %) naisia. Alla olevasta kuvioista 3 käy ilmi kyselyyn vastanneiden sukupuoli.



Kuvio 3. Vastanneiden sukupuolijakauma

Miespuolisten vastaajien määrä tässä kyselyssä oli hiukan suurempi kuin naispuolisten vastaajien.

Suurin ikäluokka oli 30 – 39 -vuotiaat, joiden osuus kaikista vastanneista oli 31,9 % (n=30). Näistä miehiä oli 18 (60,0 %) ja naisia 12 (40,0 %). Seuraavana tuli 40 – 49 -vuotiaiden ikäluokka, jonka osuus vastanneista oli 30,9 % (n=29). Ainoa ikäluokka, jossa naisvastaajien lukumäärä nousi miehiä suuremmaksi, oli 18 – 29 -vuotiaat (14 naista, 8 miestä). Yli 50 -vuotiaiden osuus vastanneista jäi 13,8 prosenttiin (n=13). Kuvio 4 kertoo vastaajien ikäjakauman.



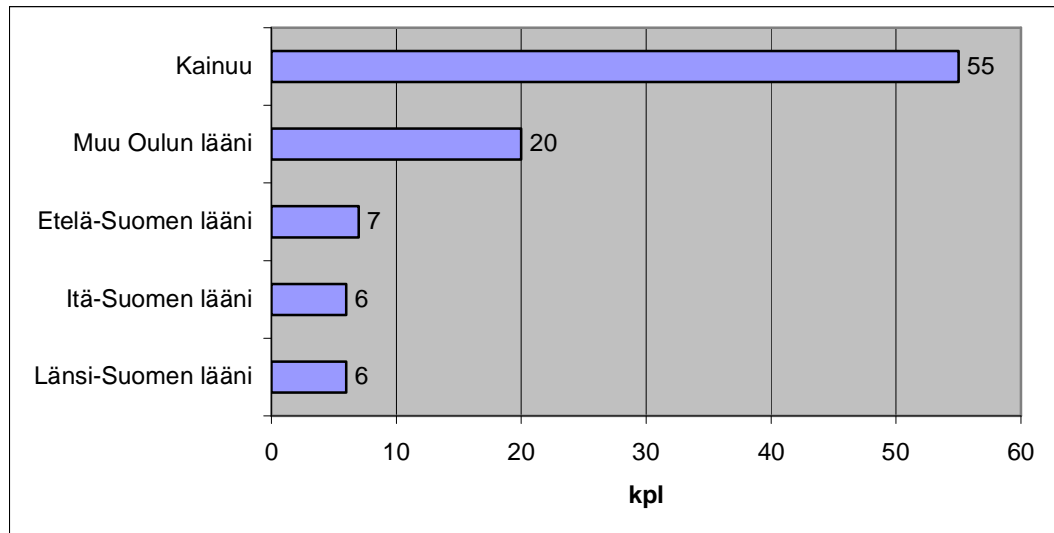
Kuvio 4. Vastaajien ikäjakauma

Huomionarvoista on, että kyselyyn vastanneiden joukossa 18 – 29 -vuotiaiden ikäluokassa naisvastaajien määrä oli selvästi miesvastaajien määrää suurempi. Tästä voi päätellä, että tulevaisuudessa voi Vuokatti Maratoniin osallistuvien naisjuoksijoiden määrä kohota suuremmaksi kuin miesjuoksijoiden.

Vastaajien asuinpaikka

Selkeästi suurin osa vastaajista oli Kainuun alueelta (58,5 %, n=55). Muualta Oulun läänistä kyselyyn vastasi 21,3 % (n=20). Muu Oulun lääni erosi sukupuolijakaumaltaan sel-

västi muista alueista, koska tältä alueelta miesten osuus oli peräti 75,0 % (n=15) ja naisten vain 25,0 % (n=5). Etelä-, Itä- ja Länsi-Suomen läänien alueelta oli kotoisin yhteensä 20,2 % (n=19) vastaajista. Kuvio 5 kertoo kyselyyn vastaajien asuinpaikan.

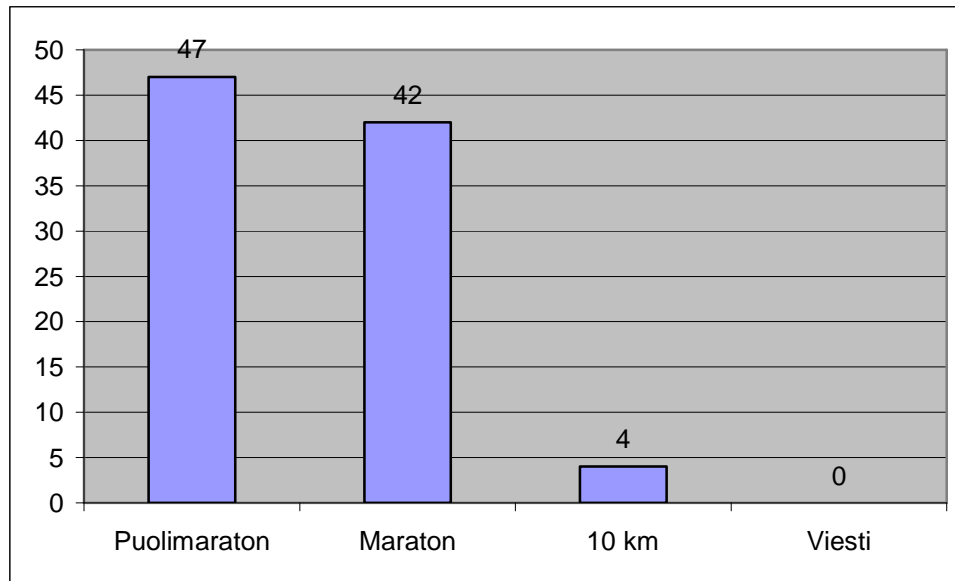


Kuvio 5. Vastaajien asuinpaikka

Matkailulliselta kannalta ajateltuna Kainuun ulkopuolelta tulevien määrää tulisi saada merkittävästi suurennettua, jotta paikallisiin majoitusyrityksiin saataisiin enemmän yöpyjiä.

Vastaajien juoksumatka

Suosituin juoksumatka vastanneiden keskuudessa oli puolimaraton, johon osallistui 50,5 % (n=47) vastanneista, joista miesten osuus oli 48,9 % (n=23) ja naisten 51,1 % (n=24). Toiseksi suosituimmaksi juoksumatkaksi nousi maraton, johon osallistui 45,2 % (n=42) vastanneista. Miehiä maratonille osallistui 31 (73,8 %) ja naisia vastaavasti 11 (26,2 %). Lyhimmälle matkalle, eli 10 kilometrin juoksuun osallistui vastaajista 4,3 % (n=4), joista kaikki olivat naisia. Kyselyyn osallistuneista 1,1 % (n=1) ei vastannut tähän kysymykseen. Kuviosta 6 käy ilmi vastaajien juoksumatka.

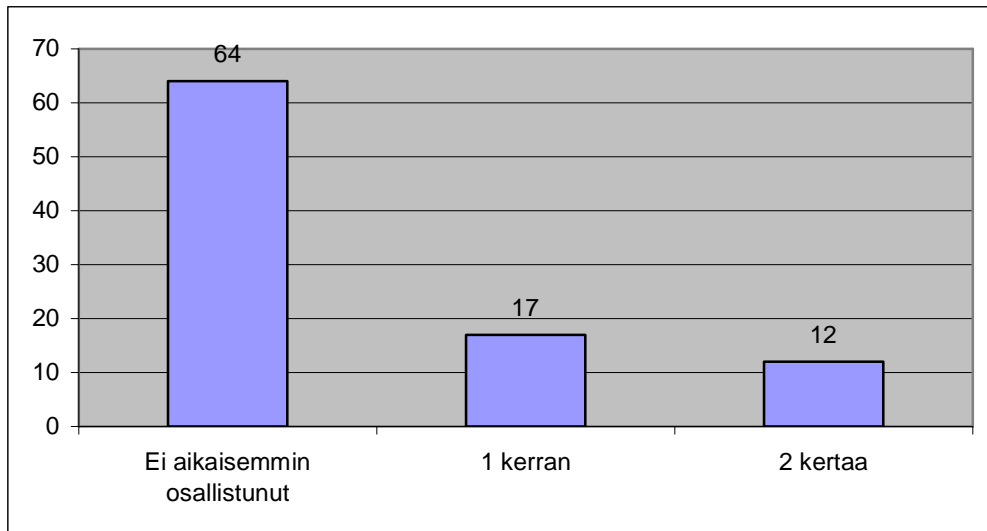


Kuvio 6. Vastaajien juoksumatka

Puolimaratonille osallistuneiden vastaajien prosentuaalinen osuus vastaa hyvin koko tapahtumaan osallistuneiden puolimaratoonareiden määrää 209, joka on 51,9 % kokonaisjuoksijamäärästä 403.

Vastaajien aiemmat osallistumiskerrat

Yli kaksi kolmasosaa eli 68,8 % (n=64) kyselyyn vastanneista ei ollut osallistunut aikaisemmin Kajaani Maratoniin (Vuokatti Maratonin edeltäjä). Yhden kerran Kajaani Maratoniin oli osallistunut 18,3 % (n=17) ja kaksi kertaa 12,9 % (n=12) tähän asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista. Aikaisempia osallistumiskertoja tiedustelevaan kysymykseen ei vastannut 1,1 % (n=1) kyselyyn osallistuneista. Kuvio 7 näyttää vastaajien aiemmat osallistumiskerrat.



Kuvio 7. Vastaajien aiemmat osallistumiskerrat

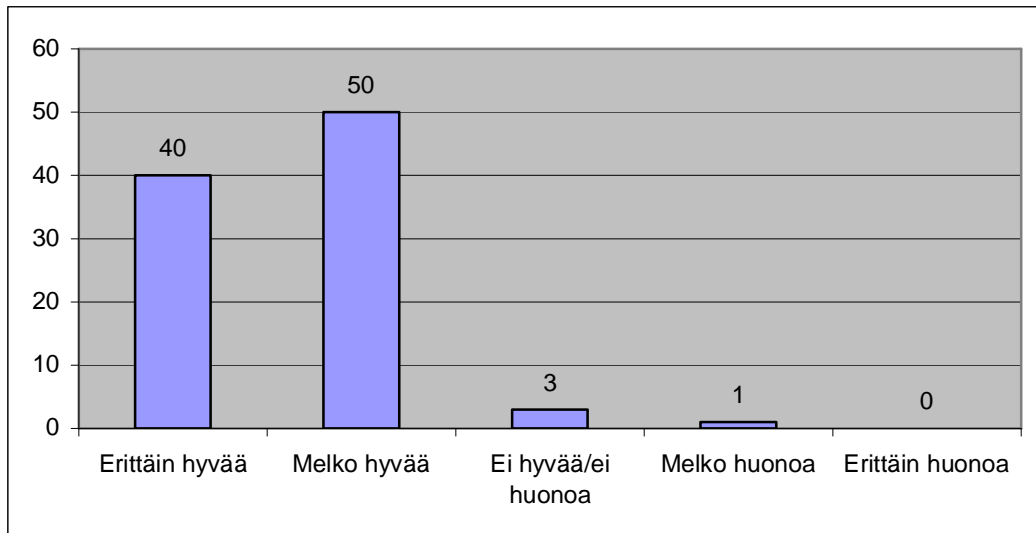
Tämä kertoo siitä, että Vuokatti Maraton ei vielä ole onnistunut hankkimaan itselleen varsinaista vakiojuoksijaporukkaa, vaan suurin osa juoksijoista on ensikertalaisia. Tällaiseen suuntaukseen voi tietysti vaikuttaa se, että tapahtuman keskuspaikkaa siirrettiin tänä vuonna Kajaanista Vuokattiin.

4.2 Tapahtuman järjestelyjen onnistuminen

Tässä kappaleessa käsitellään etukäteisinformaation laatua, kisakanslian toimintaa, huoltopisteiden määrää sekä niiden toimintaa.

Etukäteisinformaation laatu

Etukäteisinformaation tasoa piti melko tai erittäin hyvänä 95,8 % (n=90) vastaajista. Huomionarvoista on, että melko huonona tai erittäin huonona etukäteisinformaation tasoa piti vain 1,1 % (n=1) vastaajista. Kuvioista 8 käy selville mitä mieltä vastaajat olivat etukäteisinformaatiosta.

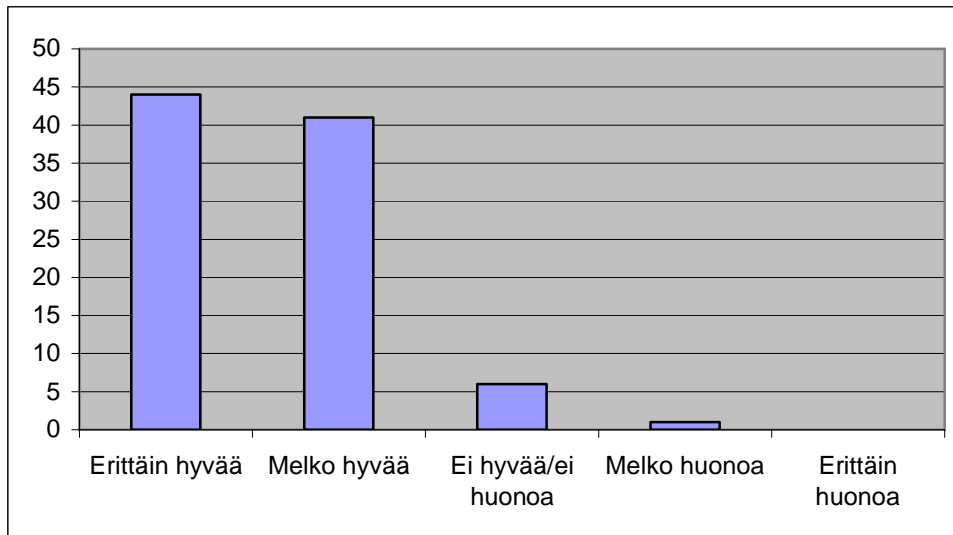


Kuvio 8. Etukäteisinformaation laatu

Erittäin tai melko tyytyväisten osuus kertoo siitä, ettei järjestävän tahon eli Kainuun Liikunnan kannata tehdä suuria muutoksia tulevaisuudessa etukäteisinformaation laadun suhteen.

Kisakanslian toiminta

Kisakanslian toimintaan melko tai erittäin tyytyväisiä oli 92,4 % (n=85) kyselyyn vastanneista. Tyydyttävää palvelua koki saaneensa 6,5 % (n=6) vastaajista. Kisakanslian palvelun taso oli melko huonoa 1,1 % (n=1) mielestä. Erittäin huonona kisakanslian toimintaa ei pitänyt yksikään vastanneista. Kuvio 9 kertoo sen, millaiseksi kyselyyn vastanneet arvioivat kisakanslian toiminnan.

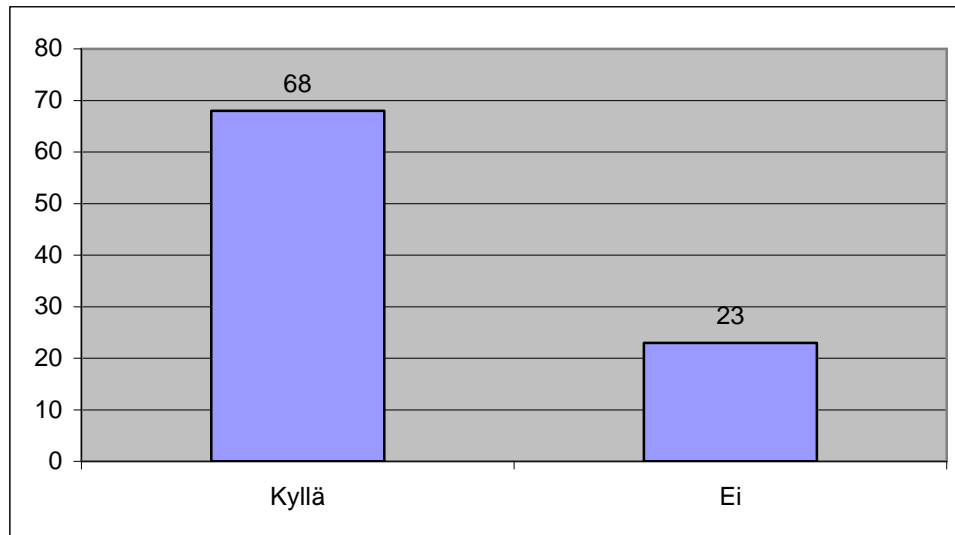


Kuvio 9. Kisakanslian toiminta

Kisakanslian toimintaan ei ole syytä tehdä suuria muutoksia, joiltakin osin toimintaa on kuitenkin tehostettava, jotta melko tai erittäin tyytyväisten osuus saadaan nostettua korkeammalle tasolle.

Huoltopisteiden määrä

Huoltopisteiden määrä oli riittävä 74,7 % (n=68) mielestä, mutta noin neljäsosa vastaajista eli 25,3 % (n=23) puolestaan ei pitänyt huoltopisteiden määrää riittävänä. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta 3,2 % (n=3) kyselyyn osallistuneista. Kuviosta 10 käy ilmi, kokivatko vastanneet huoltopisteiden määrän riittäväksi.

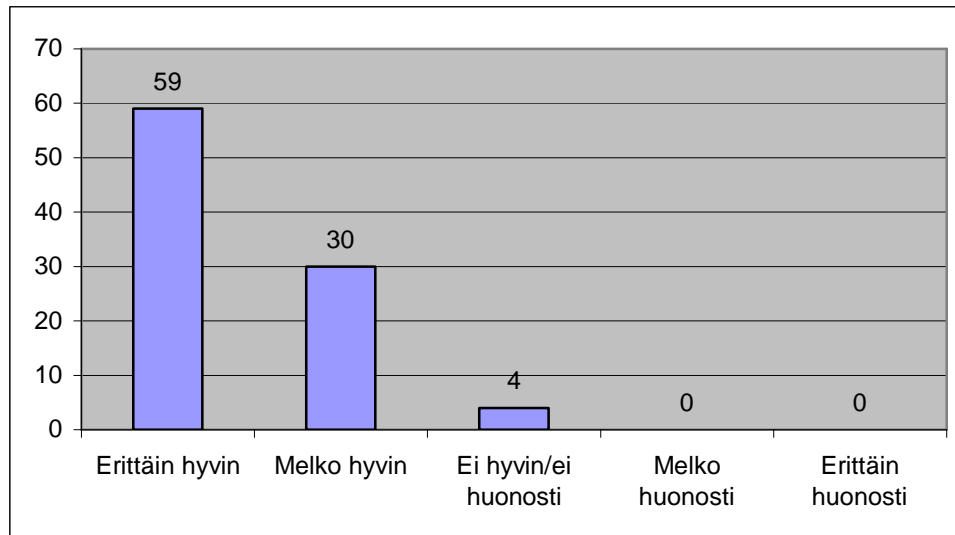


Kuvio 10. Huoltopisteiden riittävyys

Huoltopisteiden määrän lisäämistä tulevaisuudessa kannattaa harkita vakavasti. Lähes joka neljäs oli sitä mieltä, ettei niitä ollut riittävän paljon.

Huoltopisteiden toiminta

Huoltopisteiden toimintaa erittäin tai melko sujuvana piti 95,7 % (n=89). Huoltopisteiden toimivuutta tyydyttävänä piti 4,3 % (n=4) vastaajista. Melko tai erittäin huonona huoltopisteiden toimivuutta ei pitänyt kukaan 0,0 % (n=0). Kuvio 11 kertoo sen miten vastaajat kokivat huoltopisteiden onnistuneen tehtävissään.

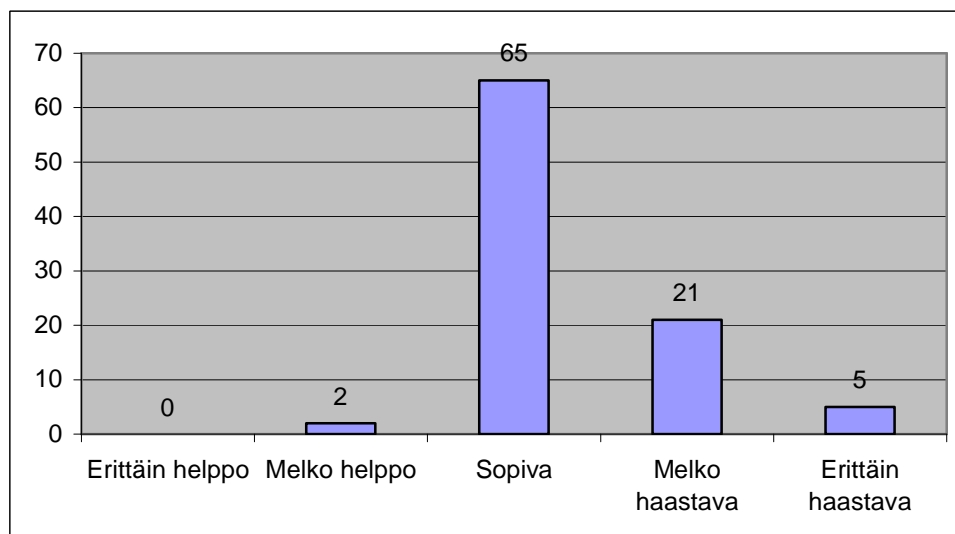


Kuvio 11. Huoltopisteiden toiminta

Huoltopisteiden toiminnassa ei ole juuri moitteen sijaa. Täytyy kuitenkin muistaa, että toiminnan taso tulee pitää korkeana jatkossakin, jotta asiakkaat säilyttävät tyytyväisyytensä huoltopisteiden toimintaan.

Juoksureitin haasteellisuus

Juoksureittiä piti sopivana 69,9 % (n=65) ja melko haastavana 22,6 % (n=21) kyselyyn vastanneista. Viiden juoksijan (5,4 %) mielestä reitti oli erittäin haastava. Reitin haasteellisuuden taso käy ilmi kuviosta 12.



Kuvio 12. Reitin haasteellisuus

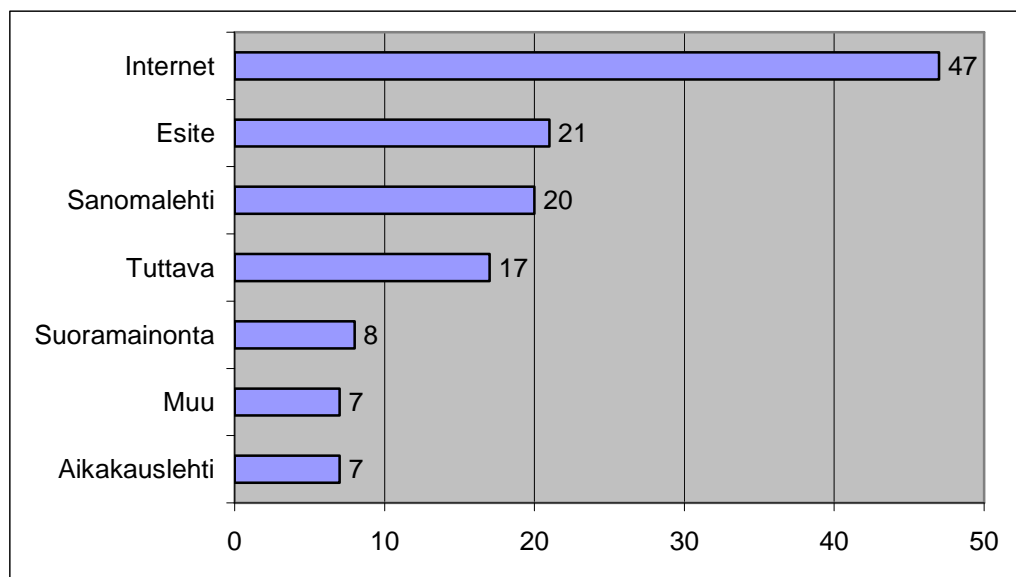
Näistä tuloksista voi tehdä sen johtopäätöksen, ettei reittiä kannata suunnitella ainakaan rankemmaksi tulevaisuudessa.

4.3 Markkinointiviestintä

Tässä kappaleessa käydään läpi kuinka vastanneet ovat saaneet etukäteisinformaatiota tapahtumasta.

Etukäteisinformaation saaminen tapahtumasta

Kyselyyn osallistuneilta tiedusteltiin, mistä he olivat saaneet tiedon tapahtumasta. Tärkein tiedon lähde oli Internet. Sen osuus oli 50,0 % (n=47). Seuraavaksi yleisimmät tiedonsaannin lähteet olivat esite 22,3 % (n=21) ja sanomalehti 21,3 % (n=20). Tuttavaltaan Vuokatti Maratonista 2005 oli kuullut 18,1 % (n=17) kyselyyn vastanneista. Suoramainonnan mainitsi 8,5 % (n=8), aikakauslehtien sekä muualta saadun tiedon osuus oli 7,4 % (n=7). Kuviossa 13 esitellään mistä etukäteisinformaatiota oli saatu.

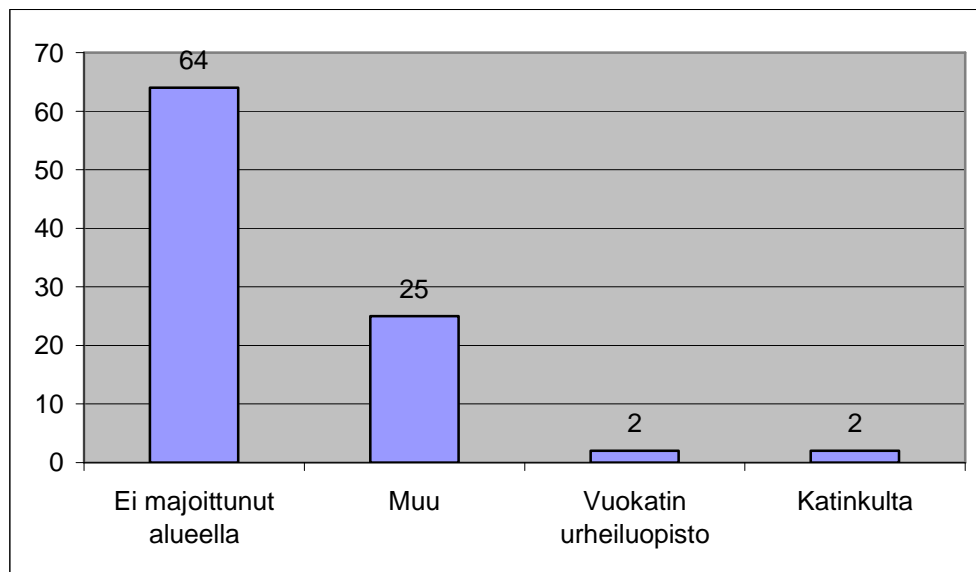


Kuvio 13. Informaation saaminen tapahtumasta

Internetin osuus tiedonsaannissa on merkittävä. Myös esitteet, sanomalehdet ja tuttavat ovat suuressa roolissa etukäteisinformaation jakajina.

4.4 Majoittuminen

Lähes seitsemän kymmenestä (68,8 %, n=64), ei majoittunut Vuokatin alueella. Muualla kertoi majoittuneensa 26,9 % (n=25) vastanneista. Vuokatin urheiluopistolla ja Katinkullassa majoittui yhteensä 4,4 % (n=4) kyselyyn vastanneista. Miesten osuus kaikista majoittuneista oli 69,0 % (n=20) ja naisten puolestaan 31,0 % (n=9). Majoituspaikkaa koskevaan kysymykseen ei vastannut 1,1 % (n=1) kyselyyn osallistuneista. Kuviosta 14 käy ilmi vastaajien majoituspaikka tapahtuman jälkeen.



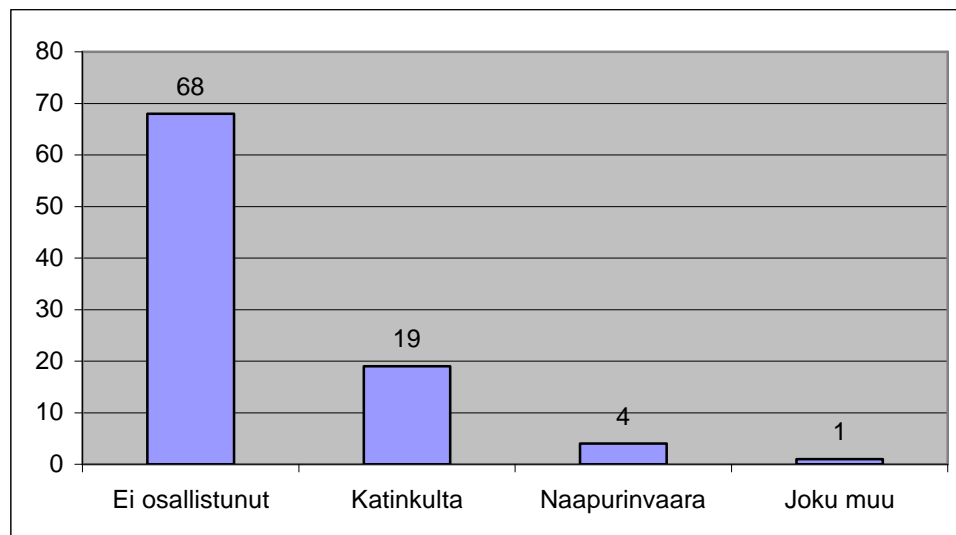
Kuvio 14. Vastaajien majoittuminen

Tämän kysymyksen antamat vastaukset vahvistavat sitä näkemystä, että sekä Kainuun että myös Oulun läänin ulkopuolella asuville juoksijoille olisi syytä lisätä markkinointia sekä itse tapahtumasta että majoitusmahdollisuuksista. Matkailullisesti ajateltuna, potentiaalisia juoksija-majoittautujia olisi läänin ulkopuolelta helposti saatavilla. Tässä olisi potentiaalisena vaihtoehtona erityisesti Internetin kautta tapahtuvan markkinoinnin kehittäminen.

täminen, joka sisältää tapahtuman kotisivujen parantamisen ja niiden näkyvyyden nostamisen sekä sähköpostimarkkinoinnin lisäämisen.

4.5 Iltatapahtumiin osallistuminen

Sotkamon alueen iltatapahtumiin osallistui juoksutapahtuman jälkeisenä iltana 26,1 % (n=24) kyselyyn vastanneista, näistä 19 Katinkullassa, 4 Naapurinvaaralla ja 1 muualla. Lähes kolme neljästä (73,9 %, n=68) kyselyyn vastanneista ei osallistunut mihinkään iltatapahtumaan. Kuviosta 15 käy selville kuinka moni osallistui ja missä paikassa iltatapahtumaan.



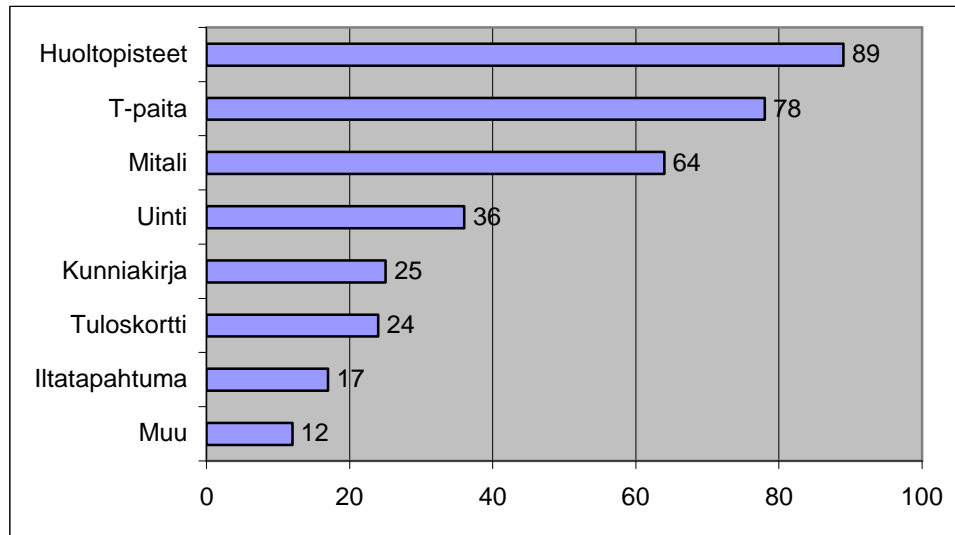
Kuvio 15. Iltatapahtumiin osallistuminen

Yhteistyötä iltatapahtumien järjestäjien kanssa kannattaa jatkossa lisätä, jotta tapahtumista saataisiin houkuttelevampia ja siten suurempi joukko juoksijoista osallistuisi iltatapahtumiin.

4.6 Osallistumismaksuun sisältyvät tärkeimmät palvelut

Juoksijakyselyn 15. kohdassa tiedusteltiin osallistujilta neljää tärkeintä osallistumismaksuun sisältynyttä palvelua. Selvästi tärkeimmäksi osallistumismaksuun sisältyneeksi pal-

veluksi koettiin huoltopisteet, joka sai 94,7 % (n=89) kannatuksen. Seuraavaksi tärkeimmät olivat t-paita 83,0 % (n=78) ja mitali 68,1 % (n=64) kannatuksella. Loput palvelut saivat alle 50 % kannatuksen. Osallistumismaksun sisältämät tärkeimmät palvelut käyvät ilmi kuviosta 16.



Kuvio 16. Osallistumismaksun sisältämät tärkeimmät palvelut

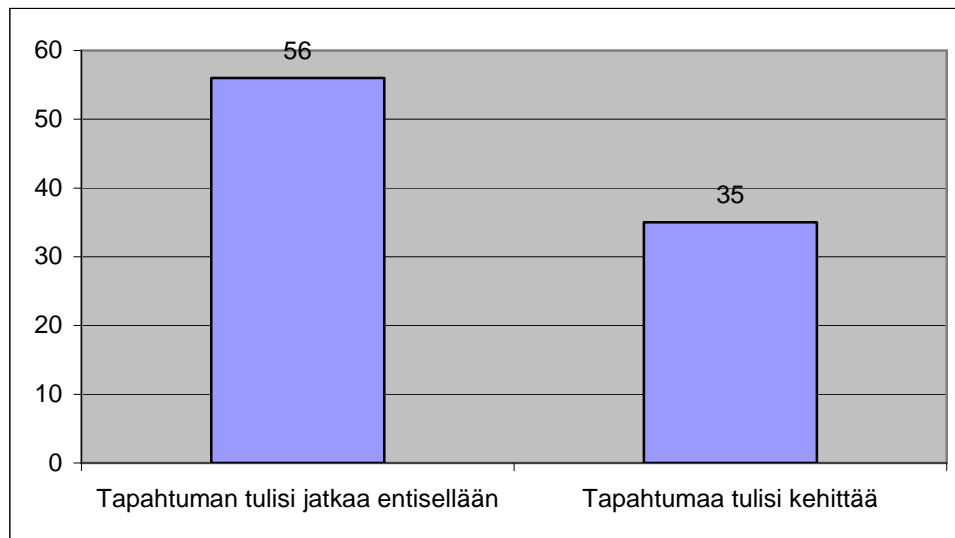
Huoltopisteet löytyivät lähes jokaisen vastanneen tärkeimpien palvelujen listalta. Monelle vastaajalle olisi varmasti yllätys, mikäli huoltopisteet eivät sisältyisi osallistumismaksun hintaan. Mitali ja t-paita ovat myös tärkeitä osallistumismaksuun sisältyviä palveluita.

Vastauslomakkeen kysymyksessä numero 15, jossa tiedusteltiin tärkeimpiä osallistumismaksuun sisältyviä palveluja, oli vastaajilla mahdollisuus myös kirjoittaa vastaukseen sellainen palvelu, jota ei valmiiksi annettulla listalla ollut. Ruokailun sisällymistä hintaan piti tärkeänä 2,1 % (n=2) ja ensiapupisteen tarjoamaa huopaa kisan jälkeen 1,1 % (n=1) vastaajista.

4.7 Tapahtuman kehittäminen

Tapahtuma tulisi säilyttää entisellään 61,5 % (n=56) mielestä. Peräti 38,5 % (n=35) vastaajista on sitä mieltä, että tapahtumaa tulee kehittää jatkossa. Yhteensä 3,2 % (n=3) kai-

kista kyselyyn vastanneista ei vastannut tähän kohtaan. Kehitystä tapahtumalle toivoi jatkossa lähes 40 % vastanneista. Tapahtuman kehitystä toivovien suuri osuus kertoo siitä, että tapahtuman olisi hyvä muuttua jatkossa, jotta se vastaisi yhä useamman juoksijan toiveita tulevaisuudessa. Kuviosta 17 käy ilmi kuinka moni toivoo tai ei toivo tapahtuman kehittämistä tulevaisuudessa.



Kuvio 17. Tapahtuman kehitys

4.8 Tapahtuman kokonaisarvosana

Tapahtuman kokonaisarvosanaksi asteikolla 4 – 10 (4 huonoin, 10 paras) tuli 8,53. Yleisin arvosana oli 9, jonka antoi 48 kyselyyn vastannutta. Naisista 64,1 % (n=26) antoi arvosanaksi 9, kun miehistä numeron 9 antoi 22, joka on 40,8 % kaikista kyselyyn osallistuneista miehistä. Seuraavaksi yleisin arvosana oli 8, jonka antoi 36 vastannutta, joista miesten antamien äänien määrä on 26. Arvosanan 10 antoi neljä vastannutta, joista kolme ääntä oli naisen antamia.

4.9 Juoksijoiden antamien kehitysehdotuksien analysointia

Tässä osiossa käydään läpi liitteessä 2 lueteltuja juoksijakyselyyn vastanneiden antamia kehittämisideoita. Näiden ideoiden pohjalta tehdään kehittämis ehdotuksia tapahtuman järjestäjälle Kainuun Liikunnalle.

Työn tavoitteena oli juoksijoilta saadun palautteen perusteella kehittää Vuokatti Maratonia tulevaisuudessa entistä paremmaksi tapahtumaksi. Lähes 40 % kyselyyn vastanneista antoi lomakkeessaan ehdotuksiaan tapahtuman kehittämiseksi. Näin suuri kehitysehdotusten määrä on hyvin verrannollinen Kainuun Liikunnan järjestämien maratontapahtumien määrään. Itse tapahtuma on vielä nuori ja se hakee identiteettiään, joten on ymmärrettävää, että juoksijat tahtovat sen kehittyvän ja antavat tästä johtuen suuren määrän palautetta. Juoksijoiden antamia ehdotuksia käytetään varmasti hyväksi Kainuun Liikunnalla, jotta tapahtumasta saadaan tulevaisuudessa entistä houkuttelevampi juoksutapahtuma.

Useissa palautteissa nousi esille oheisohjelmien lisääminen. Ennen kaikkea paikan päällä soitettavaa musiikkia toivottiin enemmän, koska tällöin juokseminen olisi mielekkäämpää ja yleisöllekin olisi muuta nähtävää ja koettavaa kuin pelkästään juoksijoiden katseleminen. Palautteissa toivottiin, että Kainuun Liikunta houkuttelisi paikallisia musikin esittäjiä reitin varrelle, jotta yleisökin innostuisi enemmän kannustamaan juoksijoita. Julkisuuden henkilöitä toivottiin myös juoksemaan tapahtumaan, koska hyödyntämällä heitä markkinoinnissa saataisiin varmasti houkutelua lisää juoksijoita tapahtumaan. Muutamissa palautteissa toivottiin, että juoksutapahtuman lisäksi Vuokatissa järjestettäisiin normaalin maratonin lisäksi rullaluistelumaraton. Tämän toiveen toteuttaminen vaatisi luonnollisesti lisää järjestelytoimikuntaa, mutta lisävaihtoehtona rullaluistelumaraton on mielenkiintoinen ajatus.

Eri mittaisten matkojen lähtöaikoja toivottiin muutamissa palautteissa siirrettäväksi eri kellonaikoihin. Tästä olisi apua ainakin yleisölle, koska näin heidän olisi helpompi seurata eri sarjojen juoksijoiden etenemistä. Lähtöjärjestelyt olisi helpoin toteuttaa siten, että lyhimmän matkan juoksijat lähtisivät ensin taipaleelle, sitten seuraavaksi lyhimmän ja niin edelleen aina pisimpään juostavaan matkaan saakka.

Profiilikarttaa toivottiin saatavaksi etukäteen juoksijoille jaettavaksi. Tämä olisi ymmärtääkseni hyvin helposti toteutettavissa, koska GPS-paikannusteknologian myötä profiilikartoista pystytään saamaan todella tarkkoja. Muutamissa palautteissa toivottiin nopeampaa tulospalvelua. Tämä vaatisi järjestäjiltä parempia internet-yhteyksiä ja lisätyöntekijöiden hankkimista hoitamaan tulospalvelua. Muutamissa palautteissa toivottiin tapahtuman omien internet-sivujen ulkoasun kehittämistä.

Puolimaratonin juosseita tämänvuotisessa Vuokatti Maraton -tapahtumassa oli hiukan yli puolet kaikista osallistujista. Tämä kertoo matkan vankasta suosiosta juoksijoiden keskuudessa. Yksi suuri syy puolimaratonin suosioon on se, että juoksijoiden on huomattavasti helpompaa valmistautua puolimaratonille, koska matka ei vaadi juoksijaltaan läheskään yhtä vaativaa ennakkovalmistautumista kuin täysimittainen maraton. Useammankin puolimaratonin juokseminen kauden aikana ei ole mahdottomuus, johtuen juuri matkan puolet lyhyemmästä pituudesta verrattaessa maratoniin. Edellä mainitut seikat ovat juoksutapahtumia kiertävän mielessä, tämän valitessa mihin juoksutapahtumiin osallistuu kauden aikana. Kainuun Liikunnan järjestämissä maratonjuoksutapahtumissa puolimaratonille osallistuvien määrä on säilynyt korkeana kaikkina kolmena järjestysvuotenaan. Tapahtumaa kannattaisi kenties ryhtyä tulevaisuudessa markkinoimaan jopa pelkästään puolimaratonitapahtumana. Näin tapahtumaan saataisiin osallistumaan helpommin myös ne puolimaratoonarit, jotka tyrmäävät osallistumisajatuksensa Vuokatti Maratonille jos silloin, kun näkevät tapahtuman nimen, miettimättä lainkaan sitä vaihtoehtoa, että olisiko tapahtumassa edes mahdollista juosta puolimaratonia.

Osallistumismaksuun kaivattiin enemmän sisältöä, kuten alennusta iltatapahtumien sisäänkäynnistä tai majoituksesta. Avainasiaksi nousee tässä yhteistyön tiivistäminen edellä mainittujen asioiden järjestäjien kanssa. Osallistumismaksuun sisältyvää mitalia moitittiin muutamissa palautteissa, koska siitä ei ilmennyt tapahtumapaikkaa, tapahtuman nimeä eikä ajankohtaa.

Lähtö- ja maalialueen järjestelyjä toivottiin parannettavan seuraavaan kertaan, erityisesti kyltit ja opasteet olivat paikoin olleet huonosti näkyvillä. Myös huolto-opasteita haluttiin lähemmäksi, niiden sijoittamista kilometriä ennen huoltopistettä pidettiin liian suurena etäisyytenä. Tämän toiveen toteuttaminen ei vaadi järjestäjiltä suurtakaan vaivaa, koska seuraavalla kerralla huolto-opasteet vain tultaisiin sijoittamaan lähemmäksi huoltopistet-

tä. Kaksi palautteen antajaa ei ollut tyytyväinen naisten vessojen määrään lähtöpaikan läheisyydessä. Tämä on ongelma, joka tapahtuman järjestäjällä on vaikea ratkaista ilman tapahtumapäivän ajaksi paikalle hankittavia siirrettäviä käymälöitä.

Yritysten välillä käytäviä viestejä toivottiin myös järjestettäväksi. Samat palautteen antajat antoivat ehdotuksia, joissa yritysviestin lajeiksi ehdotettiin juoksun lisäksi uintia, melontaa, ja pyöräilyä. Tällöin kysymykseen tulisi mielestäni tapahtumapäivien määrän lisääminen, jotta useamman lajin sujuva läpivienti olisi mahdollista. Tämä aiheuttaisi järjestäjille reiluja lisäkuluja, joten en näe yritysviestin toteuttamista kovinkaan potentiaalisena vaihtoehtona vielä lähivuosina.

Oman mielenkiintoisen lisänsä tapahtumaan toisi parin juoksijan toiveen toteuttaminen, nimittäin heidän mielestään reitin varrelle tulisi sijoittaa asiantuntijoita antamaan neuvoja ei-kilpailumielessä juokseville. Mielestäni tämä vaihtoehto on hankala toteuttaa siinä mielessä, että asiantuntijan luo voisi helposti kertyä jonoja neuvoja kaipaavista juoksijoista. Toisaalta asiantuntija voisi huudella lyhyitä neuvoja juoksijoille, tällöin jonoja ei ehtisi syntyä ja juoksija saisi tarvitsemansa neuvon tarvitsematta pysähtyä lainkaan asiantuntijan puheille.

4.10 Opinnäytetyön validiteetti

Validiteetti on työssäni hyvä, koska palautuneiden lomakkeiden määrä on 94, joka riittää tilastollisessa tutkimuksessa pätevään lopputulokseen.

5 POHDINTA

Vuokatti Maratonin 2005 juoksijoilta saatu palaute oli pääosin positiivista. Kokonaisarvosanaksi asteikolla 4-10 tuli 8,53. Tämä kertoo siitä, että Vuokatti Maratonilla on toimiva järjestelyorganisaatio. Tapahtuma on vielä iältään nuori (nyt kolmas kerta), mutta sen järjestelyt on jo saatu toimimaan varsin ammattimaisesti. Tämän ammattimaisuuden varmistaa asiansa osaava ja motivoitunut järjestelyhenkilöstö, jossa on mukana niin kokeneita kuin nuorempiakin liikuntatapahtuman järjestelystä innostuneita kainuulaisia. Ilman tiivistä yhteistyötä Kainuun Liikunnan ja sotkamolaisen talkooväen kesken tätä tapahtumaa on erittäin hankalaa saada toimivaksi kokonaisuudeksi. Esimerkkinä järjestelyjen toimivuudesta voidaan mainita, että 92 % vastaajista oli melko tai erittäin tyytyväisiä kisakanslian toimintaan. Huoltopisteiden toiminta ja etukäteisinformaation laatukaan ei saanut juuri moitteita, vaan molempia piti melko tai erittäin onnistuneena lähes 96 % vastaajista. Sen sijaan reilu neljäsosa (25,3 %) oli sitä mieltä, ettei huoltopisteiden määrä ollut riittävä. Tämä on selvä signaali järjestäjille, joiden kannattaa jatkossa vakavasti harkita huoltopisteiden määrän lisäämistä. Reitin suunnittelu oli onnistunut järjestäjiltä varsin hyvin, nimittäin noin 70 % piti reittiä sopivan haastavana.

Tarvetta tällaiselle kyselylle selkeästi oli, koska peräti 42,7 % niistä, joille lomake lähetettiin, palautti lomakkeen takaisin täytettynä. Tämän lisäksi lähes neljä vastaajaa kymmenestä (38,5 %) oli sitä mieltä, että Vuokatti Maraton -tapahtumaa tulee kehittää tulevaisuudessa. Vastanneilta saatiin kiitettävän paljon kehitysehdotuksia, joista on tulevaisuudessa paljon hyötyä tapahtumanjärjestäjälle. Vastaajien ikäjakauma ei juuri yllätä, yleisin ikäluokka on 30 – 39 -vuotiaat ja seuraavaksi yleisin 40 – 49 -vuotiaat. Tulevaisuudessa huomionarvoinen seikka on, että 18 – 29 -vuotiaiden joukossa naisten osuus oli miehiä suurempi. Vuokatti Maratonille osallistuvien naisten määrän voidaan tämän tiedon perusteella odottaa nousevan miehiä suuremmaksi lähivuosien aikana.

Suosituimmaksi juoksumatkaksi vastanneiden joukossa nousi puolimaraton, jonka juoksi noin puolet (50,5 %) vastanneista. Puolimaratonin suosiota voi selittää sillä, että sen kehille tuoma rasitus on selkeästi pienempi kuin täysimittaisen maratonin. Kuten jo aiemmin teoriaosuudessa lainattu Ari Paunonen toteaa: ”Puolimaratoneja ennättää juoksemaan kauden aikana useampiakin, esimerkiksi noin kahden kuukauden välein.” Tämä

tarkoittaa sitä, että ajallisesti ja määrällisesti maratonharjoittelua pienemmällä harjoitusmäärällä on mahdollista saavuttaa puolimaratonilla hyvä lopputulos.

Reilut kaksi kolmasosaa (68,8 %) ei ollut osallistunut aiemmin Kajaani Maratonille. Tämä tarkoittaa sitä, että Vuokatti Maraton houkutteli runsaasti uusia juoksijoita mukaan. Toisaalta se on myös merkki siitä, että lukuisat edellisvuosien osallistujista jättivät tapahtuman väliin, kun tapahtuma siirrettiin Vuokattiin. Tässä tapauksessa pitäisin hyvänä tilaisuutena kohdistaa markkinointia sille juoksijaryhmälle, joka jätti tämänvuotisen tapahtuman väliin.

Vuokatti Maraton houkutteli prosentuaalisesti enemmän väkeä Kainuun ulkopuolelta kuin aiemmin juostu Kajaani Maraton. Matkailullisesta näkökulmasta tarkasteltuna maakunnan ulkopuolelta saapuvat jättävät enemmän matkailutuloja paikallisille yrityksille. Tämän lisäksi he maksavat tapahtuman järjestäjälle osallistumismaksun. Näiltä osin pidän onnistuneena ratkaisuna tapahtuman siirtämistä Kajaanista Vuokattiin. Ei kannata tietenkään unohtaa, että Kainuusta tulevat juoksijat ovat yhtä tärkeitä asiakkaita tapahtuman järjestäjälle kuin Kainuun ulkopuolelta saapuvat juoksijat. Iltatapahtumiin osallistui reilu neljäsosa vastanneista. Näistä suurin osa vietti juoksutapahtuman jälkeisen illan Katinkullassa. Kirjallisissa palautteissa toivottiin, että maratontapahtumaan osallistuneet saisivat alennusta iltatapahtumien sisäänpääsymaksuista. Tämä vaatisi jatkossa yhteistyötä juoksutapahtuman ja iltatapahtuman järjestäjien välillä.

Tehdystä kyselytutkimuksesta kävi ilmi, että Internet nousi noin joka toisen vastanneen palautteessa etukäteen saadun tapahtumainformaation lähteeksi. Tapahtumaesitteen ja sanomalehden osuus jäi reiluun 20 prosenttiin, tuttavaltaan etukäteisinfoa kertoi saaneensa noin 18 % vastanneista. Mielestäni jatkossa tulisi tarkastella, olisiko mahdollisuuksia parantaa tapahtuman näkyvyyttä Internetissä entisestään. Tärkeimpien osallistumismaksuun sisältyneiden palveluiden listalla ensimmäiseksi ylsivät huoltopisteet 94,7 % -osuudella. T-paita (83,0 %) ja mitali (68,1 %) saivat ainoana huoltopisteiden lisäksi yli 50 % kannatuksen. Kolme edellä mainittua palvelua ovat selvästi tärkeitä vastanneille ja näiden laatuun kannattaa tulevaisuudessa panostaa tätä vuotta paremmin, koska huoltopisteiden määrä ja mitalin ”Haasta itsesi kunnolla” -teksti eivät tyydyttäneet kaikkia juoksijoita.

Saatu palaute oli monipuolista ja mielestäni tapahtumanjärjestäjän tulee pohtia niiden hyödyntämistä tulevaisuudessa. Kirjallisesti annettujen kehittämissuositusten joukossa oli monia ehdotuksia, joita hyödyntämällä Vuokatti Maraton -juoksutapahtumasta voidaan jatkossa tehdä nykyistä merkittävästi enemmän liikuntamatkailijoita houkutteleva tapahtuma.

LÄHTEET

- Aho, S. 2001. Kylpylät, formulat ja maratonit: Liikunta löysi matkailun. Liikunta ja Tiede 5/2001, 9 – 11.
- Anttila, P. 2000. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- FC Ebershausen 2005. <http://www.fcerunning.de/statwelt.htm>. FC Ebershausenin internetsivuille tiedot otettu saksalaisesta ”Running” -lehden numerosta 01/2005. Luettu 10.11.2005.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5.uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö: Helsinki: Yliopistopaino.
- Hudson, S. 2003. Sport and Adventure Tourism. New York, USA: The Haworth Hospitality Press, Inc.
- ILMO 2005. Tiedot hankittu Kainuun Liikunta ry:n osallistujatietokannasta 21.10. 2005.
- Järvimäki, I. 2005. Uusin tavoittein maratonille (erillisessä kappaleessa nimeltään ”Maratonohjeilla puolikkaalle” alla) Juoksija 2/2005, s. 22 – 28.
- Kemp, K. & Pearson, S. 1997. Leisure and Tourism. Intermediate General National Vocational Qualifications (GNVQ). Essex: Addison Wesley Longman Limited.
- Paunonen, A. 2005. Säädä kilpailurytmi kohdalleen. Juoksija 4/2005, 20 – 22.
- Puronaho, K., Sajasalo, P., Näsi, J., Pätsi, M., Lax, M., Glan, V. & Matilainen, P. 2000. Teoksessa M. Miettinen (toim.) Haasteena huomisen hyvinvointi – miten liikunta lisää mahdollisuuksia? Opetusministeriön kulttuuripolitiikan liikuntayksikkö. Liikunnan ja

kansanterveyden edistämissäätiö (LIKES). Liikunnan yhteiskunnallinen perustelu 2. Tutkimuskatsaus. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 124.

Standeven, J. & De Knop P. 1999. Sport Tourism. Human Kinetics. USA.

Suomen kuntourheiluliitto 2005.

http://kuntis.sporttisaitti.com/taustasivut/artikkeliarkisto/?num=11816&tk_tapahtuma=1.

Luettu 15.11.2005.

Suoranta, J. 1995. Tekstit, murrokset ja muutos. Kolme näkökulmaa laadullisen tutkimuksen metodologiaan. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.

Vehmas, H. 2002. Liikuntamatkailu: Urheilun megatapahtumista elämys- ja aktiivimatkoihin. Liikunta & Tiede 5/2002, 57 – 60.

Verhelä, P & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.

Vuoristo, K-V. 2002. Matkailun muodot, 3. painos. Porvoo: WSOY.

Takalo, T. 2005. Kainuun Liikunta ry:n tapahtumapäällikkö. Sähköpostikeskustelu 3 – 4.10.2005. (a)

Takalo, T. 2005. Kainuun Liikunta ry:n tapahtumapäällikkö. Sähköpostikeskustelu 17 – 18.11.2005. (b)