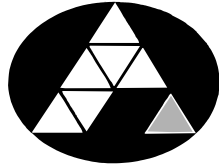


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Sonja Korva
Heidi Väisänen

KOTIMAJOITUSKONSEPTIEN SELVITYS SUOMESTA JA
EUROOPASTA

Opinnäytetyö
Helmikuu 2012



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Helmikuu 2012
Matkailun koulutusohjelma

Länsikatu 15
80110 JOENSUU
p. (013) 260 6722

Tekijät

Sonja Korva, Heidi Väisänen

Nimeke

Kotimajoituskonseptien selvitys Suomesta ja Euroopasta

Toimeksiantaja

Homestay -kotimajoituskonseptin kehittäminen maaseudulla -hanke

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä käsiteltiin kotimajoitusta sekä Suomen että Euroopan näkökulmista. Opinnäytetyössä selvitettiin jo olemassa olevia kotimajoituskonsepteja sekä Suomesta että Euroopasta. Selvitys konsepteista tehtiin Homestay -kotimajoituskonseptin kehittäminen maaseudulla -hankkeen tarkoituksiin. Kyseisen hankkeen visiona on, että Suomesta löytyy viiden vuoden kuluttua maaseudun erityispiirteisiin pohjautuvia ja aktiiviteettimatkailejoiden tarpeita huomioivia majoituskohteita.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselyä, joka toteutettiin sähköisenä verkkokyselynä. Kyselyä lähetettiin kotimajoitusta välittäville organisaatioille. Kysely toteutettiin sekä suomeksi että englanniksi. Kyselystä saamia tietoja täydennettiin tiedonhaulla internetistä.

Tuloksista saatiin tietoa erilaisista kotimajoitusmalleista sekä Suomesta että Euroopasta. Näistä kotimajoitustoimintamalleista on koostettu ehdotuksia ja kehittämisideoita, jotka soveltuvat hankkeen tarkoituksiin.

Suomessa kotimajoitus toimii usein matkailutoimistojen välityksellä ja sitä löytyy sekä ympärivuotisesti että kausiluontoisesti. Euroopassa kotimajoituksesta löytyi Suomea enemmän kotimajoitustoimintaan erikoistuneita toimistoja, joissa kotimajoitusta välitettiin pääasiassa ympärivuotisesti.

Kieli
suomi

Sivuja 57
Liitteet 5
Liitesivumäärä 9

Asiasanat

kotimajoitus, Homestay -kotimajoituskonseptin kehittäminen maaseudulla -hanke, majoitusmuodot



NORTH KARELIA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
February 2012
Degree Programme in Tourism
Länsikatu 15
FIN 80110 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13-2606722

Authors
Sonja Korva, Heidi Väisänen

Title
Survey of Homestay Accommodation Concepts in Finland and in Europe

Commissioned by
Project of Developing of Homestay Accommodation Concepts in Rural Areas

Abstract

This thesis focuses on homestay accommodation in Finland and in Europe. The purpose of this study was to investigate homestay accommodation concepts which are already available in Finland and in Europe. The study was commissioned by the Project of Developing of Homestay Accommodation Concepts in Rural Areas. The vision of this project is that in five years there will be on offer accommodation which will meet the needs of activity travellers and be based on special characteristics of rural areas in Finland.

The study was qualitative. The survey was conducted by means of an on-line questionnaire which was sent to homestay agencies. The survey was carried out both in English and in Finnish. Data were complemented by information retrieval through the Internet.

The survey resulted in information about different homestay operation models both in Finland and in Europe. The models suggest ideas for development of the homestay concept.

Homestay rental here in Finland often operates through tourist information offices, and it is available both on a year-round and seasonal basis. Whereas in Europe there are in greater numbers agencies specialised in homestay rental business mostly on a year-round basis.

Language
Finnish

Pages 57
Appendices 5
Pages of Appendices 9

Keywords
homestay accommodation, Project of Developing of Homestay Accommodation Concepts in Rural Areas, accommodation

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 5 |
| 2 | Toimeksiantajan esittely..... | 6 |
| 3 | Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusmenetelmät | 8 |
| 3.1 | Tarkoitus ja tarve | 8 |
| 3.2 | Opinnäytetyön viitekehys ja keskeiset käsitteet | 9 |
| 3.3 | Tutkimusmenetelmät ja aineiston rajaus..... | 13 |
| 4 | Majoitustoiminta Suomessa | 15 |
| 4.1 | Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta..... | 15 |
| 4.2 | Suomessa olevat majoitusmuodot | 16 |
| 4.3 | Majoituspalvelujen tarjonta | 22 |
| 4.4 | Tilastotietoa majoitustoiminnasta Suomessa | 22 |
| 5 | Kotimajoitus ja järjestöpohjainen kotimajoitus..... | 24 |
| 5.1 | Kotimajoitus | 24 |
| 5.2 | Vieraanvaraisuusjärjestöt..... | 25 |
| 5.3 | Kodinvaihtojärjestöt | 26 |
| 6 | Tutkimusprosessi | 26 |
| 7 | Tulokset ja niiden analysointi | 28 |
| 7.1 | Tulosten analysointi | 28 |
| 7.2 | Tulokset Suomesta | 29 |
| 7.3 | Kotimajoitus Suomessa | 37 |
| 7.4 | Tulokset Euroopasta..... | 39 |
| 7.5 | SWOT -analyysi tuloksista | 45 |
| 7.6 | Kehittämisideoita kehitteillä olevaan kotimajoitusmalliin | 47 |
| 8 | Pohdinta..... | 52 |
| | Lähteet..... | 55 |

Liitteet

| | |
|---------|---|
| Liite 1 | Harvan palveluverkoston alueet Iron Curtain Trailin reitillä Suomessa |
| Liite 2 | Saatekirje suomeksi |
| Liite 3 | Saatekirje englanniksi |
| Liite 4 | Kysely suomeksi |
| Liite 5 | Kysely englanniksi |

1 Johdanto

Kotimajoitus majoitusmuotona on Suomessa melko tuntematon. Majoitusmuotona se on siitä erilainen, että sekä majoittujalla että majoittajalla on mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin ja mahdollisesti solmia pysyviäkin ihmissuhteita. Majoittuminen tapahtuu arkielämän ympäristössä, jolloin majoittuja pääsee tutustumaan paikalliseen kulttuuriin lähietäisyydeltä. Tätä ei muissa majoitusmuodoissa ole mahdollista kokea.

Kotimajoitus käsitetään usein Bed & Breakfast -tyyliseksi majoitukseksi. Kotimajoituksen ja muiden samantyyppisten majoitusmuotojen raja on häilyvä. Kiinnostus kotimajoitusta kohtaan on lisääntymässä, sillä matkailijoita kiinnostaa olla osana paikallista arkielämää. Euroopassa kotimajoituksella on pidemmät perinteet, erityisesti Irlannissa ja Isossa-Britanniassa.

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu toteuttaa parhaillaan Homestay -kotimajoituskonseptin kehittäminen maaseudulle -hanketta. Idean opinnäytetyöhömme saimme hankkeen projektipäälliköltä Raija Ruususelta, joka toimi myös opinnäytetyömme ohjaajana. Alussa kotimajoitus oli käsitteenä toiselle meistä aika tuntematon, mutta kiinnostus aiheeseen heräsi kuullessamme enemmän hankkeesta. Tosin toiselle meistä kotimajoitus oli jo entuudestaan tuttua harjoittelun ja kesätöiden kautta.

Teimme opinnäytetyön liittyen tähän hankkeeseen, tarkoituksemme oli kartoittaa olemassa olevia kotimajoituskonsepteja Suomesta että Euroopasta. Jaoimme opinnäytetyön siten, että Sonja vastasi Suomen kotimajoitustoimintamallien kartoituksesta, ja Heidi taas Euroopan vastaavasta. Turvauduimme molemmat internet –kartoitukseen etsiessämme tietoja kotimajoitusmalleista. Teoriaosuutta olemme koostaneet yhdessä, tosin teoria-aineistomme kirjoitus jakautui siten, että Sonja kirjoitti laatuun ja asiakastyytyväisyyteen liittyvät kappaleet kun Heidi taas osuuden majoitustoiminnan edellytyksistä Suomessa.

Opinnäytetyössämme käsittelemme majoitustoimintaa Suomessa, pääpaino on kuitenkin kotimajoituksessa. Tutustuimme myös järjestöpohjaiseen kotimajoitukseen ja erilaisiin kodinvaihtojärjestöihin. Tulokset kohdan jaoimme siten, että Sonja kirjoitti puhtaaksi Suomea koskevan aineiston ja Heidi vastaavasti Euroopan. Tulokset koostimme vertailutaulukoihin kappaleiden loppuun. Sen jälkeen yhdistimme saadut tiedot erilaisista toimintamalleista ja koostimme niiden pohjalta ehdotuksia ja kehittämideoita kehitteillä olevaan kotimajoitusmallia varten. Pohdimme kotimajoitusta myös SWOT -analyysin näkökulmasta. Lopuksi pohdimme koko opinnäytetyöprosessimme onnistumista.

2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana opinnäytetyössämme oli Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun toteuttama Homestay-kotimajoituskonseptin kehittäminen maaseudulle -hanke. Hankkeen tarkoituksena on kehittää Suomen harvaan asutuille alueille uusi majoituskonsepti. Majoituskonsepti perustuu kotimajoitukseen, ja sen tarkoituksena on täydentää jo olemassa olevaa palvelutarjontaa erityisesti aktiiviteettimatkailijoille. Hanke toteutetaan ajalla 1.7.2011–30.6.2013. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2011, 1–7, 11.)

Päävastuu hankkeessa on matkailun koulutusohjelmalla ja rahoituksesta vastaa Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä. Yhteistyökumppaneina hankkeessa ovat Matkailun teemaryhmä, Pyöräilykuntien verkosto ry, Itä-Suomen yliopiston Joensuuun kampuksen Matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos, Matkailunedistämiskeskus, Maa- ja kotitalousnaisten keskus sekä alueelliset matkailutoimijat itärajan läheisyydessä. Homestay -hankkeen tarkoituksena on turvata yksittäisten matkailijoiden palvelujen saatavuus. Sen tarkoituksena on tukea Suomen osuutta kansainväliselle Iron Curtain Trail -reitille. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2011, 1–7, 11.)

Iron Curtain Trail on kehittynyt toisen maailmansodan jälkeisestä Euroopan kahtiajaosta länteen ja itään. Se koostuu yhteensä 6 800 kilometriä pitkistä pyöräilyreitistöistä. Reitti houkuttelee matkailijoita kokemaan historiallisen Euroopan kahtiajaon. Iron Curtain Trail alkaa Mustaltamereltä ja ulottuu Barentsin merelle saakka (kuva 1.) Saksan osuus on siitä poikkeava, että reitti kulkee Saksan läpi, ei valtion rajoja pitkin. (European parliament 2011.)



Kuva 1. Iron Curtain Trail © Michael Cramer

Suomen osuus reitistöstä on enemmän erämaapyöräilyä, mikä poikkeaa Euroopan muista pyöräilyosuuksista. Myös pyöräilykauden lyhyys ja maastonmuodot tekevät osuudesta haastavamman kuin muualla Euroopassa. Suomen osuus on 1800 kilometriä pitkä, ja se on pisin yhtenäinen maaosuus koko reitin varrella. Myös pysyvä EU:n raja kulkee Suomen itärajalla ja tätä voidaan pitää yhtenä kyseisen reitin vetovoimatekijänä. Haastavuutta ja erilaisuutta voidaan pitää Suomen osuuden vahvuutena. Reitti kulkee Itä-Lapin, Kainuun, Pohjois-Karjalan ja Etelä-Karjalan maakuntien kautta. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2011, 1-7.) Suomen osuudella on yli 40 kilometrin osuuksia, joista ei löydy

riittävästi palveluja pyörämatkailijoille (liite 1). Muualla Euroopassa asutus on tiheämpää, joten palveluitakin on paremmin saatavilla reitin varrella. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012.)

Homestay -hankkeen myötä pyritään saamaan kansainvälisiä asiakkaita sekä lisäämään kotikansainvälistymistä harvaan asutuilla alueilla. Suurimman hyödyn hankkeesta saavat yksittäiset majoitustoimintaa harjoittavat mikroyritykset. Mikroyrityksellä tarkoitetaan alle 10 henkilötyövuotta työllistäviä yrityksiä. Muita varsinaisia hyödynsaajia ovat matkailuun liittyvät muut toimijat, jotka saavat majoitustoimintaa omalle toimialueelleen. Matkailuelinkeinon kehittäminen lisää maaseudun houkuttelevuutta, ja tukee paikallisten ihmisten toimeentuloa ja hyvinvointia. Parhaassa tapauksessa se pitää yllä alueen muita palveluja. Uuteen, kehitteillä olevaan kotimajoituskonseptiin haetaan oppia kansainvälisistä toimintamalleista. Hankkeen visiona on, että Suomesta löytyy viiden vuoden kuluttua maaseudun erityispiirteisiin pohjautuvia, edullisia, laadukkaita, houkuttelevia ja aktiviteettimatkoilijoiden tarpeita huomioivia majoituskohteita. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2011, 1-7.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusmenetelmät

3.1 Tarkoitus ja tarve

Opinnäytetyön suurin hyödynsaaja on toimeksiantajamme. Hanke hyötyy kartoituksestamme kehittäessään uutta kotimajoituskonseptia. Selvitimme miten kotimajoitusta on toteutettu sekä Suomen että muutamien Euroopan maiden näkökulmista. Tarkoituksemme oli löytää maaseudulle hyvin sovellettava kotimajoitusesimerkki, joka sopii hyvin hankkeen tarkoitukseen. Suomessa ei ole koskaan aiemmin tehty tällaista selvitystä maaseudun näkökulmasta.

Hanke pilotoi kotimajoituskonseptia Itä-Suomen alueella, erityisesti Venäjän rajan läheisyydessä. Tämä alue on harvaan asuttua ja matkailijoille tarjottavat palvelut ovat vähäiset. Kotimajoituksen kehittämällä Itä-Suomen alueella pyritään turvaamaan palveluita erityisesti pyörämatkailijoille. Matkailun lisääntyminen virkistää koko alueen paikallista elämää.

Kotimajoitus uutena majoitusmuotona on lisännyt erityisesti vuokraajien kiinnostusta viime vuosina Suomessa. Siksi aiheemme oli ajankohtainen. Esimerkiksi Kuopiossa on jopa ylitarjontaa vuokraajille ja kaikkia halukkaita vuokraajia ei ole voitu ottaa mukaan. (Hiltunen 2010). Myös Kokkolasta oli ollut hyviä kokemuksia asuntomessujen aikaisesta kotimajoituksesta. Uusiin ihmisiin tutustuminen on kotimajoituksessa molemminpuolinen rikkaus. Tässä majoitusmuodossa toisen kotiin tulemista kunnioitetaan. (Yle Keski-Pohjanmaa 2011a.)

3.2 Opinnäytetyön viitekehys ja keskeiset käsitteet

Viitekehys kuvaa eri asiakokonaisuuksien suhteita toisiinsa. Kaikkein vaikuttavana tekijänä opinnäytetyömme viitekehyksessä on maaseutumatkailu, johon Homestay -kotimajoitushanke kuuluu. Myös pyörämatkailu on tärkeä osa Homestay -hankkeen kehittämisessä, sillä konseptia pilotoidaan juuri pyörämatkailun näkökulmasta.

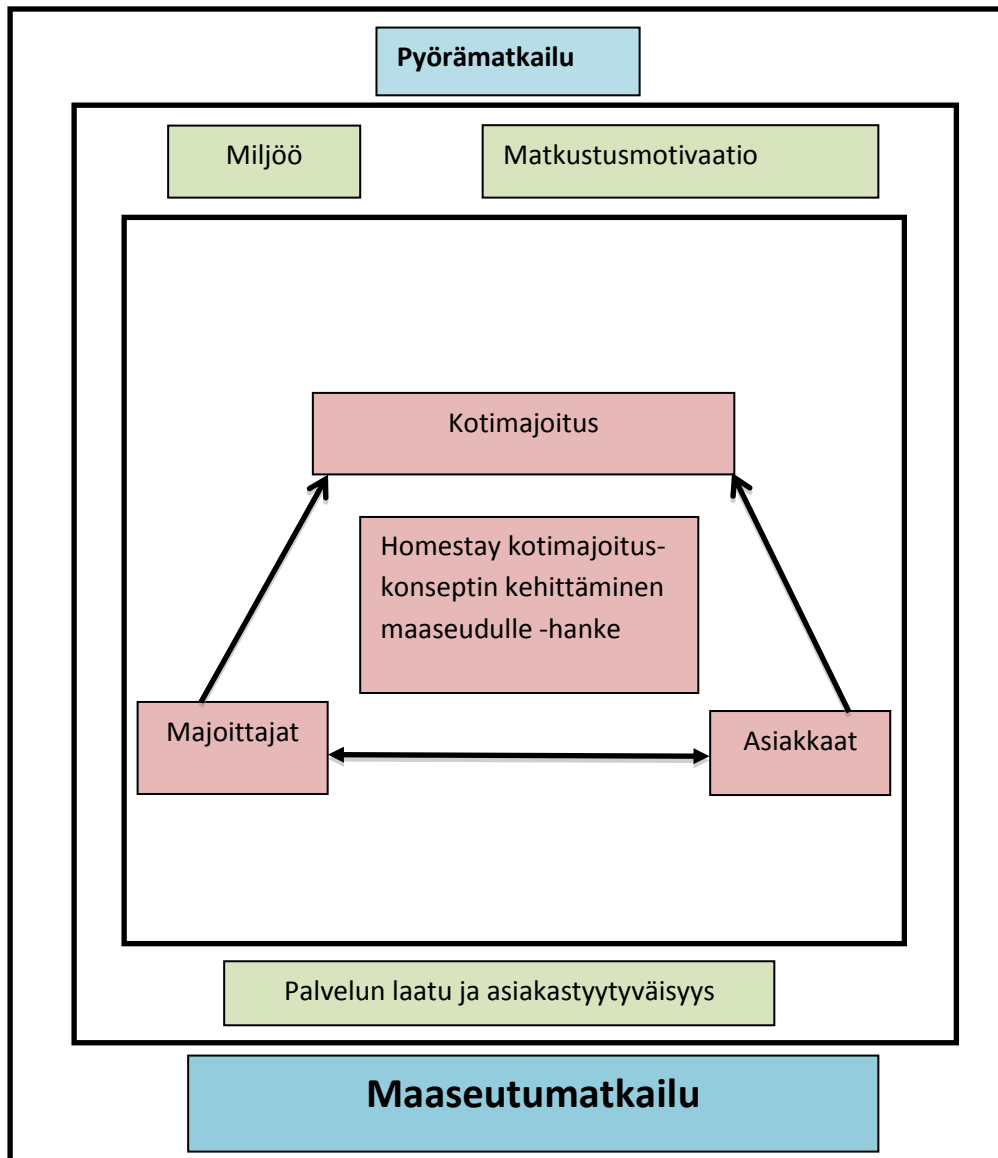
Pyörämatkailu käsittää kotikunnan ulkopuolelle sijoittuvat pyörämatkat ja siellä tehtävät mahdolliset päivittäiset pyöräretket. Pyörämatkailija on henkilö, joka matkustaa vapaa-ajan viettoon kotipaikkakuntansa tai kotimaan rajojen ulkopuolelle yli 24 tunniksi tai vähintään yhdeksi yöksi. Oleellinen kulkuneuvo matkanteossa on polkupyörä. Pyörämatkailulla Suomessa on hyvät edellytykset, koska luonto ja vesistöt ovat puhtaita, liikennettä on suhteellisen vähän ja pyörätieverkosto on kohtuullinen. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2003, 2,7.)

Maaseutumatkailu on viitekehiksemme suurin kokonaisuus ja kaiken perusta. Käsitämme kotimajoituksen yhtenä maaseutumatkailun majoitusmuodoista viitekehiksessämme. Maaseutualueiden luonne ja taso vaihtelevat ja siksi maaseutu -käsitteen määrittäminen on vaikeaa. Siihen vaikuttavat alkutuotannon keskimääräistä suurempi osuus elinkeinosta, haja-asutusvaltaisuus ja syrjäinen sijainti suurista keskuksista. (Lassila 2004, 99.)

Ihmisten liikkeessa ja toimiessa vakinaisen asuin- ja työympäristönsä ulkopuolella voidaan puhua matkailusta. Matkailu koostuu vetovoimatekijöistä, lähtövalmiuksista ja edellytyksistä matkustaa sekä matkailijan motiiveista. Nämä tekijät yhdessä muodostavat matkailun kysynnän ja tarjonnan. (Vuoristo 2003, 15–22.)

Maaseutumatkailu on parhaimmillaan asiakaslähtöistä matkailun yritystoimintaa, joka perustuu perhe- ja pienyrittäjyyteen sekä maaseudun luontaisiin voimavaroihin. Näitä voimavaroja ovat esimerkiksi luonto, maisema, kulttuuri ja ihminen. Paikallisen elämäntavan kunnioitus ja vastuullisuus korostuvat tässä matkailun osa-alueessa. Tärkeitä arvoja tässä matkailun muodossa ovat suomalainen väljä ja rauhallinen maaseutuasutus, puhdas luonto metsineen, vesistöineen ja saaristoineen sekä maaseudun ihmisten monipuolinen osaaminen. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 30.)

Maaseutumatkailun kehitysnäkymät näyttävät pitkällä aikavälillä suotuisilta ja alan yrityksiä on Suomessa arviolta 4 900 kappaletta. (Niemi & Ahlstedt 2011, 13). Maaseutumatkailun periaatteet ovat hyvin sovellettavissa myös kotimajoitukseen. Kuvaamme opinnäytetyömme viitekehystä kuvio 1:ssä laatikoiden muodossa.



Kuvio 1. Viitekehys

Seuraavasta sisemmästä laatikosta löytyvät käsitteet miljö, matkustusmotivaatio sekä palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys. Miljööllä on tärkeä merkitys maaseutumatkailussa. Asiakkaiden matkailukokemukseen vaikuttaa heidän tulkinsa miljöön estetiikasta. Parhaimmillaan miljö on se tekijä, joka vaikuttaa asiakkaan kohdevalintaan. Kotimajoittaja voi tarjota asiakkaalle erityisen mahdollisuuden tutustua paikallisen arkielämän asuinympäristöön, mitä esimerkiksi hotellit tai muut majoitusmuodot eivät välttämättä pysty tarjoamaan.

Keskimmäisestä neliöstä löytyvät käsitteet Homestay -kotimajoituskonseptin kehittäminen maaseudulle -hanke ja sen ympäriltä kotimajoitus, asiakkaat ja majoittajat. Majoittajilla tarkoitamme tässä henkilöitä, jotka majoittavat kotiinsa vieraita. Homestay -kotimajoitushanke on opinnäytetyömme ydin, jonka tarpeisiin kartoitusta teemme. Siksi sijoitimme sen viitekehyksessä keskimmäiseksi. Asiakkaat ja majoittajat toimivat vuorovaikutuksessa keskenään ja muodostavat kotimajoituksen. Erityisesti kotimajoituksessa asiakkaan ja majoittajan välinen suhde korostuu merkittävästi, sillä molemmat toimivat samassa arkielämän asuinympäristössä koko majoitusprosessin ajan. Asiakkaan ja majoittajan välisessä suhteessa on tärkeää, kuinka he tavoittavat toisensa.

Matkustusmotivaatio vaikuttaa myös olennaisesti asiakkaan kohdevalintaan. Erityisesti matkustusmotivaatio vaikuttaa majoitusmuodon valintaan, esimerkiksi kotimajoituksen majoitusmuodokseen valitsevalla on mahdollisesti tarve nähdä paikallista elämää ja arkea paikallisen silmin. Kotimajoitusmallin kehittämisessä tulisi myös huomioida asiakkaiden matkustusmotivaatiot. Ne vaikuttavat olennaisesti esimerkiksi majoituskohteen ominaisuuksiin, joita asiakas pitää tärkeänä. Esimerkiksi pyörämatkailija pitää tärkeämpänä vaatteiden pesumahdollisuutta kuin esimerkiksi autolla liikkuva matkailija.

Motivaatio koostuu tarpeista ja vaikuttimista, jotka ohjaavat käyttäytymistä kohti päämäärää. Tarve on sisäinen voima, jonka ihminen kokee halutessaan korjata epätydyttävän tilanteen. Se voi olla myös toimintaa ohjaava tekijä tai jonkin puute. (Vuoristo 2003, 38.) Motivaation pohjana olevia tarpeita ja haluja ei pystytä luomaan tyhjästä, mutta niitä voidaan aktivoida ja herätellä. Matkailumotivaatiot ovat sisäisiä tekijöitä ja selittävät miksi ihmiset haluavat matkustaa. Motivaatio ohjaa majoitusmuodon valintaa. Mikäli matkailijalla on halu olla osana arkielämää, hän todennäköisesti valitsee kotimajoituksen majoitusmuodokseen. (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert & Wanhill 2005, 54,60.)

Matkustusmotivaatiossa ihmisten erilaiset tarpeet ovat koko motivaation perusta. Sosiologisten ja psykologisten näkökulmien kautta muodostuu yksilön henkilökohtainen matkustusmotivaatio. Näitä näkökulmia voivat olla esimerkiksi yksilön normit, asenteet, kulttuuri ja havainnot. Myös mielikuva joka on luotu erilais-

ten kommunikaatiokanavien kautta vaikuttaa motivaatioon ja matkatyyppin valintaan. (Cooper ym. 2005, 54,60.)

Majoitus on tuote, joka tarjotaan asiakkaalle ja johon liittyy läheisesti laatutekijät ja asiakastyytyväisyys. Jos palvelun laatu on hyvää, myös asiakkaat ovat tyytyväisiä. Koska nämä molemmat käsitteet liittyvät läheisesti toisiinsa, käsittelemme niitä yhdessä. Kotimajoitusmallia kehitettäessä tulisi ottaa laatutekijät alusta alkaen huomioon. Usein ajatellaan, että mitä tyytyväisempi asiakas, sitä laadukkaampi tuote tai palvelu on. Asiakastyytyväisyyttä, asiakastyytymättömyyttä ja niiden seuranta ei tulisi unohtaa. Tyytymätön asiakas on aina riski yritykselle ja palvelun tuottajalle. Tyytymättömyyden selvittämisen pohjalta voidaan kehittää laatua yhtä paljon kuin asiakastyytyväisyyden pohjalta. Negatiivisista asioista kerrotaan usein myös eteenpäin. Tämä vaikuttaa erityisesti yrityksen ja palvelun tuottajan imagoon. (Lecklin 2002, 127.)

Tunteet vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee palvelun laadun. Palveluprosessissa ollaan tekemisissä ihmisten kanssa, joten on syytä muistaa, että tunteet vaikuttavat luonnollisesti palvelutapahtumaan. Myös mielialalla voi olla merkitystä palvelun laadun kokemiseen. Mieliala vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee koko tilanteen. Asiakkaan arviointiin ja reaktioihin mieliala vaikuttaa erityisesti. (Grönroos 2010, 111–112.)

3.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston rajaus

Tietoperustana kartoituksessamme on aineisto kotimajoitusta välittäviltä organisaatioilta, aiemmat aiheesta tehdyt tutkimukset sekä myös omat kokemuksemme. Löysimme aiheesta Veera Kinnusen vuonna 2010 tekemän Pro gradu – tutkielman ”Ole kuin kotonasi. Työn ja kodin rajavetoja lappilaisten kotimajoittajien arjessa”. Tutkielma on kirjoitettu sosiologian näkökulmasta. Tämä vaikutti tutkielman käyttöön lähdeaineistona, sillä halusimme kirjoittaa oman opinnäytetyömme matkailun näkökulmasta. Tutkielman lähdeluettelosta löysimme kotimajoitusta käsittelevää kirjallisuutta, joista oli hyötyä opinnäytetyömme teossa.

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, lähtökohtana siinä on todellisen elämän kuvaaminen. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että halusimme opinnäytetyössä kuvata jo olemassa olevia kotimajoitusmalleja. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tosiasioita sen sijaan että todennettaisiin jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että pyrimme löytämään toimivia kotimajoituskonsepteja juuri hankkeen tarkoituksiin.

Aineiston keruumenetelmä opinnäytetyössämme oli kysely, jonka tarkoituksena oli saada tietoja jo olemassa olevista kotimajoituskonsepteista sekä kotimaastamme että Euroopasta. Otimme yhteyttä erilaisiin kotimajoitusta välittäviin organisaatioihin sähköpostitse marraskuun ja toistamiseen joulukuun aikana. Koska suunnitelmamme muuttuivat työn edetessä, tiedonetsintä internetistä täydensi tietojamme kotimajoituskonsepteista.

Valitsimme yhteydenottovälineeksi sähköpostin, koska se oli edullinen ja helppo tapa tavoittaa organisaatioita. Varsinkin ulkomaille se oli helpoin tapa pitää yhteyttä. Päädyimme tekemään sähköisen verkkokyselyn, joka toteutettiin Typala ohjelmalla, koska se oli siistin ja uskottavan näköinen ja vastaanottajan oli helppompaa vastata siihen. Kyselymme koostui 17 kysymyksestä, joista 14 oli avoimia kysymyksiä, kolme monivalintakysymyksiä ja yksi asteikkoihin perustuva kysymys. (liitteet 2 ja 3). Näillä kysymyksillä pyrimme saamaan tietoa heidän toiminnastaan, asiakkaista, markkinoinnista ja majoituskohteiden ominaisuuksista. Valitsimme avoimet kysymyksen monivalintakysymysten sijaan, koska vastaajat voivat ilmaista itseään omin sanoin avointen kysymysten kautta.

Suomen osalta alkuperäinen tarkoituksemme oli saada koko maan kattava otos kotimajoituksesta. Suomen kohdekaupungeiksi valitsimme Helsingin, Kuopion, Kokkolan, Seinäjoen, Kuhmon ja Savonlinnan. Suuremmista kaupungeista löytyy ympärivuotista kotimajoitusta, kun taas Kokkolan, Kuhmon, Seinäjoen ja Savonlinnan kotimajoitus on sidoksissa paikallisiin tapahtumiin. Suunnitelmamme kuitenkin muuttuivat työn edetessä, koska kaikista valituista kohdekaupungeista ei tullut vastauksia. Sonjalla oli Kuhmon ja Seinäjoen osalta käytännön

kokemusta kotimajoituksesta harjoittelun ja kesätöiden kautta. Päätimme ottaa kyselyyn mukaan myös itäsuomalaisia kaupunkeja, koska Homestay -hankkeen tarkoituksena on kehittää toimiva kotimajoituskonsepti nimenomaan Itä-Suomen alueelle. Päädyimme näihin valintoihin, koska kyseisistä kaupungeista löytyi kotimajoitusta välittäviä organisaatioita.

Koska Homestay -hankkeeseen kuuluu olennaisena osana Iron Curtain Trail -reitti, päätimme rajoittaa kartoitusta Euroopan alueelle. Alkuperäisen suunnitelmamme mukaan valitsimme yhdessä kohdemaiksi Iso-Britannian, Saksan, Ruotsin, Latvian, Unkarin ja Romanian. Varsinkin Iso-Britanniassa kotimajoituksella on pitkät perinteet. Ruotsin valitsimme siksi, koska se on hyvin samankaltainen kuin Suomi. Emme valinneet maita joiden ilmasto poikkeaa suuresti Suomen ilmasto-oloista. Reitin varrella olevien Saksan, Latvian, Unkarin ja Romanian kohdalla voi olla jo mahdollisesti kotimajoitustoimintaa pyörämatkailijoille, joten nämä vaihtoehdot ovat luonnollisesti mukana kyselyssämme. Euroopan maihin yhteydenotto tapahtui englanniksi.

4 Majoitustoiminta Suomessa

4.1 Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta

Jokaisessa majoitusmuodossa lakiasiat liittyvät olennaisesti majoitustoiminnan ylläpitoon. Kyseinen laki ei kokonaisuudessaan sinänsä koske kotimajoitusta, ja tämä voi kotimajoituksen osalta muodostua ongelmaksi. Tulevaisuudessa kotimajoitustoimintaa voidaan joutua rajoittamaan lainsäädännön puitteissa. Lainsäädännön tiukentuminen voi edesauttaa kotimajoituksen muuttumista ammatillisemmaksi majoitustoiminnaksi. Seuraavassa on esitelty tarkempi lain määritelmä ja siihen liittyvät käytännöt.

Laki majoitus ja ravitsemistoiminnasta 308/2006 koskee majoitus - ja ravitsemistoiminnan harjoittamista. Laki astui voimaan 1. lokakuuta 2006. Tässä laissa tarkoitetaan

majoitustoiminnalla ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille

Laki koskee ammattimaisesti tapahtuvaa majoittamista, kuten hotellia, matkustajakotia, retkeilymajaa, leirintäaluetta, maatilamatkailua, loma-mökkejä ja aamiaismajoittajia. (Laki majoitus ja ravitsemistoiminnasta 308/2006).

Lain mukaan majoitustoiminnan harjoittaja on vastuussa siitä, että matkustajasta tehdään matkustajailmoitus. Matkustajailmoituksessa on mainittava matkustajatiedot ja matkustajan on vahvistettava tiedot allekirjoituksellaan. Ryhmämatkalle osallistuvista voidaan tehdä yhteinen matkustajailmoitus. Ulkomaalaisia koskevat matkustajatiedot on toimitettava viivytyksettä sen kihlakunnan poliisilaitokselle, jonka toimialueella toiminnanharjoittajan majoitusliike sijaitsee. (Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006.)

Majoitusliikkeessä tulee olla vastaava hoitaja, joka huolehtii siitä, että toiminta täyttää lainsäädännön vaatimukset. Samat järjestyksenpitovaatimukset koskevat niin ravitsemis- kuin majoitusliikettäkin. Majoitus- ja ravitsemistoiminnan yleisvalvonta kuuluu lääninhallitukselle ja poliisille. Terveys- ja pelastusviranomaiset ja palo- ja pelastusviranomaiset valvovat oman alansa säännösten noudattamista. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 22.)

4.2 Suomessa olevat majoitusmuodot

Hotelli on korkeat vaatimukset täyttävä majoitusliike, jonka yhteydessä toimii tasokas ravintola ja erillinen vastaanotto. Hotellit tarjoavat myös muita palveluja, kuten esimerkiksi kokoustilat, sauna- ja kuntosalitilat sekä erittäin korkealatuissa hotelleissa myös kauneushoitola- ja kampaamopalveluita. Korkeatasoisissa hotelleissa tulee olla erityyppisiä huoneita ja huoneistoja. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.)

Hotellit voidaan jaotella eri ominaisuuksien mukaan, kuten koon, sijainnin, omistuspohjan tai kohderyhmän mukaan. Tason mukaan hotellit voidaan luokitella kansallisesti, kaupallisesti tai kansainvälisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.)

Koon mukaan (suomalaisen mallin mukaan):

- suuret hotellit = yli 100 huonetta
- keskisuuret hotellit = yli 50–100 huonetta
- pienet hotellit = alle 50 huonetta

Tason mukaan tähtiluokituksessa:

- kansalliset hotellit
- kansainväliset hotellit

Hotellien jaottelu sijainnin mukaan:

- lomahotellit
- keskustahotellit
- lähiöhotellit
- korpilotellit
- tienvarsilotellit
- lentokenttähotellit

Hotellien jaottelu omistuspohjan mukaan:

- osuustoiminnalliset hotellit
- yksityiset hotellit

Hotellien jaottelu kohderyhmän mukaan:

- liikemieshotellit
- säästöhotellit
- lomahotellit
- gasthausit (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.)

Suomen markkinoiden kolme suurinta hotelliketjua ovat Sokos Hotels, Cumulus ja Scandic. Sokos Hotels on Suomen laajin hotelliketju, johon kuuluu yli 50 hotellia Suomessa, Tallinnassa ja Pietarissa. Hotellit sijaitsevat kaupunkien keskustoissa tai keskellä vapaa-ajan kohteita. Ketju on laajentumassa voimakkaasti ulkomaille. Sen liiketoimintaa harjoittavat eri alueosuuskaupat sekä SOK:n tytäryhtiö Sokotel Oy, Virossa A/S Sokotel ja Venäjällä OOO Sokotel. (Sokos Hotels 2011.)

Cumulus-hotelliketju kuuluu Restel Hotel Groupiin, johon kuuluvat myös kansainväliset Crowne Plaza Helsinki ja Holiday Inn -hotellit Suomessa, Rantasipi-hotellit sekä Ikaalisten kylpylä ja Hotelli Seurahuone Helsinki. Cumulus-hotelliketjun hotellit sijaitsevat kaupunkien keskustoissa. Cumulus-hotelliketjuun kuuluu 26 hotellia. (Restel Hostel Group 2011.)

Scandic-hotelliketjuun kuuluu Suomessa 24 hotellia. Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju, jolla on 160 hotellia yhdeksässä eri maassa. Lähivuosina ketjulla on tavoitteena laajentua Pohjoismaissa sekä Itä- että Pohjois-Euroopassa. (Scandic 2011.)

Seuraavaksi on jaoteltuna eri hotellityyppejä Suomessa sijainnin ja kohderyhmän mukaan sekä esimerkkejä eri hotellityypeistä ja niiden ominaisuuksista. Liikemieshotellit sijaitsevat kaupunkien keskustoissa. Suomen kolmella suurimmalla hotelliketjulla (Sokos Hotels, Scandic ja Restel Hotel Groupilla) on ensisijaisesti liikemiehille tarkoitettuja hotelleja. Liikemieshotellit palvelevat erityisesti yritysasiakkaita ja työkseen matkustavia. Niiden varustus ja palvelutaso on erittäin monipuolinen ja myös ravintolatilat ovat korkeatasoiset ja monipuoliset. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 26.)

De luxe -hotellit ovat viiden tähden hotelleja. Niistä saa ympärivuorokautista palvelua ja hotellien henkilökunnan on osattava vähintään kolmea vierasta kieltä. Kyseisissä hotelleissa täytyy olla erityyppisiä huoneistoja. De luxe -hotellista hyvä esimerkki on Helsingissä toimiva Hotelli Kämp. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 26.)

Kokous- ja kongressihotellit sijaitsevat joko kaupunkien keskustassa tai muutoin hyvien kulkuyhteyksien varrella. Hotellit ovat korkeatasoisia ja palveluiltaan monipuolisia. Kokoustiloista löytyy yleensä tavallisimmat välineet kokousten pitoon, kuten piirtoheitin, videotykki, televisio ja CD-soitin. Hotelleissa on myös videoneuvottelumahdollisuus. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 27.)

Kylpyläkulttuuria on ollut Suomessa 1800-luvulta lähtien. Kylpylöiden varsinainen kukoistuskauti oli vuosisadan vaihteessa ja hieman myöhemmin 1920-luvulla. 1980-luvulla alettiin perustaa moderneja hotellikylpylöitä, joista esimerkiksi ovat muunmuassa Kuusamon Tropiikki ja Nokian kylpylähotelli Eden. Suomessa kylpylät voidaan karkeasti jaotella viihdekylpylöihin ja terveyskylpylöihin. Kokoluokituksessa on huomioitu seuraavat asiat: altaiden vesipinta-alan määrä, saunojen lukumäärä, huoneiden lukumäärä ja ravintoloiden asiakaspaikkojen lukumäärä. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 24–25.) Suuria kylpylöitä Suomessa ovat esimerkiksi Ikaalisten kylpylä, Naantalin kylpylä, Katinkulta, Nokian kylpylähotelli, Oulun Eden ja kongressi- ja kylpylähotelli Caribia Turussa.

Lomahotellit on tarkoitettu vapaa-ajan viettoon tai luontoaktiviteetteja harrastaville. Ne tarjoavat asiakkailleen erilaisia virkistys- ja ohjelmapalveluja. Suomessa lomahotelleja markkinoidaan perheille tai lomamatkailijoille ja ne sijaitsevat usein lähellä luontoa tai erilaisia aktiviteetteja. Tyypillisiä lomahotelleja ovat laskettelukeskusten yhteydessä olevat hotellit. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 27.)

Gasthausit ovat pieniä, yhden perheen omistamia ja hoitamia hotelleja. Isäntäväki hoitaa liiketoiminnan usein itse. Koska gasthauseissa ei ole ympärivuorokautista palvelua tai hotellille ominaista palvelutarjontaa, niiden hintataso on usein alhainen. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 28.)

Asunto- ja huoneistohotellien huoneet vastaavat varustetasoltaan oikeiden asuntojen tasoa. Ne ovat edullisia, ja ne on tarkoitettu pitkään yöpyville asiakkaille. Huoneistohotellien asiakkaina ovat yleensä työmatkalaiset. Myös ryhmille huoneistohotellit ovat edullisia majoitusvaihtoehtoja. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 28.)

Motellit vastaavat hotellien varustetasoa ja sijaitsevat usein pääteiden varsilla, josta autolla matkustavien on ne helppo huomata. Motelleja rakennettiin Suomessa 1960- ja 1970-lukujen aikana autolla matkustavien perheiden ja työmatkalaisten tarpeisiin. Nykyään motellit ovat Suomessa harvinaisia. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 28.)

Bed & Breakfast eli aamiaismajoitus tarjotaan yksityiskodeissa, joihin on näkyvä opastus teiden varsilla. Tämä majoitustyyppi on suosittu Keski-Euroopan maa-seuduilla, erityisesti Englannissa ja Irlannissa. Suomessa tällainen majoitusmuoto on toiminut vasta parikymmentä vuotta. Aamiaismajoitustoiminta sisältää majoituksen sekä mahdollisuuden aamiaiseen ja peseytymiseen. Suomalaiset aamiaismajoitusyritykset sijaitsevat yleensä haja-asutusalueilla tai maatilojen yhteydessä. Yrityksen sijainnista riippuen aamiaismajoitustoiminta voi olla joko ympärivuotista tai kausiluonteista. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 30.)

Matkustajakoti on vaatimaton ja edullinen majoitusmuoto. Hotelleista matkustajakodit eroavat lähinnä siinä, että wc- ja suihkutilat ovat erikseen käytävän varrella. Hostellien ja matkustajakotien ero on siinä, että majoitus voi olla yhden hengen huoneissa ja hintaan sisältyy myös aamiainen. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 30.)

Hostellit eli retkeilymajat levisivät 1900-luvun alussa Suomeen Saksasta. Suomen Retkeilymajajärjestö (SRM) perustettiin vuonna 1935. Suomessa toimii 65 SRM-hostelliketjuun kuuluvaa majoitusliikettä, ympäri vuoden avoinna olevia hostelleja on viitisenkymmentä. SRM-hostellit kuuluvat kansainväliseen IYHF (International Youth Hostel Federation) -ketjuun. Hinta-laatusuhde hostelleissa on edullinen, ja ne on tarkoitettu ensisijaisesti yöpymispaikoiksi. Hostelleissa voi olla 2–4 hengen huoneita. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 28., Suomen Retkeilymajajärjestö 2011.)

Loma-asutus on Suomessa suosittu majoitusmuoto. Maassamme onkin eniten Euroopassa loma-asuntoja suhteessa asukasluukuun. Lomamökkejä on sekä kesä- että talvikäytössä. Kesämökeistä suurin osa sijaitsee saaristossa, meren rannalla ja Järvi-Suomen alueella. Talviasuttavia loma-asuntoja on eniten Lapin

tunturikeskuksien läheisyydessä. Loma-asunnoista suurin osa on pelkästään omistajaperheen käytössä, mutta moni vuokraa loma-asuntoaan myös muille matkailijoille itse tai välitysorganisaatioiden kautta. Tunnetuin lomamökkien välittäjäorganisaatio on Lomarengas Oy. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 30.)

Leirintäalueet, mökit ja lomakylät ovat toisiinsa rinnastettavia majoituspalveluja. Lomakylässä on tavallisesti leirintäalue ja leirintäalueella lomamökkejä. Varsinaiset leirintäalueet ovat tavallisesti avoinna toukokuusta syyskuuhun. Ne sijaitsevat hyvien liikenneyhteyksien varrella ja vesistöjen läheisyydessä. Suomessa on yli 300 leirintäaluetta ja ne luokitellaan 5-portaisen järjestelmän mukaan 1-5 tähdellä. Luokitus on otettu käyttöön myös muissa Pohjoismaissa, lukuun ottamatta Islantia. Luokituksen tarkoituksena on antaa leirintäalueen asiakkaille ajanmukaista ja vertailtavissa olevaa tietoa alueen palvelutarjonnasta. (Asunta ym. 2003, 26.) Vastaavaa luokitusta voitaisiin hyödyntää kotimajoituksessa, jossa kohteet voisi luokitella 5-portaisesti esimerkiksi varustetason mukaan.

Lomakylä on usean loma-asunnon tai -mökin ryhmittymä alueella. Niiden toiminta Suomessa käynnistyi 1960-luvulla. Lomakylätoiminnalle on ominaista palvelujen monipuolisuus. Majoitusmuodot voivat vaihdella sisämajoituksesta lomamökkeihin tai leirintäalueeseen. (Asunta ym. 2003, 26.)

Lomaosakkeet ovat yleistyneet vapaa-ajan asuntoina. Lomaosakejärjestelmissä on yleensä kyse osa-aikaisesta omistuskäyttöoikeudesta loma-asuntoon. Omistus voi kestää viikosta muutamaan kuukauteen. Time sharingin perusideana on perusinvestointien rahoittaminen myymällä asiakkaille viikko tai loma-osakkeita, silloin kun omistaja ei niitä tarvitse. Suomessa loma-osakekeskukset sijaitsevat useimmiten Lapissa tai Itä-Suomessa. (Asunta ym. 2003, 27–28.) Tunnetuimpia suomalaisia time sharing -yrityksiä ovat Vuokatissa sijaitseva Katinkulta ja Nilsiän Tahkolla sijaitseva TahkoSpa Suites.

4.3 Majoituspalvelujen tarjonta

Majoitusliike tarjoaa erilaisia palvelupaketteja, jotka voivat muodostua esimerkiksi majoitus-, ravitsemis-, ohjelma- ja kokouspalveluista. Asiakkaalle on tärkeää myönteinen elämyksellisyys valittaessa majoitusliikettä. Myönteisen elämyksen kokeminen onnistuu yrityksen tai matkailualueen tuottamien palveluiden ja henkilökunnan toiminnan avulla. Kaikki palvelut tukevat toinen toistaan, ja jokaisen majoitusliikkeen työntekijän toiminnalla on suuri merkitys asiakastytyvyyden kannalta. (Asunta ym. 2003, 10.)

Majoituspalvelujen tarjonta ilmaistaan yleensä majoituskapasiteettina eli huonetai vuodemääränä. Majoituskapasiteetin määrä vaihtelee suuresti eri puolilla Suomea. Tähän on syynä yleiset matkailun edellytykset ja sijaintiin liittyvät vetovoimatekijät. Suomessa tilastoiduista yöpymisistä hotellien markkinaosuus on suurin. (Asunta ym. 2003, 10.)

Majoituspalveluiden käyttöä kuvataan erilaisissa tilastoissa usein yöpymisvuorokausien ja yöpyjien määrällä, viipymisajan pituudella, kapasiteetin käyttöasteella, liikevaihdolla tai myynnin määrällä yhtä huonetta tai vuodetta kohti. Majoituspalvelujen kysyntä ilmaisee todentuneen käytön. (Asunta ym. 2003, 11.) Suomen hotellien käyttöaste on vuosittain noin 60 prosenttia, mutta vaihtelut eri paikkakuntien ja hotellien välillä ovat huomattavat. (Tilastokeskus 2012).

4.4 Tilastotietoa majoitustoiminnasta Suomessa

Tilastokeskus julkaisee kuukauden välein majoitustilaston, joka kattaa kaikki rekisteröidyt yöpymiset majoitusliikkeissä, joissa on vähintään 10 huonetta tai mökkiä. Tilaston avulla seurataan kotimaan ja ulkomailta kotimaahan kohdistuvaa matkailun määrää. Majoitustilasto käsittää kaikki hotellit ja vastaavat majoitusliikkeet, lomakylät, retkeilymajat ja leirintäalueet. (Tilastokeskus 2011.)

Tilastokeskuksen tietojen mukaan Suomessa on 1065 majoitusliikettä. Niistä hotellien osuus yli puolet, 614 kappaletta. Tammi- ja toukokuun välisenä aikana Suomen majoitusliikkeissä yövyttiin seitsemän miljoonaa kertaa. Ulkomaalaisten matkailijoiden määrä lisääntyi 11 %, ja heidän osuutensa majoitusvuorokausista on kaksi miljoonaa vuorokautta. Ulkomaisista matkailijaryhmistä yllätykseksi espanjalaisten yöpyjien määrä lisääntyi tammi-toukokuussa eniten, 25 %. Yhdysvalloista saapuvien matkailijoiden määrä on 22 % enemmän viime vuoden verrattuna. Kolmanneksi eniten yöpyjien määrää viime vuoteen verrattuna kasvattivat venäläiset, 20 %. Kotimaiset matkailijat yöpyivät tuona aikana viisi miljoonaa kertaa. (Tilastokeskus 2011.)

Jos halutaan tarkastella rekisteröimätöntä kapasiteettia alueellisesti, hyvänä lähteenä voidaan mainita Joensuun yliopiston Täydennyskoulutuskeskuksen hallinnoima MatkailuSampo-hanke. Hankkeen toimesta tammikuusta syyskuuhun 2006 suoritettujen matkailijakyselyjen perusteella saatiin selville, että rekisteröimätön kapasiteetti tarjosi mökki- ja muuta majoitusta vajaalle 66 000 matkailijalle. Rekisteröidyn kapasiteetin osalta luku oli 398 398 majoittujaa. Koko maakunnan majoitusluvusta rekisteröimätön majoitus edustaa 16 %. Majoituksen suhteen on huomattavissa kausivaihtelua ja alueellisia eroja. Tammi-maaliskuun majoittujista 20 % ei rekisteröitynyt virallisiin tietoihin. Esimerkkinä alueellisesta erosta Keski-Karjalassa noin 45 % kaikista majoittujista ja jopa 57 % venäläisistä asiakkaista majoittui vuoden alussa rekisteröimättömään majoitukseen. (MatkailuSampo-hanke 2007.)

Näiden lukujen avulla voidaan päätellä, millaista osaamista majoitusalaalla tarvitaan tulevaisuudessa. Varsinkin Venäjän rajan läheisyydessä toimivien majoitusyritysten tulisi kiinnittää enemmän huomiota venäjän kielen ja kulttuurin osaamiseensa, jotta sieltä saapuvia matkailijoita osattaisiin palvella ammattitaidolla. Hyvä palvelu onkin uskottavin ja halvin markkinointikeino yritykselle. Tulevaisuuden toiveena on, että suomalaiset matkailupalvelut olisivat yhä paremmin ulkomaalaisten matkailijoiden tavoitettavissa ja maamme kehittyisi yhä vetovoimaisemmaksi matkailukohteeksi.

5 Kotimajoitus ja järjestöpohjainen kotimajoitus

5.1 Kotimajoitus

Keskeisin käsite opinnäytetyössämme on kotimajoitus. Paul A. Lynch on määrittellyt kotimajoitus -käsitteen majoitusmuodoksi, jossa vieraat majoittuvat yksityisiin koteihin. Tässä majoitusmuodossa perheen ja vieraan välisellä vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys julkisen tilan jakamisessa. (Lynch 2005, Moscardo. 2009, 25–26 mukaan.) Kotimajoitukselle ei ole olemassa selkeää suomenkielistä määritelmää, joten olemme itse tulkinneet sen majoitusmuotona jossa majoitetaan toisten kotona pientä korvausta vastaan. Majoitustilat ovat arkielämän ympäristössä, jossa majoittuja sopeutuu talon tapoihin. Ominaista kotimajoitukselle on, että asunnon tai talon omistaja on yleensä paikalla.

Yleisesti kotimajoitus käsitetään Suomessa Bed & Breakfast-tyyliseksi majoitukseksi. Bed & Breakfast tarjotaan yksityiskodeissa, joihin on näkyvä opastusteiden varsilla. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 30.), Kotimajoitustoiminta on aamiaismajoitusta harrastusmaisempaa. Tämä tarkoittaa sitä, että lakia majoitus ja ravitsemistoiminnasta ei sovelleta kotimajoitustoimintaan. Bed & Breakfast -majoitukseen kuuluu myös olennaisena osana aamiainen, mutta kotimajoituksessa se ei ole välttämättömyys. Suomalaista kotimajoituksen yleisyyttä on vaikea arvioida. Pienimuotoinen kotimajoitus jää majoitustilastojen ulkopuolelle, ja varsinaista tietoa ja tilastoja ei kotimajoituksesta löydy.

Kotimajoituksesta majoitusvaihtoehtona on monenlaista hyötyä sekä majoittujalle että majoittajalle. Hintataso kotimajoituksessa on edullinen ja se antaa mahdollisuuden päästä tutustumaan paikalliseen arkeen. Majoituessa toisen kotiin paikallisten vinkit ja apu ovat paremmin käytettävissä. Toisaalta kotimajoitus vaatii joustavuutta majoittujalta, koska hänen tulee sopeutua talon tapoihin. Majoittajalle kotimajoitus tarjoaa pienen lisäansion lisäksi mahdollisuuden kartuttaa kielitaitoa ja tutustua uusiin ihmisiin niin kotimaasta kuin vieraista kulttuureista. Kotimajoituksessa majoittaja saa päättää milloin ja millaisia majoittujia ottaa vastaan. (Hietala 2011.)

5.2 Vieraanvaraisuusjärjestöt

Erilaiset vieraanvaraisuusjärjestöt ovat hyvin samantapaisia kuin kotimajoitus. Vieraanvaraisuusjärjestöissä majoitus pohjautuu vapaaehtoisuudelle ja vieraanvaraisuudelle. Niiden toiminnalle on tyypillistä, että vieras ei maksa majoituksesta tai muista siihen liittyvistä palveluista kodin omistajalle. Esimerkkejä vieraanvaraisuusjärjestöistä on CouchSurfing ja pyöräilijöille tarkoitettu Warmshowers.org.

CouchSurfing on internetissä toimiva vieraanvaraisuusjärjestö, jonka alkuperäinen idea tuli Casey Fentonilta vuonna 1999. Sen visiona on maailma, jossa jokainen voi tutkia ja luoda yhteyksiä eri puolilla maailmaa asuviin ihmisiin ja paikkoihin. Uteliaisuudella, kunnioituksella ja arvostuksella voidaan luoda kestäviä yhteyksiä eri kulttuurien välillä. CouchSurfing toimii yli 240 maassa, ja nuoret aikuiset ovat suurin käyttäjäryhmä. Jäseniä vieraanvaraisuusjärjestössä on yli kolme miljoonaa eri puolilla maailmaa. Sen toiminta on ollut kasvussa vuodesta 2004 alkaen sivustolle kirjautumisten perusteella. (CouchSurfing 2011.)

Myös pyöräilijöille on olemassa oma vieraanvaraisuusjärjestönsä. Se toimii maailmanlaajuisesti internetissä. Palveluun tulee kirjautua, jolloin käyttäjällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä muihin majoitusta tarjoaviin ja näin mahdollisesti majoittua heidän kodeissaan. Idean vieraanvaraisuusjärjestön perustamisesta pyöräilijöille saivat Terry Zmrhal ja Geoff Cashman vuonna 1993. Nyt sivustoa ylläpitää pieni, mutta toimintaan omistautunut joukko vapaaehtoisia. Jäseniä järjestössä on yli 20 000. (Warmshowers 2011.)

CouchSurfingin ja WarmShowersin toimintatavat eroavat perinteisestä kotimajoituksesta niin, että ne toimivat vapaaehtoisten voimin täysin maksutta ja toimivat ainoastaan internetin kautta. Palveluiden käyttäjät luovat sivustoille itsensä profiilin, jonka kautta majoitusta etsivä voi tutustua etukäteen majoittajaan ja kohteeseen. Perinteisessä kotimajoituksessa kohteen omistajasta majoittuja ei tiedä etukäteen yleensä muuta kuin nimen. Vieraanvaraisuusjärjestöissä kansainvälistymiselle ja uusiin ihmisiin tutustumiselle on hyvät mahdollisuudet. (CouchSurfing 2011., WarmShowers 2011.)

5.3 Kodinvaihtojärjestöt

Vieraanvaraisuusjärjestöiksi voidaan luokitella myös erilaiset asunnonvaihtojärjestöt, joissa ideana on vaihtaa vakituista asuntoa tai kesäkotia toisen kodinvaihtajan kanssa. Majoitus on vuorovaikutteista ja se toimii vain kun molemmat vaihtajat ovat sitoutuneet kodinvaihtoon. Kodinvaihdossa vaihdetaan koko kotia, joissakin jopa auto sisältyy vaihtoon. (HomeExchange 2011a.)

Suurin ja tunnetuin kodinvaihtojärjestö on HomeExchange, jonka sivustolle on kirjautunut yli 39 000 kodinvaihtajaa 144 eri maasta. HomeExchange –järjestön toiminta pitää sisällään myös perinteisen vieraanvaraisuusjärjestön toiminnan, eikä keskity ainoastaan kodinvaihtoon. Suurimmassa osassa kodinvaihtojärjestöistä voi olla liittymismaksuja. Liittyessä esimerkiksi HomeExchange –järjestön jäseneksi, kodinvaihtajan tulee maksaa noin 10 USD kuukausimaksu, jotta pääsee käyttämään järjestön palveluita. Kodinvaihtojärjestöt toimivat muiden vieraanvaraisuusjärjestöjen tavoin pääasiallisesti internetissä. (HomeExchange 2011a; 2011b.)

6 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessimme oli monivaiheinen. Tutkimusongelman määriteltyä tutustumme aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja lähdeaineistoon. Selvitimme kotimajoituksen yleisyyttä sekä Euroopasta että Suomesta. Tutkimusprosessia suunnitellessa päädyimme selvittämään kotimajoitusta kyselyn avulla, jonka lähetimme valituille kotimajoitusorganisaatioille.

Kyselymme koostui 17 kysymyksestä, joista 14 oli avoimia kysymyksiä, kolme monivalintakysymyksiä ja yksi asteikkoihin perustuva kysymys. Kyselyyn teimme myös saatekirjeen, jonka laadimme sekä suomeksi että englanniksi. (liitteet 2 ja 3). Avoimissa kysymyksissä vastaajalla on mahdollisuus ilmaista itseään omin sanoin, hänen vastauksensa ei ole sidottu valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Monivalintakysymyksissä vastaajalla on valmiit vastausvaihtoehdot, joista voidaan valita yksi tai useampi vastaus. Kaikissa monivalintakysymyksissä meil-

lä oli tukena myös tekstikenttä, johon vastausta voitiin tarkentaa. Laatumissamme monivalintakysymyksissä oli myös avointen kysymysten piirteitä. Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä esitetään väittämiä, joista vastaaja valitsee omaa mielipidettään parhaiten tukevan vastausvaihtoehdon. Tätä kysymystyyppiä sovelsimme yhdessä kysymyksessämme, joissa annoimme ominaisuuksia, jotka vastaaja sai järjestää mielipiteensä mukaiseen tärkeysjärjestykseen.

Kyselymme kysymykset käsittelivät kotimajoitustoimintaa, kuten markkinointia ja muita erityispiirteitä. Kohteisiin liittyvissä kysymyksissä halusimme tietää, kuinka paljon kohteita oli, minkä tyyppisiä kohteet olivat ja kohteiden palveluvarustuksen. Myös kohteiden hinnoittelu ja toiminnan ympärivuotisuus tuli kartoitettua kysymyksissämme. Kysymykset käsittelivät myös asiakasryhmiä ja miten toiminnan laatua valvotaan. Kyselyn lopuksi oli kaksi avointa kysymystä, jotka käsittelivät kotimajoituksen tulevaisuuden näkymiä ja oman toiminnan erityispiirteitä. (liitteet 4 ja 5).

Alun perin meillä oli suunnitelmissa suorittaa kysely sähköpostitse, mutta lopulta päädyimme työmme ohjaajan ja tarkastajan neuvojen mukaan verkossa sähköisesti toteutettavaan kyselyyn Typala-ohjelmassa. Kummallakaan meistä ei ollut aikaisempaa kokemusta Typala-ohjelman käytöstä, joten sen opettelu vei oman aikansa. Kuukauden päästä suunnitelmaseminaaristamme saimme kyselymme julkaistuksi Typalassa. Vastausaikaa kyselyssämme oli marraskuun loppuun asti. Tähän mennessä olimme saaneet kolme vastausta kotimaisilta organisaatioilta Kuhmosta, Helsingistä ja Seinäjoelta. Ensimmäisellä kyselykerralla Heidi lähetti kyselyn seuraavien maiden organisaatioille: Iso-Britannia, Ruotsi, Saksa, Latvia, Unkari ja Romania, joista ei kuitenkaan kuulunut vastauksia.

Jouduimme jatkamaan kyselyn julkaisuaikaa Typalassa 9.12. asti. Heidi lähetti muistutusviestit eurooppalaisille organisaatioille, joista ei ollut kuulunut vastausta. Niiden lisäksi hän lähetti kyselyn vielä kuudelle muulle organisaatiolle, joista kaksi sijaitti Isossa-Britanniassa, yksi Virossa, yksi Liettuassa, yksi Latviassa ja yksi Romaniassa. Muistutusviesteissä oli kysely sähköpostiviestissä vastaamisen kynnyksen helpottumiseksi. Sähköpostiviesteissä oli vastausaikaa maanan-

taihin 13.12 asti, mutta siltikään kukaan eurooppalaisista organisaatioista ei vastannut kyselyymme.

Typalan julkaisuajan jatkamisen jälkeen Sonja lähetti muistutusviestejä niille organisaatioille Kokkolaan, Savonlinnaan ja Kuopioon, joista ei kuulunut vastauksia vielä ensimmäisen kyselypyynnön jälkeen. Sonja yritti etsiä muita Suomessa kotimajoitusta välittäviä organisaatioita, mutta kyselyyn sopivia kotimajoitusta välittäviä organisaatioita ei meinannut löytyä, sen sijaan löytyi monia yksittäisiä kotimajoitusyrityksiä. Emme kuitenkaan ottaneet yksittäisiä kotimajoittajia kyselyymme mukaan, koska halusimme keskittyä toiminnaltaan laajempiin välittäjiin, eikä vain yhden kohteen vuokraajiin. Tämän vuoksi Pohjois-Suomi jäi pois kyselystä, koska emme löytäneet kyseiseltä alueelta kotimajoitusta välittäviä organisaatioita. Kyselyä emme suunnanneet yhden kohteen vuokraajille, siksi se ei olisi toiminut tasavertaisesti muiden vastausten kanssa. Sonja soitti 7.12. kotimaisille organisaatioille, ja muistutti että kysely on vielä avoinna. Monet organisaatioista kumminkin olivat kiireisiä, eikä vastauksia saatu lisää.

Vastausmäärän ollessa pieni, jouduimme tyytymään kotimajoitusmuotojen selvitykseen tiedonhaulla internetistä varsinkin Euroopan osalta. Onneksemme suurimmalla osalla yrityksistä joihin Heidi otti yhteyttä, oli kattavat kotisivut, joista saimme tietoa suurimpaan osaan kysymyksistämme. Sonja hyödynsi kotimaan tuloksissa saamaansa kolmea vastausta kartoittaessaan Suomen kotimajoitustilannetta. Analysoimme aineistoa joulukuun aikana.

7 Tulokset ja niiden analysointi

7.1 Tulosten analysointi

Tulosten analysoinnissa pyrimme hyödyntämään kyselystä ja internetistä saamiamme tietoja, näistä etsimme hankkeen tarkoituksiin sopivia ominaisuuksia kotimajoitustoiminnassa. Ryhmittelimme aineiston tyypeiksi samankaltaisuuksien mukaan, joista muodostimme erilaisia tyyppiesimerkkejä. Aineistosta ilmi

käyvien eri teemojen näkemysten pohjalta muodostimme yleistyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Koostimme kotimajoituksesta SWOT –analyysin, jonka teimme pyörämatkailijoiden ja hankkeen toiminta-alueen näkökulmista. Kokosimme lopuksi sekä Suomesta että Euroopasta saamiemme tietojen pohjalle ehdotuksia kehitteillä olevan kotimajoitusmallin erityispiirteistä. Otimme huomioon myös eri alueiden erilaisuuden ja pyrimme arvioimaan niiden soveltuvuutta Itä-Suomen oloihin.

7.2 Tulokset Suomesta

Suomessa kysely lähetettiin kuudelle eri kotimajoitusta välittävälle taholle, Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoituksen välitykseen, Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:hyn, Helsingin Kotimajoitus toiminimeen, Savonlinnan Seudun Matkailu Oy:hyn, Kokkolan Matkailu Oy:hyn ja Kuopio-infoon. Vastauksia tuli kolmelta organisaatiolta, Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoituksen välityksestä, Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:stä ja Helsingin Kotimajoitukselta.

Kuhmon yksityismajoituksen välitys Kuhmon Kamarimusiikkiin

Testasimme kyselyämme lähettämällä sen Kuhmon yksityismajoituksesta vastaavalle henkilölle ennen kuin lähetimme kyselyä eteenpäin. Kuhmossa yksityismajoitusta välitetään nykyisin Kuhmon Kaupungin neuvonnan kautta. Kuhmosta vastattiin pian ja olimme tyytyväisiä vastauksiin. Kuhmosta pyysimme myös palautetta kyselyyn liittyen, palaute siitä oli positiivista ja sen perusteella pidensimme arvioitua vastaamiseen kuluvaan aikaan. Kuhmossa on ollut kotimajoituksen välitystoimintaa vuodesta 1970, jolloin Kuhmon Kamarimusiikki alkoi. Majoituksen välitystä on hoitanut Kuhmon kaupunki vuodesta 1983. Kotimajoitustoiminta Kuhmossa ei ole ympärivuotista, majoitusta välitetään vain heinäkuussa Kuhmon Kamarimusiikkijuhlien aikaan, eli Kuhmon yksityismajoituksen välityksen asiakkaat ovat Kuhmon Kamarimusiikki -tapahtuman vieraat. Kuhmon yksityismajoituksen välityksessä majoittajat ovat löytyneet naapureiden suosituksesta, lehti-ilmoitukset eivät ole auttaneet.

Kuhmon Kamarimusiikissa konserttikäyntejä on ollut noin 37 000 kahden viikon aikana ja vieraita Kuhmossa tänä aikana on ollut 8 000–10 000. Osa vieraista viipty vain yhden konsertin ajan, mutta osa viettää koko juhlien ajan aikaansa Kuhmossa. Kuhmon majoitusliikkeissä on vain noin 600 vuodepaikkaa, joten yksityismajoitus on edellytys Kuhmon Kamarimusiikin järjestämiselle.

Kuhmossa kotimajoituksen tulevaisuutta ei nähdä valoisana. Kotimajoitus on vähenemässä, sillä monet majoittajat joutuvat luopumaan toiminnasta ja nuoria ei kiinnosta majoittajaksi ryhtyminen. Joka kesä välitettävien kohteiden määrä on pienentynyt. Majoituksen taso ei myöskään ole noussut ja monet uudet asiakkaat kaipaavat tasokasta majoitusta. Vuokatista noin 70 kilometrin päästä löytyvät lähimmät tasokasta majoitusta tarjoavat majoitusliikkeet.

Kuhmon yksityismajoituksen välityksestä kotimajoituksen luottamukseen perustuvaa ilmapiiriä kuvailtiin seuraavasti: *”Majoitus kodeissa on perustunut suureen luottamukseen niin majoittajien ja vieraiden kuin myös välittäjän kesken. Omistajat ovat luottaneet kotinsa vieraiden käyttöön ja vieraat olleet sen luottamuksen arvoisia.”*

Välittäjällä on ollut tärkeä rooli. Välittäjän kautta asiakkaat löytävät kohteet, tässä auttaa huomattavasti sekä vieraiden että asiakkaiden tunteminen. Kuhmon yksityismajoituksesta vastaava henkilö on tehnyt työtään jo pitkään. Kesä 2012 tulee olemaan hänelle 29. kesä yksityismajoituksen parissa. Hän kokee luomansa järjestelmän toimivaksi ja on ylpeä työstään.

Kesällä 2011 Kuhmossa on ollut välitettävänä yhteensä 173 kohdetta, joissa oli 522 vuodepaikkaa. Kesällä 2011 Kuhmossa on myyty 5 109 majoitusvuorokautta. Huonemajoitusta omakotitalossa oli 33 kappaletta. Eniten Kuhmossa vuokrataan omakotitaloja, joita oli 50 kappaletta. Kerrostaloasuntoja Kuhmossa oli vuokrattavana 30 kappaletta, rivitaloasuntoja vastaavasti 35 kappaletta. Kuhmossa vuokrattiin myös mökkejä, joita oli 19 kappaletta vuokrattavana. Pihamökkejä tai pihapiirin aittoja oli kuusi kappaletta. Kuhmolla oli eniten vuokrattavia kohteita kaikista kyselyyn vastanneista. Kuhmossa kohteiden hinta määräy-

tyy vuodepaikkojen ja asunnon koon mukaan. Majoituksen lisäksi hintaan sisältyy liinavaatteet ja pyyhkeet sekä joissain huonemajoituskohteissa aamiainen.

Kohteiden kunto varmistetaan Kuhmossa tarkastamalla kohteet vuokrattavaksi otettaessa. Kuntoa varmistettaessa otetaan huomioon asunnon sijainti, siisteys, kunto ja varustus sekä huoltovarmuus. Tilat ja varusteet luetteloidaan kohteissa. Yleistä varustetasoa ei kohteille ole. Kuhmossa välitetään tavallisia kuhmolaisia koteja, jotka eivät poikkea suuresti toisistaan. Luksusasuntoja ei ole. Asiakaspalautetta tulee Kuhmossa asiakkailta vaikka niitä ei varsinaisesti kerättäisi. Palaute on sanallista, mutta palautelomakkeita jätetään. Palautteet käsitellään ja puutteet pyritään korjaamaan. Kodit säilyvät kuitenkin omistajien standardien mukaisina. Vieraiden vaatimukset voivat joskus olla mahdottomia. Majoittajilta tulee palautetta keskustelun muodossa. Puhelinkeskustelujen ja sähköpostien välityksellä aina ennen seuraavaa vuokratukautta käydään läpi asioita, jotka ovat herättäneet ajatuksia edelliseltä vuokratukaudelta.

Asiakkaat viipyvät keskimäärin kolme vuorokautta tai viikon. Kuhmon asiakkaat pitävät tärkeimpinä ominaisuuksina valintapäätöstä tehdessään kohteen ominaisuuksia ja sijaintia, kun taas palvelujen läheisyys ja hinta vaikuttavat vähiten päätöksiin. Ensimmäisellä kerralla uusi asiakas tekee valinnan sijainnin ja vuodepaikkojen mukaan. Tärkeimmät markkinointikanavat Kuhmon yksityismajoituksenvälityksessä ovat Kuhmon Kamarimusiikin nettisivut ja ennako-ohjelma. Asiakkaat löytävät kotimajoituksen aikaisempien kävijöiden suosituksien perusteella. Myös Kuhmon Kamarimusiikin julkaisusta löytyvät majoituksenvälityksen toimiston yhteystiedot.

Kuhmon yksityismajoituksenvälityksen toiminnassa löytyy tarvetta majoittajille keskustassa, myös hyväkuntoisia mökkejä tarvittaisiin lisää. Kohteista ei ole tällä hetkellä kuvia, joten tässä asiassa yksityismajoituksenvälityksellä on kehitettävää. Asiakkaat haluavat mielellään tutustua kohteisiin ennen kohteen valintaa ja vuokrauspäätöstä. Toisaalta kaikkien kohteiden kuvaaminen ja kuvien käsittely vie paljon aikaa. Omistajat eivät myöskään halua kotejaan nettimyyn-tiin.

Kotimajoituksessa otetaan huomioon eri viranomais määräyksiä. Kuhmossa majoittujien henkilötiedot kirjataan, joten ne ovat viranomaisten saatavissa. Vaitiolovelvollisuutta, arvonlisävero- sekä kirjanpito määräyksiä noudatetaan. Kohteiden omistajat noudattavat myös yleisiä palo- ja turvallisuus määräyksiä.

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy on Etelä-Pohjanmaan matkailun myynti- ja markkinointiorganisaatio. Kotimajoituksen lisäksi se välittää hotelli- ja maatilamajoitusta sekä mökkejä. (Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy 2011a.) Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n toimisto sijaitsee Seinäjoella ja se välittää kotimajoitusta kesän aikaan erilaisten tapahtumien vieraille. Myös muina vuodenaikoina järjestetään kotimajoitusta suuriin tapahtumiin. Näistä merkittävimmät ovat Seinäjoen tangomarkkinat ja Provinssirock. Seinäjoen kohteet löytyvät siten, että toimisto ottaa aina yhteyttä aiemmin majoittaneisiin. Toimisto ilmoittaa myös majoittajien tarpeesta julisteilla, esimerkiksi kauppakeskuksissa. Kotimajoitustoiminta ei ole siis ympärivuotista, vaan se on riippuvainen tapahtumista. Kotimajoitusta on järjestetty Seinäjoella vuodesta 1994 alkaen.

Tulevana kesänä 2012 Seinäjoella yksityismajoitusta välitetään Provinssirockin 15.–17.6.2012, Tangomarkkinoiden 11.–15.7.2012 ja Seinäjoen Vauhtiajojen aikaan. (Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy 2011b). Kotimajoituksen tulevaisuus Seinäjoella nähdään siten positiivisena, sillä tarve majoitukselle on lisääntymässä. Tosin monet ennen majoittuneet ottavat yhteyttä suoraan majoittajaan, täten välitettävät asunnot vähenevät. Toisaalta uusia majoittajia on löytynyt lisää. Seinäjoella oli yhteensä 107 kohdetta, joista 58 kerrostaloasuntoa, 31 rivitaloasuntoa ja 13 omakotitaloa, lisäksi myös neljä luhtitaloa ja yksi paritalo.

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy hinnoittelee kohteet samansuuntaiseksi kuin yleensä Bed & Breakfast kohteissa, mutta kumminkin sen verran korkeammaksi, että toimisto saa oman osuutensa ja majoittajilla säilyy kiinnostus majoitustoimintaan. Hintaan sisältyy aina liinavaatteet ja pyyhkeet. Hinta on kaikilla kohteilla sama ja Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy perii palvelumaksun kotimajoituksen varaamisesta. (Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy 2011b).

Kohteiden kuntoa Seinäjoella ei juurikaan varmisteta. Kohteita on paljon ja ne tulevat melkein samaan aikaan myyntiin, joten niitä ei ehditä käydä katsomassa. Jos vieraat valittavat asunnosta, tehdään tarkastuskierros. Jos asunto ei täytä vaatimuksia, vieraille etsitään uusi asunto ja asuntoa ei oteta toistamiseen vuokralle. Asunnon vaatimukset on kirjattu majoitussopimukseen, joka kaikkien majoittajien tulee allekirjoittaa. Mikäli asunto ei vastaa näitä kriteerejä, kyseessä on sopimusrikkomus. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy ei vastaa omistajille koituvista vahingoista, joten majoittajille suositellaan kotivakuutusta. Asiakkaille suositellaan matkavakuutuksen ottamista. Vuokrauksen ehdot tehdään selväksi varausvaiheessa.

Asiakkaat viipyvät majoituskohteessa keskimäärin kahdesta kolmeen vuorokautta. Tangomarkkinoiden aikaan majoittajat viipyvät pidempäänkin. Seinäjoella asiakkaat pitävät tärkeimpänä kohdevalinnassa sijaintia, toiselle sijalle tulee palvelujen läheisyys. Kohteen ominaisuudet ja hinta ovat vähemmän tärkeitä. Seinäjoella tärkeimmät markkinointikanavat ovat Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n nettisivut, tapahtumien nettisivut, puskaradio ja vanhat asiakkaat. Asiakkaat löytävät majoituksen Etelä-Pohjanmaan Matkailun toimiston kautta. Yleensä heidän aiemmat tuttavansa ovat aiemmin suositelleet kotimajoitusta tai asiakkailla on ollut aikaisempaa kokemusta kotimajoituksesta.

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy kerää asiakaspalautteita ja sitä mielellään myös kuullaan. Monet antavat palautetta vapaaehtoisesti. Usein palaute on todella hyvää tai huonoa, keskiverto palautteita ei juuri tule. Majoittajilta kysellään yleisesti kuinka majoitus on mennyt ja he kertovat heti jos jokin on mennyt huonosti. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy näkee toiminnassaan kehitettävänä asuntojen välitykseen saamisen vaikeuden. Asunnot saadaan välitykseen vasta kuukautta tai viikkoa ennen tapahtumaan, vaikka kyselyt majoituksesta alkavat jo keväällä. Heillä on myös kehittämistä asuntojen kunnon tarkistamisessa ja parempien tietojen keräämisessä asunnoista.

Helsingin Kotimajoitus Tmi

Helsingin kotimajoitus eli Helsinki Bed & Breakfast on aloittanut kotimajoitustoimintansa vuonna 2007. Helsingin kotimajoitus tuo majoitusta tarvitsevan ja sen

tarjoajan yhteen, se myös tekee varauksen ja hoitaa maksunvälityksen. Kotimajoitus Tmi:n tarkoitus on tarjota vieraille mahdollisuus majoittua paikallisissa kohteissa ja nähdä näin paikallista arkea. Majoitus on myös edullista. Majoittajalle Kotimajoitus Tmi antaa mahdollisuuden tavata uusia ihmisiä ja harjoittaa kielitaitoa sekä ansaita rahallista palkkiota majoituksesta. Helsingin Kotimajoitus Tmi:n merkittävien asiakasryhmä ovat matkailijat Euroopasta. (Helsingin Kotimajoitus Tmi 2007a.)

Tulevaisuus kotimajoituksessa nähdään valoisana Helsingissä, kiinnostus sitä kohtaan on lisääntymässä. Kotimajoitus koetaan myös tervetulleena lisänä matkailupalvelujen tarjontaan ja Suomen kansainvälistymiseen. Kotimajoitus on ihmisläheistä toimintaa ja siinä toimitaan kodin ehdoilla. Kodin asukkailla on aina viimeinen päätäntävalta. Asukkaat myös voivat päättää esimerkiksi siitä ketä ja milloin vieraaksi ottavat.

Helsingissä on 15 vuokrattavaa kohdetta, joista kerrostaloasuntoja 14 ja yksi aitta tai pihamökki. Näyttäisi siltä, että Helsingissä kotimajoitus on pienimuotoista. Helsinki Kotimajoitus Tmi välittää kotimajoitusta ympäri vuoden ja se on vielä melko uusi yritys. Helsingin kotimajoitus Tmi:n kotisivuilla näyttäisi olevan jo 16 vuokrattavaa kohdetta. Sivujen mukaan kaikkia kohteita ei edes nettisivuille ehditä laittaa. (Helsingin Kotimajoitus Tmi 2007b.)

Helsingin Kotimajoituksessa kohteet hinnoitellaan asunnon tason mukaan. Isäntä tai emäntä päättää yleensä hinnan ja sitä pyritään kevyesti ohjaamaan sopivaan suuntaan. Hintaan sisältyy majoituksen lisäksi aina aamiainen, liinavaatteet ja pyyhkeet. Lisämaksusta voidaan tarjota myös pyörää vuokralle. Myös illallinen ja homecooking -ilta on mahdollista saada lisämaksusta.

Tiivistettynä Helsingin kotimajoituksen kohteiden vaatimukset ovat yksinkertaiset: *"...kyseessä täytyy olla koti josta japanilaisvieras voi kotimaassaan kertoa: 'sellaista oli Suomessa' "*. Helsingin Kotimajoituksessa kaikki kohteet tarkastetaan. Kohteiden ominaisuudet, tiedot omistajasta ja kuvat hintatietoineen löytyvät internetistä. Kotisivuilta löytyy hyvin tietoa myös kohteen sijainnista ja etäi-

syyksistä palveluihin, liikenneyhteyksistä ja kohteiden omistajien kielitaito on mainittu. (Helsingin Kotimajoitus Tmi 2007b.)

Asiakkaat viipyvät keskimäärin kuusi vuorokautta. Asiakkaat saapuvat Helsingin kotimajoitukseen kauempaa, kuin Kuhmossa ja Seinäjoella, joten tämä näkyy heti asiakkaiden viipymässä. Helsingin kotimajoitus poikkeaa selkeästi näistä kahdesta ympärivuotisuudellaan kotimajoitustoiminnassa. Helsinki on pääkaupunki, joten se on vetovoimainen ympäri vuoden. Helsingin kotimajoituksessa asiakkaat pitävät tärkeimpänä kohdevalinnassa sijaintia, toiseksi tärkein on hinta, kolmanneksi kohteen ominaisuudet, kun taas palvelujen läheisyyttä ei koeta niin tärkeäksi.

Tärkein markkinointikanava on visithelsinki.fi -sivusto. Myös internetsivujen ja internetin hakuohjelmien kautta asiakkaat löytävät kotimajoituksen. Helsingin kotimajoituksen majoittajat, asiakkaiden tapaan, löytyvät myös hakuohjelmien ja visithelsinki -sivustojen kautta. Helsingin kotimajoitus kerää asiakaspalautetta sekä majoittajilta että asiakkailta sähköpostitse. Helsinki Bed and Breakfast näkee toiminnassaan kehittämisen varaa erityisesti markkinoinnissa, joten siihen tulisi panostaa enemmän.

Verotuksen, poliisitoimen, pelastustoimen ja terveysturvallisuuden kanssa on pyritty selvittämään viranomaismääräyksiä Helsingin kotimajoituksessa. Helsingissä on tehty myös selvitystä työ- ja elinkeinoministeriöön kotimajoitusta koskevista käytännöistä, lakipykälästä ja niiden puuttumisesta. Kotimajoitus ei ole vielä siis vakiintunut käsite edes viranomaisten keskuudessa.

Savonlinnan Seudun Matkailu Oy

Savonlinnan Seudun Matkailu Oy välittää yksityishuoneistoja matkailijoille Savonlinnan keskustassa. Asunnoissa ei kuitenkaan ole omistaja paikanpäällä, mutta asunnot ovat yksityishenkilöiden koteja. Vuokrattavia kohteita Savonlinnassa on yksitoista. Asunnot voidaan vuokrata Savonlinnan Seudun Matkailu Oy:n sivuilta. Jokaisesta asunnosta löytyvät tarkat tiedot kuvien kanssa. Tietoja löytyy etäisyyksistä, sijainnista, asunnon koosta, vuodepaikoista ja muista omi-

naisuuksista. Kohteiden hinnat vaihtelevat sadan euron vuorokausihinnasta yhdeksäänsataan. (Savonlinnan seudun Matkailu Oy 2011.)

Kokkolan Matkailu Oy

Kokkolassa on ollut perhemajoitusta Kokkolan Asuntomessuilla 15.7.-14.8.2011. Majoitusta on välittänyt Kokkolan matkailu Oy. Kokkolassa on ollut tarjolla lähes 1000 vuodepaikkaa ja majoitusta on löytynyt sekä kokonaisista asunnoista yksittäisiin huoneisiin. Perhemajoitus kiinnosti Kokkolassa etenkin pariskuntia, joilla on kaksi lasta ja he kaipaavat majoitusta keskustasta. Kesämökeille olisi kysyntää Kokkolassa. (YLE Keski-Pohjanmaa 2011b.) Kokkolan perhemajoitustoiminta on ollut tapahtumiin liittyvää, eikä siitä enää löydy tarkkaa tietoa Kokkolan Matkailu Oy:n kotisivuilta.

Kuopio-info

Kuopion Matkailupalvelu eli Kuopio-info välittää kotimajoitusta Kuopiossa. Kuopiossa on kohteita sekä huoneissa että kokonaisissa asunnoissa. Huonemajoitusta löytyy kahdeksassa kohteessa. Kuopiossa on vuokralla kuusi kaksiota, kaksi kolmiota ja kolme omakotitaloa. Yhtään yksiötä ei tällä hetkellä näyttäisi olevan vuokralla. Yhteensä Kuopiossa on välitettävänä 19 kohdetta. (Visit Lakeland 2011a; Visit Lakeland 2011b.)

Kotimajoitustoiminta on ympärivuotista. Kuopio-info perii majoitusvarauksen tekemisestä viiden euron palvelumaksun. Kohteet ovat hinnoiteltu vuodepaikkojen mukaan ja minimi vuokrausaika on kaksi vuorokautta. Lisäksi on hinnoiteltu lisävuorokaudet, viikkohinnat ja kuukausihinnat. Kuopion kotimajoituksesta löytyy Kuopio-infon sivuilta tietoa. Kohteet on lueteltu sinne tiiviisti ja niistä löytyy perustiedot esimerkiksi etäisyyksistä ja asunnon koosta. Kuvia nettisivuilta ei löydy. Sivuilta löytyy täydelliset vuokrausehdot ja ohjeita kotimajoitukseen liittyvistä käytännöistä. Ohjeistuksessa käy ilmi majoittujan velvollisuus korvata aiheuttamansa vahingot ja täyttää matkustajailmoitus. (Visit Lakeland 2011a; Visit Lakeland 2011b.)

7.3 Kotimajoitus Suomessa

Suomessa kotimajoituksen välitys tapahtuu useimmiten matkailutoimistojen kautta, tästä poikkeuksena Helsingin kotimajoitus, joka on selkeästi vain kotimajoituksen välitykseen erikoistunut toiminimi. Matkailutoimistojen välittämässä kotimajoituksessa kotimajoituksen välitys hoituu aina muun toiminnan ohessa ja sitä välitetään kuten mahdollista muutakin majoitusta. Matkailutoimistojen yhteydessä toimivasta kotimajoituksesta on se hyvä puoli, että samalla kotimajoituksenvälittäjä voi antaa neuvontaa matkailijoille sekä antaa tietoa myös alueen palveluista. Monet suomalaiset kotimajoitusta välittävät organisaatiot välittävät paljon myös kokonaisia asuntoja ja pelkän huonemajoituksen välitys on vähäisempää.

Kotimajoituksenvälitys toimii erilaajuisesti internetissä. Esimerkiksi Kuhmossa kotimajoituksen välityksestä löytyy hyvin niukasti tietoa internetistä, vain Kuhmon Kamarimusiikkijuhlien kotisivuilta. Helsingissä ja Savonlinnassa internetistä löytyy kotimajoituksesta hyvin tietoa, kohteet kuvineen sekä tiedot vuodepaikoista että muista ominaisuuksista. Kuopiossa löytyy tietoa ja ohjeistusta kotimajoituksesta Kuopio-infon kotisivuilta. Helsingin Kotimajoitus ja Kuopion kotimajoitus ovat antaneet myös hyvin ohjeistusta hieman tuntemattoman kotimajoitusmuodon käytännöistä ja varausehdoista.

Kotimajoitus käsitteen alta löytyy sekä yksityisasuntojen välitystä, että niin sanottua huonemajoitusta, jossa vuokrataan yksi tai kaksi huonetta. Helsingin kotimajoitus on vastanneista ainoa, joka vuokraa vain huonemajoitusta. Kokkolan Matkailu Oy:stä ja Kuhmon yksityismajoituksesta löytyy sekä kokonaisia asuntoja, taloja ja mökkejä että huonemajoitusta ja aittamajoitusta. Isäntäväki on läsnä Kuhmossa sekä huonemajoituksessa että aittamajoituksessa. Kokkolassa on yksityisasuntojen lisäksi ollut myös perhemajoitusta huoneissa. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy, Kuopio-info ja Savonlinnan Seudun Matkailu Oy välittävät vain yksityisasuntoja, joissa ei isäntäväki ole paikan päällä.

Sonja on seuraavassa koostanut vastanneiden eli Kuhmon Kamarimusiikkijuhlien yksityismajoituksen, Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n ja Helsingin Kotimajoi-

tuksen toimintatavoista taulukon. Taulukko 1:stä käy ilmi kotimajoitustoimintaa kuvaavia seikkoja, kuten ympärivuotisuus ja markkinointikanavat.

Taulukko 1. Yhteenvetotaulukko kyselyyn vastanneiden kotimajoitustoiminnasta

| | Kuhmon kotimajoitus | Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy | Helsingin Kotimajoitus |
|--|---|---|--|
| Kohteiden määrä | 173 kpl | 107 kpl | 16 kpl |
| Ympärivuotisuus | ei ole ympärivuotista | ei ole ympärivuotista | ympärivuotista |
| Asiakasryhmät | tapahtuma vieraat | tapahtuma vieraat | eurooppalaiset matkailijat |
| Markkinointikanavat | Kuhmon Kamarimusiikin kotisivut ja ennakko-ohjelma | Etelä-Pohjanmaan Matkailu oy:n ja tapahtumien kotisivut sekä muiden asiakkaiden suositukset | Helsingin Kotimajoituksen kotisivut ja visithelsinki.fi -sivusto |
| Asiakkaiden valinta perusteet (tärkein ylinnä) | -kohteen ominaisuudet -sijainti -palvelujen läheisyys -hinta | -sijainti -palvelujen läheisyys -kohteen ominaisuudet -hinta | -sijainti -hinta -kohteen ominaisuudet -palvelujen läheisyys |
| Vuokrahintaan sisältyy | -aamiainen (vain osassa kohteista) -liinavaatteet -pyyhkeet | -liinavaatteet -pyyhkeet | -aamiainen -liinavaatteet -pyyhkeet |

Karkeasti Suomesta löytyy kahdenlaista kotimajoituksen välitystä, ympärivuotisesti tapahtuvaa tai tapahtumiin sidonnaista. Tiettyyn tapahtumaan toteutettavassa kotimajoituksessa järjestelyt tapahtuvat selkeämmin vaiheittain, esimerkiksi ensin markkinointi, majoittajien hankkiminen, varausten hankkiminen, majoittajien tiedottaminen ja lopulta itse majoitustapahtuma. Tapahtuman päätty-

essä kaikki alkaa tavallaan aina uudelleen. Tapahtuman ajankohta ja luonne vaikuttavat ajankohtaan ja asiakkaisiin. Asiakkaat ovat näin myös selkeä ryhmä, joka on tavoitettavissa tapahtuman kautta. Esimerkiksi markkinointi on tehokasta ja helppoa tapahtuman kotisivuilla. Ympärivuotisessa kotimajoituksessa taas tämä sama tapahtuu pitkin vuotta. Asiakkaat eivät ole yhtä selkeästi määriteltävissä kuin tapahtumaan toteutettavassa kotimajoituksessa. Toimintatapa on siis hyvin erilainen vain yhteen tapahtumaan järjestettävässä kuin ympärivuotisesti toimivassa kotimajoituksessa.

7.4 Tulokset Euroopasta

Iso-Britannia, Homestay Friend

Isossa-Britanniassa löytyy paljon erilaisia kotimajoituksen välittäjiä. Heidi valitsi lähemmäksi tarkastelun kohteeksi Homestay Friend - sivuston, josta majoitusta tarvitseva voi etsiä kohteita sen sijainnin tai hinnan perusteella. Heidi valitsi kohteen siksi, koska sivusto vaikutti luotettavalta ja siitä sai kattavan kuvan koko Ison-Britannian kotimajoitusmahdollisuuksista sekä majoittajan, että sitä välittävän tahon näkökulmasta.

Sivusto on tarkoitettu myös majoitusta tarjoaville. Majoitusta tarjoavat ovat voineet lisätä kohteesta kuvan, tosin se ei ole vaatimus. Majoitusta tarjoavat ovat itse kirjoittaneet kohteeseen kuvauksen, jotta majoitusta etsivä voi tutustua perusteellisesti kohteeseen. Kohteista löytyvät tarkat tiedot, onko kohteessa lapsia, onko tupakointi sallittua, monta huonetta on tarjottavissa, onko majoittujan sukupuolella merkitystä, onko kohteessa lemmikkejä ja löytyykö kohteesta yksityistä kylpyhuonetta. Myös julkisen liikenteen käyttömahdollisuuksista, kohteen ympäristöstä ja saatavilla olevista harrastusmahdollisuuksista on kerrottu tarkasti. (Homestay Friend 2011.)

Perusteelliset tiedot kohteista ja majoittajista mahdollistavat sen, että asiakkaat voivat etsiä samanhenkisiä majoittajia. Yksi kotimajoituksen hyödyistä on antaa majoittajalle ja majoittujalle mahdollisuuden tutustua uusiin ihmisiin, ja siten tarvittaessa solmia uusia ystävyysuhteita eri puolilla maailmaa asuvien ihmisten

kanssa. Sivusto edellyttää rekisteröitymistä. Tarkemmassa haussa voi tarvittaessa määritellä haluaako hintaan sisältyvän aterioita, yksityisen kylpyhuoneen, internetyhteyden, onko kohteessa pyykinpesumahdollisuus tai sallitaanko kohteessa tupakointia tai lemmikkieläimiä. (Homestay Friend 2011.)

Homestay Friend – sivuston perusvaatimukseen kuuluu, että jokaisessa kohteessa on oltava yksityinen makuuhuone jossa on oma sänky, liinavaatteet ja tavaroiden säilytysmahdollisuus. Kylpyhuone tulee olla majoittujan käytettävissä. Mahdollisuus keittiön käyttöön kuuluu hintaan ja keittiössä tulee olla majoittajan käytettävissä täysi varustus erilaisia keittiötarvikkeita. Myös lukittu kaappi arvotavaralle kuuluu hintaan. Homestay Friend – sivuston pääkäyttäjät koostuvat matkailijoista, opiskelijoista tai Isoon-Britanniaan väliaikaisen työn takia muuttavista. Kohteiden hinnat vaihtelevat viikkohinnan mukaan 50–250 GBP:an ja yöhinnan 0–50 GBP:an. Kohteita löytyy vaihtelevasti sekä kaupungista että maaseudulta. Majoituskohteita on laaja valikoima aina rivitaloasunnoista omakotitaloihin. Kohteita on mahdollisuus hakea Englannin, Walesin, Pohjois-Irlannin sekä Skotlannin alueilta.

Latvia, Baltic Country Holidays

Baltic Country Holidays sivustolta löytyi kotimajoituksen tyylistä majoitusta maaseutumiljöössä. Sivustolta voi hakea sekä Latvian, Liettuan että Viron maaseutumajoitusta tarjoavia yrityksiä. Yrityksen toimipaikka sijaitsee Latvian pääkaupungissa Riiassa. Baltic Country Holidays on ammattimainen maaseutumatkailun erikoistunut yhdistys, joka on perustettu 1993. Yritys on Eurogitesin jäsen, mikä on Euroopan maaseutumatkailun keskusjärjestö. (Lauku ceļotājs 2010a; Lauku ceļotājs 2010b.)

Maalaistalo – linkin alta voi etsiä majoitusta sen mukaan, haluaako majoituksen olevan kylässä vai maaseudulla. Samalla sivustolla kerrotaan myös laatuluokituksesta, joka on käytössä Latviassa. Kohteet on luokiteltu neliportaisella perhosluokituksella, jonka mukaan yksi perhonen tarkoittaa, että kohteessa on vaatimaton varustelutaso kun taas vastaavasti neljä perhosta tarkoittaa että kohteessa on hyvä varustelutaso. (Lauku ceļotājs 2010a.)

Talot, joita Baltic Country Holidays välittää, ovat maatiloja tai omakotitaloja. Matkailijoille on tarjolla huone tai osa talosta majoituskäyttöön. Kohteita on hinnaltaan kahden tyyppisiä: osaan kuuluu aamiainen ja osassa matkailija voi valmistaa itse aamiaisensa. Hinnasta ja kohteesta riippuen majoittaja tarjoaa asiakkailleen muita ideoita, mahdollisuuden saunomiseen, veneen tai suksien vuokraamiseen tai jopa ratsastusmahdollisuuden. (Lauku ceļotājs 2010a.)

Latviassa tarjolla olevia kohteita maaseudulla oli 48 kappaletta ja kylissä 17 kappaletta. Kaikista kohteista löytyy kuvia ja jokainen kohde on esitelty muutamalla lauseella. Kohteen esittelyssä on symbolein merkitty tärkeitä tietoja majoittajalle, esimerkiksi kuinka monelle majoittajalle kohde on tarkoitettu, sallitaanko kohteessa lemmikit tai onko kohteen majoitus sesonkiaikaista. Palveluvälilehdellä on kerrottu onko kohteesta mahdollisuus vuokrata esimerkiksi pyörää tai venettä. Välilehdeltä löytyy myös tietoa myös palvelujen läheisyydestä, esimerkiksi miten läheltä löytyy lähin bussipysäkki tai kauppa. Muilta eri välilehdiltä on mahdollisuus tarkastella kohteen sen hetkistä varaustilannetta, kohteen sijaintia kartalla, onko kohde laatuluokiteltu, antaa palautetta kohteesta tai jättää varauspyyntö. Esimerkkinä Liebziedin maatila Zemgalen alueella Etelä-Latviassa. (Lauku ceļotājs 2010a; Lauku ceļotājs 2010c.)

Romania, Casare la Pensiune

Romaniasta löytyi hyvin mielenkiintoista kotimajoitusta tarjoavia yrityksiä. Erityisesti maaseudulla tarjottavaa majoitusta löytyi Maramuresin maakunnasta, Vadu Izein kylästä. Maantieteellisesti Maramuresin alue sijoittuu keskelle Eurooppaa. Maakunta on tunnettu Unescon maailmanperintönä olevista puisista kirkkoistaan, mytologisesta rikkaudestaan, kauniista maisemistaan ja muinaisesta tapakulttuuristaan. (Maramures County Council 2011.)

Maramuresista majoitusta löytyi laajasti niin hotelleista aamiaismajoitukseen. Heidi otti yhteyttä ANTREC:iin, joka on Romanian maaseutumatkailuun ja kulttuurimatkailuun erikoistunut järjestö. (ANTREC 2011). ANTREC:in sivuilta oli linkki Casare la Pensiune sivustolle, josta löytyy aamiaismajoitusta koko Romanian alueelta. Aamiaismajoituspaikkoja oli tarjolla 1092 kappaletta. Kohteita on mahdollisuus etsiä tietyltä alueelta tai kiinnostavien aktiviteettien perusteella.

Sivusto on tarjolla romanian, englannin tai saksan kielellä. Kieliversioista huolimatta sivustolla osa tiedoista oli romaniaksi, joten tarkkojen tietojen löytäminen englanniksi oli osittain hankalaa. Kohteista löytyi kattavasti kuvia, paljon lisätietoa ja kartta sijainnista. (Casare la Pensiune 2011.)

Romaniassa vierasmaja ja bed & breakfast – majoitus luokitellaan 3-portaisella päivänkakkaraluokituksella. Paras luokitus on kolme päivänkakkaraa. Luokituksen tarkoituksena on, että majoittaja voi näin ollen etsiä vaatimuksiinsa vastaavaa majoitusta. (Romania 2011.)

Saksa, Homestay Agency International

Saksasta löytyi kotimajoituksen välittämiseen erikoistunut toimisto. Toimiston kotipaikka sijaitsee Kölnissä ja yrityksen toimintaideana on välittää majoitusta asiakkaille yksilöllisten toiveiden mukaisesti. Kohteita on tarjolla sekä väliaikaiseen että pidempiaikaiseen asumiseen. Kohteet ovat yksityisten ihmisten tarjoamia huoneita, yksioita ja kokonaisia asuntoja. Vuokrattavien kohteiden tarkasta määrästä ei sivuilla ollut mainintaa. Asiakasryhmiin kuuluvat sekä kotimaiset että kansainväliset asiakkaat, jotka kaipaavat persoonallista majoitusmuotoa. Jokainen huone, asunto ja yksiö ovat yksilöllisiä ja näin pystytään vastaamaan ihmisten erilaisiin majoitustarpeisiin. Majoitusta tarvitseva voi ottaa yhteyttä toimistoon erillisellä lomakkeella, johon voi kirjata toiveensa majoituksen suhteen, esimerkkinä hintataso tai sijainti. (Homestay Agency International 2011a.)

Toiveet kannattaa kirjata mahdollisimman tarkasti, jotta juuri toiveiden mukainen majoitus löytyisi. Toimiston työntekijät lähettävät vastauksena kunkin asiakkaan toiveiden mukaisia eri majoitusvaihtoehtoja kuvien kanssa, jotta asiakkailla olisi mahdollisuus saada kohteista mahdollisimman todellisuutta vastaava kuva. (Homestay Agency International 2011b). Majoitus etsitään asiakkaan puolesta, joten se on näin tehty varsin helpoksi ja vaivattomaksi jos vertaa esimerkiksi netissä toimivien vieraanvarausjärjestöjen toimintaan.

Huoneet, joita Homestay Agency International välittää on jaoteltu ominaisuuksiensa perusteella kolmeen eri kategoriaan: basic, standart ja comfort. Kunkin kohteen luokittelu määräytyy kohteen sijainnin, kalustuksen, koon tai lisäpalve-

luiden saatavuuden kuten esimerkiksi aamiaisen tai välisiivouksen mukaan. Esimerkiksi Kölnin kaupungin keskustassa sijaitseva comfort-tason huone maksaa usein enemmän kuin vastaavan tasoinen huone esikaupunkialueella. (Homestay Agency International 2011c.)

Kotimajoitustoimiston kautta välitettävien asuntojen ja huoneiden hinnat ovat yhden hengen huoneissa alkaen 25 euroa ja kahden hengen huoneissa alkaen 50 euroa. Hintoihin sisältyy komissio. Hinnat vaihtelevat kategoriasta ja saatavuudesta riippuen. Erikoistapauksissa myös yli kymmenen yön majoitus on soveltavissa kohteen omistajasta riippuen. Toimisto välittää myös pitempiaikaista majoitusta yhdelle kuukaudelle tai sitä pidemmälle aikavälille. Näissä tapauksissa välityspalkkion määrä riippuu majoituksen kestosta. (Homestay Agency International 2011c.)

Homestay Agency Internationalin sivuilla on esiteltynä esimerkkikuvia huoneista, yksioista ja kokonaisista asunnoista. Kuvia löytyy kaiktasoisista huoneista, joten asiakkaalla on mahdollisuus tutustua etukäteen eri kategorian huoneisiin esimerkkikuvien avulla. (Homestay Agency International 2011b.)

Kölnissä sijaitsevan Homestay Agency Internationalin sivuston kaltainen idea kotimajoituksen välittäjänä vaikuttaa kaiken kaikkiaan toimivalta. Asiakkaan toiveet ovat erityissijalla majoitusta välitettäessä, mikä onkin itsestäänselvyys hyvän ja onnistuneen palvelukokemuksen kannalta. Sivusto on tarjolla sekä saksaksi että englanniksi, mutta henkilökunta voi tarvittaessa auttaa asiakkaita myös espanjaksi tai turkiksi, mikä käy ilmi ota yhteyttä -sivulta. (Homestay Agency International 2011d).

Nämä neljä Euroopan maata valikoituivat siksi, että niistä löytyi tarpeeksi tietoa kotimajoituksesta ja sitä välittävästä organisaatioista. Valitut esimerkkiyritykset ovat mahdollisimman erilaisia ja eri puolilta Eurooppaa. Majoituskohteiden välitys tapahtuu kaikissa internetin välityksellä. Saksan malliesimerkki poikkeaa muista siten, että siellä toimii kotimajoitukseen erikoistunut toimisto, joka välittää asiakkaille kotimajoitusta asiakkaiden toiveiden mukaan. Näissä tapauksissa asiakas ei pääse itse tutustumaan kohteisiin etukäteen, vaan vasta sitten kun

hän on päättänyt lähettää varauspyynnön. Heidi on koonnut yhteen tiedot neljän eri Euroopan maan kotimajoitusmallien toimintatavoista, ja koonnut ne taulukoksi 2.

Taulukko 2. Yhteenvetotaulukko Euroopan eri kotimajoitusmalliesimerkkien toiminnasta.

| | Iso-Britannia, Homestay Friend | Latvia, Baltic Country Holidays | Romania, Casare la Pensiune | Saksa, Homestay Agency International |
|------------------------------|--|---|--|---|
| Kohteiden määrä | 182 kpl | maaseudulla 48 kpl, kylissä 17 kpl | 1092 kpl | ei mainintaa |
| Ympärivuotisuus | kyllä | riippuu kohteesta | riippuu kohteesta | kyllä |
| Asiakasryhmät | matkailijat, opiskelijat ja Iso-Britanniaan väliaikaisen työnperässä muuttavat | pääasiassa matkailijat | pääasiassa matkailijat | kotimaiset ja kansainväliset asiakkaat, jotka kaipaavat persoonallista majoitusmuotoa |
| Kohteiden laatu- luokitus | ei ole | kyllä, neliportainen perhosluokitus | kyllä, viisiportainen päivänkakkara- luokitus | kyllä, sanallinen luokitus (basic, standart ja comfort) |
| Vuokrahintaan sisältyy: | liinavaatteet, pyyhkeet ja mahdollisuus keittiön käyttöön | kohteesta riippuen aamiainen | aamiainen, liinavaatteet ja pyyhkeet | kohteesta riippuen aamiainen |

Taulukko poikkeaa suomalaisten kotimajoitusmallien taulukosta siltä osin, että tietoa markkinointikanavista ja asiakkaiden valintaperusteista ei sivustoilta löytynyt. Erona suomalaisten kotimajoitusmallien taulukkoon on myös se, että kohteiden laatuluokitus on lisätty. Tällä tarkoitetaan lähinnä maakohtaista luokitusjärjestelmää. Tosin romanialaisen Casare la Pensiune -sivuston käyttämä luokitusjärjestelmä poikkeaa maan kolmiportaisesta päivänkakkaraluokituksesta, siten, että kohteet luokitellaan sivustolla viisiportaisesti. (Casare la Pensiune 2011).

7.5 SWOT -analyysi tuloksista

Saamiemme tietojen pohjalta koostimme SWOT -analyysin. SWOT -analyysi on organisaation vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien arvioimista. SWOT -analyysiä voidaan syventää miettimällä, kuinka vahvuuksia voidaan hyödyntää, miten uhat voidaan välttää tai miten niihin voidaan varautua, miten heikkouksia voitaisiin poistaa tai muuttaa vahvuuksiksi sekä kuinka mahdollisuuksia voidaan ottaa käyttöön ja hyödyntää. (Lindroos & Lohivesi 2010, 219–220.)

Taulukko 3. Swot -analyysi kotimajoituksesta pyörämatkailijoiden näkökulmasta.

| | |
|--|--|
| <p>Vahvuudet</p> <p>edullisuus sijainti harrastelijamaisuus</p> | <p>Heikkoudet</p> <p>heikko tunnettavuus majoittajien puute ennakkoluulot</p> |
| <p>Mahdollisuudet</p> <p>kulttuuriin ja uusiin ihmisiin tutustuminen luonnon kokeminen tunnettavuuden lisääntyminen</p> | <p>Uhat</p> <p>lainsäädäntö yksityisyyden suoja kilpailun kiristyminen</p> |

Edellä olevassa taulukko 3:ssä olemme esitelleet kotimajoituksen vahvuuksia, mahdollisuuksia, heikkouksia ja uhkia. Kotimajoituksen vahvuuksina on edullisuus ja sijainti. Pyörämatkailijat hakevat edullista majoitusta, johon kotimajoitus on hyvä vaihtoehto. Kotimajoituksen harrastelijamainen toimintatapa pitää majoituksen hinnan melko edullisena. Majoittajat ansaitsevat vain sivutuloa. Sijainnilla on myös olennainen merkitys pyörämatkailijoiden kohdevalinnassa, majoituksen tulisi olla reitin läheisyydessä, jotta pyörämatkailijan ei tarvitsisi poiketa hyvin kauas reitiltään.

Kotimajoituksella on paljon mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Majoitusmuotona se mahdollistaa sekä matkailijalle että majoittajalle uuteen kulttuuriin ja ihmisiin tutustumisen. Tämän myötä matkailijan sekä majoittajan sosiaalinen verkosto voi laajentua ja johtaa parhaimmillaan myös pitkäaikaisiin ihmissuhteisiin. Pyöräillessään erämaassa matkailija kokee luonnon eri tavalla kuin autolla liikkuva matkailija. Yhtenä mahdollisuutena on myös kotimajoituksen tunnettavuuden kasvaminen. Tämä mahdollisesti lisäisi kotimajoituksen suosiota sekä matkailijoiden että majoittajien näkökulmasta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että matkailijat osaisivat ja uskaltaisivat harkita erilaista kotimajoitusta yhtenä majoitusvaihtoehtona.

Kotimajoituksen yhtenä heikkoutena voidaan nähdä sen tunnettavuus. Majoitusmuotona se ei vielä ole Suomessa erityisen tunnettu, joten matkailijoilla voi olla ennakkoluuloja sitä kohtaan. Ennakkoluulot voivat johtua siitä, etteivät matkailijat tarkalleen edes tiedä mitä kotimajoitus on. Toisen kotona asuminen ja talon tapoihin mukautuminen voi tuntua haastavalta ja tungettelevaltakin, tosin tämä on kulttuurista ja yksilöstä riippuvaista. Monille oman kodin luovuttaminen vieraiden käyttöön voi olla vastenmielistä, ja se voidaan kokea yksityisyyttä rikovanakin. Tästä johtuen majoittajista voi olla pulaa.

Asiakkaalle muodostuu aina kuva palvelun laadusta. Tämä odotetun ja koetun laadun suhde on tärkeä kokonaislaadun kokemisessa. Kun odotettu ja koettu laatu kohtaavat, laatu koetaan hyväksi. Koetusta kokonaislaadusta muodostuu palvelun imago. Matkailijalla on monenlaisia odotuksia jo tehdessään päätöstä majoituksesta, esimerkiksi majoitusvarauksen tekeminen, esimerkiksi kuinka

sujuvasti se tapahtuu, vaikuttaa asiakkaan odotuksiin varauksen lisäksi myös itse majoituksesta. Mikäli kotimajoitusasiakkailla on ennakkoluuloisia odotuksia kotimajoitusta kohtaan, tulisi ne pyrkiä karsimaan tekemällä kotimajoitusta majoitusmuotona tunnettavammaksi. Myös hyvin mennyt kotimajoitus voi karistaa ennakkoluulot ja asiakas kokee majoituksen laadukkaana ja toimivana majoitusmuotona. Mikäli kotimajoitusprosessi ei vastaa kotimajoittajan odotuksia, muodostuu laatukuilu odotetun ja koetun laadun välille. (Grönroos 2010, 105–106). Asiakkaiden laatuodotusten ylittäminen taas saa aikaan kilpailuetua markkinoilla. (Lecklin 2002, 102).

Kotimajoituksen uhkina tulevaisuudessa voi olla esimerkiksi lainsäädännön tiukentuminen, jolloin toimintaa voidaan joutua rajoittamaan lainsäädännön puitteissa. Lainsäädännön tiukentuminen voi edesauttaa kotimajoituksen muuttamista ammattimaisemmaksi majoitustoiminnaksi. Tämän myötä voidaan menettää kotimajoituksen ihmisläheinen toimintatapa. Uhkana voidaan myös nähdä kotimajoituksessa yksityisyydensuojan heikentyminen. Yksityisyys on monille tärkeää ja se tulisi pyrkiä säilyttämään kotimajoituksessa. Esimerkkinä tästä voidaan mainita, että mitä tietoja välittäjien kautta luovutetaan majoittujille. Kilpailun kiristyminen voidaan nähdä uhkana siten, että kotimajoitus uhkaa pääelinkeinonaan majoitustoimintaa harjoittavia yrityksiä. Tämä voi johtaa siihen että yritykset joutuvat lopettamaan toimintansa, ja näin jo muutenkin harva palvelutarjonta supistuu entisestään.

7.6 Kehittämisideoita kehitteillä olevaan kotimajoitusmalliin

Itä-Suomi on harvaan asuttua seutua joten sinne kehitettävän kotimajoitusmallin tulisi olla helposti tavoitettavissa. Ulkomaisten matkailijoiden kannalta internet ja sosiaalinen media ovat välttämättömyys kotimajoitusmallin markkinoinnissa ja tavoitettavuudessa. Markkinoinnin kannalta myös verkostoituminen alueen eri yrittäjien kanssa on tärkeää, esimerkiksi pyöräilystä kiinnostuneiden tahojen kanssa. Yhteistyökumppaneista Karelia Expert Matkailupalvelu Oy olisi hyvä esimerkki. Kotimajoituksen tunnettavuutta lisää positiivinen maine asiakkaiden

sekä majoittajien keskuudessa. Varsinkin välittäjien luotettava maine on tärkeässä asemassa.

Välittäjän tehtävä on löytää halukkaat majoittajat, ja hän voi markkinoida kotimajoitusta lisätienestinä paikallismedioiden välityksellä, esimerkiksi paikallislehdistä tai -radiossa. Paikallismediat tavoittavat myös ne henkilöt, jotka eivät ole niin tottuneita internetin käyttäjiä. Välittäjä voisi järjestää tiedotustilaisuuksia halukkaille majoittajille, jossa he saisivat tietoa kotimajoituksesta. Kotimajoituksen välitys voisi toimia paikallisten matkailutoimistojen muun toiminnan ohella ja välittäjä voi saada toiminnastaan korvausta keräämällä välityspalkkiota asiakailta. Esimerkiksi Seinäjoella jokaisesta kotimajoitusvarauksesta kerätään viisi euroa palvelumaksua.

Kotimajoituksen välittäjän olisi hyvä toimia internetissä sekä olla tavoitettavissa puhelimitse sekä majoittajien että pyörämatkailijoiden vuoksi. Välittäjän tehtävänä olisi pitää majoittajat ajan tasalla varaustilanteesta. Pyörämatkailijoilla matkasuunnitelmat voivat muuttua nopeastikin, joten puhelimitse on helppo tavoittaa välittäjä ja mahdollisesti muuttaa majoitussuunnitelmia. Yksityisyys-suojan vuoksi majoittajien tarkemmat yhteystiedot kuten puhelinnumerot, osoitteet ja nimet annetaan välittäjän kautta, jotta niihin eivät ulkopuoliset pääse käsiin.

Majoituskohteiden tietojen tulisi olla kattavat, jotta matkailija saisi haluamastaan kohteesta tarpeeksi tietoa majoitusvarauksen tekemiseen. Internetistä olisi hyvä löytää tietoa kohteen ominaisuuksista, vuodepaikoista, sijainnista, palvelujen läheisyydestä ja majoittajan erityisvaatimuksista. Myös kohteen saatavuustiedot olisi hyvä löytyä sivustolta. Erityisvaatimukseen kuuluvat esimerkiksi sukupuoli, kansallisuus tai vuokrausaika. Pyörämatkailijat viipyvät kohteessa yleensä yhdestä vuorokaudesta muutamaan päivään, jolloin majoittajien tulee olla joustavia ja varautua siihen, että majoittajat vaihtuvat nopeasti eli asiakkaiden viipymä on hyvin lyhyt. Kodin omistajalla on lopullinen päätösvalta keitä hän majoittaa kotiinsa.

Kotimajoitus mielletään edulliseksi majoitusmuodoksi, joten kohteiden hinta tulisi olla kohtuullinen. Jokaisen kohteen hintaan olisi hyvä sisältyä liinavaatteet, pyyhkeet ja aamiainen. Lisämaksusta ja kohteen omistajasta riippuen pyörämatkailijoiden olisi mahdollista saada myös muita aterioita. Jos kotimajoitusmalliin käytetään luokitusjärjestelmää, hinta luonnollisesti vaihtelisi luokitustason mukaan.

Kotimajoitustoiminta pyörämatkailijoille ei olisi ympärivuotista, vaan se toimisi säästä riippuen pyöräilykauden mukaan. Sesonkiaika olisi kesäkuukaudet ja muina kuukausina toiminta olisi hiljaisempaa. Pyörämatkailijat suosivat majoitusmuotona yleensä maalaistaloa, kestikievaria tai aamiaismajoitusta, joten tämän perusteella kotimajoitus on ihanteellinen majoitusmuoto juuri heille. Vaatteidenpesumahdollisuus on myös tärkeää pyörämatkailijoille, sillä pyöräillessä ei kuljeteta suuria määriä vaatteita mukana. Kotimajoituksessa majoitutaan kodissa, joten pesumahdollisuudet ovat helposti järjestettävissä.

Pyörämatkailijoiden olisi hyvä saada tietoa majoituksesta sekä mahdollisuus tehdä majoitusvaraus internetissä. Asiakkaan hyväksyessä oman osallistumisensa palveluprosessiin tai itsepalvelurutiineihin, sitä parempana he mahdollisesti kokevat palvelun. (Grönroos 2010, 100–102.) Majoituksen valitseminen ja varauksen tekeminen lisää asiakkaan omaa osallistumista majoitusprosessissa. Asiakkaan osallistumisella voidaan välttää asiakkaan kokemus esimerkiksi siitä, että hänelle ei ole annettu tarpeellista tietoa majoitusvaihtoehdoista. Puhelimen välityksellä tapahtuvassa majoitusvarauksessa majoituksen välittäjällä on vastuu, siitä kuinka asiakas saa tietoa varaamastaan kohteesta. Internetissä asiakas voi itse lukea ja käsitellä tiedon rauhassa.

Kotimajoitustoimintaan ei tällä hetkellä voida soveltaa lakia majoitus- ja ravitsemistoiminnasta, koska kotimajoitustoiminta tapahtuu kodeissa ja ei ole ammatimaista majoittamista samaan tapaan kuin vaikkapa kestikievarimajoitus. Kuitenkin majoituskohteiden tulisi noudattaa yleisiä palo- ja muita turvallisuussääntönsä. Matkailijalle suositeltaisiin, että hänellä olisi voimassaoleva matkavaakuutus vahinkojen varalta. Matkailija on aina korvausvelvollinen aiheuttamista

vahingoistaan. Siksi myös matkailijan yhteystiedot olisi hyvä kerätä ongelmata-pauksien varalta.

Jokainen koti on yksilöllinen, joten yhtenäinen laatuluokitus olisi haastava. Jos kuitenkin jonkinlaista laatuluokitusta kehitettäisiin, hyvänä esimerkkinä voidaan mainita Saksan Kölnissä sijaitsevan Homestay Agency Internationalin käyttämä sanallinen kolmiportainen luokitus. Tässä luokituksessa kohteet on jaoteltu basic, standart ja comfort tasoihin. Tasojen nimet olisi hyvä olla englanniksi kansainvälisten asiakkaiden takia. Luokitusta olisi hyvä soveltaa pyörämatkailijoiden tarpeisiin. Myös kotimaista ProAgrian Maaseutukeskusten Liiton majoitustilojen luokitusjärjestelmää voitaisiin soveltaa kotimajoitukseen.

ProAgrian luokitusjärjestelmä on koko Suomen kattava viisiportainen luokitusjärjestelmä lomamökeille ja -huoneistoille. Luokitukseen kuuluu huoneita ja huoneistoja, jotka ovat osana aamiaismajoitus- ja maatilalomapalveluita. Luokitus on kehitetty vuonna 1993 ja siitä vastaa ProAgria Maaseutukeskusten Liitto. Luokitus on kehitetty helpottamaan majoituksen markkinointia ja myyntiä. Asiakkaille se merkitsee laadun taetta. Luokitus on koko Suomen kattava, joten se on jo tuttu monille matkailijoille, jotka viihtyvät joko mökeissä tai aamiaismajoituskohteissa. Kotimajoitusmalli pyörämatkailijoille on aamiaismajoitustyyppistä majoitusta, joten ProAgrian luokitusjärjestelmä sopisi kotimajoitustyyppiseenkin majoitukseen. (ProAgria 2011a; ProAgria 2011b.)

ProAgrian luokitusjärjestelmän perusvaatimuksissa on muun muassa määritelty kriteerit vuoteista, vuodevaatteista, ovista, ikkunoista, säilytystiloista ja makuuhuoneen vähimmäiskoosta. Näiden teknisten perusvaatimusten lisäksi ovat omat vaatimuksensa mökki- ja huoneistomajoitukselle sekä omansa aamiais- ja maatilalomamajoitukselle. Luokitusjärjestelmään kuuluu myös yleisvaikutelman arviointi teknisten vaatimusten lisäksi. Yleisvaikutelman arviointiin vaikuttaa erityisesti visuaalisuus ja toiminnallisuus. Lähiympäristö kuuluu yleisvaikutelma arvioinnin piiriin luokitusjärjestelmässä. Yleisvaikutelman arviointi sopisi mainiosti kotimajoitukseen, sillä sen avulla voitaisiin korostaa kotien yksilöllisyyttä. (ProAgria 2011a; ProAgria 2011b.)

Laadun kannalta on tärkeää tietää asiakkaan tyytyväisyys ja mielipide kotimajoituksesta, jotta toimintaa voitaisiin kehittää yhä edelleen. Asiakastyytyväisyyttä tulisi tarkkailla usein ja seurannan tulisi olla jatkuvaa. (Lecklin 2001, 117–119.) Koska kotimajoituksessa asiakkaan ja majoittajan välinen vuorovaikutus on tiiviimpää kuin monessa muussa majoitusmuodossa, asiakastyytyväisyyttä voi helpommin arvioida. Kotimajoituksesta voidaan myös kerätä palautetta sekä pyörämatkailijoilta, että majoittajilta. Kirjallinen lomake olisi kätevä, ja se voitaisiin jakaa kohteissa matkailijoille. Myös internetissä olisi hyvä olla mahdollisesti sähköinen palautelomake. Välittäjä voi kerätä palautetta myös majoittajilta. Majoittajilta saatu palaute kertoo, kuinka tyytyväisiä he ovat olleet välittäjän toimintaan ja kuinka koko majoitusprosessi on käytännössä toiminut. Palautteesta saadaan hyviä vinkkejä, miten toimintaa voitaisiin edelleen kehittää entistä toimivammaksi.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan kohtaaminen on tärkeä etenkin palvelualoilla, joten kotimajoituksessa palvelun tuottaja eli kotimajoittaja ja asiakas kohtaavat tiiviisti. Kohtaamisia voi olla erilaisia, ne voivat tapahtua joko kasvokkain tai esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin välityksellä, kotimajoituksessa kohtaaminen tapahtuu usein kasvokkain. Koko palvelu yleensä tapahtuu asiakaskontaktissa. Kotimajoitusmallissa kohtaaminen tapahtuu ensin välittäjän kanssa, mahdollisesti sähköisesti majoitusta varatessa ja myöhemmin majoittajan kanssa suorassa asiakaskontaktissa kasvokkain. (Lecklin 2002, 104.)

Kotimajoituksessa toimitaan tiiviissä vuorovaikutussuhteessa isäntäväen ja asiakkaan välillä. Vuorovaikutustilanteet palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä määrittävät tason asiakkaan kokemalle toiminnalliselle laadulle. Tämä kohtaaminen mahdollistaa palveluntarjoajalle tilaisuuden osoittaa palvelujensa laatu. Kohtaamisessa tapahtuva virhe vaatii yleensä aina uuden kohtaamisen, jotta palvelussa aiemmin tapahtunut virhe voidaan korjata. (Grönroos 2010, 111.) Majoittajien asennoituminen asiakaspalveluun ja asiakaspalveluosaaminen ovat siis hyvin tärkeitä. Majoittajille voitaisiin järjestää koulutusta, esimerkiksi Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän järjestämä Palvelua sydämellä -matkailupalvelijavalmennus olisi tähän tarkoitukseen hyvä esimerkki sovellettavasta koulutuksesta. (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2012).

8 Pohdinta

Opinnäytetyön aiheena majoitus kiinnostaa meitä molempia, ja on ollut ilo huomata kuinka mielenkiintomme sitä kohtaan kasvoi työn edetessä. Sonja on suorittanut harjoittelunsa ja ollut töissä kotimajoituksen välityksessä, ja siksi oli luontevaa valita kotimajoitus opinnäytetyön aiheeksi. Heidi taas on suorittanut harjoittelunsa hotellissa ja myöhemmin työskennellyt siellä, joten kotimajoitus oli erilainen vaihtoehto opinnäytetyön aiheeksi. Kokonaisuudessaan kotimajoitus on majoitusmuotona yksinkertainen ja helposti sovellettavissa aktiviteettimatkailejoiden tarpeisiin. Tämä käsitys on vahvistunut entisestään opinnäytetyöprosessimme aikana.

Kotimajoitus käsitteenä voidaan tulkita monella eri tavalla ja siksi sen monipuolisuus yllätti meidät. Työhömmä perehtyessä löysimme internetistä paljon keskustelualueita ja foorumeita kotimajoituksesta. Mielenkiintoa kotikansainvälistymistä kohtaan on huomattavissa näiden foorumien pohjalta. Toimeksiantajamme herätti kiinnostuksemme aiheeseen, sillä aikaisemmin meille kummallekaan ei olisi tullut mieleen että opinnäytetyön voi tehdä kotimajoituksesta.

Toivomme, että toimeksiantajamme tulee hyötymään kartoituksestamme ja hyödyntämään käytännössä saamaamme aineistoa. Meille työstä on hyötyä siinä mielessä, että se laajentaa näkemystämme kotimajoituksesta. Opinnäytetyömme teko sitoi yhteen jo aiemmin opiskelujemme aikana oppimiamme asioita. Uutta opimme monista asioista, muun muassa tiedonhakumenetelmät syventyivät ja tutkimusmenetelmät tulivat tutummiksi. Teoriapohjaa koostaessamme syventyi myös monet opinnoista tutut aihepiirit, kuten majoitusmuodot ja laatu asiat. Tulevaa työuraamme ajatellen uskomme kartoituksestamme olevan hyötyä.

Opinnäytetyön alussa olimme toisillemme melko tuntemattomia. Lähtökohdat opinnäytetyön tekemiselle olivat haastavat, koska emme tunteneet toistemme työtapoja entuudestaan. Yhteistyömme sujui kuitenkin hyvin, eikä meillä missään vaiheessa ollut erimielisyyksiä työn suhteen. Otimme sen vahvuutena,

etemme tunteneet toisiamme aikaisemmin, siksi meidän oli helppo keskittyä olennaiseen. Opintojemme aikana molemmille meistä majoituspalvelut ovat olleet kiinnostava aihe, ja tulevaisuudessa toivomme työskentelevämme juuri majoitusalailla..

Olimme tyytyväisiä kyselyyn, mutta oli erittäin harmittavaa että siihen tuli niin vähän vastauksia. Huomasimme kuitenkin vastauksia saatuaamme, että kyselyssä olisi ollut hyvä kysyä majoitusta välittävän organisaation nimi, toisaalta se kävi ilmi vastauksista. Kysymysten järjestystä olisimme voineet myös miettiä enemmän. Kysymykset olisimme voineet jakaa erilaisiin teemoihin, jotta ne olisivat sitoutuneet aiheesta toiseen. Teemoihin jakaminen olisi myös helpottanut analysointivaihetta.

Harmittavaa oli, ettei yksikään näistä organisaatioista vastannut kyselyymme määräaikaan mennessä. Syitä siihen, miksi vastauksia ei tullut voi olla monia. Usein ulkomailta saapuva sähköposti voidaan luokitella roskapostiksi, joten kyseinen viestimme on voinut mennä suoraan sähköpostin roskakoriin. Myös kyseinen linkki kyselyyn on voinut herättää epäluuloja, ja sähköpostin vastaanottajat eivät ole esimerkiksi virusten pelossa uskaltaneet aukaista kyseistä linkkiä. Käytännössä suunnitelmat muuttuivat työn edetessä johtuen vastauksien puutteesta. Tietojen täydentäminen kotimajoitusmallien toiminnasta internetistä oli työlästä, monia tietoja oli vaikea löytää ja ne löytyivät monien linkkien takaa.

Etsiessämme tietoa opinnäytetyötämme varten, olemme pyrkineet hyödyntämään tietoa vain luotettavista lähteistä. Varmistimme tietojen luotettavuuden käyttämällä ajankohtaisia lähteitä, koska tutkimustieto voi muuttua nopeastikin. Toisaalta pyrimme käyttämään alkuperäistä tutkimustietoa sillä monen välikäden kautta tieto on voinut muuttua. Tarkastelimme myös lähteen ja julkaisijan uskottavuutta etsimällä tutkimuksista kirjoitettuja lausuntoja tai arvosteluja. Myös tutkimustiedon puolueettomuutta tarkastelemme kriittisesti.

Teimme kyselystä kattavan, jotta se tukisi mahdollisimman monipuolisesti tutkimuksemme tavoitteita. Myös kyselyn ja saatekirjeen kielellistä ulkoasua hioidimme sellaiseen muotoon, jotta se vaikuttaisi luotettavalta myös vastaajan nä-

kökulmasta. Käsittelimme kyselystä saamiamme tietoa huolellisesti. Kun otimme yhteyttä kotimajoituksen välittäjiin, painotimme heille, että käytimme saamiamme tietoja vain hankkeeseen ja opinnäytetyöhömmme liittyen.

Luotettavuuden kannalta kartoituksessamme oli oleellista se, että pyrimme vertaamaan sekä internetistä löytyvän että kyselyiden kautta saatujen tietojen paikkansa pitävyyttä keskenään. Kyselyistä saamiimme tietoihin pyrimme suhtautumaan kriittisesti, emmekä luovuttaneet niitä hankkeen tai opinnäytetyön ulkopuolisiin tarkoituksiin.

Aineiston keruuta hankaloitti kotimajoitus -käsitteen häilyvyys, koska se voi käsitellä eri majoitusmuotoja. Vastausten vähyys vaikutti työhön ja tulosten analysointiin. Euroopasta saaduista erilaisten kotimajoitusmallien tiedoista pohdimme niiden paikkansapitävyyttä, koska tiedot ovat kokonaisuudessaan internetistä. Varsinkin Romanian kohdalla mietitytti sivustojen kielellinen ulkoasu, koska englanninkielinen sivusto oli puutteellinen. Myös Suomen osalta esimerkiksi Kokkolan internetissä olevat tiedot olivat vähäiset, ja virallista Kokkolan kotimajoitussivustoa ei enää ollut olemassa. Kokkolan osalta löytyi pelkkiä uutisartikkeleita, jotka koskivat Kokkolan matkailutoimiston ylläpitämää kotimajoitusta. Lopulta opinnäytetyömme tulokset muodostuivat suurimmaksi osaksi internetistä saatujen tietojen pohjalta, joten joidenkin kohteiden tietojen luotettavuus voi olla kyseenalaista.

Opinnäytetyöprosessi antoi kokemusta pitkäjänteisestä työskentelystä. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekoon kului aikaa monta kuukautta ja työ eteni vaiheittain. Koska teimme opinnäytetyön hankkeelle, se osaltaan motivoi meitä työn teossa. Alussa olisimme voineet tehdä hieman tarkempia suunnitelmia opinnäytetyömme tekoa varten, sillä monet asiat selvisivät lopullisesti vasta, kun aloimme konkreettisesti tehdä niitä. Koko prosessi oli hyvin opettavainen, ja osoitti sen, että työ ei voi aina edetä alkuperäisten suunnitelmien mukaan. Suomessa kotimajoituksesta ei ole tehty paljon tutkimuksia, joten tulevaisuudessa olisi hyvä, että kotimajoitusta tutkittaisiin enemmän. Varsinkin kotimajoituksen kehittämisestä olisi hyvä tehdä lisää jatkotutkimuksia esimerkiksi asiakastytyväisyyden pohjalta majoittajia kuitenkin unohtamatta.

Lähteet

- ANTREC. 2011. About us. <http://www.antrec.ro/>. 10.11.2011
- Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Casare la Pensiune. 2011. Find Bed and Breakfast. <http://www.cazarelapensiune.ro/en>. 30.11.2011
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. & Wanhill, S. 2005. Tourism, Principles and Practice. Third Edition. Harlow: Pearson Education Limited.
- CouchSurfing. 2011. About. <http://www.couchsurfing.org/about.html>. 28.10.2011
- European parliament. 2011. Through Europe along the former Iron Curtain. http://www.ironcurtaintrail.eu/en/die_etappen/index.html. 8.9.2011
- Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy. 2011a. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy. http://www.epmatkailu.fi/etela-pohjanmaan_matkailu_oy.html. 17.12.2011
- Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy. 2011b. Yksityismajoitus. <http://www.epmatkailu.fi/yksityismajoitus.html>. 17.12.2011
- Grönroos, C. 2010. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.
- Helsingin Kotimajoitus Tmi. 2007a. Yritys. <http://www.hbb.fi/yritys.htm>. 17.12.2011
- Helsingin Kotimajoitus Tmi. 2007b. Kohteet. <http://www.hbb.fi/kohteet/kohteet.php>. 18.12.2011
- Hietala, M. 1.8.2011. Helsinki Bed and Breakfast – Viihtyisää kotimajoitusta pääkaupungissa. Plaza Otavamedia. <http://plaza.fi/matkalaukku/kotimaa/etela-suomi/helsinki/helsinki-bed-and-breakfast-viihtyisaa-kotimajoitusta-paakaupungissa>. 19.9.2011
- Hiltunen, J. 4.6.2010 Kotimajoitus kiinnostaa Kuopiossa. Savon sanomat. http://www.savonsanomat.fi/teemat/asuntomessut/messu_uutiset/kotimajoitus-vet%C3%A4%C3%A4-hyvin/565341. 14.9.2011
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009 Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.
- HomeExchange. 2011a. What is Home Exchange? http://www.homeexchange.com/about_he.php. 31.10.2011
- HomeExchange. 2011b. Travel anywhere... Stay for FREE!. <http://www.homeexchange.com/>. 31.10.2011
- Homestay Agency International. 2011a. Welcome Home! <http://www.homestay-agency.de/index.php?id=13&L=5>. 24.11.2011
- Homestay Agency International. 2011b. Impressions. <http://www.homestay-agency.de/index.php?id=99&L=5>. 24.11.2011
- Homestay Agency International. 2011c. Prices and booking. <http://www.homestay-agency.de/index.php?id=97&L=5>. 24.11.2011
- Homestay Agency International. 2011d. Get in contact. <http://www.homestay-agency.de/index.php?id=65&L=5>. 24.11.2011
- Homestay Friend. 2011. Properties. <http://www.homestayfriend.com/properties/?pg=18>. 14.11.2011
- Kinnunen, V. 2010. Ole kuin kotonasi. Työn ja kodin rajanvetoja lappilaisten kotimajoittajien arjessa. <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/64268/VEERA%20KINN>

UNEN%20PRO%20GRADU%20120810.pdf?sequence=2.21.9.2011

- Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006.
- Lassila, H. 2004. Maaseutumatkailun tarkastelua. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja D 4/2004. Matkailuyrittäjyys maaseudulla Itä-Suomessa. Kuopio: Savonia ammattikorkeakoulun kuntayhtymä.
- Lauku ceļotājs. 2010a. Country Houses.
http://www.celotajs.lv/cont/cntr/accomm/country_en.html.
20.12.2011
- Lauku ceļotājs. 2010b. Company.
http://www.celotajs.lv/cont/about/company_en.html. 20.12.2011
- Lauku ceļotājs. 2010c. Liepziedi. <http://www.celotajs.lv/e/liepziedi>. 20.12.2011
- Lecklin, O., 2002 Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Talentum Media Oy.
- Liikenne- ja viestintäministeriö. 17.11.2003. Pyörämatkailun edistämishjelma, selvitys ohjelman laatimis- ja sisältötarpeista.
http://www.transportal.fi/Hankkeet/jaloin/liikennepolitiikka/pyoramatkailupolitiikka_121103.pdf. 25.9.2011
- Lindroos, J., Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä. 2012. Palvelua sydämellä –tuoteperhe.
<http://www.maaseutupolitiikka.fi/index.phtml?s=240>. 5.1.2012
- Maramures County Council. 2011. Maramures Pass.
<http://www.visitmaramures.ro/>. 20.11.2011
- MatkailuSampo-hanke. 2007. Loppuraportti 1.8.2004 – 31.5.2007.
<http://www.joensuu.fi/tkk/projektit/matkailusampo/Loppuraportti.pdf>.
29.8.2011
- Moscardo, G. 2009. Bed and Breakfast, Homestay and Farmstay Accommodation. Teoksessa Lynch P., McIntosh A. & Tucker H. Commercial Homes in Tourism. An International Perspective. Abingdon: Routledge
- Niemi, J. & Ahlstedt, J. 2011. Suomen maatalous- ja maaseutuelinkeinot 2011. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus.
https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/mtt/julkaisut/suomenmaatalousjamaaseutuelinkeinot/jul111_SM2011.pdf. 15.9.2011
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. 2011. HOMESTAY -Kotimajoituskonseptin kehittäminen maaseudulle.
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. 2012. HOMESTAY -Kotimajoituskonseptin kehittäminen maaseudulle. Hankesuunnitelma.
- ProAgria. 2011a. Majoittujalle.
<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Majoitumaalla/Majoituspalvelut>.
9.8.2011
- ProAgria. 2011b. Yrittäjälle.
<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Majoitumaalla/Yrittajalle>.
9.8.2011
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Vantaa: Restamark.
- Restel Hostel Group. 2011 http://www.cumulus.fi/cumulusinfo/fi_FI/yhtio/.
24.7.2011

- Romania. 2011. Romania's Hotel Rating System.
<http://www.romaniatourism.com/hotels/rating.asp>. 22.12.2011
- Räsänen, P., Saari, H. 2005. Pyörä- ja vaellusmatkailun tuotteistaminen; neuvoja ja vinkkejä paketin tekijälle. Seinäjoki: Ellare Oy.
- Savonlinnan Seudun Matkailu Oy. 2011. Huoneisto Savonlinnan keskustassa.
<http://www.savonlinna.travel/fi/majoitus/huoneistot/>. 20.12.2011
- Scandic. 2011. Luvut ja faktat. <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/Luvut-ja-faktat/>. 24.7.2011
- Sokos Hotels. 2011. Sokos Hotels – Suomen kattavin hotelliketju
<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/>. 24.7.2011
- Suomen Retkeilymajajärjestö. 2011. Hostellit Suomessa.
<http://www.hostellit.fi/hostellit-suomessa.aspx>. 25.7.2011
- Tilastokeskus. 12.1.2012. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset lisääntyivät 4 prosenttia marraskuussa.
http://www.stat.fi/til/matk/2011/11/matk_2011_11_2012-01-12_tie_001_fi.html. 31.1.2012
- Tilastokeskus. 14.7.2011. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset lisääntyivät 13 prosenttia toukokuussa.
http://www.stat.fi/til/matk/2011/05/matk_2011_05_2011-07-14_tie_001_fi.html. 26.7.2011
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vuoristo, K. 2003. Matkailun maailma. Kansainvälisen matkailun maantiede. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- WarmShowers. 2011. Home. Frequently asked questions.
<http://www.warmshowers.org/faq>. 13.12.2011
- Visit Lakeland. 2011a. Kotimajoitus.
<http://visitlakeland.fi/majoitus/yksityismajoitus/>. 28.12.2011
- Visit Lakeland. 2011b. Ohjeita majoittumiseen.
<http://visitlakeland.fi/majoitus/yksityismajoitus/ohjeita-majoittumiseen/>. 28.12.2011
- YLE Keski-Pohjanmaa. 10.8.2011a. Kotimajoituksesta hyviä kokemuksia.
http://yle.fi/alueet/asuntomessut_2011/2011/08/kotimajoituksesta_hyvia_kokemuksia_2777420.html. 14.9.2011
- YLE Keski-Pohjanmaa. 15.7.2011b. Kotimajoitus kysyttyä Kokkolan asuntomessuilla.
http://yle.fi/alueet/asuntomessut_2011/2011/07/kotimajoitus_kysytty_a_kokkolan_asuntomessuilla_2724270.html. 28.12.2011

Harvan palveluverkoston alueet Iron Curtain Trailin reitillä Suomessa

Iron Curtain Trailin ilman palveluja olevat yli 40 km osuudet
(Itä-Lappi, Kainuu, Pohjois-Karjala, Etelä-Karjala)

| | |
|--|--------|
| Sevetin Baari, Sevettijärvi - Hietajoen leirintä, Ivalo | 57 km |
| Sodankylä, keskusta - Kahvila Luoston Leuku, Luosto, Sodankylä | 46 km |
| Pelkosenniemi, keskusta - Samperin Savotta, Savukoski | 41 km |
| Samperin Savotta, Savukoski - Särkelä (kioski, Saijantie 326) | 47 km |
| Kuusamo, keskusta - Teerirannan leirintä, Kuusamo | 47 km |
| Ruhtinansalmi, Suomussalmi - Kiantajärven Leirintä, Suomussalmi | 62 km |
| Tanelin Stoppi, Suomussalmi - Kahvio Rajakontti, Lentiira, Kuhmo | 55 km |
| Kuhmo, keskusta - Kahvila Annukka, Nurmijärvi, Lieksa | 80 km |
| Lieksa, keskusta - Hattuvaara, Ilomantsi | 101 km |
| Hattuvaara, Ilomantsi - Möhkön Rajakartano, Ilomantsi | 42 km |
| Ilomantsi, keskusta - Hoilola, Ilomantsi | 44 km |
| Niukkala, Kesälahti - Parikkala, keskusta | 41 km |
| Karjalantie/Miettiläntie, Rautjärvi - Hotelli Rantahovi, Imatra | 42 km |

Hyvä vastaanottaja,

Olemme kiinnostuneita Teidän kotimajoitustoimintamallistanne. Teemme kotimajoituskonseptien selvitystä liittyen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa toteutettavaan Homestay-kotimajoitushankkeeseen. Päävastuu hankkeessa on matkailun koulutusohjelmalla.

Homestay-hankkeen tarkoituksena on turvata yksittäisten matkailijoiden palvelujen saatavuus harvaan asutuilla alueilla. Sen tarkoituksena on tukea Suomen osuutta kansainvälisellä Iron Curtain Trail -reitillä (ks. linkki: <http://www.ironcurtaintrail.eu/en/>). Hankkeen myötä pyritään saamaan kansainvälisiä asiakkaita sekä lisäämään kotikansainvälistymistä harvaan asutuilla alueilla.

Olemme kaksi matkailualan opiskelijaa Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta ja selvitys liittyy tulevaan opinnäytetyöhömmme. Liitteenä on kysymyksiä liittyen kotimajoitustoimintamalliinne. Antamianne tietoja käytämme vain selvitykseen liittyen, eikä niitä käytetä muihin tarkoituksiin. Toivomme Teiltä ystävällisesti vastausta tähän kyseiseen sähköpostiosoitteeseen.

Voitte halutessanne tiedustella lisätietoja hankkeesta projektipäälliköltä Raija Ruususelta; sähköposti: raija.ruusunen@pkamk.fi tai puhelimitse +358 50 356 0897.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Kiitokset vastauksistanne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Sonja Korva &
Heidi Väisänen
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu

Dear Sir / Madam,

we are surveying homestay accommodation in your country and therefore we are contacting you with this inquiry. We are interested in your homestay accommodation operation model. The survey is part of the Homestay Project administered by the North Karelia University of Applied Sciences. The Degree Programme in Tourism is the responsible body in this project.

The aim of the Homestay Project is to ensure services for individual tourists in sparsely populated areas. The project is included in Finland's contribution for the international Iron Curtain Trail Project (please visit: <http://www.ironcurtaintrail.eu/en/>) which aims to welcome international customers and to add internationalisation at home in sparsely populated areas.

We are two students of the Degree Programme in Tourism working on our thesis at the North Karelia University of Applied Sciences. You will find enclosed a questionnaire on your homestay operation model. All information will stay only in use of this survey. We would appreciate getting your answers by email to this address.

If you wish to get further information about this project, please contact Ms Raija Ruusunen, the Project Manager, email: raija.ruusunen@pkamk.fi or by phone: +358 50 356 0897.

It will take approximately 15 minutes to answer to this questionnaire. We thank you for your responses!

Yours sincerely,

Sonja Korva &
Heidi Väisänen
North Karelia University of Applied Sciences

Kotimajoituskysely suomeksi

1. Monta vuokrattavaa kohdetta Teillä on?

omakotitalo ___ kpl

kerrostaloasunto ___ kpl

rivitaloasunto ___ kpl

mökki ___ kpl

aitta/pihamökki ___ kpl

muu, mitä? ___ kpl

2. Mistä vuodesta alkaen Teillä on ollut kotimajoitustoimintaa?

3. Mitkä ovat merkittävimmät asiakasryhmänne?

4. Kuinka monta vuorokautta asiakkaanne viipyvät kohteessa keskimäärin?

5. Mitkä ovat Teille tärkeimmät markkinointikanavat majoitustoiminnassanne?

6. Vastatkaa ystävällisesti sekä kohtaan a että b:

a) Mitä kautta asiakkaat löytävät majoituksen?

b) Mitä kautta löydätte majoittajat?

7. Mitä viranomais määräyksiä olette ottaneet huomioon majoitustoiminnassanne?

8. Vastatkaa ystävällisesti sekä kohtiin a, b että c:

- a) Kuinka varmistatte kohteiden kunnon?
- b) Millaisia asioita otatte huomioon kohteiden kuntoa varmistamissanne?
- c) Millainen on varustetaso, joka kohteiden tulee täyttää?

9. Vastatkaa ystävällisesti sekä kohtaan a että b:

- a) Keräättekö asiakaspalautteita? Miten?
- b) Keräättekö palautteita majoittajilta? Miten?

10. Mitä kehitettävää näette kotimajoitustoiminnassanne?

11. Millä perusteilla hinnoittelette kohteenne?

12. Sisältyykö hintaan majoituksen lisäksi:

- aamiainen
- muita aterioita, mitä?
- liinavaatteet
- pyyhkeet
- vene
- kalastusvälineet
- pyörä
- muuta, mitä?

13. Onko mahdollisuus saada lisämaksusta:

- aamiainen
- muita aterioita, mitä?
- liinavaatteet
- pyyhkeet
- vene
- kalastusvälineet
- pyörä
- muuta, mitä?

14. a) Onko kotimajoitustoimintanne ympärivuotista?

- b) Jos ei, niin mihin aikaan vuodesta teillä on kotimajoitustoimintaa?

15. Laittakaa seuraavat ominaisuudet tärkeysjärjestykseen sen mukaan mitä asiakkaat mielestänne pitävät tärkeinä kohdevalinnassa? (1 tärkein, 4 ei niin tärkeä)

- sijainti
- palvelujen läheisyys
- kohteen ominaisuudet
- hinta

16. Millaisena näette kotimajoitustoiminnan tulevaisuuden?

17. Mahdollisia muita erityispiirteitä toiminnassanne? Vapaa sana.

Question about your Homestay operation model

1. How many rental apartments do you have?
detached houses__ pieces
apartments __ pieces
terraced houses __ pieces
cottages __ pieces
small cottages __ pieces
anything else?

2. Since which year have you offered homestay accommodation?

3. The most important customer groups?

4. How many nights your customers generally stay in rental apartment?

5. The most important marketing channels?

6. Please answer to both questions a and b:
a) Which way customers can find your apartments?
b) Which way can you find apartments for rental?

7. Which official regulations do you need to consider in your homestay accommodation?

8. Please answer to all questions a, b and c:
- a) How do you ensure the good condition of rental apartments?
 - b) Which points do you take to consideration when you ensure the condition?
 - c) Which kind of standards of equipment should your rental apartments have?
9. Please answer to both questions a and b:
- a) Do you collect feedback from your customers? How?
 - b) Do you collect feedback from the owners of rental apartments? How?
10. What you would like to develop in your homestay accommodation?
11. Which is your basis for pricing?
12. Besides accommodation, does the price include:
- breakfast
 - other meals, what?
 - bed linen
 - towels
 - rowboat
 - fishing tackle
 - bicycle
 - anything else?

13. Is it possible to get at extra cost:
- breakfast
 - other meals, what?
 - bed linen
 - towels
 - rowboat
 - fishing tackle
 - bicycle
 - anything else?
14. a) Do you offer homestay accommodation throughout the year?
b) If not, which time of the year do you offer homestay accommodation?
15. Please, place the following features in order that your customers appreciate most when they make a choice about their accommodation?
(1 the most important, 4 the least important)
- location
 - proximity of services
 - features of rental apartment
 - price
16. How do you see the future of homestay accommodation?
17. Any other special features in your activity you would like to mention?