



Vapaa-ajanasukkaiden ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevien palvelutarpeiden kartoitus Muoniossa

Hanna Stykki

Opinnäytetyö

Toukokuu 2021

Matkailu- ja ravitsemisala

Restonomi (AMK) Matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

Stykki, Hanna

Vapaa-ajanasukkaiden ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevien palvelutarpeiden kartoitus Muoniossa

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2021, 66 sivua

Matkailu- ja ravitsemisala. Restonomi, matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma. Amk opinnäytetyö.

Julkaisun kieli: Suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: kyllä

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mitä palveluita vapaa-ajanasukkaat, ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevat kaipaavat Muonioon. Työn toimeksiantajana toimi Muonion Matkailu ry: n Visit Muonio 2025-hanke. Muonion Matkailu ry, markkinointinimeltään Discover Muonio, on Muoniossa toimiva matkailuorganisaatio, joka toimii yhteistyössä Muonion kunnan kanssa. Muonion tavoitteena on olla vastuullisesti kasvuhaluinen Lapin matkailukohde. Siksi oli myös tärkeä selvittää, miten Muonion palvelut tukevat vastuullista matkailua vapaa-ajanasukkaan näkökulmasta. Palvelutarpeiden kartoituksella oli tarkoitus mahdollistaa paikallisten yritysten, Muonion matkailuorganisaation ja Muonion kunnan palveluiden kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi ja vastuullisemmiksi.

Tutkimus tehtiin määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimusotteella ja toteutettiin verkkokyselynä, joka sisälsi strukturoituja sekä avoimia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä analysoitiin laadullisesti, teemoittelun avulla. Verkkokysely julkaistiin Discover Muonion ja Muonion kunnan Facebook sivuilla sekä Muonion alueen mökkeilyyn liittyvässä suljetussa Facebook ryhmässä ja alueella toimivan mökkikylän asukasyhdistyksen sisäisessä viestinnässä. Kyselyyn haluttiin saada vastauksia myös henkilöiltä, jotka eivät aktiivisesti käytä sosiaalista mediaa. Heidät yritettiin tavoittaa ilmoitustauluille jaetuilla paperisilla mainoksilla. Tutkimuskyselyyn vastasi 147 henkilöä, mikä oli tutkimuksen kannalta riittävä määrä.

Tutkimuskyselystä selvisi, että suurin osa kyselyyn vastanneista olivat tyytyväisiä Muonion alueen palveluihin, vaikkakin julkinen liikenne ei ole vastannut täysin palvelutarvetta. Kyselyn perusteella eniten kaivattiin huolto- ja kunnossapitoa alueen talvi- ja kesäreitteihin. Myös alueen palveluista toivottiin lisää informaatiota. Kalastusmatkailun ja vesistöillä tapahtuvien ohjelmien kehittämiseksi olisi kyselyn perusteella kysyntää. Muonion alueen palveluja olisi tärkeää saada auki myös hiljaisina aikoina, jotta se houkuttelisi vapaa-ajan asukkaita alueelle myös huippusezonkien ulkopuolella. Nämä asiat olisivat tärkeitä huomioida Muonion alueen ympärivuotisuuden kehittämisen kannalta. Vapaa-ajanasukkaiden mielestä Muonion palveluissa näkyvät vastuullisuustoimet melko hyvin, mutta paikallisen kulttuuriin lisääminen palvelutarjontaan olisi tarpeellista. Vastuullisista toimista viestimisen kehittämiseen olisi paikallisten toimijoiden syytä panostaa jatkossa enemmän.

Avainsanat (asiasanat)

Vapaa-ajanasukkaat, kotimaan matkailu, Muonion matkailu, kestävä ja vastuullinen matkailu, matkailun ympärivuotisuus, vastuullinen yritys

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

-

Stykki, Hanna

Surveying the service needs of leisure residents in Muonio

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2021, 66 pages

Tourism and Hospitality Management. Degree Programme in Tourism and Service Business. Bachelor thesis

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The aim of the thesis was to find out the service needs of leisure residents in Muonio. The thesis was assigned by Muonio Tourism ry Visit Muonio 2025 project. Muonio Tourism ry under the marketing name Discover Muonio is a Tourism Organization operating in Muonio, which cooperates with the municipality of Muonio. Muonio aims to be the most responsible tourist destination in Lapland. Therefore, it was also important to obtain information on how service providers in the Muonio region promote responsible tourism through their activities. Surveying the service needs was intended to enable the development of services of local businesses, the Muonio Tourism Organization, and the Muonio Municipality to be more customer oriented and responsible.

The research was carried out using a quantitative research and was implemented as online survey, containing structured and open questions. Open questions were analyzed quality-wise, with the help of theming. The online survey was published on the Facebook pages of Discover Muonio and Muonio Municipality, as well as in a closed Facebook group related to leisure homes in the Muonio region and in the internal communications of the leisure home residents' association operating in the area. The aim was also to get answers to the survey from people who do not actively use social media. Attempts were made to reach them with paper ads distributed on message boards. 147 people responded to the survey, which was enough for the study.

The results of survey showed that most respondents were satisfied with services in the Muonio region, although public transport has not fully met the service needs. According on the survey, maintenance was needed most for the region's winter and summer routes. More information about the services in the region were also needed. According on the survey, there would be demand for the development of fishing tourism and activity at waters. It would be important to have services open even during quiet times to attract leisure residents to the area outside the peak seasons. These things would be important consider when developing seasonality of the region. According to leisure residents Muonio's services reflect responsibility measures quite well, but it would be necessary to add more local culture to the service offering. Local actors should invest more in responsible communication development in the future.

Keywords/tags (subjects)

Leisure residents, domestic tourism, Muonio region tourism, sustainable and responsible tourism, seasonality in tourism, responsible company

Miscellaneous (Confidential information)

-

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Kotimaan matkailu ja vapaa-ajanasukkaat	4
2.1	Vapaa-ajan asunnot ja asukkaat	6
2.2	Palvelut ja asiakkaiden odotukset.....	7
3	Kestävä ja vastuullinen matkailu	10
3.1	Matkailun ympärivuotisuus	12
3.2	Vastuullinen yritys.....	13
4	Lapin ja Muonion matkailu	15
4.1	Muonio	16
4.2	Muonion matkailuohjelma 2020–2025.....	17
4.3	Muonion matkailun vahvuudet, mahdollisuudet ja haasteet	18
4.4	Muonion alueen palvelut ja tapahtumat	19
5	Tutkimusasetelma	21
5.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	21
5.2	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	22
5.3	Tutkimuksen toteutus	23
5.4	Analysointimenetelmät.....	25
5.5	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	26
6	Tulokset	27
6.1	Taustatiedot	27
6.2	Palvelut.....	33
6.3	Vastuullisuus	36
6.4	Matkailupalvelut	38
6.5	Muonion alueen ja matkailun kehittämisideat.....	39
7	Johtopäätökset ja kehittämisideat	42
8	Pohdinta	46
	Lähteet	49
	Liitteet	54
	Liite 1. Kysely.....	54
	Liite 2. Mainos kyselyyn	66
	Kuviot	
	Kuvio 1. Yöpymisvuorokaudet maakunnittain vuonna 2008 ja 2018.....	5

Kuvio 2. Koettu kokonaislaatu	9
Kuvio 3. Muonion tapahtumien vuosikello	21
Kuvio 4. Vastaajien vapaa-ajan asunnon omistajuus tai käyttö Muoniossa.....	27
Kuvio 5. Vastaajien koti(maa)kunta	28
Kuvio 6. Kotitalouksien ikäjakauma	29
Kuvio 7. Ensisijainen syy Muonion valinnaksi lomakohteeksi	30
Kuvio 8. Vapaa-ajan asunnon oma ja muu/vuokrakäyttö	31
Kuvio 9. Majoitusvuorokaudet suosituimmissa kohteissa.....	32
Kuvio 10. Mieluisin tapa saapua Muonioon	33
Kuvio 11. Vapaa-ajanasukkaiden palveluiden käyttö	34
Kuvio 12. Ikäjakaumat ja palveluiden käyttö	34
Kuvio 13. Tyytyväisyys Muonion alueen palveluihin	35
Kuvio 14. Tyytyväisyys alueen reitteihin.....	36
Kuvio 15. Paikallisuus edustettuna palvelutarjonnassa.....	37
Kuvio 16. Kuinka hyvin paikalliset yritykset ovat huomioineet toiminnassaan.....	38
Kuvio 17. Vapaa-ajanasukkaiden tyytyväisyys matkailupalveluihin	38
Kuvio 18. Mitä kautta jatkossa vapaa-ajanasukkaat haluavat saada ajankohtaista tietoa	39

Taulukot

Taulukko 1. Vapaa-ajan asunnon sijainti ja sen omistajuus tai käyttö	29
--	----

1 Johdanto

Vuonna 2020 globaali koronapandemia kasvatti kotimaisten matkailijoiden kiinnostusta lähimatkailuun. Myös matkustus Lappiin kotimaisten matkailijoiden osalta lisääntyi, selviää Tilastokeskuksen tekemästä tutkimuksesta. (Suomalaisten matkailu keskittyi kotimaahan kesällä 2020.) Kansainvälisiä matkailijoita oli vuonna 2020 Lapissa vastaavasti huomattavasti vähemmän kuin aiempina vuosina, koronapandemian vuoksi. Poikkeusolot ovat vaatineet uudenlaisia innovaatioita ja ratkaisuja monelta Lapin yrittäjältä ja palveluiden tarjoajilta.

Muonion tunnettuus Lapin alueena verrattuna lähellä sijaitseviin matkailukeskuksiin, Ylläkseen ja Leviin, on vielä vähäisempää suomalaisten keskuudessa. Monet matkailuyritykset Muonion alueella ovat keskittyneet enimmäkseen kansainvälisiin asiakkaisiin viime vuosina. Kansainvälisten asiakkaiden puuttuessa koronapandemian vuoksi, on paikallisten yritysten täytynyt tehdä muutoksia toimintaansa. Muutoksia on tehty muun muassa markkinointiin, suuntaamalla sitä kotimaisille matkailijoille. Yritykset ovat myös alkaneet tarjoamaan räätälöityjä palveluita vastaamaan kotimaisten matkailijoiden tarpeita. Matkakohteen pitää olla myös vetovoimainen, jotta se saa matkailijan kulkemaan pitkänkin matkan kohteeseen. Vain harvoin yksi matkailuyritys on yksinään niin vetomainen, joka saisi matkailijan matkustamaan kohteeseen. Siksi verkostoituminen matkailualueen yritysten välillä on tärkeää. Vaikka Muonio on riippuvainen matkailusta, ei alueesta silti haluta isojen laskettelukeskusten kaltaista matkailukeskittymää. Alueella halutaan säilyttää alueen autenttisuus kunnioittaen niin luontoa kuin paikallisia asukkaita ja kulttuuria, sekä lisätä matkailua kestäväällä tavalla (Muonion matkailuohjelma 2020–2025 2020).

Muonion alueella on 1055 vapaa-ajan asuntoa ja vapaa-ajanasukkaiden potentiaali on tärkeä huomioida Muonion alueen palveluita kehitettäessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia suomalaisten vapaa-ajanasukkaiden ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevien palvelutarpeita Muonion alueella. Vastaavaa tutkimusta Muoniossa ei ole aiemmin tehty. Työn toimeksiantajana toimi Muonion Matkailu ry: n Visit Muonio 2025- hanke. Muonion Matkailu ry, markkinointinimeltään Discover Muonio, on Muoniossa toimiva matkailuorganisaatio, joka toimii yhteistyössä Muonion kunnan kanssa. Tutkimuksella oli tarkoitus saada tietoa siitä, miten Muonion kunta, matkailuorganisaatio ja alueella toimivat yritykset voivat kehittää palveluitaan asiakaslähtöisemmäksi. Muonion matkailuohjelmaan vuosille 2020–2025 laaditun strategian mukaan Muonion tavoitteena on olla vastuullisesti kasvuhaluinen Lapin matkailukohde. Tämän

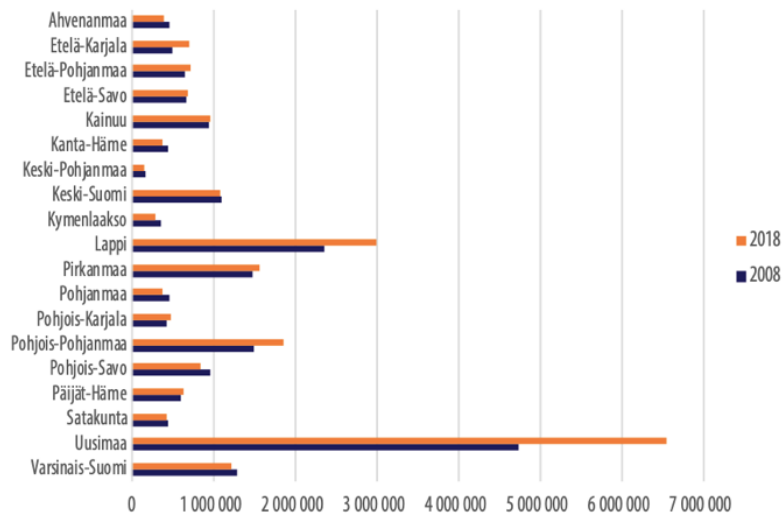
tavoitteen vuoksi oli myös tärkeää saada tietoa siitä, miten palveluiden tarjoajat edistävät vastuullista matkailua toiminnallaan.

Tutkimusongelman ratkaisemiseksi muodostettiin seuraavat tutkimuskysymykset: Mitä palveluita vapaa-ajanasukkaat ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevat kaipaavat Muonioon? Miten Muonion palvelut tukevat vastuullista matkailua vapaa-ajanasukkaan näkökulmasta? Kansainvälisten asiakkaiden puuttuessa aihe oli hyvin ajankohtainen ja tärkeä, muun muassa Muonion matkailun kestävän kasvun kannalta. Parantamalla palvelutarjontaa vastaamaan kotimaisen matkailijan, erityisesti vapaa-ajanasunnoissa lomailevien, tarpeita, lisäisi se kiinnostusta lähimatkailuun.

2 Kotimaan matkailu ja vapaa-ajanasukkaat

Kotimaanmatkailu on noin 70 % Suomen kokonaismatkailusta ja vuonna 2018 Suomen majoitusliikkeissä kirjattiin noin 15,4 miljoonaa kotimaisia yöpymisvuorokausia, kun ulkomaisia yöpymisvuorokausia oli noin 6,8 miljoonaa. Tämä tarkoitti noin 1,5 % kasvua vuoteen 2017 verrattuna kotimaisten, mutta myös ulkomaisten yöpymisten osalta. (Yhdessä enemmän kestävää kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun, Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023 2019, 11–12.) Vuonna 2019 kotimaisia yöpymisiä kirjattiin 16 miljoonaa, joka oli 4,2 % enemmän vuoteen 2018 verrattuna (Matkailun tilastot ja tunnusluvut n.d).

Kymmenen vuoden tarkastelujaksolla (kuvio 1) kotimaan majoitustilastoista erottuvat alueista Etelä- Karjala, Uusimaa, Lappi sekä Pohjois-Pohjanmaa. Näissä kaikissa on tällä ajanjaksolla tapahtunut kasvua majoitusten osalta. Majoitustilastoihin kuuluvat majoitusliikkeet, joissa on vähintään 20 vuodepaikkaa tai sähköpistokkeella varustettuja matkailuvainupaikkoja sekä retkeilymajat. Vielä näihin tilastoihin eivät ole kuuluneet vuokramökit, niiden tilastoinnin haasteellisuuden takia. (Yhdessä enemmän kestävää kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun, Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023 2019, 13–17.)



Kuvio 1. Yöpymisvuorokaudet maakunnittain vuonna 2008 ja 2018 (Yhdessä enemmän kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun, Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023 2019, 17.)

Kotimaisten matkailijoiden suosituin matkustuskuukausi vuonna 2020 oli heinäkuu. Silloin tehtiin 1,1 miljoonaa maksullisen majoituksen sisältänyttä matkaa sekä 2,2 miljoonaa ilmaismajoitusmatkaa. Näistä maksullisen majoituksen sisältäneistä matkoista 11 % suuntautui Lappiin, kun vastaava luku Uudellemaalle oli 12 %. Mökkilomailu oli myös todella suosittua koronakesänä 2020. Yöpymiset omilla tai vuokratuilla mökeillä lisääntyivät lähes puolitoistakertaiseksi verrattuna vuoteen 2019. (Suomalaisten matkailu keskittyi kotimaahan kesällä 2020.) Vastaavasti joulukuussa 2020 kotimaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät 29 % koko maassa ja yöpymisiä rekisteröitiin noin 0,7 miljoonaa (Kotimaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät 29 prosenttia joulukuussa 2020 2021). Lapissa kotimaisten matkailijoiden osuus oli pienessä kasvussa joulukuussa 2020. Vuoden 2020 joulukuussa kotimaisia matkailijoita oli yli 0,3 miljoonaa Lapissa, kun vuonna 2019 rekisteröityjä yöpymisiä oli kotimaisten matkailijoiden osalta noin 0,25 miljoonaa. (Tilastotietoa Suomen matkailualalta n.d.) Koronapandemian takia ulkomaisia matkailijoita oli Lapissa joulukuussa 2020 huomattavasti vähemmän kuin vuonna 2019. Vielä vuoden 2019 joulukuussa heitä oli 850 000 Lapin alueella ja vuonna 2020 ainoastaan 22 993. (Tilastopalvelu Rudolf n.d.)

Vuoden 2020 touko-elokuu välisenä aikana vuokramökkiyöpyymiä rekisteröitiin Suomessa noin 1,1 miljoonaa, joista ulkomaisia yöpyymiä oli 50 000. Vuoteen 2019 verrattuna kotimaiset yöpymiset vuokramökeillä nousivat 350 000 ja vastaavasti ulkomaiset yöpymiset laskivat noin 129 000. Heinäkuussa oli eniten vuokramökkiyöpyymiä, jolloin kotimaisia oli 460 000 ja ulkomaisia 17 000 vuokramökeillä. Lapissa vuokramökkejä kotimaisilla vuokramökkien sivustoilla oli eniten, 3 407, joka oli 30 % kaikista Manner-Suomen vuokramökeistä. (Vuoden 2020 touko-elokuussa noin 1 112 000 vuokramökkiyöpyymistä 2020.)

Suomalaisten kiinnostus retkeilyyn on ollut kasvussa jo monta vuotta. Varsinkin koronapandemian aikana kiinnostus on lisääntynyt, kun liikkumista, matkustamista ja kontakteja muihin ihmisiin on rajoitettu. Vuonna 2020 Metsähallituksen hoitamien valtion suojelualueiden ja asiakaspalvelupisteiden kokonaiskäyntimäärät kasvoivat huomattavasti. Eri maastokohteiden käyntimäärät kasvoivat 17 % sekä kansallispuistojen käyntimäärät 23 %. Kokonaiskäyntimäärä oli vuoden aikana 9,2 miljoonaa kävijää. Vaikka koronapandemian aikana ulkoilu, sekä kotimaan matkailu olivatkin vahvassa nosteessa, ei silti pandemia ollut yksin syy niiden kasvuun. Kävijätrendejä on Metsähallituksella seurattu vuodesta 2001 lähtien. Koronapandemia myötä esimerkiksi ensikertalaisten, maastopyöräilijöiden, nuorten sekä lasten kanssa liikkuvien osuudet lisääntyivät. Mutta koska käyntimäärien lisääntyminen on ollut pitkän kehityksen tulos, niiden odotetaan pysyvän korkeina pandemian jälkeenkin. (Kansallispuistoissa ennätysvilkas vuosikoronapandemia vahvisti pitkään jatkunutta trendiä retkeilyn suosioista 2021.) Matkailijoiden kiinnostusta kotimaanmatkailuun voidaan lisätä kertomalla lähimatkailun hyödyistä. Muun muassa taloudellisista ja ekologisista hyödyistä. Näin voidaan saada matkailijat valitsemaan matkailukohteita yhä useammin lähempää kotia. (Pasanen 2020, 115.)

2.1 Vapaa-ajan asunnot ja asukkaat

Suomessa ja muissa Pohjoismaissa, vapaa-ajan asunnot ovat hyvin yleisiä. Mökkeilyharrastusta voidaankin pitää osana kansallista identiteettiä. Mökkeilyn on nähty tuovan myös elinvoimaa muuten hiljaiselle maaseudulle. Vastaavasti esimerkiksi Britanniassa, Irlannissa ja Kanadassa on mökkeilyä pidetty elitistisenä, jolla on koettu olevan kielteinen vaikutus niin maisemaan, talouteen kuin yhteisöönkin. (Vepsäläinen 2017, 87.) Vuonna 2019 Suomessa oli 511 900 kesämökkiä, joista Lapissa sijaitsi yli 30 000 (Kesämökkit 2019). Mökkeilyyn liittyvissä tutkimuksissa puhutaan usein muun muassa kesämökeistä, huviloista, loma-asunnoista ja kakkosasunnoista. Vapaa-

ajanasunnoista ja vapaa-ajanasumisesta puhutaan enemmän nykyajan tutkimuksissa, mutta mökki ja kesämökki ovat arkikielessä hyvin yleisiä termejä. (Vepsäläinen 2017, 87–88.) Tilastokeskus määrittelee kesämökiksi rakennuksen, joka on kiinteästi sijaintipaikalleen rakennettu vapaa-ajanasuinrakennus tai asuinrakennus, jota käytetään loma- tai vapaa-ajan asuntona. Vastaavasti liiketoimintaa palvelevia lomamökkejä, lomakyläien rakennuksia ja siirtolapuutarhamökkejä ei lueta vapaa-ajan asuinrakennuksiksi. (Käsitteet ja määritelmät n.d.) Asuntovaunut ja asuntoautot, eli liikuteltavat vapaa-ajanasumukset, ovat myös rajattu yleensä tilastoissa vapaa-ajan asuntojen ulkopuolelle (Vepsäläinen 2017, 89).

Tänä päivänä vapaa-ajan asunnot ovat erittäin hyvin varusteltuja ja ne soveltuvat usein myös ympärivuotiseen käyttöön. Tämä lisää mahdollisuuksia pidempään oleskeluun mökkipaikkakunnalla. Monet suomalaiset viettävätkin vapaa-ajan asunnoillaan paljon aikaa ja heitä voidaan pitää mökkikuntansa kakkosasukkaina. Yleisimmin mökeillä viihdytään kesäisin, mutta ympärivuotinen mökkeily on lisääntynyt. (Ahola & Ilola 2008, 13–17.)

Kuten muutkin matkailijat, myös vapaa-ajanasukkaat hakeutuvat sellaiseen ympäristöön minkä kokevat houkuttelevaksi. Mökkeily yhdistetäänkin usein vapaa-aikaan ja virkistytymiseen sekä tarpeeseen paeta arjen keskeltä. Mökkeily usein mahdollistaa myös yksinkertaisemman elämäntavan. Mökkiympäristö on usein sellainen, mikä tarjoaa mielekästä tekemistä ja haluttuja harrastusmahdollisuuksia. Mökkiläiset ovatkin potentiaalisia virkistys- ja kulttuuripalveluiden käyttäjiä ja näin muodostavatkin ison osan matkailun infrastruktuuria. Siltikin mökkielämä voi noudattaa normaaleja arkirutiineja ja mökiltä käsin voidaan käydä töissä tai mökiltä käsin voidaan työskennellä etänä. (Vepsäläinen 2017, 89–90.)

2.2 Palvelut ja asiakkaiden odotukset

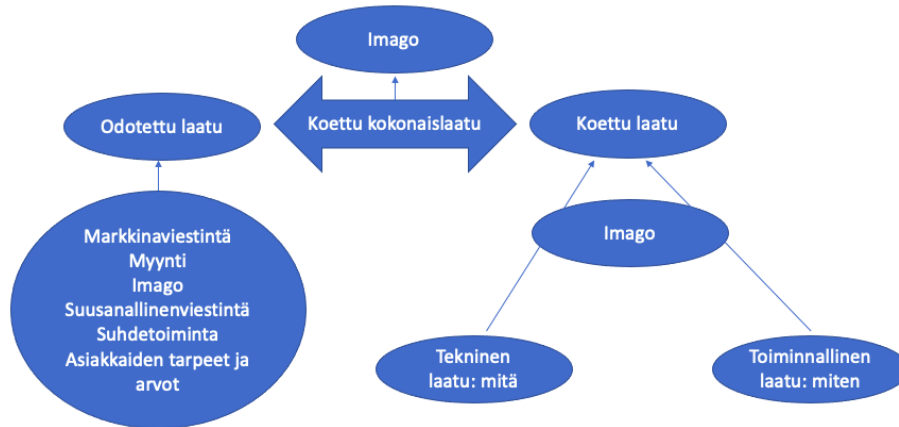
Grönroos (2009) on jakanut palvelut kolmeen yleisluontoiseen peruspiirteeseen. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja. Palvelut kulutetaan ja tuotetaan joissain määrin aina samanaikaisesti. Sekä kolmanneksi, asiakas osallistuu jossain määrin aina itse palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana. Palvelut koostuvat siis erilaisten toimintojen prosesseista. Näihin toimintoihin käytetään monenlaisia resursseja. Erilaisia resursseja käytetään, jotta löydetään asiakkaan ongelmaan ratkaisu. Palveluihin käytettäviä resursseja ovat muun muassa ihmiset, erilaiset järjestelmät ja infrastruktuurit. (Grönroos 2009, 79–81.)

Palvelu on usein aineetonta ja palvelutapahtumassa on kyse asiakkaiden auttamisesta ja heidän tarpeidensa täyttämisestä. Yrityksen tehtävänä on siis tarjota asiakkaalle jotain sellaista mitä he tarvitsevat tai haluavat. Tämä voi olla esimerkiksi ruokaa, yöpymispaikka tai vaikka luontoseikkailu. Kun palvelu on pääosin aineetonta, ei siitä jää käteen mitään konkreettista, vaan ainoastaan tuntemus tapahtumasta. Ja kun asiakas on myös itse tekijänä palvelutapahtumassa, tekee se palvelukokemuksesta henkilökohtaisen. (Eräsalo 2011, 12.)

Asiakasymmärrys palveluntarjoajille on tärkeää, eli tieto siitä mitä heidän nykyisten tai potentiaalisten asiakkaidensa palvelutarpeet ovat. Esimerkkinä matkailupalvelut, jotka tarjoavat usein elämyksiä ihmisille. Ihmisten yksilölliset ominaisuudet, tarpeet ja mieltymykset vaikuttavat matkailupalveluiden kokonaiskokemukseen. Myös matkailupalveluiden sisältämät erilaiset palvelumoduulit vaikuttavat kokonaisvaltaiseen palvelukokemukseen. (Konu 2020, 45–47.)

Laadukas palvelu vastaa asiakkaiden odotuksiin, luo asiakasarvoa ja täyttää asiakkaiden vaatimukset. Laadukkaat matkailupalvelut voivat vaikuttavaa positiivisesti mielikuvaan koko matkailukohteesta. Kohdeuskollisuus onkin usein onnistuneiden laadukkaitten matkailupalveluiden tulos. Kohdeuskollisuus riippuu siis monesta kohteeseen vaikuttavasta palvelun laatutekijästä, eli esimerkiksi hotellien ja ravintoloiden laadusta sekä hintatasosta, ammattitaitoisesta henkilökunnasta ja monipuolisista palvelutarjoamista. (Akroush, Jraisat, Kurdieh, Al-Faouri & Qatu 2016, 18–44.)

Grönroosin (2009) mukaan asiakkaan koettuun palveluiden kokonaislaatuun vaikuttavat sekä palveluiden odotettu laatu, että koettu laatu (kuvio 2). Palvelun laadun odotuksiin vaikuttavat yrityksen markkinaviestintä eli markkinointiviestinnän eri osa-alueet (muun muassa kotisivut, mainokset), myynti, yrityksen imago, sanallinen viestintä, suhdetoiminta, sekä asiakkaan omat tarpeet ja arvot. Palvelun laatua voidaan pitää hyvänä, jos se vastaa odotuksia. Vastaavasti jos odotukset palvelun laadusta ovat epärealistiset, voi kokemus olla myös heikko. Palvelun koettuun laatuun vastaavasti vaikuttavat imago, tekninen laatu eli mitä asioita tuotetaan asiakkaalle tai asiakkaan kanssa ja toiminnallinen laatu eli miten palvelu toteutui asiakkaan näkökulmasta. Näihin vaikuttavat myös ihmiset ja fyysiset resurssit. Asiakkaan koettu palvelun kokonaislaatu vaikuttaa vastaavasti palvelun tarjoajan imagoon. (Grönroos 2009, 105–109.)



Kuvio 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105, muokattu.)

Kilpailu asiakkaista on kovaa nykypäivänä. Asiakkaat odottavat yhä enemmän palvelutarjoajien ymmärtävän heidän palveluodotuksiaan ja toteuttavan niitä. Kun asiakas on saanut korkealaatuista palvelua, on hyvin todennäköistä, että he pysyvät uskollisina kyseiselle palveluntarjoajalle. (Hudson & Hudson 2017, 46–47.) Hyvää palvelua voidaan pitää myös hyvänä markkinointina yritykselle. Asiakas, joka kokee saaneensa hyvää palvelua, hyvin todennäköisesti palaa uudestaan käyttämään kyseistä palvelua ja parhaimmassa tapauksessa kertoo hyvästä kokemuksestaan myös muille. Vastaavasti huono palvelukokemus tuskin saa asiakkaan palaamaan uudestaan ja huono palvelukokemus usein myös kantautuu muiden korviin. (Eräsalo 2011, 16.)

Erilaiset trendit vaikuttavat myös matkailuyritysten liiketoimintaan. Edelleen kasvavia trendejä ovat muun muassa digitalisaatio ja digitaalisten kanavien hyödyntäminen, vastuullisuus sekä ympäristökysymysten huomioiminen liiketoiminnassa. (Konu, Pesonen ja Reijonen 2020, 17.) Älypuhelinien lisääntyminen on tuonut matkailukohteille uudenlaisia mahdollisuuksia. Mobiiliteknologian hyödyntäminen alueiden palveluiden tarjoamiseen onkin lisääntynyt. Erilaisten mobiilisovellusten avulla on mahdollisuus antaa ajankohtaista tietoa alueiden erilaisista palveluista matkailijoille. Kohdekohtaiset palvelut (Location-based services) ovat siis kytköksissä suoraan asiakkaan sijaintiin. Eli sovellukset, jotka rekisteröivät asiakkaan sijainnin, esimerkiksi GPS:n avulla, tarjoavat asiakkaalle kyseiseen paikkaan räätälöityjä tietoja tai palveluita. Lisääntyneen informaation myötä myös ihmisten mieltymykset ja tarpeet ovat lisääntyneet. Tämä voi aiheuttaa matkailualueille omat haasteensa. Sovellusten on tärkeää myös pysyä ajan tasalla yritysten tiedoista, jotta ne eivät ohjaa asiakasta harhaan. (Pedrana 2014, 753–762.)

Valtioneuvosto antoi 23.10.2020 toistaiseksi voimassa olevan valtakunnallisen etätyösuosituksen koronaviruksen leviämisen estämiseksi (Etätyöt koronavirustilanteessa 2021). Etätyöskentely korona-aikana onkin lisääntynyt niillä aloilla, joilla se on ollut mahdollista. Tämä muutos tulee todennäköisesti jatkumaan monessa yrityksessä pandemian jälkeenkin, nyt kun etätyöskentelyn hyödyt on tiedostettu. Etätöiden myötä ovat esimerkiksi matkustuskustannukset pienentyneet ja työntekijöille jää enemmän vapaa-aikaa, kun työmatkoihin ei kulu aikaa. Suomen yrittäjien pyynnöstä vuonna 2020 tehty työelämägallup, johon vastasi 1039 Suomessa asuvaa työllistä, osoitti, että etätöitä tehneet ovat olleet tyytyväisiä etätöihin. Vastanneista 46 % oli tehnyt etätöitä ja kolme neljästä näistä työntekijästä haluaa tehdä niitä jatkossakin. Puolet etätyötä tehneistä vastaajista kertoi työtyytyväisyyden lisääntyneen selvästi tai jonkin verran. Kyselyyn vastanneista etätöitä tehneistä 95 % teki etätöitä kotona, 21 % jossain muualla ja 15 % etätöitä tehneistä teki töitä vapaa-ajanasunnolla. Kyselyyn sai valita monta vaihtoehtoa. Yrittäjägallupissa, joka julkaistiin elokuussa 2020, selvisi, että 30 % yrityksistä aikoo lisätä monipaikkaista työskentelyä pysyvästi. Suomen yrittäjien toimitusjohtaja Mikael Pentikäinen sanookin, että työntekijöiden halu tehdä monipaikkatyötä vapaa-ajan asunnossa on suuri mahdollisuus paikkakunnille, missä on paljon vapaa-ajan asuntoja, sillä etätyöläiset lisäävät palveluiden kysyntää kyseisillä paikkakunnilla. (Etätyö lisää työtyytyväisyyttä ja vähentää kiirettä 2020.)

3 Kestävä ja vastuullinen matkailu

Kestävällä kehityksellä on tarkoituksena turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Jotta tähän tavoitteeseen päästään on kaikessa päätöksenteossa ja toiminnassa otettava huomioon tasavertaisesti niin ympäristö, ihmiset sekä talous. Jotta ekologinen kestävyys toteutuu, tarkoittaa se biologisen monimuotisuuden ja ekosysteemin toimivuuden säilyttämistä. Tämä tarkoittaa siis taloudellisen ja aineellisen toiminnan sopeuttamista luonnon kestokykyyn. Taloudellinen kestävyys ei perustu pitkällä aikavälillä velkaantumiseen tai varantojen hävittämiseen, vaan se on sisällöltään ja laadultaan tasapainoista kasvua. Sosiaalinen ja kulttuurisen kestävyys tarkoittaisena on taata hyvinvoinnin edellytysten siirtyminen sukupolvelta toiselle. Näiden toteutumisen haasteena on muun muassa jatkuva väestönkasvu, köyhyys, ruoka- ja terveydenhuolto, sukupuolten välinen epätasa-arvo sekä koulutuksen puute. (Mitä on kestävä kehitys n.d.)

Vastuullinen matkailu ja kestävä matkailu eivät tarkoita samaa asiaa. Vastuullinen matkailu korostaa sitä, mitä yksilöt ja ryhmät voivat tehdä, jotta kestävyys toteutuisi. Vastuullisen matkailun tavoitteena onkin kannustaa ja motivoida ihmisiä, yksilöitä ja ryhmiä, ottamaan vastuuta matkailun kestävyuden lisäämiseksi. Vastuullinen matkailu edellyttää vastuullisten painopisteiden asettamista paikallisesti. Yritysten ja paikallishallinnon on tärkeä raportoida avoimesti matkailun hallinnan saavutuksista. Vastuullinen matkailu edellyttää, että matkailupalveluiden tuottajat sekä kuluttajat tunnustavat kestävä matkailun tavoitteet, jotta vastuullista matkailua voidaan toteuttaa käytännössä. (Goodwin 2016, 37–38) Toisin sanoen kestävä matkailu voidaan määrittää tavoitteeksi ja vastuullinen matkailu prosessiksi, jolla päästään näihin tavoitteisiin. Vastuullisessa matkailussa on kyse käytännöistä ja toiminnasta ja kestävässä matkailussa on kyse tavoitteista ja suunnitelmista. Jotta saavutetaan kestävyystavoitteet, on matkailijoiden, yritysten, viranomaisten sekä matkailun sidosryhmien otettava vastuu toiminnoistaan ja niiden seurauksista. (García-Rosell 2017, 230–231.)

Vastuullisena matkailutoimintana voidaan pitää sellaista toimintaa, jolla on myönteisiä vaikutuksia niin paikalliselle yhteisöille, paikalliselle kulttuurille, työntekijöille, matkailijoille sekä luonnolle. Matkailun pitää olla myös taloudellisesti kannattavaa, jotta se on vastuullista. Taloudellisesti vastuullisen matkailun avulla lisätään työpaikkoja sekä tuloja alueelle. Siitä ei saa olla haittaa muille elinkeinoille alueella, eikä se saa myöskään edistää taloudellista epätasa-arvoa. Paikallisten raaka-aineiden ja yritysten suosiminen, sekä yhteistyö yritysten välillä mahdollistaisi lisätuloja alueelle ja matkailun sidosryhmille. Kulttuurisella vastuullisuudella matkailussa tarkoitetaan paikallisten asukkaiden kunnioittamista sekä paikallisen kulttuurin kunnioittamista ja kulttuuriperinnön monimuotoisuuden edistämistä. Ekologisesti vastuullisen matkailun tavoitteena on vähentää matkailun haitallisia ympäristövaikutuksia ja matkailun on tapahduttava luonnon kanto- ja uusiutumiskykyä kunnioittaen. Poliittisten päätösten tulisi edistää matkailun vastuullisuutta. (García-Rosell 2017, 230–231.)

Yleisesti kestävä matkailun mittarina pidetään sitä, millaiset vaikutukset matkailulla on alueeseen. Kestävä matkailu jaetaan myös sosiokulttuuriseen, taloudelliseen ja ekologiseen kestävyteen. Nykyään myös poliittiseen kestävyteen, joka toimiikin usein näiden muiden osioiden taustalla. Kestävä matkailu toteutetaan käytännössä vielä valitettavan vähän ja usein vielä sovellettuna, vaikka kestävä matkailun myönteiset vaikutukset tiedostetaankin. Myös

matkailun toimijoiden erilaiset motiivit ovat vaikeuttaneet kestävän matkailun toteutumista. Myös erilaiset näkemykset siitä mitä kestävä matkailu on, aiheuttaa ongelmia. Globaalista näkökulmasta tarkasteltuna kestävään matkailuun tuo haasteita se, että matkailujärjestelmän joka osa-alueen sekä tekijän tulisi olla kestävä, jotta matkailu olisi kestävä. (Tervo-Kankare 2017, 237–239.)

Ilmaston lämpenemisen myötä myös talvimatkailun luonne väistämättä muuttuu tulevaisuudessa, talvikausi voi lyhentyä ja tämä tulee vaikeuttamaan matkailutoimintaa huomattavasti Lapissa. Vastaavasti ilmastonmuutos voi parantaa Suomen kilpailuasemaa varsinkin talvimatkailussa muihin samantapaisiin alueisiin verrattuna. Tunturi-Lapin uskotaankin hyötyvän muiden alueiden lumen vähentymisestä. Kesämatkailukausi puolestaan voi pidentyä ja se voi monipuolistaa alueen matkailumahdollisuuksia. Matkailun toiminnat vaikuttavat osaltaan myös ilmastonmuutokseen. Esimerkiksi matkailuliikenteestä aiheutuu hiilidioksidi- ja muita kasvihuonekaasupäästöjä, jotka nimenomaan kiihdyttävät ilmastonmuutosta. Lappi on hyvin riippuvainen lentomatkuksesta, varsinkin kansainvälisten matkajien osalta. Lentomatkailua pidetäänkin ongelmallisena, sillä se aiheuttaa suurimman osan matkailun hiilidioksidipäästöistä. Tämä vuorovaikutuksellisuus aiheuttaa merkittävän haasteen kestävän matkailun toteutumiselle Lapissa. (Tervo 2009, 259–260.)

3.1 Matkailun ympärivuotisuus

Matkailualalla kausiluonteisuuden taustalla ovat säähän liittyvät tekijät, erilaisiin tapahtumiin liittyvät tekijät sekä aikaan liittyvät tekijät (muun muassa lomat ja pyhät). Tietty kausivaihtelu voi olla myönteistä, sillä se mahdollistaa ympäristön ja yhteisön elpymisen kiireisestä sesongista. Mutta kausiluonteisuuden aiheuttamat ongelmat ovat usein isompia kuin hyödyt, kuten talouden epätasapainon syntyminen matkailualueelle. Myös huippusesongin ulkopuolella suljetut yritykset voivat antaa huonon kuvan matkailualueesta, mikä voi heikentää matkailijan uskollisuutta määränpäättä kohtaan. (Martin & Martinez 2019, 432–448.)

Työ- ja elinkeinoministeriön marraskuussa 2019 julkaisemassa Suomen matkailun strategiassa vuosille 2019–2028, oli nostettu esille muun muassa matkailun ympärivuotisuuden tärkeys. Strategian visiona on, että Suomi on Pohjoismaiden kestävimmin kasvava matkailukohde. Strategian missiona on, että matkailu on vastuullista ja kasvavaa palveluliiketoimintaa, joka luo hyvinvointia sekä työllisyyttä ympärivuotisesti koko Suomessa. (Yhdessä enemmän- kestävä

kasvua ja uudistamista Suomen matkailuun, Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023 2019, 17.) Jotta kysyntä sekä työllisyys kehittyisi alueellisesti edellyttää se kestäviä, laadukkaita ja turvallisia matkailupalveluita ympärivuotisesti, jotka ovat helposti saavutettavissa (Mts. 26). Matkailualueen ympärivuotisuus houkuttelee investointeihin ja helpottaa osaavan työvoiman hankkimista. Sillä on myönteiset vaikutukset myös muille alueen toimialoille ja paikallisväestölle palveluiden ympärivuotisuuden myötä. (Matkailun ympärivuotisuutta etsimässä 2020.)

Jotta varmistetaan matkailun aluekehittämistä tukeva vaikutus, olisi tärkeää, että matkailun kasvu jakautuisi ympärivuotisesti, sekä tasaisemmin alueiden välillä. Matkailun ympärivuotisuudella voidaan parantaa matkailutoimialan kannattavuutta huomattavasti. Lapin matkailun markkinointi on usein keskittynyt arktiseen talveen ja siksi olisikin tärkeää, että markkinointia kehitettäisiin myös Lapin kesämatkailuun. Palvelutarjontaa kesälle pitäisi myös monipuolistaa, jotta matkailun kiinnostus ympärivuotisesti Lapin alueelle taattaisiin. (Matkailun ympärivuotisuutta etsimässä 2020.) Matkailutuotteiden monipuolistaminen edistäisi matkailualueen ympärivuotisuutta. Esimerkiksi, kun hiihtokeskukset tarjoavat kesäisin erilaisia ulkoilma-aktiviteettejä, mitkä eivät ole lumesta riippuvaisia, voidaan puhua matkailutuotteiden monipuolistamisesta. Matkailun ympärivuotisuuden haasteina voidaan pitää Suomessa muun muassa lomien ajankohtia, jotka ovat rakenteellisia sekä lainsäädännöllisesti muutettavissa olevia tekijöitä. (Honkanen 2017, 117.)

3.2 Vastuullinen yritys

Vain harva matkustaja edelleen valitsee matkakohteen yrityksen vastuullisten toimien perusteella. Arjessa ihmiset usein toimivat vastuullisesti ja ympäristöä kunnioittavasti, mutta silti matkaa valitessa, tärkein kriteeri ei ole yrityksen vastuulliset toimet. Vaikka matkustajia, jotka pitävät tärkeänä yrityksen vastuullisia toimia, on vielä vähän, on joukko silti kasvava. Yrityksen vastuullisella toiminnalla ja niistä viestimällä voidaankin tavoitella kestävämpää matkailua enenevässä määrin. On hyvä kumminkin muistaa, että vastuullisuus voi tarkoittaa eri asioita eri ihmiselle. Joku pitää tärkeänä ympäristönsuojelua, kun taas toinen taloudellista kestävyttä tai esimerkiksi paikallisuuden korostamista. (Pasanen 2020, 99–100.) Matkailuyrityksille vastuullinen toimintatapa on jatkossa yhä tärkeämpää. Tutkimukset ovatkin osoittaneet, että vastuullisesti toimivien yritysten asiakastytyväisyydet sekä koettu laatutaso ovat korkeammat, kuin yrityksillä, joissa ei toimita vastuullisesti. Merkittäviä kustannussäästöjä yritysten vastuullisilla toimilla

voidaan myös saavuttaa, muun muassa vähähiilisyiden tavoittelulla kustannussäästöjä syntyy energiasäästöjen kautta. (Vastuullisuus n.d.)

Vastuullisen yrityksen vastuullisuus on osa sen arvoja, visiota ja strategiaa. Näin ollen yritysten vastuullisuutta ohjaavat selkeät toimintaperiaatteet, mallit ja ohjeet. On tärkeää, että johto sekä henkilöstö on sitoutunut vastuullisiin toimiin ja vastuullisia tuloksia mitataan luotettavasti sekä niistä raportoidaan avoimesti. On oleellista, että yrityksen kehittäminen on tavoitteellista ja yritys toimii kiinteässä vuorovaikutuksessa keskeisten sidosryhmien kanssa. (Kuisma 2015, 46.)

Vastuullisten matkailupalveluiden tuottaminen on matkailuyritysten vastuulla, eli vastuullisuuteen liittyvät tavoitteet sisällytetään liiketoimintaan ilman lainsäädäntöön perustavaa velvoitetta (García-Rosell 2017, 232). Matkailupalveluiden tarjoajien olisi mietittävä vaihtoehtoisia lähestymistapoja, joilla asiakkaat saadaan kuluttamaan kestävämpiä tuotteita sekä uudelleen suunnittelemaan tuotteitaan niin, että ne ovat kestäviä ja osana yrityksen laadunhallintaa (Xavier Font on how to communicate Sustainable Tourism 2015). Vaikka monet matkailutoimijat ovat tehneet jo toimia kestävän matkailun eteen, ei toimista ole kerrottu kovinkaan tehokkaasti asiakkaille tai sidosryhmille. Matkailutoimijoiden onkin hyvä muistaa, että matkailijalle voi olla yhtenä valintakriteerinä yrityksen vastuulliset toimet, joiden perusteella he valitsevat matkakohteen. (Viesti vastuullisuudesta, hyödynnä vastuullisuutta viestinnässäsi n.d.)

Lapissa on paljon ohjelmapalveluita, joissa on eläimiä mukana, kuten vetokoiria, poroja ja hevosia. Ohjelmapalveluissa, joissa eläimiä on mukana, vastuullinen matkailuyritys huomioi myös eläinten hyvinvoinnin osana vastuullisia toimiaan. Yrityksillä on vastuullisen ja eettisen matkailun suosion myötä kasvanut velvollisuus huolehtia eläinten hyvinvoinnista enenevässä määrin. (Kähkönen & Ojuva 2017.) Eläinsuojelulain tarkoituksena on suojella eläimiä parhaalla mahdollisella tavalla kärsimykseltä, kivulta ja tuskalta. Laki sanookin, että eläimille ei saa aiheutua tarpeetonta kärsimystä tai kipua. Eläintenpidossa on otettava huomioon niin eläinten terveys, kuin myös eläinten fysiologiset tarpeet ja käyttäytymistarpeet. (4.4.1996/247.)

Sustainable Travel Finland

Visit Finland on lanseerannut matkailuyrityksille ja -alueille tarkoitetun Sustainable Travel Finland -ohjelman, jonka läpikäymällä yritys ja matkailualue voivat saavuttaa Sustainable Travel Finland -

merkin. Ohjelman tarkoituksena on tarjota yrityksille ja matkailualueille kestävän matkailun työkalupakkia, minkä avulla kestävien toimenpiteiden omaksuminen alueella tai yrityksessä helpottuisi. Yritykset ja alueet, jotka ovat kyseisin merkin saaneet, saavat käyttöönsä jatkuvan kehittämisen mallin. Jatkuvan kehittämisen malli pitää sisällään matkailun kestävään kehitykseen liittyvää tietoa ja markkinointitukea sekä tuo lisänäkyvyyttä Visit Finlandin kanavissa. (Vastuullisen matkailun puolesta n.d.)

Sustainable Travel Finland tarjoaa siis yrityksille ja matkailualueille 7- askeleen kestävän matkailun kehittämisspolun. Tämän polun avulla yritys voi kehittää toimintaansa Sustainable Travel Finland kriteeristön mukaisesti verkkoalustalla. Sustainable Travel Finland -merkin voi hakea, jos yrityksellä on jokin kestävä matkailua tukeva sertifikaatti tai sertifikaattia vastaava ohjelma. Jotta matkailualue voi saada Sustainable Travel Finland -merkin, on alueen yrityksistä 51 prosentilla oltava Sustainable Travel Finland -merkki. (Vastuullisen matkailun puolesta n.d.)

4 Lapin ja Muonion matkailu

Lapin matkailu on jo monena vuonna peräkkäin jatkanut kasvuaan. Tämä on ollut positiivinen asia niin Lapin alueiden rakenteellisen kehityksen, hyvinvoinnin ja kulttuurin merkityksen ymmärtämisen kannalta kuin myös työllistymisen näkökulmasta. Jatkuvasti kasvavalla Lapin matkailulla on kuitenkin myös negatiivisia vaikutuksia. Se esimerkiksi kuormittaa Lapin herkkää luontoa. Matkailun kasvamisella voi olla negatiivinen vaikutus myös paikalliseen kulttuuriin, perinteisiin, elämän laatuun ja siihen miten paikalliset kokevat oman paikkakuntansa. Paikallisten yritysten olisikin toimittava mahdollisimman vastuullisesti, jotta luontoa ei kuormitettaisi liikaa, eikä paikallisille aiheutuisi matkailusta haittaa. (Pasanen 2020, 99.) Vielä vuonna 2019 Lapin matkailun kasvu jatkui jo viidettä vuotta peräkkäin ja ulkomaisten yöpyjien kohdalla tehtiin uusi ennätys, 1,8 miljoonaa, joka oli neljännes kaikista ulkomaisista yöpymisistä Suomessa (Matkailuvuosi, Suomen matkailu jatkoi kasvuaan myös vuonna 2019- ulkomaisia yöpymisiä 7,1 miljoonaa n.d). Vuosi 2020 oli poikkeuksellinen koronapandemian takia. Vallitsevan tilanteen johdosta monet yritykset joutuivat sulkemaan ovensa ja pandemian todelliset vaikutukset Lapin matkailuun näkyvät vasta myöhemmin.

Lapin matkailustrategia vuosille 2020–2023 julkaistiin toukokuussa 2019. Strategiassa on muun muassa tarkasteltu kestävyttä ekologisesta, taloudellisesta ja sosio-kulttuurisesta näkökulmasta.

Lapin matkailun kasvu on herättänyt huolta siitä, miten kasvaminen tapahtuu hallitusti ja miten kestävyys varmistetaan. Lapin matkailun riippuvaisuus lentomatkustuksesta, sekä lentomatkustuksesta aiheutuvat päästöt ovat iso ongelma. Tämän myötä mahdollisista lentomatkustuksen hinnannousuista on strategiakaudella ollut paljon keskustelua. Esille nousi muun muassa se, että lentovero ei ole matkailun kehittämisen kannalta kannatettava vaihtoehto, vaan vastaavasti suosittaisiin suoria lentoja kohteisiin. Lapin matkailutoimijat voivat myös vaikuttaa paljon omalla toiminnallaan hiilijalanjälkeensä, mikä on erittäin tärkeää ympäristön ja ekologisuuden kannalta. (Lapin matkailustrategia 2020–2023 2019, 27–28.)

Matkailun kasvamisen myötä paljon keskustelua on herättänyt paikallisten asukkaiden huomioiminen ja Lapissa halutaankin, että matkailu tuottaa asukkaille enemmän hyötyä kuin haittaa. Kiireisimpänä sesonkiaikana ovat paikalliset kokeneet kotirauhansa häiriintyneen. Tämän takia on muun muassa Airbnb- toiminta Rovaniemellä noussut puheenaiheeksi, sen muuttumisesta ammattimaiseksi- liiketoiminnaksi. On hyvä kumminkin muistaa, että matkailun myötä työmahdollisuudet ovat lisääntyneet ja nimenomaan sellaisilla alueilla, missä ei muita elinkeinoja juurikaan ole. Saamelaiskulttuurin kunnioittaminen sekä hyödyntäminen Lapin matkailussa on myös huomioitava kestäväällä tavalla. (Lapin matkailustrategia 2020–2023 2019, 28.)

4.1 Muonio

Muonion kunta sijaitsee Lapin maakunnan luoteisosassa, lähellä Ruotsin rajaa, Tunturi-Lapissa. Kunnassa asuu vakituisesti 2300 asukasta. Pinta- alaltaan kunta on 2 039,97 km² ja väestötiheys on 1,22 hlö/km. (Tätä on Muonio n.d.) Muonion kunnassa sijaitsee muun muassa Pallastunturit, joka on osa Pallas-Yllästunturin kansallispuistoa. Vuonna 2019 Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa kävijämäärä oli 561 200, mutta vuoden 2020 kevään käyntimääriä varjosti koronapandemia ja tupia jouduttiin sulkemaan vaellusreiteiltä keväällä. Tämä vähensi kävijämääriä radikaalisti hetkellisesti keväällä. Mutta kesällä sekä syksyllä 2020 Lappiin matkusti jälleen suuri määrä kotimaan matkailijoita. Siksi alueen kävijämäärät pysyivät lähes samalla tasolla kuin vuonna 2019 (563 100), Pallas-Yllästunturin ollen näin edelleen suosituin kansallispuisto. (Vilkkaimmat ja hiljaisimmat puistot! Pallas-Ylläs yhä ykkönen 2021.)

Vaikka Muonio on asukasluvultaan pieni kunta, on kunnassa yhteensä 35 matkailutoimialojen yritystä. Yrityksistä muutama on isompi, mutta suurin osa hyvin pieniä mikrokokoisia matkailuyrityksiä. Matkailulla on merkittävä rooli Muonion elinvoimassa. Normaalina talviesonkina alueella vierailee paljon kansainvälisiä matkailijoita ja parhaimmat kuukaudet yrittäjille ovat olleet talvikuukaudet, varsinkin joului- ja maaliskuu. Vuonna 2019 rekisteröitiin 130 000 majoitusvuorokautta Muoniossa. Vuodepaikkojen (1760 kpl) käyttöaste oli 46,4 % vuonna 2019. Muonion alueella on 1055 vapaa-ajanmökkiä. Vielä vuonna 2019 64 % Muonion rekisteröidyistä yöpymisistä oli ulkomaalaisia. Saksa, Ranska ja Englanti ovat päämarkkinoita. Kotimaisten matkailijoiden osuus Muoniossa on ollut 34 %. Matkaajien keskiviipymä alueella on ollut 3,2 vuorokautta. Matkailutulo oli vuonna 2017 Muoniossa 41,6 miljoonaa euroa ja matkailualalla työskenteleviä oli 196 henkilötyövuoden verran. Matkailun vuosikasvu on ollut aiempina vuosina noin 3 % tasolla. (Muonion matkailuohjelma 2020–2025 2020, 4.)

Muoniossa, kuten muuallakin Lapissa, alueen välimatkat tuovat omat haasteensa. Samanlaista julkista liikennettä ei ole kuin suurissa kaupungeissa. Moni suomalainen matkustaakin Lappiin omalla autolla. Matkan pituus esimerkiksi Helsingistä Muonioon on noin 1000 km. Muonioon pääsee myös lentäen Kittilän lentokentälle. Helsingistä lento kestää noin tunti ja 20 minuuttia. Kittilästä on mahdollista kulkea bussilla, taksilla tai kutsutaksilla Muonioon, matka kestää noin tunnin. Rovaniemeltä pääsee bussilla Muonioon, matkan kesto on noin 3 tuntia ja 10 minuuttia. (Sijainnit ja etäisyydet n.d.) Muonioon pääsee myös nykyään kutsutaksilla Kolarista, jonne voi matkustaa junalla esimerkiksi Helsingistä. Kolarista matka Muonioon on noin 75 kilometriä. Onnibuss- linja Helsingin ja Muonion välillä (Rovaniemen kautta) alkoi liikennöidä helmikuussa 2021 (Onnibussi tuo tunturiin n.d). Muonion viereinen kunta, Enontekiö, osti lentoasemansa liiketoimintoineen Finavialta marraskuussa 2020. Tällä sopimuksella on tarkoitus jatkaa lentokentän toimintaa ja turvata Tunturi-Lapin matkailun kehittäminen. Finavia ei voinut enää investoida kentän korjaamiseen kentän vähäisen liikenteen takia. Lentokenttä siirtyy Enontekiön kunnan omistukseen heinäkuussa 2021. (Enontekiön lentoasema siirtyy Finavialta kunnan omistukseen heinäkuussa 2021 2020.)

4.2 Muonion matkailuohjelma 2020–2025

Muonio on sitoutunut vastuulliseen matkailuun muun muassa säästämällä luonnonvaroja, hyödyntämällä enemmän julkista liikennettä ja kehittämällä alueen ympärivuotisuutta. Kunnassa

on sitouduttu ottamaan paikalliset enemmän mukaan toimintaan, niin kunnioittamalla paikallista kulttuuria, sekä hyödyntämällä paikallisuutta aidosti palvelutarjonnassa. (Vastuullisuus ja kestävä matkailu Muoniossa n.d.) Vuoden 2020 kevään aikana laadittiin matkailun kehittämisen ohjelma Muonioon, Muonion matkailuohjelma 2020–2025. Eri tilastoja, tutkimuksia, selvityksiä, strategioita ja markkinatietoja käytettiin ohjelman laatimisen tukena. Myös alueen eri toimijoita haastateltiin sekä paikallisille yrityksille toteutettiin yritys-kysely. Myös Lapin matkailustrategian 2020–2023 sekä Suomen matkailustrategian vuosille 2019–2028 linjaukset on huomioitu kehittämisohjelmaa tehdessä. Muonion toimijoille järjestettiin myös kaksi työpajaa ohjelman laadinnan yhteydessä, joissa on ollut mukana 33 paikallista toimijaa. (Muonion matkailuohjelma 2020–2025 2020, 2.) Kehittämisohjelman tavoitteena on, että Muoniosta tulisi Lapin vastuullisesti kasvuhaluinen ja onnellisin kansainvälinen matkailukohde. Kehitystyötä tehdään määriteltyjen arvojen pohjalta, joita ovat kestävyys, aitous, onnellisuus sekä puhtaan luonnon ja ympäristön vaaliminen. Strategiatyön aikana tehtiin brändityötä, otettiin käyttöön markkinointinimi Discover Muonio ja uudistettiin verkkosivut vastaamaan visiota. Verkkosivu-uudistuksen tavoitteena on houkutella enemmän matkailijoita Muonioon. Sivuston käytettävyyttä parannettiin ja visuaalinen ilme koki myös muutoksia. Tavoitteeksi on myös asetettu, että Muonio saavuttaa Sustainable Travel Finland -merkin vuoteen 2022 mennessä. (Vesterinen 2020.)

Muonion matkailun markkinointiviestinnän alustana toimii Discover Muonio. Discover Muonion tarkoituksena on rakentaa Muonion matkailuun organisoidumpaa ja ammattimaisempaa toimintatapaa. Kestävää kasvua Muonion matkailussa mahdollistavat strategiset painopisteet. Nämä strategiset painopisteet ovat: Vahvuuksien vahvistaminen elämyksissä, rohkea digitaalisuutta hyödyntävä markkinointi, toimivat matkaketjut ja palveluiden digitaalinen saavutettavuus. Myös matkailua tukevan toimintaympäristön kestävä kehittäminen, sekä kestävä kasvun tekeminen yhdessä pitkäjänteisesti, suunnitelmallisesti ja arvojaan kunnioittaen. (Vesterinen 2020.)

4.3 Muonion matkailun vahvuudet, mahdollisuudet ja haasteet

Suomen ilma on maailman kolmanneksi puhtainta WHO:n tutkimusten mukaan ja puhtainta ilmaa voi hengittää Muoniossa. Muoniossa, Pallaksen mittausasemalla Sammaltunturissa, mitataan maailman puhtainta ilmaa. (WHO: Suomen ilma maailman kolmanneksi puhtainta 2016.) Puhdas

ilma mahdollistaa puhtaat luonnonantimet kuten marjat, sienet, villiyrtyt ja puhtaiden vesistöjen kalat.

Muonio alueena haluaa erottua hiljaisena, rauhallisena ja laadukkaana hyvinvointia edistävänä kohteena, jossa voi nauttia erilaisista luonnonilmiöistä. Näitä ovat esimerkiksi kaamos, revontulet, yöttömät yöt ja selkeät vuodenaajat. Muonion sijainti lähellä Ruotsin, mutta myös Norjan rajaa, lisää mahdollisuuksia, ohjata ohikulkevia käyttämään paikallisia palveluita. Muonion kunnan elinvoimaisuutta saataisiin parannettua ympärivuotisuuden kehittämällä. Vastuullisen matkailun edistäminen alueelle on myös erittäin tärkeää. (Muonion matkailuohjelma 2020–2025 2020, 12.)

Tiedostettuja haasteita alueella ovat muun muassa yhteisen tekemisen puute yrittäjillä. Ihmiset ja yrittäjät ovat tottuneet tekemään asioita yksin. Haasteita tuo myös alueen hiljaiset kuukaudet, joita ovat olleet aiemmin touko- ja lokakuu, jolloin osa yrityksistä ei ole avoinna. Liiketoiminnan sesonkiluonteisuus lisää liiketoiminnan ja investointien heikkoa kannattavuutta. Alueen sesonkiluonteisuus vaikeuttaa myös ammattitaitoisen henkilökunnan saamista paikkakunnalle. Asuntotarjonta Muoniossa on heikkoa, varsinkin sesonkityöntekijöille. Ympärivuotisuuden kehittämistä vaikeuttaa osin myynti ja markkinointikanavien puutteellisuus, joilla tavoitettaisiin muun muassa enemmän yksilömatkajia. Muonion saavutettavuus, erityisesti kesällä ja ilman autoa kulkeville matkajille, onkin vielä vaikeaa. Tällä hetkellä suurin osa kansainvälisistä matkajista tulee matkatoimistojen kautta alueelle. Muonion tunnettuuden ja brändin kehittäminen, digitaalisen saavutettavuuden parantaminen, palveluiden saatavuus ympärivuotisesti sekä tarjonnan parempi esille tuominen ovat asioita, joihin tullaan panostamaan. Lisäksi kierrätys- ja lajittelumahdollisuudet ovat vielä puutteelliset Muoniossa. (Muonion matkailuohjelma 2020–2025 2020, 12.)

4.4 Muonion alueen palvelut ja tapahtumat

Muoniossa on mahdollista harrastaa monipuolisesti erilaisia talviaktiviteettejä. Alueella on kattava latuverkosto, mikä mahdollistaa hyvät hiihto-olosuhteet. Laskettelukeskuksia on kaksi, Pallas ja Olos. Välinevuokrausta erilaisiin aktiviteetteihin on myös tarjolla, niin talvella kuin kesällä. Alueella on mahdollista osallistua myös erilaisiin ohjelmalveluihin. Talvella esimerkiksi moottorikelkkasafareihin, huskysafareihin ja poroajeluihin. Kesällä vastaavasti aktiviteettimahdollisuuksia ovat muun muassa melonta, kalastus, vaellus ja maastopyöräily.

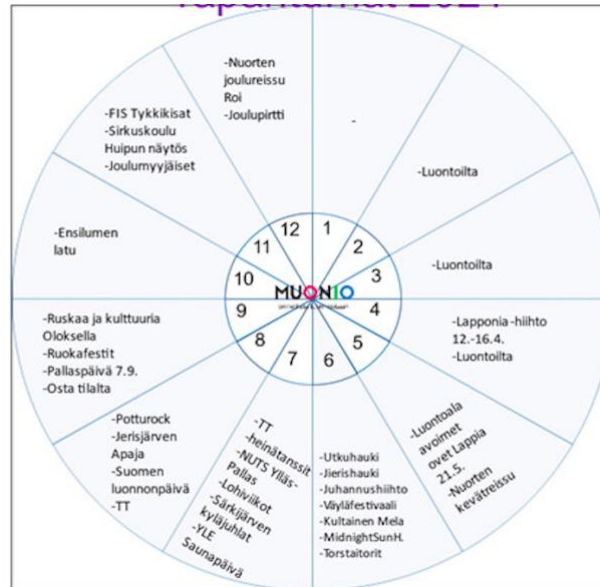
(Retkeilyä, kalastusta, hiihtoa ja maastopyöräilyä n.d.) Muoniossa luonto onkin iso osa alueen vetovoimaa. Moni tulee alueelle ulkoilemaan niin kesällä kuin talvellakin. Osana alueen palveluita on Discover Muonion kotisivuilta löytyvät linkit ajankohtaisiin latukarttoihin, moottorikelkkareitteihin sekä retkikartat retkeilijöille. (Retkeile tunturiluonnossa kesällä ja talvella n.d.)

Arctic Sauna World, Muonion Jerisjärven rannalla sijaitseva saunamaailma, on yksi Muonion alueella suosioon noussut hyvinvointia tarjoava palvelu. Marraskuussa 2019 uudistunut kohde tarjoaa mahdollisuuden kokea erilaisia saunoja uinnin lomassa. Saunojen yhteydessä on niin mahdollisuus hierontapalveluun kuin ravintolapalveluihin. (Arctic Sauna World n.d.) Vastaavaa ei ole esimerkiksi lähellä sijaitsevissa matkailukeskuksissa Levillä ja Ylläksellä, joka on saanut siellä lomailevia saapumaan myös Muonioon.

Ravintolapalveluita Muoniossa on tarjolla muun muassa hotellien ja laskettelurinteiden yhteydessä. Muonion kirkonkylän läheisyydestä löytyy myös muutama ravintola ja kahvila. Tarjolla on niin à la carte annoksia kuin pikaruokaa. Muutama paikallinen yritys tarjoaa myös mahdollisuuden ostaa paikallisia herkkuja, kuten poroa ja siikaa. (Luomua, kotiruokaa ja paikallisia erikoisuuksia n.d.) Muoniossa on kaksi ruokakauppaa, K-market ja S-market. Erikoistavaraliikkeitä edustavat Muoniossa rakennustarvikkeisiin, kodinkoneisiin, autotarvikkeisiin keskittyneet liikkeet sekä koirien erikoistarvikeliike, josta löytyy retkeilyyn tarvittavia varusteita. Muoniosta on myös mahdollista ostaa kiinteistöhuoltopalveluja. Alueella on myös autokorjaamo, apteekki, postin toimipiste, matkahuollon toimipiste, kampaamo, Alko sekä kunnanpalvelut (kirjasto, terveystoimet, virastopalvelut). Muonion matkailuneuvontapiste sijaitsee huoltoaseman yhteydestä. (Apteekki, matkailuneuvonta ja muut Muonion palvelut n.d.) Uusimpana liikkeenä on lahja- ja sisustustavaroihin erikoistunut liike kylän keskuksessa. Normaalioloissa elokuvateatteri hotellin yhteydessä Oloksella tarjoaa elokuvaelämyksiä.

Erilaiset tapahtumat voivat rikastuttaa alueiden elinvoimaa houkuttelemalla enemmän ihmisiä alueelle. Muonion tapahtuminen vuosikello avaa Muonion alueen tapahtumia (kuvio 3). Muoniossa tunnetuimpia urheilutapahtumia ovat Lapponia -hiihto huhtikuussa sekä FIS-tykkikisat marraskuussa. Oloksen laskettelukeskuksen ensilumen ladut lokakuussa houkuttelevat hiihdon harrastajia, mutta myös ammattilaisia paikalle. Kesällä vastaavasti Nuts Ylläs-Pallas

polkujuoksutapahtuma houkuttelee ihmisiä alueelle. Heinäkuussa lohiviikot tuo alueelle kalastuksen ystävät. Ruska-aikaan Oloksen hirsiravintolassa järjestettävä Ruokafest on myös ollut suosittu ruskaturistien keskuudessa.



Kuvio 3. Muonion tapahtumien vuosikello 2021 (Kylä-Kaila 2021.)

Korona-aika on luonnollisesti vaikuttanut järjestettäviin tapahtumiin Muoniossa ja monet tapahtumat viime vuodelta peruttiin, sekä vuoden 2021 tapahtumia on jo peruttu. Muun muassa huhtikuun 2021 Lapponia -hiihtotapahtuma siirtyi vuoteen 2022.

5 Tutkimusasetelma

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelma on tutkimuksessa esiintyvä ongelma, johon etsitään ratkaisuja eri tutkimusmenetelmillä. Siihen miksi jotain tutkitaan, liittyy aina halu saada ymmärrys jostain ilmiöstä ja usein halu myös muutokseen. Tutkimuskysymykset ovat johdettu tutkimusongelmasta. Tutkimuskysymykseen tai kysymyksiin saatujen vastausten avulla olisi tarkoitus ratkaista tutkimusongelma. Usein tutkimuskysymykset tarvitsevat myös avukseen tarkentavia kysymyksiä, jotta saadaan riittäviä vastauksia tutkimusongelman ratkaisemiseksi. (Kananen 2014, 44–46.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kotimaisten vapaa-ajanasukkaiden ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevien palvelutarpeita Muoniossa. Tutkimuksen tulokset olivat tärkeitä niin Muonion alueen palveluiden tarjoajille, mutta myös Muonion kunnalle ja Muonion matkailuorganisaatiolle, Discover Muoniolle. Tarkoituksena oli, että tutkimuksessa esille tulleiden tietojen avulla voidaan ymmärtää paremmin suomalaisten vapaa-ajanasukkaiden palvelutarpeita Muoniossa. Nämä tiedot helpottaisivat palveluiden kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi. Palveluiden tarjoajien vastuullisen toiminnan kartoitus vapaa-ajanasukkaiden näkökulmasta oli myös tärkeää, kun Muonion tavoitteena on olla vastuullisesti kasvuhaluinen matkailukohde. Näiden tietojen pohjalta muodostettiin seuraavat tutkimuskysymykset.

Tutkimuskysymykset:

Mitä palveluita vapaa-ajanasukkaat ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevat kaipaavat Muonioon?

Miten Muonion palvelut tukevat vastuullista matkailua vapaa-ajanasukkaan näkökulmasta?

5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän perusideana on kysyä pieneltä joukolta tutkittavaan ilmiöön ja tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Otoksen eli pienen joukon edellytetään edustavan koko joukkoa eli perusjoukkoa ja näin ollen tutkimustuloksen voidaan katsoa edustavan koko joukkoa. On tärkeää aluksi varmistaa, että tutkittava ilmiö on riittävän täsmentynyt, jotta voidaan käyttää kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa lasketaan määriä sekä se perustuu numeraaliseen aineistoon. Kvantitatiivinen aineisto auttaa siis näkemään laajemman kuvan tutkimuksesta ja pyrkii yleistämään. (Kananen 2008, 10–11.)

Kvantitatiivinen tutkimus aloitetaan tutkimusongelman määrittelyllä. Määrällisessä tutkimuksessa oletuksen mukaan ilmiö tunnetaan entuudestaan. Toisin sanoen teoriat ovat kvantitatiivisen tutkimuksen taustalla ja ne selittävät tutkittavaa ilmiötä. Muun muassa kyselyt ovat määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ja ilmiön tunteminen mahdollistaa yksityiskohtaisten kysymysten tekemisen, joiden avulla kysely voidaan toteuttaa. Erilaiset taulukot ja ristiintaulukoinnit ovat kyselyiden yleisimpiä raportointimuotoja. (Kananen 2014, 133.)

Tutkimus tulee suorittaa eettisiä periaatteita noudattaen. Kvantitatiivisen tutkimuksen päämääränä on tuottaa tuloksia, jotka ovat todellisia, päteviä, sekä puolueettomia johtopäätöksiä saaduista vastauksista. Otanta satunnaisesta populaatiosta vähentää systemaattisen puolueellisuuden todennäköisyyttä. Keräämällä iso määrä vastauksia vähentää se todennäköisyyttä tehdä vääriä päätelmiä. Määrällisen tutkimuksen tärkeitä vaiheita ovat: tutkimussuunnitelma, data-analyysi ja päättely eli yhteenveto. Todennäköisyydet sitovat nämä vaiheet yhteen, eli miten havaintojen vastaavuus kohtaa todellisen maailman. (Zyphyr & Pierides 2017, 1–16.)

5.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus suoritettiin verkkokyselynä vapaa-ajanasukille ja vapaa-ajanasunnoissa lomaileville Muonion alueella. Kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan, verkkokysely sopii hyvin aineiston keräämiseen (Vilka 2007, 28). Kuten tässä tapauksessa, Muonion vapaa-ajan asunnon omistaja tai vuokraaja voi asua missä päin Suomea tahansa ja vapaa-ajan asunnot sijaitsevat laajalla alueella. Muina verkkokyselyn hyötyinä voidaan pitää muun muassa kustannussäästöjä. Esimerkiksi haastatteluista aiheutuville matkustuskuluille tai kyselyiden postituksen takia syntyviltä kustannuksilta voidaan välttyä. Tiedonkeruu verkossa on myös useasti nopeampaa verrattuna esimerkiksi postikyselyihin. (Kananen 2014, 156.) Verkkotutkimuksen haasteina ovat usein valittavan alhaisiksi jäävät vastausprosentit. Tutkittavien tavoittaminen sekä heidän saamisensa vastaamaan tutkimukseen tuo verkkotutkimukseen myös omat haasteensa. Jos verkkokyselyyn ei saada tarpeeksi vastauksia, voi tulosten luotettavuus muodostua ongelmaksi. (Mts. 24, 156.) Verkkokyselyn haasteena voidaan pitää myös kyselyssä hyödynnettyä verkkoalustan käytettävyyttä. Eli jos kyselyyn hyödynnetyssä verkkoalustassa ilmenee ongelmia vastaajalle, on hyvin todennäköistä, että sen takia hän ei halua vastata kyselyyn.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedot kerätään kysymyksillä ja kysymykset voivat olla avoimia tai strukturoituja, eli valmiilla vastausvaihtoehdoilla laadittuja kysymyksiä. Kysymyksen kysymystekstin pitää olla sellainen, että kaikki ymmärtävät sen samalla tavalla. Eli toisin sanoen on tärkeää, että kysymykset ovat muotoiltu niin, että vastaaja ymmärtää kysymykset oikein. Olennaista on myös, että vastaajalla on tieto asiasta mitä kysytään ja vastaaja haluaa antaa kysymyksiin liittyvän tiedon. Kysymysten on hyvä olla lyhyitä, yksiselitteisiä ja selkeitä. Kysymykset

eivät saa olla johdattelevia eivätkä sisältää sivistystermejä, vaan ne on muotoiltu yleiskielellä. (Kananen 2014, 142–143.)

Verkkokyselyn (Liite 1.) kysymykset laadittiin yhteistyössä Muonion matkailupäällikön Nina Vesterisen kanssa. Näin varmistettiin, että kysely sisälsi kaikki ne kysymykset, jotka olivat oleellisia tutkimuksen kannalta tarvittavien tietojen saamiseksi. Verkkokysely laadittiin Webropol- ohjelman avulla. Linkki kyselyyn jaettiin Discover Muonion kotisivuilla ja Facebook-sivuilla, Muonion kunnan Facebook-sivuilla, sekä Mökkeilyä Muoniossa- suljetussa Facebook ryhmässä. Lisäksi Vesterinen jakoi kyselyn linkin Muonion alueella toimivan mökkikylän Oloksen asukasyhdistykselle, josta se edelleen lähetettiin yhdistyksen jäsenille sähköisesti. Kyselyä varten laadittiin myös paperisia mainoksia (Liite 2.). Kyselyn mainoksia toimitettiin muun muassa kylän kauppojen ilmoitustauluille, Oloksen mökkikylän ilmoitustaululle, sekä huoltoasemalla sijaitsevalle Muonion matkailuinfopisteelle. Pallastunturin luontokeskus antoi myös luvan kyselyn mainoksen laittamiseen heidän ilmoitustaululleen. Painetun mainoksen avulla oli tarkoitus saavuttaa henkilöitä, jotka eivät käytä sosiaalista mediaa aktiivisesti.

Verkkokysely (Liite 1.) sisälsi saatekirjeen, jossa selvisi mistä kyselyssä oli kyse ja kuka kyselyn on laatinut. Saatekirjeessä oli myös kerrottu henkilötietosuojauksesta sekä että vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisti. Kyselyn vastanneiden kesken arvottiin palkinnot, jotka oli lahjoittanut paikallinen K-kauppa sekä paikallinen matkailuyritys. Palkintojen arvontaan pystyi osallistumaan, jos jätti yhteystiedot kyselyn loppuun. Yhteystietoja ei käytetty muuhun kuin arvonnin suorittamiseen. Kyselyssä käytettiin avoimia sekä strukturoituja kysymyksiä, suurin osa kysymyksistä oli strukturoituja. Strukturoidut kysymykset mahdollistivat vastausten määrien laskemisen, mikä on hyvin olennaista määrällisessä tutkimuksessa (Kananen 2014, 88–89). Kysely eteni vastausten perusteella. Eli jos kyselyyn vastasi esimerkiksi, että ei ole vapaa-ajan asunnon omistaja, niin kaikki kyselyn kysymykset eivät näkyneet vastaajalle. Kysymys mihin toivottiin vapaa-ajanasukkaiden kehittämisideoita alueen palveluihin, oli avoin kysymys. Kysymys oli erittäin tärkeä tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta.

Kyselyn julkaisun ajankohta on tärkeä miettiä huolellisesti, että vastausprosentit eivät jää alhaisiksi huonon ajoituksen takia. Varsinkin sellaisten kyselyiden, joiden aiheet ovat sesonkeihin liittyviä, kuten usein matkailussa, ajoitus on tärkeää. (Vilkka 2007, 28.) Kysely julkaistiin 5.3.2021 ja vastaus

aikaa kyselyyn oli 29.3.2021 asti. Tällä varmistettiin, että mahdollisimman moni halukas kerkesi kyselyyn vastata. Tulosten analysointiin jäi aikaa myös riittävästi. Kyselyn julkaisuajankohta osui hiihtolomien ympärille, joten sen uskottiin olevan erittäin hyvä ajankohta vastausten saamiseksi. Ennen kyselyn virallista julkaisua, kysely testattiin muutamalla perheenjäsenellä ja ystävällä. Näin varmistettiin, että kysely olisi mahdollisimman selkeä myös niille, joille aihe ei ollut entuudestaan tuttu. Ennen kyselyn julkaisua oli tärkeää varmistaa myös, että verkkoalusta toimi moitteettomasti koetestaajilla. Muonion matkailupäällikkö Nina Vesterinen sekä Muonion elinkeinokoordinaattori Kaisa Kylä-Kaila kävivät myös kyselyn läpi ennen sen virallista julkaisemista.

Kyselyyn vastasi 147 henkilöä. Tutkimuskyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, eikä myöskään mihinkään kysymyksistä ollut pakko vastata. Kun kysely eteni vastausten perusteella, kaikkien kysymyksiä kohdalla vastaajien määrä ei ollut 147. Vastaavasti osassa kysymyksistä pystyi valitsemaan myös useita eri vastausvaihtoehtoja. Kyselyssä oli kaikkiaan 23 kysymystä. Kysely oli jaettu taustatieto, palvelu, vastuullisuus, sekä matkailuneuvonta osioihin. Viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys, johon toivottiin vastaajien ideoita Muonion alueen palveluiden ja matkailun kehittämiseksi. Kyselyn tulokset siirrettiin Webropolista Exceliin, jossa kaikkia tuloksia analysoitiin anonymisti ja tuloksista tehtiin kuvioita, sekä taulukoita tuloksien selkeyttämiseksi.

5.4 Analysointimenetelmät

Erilaiset laskennalliset ja tilastolliset menetelmät sisältyvät määrälliseen analyysiin. Aineiston kuvaaminen ja tulkitseminen tapahtuu siis tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen analyysilla pyritään selvittämään erilaisten ilmiöiden syy-seuraussuhteita tai esimerkiksi ilmiöiden välisiä yhteyksiä. Myös ilmiöiden yleisyyttä voidaan analysoida määrällisellä analyysilla. Yleensä määrällinen analyysi aloitetaan tilastollisella kuvaavalla analyysilla. Tämän jälkeen edetään esimerkiksi riippuvuussuhteiden analysointiin. (Määrällinen analyysi 2015.)

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tulokset voidaan esittää niin suorina jakaumina, ristiintaulukointeina, tai erilaisina muuttujista laskettuina tunnuslukuina. Suorat jakaumat sekä ristiintaulukoinnit esitetään taulukoina, joissa muuttujien arvoja esitetään suhteellisina osuuksina eli prosentteina. Kun kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on yleistää, ei silloin kaikkia kohderyhmän tapauksia tutkita, vaan populaatiosta eli kohderyhmästä otetaan otos eli edustava

määrä havaintoyksiköitä kyseisestä kohderyhmästä. (Kananen 2014, 209.) Ristiintaulukoinnin avulla voidaan tutkia tutkittavien eri muuttujien välisiä jakautumisia sekä niiden välisiä riippuvaisuuksia. Tällä tarkoitetaan siis, että jonkin tutkimuksessa olevan kiinnostavan muuttujan jakaumaa tarkastellaan selittävän muuttujan eri luokissa. Esimerkiksi voidaan vertailla, onko iällä, sukupuolella tai vaikka asuinpaikkakunnalla vaikutusta johonkin tiettyyn mielipiteeseen. (Ristiintaulukointi 2004.)

Määrällisessä tutkimuksessa on oleellista, että taulukot ja kuviot kirjoitetaan auki. Tutkijan tehtävänä on siis tehdä tulkintoja tuloksista. Tuloksia on tarkoitus myös peilata tutkimusongelmaan, etsien tuloksista eroja sekä säännönmukaisuuksia. (Kananen 2014, 214–215.) Vaikka tutkimus toteutettiin määrällisellä tutkimusotteella, vastaajien ideoita Muonion alueen ja matkailun kehittämiseksi analysoitiin kvalitatiivisesti eli laadullisesti. Laadullisella analyysillä oli tarkoitus antaa syvällisempi näkemys ja parempi ymmärrys tutkimuksenongelman ratkaisemiseksi. Teemoittelu on laadullinen analyysimenetelmä, jonka ideana on jakaa aineistossa toistuvat asiat eri teemoiksi. Eli toisin sanoen aineistosta, esimerkiksi vastauksista, etsitään yhtäläisyyksiä ja ne järjestellään omiin teemoihin. Teemojen yhteydessä käytetään yleensä suoria sitaatteja, eli näytteitä aineistosta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hyvä tutkimus käytäntö edellyttää, että tutkimustietoja käsitellään luottamuksellisesti sekä anonymisti. Tutkijan pitää toimia eettisten periaatteiden mukaisesti. Tutkijan on pohdittava tutkimusaiheen eettistä oikeutusta, eli kyseisen ilmiön tutkiminen pitää olla perusteltua. Tutkimuksessa käytettyjä tutkimusmenetelmiä on myös tärkeä pohtia eettisesti, eli saadaanko tarvittavat tiedot juuri kyseisillä aineistonkeruumenetelmillä. Tutkijan eettisenä velvollisuutena on tutkimus tulosten analysoinnin ja raportoinnin esittäminen mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Luotettavuustarkastelu on tärkeää ja aiheellista tutkimustyötä tehdessä. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan validiteetilla ja reliabiliteetilla. Oikealla tutkimusmenetelmällä, oikeilla mittareilla ja mittaamalla oikeita asioita varmistetaan tutkimuksen validiteetti. Oikea mittari on tärkeä tutkimuksen kannalta, että saadaan oikeanlaisia tuloksia ja mittari on validi, jos se mittaa sitä mitä sen pitääkin mitata. Johtopäätösten oikea johtaminen

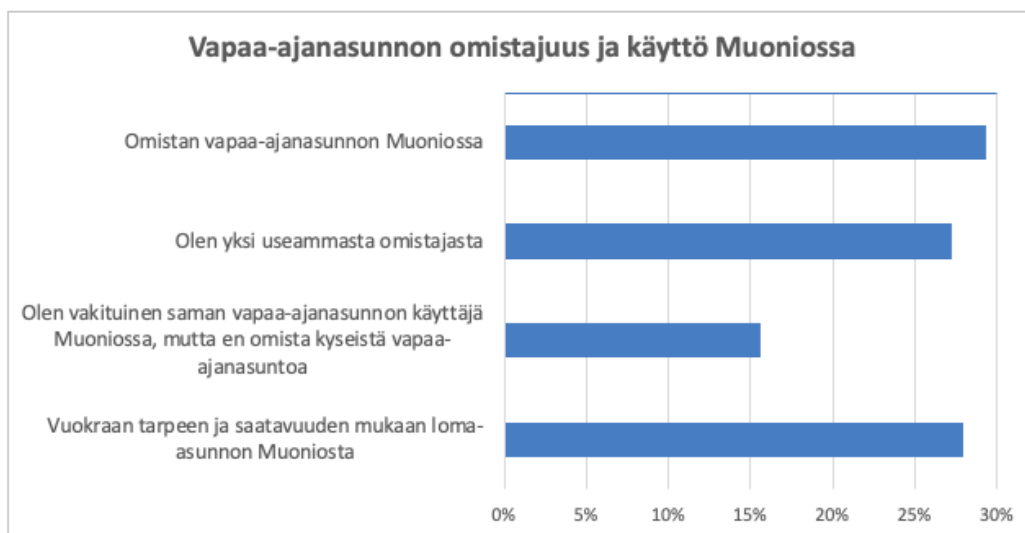
aineistosta takaa myös tutkimuksen validiteetin. Vastaavasti reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä, eli jos tutkimus uusittaisiin, saataisiin tutkimuksesta samat tulokset. Tutkimuksen reliabiliteetti voidaan tarkistaa uusintamittauksilla, eli täysin samalla tutkimuksella tai uusilla, mutta samaa asiaa mittaavilla mittareilla. (Kananen 2014, 261–262; Luotettavuus n.d.)

Tutkimuksen tulososassa ei tulkita tuloksia vaan se tehdään tutkimuksen tarkasteluvaiheessa. Tutkimustulosten tarkasteluvaiheessa, diskussiossa, tutkimustulokset yhdistetään raportin alussa esitettyyn viitekehykseen. Tarkasteluvaiheessa on tärkeää osoittaa, miten tutkimuksessa on onnistuttu ratkaisemaan tutkimusongelmat ja mitä menetelmiä esimerkiksi jatkotutkimuksissa olisi hyvä muuttaa. (Luotettavuus n.d.)

6 Tulokset

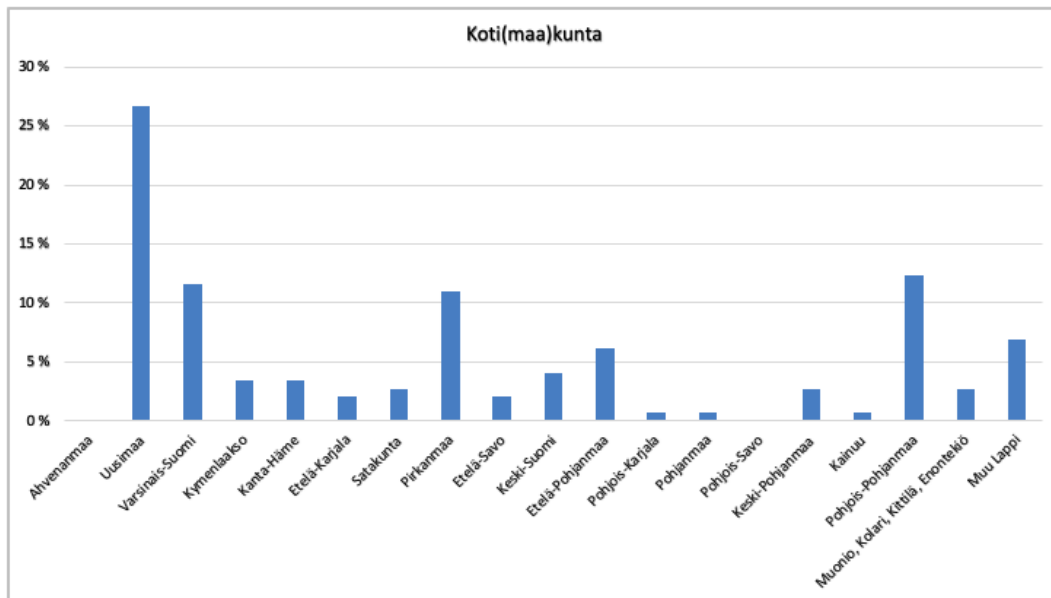
6.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneista 29,3 % omistivat vapaa-ajanasunnon Muuniossa. Vastaajista 27,2 % olivat yksi useammasta vapaa-ajanasunnon omistajasta. Vastaajista 15,6 % olivat saman vapaa-ajanasunnon käyttäjiä, mutta eivät omistaneet kyseistä vapaa-ajanasuntoa ja 27,9 % vuokrasivat tarpeen ja saatavuuden mukaan loma-asunnon Muuniosta. (Kuvio 4.)



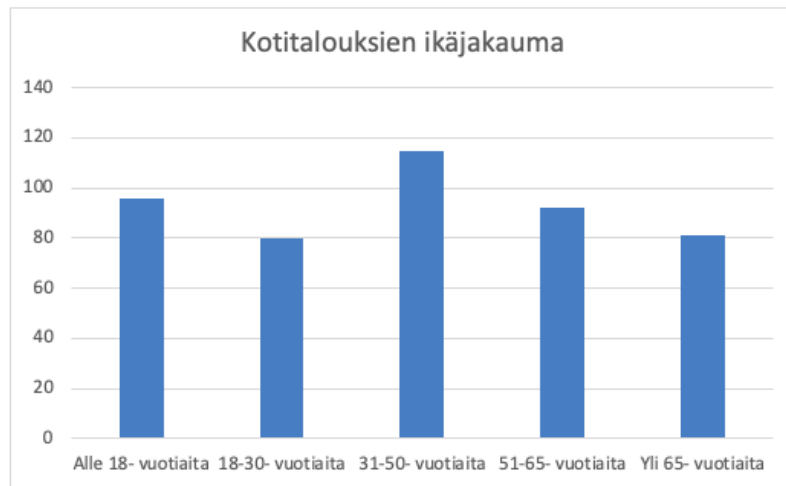
Kuvio 4. Vastaajien vapaa-ajan asunnon omistajuus tai käyttö Muuniossa (n=147)

Yli neljäsosa kaikista vastaajista oli Uudeltamaalta (kuvio 5). Seuraavaksi eniten oli Pohjois-Pohjanmaalta (12,3 %), Varsinais-Suomesta (11,6 %) ja Pirkanmaalta (11 %). Etelä-Pohjanmaalta oli 6,2 %. Muoniosta, Kolarista, Kittilästä ja Enontekiöltä vastaajia oli yhteensä 2,7 %. Muun Lapin alueelta vastaajia oli 6,9 % ja Ahvenanmaa ja Pohjois-Savo olivat ainoat maakunnat, joista ei ollut yhtään vastaajaa.



Kuvio 5. Vastaajien koti(maa)kunta (n=146)

Kysymykseen kotitalouksien ikäjakaumasta vastanneiden (n=145) kotitalouksissa oli eniten 31–50-vuotiaita (79 %). Sen jälkeen eniten alle 18-vuotiaita (66 %) sekä lähes saman verran 51–65-vuotiaita (63 %). Yli 65-vuotiaita (56 %) sekä 18–30-vuotiaita (55 %) oli lähes saman verran. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Kotitalouksien ikäjakauma, hlö (n=145)

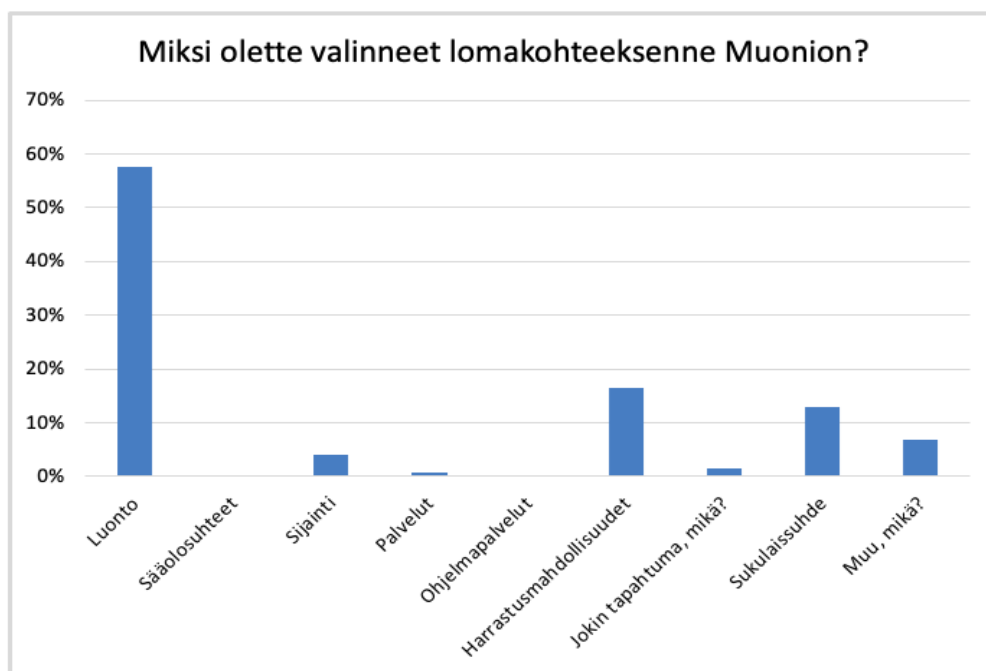
Taulukko 1 osoittaa, miten vastaajien vapaa-ajan asunnon sijainti ja omistajuus tai käyttö jakautuivat. Vastaajista, jotka sanoivat omistavansa vapaa-ajan asunnon Muoniossa, suurin osa heistä omistivat sen Oloksella (44 %) tai Jerisjärvellä (35 %). Heillä, jotka vastasivat olevansa yksi omistajista, yli puolella vapaa-ajan asunto sijaitsi Jerisjärvellä ja yli kolmanneksella Oloksella. Henkilöt, jotka olivat vakituisen saman vapaa-ajan asunnon vuokraajia, näistä vapaa-ajan asunnoista 37 % sijaitsi Oloksella, 29 % särkijärvellä ja 16 % Jerisjärvellä. Henkilöt, jotka sanoivat vuokraavansa vapaa-ajan asunnon tarpeen tai saatavuuden mukaan, heidän keskuudessaan suosituimmat alueet olivat Jerisjärvi, Olos sekä Pallas.

Taulukko 1. Vapaa-ajan asunnon sijainti ja sen omistajuus tai käyttö

	Omistan vapaa-ajan asunnon Muoniossa n=43 %	Olen yksi useammasta omistajasta n=39 %	Olen vakituinen saman vapaa-ajan asunnon käyttäjä Muoniossa, mutta en omista kyseistä vapaa-ajan asuntoa. n=23 %	Vuokraan tarpeen ja saatavuuden mukaan loma-asunnon Muoniosta n=38 %	Kaikki N=143 %
Jerisjärvi	35	51	22	16	32
Kangosjärvi	0	0	4	0	1
Kerässieppi	0	0	0	0	0
Kihlanki	2	0	0	0	1
Kätkösuvanto	0	3	4	0	1
Muonion kirkonkylä	2	5	4	8	5
Muotkavaara	0	0	0	0	0
Olos	44	36	48	37	41
Pallas	0	0	0	29	8
Särkjärvi	2	3	0	5	3
Tapojärvi	0	0	0	0	0
Torassieppi	0	0	0	0	0
Yli-Muonio	2	0	13	8	5
Äkäsjärvi	5	0	0	3	2
Muu, mikä?	7	3	4	8	6
Yhteensä	100	100	100	113,14	103,4

Mikäli vapaa-ajan asunnon omistajat vuokraavat vapaa-ajan asuntoaan eteenpäin, haluttiin selvittää mitä kanavia he siihen käyttävät. Suurin osa vapaa-ajan asunnon omistajista kertoivat, että he eivät vuokraa omaa vapaa-ajan asuntoaan eteenpäin. Ne omistajat, jotka vuokraavat vapaa-ajan asuntoaan edelleen, heidän keskuudessaan suosituimpia kanavia vuokraukseen olivat Nettimökki, omat kotisivut tai tuttavien välityksellä tapahtuva vuokraus. Vapaa-ajan asunnon vuokraajien keskuudessa suosituimpia kanavia vapaa-ajan asunnon vuokraukseen olivat Tori.fi, tuttavat, Nettimökki sekä Booking.com.

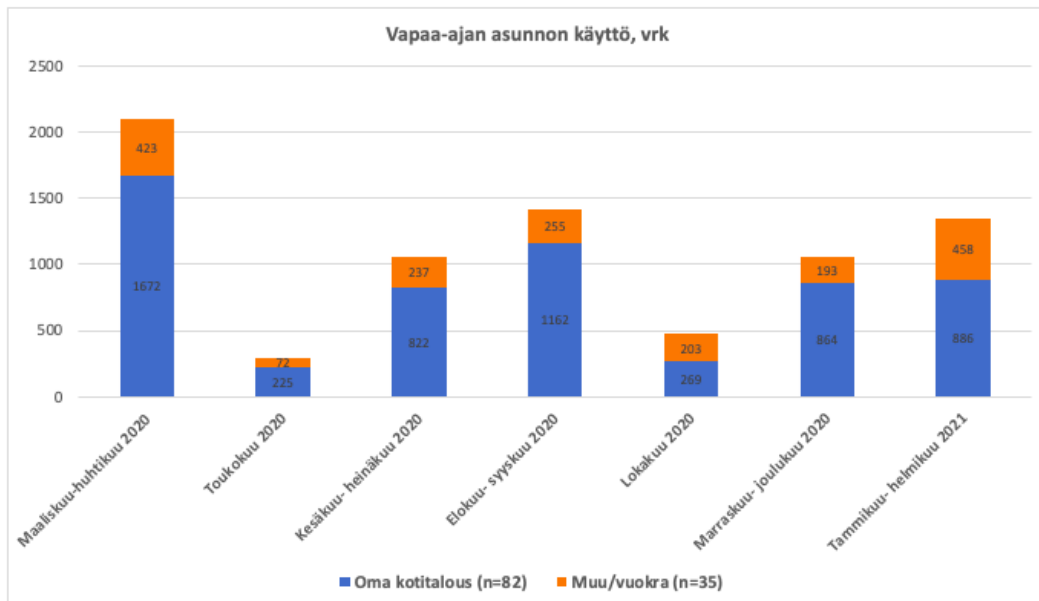
Yli puolet (57,5 %) vastaajista oli valinnut luonnon ensisijaiseksi syyksi Muoniossa lomailuun (kuvio 7). Harrastusmahdollisuudet olivat toiseksi suosituin syy (16,4 %). Sukulaissuhde oli kolmanneksi yleisin syy, 13 prosentilla. Vastaajista 6,9 % oli valinnut vaihtoehdoksi muu, mikä? - kohdan ja kohtaan oli kirjattu esimerkiksi opinnot, työ ja etätyöt, aikaisempi kokemus sekä alueen rauhallisuus. Sääolosuhteita tai ohjelmapalveluita ei ollut valinnut kukaan vastaajista ensisijaiseksi syyksi.



Kuvio 7. Ensisijainen syy Muonion valinnaksi lomakohteeksi (n=146)

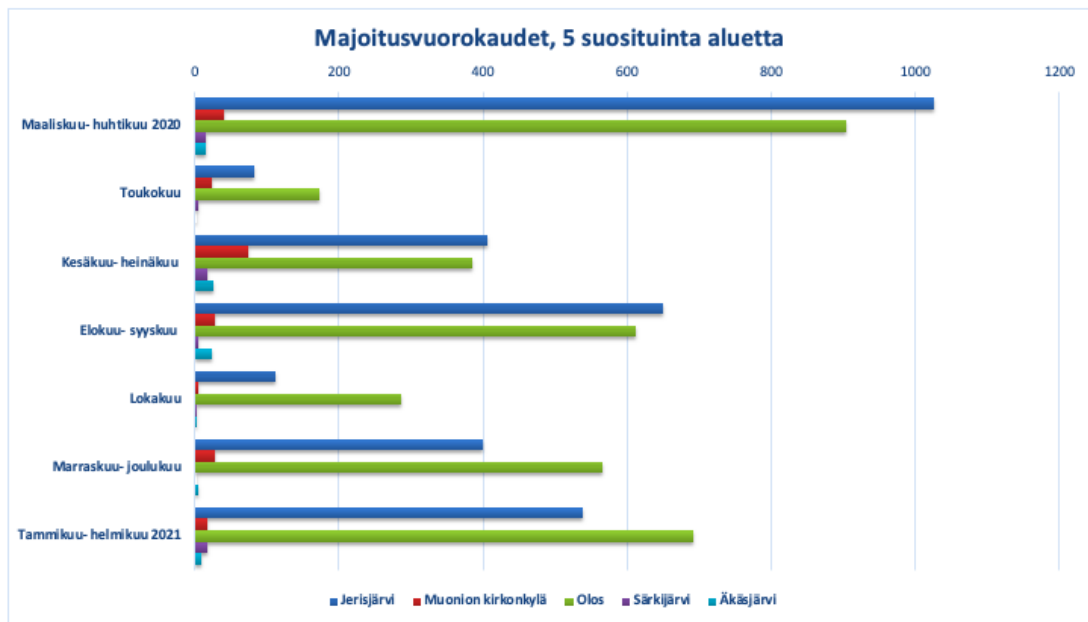
Vapaa-ajan asunnon omistajia pyydettiin arvioimaan vapaa-ajan asunnon käyttöä vuorokausina viimeksi kuluneen vuoden aikana (maaliskuu 2020-helmikuu 2021). Mikäli vapaa-ajan asuntoaan

vuokrasi myös muille, pyydettiin arvioimaan vapaa-ajan asunnon vuokratyyttöä vuorokausina viimeksi kuluneen vuoden aikana. Kuvioista 8 nähdään vapaa-ajan asunnon omistajien oman käytön sekä muun/vuokratyötön yhteissumman vuorokausina tiettyinä ajanjaksona. Sininen väri tarkoittaa vastaajien omassa käytössä olleita vuorokausia. Oranssi väri vastaavasti muussa tai vuokratyötössä olleita vuorokausia. Toukokuu sekä lokakuu olivat tarkoituksella jätetty omiksi arviointikuukausiksi, sillä ne ovat olleet aikaisempina vuosina hiljaisia lomakuukausia Muoniossa.



Kuvio 8. Vapaa-ajan asunnon oma ja muu/vuokratyttö

Kuviossa 9 on esitetty vapaa-ajan asunnon omistajien viiden suosituimman mökkialueen kaikki majoitusvuorokaudet maaliskuu 2020-helmikuu 2021 ajalta. Kuvioista nähdään selvästi, että suosituimmat alueet olivat Jerisjärvi sekä Olos kaikkina ajanjaksoina. Suosituimmat ajanjaksot ovat olleet maaliskuu-huhtikuu 2020 ja hiljaisimmat toukokuu sekä lokakuu 2020.



Kuvio 9. Majoitusvuorokaudet suosituimmissa kohteissa, vrk (n=82)

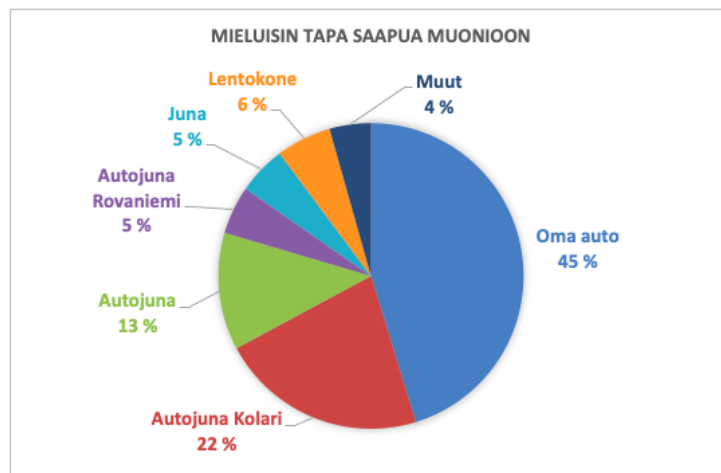
Vapaa-ajan asunnon omistajien (n=81) mediaani vuorokausiyöpymisenä yhdellä käynnillä oli 9 vuorokautta. Keskiarvo oli 15 vuorokautta. Keskiarvolukua nosti vastausten maksimivuorokausimäärä, joka oli 120 vuorokautta. Vapaa-ajanasunnon vuokraajien (n=59) mediaani oli 7 vuorokautta. Keskiarvo oli 18 vuorokautta, jota nosti vastausten maksimivuorokausimäärä, joka oli 365.

Vapaa-ajan asunnon vuokraajilta haluttiin tietää, kuinka monta henkilöä majoittui tai majoittuu majoituskohteessa samanaikaisesti. Kysymykseen vastasi 58 henkilöä. Keskiarvo oli 3,2, mediaani 2 ja maksimi arvo 8 henkilöä. Vapaa-ajanasunnon omistajilta kysyttiin vastaavasti, kuinka monta henkilöä yleensä majoittuu heidän vapaa-ajanasunnolleen samanaikaisesti. Kysymykseen vastasi 82 henkilöä, keskiarvo oli 2,9, mediaani 2 ja maksimi 6 henkilöä.

Yli 70 % vastaajista oli tullut henkilöautolla Muonioon. Seuraavaksi suosituin tapa saapua Muonioon oli autojunalla Kolariin ja omalla autolla Kolarista Muonioon, tämän vaihtoehdon oli valinnut 16,5 %. Autojunalla Rovaniemelle ja sieltä omalla autolla Muonioon oli valinnut 4,8 % vastaajista. Junalla Kolariin ja julkisilla Muonioon sekä lentokoneella oli ilmoittanut saapuneensa 1,4 % vastaajista. Moottoripyörällä ja junalla Rovaniemelle ja julkisilla Muonioon oli tullut 0,7 %

vastaajista. Muu, mikä? - kohdan oli valinnut yksi henkilö (0,7 %) ja avoimeen vastaukseen oli kirjattu ”autolla toiselta mökiltä”.

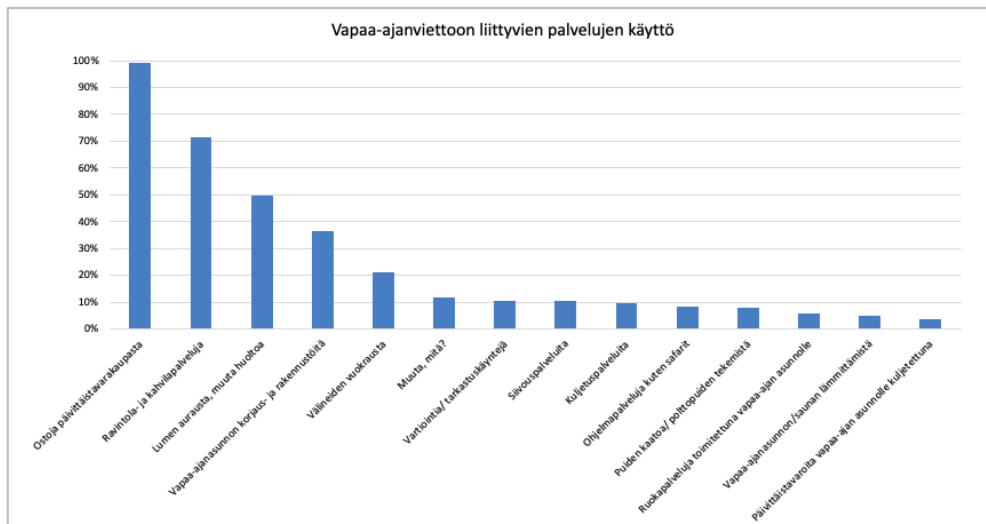
Jatkokysymyksenä edelliseen kysyttiin mieluisinta tapaa saapua Muonioon. Vastaajista 45 % oli kirjannut ”oma auto”. Autojunayhteydet olisivat myös mieluisin tapa saapua Muonioon, sillä ”Autojuna Kolariin” oli kirjannut 22 % vastaajista. Pelkän ”autojuna” oli kirjannut 13 % vastaajista sekä ”autojuna Rovaniemelle” 5 % vastaajista. Lentokoneen oli kirjannut 6 % vastaajista ja junan 5 % vastaajista. Muita (4 %) mieluisia vaihtoehtoja saapua Muonioon olisivat muun muassa autojuna Turku-Kolari välillä, bussi, asuntoauto ja helikopteri. (Kuvio 10.)



Kuvio 10. Mieluisin tapa saapua Muonioon (n=137)

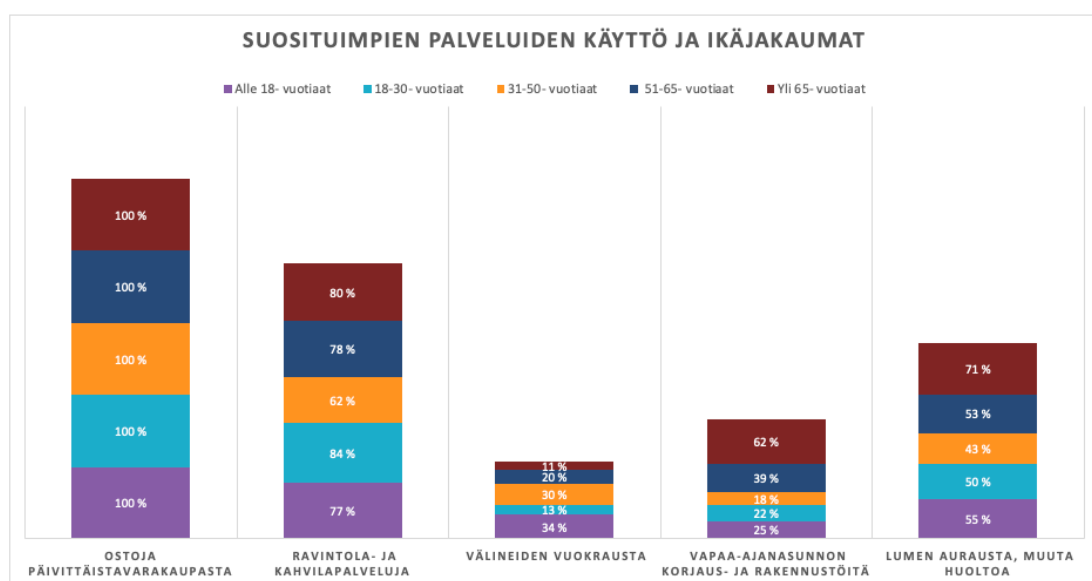
6.2 Palvelut

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet (99,3 %) olivat tehneet ostoja päivittäistavarakaupasta viimeisten 12 kuukauden aikana (maaliskuu 2020-helmikuu 2021). Ravintola- ja kahvilapalveluja olivat myös iso osa (71,3 %) vastaajista käyttänyt. Lumen auraspalveluja oli käyttänyt lähes puolet vastaajista. Vapaa-ajanasunnon korjaus- ja rakennustöitä oli käyttänyt yli kolmannes vastaajista. Välineiden vuokrauspalveluita oli käyttänyt vastaajista noin viidesosa. Muuta, mitä? – kohtaan (11 %) oli kirjattu muun muassa kodinkoneiden ostoja, auton huoltoa, polttopuita, kuntoutuspalveluita, rinnepalveluita sekä elokuvat. (Kuvio 11.)



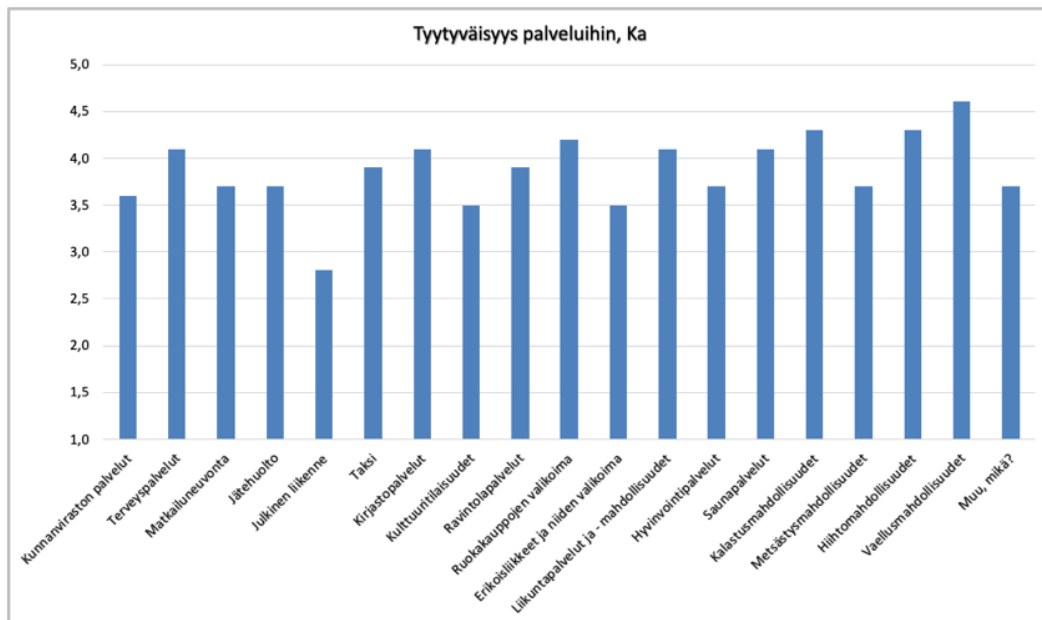
Kuvio 11. Vapaa-ajanasukkaiden palveluiden käyttö (n=143)

Ravintola- ja kahvilapalveluita oli käytetty vähiten kotitalouksissa, joissa oli vähintään yksi 31–50-vuotias. Vapaa-ajan asunnon korjaus- ja rakennuspalveluita sekä lumen aurausta ja muuta huoltoa oli käytetty eniten kotitalouksissa, joissa oli vähintään yksi yli 65-vuotias. Vastaavasti kotitalouksissa, joissa oli vähintään yksi yli 65-vuotias oli käytetty vähiten välineiden vuokrauspalveluita. Välineiden vuokrauspalveluita oli käytetty eniten kotitalouksissa missä oli vähintään yksi alle 18-vuotias. Vähiten vapaa-ajan asuntojen korjaus- ja rakennustöitä käytettiin kotitalouksissa, joissa oli vähintään yksi 31–50-vuotias. (Kuvio 12.)



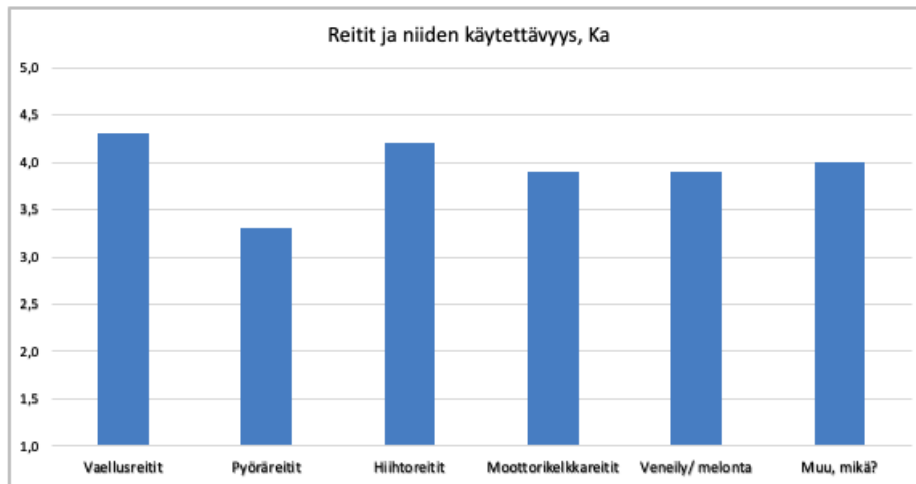
Kuvio 12. Ikäjakaumat ja palveluiden käyttö

Tyytyväisyyttä alueen palveluihin viimeisten 12 kuukauden aikana (maaliskuu 2020-helmikuu 2021) arvioitiin asteikolla 1–5, siten että 1 tarkoitti tyytymättömyyttä palveluun ja 5 että oli erittäin tyytyväinen palveluun. Muonion alueen vaellusmahdollisuuksiin oli suurin osa vastaajista tyytyväisiä. Myös alueen hiihtomahdollisuuksiin sekä kalastusmahdollisuuksiin on oltu tyytyväisiä. Ruokakauppojen valikoimaan on suurin osa ollut myös tyytyväinen. Sekä terveystalveluita että kirjastopalveluita käyttäneet ovat olleet niihin tyytyväisiä. Muita yli 4 arvosanan saaneita palveluita olivat liikuntapalvelut ja – mahdollisuudet, sekä saunapalvelut. Ravintolapalveluita käyttäneiden keskiarvo oli lähes 4. Muu, mikä? -kohtaan oli kirjattu muun muassa auton korjauspalvelut, kodinkoneet, uiminen, kelkkailu ja latujen ylläpito. Näihin on oltu myös melko tyytyväisiä. Lähes kaikkiin muihin palveluihin on oltu siis melko tyytyväisiä, paitsi julkiseen liikenteeseen, joka ei ole täyttänyt palvelutarpeita, keskiarvon jääden alle 3. (Kuvio 13.)



Kuvio 13. Tyytyväisyys Muonion alueen palveluihin (n=142)

Muoniossa luonto on tärkeä osa alueen vetovoimaa ja siksi olikin tärkeää selvittää vapaa-ajan asukkailta kuinka tyytyväisiä he ovat olleet alueen reitteihin ja niiden käytettävyyteen. Kyselyyn vastanneet olivat kaikkein tyytyväisimpiä alueen vaellusreitteihin (kuvio 14). Myös hiihtoreitteihin, moottorikelkkareitteihin sekä veneily tai melontareitteihin oltiin myös tyytyväisiä. Muonion alueen pyöräreitit saivat huonoimmat arvostelut vastaajilta. Muu, mikä? – kohtaan oli kirjattu ”Pallas-Jeris pitkospuut huonot”, silti yleisarvosanaksi oli annettu 4.



Kuvio 14. Tyytyväisyys alueen reitteihin (n=141)

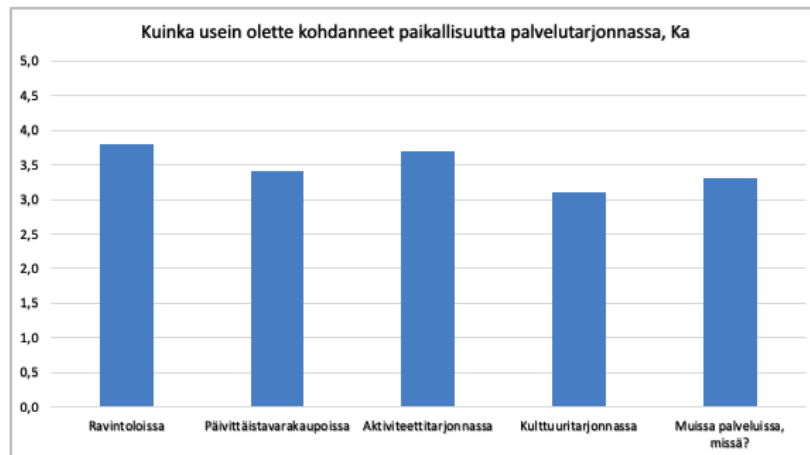
6.3 Vastuullisuus

Vastuullisuus osion aluksi kyselyssä avattiin lyhyesti vastaajalle mitä vastuullinen matkailu tarkoittaa. *”Vastuullisena matkailuna voidaan pitää sellaista toimintaa, millä on myönteisiä vaikutuksia kohteen ympäristöön, talouteen ja kulttuuriin. Eli toisin sanoen vastuullisen matkailijan tai vapaa-ajan viettäjän täytyy toimia matkallaan niin, että hän ei vahingoita alueen luontoa ja sen eläimiä, hyödyntää paikallisia palveluita sekä kunnioittaa paikallista kulttuuria.”* Vastaajilta kysyttiin kuinka vastuullisena vapaa-ajan viettäjänä tai matkailijana he itseään pitävät.

Kysymykseen vastasi 145 ja lähes kaikki eli 95,2 % sanoi olevansa vastuullinen vapaa-ajan viettäjä tai matkailija. Ainoastaan 2,1 % vastaajista eivät pitäneet itseään vastuullisena vapaa-ajan viettäjänä tai matkailijana. Vastaajista 2,7 % ei osannut sanoa puolesta tai vastaan.

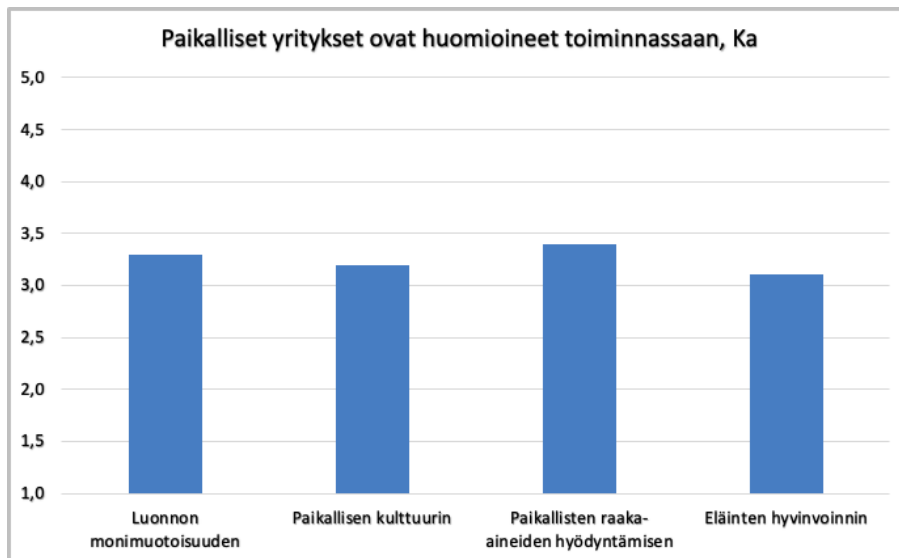
Vapaa-ajan asukkailta haluttiin tietää, kuinka usein he ovat kohdanneet paikallisuutta ravintoloissa, päivittäistavarakaupoissa, aktiviteettitarjonnassa sekä kulttuuritarjonnassa. Tätä kysymystä pohjustettiin kertomalla mitkä asiat edustavat paikallisuutta Muoniossa. *”Paikallisuutta Muoniossa edustavat esimerkiksi paikalliset ihmiset, porot, puhdas luonto ja sen antimet (mm. kalat, marjat, sienet) sekä tunturimaisemat.”* 0 tarkoitti että vastaaja ei ollut kohdannut paikallisuutta kyseisessä palvelussa. Vastaajien mielestä paikallisuutta esiintyi eniten ravintoloissa, lähes kiitettävästi (kuvio 15). Aktiviteettitarjonnassa vastaajat olivat kohdanneet paikallisuutta lähes yhtä paljon. Päivittäistavarakaupoissa, vastaajien mielestä paikallisuutta esiintyi myös hyvin.

Kulttuuritarjonnassa oli kohdattu vähiten paikallisuutta. Muissa palveluissa, missä? – kohta keskiarvo oli 3,3, tähän kohtaan oli kirjattu: ”tunturiopastuksissa” ja ”huskysafarit”.



Kuvio 15. Paikallisuus edustettuna palvelutarjonnassa (n=144)

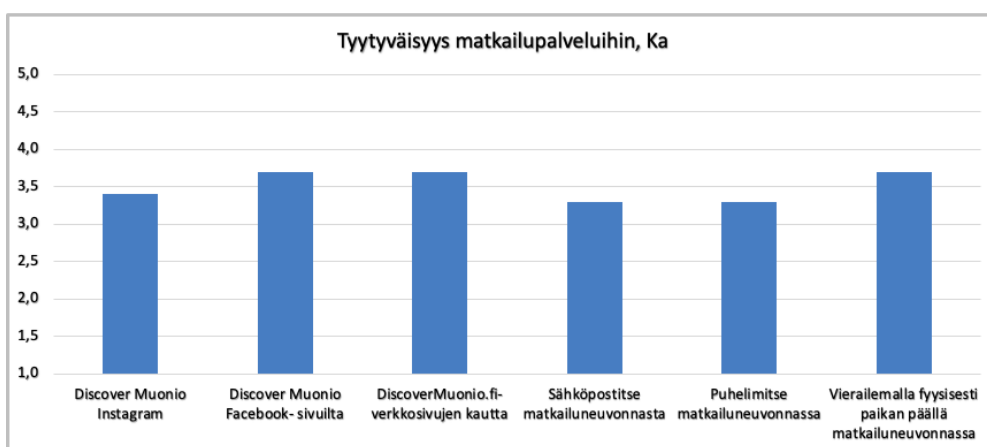
Vapaa-ajanasukailta haluttiin tietää miten paikalliset yritykset ovat heidän mielestään huomioineet toiminnassaan luonnon monimuotoisuuden, paikallisen kulttuurin, paikallisten raaka-aineiden hyödyntämisen sekä eläinten hyvinvoinnin. Paikallisia raaka-aineita paikalliset yritykset olivat vastaajien (n=142) mielestä hyödyntäneet toiminnassaan eniten (kuvio 16). Vastaajista 17 ei osannut sanoa tähän mielipidettään. Vastaajien (n=138) mielestä yritykset olivat huomioineet toiminnassaan luonnon monimuotoisuuden toiseksi parhaiten. Tähän kohtaa vastaajista 19 ei osannut sanoa mielipidettään. Vastaajista paikallisen kulttuurin olivat yritykset huomioineet toiminnassaan vastaajien (n=128) mielestä keskiarvolta 3,2. Tähän vastaajista 12 ei osannut sanoa mielipidettään. Eläinten hyvinvoinnin olivat vastaajien (n=119) mielestä paikalliset yritykset huomioineet keskiarvolta 3,1. Vastaajista 28 ei osannut tähän sanoa mielipidettään.



Kuvio 16. Kuinka hyvin paikalliset yritykset ovat huomioineet toiminnassaan (n=142)

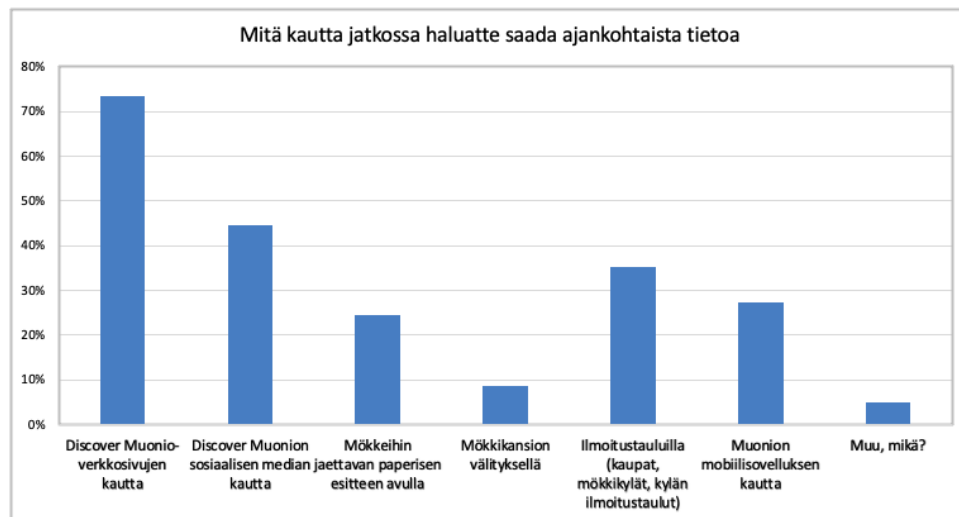
6.4 Matkailupalvelut

Mikäli vastaaja oli etsinyt tai kysynyt tietoja Muonion matkailupalveluista esitettyissä vaihtoehtoista, pyydettiin häntä arvioimaan ne saamansa palvelun mukaan. Vastaajat, jotka olivat vierailleet fyysisesti paikan päällä matkailuneuvonnassa olivat antaneet palvelulle arvosanan 3,7 (kuvio 17). DiscoverMuonio.fi verkkosivut sekä Discover Muonion Facebook -sivut oli saanut vastaajilta myös arvosanan 3,7. Discover Muonion Instagram oli saanut vastaajilta arvosanan 3,4. Puhelimitse sekä sähköpostitse matkailuneuvontaa saaneet olivat antaneet kyseisille palveluille arvosanan 3,3.



Kuvio 17. Vapaa-ajanasukkaiden tyytyväisyys matkailupalveluihin (n=155)

Vastaajista 73 % haluaisi jatkossa saada ajankohtaista tietoa Discover Muonio -verkkosivujen kautta (kuvio 18). Vastaajista 45 % oli valinnut vaihtoehtoista Discover Muonion sosiaalisen median. Vastaajista 35 % haluaisi saada tietoa eri ilmoitustauluilta. Muu, mikä? – kohdan oli valinnut 5 % vastaajista. Avoimeen kohtaan oli kirjattu muun muassa Muonion kunnan sivut, ulkomainonta (ladut ja tien varret), luontokeskus, Luoteis-Lappi lehti, sähköpostin tai WhatsAppin välityksellä.



Kuvio 18. Mitä kautta jatkossa vapaa-ajanasukkaat haluavat saada ajankohtaista tietoa (n=139)

6.5 Muonion alueen ja matkailun kehittämisedat

Vapaa-ajan asunnoissa lomailevien ideoita Muonion alueen ja matkailun kehittämiseksi kysyttiin avoimella kysymyksellä ja kysymykseen vastanneita oli 74. Avoimet vastaukset jaettiin eri teemoihin tutkimusongelmien ratkaisemiseksi. Toisin sanoen vastauksista etsittiin samankaltaisuuksia ja ne lajiteltiin teemoittain. Toistuvia asioita eli teemoja olivat: alueen reitit ja niiden kehitys, palveluiden informaation lisääminen, paikallisen kulttuurin lisääminen palvelutarjontaan, kalastusmahdollisuudet ja vesistöillä tapahtuvien ohjelmien kehittäminen, Muonion infrastruktuurin puutteet ja ravintolapalveluiden laajemmat aukioloajat. Vastauksista on esitetty joitakin suoria lainauksia.

Huomattavasti eniten toiveet liittyivät latujen kunnossapitoon ja kehittämiseen, maastoreittien kunnossapitoon, maastopyöräreittien kehitykseen, sekä taukopaikkojen kunnossapitoon. Asia tuli esille muun muassa näin:

Pitää hiihtoreitit ja vaellusreitit hyvässä kunnossa.

Hiihtoreittejä voisi päivittää, kehitellä uusia, loiventaa Oloksen latujen profiilia tai tehdä kuntoilijalle sopivampia ja vähemmän vauhdikkaampia...

Latujen kunnostus paremmalle tasolle. Nytkin maaliskuussa 2021 kotimaisia hiihtäjiä ennätysmäärä mökeissä, mutta kunnostettujen latujen määrää karsitaan. Onko tarkoitus karkottaa hiihtävät matkailijat?

Pyöräreittien kehitys ja teko maastoon. Ylläksellä on hyvin merkitty ja tehty, samaa olisi kiva saada Muonioonkin...

Pyöräilyreittejä voisi parantaa/lisätä...

Seuraavaksi eniten vastaajien toiveet liittyivät informaation lisäämiseen alueen palveluista. Muun muassa yritysten aukioloajoista, palveluiden hinnoista, reiteistä, nähtävyyksistä sekä mökkipalveluista kaivattiin lisää informaatiota. Myös tapahtumista toivottiin lisää informaatiota. Mökkiläisten mukaanotto aktiivisesti kehittämään Muonion alueen palveluita oli myös toiveena. Näistä muutama esimerkki:

Kaipaisin myös selkeää tietoa ja hinnoittelua, mistä ostaa polttopuita, mistä mökkipalveluja kuten lumenpudotusta.

Myös tapahtumista mainontaa teiden varsille. Monet voivat keksiä uutta tekemistä ajaessaan Muonioon.

Mökkiläiset mukaan aktiivisesti kehittämään Muonion palveluita. Markkinoinnin suuntaamista myös mökkiläisille. Saatavilla olevat palvelut paremmin löydettäväksi netistä.

Tietoa nähtävyyksistä joutuu etsimään monilta eri sivuilta. Aukio-oloajat ja muut tiedot eivät aina pidä paikkaansa. Erityisesti korona-aikana on ollut näin.

Myös paikallisuuden ja paikallisen kulttuurin esiin tuomista kaivattiin lisää Muonion alueelle. Toivottiin myös, että ulkopaikkakuntalaiset olisivat tervetulleita tapahtumiin. Toivottuna oli myös,

että opastus ja retkipalveluissa huomioitaisiin enemmän paikalliset mahdollisuudet. Tästä teemasta muutama esimerkki:

Yhteisiä vuodenaikoihin liittyviä kulttuuri- ja ulkoilutapahtumia, joihin myös vieraspaikkakuntalaiset olisivat tervetulleita. Pientä maksua vastaan voisi olla myös pilkkimisopastusta, sienestystä, paikallisteatteria tai -taidetta, shamanismia, vierailuja porotiloilla.

Olisin kiinnostunut paikallisesta kulttuurista, osallistuisin mielelläni paikallisiin kulttuuritapahtumiin. Parempi yhteistyö paikallisten toimijoiden kesken olisi toivottavaa.

Luontokursseja. Kalakirjaston hyödyntäminen. Lintu bongaus. Lapin käsityöt. Leffailtoja hyödynnetty samoin luontokeskuksen esitelmää.

Paikallisuutta olisi hyvä lisätä. Opastus- ja retkipalveluissa on hyvä huomioida paikalliset mahdollisuudet.

Myös kalastusmahdollisuuksiin ja vesistöillä tapahtuviin ohjelmiin kaivattiin parannuksia. Muun muassa päivitetty jokikartta kalastukseen, merkittyjä rantautumispaikkoja veneille ja kanooteille sekä erilaista ohjelmaa vesistöille toivottiin. Näistä muutama esimerkki seuraavana:

Merkittyjä hyviä ja sallittuja rantautumispaikkoja veneelle ja kanootille. Uusi toimiva veneenlaskupaikka Äijäkosken ja Pakamukan välille (Lohestajatorppa)

Kalastusmahdollisuuksia, kalastuspalveluita ja ennen kaikkea kalakantojen hoitoa pitäisi voimakkaasti kehittää.

Muonion kunnan alueelle päivitetty jokikartta kalastukseen

Ohjelmia vesistöillä, Jerisjärvellä Muonion joella...Kanoottikilpailu Jeris – kirkonkylä

Jätehuoltoon kaivattiin myös muutoksia. Varsinkin biojätteen kierrätys oli puutteellista vastaajien mielestä. Asuntojen puute näkyi myös vastauksista ja vapaa-ajan asukkaat toivoivatkin lisää majoitusta ja mökkejä, myös kunnan puolesta. Asuntojen puutos nähtiin myös esteenä sille, että alueelle saataisiin enemmän ja pysyvämpiä työntekijöitä. Näistä muutama esimerkki:

Jätehuolto: muovi- ja biojätehuolto kuntoon...

Jätehuolto voisi olla parempi, etenkin biojätteen keräys

Biojätteen kierrätystä toivon Olokselle.

Pallaksen läheisyyteen enemmän majoitusta tarjolle.

Pitäisi saada enemmän asuntoja, sekä majoitus tiloja (mökkejä esim. Kunnan rahoittamana eikä kaikki yksityisten tai paikallisyriyten) Joka tapauksessa asunto tarve suuri uusille asunnoille. Työntekijöitä saadaan enempi paikkakunnalle, jolloin myös työntekijät pysyvämpiä, eikä pelkkiä sesonki työntekijöitä varsinkaan muualta.

Ravintolapalveluihin kaivattiin muutoksia. Muun muassa toivottiin, että ravintolapalvelut olisivat laajemmin auki, esimerkiksi ruska-aikaan ja lisäksi toivottiin alueelle latukahviloita. Koirien kanssa matkustavien huomioiminen olisi myös tärkeää, eli mihin esimerkiksi koiran kanssa matkustava on tervetullut. Näistä muutama esimerkki:

Koiran kanssa matkustavana olisi kiva tietää mihin koirat on sallittu kuten mökki varauksissa tai vaikka ruokapaikat, jossa ulkoterassilla tms. Kesällä ei voi koiraa jättää autoon, joten joudumme ruokailemaan tyyliin take away seteillä tai vuorotellen. Koiraa ei tarvitse joka paikkaan saada mukaan mutta tieto olisi kiva löytää helpommin yrityksien sivuilta kuin jokaiseen erikseen yhteydenotto.

Ravintolapalvelut. Esim. viime syksynä ruskan aikaan olivat ravintolat kiinni (eivät koronan vuoksi). Väkeä oli valtavasti esim. Pallaksella eikä edes kahvikuppia voinut ostaa (20.9 alkaen). Muonion keskustasta ei löydy ravintolapalveluita Thai ravintolaa lukuun ottamatta. Tässä kehitysidea kunnalle, käyttäisin, jos olisi.

Lisää latukahviloita

Lopuksi vielä muita huomioitavia esille tulleita asioita, jotka voisivat edesauttaa Muonion alueen palvelutarjonnan kehittämisessä. Muun muassa koettiin, että muutoksiin reagoiminen on hidasta (korona-aika ja palvelut kiinni, vaikka olisi ollut paljon kotimaisia asiakkaita). Kesälle toivottiin, että hotellit olisivat auki. Erilaisia yhteiskuljetus tai taksivaihtoehtoja ja niiden kehitystä toivottiin. Muutama vastaaja myös halusi mainita, että Muonio on juuri nyt sellainen, millaisena sen halutaankin pysyvän. Rauhallinen paikka, joka ei ole kuin muut lähellä olevat laskettelukeskukset.

7 Johtopäätökset ja kehittämisideat

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitä palveluita vapaa-ajanasukkaat, ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevat kaipaavat Muonioon, sekä miten Muonion palvelut tukevat vastuullista matkailua vapaa-ajanasukkaan näkökulmasta. Tutkimuskyselystä selvisi, että suurin osa kyselyyn

vastanneista olivat tyytyväisiä Muonion alueen palveluihin, vaikkakin julkinen liikenne ei ole täysin vastannut palvelutarvetta. Kyselyn perusteella eniten kaivattiin huolto- ja kunnossapitoa alueen talvi- ja kesäreitteihin. Myös alueen palveluista toivottiin lisää informaatiota. Esimerkiksi yritysten aukioloajoista, palveluiden hinnoista, reiteistä, nähtävyyksistä sekä mökkipalveluista. Myös tapahtumista toivottiin lisää informaatiota. Kalastusmatkailun ja vesistöillä tapahtuvien ohjelmien kehittämiseksi olisi kyselyn perusteella kysyntää. Muonion alueen palveluja olisi tärkeää saada auki myös hiljaisina aikoina, jotta se houkuttelisi vapaa-ajan asukkaita alueelle myös huippusezonkien ulkopuolella. Nämä asiat olisivat tärkeitä huomioida Muonion alueen ympärivuotisuuden kehittämisen kannalta. Vapaa-ajan asukkaiden mielestä Muonion palveluissa näkyvät vastuullisuustoimet melko hyvin, mutta paikallisen kulttuuriin lisääminen palvelutarjontaan olisi tarpeellista. Vastuullisista toimista viestimisen kehittämiseen olisi paikallisten toimijoiden syytä panostaa jatkossa enemmän.

Reitit

Alueen reitteihin oltiin yleisesti tyytyväisiä. Esimerkiksi alueen hiihtomahdollisuuksiin oltiin tyytyväisiä, mutta niiden kunnossapitoon ei, mikä selvisi selkeästi avoimista vastauksista. Mutta myös muihin reitteihin kaivattiin parempaa ylläpitoa, eritoten pyöräreittien kehitys olisi tarpeellista vastaajien mielestä Muoniossa. Muoniossa lomailevien palveluodotukset liittyvät usein ulkoilumahdollisuuksiin, talvella varsinkin hiihtolajien erinomainen kunnossapito on oletusarvo. Jos ladut eivät ole huollettuja ja palvelu ei vastaa odotuksia, on todennäköisesti palveluiden koettulaatu heikkoa. Tiedotus ja latukartan päivitys sekä uudenlaiset tavat rahoittaa reittien ylläpitoa voisivat myös edesauttaa latujen laadukasta ylläpitoa.

Informaatio

Alueen palveluista toivottiin lisää informaatiota. Suurin osa vastaajista halusi jatkossa saada tietoa palveluista Discover Muonion verkkosivuilta tai Discover Muonion sosiaalisesta mediasta. Mutta myös eri ilmoitustaulut alueella olisivat vastaajien mielestä hyviä paikkoja saada tietoa palveluista. Myös teiden ja hiihtolajien varsille toivottiin mainontaa palveluista. Palveluita, joita oli käytetty vähän kyselyyn vastanneiden keskuudessa (muun muassa ohjelma- ja siivouspalveluita), niiden markkinoinnin lisääminen olisi ajankohtaista. Esimerkiksi mökkikyläilyjen ilmoitustauluille mainontaa,

näin tavoitettaisiin myös ne vapaa-ajan asukkaat, jotka eivät käytä sosiaalista mediaa. Vastaavasti Discover Muonion sivuille olisi hyvä lisätä vapaa-ajan asunnon käyttäjille oma linkki, mistä he löytäisivät mökkeilyyn liittyvät palvelut yhdestä paikasta. Esimerkiksi mökin huoltoon liittyviä palveluita, polttopuiden ostomahdollisuuksia ja siivouspalveluita.

Kalastus ja vesistöt

Kalastusmahdollisuuksiin ja vesillä tapahtuviin ohjelmapalveluihin kaivattiin parannuksia. Muonion alueella on erinomaiset kalastusmahdollisuudet, mihin myös kyselyyn vastanneet olivat pääosin tyytyväisiä. Kalastusmahdollisuuksiin ja vesillä tapahtuviin ohjelmapalveluihin kaivattiin silti parannuksia. Esimerkiksi kalastuskartta tai jokikartta Muonion alueelle olisi tärkeä, sillä kalastusmatkailuun panostaminen voisi myös edesauttaa hiljaisimpien lomakuukausien palveluiden kehittämistä. Esimerkkinä KalallaKainuussa.fi, joka on Kainuun kalastusvesistöille kehitetty sivusto. Sivustolta löytyy kaikki Kainuussa kalastukseen tarvittavat kattavat tiedot samassa paikasta, esimerkiksi eri kalastusmuodot, kalastuskohteet, kalastusluvut ja palvelut. (Kalalla Kainuussa, kalastusta ja elämyksiä korpipuroilta järville n.d.) Vastaavanlainen kattava kalastukseen liittyvä palvelu Muonion alueelle voisi lisätä kiinnostusta koko aluetta kohtaan. Myös tieto veneiden laskupaikoista olisi hyvä sisältyä palveluun.

Palveluiden laajemmat aukioloajat

Odotetusti toukokuu ja lokakuu näkyivät hiljaisimpina kuukausina kyselyn tuloksissa. Vastuullisen matkailun ja ympärivuotisuuden kehittämisen kannalta toukokuulle ja lokakuulle olisi tärkeää saada palveluita auki, jotta se houkuttelisi vapaa-ajan asukkaita alueelle myös huippusezonkien ulkopuolella. Huippusezongin ulkopuolella kiinni olevat yritykset voivat antaa huonon kuvan matkailualueesta, mikä voi taas heikentää matkailijan uskollisuutta kohdetta kohtaan. Ravintolapalveluita toivottiin olevan laajemmin auki, eritoten kesällä ja syksyllä. Erilaiset tapahtumat voisivat myös houkutella ihmisiä saapumaan Muonioon hiljaisina aikoina. Keskiviipymä kysymyksen kohdalla selvisi, että osa vastaajista ovat pidempiäkin aikoja alueella (maksimi ajat 120 vrk ja 365 vrk). Pidempään alueella yhdellä kerralla viipyvät voivat olla mahdollisia etätyöläisiä, sillä kysymykseen: miksi olet valinnut Muonion alueen lomakohteeksi, muu, mikä- kohtaan oli kirjattu työ ja etätyöt. Vallitseva tilanne ja etätyöskentelyn lisääntyminen

on mahdollistanut ihmisten pidemmän viipymisen vapaa-ajan asunnoilla, ja etätyöskentelijät ovatkin potentiaalisia palveluiden käyttäjiä myös lomasesonkien ulkopuolella. Etätyöläisten huomioiminen palvelutarjonnassa voisi lisätä mahdollisuuksia ympärivuotisuuden kehittämiseen. Etätyöskentelyn mahdollistamiseksi on tärkeää huomioida myös toimivat tietoliikenneyhteydet osana alueen palveluita.

Paikallisuus palvelutarjonnassa ja yritysten vastuullisuus

Paikallisuuden lisääminen palvelutarjontaan olisi kyselyn tulosten perusteella toivottua. Paikallisuutta esiintyi eniten ravintoloissa vastausten perusteella, lähes kiitettävästi. Mutta varsinkin kulttuuritarjontaan paikallisuuden lisäämistä olisi tutkimustulosten perusteella tarve lisätä. Tämä tuli esille niin avoimissa vastauksissa kuin myös kyselyn strukturoidussa kysymyksessä. Kysymys missä selvitettiin miten yritykset ovat huomioineet toiminnassaan paikalliset raaka-aineet, kulttuurin, luonnon monimuotoisuuden sekä eläinten hyvinvoinnin oli jonkin verran nollavastauksia. Eli vastaajalla ei ollut asiasta käsitystä. Tämä voi tarkoittaa sitä, että vastaaja ei ollut käyttänyt kyseisiä palveluita, joissa nämä näkyivät. Tai hän ei vaan ollut nähnyt yrityksen toiminnassa merkkejä siitä, että he olisivat huomioineet toiminnassaan vastuullisuusasiat. Paikallisten yritysten olisikin tärkeää viestiä vastuullisista toimistaan enemmän. Vastuulliset toimet pitäisivät olla osa yritysten jatkuvaa toimintaa ja enenevässä määrin näihin asioihin myös asiakkaat kiinnittävät huomioita. Yritysten vastuulliset toimet ovat tärkeitä vastuullisen matkailun edistämässä, mutta myös niistä oikeanlainen viestiminen voi olla erinomainen kilpailuvaltti. Paikallisuuden lisääminen palvelutarjontaan, olisi myös vastuullisen matkailun mukaista. Esimerkiksi yritykset, joissa käytetään puhtaita paikallisia raaka-aineita, voisivat tuoda sitä rohkeammin esille toiminnassaan ja markkinoinnissaan. Monet ihmiset arvostavat tietoa siitä, että esimerkiksi kalan, jota on tarjolla ravintolassa, on kalastanut paikallinen kalastaja. Nämä voivat olla itsestään selvyyksiä palvelun tarjoajalle, mutta eivät asiakkaalle.

Liikenne ja infrastruktuuri

Muonion vetovoimana on pidetty luontoa ja tämä näkyikin kyselyn tuloksissa. Luonnon lisäksi esimerkiksi harrastusmahdollisuudet sekä sukulaissuhteet tuovat vapaa-ajan asukkaat Muonion alueelle. Moni kyselyn vastaajista oli Uudeltamaalta, mikä kertoo siitä, että pitkänkin matkan

päästä tullaan alueelle. Tämä voi selittää myös osaltaan sitä, että moni kyselyyn vastannut tulisi mielellään oman auton lisäksi alueelle autojunalla. Autojunamahdollisuuksia olisi tärkeä saada lisättyä, myös sesonkien ulkopuolelle, jotta Muonioon pääsisi mahdollisimman vaivattomasti pitkänkin matkan päästä. Julkisen liikenteen tai erilaisten taksipalveluyhteyksien kehittäminen olisi myös tärkeää, että myös ilman autoa saapuvat tavoittaisivat Muonion alueen. Muonion sisäisen, esimerkiksi eri kohteiden välisiä liikkumismahdollisuuksia, olisi myös tarve kehittää.

Muonion alueen haasteina on perusinfrastruktuurin puutteellisuus. Se myös näkyi kyselyn tuloksissa. Asunnotilanne on heikko, sekä kierrätys mahdollisuudet vielä puutteelliset. Asuntojen saatavuus on ollut jo pitkään Muonion alueella ongelma ja tämä hankaloittaa osaavan työvoiman saamista alueelle. Vakituisten asuntojen lisäämisen lisäksi vapaa-ajan asuntojen vuokraamisen helpottamiseksi tarkoitettu luotettava sivusto olisi myös mahdollinen kehittämiskohde. Monikaan vapaa-ajan asunnon omistaja ei vuokraa eteenpäin vapaa-ajan asuntoaan. Vapaa-ajan asunnon omistajat eivät välttämättä koe tarvetta vuokraamiselle. Tähän voi vaikuttaa vapaa-ajan asunnon vuokraukseen käytettävien kanavien epäluotettavuus, tai mahdollisesti koetaan vapaa-ajan asunnon vuokraukseen liittyvien asioiden, kuten siivouksen ja huollon hoitaminen hankalaksi pitkän matkan päästä.

8 Pohdinta

Tällä tutkimuksella saatiin vapaa-ajanasukkaiden palvelutarpeista sekä paikallisten palveluiden vastuullista matkailua tukevasta toiminnasta Muoniossa yleiskuva. Vaikka tutkimuksesta ei tullut esille mitään kovinkaan uutta tietoa, oli tieto tarpeellista, sillä oletetuista palveluiden kehittämisen tarpeista saatiin vahvistuksia tutkimuksen avulla. Toimeksiantaja tulee hyödyntämään tuloksia vapaa-ajan asunnoissa lomailevien palvelujen kehittämisessä. Opinnäytetyössä kerätyn tiedon pohjalta he voivat jatkaa sekä syventää tietopohjaa aihealueesta edelleen ja toistaa tiettyjä kysymyksiä tulevana vuosina.

Tutkimustulosten yleistettävyyden on verkkotutkimuksissa haasteellista, sillä perusjoukkoa, eli populaatiota ei usein tunneta. Ulkoinen validiteetti eli yleistettävyyden edellyttää, että vastaajajoukko edustaisi koko joukkoa. (Kananen 2014, 265.) Myös tämän tutkimuksen populaation määrittäminen oli haasteellista, sillä varmuudella ei tiedetä, kuinka moni kyselyyn näki, kun kyselyn linkki jaettiin monessa eri sosiaalisessa kanavassa sekä ilmoitustauluilla. Tämä

mahdollisesti vastaavasti hyvän vastausmäärän. Myös otanta satunnaisesta populaatiosta vähensi systemaattisen puolueellisuuden todennäköisyyttä ja keräämällä iso määrä vastauksia vähensi vastaavasti todennäköisyyttä tehdä vääriä päätelmiä. Vastausmäärään (147) sekä kyselystä saatuihin tuloksiin ja kehittämisideoihin oltiin tyytyväisiä.

Määrällisellä tutkimusmenetelmä mahdollistettiin vastauksien saanti laajalla alueella olevilta vapaa-ajan asukkailta ja tutkimuskyselyn avulla saatiin tutkimusongelmiin ratkaisuja. Tutkimus toteutettiin tutkimuksen eettisiä periaatteita noudattaen. Tutkimuksesta saadut tulokset vastasivat suurimmalta osalta oletuksia, joten voidaan todeta, että tutkimuksessa käytettiin oikeanlaisia mittareita. Tärkeää oli myös analysoida osaa aineistoa laadullisesti, jotta saatiin parempi ymmärrys vapaa-ajanasukkaiden palvelutarpeista. Tutkimuksen tulokset esitettiin mahdollisimman tarkasti ja johtopäätökset tuloksista johdettiin oikeanlaisesti. Nämä kaikki takaavat tutkimuksen validiteetin, eli tutkimuksen luotettavuuden. Jos tutkimuksen validiteetti on kunnossa, se myös yleensä takaa tutkimuksen reliabiliteetin (Kananen 2011, 121).

Alueen kehittämisideoihin vaikutti varmasti paljon kyselyn ajankohta, sillä moni kehitysideoista liittyivät nimenomaan hiihtolatuksen kunnossapitoon. Vaikkakin ideat alueen kehittämisestä liittyivät myös kesämatkailuun, mutta jos kysely uusittaisiin kesällä, voisi ideat painottua enemmän kesämatkailuun kehittämiseen. Kyselyn tuloksiin on voinut vaikuttaa myös muun muassa se, että kysymyksiin on vastattu, vaikka vastaajalla ei ole oikeasti asiasta tietoa. Tämä on yleinen ongelma verkkokyselyissä, eikä myöskään tarkentavia kysymyksiä voida tehdä. Poikkeusolot voivat myös osaltaan vaikuttaa tuloksiin, sillä esimerkiksi kaikki palvelut ei ole olleet saman lailla auki, kuin aiemmin.

Yritysten palveluiden vastuullisuudesta saataisiin syvällisempää tutkimustietoa, jos jatkotutkimus tehtäisiin esimerkiksi pienelle joukolle ja kokonaan laadullisella tutkimusmenetelmällä. Yritysten vastuullisuusviestinnän kehittäminen Muoniossa olisi myös ajankohtainen jatkotutkimusaihe. Erilaisten ohjelmapalvelutuotteiden kehittämistä vapaa-ajanasukkaille voitaisiin toteuttaa palvelumuotoilun avulla. Esimerkiksi erilaisten vesistöillä tapahtuvien ohjelmapalveluiden kehittämistä, kuten melonnan ja kalastuspalveluiden. Alueen reitteihin liittyvällä kehittämistutkimuksella vapaa-ajanasukkaille voitaisiin tehdä reiteistä vielä asiakaslähtöisempiä, mikä kohentaisi Muonion alueen vetovoimaa. Yleisesti palvelutarjonnan parantaminen

vastaamaan matkailijan tarpeita, mahdollistaisi se heidän pidemmän viihtymisensä paikkakunnalla.

Kyselyssä olisi ollut hyvä huomioida erikseen etätyöntekijät, eli kysyä oliko vastaaja mahdollisesti etätöissä Muoniossa, jos vietti alueella pitkän ajan. Etätyöläisten palvelutarpeita voitaisiin kartoittaa jatkotutkimuksella, esimerkiksi kyselyllä, joka olisi suunnattu ainoastaan Muoniossa etätöitä tekeville. Kaikilta vastaajilta olisi pitänyt kysyä, että milloin on ollut alueella. Nyt saatiin vapaa-ajan asunnon omistajien vastaukset ainoastaan kysymykseen, milloin he itse olivat alueella tai milloin heidän vapaa-ajan asuntonsa on ollut vuokralla. Olisi ollut hyvä myös kysyä vapaa-ajan asunnon omistajilta, mikäli he eivät vuokraa vapaa-ajan asuntoaan eteenpäin, niin miksi. Tällä olisimme voineet selvittää tarpeen luotettavalle vapaa-ajan asuntojen vuokraussivustolle. Vapaa-ajan asuntojen luotettavan vuokraussivuston tarvetta voitaisiin myös kyselyn avulla selvittää.

Lähteet

4.4.1996/247. Eläinsuojelulaki. Finlex. Viitattu 19.2.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960247>, ajantasainen lainsäädäntö.

Aho, S. & Ilola, H. 2008. Kahden kunnan asukkaat- lisää osallisuutta? Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.

Akroush, M, N., Jraisat, L, E., Kurdieh, D, J., Al -Faouri, R, N., & Qatu, L, T. 2016. Tourism service quality and destination loyalty- the mediating role of destination image from international tourists' perspectives. Scholarly Journals, 71, 1, pp. 18-44. Viitattu 26.3.2021.

<https://janet.finna.fi/> ProQuest Central.

Apteekki, matkailuneuvonta ja muut Muonion palvelut. N.d. Discover Muonio. Viitattu 17.3.2021.

<https://discovermuonio.fi/muut-palvelut/>.

Arctic sauna world. N.d. Harriniva. Viitattu 20.2.2021. <https://harriniva.fi/kohteet/arctic-sauna-world/>.

Enontekiön lentoasema siirtyy Finavialta kunnan omistukseen heinäkuussa 2021. Lentoposti 16.11.2020. Viitattu 15.3.2021.

https://www.lentoposti.fi/uutiset/enonteki_n_lentoasema_siirtyy_finavialta_kunnan_omistukseen_hein_kuussa_2021.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark oy.

Etätyö lisää työtyytyväisyyttä ja vähentää kiirettä. 2020. Yritysmaailma 13.10.2020. Viitattu 14.2.2021. <https://yritma.fi/yrityselamassa-tapahtuu/etatyo-lisaa-tyotytyvaisytytta-ja-vahentaa-kiiretta%E2%80%AF/>.

Etätyöt koronavirustilanteessa. 2021. Sosiaali- ja terveysministeriö 1.3.2021. Viitattu 13.3.2021.

<https://stm.fi/etatyot-koronavirustilanteessa>.

García-Rosell, J, C. 2017. Vastuullinen matkailu. Julkaisussa Matkailu tutkimuksen avainkäsitteet. Toim. Edelheim, J. & Ilola, H. Rovaniemi: Lapland University Press, 229–234.

Goodwin, H. 2016. Responsible tourism: using tourism for sustainable development. Oxford: Goodfellow Publishers, 2. painos. Viitattu 18.3.2021. <https://janet.finna.fi>, ProQuest Ebook Central.

Grönroos, C. 2007. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.

Honkanen, A. 2017. Sesonkivaihtelut. Julkaisussa Matkailu tutkimuksen avainkäsitteet. Toim. Edelheim, J. & Ilola, H. Rovaniemi: Lapland University Press, 115–119.

Hudson, S & Hudson, L. 2017. Customer service in Tourism and Hospitality. Oxford: Goodfellow Publishers. 2.painos. Viitattu 17.3.2021. <https://janet.finna.fi>, EBSCOhost.

Kalalla Kainuussa, kalastusta ja elämyksiä korpipuroilta järville. N.d. Kalalla Kainuussa. Viitattu 25.4.2021. <https://kalallakainuussa.fi>.

Kananen, J. 2008. Kvantti, kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuu. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2008. Kvantti, kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä, laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kansallispuistoissa ennätysvilkas vuosi- koronapandemia vahvisti pitkään jatkunutta trendiä retkeilyn suosiosta. 2021. Metsähallitus 26.1.2021. Viitattu 5.2.2021.

<https://www.metsa.fi/tiedotteet/kansallispuistoissa-ennatysvilkas-vuosi/>.

Kesämökätköt 2019. N.d. Tilastokeskus. Viitattu 31.1.2021.

https://www.stat.fi/til/rakke/2019/rakke_2019_2020-05-27_kat_001_fi.html.

Konu, H., Pesonen, J. & Reijonen, H. 2020. Matkailu liiketoimintaa teoriasta käytäntöön. Tampere: Vastapaino.

Konu, H. 2020. Asiakkaan osallistaminen elämyksellisten matkailupalveluiden kehittämiseen. Julkaisussa Matkailutoimintaa teoriasta käytäntöön. Toim. Konu, H., Pesonen, J. & Reijonen, H. Vastapaino: Tampere, 45–68.

Kotimaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät 29 prosenttia joulukuussa 2020. Tilastokeskus 28.1.2021. Viitattu 29.1.2021.

https://www.tilastokeskus.fi/til/matk/2020/12/matk_2020_12_2021-01-28_tie_001_fi.html.

Kuisma, J. 2015. Mainetta ja tulosta, yritysvastuun johtamisen lyhyt oppimäärä. Helsinki: ST-Akatemia Oy.

Kähkönen, O. & Ojuva, J. 2017. Eläinten hyvinvointi matkailuyritysten kilpailuvalttina. Teema-artikkeli 2017. Viitattu 29.1.2021. <https://www.lapinamk.fi/fi/loader.aspx?id=8c4fa87a-4ce8-4f3c-b888-9601ccf2bc9d>.

Käsitteet ja määritelmät. N.d. Tilastokeskus. Viitattu 14.2.2021.

<https://www.stat.fi/til/rakke/kas.html>.

Lapin matkailustrategia 2020-2023. 2019. Matkailun tilanne- analyysi toukokuussa 2019.

ArcticSmartness. Viitattu 29.1.2021. https://arcticmartness.eu/wp-content/uploads/Matkailu_tilannekuvaraportti_web.pdf.

Luotettavuus. N.d. Kyvyt.fi. Viitattu 2.5.2021.

<https://kyvyt.fi/view/artefact.php?artefact=304009&view=72174>.

Martin, M, J, M. & Martinez, G, J, M. 2019. Entrepreneurs' attitudes toward seasonality in the tourism sector. International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research 11.11.2019, 26, pp. 432-488. Viitattu 8.4.2021. <http://janet.finna.fi>, Emerald.

Matkailun ympärivuotisuutta etsimässä. 2020. Business Finland 27.4.2020. Viitattu 7.2.2020. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2020-visit-finland/matkailun-ymparivuotisuutta-etsimassa>.

Matkailuvuosi, Suomen matkailu jatkoi kasvuaan myös vuonna 2019- ulkomaisia yöpymisiä 7,1 miljoonaa. N.d. Business Finland. Viitattu 9.1.2021. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tutkimukset-ja-tilastot/matkailuvuosi>.

Mitä on kestävä kehitys? N.d. Kestävä kehitys. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 23.1.2021. <https://kestavakehitys.fi/kestava-kehitys>.

Muonion ladut, kelkkareitit ja retkeilyreitit. N.d. Discover Muonio. Viitattu 26.3.2021. <https://discovermuonio.fi/kartat-ja-reitit/>.

Määrällinen analyysi. 2015. Koppa-Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 28.2.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>.

Onnibussi tuo tunturiin. N.d. Onnibus.com. Viitattu. 21.2.2021. <https://www.onnibus.com/matkusta-bussilla-lappiin>.

Pasanen, K. 2020. Vastuullisuusviestinnällä kohti kestävämpää matkailua. Julkaisussa Matkailuliiketoimintaa teoriasta käytäntöön. Toim. Konu, H., Pesonen, J. & Reijonen, H. Tampere: Vastapaino, 99–123.

Pedrana, M. 2014. Location-based services and tourism: possible implications for destination. Current issues in Tourism 21.10.2014, 9, pp.753-762. Viitattu 24.3.2021. <http://janet.finna.fi/>, EBSCOhost.

Retkeilyä, kalastusta, hiihtoa ja maastopyöräilyä. N.d. Discover Muonio. Viitattu 17.2.2021. <https://discovermuonio.fi/aktiviteetit/>.

Ristiintaulukointi. 2004. KvantiMOTV verkkokäsikirja 6.5.2004. Viitattu 28.3.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV- menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.4.2021. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html.

Sijainnit ja etäisyydet. N.d. Discover Muonio. Viitattu 31.1.2021. <https://discovermuonio.fi/sijainti-ja-saapuminen/>.

Suomalaisten matkailu keskittyi kotimaahan kesällä 2020. 2020. Tilastokeskus 5.11.2020. Viitattu 23.1.2021. http://www.stat.fi/til/smat/2020/14/smat_2020_14_2020-11-05_tie_001_fi.html-.

Tervo-Kankare, K. 2017. Kestävä matkailu. Julkaisussa Matkailu tutkimuksen avainkäsitteet. Toim. Edelheim, J. & Ilola, H. Rovaniemi: Lapland University Press, 235–240.

Tervo, K. 2009. Ilmaston muutos kestävän matkailun haasteena pohjoisessa. Julkaisussa Turisti tulee kylään, matkailukeskukset ja lappilainen arki. Toim. Tuulentie, S. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino, 259–273.

Tilastopalvelu Rudolf. N.d. Business Finland. Viitattu 18.2.2021. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tutkimukset-ja-tilastot/tilastopalvelu-rudolf>.

Tilastotietoja Suomen matkailualalta. N.d. Business Finland, tilastopalvelu Rudolf. Viitattu 29.1.2021. https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tutkimukset-ja-tilastot/tilastopalvelu-rudolf?gclid=CjwKCAiAgc-ABhA7EiwAjev-ix9W6T8xIY8qUpQhIsOBIMdp2q4KIzfagGZye0VBUkBFpLeKp9mO1xoC8xgQAvD_BwE.

Tätä on Muonio. N.d. Discover Muonio. Viitattu 30.1.2021. <https://discovermuonio.fi/tietoa-muoniosta/>.

Vastuullisen matkailun puolesta. N.d. Sustainable Travel Finland. Viitattu 30.1.2021. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/sustainable-travel-finland>.

Vastuullisuus ja kestävä matkailu Muoniossa. N.d. Discover Muonio. Viitattu 19.1.2021. <https://discovermuonio.fi/vastuullisuus/>.

Vastuullisuus. N.d. Business Finland. Viitattu 9.9.2020. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/kestava-matkailu-lyhyesti>.

Vepsäläinen, M. 2017. Mökkeilyä. Julkaisussa Matkailu tutkimuksen avainkäsitteet. Toim. Edelheim, J. & Ilola, H. Rovaniemi: Lapland University Press, 87–92.

Vesterinen, N. 2020. Muonion matkailu katsoo ja kasvaa yhdessä kohti tulevaa. Discover Muonio 30.6.2020. Viitattu 19.1.2021. <https://discovermuonio.fi/muonion-matkailu-katsoo-ja-kasvaa-yhdessa-kohti-tulevaa/>.

Kylä-Kaila, K. 2021. Muonion tapahtumien vuosikello 2021. Muonion kunta 2020, sisäinen. Vesterinen, N. Sähköpostiviesti 16.2.2021. Vastaanottaja H. Stykki. Kuva Muonion tapahtumista vuodelle 2021.

Viesti vastuullisuudesta, hyödynnä vastuullisuutta viestinnässäsi. N.d. Artikkelin Business Finlandin sivuilla. Viitattu 12.2.2021. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/viesti-vastuullisuudesta/>.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa, määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus.

Vilkkaimmat ja hiljaisimmat puistot! Pallas-Ylläs yhä ykkönen. 2021. Erälehti 26.1.2021. Viitattu 31.1.2021. <https://eralehti.fi/2021/01/26/vilkkaimmat-ja-hiljaisimmat-puistot-pallas-yllas-yha-ykkonen/>.

Vuoden 2020 touko-elokuussa noin 1 112 000 vuokramökkiyöpymistä. 2020. Tilastokeskus 22.10.2020. Viitattu 6.2.2021. <https://www.stat.fi/tup/kokeelliset-tilastot/vuokramokkitilasto/2020-touko-elokuussa/index.html>.

WHO: Suomen ilma maailman kolmanneksi puhtainta. 2016. Ilmatieteenlaitos 18.5.2016. Viitattu 19.1.2021. <https://www.ilmatieteenlaitos.fi/tiedote/187177339>.

Xavier Font on how to communicate sustainable tourism. 2015. Sustainability leaders 26.2.2015. Viitattu 30.1.2021. <https://sustainability-leaders.com/interview-xavier-font/>.

Yhdessä enemmän- kestävää kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun, Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023. 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu marraskuussa 2019. Viitattu 6.2.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161906/TEM_2019_60.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Zyphur, M, J. & Pierides, D, C. 2017. Is quantitative research ethical? Tools for ethical practicing, evaluating, and using quantitative research. Journal of Business Ethics. Viitattu 17.3.2021. <https://janet.finna.fi>, ProQuest Central.

Liitteet

Liite 1. Kysely

Kysely Muonion vapaa-ajanasukkaile ja vapaa-ajan asunnoissa lomaileville 2021

Haluatteko olla mukana kehittämässä Muonion palveluita? Vapaa- ajanasukkaat ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevat ovat tärkeä osa Muonion kunnan elinvoimaa ja matkailua. Haluammekin kuulla lisää vapaa- ajanasuntoon, vapaa- ajanviettoon ja alueen palveluiden käyttöön liittyvistä kokemuksista. Mahdolliset ideat alueen ja matkailun kehittämiseen ovat meille myös erittäin tärkeitä. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10 minuuttia.

Vastaathan kyselyyn 29.3.2021 mennessä

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvomme:

- 2 hengelle pääsyliput Jeriksellä sijaitsevaan Arctic Sauna Worldiin. Harriniva Oy <https://harriniva.fi/kohteet/arctic-sauna-world/> (kopioi linkki selaimeen)
- 50 € arvoisen K- ryhmän lahjakortin, K- Market Muoniontori: <https://www.k-ruoka.fi/kauppa/k-market-muoniontori> (kopioi linkki selaimeen)

Mikäli haluatte osallistua arvontaan, jättäkää kyselyn loppuksi yhteystietonne. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Lisää tietoa arvonnasta: <https://discovermuonio.fi/mokki/> (kopioi linkki selaimeen)

Kysely toteutetaan yhteistyössä Muonion kunnan ja Muonion Matkailu ry:n kanssa osana Jyväskylän ammattikorkeakouluopiskelijan (Jamk) opinnäytetyötä.

Lisätietoja kyselystä:

Muonion matkailupäällikkö Nina Vesterinen nina.vesterinen@discovermuonio.fi, +358442350421 tai Opiskelija Hanna Stykki M2020@student.jamk.fi, +358443373772

Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyn rekisterinpitäjänä toimii Muonion Matkailu ry, joka vastaa kyselyn henkilötietosuojasta. Tietoja käytetään Muonion matkailun ja elinvoiman kehittämiseen. Vastaukset esitetään aina yhteenvetona. Antamienne tietojen keräämisessä ja käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja- asetusta (Asetus (EU) 2016/79) ja Suomen kansallisia tietosuojalakeja. Lisää tietoa: <https://discovermuonio.fi/tietosuojaseloste/>

JAMK kumppanina toteuttaa kyselyn Muonion Matkailu ry:n nimiin. Kyselyssä kerättyä aineistoa ja tuloksia käytetään ainoastaan yllä mainittuihin tarkoituksiin.

Kysely etenee vastaustenne perusteella, eli esimerkiksi yksi kysymys saattaa jäädä välistä pois.

TAUSTATIETOJA

1. Vapaa-ajanasuntonne omistajuus ja käyttö Muoniossa

- Omistan vapaa-ajanasunnon Muoniossa
- Olen yksi useammasta omistajasta
- Olen vakituinen saman vapaa-ajanasunnon käyttäjä Muoniossa, mutta en omista kyseistä vapaa-ajanasuntoa
- Vuokraan tarpeen ja saatavuuden mukaan loma-asunnon Muoniosta

2. Koti(maa)kunta:

- Ahvenanmaa
- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Kymenlaakso
- Kanta-Häme
- Etelä-Karjala
- Satakunta
- Pirkanmaa
- Etelä-Savo
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Keski-Pohjanmaa
- Kainuu
- Pohjois-Pohjanmaa
- Muonio, Kolari, Kittilä, Enontekiö
- Muu Lappi

3. Kuinka moni kotitalouteenne kuuluvista henkilöistä on:

Alle 18- vuotiaita	<input type="text"/>
18-30- vuotiaita	<input type="text"/>
31-50- vuotiaita	<input type="text"/>
51-65- vuotiaita	<input type="text"/>
Yli 65- vuotiaita	<input type="text"/>

4. Käyttämänne/ omistamanne vapaa-ajanasunnon sijainti Muoniossa

- Jerisjärvi
- Kangosjärvi
- Kerässieppi
- Kihlanki
- Kätkösuvanto
- Muonion kirkonkylä
- Muotkavaara
- Olos
- Pallas
- Särkjärvi
- Tapojärvi
- Torassieppi
- Yli-Muonio
- Äkäsjärvi
- Muu, mikä?

5. Jos vuokraatte vapaa-ajanasuntoanne edelleen muille, mitä kanavia käytätte vuokraukseen? Esim. nettimökki, tori.fi

6. Mitä kautta vuokrasitte Muonion loma-asuntonne? Esim. nettimökki, tori.fi.

7. Miksi olette valinneet lomakohteeksenne Muonion? Valitse ensisijainen vaihtoehto.

- Luonto
- Sääolosuhteet
- Sijainti
- Palvelut
- Ohjelmapalvelut
- Harrastusmahdollisuudet
- Jokin tapahtuma, mikä?
- Sukulaissuhde
- Muu, mikä?

8. Montako vuorokautta vapaa-ajanasuntonne on ollut oman kotitaloutenne käytössä tai muussa käytössä, esimerkiksi vuokratyössä, viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana?

Maaliskuu-huhtikuu 2020**Oman kotitaloutenne käytössä, arvioikaa vuorokausimäärä**
_____**Muu/ vuokratkäyttö, arvioikaa vuorokausimäärä:**
_____**Toukokuu 2020****Oman kotitaloutenne käytössä, arvioikaa vuorokausimäärä**
_____**Muu/ vuokratkäyttö, arvioikaa vuorokausimäärä:**
_____**Kesäkuu- heinäkuu 2020****Oman kotitaloutenne käytössä, arvioikaa vuorokausimäärä**
_____**Muu/ vuokratkäyttö, arvioikaa vuorokausimäärä:**
_____**Elokuu- syyskuu 2020****Oman kotitaloutenne käytössä, arvioikaa vuorokausimäärä**
_____**Muu/ vuokratkäyttö, arvioikaa vuorokausimäärä:**
_____**Lokakuu 2020****Oman kotitaloutenne käytössä, arvioikaa vuorokausimäärä**
_____**Muu/ vuokratkäyttö, arvioikaa vuorokausimäärä:**

Marraskuu- joulukuu 2020

Oman kotitaloutenne käytössä, arvioikaa vuorokausimäärä

Muu/ vuokratkäyttö, arvioikaa vuorokausimäärä:

Tammikuu- helmikuu 2021

Oman kotitaloutenne käytössä, arvioikaa vuorokausimäärä

Muu/ vuokratkäyttö, arvioikaa vuorokausimäärä:

9. Kuinka monta vuorokautta yövytte keskimäärin omassa vapaa-ajanasunnossanne Muuniossa yhdellä käynnillä?

10. Kuinka monta vuorokautta yövytte/yövyitte vuokratussa vapaa-ajanasunnossanne Muuniossa?

11. Kuinka monta henkilöä majoittui vuokraamassanne majoituskohteessa?

12. Kuinka monta henkilöä yleensä majoittuu vapaa-ajanasunnollanne samaan aikaan?

13. Millä kulkuneuvolla saavuitte vapaa-ajanasunnollenne/vuokrattuun vapaa-ajanasuntoon viimeisimmällä kerralla?

1. Henkilöauto
2. Vuokrattu henkilöauto
3. Asuntoauto
4. Moottoripyörä
5. Polkupyörä
6. Linja-auto
7. Junalla Kolariin ja julkisilla Muonioon
8. Autojunalla Kolariin ja omalla autolla Muonioon
9. Junalla Rovaniemelle ja julkisilla Muonioon
10. Autojunalla Rovaniemelle ja omalla autolla Muonioon
11. Lentokone
12. Muu, mikä?

14. Mikä edellä mainituista olisi teille mieluisin tapa saapua Muonioon?

PALVELUT

15. Oletteko ostaneet seuraavia vapaa-ajanasunnon käyttöön ja vapaa-ajanviettoon liittyviä palveluja Muoniosta viimeisten 12 kuukauden aikana? Voitte valita useita kohtia.

- Ostoja päivittäistavarakaupasta

- Päivittäistavaroita vapaa-ajan asunnolle kuljetettuna
- Ruokapalveluja toimitettuna vapaa-ajan asunnolle
- Ravintola- ja kahvilapalveluja
- Ohjelmapalveluja kuten safarit
- Välineiden vuokrausta
- Kuljetuspalveluita
- Vapaa-ajanasunnon korjaus- ja rakennustöitä
- Vapaa-ajanasunnon/saunan lämmittämistä
- Puiden kaatoa/ polttopuiden tekemistä
- Vartiointia/ tarkastuskäyntejä
- Siivouspalveluita
- Lumen aurausta, muuta huoltoa
- Muuta, mitä?

16.

Kuinka tyytyväinen olette olleet seuraaviin palveluihin Muoniossa viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana (maaliskuu 2020- helmikuu 2021)? Vastatkaa asteikolla 1-5, siten että 1= erittäin tyytymätön ja 5= erittäin tyytyväinen. Valitkaa sopivin vaihtoehto. Jos ette ole käyttäneet palvelua, jättäkää arviointirivi tyhjäksi.

	1	2	3	4	5
Kunnanviraston palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveyspalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkailuneuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätehuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkinen liikenne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjastopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuritilaisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Ravintolapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokakauppojen valikoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoisliikkeet ja niiden valikoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapalvelut ja -mahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvinvointipalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saunapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kalastusmahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsästysmahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hiihtomahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaellusmahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Jos olette käyttäneet seuraavia reittejä, arvioika käyttämienne reittien käytettävyyttä asteikolla 1-5 siten, että 1= huono ja 5= erittäin hyvä. Valitkaa sopivin vaihtoehto.

	1	2	3	4	5
Vaellusreitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyöräreitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hiihtoreitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moottorikelkkareitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veneily/ melonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vastuullisuus

Vastuullisena matkailuna voidaan pitää sellaista toimintaa, millä on myönteisiä vaikutuksia kohteen

	0	1	2	3	4	5
Paikallisten raaka- aineiden hyödyntämisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eläinten hyvinvoinnin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Matkailuneuvonta

21. Oletteko etsineet/ kysyneet tietoa Muonion matkailupalveluista? Mikäli olette käyttäneet tiedon etsimiseen alla olevia vaihtoehtoja, arvioikaa ne saamanne palvelun mukaan. Asteikko 1-5, siten että 1= erittäin tyytymätön ja 5= erittäin tyytyväinen palveluun. Valitkaa sopivin vaihtoehto.

	1	2	3	4	5
Vierailemalla fyysisesti paikan päällä matkailuneuvonnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelimitse matkailuneuvonnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitse matkailuneuvonnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DiscoverMuonio.fi- verkkosivujen kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discover Muonio Facebook- sivuilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discover Muonio Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Mitä kautta haluaisitte jatkossa saada ajankohtaista tietoa paikallisista palveluista sekä vapaa-ajanviettomahdollisuuksista?

- Discover Muonio- verkkosivujen kautta
- Discover Muonion sosiaalisen median kautta
- Mökkeihin jaettavan paperisen esitteen avulla
- Mökkikansion välityksellä
- Ilmoitustauluilla (kaupat, mökkikylät, kylän ilmoitustaulut)
- Muonion mobiilisovelluksen kautta
- Muu, mikä?

23. Ideoitanne ja ajatuksianne oman vapaa-ajanviettonne sekä Muonion matkailun kehittämiseksi:

Muistattehan jättää yhteystietonne, jos haluatte osallistua arvontaan. Yhteystietoja ei käytetä muuhun tarkoitukseen kuin arvontaa.

24. Yhteystiedot

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

Liite 2. Mainos kyselyyn



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kysely ja arvonta vapaa-ajanasukkaille ja vapaa-ajan asunnoissa lomaileville

Vastaa ja voita!

Onko sinulla vapaa-ajanasunto Muoniossa tai oletko vuokrannut yksityiseltä loma-asunnon? Vapaa-ajanasukkaat ja vapaa-ajan asunnoissa lomailevat ovat tärkeä osa Muonion kunnan elinvoimaa ja matkailua.

Haluammekin kuulla lisää vapaa-ajanasuntoon, vapaa-ajanviettoon ja alueen palveluiden käyttöön liittyvistä kokemuksista. Mahdolliset ideat alueen ja matkailun kehittämiseen ovat meille myös erittäin tärkeitä!

Kaikkien kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan:

- 2 hengelle pääsyliput, arvo yht. 50 € , Jeriksellä sijaitsevaan Arctic Sauna Worldiin. Harriniva Oy <https://harriniva.fi/kohteet/arctic-sauna-world/>
- 50 € arvoisen K-ryhmän lahjakortin, K-Market Muoniontori: <https://www.k-ruoka.fi/kauppa/k-market-muoniontori>

Kysely toteutetaan yhteistyössä Muonion kunnan ja Discover Muonio/ Visit Muonio 2025 hankkeen kanssa osana Jyväskylän ammattikorkeakouluopiskelijan (JAMK) opinnäytetyötä.

*Lisätietoa kyselystä: matkailupäällikkö Nina Vesterinen
nina.vesterinen@discovermuonio.fi
tai opiskelija Hanna Stykki M2020@student.jamk.fi*

Voit vastata sähköiseen kyselyyn osoitteessa:

<https://link.webropol.com/s/muonio> Tai lue QR- koodi älypuhelimellasi

