



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

ETELÄ-PÄIJÄNTEEN ALUEEN PALVELUT

Selvitys Etelä-Päijänteiden alueen palvelutarpeista ja
tyytyväisyydestä alueen palveluihin

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ravintolatoiminta
Opinnäytetyö
Kevät 2013
Miina Siitonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

SIITONEN, MIINA: Etelä-Päijänteen alueen palvelut
Selvitys Etelä-Päijänteen alueen
palvelutarpeista ja tyytyväisyydestä
alueen palveluihin

Ravintolatoiminnan opinnäytetyö, 39 sivua, 13 liitesivua

Kevät 2013

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Etelä-Päijänteen alueen kuntien, Asikkalan, Padasjoen ja Sysmän, vakituisten asukkaiden, vapaa-ajan asukkaiden ja matkailijoiden palvelutarpeita ja tyytyväisyyttä jo olemassa oleviin palveluihin. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Elämysten Päijänne – Päijänne Experiences -hanke. Opinnäytetyö on osa tämän hankkeen Etelä-Päijänteen alueen kehittämistoimenpiteitä, ja sen tarkoituksena on tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää hankkeessa myöhemmin jatkotutkimuksina tai kehittämistoimenpiteinä. Opinnäytetyön tavoitteena on myös luoda vastausten perusteella profiilit tyypillisestä Eteläpäijänneläisestä asukkaasta, vapaa-ajan asukkaasta ja matkailijasta.

Kysely toteutettiin aikavälillä 29.5.2012-11.9.2012 ja siihen pystyi vastaamaan sekä sähköisesti että paperilomakkein erilaisissa tapahtumissa ja pisteissä joihin lomakkeita oli jaettu kyselylaatikoihin palautettaviksi. Kyselyyn vastasi yhteensä 342 henkilöä, joista tutkimuksessa on käsitelty 336. Kysely on luonteeltaan kvantitatiivinen, mutta sisältää kvalitatiivisia elementtejä.

Teoriaosuudessa on käsitelty palvelua, palvelun laatua sekä asiakkaan palvelutarvetta ja asiakaskäyttäytymistä. Lisäksi on käsitelty vapaa-ajan asumista ja matkailua sekä yleisesti, että Etelä-Päijänteen alueella.

Tulosten perusteella Etelä-Päijänteellä ollaan melko tyytyväisiä jo olemassa oleviin palveluihin, mutta parannusta kaivattaisiin etenkin ravintolapalveluihin ja kunnan laajakaista-asioihin. Alueelle kaivattaisiin lisää ravintolapalveluita, ohjelmapalveluita ja illanviettomahdollisuuksia. Vastaajat ovat antaneet myös melko yksityiskohtaista palautetta alueen kehittämistarpeista, aina kuntien viheralueiden hoitamisesta parempiin satamapalveluihin.

Vastausten perusteella on muodostettu profiilit tyypillisestä Etelä-Päijänteen asukkaasta, vapaa-ajan asukkaasta ja matkailijasta.

Asiasanat: palvelu, palvelun laatu, vapaa-ajan asukkaat, matkailijat

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in hotel and restaurant management

SIITONEN, MIINA:

Title: Southern-Päijänne Regional
Services
Examination of Southern-Päijänne
regional service needs.

Bachelor's Thesis in Restaurant management 39 pages, 13 pages of appendices

Spring 2013

ABSTRACT

The aim of this thesis is to investigate the service needs of inhabitants, tourists and cottagers, and their satisfaction with already-existing services in the Southern-Päijänne region. The commissioner of this thesis is the Päijänne-Experiences project. This thesis is part of the project's actions, and its aim is to provide information which is useful for the commissioner's project. The aim of this thesis is also to provide a profile of the typical inhabitant, tourist and cottager in the Southern-Päijänne region.

The survey started on the 29th of May, 2012 and ended on the 11th of September, 2012. We gathered responses via internet and in person with paper forms for respondents to fill. We gathered information at different events and meetings. We got 442 responses, and 336 of them are part of this thesis results. This study is mostly made with quantitative research methods, but it has some qualitative research methods in it.

In the theoretical part I talk about services, the quality of services, customer service needs and consumer behavior. I have also dealt with tourism and cottagers in general as well as specifically in the Southern-Päijänne region.

The main results of the survey indicate that people in the Southern-Päijänne region are quite happy with the services they already have; only a few exceptions came out both positively and negatively. The results tell us what services people want more of in the Southern-Päijänne region, and respondents have also given very specific answers when they had the opportunity to express their opinions in their own words.

The profiles of the typical inhabitant, tourist and cottagers have been created based on the results of the survey.

Key words: service, quality of service, cottagers, tourists

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
2	PALVELU	3
	2.1 Asiakkaan palvelutarve ja asiakaskäyttäytyminen	4
	2.2 Palvelun laatu	5
3	VAKITUISET ASUKKAAT, VAPAA-AJAN ASUKKAAT JA MATKAILIJAT ETELÄ-PÄIJÄNTEELLÄ	6
	3.1 Vakituiset asukkaat	6
	3.2 Vapaa-ajan asukkaat	7
	3.2.1 Vapaa-ajan asuminen	8
	3.2.2 Vapaa-ajan asuminen Etelä-Päijänteellä	9
	3.3 Matkailijat	10
	3.3.1 Matkailu	11
	3.3.2 Matkailu Etelä-Päijänteellä	12
4	ETELÄ-PÄIJÄNTEEN ALUE	13
	4.1 Asikkala	14
	4.2 Padasjoki	15
	4.3 Sysmä	15
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
	5.1 Kyselytutkimus	16
	5.2 Aineiston hankinta	18
	5.3 Analysointi	19
6	TULOKSET	20
	6.1 Profiilit	20
	6.1.1 Tyypillinen vakituinen asukas Etelä-Päijänteellä	21
	6.1.2 Tyypillinen vapaa-ajan asukas Etelä-Päijänteellä	21
	6.1.3 Tyypillinen matkailija Etelä-Päijänteellä	21

6.2 Vastaajaryhmät ja niiden yhtäläisyydet ja erot	22
6.2.1 Vastaajat kunnittain ja ryhmittäin	22
6.2.2 Vakituiset asukkaat ja vapaa-ajan asukkaat	23
6.2.3 Matkailijat	25
6.3 Tyytyväisyys palveluihin	28
6.4 Kehittämissuhteet Etelä-Päijänteen alueelle	32
6.5 Yhteneväisyydet ja erot teoriaan	34
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	35
7.1 Tutkimuksen arviointi	36
7.2 Opinnäytetyöprosessi	38
7.3 Jatkotoimenpiteet	39

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Palvelu puhuttaa kaikkia kaikkialla. Hyvästä palvelusta muistetaan mainita erikseen onnistuneen kaupanteon jälkeen, kun taas huono palvelu voi käänyttää asiakkaan pois hienostakin ravintolasta. Palvelu on tärkeä osa aikaamme, ja monet työskentelevät palveluammateissa. Siksi on tärkeää myös selvittää miten palvelun käyttäjät, asiakkaat, palvelun kokevat, sillä he lopulta määräävät sen, onko palvelu hyvää vai huonoa.

Opinnäytetyön aihe löytyi Lahden ammattikorkeakoulun virtuaaliopetusympäristö Repun kautta. Opinnäytetöiden aiheita tarjolla-osiossa oli ilmoitus tutkimuksen toteuttamisesta, ja laitoin sen nähtyäni sähköpostia suoraan toimeksiantajalle. Aihe osoittautui lopulta opinnäytetyön etenemisen myötä kaikessa laajuudessaankin kiinnostavaksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Etelä-Päijänteen (Asikkala, Padasjoki, Sysmä) alueen vakituisten asukkaiden, vapaa-ajan asukkaiden ja matkailijoiden palvelutarpeita, sekä tyytyväisyyttä jo olemassa oleviin palveluihin. Tarve kyselyn toteuttamiselle oli todellinen, ja se toteutettiin osana ”Elämysten Päijänne – Päijänne experiences” hanketta. Kyselyn tavoitteena oli tuottaa informaatiota Etelä-Päijänteen alueen palvelutarpeista, jotta sen pohjalta voitaisiin hankkeen puitteis- sa jatkaa Etelä-Päijänteen alueen palvelutarjonnan kehittämistä.

Kysely toteutettiin Elämysten Päijänne-hankkeen näkökulmasta, tarkoituksenaan tuottaa informaatiota jonka pohjalta voitaisiin löytää todellisella tarpeella perusteltavissa olevia kehittämissuhteita, sekä luoda pohjaa mahdollisia uusia tutkimuksia varten. Tarkoituksena ei ollut perehtyä mihinkään tiettyyn palveluun syvällisesti, vaan kartoittaa yleistä mielipidettä alueen palveluista, sillä vastaavaa kyselyä ei ole aikaisemmin tehty. Kysely toteutettiin aikavälillä 29.5.-15.9.2012. Vastauksia kerättiin sekä sähköisesti että paperilomakkeilla. Kysely toteutettiin suomeksi, joten mahdolliset ulkomaalaiset matkailijat, kesäasukkaat ja vakituiset asukkaat jäivät kyselyn ulkopuolelle. Tutkimus on kvantitatiivinen, mutta sitä on täydennetty osittain kvalitatiivisin vastausvaihtoehdoin.

Tärkein, kantava kysymys opinnäytetyössä oli se, mitkä ovat Etelä-Päijänteen alueen asukkaiden, vapaa-ajan asukkaiden ja matkailijoiden palvelutarpeet ja kuinka tyytyväisiä he ovat jo olemassa oleviin palveluihin. Tarkoituksena oli myös kartoittaa onko eri kuntien tai eri vastaajaryhmien välillä suurta eroa palvelutarpeissa, sekä luoda profiilit tyypillisestä Etelä-Päijänteen asukkaasta, vapaa-ajan asukkaasta ja matkailijasta.

Toimeksiantajana toimi matkailuyhdistys Juotavan Hyvä Etelä-Päijänne Ry:n hallinnoima Leader-hanke ”Elämysten Päijänne – Päijänne experiences”. Hanke on määrä toteuttaa aikavälillä 17.10.2011-30.9.2013 (31.12.2013). Se on yleishyödyllinen kehittämishanke, joka toimii Asikkalan, Padasjoen ja Sysmän kuntien alueella. Hankkeen tavoitteina on Etelä-Päijänteen alueen matkailu ja retkeilypalveluiden parantaminen asukkaiden ja retkeilijöiden tarpeisiin, lisätä eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä vahvistaa alueen julkista kuvaa retkeily- ja matkailukohteenä.

Hankkeessa on toteutettu jo useita Etelä-Päijänteen aluetta kehittäviä toimenpiteitä, kuten alueen yhtenäistäminen yhtenevällä markkinointi-ilmeellä ja logolla, vaellusreittien luokittelu Suomen Ladun vaativuusluokittelun mukaan, imagoesitteen laatiminen kaikkien kolmen Etelä-Päijänteen kunnan yhteistyönä sekä laadittu Eteläisen Päijänteen helmiä -esite. Lisäksi hanke on ollut näkyvillä verkostoitumistilaisuuksissa, kansainvälisessä seminaarissa ja FAM-tripeillä sekä mediavierailuilla yhdessä Matkailun Edistämiskeskuksen kanssa. Myös tämä opinnäytetyönä toteutettu kyselytutkimus Etelä-Päijänteen alueen palvelutarpeista on osa hankkeen toimenpiteitä. Hankkeen projektipäällikkönä toimii Anu Huusko.

(Lähde: Elämysten Päijänne-hankkeen esittely)

2 PALVELU

Palvelu on käsitteenä laaja, ja erilaisia palveluita voidaan luokitella ja kuvailla monin eri tavoin. Tapio Rissanen määrittelee kirjassaan Hyvä palvelu (2005, 18) palvelun olevan asiakkaalle tuotettava tai annettava vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jonka avulla asiakkaalle tuotetaan lisäarvoa mahdollistaen hänelle elämys, nautinto, kokemus, mielihyvä, helppo ongelman ratkaisu tai ajan ja materian säästö.

Tuire Ylikosken mukaan (1999, 17) julkaisussa Kehittyvä kauppa määrittellään palvelu seuraavasti:

Palvelu on jotakin, jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voi pudottaa varpailleen

Palvelu itsessään on siis aineetonta, mutta siihen liittyy usein myös jotain fyysistä, aineellista tavaraa. Palveluksi voidaan laskea paljon muutakin kuin vain asiakkaan ja palvelun tarjoajan välinen vuorovaikutus. Palveluita ovat esimerkiksi kaupan tuotevalikoima, aukioloajat, korttimaksumahdollisuus, kotiinkuljetus ja asennus (Ylikoski 1999, 18). Grönroosin (2000, 53) mukaan neljä yhteistä peruspiirrettä ovat löydettävissä useimmista palveluista. Näitä ovat palveluiden aineettomuus, palvelujen oleminen tekoja tai tekojen sarjoja, ei asioita, palveluiden tuottaminen ja kuluttaminen lähes samanaikaisesti ja asiakkaan osallistuminen jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin.

Palveluita tarjoavat monet, keskenään hyvinkin erilaiset tahot ja toimialat Ylikoski esittelee monia erilaisia kuluttajille palveluita tarjoavia toimialoja. Näitä ovat muun muassa vähittäiskauppa, majoitustoiminta, ravintolat ja kahvilat, liikennepalvelut, tietoliikennepalvelut, pankit sekä virkistys- ja kulttuuripalvelut (Ylikoski 1999, 18-19).

2.1 Asiakkaan palvelutarve ja asiakaskäyttäytyminen

Palveluiden ja tuotteiden kysyntä ja tarjonta kulkevat käsi kädessä toisiinsa vaikuttaen. Asiakkaan ostaessa palvelua hänellä on aina jokin tarve johon hän hakee tyydytystä (Ylikoski 1999, 77). Asiakas olettaa hyvän asiakaspalvelijan tunnistavan tämän tarpeen ja tuovan siihen ratkaisun (Hämäläinen 1999, 50). Asiakkaan palvelutarpeen ja asiakaskäyttäytymisen selvittäminen antaa tietoa asiakkaan syvistä odotuksista, tarpeista, parannusehdotuksista ja tulevaisuudesta (Rissanen 2005, 26) ja auttaa näin muokkaamaan tarjottua palvelua asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Yrityksen kehitys kannattaakin rakentaa asiakkaiden tarpeiden pohjalta (Rissanen 2005, 28), sillä mikäli yritys ei tarjoa asiakkaalle sitä, mitä hän haluaa, siirtyy asiakas kilpailijoiden luokse (Hämäläinen 1999, 55).

Asiakaskeskeisen markkinoinnin perusedellytys on asiakkaan ostokäyttäytymisen ymmärtäminen (Ylikoski 1999, 76). Ylikosken (1999, 77-79) mukaan julkaisussa *Marketing management and strategy* määritellään kuluttajan ostokäyttäytymiselle ostettavasta tuotteesta riippumattomiksi ominaisiksi piirteiksi seuraavat: kuluttajan käyttäytymisen tavoitteellisuus ja motivoituneisuus, ostokäyttäytymisen sisältämät monet toiminnot (tiedon hankkiminen, vertailu, yhteydenotto, käyttäminen), prosessinomaisuus, kuluttajan käyttäytymisen vaihtelu ajan ja päätöksenteon monimutkaisuuden suhteen, kuluttajan erilaiset roolit, yksilöllisten ominaisuuksien sekä ulkoisten tekijöiden vaikutus ostokäyttäytymiseen.

Kuluttajan päätösprosessiin vaikuttavat useat eri tekijät: kuluttajakohtaiset (ikä, sukupuoli, elämäntyyli, koulutus, tulot, persoonallisuus), yrityksen markkinointitekijät (tuote, hinta, saatavuus, markkinointiviestintä), psykologiset tekijät (motivaatio, asenteet), ulkoiset sosiaaliset tekijät (kulttuuri, viiteryhmät, perhe) sekä tilannetekijät (Ylikoski 1999, 80). Kaikkiin näihin ei yritys voi omalla toiminnallaan vaikuttaa, esimerkiksi henkilön tulot ovat juuri ne mitkä ovat. Yritys voi kuitenkin vaikuttaa omaan palvelutarjontaan sekä se markkinointiin, ja näin mahdollisesti välillisesti muuttaa asiakkaan asenteita tai ennakkoluuloja yritystä kohtaan.

2.2 Palvelun laatu

Rissasen (2005, 213) mukaan palvelun laatu puhuttaa ihmisiä ja yrityksiä enemmän kuin aikaisemmin johtuen muun muassa palveluliiketoiminnan kasvusta ja kuluttajalainsäädännöstä. Grönroosin (2000, 59-60) mukaan laatu on hyvin monimutkainen asia, koska se on enemmän tai vähemmän aineetonta, eikä sen laatu ole täten yhtä helposti ja selkeästi mitattavissa kuin konkreettisten tavaroiden. Laatu onkin asiakkaan kokemus, ja vaikka yrityksen oma mielipide omasta palvelusta ja sen laadusta olisi paras mahdollinen, on asiakkaan mielipide se, joka ratkaisee (Hämäläinen 1999, 53). Rissasen (2005, 215) mukaan asiakas odottaa palvelun ydinosan laadulta vähintään hyväksyttävää tasoa, ja Grönroos (2000, 67) sanookin, että palvelun laatu on silloin hyvä, kun se vastaa asiakkaan odottamaa laatua. Asiakas on palvelun laadun tulkitsejä, ja siksi laatua tulee tarkastella ja mitata asiakkaan näkökulmasta (Ylikoski 1999, 118). Eri asiakkaat voivat kuitenkin kokea saman palvelutapahtuman hyvin eri tavoin, riippuen heidän odotuksistaan palvelua kohtaan, aikaisemmista kokemuksista, siitä, miten he näkevät yrityksen imagon, sekä siitä, miten henkilökohtaiseksi he kokevat palvelun (Eräsalo 2011, 13, 20-21).

Palvelun laatu voidaan jakaa kahteen osaan: palvelun tekniseen laatuun ja palvelun toiminnalliseen laatuun. Teknistä laatua voidaan kutsua myös lopputulosolotuvuudeksi ja toiminnallista laatua prosessiulottuvuudeksi. Tekninen laatu on sen tuotteen, asian tai tapahtuman laatu, jonka asiakkaat saavat koko prosessin päätteeksi; esimerkiksi ruoka-annos, kuljetus paikasta toiseen tai kodinkoneen tekninen huolto. Teknisellä laadulla on merkittävä osa kokonaislaadun tarkastelussa, mutta se ei kuitenkaan kerro kaikkea. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös kaikki matkan varrella tapahtuva kohtaaminen palveluntuottajan kanssa, tapa, jolla tekninen laatu asiakkaalle välitetään, tapa, jolla koko prosessi tapahtuu. Grönroos 2000, 63). Eräsalo (2011, 12) esittää palvelun, siis teknisen laadun välityksen, olevan asiakaskokemuksen loppusilaus, ikään kuin lahjapaperi, johon tekninen laatu on kääritty.

Palvelun laadusta on tullut merkittävä kilpailukeino. Grönroosin (2000, 66) mukaan paitsi teknistä laatua parantamalla, myös palveluita ja palvelutarjontaa kehittämällä voi pärjätä kilpailijoitaan paremmin. Erityisen tärkeää palvelusta tekee se, että Eräsalon (2011, 17-18) mukaan asiakas voi olla tyytymätön, jos tuotteen myynti ja palvelu tyydyttävää ja epäkohteliasta vaikka tuotteen tekninen laatu olisi huippuluokkaa, mutta tyytyväiseksi asiakas voi jäädä, vaikka tuotteen tekninen laatu ei olisikaan paras mahdollinen, mutta palvelu on ymmärtävää ja ystävällistä. Hyvällä palvelulla ja asiakkaan ymmärtämisellä ja huomioon ottamisella voidaan kompensoida tuotteen heikompa laatua. Grönroosin (2000, 62) mukaan palvelun laatua voidaan parantaa vain silloin, kun tiedetään miten laadun mittarit, asiakkaat, palvelun kokevat.

3 VAKITUISET ASUKKAAT, VAPAA-AJAN ASUKKAT JA MATKAILIJAT ETELÄ-PÄIJÄNTEELLÄ

Kyselytutkimuksen kohderyhmänä oli Etelä-Päijänteen alueen vakituiset asukkaat, vapaa-ajan asukkaat ja matkailijat. Tässä luvussa perehdytään näihin kolmeen ryhmään.

3.1 Vakituiset asukkaat

Vakituiselle asukkaalle ei ole olemassa suoraa määritelmää. Lain mukaan jokin tietty kunta voi olla henkilön kotikunta, vaikkei henkilö olisikaan asukkaana tietyssä kunnassa. Tällaisia poikkeuksia ovat työn, opiskelun tai muun näihin rinnastettavan syyn takia alle vuoden kestävä asuminen toisessa kunnassa. Kunnan velvollisuudet henkilöä kohtaan vaihtelevat hieman sen mukaan, onko henkilö kunnan asukas vai muualla asuva kunnan jäsen. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystalut kuuluvat vain kunnan asukkaille, eivät muualla asuville kunnan jäsenille. (Nettilaki 2013)

Laki säättää kotikunnan määräytymisestä seuraavasti:

Henkilön kotikunta on jäljempänä tässä laissa säädettyin poikkeuksin se kunta, jossa hän asuu. Vastasyntyneen lapsen kotikunta on se kunta, jossa hänen äidillään on kotikunta lapsen syntyessä.

Jos henkilöllä on käytössään useampia asuntoja tai jos hänellä ei ole käytössään asuntoa lainkaan, hänen kotikuntansa on se kunta, jota hän perhesuhteidensa, toimeentulonsa tai muiden vastaavien seikkojen johdosta itse pitää kotikuntanaan ja johon hänellä on edellä mainittujen seikkojen perusteella kiinteä yhteys. (Kotikuntalaki 2§)

Kuntalaisilla on lain mukaan määräytyviä oikeuksia ja velvollisuuksia. Myös kunnalla on velvollisuuksia asukkaitaan kohtaan. Kuntalaisten velvollisuuksiin kuuluvat esimerkiksi kuntaveron maksuvelvollisuus, kunnan rakennusmääräysten toteuttaminen sekä yleiset kansalaisvelvollisuudet, kuten lapsista huolehtiminen (Nettilaki 2013, Möttönen 2010). Kuntalaisten oikeuksiin kuuluvat äänestys-oikeus kunnallisvaaleissa, mahdollisuus asettua ehdolle kunnallisvaaleissa, sekä aloiteoikeus. Kunnan velvollisuuksiin kuuluu järjestää kunnan asukkaille peruspalvelut, kuten koulutus, terveydenhuolto ja teknisen infrastruktuurin ylläpito. Lisäksi kunnanvaltuustojen tulee huolehtia asukkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuudesta päätöksentekoon. (Kansanvalta 2013)

3.2 Vapaa-ajan asukkaat

Vuonna 2011 mökille muualle kuin omaan kotikuntaan matkusti noin 530 000 kesäasukasta (Suomen kesä tilastojen valossa, 2012). Ahon (2006, 18) mukaan paitsi kakkosasuntoja, myös kakkosasujia on erilaisia, ja heitä voidaan tyypitellä erilaisien kriteerien avulla, esimerkiksi vapaa-ajan asunnon käytön ja merkityksen mukaan. Aho mainitsee kirjassaan muutamien aiempien tutkimusten perusteella todettuja, tyypeiltään erilaisia vapaa-ajan asukkaita. Esimerkiksi Pitkänen ja Kokki (2005) ovat Ahon (2006, 18) mukaan erotelleet vapaa-ajan asukkaat seuraaviin ryhmiin: Tapamökkeilijät (10%), osa-aika asujat (17%), maaseutusieluiset (18%), kesälomalaiset (29%) ja mökkeilyharrastajat (26%). Kesälomalaisten mainitaan

olevan paitsi suurin, myös kasvava ryhmä, joka koostuu pääasiassa työssä käyvis-
tä toisen polven mökkeilijöistä, joiden vapaa-ajan asuminen painottuu kesään.

Mökinomistajat ovat Suomessa jo melko varttunutta kansaa. Tilastokeskuksen
mukaan vuonna 2011 mökinomistajat olivat keski-ikältään 62 vuotiaita. Vain 6%
kaikista mökinomistajista oli alle 40 vuotiaita (Tilastokeskus 2012).

Vapaa-ajan asukkaat ovat siitä mielenkiintoinen ryhmä, että he asettuvat jonnekin
vakituiseen asukkaan ja matkailijan välimaastoon. Hemmi & Vuoristo (1993, 11)
sisällyttävät vapaa-ajan asumisen osaksi matkailijoita, sillä he ovat keskeinen osa
kotimaanmatkailua. Kuitenkin vapaa-ajan asukkailla voi olla vaikutusmahdolli-
suuksia mökkikunnassaan, joka taas tuo heidät lähemmäs vakituksia asukkaita.

3.2.1 Vapaa-ajan asuminen

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa oli vuoden 2011 lopussa 492 700 kesämök-
kiä. Päijät-Häme sijoittui kesämökkien lukumäärää tarkastellessa sijalle 10 (Tilas-
tokeskus 2013). Pertti ja Maarit Alasuutari huomauttavat kirjassaan Mökkihulluus
(2010, 11), että RTS 2009:n mukaan todellisuudessa vapaa-asuntojen määrä on
vielä tätäkin suurempi. Loma-asuntoina käytetään myös muita asuntoja: mum-
monmökkejä, maatiloja, asuntoja jotka on rakennettu muulla kuin loma-asunto
nimikkeellä, sekä ilman lupaa rakennettuja kiinteistöjä. Nämä eivät näy tilastois-
sa, ja ne nostavat loma-asuntojen lukumäärän arviolta 550 000:een.

Termi ”kakkosasunto” ei ole kovinkaan yleisessä käytössä arkipäiväisessä kieles-
sä. Sille on kuitenkin olemassa paljon muita, tutumpia nimityksiä, kuten ”kesä-
mökki”, ”mökki” tai vielä 1960-luvulla yleisemmin käytössä ollut hienostuneem-
pi ilmaisu ”huvila”. (Aho & Ilola 2006, 11). Termi ”vapaa-ajan asuminen” viittaa
”loma-asuntoa” tai ”kesäasuntoa” laajemmin vapaa-aikana käytettävään kak-
kosasuntoon (Aho 2006, 11). Ahon mukaan Hirvonen (1992, 18) on määritellyt
vapaa-ajan asunnon laajasti: se voi olla omistusasunto, vuokra-asunto tai yhteisö-
jen omistama asunto. Myös muualla kuin varsinaisessa loma-asunnossa tapahtuva
maksullinen majoitus voidaan laskea vapaa-ajan asumiseksi.

Alasuutarien mukaan (2010, 17-18) mökkeily ja vapaa-ajan asuminen ei ole yksinään suomalainen ilmiö, vaikka mökkikulttuuri onkin Suomessa vahva. Myös muualla päin maailmaa asuvat ihmiset, joilla vain on tarvittavat taloudelliset ja maantieteelliset edellytykset, harrastavat mökkeilyä ja vapaa-ajan asumista. Lisäksi kokemukset vapaa-ajan asumisesta irtiottona arjesta ovat yhtenevät eri maiden vapaa-ajan asujilla. Ahon (2006, 27) mukaan eurooppalaisen elinolosuhteiden tuloksien perusteella kakkosasuminen on kuitenkin Suomessa kaikkia muita EU-maita yleisempää. Alasuutarit (2010, 18) esittävät tähän mahdolliseksi selittäviksi tekijöiksi Suomen harvan asutuksen, mökkien periytymisen sekä mökkien rakentamista tukevan kaavoituksen.

3.2.2 Vapaa-ajan asuminen Etelä-Päijänteellä

Etelä-Päijänteellä on vapaa-ajan asukkaita runsaasti. Sisäasiainministeriön vuosina 2005-2006 tekemän mökkiläisdemokratiaprojektin kuntakyselyn ja mökkiläiskyselyn perusteella suuri osa kunnista (67%) ja mökkiläisistä (72%) pitivät tärkeänä mökkiläisten osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä tarpeellisina omassa kunnassaan. (Sisäasiainministeriö 2006). Vapaa-ajan asukkaat siis haluavat vaikuttaa oman mökkikuntansa asioihin, ja mielestäni he ovatkin tärkeä osa erityisesti suurista mökkikunnista, joten heidän mielipiteensä kannattaa ehdottomasti ottaa huomioon kunnan asioista päätettäessä. Etelä-Päijänteen alueella vapaa-ajan asukkailla on kohtuullisen hyvät vaikutusmahdollisuudet.

Sysmässä on noin 3700 vapaa-ajan asukasta, ja he ovat edustettuina Yksi Sysmä -kansalaisohjelmassa sekä Yhteen Hiileen -hankkeessa. Lisäksi Sysmässä toimii Sysmän neuvottelukunta, joka on vakituisten asukkaiden ja vapaa-ajan asukkaiden yhteinen keskustelufoorumi. Sysmässä on myös järjestetty Kansankäräjiksi kutsuttuja tapatumia, jossa sekä vakituiset asukkaat että vapaa-ajan asukkaat saavat esittää kysymyksiä ja kehittämisehdotuksia Sysmän kunnan asioista. Sysmän kunnan sivuilla kerrotaan kunnan panostavan vapaa-ajan asukkaisiin, ja systemaattisesti kehittäneen palvelujaan vastaamaan myös vapaa-ajan asukkaiden palvelutarpeita, ja yksi Sysmän merkittävistä tavoitteista vapaa-ajan asukkaiden suh-

teen on luoda Sysmän Ilolan alueesta Päijät-hämeen vapa-ajan asumisen ja pien-
viljelyn keskus. (Sysmän kunta 2013).

Asikkalassa toimii vapaa-ajan neuvottelukunta, jonka tavoitteena on olla vapaa-
ajan asukkaiden vaikutuskanava kunnan asioihin niin, että vapaa-ajan asukkaiden
tarpeet ja ehdotukset tulevat kuulluiksi omassa mökkikunnassa. Neuvottelukun-
nan tavoitteena on myös kehittää vapaa-ajan asukkaiden ja vakituisten asukkaiden
välistä yhteistyötä. (Asikkalan Vapaa-ajan Neuvottelukunta, 2012) Asikkalan kun-
ta on myös koonnut omille sivuilleen tietoa kunnan palveluista erikseen vapaa-
ajan asukkaita ajatellen.

Padasjoen kunnassa toimii vuonna 2010 perustettu yhdistys Padasjoen vapaa-ajan
asukkaat ry. Yhdistyksen tavoitteena on saada toimiva neuvottelukunta Padasjoen
vapaa-ajan asukkaiden ja kunnan välille, jotta vapaa-ajan asukkaat saavat mahdol-
lisuuden vaikuttaa oman mökkikuntansa asioihin. Yhdistys on ensimmäisinä toi-
mivuosinaan pyrkinyt kasvattamaan jäsenmääräänsä sekä luomaan kontakteja ja
saamaan näkyvyyttä. Yhdistys onkin saanut avatuksi kunnan kanssa yhteisiä toi-
mintakanavia. (Padasjoen vapaa-ajan asukkaat 2010 ja 2011).

3.3 Matkailijat

Hemmi & Vuoristo (1993, 126) määrittelevät kirjassaan ”Matkailu” matkailija-
käsitteen seuraavasti

*matkailijalla tarkoitetaan henkilöä, joka vapaa-aikanaan tai ammatil-
lisista syistä matkustaa tilapäisesti kotipaikkakuntansa ulkopuolelle*

Tämä matkailijan määrittely on hyvin laaja, ja pitää sisällään kaikki niin ulko-
maanmatkailijoista kotimaanmatkailijoihin, eikä se erota toisistaan työmatkalai-
sia, vapaa-ajan matkalaisia, päiväkävijöitä, vierailijoita, turisteja tai tilapäiskävi-
jöitä. Kirjassaan ”matkailu on cool!” (2010, 21) Karusaari & Nylund erottavat he-
tti kättelyssä toisistaan kotimaanmatkailijan ja kansainvälisen matkailijan, ja pois-
sulkevat työmatkailun kotimaanmatkailusta.

Matkailijoita ja matkailua voidaan, ja kannattaakin, luokitella vielä tarkemmin pienempiin ryhmiin, joiden kautta niitä on helpompi tarkastella omina ryhminään joista kaikilla on omat erityispiirteensä. Hemmi & Vuoristo (1993, 12) mainitsevat luokitteluiden mahdollisiksi lähtökohdiksi matkan tarkoitusta, yöpymismuotoa, matkaseuraa, matkustusmotiiveja, matkustuksen ajankohtaa tai kautta, matkustusideaa, matkan maakohtaista suuntautumista sekä kulkumuotoa ja välinettä. Karusaari & Nylund (2010, 21) puolestaan erottavat neljä eri matkailijatyyppeä: vierailijan, matkailijan, päiväkävijän ja turistin. Matkailijoita voitaisiin jakaa lähes millä tahansa mielekkäillä perusteilla. Tärkeää luokittelussa on kuitenkin se, että matkailijoita saadaan pilkottua pienempiin ryhmiin, joita voidaan käsitellä tarvittaessa omina osinaan. Esimerkiksi omassa opinnäytetyössäni kaikista matkailijoista kohderyhmänä olivat Etelä-Päijänteen alueelle matkustavat kotimaanmatkailijat.

3.3.1 Matkailu

Ihminen on liikkunut ja matkustanut koko olemassaolonsa ajan. Aikoinaan matkustamiseen vaikuttivat hyvin eri tekijät kuin nykyään – kaupankäynti, pyhiinvaellukset, sodat ja nälkä – mutta myös uteliaisuus on aina ajanut ihmisiä ulos omasta vakituisesta elämänpiristään. (Hemmi & Vuoristo 1993, 14). Teollinen vallankumous loi 1700-luvun puolivälissä perustan nykymatkailulle, ja vuoteen 1960 mennessä matkailu tulikin teollisuusmaissa mahdolliseksi lähes kaikille sosiaaliluokille (Hemmi & Vuoristo, 16, 20).

Tärkeitä matkailun kehityksen mahdollistaneita tekijöitä on eroteltavissa useita. Monet niistä ovat hyvin laajoja, isoja asioita, kuten maailmantalous ja maailmanpoliittinen tila (Hemmi & Vuoristo 1993, 42). Maailmantalouden tila vaikuttaa matkailuun selkeästi. Esimerkiksi vuoden 2008 lopulla alkanut taloudellinen taantuma vaikutti Suomen matkailuun, ja tilanne alkoi elpyä vasta vuoden 2010 jälkipuoliskolla (Matkailutilasto 2011). Karkeasti yleistäen voidaan kuitenkin matkailun kehittymisen kannalta keskeisimmäksi kehitystekijäksi mainita ihmisten li-

sääntynyt vapaa-aika (Hemmi & Vuoristo 1993, 42), joka mahdollistaa ajankäytön muuallakin kuin omassa lähiympäristössä.

Iivarin (2012, 11) mukaan YK:n alainen maailman matkailujärjestö UNWTO pitää matkailualaa suuren kasvupotentiaalin omaavana palvelualana ja maailman tärkeimpänä teollisuudenalana, sillä maailmanlaajuisesti matkailu tuottaa maailman bruttokansantuotteesta noin kymmenyksen, ja työllisyydestä 9%. Suomessa-kin matkailulla on merkittäviä vaikutuksia. Matkailun Edistämiskeskuksen mukaan matkailuala työllisti Suomessa vuonna 2010 130 000 henkilöä, erityisesti nuoria, ja tuottaa arvion mukaan 2,8% Suomen Bruttokansantuotteesta (Matkailun infograafi 2012). Suomen valtion veroista ja veroluontoisista maksuista 5,4 % saatiin matkailualalta vuonna 2009 (Matkailun infograafi 2012), ja huomattavaa onkin, että matkailulla on myös selkeät kerrannaisvaikutukset elinkeinoelämään paikallisittain ja alueittain (Iivari 2012, 11).

Matkailu on hyvin moniulotteinen ilmiö, sillä se voi olla työtä tai huvia, ja siten matkailun juuret ovat paitsi talouselämässä, myös vapaa-ajan yhteiskunnassa (Hemmi & Vuoristo 1993, 10). Maantieteellisesti katsoen matkailu on aina sidoksissa paikkoihin, reitteihin ja alueisiin (Hemmi & Vuoristo 1993, 10), mutta matkakohteen valintaan vaikuttavat myös muut kuin pelkät maantieteelliset syyt. Iivarin (2012, 27) mukaan Sarjan & Pustovoitenko (2008) ovat todenneet matkakohteen valintaan vaikuttavan turvallisuuden, sekä muiden laatuksien, esimerkiksi mukavuuden ja palvelutason. Hemmi (2005, 333) mainitsee luonnon kokemisen olleen tärkeimpiä matkailun syitä jo ennen massaturismin aikaa, ja luonnon olevan tärkeä matkakohde. Matkailua kehitettäessä on muistettava, että Suomella on paljon vahvuuksia: korkea teknologian taso, hyvä elintaso ja hyvä ulkoinen ja sisäinen turvallisuus (Iivari 2012, 37), sekä hieno luonto.

3.3.2 Matkailu Etelä-Päijänteellä

Päijät-Hämeen asumisen ja matkailun nykytilakartoituksen (2012) mukaan Päijänne ja vesistöt oli mainittu yhdeksi Päijät-Hämeen vetovoimatekijöistä. Etelä-Päijänteen kaikkien kolmen kunnan alueella sijaitsee Päijänteen kansallispuisto,

joka on noin viisikymmentä rakentamatonta saarta ja luotoa, sekä osan asutuista saarista käsittävä kokonaisuus. Suurin osa puiston alueista on tavoitettavissa vain vesiteitse, mikä luo upean potentiaalin järvimatkailun kehittämiseksi (luontoon.fi). Päijänteen kansallispuistoon pääsee tutustumaan helposti M/S Elbatar-laivan kyydissä. (Loma Päijänne)

Päijät-Hämeellä on oma matkailustrategia, ja sitä täydentämään ja tarkentamaan on luotu Päijät-Hämeen maaseutumatkailun kehittämissuunnitelma. Maaseutumatkailun kehittämissuunnitelman tarkoituksena on auttaa tukea antamalla matkailuyritysten yritystoiminnan kehittämistä. Kehittämissuunnitelma panostaa erityisesti mikroyrityksiin. (Päijät-Hämeen maaseutumatkailun kehittämissuunnitelma)

4 ETELÄ-PÄIJÄNTEEN ALUE

Etelä-Päijänteen alue sijaitsee Päijät-Hämeen maakunnassa, ja käsittää nimensä mukaisesti eteläisen Päijänteen kolme kuntaa: Asikkalan, Padasjoen ja Sysmän.

Etelä-Päijänteen kolme kuntaa yhdistää Päijänteen vesistö sekä Päijänteen kansallispuisto. Alue tunnetaan myös Järvi-Suomen Porttina, ja se sijaitsee vain 25 kilometrin päässä maakunnan keskuksesta Lahdesta. Helsinkiin Etelä-Päijänteeltä on matkaa noin 125 kilometriä. Alueen pinta-alasta yli 25% on vettä, ja vesi onkin tärkeä elementti Etelä-Päijänteellä. Upeiden mökkirantojen ja veneilymahdollisuuksien lisäksi Päijänne tarjoaa puhtaan juomaveden yli miljoonalle suomalaiselle. (Elämysten Päijänne 2013).



Kuva1: Päijät-hämeen karttakuva. Asikkala, Padasjoki ja Sysmä keltaisella. (Turva 2008)

4.1 Asikkala

Asikkala on Etelä-Päijänteen kunnista eteläisin ja väkiluvultaan suurin. Tilastokeskuksen (2013) mukaan Asikkalassa oli vuoden 2012 lopussa 8461 asukasta. Päijät-Hämeen verkkotietokeskuksen mukaan Asikkalan väestöstä suurin osa oli vuonna 2012 45-64 vuotiaita (Verkkotietokeskus 2013). Etelä-Päijänteen kunnista Asikkalasta löytyy myös eniten mökkejä, tilastokeskuksen (2013) mukaan vuoden 2011 lopussa kunnassa oli yhteensä 3985 kesämökkiä. Kunta on perustettu vuonna 1848, ja sen kuntakeskus on Vääkso, jossa sijaitsee myös Vesijärven ja Päijänteen yhdistävä Vääkso-kanava (Asikkalan kunta 2013)

Asikkalassa on kesäaikaan paljon tapahtumia, kuten antiikki-, taide- ja keräilymessut, Kalkkisten toripäivä, Mobilistitapahtuma, Anianpellon marrkinat ja Vääkso-kanavan kaarnalaivakisat. Lisäksi Asikkalassa on paljon nähtävyyksiä ja museoita, kuten Asikkalan miljoonan tiilen kirkko, Asikkalan kotiseutumuseo, Danielson-Kalmarin huvila, Tupalan taidemuseo sekä Päijännetalossa Suomen ainoa vapaa-ajan kalastusmuseo. Asikkalassa on runsaasti ulkoilumahdollisuuksia ja merkittäviä vaellusreittejä. Kahdeksan kilometriä pitkä, jääkauden muovaama Pulkkilanharju

kuuluu Päijänteen kansallispuistoon ja se on valtakunnallisestikin merkittävä paikka tarkkailla lintujen kevät- ja syysmuuttoa. (Asikkala-opas 2012)

Asikkalassa hotellitasoista majoitusta tarjoaa hotelli Tallukka, joka tarjoaa myös hyvinvointipalveluita, kokouspalveluita ja iltatapahtumia. Muita majoitusmahdollisuuksia Asikkalassa ovat esimerkiksi Apteekkimajoitus sekä vuokramökkit, joita tarjoavat useat yritykset. Ravintolapalveluita Asikkalassa tarjoavat muun muassa kesäravintola Wanha Reimari, Majakkapaviljonki ja Kalakievari (Lahden seutu 2013).

4.2 Padasjoki

Padasjoen kunta on Etelä-Päijänteen kunnista pienin paitsi pinta-alaltaan, myös väkiluvultaan. Tilastokeskuksen (2013) mukaan Padasjoella asui vuoden 2012 lopussa 3 333 asukasta, mutta kesämökkejä kunnasta löytyi vuoden 2011 lopussa jopa 2716 kappaletta. Suurin osa kunnan asukkaista oli vuonna 2012 45-64 vuotiaita. (Verkkotietokeskus 2013) Padasjoen kunta on perustettu vuonna 1442 (Lahden seutu 2013)

Padasjoella nähtävyyksiä ovat esimerkiksi Palsan Myllymuseo ja -kahvio, Padasjoen museo, taidekutomo Viena Mertsalmi ja Galleria Ars Arrakoski (Padasjoen kunnan kotisivut). Padasjoella on tarjolla paljon mökkimajoitusta, ja karavaanareille leiriytymistilaa tarjoaa Telaranta.

4.3 Sysmä

Sysmän kunnassa oli vuoden 2012 lopussa 4 178 asukasta ja mökkejä 3773 kappaletta (Tilastokeskus 2013). Sysmän kunta on perustettu samana vuonna kuin Padasjoen kunta, 1442. Suurin osa Sysmän asukkaista vuonna 2012 oli 45-64 vuotiaita (Verkkotietokeskus 2013).

Merkittävin Sysmän tapahtumista on Sysmän Suvisoitto, joka on järjestetty kesäisin jo vuodesta 1986 (Sysmän Suvisoitton kotisivut). Muita tapahtumia ovat muun

muassa Sysmän kirjojen yö, Sysmän kirjakyläpäivät ja kesätanssit Onkiniemellä. (Sysmän kunnan kotisivut) Sysmässä toimii myös elokuvateatteri Sysmän kino. Sysmässä on paljon tarjolla mökkimajoitusta, hotellimajoitusta tarjoaa hotelli-ravintola Uoti. (Yksi Sysmä -opas 2011)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, millaiset ovat Etelä-Päijänteen alueen asukkaiden, vapaa-ajan asukkaiden ja matkailijoiden palvelutarpeet ja miten hyviksi tai huonoiksi he kokevat jo nyt olemassa olevat palvelut. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa, josta olisi hyötyä jatkossa toimeksiantajan hankkeelle erilaisen kehittämisehdotusten ja jatkotutkimusaiheiden muodossa. Lisäksi tavoitteena oli luoda profiilit tyypillisestä Etelä-Päijänteen alueen asukkaasta, vapaa-ajan asukkaasta ja matkailijasta. Aikaisempaa tietoa Etelä-Päijänteen alueen palvelutarpeista ei ollut, joten kyselyn tarkoitus oli olla yleiskuvan antava, ei niinkään yksityiskohtaisen tarkkaa informaatiota antava.

5.1 Kyselytutkimus

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselylomake muodostui avoimista kysymyksistä, monivalintakysymyksistä sekä asteikkoihin perustuvista kysymyksistä. Aineistoa kerättiin sähköisesti webropol-ohjelman kautta, sekä paperilomakkein.

Kyselylomakkeen suunnittelu aloitettiin huhtikuun alkupuolella 2012, ja toukokuun 2012 alussa siitä tehtiin ensimmäiset testaukset jonka jälkeen kysymyksiä hiottiin vielä hieman, ja toukokuun loppupuolella kerättiin ensimmäiset vastaukset. Toimeksiantajalla oli muutamia kohtia, jotka hän halusi sisällyttää kyselyyn. Näitä olivat matkailijoiden rahankäyttö alueen palveluihin, kunnan palveluiden taso sekä mielipidekysymys Etelä-Päijänteen alueesta asumisen/vapaa-ajan asumisen/matkailun kohteena ja näkemys Etelä-Päijänteen alueen matkailumahdollisuuksista. Toimeksiantajalla oli muutenkin selkeä visio siitä, mitä kysymyksiä ky-

selyyn halutaan, ja yhdessä toimeksiantajan kanssa muokkasimme kyselyn lopulliseen muotoonsa.

Kyselylomakkeita oli kaksi erilaista, vapaa-ajan asukkaille ja vakituksille asukkaille suunnattu sekä matkailijoille suunnattu. Päätimme toimeksiantajan kanssa tehdä erilliset lomakkeet siksi, että eri kohderyhmille oli osittain eri kysymyksiä. Kokeilimme ensin tehdä yhden, kaikille suunnatun kyselylomakkeen, mutta totesimme sen liian pitkäksi ja sekavaksi. Sähköisessä kyselylomakkeessa tällaista jakoa ei ollut, sillä saimme webropol ohjelmassa muokattua kyselylomakkeen sel-laiseksi, että se automaattisesti siirtää vastaajan tiettyjen vastausten perusteella seuraavaan, juuri sille vastaajatyypille suunnattuun kysymykseen.

Matkailijoille suunnatussa kyselylomakkeessa oli yhteensä 18 kysymystä. Seitsemän kysymystä oli matkailijaa määrittäviä kysymyksiä, joissa kysyttiin matkailijoiden taustatietoja sekä matkaan liittyviä tietoja. Yhdessä kysymyksessä tiedusteltiin mistä matkailijat ovat saaneet tietoa alueesta, jotta saataisiin tietoa siitä, miten hyvin Etelä-Päijänteen markkinointi toimii. Yhdessä kysymyksessä pyydettiin vastaajaa arvioimaan rahankäyttöään eri palveluihin, tarkoituksena selvittää matkailun rahallista vaikutusta Etelä-Päijänteen alueeseen. Matkailijoita pyydettiin arvioimaan käyttämiensä palveluiden tasoa asteikolla 1-5, sekä kertomaan mitä palveluita vastaaja kaipaisi alueelle lisää.

Vakituksille asukkaille ja vapaa-ajan asukkaille tarkoitettussa lomakkeessa oli yhteensä 14 kysymystä, joista vakituisten asukkaille suunnattuja 12 ja vapaa-ajan asukkaille suunnattuja kaikki 14. Tässä lomakkeessa kysyttiin samoja kysymyksiä kuin matkailijoiltakin liittyen palvelutarpeisiin, mutta lisäksi vapaa-ajan asukkaita pyydettiin kertomaan mihin aikaan vuodesta he ovat vapaa-ajan asukkaina, ja mitkä ovat heidän mielipiteensä vapaa-ajan asumisen kehittämistoimenpiteistä. Lisäksi molemmilta kysyttiin mielipidettä myös kunnan palveluista.

5.2 Aineiston hankinta

Aineistoa kerättiin aikavälillä 29.5.2012-15.9.2012 Etelä-Päijänteen alueen kaikissa kunnissa. Kyselylaatikoita oli sijoitettu eri pisteisiin, joissa lomake oli kävijöiden täytettävissä ja palautettavissa, ja sähköisesti kysely oli avoinna aikavälillä 11.6.2012-15.9.2012. Kiersimme myös yhdessä ja erikseen toimeksiantajan, Elämysten Päijänne-hankkeen projektipäällikkö Anu Huuskon, kanssa erilaisissa tapahtumissa keräämässä vastauksia. Tavoitteena oli saada suunnilleen yhtä paljon vastaajia kaikista kunnista, jotta kaikki kunnat olisivat edustettuina tutkimuksessa.

Houkuttimena kyselyyn vastaamiselle toimivat palkinnot, jotka arvottiin kaikkien kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken. Palkintoina oli kesäkuussa vastanneiden kesken arvottavat Sysmän Suvisoiton 2012 liput kahdelle henkilölle haluamaansa konserttiin, ja kaikkien vastanneiden kesken arvottavat palkinnot, jotka olivat kahden vuorokauden majoitus Kiuasniemi luksushuviloiden Villa Paapuurissa 2-4 henkilölle, Hotelli Tallukan majoituspaketti sekä 1 Jukka Raution Suur-Päijänne kirja. Suvisoiton konserttilippupalkinto arvottiin kesäkuun lopussa, loput palkinnot syyskuussa. Lisäksi muutamissa paikoissa joissa olimme keräämässä vastauksia, tarjosimme vastaajille kahvia.

Sähköisesti kyselyyn pystyi vastaamaan Asikkalan, Padasjoen ja Sysmän kuntien omien kotisivujen kautta, sekä Juotavan Hyvä Etelä-Päijänne ry:n sivujen kautta. Kyselylaatikoita oli sijoitettuna Padasjoen kunnan matkailuinfoon Padasjoen satamaan, Asikkalan kunnan matkailuinfoon Päijännetalolle, Sysmän kunnan matkailuinfoon sekä Hotelli Tallukkaan Asikkalassa.

Keräsimme vastauksia paperilomakkein Sysmän kiertoajelulla 29.5.2012, Asikkalan kiertoajelulla 5.6.2012 ja Padasjoen kiertoajelulla 14.6.2012. Olimme paikalla myös Padasjoen kunnan vapaa-ajan asukkaiden tilaisuudessa 28.6.2012, Asikkalan vapaa-ajan asukkaiden neuvottelukunnan kokouksessa 28.6.2012 sekä Sysmän vapaa-ajan asukkaiden tilaisuudessa 6.7.2012. Keräsimme vastauksia myös Kalkisten kyläpäivillä 7.7.2012, Asikkalan matkailuinfoossa Päijännetalolla kaarnalainvakisojen aikaan 28.7.2012 sekä Padasjoen matkailuinfoossa 29.7.2012.

Saimme kyselyyn yhteensä 342 vastausta, joista kuusi jouduttiin liian puutteellisten vastausten takia hylkäämään. Puutteellisiksi lomakkeiksi katsottiin sellaiset, joista puuttui tärkeitä taustatietoja, kuten onko vastaaja vapaa-ajan asukas, vaki-
tuinen asukas vai matkailija tai mistä kunnasta hän kyselyyn vastaa. Yksi vajaa kyselylomake oli sellainen, jossa oli ilmoitettu osa taustatiedoista, mutta jätetty vastaamatta kaikkiin muihin kysymyksiin.

5.3. Analysointi

Kun kyselytutkimus päättyi, syötin kaikki paperisten lomakkeiden vastaukset webropoliin, jolloin kaikki kerätty aineisto löytyi samasta paikasta. Analysoinnissa on käytetty webropol-ohjelmaa, mutta tärkein analysointityö on tehty webropol-
raporttien tulostusversioista käsin.

Kun aineisto oli syötetty webropoliin, tulostin itselleni webropol raportin, ja tein analysointia käsin. Raportissa oli eritelty vastaajat kunnan ja statuksen mukaan. Raportissa vastaukset eri kysymyksiin näkyivät prosenttiyksiköinä, asteikkoon perustuvissa kysymyksissä ohjelma oli laskenut kaikkien vastausten keskiarvot, ja raportissa näkyi kaikki avointen kohtien vastaukset.

Asteikkoon perustuvat kysymykset olivat kysymyksiä siitä, miten hyväksi tai huonoksi vastaaja kokee jonkin tietyn palvelun tai Etelä-Päijänteen alueen. Asteikko oli yhdestä viiteen, 1=erittäin huono 2=huono 3=keskinkertainen 4=hyvä ja 5=erittäin hyvä. Merkitsin punaisella kynällä jokaisen kysymyksen kohdalta sen vastausvaihtoehdon, jonka suurin osa vastaajista oli valinnut. Mikäli vastaajat olivat valinneet melko tasaisesti eri vastausvaihtoehtoja, merkitsin punaisella eniten vastauksia saaneen vaihtoehdon / vaihtoehdot, ja toisella värillä sitä lähellä olevat vaihtoehdot. Näin sain selkeästi visuaalisen kuvan siitä, miten hyvänä tai huonona vastaajat kokevat tietyn palvelun, onko kokemuksessa paljon eroja kaikkien eri vastaajien välillä, tietyn kunnan vastaajien välillä tai tietyn statuksen vastaajien välillä, ja koetaanko jotkin tietyt palvelut selvästi erittäin hyväksi ja jotkut erittäin huonoksi, eli millaisia eroja eri palveluiden välillä on. Koska vastaajia pyydettiin vastaamaan vain niiden palveluiden osalta, joita he ovat käyttäneet, sain tietoa

myös siitä, mitä palveluita vastaajat ovat käyttäneet. Yhden kysymyksen raportti tuotti siis paljon tarkasteltavaa informaatiota.

Avointen vastausten kohdalla jaoin vastaukset eri ryhmiin, annoin jokaiselle ryhmälle oman tunnusvärinsä, ja merkitsin oman ryhmän värillä siihen kuuluvat vastaukset. Esimerkiksi viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin merkittävintä syytä valita Etelä-Päijänteiden alue asumisen, vapaa-ajan asumisen tai matkailun kohteeksi. Koska kysymys oli avoin, vastaajat olivat muotoilleet vastauksensa eri tavoin, sekä ilmoittaneet useita eri syitä alueen valintaan. Esimerkiksi yksi vastaaja saattoi käyttää ilmaisua ”kauniit maisemat”, toinen ”hieno luonto” ja kolmas ”upeat vesistöt”. Tällaiset vastaukset kuitenkin kertovat samasta asiasta, luonnosta, joten niputin vastaukset yhden kategorian alle. Näin saatiin myös vertailtua vastauksia paremmin.

Profiilit on muodostettu tekemällä ensin webropolissa erikseen ristiintaulukointi kaikista matkailijoista, kaikista vapaa-ajan asukkaista ja kaikista vakituista asukkaista. Vastauksista on poimittu profiiliin ne kohdat, joihin oli vastattu eniten.

6 TULOKSET

Seuraavaksi esittelen millaiset profiilit sain tulosten perusteella muodostettua Etelä-Päijänteiden alueen asukkaasta, vapaa-ajan asukkaasta ja matkailijasta.

6.1 Profiilit

Vastausten perusteella muodostin kolme eri profiilia: tyypillinen vakituinen asukas Etelä-Päijänteellä, tyypillinen vapaa-ajan asukas Etelä-Päijänteellä sekä tyypillinen matkailija Etelä-Päijänteellä. Profiilit on muodostettu kyselyn vastausten perusteella, eivätkä ne välttämättä vastaa todellisuutta.

6.1.1 Tyypillinen vakituinen asukas Etelä-Päijänteellä

Tyypillinen Eteläpäijänneläinen asukas on 60-69 vuotias padasjokelainen nainen. Hän on asunut kunnassa yli 20 vuotta ja talouteen kuuluu kaksi henkilöä. Hän kokee palvelutarjonnan pääasiassa keskinkertaista parempana, mutta kaipaisi parannusta ohjelmapalveluihin, illanviettomahdollisuuksiin, liikennöintiin, kunnan hallintopalveluihin sekä laajakaista-asioihin. Erityisesti hän kaipaisi alueelle lisää ohjelmapalvelutarjontaa, ravintoloita ja kahviloita, illanviettomahdollisuuksia, ostospaikkoja sekä liikennöintiä. Hänen mielestään alueen palveluista on saatavilla tarpeeksi tietoa. Etelä-Päijänteen alue on hänen mielestään asumisen alueena hyvä, ja alueen matkailumahdollisuudet hän näkee hyvinä. Hänelle merkittävimpiä syitä asettua asumaan Etelä-Päijänteen alueelle ovat olleet kaunis, puhdas luonto ja rauhallinen ympäristö.

6.1.2 Tyypillinen vapaa-ajan asukas Etelä-Päijänteellä

Tyypillinen Eteläpäijänneläinen vapaa-ajan asukas on enimmäkseen kesänsä Sysmässä viettävä 50-59 vuotias mies. Hän on ollut vapaa-ajan asukkaana yli 20 vuotta, ja kokee vapaa-ajan asumisen kehittämistoimenpiteet riittävinä. Hänen lisäksi samassa taloudessa asuu yksi henkilö. Hän kokee alueen palvelut pääasiassa tasoltaan keskinkertaista parempina, mutta kaipaisi parannusta majoituspalveluihin, illanviettomahdollisuuksiin ja kunnan laajakaista-asioihin. Hän kaipaisi alueelle erityisesti lisää ravintoloita ja kahviloita, mutta myös ohjelmapalveluita ja illanviettomahdollisuuksia voisi hänen mielestään olla enemmän. Alueen palveluista on hänen mielestään saatavilla tarpeeksi tietoa. Hän kokee Etelä-Päijänteen alueen hyvänä vapaa-ajan asumisen kohteena, ja näkee alueen matkailumahdollisuudet hyvinä. Hänelle merkittäviä syitä hankkia vapaa-ajan asunto Etelä-Päijänteen alueelta oli alueen sijainti sekä kaunis luonto.

6.1.3 Tyypillinen matkailija Etelä-Päijänteellä

Etelä-Päijänteen alueella tyypillinen matkailija on Asikkalaan suunnannut 40-49-vuotias nainen, jolle kohde on tuttu entuudestaan sillä hän on vierailut siellä yli

kuusi kertaa. Hän on suunnannut Etelä-Päijänteen alueelle vapaa-ajan matkalle yhdessä puolisonsa kanssa, ja hän viipyy matkallaan yhden yön jonka viettää yksityisessä majoituksessa. Hänen mielestään alueen palvelutarjonta on pääosin laadultaan lähempänä hyvää kuin keskinkertaista, ainoastaan illanviettomahdollisuudet ovat hänen mielestään keskinkertaisia. Matkailijana hän kaipaisi alueelle lisää sisävesiristeilyjä, ravintoloita ja kahviloita sekä illanviettomahdollisuuksia. Hänen mielestään alueen palveluista on saatavilla tarpeeksi tietoa. Etelä-Päijänteen alue on hänen mielestään hyvä matkakohde ja sen matkailumahdollisuudet ovat hyvät. Merkittävin syy matkustaa Etelä-Päijänteen alueelle oli kaunis luonto.

6.2 Vastajaryhmät ja niiden yhtäläisyydet ja erot

Vastajaryhmät olivat keskenään melko samanlaisia, mutta joitain eroja vastaajien kesken oli kuitenkin löydettävissä. Esittelen seuraavaksi näitä eroja ja yhtäläisyyksiä.

6.2.1 Vastajat kunnittain ja ryhmittäin

Asikkalasta vastauksia kertyi 119 kappaletta, 35%. Näistä vakituisia asukkaita 26%, vapaa-ajan asukkaita 26% ja matkailijoita 48%

Padasjoelta vastauksia kertyi 106, 32%. Näistä vakituisia asukkaita 33%, vapaa-ajan asukkaita 45% ja matkailijoita 22%.

Sysmästä vastauksia kertyi 111, 33%. Näistä vakituisia asukkaita 31%, vapaa-ajan asukkaita 54% ja matkailijoita 15%.

Vastajista koko Etelä-Päijänteen alueella oli vakituisia asukkaita 30%, vapaa-ajan asukkaita 41% ja matkailijoita 29%.

Vastajat jakautuivat eri kuntien kesken tasaisesti, mutta eri vastaajatyyppejä tavoitettiin epätasaisemmin. Siksi analysoinnissa ei ole lähdetty vertaamaan esimerkiksi Asikkalan matkailijoiden mielipiteitä Sysmän matkailijoiden mielipitei-

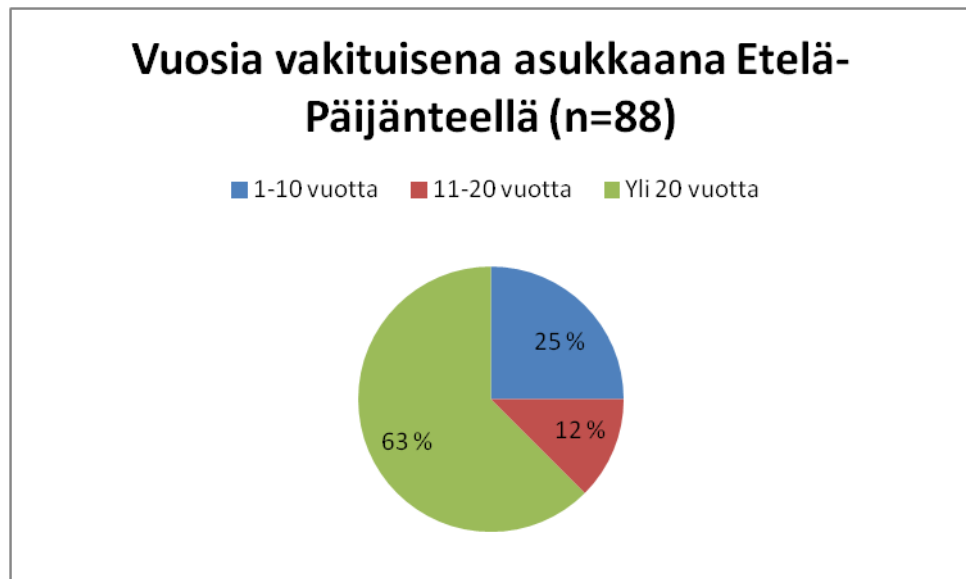
siin, vaan on pitäydytty suuremmissa linjoissa; eroissa ja yhtäläisyyksistä eri kunnista vastanneiden kesken ja koko Etelä-Päijänteen alueen kaikkien eri vastaajaryhmien kesken.

6.2.2 Vakituiset asukkaat ja vapaa-ajan asukkaat

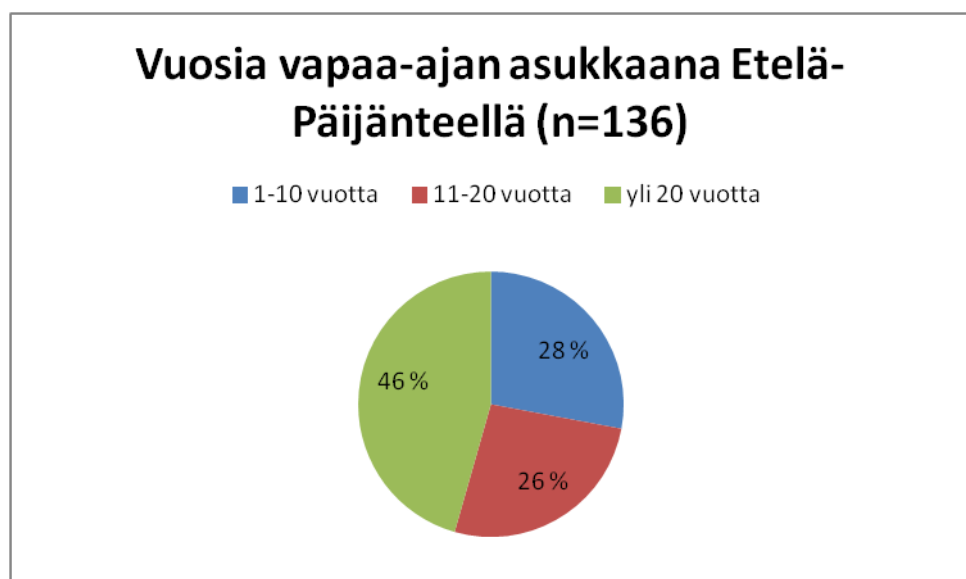
327 vastaajaa ilmoitti sukupuolensa ja sukupuolijakauma oli melko tasainen. Naisia vastaajista oli 57%, miehiä 43%. Huomattavaa oli vastaajien ikä, sillä kaikista 327:sta ikänsä ilmoittaneesta 29% oli 60-69 vuotiaita. Alle 40 vuotiaita vastaajia oli vain 62 kappaletta, 19% kaikista vastaajista ja näistä suurin osa oli matkailijoita. Tämä kertoo siitä, että niin vakituiset asukkaat kuin vapaa-ajan asukkaat sekä myös suuri osa matkailijoista ovat jo keski-ikäisiä tai keski-ikäen ylittäneitä. Kyselystä käy siis paremmin ilmi iäkkäämpien vastaajien palvelutarpeet ja mielipiteet palveluista, nuorten ja nuorten aikuisten ääni jää tässä kyselyssä valitettavasti lähes kuulumattomiin etenkin kunnan vakituksilta ja vapaa-ajan asukkailta. Syynä nuoremman väestön katoon vastauksissa voi olla myös se, ettei Etelä-Päijänteen kunnissa 15-44 vuotiaiden osuus ole kuin 21,5-27,6% kaikista asukkaista, mikä on vähemmän kuin koko Suomessa keskimäärin (Päijät-Hämeen verkkotietokeskus 2013).

Taloutensa henkilömäärän ilmoitti 239 vastaajaa, eli kaikki vakituiset asukkaat ja vapaa-ajan asukkaat. Molemmista ryhmistä suurin osa ilmoitti asuvansa kahden hengen taloudessa. Tulos oli odotettava sen jälkeen, kun selvisi suurimman osan vastaajista ilmoittaneen iäkseen 60-69 vuotta. Sen ikäisillä ihmisillä on harvemmin huollettavia lapsia, ja monet nauttivat jo eläkepäivistään. Kyselystä selvisi, että suurin osa asukkaista ja vapaa-ajan asukkaista on myös pitkän linjan kuntalaisia tai kesäasukkaita, sillä 63% vakituksista asukkaista ja 46% vapaa-ajan asukkaista oli viettänyt kunnassa yli 20 vuotta. Kyselyn perusteella vaikuttaa siltä, että erot vakituisten asukkaiden ja vapaa-ajan asukkaiden välillä ovat pieniä. Molemmista ryhmistä suurin osa on vanhoja Etelä-Päijänteläisiä, kenties juurtuneet kuntaan jo lapsuudestaan tai nuoruudestaan. On mahdollista, että vastaajilla on Etelä-Päijänteen alueeseen kehittynyt henkilökohtainen side, kotiseurakkaus, jonka varjolla he myös arvioivat alueen palvelutarjontaa lempeämmin antaen anteeksi

pienet virheet, joihin vähemmän aikaa alueella viettänyt henkilö kärkeämmin tarttuisi.



Kuvio 1: Vuosia vakituksena asukkaana Etelä-Päijänteellä N=88



Kuvio 2: Vuosia vapaa-ajan asukkaana Etelä-Päijänteellä N=136

Vapaa-ajan asukkaita vastasi kyselyyn yhteensä 139 kappaletta. Heistä 138 ilmoitti mihin vuodenaikaan he vapaa-ajan asunnollaan aikaansa viettävät. Suurin osa vietti vapaa-ajan asunnollaan aikaa kesäisin, ja 64% ilmoitti viihtyvän siellä myös syksyisin ja 58% keväisin. Talvisinkin vapaa-ajan asunnolla vietti aikaa jopa 31% vastaajista. 135 vastanneesta 72% koki vapaa-ajan asumisen kehittämis-

toimenpiteet riittävinä. Vapaa-ajan asukkaat ovat iäkkäitä, pitkän linjan mökkiläisiä jotka viettävät vapaa-ajan asunnollaan aikaa eniten kesäisin. Vaikka suurin osa vapaa-ajan asukkaista on tyytyväisiä kehittämistoimenpiteisiin, oli osalla hyvinkin yksityiskohtaisia ehdotuksia siitä, kuinka asioita voisi parantaa. Avoimissa vastauksissa toivottiin vapaa-ajan asukkaiden ottamista mukaan kuntien päätöksentekoon sekä lisää yhteistoimintaa – myös vapaa-ajan asukkaiden ja vakituisten asukkaiden välille. Kunnan palvelutarjonta ja siitä tiedottaminen koettiin puutteellisenä.

6.2.3 Matkailijat

Siinä missä Etelä-Päijänne on sekä vakituksille- että vapaa-ajan asukkaille pitkältä ajalta tuttu alue, myös matkailijoista 84% kertoi vierailleensa alueella aiemmin, ja heistä 66% yli kuusi kertaa. Vain 16% ei tuntenut aluetta entuudestaan.

Vastauksista voidaan päätellä, että Etelä-Päijänteen alue on tuttu, mukavaksi kohteeksi koettu alue johon halutaan palata. Miksi sitten uusia, ensimmäistä kertaa alueella vierailevia matkailijoita on niin vähän? Yksi mahdollisuus on tietysti se, että kysely ei tavoittanut alueella ensimmäistä kertaa matkailevia, mutta vastausten perusteella pääteltynä vaikuttaisi siltä, että alueelle matkustavilla on jokin omaan taustaansa liittyvä syy matkustaa alueelle. Esimerkiksi 19% vastaajista ilmoitti matkan syyksi perheen tai sukulaisten luona vierailun, mutta matkailijoiden muita vastauksia tarkastellessa huomasin, että 25% oli ilmoittanut majoituspaikakseen oman tai sukulaisten mökin, ja 16% yksityisen. Tämä viittaa siihen, että vaikka 68% oli ilmoittanut matkansa syyksi vapaa-ajan matkan, sisälsi matka kuitenkin sukulaisten tapaamista.

Päätelmien teon kannalta tässä kohdassa on ollut kyselylomakkeen kannalta ongelmallinen kohta. Matkan tarkoitusta kysyttäessä vaihtoehtoina olivat vapaa-ajan matka, perheen tai sukulaisten luona vierailu, vapaa-ajan matka ja muu syy. Vastajat ovat saattaneet itse ajatella olevansa vapaa-ajan matkalla, vaikka matka sisältäisikin perheen ja sukulaisten tapaamista. Lisäksi vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että osa matkailijoina vastanneista onkin todellisuudessa vapaa-ajan

asukkaita koska he ovat ilmoittaneet yöpymispaikakseen oman mökin, mutta eivät miellä itseään vapaa-ajan asukkaiksi.

Yleisenä päätelmänä voidaan kuitenkin edelleen mainita se, että Etelä-Päijänne on matkailijoille alueena entuudestaan tuttu ja siellä on vierailtu usein aiemminkin. On syytä miettiä, johtuuko ensi kertaa alueelle matkanneiden vastaajien puute siitä, ettei kyselylomake tavoittanut kyseisiä vastaajia, vai siitä, etteivät uudet matkailijat ole löytäneet aluetta. Alueen kannalta on hyvä, että sillä on vahva vakituinen matkailijakunta, joka palaa alueelle aina uudestaan. Samalla kuitenkin mietittävää se, eikö Etelä-Päijänteiden alueen markkinointi matkailijoille toimi, vai eikö alueella ole sellaista vetovoimaa joka houkuttaisi matkailijoita vierailemaan alueella. Kysyttäessä sitä, mistä matkailijat olivat saaneet tietoa alueesta, vain pieni osa ilmoitti löytäneensä sitä matkailuesitteestä, messuilta tai jostain muualta kuin internetistä tai ystäviltä ja sukulaisilta.

Myöskään matkailun rahallinen vaikutus Etelä-Päijänteiden alueelle ei ole kyselyn perusteella merkittävän suuri. Vastaajilta tiedusteltiin rahankäyttöä eri palveluihin, joita olivat majoituspalvelut, ohjelmapalvelut, ravintolat ja kahvilat, polttoaine, ostokset ja elintarvikkeet, liikennöinti ja muut palvelut.

Suuri osa vastaajista ei ollut käyttänyt ollenkaan majoituspalveluita tai ohjelmapalveluita, ja suuri osa näitä palveluita käyttäneistä oli laittanut niihin rahaa alle 100€. Ravintola- ja kahvilapalveluihin, polttoaineeseen ja ostoksiin ja elintarvikkeisiin suurin osa vastaajista oli käyttänyt rahaa 1-100€. Kyselystä kävi ilmi, että liikennöintipalveluja matkailijat eivät Etelä-Päijänteiden alueella juurikaan käytä. Taulukossa 1 on kuvattu miten matkailijoiden rahankäyttö jakautui eri palveluiden välillä.

	Palvelua ei käytetty	1-100€	101-400€	Yli 400€
Majoituspalvelut (n=87)	67%	20%	10%	3%
Ohjelmapalvelut (n=79)	61%	33%	6%	-
Ravintolat ja kahvilat (n=90)	6%	74%	19%	1%
Polttoaine (n=81)	36%	42%	20%	2%
Ostokset ja elintarvikkeet (n=85)	9%	65%	21%	5%
Liikennöinti (n=69)	88%	10%	1%	-

Taulukko 1: Matkailijoiden rahankäyttö alueen palveluihin

Yleisesti matkailijat eivät maksa käyttämistään palveluista yli sataa euroa. Maksulliseksi majoituspalveluksi yöpymispaikkansa ilmoitti 20% ja heistä kaikki Asikkalassa, erityisesti Hotelli Tallukassa. Tämä selittyy todennäköisesti vastaajien määrällä. Asikkalasta saatiin eniten vastauksia matkailijoilta, 57 kappaletta, kun Padasjoelta tavoitettiin 23 ja Sysmästä vain 17 matkailijaa. Kyselyyn oli mahdollista vastata Hotelli Tallukassa, mikä selittää Tallukassa yöpyneiden suurta määrää. Tulokset eivät kuvaa luotettavasti todellista tilannetta, eikä niistä ole pääteltävissä todellista rahan käyttöä majoituspalveluiden käyttöön koko Etelä-Päijänteen alueella, Hotelli Tallukan suosiota matkailijoiden majoituspaikkana tai Sysmän ja Padasjoen majoituspalveluiden heikkoa tasoa.

Vain 6% vastaajista ilmoitti matkustavansa yksin. Pariskunnittain, perheittäin tai ystäväseurueessa matkusti 85% kaikista matkailijoista. Tätä olisi mahdollista

hyödyntää palvelutarjontaa suunniteltaessa ja parannettaessa ja miettiä mitä sellaista on, mitä voitaisiin tarjota ryhmille tai lasten kanssa matkustaville.

6.3 Tyytyväisyys palveluihin

Vastaukset on käsitelty koko Etelä-Päijänteen aluetta koskien, matkailijoita, vakituksia asukkaita ja vapaa-ajan asukkaita erottelematta. Mikäli vastaajia olisi jaettu pienempiin ryhmiin, olisivat vastaajamäärät useissa kysymyksissä pudonneet todella pieniksi, eivätkä ne olisi olleet keskenään vertailukelpoisia. Mielipiteet ja arviot palveluista olivat melko tasaisia, eikä keskiarvoissa ollut suurta eroa. Senkään takia ei ollut mielekästä lähteä jakamaan vastaajia pienempiin ryhmiin.

Kysymyksissä pyydettiin vastaajia antamaan arvionsa eri palveluista asteikolla 1-5. 1=erittäin huono 2=huono 3=keskinkertainen 4=hyvä ja 5=erittäin hyvä. Pääasiassa palvelut oli arvioitu keskiarvoltaan välille 3,05-3,78. Vastauksia analysoitiin kategorioittain

Majoitus- ravintola- ja kokouspalvelut koettiin keskinkertaisiksi tai hyväksi. Vastauksissa ei ollut suuria eroja muutoin, kuin vakituisten asukkaiden osalta, jotka olivat arvioineet palvelut hieman vapaa-ajan asukkaita ja matkailijoita useammin hyväksi kuin keskinkertaisiksi. Ravintola- ja kahvilapalveluita arvioi 288 vastaajaa, kun majoituspalveluista arvion antoi 130 vastaajaa ja kokouspalveluista 123 vastaajaa.

Ohjelma-, matkailu- ja retkeily ja tapahtumapalvelut arvioitiin myös välille keskinkertainen-hyvä. Sisävesiristeilyt, retkeilypalvelut ja luontopolut sekä kulttuuripalvelut ja tapahtumat oli yli puolet vastaajista arvioinut hyväksi. Myös matkailuinfo nousi positiivisesti esiin, sillä 49% oli arvioinut sen hyväksi ja 30% erittäin hyväksi.

Päivittäiset ja usein käytettävät palvelut sisältäen päivittäistavarakaupat, muut kaupat ja ostospaikat sekä huoltoasemapalvelut, saivat hyvin vähän keskinkertais-

ta huonompia arvioita. Päivittäistavarakaupat oli koko kyselyssä ainoa palvelu, joka sai neljän ylittävän keskiarvon, 4,05.

Kuntalaisten ja vapaa-ajan asukkaiden palvelut jotka sisälsivät kunnan hallintopalvelut, kunnan rakentamispalvelut, kunnan vesi- ja jätehuollon ja kunnan laajakaista-asiat saivat myös melko hyvät arviot keskinkertaisen ja hyvän välillä. Negatiivisesti nousi esiin kunnan laajakaista-asiat, sillä toisin kuin muita kunnan palveluita, laajakaista-asioita ei ollut kukaan arvioinut erittäin hyväksi. 36% vastaajista piti laajakaista-asioita keskinkertaisina ja 34% huonoina. Laajakaista-asioiden keskiarvoksi jäikin vain 2,5.

Muut palvelut sisältäen postipalvelut, pankkipalvelut, terveyspalvelut ja liikennöinnin, arvioitiin myös keskinkertaisen ja hyvän välimaastoon. Esiin nousevat postipalvelut ja liikennöinti, joissa mielipiteet olivat jakautuneet hyvän, keskinkertaisen ja huonon kesken melko tasaisesti. Lähes puolet vastaajista pitivät pankkipalveluita ja terveyspalveluita hyvinä.

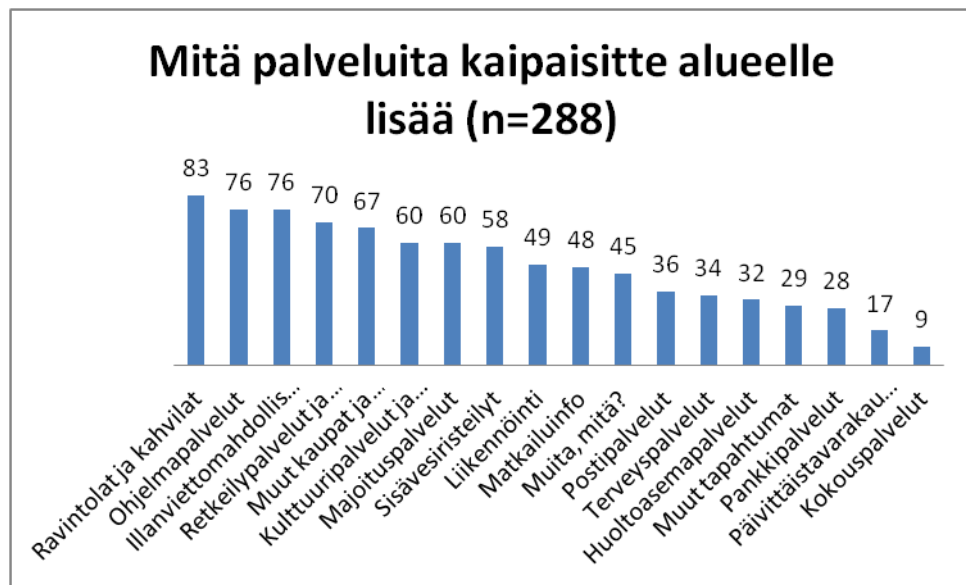
Yksittäisenä palveluna on vielä illanviettomahdollisuudet, sillä se voi tarkoittaa niin ravintolapalveluita, kulttuuripalveluita kuin tapahtumiakin. Illanviettomahdollisuuksia ei koettu kovin hyvinä, 44% oli ilmoittanut niiden olevan keskinkertaisia ja 32% huonoja. Illanviettomahdollisuudet saivatkin keskiarvokseen vain 2,69.

On mielenkiintoista, että vain muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta vastaajat ovat arvioineet alueen palvelut keskinkertaisen ja hyvän välille, ja kaikki muut paitsi illanviettomahdollisuudet ja kunnan laajakaista asiat saivat arvion keskiarvoksi enemmän kuin kolmosen. Tämä voi johtua vastaajista, jotka eivät ole jaksaneet pohtia kysymyksiä tarkasti, sillä useissa paperilomakkeissa huomasi vastaajien laittaneen rastin aina keskinkertaisen tai hyvän kohdalle riippumatta siitä mistä palvelusta arviota kysyttiin. On myös mahdollista, että Etelä-Päijänteen alueen palvelut ovat keskinkertaista parempia, mutta silloin onkin syytä miettiä, miksi ne koetaan vain hieman keskinkertaista paremmaksi, miksi ei ole useammin valittu erittäin hyvää vaihtoehtoa? Kyse voi olla siitä, että palvelut itsessään kyllä koe-

taan ihan hyviksi, mutta niiden suppeaksi koettu tarjonta vaikuttaa myös laatumielikuvaan. Mahdollista on myös se, etteivät vastaajat ole halunneet tai uskaltaneet tuoda esiin kovin voimakasta mielipidettä. He ovat voineet ajatella, etteivät tiedä palveluista tai ole käyttäneet niitä tarpeeksi voidakseen arvioida ne muuten kuin turvallisesti keskinkertaisiksi tai hyviksi.

Kysyttäessä mitä palveluita alueelle kaivattaisiin lisää, saatiin 288 vastausta, ja monet vastaajat olivat valinneet useampia vaihtoehtoja. Eniten alueelle kaivattiin ravintola- ja kahvilapalveluita, näitä toivoi 83 vastaajaa. Kovin kaukana perässä eivät tulleet ohjelmapalvelut ja illanviettomahdollisuudet, joita molempia oli toivonut 76 vastaajaa. 60 vastaajaa tai enemmän oli toivonut alueelle lisää retkeilypalveluita ja luontopolkuja, kauppoja ja ostospaikkoja, kulttuuripalveluita ja tapahtumia sekä majoituspalveluita.

Alla olevassa kuviossa näkyy kuinka monta vastaajaa on kutakin palvelua toivonut.



Kuvio 3: Mitä palveluita kaipaisitte alueelle lisää N=288

Muissa palveluissa, joita alueelle toivoi 45 vastaajaa, mainittiin erilaisia vapaaajan palveluita, kuten golfia, reittiopasteita, tekemistä illoille ja viikonlopuille sekä ravintoloita. Monet vastaajat olivat toivoneet myös satamapalveluiden ja veneilijöiden palveluiden parantamista.

Vastaajilla oli mahdollisuus esittää omin sanoin kehittämisehdotuksia tai antaa palautetta alueen palvelutarjonnasta, ja 87 vastaajaa oli näin tehnyt. Vastaajilla oli melko paljon samanlaisia kehittämistoiveita.

Kunnilta toivottiin julkisivun parantamista ja siihen panostamista alkaen pienistä toiveista kuten istumapaikkojen ja roskakorien määrän lisäämisestä sekä viheraluiden paremmasta hoitamisesta. Erityisesti Padasjoella toivottiin laajakaista-asian hoitamista pikaisesti kuntoon. Kuntiin toivottiin myös lisää markkinointiosaamista ja tiedon parempaa saatavuutta. Monet vastaajista eivät olleet löytäneet kaipaamaansa informaatiota, tai eivät tieneet mistä sitä etsiä. Tämä on mielenkiintoinen huomio, sillä kysyttäessä onko alueen palveluista vastaajien mielestä saatavilla tarpeeksi tietoa, selkeä enemmistö, 76%, koki informaatiota olevan tarjolla riittävästi. Tämä voi johtua siitä, että suurelle osalle vastaajista Etelä-Päijänteen alue on hyvin tuttu.

Veneilijöiden ja satamapalveluiden käyttäjien ääni kuului toiveissa myös, sillä kuntiin toivottiin vesillelaskupaikkoja kanooteille ja isoille veneille. Lisäksi kaivattiin lisää vierasvenelaitureita ja turvallista säilytyspaikkaa autolle veneilyn ajaksi. Muutamat, jotka toivoivat alueelle lisää ravintola- ja kahvilapalveluita, ehdottivat niiden sijainniksi satamia.

Erilaisia ohjelmalveluita, tapahtumia, harrastus- ja illanviettomahdollisuuksia kaivattiin lisää. Jotkin vastaajat painottivat erityisesti ympärivuotista toimintaa, ja kokivat palvelutarjonnan ajoittuvan suurimmaksi osaksi vain kesään. Vastaajista osa ilmoitti myös toiveensa kauppojen laajemmista valikoimista ja mahdollisuudesta tukea paikallisia yrittäjiä.

Suurin osa vastaajista arvioi Etelä-Päijänteen alueen hyväksi vapaa-ajan asumisen, vakituisen asumisen ja matkailun kohteeksi, eikä kukaan ollut maininnut sitä erittäin huonoksi. Myös Etelä-Päijänteen alueen matkailumahdollisuudet nähtiin hyvinä. Tämä voi johtua siitä, että kyselyyn vastanneet ovat pääasiassa pitkän linjan etelä-Päijänneläisiä, ja kokevat alueen itselleen rakkaaksi ja sitä kautta hyväk-

si. Myös lähes kaikki matkailijat olivat tottuneita Etelä-Päijänteen kävijöitä, joten alueessa on luultavasti jotain heille tärkeää.

Kaikista vastaajaryhmistä, vakituisista asukkaista, vapaa-ajan asukkaista ja matkailijoista, kaikki olivat ilmoittaneet tärkeimmäksi syyksi Etelä-Päijänteen valintaan luonnon, ympäristön, vesistön tai rauhan. Vapaa-ajan asukkaille myös sijainti oli hyvin tärkeä, tärkeämpi kuin matkailijoille tai vakituksille asukkaille. Suurelle osalle vapaa-ajan asukkaista ja osalle matkailijoista valintaan vaikutti myös perhe, sukulaiset ja ystävät, perinne tai vanha kotikunta. On luultavaa, että suuri osa vapaa-ajan asukkaista ja osa matkailijoista onkin valinnut Etelä-Päijänteen siksi, että he ovat itse olleet joskus siellä asukkaina, tai heillä on siellä sukujuuria. 14 matkailijaa oli ilmoittanut valinnan syyksi jonkin tapahtuman tai nähtävyyden. Tämä tuskin kertoo siitä, etteikö Etelä-Päijänteen alueen tapahtumilla olisi vetovoimaa, vaan ennemminkin siitä, että emme olleet keräämässä vastauksia kovin monessa tapahtumassa.

6.4 Kehittämisehdotukset Etelä-Päijänteen alueelle

Etelä-Päijänteen alue on sijainniltaan ihanteellinen, alle 200 kilometrin päässä pääkaupunkiseudulta. Alueen vahvuuksiin kuuluu kaunis, puhdas luonto ja sen tuomat vapaa-ajan viettomahdollisuudet, erityisesti veneily ja retkeily. Näitä asioita alueen kannattaisikin hyödyntää entisestään.

Kuntien tulisi muistaa, että vaikka Etelä-Päijänne matkakohteena onkin sellainen, johon ainakin tämän kyselyn vastausten perusteella palataan, eivät matkailijat pidä kuntaa pystyssä. Jo kunnissa olevia asukkaita tulisi kannustaa jäämään kuntiin pitäen kuntien peruspalvelut hyvällä tasolla jatkossakin. Vaikka kesä onkin vilkkainta aikaa Etelä-Päijänteellä, myös talviajalle tarvitaan aktiviteetteja ja harrastusmahdollisuuksia. Nykyisten asukkaiden jääminen kuntiin, sekä mahdollisesti uusien asukkaiden muuttaminen alueelle takaavat sen, että palvelut pysyvät kunnissa ja hyvätasoisina jatkossakin. Kuntien ei saa antaa ”kuolla” talven ajaksi, eikä väestöä ”pakottaa” muuttamaan pois heikentämällä palveluiden saatavuutta.

Selkein kyselyssä ilmennyt puute, johon kuntien tulisi tarttua, on laajakaista-asia. Se tulisi hoitaa pikaisesti kuntoon.

Etelä-Päijänteen tulisi panostaa alueen markkinointiin. Suuri osa kyselyyn vastanneista tunsi Etelä-Päijänteen alueen entuudestaan. Tämän voi päätellä kertovan siitä, että alueelle palataan mielellään uudestaan, mutta mahdollisesti myös siitä, etteivät uudet matkailijat ”löydä” aluetta. Markkinointia suunniteltaessa kannattaa miettiä, ketä sillä yritetään tavoittaa. Alle 200 kilometrin päässä sijaitseva pääkaupunkiseutu voisi olla yksi kannattava markkinointialue, mutta sieltäkin voisi poimia tietyt ryhmät joille markkinointi suunnataan. Esimerkiksi pääkaupunkiseudun veneilijät ja asuntoautoilijat voisivat olla kiinnostuneita alueesta sen läheisen sijainnin ja hienon vesistön ansiosta. Myös luontoelämyksiä hakevat matkailijat voisivat olla yksi kohderyhmä. Matkailijoihin panostaminen ja matkailijamäärien kasvu toisi myös välillisesti lisää tuloja Etelä-Päijänteen alueelle palvelujen käytön lisääntymisen muodossa, sillä tällä hetkellä matkailijat eivät kyselyn perusteella käytä kovin suuria summia alueen palveluihin.

Moni kyselyyn vastaaja ehdotti ja toivoi koottua informaationsivustoa, josta löytyisi pähkinänkuoressa tietoa Etelä-Päijänteen alueesta, sen palveluista ja matkakohteista. Tällainen informaationsivusto tukisi alueen markkinointia ja saavutettavuutta sekä yhtenäisen Etelä-Päijänteen mielikuvan muodostamista. Yhtenäinen informaationsivusto tukisi niin matkailijoiden kuin vakituisten asukkaiden ja vapaaajan asukkaiden tiedonhankintaa. Sivustosta olisi hyötyä myös alueen pienille yrittäjille, jotka saisivat omat palvelunsa paremmin näkyviin ja ihmisten saavutettaviksi. Painettuja kirjallisia oppaita ei kuitenkaan kannata tällaisen informaationsivuston varjolla unohtaa, sillä alueella on runsaasti ikääntyneempää väestöä, jolle internet ei välttämättä ole tuttu tiedonhankintakanava.

Kyselyn perusteella jo olemassa oleviin ravintola- ja majoituspalveluihin ollaan Etelä-Päijänteellä kohtuullisen tyytyväisiä, mutta silti niitä kaivattaisiin alueelle lisää. Etelä-Päijänteen alueella on hyvin paljon majoituspalvelutarjontaa, mutta siitä suuri osa on vuokramökkien muodossa. Monet voivat kokea tämän hankalaksi tai liian kalliiksi tavaksi majoittua etenkin lyhyillä matkoilla, joten myös toisen-

laiset majoituspalvelut voisivat olla tarpeen etenkin Padasjoella, jossa ei Asikkalan tapaan ole tarjolla hotellimajoitusta. Eniten alueelle toivottiin lisää hyvätasoisia ravintolapalveluita, jotka loisivat myös illanviettomahdollisuuksia. Melko pienellä otannalla on vaikeaa vetää suoraa johtopäätöstä siitä, että korkeatasoinen ruokaravintola olisi kannattava rakentaa Etelä-Päijänteiden alueelle. Mielestäni tässä on aihe, josta olisi syytä tehdä lisäselvitystä ja selvittää onko tasokasta ruokaa ja illanviettomahdollisuuksia tarjoava ravintola todella niin iso puutos kuin miltä kyselyn perusteella vaikuttaa. Kun asiasta saataisiin varmaa tietoa, voisi olla mahdollisesti helpompaa löytää ravintolayrittäjiä alueelle, tai saada vanhoja yrittäjiä jo kehittämään palveluitaan.

Yksi toimeksiantajana olevan Elämysten Päijänne -hankkeen tavoitteista on luoda yhtenäisempää Etelä-Päijännettä. Mikäli Etelä-Päijänteestä halutaan yhtenäiseksi mielletty alue, kolmen kunnan yhteistyötä tulisi kehittää, korostaa niin kunnissa kuin kuntien ulkopuolelle sijoittuvassa mainonnassa ja markkinoinnissa aluetta nimeltä Etelä-Päijänne ja luoda yhteishenkeä kuntien välille. Hyvät liikenneyhteydet Etelä-Päijänteiden alueella mahdollistaisivat ihmisten liikkumisen alueella, ja yhteistyössä järjestetyt tapahtumat lisäisivät yhteishenkeä. Kuntien kannattaisi enemmän yhdistyä kuin pyrkiä erottautumaan toisistaan, näin saataisiin luotua kuvaa Etelä-Päijänteestä, ei Asikkalasta, Padasjoesta ja Sysmästä erikseen. Paitsi kuntien, myös kuntien asukkaiden välistä yhteistyötä tulisi kehittää. Tämä paitsi edesauttaisi yhtenäisen Etelä-Päijänteiden luomisessa, myös vastaisi kyselyssä ilmoitulleeseen vapaa-ajan asukkaiden toiveeseen päästä vaikuttamaan kunnan asioihin.

6.5 Yhteneväisyydet ja erot teoriaan

Jokainen Etelä-Päijänteiden kunta on merkittävä mökkikunta, ja tämä näkyikin hyvin siinä, että suurin osa kyselyyn vastanneista oli vapaa-ajan asukkaita. Sisäasiainministeriön mökkiläisdemokratiaprojektin kuntakyselyn ja mökkiläiskyselyn perusteella suuri osa kunnista ja mökkiläisistä pitivät tärkeänä mökkiläisten osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä tarpeellisina omassa kunnas-

saan. Vapaa-ajan asukkaiden vastausten korkea määrä kertoo mahdollisesti siitä, että he näkivät kyselyyn vastaamisen yhtenä mahdollisena vaikuttamisen keinona.

Iivari (2012, 11) mainitsi matkailulla olevan merkittävät kerrannaisvaikutukset paikalliseen alueeseen. Tämän kyselyn tulosten perusteella matkailijoiden taloudellinen merkitys ei kuitenkaan ole kovin suuri Etelä-Päijänteen alueella. Suurin osa matkailijoista oli kuitenkin vierailut alueella aiemmin, ja Iivarin (2012, 27) mukaan Sarjan & Pustovoitenko (2008) ovat todenneet matkakohteen valintaan vaikuttavan turvallisuuden, sekä muiden laatukriteerien, esimerkiksi mukavuuden ja palvelutason. Matkailijat siis mahdollisesti kokevat alueen mukavana ja palvelutasoltaan hyvänä.

Rissasen (2005, 215) mukaan asiakas odottaa palvelun ydinosan laadulta vähintään hyväksyttävää tasoa, ja Grönroos (2000, 67) sanookin, että palvelun laatu on silloin hyvä, kun se vastaa asiakkaan odottamaa laatua. Yleisesti kyselyn perusteella vastaajat kokevat alueen palveluiden tason muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta hyväksyttävänä, mutta vaikka monen mielestä palvelu vastasi osittain tai kokonaan odotettua laatua, vain muutamat vastaajat arvioivat palveluita erittäin hyviksi, jolloin niihin on todennäköisesti liittynyt myös odotusten ylittymistä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tavoitteena oli saada yleiskuva Etelä-Päijänteen alueen vakituisten asukkaiden, vapaa-ajan asukkaiden ja matkailijoiden palvelutarpeista sekä mielipiteistä jo olemassa olevista palveluista sekä luoda profiilit tyypillisestä etelä-Päijänneläisestä asukkaasta, vapaa-ajan asukkaasta ja matkailijasta.

Tutkimuksessa saatiin hyvä yleiskuva, sillä vastaajia kyselyyn oli 336 kappaletta, joka on jo melko hyvä otanta. Tutkimuksen tuloksista ei voi kuitenkaan vetää suoria johtopäätöksiä koskemaan mitään tiettyä kuntaa tai tiettyä vastaajaryhmää, sillä vastaajamäärät eri ryhmissä putoavat jo melko pieniksi. Esimerkiksi Sysmästä tavoitettiin vain 17 matkailijaa, joka ei ole millään tavalla riittävä määrä kuvaamaan kaikkien Sysmän matkailijoiden mielipiteitä. Tutkimuksen tulokset antavat

kuitenkin sellaista tietoa, jonka pohjalta on hyvä lähteä tekemään lisäselvityksiä ja tarkentamaan mielipiteitä koskien jotain tiettyä palvelua tai palvelukategoriaa.

7.1 Tutkimuksen arviointi

Validiteetti eli validius tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä, tarkoittaen että mittari tai tutkimusmenetelmä mittaa sitä mitä pitääkin. Validiutta voi heikentää esimerkiksi se, että tutkija ja vastaajat ymmärtävät tutkimuksen kysymykset eri tavoin. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 231). Validiteetti on tässä tutkimuksessa mielestäni kohtalainen. Kysymykset tukevat profiilien muodostamista, mittaavat vastaajien tyytyväisyyttä palveluihin sekä selvittää mitä palveluita alueelle kaivataan lisää. Yhtenä ongelmana kyselyssä on, etteivät vastaajista vapaa-ajan asukkaat aina osanneet määritellä itseään vapaa-ajan asukkaiksi, vaan vastasivat kyselyyn matkailijana. Tämä kävi ilmi kun tarkastelin matkailijoiden ilmoittamia yöpymispaikkoja, joista osa oli ilmoittanut majoituspaikakseen oman mökin. Validiteettia kuitenkin lisäsi se, että olimme toimeksiantajan kanssa monesti paikan päällä vastauksia keräämässä, jolloin pystyimme neuvomaan vastaajia lomakkeen täyttämässä mikäli jokin kohta oli heille epäselvä. Tällaisia tapauksia ei kuitenkaan paljon ollut, ja kysymykset koskivat lähinnä palkintojen arvonnin ajankohtaa ja sitä, näkyykö vastaajien yhteystiedot myöhemmin jossain tai käytetäänkö niitä jatkossa.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimustulos on myöhemmin toistettavissa, eivätkä sattumanvaraiset tekijät vaikuta tulokseen (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Koska vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty, ei tuloksia ollut mahdollista verrata aiempiin tuloksiin. Mielestäni tulos on suurimmilta osin yleistettävissä. Realiaabeliutta heikentää kuitenkin muutamat tekijät. Matkailijoiden kohdalla oli saatu paljon vastauksia Asikkalan hotelli Tallukasta, ja Asikkala oli myös ainoa kunta, jossa matkailijat ilmoittivat käyttäneensä maksullista majoituspalvelua. Kyselylomakkeeseen oli mahdollista vastata hotelli Tallukassa, ja se on pitkälti selittävä tekijä siihen, miksi Tallukka vaikuttaa kyselyn perusteella niin suosituksi majoituspaikalta. En myöskään usko, etteikö matkailijat Padasjoella tai Sysmässä koskaan käyttäisi maksullisia majoituspalveluita, näiden alueen matkailijoita vain

vastasi kyselyyn niin vähän, että sattumalla on tässä oma osuutensa; kohdalle eivät osuneet ne matkailijat, jotka olisivat Sysmässä tai Padasjoella maksullista majoitusta käyttäneet. Kysymyksessä, jossa vastaajia pyydettiin arvioimaan alueen palveluita, oli havaittavissa melko tasaista tulosta. On mahdollista, että vastaajat eivät ole jaksaneet kunnolla perehtyä arvioimaan palveluita, jolloin todellinen mielipide ei ole tullut esiin. Kyse voi olla tilannetekijöistä, sillä usein olimme keräämässä vastauksia tapahtumissa, joissa ihmisiä oli paljon ja heillä oli muitakin mielenkiinnonkohteita kuin kyselyyn vastaaminen.

Kyselylomake oli mielestäni kohtalaisen onnistunut, mutta tekisin siihen muutamia muutoksia. Matkailijoille lisäisin mahdollisuuden ilmoittaa matkan kestoksi myös päivämatkan, sillä nyt se ei ollut vaihtoehtona vaan kaikkien matkailijoiden oletettiin vastausvaihtoehtojen perusteella viipyvän alueella ainakin yhden yön. Tarkentaisin vapaa-ajan asukkaille ja vakituksille asukkaille suunnattua kysymystä kahdeksan talouden henkilömäärästä siten, että täsmentäisin sen tarkoittavan henkilömäärää taloudessa vastaaja mukaan lukien. Kyselylomakkeessa olevan kysymyksen on voinut olleessa muodossaan ymmärtää kahdella tavalla; kuinka monta henkilöä taloudessa asuu yhteensä, tai kuinka monta henkilöä taloudessa asuu vastaajan lisäksi. Muuttaisin myös joidenkin vastausvaihtoehtojen järjestystä hieman muutamissa kysymyksissä, jolloin ne olisivat selkeämmin eri kategoriat alilekkain. Lisäksi huomasin vasta analysointivaiheessa vapaa-ajan asukkaille ja vakituksille asukkaille tarkoitettussa lomakkeessa numerointivirheen: numero kaksi oli jäänyt kokonaan pois kysymyksiä numeroitaessa.

Tutkimus on myös suoritettu hieman väärässä järjestyksessä. Kun olin ottanut yhteyttä toimeksiantajaan, saanut työlleni hyväksynnän ja ohjaavan opettajan, oli lomake saatava jo pian valmiiksi, testattavaksi ja käyttöön. Siksi en ehtinyt ennen kyselyn alkua perehtymään tietoperustaan juuri ollenkaan. Toimeksiantajalla oli valmis rajausta työlle, ja tutkimus lähti liikkeelle työnimellä Etelä-Päijänteen kuntien vapaa-ajan asukkaiden, vakituisten asukkaiden ja matkailijoiden palvelutarpeet. Rajausta oli melko laaja, mutta toimeksiantajan toiveiden mukainen. Olisin mielelläni toteuttanut tutkimuksen vähän rajatummin, esimerkiksi koskien vain

vapaa-ajan asukkaita, jolloin myös vastaajien ja vastausten hallinta ja analysointi olisi ollut helpompaa. Nyt tutkimus on yleiskatsaus koskien laajaa alaa, eikä se perehdy tarkasti mihinkään tiettyyn aiheeseen.

7.2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi oli pitkä ja ajoittain hyvin raskas. Laaja rajaus aiheutti päänvaivaa useasti, eikä teoriaosuuden sisältö ollut muotoutua millään. Lisäksi ongelmana oli aikataulut. Lomake laitettiin pian sen laatimisen jälkeen käyttöön, ja koin etten ehtinyt perehtyä sen laatimiseen kunnolla. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli kuitenkin aktiivisesti mukana esittämässä omia ajatuksiaan ja toiveitaan, ja kyselylomake onkin enemmän kahden ihmisen yhteistyön kuin yksilön työn tulos.

Vastauksia kerättiin lähes neljän kuukauden ajan, ja se oli mielestäni mukavaa. Olimme mukana erilaisissa tapahtumissa, sain tavata ihmisiä ja viettää kesäpäiviä kauniissa paikoissa vastauksia keräten. Saimme kerättyä paperilomakkein vastauksia noin 200 kappaletta, mikä tarkoitti melkoista määrää syötettäväksi webropolliin. Työ ei ollut hankalaa, mutta perin aikaa vievää ja keskittymistä vaativaa, jotta kaikki vastaukset saatiin syötettyä oikein.

Tulosten saamisen jälkeen koitti opinnäytetyön tekemisessä lähes puolen vuoden tauko henkilökohtaisista syistä johtuen, ja palaaminen takaisin opinnäytteen pariin ei sujunut aivan kitkattomasti keväällä 2013. Toimeksiantaja oli kuitenkin koko ajan ymmärtäväinen ja kannustava, ja sain raporttiosuuden valmiiksi maaliskuun 2013 loppuun mennessä, minkä olimme jo alun perin sopineet viimeiseksi raportin palautuksen takarajaksi.

Loppukevät 2013 meni enemmän ja vähemmän opinnäytetyön ja muiden koulutöiden parissa. Työn loppuvaiheessa tuli todella kiire saada työn seminaariversio valmiiksi, ja opinkin sen, että jatkossa osaan ottaa huomioon kirjoittamisen vievän aikaa huomattavasti luultua enemmän. Opin myös sen, että tutkimusta tehdessä maltti on valttia, ja hyvin tehty pohjatyö olisi auttanut aineiston analysointia pal-

jon. Itseäni harmittaa, etten ehtinyt perehtyä haluamallani intensiteetillä tutkimuksen tekemiseen ja teoriaosuuden kirjoittamiseen. Teoriaa olisi voinut avata vielä paljon enemmän ja eri näkökulmista. Olisin myös halunnut perehtyä kirjallisuuden syvemmin ja laajemmin, sillä nyt esimerkiksi en löytänyt vakituisista asukkaista mitään teoritietoa, jota olisi voinut teoriaosuudessa esitellä.

7.3 Jatkotoimenpiteet

Mielestäni palvelutarpeita ja palvelutyytyväisyyttä voisi selvittää Etelä-Päijänteen alueella vielä tarkemmin, esimerkiksi erikseen vakituisten asukkaiden, vapaa-ajan asukkaiden ja matkailijoiden näkökulmasta, jolloin pystyttäisiin perehtymään kuhunkin ryhmään tarkemmin. Tutkimuksia voisi tehdä myös vain jonkin tietyn palvelun tai palvelukategorian näkökulmasta, esimerkiksi ravintolapalveluiden lisäämisen tarpeellisuus Etelä-Päijänteen alueelle olisi yksi selvityskohde, jonka tulosten perusteella voitaisiin mahdollisesti ryhtyä käytännön toimiin.

Tutkimuksen pohjalta voi päätellä suuria linjoja siitä, millaiseksi palvelut koetaan ja mihin suuntaan niitä kannattaisi lähteä kehittämään. Muutamia käytännön toimia, esimerkiksi Etelä-Päijänteen kootun informaationsivuston, voisi toteuttaa heti, mutta on myös asioita joihin en lähtisi puuttumaan ilman lisäselvityksiä joissa tarkemmin perehdytään esimerkiksi syihin, miksi jokin palvelu koetaan riittämättömänä tai miksi jotakin palvelua kaivataan alueelle lisää.

LÄHTEET

Kirjat

Aho, S., Ilola, H. 2006. Toinen koti maalla? Rovaniemi: Lapin yliopisto

Alasuutari, P., Alasuutari, M. 2010. Mökkihulluus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palvelulla. 5. painos. Suom. Maarit Tillman. WSOY.

Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 1. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Hemmi, J., Vuoristo, K-V. 1993. Matkailu. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Hämäläinen, J. 1999. Luonnollinen palvelu. 1. painos. Kuopio: Luma Oy

Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus. Rovaniemi: RAMK University of Applied Sciences.

Karusaari, R., Nylund, A. 2010. Matkailu on cool. Helsinki: WSOYpro

Rissanen, R. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Tilastokeskus. 2011. Matkailutilasto 2011. Helsinki: Tilastokeskus

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Muut painetut lähteet

Asikkala. Opas alueen palveluista ja nähtävyyksistä

Yksi Sysmä opas 2011

Elektroniset lähteet

Asikkalan kunta. 2013. Tietoa Asikkalan kunnasta. [viitattu 13.5.2013] Saatavissa: <http://www.asikkala.fi/index.php/elamaa-asikkalassa>

Asikkalan vapaa-ajan asukkaiden neuvottelukunta. 2012. Asikkalan vapaa-ajan asukkaiden neuvottelukunnan säännöt. [viitattu 15.5.2013] Saatavissa: <http://www.asikkala.fi/images/saannot/saannot-asikkalan%20vapaa-ajanasukasneuvottelukunta-08012012.pdf>

Elämysten Päijänne 2013. Etelä-Päijänteiden alue [viitattu 18.5.2013] Saatavissa: <http://www.loma-paijanne.fi/Suomeksi/Etusivu/tabid/9279/language/en-US/Default.aspx>

Elämysten-Päijänne hankkeen esittely 2013. [viitattu 18.5.2013]. Saatavissa: <http://www.loma-paijanne.fi/LinkClick.aspx?fileticket=MCvqrWaVU5E%3d&tabid=11380&language=fi-FI>

Haapio, H. 2013 Sysmän Suvisoitto. [viitattu 17.5.2013] Saatavissa: <http://www.sysmansuvisoitto.com/historiikki.php?lang=fin&mainlevel=5>

Hiltunen, S., Sinivuori, K. 2013. Päijät-Hämeen maaseutumatkailun kehittämissuunnitelma 2010-2015 [viitattu 15.5.2013] Saatavissa: <http://www.lahdenseutu.net/filebank/2940-Paijat-HameenMaaseutumatkailunKehittamissuunnitelma2010-2015.pdf>

Huusko, A. 2013. Elämysten Päijänne-hankkeen esittely. [viitattu 1.3.2013] Saatavissa: <http://www.loma-paijanne.fi/LinkClick.aspx?fileticket=MCvqrWaVU5E%3d&tabid=11380&language=fi-FI>

Innolink Research Oy 2013. Päijät-Hämeen asumisen ja matkailun nykytilakartoit-
tus 2012. [viitattu 15.5.2013] Saatavissa: [http://www.lahdenseutu.net/filebank/4678-
Paijat-Hameen_asumisen_ja_matkailun_nykytilakartoitus_2012_loppuraportti.pdf](http://www.lahdenseutu.net/filebank/4678-Paijat-Hameen_asumisen_ja_matkailun_nykytilakartoitus_2012_loppuraportti.pdf)

Kansanvalta 2013. Kunnat. [viitattu 6.6.2013] Saatavissa:
<http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Paatoksenteko/Kunnat>

Kotikuntalaki 11.3.1994/201 2§. [viitattu 6.6.2013] Saatavissa:
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%
5D=kotikuntalaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kotikuntalaki)

Lahden seutu Lahti region Oy 2013. Padasjoki. [viitattu 15.5.2013] Saatavissa:
[http://www.lahdenseutu.net/fi/asuminen/asuinalueet_ja_-_
ymparisto/kunnat_ja_asuinalueet/padasjoki/?id=98](http://www.lahdenseutu.net/fi/asuminen/asuinalueet_ja_-_ymparisto/kunnat_ja_asuinalueet/padasjoki/?id=98)

Matkailun Edistämiskeskus 2012. Matkailun infograafi 2012. [viitattu 15.5.2013]
Saatavissa:
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/a0783abe2e26e078c
225727b0042f154/\\$FILE/Matkailun%20infograafi%202012.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/a0783abe2e26e078c225727b0042f154/$FILE/Matkailun%20infograafi%202012.pdf)

Metsähallitus 2013. Päijänteen kansallispuisto [viitattu 20.5.2013] Saatavissa:
<http://www.luontoon.fi/retkikohteet/kansallispuistot/paijanne/Sivut/Default.aspx>

Möttönen, S. 2010. Kuntalaisen muuttuvat roolit. [viitattu 6.6.2013] Saatavissa:
[http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/uusikunta2017/aineistoa/julkaisut/Kuntalaisen-muuttuvat-
roolit.pdf](http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/uusikunta2017/aineistoa/julkaisut/Kuntalaisen-muuttuvat-roolit.pdf)

Nettilaki 2013. Kunnan jäsenen oikeudet ja velvollisuudet. [viitattu 6.6.2013]
Saatavissa: <http://www.nettilaki.com/a/kunnan-j%C3%A4senen-oikeudet-ja-velvollisuudet>

Padasjoen turisti-info 2013. Padasjoen kunta. [viitattu 20.5.2013] Saatavissa:
<http://www.turisti-info.fi/kunta-info/padasjoen-kunta/nahtavyudet/>

Padasjoen vapaa-ajan asukkaat 2012. Toimintakertomus 2011. [viitattu 15.5.2013]
Saatavissa: <http://www.omakotiliitto.fi/node/2510>

Padasjoen vapaa-ajan asukkaat 2011. Toimintakertomus 2010. [viitattu 15.5.2013]

Saatavissa: <http://www.omakotiliitto.fi/node/2031>

Sisäasiainministeriö 2006. Vapaa-ajan asukkaiden osallistuminen kuntien päätöksentekoon. [viitattu 23.4.2013] Saatavissa: http://www.tem.fi/files/30336/Vapaa-ajan_asukkaiden_osallistuminen_kuntien_paatoksentekoon_2006.pdf

Sysmän kunta 2013. Vapaa-ajan asuminen. [viitattu 15.5.2013] Saatavissa:

http://www.sysma.fi/index.php?PAGE=19&NODE_ID=19&LANG=1

Tilastokeskus 2013a. Padasjoki. [viitattu 16.5.2013] Saatavissa:

<http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/576.html>

Tilastokeskus 2013b. Asikkala. [viitattu 16.5.2013] Saatavissa:

<http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/016.html>

Tilastokeskus 2013c. Sysmä. [viitattu 16.5.2013] Saatavissa:

<http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/781.html>

Tilastokeskus 2013. Kesämökit 2012. [viitattu 16.5.2013] Saatavissa:

http://www.tilastokeskus.fi/til/rakke/2012/rakke_2012_2013-05-24_kat_001_fi.html

Tilastokeskus 2012. Suomen kesä tilastojen valossa. [viitattu 16.5.2013] Saatavissa:

<http://tilastokeskus.fi/tup/tilastokirjasto/kesatilastot2012.html>

Turva 2008 – Päijät-Häme. Karttakuva. [viitattu 4.6.2013] Saatavissa:

<http://www.jouni.net/turva2008/>

Verkkotietokeskus 2013. Väestön ikärakenne [Viitattu 15.5.2013] Saatavissa:

<http://www.verkkotietokeskus.fi/index.php/vaesto/84-vaestoen-ikaerakenne>

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake matkailijoille

Liite 2 Kyselylomake vapaa-ajan asukkaille ja vakituisille asukkaille

Liite 1 Kyselylomake matkailijoille

Etelä -Päijänteen alueen kuntien, Asikkalan, Padasjoen ja Sysmän palvelutarpeet

Miten koet oman kuntasi / matkakohteesi vapaa-ajan ja muun palvelutarjonnan?

Vastaamalla kyselyyn sinun on mahdollista vaikuttaa tuleviin kehittämissuunnitelmiin ja toimenpiteisiin! Matkailuyhdistys Juotavan Hyvä Etelä-Päijänne ry:n hallinnoiman Elämysten Päijänne – hankkeen kyselytutkimuksella selvitetään Asikkalan, Padasjoen ja Sysmän vakituisten asukkaiden, kesäasukkaiden ja matkailijoiden vapaa-ajan palvelutarpeita. Tutkimus toteutetaan Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijan, Miina Siitosen, opinnäytetyönä ja vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisistä vastauksista voida tunnistaa vastaajia.

Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan palkintoja seuraavasti:

Kesäkuussa vastanneet ja yhteystietonsa jättäneet:

1. Sysmän Suvisoiton 2012 liput kahdelle henkilölle haluamaansa konserttiin

Kaikki tutkimukseen vastanneet ja yhteystietonsa jättäneet:

1.Pääpalkintona kahden (2) vuorokauden majoitus (pe-su) Kiuasniemi luksushuviden Villa Paapuurissa 2-4 henkilölle. Palkinto sisältää majoituksen, liinavaatteet ja loppusiivouksen. Palkinto tulee käyttää 15.9.-15.12.2012 välisenä aikana.

2.1 kpl Jukka Raution Suur-Päijänne-kirja

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

Mies ___

Nainen ___

2. Ikä

Alle 20 ___

20-29 ___

30-39 ___

40-49 ___

50-59 ___

60-69 ___

Yli 70 ___

3. Kunta, jossa olette matkalla

Padasjoki ___

Sysmä ___

Asikkala ___

4. Onko Etelä-Päijänteen alue teille tuttu entuudestaan?

Ei ___

Kyllä___

Mikäli vastasitte kyllä, montako kertaa olette aikaisemmin vierailut Etelä-Päijänteen alueella?

1 ___

2___

3___

4___

5___

6___

Yli 6 kertaa ___

5. Mikä on matkanne tarkoitus?

Vapa ajan matka ____

Työmatka ____

Perheen/sukulaisten luona vierailu ____

Muu, mikä? _____

6. Matkanne kesto

1 yö ____

2 yötä ____

3 yötä ____

4 yötä ____

5 yötä ____

6 yötä ____

Yli 6 yötä ____

7. Matkaseuranne?

Yksin ____

Pariskunta ____

Perhe, lapset mukana ____, henkilöitä yhteensä: ____

Ystäväseurue ____, henkilöitä yhteensä: ____

Työtoverit ____, henkilöitä yhteensä ____

Muu, mikä? _____, henkilöitä yhteensä ____

8. Majoituspaikkanne matkan aikana

9. Mistä saitte tietoa alueesta?

___ Internetistä, mainitkaa sivusto: _____

___ Matkailuesitteestä

___ Messuilta, mainitkaa miltä: _____

___ Ystäviltä, sukulaisilta

___ Olen käynyt alueella aiemmin

___ Muualta, mistä; _____

10. Arvioikaa rahan käyttönne seuraaviin palveluihin matkanne aikana

Tällä kysymyksellä selvitämme matkailun rahallista vaikutusta Etelä-Päijänteen alueeseen

	En käyttänyt palvelua	1-100€	101-200€	201-300€	301-400€	401-500€	501-600€	601-700€	Yli 700€
Majoituspalvelut									
Ohjelmapalvelut (aktiviteetit, risteilyt jne.)									
Ravintolat ja kahvilat									
Polttoaine									
Ostokset ja elintarvikkeet									
Liikennöinti (taksit, bussit)									
Muut, mitkä*									

*Muut,

mitkä:

11. Mitä alueen matkailu- ja/tai muita oheispalveluita olette käyttäneet, ja millaisiksi arvioitte käyttämäenne palvelut? Vastatkaa vain käyttämienne palveluiden osalta.

1= erittäin huono, 2=huono, 3=keskinkertainen, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä

	1	2	3	4	5
Majoituspalvelut					
Kokouspalvelut					
Ohjelmapalvelut (tarjolla oleva aktiviteettitarjonta)					
Matkailuinfo					
Sisävesiristeilyt					
Alueen retkeilypalvelut ja luontopolut					
Kulttuuripalvelut ja tapahtumat (museot, kesäteatterit)					
Muut tapahtumat					
Ravintolat ja kahvilat					
Illanviettomahdollisuudet					
Päivittäistavarakaupat					
Muut kaupat ja ostospaikat					
Huoltoasemapaalvelut					
Postipalvelut					
Pankkipalvelut					
Terveyspalvelut					
Kunnan hallintopalvelut					
Kunnan rakentamispalvelut					
Kunnan vesi- ja jätehuolto					
Kunnan laajakaista-asiat					
Liikennöinti (taksit, bussit)					
Jokin muu palvelu, mikä*					

* Jokin muu palvelu, mikä: _____

12. Mitä palveluita Kaipaisitte alueelle lisää?

Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon

- Majoituspalvelut
- Kokouspalvelut
- Ohjelmapalvelut
- Matkailuinfo
- Sisävesiristeilyt
- Alueen retkeilypalvelut ja luontopolut
- Kulttuuripalvelut ja tapahtumat
- Muut tapahtumat
- Ravintolat ja kahvilat
- Illanviettomahdollisuudet
- Päivittäistavarakaupat
- Muut kaupat ja ostospaikat
- Huoltoasemapalvelut
- Postipalvelut
- Pankkipalvelut
- Terveyspalvelut
- Liikennöinti (taksit, bussit)
- Muita, mitä? _____

13. Mikäli teillä on kehittämissuhteita tai palautetta alueen palvelutarjonnasta, sana on vapaa:

Tässä voitte vielä täsmentää kysymykseen 12 antamianne vastauksia, esim. millaisia ohjelmapalveluita kaipaisitte alueellemme: kesäaktiviteetit, talviaktiviteetit tai millaisia ravintolapalveluita kaipaatte?

14. Onko alueen palveluista mielestänne saatavissa tarpeeksi tietoa?

Kyllä___

Ei ____,

mistä kaipaisitte lisää informaatiota ja millä tavalla (kanava):

15. Arvionne Etelä-Päijänteen alueesta vapaa-ajan / vakituisen asumisen / matkailun kohteena

Arvioikaa aluetta sen mukaan, mistä asemasta aluetta tarkastelette.

- Erittäin huono
- Huono
- Keskinkertainen
- Hyvä
- Erittäin hyvä

16. Arvionne Etelä-Päijänteen matkailumahdollisuuksista

- Erittäin huonot
- Huonot
- Keskinkertaiset
- Hyvät
- Erittäin hyvät

17. Mikä oli merkittävin syy asettua asumaan / hankkia vapaa-ajan asunto / matkustaa Etelä-Päijänteen alueelle?

18. Jos haluatte osallistua palkintojen arvontaan, olkaa hyvä ja täyttäkää alle yhteystietonne:

Nimi:

Puhelin:

Sähköposti:

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Liite 2 Kyselylomake vapaa-ajan asukkaille ja vakituksille asukkaille

Etelä -Päijänteen alueen kuntien, Asikkalan, Padasjoen ja Sysmän palvelutarpeet

Miten koet oman kuntasi / matkakohteesi vapaa-ajan ja muun palvelutarjonnan?

Vastaamalla kyselyyn sinun on mahdollista vaikuttaa tuleviin kehittämissuunnitelmiin ja toimenpiteisiin! Matkailuyhdistys Juotavan Hyvä Etelä-Päijänne ry:n hallinnoiman Elämysten Päijänne – hankkeen kyselytutkimuksella selvitetään Asikkalan, Padasjoen ja Sysmän vakituisten asukkaiden, kesäasukkaiden ja matkailijoiden vapaa-ajan palvelutarpeita. Tutkimus toteutetaan Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijan, Miina Siitosen, opinnäytetyönä ja vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisistä vastauksista voida tunnistaa vastaajia.

Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan palkintoja seuraavasti:

Kesäkuussa vastanneet ja yhteystietonsa jättäneet:

1. Sysmän Suvisoiton 2012 liput kahdelle henkilölle haluamaansa konserttiin

Kaikki tutkimukseen vastanneet ja yhteystietonsa jättäneet:

1.Pääpalkintona kahden (2) vuorokauden majoitus (pe-su) Kiuasniemi luksushuviloiden Villa Paapuurissa 2-4 henkilölle. Palkinto sisältää majoituksen, liinavaatteet ja loppusiivouksen. Palkinto tulee käyttää 15.9.-15.12.2012 välisenä aikana.

2.1 kpl Jukka Raution Suur-Päijänne-kirja

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

Mies ____

Nainen ____

2. Ikä

Alle 20 ____

20-29 ____

30-39 ____

40-49 ____

50-59 ____

60-69 ____

Yli 70 ____

4. Oletteko

Vakituinen asukas Asikkalassa ____

Vakituinen asukas Padasjoella ____

Vakituinen asukas Sysmässä ____

Vapaa-ajan asukas Asikkalassa ____

Vapaa-ajan asukas Padasjoella ____

Vapaa-ajan asukas Sysmässä ____

Vakituinen asukas ____

Kysymykset 5. ja 6. ovat vapaa-ajan asukkaille, yakituiset asukkaat voivat siirtyä vastaamaan kysymykseen numero 7.

5. Mihin vuodenaikaan asutte alueella vapaa-ajan asukkaana?

Kesällä (1.6.-31.8.) ____

Syksyllä (1.9.-30.11.) ____

Talvella (1.12.-28.2.) ____

Keväällä (1.3.-31.5.) ____

6. Millaisiksi koette vapaa-ajan asumisen kehittämistoimenpiteet Etelä-Päijänteen alueella?

Riittävät ____

Riittämättömät ____

Mikäli koette kehittämistoimenpiteet riittämättöminä, voitte halutessanne täsmentää alle miksi:

7. Kuinka monta vuotta olette asuneet/olleet vapaa-ajan asukkaana mainitsemassanne kunnassa?

1-5 vuotta ____

6-10 vuotta ____

11-15 vuotta ____

16-20 vuotta ____

Yli 20 vuotta ____

8. Kuinka monta henkilöä taloudessanne asuu vakituisesti/kesäisin?

Jos olette vakituinen asukas, mainitkaa tässä kuinka monta henkeä taloudessanne asuu vakituisesti. Jos olette vapaa-ajan asukas, mainitkaa tässä kuinka monta henkeä asuu pääsääntöisesti vapaa-ajan asunnossanne.

____ Henkilöä

9. Mitä alueen matkailu- ja/tai muita oheispalveluita olette käyttäneet, ja millaisiksi arvioitte käyttämäenne palvelut? Vastatkaa vain käyttämienne palveluiden osalta.

1= erittäin huono, 2=huono, 3=keskinkertainen, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä

	1	2	3	4	5
Majoituspalvelut					
Kokouspalvelut					
Ohjelmapalvelut (tarjolla oleva aktiviteettitarjonta)					
Matkailuinfo					
Sisävesiristeilyt					
Alueen retkeilypalvelut ja luontopolut					
Kulttuuripalvelut ja tapahtumat (museot, kesäteatterit)					
Muut tapahtumat					
Ravintolat ja kahvilat					
Illanviettomahdollisuudet					
Päivittäistavarakaupat					
Muut kaupat ja ostospaikat					
Huoltoasemapalvelut					
Postipalvelut					
Pankkipalvelut					
Terveyspalvelut					
Kunnan hallintopalvelut					
Kunnan rakentamispalvelut					
Kunnan vesi- ja jätehuolto					
Kunnan laajakaista-asiat					
Liikennöinti (taksit, bussit)					
Jokin muu palvelu, mikä*					

* Jokin muu palvelu, mikä: _____

10. Mitä palveluita kaipaisitte alueelle lisää?

Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon

- Majoituspalvelut
- Kokouspalvelut
- Ohjelmapalvelut
- Matkailuinfo
- Sisävesiristeilyt
- Alueen retkeilypalvelut ja luontopolut
- Kulttuuripalvelut ja tapahtumat
- Muut tapahtumat
- Ravintolat ja kahvilat
- Illanviettomahdollisuudet
- Päivittäistavarakaupat
- Muut kaupat ja ostospaikat
- Huoltoasemapalvelut
- Postipalvelut
- Pankkipalvelut
- Terveyspalvelut
- Liikennöinti (taksit, bussit)
- Muita, mitä? _____

11. Mikäli teillä on kehittämissuhteita tai palautetta alueen palvelutarjonnasta, sana on vapaa:

Tässä voitte vielä täsmentää kysymykseen 10 antamianne vastauksia, esim. millaisia ohjelmapalveluita kaipaisitte alueellemme: kesäaktiviteetit, talviaktiviteetit tai millaisia ravintolapalveluita kaipaatte?

12. Onko alueen palveluista mielestänne saatavissa tarpeeksi tietoa?

Kyllä ___

Ei ____,

mistä kaipaisitte lisää informaatiota ja millä tavalla (kanava):

13. Arvionne Etelä-Päijänteen alueesta vapaa-ajan / vakituisen asumisen / matkailun kohteena

Arvioi aluetta sen mukaan, mistä asemasta aluetta tarkastelette.

- Erittäin huono
- Huono
- Keskinkertainen
- Hyvä
- Erittäin hyvä

14. Arvionne Etelä-Päijänteen matkailumahdollisuuksista

- Erittäin huonot
- Huonot
- Keskinkertaiset
- Hyvät
- Erittäin hyvät

15. Mikä oli merkittävin syy asettua asumaan / hankkia vapaa-ajan asunto / matkustaa Etelä-Päijänteen alueelle?

16. Jos haluatte osallistua palkintojen arvontaan, olkaa hyvä ja täyttäkää alle yhteystietonne:

Nimi:

Puhelin:

Sähköposti:

KIITOS VASTAUKSISTANNE!