

Riitta Salmu

**KEHITYSSUUNNITELMA KOKKOLA-CAMPINGIN
JA MERIPUISTON ALUEELLE**

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Toukokuu 2013**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieskan yksikkö	Aika Toukokuu 2013	Tekijä/tekijät Riitta Salmu
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi KEHITYSSUUNNITELMA KOKKOLA-CAMPINGIN JA MERIPUISTON ALUEELLA		
Työn ohjaaja Lena Segler-Heikkilä	Sivumäärä 70 + 7	
Työelämäohjaaja Erkki Ahtiainen		
<p>Opinnäytetyöni on leirintäalueyrittäjä Erkki Ahtiaisen tilaama työ, joka toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusta varten kerättiin kesällä 2012 tutkimusmateriaali kysymyslomakkeiden avulla. Vastauksia saatiin 122 kpl Kokkola-Campingin puolelta ja 53 kpl Meripuiston puolelta.</p> <p>Tavoitteena opinnäytetyössä oli kehitysideoiden kerääminen sekä asiakastyytyväisyyden tutkiminen koko Meripuiston alueelta, mutta painottuen Kokkola-Campingiin.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että Kokkolan kaupungin ja Kokkola-Campingin jo tähän saakka laittama panostus alueisiin ei ole ollut turhaa, vaan sekä paikalliset että ulkopaikkakuntalaiset kokivat Meripuiston siistinä ja viihtyisänä koko perheen ulkoilu- ja ajanviettopaikkana. Tulokset olivat sekä Meripuiston että Kokkola-Campingin puolelta rohkaisevia ja kannustavia alueen jatkuvaan kehittämiseen.</p> <p>Keskeisimpänä kehitysideana oli Meripuiston alueen yöllisen liikenteen rauhoittaminen, mikä häiritsi sekä leirintäalueen asiakkaita että läheisellä asuntomessualueella asuvia henkilöitä. Kokkola-Campingin uudistus sai kiitosta usealta vastaajalta, mutta mökkien, etenkin suihkullisten perusmökkien, huonoa kuntoa kritisoitiin paljon. Lisäksi tasokkaan ruokaravintolan puuttuminen Meripuiston alueelta koettiin puutteeksi ja jäätelökioskiakin alueelle kaivattiin. Vastauslomakkeissa ehdotettiin Meripuiston hyödyntämistä myös talviaikaan. Esimerkiksi mäenlaskupaikkaa toivottiin lapsille. Kokkolan keskustan kahviloiden aukioloaikojen todettiin olevan liian lyhyet ja kaupungin toivottiin järjestävän lisää lapsiperheille suunnattuja tapahtumia.</p>		
Asiasanat Asiakastyytyväisyys, kehityssuunnitelma, leirintäalue, matkailu		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Ylivieska Unit	Date May 2013	Author Riitta Salmu
Degree programme Degree programme of Travel and Tourism		
Name of thesis DEVELOPMENT PLAN FOR KOKKOLA CAMPING AND THE AREA OF MERIPUISTO		
Instructor Lena Segler-Heikkilä	Pages 70 + 7	
Supervisor Erkki Ahtiainen		
<p>This thesis was a quantitative research commissioned by Erkki Ahtiainen, the entrepreneur of the camp site Kokkola-Camping. The research material was collected during the summer 2012 122 persons in Kokkola-Camping area and 53 persons in Meripuisto area.</p> <p>The goal of the thesis was to collect development ideas and carry out a customer satisfaction survey in the whole area of Meripuisto, having Kokkola-Camping as the main focus area.</p> <p>Based on the thesis it is obvious that the investments made by the city of Kokkola and Kokkola-Camping have improved the area. Both locals and tourists consider Meripuisto an excellent and clean place for outdoor activities for the entire family. The results of both Meripuisto and Kokkola-Camping encourage for further development of the area.</p> <p>The most important improvement idea was to decrease the nightly traffic in Meripuisto, which disturbs both the customers of the camp site as well as the locals living nearby in the area of the housing fair. The renewal of Kokkola-Camping was appreciated by several persons, but the condition of the cabins, especially the basic ones with showers was criticized by many. In addition the lack of a high quality restaurant as well as an ice cream kiosk in Meripuisto area were considered as development items in the area.</p> <p>Improving the usability of Meripuisto area in wintertime was also suggested. For example keeping the road to the playground clean from snow as well as building a place for snow sliding to the children was suggested.</p> <p>In addition, the opening hours of the cafés in Kokkola city center were considered to be too short and more happenings especially for the families were requested to be organized by the city of Kokkola.</p>		
Key words Customer satisfaction, development plan, campsite, tourism		

ESIPUHE

Halusin aloittaa opinnäytetyöni tekemisen kesällä 2012, vaikka opintoni eivät vielä näin loppusuoralla olleetkaan. Päätöstäni tuki työn tilaaja leirintäalueyrittäjä Erkki Ahtiainen, jolla oli työlleni aihe ja tarve. Aloitin keväällä 2012 projektin: kehityssuunnitelma Kokkola-Campingin ja Meripuiston alueelle. Parasta opinnäytetyössäni oli paikka ja aihe, sillä muutettuani Kokkolaan, Meripuisto tuli minulle hyvin pian tutuksi rentoutumispaikaksi, joten oli ilo tehdä opinnäytetyöni minulle mieluisasta alueesta.

Työn valmistumisesta suuri kiitos kuuluu Erkki Ahtiaiselle. Mielenkiintoinen aihe ja Ahtiaisen sammumaton kiinnostus työtäni kohtaan motivoi minua tutkimaan aihettani innokkaasti. Erityismaininnan on ansainnut Ahtiaisen kärsivällisyys useita palavereita ja tapauksia kohtaan, jotka olen joutunut hoitamaan ”lapsi kainalossa”. Kiitokset kokouksien sujuvuudesta kuuluu Kokkola-Campingin jäätelö-, karkki- ja pillimehuvarastoille, jotka riittivät pitkälle syksyyn saakka nopeuttaen huomattavasti asioiden käsittelyä.

Kiitokset ansaitsevat myös opinnäytetyöni ohjaaja, Lena Segler-Heikkilä, joka sai minut aina tavatessamme uskomaan itseeni ja työn jatkumiseen. Kiitokseni kuuluvat myös Tuija Tolonen-Kytöselle rohkaisevista kommentteista ajankäytöstäni, työni suunnitelmallisuudesta, mutta myös vihjauksista olla unohtamatta vapaa-ajan ja perhe-elämän tärkeyttä.

Erityiskiitokset ansaitsevat myös lapseni Jonna ja Milla, jotka työn edetessä ja syksyn vaihtuessa talveksi, oppivat vihdoinkin viimein huolehtimaan itsenäisesti avaimensa mukaan kotoa lähtiessään, nostamaan aamiaistarvikkeet aamuisin jääkaappiin, olemaan reippaita ja toimeliaita sisaruksia, jotka yhteistuumin selvisivät joka torstai pitkästä päivästä, jolloin kotona ei ollutkaan äitiä heitä kouluun lähettämässä eikä vastaanottamassa.

Ja kiitokset minun pienelle Ronjalleni, ilman häntä tuskin koskaan olisin astunut pois työelämän kiireestä ja innostunut ”hieman vauvan päiväuniakaan opiskelemaan”. Ronja tasa-painotti arkeni, antoi elämälleni uudet suunnitelmat, unelmat ja tavoitteet sekä rohkeuden niiden toteuttamiseen.

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

ESIPUHE

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 SUOMEN LEIRINTÄALUEMATKAILU	3
2.1 Leirintäalueen lait ja asetukset	3
2.2 Leirintäalueen tasoluokitukset	5
2.3 Matkailija ja matkailukohteet	9
2.4 Yöpymislukuja leirintäalueilla	11
2.5 Suomen leirintäalueyhdistys	11
2.6 Asiakaspalvelu ja palvelujen markkinointi	12
3 KOKKOLAN MATKAILU	14
3.1 Kokkolan matkailun historia	14
3.2 Kokkolan matkailun kehitys	14
3.3 Kokkolan matkailun tulevaisuus	15
3.4 Kokkolan Matkailu Oy:n asiamies Arto Jokelan haastattelu	15
4 MERIPUISTON JA KOKKOLA CAMPINGIN ESITTELY	18
4.1 Tietoa Meripuistosta	18
4.2 Kokkola-Campingin historia	19
4.3 Suntinsuu Camping	20
4.4 Kokkola-Camping nykypäivänä	21
4.5 Kokkola-Campingin markkinointiviestinä	21
4.6 Yrittäjän näkemys	22
5 TUTKIMUSSUUNNITELMA	23
5.1 Kvantitatiivisen tutkimuksen esittely	23
5.2 Tutkimuksen kysymyslomakkeet ja niiden laatiminen	25
5.3 Aineiston kerääminen opinnäytetyöhöni	26
6 TUTKIMUSTULOKSET	28
6.1 Tulosten analysointi Meripuistosta	28
6.2 Tutkimustulokset Kokkola-Campingilta	40
7 KEHITYSSUUNNITELMA	58
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	63
8.1 Meripuisto	63
8.2 Kokkola-Camping	64
8.3 Vertailua kysymyslomakkeiden välillä	66
8.4 Pohdinta	67
LÄHTEET	69
LIITTEET	

KUVIOT

KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma (n=52)	28
KUVIO 2. Vastaajien ikäjakauma (n=52)	29
KUVIO 3. Vastaajien paikkakunta (n=52)	31
KUVIO 4. Vastaajien hyödyntämät Meripuiston aktiviteetit (n=52)	31
KUVIO 5. Tyytyväisyys uimarantaan (n=52)	32
KUVIO 6. Tyytyväisyys frisbeegolf-rataan (n=52)	33
KUVIO 7. Tyytyväisyys beach volley -kenttiin (n=52)	33
KUVIO 8. Tyytyväisyys skeittiramppiin (n=52)	34
KUVIO 9. Tyytyväisyys Tankarin risteilyyn (n=52)	34
KUVIO 10. Tyytyväisyys venesatamaan (n=52)	35
KUVIO 11. Yleinen viihtyvyys (n=52)	35
KUVIO 12. Alueen siisteys (n=52)	36
KUVIO 13. Leirintäalueen palvelujen hyödyntäminen (n=52)	37
KUVIO 14. Tyytyväisyys Kokkola-Campingin palveluihin (n=52)	37
KUVIO 15. Vastaajien sukupuolijakauma (n=122)	40
KUVIO 16. Vastaajien ikäjakauma (n=122)	41
KUVIO 17. Majoitusmuodot (n=101)	43
KUVIO 18. Paikkakuntajakauma (n=122)	44
KUVIO 19. Vastaajien Kokkola-Campingin hyödyntämät palvelut (n=122)	45
KUVIO 20. Vastaajien Meripuiston hyödyntämät palvelut (n=122)	45
KUVIO 21. Henkilökunnan palvelualttius (n=115)	47
KUVIO 22. Kahvila-ravintolan tuotteet (n=77)	48
KUVIO 23. Majoitustilojen siisteys (n=58)	48
KUVIO 24. Kahvila-ravintolan siisteys (n=89)	49
KUVIO 25. Huoltorakennuksen siisteys (n=93)	50
KUVIO 26. Ulkoalueiden siisteys (n=115)	50
KUVIO 27. Meripuiston siisteys (n=107)	51
KUVIO 28. Meripuiston palvelut (n=92)	52
KUVIO 29. Kokkolan kaupungin palvelut (n=94)	52
KUVIO 30. 17–24 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=7)	53
KUVIO 31. 24–34 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=21)	54
KUVIO 32. 35–44 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=28)	54
KUVIO 33. 45–54 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=22)	55
KUVIO 34. 55–64 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=16)	55
KUVIO 35. Yli 65 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=10)	56
KUVIO 36. Ikä tuntematon-ryhmän tietolähdejakauma (n=18)	57

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni kertoo Kokkolassa sijaitsevasta Meripuistosta ja siellä olevasta Kokkola-Campingin leirintäalueesta. Meripuiston alue ja Kokkola-Camping ovat osa kauneinta Kokkolaa. Merenrannalla, noin kolmen kilometrin päässä keskustasta sijaitseva leirintäalue ja Meripuisto erottuvat toisistaan alueiden läpi kulkevalla kanavalla, jonka voi ylittää siltaa pitkin kahdesta eri kohdasta. Kävellessä kanavan voi ylittää puista, tunnelmallista kaarisiltaa pitkin; moottoriajoneuvoja varten on oma ylityspaikkansa. Alueet sointuvat maisemallisesti toisiinsa luoden kokonaisuuden, jossa on runsaasti vapaata puistotilaa retkeilylle, vihreää nurmikkoa pallopelejä varten sekä monenlaisia aktiviteettejä, kuten frisbeegolfrata ja skeitti-paikka. Kokkola-Campingin vanhemmat mökit sulautuvat maisemaan pieninä sievinä pikkumökkeinä ja taas uudemmat loma-asunnot sekä huoltorakennus nostavat alueen ilmettä nykyaikaiseksi laadukkaaksi leirintäalueeksi.

Kokkola-Camping on neljän tähden leirintäalue, jonka noin viiden hehtaarin kokonaispinta-alalla on neljä loma-asuntoa, yhdeksän perusmökkiä, 11 suihkullista perusmökkiä, huoltorakennus, kahvila-ravintola sekä 50 sähköistettyä matkailuajoneuvopaikkaa ja 30 telttapaikkaa. Alueella on myös minigolf-rata ja grillauspaikka asiakkaille. Kokkola-Camping tarjoaa asiakkailleen majoitusta ympäri vuoden, mutta kahvila-ravintola on avoinna vain kesäaikaan. (Camping-lehti 2012)

Kokkolan kaupunkiin on matkailijan helppo löytää junayhteyksien sekä noin 30 kilometrin päässä sijaitsevan Kruunupyysissä olevan lentokentän vuoksi. Lisäksi kolme suurta valtatiötä risteytyvät Kokkolassa antaen kaupungillemme mainiot puitteet maantietä pitkin saapuville matkailijoille löytää Kokkola useasta eri suunnasta. Meripuisto ja Kokkola-Camping ovat Kokkolassa erityisen hyvällä paikalla ja ulkopaikkakuntalaistenkin on hyvin helppo löytää selkeiden kylttien perusteella Kokkola-Camping ja Meripuisto. (Kokkolan matkailu Oy 2012)

Tämän työn kehittämistehtävä oli Kokkola-Campingin ja Meripuistona alueen kehitysideoiden kokoaminen asiakastyytyväisyystutkimukseen perustuen. Tarkoituksena oli saada Meripuiston ja Kokkola-Campingin alueet vielä paremmin hyödynnettyä sekä matkailijoiden että kokkolalaisten käyttöön. Tutkimuksesta tuli ilmetä myös kyselyyn vastanneiden

mielipiteet siitä, mikä alueella on jo hyvin ja mihin ollaan tyytyväisiä. Uudet ajatukset alueen viihtyvyyden lisäämiseksi oli myös eräs työn tavoitteista. Työn tilaaja, Kokkola-Campingin yrittäjä Erkki Ahtiainen, oli kiinnostunut saamaan tietoonsa sen, mistä alueella yöpyjät ovat saaneet tiedon Kokkola-Campingista. Tärkeää oli myös saada palautetta yrityksen toiminnasta, majoitustiloista sekä ympäristöstä. Saatujen palautteiden pohjalta voidaan aluetta kehittää siihen suuntaan, jonka asiakkaat kokevat tärkeäksi. Alueen kehittämisen kannalta on mielenkiintoista nähdä, miten eri tavalla kokkolalaiset ja ulkopaikkakuntalaiset näkevät alueet ja niiden kehittämistarpeet.

Leirintäalue on Kokkolan kaupungin omistuksessa, joten työn tilaaja tekee paljon yhteistyötä sekä Kokkolan kaupungin että Kokkolan Matkailu Oy:n kanssa. Näin ollen asiakas-tyytyväisyyskyselyssä haluttiin saada myös selville se, miten tyytyväisiä kyselyyn vastanneet ovat kaupunkiin matkailun ja vapaa-ajan asioissa sekä esitettiin avoin kysymys siitä, mitä vastanneiden mielestä olisi parannettavaa Kokkolan kaupungissa.

Kehityssuunnitelma Kokkola-Campingin ja Meripuiston alueelta toteutettiin kyselylomakkeiden avulla siten, että molemmille alueille laadittiin oma kysymyslomake. Suurin osa vastauksista kerättiin kyselylomakkeiden avulla siten, että henkilökohtaisesti kysyin kysymykset vastaajilta ja kirjasin vastaukset kyselylomakkeeseen. Kyselylomakkeita oli saatavana myös leirintäalueen kahvila-ravintolasta, joten muutamia vastauksia palautettiin myös itsenäisesti. Kyselyn toteuttamisen ajankohdaksi valittiin juhannuksen jälkeinen aika elokuun puoliväliin saakka, koska silloin Kokkola-Campingilla on kesäsesonki parhaimmillaan ja asiakkaita on tällöin alueella paljon. Lähteinä tässä työssä on käytetty matkailualan kirjallisuuden lisäksi haastatteluja.

2 SUOMEN LEIRINTÄALUEMATKAILU

Toiminnan laadusta riippuen leirintäaluetta koskevat lait ja asetukset voivat poiketa paljon toisistaan eri leirintäalueiden välillä. Esimerkiksi alueella tapahtuva ruuanvalmistustoiminta vaatii noudattamaan eri lakeja, kuin alkoholijuomien anniskelu leirintäalueella. Kuitenkin on olemassa yleisimpiä leirintäaluetta koskevia lakeja ja asetuksia, jotka jokaisen leirintäalueyrittäjän olisi hyvä tietää.

2.1 Leirintäalueen lait ja asetukset

Ulkoilulain kolmannen luvun 18 pykälän mukaan leirintäalue määritellään näin: alue, jolla majoitutaan tilapäisesti vapaa-aikana matkailuautoon tai -vaunuun, teltaan tai mökkiin ja jonka mökkien, teltpaikkojen tai matkailuautoille ja -vaunuille varatut paikat ovat yhteensä vähintään 25, on leirintäalue. Jos alueella kuitenkin on vähintään 10 mökkiä, katsotaan se myös leirintäalueeksi. Tilapäisellä leirintäalueella tarkoitetaan aluetta, jolle enintään 14 vuorokauden ajaksi majoitetaan yli 100 henkilöä teltoihin, matkailuautoihin tai -vaunuihin. Laki, jonka alle kuuluvat esimerkiksi leirintäalueen perustaminen, on 1995 vuoden alussa voimaan tullut ulkoilulaki. (Huovinen 2002, 16.)

Olennoisista muutoksista tai aiikeesta perustaa leirintäalue on ilmoitettava viimeistään kolme kuukautta ennen toiminnan aloittamista kirjallisena alueen sijaintikunnan määräämälle viranomaiselle. Huovisen mukaan ilmoituksesta tulee tulla ilmi toiminnan luonne ja laajuus sekä tiedot alueen pitäjstä sekä alueen sijainnista. (Huovinen 2002, 16 -17.)

Huovinen arvioi, ettei alueen sijainti saisi vaikeuttaa rakennuslaissa säädettyjen kaavojen toteuttamista. Lisäksi siellä on noudatettava säädöksiä, joita terveydellisten haittojen ehkäisemisestä ja palo- ja henkilöturvallisuudesta on säädetty. Leirintäalueen hoito on hoidettava siten, ettei sen käyttö ole vaaraksi luonnolle eikä aiheuta ympäristön roskaantumista tai pilaantumista, eikä siitä saa aiheutua varaa terveydelle. Lisäksi leirintäalueen hoito ei saa vaarantaa liikenneturvallisuuuua eikä vähentää ympäristön viihtyisyyttä eikä loukata muullakaan tavalla yleistä etua. (Huovinen 2002, 17.)

Matkailun onnistumisen kannalta myös leirintäalueen maantieteellisellä sijainnilla on suuri merkitys. Jotta matkailija pääsee leirintäalueelle, on tärkeää, että alueelle on hyvä, selkeä opastus, kunnossa olevat tiet ja kohde olisi helposti saavutettavissa. Myös vesistön läheisyys sekä ympäröivä luonto ovat leirintäalueille hyvin tärkeät kriteerit matkailijan kannalta. Palvelujen helppo saatavuus ja hyvä tarjonta vaikuttavat osaltaan positiivisesti leirintäalueen matkailuun. (Hemmi 1993, 90.)

Matkustajista tehtävät ilmoitukset on määritelty majoitus- ja ravitsemusliikkeissä. Jokaisesta yöpyvästä asiakkaasta on täytettävä matkustajakortti, joka asiakkaan on allekirjoitettava. Matkustajakortteja on säilytettävä vähintään vuosi ja vain poliisilla on oikeus saada haluunsa täytettyjä matkustajakortteja tai niiden sisältöä. Ulkomaalaista asiakasta koskevat määräykset ovat tarkemmat, sillä ulkomaalaisen asiakkaan matkustajakortit täytyy toimittaa poliisille viimeistään saapumispäivää seuraavana päivänä, ellei tähän ole saanut poliisin myöntämää lupaa toimittaa tositetta vasta myöhemmin. Lisäksi ulko-maalaisista on tehtävä lähtöilmoitus viimeistään lähtöä seuraavana päivänä, ellei tähän ole anottu poliisilta lisäaikaa. Ainoastaan pohjoismaalaisten matkustajien matkustajakortteja ei tarvitse toimittaa poliisille. Lisäksi majoitusliikkeen omistajan on tehtävä viipymättä poliisille ilmoitus, jos hänellä on syytä epäillä jonkun matkustajan käyttäneen vääriä henkilötietoja liikkeessään. (Huovinen 2002, 15.)

Anniskeluluvan myöntää tuotevalvontakeskus, ainoastaan enintään 4,7 % sisältävien alkoholijuomien anniskeluluvan myöntää kyseisen alueen lääninhallitus. Anniskeluluvan hakijalla on oltava tähän toimintaan vaadittu luotettavuus, tarvittavat edellytykset sekä anniskelupaikka, joka on sijainniltaan sekä toiminnaltaan asianmukainen. Anniskelulupa on ravintola- tai yrittäjäkohtainen. Myönnetty anniskelulupa voi olla joko toistaiseksi voimassa oleva jatkuvaa toimintaa varten tai tilapäinen lupa kertaluontoisen tai lyhytaikaisen toiminnan vuoksi. Anniskeluluvan haltijan on huolehdittava siitä, että anniskelupaikassa noudatetaan lakeja ja muita määräyksiä. Anniskelupaikassa on oltava riittävä määrä vastaavia hoitajia sekä pääsääntöisesti tarjoilijoiden tulee olla 18 vuotta täyttäneitä. Anniskelukiellot on otettava myös huomioon, joten alkoholijuomia ei saa anniskella alle 18-vuotiaille, selvästi päihtyneille eikä henkilöille, joita on syytä epäillä alkoholin väärinkäytöstä. (Huovinen 2002, 19-21.)

Omavalvonta on osa elintarvikelakia, jonka tarkoituksena on laadun turvaaminen elintarvikkeissa sekä elintarvikkeiden aiheuttamien terveyshaittojen suojaaminen kuluttajia kohtaan. Elinkeinonharjoittajan on laadittava kirjallinen omavalvontasuunnitelma, joka on kuvaus kohteen omavalvontajärjestelmästä. Omavalvonnan tarkoituksena on helpottaa elinkeinonharjoittajaa elintarvikkeiden laadun valvonnassa sekä helpottaa tunnistamaan mahdollisia kriittisiä pisteitä tai heikkoja kohtia elintarvikkeiden säilyttämisessä, tarjoilussa, puhtaanapidossa ja hygieniassa sekä kylmäkaappien, pakasteiden ja muiden laitteiden lämpötilojen seurannassa. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 1999, 74 -75.)

Sekä majoitus- että ravitsemistoimintaa harjoittavalla yrityksellä on oikeus valikoida asiakkaansa ja tarvittaessa poistaa tiloistaan huonosti käyttäytyvä asiakas järjestyksen turvaamiseksi. Yrityksellä on myös oikeus kieltäytyä tarjoilemasta huonosti käyttäytyvälle asiakkaalle ruokaa ja juomaa. Muiden asiakkaiden häiritseminen on myös syy poistaa huonosti käyttäytyvä asiakas yrityksen tiloista. (28.4.2006/308 5§). Henkilöllä, jolla on poliisin myöntämä voimassa oleva hyväksyminen järjestyksen valvojaksi, on oikeus toimia järjestyksenvalvojana. (2 a § 2.2.2007/104)

2.2 Leirintäalueen tasoluokitukset

Leirintäalueet luokitellaan Suomessa 5-portaisen järjestelmän mukaisesti, siten että viiden tähden leirintäalue on tasokkain ja yhden tähden leirintäalue on vaatimattomin. Luokituksessa otetaan huomioon pohjoismaisia yhdenmukaisuuksia, mutta kuitenkin suomalaiset erityispiirteet on pyritty huomioimaan. Esimerkiksi suomalaisille tärkeä sauna on otettu arvioinnissa huomioon. Leirintäalueiden luokitus tapahtuu leirintäalueen pyynnöstä, jolloin Suomen leirintäalueyhdistyksestä tullaan suorittamaan alueella luokituskatselmus, jonka perusteella tehdään päätös siitä, mihin tasoluokkaan kyseinen leirintäalue kuuluu. Luokitus on aina määräaikainen ja se on voimassa kolme vuotta kerrallaan. Viralliset leirintäalueet tunnustetaan luokituskilvestä, joka tulisi olla selvästi asiakkaiden näkyvissä. Suomessa on neljä leirintäaluetta, jotka ovat ylittäneet viiden tähden tasoluokituksen ja ne ovat seuraavat leirintäalueet: Kotkassa lomakylä Santalahti, Raumassa Poroholma, Kuopiossa matkailukeskus Rauhalahi sekä Vaalassa Manamansalon leirintäalue. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Yhden tähden leirintäalueen vaatimuksiin kuuluu, että alueella on leirintäpaikkoja vähintään 25, joiden pinta-ala on ainakin 80 neliometriä ja moottoriajoneuvon kanssa 100 neliometriä. Paikoista pitää olla 20 % tai enemmän varattu kiertomatkailejoille. Leirintäpaikkojen, teltojen ja matkailuajoneuvojen tai -vaunujen, välissä täytyy olla neljän metrin turvaväli. Alueella on oltava päivittäin valvontaa sekä helposti tunnistettavaa henkilökuntaa paikalla. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Yhden tähden alueelta on löydyttävä wc-tilat ja suihkut, jotka on oltava jaoteltuna erikseen miehille ja naisille. Keittopaikan ja astianpesupaikan on oltava katettuna alueella. Lisäksi huoltorakennusten valaistus pimeänä aikana on huomioitava. Jätehuolto vaatii katetun tilan lajittelumahdollisuuksineen sekä käsienpesupisteen. Alueella on oltava käymäläästioiden tyhjennys- ja huuhtelumahdollisuus, jos alue ottaa vastaan myös matkailuajoneuvoja. Lemmikkieläinten ollessa sallittuja alueella, on alueelta löydyttävä rajattu, erillinen alue lemmikkien ulkoiluttamiseen. Yhden tähden leirintäalueen vaatimuksissa sisääntuloalueen läheisyydessä on oltava ilmoitustaulu, josta tulee käydä ilmi sekä leirintäalueen virallinen tasoluokitus, että alueen nimi ja järjestyssäännöt. Luokitellun leirintäalueen palvelut on oltava SFS-standardin mukaiset ja alueelle on oltava Tieliikennelaitoksen ohjeiden mukaiset opastukset. Puhelimen käyttömahdollisuus asiakkaita varten kuuluu myös yhden tähden leirintäalueen vaatimuksiin. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Yhden tähden leirintäalueiden vaatimusten lisäksi kahden tähden leirintäalueelle vaaditaan, että 20 % matkailuajoneuvopaikoista on sähköllisiä paikkoja. Myös telttailumahdollisuus kuuluu kahden tähden leirintäalueelle. Alueen pääajovyölylien kuuluu olla merkityt, sisääntulon täytyy voida sulkea vapaalta käytöltä ja alueella on oikeus kieltää liikenne klo 23-6 välisenä aikana. Leirintäalueen välittömässä läheisyydessä tai sen sisällä on oltava riittävästi pysäköintitilaa asiakkaiden käytössä. Kahden tähden leirintäalueella pitää olla vastaanotto, jossa on henkilökunta paikalla valvonta-aikana, joka on 7-23 välillä. Myös yöaikaan valvoja tai vastaava hoitaja on oltava tavoitettavissa. Henkilökunnan on myös oltava ensiaputaitoisia ja tuntea alueen ensiapuvälineistö. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Peseytymispaikoissa on yhden tähden leirintäalueen lisäksi oltava asiakkaiden käytössä juokseva, lämmin vesi, pesualtaat, peilit, sähköpistokkeita, suihkutiloissa riittävästi pukeutumistilaa, penkkitilaa ja ripustuskoukkuja. Keittopaikoista on löydyttävä keittimiä ja juok-

seva lämmin vesi. Myös vaatteiden pesumahdollisuus lämpimällä vedellä on oltava ja tilaa myös vaatteiden kuivattamiseen. Kiinteän jätteen tyhjennyspaikkojen riittävyys lajittelumahdollisuudella on oltava huomioituna. Leikkipaikka lapsille ja grillausmahdollisuus ovat vaatimuksena kahden tähden leirintäalueella. Lisäksi kaikki huoltorakennukset ja sisäänkäynnit on valaistava pimeään aikaan. Asiakkaalla täytyy olla mahdollisuus myös postin lähettämiseen ja alueella tai sen läheisyydessä kuuluu olla kioski asiakkaiden käytössä. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Kahden tähden leirintäalueen tasoluokituksen lisäksi kolmen tähden alueella on oltava 50 % matkailuajoneuvopaikoista kesäisin sähköistettyjä. Talvialueilla sähköisiä matkailuajoneuvopaikkoja on oltava 100 %. Telttailijoille suositellaan varattavaksi erillinen alueensa. Kolmen tähden leirintäalueella on oltava kiinteä vastaanotto-tila sekä Camping-korttiin perustuva vastaanottojärjestelmä. Lisäksi asiakkaalla täytyy olla mahdollisuus sisämajoituksen ennakkovaraukseen. Henkilökunnan kuuluu olla nopeasti tavoitettavissa sekä yöllä että päivällä ja pystyttävä rajoittamaan sisääntulon ajoneuvoliikennettä. Ajoväylillä on oltava pinnoitukset, wc-tiloissa sekä suihkutiloissa on eroteltava tilat niin miehille kuin naisillekin. Alueelta tai sen läheisyydestä on löydyttävä asiakassauna. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Kolmen tähden leirintäalueella on kiinnitettävä huomiota myös siihen, että peseytymispaidat ovat riittävän hyvätasoiset, myös lastenhoitotaso tai -tila on huomioitava. Keittopaikoissa vaatimuksena on riittävä katettu tila tuoleineen ja pöytineen niin ruokailulle kuin astianpesullekin. Pyykkiholtoon kolmen tähden leirintäalue tarvitsee kahden tähden lisäksi myös pesukoneen, silitysvälineet ja katettua kuivaustilaa pyykeille. Myös grillauspaikan on oltava katettu ja alueella on oltava uintimahdollisuus. Jätehuoltoalueella vaatimuksena on mahdollisuus säiliöiden huuhtomiseen, sekä veden täyttöön. Tyhjennyspaikan kuuluu olla toiminnassa myös talviaikaan. Leirintäalueen palvelukokonaisuuteen on kuuluttava sisämajoitusta lämmityksineen ja valaistuksineen sekä vapaa-ajantoimintaa niin aikuisille kuin lapsillekin. Alueella on oltava sisätilat, joissa asiakkailta on mahdollista oleilla tuoleilla istuen pöytien ääressä. Myös pääväylät on oltava pimeällä valaistut. Leirintäalueen tulisi olla rajattu maastoon esimerkiksi aidalla ja alueella on oltava aluekartta, josta käy ilmi alueen palvelut. Leirintäalueen sisälläkin opasteet on otettava huomioon. Alueella tai sen välittömässä läheisyydessä on oltava peruselintarvikkeita myyvä kahvila, sekä mahdol-

lisuus kylmävaraajien jäädytykseen ja nestekaasupullojen vaihtoon kylmänä aikana. Asiakkailta on oltava mahdollisuus soittaa, sekä ottaa vastaan että lähettää postia säännöllisesti. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Kolmen tähden leirintäalueen vaatimusten lisäksi neljän tähden leirintäalueella täytyy olla 75 % matkailuajoneuvoista sähköllisiä ja sekä matkailuajoneuvojenpaikkojen että telttapaikkojen on oltava tasaisia. Vastaanoton kuuluu olla katettu ja lämmin ja sen henkilökunnan on hallittava kieliä. Alueelta vaaditaan ympärivuotinen sisämajoitus ja matkailuajoneuvojen varausmahdollisuus. Alueella on oltava saunatilat, jossa on myös lämmitetty pukeutumistila sekä suihku ja wc. Wc-tiloissa on huomioitava lukittavuus, kosteiden tilojen on oltava laatoitettuja tai asianmukaisesti pinnoitettuja; suihku- ja wc-tilojen lämmitetty. Suihkutilojen vaatimuksena ovat yksittäiset pukeutumistilalla varustetut suihkut. Lapset täytyy olla huomioituna lämpimällä lastenhoitohuoneella tai tilalla, jossa on lämmin juokseva vesi ja asianmukaiset pinnoitukset. Neljän tähden leirintäalueella on oltava keittopaikalla liesiä ja uunia sekä astioille kuivausmahdollisuus ja jäteastioiden riittävyys huomioituna. Keittotiloissa on oltava asianmukainen pinnoitus ja tilan on oltava lämmitetty. Vaatehuoltotilojen vaatimuksena ovat lämmitetyt, asianmukaisesti pinnoitettuja kuivausrumpuineen, -kaappeineen tai -huoneineen. Alueella on oltava myös lämmitetyt oleskelutilat, joissa on tv sekä leikkipaikka lapsille. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Jätehuollon on toimittava siten, että alueella on mahdollisuus lajitella ainakin paperi, lasi ja yleisjäte ja vastaanotossa on oltava mahdollisuus ottaa vastaan ongelmajätteitä, esimerkiksi paristoja. Ainakin osassa sisämajoitustilassa on löydyttävä jääkaappi ja keittolevy, sekä juomaveden saantimahdollisuus. Alueella on oltava asiakkaiden saatavilla elintarvikkeita sekä kahvilapalvelut, jossa tarjolla on myös lämpimiä ruokia. Nestekaasupullojen vaihtomahdollisuus tulisi olla toiminnassa myös lämpimänä aikana. Alueen tulisi olla aidattu tarpeellisilta osilta sekä aluekartasta tulisi käydä ilmi matkailuajoneuvoille varatut paikat, sisämajoituspaikat, sisäinen liikennejärjestely sekä alueella olevat palvelut. Neljän tähden leirintäalue vaatii alueelle erillisen yleisöpuhelimien asiakkaiden käytettäväksi. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Viiden tähden leirintäalueen vaatimuksen on neljän tähden leirintäalueen vaatimusten lisäksi ympärivuorokautinen valvonta, lämpöeristetyt wc-tilat, peseytymistilat, suihkutilat, lastenhoituhuone, vaatehuoltotilat, saunatilat sekä keittopaikat. Alueella on oltava yleisvalaistus myös pysäköintipaikalla. Alueelta on löydyttävä ravintola sekä lämpöeristetyt oleskelutilat. Leirintäalueella on oltava harrastusvälineiden vuokrausmahdollisuus sekä ohjattua vapaa-ajantoimintaa sekä lapsille että aikuisille. Myös uimapaikan pukeutumistilan vaatimuksena on lämpöeristetty tila. Grillauspaikan ympärille vaaditaan riittävästi ruokailutilaa, jossa on myös pöydät, tuolit sekä jäteastiat. Ainakin osassa majoitustiloja on oltava wc, suihku, minikeittiö ja televisio ja niiden tulee olla lämpöeristettyjä sekä tilavia. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

2.3 Matkailija ja matkailukohteet

Matkailijaksi määritellään henkilö, joka vapaa-ajallaan tai työn merkeissä matkustaa tilapäisesti kotipaikkakuntansa ulkopuolelle. Päiväkävijäksi luokitellaan matkailija, joka palaa kotipaikkakunnalleen alle 24 tunnin kuluttua matkan alkamisesta. Tilapäiskävijäksi määritellään henkilö, joka viipyy kotipaikkakuntansa ulkopuolella vähintään 24 tuntia. Matkailijoiksi ei lasketa niitä, jotka omistavat esimerkiksi mökin toiselta paikkakunnalta, joten mökillä käyjiä ei lasketa matkailijoiksi. Myöskään toisella paikkakunnalla työtään tekevät eivät ole matkailijoita, eivätkä pakolaiset, sotilashenkilöt, diplomaatit, raja-alueiden työntekijät eivätkä paimentolaiset. (Asunta ym. 1999, 34-35.)

Lomamatkan tarkoitus on rentoutuminen, arkirutiineista irti pääseminen, ystävien tai sukulaisten tapaaminen, työ tai harrastus. Matkailija haluaa lomallaan aktiviteettejä, kokemuksia ja kulttuuria tai passiivisesti ainoastaan rauhoittua ja hiljentyä. Matkailija voi lähteä matkalle korostaakseen omaa asemaansa ja statustaan tai haluaan korostaa varallisuuttaan. Seikkailijamatkailijat haluavat kokea lomillaan huimia asioita esimerkiksi hypätä benjihypyn tai käydä vauhdikkaissa tivolilaitteissa. Survival-matkat tarkoittavat matkaa, jossa matkailija joutuu omin avuin selviytymään hyvin haastavista tilanteista esimerkiksi vuoris- toissa, koskissa tai muussa haasteellisessa maastossa. Lomamatkat antavat ihmisille mahdollisuuden tehdä asioita, joita he eivät tavallisessa arjessa ehdi tai pysty tekemään. (Asunta ym. 1999, 35-36.)

Leirintäalueella voidaan majoittua eritasoisiin mökkeihin, asuntoautoon tai -vaunuun tai telttaan. Telttailijoiden määrä on nykyvuosina vähentynyt, kun taas asuntoautomatkailu on yleistynyt. Leirintäalueella voidaan käydä yöpymässä yön tai parin verran, mutta koko kesän tai talven ajaksi varattava kausipaikka on suosiossa. Suomessa ei ole tehty tutkimusta siitä, millainen on tyypillinen suomalainen leirintäaluematkailija. (Matkailun edistämiskeskus 2003.) Ruotsissa European Tourism research Institutessa suoritetun tutkimuksen mukaan tyypillinen leirintäaluematkailija on lapsiperhe, jossa aikuiset ovat noin 45–59 -vuotiaita ja lapset 0–14 -vuotiaita. Perhe asuu keksisuudessa kaupungissa omakotitalossa ja vanhemmilla on alempi tai keskiasteen koulutus. Perhe on keskituloinen. (European Tourism Research Institute 2002.)

Suomessa toteutetussa Matkailuedistämiskeskuksen, Ympäristöministeriön ja Suomen leirintäalueyhdistyksen teettämässä Keski-Suomen leirintäalueselvityksessä pyydettiin leirintäalueyrittäjiä kuvaamaan tyypillinen asiakkaansa. Vastausten perusteella suomalainen tyypillinen leirintäalueasiakas on iältään 35–44 -vuotias tai 45–54 -vuotias perheen kanssa matkaava henkilö. Pareittain liikkui noin 20 % matkaajista. Kuvaillessaan tyypillistä leirintäalueasiakastaan yrittäjät käyttivät seuraavia adjektiivejä: perheellinen, iloinen, sosiaalinen, rauhaa rakastava, ystävällinen, vaativa. Esiin nousi myös urheilullisuus sekä luontoa että taloudellista ajattelua ilmaisevat ominaisuudet. Yrittäjän kertoivat myös asiakkaidensa valitsevan kohteensa palvelujen laatutason huomioon ottaen, sekä leirintäalueen hyvän sijainnin heidän matkansa varrella sekä leirintäalueen ympäristön vastuullisuus. Ei niin tärkeänä seikkana, mutta huomioon otettavana asiana kuitenkin, ilmi tuli myös lapsiystävällisyys, oheispalvelujen määrä sekä liikenneyhteydet. Leirintäaluematkailijoihin kuuluu myös hyvin erityyppisiä matkailijoita edellä kuvatun keskiarvoasiakkaan lisäksi. (Matkailun edistämiskeskus 2003.)

Tyypillinen karavaanari on lapsiperhe, joita on hieman yli puolen karavaanareista. Toisella sijalla on kaksinmatkustava pariskunta, joilla lapset ovat jo aikuisia tai heillä ei ole lapsia ollenkaan. Karavaanareissa on myös yksineläjiä. Yleensä karavaanari on kotoisin 50 000 asukkaan kaupungista, kolmasosa asuu maaseudulla tai pienissä kaupungeissa. Vähiten karavaanareita asuu suurissa kaupungeissa. Keskimäärin karavaanari ajaa matkailuautolleen tai -vaunullaan noin 4000 kilometriä vuodessa ja yöpymisiä vaunussa tulee noin 50

vuodessa. Suurin osa matkoista tehdään kesäaikaan. Talvella matkailuauto tai -vaunu ajetaan yleensä hiihtokeskuksiin kausipaikalle. (Matkailun edistämiskeskus 2003.)

2.4 Yöpymislukuja leirintäalueilla

Suomalaiset tekivät vuonna 2010 yhteensä 34531 kotimaan vapaa-ajanmatkaa, jotka sisälsivät yöpymisen maksullisessa majoituksessa. Vuonna 2011 Suomessa oli 247 leirintäaluetta. Näissä leirintäalueissa yhteenlaskettu huoneiden määrä oli 3255, joista löytyi yhteensä 12756 vuodetta. Yöpymisiä leirintäalueilla vuonna 2010 kertyi yhteensä 2109331. Eniten majoitusliikkeitä oli vuonna 2011 Uusimaalla, jossa oli 152 majoitusliikettä. Vähiten majoitusliikkeitä oli vuonna 2011 Keski- Pohjanmaalla, jossa tilastokeskuksen mukaan majoitusliikkeitä oli 26. Vuonna 2010 yöpymisiä Keski-Pohjanmaalle kertyi yhteensä 179975, kun eniten yöpyjiä keräsi Uusimaa 4856835 yöpymisvuorokaudella. Vuodesta 2009 vuoteen 2010 yöpymiset majoitusliikkeissä on pääosin kasvanut ja yöpymisvuorokausia kertyi 680719 enemmän vuonna 2010. (Tilastokeskus 2011.)

Keski-Pohjanmaalla sijaitsevalla Kokkola-Campingin leirintäalueella yöpymisvuorokausia oli vuonna 2010 kaikkiaan noin 11000. Suurin osa yöpymisvuorokausista sijoittui kesäsesongin ajalle. Kesä-elokuun aikana yöpymisvuorokausia kertyi yhteensä 9400. (Ahtiainen 2012)

2.5 Suomen leirintäalueyhdistys

Suomen leirintäalueyhdistys (SLY) on lomakyläiden sekä leirintäalueiden edunvalvonta- ja markkinointiorganisaatio. Suomen leirintäalueyhdistys vaikuttaa alan liittyviin asioihin sekä osallistuu messuille ja muihin järjestettäviin tapahtumiin. Esimerkiksi Helsingin kansainvälisillä matkamessuilla Suomen Leirintäalueyhdistys on ollut mukana. Jäsenilleen Suomen leirintäalueyhdistys tarjoaa sekä tietoa että koulutusta ja opintomatkoja. Pohjoismaisen leirintäalueluokituksen toteuttaminen ja siihen liittyvä koulutus ja ohjaaminen ovat Suomen leirintäalueyhdistyksen vastuulla. Markkinoinnissa yksi tärkeimmistä yhdistyksen saavutuksista on neljällä kielellä julkaistava Camping in Finland -esite sekä camping.fi-

portaali. Suomen leirintäalueyhdistys tekee yhteistyötä Nordisk Campingrådın kanssa ja on jäsenenä European Federation of Campingsite Organisations:ssä. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

Suomen leirintäalueyhdistykseen kuuluu noin 150 aluetta ympäri Suomea. Suomen leirintäalueyhdistyksen jäsenalueilla on yhteensä noin 3500 mökkiä, joissa on 15300 vuodepaikkaa. Caravan- ja telttapaikkoja yhdistyksen jäsenalueilla on yhteensä 28000. Suomen leirintäalueyhdistyksellä on käytössään myös Camping Key Europe -kortti, joka on leirintäalueilla ja lomakylissä käytössä oleva etukortti ja käytössä Euroopan alueella. Camping Key Europe -kortti on perhekohtainen, 16 euron hintainen kortti, joka sisältää koko perheen tapaturmavakuutuksen lomakylissä, leirintäalueilla ja hotelleissa Euroopan alueella. Lisäksi vakuutus on voimassa Turkissa ja Marokossa. (Suomen leirintäalueyhdistys 2012.)

2.6 Asiakaspalvelu ja palvelujen markkinointi

Asiakaspalvelussa kyse on useimmiten vuorovaikutuksesta asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Asiakaspalvelu voidaan määrittää seuraavalla tavalla:

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.”

(Grönroos. C. 2000, 52) Palvelu on moninaista, joten sen laatu ja sen määrittely on hyvin haastavaa. Grönroosin mukaan laadukas palvelu koostuu ammattitaidosta, asenteesta ja käyttäytymisestä, lähestyttävyydestä ja joustettavuudesta, luotettavuudesta ja uskottavuudesta, normalisoinnista ja maineesta. Laadukas palvelu ei kuitenkaan ole näin yksiselitteistä, vaan huomioon on otettava alakohtaisia eroavaisuuksia sekä hinnoittelun merkitys. Edellä mainittuja kriteerejä voidaan kuitenkin pitää ohjenuorina laadukkaan palvelun kehittämiseen. (Grönroos. C. 2000, 73-74)

Asiakas on palveluyrityksissä toiminnan tärkein lähtökohta. Kun tuntee asiakkaansa, on palvelu helpompi suhteuttaa toimintaan. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen auttaa ymmärtämään asiakkaan vaatimuksia, paljastaa mitä puutteita palvelussa mahdollisesti on ja tuo

kuuluville asiakkaan äänen. Toimiva ja hyvä asiakassuhde edellyttää yritykseltä laatuima-
goa, joka käsittää koko yrityksen toiminnan luonteen. Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata
säännöllisin väliajoin ja sitä tulisi seurata, jotta palvelu kehittyisi ja kasvaisi oikeaan suun-
taan. Asiakastyytyväisyyden seuraaminen on myös laatujohtamista. (Lotti. L. 2001, 67-70)

Palvelujen markkinointi koostuu laajennetusta markkinointimixistä, jonka keskeisenä asia-
na on asiakaspalvelu ja muut markkinoinnin osatekijät joita ovat henkilöstö, suhdeverkos-
tot, viestintä, saatavuus, tuote ja hinta. (Lahtinen, Isoviita 2000, 10) Markkinoinnin tavoit-
teena on asiakkaiden saaminen, säilyttäminen sekä asiakaskunnan kasvattaminen. (Grön-
roos 2010, 317) Hyvä imago on voimavara mille tahansa yritykselle, koska imago vaikut-
taa asiakkaiden käsityksiin yrityksen toiminnasta ja viestinnästä. Imago myös viestii odo-
tuksista ja suodattaa havaintoja. Imago riippuu kokemuksista ja odotuksista ja sillä on si-
säinen vaikutus työntekijöihin ja ulkoinen vaikutus asiakkaisiin. Palvelun laadun paranta-
minen on keino myös imagon parantamiseen. (Grönroos 2010, 398-401)

3 KOKKOLAN MATKAILU

Kokkola ei ole koskaan ollut suuri ja merkittävä matkailukeskittymä, mutta silti jossain määrin matkailua Kokkolassa on ollut aina. Hotellien kehittyessä ja kasvaessa vapaa-ajanmatkailu on saanut paremmat mahdollisuudet Kokkolaan. Matkustajia Kokkolaan on houkuttelut esimerkiksi Kokkolan kaupunginteatteri sekä keskustan hyvät ostosmahdollisuudet. (Kokkolan Matkailu Oy 2012.)

3.1 Kokkolan matkailun historia

Kokkola on vanha satama- ja kauppakaupunki, jonka perusti kuningas Kustaa II Aadolf vuonna 1620. Matkailijoita ja kauppamiehiä Kokkolassa on ollut aina. Tänäkin päivänä Kokkolaan tullaan ostoksille niin läheltä maakunnista kuin kauempaa kaupungeista. Kruunupyssä, noin 20 kilometrin päässä Kokkolan kaupungista sijaitsee lentoasema, josta on hyvät päivittäiset yhteydet välillä Kokkola- Helsinki. Toimivien satamayhteyksien lisäksi Kokkolan kaupunki sai rautatien vuonna 1885, joten puitteet matkailulle ovat kulkuyhteyksien puolesta olleet kunnossa jo pitkään. Kokkola sijaitsee kolmen suuren tien risteytyksessä, VT 8:n, VT 13:n ja VT 28:n, joten Kokkolan sijainti on matkailulle edullinen. (Kokkolan Matkailu Oy 2012.)

3.2 Kokkolan matkailun kehitys

Kokkolassa matkailijoiden yöpymisiä on seurattu vuosina 1999 -2009. Tänä aikana yöpyjien määrä on vaihdellut 82555 (vuosi 2000) ja 110751 (vuosi 2009) välillä. Vuosikymmenen loppua kohti yöpymiset ovat lisääntyneet. Vuonna 2009 hotelliyön keskihinta Kokkolassa oli 74,40 euroa ja hotellihuoneiden käyttöaste oli 48,9 %. Vuonna 2010 majoitusvuorokausia kertyi yhteensä 119391 ja huoneiden käyttöaste oli 48.8 %. Kesällä 2011 Kokkolassa järjestettiin asuntomessut 15.7.–14.8.2011, jotka nostivat huomattavasti matkailijoiden määrää. Messuvieraita, jotka olivat erittäin tyytyväisiä sekä asuntomessuihin että Kokkolaan, oli yhteensä 128000. Kaikkien majoitusliikkeiden käyttöaste oli vuoden

2011 heinäkuussa 70,3 % ja elokuussa 60,3 %. Majoittuminen maksoi heinä-kuussa eniten koko maassa. Majoitusyön keskihinta oli Kokkolassa 45,53 euroa, kun Helsingissä samaan aikaan keskihinta oli 40,44 euroa. Kokkola-Pietarsaaren lentoasemalla aloitettiin keväällä 2012 suorat lennot välillä Kokkola-Tukholma-Kokkola, jotka ovat täyttyneet hyvin matkustajista. (Jokela 2012.)

3.3 Kokkolan matkailun tulevaisuus

Kokkolan matkailustrategiassa visioidaan matkailua vuoteen 2020 saakka, jolloin tavoitteena voisi olla esimerkiksi meren läheisyyden hyödyntäminen, mainostaminen ja tuotteistaminen matkailulle. Lisäksi Kokkolan ostosimagoa pyritään kehittämään sekä tuomaan Kokkolaa tunnetuksi tasokkaana kongressikaupunkina. Suurimpana mahdollisena hankkeena tulevaisuudessa on Kokkolan ja Ruotsin välinen autolauttayhteys, joka olisi toiminnassa kesäkuukausina. Suunnitteilla on yhteys välillä Kokkola - Umeå - Pietarsaari - Skellefteå - Kokkola, joka toisi Kokkolalle sekä tunnettavuutta että lisäisi matkailijoiden määrää. (Kokkolan Matkailu Oy 2012)

3.4 Kokkolan Matkailu Oy:n asiamies Arto Jokelan haastattelu

Kokkolan matkailussa vuodesta 1974 saakka työskennellyt matkailuasiamies Arto Jokela muistelee uransa alkuaikoja, jolloin matkailussa työskenteli ainoastaan yksi työntekijä hänen lisäkseen. Työpaikkansa muutoksista Jokela kertoo, että Keski-Pohjanmaan Matkailuyhdistys perustettiin vuonna 1953, jonka jälkeen vuonna 1961, alkoi toimia Kokkolan matkailulautakunta. Keski-Pohjanmaan matkailutoimisto perustettiin 1.1.1969 ja siihen sulautettiin myös Kokkolan Matkailulautakunnan toiminta. Nykyinen Kokkolan Matkailu Oy perustettiin 1.4.1988 ja Keski-Pohjanmaan matkailutoimiston oli aika siirtyä historiaan. Jokelan mukaan Kokkolan matkailutoimisto on ehtinyt toimia neljässä toimipaikassa eri puolilla Kokkolan kaupunkia ennen nykyiselle paikalleen siirtymistään. Kokkolan matkailutoimisto on toiminut jo kymmenen vuotta keskellä kaupunkia, kauppatorilla, historiallisen Kalahallin tiloissa. (Jokela 2012)

Työnkuvansa Jokela kuvailee olleen muuttumaton, työtehtävät ovat pysyneet samankaltaisina, Kokkolan matkailun toimenkuvan kehittyessä. Muutoksista Jokela kertoo, että kesällä 1985 Kokkolan matkailu Oy:llä toimi kesäisin noin 20 kesätyöntekijää hoitaen toiminnan sekä Suntinsuu Campingilla että retkeilymajoissa. Tänä päivänä leirintäalueella on ulkopuolinen yrittäjä ja retkeilymajatoimintaa on enää vähäisesti Tankarin majakka-saarella. Jokela kertoo myös, Kokkolan matkailu Oy on pyrkinyt saamaan Kokkolaan kansainvälisiä matkailijoita tarjoamalla kymmenen päivän Suomi-kiertomatkoja, joista Kokkolassa yöpymisiä on 2-3. Näille matkoille on saatu esimerkiksi hollantilaisia ja keskieurooppalaisia bussiryhmiä. Toiminta Kokkolan matkailussa on laajentunut siten, että vakituisia työntekijöitä on tällä hetkellä kahdeksan. Kokkolan Matkailu Oy tarjoaa tällä hetkellä myyntineuvontapalveluita, markkinointia, ryhmämatkoja, Kokouskokkolan myyntiä ja markkinointia, matkailutuotteiden myyntiä ja välitystä sekä tapahtumatuotantoa. Lisäksi matkatoimistossa toimii lippupiste jo kymmenettä vuotta sekä opaspalveluja ja esitteitä on saatavissa laaja-alaisesti. Tänä päivänä Kokkolan Matkailu Oy toimii matkailu-, tapahtuma-, ja kongressipalveluiden kehittäjänä, tuottajana, markkinoijana sekä myyjänä ja välittäjänä. (Jokela 2012)

Matkailun kannalta erityisenä Jokela muistaa kesän 1985, jolloin Pohjanlahdella liikennöi laiva välillä Kokkola - Umeå kolmen kesäkuukauden ajan lisäten turistien määrää Kokkolassa. Kesällä 1985 Kokkolan hotellien käyttöaste nousi ennätykselliseen 76 prosenttiin ja Kokkolan kaupungin katukuvaa vilkastutti runsas turistien määrä. Laivaliikenteen tavoitteena oli saavuttaa 70 000 kävijää ja tämä tavoite toteutui. Taxfreen-kaupan loppuessa laiva-liikenne kuitenkin lopetettiin. (Jokela 2012)

Kokkolan matkailua ovat nostaneet Kokkolassa järjestettävät erilaiset tapahtumat, kuten maatalousnäyttely kesällä 2009 sekä asuntomessut, jotka järjestettiin Kokkolassa kesällä 2011. Kokkolan matkailupotentiaali kasvoi 1990-luvun alussa majoituskapasiteetin lisääntymisessä Sokos Hotel Kaarlen sekä Hotelli Nukkumatin ansiosta. (Jokela 2012)

Vapaa-ajan matkailun osuus on Kokkolassa hieman yli 40 %. Sitä suurempi on Kokkolassa työmatkojen osuus, joka on noin 60 %. Vuonna 2011 Kokkolassa kertyi majoitusvuorokausia yhteensä 123139, joista kotimaisten yöpymisvuorokaudet olivat 112663 ja ulkomaalaisten yöpymisvuorokausien määrä oli 10476. Ulkomaalaisista yöpyjistä suurin

osa oli saksalaisia, mutta mukana oli ruotsalaisia, virolaisia, venäläisiä, norjalaisia, italialaisia ja espanjalaisia matkajia. Vuonna 2011 Kokkolassa huoneiden käyttöaste oli hyvän ollessa 51,6 %, kun valtakunnallinen käyttöaste oli 49,7 %. Uusimmat majoitustilastot Kokkolasta ovat ajalta 1. 1–30.6.2012, jona aikana majoitusvuorokausia kertyi 49483 kpl. Näistä kotimaisten yöpymisvuorokausien määrä oli 44040 kpl ja ulkomaalaisten yöpymisvuorokausia kertyi yhteensä 5442. Samana ajankohtana Kokkolan hotellihuoneiden käyttöaste oli 46,3 %. Kokkolassa hotellihuoneen keskihinta kyseisenä ajankohtana oli 78,90 euroa valtakunnallisen keskihinnan ollessa 91,70 euroa. Kokkolan matkailu on ollut hyvin tasaista, pientä kasvua on ollut viime vuosina. (Jokela 2012)

Matkailuasiamies Arto Jokelan mielestä Kokkola kaipaisi lisää lomahotelli-paikkoja kehittyäkseen perhe- ja lomamatkailua. Tulevaisuudessa Jokela arvioi Kokkolan liikenneaseman korostuvan: Helsingistä Kokkolaan ja takaisin tulevaisuudessa päästään entistä nopeammin ja helpommin. Jokelan mukaan myös kokouskaupunkina Kokkola tulee vahvistamaan asemaansa. (Jokela 2012)

4 MERIPUISTON JA KOKKOLA CAMPINGIN ESITTELY

Meren rannalla sijaitseva Meripuisto ja Kokkola-Camping ovat keskeisellä paikalla, lähellä Kokkolan keskustaa oleva alue, jonka viihtyisyydestä että kehityksestä vastaavat sekä Kokkolan kaupunki että leirintäalueen yrittäjä. Päävastuu leirintäalueen kehittämisestä on leirintäalueen yrittäjällä ja kaupunki huolehtii Meripuiston kunnosta ja kehityksestä. Puisto on monipuolinen ulkoilu - ja viheralue ja se on saavuttanut kaupunkilaisten keskuudessa suuren suosion (Kokkolan Matkailu 2012).

4.1 Tietoa Meripuistosta

Meripuisto on kokkolalaisten vapaa-ajanviettopaikka, joka on valmistunut vuoden 2007 lopussa. Vanhansatamanlahdelle rehevöityneen merenlahden paikalle rakennettu puisto on vaatinut neljän vuoden työn ja puolen miljoonan euron sijoituksen. Meripuisto on kooltaan 7-8 hehtaaria ja heti valmistuttuaan alueen suosion lähti kasvuun. Meripuistossa on paljon erilaisia harrastusaktiviteettejä kaikenikäisille sekä hyvin varusteltu leikkipuisto lapsille. (YLE 2011)

Meripuisto on kokonaisuudessaan Kokkolan kaupungin omana työnä toteutettu. Uimaranta on yksi kaupungin suosituimmista ja laajat viheriöt ovat piknikkäytössä kesäisin niin päivisin kuin iltaisin. Meripuistoon on hyvät kevyen liikenteen väylät, joten lenkkeilijät, pyöräilijät ja myös autoilijat pääsevät hyvin puistoon. Aluetta hyödynnetään myös konserttien pitopaikkana ja muiden tapahtumien järjestämisaikana. (Lindberg 2012)

Meripuiston ongelmaksi on koitunut yöaikana tapahtuva moottoriajoneuvoilla kokoontuminen, joka on saanut Vanhansatamanlahden asukkaat tekemään kaupungille vetoituksen alueen rauhoittamiseksi yöksi. Tämä sai aikaan sen, että Kokkolan kaupungin tekninen johtaja ehdotti tekniselle lautakunnalle liikennemerkin asettamista Meripuiston tien alkuun, jossa kiellettäisiin moottoriajoneuvoilla ajo kello 23-06 välillä. Asia on kuitenkin palautettu uuteen valmisteluun, sillä kieltojen asettamista on mietittävä alueen kokonais-käytön kannalta. Aiheettomasta valituksesta ei kuitenkaan ole kyse, sillä vesi kantaa moottoriajoneuvojen ja muutkin äänet asuntomessualueelle saakka häiriten näin sekä alueen asukkaita

että leirintäalueen asiakkaita. Lisäksi ylinopeudesta aiheutuneita onnettomuuksia alueella on tapahtunut jo kaksi, joten turvallisuudenkin kannalta tilanne olisi hyvä rauhoittaa. Ongelmanratkaisu on tällä hetkellä kesken, sillä esimerkiksi hidastetöyssyjen rakentaminen vaatisi myös sadevesikaivojen rakentamista ja taas istutusten asentaminen peittäisi alueelle ominaisen merinäköalan. (Keski-Pohjanmaa 2012)

4.2 Kokkola-Campingin historia

Kokkola-Camping, vanhalta nimeltään Suntinsuu Camping, on ollut alusta saakka Kokkolan kaupungin omistama leirintäalue. Leirintäalueen toiminnasta vastasi Kokkolan kaupungin matkailutoimi aina vuoteen 1998 saakka, jolloin kaupunki antoi leirintäalueen toiminnan ulkopuolisen yrittäjän vastuulle. Nykyisellä paikallaan leirintäalue on toiminut vuodesta 1993. Aikaisemmin alue sijaitsi lähempänä ohikulkutietä, joten alueen siirtäminen uudelle paikalle toi alueen lähemmäs merta ja kauemmas kaupungista. Muutossa vanhalta paikalta uudelle alueelle siirrettiin yhdeksän perusmökkiä sekä 11 suihkullista perusmökkiä. Samalla leirintäalue sai kahvila-ravintolan, kun Laajalahden uimarannalla siihen asti toiminut kahvila-ravintola siirrettiin kesällä 1993 leirintäalueen käyttöön. Samana vuonna alueelle rakennettiin caravanhuoltorakennus sekä retkeilymaja. Vaunupaikkoja alueella oli tuolloin noin 20. Tällä konseptilla leirintäalue toimi vuoteen 2008 saakka, jolloin alkoi laaja leirintäalueen uudistaminen. (Ahtiainen 2012)

Vuonna 2008 Kokkolan kaupunki halusi lähteä uudistamaan leirintäaluetta ja kilpailutti samalla yrittäjän. Uudeksi yrittäjäksi valittiin Erkki Ahtiainen, jolla on voimassa oleva vuokrasopimus Kokkolan kaupungin kanssa leirintäalueen yrittäjyydestä vuoteen 2013 saakka. Kokkolan kaupungin ajatuksena oli vuonna 2008 rakennuttaa leirintäalueelle kolme paritaloa, mutta yrittäjän näkemys asiasta oli toinen. Yhteisymmärrykseen kuitenkin päästiin ja niin sai Kokkolan leirintäalue 2 paritaloa sekä uuden huoltorakennuksen saunoineen ja minikeittiöineen. Leirintäalueen nimi muutettiin uudistusten myötä myös nykyiseksi Kokkola-Campingiksi. Vuonna 2009 leirintäalue sai useita eri uudistuksia. Perusmökkit remontoitiin ja siirrettiin paremmalle paikalle lähemmäs merta. Vaunupaikat uusittiin kokonaan, jolloin alueelle tuli 50 sähköistettyä caravanpaikkaa. Kahvila-ravintolaa remontoitiin myös. Vuonna 2010 remontoitiin suihkulliset perusmökkit, joista osa tosin päätettiin

poistaa huonon kunnon vuoksi toiminnasta kokonaan. Myös retkeilymaja poistettiin käytöstä ja sen pienempi osio remontoitiin mökkikäyttöön. Samana kesänä valmistui leirintäalueelle 12-reikäinen minigolfrata. (Ahtiainen 2012)

4.3 Suntinsuu Camping

Kokkola-Campingista on tehty noin kymmenen vuotta sitten opinnäytetyö, jonka tekivät Keskipohjanmaan ammattikorkeakoulun Pietarsaaren yksikön opiskelijat. Aikaisemmassa opinnäytetyössä silloiselle Suntinsuu Campingille suunniteltiin matkailuesite markkinointitutkimuksen avulla. Tehdystä opinnäytetyöstä kävi ilmi, että tarvetta uudelle, nykytilanteen tasalla olevalle tutkimukselle olisi. Edellä mainittu työ on valmistunut vuonna 2000, joten siinä oleva tieto on jo osin vanhentunutta. Leirintäalueella on tapahtunut 12 vuodessa paljon, esimerkiksi mökkejä on tullut lisää ja vanhoja on peruskorjattu. Lisäksi yrittäjä on vaihtunut, mistä johtuen koko alueen toiminta-ajatus ja liikeidea ovat muuttuneet. Kun vuonna 2000 Suntinsuu Campingin toiminta-ajatuksena oli tarjota asiakkaille hotellimajoitusta edullisempi ja kodikkaampi vaihtoehto yöpyjille ja liikeidea oli tuottaa edullista ja viihtyisää majoitusta pääosin perheille liikunta-aktiiviteettejä painottaen, on nykyään Kokkola-Campingin liikeideana tarjota tasokasta majoittumista kaikille painottuen juuri ensisijaisesti tarjoamaan asiakkailleen rauhallisen yösijan. (Laitakangas & Ylitalo 2000, 7.)

Aiemmin tehdyssä tutkimuksessa on samankaltaisuuksia oman tutkimukseni kanssa: esimerkiksi kyselyn toteuttamisen ajankohta oli osittain sama sekä osa kysymyksistä on samoja. Eroavaisuuksia on lähinnä kyselyn toteuttamistavassa. Tein oman tutkimukseni lähes täysin haastatteleamalla ihmisiä, kun aikaisempi tutkimus on toteutettu antamalla asiakkaille kysymyslomakkeet heidän kirjautuessaan sisään tai jättämällä lomakkeet suoraan mökkeihin. Suurin ero tutkimusten välisissä asiakastyytyväisyyskyselyissä on tulosten käyttötarkoitus. Omassa tutkimuksessani haluan tutkia, miten alueita voisi kehittää, mutta aiemmassa tutkimuksessa työn tarkoituksena on ensisijaisesti mainosesitteen valmistaminen Suntinsuun Campingille, ja toissijainen tavoite on selvittää asiakkaiden tyytyväisyys Suntinsuun Campingista. Erona tutkimusten välillä on myös se, että aiempi tutkimus oli keskittynyt vain leirintäalueeseen, kun oma tutkimukseni ulottuu myös Meripuistoon ja osittain Kokkolan matkailuun. (Laitakangas & Ylitalo 2000, 33).

4.4 Kokkola-Camping nykypäivänä

Leirintäalueen toimintaa vievät eteenpäin kaksi tahoja, sekä yrittäjä että Kokkolan kaupunki. Koska kaupunki omistaa kaikki leirintäalueen rakennukset, ovat kaikki isommat investoinnit kaupungin vastuulla. Yrittäjällä on ensisijaisesti toiminnallinen vastuu sekä vastuu juoksevista kuluista, kuten sähköstä, vedestä sekä pienistä korjaus- ja remonttikuluista. Kokkola-Camping on uudistuksien myötä nykyaikainen, viihtyisä ja toimiva leirintäalue, jolla asiakkaita riittää ympäri vuoden. Kokkola-Camping on myös parantanut tulostaan uuden yrittäjän myötä joka kesä ja mökkien käyttöaste on noussut. (Ahtiainen 2012.)

Kokkola-Camping on itsenäinen yritys, joka ei kuulu leirintäalue ketjuihin. Liittymällä Suomen leirintäalueyhdistykseen Kokkola-Campingin asiakkaat, jotka omistavat Camping Card Skandinavian-kortin tai Caravan-jäsenkortin saavat yöpymisestään 2 euron alennuksen. (Ahtiainen 2012.)

4.5 Kokkola-Campingin markkinointiviestinä

Kokkola-Camping tekee mainonnan osalta yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton ja Jatulilehden kanssa. Paperista esitettä Kokkola-Campingistä ei ole, sillä yrittäjä kokee esitteen kalliiksi painattaa joka vuosi muuttuvien hintojen vuoksi. Lisäksi yrittäjä epäilee, etteivät painetut esitteet saavuttaisi hänen asiakkaitaan eikä niillä olisi merkitystä markkinoinnin kannalta. Kokkolan Matkailu Oy:n esitteissä Kokkola-Camping on esiteltynä. Kokkolan kaupungin internet-sivuilta on linkki leirintäalueen omille internet-sivuille, jotka yrittäjä kokee hyväksi markkinointikeinoksi. Kokkola-Camping mainostaa itseään myös facebookissa sekä facebook-profiilina että perheille segmentoituna mainontana. Kokkola-Campingin yrittäjä markkinoi yritystään henkilökohtaisesti yhteistyössä Kokkolan Matkailu Oy:n kanssa messuilla, esimerkiksi Matkamessuilla. Paikallisia ihmisiä Kokkola-Camping houkuttelee kahvila-ravintolaan lehti-ilmoittelulla paikallislehdessä. Välillä Kokkola-Camping järjestää teemailtoja esimerkiksi karaokeiltaa, jota mainostetaan Kokkola-lehdessä. Kokkola-Campingin mainonnassa on aina esillä yrityksen logo, joka luo mielikuvaa positiivisesta leirintäalueesta lähellä kaupunkia, mutta silti meren rannalla sijaitsevasta alueesta. (Ahtiainen, 2012)

4.6 Yrittäjän näkemys

Tällä hetkellä leirintäalueyrittäjä Erkki Ahtiainen on yhteistyöhön kaupungin kanssa hyvin tyytyväinen. Hän kokee, että hän on saanut vaikuttaa merkittävästi asioihin ja hänen mielipiteensä on kuunneltu ja otettu vastaan positiivisesti. Yhteistyö sekä Kokkolan kaupungin että Kokkolan matkailun kanssa sujuu hyvin. (Ahtiainen 2012.)

Kokkola-Campingin yrittäjä Erkki Ahtiainen kertoi haastattelun aikana olevansa tyytyväinen työnsä tuloksiin. Kahden vuoden aikana majoitusvuorokaudet on saatu tuplattua lähtötilanteesta. Aloittaessaan toimintansa Kokkola-Campingilla ei ollut yhtään Suomen leirintäalueyhdistyksen myöntämää tasotähteä, mutta tällä hetkellä alueella on viidestä tähdestä jo neljä. Yrittäjän mielestä on mukavaa huomata, että ne asiat, joita hän on halunnut laittaa työssään eteenpäin, ovat tuottaneet tulosta ja nostaneet matkailijamääriä. (Ahtiainen 2012.)

Osittain Kokkolassa vuonna 2011 olleet asuntomessut ovat vaikuttaneet Kokkolan matkailun kehitykseen ja tuoneet tunnettuutta Kokkola-Campingille, joka sijaitsee hyvin lähellä asuntomessualuetta. Messujen ansioista ihmiset löytävät nykyään Kokkolaan paremmin ja näin ollen myös Kokkola-Campingiin. Asiakkaat, jotka vuonna 2011 saapuivat Kokkolaan asuntomessujen vuoksi, ovat nyt palanneet uudelleen tutustumaan ja yöpymään Kokkola-Campingissä. (Ahtiainen 2012.)

Ympärivuotinen käyttö Kokkola-Campingilla on myös kasvanut Ahtiaisen mielestä erinomaisesti, sillä tänä päivänä jopa talvi tuottaa tulosta, ollen siis kannattavaa liiketoimintaa. Tämä on tärkeää yrittäjän kannalta, jottei kesän tulosta tarvitse käyttää talven perusmenojen kattamiseen. (Ahtiainen 2012.)

Tulevaisuuden kehittämis ehdotuksena ovat ensi kesänä mahdollisesti rakennettavat kolme suihkullista perusmökkiä, mutta kaupungin päätöstä asiaan odotetaan vielä. Haasteeksi Ahtiainen nimeää Kokkolan kaupungilta resurssien saamisen sekä kuntaliitokset, jolloin on entistä hankalampaa saada päättäjät uskomaan alueeseen ja näkemään rahoituksen tarpeellisenä. (Ahtiainen 2012.)

5 TUTKIMUSSUUNNITELMA

Tutkimuksella on aina oltava tehtävä tai tarkoitus, päämäärä, jonka vuoksi tutkimus toteutetaan. Ennen tutkimuksen aloittamista on oltava tarkoin mietitty, harkittu ja rajattu tutkimusongelma, jota tutkimuksessa lähdetään selvittämään. Tutkimusongelmaa voidaan jakaa osiin, joissa on mietittynä tutkimukselle pääongelma ja sen tueksi muutamaa osa- eli alaongelma. Jokainen tutkimus on kuitenkin yksilöllinen, eikä välttämättä vaadi kuin yhden tutkimusongelman, jonka pohjalta tutkimus tehdään. Tutkimusongelman päättämisen jälkeen tutkimukselle päätetään tutkimusmenetelmä. Tutkimusmenetelmän pohdinta on tärkeä osa tutkimusta ja eri vaihtoehtoihin tutustuminen antaa varmuuden siitä, mikä olisi paras menetelmä juuri tämän tutkimuksen toteuttamisessa. Yleisimmät käytettävät tutkimusstrategiat ovat kokeellinen tutkimus, Survey-tutkimus sekä tapaustutkimus. Kokeellisessa tutkimuksessa valitaan tietty näyte, jonka käyttäytymistä tutkitaan olosuhteita muunnellen ja jonka tulokset analysoidaan numeroin ja lukuina. Survey-tutkimuksessa tietystä joukosta poimitaan otos kysymyksiä varten ja tuloksilla selitetään, vertaillaan tai kuvailaan ilmiötä. Tapaustutkimus eli case study on yksityiskohtaista tietoa yksittäisestä tapauksesta tai muutamasta toisiinsa liittyvästä tapauksesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 126, 134)

Kehityssuunnitelma Kokkola-Campingin ja Meripuiston alueelle toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa tutkimusstrategiana oli kyselylomakkeiden avulla toteutettu Survey-tutkimus. Kehittämistehtävänä tutkimuksessa oli Kokkola-Campingin ja Meripuiston alueen kehitysideoiden kerääminen, joka toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselyn avulla.

5.1 Kvantitatiivisen tutkimuksen esittely

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen eroa kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen on yksityiskohtaisesti hankala määritellä, sillä molempia tutkimustapoja voidaan käyttää samassa tutkimuksessa rinnakkain tai tutkimuksen edetessä ne voivat sekoittua toisiinsa. Pääosin tutkimusmenetelmien erona on, että kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset esitetään numeroin, esimerkiksi kappalemäärinä, prosentteina tai tilastollisena tietona. Kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset haastattelut, kokeelliset tutkimuk-

set ja kyselyt. Tarkka ja selkeä käsitteiden määrittely kuuluu olennaisesti kvantitatiiviseen tutkimukseen. Hypoteeseja eli oletuksia voi esiintyä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym.1997, 140)

Tutkimuksessa esiintyy usein aiempien tutkimusten johtopäätökset ja teoriat. Keskeistä on myös sekä hypoteesien esittäminen sekä käsitteiden määrittely. Jotta havaintoaineisto soveltuu määrälliseen ja numeeriseen mittaamiseen, on aineiston keräämistä varten oltava siihen soveltuva suunnitelma. Haastateltavat tai koehenkilöt on valikoitava perusjoukosta, josta otetaan tutkimusta varten otos. Aineiston keräämisen jälkeen aineisto on työstettävä taulukkomuotoon tai tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Lopuksi tehdään päätelmät ja esitellään tutkimuksen tulos. (Hirsjärvi ym. 1997, 140)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa asiaa ja sen käyttäytymistä kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kerätään usein haastattelemalla tarkoituksenmukaisesti valittua kohdejoukkoa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on paljastaa tutkittavasta asiasta odottamattomia, uusia seikkoja. (Hirsjärvi ym. 1997, 164)

Tutkimuksen lukijan on ymmärrettävä tutkimuksen tulos täydellisesti, joten tätä varten on laadittava osuus, jota kutsutaan teoriaksi. Teoriasta lukijalle käy ilmi tutkimuksen tarkoitus, ongelmien monipuolisuudet ja niiden yhteen liittymiset. Parhaimmillaan teoria luo uusia ideoita, ennustuksia, sisältää hypoteeseja ja selkeyttää tutkimusta. (Hirsjärvi ym.1997 s.142)

Oleellista tutkimuksen onnistumisen kannalta on käsitteiden määrittely. Jotta tutkija ja lukija saavat tutkimuksesta samankaltaisen ymmärryksen, on tärkeää, että molemmat ymmärtävät tutkimuksessa esiintyvät käsitteet täsmälleen samalla tavalla. Hirsjärvi onkin kirjassaan lainannut Econ (1989, 152) tekstiä näin:

”Määritellä kukin termi, kun se tulee esille ensimmäisen kerran. Jos ette osaa sitä määritellä, välttäkää sen käyttöä. Jos se on jokin tutkielmanne perustermeistä ettekä osaa sitä määritellä, jättäkää koko juttu sikseen. Olette valinneet väärän tutkielman aiheen (tai ammatin).”

Määritelmien tehtävänä on käsitteen rajaaminen ja täsmentäminen, luoda käsitteelle merkitys, normalisointia käsitteen käytön sekä liittää yhteen nimityksen ja termin. (Hirsjärvi ym. 1997, 151 -152).

5.2 Tutkimuksen kysymyslomakkeet ja niiden laatiminen

Kehityssuunnitelma Kokkola-Campingin ja Meripuiston alueelle sisältää kaksi erillistä tutkimusta, jotka kuitenkin liittyvät sekä alueiden omistajan että sijaintinsa perusteella toisiinsa. Vaikka työn tilaaja on leirintäalueen yrittäjä, on hänellä silti tarve saada tutkimustietoa myös Meripuiston alueelta. Lisäksi Kokkolan kaupunki omistaa leirintäalueen, joten yhteistyötä leirintäalueen yrittäjä tekee paljon sekä Kokkolan kaupungin että Kokkolan matkailun kanssa. Tämän vuoksi oli tärkeää saada tietoa myös Meripuistosta sekä Kokkolasta matkailukaupunkina, jotta jatkuva matkailun kehittäminen saisi oikean suunnan. Lisäksi työn tilaaja halusi saada tietoa asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla tietoa leirintä-aluematkailijien toiveista, joita leirintäalueyrittäjä voi käyttää apunaan esittäessään Kokkolan kaupungille leirintä-alueen kehitysideoita. Laadin kysymyslomakkeet sekä suomeksi, ruotsiksi että englanniksi. (Liitteet 1-6)

Näiden tietojen pohjalta aloin suunnittelemaan kysymyslomakkeita. Halusin ehdottomasti saada lomakkeista yhden sivun mittaiset, lyhyet ja ytimekkäät, sillä pitkiin kyselyihin eivät lomalaiset mielellään vastaisi. Käytin monessa tilanteessa tätä hyödynni. Jos haastateltava epäröi, kerroin heti kyselyn olevan vain yhden sivun mittainen. Molemmissa kyselylomakkeissa kysyttiin ensin vastaajan perustiedot, sukupuoli, ikä, matkaseura sekä asuinpaikkakunta. Meripuistossa käytettävässä kyselylomakkeessa kysyttiin lisäksi ulkopaikkakuntalaiselta, majoittuuko hän Kokkolassa. Perustietojen jälkeen Meripuiston lomakkeessa kysyttiin, mitä Meripuiston palveluista haastateltava oli hyödyntänyt. Seuraavassa kysymyksessä käytetyt palvelut pyydettiin arvioimaan arvoasteikolla 1-5 siten, että ollessaan ei lainkaan tyytyväinen vastasi numeroa 1 ja erittäin tyytyväinen vastasi numero 5. Tämän jälkeen haluttiin selvittää, käyttävätkö Meripuistossa ulkoilevat Kokkola-Campingin aluetta hyödykseen ja pyydettiin arvioimaan käyttämänsä Kokkola-Campingin palvelut samalla arvoasteikolla kuin myös Meripuiston palvelut. Viimeisenä Meripuiston kysymyslomak-

keessa pyydettiin kertomaan parannusehdotuksia sekä Meripuiston alueelta, Kokkola-Campingin alueelta sekä Kokkolan kaupungissa matkailun ja vapaa-ajan kannalta.

Kokkola-Campingin kyselylomakkeessa kysyin perustietoja hieman enemmän, halusin saada selville myös matkan keston vuorokausina sekä majoitusmuodon. Kokkola-Campingin ensimmäisessä kysymyksessä tiedustelin, mitä leirintäalueen palveluista matkailija oli käyttänyt. Seuraavassa kysymyksessä halusin tietää, mitä Meripuiston palveluita leirintä-alueen asiakkaat hyödyntävät. Kolmannessa kysymyksessä halusin saada vastausta siihen, mitä Kokkolan kaupungin palveluita matkailijat hyödyntävät lomansa aikana. Näiden kysymysten jälkeen haastateltavat saivat antaa arvosanan käyttämilleen palveluille samaa arvoasteikkoa noudattaen kuin Meripuiston lomakkeessa. Tärkeä kohta leirintä-alueyrittäjän kannalta on varmasti kysymys, jossa matkajaa pyydettiin kertomaan, mistä he olivat saaneet tiedon Kokkola-Campingista. Viimeinen kysymys oli sama kuin Meripuiston lomakkeessa. Pyysin vastaajia kertomaan kehitysideoita sekä Kokkola-Campingista, Meripuistosta sekä Kokkolan kaupungin matkailusta ja vapaa-ajan toiminnasta.

5.3 Aineiston kerääminen opinnäytetyöhöni

Tarvittavan vastausmäärän toteutettua arvottiin kaikkien kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken kokkolalaista käsityötä oleva sadan euron arvoinen Tyynelän Tonttu. Palkintotonttu jakoi vastaajien mielipiteet täydellisesti kahtia, osa oli innoissaan tontusta ja olivat heti valmiita vastaamaan kyselyyn ja osa kertoi, että vastaisi mielellään, mutta tontulle ei ollut tarvetta. Arvonta suoritettiin 12.9.2012 ja palkinto toimitettiin voittajalle.

Opinnäytetyön kysymyslomakkeita oli kahdenlaisia: lomake Meripuiston alueelle ja Kokkola-Campingin alueelle. Tarkoituksena oli saada vastauksia kokkolalaisilta Meripuiston puolelta sekä ulkopaikkakuntalaisilta asiakkailta leirintäalueen puolelta. Näin tutkimuksessa tulisi ilmi myös se, miten eri tavalla kokkolalaiset ja matkailijat alueen näkevät ja millaisia kehitysideoita eri paikkakuntien asukkailla on Kokkolasta. Työn tilaajan pyynnöstä suurin osa vastauksista saatiin siten, että suullisesti esitin vastaajille kyselylomakkeen mu-

kaiset kysymykset ja kirjasin tiedot lomakkeisiin. Meripuiston puolelta kaikki lomakkeet saatiin edellä mainitulla tavalla, mutta leirintäalueella annoin lomakkeita ihmisille itselleen täytettäväksi ja myöhemmin palautettavaksi kahvila-ravintolaan. Näin toimin esimerkiksi silloin, kun asiakkaat olivat juuri saapuneet leirintäalueelle, eivätkä olleet vielä ehtineet muodostaa mielipidettään alueesta. Heinäkuun 13. päivä Kokkola-Campingilla oli koirien agilitykisat, jolloin lähes kaikki alueen mökeistä oli varattu samalle ryhmälle koko viikonlopuksi. Kyseisenä viikonloppuna jaoin jokaiseen leirintäalueen mökkiin kyselylomakkeen arvontakupongin kanssa ja pyysin palauttamaan vastaukset kahvila-ravintolaan. Tällä keinolla ei kovin monta vastausta saatu, vain alle kymmenen kyselylomaketta oli palautettu viikonlopun jälkeen kahvila-ravintolaan.

Aineiston kerääminen suullisesti kyselylomakkeen avulla oli vastausten paikkaansa pitävyyden kannalta tärkeää, sillä henkilökohtaisessa kontaktissa ihmiset esittivät mahdollisia lisäkysymyksiä, jos eivät ymmärtäneet kysymystä ja antoivat tarkan ja selvän mielipiteen kysymyksiin. Lomalaisilla ei usein ollut kiire ja vain alle viisi ihmistä kieltäytyi vastaamasta kyselyyni. Haastattelutilanteet saattoivat olla myös haastavia. Suurin osa ihmisistä nautti keskustelusta kanssani ja jouduin useaan kertaan johdattelemaan keskustelunaihetta oikeaan suuntaan. Haastattelun jälkeen ihmiset esittävät kysymyksiä minulle koskien sekä opintojani että Kokkolan kaupunkia ja sen nähtävyyksiä, kauppakeskuksia ja harrastemahdollisuuksia. Pyrin toki vastaamaan esitettyihin kysymyksiin antaakseni hyvän mielikuvan ihmisille sekä leirintäalueesta että Kokkolasta, mutta jouduin myös koko ajan ajattelemaan ajankulkua ja pitämään päivän tavoitteet mielessäni.

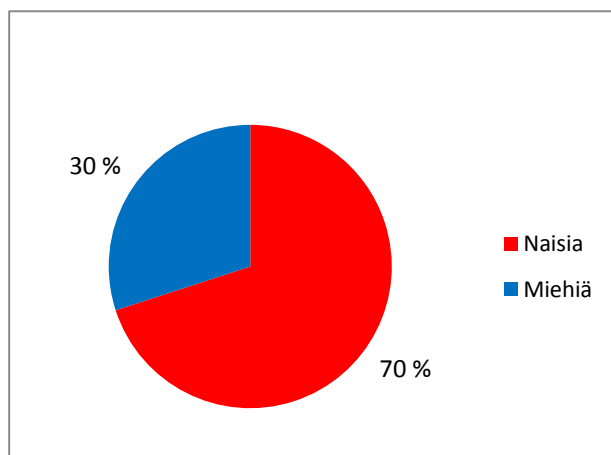
Vastoin käymisiäkin kyselyn aloittamisessa oli. Sateinen kesä oli ongelma, sillä sateella en voinut haastatteluja tehdä, koska ihmisiä liikkui sateella ulkona vähän ja vesi sotki kirjoitettua tekstiä papereistani. Heinäkuun loppuun mennessä olin kuitenkin saanut riittävästi aineistoa tutkimustani varten.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset on jaettu tässä työssä kahteen eri osioon, joissa ensin tarkastellaan saatuja tuloksia Meripuista ja sen jälkeen Kokkola-Campingistä. Kokkola-Campingin tuloksia on analysoitu hieman tarkemmin ja eri tavalla kuin Meripuiston tuloksia työn tilaajan toiveiden mukaisesti.

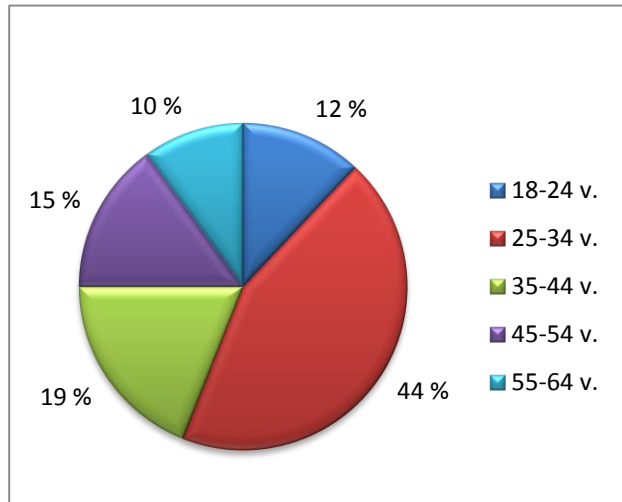
6.1 Tulosten analysointi Meripuistosta

Meripuiston kyselylomake analysoidaan siten, että ensimmäisenä tarkastellaan vastaajien taustatietoja, jonka jälkeen edetään järjestyksessä kysymyslomakkeen mukaisesti



KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma (n=52)

Vastauksia Meripuiston kyselylomakkeisiin saatiin yhteensä 52 kpl. Kyselyyn vastanneista naisia oli 70 % ja miehiä 30 %. Meripuiston leikkipuistossa oli useimmiten äiti lapsiensa kanssa kesäpäivää viettämässä, joten naisten vastausten lukumäärä oli huomattavasti isompi kuin miesten. Kaikista vastanneista 3,8 % äidinkieli oli ruotsi ja he vastasivat kyselylomakkeeseen ruotsiksi, 98 % kyselyyn vastanneista olivat suomalaisia, loput 2 % oli kotoisin Ruotsista.



KUVIO 2. Vastaajien ikäjakauma (n=52)

Kuvio 2 esittää vastaajien ikäjakauman. Eniten Meripuistossa vapaa-aikaansa viettävät kuvio 2 mukaisesti 25–34 -vuotiaita ja vähiten 55–64 -vuotiaita. Vastaajien ikäjakaumaa tutkittaessa on otettava huomioon, että ensimmäinen ikäryhmä on ikäjakaumaltaan suppeampi, kuin muut ryhmät. Halusin ottaa kyselyyni mukaan 18-vuotiaat ja sitä vanhempien mielipiteet. Silti halusin tehdä ryhmäjaon ensimmäisessä ryhmässä siten, että ikäjakauma oli nuorten, 18–24 -vuotiaiden osalta. Tämän vuoksi ensimmäinen ikäryhmä on muita ikäryhmiä pienempi.

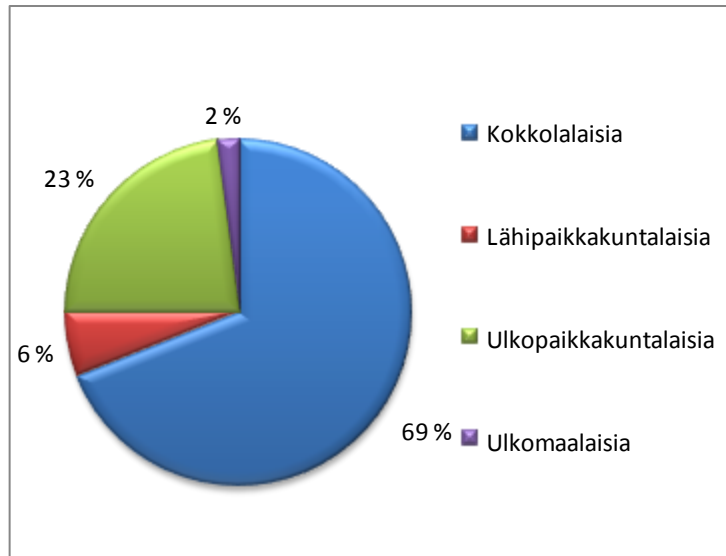
Kyselyyn vastanneiden ikäjakaumassa huomattavasti muita suurempaan osaan kuuluivat 25–35 -vuotiaat. Heidän vastauksiaan oli kaikkiaan 44 % kaikista vastauksista. Tässä vastaajien ryhmässä lähes kaikki haastatellut olivat liikkeellä perheensä kanssa. Ainoastaan kaksi vastaajaa oli ulkoilemassa yhdessä ystävän kanssa ja kaksi vastaajaa oli ulkoilemassa sekä oman perheensä että ystäväperheensä kanssa. Tällä vastaajaryhmällä oli mukana keskimäärin 2,1 lasta, joiden iät olivat alle 1 -vuotiaasta 11 -vuotiaaksi saakka. 31 % tämän ryhmän lapsista oli 3 vuotta, 13 % lapsista oli 1 vuotta, 12 % lapsista oli 4 -vuotiaita ja 5 -vuotiaita lapsia 10 %. 25–35 -vuotiaista Meripuiston kyselylomakkeeseen vastanneista 65 % oli kokkolalaisia. Ulkopaikkakuntalaisista 9 % oli Kokkolan lähikunnista, Kannuksesta ja Pedersörestä, eivätkä nämä lähikuntien vastaajat yöpyneet Kokkolassa, vaan olivat päiväkävijöitä. 26 % tästä vastaajaryhmästä oli kotoisin kauempaa, Helsingistä, Tyrnävältä, Sonkajärveltä sekä Jyväskylästä ja näistä kaikki vastaajat myös yöpyivät Kokkolassa.

Meripuiston kyselylomakkeisiin vastanneista toiseksi suurin ikäryhmä oli 35–44 -vuotiaat, joita oli vastaajista 19 %. Tästä ikäryhmästä kaikki olivat perheensä seurassa Meripuistossa. Lapsia tällä ikäryhmällä oli keskimäärin 1,6. Lasten ikäjakauma oli 2–10 -vuotta. Yleisin tämän ryhmäläisten lasten ikä oli 4 vuotta. Heitä oli kaikkiaan 38 %. Seuraavaksi yleisin tämän ryhmän lasten iät olivat 2 -vuotiaat, joita oli 31 %. Loput tämän ryhmäläisten lapsista olivat iältään 7- tai 10 -vuotiaita. Vastaajista 70 % oli kokkolalaisia, loput 20 % olivat ulkopaikkakuntalaisia Sastamalasta ja Helsingistä. 10 % vastaajista oli ruotsalaisia ja kotipaikkakunta heillä oli Tukholma. Tästä vastaajaryhmästä kaikki ulkopaikkakuntalaiset yöpyivät Kokkolassa.

15 % vastaajista oli iältään 45–54 -vuotiaita. Tästä vastaajaryhmästä 63 % oli Meripuistossa perheensä seurassa, loput 37 % yksin. Kyseisellä vastaajaryhmällä oli keskimäärin 0,9 lasta iältään 4–9 -vuotiaita. 6 - ja 8 -vuotiaiden lasten osuus kaikista tämän ikäryhmän lapsista oli 29 %, loput lapset olivat iältään 4 -, 7 - ja 9 -vuotiaita. Kokkolalaisia tämän ikäjakautaman vastaajista oli 63 %, loput 37 % olivat ulkopaikkakuntalaisia siten, että 25 % vastaajista oli Sipoosta ja loput 12,5 % lähipaikkakunnalta Kannuksesta. Lähipaikkakuntalaiset eivät yöpyneet Kokkolassa, mutta ulkopaikkakuntalaiset yöpyivät.

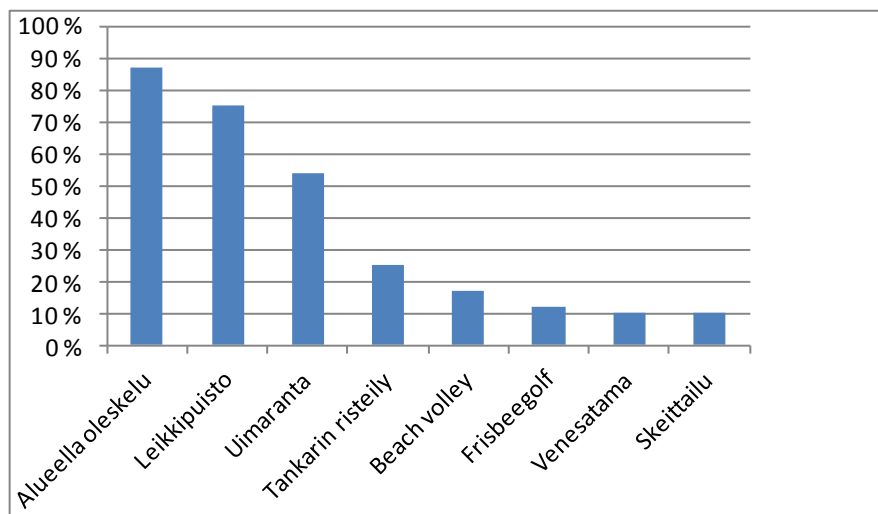
12 % kaikista vastaajista oli 18–24 -vuotiaita. Tämä nuorten ryhmä poikkesi edellä mainituista ikäryhmistä siten, että heistä 100 % oli kokkolalaisia ja he olivat Meripuistossa ilman lapsia ystävän kanssa.

Pienimmän vastaajaryhmän muodostivat 55–64 -vuotiaat, joita oli kaikista vastaajista 10 %. Näistä vastaajista 40 % oli Meripuistossa perheen kanssa, 40 % ystävän kanssa ja loput 20 % yksin. Tästä vastaajaryhmästä yhdellä oli mukana pieniä lapsia, jotka olivat iältään 2 - ja 7 - vuotta. Vastaajista 60 % oli kokkolalaisia, loput 40 % olivat Sodankylästä ja yöpyivät Kokkolassa.



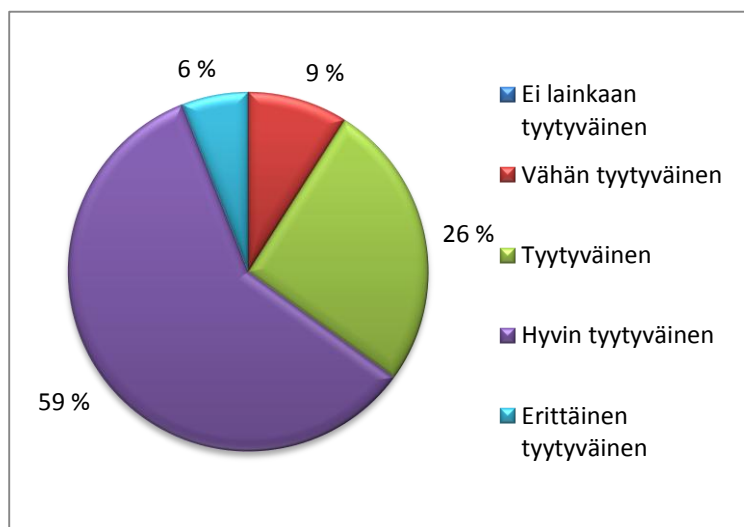
KUVIO 3. Vastaajien paikkakunta (n=52)

Kuviosta 3 voidaan todeta, että Meripuistossa 69 % kaikista vastaajista oli kokkolalaisia ja lähipaikkakuntalaisia oli 6 %. Ulkopaikkakuntalaisia oli 23 % ja ulkomaalaisia kaikista vastaajista löytyi 2 %. Lähipaikkakunniksi tässä työssä määritellään Kokkolan naapuri- ja lähikunnat, joita ovat Halsua, Kalajoki, Kannus, Kaustinen, Kruunupyö, Lestijärvi, Luoto, Toholampi ja Pietarsaari. Ulkopaikkakuntia ovat kaikki muut Suomen kunnat. Kuviosta 3 voidaan todeta, että Meripuistossa vapaa-aikaansa viettävät myös ulkopaikkakuntalaiset lomailijat sekä Kokkolan lähikuntien päiväkävijät.



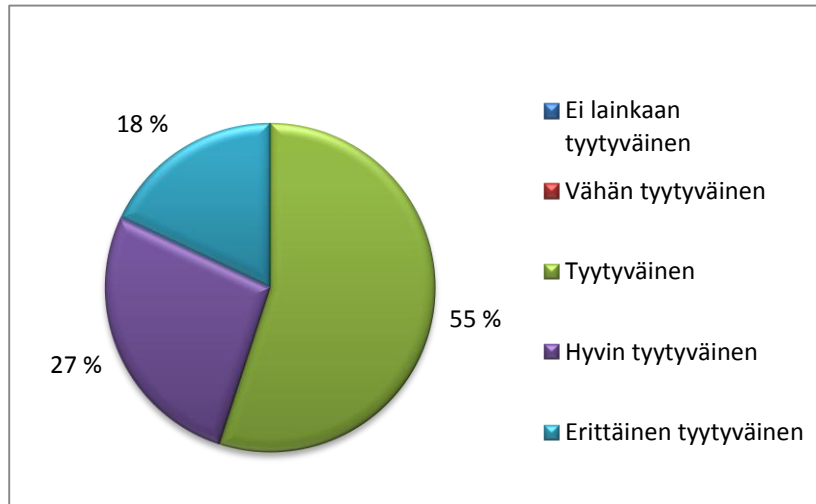
KUVIO 4. Vastaajien hyödyntämät Meripuiston aktiviteetit (n=52)

Seuraavaksi tarkastelen Meripuiston kysymyslomakkeen kohtaa 2, jossa vastaajia pyydetään kertomaan käyttämänsä Meripuiston palvelut. Kuviosta 4 voidaan todeta, että suosituimmaksi Meripuiston vetonaulaksi osoittautui alueen ulkoilu- ja vapaa-ajanviettotila, jota hyödyntämään saapui 87 % kaikista vastaajista. Toiseksi eniten käyttäjiä keräsi Meripuiston leikkiapuisto, jota 75 % vastaajista oli käyttänyt. Kolmanneksi suosituin Meripuiston palvelu oli uimaranta, jota 54 % vastaajista oli hyödyntänyt. Meripuiston vahvuudeksi voidaan todeta alueen monipuolisuus ja aktiviteetit, joita alueella on tarjolla kävijöille. Vapaa-oleskelutilaa Meripuistossa on riittävästi sekä erilaisia urheilumahdollisuuksia.



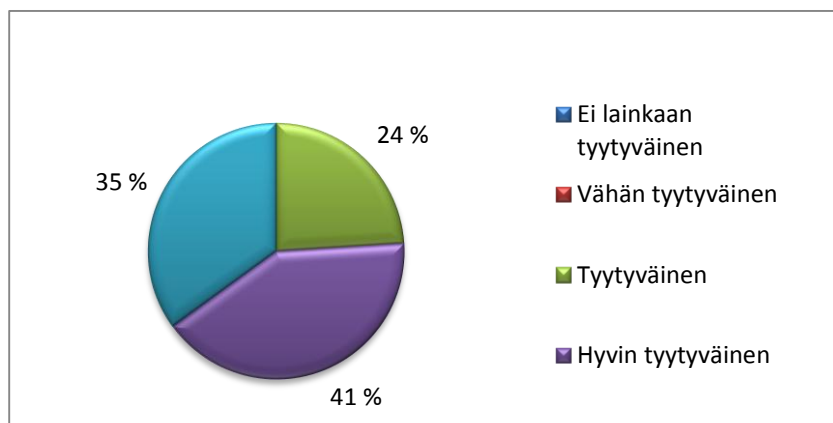
KUVIO 5. Tyytyväisyys uimarantaan (n=52)

Meripuiston kyselylomakkeen seuraavassa kohdassa pyydettiin vastaajia arvioimaan tyytyväisyytään käyttämänsä Meripuiston palveluun asteikolla 1-5. (1= ei lainkaan tyytyväinen, 2 = tyytyväinen, 3= hyvin tyytyväinen, 4= hyvin tyytyväinen, 5= erittäin tyytyväinen) Tätä samaa arviointiasteikkoa käytetään kaikissa tyytyväisyyttä arvioivissa kysymyksissä tässä työssä. Kuviosta 5 voi todeta, että vastaajista 6 % oli erittäin tyytyväinen uimarantaan. 59 % uimarannan käyttäjistä oli hyvin tyytyväinen uimarantaan. 26 % mielsi olevansa tyytyväinen uimarantaan. Meripuiston uimarannan tason voidaan todeta olevan käyttäjien mielestä riittävän tasokas, koska hyvin tyytyväisiä mielipiteitä uimarannan kunnosta oli prosentuaalisesti eniten.



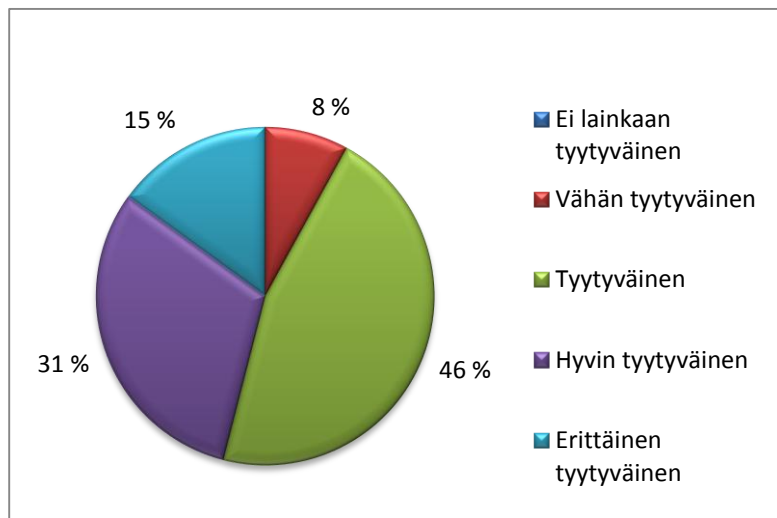
KUVIO 6. Tyytyväisyys frisbeegolf-rataan (n=52)

Frisbeegolfin käyttäjätyytyväisyys jakoi vastaajien mielipiteet kolmeen eri tyytyväisyystasoon: 18 % käyttäjistä oli erittäin tyytyväinen, 27 % oli hyvin tyytyväinen ja 55 % vastaajista koki olevansa tyytyväinen frisbeegolf-radan käyttäjä. Koska kukaan vastaajista ei kokenut olevansa Frisbeegolf-rataan vain vähän tyytyväinen tai ei lainkaan tyytyväinen, on perusteltua olettaa radan olevan käyttäjiensä mielestä tasoltaan riittävä.



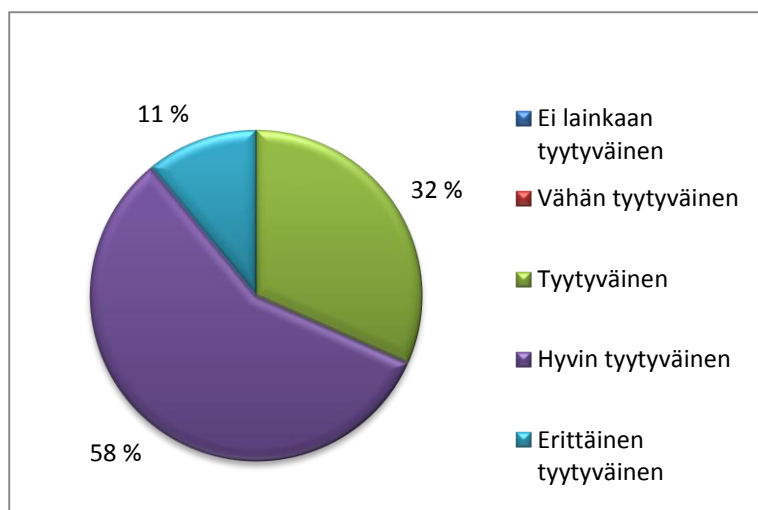
KUVIO 7. Tyytyväisyys beach volley -kenttiin (n=52)

Kuviosta 7 ilmenee vastaajien käyttäjätyytyväisyys Meripuiston beach volley -kenttiin. Vastaajien mielipiteet jakautuvat siten, että 41 % vastaajista kertoo olevansa kenttiin hyvin tyytyväinen. 35 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä beach volley -kenttiin. Tyytyväinen kenttien tasoon oli 24 % vastaajista. Kukaan vastaajista ei kokenut olevansa kenttiin vain vähän tyytyväinen tai ei lainkaan tyytyväinen, joten kenttien taso voidaan todeta hyväksi ja sen käyttäjät hyvin tyytyväisiksi.



KUVIO 8. Tyytyväisyys skeittiramppiin (n=52)

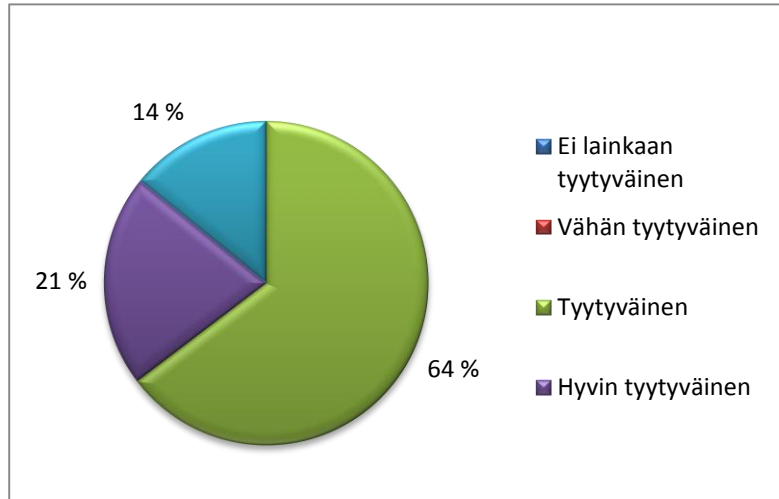
Skeittiharrastajien käyttäjätyytyväisyys ilmenee kuvioista 8. Tyytyväisiä skeittirampin käyttäjiä oli 64 %, hyvin tyytyväisiä 31 % ja erittäin tyytyväisiä 15 %. Vain vähän tyytyväisiä käyttäjiä skeittirampilla oli 8 %. Kukaan vastaajista ei kokenut olevansa täysin tyytymätön skeittiramppiin, joten skeittirampin käyttäjätyytyväisyystason voidaan todeta olevan hyvä.



KUVIO 9. Tyytyväisyys Tankarin risteilyyn (n=52)

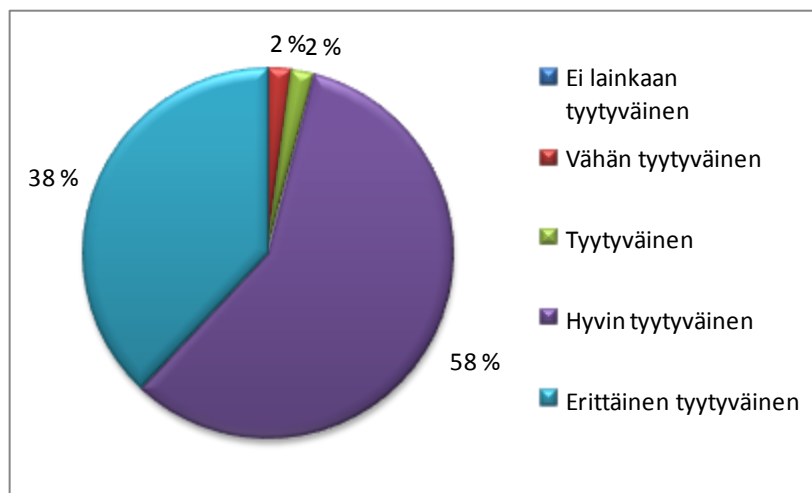
Kokkolan turistikohteen, Meripuistosta lähtevä risteily majakkasaari Tankariin, jakoi käyttäjien mielipiteet kolmeen osaan siten, että 58 % vastaajista koki olleensa hyvin tyytyväisiä Tankarin risteilyyn. 32 % risteilylle osallistuneista oli risteilyyn tyytyväisiä ja 11 % koki olleensa erittäin tyytyväinen Tankarin risteilyyn. Kukaan vastaajista ei kokenut olevansa

risteilyn tasoon vain vähän tyytyväinen tai ei lainkaan tyytyväinen, joten risteilykokemuksen voidaan päätellä olevan sekä laadukas että käyttäjätyytyväisyydeltään tasokas.



KUVIO 10. Tyytyväisyys venesatamaan (n=52)

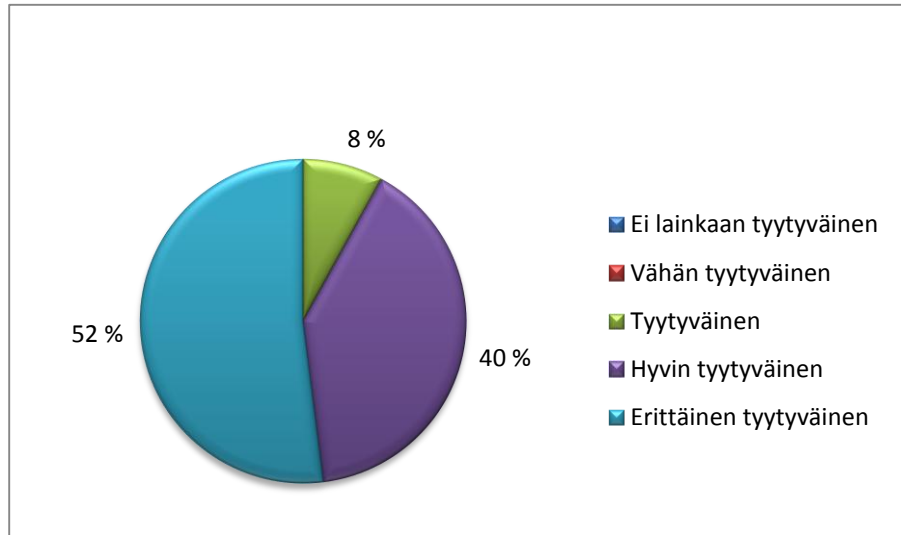
Venesataman käyttäjien tyytyväisyys käy ilmi kuviosta 10. Tyytyväisiä venesataman käyttäjiä oli 64 % vastaajista. Erittäin tyytyväisiä käyttäjiä satamalla oli 14 % ja hyvin tyytyväisiä 21 %. Kukaan ei kokenut olevansa satamaan vain vähän tyytyväinen tai ei lainkaan tyytyväinen, joten venesataman käyttäjätyytyväisyyden voidaan todeta olevan hyvä.



KUVIO 11. Yleinen viihtyvyys (n=52)

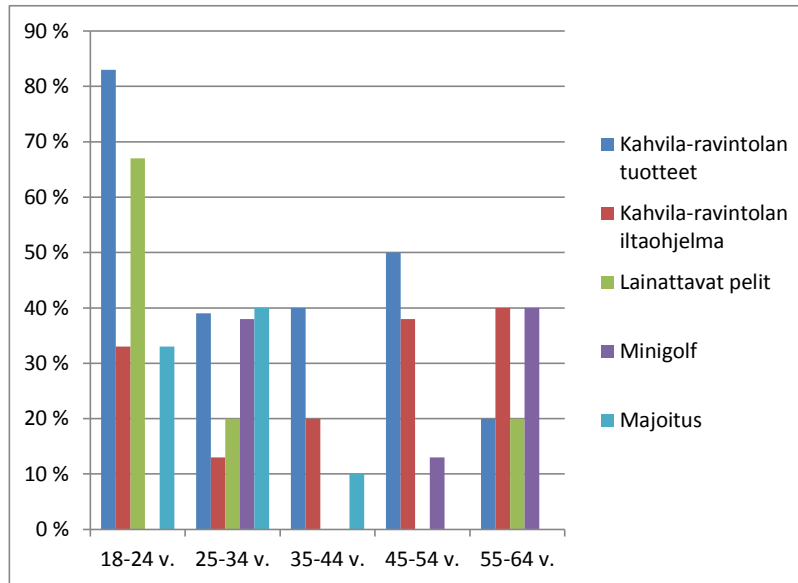
Meripuiston yleinen viihtyvyys ilmenee kuviosta 11. Vastaajista 58 % oli hyvin tyytyväinen alueen viihtyisyyteen. Erittäin tyytyväinen alueen yleiseen viihtyisyyteen oli 38 % kai-

kista vastaajista. Vähän tyytyväisiä ja tyytyväisiä vastaajia oli molempia 2 %. Kukaan vastaajista ei kokenut olevansa lainkaan tyytyväinen Meripuiston yleiseen viihtyvyyteen. Käyttäjätyytyväisyys Meripuiston alueen yleiseen viihtyvyyteen voidaan todeta olevan kiitettävää tasoa runsaan erittäin tyytyväinen -prosenttiosuuden vuoksi.



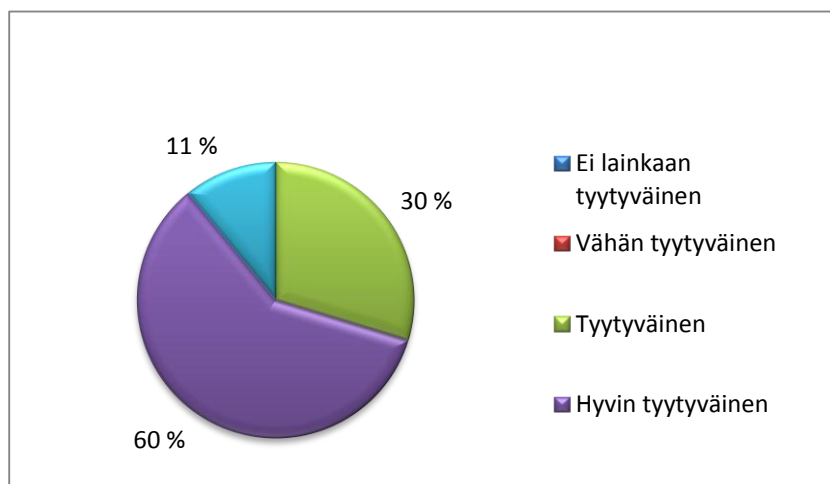
KUVIO 12. Alueen siisteys (n=52)

Meripuiston alueen siisteyttä kuvaa kuvio 12, josta voidaan todeta, että vastaajista 52 % oli erittäin tyytyväinen alueen siisteyteen ja hyvin tyytyväisiä alueen siisteyteen oli 40 % vastaajista. 8 % oli tyytyväisiä Meripuiston alueen siisteyteen. Kukaan vastaajista ei ollut Meripuiston siisteyteen vähän tyytyväinen tai ei lainkaan tyytyväinen. Meripuiston käyttäjätyytyväisyys alueen siisteyteen on siis hyvin korkealla tasolla ja alueen siisteys on hyvin tasokkaasti hoidettu Meripuiston alueella.



KUVIO 13. Leirintäalueen palvelujen hyödyntäminen (n=52)

Meripuiston kysymyslomakkeessa kohdassa 3 pyysin vastaajia kertomaan, mitä Kokkola-Campingin palveluita he ovat käyttäneet. Kuvio 13 havainnollistaa leirintäalueen palveluiden käytön vastaajien kesken prosentuaalisesti ikäjakaumittain eriteltyinä. Käytetyin leirintäalueen palvelu on kahvila-ravintola, mutta myös lainattavat pelit ovat suosittuja.



KUVIO 14. Tyytyväisyys Kokkola-Campingin palveluihin (n=52)

Meripuiston kysymyslomakkeessa kohdassa 4 pyysin asiakkaita arvioimaan tyytyväisyystasoaan Kokkola-Campingin palveluihin. Kuvio 14 käy ilmi, erittäin tyytyväisiä Kokko-

la-Campingin palveluihin oli kaikkiaan 11 % vastaajista. Suurimmaksi ryhmäksi, eli hyvin tyytyväisiä palveluihin oli 60 % kaikista vastaajista. 30 % vastaajista oli Kokkola-Campingin palveluihin tyytyväinen. Ei lainkaan tyytyväisiä tai vain vähän tyytyväisiä vastaajia ei ollut ollenkaan, tämä kertoo, että Kokkola-Campingin palvelut koetaan vastaajien kesken riittävinä, hyvinä ja jopa erinomaisina.

Viimeisenä kohtana Meripuiston kysymyslomakkeessa oli avoin kysymys, jossa pyydettiin vastaajilta parannusehdotuksia sekä Meripuiston, Kokkola-Campingin että Kokkolan kaupungin alueelle harrastus- ja vapaa-ajanviettomahdollisuuksista. Nämä vastaukset koettiin tärkeiksi ja useat vastaajat halusivat miettiä vastaustaan monelta eri kantilta. Oli myös vastaajia, jotka kokivat alueet mukaviksi ja viihtyisiksi jo tällaisenaan, joten kirjasin ylös myös nämä positiiviset asiat. Lisäksi vastaajat antoivat palautetta jo käyttämistään palveluista tai kehitysideoita niihin. Viimeisen kysymyksen vastaukset olivat siis hyvin monipuolisia sekä keskenään erilaisia.

Ikäjakaumassa 18–24 -vuotiaat positiivista palautetta sai Kokkola-Camping uusista loma-asunnoistaan, joita yksi vastaaja luonnehti ”mahtaviksi ja siisteiksi”. Negatiivisyyttä sai Meripuiston uimaranta kahdeltakin vastaajalta, jotka kokivat hiekan kovaksi ja kiviseksi, eivät pehmeäksi kuten rannan hiekan kuuluisi heidän mielestään olla. Meripuiston ulkovessojen siisteyttä moitittiin toisinaan kyseenalaiseksi. Frisbeegolf-rata sai kehitysidean kyltistä tai ilmoituksesta frisbee-golfradasta, koska vastaaja koki kiusallisena, että ihmiset kävelivät suoraan peliradan ylitse, jolloin todelliseksi vaaraksi tulee frisbeen osuminen toiseen ihmiseen. Kehitysidea beach volley -kentille oli verkkojensäätömahdollisuudet. Tällä hetkellä verkot ovat korkeudella, jossa lyhyempien pelaajien peli vaikeutuu kun verkko on liian korkea. Beach volley -kenttiä toivottiin myös lisää Meripuistoon. Kehitysideana koko Meripuiston alueelle oli toive musiikista puistoon lämpiminä kesäpäivinä.

25–34 -vuotiaat kehuivat muun muassa Kokkolan uimahalli Vesiveijaria, Meripuistoa kokonaisuudessaan ja erikseen leikkipuistoa ja Kokkola-Campingia sijaintia. Meripuistossa koettiin haitalliseksi meteli, joka aiheutuu ilta- ja yöaikaan siellä ajavista moottoriajoneuvoista, nuorison aiheuttamat sotkut, sekä hämähäkkikeinin vinkuvat saranat. Kehitysideoita Kokkolan kaupunki sai lisätä ruokapaikkojen ja kahviloiden määrää. Myös tapahtumia lapsiperheille keskustan alueelle toivottiin enemmän. Meripuiston leikkilaivaan kaivattiin

hyväkuntoisia portaita, joita pitkin pienimmätkin leikkijät pääsisivät turvallisesti laivaan ja lapsia varten toivottiin vessaa lähelle leikkipuistoa. Myös penkkien määrään toivottiin lisäystä Meripuistossa. Talvikunnossapitoa toivottiin leikkipuistoon myös. Nykyisin lastenrat-
tailla ei pääse kinosten yli puistoon. Vastauksista tuli myös esille ihmisten tyytyväisyys leikkipuistoa kohtaan. Kokkola-Campingin kahvila-ravintolaan toivottiin hyvää ruokaa ja pientä ruokakauppaa, sekä rantasaunaa ja lasten sisäleikkipaikkaa.

35–44 -vuotiaiden ryhmässä Meripuistolle annettiin kehitysideoita talvea varten. Kesäisin alue koettiin hyvänä, mutta talveksi alueelle kaivattaisiin lapsille mäenlaskupaikkaa ja luis-
tinrataa. Hiihtoladut messualueelta Meripuistoon päin olivat myös kehitysideana. Kesällä alueelle toivottiin tekonurmea jalkapallokenttää varten ja uimavalvojaa rannalle. Myös Meri-puiston opasteet koettiin puutteelliseksi. Negatiivisena asiana Meripuistosta kerrottiin nuorisjoukoista, joiden käytös ei ollut asiallista. Kokkola-Campingin mökkeihin toivottiin uudistusta. Kokkolan kaupunkiin toivottiin lisää erityispuistoja lapsille, ja keski-
kaupungille leikkipuistoa lapsille. Kahvilakulttuuria toivottiin kaupunkiin lisää. Kokkolan läpi virtaava kanava, Suntti, ehdotettiin kunnostettavaksi.

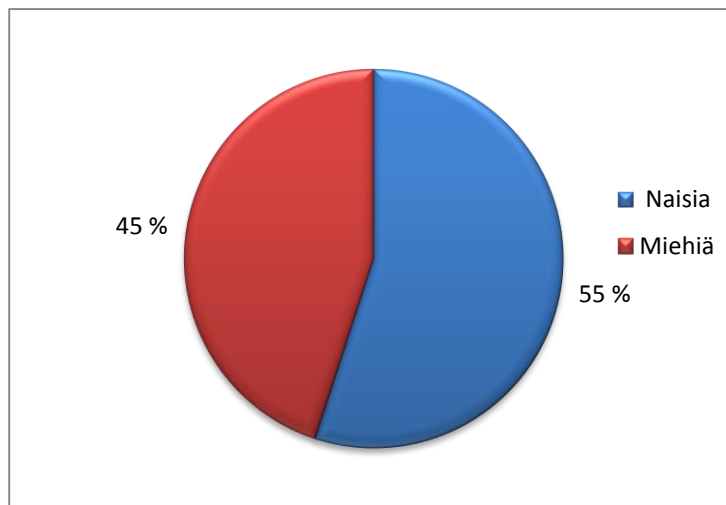
45–54 -vuotiaiden kyselylomakkeista Meripuiston kehitysideoiksi nousi uimarannan liika
avonaisuus ja rannan roskaisuus ja soraisuus. Leikkipuiston läheisyyteen kaivattiin vessaa. Kokonaisuudessaan Meripuisto sai hyvää palautetta. Kokkola-Campingin puolella leiriyty-
jä koki istutuksia olevan liikaa, eikä merinäköala päässyt oikeuksiin. Kokkolan kaupunki sai kehitysideoita runsaasti, esimerkiksi Halkokarin uimarantaa toivottiin kunnostettavaksi. Kaupungin puistoihin, Eskonsaaren ja Sorsarantaan, kaivattiin lisää roska-astioita ja Me-
ripuiston läheisyydessä olevan puusillan kunnostamista toivottiin. Merenrantakahvila oli kehitysideana myös. Kesäteatteri ja uimahalli Vesiveijari saivat positiivista palautetta. Myös kahvilaa toivottiin meren läheisyyteen. Kesäteatteri koettiin hyväksi asiaksi samoin
Vesiveijari. Kokkolan Matkailu sai palautteen tiedottamisestaan ja markkinoinnistaan, vas-
taaja koki sen olevan vähäistä.

55–64 -vuotiaiden ryhmässä sanallisten palautteiden määrä oli vähäinen, mutta Kokkola-
Campingille annettiin kritiikkiä liian korkeista hinnoista. Mökkien hinta-laatusuhdetta pyydettiin tarkistamaan. Kokkolan kaupunkiin toivottiin lisää leikkikenttiä ja puistojen

siisteyteen haluttiin kaupungin panostavan enemmän. Sen sijaan Kokkolan kaupungin liikunta-palvelut koettiin hyviksi ja pururatojen kuntoa kiiteltiin.

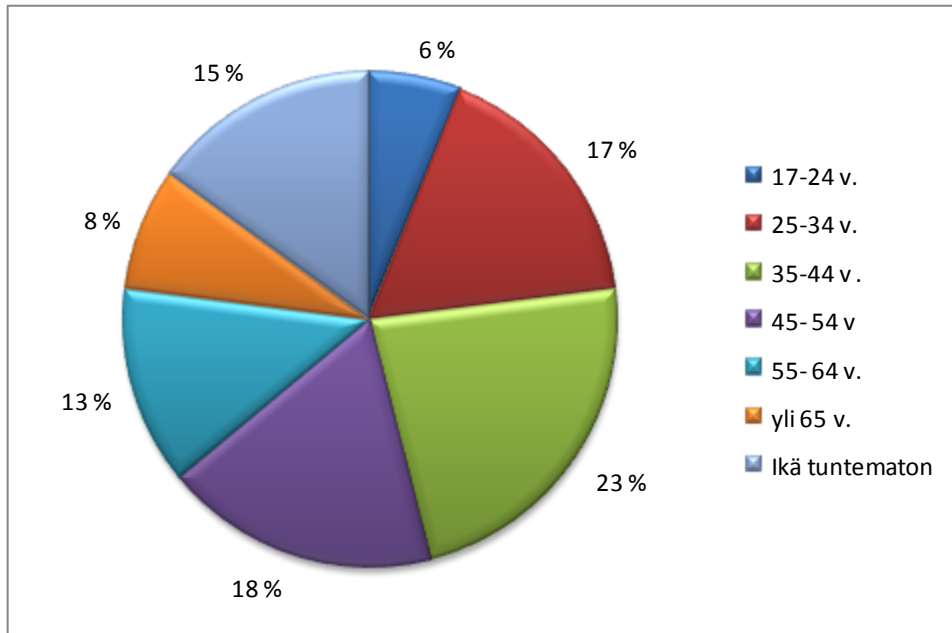
6.2 Tutkimustulokset Kokkola-Campingilta

Kokkola-Campingin haastatteluihin saatiin yhteensä 122 täytettyä vastauslomaketta. Yksi vastauslomake hylättiin epäasiallisuuden vuoksi.



KUVIO 15. Vastaajien sukupuolijakauma (n=122)

Kuviosta 15 voidaan todeta, että sukupuolijakauma Kokkola-Campingin puolella oli tasaisempi kuin Meripuiston puolella. Naisia kaikista vastaajista oli 55 % ja miehiä 45 %. Tämä voi johtua siitä, että leirintäalueella naiset liikkuvat miehiä useammin alueella lasten kanssa tai huoltorakennuksessa käydessään. Vastaajien kesken arvottu palkinto, Tyynelän Tonttu, kiinnosti enemmän naisvastaajia kuin miehiä.



KUVIO 16. Vastaajien ikäjakauma (n=122)

Kokkola-Campingin ikäjakaumaa tarkasteltaessa kertoo kuviosta 16 käy ilmi, että verrattuna Meripuiston ikäjakaumaan leirintäalueen puolella vastaajien ikäjakauma on laajempi ja monipuolisempi kuin Meripuiston puolella. Halusin Kokkola-Campingin puolella ottaa huomioon myös 17-vuotiaiden vastaajien mielipiteet, sillä nuoria aikuisia yöpyi kesällä 2012 Kokkola-Campingilla useamman yön ja koin heidän mielipiteensä tärkeäksi saada tutkimukseen mukaan. Oli harmillista, että 15 % vastaajista oli jättänyt ikänsä kertomatta. Koska kyse on näin suuresta ryhmästä, en halunnut jättää heidän mielipiteitään kokonaan huomioimatta tutkimuksessa, joten tein heistä yhden oman ryhmän, iättömien ryhmän. Leirintäalueella liikkui myös iäkkäämpiä ihmisiä kuin Meripuiston puolella, josta johtuen ikäjakauma ei ole sama alueiden välillä.

Kokkola-Campingin puolella suurimman vastaajaryhmän muodostivat 35–44 -vuotiaat, joita oli 23 % kaikista vastaajista. Tästä ikäryhmästä 86 % oli lomamatkalla Kokkolassa ja 14 % oli Kokkolassa vierailulla tuttuja tai sukulaisten luona. Keskimääräinen matkan kesto tässä ikäryhmässä oli alle viikon kestäville matkoille 1,6 vuorokautta. 14 % tämän ikäryhmän vastaajista oli Kokkolassa viikon verran ja 7 % kaikista vastaajista oli kaiken kaikkiaan 7 kuukauden pituisella lomamatkalla, josta he viettivät leirintäalueella noin viikon. Matkaseurana 61 % tämän ikäryhmän vastaajista oli oma perhe, 14 % matkusti pariskuntana ja 7 % lomaili ystävän kanssa. Kukaan tästä ikäryhmästä ei ollut matkalla yksin. Lasten

kanssa matkusti 64 % ja keskimääräinen lasten lukumäärä oli 2,6 lasta. Lasten ikä jakautui ikävuosien 2-16 välillä.

Kuviosta 16 käy ilmi, että 18 % vastaajista oli 45–54 -vuotiaita. Tästä ikäryhmästä 86 % oli lomalla Kokkolassa ja 14 % oli sukulaisilla tai tuttavilla. Kokkola-Campingilla tämä ryhmä vietti keskimäärin kaksi vuorokautta. 45–54 -vuotiaiden ryhmästä 50 % oli matkalla pariskuntana. 36 % vastaajista matkusti perheen kanssa ja 9 % yksin. Loput vastaajista olivat kokkolalaisia, jotka olivat leirintäalueella päiväkävijöinä. Keskimäärin tällä ryhmällä oli 1,9 lasta iältään 4-17 vuotta.

Vastaajista 17 % oli kuvion 16 mukaisesti iältään 25–34 -vuotiaita. 95 % ryhmästä 25–34 -vuotiaat olivat lomalla, 5 % työmatkalla. Tuttavien tai sukulaisten luona ei ollut kukaan tästä ryhmästä. Perheen kanssa matkusti 71 % tämän ikäryhmän vastaajista, pariskuntia oli 14 %, yksin matkusti 10 %, ystävän kanssa 5 %. Keskimääräinen viipymä Kokkola-Campingilla tämän ikäryhmän keskuudessa jakautui siten, että suurin osa ryhmästä vietti alueella 1,9 vuorokautta. Ryhmässä oli kaksi pidempiaikaista, yli viikon yöpyjää sekä yksi yöpyjä, jonka viipymä oli yli 2 kuukautta. Lapsia tällä ikäryhmällä oli keskimäärin 2,1 lasta, joiden ikäjakauma oli alle 1-vuotiaista aina 13-vuotiaaseen saakka.

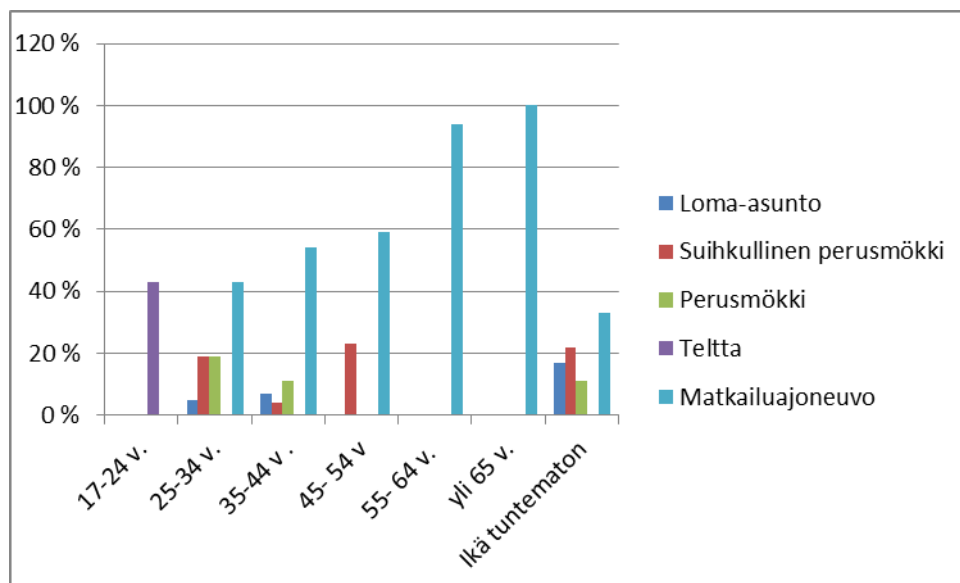
Neljänneksi suurin vastaajaryhmä oli kuvion 16 mukaisesti ryhmä, jotka eivät ilmoittaneet ikäänsä kysymyslomakkeessa ja muodostivat näin ollen oman ryhmän, jossa vastaajien ikä on tuntematon. Tämän ryhmän osuus kaikista vastaajista oli 15 %. Tästä ryhmästä 83 % oli lomamatkalla Kokkola-Campingilla. 6 % kertoi olevansa työssä ja 11 % oli yhdistetyllä loma- ja vierailumatkalla. Keskimääräinen alueella viipymä tällä iättömien ryhmällä oli 1,7vrk. Joukossa oli myös eräs työmies, jonka työrupeama Kokkolassa oli 11kk. Tämän ajan hän majoittui Kokkola-Campingilla. 56 % tästä ryhmästä matkusti pariskuntana, 39 % perheen kanssa ja 5 % yksin. Lapsia tällä ryhmällä oli keskimäärin 1,8, joiden ikäjakauma oli 3-11-vuotiaat.

Kuten kuvio 16 kertoo, 13 % kaikista vastaajista oli iältään 55–64 -vuotiaita. 88 % tästä ikäryhmästä oli Kokkolassa lomalla, 6 % oli ystävien tai sukulaisten luona ja 6 % oli paikallisia Kokkola-Campingin päiväkävijöitä. 81 % tästä vastaajaryhmästä oli matkalla pa-

riskuntana, yksin matkustavia oli 13 % ja ystävän kanssa matkustavia oli 6 %. Kokkola-Campingilla tämä ikäryhmä vietti keskimäärin 1,2 vuorokautta.

8 % kaikista kyselyyn vastanneista oli iältään yli 65-vuotiaita. Koko ryhmä vastasi olevansa lomamatkalla, joista 20 % oli yhdistänyt lomaan vierailuja. Keskimääräinen viipymä Kokkola-Campingilla oli yli 65-vuotiaiden ryhmässä 2 vuorokautta. 70 % tästä ikäryhmästä matkusti pariskuntana, 30 % matkusti lapsenlapsien kanssa. Lastenlasten ikäjakauma oli 5-12 vuotta.

Pienin vastaajaryhmä oli 17–24 -vuotiaat, joita oli kaikista vastaajista 6 %. Tästä ikäryhmästä suurin osa oli lomalla. 71 % oli lomalla Kokkola-Campingilla. 14 % oli Kokkolassa vierailulla ystäviensä tai sukulaistensa luona ja 14 % oli työssä Kokkolassa. Keskimääräinen viipymä Kokkola-Campingilla oli tästä vastaajaryhmästä 5,5 vuorokautta. 86 %, tästä vastaajaryhmästä matkusti ystävän kanssa, 14 % matkusti perheensä kanssa. Vastaajaryhmällä 17 –24 -vuotiaat oli keskimäärin 0,3 lasta, joiden ikäjakauma oli väliltä alle vuoden ikäisestä neljään ikävuoteen saakka.

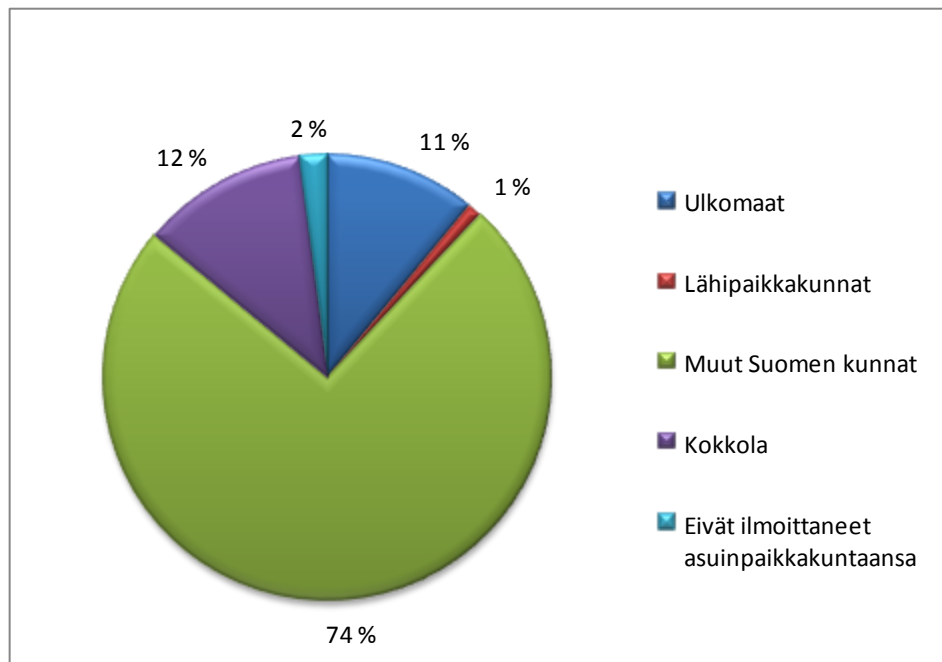


KUVIO 17. Majoitusmuodot (n=101)

Kuviosta 17 käy ilmi ikäryhmittäin jaoteltuna vastaajien majoitusmuodot leirintäalueella. Matkailuajoneuvoissa yöpyjien suuresta määrästä voi päätellä, että karavaanarit olivat

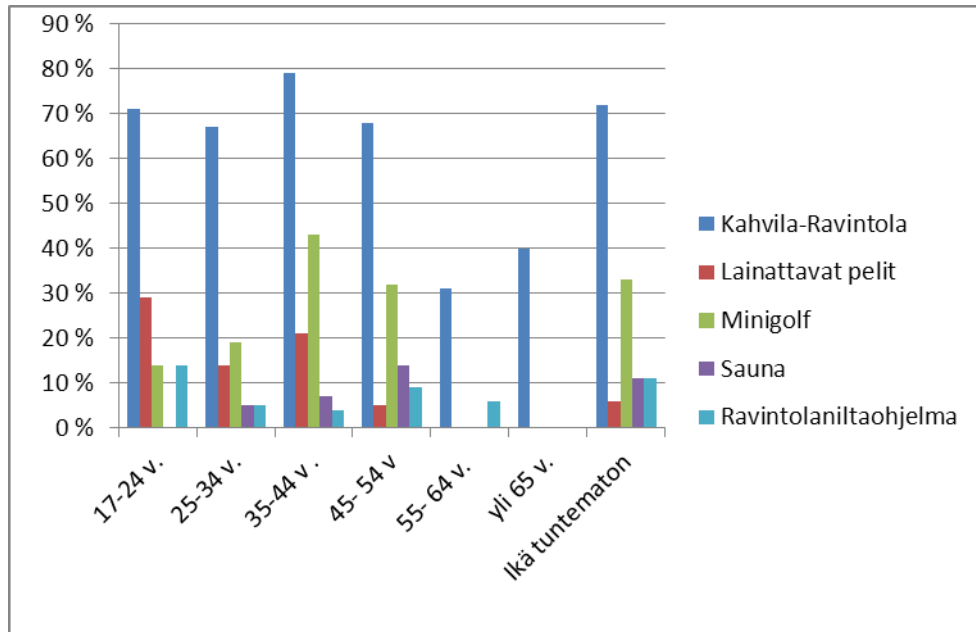
usein ulkosalla ajoneuvojensa lähellä ja heitä oli näin ollen helppo kysyä haastatteluun mukaan.

Kysymyslomakkeessa kysyttiin vastaajien kotipaikkakuntaa. Kuviosta 18 on nähtävissä, mistä haastateltavat olivat Kokkola-Campingille saapuneet. 7 % vastaajista täytti englanninkielisen lomakkeen, 1 % ruotsinkielisen.



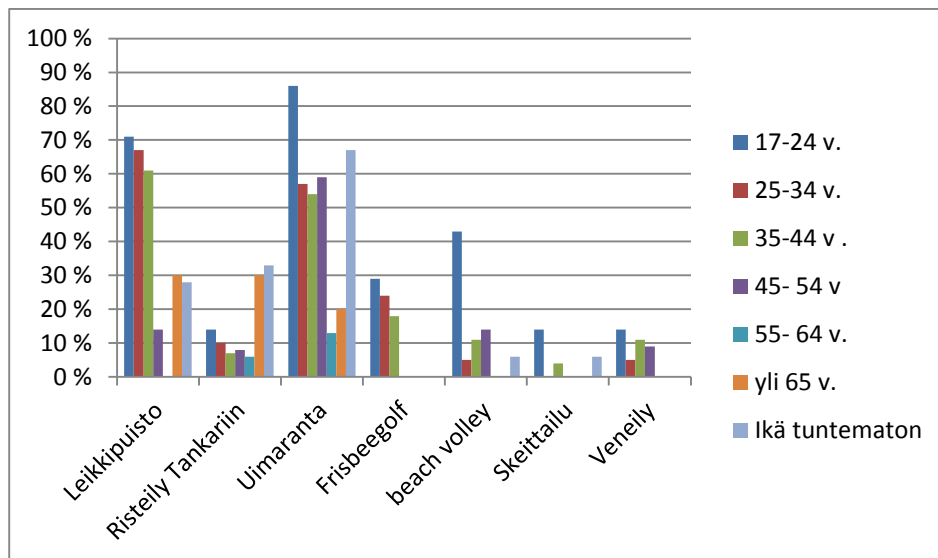
KUVIO 18. Paikkakuntajakauma (n=122)

Paikkakunnat ovat määritelty Kokkola-Campingin puolella samalla tavoin kuin Meripuis-ton puolella siten, että lähipaikkakuntia ovat Kokkolan naapuri- ja lähikunnat, eli Halsua, Kalajoki, Kannus, Kaustinen, Kruunupyö, Lestijärvi, Luoto, Toholampi ja Pietarsaari. Ulkopaikkakuntia ovat kaikki muut Suomen kunnat. Ulkomaita ei ole tässä työssä eritelty yksityiskohtaisemmin. Kuvio 18 osoittaa, että 74 % kävijöistä oli ulkopaikkakunnilta. Kokkolalaisia päiväkävijöitä oli 12 %, ulkomaalaisia oli 11 % ja 1 % oli lähipaikkakunnilta. 2 % oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.



KUVIO 19. Vastaajien Kokkola-Campingin hyödyntämät palvelut (n=122)

Kuviosta 19 käy ilmi, mitä leirintäalueen palveluita kukin ikäryhmä on hyödyntänyt alueella olo aikanaan. Tutkittaessa ikäryhmien hyödyntämiä palveluita Kokkola-Campingilla voi todeta, että haastatellut henkilöt eivät aktiivisesti hyödyntäneet alueen muita palveluita kuin kahvila-ravintolaa. Saunominen, iltaohjelmiin osallistuminen sekä pelien pelaaminen oli vähäistä.



KUVIO 20. Vastaajien Meripuiston hyödyntämät palvelut (n=122)

Kokkola-Campingin kyselylomakkeissa vastaajilta kysyttiin seuraavaksi, mitä Meripuiston palveluita vastaajat olivat hyödyntäneet lomansa aikana. Kuvio 20 kertoo ikäjakaumittain ryhmiteltynä, että kuinka monta prosenttia kustakin ikäryhmästä käyttivät mitään Meripuiston palvelua lomansa aikana. Nuoret ovat aktiivisemmin käyttäneet kesällä 2012 Meripuiston palveluita hyödykseen, mutta myös 25–34 -vuotiaat ja 35–44 -vuotiaat hyödynsivät palveluita aktiivisesti lomansa aikana. Vähiten aktiviteetit kiinnostivat seniorien ryhmiä, 55–64 -vuotiaat ja yli 65 -vuotiaat eivät olleet kiinnostuneita Meripuiston aktiviteeteistä.

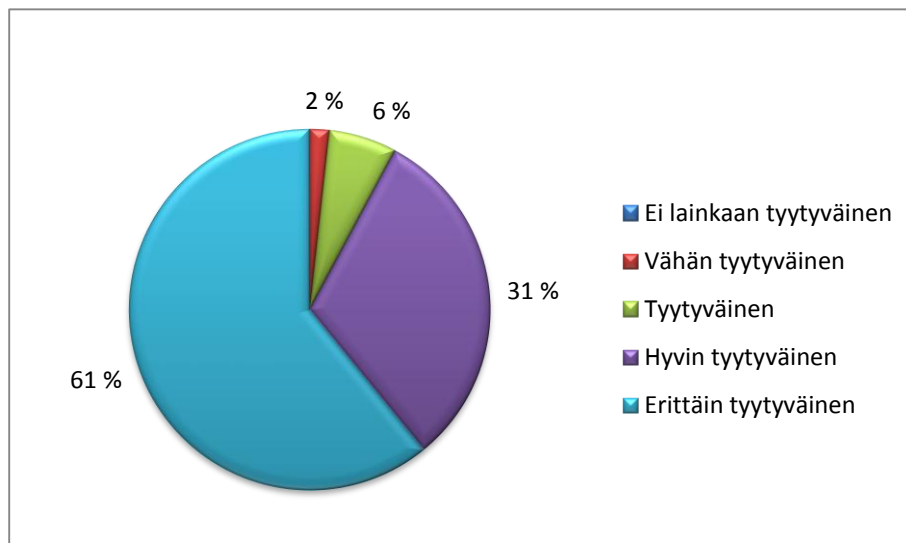
Meripuiston lomakkeessa seuraavana oli avoin kysymys, jossa vastaajaa pyydetään kertomaan, mitä Kokkolan kaupungin palveluita hän on lomansa aikana hyödyntänyt. Vastauksia käsitellään ikäjakaumittain.

Ensimmäisenä tarkastellaan nuorten vastaajien, iältään 17–24 -vuotiaiden ryhmää. Tämän ikäryhmän vastaajista yksi ulkopaikkakuntalainen oli vastannut tähän kysymykseen ja hän kertoi käyneensä ostosten teossa Kokkolan kaupungilla. Muut vastaajat olivat kokkolalaisia, jotka kertoivat käyttäneensä Kokkolan kaupungin järjestämää perhekahvilaa että useita Kokkolan kaupungin leikkipuistoja hyödykseen.

Seuraavaksi käsitellään ikäryhmää 25–34 -vuotiaat ja heidän vastauksiaan avoimeen kysymykseen Kokkolan kaupungin palveluiden hyödyntämisestä. Tästä ikäryhmästä ulkopaikkakuntalaiset kertovat käyttäneensä Kokkolan kaupungin palveluita hyödykseen syömällä ravintoloissa, käymällä kahviloissa sekä tekemällä ruokaostoksia. Eräs kertoi käyttäneensä paikallista hammaslääkärinä ja toinen oli ollut koirapuistossa ulkoiluttamassa koiransa. Usea oli kirjoittanut kyseiseen kohtaan ”shoppailu”, joten voidaan vetää johtopäätös, että vastaajat ovat hyödyntäneen monipuolisesti Kokkolan kaupungin kauppohenkilöiden ja puotien ostosmahdollisuutta. Kokkolan uimahallia oli hyödynnetty vastausten mukaan myös. Kokkolalaiset kertoivat käyneensä Kokkolan kaupungin järjestämässä perhekahvilassa lastensa kanssa sekä ulkoilleensa kaupungin leikkipuistoissa. Myös kahvilat, kaupat, ravintolat, teatteri, kirjasto ja iltatori olivat kokkolalaisten hyödyntämät kaupungin palvelut tästä ikäryhmästä.

Ikäryhmä 35–44 -vuotiaiden ikäryhmästä ulkopaikkakuntalaiset ovat hyödyntäneet Kokkolan kaupungin palveluita tekemällä ruokaostoksensa Kokkolan ruokakaupoissa, kuten S-

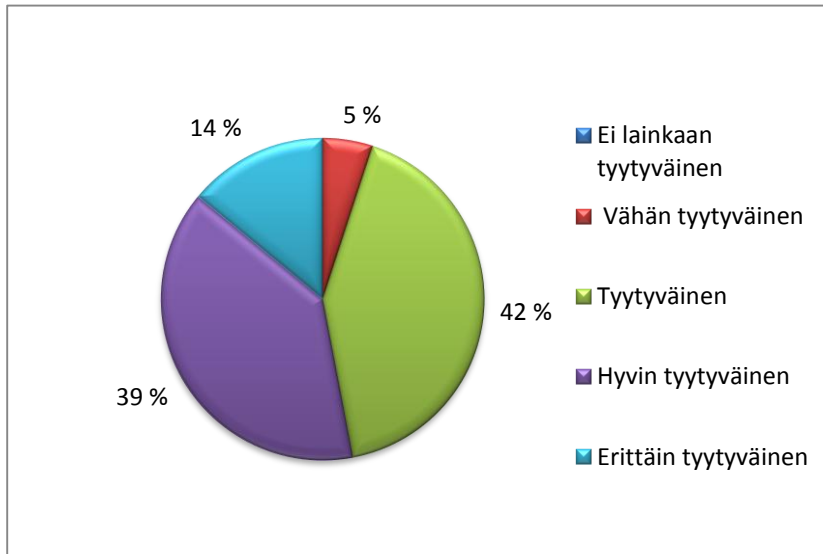
marketissa ja Prismassa, syömällä Kokkolan ravintoloissa, esimerkiksi Rossossa, Vanhassa Lyhdyssä ja hampurilaispaikoissa, kahvitelleensa Kokkolan kahviloissa, ostamalla jäätelöt jäätelö-kioskilta kaupungilta, käymällä uimassa Kokkolan uimahallissa, tutustumalla Kokkolan kaupunkiin, etenkin vanhaan kaupunkiin Neristaniin sekä asuntomessualueeseen että tekemällä kiertoaajelua Kokkolassa omalla autolla. Muutama vastaaja oli tullut Kokkolaan osallistuakseen jokavuotiseen jalkapallotapahtumaan, Kokkola-Cupiin. Kokkolalaiset vastaajat olivat jättäneet tämän vastaamatta tähän kysymykseen.



KUVIO 21. Henkilökunnan palvelualltius (n=115)

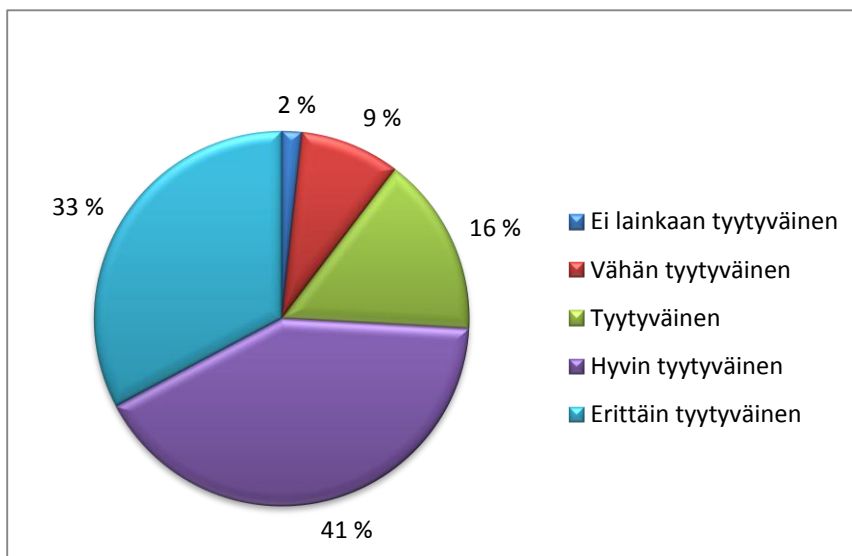
Kokkola-Campingin kysymyslomakkeessa kysytään seuraavaksi vastaajien tyytyväisyydestä heidän käyttämiinsä palveluihin arvoasteikolla 1-5. (1= ei lainkaan tyytyväinen, 2 = tyytyväinen, 3= hyvin tyytyväinen, 4= hyvin tyytyväinen, 5= erittäin tyytyväinen)

Ensimmäisenä kohtana vastaajaa pyydettiin arvioimaan Kokkola-Campingin henkilökunnan palvelualltuita. Tähän kysymykseen oli vastannut 95 % vastaajista. Kuviosta 21 käy ilmi, että 61 % vastaajista oli erittäin tyytyväinen henkilökunnan palvelualltuteen. 31 % vastaajista määritteli olevansa tyytyväinen henkilökunnan palvelualltuteen. 6 % koki olevansa erittäin tyytyväinen henkilökunnan palvelualltuteen ja 2 % oli vähän tyytyväinen henkilökunnan palvelualltuteen. Vastaajista kukaan ei ollut täysin tyytymätön.



KUVIO 22. Kahvila-ravintolan tuotteet (n=77)

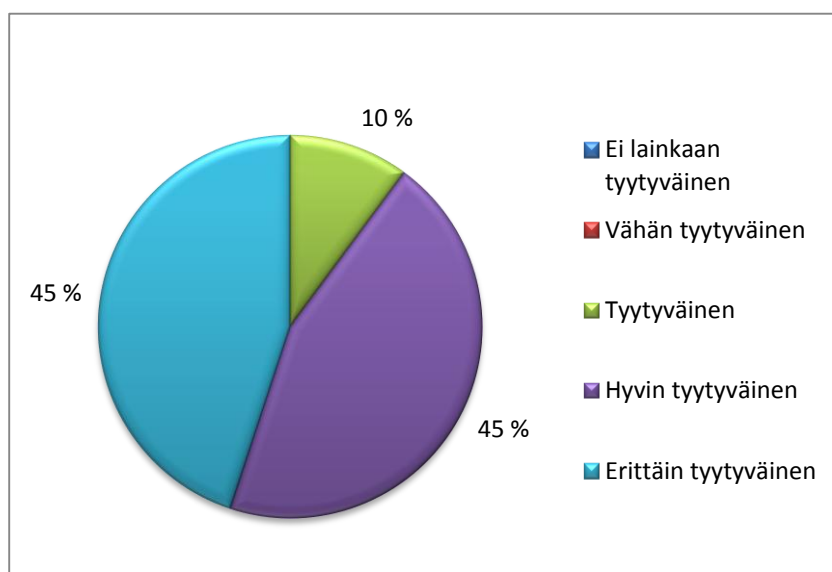
Seuraavaksi määritellään vastaajien tyytyväisyystaso Kokkola-Campingin kahvila-ravintolan tuotteisiin, joka käy ilmi kuviosta 22. Tähän kysymykseen vastasi 63 % vastaajista. Kuvio 22 osoittaa, että erittäin tyytyväiseksi kahvila-ravintolan tuotteisiin koki olevansa 14 % vastaajista. Hyvin tyytyväisiksi mielipiteensä ilmaisivat 39 %, mutta hieman suurempi vastaajamäärä ilmoitti olevansa vain tyytyväinen kahvila-ravintolan tuotevalikoimaan. 5 % ilmaisi olevansa vain vähän tyytyväinen, eikä yksikään vastaajista kokenut olevansa ei lainkaan tyytyväinen kahvila-ravintolan tuotteisiin.



KUVIO 23. Majoitustilojen siisteys (n=58)

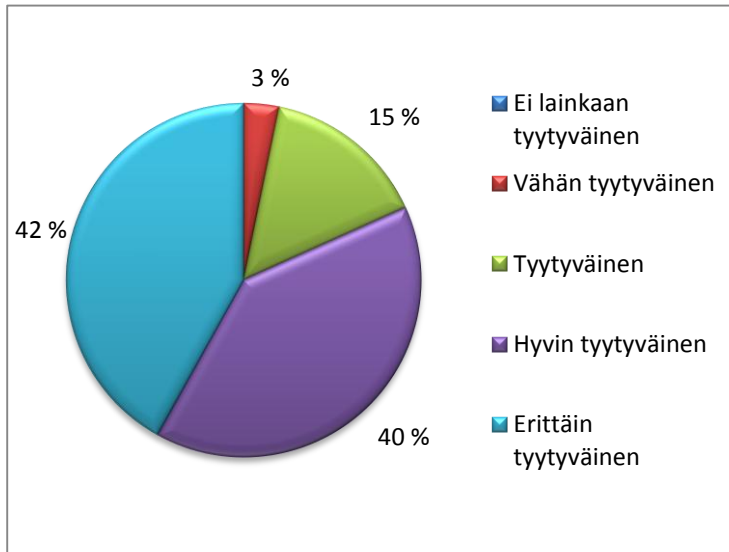
Seuraavaksi analysoidaan majoitustilojen siisteys Kokkola-Campingilla kesällä 2012.

48 % vastaajista oli antanut mielipiteensä tähän kysymykseen. Vastausprosenttia laskee se, että suurin osa vastaajista yöpyi matkailuajoneuvoissaan, eivätkä näin ollen voineet kertoa mielipidettään majoitustilojen siisteystä. Kuvioista 23 käy ilmi, että 33 % vastaajista koki olevansa erittäin tyytyväisiä majoitustilojen siisteysteen. 41 % määritteli tyytyväisyystasonsa hyvin tyytyväiseksi. 16 % oli sitä mieltä, että oli tyytyväinen ja 9 % vastaajista oli vähän tyytyväinen majoitustilojen siisteysteen. 2 % vastaajista ilmaisi olevansa tyytymätön majoitustilojen siisteysteen.



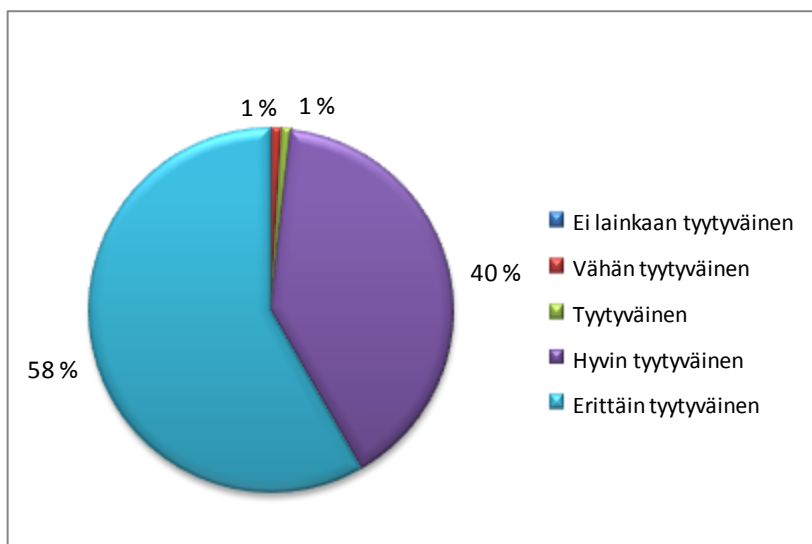
KUVIO 24. Kahvila-ravintolan siisteys (n=89)

Kuvio 24 antaa tuloksen vastaajien tyytyväisyystasoon Kokkola-Campingin kahvila-ravintolan siisteystä. Vastausprosentti kysymyksen osalta oli 73 %, joka selittyy sillä, että kaikki vastaajat eivät olleet käyneet kahvila-ravintolan sisällä, eivätkä näin ollen voineet sen siisteystä mielipidettään ilmaista. Vastaukset kahvila-ravintolan siisteystä jakaantuivat siten, että 45 % vastaajista koki olevansa siisteystasoon erittäin tyytyväinen ja toiset 45 % koki olevansa hyvin tyytyväinen siisteystasoon. 10 % määritteli tyytyväisyytensä kahvila-ravintolan siisteysteen olemalla tyytyväinen siivoustasoon. Kukaan vastaajista ei ilmaissut olevansa vähän tyytyväinen tai tyytymätön siisteystasoon.



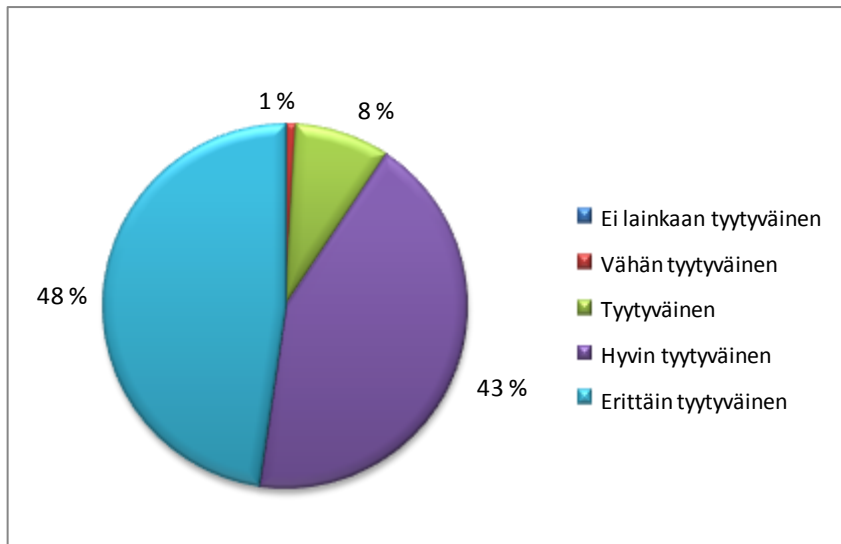
KUVIO 25. Huoltorakennuksen siisteys (n=93)

Kuvio 25 kertoo Kokkola-Campingin huoltorakennuksen siisteystason saatujen vastauksien perusteella. Vastausprosentti tämän kysymyksen osalta oli 76 %, joista 42 %, koki olevansa erittäin tyytyväinen huoltorakennuksen siisteysteen. Hyvin tyytyväisiä -vastaajista oli 40 %. Tyytyväiseksi määritteli huoltorakennuksen siisteystason 15 %. 3 % vastaajista oli vähän tyytyväinen huoltorakennuksen siisteystasoon. Kukaan vastaajista ei kokenut olevansa tyytymätön Kokkola-Campingin huoltorakennuksen siisteysteen.



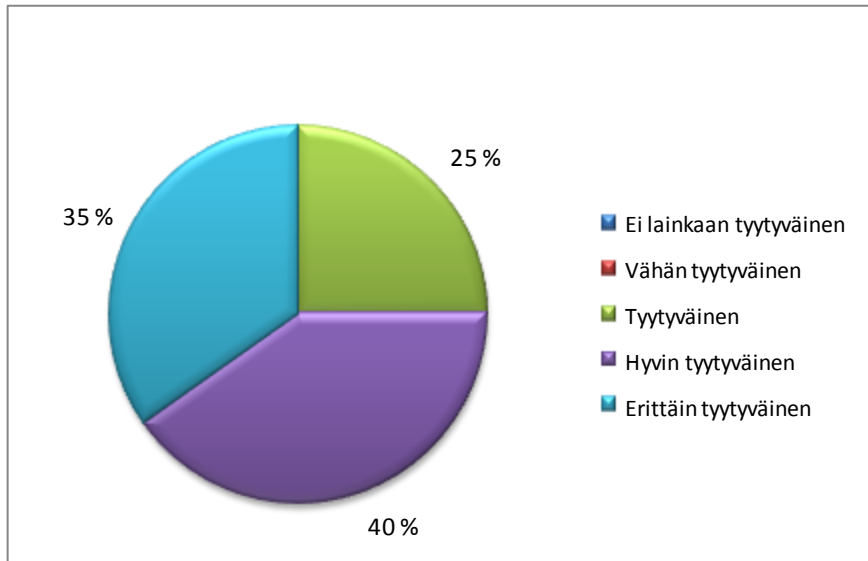
KUVIO 26. Ulkoalueiden siisteys (n=115)

Vastausprosentti leirintäalueen ulkoalueen siisteydestä oli 95 %. Kuvio 26 ilmenee, että vastaajista 58 % koki olevansa erittäin tyytyväinen leirintäalueen siisteyteen. Hyvin tyytyväiseksi alueen siisteyteen koki olevansa 40 % vastaajista. 1% oli tyytyväinen leirintäalueen siisteyteen ja 1 % oli vain vähän tyytyväinen ulkoalueiden siisteyteen. Kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön ulkoalueiden siisteyteen Kokkola-Campingilla.



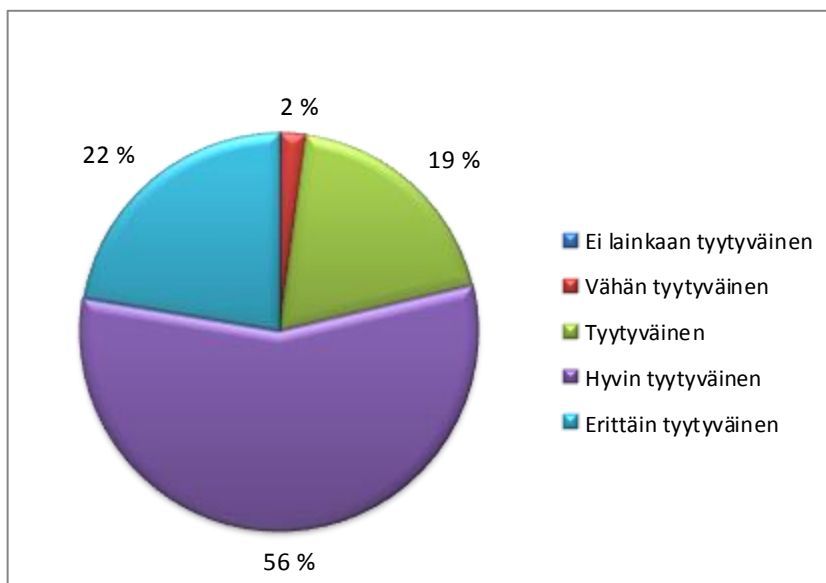
KUVIO 27. Meripuiston siisteys (n=107)

Meripuiston siisteys käsitellään seuraavaksi. Vastausprosentti oli 89 %. Kuvio 27 kertoo, että 48 % vastaajista koki olevansa erittäin tyytyväinen Meripuiston siisteyteen ja 43 % kertoi olevansa hyvin tyytyväinen Meripuiston siisteyteen. 8 % oli tyytyväinen ja 1 % oli vähän tyytyväinen Meripuiston siisteyteen.



KUVIO 28. Meripuiston palvelut (n=92)

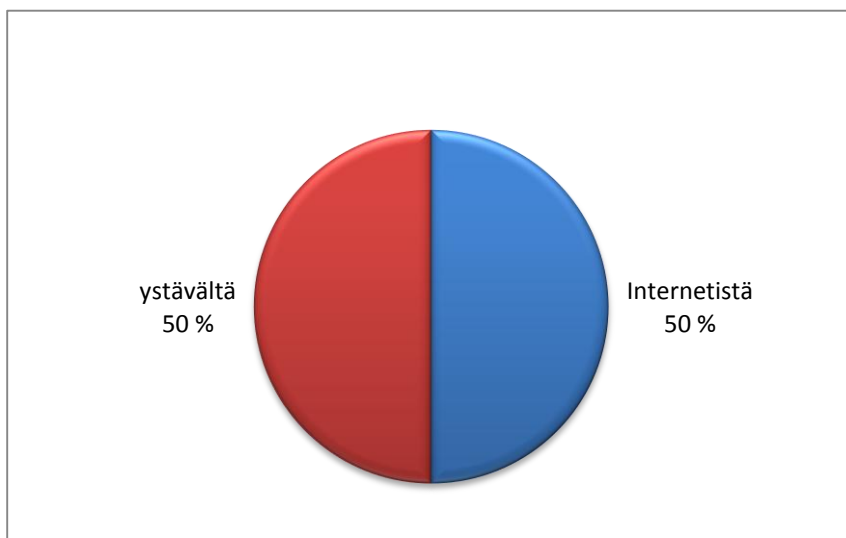
Tyytyväisyys Meripuiston palveluihin käy ilmi kuvioista 28. Vastausprosentti Meripuiston palveluille oli 75 %. Meripuiston palveluiksi tässä työssä luetaan siellä sijaitseva leikki- puisto, uimaranta, frisbeegolfrata, beach volley-kentät, skeittiramppi sekä Meripuiston sa- tama ja sieltä lähtevä risteily Tankarin majakkasaarelle. Mielenpidejakauma ei ollut suuri. Vastaajat kokivat Meripuistossa sijaitsevat palvelut riittävän monipuolisiksi. Erittäin tyy- tyväiseksi mielipiteensä luokitteli 35 % vastaajista, 40 % määritteli olevansa hyvin tyyty- väinen Meripuiston tarjoamiin palveluihin. 25 % oli tyytyväinen Meripuiston palveluihin.



KUVIO 29. Kokkolan kaupungin palvelut (n=94)

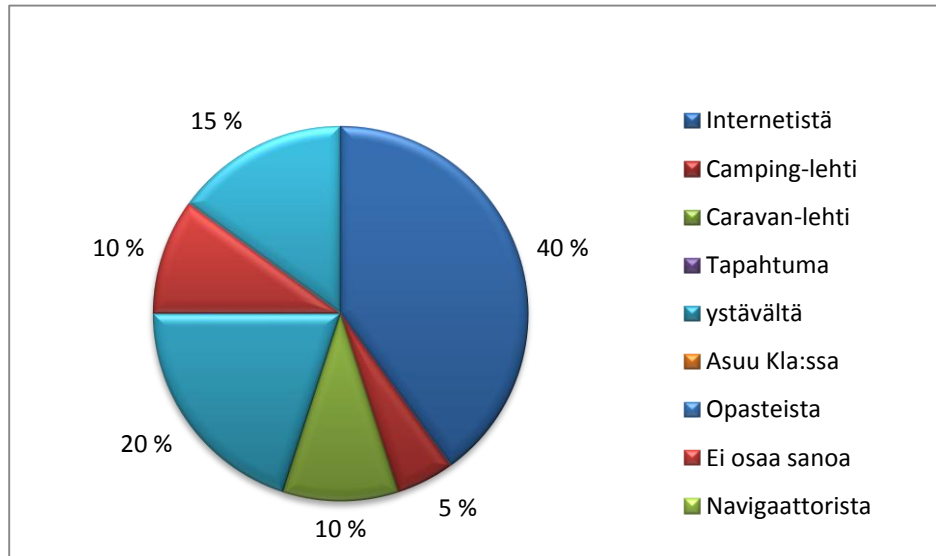
Seuraavaksi tarkastellaan tyytyväisyystasojakaumaa Kokkolan kaupungin palveluiden osalta. Vastausprosentti tähän oli 77 %. Vastaajista 56 % oli tyytyväinen Kokkolan kaupungin palveluihin. 22 % vastaajista koki olevansa erittäin tyytyväinen kaupungin palveluihin. 19 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 2 % oli vähän tyytyväinen Kokkolan kaupungin palveluihin.

Kysymyslomakkeessa seuraavana kohtana selvitettiin mistä vastaajat ovat saaneet tiedon Kokkola-Campingin leirintäalueesta. Tämä tieto esitetään ikäjakaumittain.



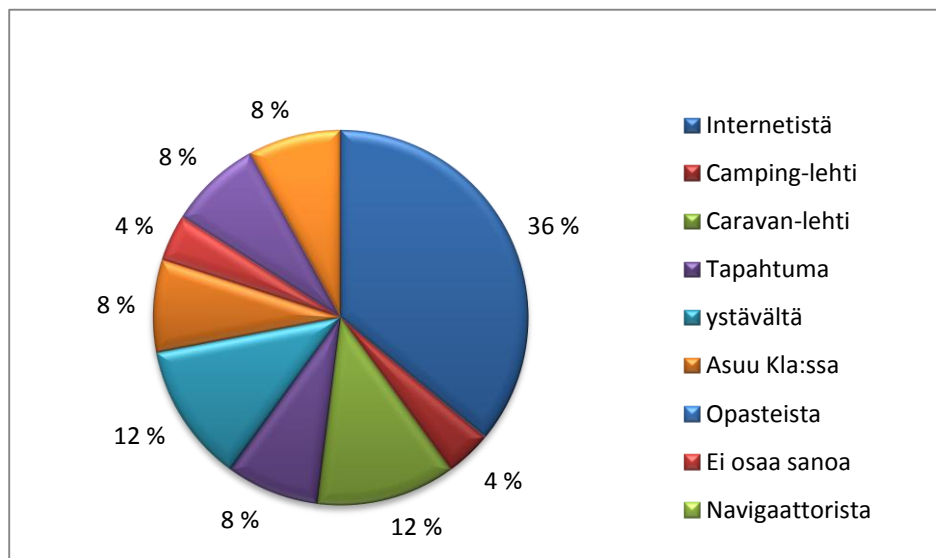
KUVIO 30. 17–24 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=7)

17–24 -vuotiaiden ryhmässä 50 % oli saanut tiedon Kokkola-Campingistä internetistä. 50 % vastaajista oli saanut tiedon ystäviltä. Kuten kuvio 30 ilmenee, kukaan tämän ikäryhmän vastaajista ei ollut lukenut tietoa Kokkola-Campingistä mistään julkaisusta.



KUVIO 31. 24–34 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=21)

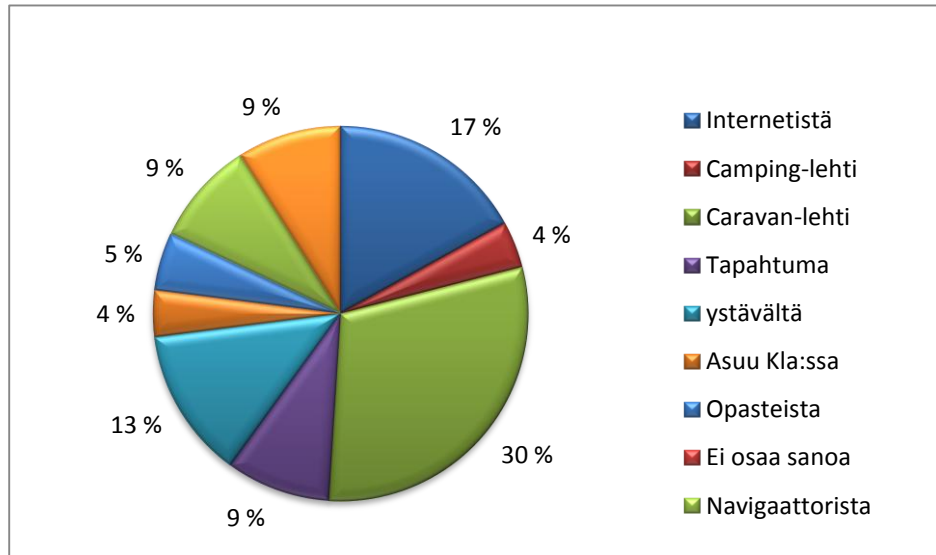
25–34 -vuotiaiden ikäryhmässä jakauma Kokkola-Campingin tietolähteistä oli enemmän. 40 % Vastaajista oli löytänyt tiedon internetistä, ystäviltään 20 % ja 15 % oli saanut tiedon opasteista teiden varsilta. Luvut näkyvät kokonaisuudessaan kuviossa 31.



KUVIO 32. 35–44 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=28)

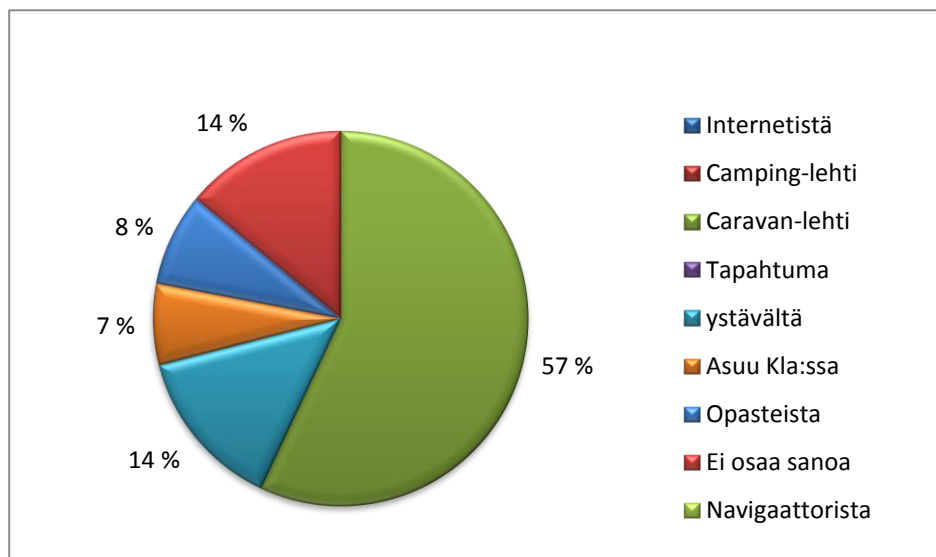
35–44 -vuotiaiden ryhmässä tietolähdejakauma Kokkola-Campingista oli edellisiä ryhmiä runsaampi. Kuviossa 32 havaitaan, että internetin kautta tiedon löysi 36 % vastaajista. 12 % vastaajista oli saanut tiedon ystäviltään, Caravan-lehdestä tiedon oli lukenut 18 % ja 8 %

vastaajista oli kokkolalaisia, jotka eivät osanneet määrittellä tiedon alkuperää sen tarkemmin. Tietolähdejakauma kokonaisuudessaan selviää kuviosta 32.



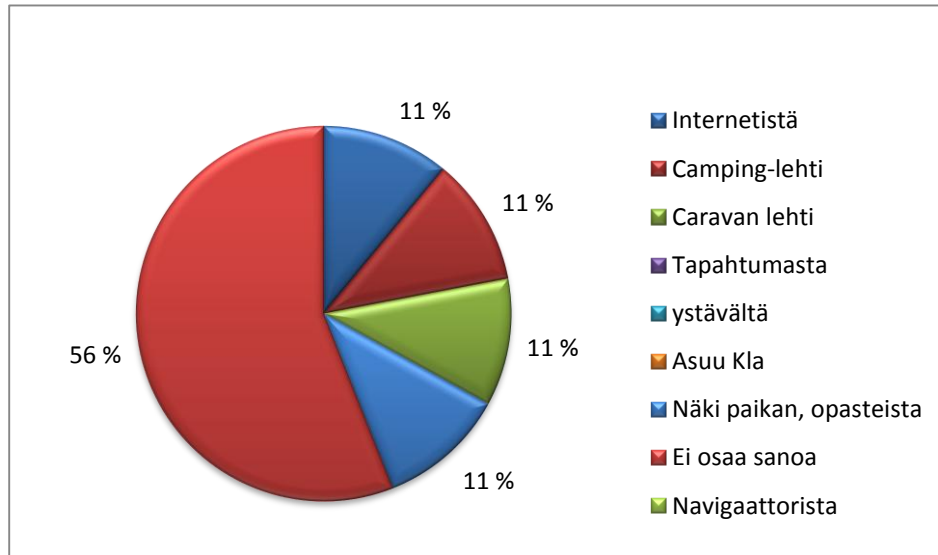
KUVIO 33. 45–54 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=22)

45–54 -vuotiaiden vastaajien ryhmässä 30 % oli lukenut tiedon Kokkola-Campingista Caravan-lehdestä. 17 % oli etsinyt tiedon internetistä ja 13 % oli saanut tiedon ystäviltään. Tarkempi jakauma ilmenee kuviosta 33.



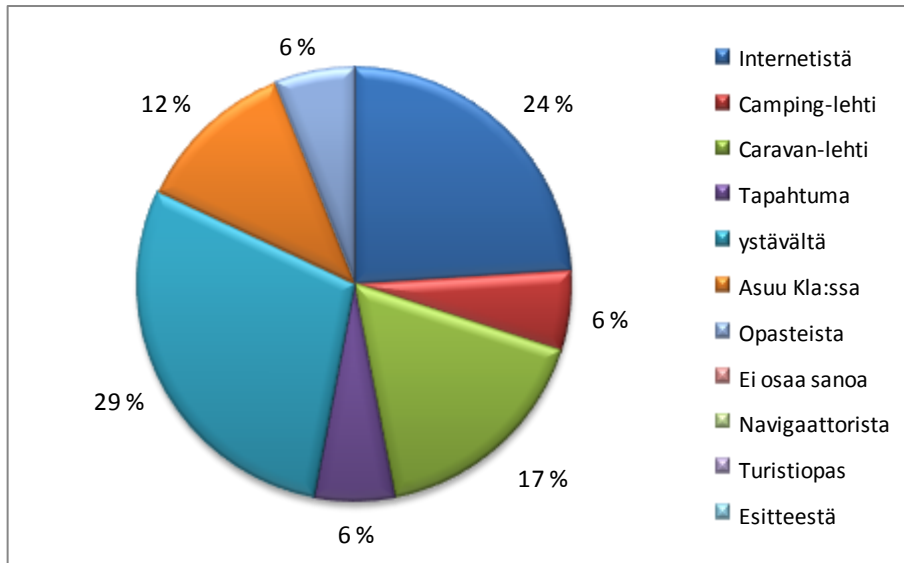
KUVIO 34. 55–64 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=16)

55–64 -vuotiaiden ryhmäläisten tietolähteet Kokkola-Campingista ilmenevät kuviosta 34. 75 % vastaajista oli löytänyt tiedon Kokkola-Campingista Caravan-lehdestä. Ystävältään tiedon oli kuullut 14 % ja 14 % vastaajista ei osannut määrittellä tietolähteitään.



KUVIO 35. Yli 65 -vuotiaiden tietolähdejakauma (n=10)

Kokkola-Campingin tietolähteet jakautuivat yli 65 -vuotiaiden vastaajien ryhmässä siten, että 56 % vastaajista ei osannut määrittellä, mistä oli tiedon saanut. 11 % vastaajista oli saanut tiedon internetistä, 11 % oli lukenut tiedon Camping-lehdestä, 11 % oli lukenut tiedon Caravan-lehdestä ja 11 % oli saanut tiedon opasteista. Tietolähdejakauma ilmenee kuviosta 35.



KUVIO 36. Ikä tuntematon-ryhmän tietolähdejakauma (n=18)

Tuntemattomien ikäryhmässä tiedonsaantijakauma Kokkola-Campingista oli laaja. Tämä käy ilmi kuviosta 36. Ystäviltään tiedon oli saanut 29 %. 24 % oli löytänyt tiedon internetistä ja 17 % oli lukenut tiedon Caravan-lehdestä.

7 KEHITYSSUUNNITELMA

Kokkola-Campingin kysymyslomakkeessa viimeinen kohta on avoin kysymys Kokkola-Campingin, Meripuiston ja Kokkolan kaupungin kehittämideoista. Tämäkin kysymys puretaan ikäjakaumittain. Ensimmäiseksi analysoidaan 17–24 -vuotiaiden vastaajien ryhmä, joita oli 6% kaikista Kokkola-Campingin kyselyyn vastaajista. Kehitysideoita Kokkolan kaupungille, Meripuistolle ja Kokkola-Campingille annettiin yhteisesti mainonnan lisääminen. Vastauksista tuli ilmi, että Kokkola on kaupunkina vähän tunnettu. Kaupunki sai ehdotuksia myös leikkipuistojen lisäämisestä. Keskustan kahviloiden toivottiin pidentävän aukioloaikojaan. Kokkola-Campingille esitettiin toive pehmisjätelön ottamisesta valikoimaan. Leirintäalueeseen ja Meripuistoon oltiin tyytyväisiä.

25–34 -vuotiaiden osuus Kokkola-Campingin kyselylomakkeeseen vastaajista oli 17 %. Jälleen esitettiin toive keskustan kahviloiden aukioloaikojen pidentämisestä ja lasten leikkipuistojen lisäämisestä. Parannusehdotuksena oli myös jalankulkijoiden parempi huomiointi liikenteessä. Vetovoimatekijä, kuten vesipuisto lapsille, esitettiin parannusehdotuksena Kokkolan kaupungille. Meripuisto koettiin tässä ikäryhmässä siistiksi ja viihtyisäksi alueeksi, jonne kaivattiin Pirates-ravintolaa edelliskesän tapaan. Kokkola-Camping tunnustettiin viihtyisäksi alueeksi, joka on parantunut vuosien varrella. Vastausten perusteella alue on sekä lapsi- että lemmikkieläin ystävällinen. Kehitysideoita Kokkola-Campingille oli ilmainen saunavuoro ja wlan-yhteys asiakkaille. Huoltorakennuksen siivousta toivottiin tehostettavan ja asiakaspalvelun kehittyvän. Vaunupaikkojen merkintää toivottiin selkeämmäksi ja paikkojen määrää toivottiin lisättävän. Suihkullisten perusmökkien tasoa toivottiin parannettavan, sekä siisteyden että pintamateriaalien suhteen. Myös pesuhuoneiden remontoimista ehdotettiin. Perusmökkien parannusehdotuksia oli mökin ulko-oven yläosan maalaaminen ruskeaksi, sillä eräs vastaaja kertoi valkoisen yläosan olevan huomaamaton ja aiheuttavan vaaratilanteita. Perusmökkeihin ehdotettiin hankittavaksi kahvinkeitin. Vastaanoton toivottiin parantavan valikoimaansa perusruokatarvikkeilla, kuten maidolla ja myslillä. Myös Olvin tuotteita toivottiin myyntiin. Kokkola-Campingin alueelle esitettiin toiveeksi lisätä grillauspaikkoja sekä ruokaravintola.

23 % vastaajista oli iältään 35–44 -vuotiaita. Tämä ikäryhmä kehui Kokkolan kaupunkia kehittyväksi kaupungiksi, jossa oli mukava viettää lomaa. Pienen kaupungin vuoksi kes-

kustan liikkeiden aukioloaikojen arveltiin olevan liian lyhyet. Eräs vastaaja koki, että autolla ei päässyt keskustaan ollenkaan, eikä ruokaravintolaa löytynyt ollenkaan. Prisma sen sijaan oli ollut helppo löytää. Kehitysideoita Kokkolan kaupungille annettiin tapahtumien lisääminen, etenkin lapsiperheille suunnattujen.

Meripuiston aluetta keuhuttiin viihtyisäksi ja hienoksi alueeksi 35–44 -vuotiaiden ryhmässä. Parannusehdotukseksi Meripuiston alueelle ehdotettiin hidasteiden asentamista Meripuiston tielle, sillä leirintäalueen asiakkaat kokivat yöllä liikenteen melun häiriötekijänä. Edelliskesän alueella ollutta Pirates-ravintolaa toivottiin takaisin Meripuistoon.

Kokkola-Campingin asiakkaat ikäryhmästä 35–44 -vuotiaat antoivat alueelle palautetta mökkien puhtaudesta. Ikkunan pesu koettiin liian vähäiseksi, lattiat kaipasivat asiakkaiden mielestä peruspesua ja mökkien kuntoa moitittiin nuhruiseksi. Rikkalapio oli rikki ja astiatarja likainen. Mökkien astiavalikoima koettiin puutteelliseksi ja henkareiden määrää toivottiin lisäävän mökkeihin.

Kehitysideoina Kokkola-Campingille ehdotettiin nuotiopaikkojen ja grillauspaikkojen lisäämistä. Jätteiden lajitteluun haluttiin kiinnitettävän lisää huomiota, esimerkiksi biojäteastian lisäämisellä jätekatokseen. Kokkola-Campingin ehdotettiin ottavan valikoimiinsa vuokrattavia pyöriä ja skeittilautoja ja frisbee-valikoimaan toivottiin laajennusta. Bussikuljetusta alueelta kaupunkiin ehdotettiin sekä leirintäalueelle ruokaravintolaa, kioskia tai kauppaa. Kahvila-ravintolan toivottiin laajentavan valikoimaansa esimerkiksi olutvalikoimaa lisäämällä. Ohjelman ja aktiviteetin lisäämistä esitettiin myös ja leikkipaikkaa lapsille leirintäalueelle. Yksi vastaaja oli tyytymätön saamaansa asiakaspalveluun ja ehdotti työntekijöiden parempaa perehdyttämistä. Minigolfin pelaaja esitti toiveen, että ruohoa ei leikkattaisi silloin, kun asiakkaat ovat pelaamassa. Huoltorakennus koettiin toimivaksi, mutta parannusehdotukseksi annettiin ovien värin muuttamista vaaleammaksi. Vaunupaikat koettiin ahtaiksi ja niihin toivottiin lisää väljyyttä.

Kehittämiskysymykseen oli useampi vastaaja kirjoittanut, ettei kaivannut alueelle mitään lisää. Palvelua keuhuttiin hyväksi ja ystävälliseksi ja aluetta erittäin siistiksi ja viihtyisäksi. Vastaajien lapset olivat tyytyväisiä alueeseen ja aikuiset viihtyivät hyvin Kokkola-Campingin alueella.

45–54 -vuotiaiden vastaajien ryhmässä Kokkolan kaupunkia kommentoi vain yksi vastaaja, joka oli kirjoittanut olevansa tyytyväinen Kokkolan kaupunkiin, erityisesti mahtaviin pyöräilyharrastus puitteisiin, mutta ei ollut yrityksistä huolimatta löytänyt toria kaupungilta ollenkaan. Meripuiston aluetta tämä ikäryhmä sanoi hienoksi, viihtyisäksi ja hyvin hoide- tuksi alueeksi. Parannusehdotukseksi annettiin alueen päivittäminen siten, että se löytyisi myös navigaattorin avulla.

Kokkola-Camping sai muutaman parannusehdotuksen 45–54 -vuotialta, joita oli kaikista vastaajista yhteensä 18 %. Tämä ryhmä ehdotti jätekatoksen selkiyttämistä ja lajittelumah- dollisuuksien lisäämistä, uimarannalle toivottiin roska-astioita, beach volley-kentille lastaa hiekan tasoittamista varten. Beach volley-kenttien määrä koettiin riittämättömäksi ja hallia pelikentille ehdotettiin myös. Vaunupaikkoja määrän toivottiin kasvavan ja huoltoraken- nusten ruokailuastioiden lainaamisen ehdotettiin olevan asukkaille ilmaiset. Tämä ikäryh- mä toivoi myös kioskia tai kauppaa leirintäalueelle. Iltasauna- ja aamusaunatoivetta esitet- tiin leirintäalueen asiakkaille. Alueelle ehdotettiin soutuveneitä vuokrattavaksi sekä gril- lauspaikkoja toivottiin lisää. Suihkullisten perusmökkien kuntoa, puhtaustasoa sekä pintoja kritisoitiin. Useassa vastauslomakkeessa ehdotettiin vähintään pintaremonttia mökkeihin. Vastaajat kokivat mökit ulkoapäin siistin ja hyväkuntoisen näköiseksi, mutta pettyivät mökkeihin sisällä. Vastaajat kokivat, että neljän tähden leirintäalueeksi mökkien kuntotaso on liian alhainen.

Kokkola-Campingin aluetta kehuttiin rauhallisuudesta, toimivasta huoltorakennuksesta ja viihtyisästä alueesta. Myös minigolf-rataa ja vuokrattavia pyöriä pidettiin hyvänä asia- na.

13 % vastaajista oli iältään 55–64 -vuotiaita ja tämä ikäryhmä kritisoi Kokkolan kaupunkia oudoksi, jossa oli sekaisin uutta ja vanhaa rakennusta. Kokkolan tapahtumat koettiin huo- nosti informoiduiksi ja vastaaja ehdotti Kokkola-Campingin päivittävän internet-sivuilleen mahdollisten tapahtumien aikatauluja. Kehuja sai Kokkolan uimahalli Vesiveijari sekä Meripuiston koko alue.

Tältä ikäryhmältä Kokkola-Camping sai parannusehdotuksia vaunupaikoista. Niiden sijaintiin ei oltu tyytyväisiä, vaan vastaajat olivat sitä mieltä, että kausipaikkalaiset saivat alueen parhaat paikat ja olivat vielä näköesteenä muuten kauniille merinäköalalle. Vaunupaikkojen koettiin olevan epäselvästi merkatut ja niille toivottiin useassa eri lomakkeessa pinnoitusta, hiekkaa tai asfalttia kiinni jäämisen estämiseksi kosteana aikana. Vaunupaikkojen määrä koettiin liian vähäiseksi ja niiden toivottiin olevan suorat, siistit ja tasaiset.

Mökkien uusiminen olisi ajankohtaista. Tämä tuli ilmi useasta tämän ikäryhmän vastauslomakkeesta. Huoltorakennuksen siivouksen tehostamista toivottiin myös, etenkin iltapäiväaikaan, se koettiin tärkeäksi. Peilipöytien kerrottiin olevan pölyiset ja hyllytilat koettiin vähäisiksi suihkuissa. Suihkutiloihin kaivattiin myös lastaa lattioiden kuivaamiseen. Saunaa kommentoitiin paljon tässä ikäryhmässä, rantasaunaa uintimahdollisuuksineen kaivattiin useassa eri lomakkeessa. Ilmaista yleistä saunaa ehdotettiin leirintäalueen asukkaille. Uimaranta vaikutti vastaajista roskaiselta ja sinne ehdotettiin roska-astiaa. Meluhaitta yöaikaan Meripuiston puolelta tuli ilmi useassa eri vastauslomakkeella. Mopojen ja autojen äänet koettiin häiritsevinä ja alueen aitausta ehdotettiin ongelman vähentämiseksi.

Alue koettiin useassa vastauslomakkeessa olevan kunnossa ja leirintäalueen sijainti koettiin erittäin hyväksi. Kaupungin läheisyys ja hyvät pyöräilyreitit saivat kehuja vastaajilta. Huoltorakennuksen keittiötilat koettiin toimiviksi ja siisteiksi. Leirintäalueen isäntää Erkki Ahtiaista keuhuttiin ”hyväksi ja toimeliaaksi” isännäksi.

Yli 65- vuotiaita vastaajia oli 8 %. Yhden vastaajan mielestä Kokkolan kaupungissa on pyöräteitä riittävästi. Ne ovat hyvässä kunnossa ja selkeästi merkatut. Kokkolan kaupunkia kutsutaan vastauslomakkeissa positiiviseksi, pirteäksi kauppakaupungiksi, mutta tori koetaan kovin hiljaiseksi aamuisin ja aamupäivisin.

Kokkola-Campingia kritisoitiin hinnasta, henkilömaksua ihmeteltiin ja ehdotettiin sen korvaamista pelkällä ajoneuvomaksulla. Eläkeläisten ehdotettiin pääsevän alueelle lasten hinnalla ja myös saunaa sanottiin kalliiksi ja sen tilalle ehdotettiin yleissaunaa leirintäalueen asukkaille. Sähköpistokepaikkoja koettiin olevan riittämätön määrä. Kahvila- ravintolaan toivottiin myyntiin elintarvikkeita tai alueelle kioskimyymälää, josta saisi peruselintarvikkeita, kuten maitoa, msysliä ja makkaraa. Haitaksi koettiin moottoripyörä - ja autoajelut

Meripuistossa yöaikaan. Niiden kerrottiin häiritsevän asukkaiden yöunta. Leirintäalueen sijainti koettiin ihanteelliseksi, etenkin pyöräilyn kannalta. Meren hyödyntämistä paremmin matkailulle ehdotettiin myös. Kokkola-Campingin leirintäalueesta pidettiin ja vastaajilla oli tarkoitus palata alueelle uudelleen. Vastaajista eräs oli käynyt alueella viimeksi kymmenen vuotta sitten ja kertoi alueen olevan nyt paljon parempi ja laadukkaampi kuin tuolloin.

Vastaajat, joiden ikä ei ole tiedossa (15 %) kokivat Kokkolan kaupungin lapsiparkilliset kuntosalit liian kalliiksi ja toivoivat kaupungin kahviloihin lisää leikkinurkkauksia lasten käyttöön. Kahviloiden aikaista sulkemisaikaa kritisoitiin myös. Uimahallin opasteet koettiin epäselviksi. Suntin kunnostuksen toivottiin tapahtuvan mahdollisimman pian.

Meripuiston alueelle kaivattiin lisää roska-astioita ja kuntoilutelineitä. Meripuiston alue koettiin siistinä, rauhallisena ja viihtyisänä alueena.

Kokkola-Campingin suihkullisten perusmökkien kuntoa kritisoitiin. Mökkien kuntotason kerrottiin olevan heikko. Uusia suihkullisia perusmökkejä toivottiin alueelle. Huoltorakennuksen suihkut koettiin huonoksi, sillä vesisuihku ei toiminut oikein. Kokkola-Campingille toivottiin ruokaravintolaa tai suolaisia tarjottavia enemmän kahvila-ravintolaan. Internetin käyttömahdollisuutta kaivattiin leirintäalueelle useassa vastauslomakkeessa. Lapsille kaivattiin lisää aktiviteettejä ja pientä leikkipaikkaa leirintäalueen puolelle. TV ei näkynyt yhdessä asuntovaunussa. Nuorison meteli Meripuiston puolelta koettiin häiritseväksi. Leirintäalue sai paljon positiivista palautetta vastaajilta.

Kohdasta 6 analysoitiin vielä työn tilaajan pyynnöstä, kuinka monta prosenttia vastaajista kaipasi alueelle ruokaravintolaa ja kauppaa. Ruokaravintolaa kaipasi Kokkola-Campingin kaikista vastaajista 7 % ja kauppaa alueelle toivoi 5 % kaikista vastaajista.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tulokset antavat vastauksen siihen, että pääosin vastaajat, niin Meripuiston kuin Kokkola-Campingin puolelta, olivat tyytyväisiä sekä Meripuistoon että leirintäalueeseen. Alueet koettiin siisteiksi, viihtyisiksi ja monipuolisiksi vapaa-ajanviettopaikoiksi.

Tutkimuksen validius, joka tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri niitä asioita, joita tutkija on tarkoittanutkin mitata, oli tässä tutkimuksessa hyvä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 226) Kysymyslomakkeet oli helppo analysoida, eikä vastauksissa ollut epäselvyyksiä, joten kysymykset lomakkeessa olivat selkeitä ja johdonmukaisia. Reliaabelius, joka tarkoittaa mittaustuloksen toistettavuutta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 226), on tässä tutkimuksessa kunnossa. Kysymyslomakkeiden vastausmäärä (174kpl) on riittävä, jotta tutkimustulosta voidaan pitää luotettavana, eivätkä tulokset näin ollen ole sattumanvaraisia. Tämä tutkimus olisi mahdollista toistaa, mikä on merkki siitä, että tutkimus on reliaabeli.

8.1 Meripuisto

Kaikkien kyselyyn vastanneiden mielipiteet Meripuistosta olivat positiivisia. Haastateltavat kertoivat kehitysideoita ja parannettavia asioita, mutta kukaan ei ollut Meripuistoon täysin pettynyt. Paikkakuntalaiset ovat ottaneet Meripuiston omakseen ja tulevat alueelle viettämään vapaa-aikaansa. Myös ulkopaikkakuntalaiset käyvät Meripuistossa, sillä 31 % vastaajista oli muualta kuin Kokkolasta.

Suosituin kohde Meripuistossa kesällä 2012 oli leikkipuisto. Huomioitava seikka tässä johtopäätöksessä on, että kesä 2012 oli tavanomainen Suomen kesä. Keskilämpötila oli 13-15 astetta kesä-elokuussa Kokkolan alueella. Paikallisia sadekuuroja oli keskimääräistä runsaammin ja hellepäivät jäivät noin puoleen tavanomaisesta. (Ilmatieteen laitos.) Lämpimänä kesänä alueella olisi ollut ulkoilijoita ja uimareita enemmän.

Haastateltavat olivat Meripuiston uimarantaan, beach volley-kenttiin ja Tankarin risteilyyn hyvin tyytyväisiä. Frisbeegolf- rataan, skeittirampeihin ja venesatamaan oltiin tyytyväisiä.

Meripuiston viihtyvyyteen enemmistö vastaajista oli hyvin tyytyväisiä ja siisteyteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Meripuiston kysymyslomakkeen vastaajat eivät aktiivisesti käyttäneet Kokkola-Campingin palveluita hyväkseen. Eniten niitä käytti nuorten vastaajien ryhmä, 18–24 -vuotiaat ja 25–34 -vuotiaat. Meripuiston vastaajat olivat Kokkola-Campingin tarjoamiin palveluihin enimmäkseen hyvin tyytyväisiä.

Suurimmaksi kehityskohteeksi nousi iltaisin tapahtuva moottoriajoneuvolla ajo, joka häiritsi sekä Kokkola-Campingin asukkaita että asuntomessualueella asuvia paikkakuntalaisia. Uimarantaan oltiin tyytymättömiä useassa vastauslomakkeessa liian karheen hiekan takia ja se toivottiin vaihdettavaksi pehmeämpään. Leikkipuisto sai osakseen muutaman pienen ja nopeasti kuntoon laitettavan asian, kuten keinujen rasvaamisen kitinän lopettamiseksi sekä roska-astioiden lisäämisen. Kehitysideoita oli myös alueen talviulkoilumahdollisuuksien parantaminen, hiihtoladut, mäenlaskupaikat ja leikkipuiston tien auki pitäminen talvi-aikaan. Tähän asti Kaupungin Meripuistoon tehdyt asiat eivät olleet jääneet huomaamatta, vaan alue koettiin tällä hetkellä olevan viihtyisämpi kuin aiemmin.

8.2 Kokkola-Camping

Kaikista Kokkola-Campingin kyselyyn vastanneista 12 % oli paikallisia. Tästä voi päätellä, että kokkolalaiset ovat löytäneet leirintäalueen ja saapuvat sinne vapaa-aikaansa viettämään ja paikallista yrittäjää kannattamaan. Tutkimustuloksista voidaan todeta, että leirintäalueen tarjoamia oheispalveluja, kuten minigolfia ja vuokrattavia pyöriä, ei paljon käytetty kesän 2012 aikana, joten tämä tukee yrittäjän liikeideaa, jonka mukaan ensisijaisesti keskitytään takaamaan asiakkaille rauhalliset yöunet. Tutkimus myötäilee yrittäjän näkemystä leirintäalueen strategiasta: valittu linjaus on toimiva, hyvä ja oikea.

Tutkimuksessa tuli ilmi tulos, jonka mukaan iltaohjelmat, kuten karaoke ja teemaillat, eivät olleet suosittuja vastaajien keskuudessa. Silti yrittäjän mukaan karaokeillat ovat tuottoisia ja niissä riittää asiakkaita. Pohdittavaksi jää, eivätkö vastaajat halunneet kertoa käyvänsä karaokeilloissa, vai eivätkö vastaajat päiväsaikaan osanneet ennakoida menevänsä illalla kahvila-ravintolaan iltaa viettämään.

Eniten Kokkola-Campingin palveluita käyttivät nuorimmat vastaajat, 17–34 -vuotiaat, jotka hyödynsivät lomallaan aktiivisesti myös Meripuiston palveluita. Vanhemmat vastaajat sen sijaan kaipaavat lomaltaan enemmän rauhallista oleilua. Tankarin risteily sen sijaan herätti kiinnostusta kaikissa ikäryhmissä. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että nuorimmat vastaajat olivat tyytyväisempiä Kokkola-Campingin asiakkaita kuin vanhemmat vastaajat.

Vastaajien arvioidessa tyytyväisyyttään käyttämiinsä palveluihin Kokkola-Campingilla, sai henkilökunnan palvelualttiuden arvioiminen eniten vastaajia. Kesän 2012 osalta henkilökunnan rekrytointi oli onnistunut hyvin, sillä asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun leirintäalueella. Sen sijaan kahvila-ravintolan tuotteita koskevan tyytyväisyyskysymyksen vastaaja määrä oli pieni, josta voidaan päätellä, että palvelua käytetään vain vähän. Majoitustilojen siisteyttä koskevaan kysymykseen vastauksia oli annettu vähiten. Tämä selittyy sillä, että karavaanareiden osuus vastaajien joukossa oli suuri. Vastaajat olivat majoitustilojen siisteyteen pääosin tyytyväisiä. Kahvila-ravintolan ja huoltorakennuksen siisteyteen koskevaan kysymykseen vastauksia oli paljon ja siisteystaso näissä oli riittävä. Ulkoalueiden siisteyden Kokkola-Campingissä yli 50 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä. Meripuiston siisteys voidaan tutkimuksen perusteella luokitella erinomaiseksi ja palvelut riittäviksi. Kokkolan kaupungin palvelut olivat tutkimuksen mukaan hyvät ja riittävät.

Tärkeimmät tiedon saantipaikat Kokkola-Campingista ovat internet sekä Caravan- ja Camping- lehti. Nuoremmat vastaajat etsivät tiedon enimmäkseen internetistä, vanhemmat vastaajat lukivat tiedon Caravan- ja Camping- lehdistä. Myös ystävältä tai tuttavalta saatu tieto oli tärkeä tiedonjakelukanava kokkola-Campingista

Kehityskohteiksi Kokkola-Campingilla on tutkimuksen mukaan ensisijaisesti suihkullisten perusmökkien peruskorjaaminen tai uusiminen. Vähiten tyytyväisimmät asiakkaat olivat suihkullisissa perusmökeissä, joten niiden kunto voidaan todeta tärkeäksi kehityskohteeksi. Kokkola-Campingilla kehityskohteita on myös grillauspaikkojen lisääminen ja lasten leikkipaikan saaminen leirintäalueen puolelle. Kehitettävää on kahvila-ravintolan valikoiman monipuolistamisessa ja ruokaravintolan saaminen Meripuiston alueelle. Asuntovaunupaikkojen kehitysideoita oli paikkojen lisääminen ja jo olemassa olevien paikkojen selkeyttäminen ja pinnoittaminen.

Kokkolan kaupungin osalta kehittämiskohteiksi nousi tapahtumien lisääminen, etenkin lapsiperheille, lasten leikkipuistojen lisääminen ja kunnostaminen keskustan alueelle. Kahviloiden aukioloaikoja toivottiin jatkettavan ja niissä toivottiin otettavan lapset paremmin huomioon. Erittäin paljon kiitosta sai Kokkolan uimahalli, joten uimahallin kuntoon, viihtyisyyteen, mainostamiseen ja kehittämiseen olisi kaupungin hyvä paneutua nykyistä enemmän. Tutkimuksessa tuli ilmi, että Kokkolasta puuttuu selkeä vetovoimatekijä matkailijoiden houkuttelemiseksi Kokkolaan. Tämä on edellytyksenä etenkin lapsiperheiden saamiseksi lomalle Kokkolaan. Tutkimuksen pohjalta voi silti todeta, että Kokkolaa pidetään tutustumisen arvoisena matkakohteena, jonka palveluihin ollaan tyytyväisiä. Iltatori, uimahalli ja Tankarin risteily ovat matkailijoiden mielestä mielenkiintoisia kohteita, joten näiden kehittämiseen panostamista on hyvä jatkaa. Toisaalta Kokkola koettiin vähän tunnetuksi kaupungiksi, joten mainonnan lisääminen toisi Kokkolaan lisää matkailijoita.

8.3 Vertailua kysymyslomakkeiden välillä

Verratessa Kokkola-Campingin ja Meripuiston kysymyslomakkeita toisiinsa niiltä osin kuin se on mahdollista, voi todeta, että eroa paikkakuntalaisten ja ulkopaikkakuntalaisten antamissa vastauksissa ei ollut. Molemmissa lomakkeissa vastaajilta kysyttiin Meripuistossa hyödyntämät palvelut ja saadut vastaukset olivat samankaltaisia. Suosituimmat Meripuiston palvelut niin paikkakuntalaisten kuin ulkopaikkakuntalaisten mielestä olivat leikkipuistossa ja uimarannalla oleskelu. Tankarin risteilyn käyttäjämäärässä ei ollut suuria eroja siinä, oliko vastaaja kokkolalainen vai ulkopaikkakuntalainen.

Molemmissa kysymyslomakkeissa kysyttiin, mitä Kokkola-Campingin tarjoamia palveluita vastaaja on hyödyntänyt. Tutkimuksessa tuli ilmi, että paikalliset olivat huomattavasti aktiivisempia leirintäalueen palvelujen hyödyntämisessä kuin ulkopaikkakuntalaiset eli leirintäalueen asiakkaat. Etenkin paikallisten nuorten vastaajien ryhmä, 18–24 -vuotiaat, käyttivät aktiivisesti leirintäalueen tarjoamia palveluita, kuten kahvila-ravintolan tuotteita ja osallistuivat iltaohjelmaan. Myös lainattavat pelit olivat nuorten suosiossa. Paikalliset olivat myös aktiivisempia minigolfin pelaajia kuin leirintäalueen asukkaat. Kahvila-

ravintolan tuotteet ja iltaohjelmat houkuttelivat paikalle tutkimuksen mukaan enemmän paikallisia asukkaita kuin leirintäalueasukkaita.

8.4 Pohdinta

Opinnäytetyöni keskeisin tarkoitus oli asiakastyytyväisyyden tutkiminen sekä kehitysideoiden kerääminen Kokkola-Campingin ja Meripuiston alueelta. Kokkola-Campingista kirjoitettiin juttu Kokkola-lehteen heinäkuussa 2012 ja myös opinnäytetyöni mainittiin siinä yhteydessä, mikä lisäsi vastaajien mielenkiintoa työtäni kohtaan. (LIITE 7)

Omasta mielestäni koko opinnäytetyöprosessi eteni hyvin. Helppimmaksi koin teoriaosuuden kirjoittamisen: olin kiinnostunut aiheesta, joten teoriaan tutustuminen oli mukavaa ja tekstiä syntyi helposti ja nopeasti. Mielenkiintoisemmaksi osuudeksi nimeän vastausten analysoinnin. Tosin tämä vaihe yllätti hitaudellaan, sillä vastauslomakkeiden käsitteleminen ja yhteen kokoaminen ei sujunut kovin nopeasti. Haastattelutilanteet loivat omat hankaluutensa, ei ollut helppo luoda jokaiselle vastaajalle positiivinen, kiireetön ja kohtelias haastattelutilanne, jossa täytyi muistaa esittää kysymykset johdattelematta vastaajaa. Lisäksi oli pidettävä mielessä oma rajallinen ajankäyttöni ja pysyttävä aiheessa

Usean kerran työn aikana, aina uuden vaiheen työssäni ohitettua, huomasin ajattelevani, kuinka ensi kerralla tekisin kyseisen vaiheen nopeammin, tehokkaammin tai muuten vain toisella tavalla. Oppimista tapahtui paljon. Eräs epäkohta työssäni oli kysymyslomakkeen vastaajien iän selvittäminen. Tiesin kyllä jo lomaketta tehdessäni, että olisi suositeltavaa antaa vastaajille ikähaarukat, ryhmät, johon jokainen vastaaja kuuluisi. Mutta koska halusin kysymyslomakkeeni yhdelle paperille, kysyin ikää vastaajalta numerona tilan säästämiseksi. Tästä johtuen osa vastaajista jätti ikänsä kertomatta ja heidän vastauksensa on analysoitu omana ryhmänään.

Olen sitä mieltä, että tutkimiani alueita tullaan tulevaisuudessa kehittämään entistä viihtyisimmäksi ja monipuolisemmiksi. Kokkola-Campingin uskon jatkavan kehitystään tämän yrittäjän kaudella koko ajan ja toivon, että opinnäytetyöni antaisi viitteitä kehityksen suunnasta.

Tutkimuksessa tuli selväksi, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä sekä Kokkola-Campingiin että Meripuistoon. Mielenkiintoista on nähdä, miten ja mihin suuntaan alueet jatkavat kehitystään

LÄHTEET

- Ahtiainen, E. 2012. Leirintäalueyrittäjän haastattelu 1.6.2012.
- Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus - ja matkailupalvelut. Helsinki: WSOY.
- Camping-lehti 2012. Suomen leirintäalueyhdistys. Matkailuesite.
- Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.
- Grönroos, C.2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy
- Hemmi, J. 1993. Oppikirja kotimaan matkailusta. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Huovinen, U.2002. Matkailun lainsäädäntö. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Holmberg, J. & Sahlberg, B. 2002. Framtidens camping. European Tourism Research Institute.
- Ilmatieteen laitos. 2012. Kesän 2012 sää. Www-dokumentti. Saatavissa osoitteessa <http://ilmatieteenlaitos.fi/kesa-2012>. Luettu 3.10.2012.
- Jokela, A. 2012. Kokkolan matkailuasiamiehen haastattelu 3.10.2012.
- Keski-Pohjanmaa -lehti 22.11.2012.
- Kokkola-lehti 11.7.2012.
- Kokkolan matkailu Oy 2012. Visit Kokkola. Matkailuesite.
- Lahtinen, J & Isoviita, A. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 2000. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Laitakangas, M. & Ylitalo, A. 2000. Matkailuesite Kokkolan leirintäalue Suntinsuu Campingille markkinatutkimuksen avulla. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Pietarsaari.
- Laki järjestyksenvalvojista 2 a § 2.2.2007/104.
- Laki Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308 5§.
- Lindberg, T. 2012. Työpäällikkö Tekninen palvelukeskus/ puistot ja liikuntapaikat Kokkolan kaupunki. Sähköpostihaastattelu 24.10.2012.
- Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Helsinki: WSOY.

Matkailunedistämiskeskus/taloustutkimus Oy. 2008. Matkailukohteiden kävijämäärät 2007. Www-dokumentti. Saatavissa osoitteessa http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/%28Pages%29/Matkailukohteiden_k%C3%A4vij%C3%A4m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4t_2007?opendocument&np=F-30.20. Luettu 27.6.2012.

Suomen leirintäalueyhdistys ry 2012. Leirintäalueuuditustietoa. Www-dokumentti. Saatavissa osoitteessa http://www.camping.fi/template_page1.asp?sua=2&lang=1&s=528. Luettu 27.6.2012.

YLE Keski-Pohjanmaa 2012. Kesäinen Meripuisto houkuttelee väkeä 8.7.2011. Petra Haavisto. Www-dokumentti. Saatavissa osoitteessa http://yle.fi/uutiset/kesainen_meripuisto_houkuttelee_vakea/5388219. Luettu 24.10.2012.

Ympäristöministeriö 2003. Suomen leirintäaluematkailun nykytila ja kehittämisenäkymät. Www-dokumentti. Saatavissa osoitteessa <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=4305>. Luettu 28.6.2012.

Opinnäytetyökysely Kokkola-Campingin alueella toteutettavaksi:

KEHITYSSUUNNITELMA KOKKOLA-CAMPINGIN JA MERIPUISTON ALUEELTA

Riitta Salmu, Centria ammattikorkeakoulu, Ylivieskan yksikkö, matkailun koulutusohjelma

Sukupuoli: Nainen Mies Ikä ___ vuotta

Matkan tarkoitus: Loma Työ Vierailu

Matkan kesto: Vuorokautta Viikkoa Kuukautta

Matkaseura: Perheen kanssa, lasten lukumäärä ja iät _____
 Ystävän kanssa Yksin Pariskunta

Majoitusmuoto: Loma-asunto Suihkullinen perusmökki Perusmökki
 Teltta Matkailuajoneuvo

Asuinpaikkakunta: _____

1. Mitä seuraavista leirintäalueen palveluista olet hyödyntänyt lomasi aikana:

- Kahvila- ravintola Lainattavat pelit Minigolf Sauna
- Ravintolan iltaohjelmat

2. Mitä seuraavista Meripuiston palveluista olet hyödyntänyt:

- Leikkipuisto Risteily Tankariin Uimaranta Frisbeegolf
- Beach volley Skeittailu Veneily

3. Oletko hyödyntänyt Kokkolan kaupungin muita palveluita, jos olet niin

mitä: _____

4. Arvioi tyytyväisyytesi käyttämiisi palveluihin. Ympyröi tyytyväisyystasosi siten, että jos olet erityisen tyytyväinen ympyröi numero 5, ellet ole lainkaan tyytyväinen ympyröi numero 1.

Kokkola-Campingin henkilökunnan palveluالتتتت	1	2	3	4	5
Kokkola-Campingin kahvila-ravintolan tuotteet	1	2	3	4	5
Kokkola-Campingin majoitustilan siisteys	1	2	3	4	5
Kokkola-Campingin kahvila-ravintolan siisteys	1	2	3	4	5
Kokkola-Campingin huoltorakennusten siisteys	1	2	3	4	5
Kokkola-Campingin leirintäalueen siisteys	1	2	3	4	5
Meripuiston siisteys	1	2	3	4	5
Meripuiston palvelut	1	2	3	4	5
Kokkolan kaupungin palvelut	1	2	3	4	5

5. Mistä sait tiedon Kokkola-Campingista _____

6. Mitä mielestäsi pitäisi parantaa Kokkola-Campingin alueella, Meripuiston alueella ja Kokkolan kaupungissa?

Paljon kiitoksia vastauksistanne!

Questionnaire for Thesis in Kokkola-Camping area

IMPROVEMENT PLAN FOR KOKKOLA-CAMPING AND MERIPUISTO

Riitta Salmu, Centria University of Applied Sciences, Ylivieska unit, Degree program of Tourism

Sex: Female Male Age ____ years

Purpose of the trip: Holiday Business Visit

Duration of your visit: Days Weeks Months

Travelling with: Family, number of children and their ages _____
 With a Friend Single as a Couple

Accommodation: Exclusive cottage Basic Cottage with shower Basic Cottage
 Tent Caravan

Home country: _____

1. Which of the following services in camping area you have used during your stay:



- Cafeteria Free games Minigolf Sauna
 Restaurant evening program

2. Which of the following services of Meripuisto you have used during your stay:

- Playground Tankar Cruise Beach Frisbeegolf
 Beach volley Skate-board ramp Marina

3. Have You used any additional services provided by City of Kokkola, if yes, please describe which services:

4. Please rate your overall satisfaction with the services in Kokkola-Camping and Meripuisto. Please circulate the proper rating 5 = Very satisfied, 1 = Very dissatisfied

					
	1	2	3	4	5
Service quality of Empolyees in Kokkola-Camping	1	2	3	4	5
Products of Cafeteria in Kokkola-Camping	1	2	3	4	5
Cleanness of accommodation in Kokkola-Camping area	1	2	3	4	5
Cleanness of Cafeteria in Kokkola-Camping	1	2	3	4	5
Cleanness of maintenance building in Kokkola-Camping	1	2	3	4	5
Cleanness of camping area in Kokkola-Camping	1	2	3	4	5
Cleanness of Meripuisto	1	2	3	4	5
Services in Meripuisto	1	2	3	4	5
Services provided by City of Kokkola	1	2	3	4	5

5. From where did you find information about Kokkola – Camping

6. What could be improved in Kokkola-Camping, Meripuisto and in the City of Kokkola?

Thank you for your reply!

Undersökning för Kunskapsprov i Kokkola-Camping:

UTVECKLINGS PLAN FÖR KOKKOLA-CAMPING OCH MERIPUISTO

Riitta Salmu, Centria Yrkehögskola, Ylivieska, Turism

Kön: Kvinna Man Ålder ____ år

Orsaken för resa: Semester Arbete Besök

Hur lång tar ert resa: Dygn Veckor Månat

Resesällskap: Med familjen, antal av barn och doms ålder _____
 Med vän Ensamma Par

Inkvartering: Semesterbostad Stoga med dusch Stoga
 Tält Husbil

Bostadsort: _____

1. Vilka servicer har ni uttnyttjat i Kokkola-Camping:

Cafe Gratis spel Minigolf Bastu

Kvällsprogram av Cafe

2. Vilka servicer har ni uttnyttjat i Havpark:

Lekpark Tankar kryssning Simstrand Frisbeegolf

Beach volley Skejta Båthamn

3. Har ni uttnyttjat andra services i Karleby stad, vilka?

4. Värdera ert belåtenhet för följande servicer ni har uttnyttjat i Kokkola-Camping. Ringa in det alternativ som bäst motsvarar Er syn. 5= Mycket nöjd, 1=Missnöjd

	☹				☺
Tjänstvillighet av personal	1	2	3	4	5
Sortiment av Cafe	1	2	3	4	5
Renlighet av inkvartering	1	2	3	4	5
Renlighet av Cafe	1	2	3	4	5
Renlighet av servicebyggning	1	2	3	4	5
Renlighet av Camping plats	1	2	3	4	5
Renlighet av Havpark	1	2	3	4	5
Servicer av Havpark	1	2	3	4	5
Servicer av Karleby Stad	1	2	3	4	5

5. Var finde ni information av Kokkola-Camping _____

6. Vad skulle ni utveckla i Kokkola-Camping, Havpark och i Karleby stad?

Tack för Ert svar!

Opinnäytetyökysely Meripuiston alueella toteutettavaksi:

KEHITYSSUUNNITELMA KOKKOLA-CAMPINGIN JA MERIPUISTON ALUEELTA

Riitta Salmu, Centria ammattikorkeakoulu, Ylivieskan yksikkö, matkailun koulutusohjelma

Sukupuoli: Nainen Mies Ikä ___ vuotta

Matkaseura: Perheen kanssa, lasten lukumäärä ja iät _____

Ystävän kanssa Yksin Pariskunta

Asuinpaikkakunta: _____

Mikäli et ole paikkakuntalainen, majoitutko Kokkolassa _____

1. Mitä seuraavista Meripuiston palveluista olet hyödyntänyt:

- Uimaranta Frisbeegolf Beach Volley Skeittailu
 Tankarin risteily Venesatama Alueella oleskelu Leikkipuisto

2. Arvioi tyytyväisyytesi käyttämiisi Meripuiston palveluihin. Ympyröi tyytyväisyystasosi siten, että jos olet erityisen tyytyväinen ympyröi numero 5, ellet ole lainkaan tyytyväinen ympyröi numero 1.

Meripuiston uimaranta	1	2	3	4	5
Meripuiston frisbeegolf	1	2	3	4	5
Meripuiston beach volley -kentät	1	2	3	4	5
Meripuiston skeittiramppi	1	2	3	4	5
Tankarin risteily	1	2	3	4	5
Venesatama	1	2	3	4	5
Meripuiston alueen yleinen viihtyvyys	1	2	3	4	5
Meripuiston yleinen siisteys	1	2	3	4	5

3. Mitä seuraavista Kokkola-Campingin palveluista olet käyttänyt:

- Kahvila-ravintolan tuotteet Kahvila-ravintolan iltaohjelmat Lainattavat pelit
 Minigolf Majoitus

4. Arvioi tyytyväisyytesi Kokkola-Campingin palveluihin. Ympyröi tyytyväisyystasosi siten, että jos olet erityisen tyytyväinen ympyröi numero 5, ellet ole lainkaan tyytyväinen ympyröi numero 1.

Tyytyväisyytesi Kokkola – Campingin palveluihin 1 2 3 4 5

5. Mitä mielestäsi pitäisi parantaa Meripuiston alueella, Kokkola-Campingin leirintäalueella ja Kokkolan kaupungissa?

Paljon kiitoksia vastauksistanne!

Questionnaire for Thesis in Meripuisto:

IMPROVEMENT PLAN FOR KOKKOLA-CAMPING AND MERIPUISTO

Riitta Salmu, University of Applied Sciences, Ylivieska unit, Degree program of Tourism

Sex: Female Male Age ____ yearsTravelling with: Family, number of children and their ages _____ With a Friend Single As a couple

Home country: _____

If you are not local, are you staying over night in Kokkola area? _____

1. Which of the following services of Meripuisto you have used:

 Beach Frisbeegolf Beach Volley Skate-board ramp Tankar Cruise Marina Enjoying the area Playground

2. Please rate your overall satisfaction with the services in Meripuisto. Please circulate the proper rating 5 = Very satisfied,

1 = Very dissatisfied



Beach 1 2 3 4 5

Frisbeegolf 1 2 3 4 5

Beach volley 1 2 3 4 5

Skate-board ramp 1 2 3 4 5

Tankar Cruise 1 2 3 4 5

Marina 1 2 3 4 5

Overall atmosphere 1 2 3 4 5

Overall cleanness 1 2 3 4 5

3. Which of the following services of Kokkola Camping you have used:

 Cafeteria Evening program of Cafeteria Free games Minigolf Accommodation

4. Please rate your overall satisfaction with the services in Kokkola-Camping. Please circulate the proper rating 5 = Very satisfied, 1 = Very dissatisfied

Overall satisfaction in Kokkola Camping services 1 2 3 4 5

5 What could be improved in Meripuisto, Kokkola- Campingin area and in the city of Kokkola?

Thank you for your reply!

Undersökning för Kunskapsprov i Havpark:

UTVECKLINGS PLAN FÖR KOKKOLA-CAMPING OCH HAVPARK

Riitta Salmu, Centria Centria Yrkehögskola, Ylivieska, Turism

Kön: Kvinna Man Ålder ____ år

Resesällskap: Med familjen, antal av barn och doms ålder _____

Med vän Ensamma Par

Bostadsort: _____

Om ni inte bor i Kokkola, ska ni stanna här över nattet? _____

1. Vilka av följande servicer i Havpark Ni har utnyttjat?:

- Simstrand Frisbeegolf Beach Volley Skejta
 Tankar kryssning Båthamn Njuta av platsen Lekpark

2. Värdera ert belåtenhet för följande servicer i Meripuisto. Ringa in det alternativ som bäst motsvarar Er syn. 5= Mycket nöjd, 1=Missnöjd

	☹				☺
Simstrand	1	2	3	4	5
Frisbeegolf	1	2	3	4	5
Beach volley	1	2	3	4	5
Skate-board ramp	1	2	3	4	5
Tankar kryssning	1	2	3	4	5
Båthamn	1	2	3	4	5
Trevnad av Havpark	1	2	3	4	5
Renlighet av Havpark	1	2	3	4	5

3 Vilka av följande servicer i Kokkola-Camping har Ni utnyttjat:

- Cafe Kvällsprogram av Cafe Gratis spel
 Minigolf Inkvartering

4. Värdera Ert belåtenhet för följande servicer i Kokkola - Camping. Ringa in det alternative som bäst motsvarar Ert syn. 5= Mycket nöjd, 1=Missnöjd

Belåtenhet för Kokkola – Campingin servicer	1	2	3	4	5

5. Vad skulle ni utveckla i Havpark, Kokkola -Campingin och i Karleby stad?

Tack for Ert svaret!



Sergio Palacios (vas.), David Gutiérrez, Andrés García ja Iván Alonso vaihto-opiskelivat Karleby svenska gymnasiumissa. Tuleva lomakohde oli sillä selvä. Kuvat: Sebastian Koskinen

”Suomen parhaita kohteita”

Meripuisto ja Kokkola Camping vetävät puoleensa ulkomailta asti

Sebastian Koskinen

Kokkola Campingin johtajan Erkki Ahtiaisen mukaan ulkomaalaisten määrä leirintäalueella on noussut, muttei dramaattisesti. Sen sijaan eri kansallisuuksien kirjo on kasvanut. Viime vuonna luku oli 18, mitä Ahtiainen pitää selvänä huippuna.

– Norjalaisia tulee tänne enemmän ja enemmän. Tänä vuonna meillä on ollut keskimäärin 3-5 norjalaisvauhua joka päivä 12 viikon ajan. Kalajoella työskennellessäni norjalaisien määrä hiipui jatkuvasti, joten siinä mielessä ilmiö on mielenkiintoinen.

Yli 90 prosenttia yöpyjistä on edelleen suomalaisia. Ahtiainen pitää leirintäaluematkailijaa edelleen

melko spontaanina. Useimmat matkailijat katsovat tiekylteistä tai navigaattoreista lähiseudun leirintäalueet ja yöpyvät yön tai pari. Poikkeuksiakin on, ja esimerkiksi alueella viihtyvät ulkomaalaiset suuntaavat varta vasten Kokkolaan. Randi Sørensen ja Jarle Karbey ovat leirintäalueella jo kuin kotonaan.

– Tulimme tänne ensimmäisen kerran seitsemän vuotta sitten. Tarkoitukseni oli yöpyä vain yksi yö, mutta jäimmekin tänne viideksi vuorokaudeksi. Hyvän sään vuoksi palasimme tänne seuraavana kesänä uudestaan, muistelee tromsöläinen Sørensen.

Tänä kesänä pariskunta viettää Kokkolassa kahden viikon kesäloman.

Aika kuluu aurinkoa ottaessa ja pyörälenkkejä keskustaan tehdessä.

– Tämä leirintäalue on todella hyvällä alueella, kun keskustakin on näin lähellä, Sørensen lisää.

Norjalaiset tulevat omien sanojensa mukaan Kokkolaan ehdottomasti uudelleen, ja mainostavat kaupunkia aina ystävilleen. Meripuiston miljöölle parantaa huippupisteet.

– Vitonen ehdottomasti, pamauttaa Karbey.

Leirintäalueen satamaltaan puolen nurkasta heiluu Espanjan lippu. Ruokaja juomaostoksilta palannut espanjalaisvähustus on kerääntynyt pöydän ympärille. Asturiasta saapuneille nuorille miehille Kokkola on

tuttu paikka.

– Olimme vaihto-opiskelijoina ruotsinkielisessä lukiossa, ja koska pidimme kaupungista niin paljon, päätimme tulla tänne lomailemaan, kertoo Sergio Palacios innostuneena.

Kiitosta alueen keskustaa hivelevästä sijainnista annetaan tästäkin porukasta.

Espanjalaiset nauttivat kesäkesän lämmöstä alueella kolme viikkoa. Suomen suvi saa ylistystä, joskin

oihin on totuttu.

– Valoisuus yöllä on erikoista, emme meinaa saada unta, toteavat Palacios ja Andrés García yhteen ääneen.

Miesporukan mielestä aluetta voisi hyvin mainostaa maanlaajuisesti. Sen sijaan Espanjan leirintä-



Tromsölaiset Jarle Karbey ja Randi Sørensen palaavat aina takaisin kerran vahingossa löytämälleen leirintäalueelle.

aluemahdollisuuksista tiedusteltaessa vastaukseksi raikaa pitkä nauru.

– Ei näitä voi verratakaan. Kaikki on niin paremmin or-

ganisoitu täällä, nelikko jatkaa yksissä äänin.

– Niin ja pisteitä neljä viidestä. Ei kun neljä ja puoli sittenkin!

Leirintäalueelle kaivataan lisää palveluja

Maria Store

Meripuistoon ja leirintäalueeseen ovat niin matkailijat kuin paikallisetkin tyytyväisiä. Ainakin tällaisia vastauksia on opinnäytetyönään kehityssuunnitelmaa alu-

eelle tekevä Riitta Salmu saanut.

Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulussa restonomiksi opiskeleva Salmu kertoo, että alueita kehitetään siistiseksi.

– Viikonlopun jälkeen

on paikat siistinä ja maanantai-aamuna.

Kehitys- ja parannusehdotuksiaakin on vastauksissa annettu. Mökkien todetaan olevan jo vanhoja. Alueelle kaivataan ranta-

saunaa ja lisää grillipaikkoja.

– Myös jäätelökioskia on toivottu paikalle sekä jonkinlaista pientä leikkipaikkaa myös Campingin puolelle, Salmu kertoo.

– Meripuiston alueella pal-

veluiden määrä on yllättänyt. Vastauksissa on ilmennyt, että alueelle käyneet eivät ole edes tiedäneet mitä kaikkea alueella on tarjottavana, Salmu jatkaa.

Salmu on puoleensa välissä vastauksien keräämisessä.

– Tavoitteena on saada sata vastausta, 47 on jo kasassa.

Vastauslomakkeita löytyy Kokkola-Campingin kahvilaravintolasta.

Opinnäytetyön on tilannut Kokkola-Camping.