

POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Tero Taatinen

RAVI- JA NIITTYLEIRINTÄ FESTIVAALIVIERAAN SILMIN –
TUTKIMUS ILOSAARIROCKIN LEIRINTÄALUEISTA

Opinnäytetyö
Marraskuu 2009



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2009
Luovien alojen keskus
Matkailun ko
Länsikatu 15
80110 Joensuu
p. 013 260 6722

Tekijä
Tero Taatinen

Nimeke
Ravi- ja Niittyleirintä festivaalivieraan silmin — Tutkimus Ilosaarirockin leirintäalueista

Toimeksiantaja
Joensuun Popmuusikot ry

Tiivistelmä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vuoden 2009 Ilosaarirockin leirintäalueiden asiakastyytyväisyyttä. Kvantitatiivinen tutkimus toteutettiin survey-kyselynä Ilosaarirockin nettisivuilla välittömästi vuoden 2009 Ilosaarirockin jälkeen.

Vastaajilta kysyttiin mielipidettä leirintäalueiden palveluista ja niiden toimivuudesta, leirintämajoituksen hintatasosta sekä heidän omasta ympäristötietoisuudestaan. Tämän lisäksi kyselyllä selvitettiin mitä palveluita leirintäalueille pitäisi saada nykyisten palvelujen lisäksi ja paljonko asiakkaat olisivat palvelujen lisääntyessä valmiita maksamaan leirintämajoituksesta. Kyselyn tuloksien analysoinnissa ja graafisessa esittämisessä käytettiin SPSS-tilastoanalyysiohjelmaa sekä Excel-taulukkolaskentaohjelmaa.

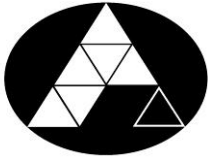
Tutkimuksen tulokset osoittivat valtaosan vastaajista olevan Etelä-Suomen läänistä kotoisin olevia 18–23-vuotiaita opiskelijoita. Naisia oli vastaajien joukossa hieman miehiä enemmän. Tulosten perusteella järjestelyt ja palvelut toimivat varsin hyvin. Palvelujen toimivuudesta parhaimmat arvot saivat työntekijöiden asenne sekä vessojen määrä. Suurimmat puutteet havaittiin leirintäalueiden jätepisteiden sijoittelussa ja nuotiopaikkojen toimivuudessa.

Tutkimus oli ensimmäinen Ilosaarirockin leirintäalueita koskenut tutkimus. Tästä syystä tuloksille ei vielä ole kunnollista vertailupohjaa aiemmista tutkimuksista. Ilosaarirockia järjestävä Joensuun Popmuusikot ry sai kuitenkin tuloksista selkeän käsityksen festivaalin leirintäalueiden palvelujen ja asiakastyytyväisyyden tasosta. Tulosten pohjalta luotiin kehitysehdotuksia, joiden perusteella leirintäalueiden palveluita pyritään jatkossa parantamaan entisestään.

Kieli
suomi

Sivuja 75
Liitteet 7
Liitesivumäärä 16

Asiasanat
Ilosaarirock, tapahtumamatkailu, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys

 NORTH KARELIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	THESIS November 2009 Degree programme in Tourism Länsikatu FIN 80110 JOENSUU FINLAND Tel. 358-13-260 6722
Author Tero Taatinen	
Title Camping Accommodation Experienced by Rock Festival Customers — Study of Ilosaarirock Campsites Commissioned by Joensuun Popmuusikot ry	
Abstract The purpose of this study was to investigate customer satisfaction at campsites in 2009 Ilosaarirock festival. The quantitative study was executed in the form of a survey at the Ilosaarirock website right after the festival. Respondents were asked opinions about services and their functionality in the campsites, and price level of camping accommodation, and the level of respondents own environmental consciousness. In addition, the purpose of the study was to find out what kind of services campsites could offer, and how much customers would be willing to pay for camping accommodation with upgraded services. Results of the enquiry were analysed with the SPSS Statistical Analysis Programme and the Excel spreadsheet software. According to the results the majority of respondents were 18-23 years old students from the province of southern Finland. Most of respondents were female. According to the results the campsite arrangements and services worked fine. The staff's attitude and the number of toilets got the best scores. Poorest scores were given to the placing of waste bins and functionality of the camp-fire places. This study was the first one dealing with the Ilosaarirock campsites. By inspecting the results the festival organisation got a thorough picture of the level of campsite services and customer satisfaction. This study resulted in proposals for developing campsite services in the future.	
Language Finnish	Pages 75 Appendices 7 Pages of Appendices 16
Keywords Ilosaarirock, event tourism, service quality, customer satisfaction	

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN TAUSTAA	7
2.1	Tarve ja tarkoitus.....	7
2.2	Joensuun Popmuusikot ry.....	8
2.3	Ilosaarirock.....	9
3	TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS	9
4	TAPAHTUMA JA TAPAHTUMATYYPIT	10
4.1	Tapahtuma	10
4.2	Eriyistäpahtumat	12
4.3	Paikkakunnalle tunnusomaiset tapahtumat	12
4.4	Megatapahtumat	13
5	TAPAHTUMAMATKAILU JA SEN VAIKUTUKSET	14
5.1	Tapahtumamatkailu	14
5.2	Itäsuomalainen tapahtumamatkailu	15
5.3	Sosiaaliset ja kulttuuriset vaikutukset	16
5.4	Fyysiset ja ympäristölliset vaikutukset	17
5.5	Matkailulliset ja taloudelliset vaikutukset.....	18
5.6	Tapahtumien vaikutukset Itä-Suomessa.....	19
6	PALVELUN LAATU	20
6.1	Mitä laatu on?.....	20
6.2	Palvelun laadun mittaaminen	22
7	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	24
7.1	Asiakastyytyväisyyden merkitys.....	24
7.2	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	24
7.3	Asiakkaan odotukset	26
7.4	Asiakastyytyväisyyden selvittäminen	27
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	28
8.1	Aineiston keruu	28
8.2	Tutkimusmenetelmä	29
8.3	Kyselylomake.....	31
9	KYSELYN TULOKSET	31
9.1	Taustatiedot vastaajista	31
9.2	Rokkiin saapuminen ja lähteminen	36
9.3	Majoittuminen ja ennakkovarausjärjestelmän käyttö.....	37
9.4	Leirintäalueille kuuluvat palvelut.....	45
9.5	Ravi- ja Niittyleirinnän palvelujen toimivuus	47
9.6	Hintataso ja lisäpalvelujen tarve	53
9.7	Parasta ja p*skinta	59
9.8	Vihertävä Rokki	60
10	YHTEENVETO JA KEHITYSEHDOTUKSET	65
10.1	Yhteenveto tuloksista	65
10.2	Leirintäalueiden tyypillinen asiakas.....	68
10.3	Kehitysehdotukset	70

11 POHDINTA	72
LÄHTEET.....	75

LIITTEET

Liite 1	Festivaalialueen kartta
Liite 2	Festivaalin käsiohjelman kansilehti
Liite 3	Kyselylomake leirinnän asiakkaille
Liite 4	Leirintäalueen valintaan vaikuttaneet tekijät ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna
Liite 5	Vastaajien mielipiteet leirintäalueille kuuluvista palveluista ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna
Liite 6	Leirintäalueiden palvelujen toimivuus ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna
Liite 7	Kierrätys ja sen merkitys festareilla ikäluokittain tarkasteltuna

1 JOHDANTO

Ihmiset nauttivat festivaaleista. Tätä samaa nautintoa ja toimivuutta he odottavat myös festivaalien leirintäalueilta. Etenkin nykyisessä palveluyhteiskunnassa asiakastyytyväisyys on noussut merkittäväksi. Palvelun tuottajien on tiedettävä, mitä asiakkaat heiltä haluavat, ja vastattava näihin tarpeisiin. Sama koskee myös festivaalien ja niiden majoituksen järjestämistä. Ilosaarirock-festivaalin viralliset tilapäiset leirintäalueet ovat Joensuun raviradalla sijaitseva Ravileirintä sekä Palloilukeitaan viereisellä koirankoulutuskentällä sijaitseva Niittyleirintä (liite 1). Selvitin tutkimuksessani, mitä mieltä vuoden 2009 Ilosaarirockin Ravi- ja Niittyleirinnässä majoittuneet festivaalivieraat olivat leirintäalueiden palvelujen toimivuudesta. Heiltä kysyttiin myös, mitä palveluita leirintäalueilta yleensä pitäisi löytyä, jotta festivaalikokemus olisi myös majoitukseltaan mahdollisimman lähellä täydellistä.

Tutkimusaineisto kerättiin välittömästi vuoden 2009 Ilosaarirockin jälkeen internetkyselynä, johon kertyi yhteensä 601 vastausta. Tutkimuksen tuloksista selvisi festivaalin järjestäjille selkeästi leirintäalueiden palvelujen ja asiakastyytyväisyyden taso. Näiden tulosten pohjalta määriteltiin, miten leirintäalueiden nykyisiä palveluita tulisi kehittää parhaan mahdollisen asiakastyytyväisyyden takaamiseksi, ja minkälainen on tyypillinen asiakas, joka tulee majoittumaan Ilosaarirockin leirintäalueille.

Tutkimukseni aihe sopi hyvin yhteen opintojeni syventävän harjoittelun kanssa. Suoritin harjoittelun Ilosaarirockin leirintäalueiden vastaavana, joten asiakastyytyväisyyden lisäksi tutkimuksen tulokset antoivat minulle myös palautetta harjoitteluni onnistumisesta. Osallistumiseni leirinnän järjestelyihin auttoi myös joidenkin tutkimuksen tulosten syiden selvittämisessä.

Tutkimukseni toimeksiantajana oli Ilosaarirockin järjestävä Joensuun Popmuusikot ry, ja heidän edustajanaan toimi yhdistyksen toiminnanjohtaja Markku Pyykkönen.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

2.1 Tarve ja tarkoitus

Asiakaskyselyllä on suuri merkitys Ilosaarirockin palvelujen kehittämisessä. Palveluita ja infrastruktuuria ei voida kehittää pelkkien oletusten perusteella, vaan sen pohjana on oltava tutkittua tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja toiveista. Ilosaarirockin tavoitteena on palvella asiakkaitaan vuosi vuodelta yhä paremmin. Leirintä on yksi merkittävä osa festivaalin kokonaisuutta, ja sen asiakkaille suoritettava kysely antaa tärkeää tietoa palvelujen kehittämisen pohjaksi.

Työ on ajankohtainen, sillä Ilosaarirockin järjestävä Joensuun Popmuusikot ry huolehti vuonna 2008 ensimmäistä kertaa myös festivaalin virallisten leirintäalueiden, Ravi- ja Niittyleirinnän, järjestelyistä. Kesällä 2009 oli hyvä aika selvittää, mitä mieltä festivaalivieraat ovat leirintäalueiden palveluista. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Ilosaarirockin leirinnän majoittujien tarpeita ja kokemuksia. Tutkimuksella selvitettiin, millaisina Ilosaarirockin kävijät pitävät leirintäalueiden palveluita ja mitä palveluita alueille haluttaisiin nykyisten lisäksi, tai koetaanko jotkut palvelut turhiksi. Tutkimuksella haluttiin myös tarkastella leirinnän hintatasoa asiakkaan näkökulmasta, sekä selvittää syitä juuri tietyn leirintäalueen valintaan.

Ilosaarirock on jo vuosia tehnyt työtä festivaalin ympäristövaikutusten vähentämiseksi. Festivaalille on tästä työstä myönnetty The European Festival Association -järjestön (www.yourope.org) Green 'n' Clean -ympäristöpalkinto, jonka tavoitteena on saada niin festivaalin järjestäjät kuin asiakkaatkin kiinnittämään enemmän huomiota ympäristöasioihin festivaaleilla. (Joensuun Popmuusikot ry 2009a.) Tästä syystä tutkimuksessa haluttiin selvittää myös leirintäalueiden asiakkaiden ympäristötietoisuutta, sekä käsityksiä jätehuollon ja kierrätyksen tärkeydestä ja toimivuudesta, niin leirintäalueilla kuin itse festivaalillakin.

Tutkimuksen tulosten perusteella laadittiin kehitysehdotukset leirintäalueiden palvelujen kehittämiseksi. Tulosten pohjalta luotiin myös kuvaus leirintäalueiden tyypillisestä

asiakkaasta. Aiempina vuosina Ilosaarirockin keskustelupalstoilla on käyty vilkasta keskustelua siitä, minkälaisia ihmisiä Raviradan leirintäalue ja Linnunlahti Camping houkuttelevat majoittumaan. Ravirataa on pidetty riehakkaampana alueena kuin Linnunlahti Campingia, ja näin ollen sinne on myös majoittunut ehkä hieman enemmän ”juhla-tunnelmissa” liikkeellä olevia ihmisiä. Nyt haluttiin selvittää, minkälaisia mahdollisia eroja Ravi- ja Niittyleirinnän asiakkaiden välillä olisi havaittavissa, koska Niittyleirinnän oletettiin ennakkoon profiloituvan hieman rauhallisemmaksi leirintäalueeksi.

Ilosaarirockista on tehty aiemminkin opinnäytetöitä. Heidi Rahunen on tehnyt vuonna 2007 Ilosaarirockin asiakasprofiilin, ja Riikka Haverinen on yhdessä Henna-Riikka Oksmanin kanssa tutkinut Ilosaarirockin aluetaloudellisia vaikutuksia Joensuussa vuonna 2007. Myös Ilosaarirockin imagon ja markkinointiviestinnän merkitystä on tutkittu aiemmissa opinnäytetöissä. Tämä opinnäytetyö on kuitenkin ensimmäinen, joka käsittelee erityisesti Ilosaarirockin leirintäalueita.

2.2 Joensuun Popmuusikot ry

Grillibaari Siltavoudin kabinetissa vuonna 1971 perustettu Joensuun Popmuusikot ry on voittoa tavoittelematon elävän musiikin yhdistys, jonka toiminta-ajatuksena on pohjoiskarjalaisen popmusiikkiharrastuksen tukeminen ja edistäminen, sekä sen taiteellisen tason nostaminen. Yhdistyksen toimintaan kuuluvat muun muassa Ilosaarirockin ja Rokumentti-elokuvafestivaalin järjestäminen, sekä apurahojen jakaminen yhdistyksen rahastosta. Kolmesti vuodessa myönnettäviä apurahoja on mahdollista saada tallenteiden tuottamiseen, esiintymismatkoihin, koulutuskuluihin sekä muihin popmusiikkihankkeisiin. Tämän lisäksi yhdistyksellä on klubi- ja keikkatoimintaa, ja se järjestää myös konsertti- ja festivaalimatkoja. (Joensuun Popmuusikot ry 2009b.)

Vuoden 2003 lokakuussa avattu Kerubin kuppila kuuluu myös Joensuun Popmuusikot ry:n toimintaan. Kerubin Kuppila on rockhenkinen kaupunkilaisten ”olohuone”, jossa on mahdollista viettää mukavaa aikaa, kuunnella musiikkia ja tavata ihmisiä. (Joensuun Popmuusikot ry 2009b.)

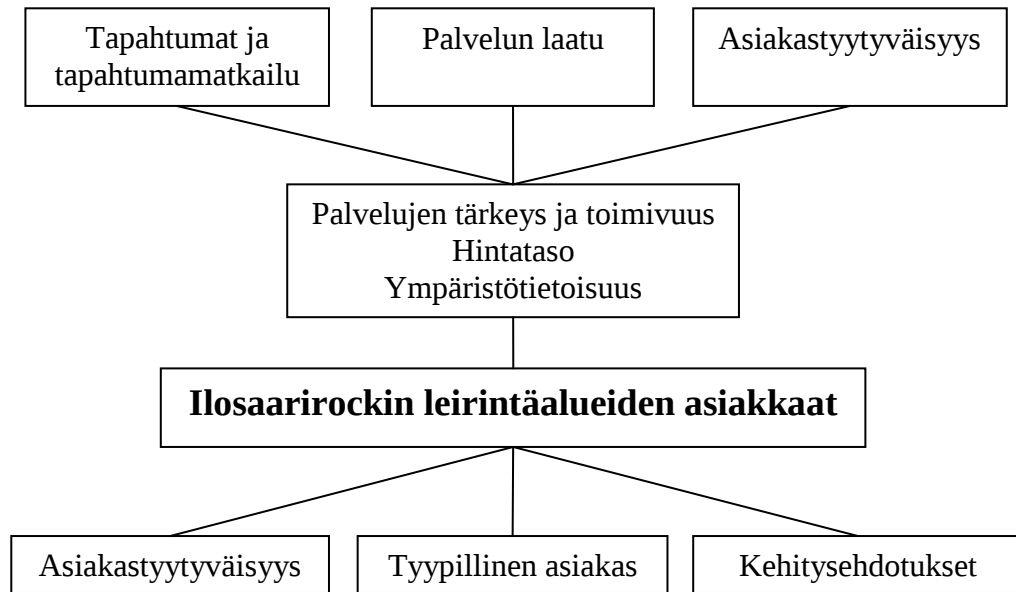
2.3 Ilosaarirock

Joensuun Laulurinteellä vuosittain järjestettävä Ilosaarirock on yksi Euroopan vanhimmista rockfestivaaleista. Ensimmäinen Ilosaarirock järjestettiin Rockrieha -nimellä Joensuun Ilosaareissa 1971. Nykyiseen paikkaansa Laulurinteelle festivaali siirtyi 1991. Festivaali on vuosien aikana laajentunut, ja sen menestys perustuu edelleen pitkälti lukuisten osaavien ja innokkaiden talkoolaisten työlle. (Joensuun Popmuusikot ry 2009b.)

Ilosaarirockin ohjelmisto sisältää tasokasta ja mielenkiintoista koti- ja ulkomaista musiikkia, joka luo pohjan festivaalin värikkäälle ja rennolle ilmapiirille. Ilosaarirockiin myydään vuosittain 21 000 kahden päivän lippua ja festivaalin suosiosta kertoo, että se on myyty loppuun ennakkomyyntissä jo useana vuonna peräkkäin. (Joensuun Popmuusikot ry 2009b.) Ilosaarirockin majoitus hoidetaan suurelta osin leirintäalueilla. Festivaalilla on kaksi tilapäistä virallista leirintäaluetta. Ravileirintä sijaitsee Joensuun ravi-radan alueella ja Niittyleirintä Palloilukeitaan viereisen koirankoulutuskentän alueella. (Joensuun Popmuusikot ry 2009a.) Leirintämajoitukseen käytettävät alueet ovat Joensuun kaupungin omistuksessa ja Joensuun Popmuusikot ry vuokraa ne käyttöönsä festivaalin ajaksi (Kilpiä 2009). Leirintäalueiden lisäksi majoitusta tarjoavat muun muassa festivaalialueen viereinen Linnunlahti Camping sekä kaupungin hotellit.

3 TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS

Tutkimuksen viitekehyksestä (kuvio 1) käyvät ilmi tutkimuksen tietoperustana olevat tapahtumat ja tapahtumamatkailu, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys. Näiden aiheiden kautta lähdettiin tarkastelemaan toimeksiantajan toivomia asioita Ilosaarirockin leirinnästä. Toimeksiantajana toiminut Joensuun Popmuusikot ry halusi selvittää, mitä mieltä Ilosaarirockin Ravi- ja Niittyleirinnän asiakkaat ovat leirintäalueiden palveluista. Pääkohtina oli selvittää, mitä palveluita leirintäalueilla on asiakkaiden mielestä ehdottomasti oltava, miten Ravi- ja Niittyleirintöjen palvelut asiakkaiden mielestä toimivat ja millaisia palveluita leirintäalueille olisi vielä tarvetta saada lisää.



Kuvio 1. Tutkimuksen viitekehys.

Tutkimuksessa selvitettiin myös, millaisena leirinnän asiakkaat pitävät leirintämajoituksen nykyistä hintatasoa, ja miten paljon enemmän he olisivat valmiita maksamaan leiriytymisestä nykyiseen verrattuna, mikäli alueiden palveluita lisättäisiin. Ympäristötietoisuudesta haluttiin selvittää, miten ihmiset yleisesti kierrättävät, miten kierrätys toimii festivaaleilla ja miten ympäristöystävällisenä festivaalina asiakkaat Ilosaarirockia pitävät. Tutkimuksen lopputuloksena syntyi käsitys leirintäalueiden palvelujen toimivuudesta asiakkaan näkökulmasta, sekä siitä, mitä leirintäalueilla pitää jatkossa erityisesti kehittää. Tulosten pohjalta muodostettiin myös kuvaus leirintäalueiden tyypillisestä asiakkaasta.

4 TAPAHTUMA JA TAPAHTUMATYYPIT

4.1 Tapahtuma

Tapahtumien ja tapahtumatyyppien luokittelussa käytin apuna erityisesti maailman johtaviin tapahtumamatkailun tutkijoihin lukeutuvan Donald Getzin teoksia. Getzin (1997, 4) mukaan tapahtumat ovat suunniteltuja tai suunnittelemattomia ja kestoaltaan väliaikaisia yleisötilaisuuksia. Niiden rajallinen kesto on yleensä vakiintunut ja osallis-

tujien tiedossa. Tämä ”määräaikaisuus” on merkittävä osa tapahtumien vetovoimaa. Osallistujat tietävät, että ellei tapahtumaan nyt osallistu, toista tilaisuutta ei enää tule. Tätä käsitystä ei häiritse edes se, että monet tapahtumat ovat toistuvia ja näin ollen koettavissa uudelleen. Tapahtumien pituudesta, rakenteista ja sisällöstä muodostuva kokonaisuus on kuitenkin aina ainutkertainen, ja niinpä samaa tunnelmaa ei välttämättä voi kokea enää seuraavalla kerralla.

Tapahtumajärjestäjien on otettava suunnittelussa huomioon pienetkin asiat ja muistettava, että jokainen asiakas on tapahtumalle tärkeä. Hyvin suunniteltu tapahtuma voi olla sykkähdyttävä kokemus, kun taas huonolla suunnittelulla lopputuloksena saattaa olla kaikella tavalla epämiellyttävä kokemus, niin järjestäjälle kuin osallistujillekin. (Watt 1998, 2–3.)

Tapahtumien järjestäminen on viime vuosina lisääntynyt entisestään. Syinä tähän pidetään muun muassa ihmisten elintapojen muutosta ja talouden kasvua. Kiireisessä työelämässä mukana olevat haluavat vapaa-ajallaan osallistua lyhytkestoisille ja intensiivisille matkoille, joissa voi irrottautua arkisesta elämästä. Ihmisillä on yhä enemmän rahaa käytettävissä erilaisiin tapahtumiin, ja samalla rahaa on tullut lisää myös niiden järjestämiseen. (Goldblatt 2000, 88–89.) Tapahtumat ovat kuitenkin yhtä lailla riippuvaisia kulloinkin vallitsevasta taloudellisesta tilanteesta, niin niiden lähialueella kuin maailmanlaajuisestikin. Niinpä viimeisen vuoden aikana taantuma ja muut taloudelliset tekijät ovat varmasti myös osittain vähentäneet tapahtumien suosiota ja niiden järjestämistä.

Tapahtumia on hyvin monenlaisia ja niihin voidaan laskea melkein mikä tahansa tilaisuus, johon tulee ihmisiä. Pienimmillään tapahtumat ovat perheen tai suvun kesken järjestettäviä syntymäpäiväjuhlia tai valmistujaisia, ja suurimmillaan puhutaan miljoonia kävijöitä houkuttelevista urheilukilpailuista tai maailmannäyttelyistä. Teeman lisäksi tapahtumia voidaan tyypitellä niiden erityislaatuisuuden, alueellisten vaikutusten ja merkittävyyden, sekä osallistujamäärien tai medianäkyvyyden mukaan.

4.2 Erityistapahtumat

Erityistapahtumille ei ole olemassa oikeaa ja standardoitua määritelmää. Niinpä oikeastaan mikä tahansa tapahtuma voi olla erityistapahtuma. Vaikka tapahtuman sisältö tekisikin siitä järjestäjilleen ja osallistujilleen erityisen, järjestäjät ja osallistujat eivät välttämättä pidä sitä erityisenä samoista syistä. (Getz 1997, 4.) Järjestäjä voi esimerkiksi pitää tapahtumaa teemaltaan erityisenä, kun taas asiakas voi kokea sen erityisenä jonkin yksittäisen esiintyjän vuoksi.

Getz (1997, 4) on kuitenkin antanut erityistapahtumille omat määritelmänsä. Ne ovat järjestäjien puolelta katsottuna normaalin toiminnan ulkopuolella kerran tai harvoin järjestettäviä tapahtumia, ja asiakkaan puolelta katsottuna mahdollisuuksia tavallisen ja jokapäiväisen elämän ulkopuolella tapahtuviin sosiokulttuurisiin kokemuksiin. Näin ollen tapahtuman erityisyys vähenee, mikäli siitä tulee liian usein järjestettävä ja mikäli se ei pysty enää tarjoamaan asiakkailleen elämyksiä tai muuta arkipäiväisestä poikkeavaa.

Suomea voidaan pitää etenkin urheilun erityistapahtumien mallimaana. Urheilu- ja kilpailuhullut suomalaiset ovat kehittäneet mitä moninaisimpia kilpailuja. Näistä ehkä eniten kansainvälistäkin näkyvyyttä on saanut vuodesta 1992 järjestetty Eukonkannon MM-kilpailu (Sonkajärven kunta 2009). Myös Hyrynsalmella vuosittain järjestettävä Suopotkupallon MM-kilpailu on noussut merkittäväksi urheilutapahtumaksi (Hiihtokeskus Ukkohalla Oy 2009).

4.3 Paikkakunnalle tunnusomaiset tapahtumat

Paikkakunnalle tunnusomaisella tapahtumalla, hallmark-tapahtumalla, tarkoitetaan tapahtumaa, joka perinteillään, vetovoimallaan, imagollaan ja tunnettuudellaan luo järjestävälle paikalle, kunnalle tai alueelle merkittävää kilpailullista etua, niin taloudellisesti kuin matkailullisestikin (Getz 1997, 5). Vuosikymmenten aikana maailmalla, ja Suomessaakin, on syntynyt monia tapahtumia, jotka ovat erittäin vahvasti sidoksissa alueeseen tai paikkaan, jossa ne järjestetään.

Varsin usein hallmark-tapahtumat ovat urheilutapahtumia, kuten Wimbledonin tennisturnaus ja Mansaaren ajot Englannissa, tai Salpausselän Kisat Lahdessa ja aiemmin Jyväskylän Suurajojen nimellä tunnettu Neste Oil Rally Jyväskylän seudulla. Urheilutapahtumien lisäksi myös monet kulttuuri- ja musiikkitapahtumat ovat pitopaikoilleen tunnusomaisia. Näistä hyvinä esimerkkeinä Savonlinnan Oopperajuhlat sekä Roskilde Festival.

Myös Ilosaarirockia voidaan pitää paikkakunnalle tunnusomaisena tapahtumana. Festivaali on järjestetty Joensuussa jo vuodesta 1971 lähtien, ja vuodesta 1991 asti nykyisellä paikallaan Joensuun Laulurinteellä. Se on Suomen toiseksi vanhin festivaali ja samalla myös suurin Itä-Suomessa järjestettävä tapahtuma. Festivaali on tunnettu välittömästä ja rennosta tunnelmastaan, joka sopii myös hyvin ihmisten stereotyyppiseen käsitykseen iloisista ja lupsakoista karjalaisista. Pitkän historian, perinteikkään tapahtumapaikan ja hyvän tunnelman lisäksi myös festivaalin medianäkyvyys on nykyään varsin laaja. Tässä merkittävänä tekijänä on jo usean vuoden ajan sen yhteistyökumppanina toiminut YleX-radiokanava, joka välittää festivaalista suorita lähetyksiä, keikkataltiointeja ja haastatteluja. Kaikkien näiden asioiden ansiosta varsin moni suomalainen osaakin mielessään sijoittaa Ilosaarirockin juuri Joensuuhun.

4.4 Megatapahtumat

Tapahtuman nimittäminen megatapahtumaksi voidaan tehdä sen kävijämäärän, kustannusten tai yleisen maineen ja näkyvyyden perusteella. Yhden määritelmän mukaan megatapahtumassa pitäisi olla vähintään miljoona kävijää tai osallistujaa, sen kustannusten olisi oltava vähintään 500 miljoonaa Yhdysvaltain dollaria ja sillä pitäisi olla maine tapahtumana, joka jokaisen on pakko nähdä ja kokea. Toisaalta tapahtuman megaluokkaisuutta pitäisi ehkä tarkastella kustannusten, koon tai imagon sijasta vain sen aluetaloudellisilla vaikutuksilla. (Getz 1997, 6.)

Aivan kuten erityistapahtumien, megatapahtumienkin määrittäminen on enemmän tai vähemmän subjektiivista ja riippuu aina kokoa ja kustannuksia enemmän tapahtuman merkittävyydestä. Vaikka jotkut tapahtumat eivät saavuttaisikaan suuria kävijämääriä, ne voidaan silti luokitella esimerkiksi medianäkyvyytensä perusteella megatapahtumik-

si. (Getz 1997, 6.) Tällaisiksi voidaan hyvin laskea esimerkiksi Yhdysvaltojen presidentin virkaanastujaiset tammikuussa 2009 tai prinsessa Dianan hautajaiset 1997. Hallmark-tapahtumien tavoin myös megatapahtumat ovat varsin usein urheilutapahtumia. Niistä perinteisimpiä ja säännöllisimmin toistuvia ovat olympialaiset sekä jalkapallon MM-kilpailut. Myös monet pyhiinvaellusmatkat keräävät miljoonia osanottajia ja ovat näin luokiteltavissa megatapahtumiksi. Näistä merkittävimpiä ovat hindujen pyhillä joilla suorittama Kumbh Mela sekä muslimien Mekkaan suuntautuva Hadž.

5 TAPAHTUMAMATKAILU JA SEN VAIKUTUKSET

5.1 Tapahtumamatkailu

Vielä 1980-luvulla tapahtumamatkailu oli varsin uusi termi, mutta nykyisin siitä on tullut kiinteä osa matkailua ja sillä on huomattava osa kohde- ja aluemarkkinoinnissa. Jokainen yhteisö ja kohdealue voi halutessaan hyödyntää tehokkaasti tapahtumia matkailumarkkinoinnissaan. Koska tapahtumat auttavat uusien kontaktien syntymistä niin sosiaalisesti, kulttuurisesti kuin taloudellisestikin, monet yhteisöt ovat nykyään mukana tapahtumissa. (Getz 1997, 2.)

Tapahtumamatkailu-käsite kattaa monipuolisen valikoiman suunniteltuja kulttuuri-, urheilu-, liike-elämä- ja poliittisia tapahtumia aina megaluokan tapahtumista pieniin paikallisiin tapahtumiin. Tapahtumat muodostavat yhden kiinnostavimmista ja nopeimmin kasvavista vapaa-ajan vieton, liike-elämän ja matkailun ilmiöistä. Niiden erityinen vetovoima perustuu rajalliseen keston ja kunkin tapahtuman ainutlaatuisuuteen, mikä erottaa ne pysyvistä ja rakennetuista vetonauloista. Usein niiden juhlavuus ja tunnelma nostavat ne jokapäiväisten kokemusten yläpuolelle. (Getz 1997, 1.) Tästäkin huolimatta kaikkien tapahtumien ei aina tarvitse olla suuria ja merkittäviä. Joskus jo pelkkä pyörämatka kaupungin torille kuuntelemaan paikallisia yhtyeitä voi olla kyseiseen tapahtumaan osallistuvalla hyvinkin tärkeä ja virkistävä kokemus.

Getzin (1997, 16) mukaan tapahtumamatkailun voidaan katsoa rakentuvan kahdesta osasta. Ensinnäkin se on tapahtumien järjestelmällistä suunnittelua, kehittämistä ja markkinointia matkailulliseksi vetovoimatekijäksi, joka auttaa myös alueen muussa kehittämisessä, imagon rakentamisessa ja näkyvyyden parantamisessa. Toinen merkittävä osa tapahtumamatkailua on oikea kohderyhmä, joka matkustaa osallistuakseen tapahtumiin, tai joka on innostettavissa osallistumaan matkalla ollessaan.

Tapahtumat ovat monille ihmisille merkittävä syy lähteä matkalle. Etenkin nuorten keskuudessa kesäiset musiikkifestivaalit ja muut vastaavat tapahtumat ovat tärkeitä suunniteltaessa kesäloman ohjelmaa. Festivaaleille lähdetään myös usein isommalla porukalla. Näin ollen itse festivaalin lisäksi jo sen tapahtumapaikalle matkustamisesta tulee yhteinen sosiaalinen tapahtuma, joka tuo lisää sisältöä festivaalikokemukseen.

Eri yhteisöt ja matkailualueet lisäävät kilpailukykyään valitsemalla tietyt erityiskohde-ryhmät lisätäkseen etumatkaansa muihin alueisiin ja saavuttaakseen itselleen asettamiin taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristöllisiä tavoitteita. Tästä syystä tapahtumamatkailu ja tapahtumien kehittäminen ovat nousseet merkittäviksi asioiksi. Samalla niiden järjestämisestä on tullut entistä ammattimaisempaa. (Getz 1997, 16.)

5.2 Itäsuomalainen tapahtumamatkailu

Itä-Suomen tapahtumamatkailu painottuu teemoiltaan varsin voimakkaasti kulttuuritapahtumiin. Ylivoimaisesti suurin alueen tapahtuma on Joensuussa vuosittain järjestettävä Ilosaarirock. Muita merkittäviä tapahtumia ovat Savonlinnan Oopperajuhlat, Lieksan Vaskiviikko, Kuopio Tanssii ja Soi, Kajaanin Runoviikko, Vekara-Varkaus sekä kansanmusiikkifestivaali Kihaus Folk, vaikka se onkin kärsinyt melko suuresta yleisökadosta viime vuosina.

Merkittävimpiä säännöllisesti järjestettäviä urheilutapahtumia Itä-Suomessa ovat Sulkan Soudut, mäkihypyn mc-osakilpailu Kuopion Puijolla sekä Kontiolahden ampumahiihtokeskuksessa vuosittain järjestettävä ampumahiihdon mc-osakilpailu. Samassa paikassa järjestettiin talvella 2009 myös maastohiihdon SM-kilpailut. Myös Mikkelissä

kesällä 2009 järjestetty Jukolan viesti oli valtakunnallisesti merkittävä urheilutapahtuma Itä-Suomen alueella.

5.3 Sosiaaliset ja kulttuuriset vaikutukset

Kaikilla tapahtumilla on suora sosiaalinen ja kulttuurinen vaikutus osallistujiinsa ja usein myös laajemmin järjestävään yhteisöön, kuntaan tai alueeseen. Vaikutus voi yksinkertaisimmillaan olla urheilutapahtumassa tai konsertissa yhdessä koettu ja jaettu viihdyttävä kokemus. Muita vaikutuksia voi olla yhteisön keskinäisen itsetunnon koostuminen ja vahvistuminen. (McDonnell, Allen & O'Toole 1999, 21.)

Suosittut ja menestyvät tapahtumat rikastuttavat paikallisen alueen kulttuurielämää ja samalla sen asukkaiden elämänlaatua. Monipuolinen kulttuurielämä saattaa myös toimia vetovoimatekijänä alueelle. Se voi houkutella laajentumista harkitsevia yrityksiä perustamaan toimipaikkansa kyseiselle alueelle ja lisätä muutenkin ihmisten muuttoliikettä positiiviseen suuntaan. (Tohmo 2005, 431–432.)

Tapahtumilla voi olla myös negatiivisia vaikutuksia kohteen tai alueen sosiaaliseen ja kulttuuriseen elämään. Vaikka alueen väestö olisikin alussa suhtautunut uusiin tapahtumiin positiivisesti, asennoituminen voi muuttua torjuvaksi, mikäli tapahtuma kasvaa asukkaiden mielestä liian suureksi ja aiheuttaa enemmän haittaa kuin hyötyä. Pahimmillaan tapahtuma voi vahingoittaa paikallista kulttuuria hyödyntämällä sitä omiin tarkoituksiinsa tavoilla, jotka eivät ole kyseiselle kulttuurille ominaisia. Tapahtuma saattaa lisäksi tuoda alueelle uutta kulttuuria, joka mahdollisesti syrjäyttää paikallista kulttuuria ja jopa tuhoaa sen. Ääriesimerkkeinä erittäin negatiivisista sosiaalisista vaikutuksista voidaan mainita vuoden 1972 Münchenin kesäolympialaisissa tapahtunut verilöyly, sekä vuoden 1996 Atlantan kesäolympialaisten pommi-isku.

5.4 Fyysiset ja ympäristölliset vaikutukset

Tapahtumat ovat isännöivälle kunnalle tai alueelle hyvä tilaisuus esitellä luontoaan ja ympäristöään. Etenkin paikkakunnalle tunnusomaisten tapahtumien imago pitää samalla sisällään myös olennaisen osan alueen markkinointia. Ympäristö on kuitenkin usein varsin herkkä, ja niinpä siitä on pidettävä erityisen hyvää huolta myös tapahtumaa järjestettäessä. Nykyään tapahtumilta vaaditaan ympäristöselvitykset ennen kuin niiden järjestämiseen myönnetään lupa. Stadioneilla tai muilla erityisesti tapahtumia varten rakennetuilla paikoilla ympäristöasiat on usein helppo hoitaa, mutta julkisella paikalla, kuten puistossa, järjestetty tapahtuma vaatii jo huomattavasti enemmän töitä ympäristöasioiden huomioon ottamisessa. Samoin mahdollinen tapahtuman aiheuttama haitta on näillä paikoilla helposti paljon suurempi kuin rakennetuilla paikoilla. (McDonnell ym. 1999, 24.)

Tapahtuman ympäristölle aiheuttamat vaikutukset ovat hyvin moninaisia. Suurten ihmismassojen liikkuminen jättää aina jälkensä, etenkin jos tapahtuma kestää useamman päivän. Konserttitapahtumissa melu voi olla lähialueen asukkaille merkittävä haitta. Lisäksi pysäköintijärjestelyt saattavat aiheuttaa ylimääräistä häiriötä tapahtuma-alueen läheisyydessä tai kauempanakin asuville. (McDonnell ym. 1999, 24–25.) Kaikissa näissä asioissa auttaa jo sekin, että lähialueen asukkaisiin ollaan yhteydessä tapahtumaa suunniteltaessa ja, että heille kerrotaan rehellisesti mitä ollaan tekemässä, sekä kuunnellaan myös heidän mielipiteitään asioista.

Matkailun ympäristöystävällisyys ja kestävyys ovat nousseet yhä merkittävimiksi teemoiksi matkailua kehitettäessä ja matkakohdetta valitessa. Yhä useampi ihminen on ymmärtänyt, ettei jatkuva taloudellinen kasvu ole enää se ainoa ja oikea tie. (Borg 1997, 38.) Etenkin nuoria pidetään nykyään erittäin ympäristötietoisina ja kestävää kehitystä suosivina. Tästä syystä myös nuorison suosimilla festivaaleilla on merkittävä osa puhuttaessa vihreiden arvojen korostamisesta ja kierrätyksen tehostamisesta. Nuoret osaavat ehkä vanhempaa väestöä paremmin arvostaa vihreitä arvoja korostavia tapahtumia. Samalla tapahtumajärjestäjien on myös otettava entistä paremmin huomioon asiakkaidensa arvot ja odotukset näissä asioissa. Ilosaarirockissa vihreiden arvojen korostaminen on yksi merkittävä osa festivaalin toimintaa, markkinointia ja imagoa.

5.5 Matkailulliset ja taloudelliset vaikutukset

Tapahtumat ovat kohdealueilleen merkittäviä vetovoimatekijöitä. Ne auttavat parhaimmillaan alueen imagon rakentamisessa, tuovat taloudellista hyötyä, lisäävät työpaikkoja ja edesauttavat alueen kehittymistä monin tavoin. Näiden hyötyjen saavuttamiseksi alueella on oltava vahva identiteetti, jonka pohjalle kiinnostavia tapahtumia voidaan suunnitella. Aluetaloudellisista hyödyistä johtuen monet hallintoelimetkin ovat kääntyneet matkailun kannalle etsiessään lisätuloja alueilleen. (McDonnell ym. 1999, 28.)

Festivaalit ja muut tapahtumat eivät useinkaan ole matkailullisista lähtökohdista suunniteltuja. Etenkin voittoa tavoittelemattomilla festivaaleilla, joihin myös Ilosaarirock kuuluu, on päämääränä luoda itsensä näköinen ja oloinen festivaali, joka houkuttelee kohdeyleisöä ja saa heidät viihtymään tapahtumassa. Tästä huolimatta näilläkin tapahtumilla on merkittävää matkailullista ja taloudellista vaikutusta. Lyhyestä kestosta ja rajatusta alueesta huolimatta tapahtumat aikaansaavat tarvetta matkailupalveluille, kuten majoitukselle ja ravitsemistoiminnalle. (Andersson & Getz 2009, 848, 853.) Näiden, ja itse tapahtumassa käytetyn rahan, lisäksi matkailijat voivat käyttää paikkakunnalla ollessaan myös muitakin kuin varsinaisia matkailualan palveluita (Tohmo 2005, 431–432). Näistä syistä tapahtumilla on todettu olevan merkittäviä aluetaloudellisia vaikutuksia (Tohmo 2007, 38).

McDonnell ym. (1999, 28–29) painottavat, että tapahtumia suunniteltaessa ja järjestettäessä on muistettava ottaa huomioon kohdealueen paikalliset tavat ja kulttuuri. Oikeanlaisella markkinoinnilla ja tapahtumalla voidaan parhaimmillaan korostaa järjestävän yhteisön aitoutta ja ominaispiirteitä. Näin matkailijat pääsevät osittain kokemaan samaa elämää, mitä kohdealueen väestö muutenkin elää. Jos tapahtuma luodaan vain pelkäämään matkailijoille eikä ympäröivää yhteisöä huomioida riittävästi, vaarana voi olla epäaito tapahtuma ja mahdollisesti koko kohdealueen maineen kärsiminen. Samoin voi käydä, mikäli tapahtuma on muutenkin huonosti suunniteltu ja järjestetty.

Tapahtumien merkittävä hyöty on myös niiden mahdollisuudessa houkutella alueelle matkailijoita varsinaisten sesonkien ulkopuolella, jolloin esimerkiksi majoituspalveluissa saattaa olla selkeää ylitarjontaa. Tällöin tapahtumien tuomat matkailutulot nostavat yrittäjien muuten ehkä heikoksi jäävää tulosta. Tällaisina aikoina paikalliset asukkaat

voivat myös olla innostuneempia järjestämään omia juhliaan, ja tämä voi tarjota matkailijoille koettavaksi entistä aidompia tapahtumia. (McDonnell ym. 1999, 29.)

Suomessa varsinkin suuremmat tapahtumat painottuvat pääsääntöisesti kesäaikaan. Näin on etenkin eteläisemmässä Suomessa, jossa myös matkailu painottuu kesäkuukausille. Lapissa olevat tapahtumat taas ajoittuvat pääasiassa talviaikaan, jolloin matkailu muutenkin on Lapissa voimakasta. Näin ollen Suomessa sesonkien ulkopuolelle jäävien tapahtumien määrä ei ole kovinkaan suuri, joten tällä osa-alueella on vielä paljon kehitettävää.

5.6 Tapahtumien vaikutukset Itä-Suomessa

Joensuun yliopiston matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos on tutkinut itäsuomalaisten tapahtumien asiakasprofiileja sekä tapahtumien aluetaloudellisia vaikutuksia. Itäsuomalaisten tapahtumien vaikutukset vaihtelevat luonnollisesti sen mukaan, minkä tyyppinen ja kokoinen tapahtuma on. Ilosaarirockin ja Lieksan Vaskiviikon kaltaisten isojen tapahtumien aluetaloudellinen vaikutus on ymmärrettävästi suurempi kuin esimerkiksi Kuopion Kirjakantin tai Joroisten Musiikkipäivien. Vastaavasti näiden pienempien tapahtumien sosiokulttuurinen vaikutus voi olla isoja tapahtumia merkittävämpää. (Mikkonen, Pasanen & Taskinen 2008, 5.) Pienempi yhteisö voi kokea oman alueensa pienetkin tapahtumat itselleen erittäin tärkeiksi, eikä niillä ole suurista tapahtumista poiketen negatiivisia sosiokulttuurisia vaikutuksia välttämättä lainkaan.

Itäsuomalaisten tapahtumien kävijöiden kotipaikat vaihtelevat varsin paljon. Osassa tapahtumia kävijöistä lähes kaikki ovat paikkakuntalaisia, ja osassa suurin osa tulee tapahtumapaikkakunnan ulkopuolelta. Samoin kävijöiden käyttämät rahamäärät vaihtelevat paljon tapahtumien kesken. Vaikka esimerkiksi Ballet Mikkelin päiväkävijä käyttää keskimäärin 90 euroa ja Ilosaarirockin päiväkävijä 55 euroa, niin tapahtumien kävijämääristä johtuen Ballet Mikkelin reilun 300 000 euron matkailutulolla on huomattavasti pienempi aluetaloudellinen vaikutus kuin Ilosaarirockin lähes neljän miljoonan euron matkailutulolla. (Mikkonen ym. 2008, 62, 68–69.) Tapahtumien aluetaloudelliset vaikutukset vaihtelevat siis hyvin paljon. Vaikutukset riippuvat siitä, tulevatko kävijät toiselta paikkakunnalta, jolloin on tarvetta myös majoitukseen, sekä siitä, minkä verran

kävijät käyttävät rahaa henkeä kohden ja tietysti myös tapahtuman kokonaiskävijämäärästä.

Kaikilla tutkituilla tapahtumilla oli myös sosiokulttuurisia vaikutuksia. Tapahtumilla oli vaikutusta paikkakuntien imagoon, ja ne lisäsivät näiden tunnettuutta ja näkyvyyttä. Tähän tulokseen ei vaikuttanut, oliko tapahtuma iso vai pieni. Pienimmissä kunnissa tapahtuman koettiin jopa tuovan näkyvyyttä, jota ei ilman tapahtumaa olisi edes mahdollista saada. Monilla paikkakunnilla tapahtumat miellettiin myös mukavina ”piristysruiskeina” arkipäiväisen elämän lomassa, vaikka tapahtumaan ei itse osallistuisikaan. Monet näkevät tapahtumat laajemminkin positiivisia asioita luovina kuin vain matkailutuloa lisäävinä. (Mikkonen ym. 2008, 70–71.)

6 PALVELUN LAATU

6.1 Mitä laatu on?

Laatua ei voida määritellä vain muutamalla sanalla. Yleisesti laadulla tarkoitetaan tuotteen vastaavuutta suhteessa asiakkaan odotuksiin ja vaatimuksiin, eli tyydyttääkö tuote asiakkaan tarpeet ja toiveet. Voidaan myös ajatella, että asiakkaan olisi saatava palvelusta aina hieman odotuksiaan enemmän. (Grönroos 2007, 73.) Nykyisessä palveluyhteiskunnassa, jossa itse ydintuote on monilla palvelun tuottajilla samanlainen, palvelun laadusta on tullut merkittävä kilpailukeino asiakkaiden houkuttelemiseksi. Asiakkaat osaavat vaatia hyvää palvelua ja palvelun tuottajan on vastattava näihin vaatimuksiin. Asiakas muodostaa käsityksen hyvästä laadusta, ja tämä käsitys pitää sisällä myös asiakkaan asenteen organisaatiota ja sen tuotteita kohtaan. (Ylikoski 2000, 117–118.) Laatua kehitettäessä yrityksen on muistettava määritellä tuotteensa tai palvelunsa laatu samalla tavalla kuin asiakas sen määrittelee. Muuten laadun kehittäminen voi mennä täysin väärään suuntaan. (Grönroos 2007, 73.)

Asiakkaan muodostamaan kokemukseen palvelun laadusta vaikuttaa se, miten palveluprosessi toteutetaan ja millainen palvelun lopputulos on. Näitä laadun osatekijöitä kut-

sutaan tekniseksi laaduksi ja prosessilaaduksi. Kolmas laatuun vaikuttava osatekijä on asiakkaan yrityksestä muodostama mielikuva eli imago. Asiakkaan mielessä hyvä imago voi antaa anteeksi tuotteen satunnaiset pienet virheet. Huono imago vuorostaan vahvistaa asiakkaalla mahdollisesti jo ennestään olleita negatiivisia mielikuvia palvelusta. (Ylikoski 2000, 117–118.) Myös Ilosaarirockille on vuosien aikana kehittynyt kävijöidensä mielessä omanlaisensa imago Suomen muiden festivaalien joukossa. Keskustelupalstojen ja uutisoinninkin mukaan Ilosaarirockia pidetään yleisesti rentona, iloisena ja järjestelyiltään hyvin toimivana festivaalina, jossa kävijät saavat nauttia monipuolisesta esiintyjätarjonnasta viihtyisällä alueella.

Imagon lisäksi yksi merkittävä laadun kuvaaja on myös tuotteen tai yrityksen brändi. Brändillä tarkoitetaan yleensä nimeä, termiä, merkkiä, symbolia tai muuta ominaisuutta, jonka tarkoituksena on yksilöidä yrityksen tuote ja auttaa sitä erottumaan kilpailijoista. Brändi yhdistettiin pitkään ainoastaan fyysisiin tuotteisiin, mutta viime vuosina sitä on alettu käyttää myös palveluista puhuttaessa. (Grönroos 2007, 329–330.) Syynä tähän on palvelujen ja palvelualan nousu yhä tärkeämmäksi nykyisessä yhteiskunnassa.

Brändin luomisen tai syntymisen voidaan katsoa olevan haastavampaa palvelulle kuin fyysiselle tuotteelle. Fyysinen tuote valmistetaan aina tietyllä tavalla ja lopputulos on, palvelusta poiketen, varmemmin aina samanlainen. Brändin luominen helpottuu, mikäli tuote on hyvä ja kuluttajat ottavat sen innolla vastaan. Fyysisestä tuotteesta poiketen palvelu on aina yksilöllinen ja mahdollisesti vaihtelevakin tilanne, jossa kuluttaja on itse mukana. Tästä syystä brändin luominen palvelulle on huomattavasti vaikeampaa. (Grönroos 2007, 329–330.) Ilosaarirock on onnistunut hyvän imagon lisäksi luomaan itselleen myös tietynlaista brändiä. Festivaali on jo pitkään tunnettu järjestäjiensä ja kävijöidensä keskuudessa nimellä Rokki. Nimeä käytetään eri muodoissaan niin festivaalin markkinoinnissa kuin uutisoinnissakin, etenkin tapahtuman internetsivuilla. Festivaalilla on myös jo usean vuoden ajan ollut käytössä oma tekstilogo, jota käytetään kaikessa markkinoinnissa (liite 2). Samoin eräänlaisena mainoslauseena pidettävä ”Rok rok!” voidaan katsoa osaksi Ilosaarirock-brändiä.

6.2 Palvelun laadun mittaaminen

Palvelun laatua on mitattu ja arvioitu paljon. Kenties yleisin ja tunnetuin mittari on SERVQUAL-menetelmä. Menetelmä perustuu väittämiin, joissa palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä kuvataan 22 attribuutilla ja vastauksissa käytetään 7-portaista asteikkoa. Mittarilla saadaan selville asiakkaan käsitys palvelun laadusta vertaamalla sekä asiakkaan odotuksia että kokemuksia. Menetelmässä käytetään palvelun laadun osatekijöitä koskevia väittämiä, joihin asiakas voi ottaa kantaa. Alun perin SERVQUAL-menetelmässä käytettiin kymmentä osatekijää. Myöhemmin nämä tiivistettiin viiteen, jotka ovat palveluympäristö, luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus ja empatia. (Zeithaml, Parasuraman & Berry 1990, 23–26.)

Palveluympäristöllä tarkoitetaan kaikkia asiakkaalle näkyviä fyysisiä elementtejä, kuten materiaaleja, laitteita, yrityksen toimitiloja sekä henkilöstön pukeutumista. Palveluympäristöön kuuluvat myös esitteet, opasteet sekä muut tekijät, jotka helpottavat yrityksessä asiointia. (Grönroos 2007, 84.) Vaikka palveluympäristön osatekijät kohdistuvat pääasiassa tekniseen laatuun, vaikuttaa se myös palvelun toiminnalliseen laatuun. Palveluympäristö määrittelee hyvin pitkälti sen, millaista toimintaa kohteessa voidaan harjoittaa. (Komppula & Boxberg 2002, 52.) Ilosaarirockin leirintäalueilla palveluympäristöllä tarkoitetaan itse leirintäaluetta, alueen nurmikenttää, sisään tuloportteja, kioskirakennelmia sekä työntekijöiden ulkoista olemusta.

Luotettavuus tarkoittaa yrityksen kykyä tarjota asiakkaalleen heti ensimmäisellä kerralla täsmällistä ja virheetöntä palvelua luvatuissa aikarajoissa pysyen (Grönroos 2007, 84). Käytännössä luotettavuus ilmenee aikataulujen pitävyytenä, majoituksen, ruuan ja ohjelmien luvattuna tasona, oikein suoritettuna laskutuksena ja yleisenä palvelun virheettömyytenä. Leirintäalueilla tämä tarkoittaa sujuvaa sisäänkirjautumista, alueiden avautumista ja sulkeutumista ilmoitettuina aikoina sekä työntekijöiden ammatitaitoa. Käytössä olleen majoitusvarausjärjestelmän toimivuus voidaan myös laskea kuuluvan osaksi luotettavuutta.

Reagointialttiudella tarkoitetaan palveluyrityksen työntekijöiden halukkuutta auttaa asiakkaita, vastata heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa sekä kykyä informoida heitä palvelun aikataulusta (Grönroos 2007, 84). Reagointialttiuteen kuuluu myös yrityksen kyky kor-

jata palvelussa mahdollisesti tapahtunut virhe asiakkaalle mahdollisimman nopeasti ja asiakasta tyydyttävästi. Ilosaarirockin leirinnässä reagointialttius tulee ilmi kyvyssä vastata asiakkaiden sähköposteihin ja puheluihin ennen varsinaista tapahtumaa, sekä korjata mahdolliset ongelmatilanteet sisäänkirjautumisessa tai muissa palveluissa festivaalin aikana.

Palveluvarmuus tarkoittaa yrityksen työntekijöiden kykyä saada käyttäytymisellään asiakas luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi. Siihen kuuluu myös yrityksen työntekijöiden riittävä tietämys vastata asiakkaiden kysymyksiin. (Grönroos 2007, 84.) Palveluvarmuuden osia ovat pätevyys, kohteliaisuus, uskottavuus ja turvallisuus. Pätevyydellä tarkoitetaan työntekijöiden teknistä ammattitaitoa. Kohteliaisuus on asiakasta arvostavaa, kohteliasta ja huomaavaista käytöstä sekä ystävällisyyttä. Uskottavuus tarkoittaa, että asiakas voi luottaa organisaation ajavan rehellisesti asiakkaan etua. Tähän vaikuttavat yrityksen nimi ja maine, henkilöstön persoonallisuus sekä tapa, jolla palveluja myydään asiakkaille. Turvallisuus merkitsee, että palvelun fyysiset tai taloudelliset riskit on selvitetty, analysoitu ja pyritty minimoimaan. Asiakkaan on tunnettava tuote turvalliseksi. (Komppula & Boxberg 2002, 53–55.) Ilosaarirockin leirinnässä palveluvarmuus ilmenee työntekijöiden tietotaitona ja pätevyytenä, sekä heidän tavassaan toimia asiakkaita kohdatessa ja palveltaessa. Palveluvarmuuteen kuuluu myös riittävä turvallisuudesta huolehtiminen leirintäalueilla. Tähän kuuluvat ammattitaitoiset järjestyksenvalvojat, ensiapuvalmius ja tarvittava alkusammutuskalusto.

Empatia tarkoittaa yrityksen kykyä ymmärtää asiakkaan ongelmia ja toimia asiakkaan edun mukaisesti. Yrityksen on myös huomioitava asiakkaansa ja heidän tarpeensa yksilöllisesti. (Grönroos 2007, 84.) Empatia-osio rakentuu saavutettavuudesta, viestinnästä sekä asiakkaan ymmärtämisestä. Saavutettavuudella tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuuksia ottaa yhteyttä yritykseen. Saavutettavuuteen kuuluu myös yrityksen löydettävyyys ja sijainti. Viestintä empatian osatekijänä merkitsee yrityksen kykyä viestiä asiakkaalle niin, että tämä ymmärtää mistä on kyse. Tämä ei tarkoita vain kielitaitoa vaan, että asiat kerrotaan niin sanotusti kansantajuisesti. Empatian tärkein osa-alue on asiakkaan ymmärtäminen. Asiakaspalvelijan on pystyttävä asettamaan itsensä asiakkaan asemaan ja ymmärrettävä hänen tarpeitaan. Asiakaspalvelijan pitäisi pystyä aistimaan myös sumeita ja hiljaisia odotuksia. (Komppula & Boxberg 2002, 57–58.) Empatian osa-alueet ilmenevät Ilosaarirockin leirinnässä siten, että asiakkailta on mahdollisuus

ottaa helposti yhteyttä leirinnän järjestäviin henkilöihin jo ennen tapahtumaa sekä tarvittaessa sen aikana. Leirintäalueiden työntekijöiden on myös osattava palvella asiakkaita siten, että heille jää tapahtumasta positiivinen mielikuva, vaikka jokin palvelu ei olisi-kaan toiminut täysin odotusten mukaisesti.

7 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

7.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Asiakastyytyväisyys on yrityksen menestyksen elinehto. Yritys ei tule toimimaan pitkään, mikäli se ei pysty täyttämään asiakkaidensa odotuksia ja vaatimuksia. He odottavat yrityksen tuotteen tai palvelun olevan juuri sitä mitä he tarvitsevat. Tarpeiden on täytettävä mielellään jo heti ensimmäisellä kerralla kun asiakkaat käyttävät yrityksen tuotetta tai palvelua. Tällöin asiakkaat pysyvät tyytyväisinä ja yrityksen on mahdollista saada heidät asiakkaikseen jatkossakin.

Hyvällä asiakastyytyväisyydellä yritys hankkii itselleen uskollisia asiakkaita, joiden avulla sen on mahdollista ylläpitää, ja jopa lisätäkin myyntiään. Tyytyväiset ja yritykselle uskolliset asiakkaat voivat suositella yritystä tuttavilleen, jolloin yritys saa ilmaista mainosta palveluilleen. Tietyissä tapauksissa yrityksen asiakkaat saattavat jopa neuvoa toinen toisiaan joissakin yrityksen tarjoamien palvelujen käytössä. Näin ollen asiakastyytyväisyydellä saattaa olla myynnin lisäämisen ohella vaikutusta myös markkinointikuluihin, tai jopa henkilöstön työmäärään. (Bowen & Chen 2001, 213.)

7.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Kun asiakas on käyttänyt palvelua, hän on siihen joko tyytyväinen tai tyytymätön. Hyvälaatuiseen palveluun on aina helppo olla tyytyväinen, ja usein tyytyväisyyttä ja laatua käytetäänkin lähes synonyymeinä toisilleen. Muutkin kuin pelkkä laatu voivat kuitenkin

vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen palvelusta. Tyytyväisyys onkin laatua laajempi käsite, ja näin laatu on vain yksi tekijä asiakastyytyväisyydessä. Asiakaskeskeisen organisaation pyrkimyksenä on päästä asettamiinsa tavoitteisiin nimenomaan asiakastyytyväisyyden avulla. Jotta asiakastyytyväisyyteen pystytään vaikuttamaan, tarvitaan tietoa siitä, millä asioilla on merkitystä asiakkaiden tyytyväisyydelle. (Ylikoski 2000, 149.) Tällä tutkimuksella pyrittiin selvittämään näitä asioita Ilosaarirockin leirinnästä.

Ylikosken (2000, 151–152) mukaan asiakas käyttää palvelua aina tyydyttääkseen jonkin tarpeen. Palvelujen käyttömotiivit eivät kuitenkaan aina ole tiedostettuja. Motiivina voi olla yhteenkuuluvuuden tai itsearvostuksen tunteen kohottaminen. Näin ollen asiakkaan tiedostettuna kokema tyytyväisyys riippuu usein siitä, millaisen hyödyn hän palvelusta saa. Palvelun ominaisuuksista asiakas saa tyytyväisyyden, mikäli esimerkiksi hotellin varustelutaso on hyvä tai asiakaspalvelu korkeatasoista. Palvelun käytön seurauksista taas muodostuu toiminnallista tyytyväisyyttä, kuten hotellin keskeinen sijainti nähtävyyksistä ja kaupungin iltaelämästä kiinnostuneille. Korkeatasoisen hotellin käyttö antaa asiakkaalle myös psykologista tyytyväisyyttä. Asiakas kokee itsearvostuksen koamista majoittumalla siellä. Ilosaarirockin leirintäalueilla asiakkaiden kokema tyytyväisyys voidaan määritellä varsin pitkälti samoilla periaatteilla kuin hotellimajoitustakin käyttävän asiakkaan tyytyväisyys. Leirintäalueen osaava ja kohtelias henkilökunta, toimivat palvelut ja läheinen sijainti, niin festivaalialueeseen kuin kaupungin palveluihin nähden, tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyttä.

Kun palvelun tuottaja haluaa vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, hän etsii sellaisia palvelun ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia. Palvelun tuottaja pyrkii vaikuttamaan edellä mainittuihin viiteen palvelun laadun osatekijään. Asiakkaan tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa myös palveluun käytettävien välineiden laadulla tai edullisella hinnalla. Kaikkiin tekijöihin palvelun tuottajakaan ei kuitenkaan pysty vaikuttamaan. Tällaisia ovat esimerkiksi asiakkaan kiire ja yksilölliset ominaisuudet. (Ylikoski 2000, 152–153.) Leirintämajoituksessa etenkin senhetkinen säätila on asia, johon palvelun tuottaja ei pysty mitenkään vaikuttamaan.

7.3 Asiakkaan odotukset

Asiakkailla on tuotteesta ja palvelusta aina tietty odotusarvo. Tähän vaikuttavat aiemmat kokemukset, yrityksen imago, asiakkaiden tarpeet ja kilpailevat palvelun tuottajat. Odotukset koskevat niin tuotteen laatua kuin palveluprosessin toimivuuttakin, sekä palvelun tuottajan ammattimaisuutta, asiantuntemusta ja osaamista. (Lecklin 2006, 91.) Asiakkaan odotusten laatu vaihtelee myös sen mukaan, onko hänellä vastaavasta tuotteesta aiempia kokemuksia kyseisessä tai jossakin muussa yrityksessä, tai onko vastaavaa tuotetta koettu aiemmin ollenkaan (Komppula & Boxberg 2002, 47–48.) Yleensä asiakkaan odotukset ja vaatimustaso myös kasvavat sitä mukaa mitä enemmän hän palveluita käyttää. Yrityksen olisikin pyrittävä aina täyttämään tai ylittämään asiakkaan odotukset asiakastyytyväisyyden takaamiseksi. (Lecklin 2006, 91.)

Myös Ilosaarirockin leirinnästä on monilla sen asiakkailla aiempia kokemuksia, jonka pohjalta he muodostavat omat odotuksensa leirinnästä. He odottavat palvelun ja tunnelman olevan vähintään samalla tasolla kuin aiemmilla kerroilla. Mahdollisia vertailevia kokemuksia asiakkailla voi olla käynneistään muilla festivaaleilla ja majoittumisesta niiden leirintäalueilla.

Asiakkaan odotusarvoihin voidaan vaikuttaa mielikuvilla. Jos yritys luo itsestään asiakkaan mielessä korkeatasoisen mielikuvan, on sen myös kyettävä vastaamaan mielikuvan aikaansaamiin odotuksiin. Matalammalla laatumielikuvalla yritys taas pystyy helpommin täyttämään asiakkaan odotukset. Matalalla laatumielikuvalla voi kuitenkin olla vaikea saada asiakasta kiinnostumaan yrityksen tarjoamista palveluista. Niinpä yrityksen onkin löydettävä ”kultainen keskitie” riittävän korkean ja riittävän matalan mielikuvan väliltä asiakkaan houkuttelemiseksi ja odotusten täyttämiseksi. (Lecklin 2006, 91–92.) Festivaalin leirintäalueilla asiakas ei välttämättä edes odota varsinaisesti korkeatasoista majoitusta ja palvelua. Leirintämajoituksen järjestäjän ei kuitenkaan kannata luvata asiakkaalle palveluita, joita leirintäalueelle ei pystytä järjestämään, eikä myöskään antaa nettisivujen tai muiden markkinointivälineiden ja -materiaalien kautta asiakkaalle vääränlaista mielikuvaa leirintämajoituksen laadusta.

7.4 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten tyytyväinen asiakas on yrityksen toimintaan ja kokemaansa palveluun. Tutkimuksessa on selvitettävä kaikki asiakastyytyväisyyteen ja sen muodostumiseen vaikuttavat tekijät. Näitä ovat ennakoitu odotustaso, kokemustaso ja toimintaominaisuuksien merkitys. Ennakoidulla odotustasolla tarkoitetaan asiakkaan palvelusta kokemia odotuksia. Niiden selvittäminen kannattaa tehdä tiettyyn arvosteluasteikkoon perustuvilla mielikuvakysymyksillä. Asiakas voi esimerkiksi kertoa mielikuvansa yrityksen palvelusta, laadusta, ystävällisyydestä ja toimintanopeudesta asteikolla 1–5. Samaa asteikkoon perustuvaa arviota voidaan käyttää myös kokemustason selvittämisessä. Kokemustaso on selvitettävä identtisesti odotustason kanssa, jotta tulokset ovat vertailukelpoisia. Toimintaominaisuuksien merkitystä ei välttämättä kannata selvittää yhtä tarkalla asteikolla kuin odotuksia ja kokemuksia. Silti tässäkin tiettyyn arvosteluasteikkoon perustuva mittaaminen on selkein ja toimivin. (Rope & Pöllänen 1998, 88–93.)

Ylikoski (2000, 156) on määritellyt asiakastyytyväisyystutkimukselle neljä päätavoitetta. Ensimmäiseksi on selvitettävä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat keskeiset tekijät. Tällä pyritään saamaan selville ne organisaation tekijät, joiden avulla toiminnalla tuotetaan asiakkaalle tyytyväisyyttä. Tämän jälkeen selvitetään yrityksen asiakkaiden tämänhetkinen tyytyväisyyden taso, eli miten organisaatio onnistuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa. Kolmanneksi tuotetaan toimenpide-ehdotuksia asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten pohjalta, jolloin nähdään mitä toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittämiseksi on tehtävä ja missä järjestyksessä. Neljäntenä päätavoitteena on asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuraaminen. Asiakastyytyväisyyttä ei kannata mitata vain kerran, vaan mittaus on hyvä suorittaa tasaisin väliajoin. Tällöin nähdään miten asiakastyytyväisyys on kehittynyt ja ovatko korjaustoimet vaikuttaneet siihen. Tämä Ilosaarirockin leirintää koskeva asiakastyytyväisyystutkimus noudattelee pitkälti tätä nelivaiheista mallia.

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

8.1 Aineiston keruu

Kysely toteutettiin Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun kehittämällä www-pohjaisella Typala-palautejärjestelmällä ja se linkitettiin Ilosaarirockin internetsivuille. Linkki kyselyyn oli esillä internetsivujen etusivulla. Verkossa suoritettava kysely oli oikeastaan ainoa järkevä vaihtoehto kyselyn suorittamiseen. Leirintäalueilla suoritettuna kysely olisi vaatinut useiden henkilöiden työpanosta viikonlopun aikana. Myös tulosten analysointiin olisi mennyt huomattavasti enemmän aikaa. Verkossa toteutetun kyselyn vastaukset pystyttiin helposti siirtämään SPSS-ohjelmaan, ja analysoinnin aloittaminen oli helppoa. Myös riittävän otoskoon saaminen oli internetissä suoritettussa kyselyssä huomattavasti helpompaa.

Kysely oli esillä Ilosaarirockin internetsivuilla 20.–26.7.2009. Tavoitteelliseksi otoskooksi oli määritelty 350 vastausta, joka oli 5 % ennakoidusta noin 7 000 henkilön leiriytyjämäärästä. Otoksoon arvioinnin perusteena oli vuonna 2007 tehty Ilosaarirockin asiakasprofiilitutkimus, jossa koko festivaaliyleisölle kohdistetun kyselyn otoskoko oli 1 000 henkilöä eli noin 5 % festivaalin kokonaisasiakasmäärästä. Tavoitteellinen otoskoko saavutettiin kahdessa päivässä. Kysely pidettiin kuitenkin avoinna koko viikon, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman paljon. Vastausmääräksi ja samalla varsinaiseksi otoskooksi tuli lopulta 601 vastausta. Majoittujamäärä leirintäalueilla oli viikonlopun aikana noin 5 500 henkilöä, joten otoskoko käsittää noin 10,9 % kokonasmajoittujamäärästä. Näin ollen kyselyn tuloksista selviää jo hyvinkin tarkkaan, mitä mieltä asiakkaat ovat olleet leirintäalueiden palveluista ja toimivuudesta.

Typala-järjestelmällä kootut kyselyn tulokset käsiteltiin pääasiassa SPSS-tilastoanalyysiohjelmalla. Joidenkin tulosten graafisessa ja taulukkomuotoisessa esittämisessä käytettiin Excel-tilukkolaskentaohjelmaa.

8.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa oli kyse kvantitatiivisesta tutkimuksesta, jolle ovat keskeisiä aiemmat teoriat ja hypoteesit, johtopäätökset mahdollisista aiemmista tutkimuksista, käsitteiden määrittely sekä havaintoaineiston soveltuvuus määrälliseen mittaamiseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136). Tässä tutkimuksessa johtopäätösten tekeminen aiempien tutkimusten tulosten avulla on hieman hankalaa, koska Ilosaarirockin leirintäalueista ei ole aiempia tutkimuksia. Tuloksia voidaan kuitenkin joiltakin osin vertailla vuonna 2007 tehtyyn Ilosaarirockin asiakasprofiilitutkimukseen. Myös leirintäalueita koskevat mahdolliset ennakkokäsitykset voidaan tässä tutkimuksessa joko vahvistaa tai kumota. Näitä ovat esimerkiksi oletus siitä, että Ravileirintä houkuttelee enemmän juhlivampia asiakkaita, kun taas Niittyleirinnän oletetaan olevan rauhallisemmasta menosta pitävien majapaikka. Samasta syystä myös leirintäalueiden sukupuolijakauman oletettiin olevan Ravileirinnässä miesvaltainen ja Niittyleirinnässä naisvaltainen.

Tutkimusta suunnitellessa ja sen tuloksia analysoidessa on otettava huomioon tutkimuksen reliaabelius ja validius. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi kahden arvioijan päätymistä samanlaisiin tuloksiin tai, että tulokset ovat samoja tutkittaessa samaa henkilöä tai asiaa eri tutkimuskerroilla. Tutkimuksen validius tarkoittaa, että käytetty mittari tai tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä mitä on tarkoituskin. Tämä tarkoittaa, että kyselylomakkeen kysymykset ovat selkeitä ja niiden väärinymmärryksen riski mahdollisimman pieni. Mikäli vastaajat ymmärtävät kysymykset väärin, ja tutkija tulkitsee vastauksia oman tulkintansa perusteella, eivät tulokset ole enää todellisia ja päteviä. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.) Tämän tutkimuksen tuloksia ei voida vielä vertailla eri tutkimuskertoihin, koska kysely on ensimmäinen laatuaan. Sen sijaan tuloksista voidaan etsiä selkeitä kasaumia, joista ilmenee vastausten painottuminen tiettyyn suuntaan. Tutkimuksen validiuden varmistamiseksi kysymyksistä pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeitä, jotta vastaajat ymmärtäisivät ne niin kuin oli tarkoitettu.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselynä. Kysely on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Survey tarkoittaa kyselyn, haastattelun tai havainnoinnin muotoja, joissa aineisto kerätään standardoidusti, ja joissa otos tai näyte tietystä perusjoukosta muodostuu kohdehenkilöistä. Standardoidulla tarkoitetaan, että selvittettäviä asioita kysytään jokaiselta vastaajalta täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2007, 188.) Kyselyssä käyte-

tyssä kyselylomakkeessa oli taustatietokysymyksiä, monivalintakysymyksiä, asteikkoihin perustuvia kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Liitteessä 3 on tulostettu malli kyselylomakkeesta.

Kyselyn tavoitteena oli selvittää, mitä mieltä Ilosaarirockin Ravi- ja Niittyleirinnän asiakkaat ovat leirintäalueiden palvelutarjonnasta, palvelujen toimivuudesta ja eri palvelujen tärkeydestä. Kyselyllä selvitettiin myös, mitä palveluita asiakkaat kaipaisivat jo olemassa olevien palvelujen lisäksi, ja mitä he olisivat valmiita maksamaan niistä. Leirintäalueiden ympäristöystävällisyys ja asiakkaiden ympäristötietoisesta käyttäytymisen selvittäminen olivat myös osa kyselyn tavoitteista. Tuloksia vertailtiin toimeksiantajan toiveiden mukaisesti etenkin vastaajien iän ja asuinpaikan mukaan. Kyselyn tulosten perusteella tehtiin kehitysehdotukset leirintäalueiden palvelujen parantamiseksi, sekä pyrittiin myös muodostamaan kuvaus kummallekin leirintäalueelle tyypillisestä asiakkaasta. Tämän tavoitteena oli selvittää onko eri leirintäalueiden asiakkaissa joitakin merkittäviä eroja.

Kyselytutkimuksen etuina voidaan pitää mahdollisuutta kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselymenetelmän tehokkuus säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kysely on helppo lähettää sadoille tai tuhansillekin vastaajille. Huolellisesti suunnitellun lomakkeen vastaukset voidaan nopeasti käsitellä haluttuun muotoon ja analysoida tietokoneella. Samoin kyselyn kustannukset ja aikataulu on melko helppo arvioida. Kyselytutkimuksessa on myös heikkoutensa. Vastaajat eivät välttämättä suhtaudu kyselyyn vakavasti eivätkä vastaa kysymyksiin huolellisesti. Myös kysymysten väärinymmärrystä on vaikea kontrolloida. Hyvän ja toimivan lomakkeen laatiminen vie tutkijalta aikaa ja vaatii monipuolista tietoa ja taitoa asiasta. Näiden lisäksi myös vastaamattomuus saattaa nousta joissakin tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Mahdolliset kyselytutkimuksen heikkoudet ja uhkakuvat pyrittiin torjumaan ennakkoon. Kyselyyn vastaavien riittävän suuren määrän varmistamiseksi kaikkien kyselyyn osallistuneiden ja yhteystietonsa antaneiden kesken arvottiin pääsylippuja vuoden 2010 Ilosaarirockiin sekä Ilosaarirock-aiheisia tuotepaketteja. Kysymysten asettelu ja sanamuodot pyrittiin tekemään Ilosaarirock-henkiseksi perinteisten ”Mitä mieltä olet...” -tyylisten kysymysten sijasta. Tämän toivottiin innostavan vastaajia paremmin. Kyselys-

tä tehtiin myös pituudeltaan sellainen, jota ei viitsisi alkaa täyttämään pelkästään huumorimielessä, mutta jonka kuitenkin jaksoi asiallisesti vastaamalla tehdä loppuun asti.

8.3 Kyselylomake

Kyselylomakkeessa oli yhteensä 32 kysymystä. Kysymykset oli jaettu viiteen osioon. Ensimmäisen osion kysymykset (1–6) käsittelivät vastaajan taustatietoja, kuten ikää, sukupuolta ja aiempia Ilosaarirock-käyntejä. Toisen osion kysymyksillä (7–10) selvitettiin milloin ja miten vastaaja oli saapunut Ilosaarirockiin, ja milloin lähtenyt sieltä. Kolmannen osion kysymykset (11–16) koskivat majoittumista Ilosaarirockissa sekä majoituksen ennakkovarausjärjestelmän käyttöä.

Neljännessä osiossa (17–25) kysyttiin vastaajan mielipiteitä leirintäalueiden palveluista, niiden toimivuudesta ja hintatasosta. Viidennen osion kysymykset (26–31) koskivat vastaajan ympäristötietoisuutta ja Ilosaarirockin ympäristöystävällisyyttä. Viimeisenä kysymyksenä (32) vastaajalla oli mahdollisuus jättää vapaasti palautetta, niin festivaalia kuin leirintäaluetakin koskien.

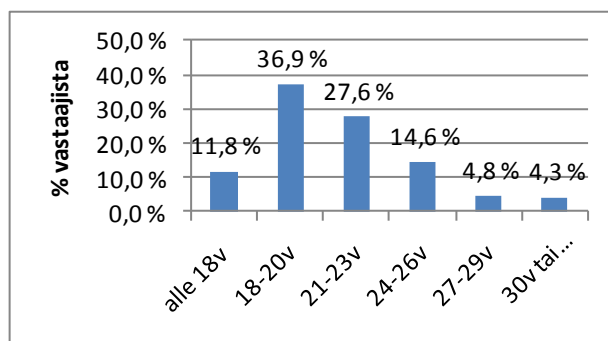
9 KYSELYN TULOKSET

9.1 Taustatiedot vastaajista

Nuorin kyselyyn vastannut oli iältään 13 vuotta ja vanhin 46 vuotta. Vastaajien keski-ikäksi muodostui 21,4 vuotta. Miesvastaajat olivat hieman naisvastaajia vanhempia. Miesten keski-ikä oli 22,1 vuotta ja naisten 20,7 vuotta. Eri leirintäalueiden asiakkaiden keski-ikässä ei ilmennyt merkittävää eroa. Ravileirinnän asiakkaiden keski-ikä oli 21,2 vuotta ja Niittyleirinnän asiakkaiden 21,7 vuotta. Vastausten moodi, eli yleisin ikä vastaajien joukossa oli 18 vuotta. Vastausten mediaani, eli keskimäinen arvo, oli 21. Tämä tarkoittaa sitä, että vastaajista puolet oli tätä nuorempia ja puolet vanhempia.

Vastaajat jaettiin kyselyn myöhempien tulosten vertailua varten ikäluokkiin, joiden pohjana käytettiin vuonna 2007 tehdyssä Ilosaarirockin asiakasprofiilitutkimuksessa käytettyä ikäluokitusta (Rahunen 2007, 24). Tämä auttaa jatkossa toimeksiantajaa eri kyselyiden tulosten vertailussa. Asiakasprofiilitutkimuksesta poiketen alle 15-vuotiaat ja 15–17-vuotiaat yhdistettiin yhdeksi alle 18-vuotiaiden ryhmäksi. Yhdistäminen tehtiin siksi, että alle 15-vuotiaita vastaajia oli vain kaksi kappaletta. Tulosten vertailu ikäluokittain ei ollut järkevää eikä luotettavaa noin pienellä yksittäisellä otoksella.

Kuvio 2 havainnollistaa muodostettujen ikäluokkien jakautumisen. Vastaajista 11,8 % oli alle 18-vuotiaita. Suurin ikäluokka olivat 18–20-vuotiaat, joiden osuus vastaajista oli 36,9 %. Vastaajista 27,6 % oli 21–23-vuotiaita, ja tämä ikäluokka muodostikin yhdessä 18–20-vuotiaiden kanssa yli 60 % koko vastaajajoukosta. Kolmanneksi suurin ikäryhmä olivat 24–26-vuotiaat. Heidän osuutensa oli 14,6 % vastaajista. Kyselyn pienimmän ikäluokan muodostivat 27-vuotiaat ja sitä vanhemmat, 27–29-vuotiaiden osuuden ollessa 4,8 % ja 30-vuotiaiden ja sitä vanhempien 4,3 %. Leirintämajoitus on siis erityisesti nuorempien festarivieraiden suosima majoittumismuoto.



Kuvio 2. Vastaajat ikäluokittain.

Suurin ikäluokka kummallakin leirintäalueella olivat 18–20-vuotiaat. Ravileirinnässä heitä oli 37,4 % ja Niittyleirinnässä 35,3 % vastaajista. Ainoa suurempi ero ikäluokkien välillä oli havaittavissa 21–23-vuotiaissa, joita Ravileirinnässä oli 30,2 % ja Niittyleirinnässä 21,2 %. Myös 27–29-vuotiaissa oli pientä eroa leirintäalueiden välillä. Ravileirinnässä heitä oli vain 3 %, kun taas Niittyleirinnässä osuus oli 9,4 %.

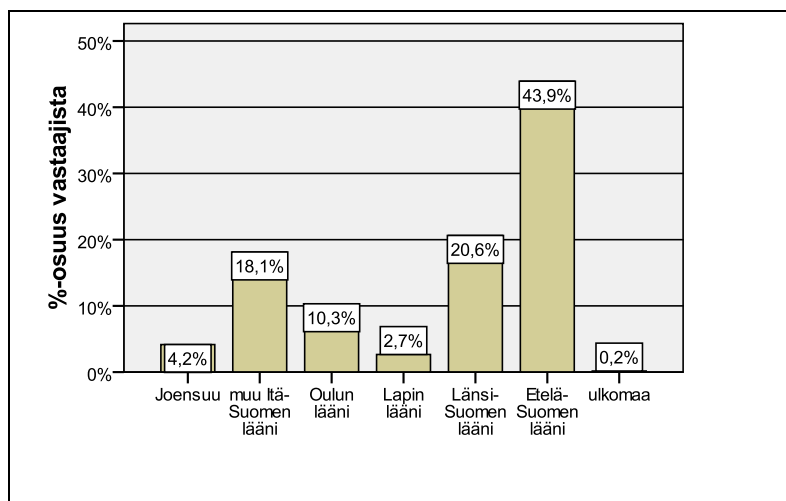
Kyselyyn vastanneista oli naisia 53,7 % ja miehiä 46,3 %. Taulukko 1 osoittaa vastaajien sukupuolijakauman leirintäalueittain. Vaikka Niittyleirinnän ajateltiin ennakkoon profiloituvan rauhallisemmaksi leirintäalueeksi ja näin ollen houkuttelevan ehkä enem-

män naisia, niin oikeasti naisia oli Ravileirinnässä miehiä enemmän. Vastaavasti miesten osuus Niittyleirinnän asiakkaista oli niukasti naisia suurempi.

Taulukko 1. Leirintäalueiden asiakkaiden sukupuolijakauma.

	mies	nainen
Ravileirintä	44,5 %	55,5 %
Niittyleirintä	50,6 %	49,4 %

Tulosten analysoinnin helpottamiseksi vastaajilta kysyttiin asuinkunnan sijasta laajemmin asuinpaikkaa. Vastaajista yli puolet oli kotoisin Etelä- tai Länsi-Suomen läänistä (kuvio 3). Etelä-Suomen läänistä kotoisin olevia oli vastaajista peräti 43,9 % ja Länsi-Suomen läänistä kotoisin olevia 20,6 %. Kyselyssä eriteltiin Joensuussa ja muualla Itä-Suomen läänissä asuvat. Joensuussa asuvia oli 4,2 % ja muualla Itä-Suomen läänissä asuvia 18,1 %. Kun nämä prosenttiosuudet lasketaan yhteen, saadaan koko Itä-Suomen läänistä 22,3 %:n osuudella vastaajajoukon toiseksi suurin alue. Oulun läänistä olevia vastaajia oli 10,3 % ja Lapin läänistä olevia 2,7 %.

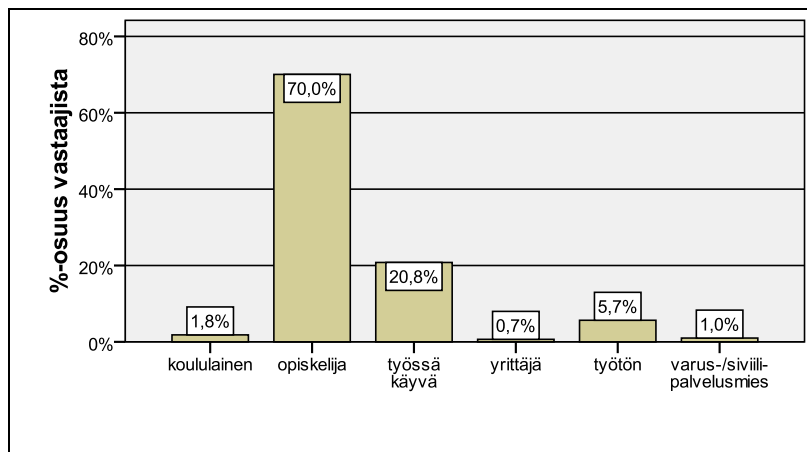


Kuvio 3. Vastaajien asuinpaikat.

Tulos osoittaa festarin saavan varsin paljon asiakkaita Itä-Suomen läänin ulkopuolisista alueista nimenomaan Etelä-Suomesta. Syinä tähän ovat varmasti suurempi asiakaspotentiaali sekä paremmat liikenneyhteydet Länsi- tai Pohjois-Suomeen verrattuna. Vastanneista kukaan ei ilmiottanut asuinpaikakseen Ahvenanmaan lääniä. Kyselyyn vastannut ainoa ulkomaalainen ilmoitti asuinpaikakseen Espanjan. Asuinpaikkojen jakautumisessa leirintäalueittain ei ollut merkittäviä eroja. Kun tuloksia myöhemmin tarkastellaan

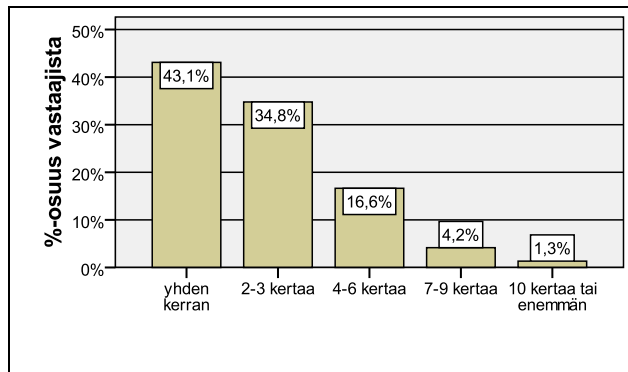
asuinpaikoittain, on ulkomaalainen vastaaja jätetty pienen osuutensa vuoksi pois analysoinnista.

Kuvio 4 havainnollistaa vastaajien aseman festaritapahtuman ulkopuolella. Vastaajista selkeästi suurin osa, eli jopa 70 %, oli opiskelijoita. Koska suurin osa kyselyyn vastanneista oli iältään 18–23-vuotiaita, tämä tulos oli varsin odotettu. Työssä käyviä vastaajista oli 20,8 %. Työttömiä vastaajista oli 5,7 %. Koululaisia vastaajista oli 1,8 %, varus- tai siviilipalvelusmiehiä 1 % ja yrittäjiä 0,7 %. Vastaajissa ei ollut yhtään eläkeläistä. Tapahtuma houkuttelee siis selkeästi eniten opiskelijoita. Kun huomioidaan vastaajien ikärakenne, tulos on varsin odotettu. Vastaajat jakautuivat aseman suhteen kummallakin leirintäalueella suunnilleen samalla tavalla.



Kuvio 4. Vastaajien asema Rokin ulkopuolella.

Vastaajista peräti 43,1 % kävi vuonna 2009 Rokissa ensimmäistä kertaa (kuviot 5). Toista tai kolmatta kertaa festarille osallistuneita oli 34,8 % vastaajista. 4–6 kertaa festarille osallistuneita oli 16,6 %. Vastaajista 7–9 kertaa osallistuneita oli vain 4,2 % ja 10 kertaa tai useammin osallistuneiden osuus jäi vielä tätäkin pienemmäksi, ollen 1,3 %. Ensimmäistä kertaa Rokkiin osallistuneiden osuus oli varsin iso. Tulosta voidaan ainakin osittain selittää uusien kävijöiden aktiivisemmalla internetsivujen käytöllä. Jo useita kertoja festarilla käyneet eivät välttämättä lue yhtä aktiivisesti tapahtuman nettisivuja. Näin ollen he eivät välttämättä ole olleet tietoisia suoritetusta kyselystäkään. Käyntikertojen määrällä ei näyttänyt olevan vaikutusta leirintäalueen valintaan.



Kuvio 5. Vastaajien käyntikerrat.

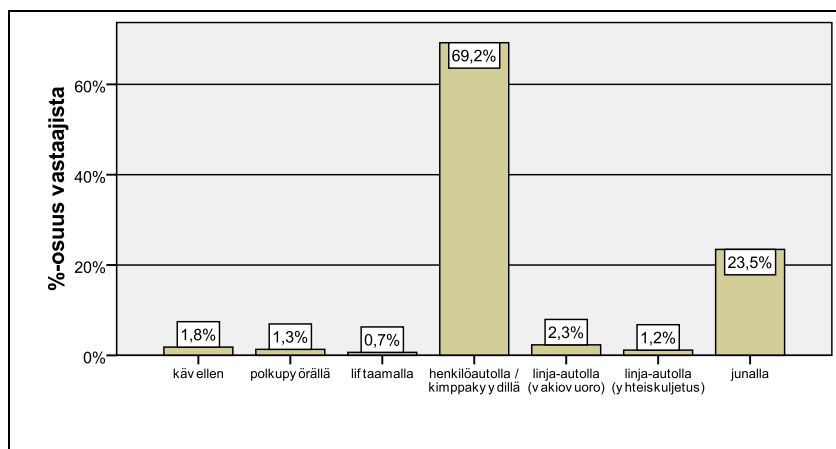
Leirinnän asiakkailta kysyttiin myös mille festareille he olivat osallistuneet viimeisen kolmen vuoden aikana. Kysymys oli monivalintakysymys eikä sen tuloksia pysty suoraan vertaamaan keskenään. Tuloksista selviää kuitenkin, että jopa 25,5 % vastaajista on viimeisen kolmen vuodena aikana osallistunut ainoastaan Ilosaarirockiin. Rokilla on siis varsin paljon uskollisia kävijöitä, jotka eivät käy muilla festareilla lainkaan. Muista erikseen kysytyistä festareista suosituin oli Provinssirock, johon 30 % kysymykseen vastanneista kertoi osallistuneensa. Seuraavaksi suosituin oli Ruisrock, johon oli osallistunut 23,6 % vastaajista. Kolmantena oli Ankkarock, johon 19,8 % vastaajista ilmoitti osallistuneensa. Jurassic Rockiin oli osallistunut kysymykseen vastanneista 11,6 %. Muille erikseen mainituille festareille oli kuhunkin osallistunut vain alle 8 % vastaajista. Prosenttiosuudet eivät merkittävästi vaihdelleet eri leirintäalueiden asiakkaiden välillä. Tuloksista voidaan päätellä Ilosaarirockilla olevan varsin suuri uskollinen asiakaskunta, joka käy kesän aikana ainoastaan tällä festarilla. Tuloksista näkee myös, että Ilosaarirockilla on vankka asema Suomen muiden isojen festareiden joukossa. Huolimatta osallistumisesta muille festareille, vastaajat ovat tulleet myös Ilosaarirockiin.

Vastaajista 32,3 % oli ilmoittanut osallistuneensa myös joillekin muille kuin kysymyksessä valmiiksi mainituille festareille. Vastauksissa suosituimmaksi festariksi osoittautui Qstock, jonka ilmoitti 20,3 % kysymykseen vastanneista. Toiseksi eniten mainintoja sai Pipefest 9,3 %:n osuudella. Kolmanneksi eniten mainintoja keräsi Faces Etnofestival. Hajamainintoja saivat esimerkiksi Flow, Puustock, Tammerfest ja Simerock. Ulkomaisista festareista eniten mainintoja sai Roskilde. 4,3 % vastaajista kertoi osallistuneensa kyseiselle festarille. Yksittäisiä mainintoja saivat myös Saksassa järjestettävät Hurricane Festival ja Wacken Open Air.

9.2 Rokkiin saapuminen ja lähteminen

Kysymyksillä Rokkiin saapumisesta ja lähtemisestä haluttiin selvittää, minkä matkustusmuodon vastaajat olivat valinneet festarille saapuakseen ja miksi he olivat valinneet juuri kyseisen matkustusmuodon. Heiltä kysyttiin myös milloin he saapuivat paikalle, ja milloin lähtivät.

Selvä enemmistö eli 69,2 % vastaajista saapui paikalle henkilöautolla tai kimpppakyydillä (kuvio 6). Tärkeimmiksi syiksi tämän matkustusmuodon valintaan ilmoitettiin edullisuus, helppous ja nopeus etenkin, mikäli matka tehdään useamman ihmisen porukassa. Lapin ja Oulun lääneistä kotoisin olevat käyttivät henkilöautoa muualta tulevia vastaajia enemmän. Heillä henkilöauton osuus matkustusmuodoista oli jopa yli 80 %. Syynä tähän on varmasti Pohjois-Suomen heikommat julkiset liikenne yhteydet Etelä-Suomeen verrattuna. Joustavamman matkustamisen vuoksi ihmiset valitsevat junien ja linja-autojen sijasta henkilöauton.



Kuvio 6. Vastaajien matkustusmuodot.

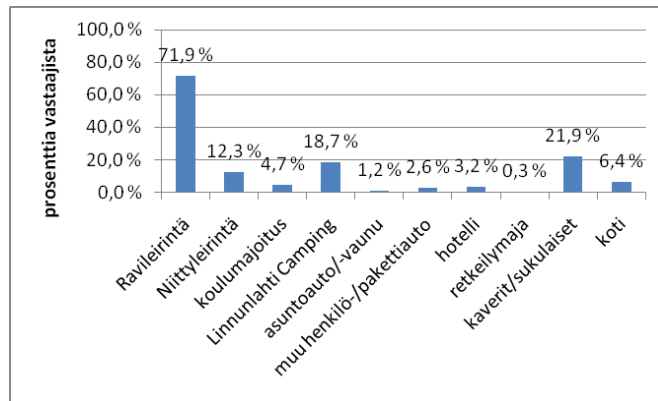
Junalla saapuneita oli 23,5 %. Junalla matkustamisen tärkeimmiksi syiksi mainittiin helppous, nopeus ja monessa tapauksessa myös se, ettei autokyydin järjestäminen ollut onnistunut. Linja-autokuljetusten käyttö jäi vastaajien keskuudessa hyvin marginaaliseksi. Vakiovuoroilla saapuneet vastaajat olivat pääasiassa Itä-Suomen läänistä Joensuun ulkopuolelta ja yhteiskuljetuksilla saapuneet Etelä-Suomen läänistä. Neljästä liftaamalla saapuneesta vastaajasta kolme oli kotoisin Länsi-Suomen läänistä ja yksi Etelä-Suomen läänistä. Kävelen ja polkupyörällä saapuneet olivat oletetusti Joensuusta. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut saapuneensa lentokoneella.

Ainoa hieman selvempi ero valittujen matkustusmuotojen ja leirintäalueiden välillä havaittiin henkilöauto- ja junakyytien välillä. Ravileirinnän asiakkaista 72,2 % oli saapunut henkilöautolla tai kimppekyydillä ja 21,1 % junalla. Niittyleirinnän asiakkaista 61,8 % oli saapunut Rokkiin henkilöautolla tai kimppekyydillä ja 29,4 % junalla. Yhtenä syynä tähän eroon voidaan pitää perjantai-iltana tulleiden junien saapumisen jälkeen tapahtunutta Ravileirinnän osittaista ja hetkellistä sulkemista, ja tästä johtunutta asiakkaiden ohjausta Niittyleirinnän puolelle.

Rokkiin perjantaina saapuneita oli jopa 77,5 %. Torstaina paikalle saapui 16,5 % ja lauantaina 6 % vastaajista. Lähtöpäivän valinnassa jakautuminen oli yhtä selkeää. Vastaajista 22,3 % lähti festarilta sunnuntaina ja selvä enemmistö eli 77,7 % vasta maanantaina. Kukaan ei ilmoittanut lähteneensä lauantaina. Suurin osa asiakkaista saapui siis paikalle jo perjantaina. Syynä tähän saattaa olla halu osallistua festarin perjantai-illan klubille. Toisena syynä on varmasti se, että asiakkaat haluavat olla ajoissa paikalla, vaikka itse festari varsinaisesti alkaakin vasta lauantaina. Tällöin heidän ei tarvitse lähteä kotoa kohti tapahtumapaikkaa aikaisin lauantai-aiamuna. Myös se, että leirintämajoituksen hinta oli sama riippumatta tulo- tai lähtöpäivästä, houkutteli varmasti asiakkaita tulemaan paikalle jo perjantaina. Leirinnästä lähdön painottuminen selkeästi maanantaille taas osoittaa sen, että suurin osa haluaa mieluummin nukkua yönsä ennen kuin lähtee kotimatkalle. Syynä on varmasti myös se, että kovin moni ei edes olisi ajokunnossa heti sunnuntai-iltana festarin päätyttyä.

9.3 Majoittuminen ja ennakkovarausjärjestelmän käyttö

Aiempiä majoittumismuotoja käsitellyt kysymys oli monivalintakysymys, joten tulokset eivät ole keskenään suoraan vertailukelpoisia. Tämän lisäksi vastaukset oli rajattava niihin vastaajiin, jotka olivat osallistuneet Rokkiin jo myös ennen vuotta 2009. Vastauksista selviää kuitenkin, että 71,9 % vastaajista oli jollakin aiemmalla Rokkikäynnillään majoittunut Ravileirinnässä (kuviot 7).



Kuvio 7. Aiemmat majoittumismuodot Rokissa.

Niittyleirinnässä aiemmin majoittuneita oli vain 12,3 %. Vähäistä osuutta selittää se, että Niittyleirintä oli ensimmäistä kertaa käytössä vasta vuonna 2008. Vastaajista 21,9 % ilmoitti majoittuneensa aiemmilla kerroilla kavereiden tai sukulaisten luona. Tässä joukossa on varmasti monia aiemmin Joensuussa asuneita ja sen jälkeen muualle muuttaneita kävijöitä. Rokin virallisten leirintäalueiden eräänlaisena kilpailijana pidettävässä Linnunlahti Campingissa ilmoitti aiemmin majoittuneensa 18,7 % kyselyyn vastanneista. Prosenttiosuudesta selviää ehkä se, että virallisilla leirintäalueilla on varsin vakiintunut asema festarin asiakkaiden keskuudessa, tai että Ravileirinnän majoittujamäärät ovat selkeästi Linnunlahti Campingia suurempia.

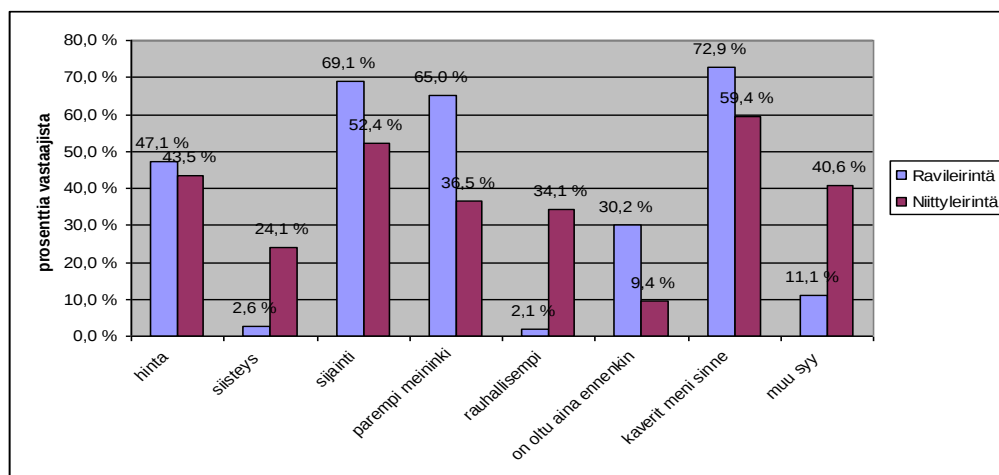
Kotona majoittuneita oli kyselyn mukaan 6,4 %. Joensuun Popmuusikoiden järjestämää koulumajoitusta oli aiemmilla kerroilla käyttänyt 4,7 % vastaajista. Pieni prosenttiosuus selittyy enimmäkseen koulumajoituksen rajallisella kapasiteetilla, joka on vain noin 600 majoittujaa. Hotellissa majoittuneiden osuus oli 3,2 %. Vastaajista vain 1,2 % ilmoitti majoittuneensa aiemmin asuntoautossa tai -vaunussa. Vastaajilta kysyttiin myös, miten moni on aiemmin majoittunut muussa kuin matkailuautoksi rekisteröidyssä ajoneuvossa. Majoittuminen tavallisessa henkilö- tai pakettiautossa on kiellettyä niin Rokin virallisilla leirintäalueilla kuin niiden ulkopuolellakin. Tämän vaihtoehdon olikin aiemmin valinnut vain 2,6 % vastaajista. Retkeilymajassa ilmoitti aiemmin majoittuneensa vain 0,3 % vastaajista. Syynä retkeilymajan pieneen osuuteen on niiden vähäinen tarjonta Joensuussa.

Aiemmista majoittumismuodoista löytyi selkeitä eroja eri leirintäalueiden asiakkaiden kesken. Ravileirinnän tämänvuotisista asiakkaista 47,1 % oli majoittunut kyseisellä leirintäalueella myös aiemmin. Kavereiden tai sukulaisten luona oli majoittunut 10,4 %

asiakkaista. Linnunlahti Campingissa majoittuneita oli 9 % ja Niittyleirinnässä aiemmin majoittuneita oli Ravileirinnän asiakkaista vain 3 %. Vastaavasti Niittyleirinnän tämänvuotisista asiakkaista 25,3 % oli aiemmin majoittunut Ravileirinnässä ja 17,1 % Niittyleirinnässä. Niittyleirintäkin on siis jo lyhyen toimintansa aikana ehtinyt saada asiakkaita, jotka tulevat alueelle myös uudestaan. Kavereiden tai sukulaisten luona oli Niittyleirinnän asiakkaista aiemmin majoittunut 17,6 % ja Linnunlahti Campingissa 14,7 %. Muiden majoittumismuotojen osuudet jäivät kummallakin leirintäalueella noin 5 %:iin tai sen alle.

Kyselyyn vastanneista 71,7 % majoittui vuonna 2009 Ravileirinnässä ja 28,3 % Niittyleirinnässä. Prosenttiosuuksien suuri ero selittyy leirintäalueiden koolla. Niittyleirinnän kapasiteetti on vain noin neljännes Ravileirinnän kapasiteetista.

Monivalintakysymyksenä esitetystä kysymyksessä tiedusteltiin kolmea tärkeintä syytä Ravi- tai Niittyleirinnän valintaan. Liitteessä 4 on eritelty leirintäalueen valintaan vaikuttaneet tekijät ikäluokittain ja asuinalueittain tarkasteltuna. Ravileirinnän asiakkaista 72,9 % ja Niittyleirinnän asiakkaista 59,4 % mainitsi yhdeksi tärkeimmistä syistä kyseisen leirintäalueen valintaan sen, että kaverit menivät sinne (kuvio 8). Samoin leirintäalueiden sijainti katsottiin merkittäväksi syyksi. Ravileirinnän asiakkaista 69,1 % ilmoitti tämän tärkeäksi syyksi ja Niittyleirinnän asiakkaista 52,4 %.



Kuvio 8. Tärkeimmät syyt leirintäalueen valintaan.

Ravileirinnän asiakkaista 65 % ilmoitti alueen paremman meiningin tärkeäksi syyksi valinnalleen. Tämä tukee ennakkokäsitystä, jonka mukaan Ravileirintä on Niittyleirin-

tään verrattuna riehakkaampi alue. Etenkin kun alueen rauhallisuuden oli Ravileirinnän asiakkaista maininnut tärkeäksi syyksi vain 2,1 %. Niittyleirinnän asiakkaista alueen paremman meiningin oli valinnut tärkeäksi syyksi 36,5 %. Alueen rauhallisuuden taas oli valinnut 34,1 %, joka on selkeästi enemmän kuin Ravileirinnän asiakkaiden keskuudessa.

Rauhallisuuden lisäksi selkeitä eroja eri leirintäalueiden asiakkaiden kesken havaittiin alueen siisteyden tärkeydessä. Ravileirinnän asiakkaista vain 2,6 % piti siisteyttä tärkeänä syynä alueen valintaan, kun taas Niittyleirinnässä tämän ilmoitti tärkeäksi 24,1 %. Tämäkin tulos tukee oletusta Niittyleirinnän rauhallisemmasta imagosta. Asiakkaat toivovat ja olettavat rauhallisemman alueen olevan samalla myös siistimpi. Ravileirinnässä voitiin myös havaita perinteiden vaikuttavan leirintäalueen valintaan. 30,2 % vastaajista ilmoitti yhdeksi tärkeäksi syyksi juuri Ravileirinnän valintaan sen, että siellä on oltu aina ennenkin. Niittyleirinnän asiakkaista 9,4 % oli ilmoittanut tämän tärkeäksi syyksi. Vähäinen prosenttiosuus on ymmärrettävän pieni, koska alue oli vuonna 2009 vasta toista kertaa käytössä.

Hinnan oli ilmoittanut tärkeäksi syyksi leirintäalueen valintaan 47,1 % Ravileirinnän asiakkaista ja 43,5 % Niittyleirinnän asiakkaista. Hinnan kohdalla vertailua on turha tehdä näiden kahden leirintäalueen kesken, koska kummankin majoitushinta oli sama. Hinnan merkityksen voidaan olettaa riippuvan enemmän muiden, jo aiemmin mainittujen, majoitusvaihtoehtojen hintatasosta. Asiakkaat siis katsovat Ravi- ja Niittyleirinnän olevan hinnaltaan houkuttelevampia kuin esimerkiksi Linnunlahti Campingin tai hotellin.

Niittyleirinnän asiakkaiden vastauksissa on huomioitavaa varsin suuri muiden syiden määrä leirintäalueen valinnassa. Näistä syistä selkeästi yleisimmäksi nousee Raviradan hetkellinen sulkeminen perjantaina alkuillasta. Asiakkaita jouduttiin tuolloin jonkin aikaa ohjaamaan Ravileirinnän sijasta Niittyleirintään. Ravileirinnän asiakkailla mahdollisena muuna syynä leirintäalueen valintaan oli enimmäkseen kavereiden suosittelu.

Ikäluokittain tarkasteltuna leirintäalueen valintaan vaikuttaneissa syissä oli vain pientä vaihtelua. Vastaajista 27–29-vuotiailla kolmanneksi tärkeimmäksi syyksi kavereiden ja sijainnin jälkeen nousi 44,8 %:n osuudella muut syyt. Näiden joukossa oli useampi vas-

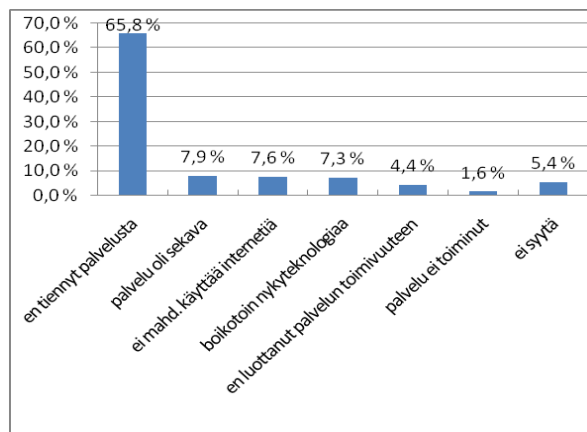
taus, jossa syyksi ilmoitettiin Raviradan täyttyminen. Tästä voidaan päätellä vastaajien olleen Niittyleirinnän asiakkaita. Koska vastaajien absoluuttinen määrä kyseisessä ikäluokassa oli kuitenkin melko pieni, suuren prosenttiosuuden voidaan katsoa olevan enemmän sattumaa. Kyseisen ikäluokan edustajat olivat luultavasti sattuneet tulemaan paikalle juuri sillä aikaa, kun Raviradalle ei päässyt ilman ennakkovarausta. Muilla ikäluokilla muiden syiden osuus jäi noin 20 %:iin tai sen alle. Toisen poikkeuksen muodostivat 30-vuotiaat ja sitä vanhemmat. Tälle ikäluokalle selkeästi tärkeimmäksi syyksi leirintäalueen valintaan osoittautui sijainti, hinnan ollessa toiseksi tärkein, ja kavereiden ja paremman meiningin jäädessä tärkeysjärjestyksessä kolmanneksi ja neljänneksi.

Vastausten tarkastelu vastaajien asuinpaikkojen mukaan ei tuonut esiin suuria eroja. Länsi-Suomen läänistä kotoisin olevilla vastaajilla kolmen tärkeimmän syyn joukkoon nousi paremman meiningin sijasta hinta. Muilla kolme tärkeintä syytä olivat kaverit, sijainti ja parempi meininki. Näiden järjestys vaihteli hieman asuinpaikan mukaan, mutta kaikilla nämä kolme olivat tärkeimpiä syitä.

Vastaajista 47,4 % varasi majoituksensa ennakkoon majoitusvarausjärjestelmän kautta. Järjestelmän käytössä oli selkeä ero Ravi- ja Niittyleirinnän asiakkaiden kesken. Ravileirinnän asiakkaista 55 % oli varannut majoituksen ennakkovarausjärjestelmän kautta, kun taas Niittyleirinnän asiakkaista järjestelmää oli käyttänyt ainoastaan 28,2 %. Tähänkin eroon syy löytyy suurelta osin Ravileirinnän hetkellisestä sulkemisesta perjantaina. Tuona aikana kaikki asiakkaat, jotka maksoivat majoituksensa vasta leirintäalueen portilla, ohjattiin Niittyleirinnän puolella. Näin ollen heidän määränsä alueella nousi oletettua suuremmaksi.

Ikäluokittain tarkasteltuna suhteessa eniten majoitusvarausjärjestelmää käyttivät 24–26-vuotiaat. Heistä 58 % varasi majoituksen järjestelmän kautta. Vähiten varausjärjestelmää käyttänyt ikäluokka olivat 27–29-vuotiaat. Heistä 37,9 % varasi majoituksen varausjärjestelmän kautta. Muilla ikäluokilla järjestelmää käyttäneiden osuus jäi vajaaseen 50 %:iin. Asuinpaikan mukaan tarkasteltuna aktiivisimpia majoitusvarausjärjestelmän käyttäjiä olivat Lapin läänistä kotoisin olevat vastaajat. Heistä jopa 68,8 % käytti järjestelmää. Vähiten järjestelmää käyttivät joensuulaiset, joista vain 24 % ilmoitti varanneensa majoituksen varausjärjestelmän kautta. Muilla ryhmillä järjestelmää käyttäneiden osuus jäi näin tarkasteltunakin vajaaseen 50 %:iin.

Selkeästi merkittävin syy majoitusvarausjärjestelmän käyttämättömyyteen oli tietämättömyys palvelusta (kuvio 9). Järjestelmää käyttämättömistä peräti 65,8 % ilmoitti syyksi sen, ettei tiennyt palvelusta. Tietämättömyys johtuu pitkälti siitä, että järjestelmä oli vasta ensimmäistä kertaa käytössä. Sitä ei vielä voimakkaasti mainostettu, koska haluttiin ensisijaisesti varmistaa järjestelmän tekninen toimivuus. Järjestelmä toimi melko moitteettomasti, ja tulevana vuosina sen käyttöä ja markkinointia tullaan todennäköisesti tehostamaan.



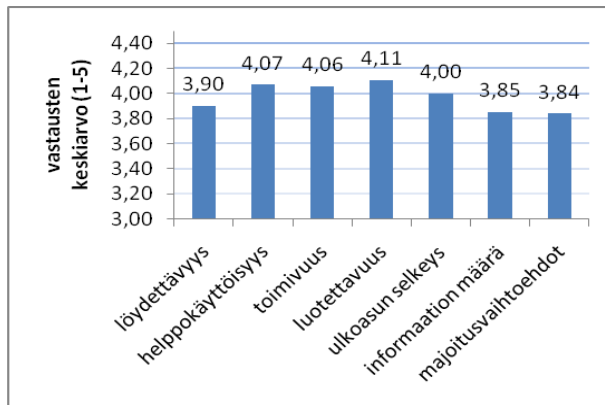
Kuvio 9. Syyt majoitusvarausjärjestelmän käyttämättömyyteen.

Vastauksissa voidaan suhtautua ehkä jonkinlaisella varauksella vaihtoehtoihin nykyteknologian boikotoinnista ja internetin käyttömahdollisuuden puuttumisesta. Nykyteknologian boikotointi on hieman humoristinen vastausvaihtoehto ja on sen vuoksi saattanut houkutella joitakin vastaajia antamaan juuri tämän vastauksen. Internetin käyttömahdollisuuden puuttuminen taas on syynä hieman hämmentävä. Suoritettiinhan kyselykin verkossa ja vastaajat ovat siihen kuitenkin osallistuneet. Vastaajista 5,4 % ei ilmoittanut syytä miksei käyttänyt varausjärjestelmää.

Majoitusvarausjärjestelmää käyttäneiltä vastaajilta kysyttiin mielipidettä järjestelmän käytettävyydestä ja toimivuudesta asteikolla 1–5, jossa 1 oli huonoin arvosana ja 5 paras arvosana. Arvosanoille annettiin tulosten analysoinnin selkeyttämiseksi myös sanalliset arvot: 1=surkeaa, 2=melko heikkoa, 3=kohtalainen, 4=hyvä ja 5=unelmallista. Tuloksia tarkasteltiin keskiarvojen ja moodien lisäksi myös sen mukaan, millaisena eri ikäluokat kokivat varausjärjestelmän. Vaikka iso osa vastaajista oli nuoria, ja luultavasti tottuneita internetin käyttäjiä, niin eri-ikäisten ihmisten käsitykset toimivasta ja helppokäyttöisestä

internetpalvelusta saattavat silti vaihdella. Tässä tapauksessa muista poikkeavaksi ikäluokaksi muodostui 27–29-vuotiaat.

Varausjärjestelmän löydettävyydelle internetsivuilta vastaajat antoivat keskiarvoksi 3,90 (kuvio 10). Arvosanojen moodi, tyyppiarvo, eli yleisin vastaus oli 4. Vastaajista 46,4 % oli antanut tämän arvosanan. 27–29-vuotiaista vain 23,5 % antoi tämän arvosanan ja jopa 29,4 % piti löydettävyyttä surkeana tai melko heikkona. Muilla ikäluokilla kahden heikoimman vaihtoehdon osuus jäi selkeästi alle 10 %:n. Ravileirinnän asiakkaiden antamien arvosanojen keskiarvo sivujen löydettävyydestä oli 3,98 ja Niittyleirinnän asiakkaiden 3,65.



Kuvio 10. Majoitusvarausjärjestelmän arvosanat.

Järjestelmän helppokäyttöisyydelle muodostui keskiarvoksi 4,07. Tämänkin kysymyksen kohdalla arvosanojen moodi oli 4. Vastaajista 40 % antoi tämän arvosanan. Muista ikäluokista poiketen 27–29-vuotiaista vastaajista vain 7,1 % piti järjestelmän helppokäyttöisyyttä unelmallisena. Muilla ikäluokilla tämän arvosanan osuus vaihteli 25,5 %–44,8 %:n välillä. Ravileirinnän asiakkaiden arvosana järjestelmän helppokäyttöisyydestä oli 4,15 ja Niittyleirinnän asiakkaiden 3,78.

Järjestelmän toimivuus sai kyselyssä keskiarvoksi 4,06. Vastausten moodi oli kuitenkin 5. Vastaajista 39,4 % oli antanut tämän arvosanan. Samoin kuin helppokäyttöisyyden kohdalla, niin 27–29-vuotiaista vain 7,1 % piti järjestelmän toimivuutta unelmallisena. Muiden ikäluokkien kohdalla toimivuutta piti unelmallisena noin 40 % vastaajista. Ravileirinnän asiakkaiden antama arvosana varausjärjestelmän toimivuudesta oli 4,13 ja Niittyleirinnän asiakkaiden antama 3,81.

Varausjärjestelmän luotettavuudelle muodostui vastausten keskiarvoksi 4,11. Myös tässä osiossa vastausten moodi oli 5. Vastaajista 41,2 % antoi kyseisen arvosanan. Aiempien vastausten tapaan myös tässä kysymyksessä 27–29-vuotiaat poikkesivat selvästi muista ikäluokista. Heistä vain 14,3 % piti järjestelmän luotettavuutta unelmallisena. Muilla ikäluokilla parhaan arvosanan osuus vaihteli 39,7 %–53,3 %:n välillä. Ravileirinnän asiakkaiden keskiarvo luotettavuudesta oli 4,18 ja Niittyleirinnän asiakkaiden keskiarvo 3,88.

Järjestelmän ulkoasun selkeys sai vastausten perusteella keskiarvoksi tasan 4. Myös annettujen vastausten moodi oli 4. Vastaajista 42 % oli antanut arvosanan 4. Aiemmista vastauksista poiketen tämän kysymyksen vastauksissa ei ollut ikäluokkien välillä aivan yhtä jyrkkiä eroja. Unelmallisen arvosanan järjestelmän ulkoasusta antoi 27–29-vuotiaista 14,3 % ja 30-vuotiaista ja sitä vanhemmista 13,3 %. Muilla ikäluokilla tämän arvosanan osuus vaihteli 27,6 %–39,5 %:n välillä. Ravileirinnän asiakkaiden arvosana järjestelmän ulkoasun selkeydelle oli 4,07 ja Niittyleirinnän asiakkaiden 3,77.

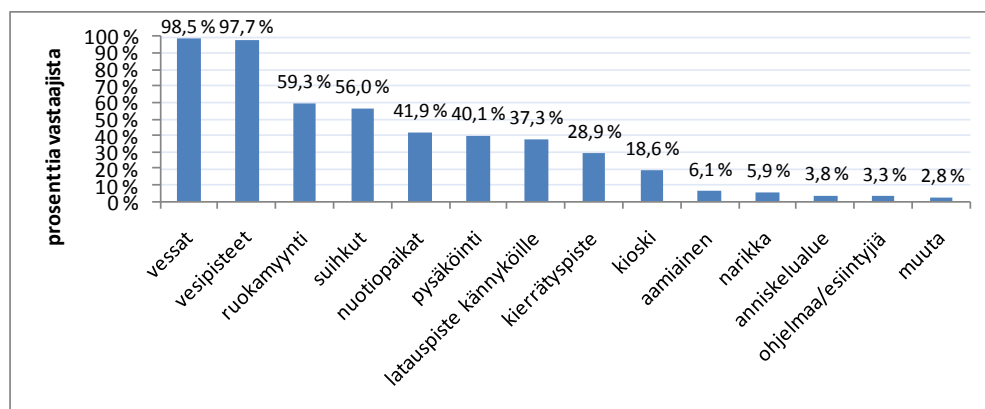
Järjestelmän internetsivujen tarjoaman informaation määrä sai keskiarvoksi 3,85. Vastausten moodi oli 4. Tämän arvosanan antoi 43,1 % vastaajista. Myös tässä kysymyksessä 27–29-vuotiaat olivat muita ikäluokkia kriittisempiä. Heistä 14,3 % piti informaation määrää surkeana tai melko heikkona. 18–20-vuotiaista tätä mieltä oli 10,5 %. Muilla ikäluokilla näiden vaihtoehtojen osuus jäi selvästi alle 10 %:n. Unelmallisena informaation määrää piti 27–29-vuotiaista vain 7,1 %. Muiden ikäluokkien osuudet vaihtelivat 17,2 %–29,1 %:n välillä. Ravileirinnän asiakkaat antoivat informaation määrälle arvosanan 3,93 ja Niittyleirinnän asiakkaat 3,55.

Järjestelmän tarjoamien majoitusvaihtoehtojen monipuolisuus sai vastaajilta arvosanan 3,84. Vastausten moodi oli 4. Tämän arvosanan antoi 38,9 % vastaajista. Ikäluokittain tarkasteltuna vastaukset olivat samansuuntaisia kuin aiempienkin kysymysten vastaukset. Majoitusvaihtoehtojen monipuolisuutta piti 27–29-vuotiaista surkeana tai melko heikkona 14,3 %. Muiden ikäluokkien osuus jäi näiden vaihtoehtojen kohdalla alle 10 %:n. Myös unelmallisen arvosanan antaneita 27–29-vuotiaita oli 14,3 %. Muiden ikäluokkien osuudet vaihtelivat 22,4 %–33,3 %:n välillä. Ravileirinnän asiakkaiden antama keskiarvo majoitusvaihtoehtojen monipuolisuudelle oli 3,93 ja Niittyleirinnän asiakkaiden 3,51.

Selvästi kriittisimmin majoitusvarausjärjestelmän käytettävyyteen ja toimivuuteen suhtautuivat 27–29-vuotiaat. Ero muihin ikäluokkiin oli erittäinkin suuri, ja siihen on hankala löytää selkeää syytä. Yhtä merkille pantavia ovat Niittyleirinnän asiakkaiden arviot, jotka olivat järjestään heikompia kuin Ravileirinnän asiakkaiden antamat arviot. Tähtäkään ei ole havaittavissa selkeää syytä. Kokonaisuutena voidaan kuitenkin todeta majoitusvarausjärjestelmän olleen hyvin toiminut palvelu, jonka kehittämistä ja käyttöä kannattaa ehdottomasti jatkaa.

9.4 Leirintäalueille kuuluvat palvelut

Vastaajilta kysyttiin, mitkä palvelut heidän mielestään kuuluvat leirintäalueille, eli mitkä ovat leirintäalueiden peruspalvelut. Monivalintakysymyksenä esitetyssä kysymyksessä vastaajat saivat valita valmiiksi annetusta listasta viisi itselleen tärkeintä palvelua. Selvästi tärkeimmiksi leirintäalueille kuuluvista palveluista nousivat vessat ja vesipisteet. Vastaajista peräti 98,5 % oli valinnut tärkeisiin palveluihin vessat ja 97,7 % vesipisteet (kuvio 11). Vessat ja vesipisteet olivat kaksi tärkeimmäksi koettua palvelua ikäluokasta tai asuinpaikasta riippumatta. Tämä tulos ei yllätä, sillä kyseessä on varsin oleelliset jokapäiväisessä elämässä tarvittavat asiat. Liitteessä 5 on eritelty tarkemmin vastaajien mielipiteet leirintäalueille kuuluvista palveluista ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna.



Kuvio 11. Leirintäalueille kuuluvat palvelut.

Kokonaisvastauksia tarkasteltaessa kolmanneksi tärkeimmäksi palveluksi nousi ruokamyynnipiste. Vastaajista 59,3 % oli valinnut tämän palvelun leirintäalueille kuuluvaksi.

Ikäluokittain tarkasteltuna poikkeuksen kokonaisvastauksiin tekevät 27-vuotiaat ja sitä vanhemmat. Heidän vastauksissaan ruokamyyntipiste on vasta neljänneksi tärkein palvelu. Kolmanneksi tärkeimpänä leirintäalueiden palveluna tämä ikäryhmä piti suihkuja. Asuinpaikkojen mukaan tarkasteltuna poikkeuksena kokonaisvastauksiin olivat Joensuussa ja Länsi-Suomen läänissä asuvat. Myös heidän mielestään kolmanneksi tärkein palvelu ovat suihkut. Joensuussa asuville ruokamyynti oli neljänneksi tärkein ja Länsi-Suomen läänissä asuville vasta viidenneksi tärkein palvelu.

Suihkut olivat neljänneksi tärkein leirintäalueiden palvelu. Vastaajista 56 % oli ilmoittanut ne tärkeäksi palveluksi. Poikkeuksen tekivät Lapin ja Oulun lääneissä sekä Länsi-Suomen läänissä asuvat vastaajat. Lapin ja Oulun lääneissä asuvien vastauksissa neljänneksi tärkeimmäksi palveluksi nousi pysäköinti. Tämä on sikäli ymmärrettävää, koska tuolta alueelta saapuvat festarivieraat tulevat kauempaa ja mahdollisesti huonompien julkisten liikenneyhteyksien päästä kuin eteläisestä Suomesta tulevat vieraat. Tästä syystä oman auton käyttö on vielä yleisempää kuin muualta saapuvilla ja näin ollen heillä on tarvetta pysäköintipaikoille. Länsi-Suomen läänissä asuvien mielestä neljänneksi tärkein leirintäalueiden palvelu ovat nuotiopaikat.

Kokonaisvastauksissa viidenneksi tärkeimmäksi palveluksi nousi leirintäalueiden nuotiopaikat. Vastaajista 41,9 % oli ilmoittanut ne tärkeäksi palveluksi. Alle 18-vuotiaita ja 21–23-vuotiaita lukuun ottamatta muilla ikäluokilla viidenneksi tärkein palvelu oli juuri nuotiopaikat. Alle 18-vuotiaille viidenneksi tärkein palvelu oli kännyköiden latauspiste ja 21–23-vuotiaille vastaajille pysäköinti.

Leirintäalueittain tarkasteltuna vastauksissa voitiin havaita pieniä eroja. Vessat ja vesipisteet olivat luonnollisesti kaksi tärkeimmäksi arvioitua palvelua kummallakin leirintäalueella. Ravileirinnän puolella kolmanneksi tärkeimmäksi palveluksi nousi ruokamyynti. Vastaajista 65,2 % piti tätä palvelua tärkeänä. Neljänneksi tärkeimmäksi palveluksi Ravileirinnän puolella osoittautui suihkut, jonka oli valinnut 54,1 % vastaajista. Viidenneksi tärkeimmäksi palveluksi Ravileirinnän asiakkaat valitsivat pysäköinnin. Tämän vaihtoehdon oli valinnut 43,2 % vastaajista.

Niittyleirinnän puolella kolmanneksi tärkeimmäksi palveluksi vastaajat olivat valinneet suihkut. Vastaajista 61,8 % piti tätä tärkeänä palveluna. Neljänneksi tärkein palvelu vas-

tausten perusteella oli nuotiopaikat. Vastaajista 49,4 % oli valinnut sen tärkeäksi palveluksi. Viidenneksi tärkeimmäksi palveluksi Niittyleirinnän asiakkaat valitsivat ruokamyynnin. Vastaajista 44,7 % piti tätä leirintäalueelle kuuluvana palveluna.

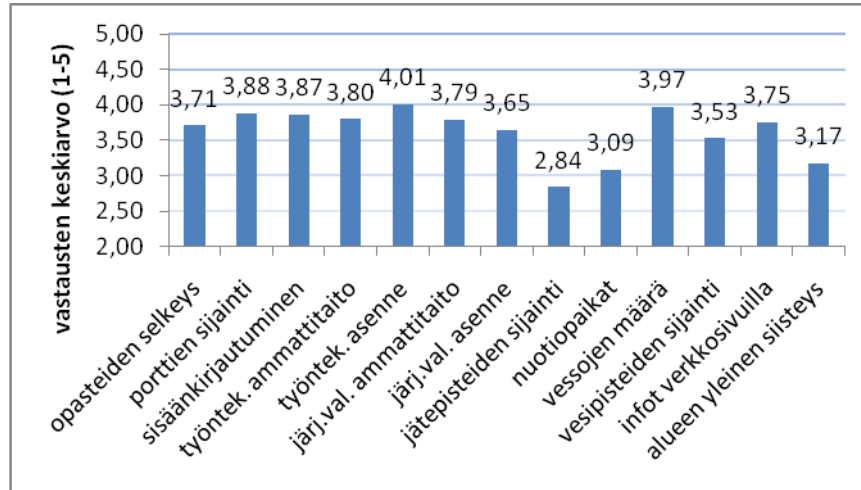
Asiakkaat siis tarvitsevat leirintäalueille selkeästi tietyt peruspalvelut, kuten vessat, vesipisteet ja suihkut. Viiden tärkeimmäksi koetun palvelun lisäksi tuloksista on huomiotava myös pysäköintimahdollisuudelle ja kännyköiden latauspisteelle annetut vastaukset. Vastaajista reilu kolmannes pitää näitä tärkeinä palveluina. Lisäksi reilu neljännes oli valinnut kierrätyspisteet ja vajaa viidennes kioskin tärkeiksi palveluiksi. Vaikka nämä palvelut eivät mahtuneetkaan viiden tärkeimmän joukkoon, niiden saamat vastausmäärät ovat kuitenkin sen suuruisia, että palveluiden ylläpidosta ja toteutuksesta on huolehdittava. Tällä tavoin asiakkaat kokevat saavansa rahoilleen parhaan mahdollisen vastineen ja asiakastyytyväisyys pysyy hyvänä. Muiden kysymyksessä mainittujen palvelujen kehittämistä kannattaa vielä tässä vaiheessa harkita tarkemmin.

9.5 Ravi- ja Niittyleirinnän palvelujen toimivuus

Vastaajilta kysyttiin mielipidettä leirintäalueiden palveluista ja niiden toimivuudesta asteikolla 1–5, jossa 1 oli huonoin arvosana ja 5 paras arvosana. Arvosanoille annettiin tulosten analysoinnin selkeyttämiseksi myös sanalliset arvot: 1=surkeaa, 2=melko heikkoa, 3=kohtalainen, 4=hyvä ja 5=taivaallista. Tuloksia tarkasteltiin keskiarvojen ja moodien lisäksi myös sen mukaan, millaisena eri ikäluokkia edustavat ja eri puolelta Suomea kotoisin olevat vastaajat pitivät leirintäalueiden palveluita ja toimivuutta. Ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkastellut tulokset on eritelty tarkemmin liitteessä 6.

Kuvio 12 näyttää leirintäalueiden palvelujen ja toimivuuden saamat keskiarvot. Leirintäalueiden opasteille vastaajat antoivat keskiarvon 3,71. Vastausten yleisin arvosana, eli moodi, oli 4. Vastaajista 42,3 % antoi tämän arvosanan. Kohtalaisena opasteiden selkeyttä piti 28,7 %. Ainoastaan 9,2 % piti opasteiden selkeyttä surkeana tai melko heikkona. Taivaallisena opasteiden selkeyttä piti 19,8 % vastaajista. Parhaimman arvosanan opasteiden selkeydestä antoivat Lapin läänistä kotoisin olevat vastaajat. Heidän arvostojen keskiarvo oli 3,94. Huonoimman arvosanan antoivat Länsi-Suomen läänistä kotoisin olevat, joiden antamien arvostojen keskiarvo oli 3,54. Ikäluokista parhaimman

arvosanan, eli 3,74, antoivat 21–23-vuotiaat. Huonoimman arvosanan, eli 3,62, antoivat 27–29-vuotiaat. Ravileirinnän asiakkaiden antama arvosana oli 3,73 ja Niittyleirinnän asiakkaiden 3,67.



Kuvio 12. Leirintäalueiden palvelujen ja toimivuuden keskiarvot.

Leirintäalueiden porttien sijainnille vastaajat antoivat arvosanaksi 3,88. Vastausten moodi oli 4. Vastaajista 40,1 % antoi tämän arvosanan. Vastaajista 20,8 % oli sitä mieltä, että porttien sijainti oli kohtalainen. Vastaajista 9,6 % piti sijaintia surkeana tai melko heikkona. Taivaallisena porttien sijaintia piti 29,5 %. Asuinpaikan mukaan vertailtuna porttien sijaintiin oli parhaiten tyytyväisiä Etelä-Suomen läänissä asuvat. Heidän antamansa arvosana oli 3,93. Huonoimman arvosanan, eli 3,69, antoivat Lapin läänistä olevat vastaajat. 18–20-vuotiaat antoivat parhaimman arvosanan, joka oli 3,94. Huonoimman antoivat 24–26-vuotiaat, joiden antama arvosana oli 3,72. Ravileirinnässä arvosana porttien sijainnista oli 3,86 ja Niittyleirinnässä 3,91. Porttien sijaintia osa vastaajista piti Ravileirinnässä hieman huonona ja toivoi, että leirinnän puolelta olisi suora yhteys itse festarialueelle.

Sisäänkirjautumisen sujuvuus sai kokonaisvastauksissa keskiarvon 3,87. Vastausten moodi oli 4. Vastaajista 44,9 % antoi tämän arvosanan. Kohtalaisena sisäänkirjautumisen sujuvuutta piti 23,2 %. Surkeana tai melko huonona sisäänkirjautumista piti vain 6,8 % ja taivaallisena sitä piti 25,1 % vastaajista. Parhaimman arvosanan sisäänkirjautumiselle antoivat Etelä-Suomen läänistä olevat vastaajat. Heidän arvosanansa oli 3,95. Länsi-Suomen läänistä olevat antoivat arvosanaksi 3,74. Tämä oli asuinpaikoittain tarkasteltuna huonoin arvosana. Ikäluokista parhaimman arvosanan, eli 4,04, antoivat alle 18-

vuotiaat. Huonoin arvosana oli 27–29-vuotiaiden antama 3,76. Ravileirinnässä sisäänkirjautumisen arvosanaksi tuli 3,91 ja Niittyleirinnässä 3,78. Ehkä hieman yllättäen sisäänkirjautumisen sujuvuuden arviointiin ei aiheuttanut eroja se oliko vastaaja käyttänyt majoitusvarausjärjestelmää vai ei. Koska sisäänkirjautumisen sujuvuuden parantaminen oli yksi syy järjestelmän käyttöönottoon, olisi voinut ehkä olettaa majoituksensa ennakoon varanneiden pitäneen sisäänkirjautumista sujuvampana. Tämä toisaalta tarkoittaa sitä, että ennakoon maksaneiden sisäänkirjautumista pitää jatkossa helpottaa ja yksinkertaistaa entisestään.

Työntekijöiden ammattitaidolle kyselyssä muodostui arvosanaksi 3,80. Vastausten moodi oli tässäkin tapauksessa 4. Vastaajista 47,8 % antoi tämän vastauksen. Työntekijöiden ammattitaitoa piti kohtalaisena 24,5 %. Surkeaksi tai melko heikoksi ammattitaidon arvio 7,6 % vastaajista. Ammattitaitoa piti taivaallisena 20,1 %. Kriittisimmin työntekijöiden ammattitaitoon suhtautuivat Länsi-Suomen läänistä kotoisin olevat. Heidän antamansa arvosana oli 3,63. Paras arvosana oli joensuulaisten antama 4,04. Ikäluokista parhaimman arvosanan antoivat alle 18-vuotiaat, joiden antama arvosana oli 4,06. Huonoin arvosana oli 3,66 ja sen antoivat 27–29-vuotiaat. Ravileirinnän työntekijöiden ammattitaito sai arvosanaksi 3,82 ja Niittyleirinnän työntekijöiden 3,74.

Työntekijöiden asenne arvioitiin kokonaisuudessaan leirinnän parhaiten toimineeksi osa-alueeksi. Asenteen arvosanaksi muodostui 4,01. Vastausten moodi oli 4, jonka antoi 41,1 % vastaajista. Vastaajista 20,6 % piti työntekijöiden asennetta kohtalaisena. Surkean tai melko heikon arvosanan asenteesta antoi vain 5,2 % ja taivaallisena asennetta piti 33,1 %. Huonoimman arvosanan, eli 3,81, antoivat Länsi-Suomen läänissä asuvat. Paras arvosana tuli muualla Itä-Suomen läänissä asuvilta. Heidän arvosanansa oli 4,17. Ikäluokista parhaimman arvosanan, eli 4,13, antoivat alle 18-vuotiaat. Huonoin arvosana oli 30-vuotiaiden ja sitä vanhempien antama 3,85. Ravileirinnässä työntekijöiden asenne sai arvosanan 4,06 ja Niittyleirinnässä 3,89. Sekä työntekijöiden ammattitaidon että asenteen saamia arvosoja pidän henkilökohtaisesti tärkeinä, koska vastasin heidän valinnastaan ja työhönohjauksesta. Tulokset ilmenee siis suoraan, että heidän ohjauksessaan ja opastuksessaan työtehtäviin olisi vielä ollut hieman parannettavaa, mutta ainakin onnistuin suurelta osin löytämään leirintään töihin niin sanotusti hyviä tyyppejä.

Järjestyksenvalvojien ammattitaito arvioitiin lähes samalle tasolle kuin työntekijöidenkin ammattitaito. Arvosanaksi muodostui 3,79. Vastausten moodi oli 4. Tämän arvosanan antoi 45,4 % vastaajista. Kohtalaisena järjestyksenvalvojien ammattitaitoa piti 23,1 %. Surkean tai melko heikon arvosanan osuus oli 9 %. Järjestyksenvalvojien ammattitaitoa piti taivaallisena 22,5 % vastaajista. Asuinalueittain tarkasteltuna paras arvosanan oli joensuulaisten antama 4. Huonoin arvosana oli Länsi-Suomen läänissä asuvien antama 3,56. Ikäluokittain tarkasteltuna parhaimman arvosanan antoivat alle 18-vuotiaat, joiden arvosana oli 3,97. Heikoimpana järjestyksenvalvojien ammattitaitoa pitivät 27–29-vuotiaat. Heidän antamansa arvosana oli 3,66. Ravileirinnässä järjestyksenvalvojien ammattitaidon saama arvosana oli 3,83 ja Niittyleirinnässä 3,69.

Järjestyksenvalvojien asenteelle muodostui keskiarvoksi 3,65. Vastausten moodi oli 4. Tämän arvosanan antoi 37,1 % vastaajista. Kohtalaiseksi järjestyksenvalvojien asenteen arvioi 25,8 %, surkeana tai melko heikkona asennetta piti 14 % ja taivaallisen arvosanan antoi 23,1 % vastaajista. Parhaimman arvosanan antoivat joensuulaiset. Heidän arvosanansa järjestyksenvalvojien asenteelle oli 3,84. Huonoimman arvosanan, eli 3,45, antoivat tässäkin tapauksessa Länsi-Suomen läänistä olevat. Alle 18-vuotiaat antoivat asenteelle ikäluokittain parhaimman arvosanan, eli 3,82. Kriittisimmin järjestyksenvalvojien asenteeseen suhtautuivat 27–29-vuotiaat, joiden antama arvosana oli 3,52. Ravileirinnässä järjestyksenvalvojien asenne sai arvosanan 3,68 ja Niittyleirinnässä 3,57.

Kyselyn heikoimmat arvosanat sai jätepisteiden sijoittelu. Kokonaisvastauksissa sen arvosanaksi tuli vain 2,84. Vastausten moodi oli 3, ja sen antoi 35,4 % vastaajista. Jätepisteiden sijoittelua piti surkeana tai melko heikkona peräti 38,3 %. Hyvän arvosanan sijoittelulle antoi 20,3 % ja taivaallisena sitä piti vain 6 % vastaajista. Asuinpaikkojen mukaan tarkasteltuna parhaimman arvosanan antoivat joensuulaiset. Heidän arvosanansa oli 3,36. Huonoin arvosana oli Länsi-Suomen läänissä asuvien antama 2,74. Tulos saattaa vaikuttaa jopa hienoiselta ”kotiin päin vetämiseltä” joensuulaisten puolelta. Vastaajista alle 18-vuotiaat antoivat parhaan arvosanan jätepisteiden sijoittelulle. Heidän arvosanansa oli 3,06. Huonoin arvosana oli 21–23-vuotiaiden antama 2,70. Ravileirinnän saama arvosana jätepisteiden sijoittelusta oli 2,71 ja Niittyleirinnän 3,18. Jätepisteiden sijoittelun saama arvosana ei tullut kovin suurena yllätyksenä. Etenkin Ravileirinnän puolella jätepiesti oli hieman kaukana yleisimmiltä kulkureiteiltä ja opasteet olivat riittämättömät. Niittyleirinnän puolella asiaa auttoi jätepiesteen sijainti leirintäalueen si-

sääntöjä läheisyydessä. Leirinnän asiakkaille ei siis suinkaan riitä, että jossakin leirintäalueella on kierrätyspiste. Niitä on mielellään oltava useampia ja sijoiteltuna niin, että ne ovat helposti löydettävissä ja käytettävissä.

Nuotiopaikat saivat myös hieman heikot arvosanat. Vastaajien antama kokonaiskeskiarvo niille oli 3,09. Samoin kuin jätepisteillä myös nuotiopaikoilla vastausten moodi oli 3. Vastaajista 40,2 % antoi tämän arvosanan. Surkean tai melko heikon arvosanan antoi 26,3 %. Hyviksi nuotiopaikat arvioi 25,5 %, ja taivaallisena niitä piti vain 8 % vastaajista. Kaikkein heikoimman arvosanan nuotiopaikoille antoivat jälleen Länsi-Suomen läänistä olevat. Heidän antamansa arvosana oli 3,06. Paras arvosana oli Lapin läänistä tulleiden vastaajien 3,25. Ikäluokittain tarkasteltuna parhaimman arvosanan, eli 3,34, nuotiopaikoille antoivat 27–29-vuotiaat. Huonoin arvio tuli 21–23-vuotiailta, joiden antama arvosana oli vain 2,91. Ravileirinnän nuotiopaikoille annettiin arvosanaksi 3,02 ja Niittyleirinnän nuotiopaikoille 3,27. Nuotiopaikoilla isoin ongelma oli ajoittainen polttopuiden loppuminen. Asiakkaille ei riitä, että leirintäalueilla on nuotiopaikat, vaan niillä on oltava myös riittävästi polttopuuta. Ravileirinnän puolella haittaa aiheuttivat myös nuotiopaikkojen ympärille kertyneet sadevesilammikot. Tämä vaikeutti nuotiopaikkojen käyttöä jonkin verran. Näitä asioita on parannettava, jotta asiakkaat kokevat nuotiopaikat nykyistä viihtyisämmiksi ja laadukkaimmiksi.

Vessojen määrä oli työntekijöiden asenteen jälkeen toiseksi parhaimmaksi arvioitu osa-alue leirintäalueiden toimivuudessa. Niiden saama arvosana oli 3,97. Vastausten moodi oli 4, ja tämän arvosanan antoi 42,6 % vastaajista. Surkeana tai melko heikkona vessojen määrää piti 7,3 %. Kohtalaisena niiden määrää piti 18,8 % ja taivaallisena jopa 31,3 % vastaajista. Tämän kysymyksen vastauksissa ei ollut tietoaakaan ”kotiin päin vetämisestä”, sillä joensuulaiset antoivat vessojen määrälle huonoimman arvosanan, 3,36. Ero huonoimman ja parhaimman arvosanan välillä oli yllättävänkin suuri. Paras oli Oulun läänistä olevien antama 4,26. Ikäluokista 18–20-vuotiaat antoivat vessojen määrälle arvosanan 4,03, joka oli ikäluokittain tarkasteltuna paras arvio. Huonoin arvosana oli 27–29-vuotiaiden antama 3,83. Ravileirinnässä vessojen määrälle annettiin arvosanaksi 3,94 ja Niittyleirinnässä 4,02.

Vesipisteiden sijainnille vastaajat antoivat kokonaisarvosanaksi 3,53. Vastausten moodi oli 4. Tämän arvosanan antoi 38,3 % vastaajista. Vesipisteiden sijaintia piti surkeana tai

melko heikkona 16,8 % vastaajista. Kohtalaisen sitä piti 27,8 % ja taivaallisena 17,1 %. Selkeästi paras arvosana oli Lapin läänistä kotoisin olevien antama 4,13. Huonoimman arvosanan antoivat sekä Länsi-Suomen että Etelä-Suomen läänistä olevat vastaajat. Kummankin ryhmän arvosana oli 3,49. Ikäluokittain tarkasteltuna parhaimman arvosanan antoivat 30-vuotiaat ja sitä vanhemmat. Heidän arvosanansa oli 3,58. Huonoin arvosana oli 21–23-vuotiaiden antama 3,48. Ravileirinnässä vesipisteiden sijainnin arvosanaksi muodostui 3,52 ja Niittyleirinnässä 3,56. Etenkin Ravileirinnän puolella vesipisteiden suurimpana puutteena ei ollut niinkään niiden sijoittelu, vaan puutteelliset opasteet, kun taas Niittyleirinnän puolella vesipisteenä toiminut säiliö oli helposti havaittavissa, vaikka sen kohdalla ei ollutkaan erillistä opastetta.

Rokin verkkosivuilla ollut leirintäaluetta koskeva info sai arvosanaksi 3,75. Vastausten moodi oli 4. Tämän arvosanan antoi 46,3 % vastaajista. Vain 6,2 % piti infoa surkeana tai melko heikkona. Kohtalaisena infoa piti 29,6 %, ja taivaallisena 17,9 % vastaajista. Asuinpaikan perusteella infoa piti parhaimpana Lapin läänistä kotoisin olevat. Heidän arvosana infolle oli tasan 4. Huonoin arvosana oli joensuulaisten antama 3,56. Vastaajista 18–20-vuotiaiden antama arvosana 3,88 oli ikäluokittain tarkasteltuna paras. Huonoin arvosana oli 3,55, ja sen antoivat 27–29-vuotiaat vastaajat. Ravileirinnän asiakkaiden antama arvosana nettisivuilla olleelle infolle oli 3,78 ja Niittyleirinnän asiakkaiden 3,68.

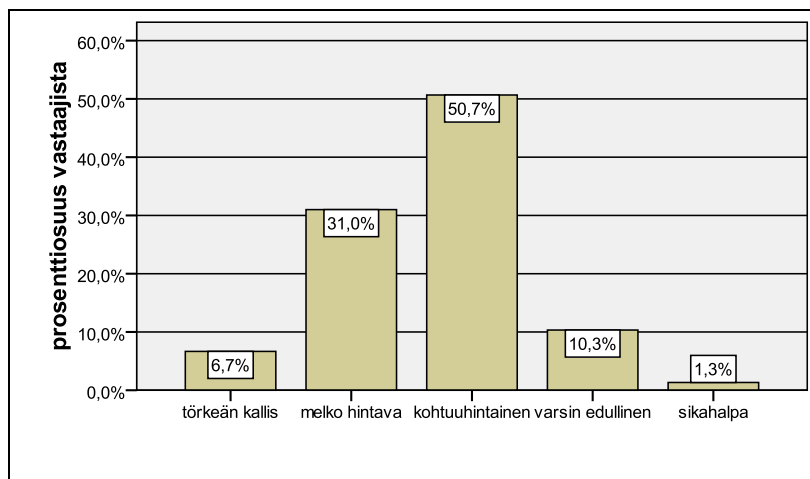
Leirintäalueiden yleinen siisteys sai arvosanan 3,17. Vastausten moodi oli 3. Tämän arvosanan antoi 42,4 % vastaajista. Alueiden siisteyttä piti surkeana tai melko heikkona 21,1 % vastaajista. Hyvänä siisteyttä piti 29,8 %, ja taivaallisena 6,7 %. Parhaimman arvosanan alueen yleisestä siisteydestä antoivat muualta Itä-Suomen läänistä kotoisin olleet. Heidän arvosanansa siisteydelle oli 3,29. Huonoin arvosana oli Lapin läänistä kotoisin olevien antama 2,94. Ikäluokittain tarkasteltuna paras arvosana oli alle 18-vuotiaiden antama 3,37 ja huonoin 21–23-vuotiaiden antama 3,07. Ravileirinnän siisteydelle vastaajat antoivat arvosanan 3,03 ja Niittyleirinnän siisteydelle 3,55. Tuloksissa tulee selkeästi ilmi jätepisteiden paremman sijoittelun vaikutus Niittyleirinnässä.

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan, minkä yleisarvosanan he antaisivat Ravi- ja Niittyleirinnän palveluista. Kokonaisarvosanaksi muodostui 3,84. Vastausten moodi oli 4. Vastaajista peräti 64,9 % antoi tämän arvosanan. Surkean tai melko heikon arvosanan

antoi vain 2,7 %. Kohtalaisena palveluita piti 21,5 %, ja taivaallisena 10,9 % vastaajista. Asuinpaikan mukaan tarkasteltuna paras arvosana oli joensuulaisten antama 3,65 ja huonoin Länsi-Suomen läänistä kotoisin olevien antama 3,71. Ikäluokista parhaimman arvosanan antoivat alle 18-vuotiaat. Heidän arvosanansa oli 3,97. Huonoin arvosana oli 27–29-vuotiaiden antama 3,41. Ravi- ja Niittyleirintä saivat kumpikin lähes tasaveroiset arvosanat. Ravileirinnän arvosana oli 3,84 ja Niittyleirinnän 3,82. Palvelut toimivat siis kokonaisuudessaan kohtalaisen hyvin, mutta niistä ilmeni myös muutamia parannuskohtia. Etenkin juuri jätepisteiden sijoittelun suhteen pitää toimintaa parantaa tulevana vuosina.

9.6 Hintataso ja lisäpalvelujen tarve

Vastaajilta kysyttiin leirintäalueiden nykyistä majoitushintojen tasoa asteikolla 1–5, jossa 1=törkeän kallis ja 5=sikahalpa. Asteikon väliarvoille annettiin tulosten selkeyttämiseksi arvot melko hintava, kohtuuhintainen ja varsin edullinen. Vastaajista 50,7 % piti leirintämajoitusta kohtuuhintaisena (kuvio 13). Melko hintavana majoitusta piti 31 %, ja törkeän kalliina vain 6,7 % vastaajista. Varsin edullisena majoituksen hintaa piti 10,3 %, ja jopa sikahalpana 1,3 % vastaajista.



Kuvio 13. Vastaajien mielipide leirintäalueiden majoitushintojen tasosta.

Vanhemmat vastaajat pitivät leirinnän majoitushintoja selvästi kalliimpina kuin nuoremmat (taulukko 2). Alle 18-vuotiaista 25,3 % piti hintoja törkeän kalliina tai melko hintavana. Kun tarkasteltiin 18–20-vuotiaita, törkeän kalliin ja melko hintavan osuus

nousi vastauksissa 33,6 prosenttiin. Muiden ikäluokkien kohdalla kyseisten vastausvaihtoehtojen osuus kasvoi entisestään, ollen 21–23-vuotiailla 42,7 %, 24–26-vuotiailla tasan 42 %, 27–29-vuotiailla jo 48,3 % ja 30-vuotiailla ja sitä vanhemmilla 46,2 %. Sama ero oli havaittavissa myös asteikon toisessa päässä. Alle 18-vuotiaista 21,1 % piti hintatasoa varsin edullisena tai sikahalpana, kun taas muilla ikäluokilla näiden vaihtoehtojen osuus oli 6,9 %:n ja 12,2 %:n välillä.

Taulukko 2. Mielipiteet leirintämajoituksen hintatasosta ikäluokittain.

	törkeän kallis	melko hintava	kohtuuhintainen	varsin edullinen	sikahalpa
alle 18v	7,0 %	18,3 %	53,5 %	19,7 %	1,4 %
18-20v	2,7 %	30,9 %	54,1 %	9,5 %	2,7 %
21-23v	7,2 %	35,5 %	48,2 %	9,0 %	0,0 %
24-26v	10,2 %	31,8 %	47,7 %	9,1 %	1,1 %
27-29v	20,7 %	27,6 %	44,8 %	6,9 %	0,0 %
30v tai vanhempi	7,7 %	38,5 %	46,2 %	7,7 %	0,0 %
Yhteensä	6,7 %	31,0 %	50,7 %	10,3 %	1,3 %

Tulos on sikäli yllättävä, koska vanhempien ikäluokkien maksukyvyyn voisi ajatella olevan nuorempia parempi. Toisaalta nuorempien vastaajien vanhemmat saattavat vielä tukea taloudellisesti lastensa festareilla käyntiä. Tämä saattaa vaikuttaa siihen, miten paljon näiden ikäluokkien edustajat ovat valmiita maksamaan leiriytymisestä. On myös ehdottomasti huomioitava 18–23-vuotiaiden edustavan tämän tutkimuksen mukaan 64,5 % leirintäalueiden asiakkaista. He ovat siis selkeä enemmistö ja mitä ilmeisimmin innokkain ikäluokka osallistumaan festareille. Niinpä he saattavat olla valmiita myös maksamaan majoituksesta vähän enemmän. Tulosten perusteella järjestäjien pitää kuitenkin tulevaisuudessa harkita hyvin tarkkaan leirintämajoituksen hintaa, koska jo nyt lähes kolmannes vastaajista pitää sitä melko hintavana.

Asuinalueittain tarkasteltuna mielipiteet hintatasosta olivat joensuulaisia ja Lapin läänistä kotoisin olevia vastaajia lukuun ottamatta kokonaistulosten suuntaisia (taulukko 3). Joensuusta ja Lapin läänistä olevat pitivät leirintämajoituksen hintatasoa hieman muita ryhmiä edullisempana. Etelä-Suomen läänistä kotoisin olevilla mielipide hintatasosta painottui hieman muita enemmän melko hintavan puolelle. Tulos on hieman yllättävä, mikäli oletetaan esimerkiksi tulotason olevan eteläisemmässä Suomessa muuta maata korkeampi. Tästä syystä voisi olettaa, että leirintämajoituksen hintataso ei heistä tuntuisi yhtä korkealta kuin muiden vastaajien mielestä.

Taulukko 3. Mielipiteet leirintämajoituksen hintatasosta asuinpaikoittain.

	törkeän kallis	melko hintava	kohtuu- hintainen	varsin edullinen	sikahalpa
Joensuu	4,0 %	28,0 %	44,0 %	20,0 %	4,0 %
muu Itä-Suomen lääni	7,4 %	23,1 %	57,4 %	9,3 %	2,8 %
Oulun lääni	6,5 %	29,0 %	51,6 %	11,3 %	1,6 %
Lapin lääni	0,0 %	18,8 %	62,5 %	18,8 %	0,0 %
Länsi-Suomen lääni	5,6 %	28,2 %	54,0 %	11,3 %	0,8 %
Etelä-Suomen lääni	7,6 %	37,1 %	46,2 %	8,3 %	0,8 %
Yhteensä	6,7 %	31,0 %	50,7 %	10,3 %	1,3 %

Leirinnän palveluista asiakkailta kysyttiin mitä he haluaisivat jo olemassa olevien palvelujen lisäksi leirintäalueilta löytyvän ja mitä tuotteita alueiden kioskeissa pitäisi olla myynnissä. Kysymykset olivat avoimia tekstikysymyksiä, joten vastausten tarkka prosentuaalinen vertailu ei ole järkevää. Vastauksista selviää kuitenkin, että ehdottomasti toivotuin palvelu olivat suihkut. Kummallakaan leirintäalueella ei ollut suihkuja, vaan asiakkaiden käytössä olivat viereisen Palloilukeitaan suihkutilat. Näiden suihkujen käytöstä perittiin erillinen maksu. Useampien vapaa sana -osion vastausten perusteella leirintäalueiden suihkujen veden ei tarvitsisi edes olla lämmintä, kunhan vain suihkut olisivat leirintäalueella ja kuuluisivat leirintämajoituksen hintaan.

Toinen selkeästi paljon toivottu palvelu oli kännyköiden latauspiste. Tämä siitähän huolimatta, että varsinaisella festarialueella oli tarvittaessa mahdollisuus ladata kännykkää. Leirintäalueiden puolella asiakkaat toivat kännykkänsä oman laturin kanssa alueiden kioskiin ladattavaksi. Kioskien rajallinen pistorasiamäärä ja se, että järjestäjällä ei ollut tarjota latureita, häytti ja ruuhkautti kuitenkin kännyköiden lataamista jonkin verran.

Näiden kahden eniten toivotun palvelun lisäksi moni vastaaja toivoi leirintäalueille useampia nuotiopaikkoja. Nyt kummallakin leirintäalueella oli yksi alue, jonne nuotiopaikat oli keskitetty. Ravileirinnän puolella tällä alueella oli neljä kaivonrenkailla rajattua paikkaa nuotioille ja Niittyleirinnän puolella kaksi. Nuotiopaikat olivat ajoittain täynnä ihmisiä, joten sikäli toive nuotiopaikkojen lisäämisestä tuntuu ihan perustellulta.

Leirintäalueille toivottiin myös narikkaa, jonne asiakkaat voisivat jättää arvokkaammat tavaransa säilytettäväksi. Päiväsaikaan asiakkaat pystyivät jättämään tavaroitaan leirintä- ja festarialueen ulkopuolella oleviin narikoihin, mutta yöksi tavarat oli taas haettava pois. Toive leirintäalueiden omista, ympärivuorokautisista narikoista, johtuu luultavasti

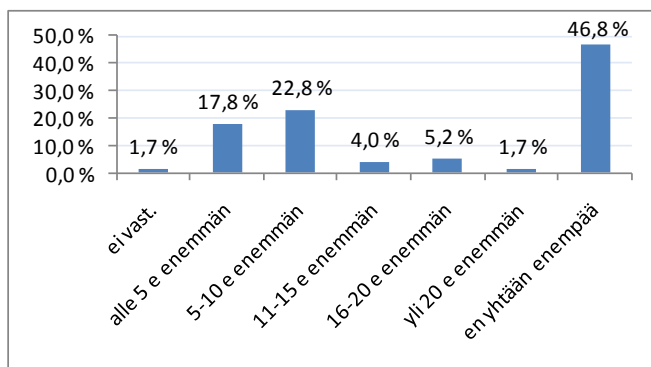
satunnaisista öisin tapahtuvista varkauksista. Tavaraita saatetaan viedä teltoista jopa omistajien nukkuessa. Narikan toteuttaminen leirintäalueilla voi kuitenkin olla hankalaa. Leirinnän järjestäjän olisi varauduttava tarvittaessa säilyttämään noin 5 500 asiakkaan tavaroita. Tämä vaatisi jo niin paljon säilytystilaa, ettei sitä ole käytännössä mahdollista toteuttaa järkevästi.

Vielä yhtenä selkeästi usein toivottuna asiana oli saada leirintäalueen vessoihin desinfiointiainetta käsien puhdistusta varten. Ainoastaan muutamien vessojen läheisyydessä oli vesipiste, jossa oli mahdollista huuhdella kätensä vessassa käynnin jälkeen. Tämäkään ei tietenkään ole vielä kovin hygieenistä, ellei asiakkaalla ole esimerkiksi omaa saippuaa mukanaan.

Kysymyslomakkeessa esimerkkeinä olleet benjihyppy, pomppulinna ja esiintymislava saivat vastaajat ilmoittamaan myös näitä toivotuiksi palveluiksi. Näiden lisäksi hajaäänin toivottiin muun muassa trampoliinia, discoteltaa, sauna, merenneidon pudotuspeliä sekä minipossuja tai muita eläimiä asiakkaiden hoidettavaksi, joten vastaajilla on myös ollut sopivasti huumoria mukana kysymykseen vastatessaan.

Kysyttäessä vastaajilta, mitä tuotteita leirintäalueiden kioskeissa pitäisi olla myynnissä nykyisen valikoiman lisäksi, nousi selkeästi eniten toivotuksi tuotteeksi aurinkorasva. Tämä toive on varsin perusteltu, sillä leirintäalueilla ei juurikaan ole varjoisia paikkoja ja asiakkaat kuitenkin mieluummin viettävät aikaansa aurinkoiseen aikaan leirintäalueella muualla kuin sisällä teltoissa. Seuraavaksi eniten toivottiin makkarapaketteja, sipsejä, kahvia ja teetä sekä yksinkertaisia einesaruokia ja säilykkeitä. Nämä ovat huomattavasti halvempia vaihtoehtoja nälän poistamiseen kuin leirintäalueiden ruokamyymyntipisteiden tarjonta. Myös laastareita ja erilaisia hygieniatarvikkeita, kuten käsidesiä, hammastahnaa ja kondomeja, toivottiin tuotevalikoimiin. Vuonna 2009 leirintäalueiden kioskeissa oli myynnissä virvoitusjuomia, tupakkaa, makeisia, kosteuspyyhkeitä ja sadetakkeja.

Vastaajilta kysyttiin myös, miten paljon enemmän he olisivat valmiita maksamaan leiriytymisestä nykyiseen verrattuna, mikäli edellä mainittuja palveluita olisi tarjolla. Vastaajista selvä enemmistö, 46,8 %, ei olisi valmis maksamaan leiriytymisestä yhtään nykyistä enempää, vaikka palveluita lisättäisiinkin (kuvio 14).



Kuvio 14. Halukkuus maksaa leirinnästä lisäpalvelujen ansiosta.

Alle 5 euroa nykyistä enemmän olisi valmis maksamaan 17,8 % vastaajista. Vastaajista 22,8 % voisi maksaa leiriytymisestä 5-10 euroa nykyistä enemmän. Ainoastaan 4 % vastaajista olisi valmis maksamaan leiriytymisestä 11–15 euroa enemmän. Vain hieman suurempi osuus vastaajista, 5,2 %, maksaisi leiriytymisestä 16–20 euroa enemmän. Yli 20 euroa tai enemmän maksaisi vain 1,7 % vastaajista. Vastaajista 1,7 % oli jostain syystä jättänyt vastaamatta kysymykseen. Tulokset osoittavat selvästi, että leirintämajoituksen hinnassa ei ole kovin paljon nostovaraa, ainakaan ilman, että hinta alkaa jo vaikuttaa merkittävästi asiakastytyväisyyteen.

Ikäluokittain tarkasteltuna tulokset olivat samansuuntaisia kuin leirinnän majoitushintojen tasostakin saadut tulokset. Alle 18-vuotiailla suurimman prosenttiosuuden keräsi vaihtoehto ”5–10 euroa enemmän” (taulukko 4.). Muilla ikäluokilla selkeästi suurimman prosenttiosuuden sai vaihtoehto ”en yhtään enempää”. Muutenkin nuoremmat ikäluokat olivat valmiita maksamaan lisäpalveluista hieman vanhempia ikäluokkia enemmän. Tuloksen syinä voivat olla samat asiat kuin, mitkä vaikuttivat leirintämajoituksen nykyistä hintatasoa käsitelleen kysymyksen tuloksiin. Nuoremmat vastaajat saattavat saada rahallista tukea vanhemmiltaan. He ovat myös aktiivisimpia festareilla kävijöitä ja näin ollen valmiita maksamaan siitä hieman enemmän.

Taulukko 4. Halukkuus maksaa lisäpalveluista ikäluokittain tarkasteluna.

	ei vast.	alle 5 e	5-10 e	11-15 e	16-20 e	yli 20 e	en yhtään enempää
alle 18v	0,0 %	15,5 %	33,8 %	7,0 %	8,5 %	5,6 %	29,6 %
18-20v	3,2 %	16,7 %	26,7 %	5,4 %	5,4 %	0,9 %	41,6 %
21-23v	1,8 %	16,3 %	20,5 %	1,8 %	6,0 %	0,6 %	53,0 %
24-26v	0,0 %	20,5 %	15,9 %	2,3 %	2,3 %	2,3 %	56,8 %
27-29v	0,0 %	24,1 %	3,4 %	3,4 %	3,4 %	0,0 %	65,5 %
30v tai vanhempi	0,0 %	26,9 %	19,2 %	3,8 %	0,0 %	3,8 %	46,2 %
Yhteensä	1,7 %	17,8 %	22,8 %	4,0 %	5,2 %	1,7 %	46,8 %

Asuinalueittain tarkasteltuna muista ryhmistä poikkeavia olivat jälleen Lapin läänistä ja Joensuusta olevat vastaajat (taulukko 5). Lapin läänistä kotoisin olevista vastaajista vain 12,5 % ei maksaisi leirintämajoituksesta yhtään enempää, vaikka palveluita lisättäisiinkin. Samoin joensuulaisista tämän vaihtoehdon valitsi selvästi muita ryhmiä pienempi osuus. Kyseisiltä alueilta kotoisin olevien vastaajien määrä on kuitenkin niin pieni, että tulos ei ole yhtä luotettava kuin muilla ryhmillä.

Taulukko 5. Halukkuus maksaa lisäpalveluista asuinpaikoittain tarkasteltuna.

	ei vast.	alle 5 e	5-10 e	11-15 e	16-20 e	yli 20 e	en yhtään enempää
Joensuu	0,0 %	8,0 %	48,0 %	4,0 %	4,0 %	4,0 %	32,0 %
muu Itä-Suomen lääni	1,8 %	16,5 %	22,9 %	6,4 %	7,3 %	3,7 %	41,3 %
Oulun lääni	6,5 %	17,7 %	17,7 %	4,8 %	0,0 %	1,6 %	51,6 %
Lapin lääni	0,0 %	18,8 %	56,3 %	6,3 %	6,3 %	0,0 %	12,5 %
Länsi-Suomen lääni	0,0 %	21,8 %	20,2 %	1,6 %	6,5 %	0,0 %	50,0 %
Etelä-Suomen lääni	1,5 %	17,4 %	20,8 %	3,8 %	4,9 %	1,5 %	50,0 %
Yhteensä	1,7 %	17,8 %	22,8 %	4,0 %	5,2 %	1,7 %	46,8 %

Kysymyksen tulosten perusteella ei siis voida selkeästi osoittaa asuinpaikalla olevan vaikutusta siihen, miten paljon asiakkaat olisivat palveluita lisättäessä valmiita maksamaan leirintämajoituksesta. Nämäkin tulokset ovat yhteneväisiä verrattuna siihen, millaisena eri alueilta kotoisin olevat vastaajat pitävät leirinnän nykyistä hintatasoa. Tulosten perusteella vastaajien sukupuolella ei näyttänyt olevan vaikutusta siihen, miten paljon he olisivat valmiita maksamaan leirintämajoituksesta palvelujen lisääntyessä. Myöskään eri leirintäalueiden välillä ei ollut havaittavissa merkittäviä eroja.

9.7 Parasta ja p*skinta

Vastaajia pyydettiin avoimella kysymyksellä kertomaan kolme parasta ja kolme huonointa asiaa Rokin leirinnässä. Parhaissa asioissa selkeäksi ykköseksi nousi leirintäalueiden tunnelma. Samaa asiaa kuvattiin myös sanoilla meininki ja fiilis. Tämä tulos vahvistaa ennakkokäsitystä siitä, että koko Rokin vahvana kantavana voimana asiakkaiden mielessä oleva hyvä ja rento tunnelma korostuu myös festarin leirintäalueilla. Tunnelman luomisen merkittävä tekijä, eli ihmiset, sai toiseksi eniten mainintoja parhaiden asioiden joukossa. Vastaajat pitivät positiivisena asiana samanhenkisiä kanssamajoittujia sekä myös uusia tuttavuuksia, joihin leirintäalueilla viikonlopun aikana pääsee tutustumaan.

Kolmantena leirinnän parhaimpien asioiden joukossa oli leirintäalueiden sijainti. Alueista Ravileirintä sijaitsee aivan festarialueen vieressä ja Niittyleirintäkin vain muutamman sadan metrin päässä alueen pääportista. Tämä on Rokille selkeä kilpailuetu verrattuna moniin muihin festareihin, joissa leirintäalueet saattavat olla hyvinkin hajallaan ja kaukana festarialueesta. Näiden kolmen selkeästi eniten mainintoja saaneen asian lisäksi positiivisina asioina mainittiin myös leirintäalueiden rauhallisuus ja turvallisuus, palvelujen toimivuus ja työntekijöiden toiminta.

Huonoimmissa asioissa ykköseksi nousi leirintäalueiden kuraisuus, mutaisuus ja märkyys. Tämä koski etenkin Ravileirintää, jonka nurmialue kastui pahoin juuri festarin alla, eikä ehtinyt missään vaiheessa viikonlopun aikana kunnolla kuivumaan. Myös Niittyleirinnän nurmialue kastui perjantain ukkoskuurojen vuoksi, mutta alueelta saatiin imettyä iso osa vedestä pois. Tämän tuloksen positiivisena puolena voidaan nähdä se, että huonoin asia leirinnässä ei suoranaisesti ollut leirinnän järjestäjästä johtuva. Toisena huonoimpien asioiden joukossa olivat leirintäalueiden vessat. Vaikka osa vastaajista kehui vessojen olleen yllättävän siistejä, niin huomattavasti enemmän tuli vastauksia niiden sotkuisuudesta. Vastaajien mielipide tästä asiasta vaihteli siis melko paljon.

Vessojen ohella lähes yhtä usein huonoimpien asioiden joukossa tuli esiin suihkujen puuttuminen leirintäalueilta. Tulos ei sinänsä yllätä, koska suihkut olivat vastaajien ilmoittamissa leirintäalueille kuuluvissa palveluissa neljänneksi tärkein palvelu. Näiden kolmen asian lisäksi melko useita mainintoja sai leirintäalueiden jäteastioiden vähäisyys ja sijoittelu. Tämän asian toimimattomuus tuli ilmi jo palvelujen toimivuutta kysyttäessä.

sä. Jätepisteiden sijainti sai kysytyistä palveluista huonoimman arvosanan. Muita huonoimmiksi mainittuja asioita leirintäalueilla olivat esimerkiksi polttopuiden riittävyys nuotiopaikoilla, alueen yleinen roskaisuus, vain yhden sisäänkäynnin käyttäminen leirintäalueilla, parkkialueiden täyttämisen toimivuus sekä leirintämajoituksen hinta.

Vastaajilla oli myös mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta, niin festaria kuin leirintääkin koskien. Palaute oli lähes kauttaaltaan positiivista. Vastaajat kiittelivät järjestelyjen toimivuutta, loistavaa meininkiä ja henkilökunnan hyvää asennetta. Muutamisissa vastauksissa kritiikkiä saivat järjestyksenvalvojien jonkinasteinen virkaintoisuus, maanantaiaamuisten puhallutuksen hitaus sekä jo aiemminkin esille tullut suihkujen puute ja roskisten vähäisyys. Seuraavassa muutamia poimintoja vastaajien antamista palautteista:

”En tiedä, voinko hehkuttaa tarpeeksi mihinkään festareiden kokonaistunnetta ja sitä avoimuutta, jota ei koe juuri missään muualla.”

”17. kerta rokissa putkeen ja jo ensi kesää odotellaan!!! miten voikin olla näin mahtava festivaali olemassa, miten!?”

”Aivan mielettömän hieno festari! mutta hei pliiis ette viittis nostaa noita hintoja joka vuosi! ainaki tosta majottumisesta vois hintaa laskea!”

”Ihan saatanan kallista ja rahastuksen maku jäi päällimmäisenä mieleen. Ei voi oikeasti olla niin, että oman teltan pystyttämisestä joutuu maksamaan hostelli-hintoja”

”Elämäni mies löytyi 7 vuotta sitten grillikatoksesta joten ens vuonna tulemme taas muistelemaan.”

”Hyvä festari ja viihtyisä ravirata :)))”

”Alue muuten hyvä, mutta kovin märkä. ehkä alueelle voisi märällä ilmalla laittaa esim. purua tai haketta joka imisi osan vedestä joka jää lillumaan nurmikolle.”

”Suihkupisteitä vois olla useempia ja roska-astioita leirinnässä muuallakin kuin yhes paikkaa sekä puhelimien latauspiste olis hyvä olla.”

”Hei ne suihkut! Se palloilu keitaan suihkusysteemi ei toimi. En itse ainakaan jaksa odottaa yli tuntia, että pääsen suihkuun.”

”Aevan mainiota, ens vuonna uudestaan !! Ravirata on huippu (:”

”Jatkakaa samaan malliin. Ehdottomasti Suomen parhaat festarit!”

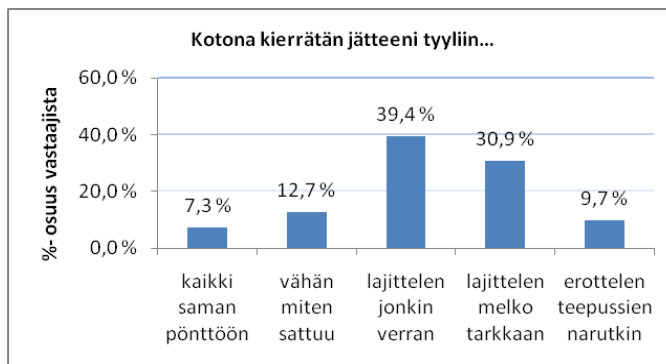
”Ensimmäistä kertaa raviradan leirinnässä ja ylipäätään Ilosaarirockissa ja täytyy sanoa, että kokemus oli paras! Mitään ei hävinnyt, kaikki säilyi ehjänä, sää sattui olemaan mitä paras, jne. En tiedä, mutta rakastuin!”

9.8 Vihertävä Rokki

Kyselyn viimeisellä osiolla haluttiin selvittää vastaajien vihreitä arvoja ja miten tärkeinä ja toimivina he kokevat ympäristöasiat festareilla. Tuloksia tarkasteltiin toimeksiantajan

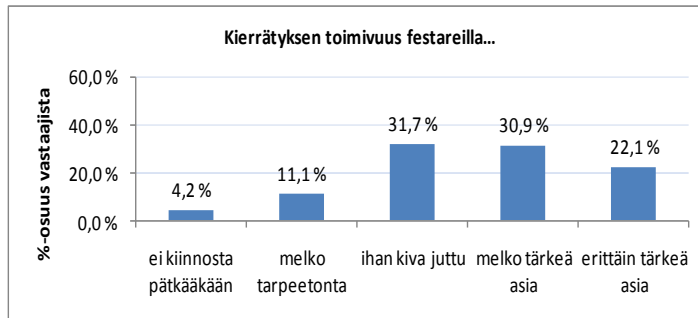
pyynnöstä myös eri ikäluokkien kesken. Nämä vastaukset on jaoteltu tarkemmin liitteessä 7. Kysymyksissä käytettiin viisiportaista asteikkoa, jossa kullekin arvolle on tulosten tarkastelun selkeyttämiseksi annettu kysymyskohtaisesti sanalliset arvot.

Vastaajilta kysyttiin, miten tunnollisesti he kierrättävät jätteitä kotiloissa. Vastausvaihtoehtojen annettujen sanallisten arvojen olivat 1=kaikki samaan pönttöön, 2=vähän miten sattuu, 3=lajittelen jonkin verran, 4=lajittelen melko tarkkaan ja 5=erottelen teepussien narutkin. Vastausten moodi, eli yleisin arvo, oli 3. Vastaajista 39,4 % lajitteli kotona aina jonkin verran jätteitään (kuvio 15). Ikäluokittain tarkasteltuna vastausten moodi vaihteli hieman. Vastaajista 18–23-vuotiailla ja 27–29-vuotiailla vastausten moodi oli 3, mutta muilla ikäluokilla 4. Toisaalta vaikka näiden ikäluokkien vastausten yleisin arvo olikin 4, heistä myös muihin ikäluokkiin nähden selvästi suurempi osa ilmoitti laittavansa kotona kaikki jätteet samaan pönttöön tai kierrättävänsä vähän miten sattuu.



Kuvio 15. Kierrätysaktiivisuus kotiloissa.

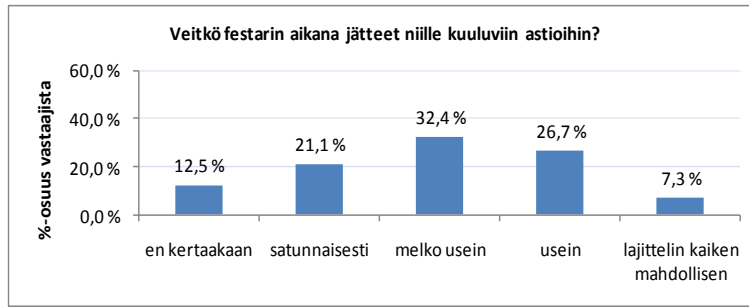
Kierrätyksen toimivuutta festareilla käsitelleen kysymyksen vastausvaihtoehtojen annettiin arvot 1=ei kiinnosta pätkääkään, 2=melko tarpeetonta, 3=ihan kiva juttu, 4=melko tärkeä asia ja 5=erittäin tärkeä asia. Vastausten moodi oli tässä kysymyksessä 3 (kuvio 16). Vastaajista 31,7 % valitsi tämän vaihtoehdon, eli piti kierrätyksen toimivuutta festareilla ihan kivana juttuna. Lähes yhtä iso osa, 30,9 %, piti kierrätyksen toimivuutta melko tärkeänä asiana. Tulos kertoo siitä, että Ilosaarirockin päätös vihreiden arvojen korostamisesta noudattelee tapahtuman asiakkaiden mielipidettä kierrätyksen merkityksestä festareilla. Asiakkaat eivät suinkaan halua kävellä roskien seassa festari-viikonlopun aikana.



Kuvio 16. Kierrätyksen toimivuuden merkitys festareilla.

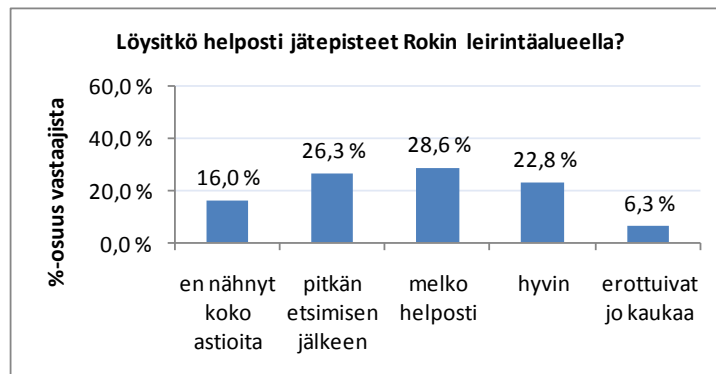
Ikäluokittain tarkasteltuna huomioitavaa oli, että vanhemmat ikäluokat pitivät kierrätyksen toimivuutta festareilla hieman nuorempia tärkeämpänä. 30-vuotiaista ja sitä vanhemmista ei kukaan ilmoittanut, ettei kierrätyksen toimivuus kiinnosta pätkääkään ja jopa lähes 70 % tästä ikäluokasta piti kierrätyksen toimivuutta melko tai jopa erittäin tärkeänä asiana. Muilla ikäluokilla näiden vastausten osuus jäi alle 60 %:n, osalla jopa alle 50 %:n. Tulos on sikäli yllättävä, että yleisesti nuorten ajatellaan olevan ympäristötietoisempia kuluttajia.

Kysymyksessä jätteiden viennistä niille kuuluviin astioihin annettiin vastausvaihtoehdoille arvot 1=en kertaakaan, 2=satunnaisesti, 3=melko usein, 4=usein ja 5=lajittelin kaiken mahdollisen. Vastausten moodi oli 3. Vastaajista 32,4 % ilmoitti vieneensä jätteet niille kuuluviin astioihin melko usein (kuvio 17). Peräti 12,5 % vastaajista ei vienyt jätteitä kertaakaan niille tarkoitettuihin astioihin. Ikäluokittain tarkasteltuna vanhemmat ikäluokat kierrättivät jätteensä nuorempia paremmin. Melko usein tai usein jätteensä vei niille kuuluviin astioihin 27–29-vuotiaista 72,4 % ja 30-vuotiaista ja sitä vanhemmista jopa 88,4 %. Muilla ikäluokilla näiden vaihtoehtojen osuus jäi 24–26-vuotiaita lukuun ottamatta alle 60 prosenttiin. Nämäkin tulokset kertovat siitä, että kierrätyspisteet ja jäteastiat eivät olleet riittävän vaivattomasti asiakkaiden käytettävissä. Tulokset laittavat myös pohtimaan ovatko asiakkaat sittenkin hieman välinpitämättömiä kierrättämään jätteitä festariolosuhteissa, verrattuna kotioloihin, vaikka he ilmoittivatkin kierrätyksen toimivuuden festareilla olevan varsin tärkeä asia.



Kuvio 17. Jätteiden vienti niille kuuluviin astioihin.

Vastaajilta kysyttiin myös, miten helposti he löysivät jättepisteet Rokin leirintäalueilla. Vastausvaihtoehtoilta annettiin sanalliset arvot 1=en nähnyt koko astioita, 2=pitkän etsimisen jälkeen, 3=melko helposti, 4=hyvin ja 5=erottuivat jo kaukaa. Vastausten moodi oli 3. Vastaajista 28,6 % löysi jättepisteet leirintäalueilla melko helposti (kuvio 18). Noin neljännes löysi ne pitkän etsimisen jälkeen ja peräti 16 % ei nähnyt koko astioita leirintäalueilla.

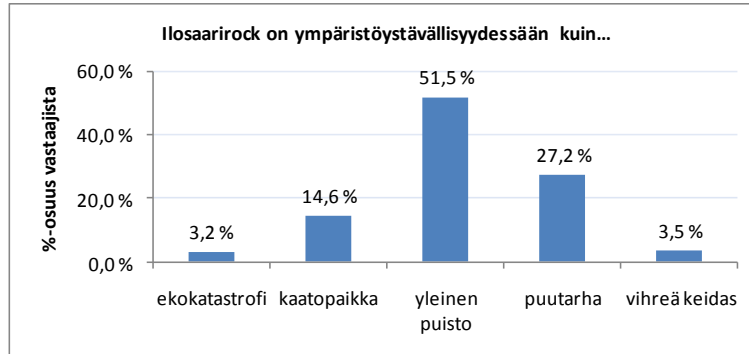


Kuvio 18. Jättepisteiden löydettävyyden Rokin leirintäalueilla.

Tulos on siis hyvin samansuuntainen kuin leirintäalueiden palvelujen toimivuuden yhteydessä kysytty tulos jättepisteiden sijoittelusta. Ikäluokittain tarkasteltuna tulokset ovat melko yhteneväisiä edellä kerrottujen jätteiden lajitteluaktiivisuuden tulosten kanssa. Vastaajista 30-vuotiaat ja sitä vanhemmat sekä 24–26-vuotiaat löysivät jätteistä muita ikäluokkia paremmin.

Vastaajia pyydettiin vielä lopuksi arvioimaan miten ympäristöystävällisenä he pitävät Ilosaarirockia. Vastausvaihtoehtoilta annettiin tässä kysymyksessä tulosten selkeyttämiseksi sanalliset arvot 1=ekokatastrofi, 2=kaatopaikka, 3=yleinen puisto, 4=puutarha ja 5=vihreä keidas. Vastausten moodi oli selkeästi 3. Vastaajista 51,5 % vertaisi Rokin

ympäristöystävällisyyttä lähinnä yleiseen puistoon (kuvio 19). Tässä tuloksessa on varmasti vielä parantamista, vaikka täysin ympäristöystävällistä tämänkokoisesta tapahtumasta tuskin voikaan tehdä.



Kuvio 19. Rokin ympäristöystävällisyys.

Ikäluokittain tarkasteltuna suurimmat erot suhteessa kokonaistuloksiin voitiin havaita vanhemmissa ikäluokissa. Iältään 27–29-vuotiaista vastaajista vain 10,3 % vertasi Rokin ympäristöystävällisyyttä yleiseen puistoon. Heistä myös 10,3 % piti Rokkia lähes ekokatastrofiin verrattavana. Muista ikäluokista poiketen 30-vuotiaista ja sitä vanhemmista peräti 53,8 % piti Rokkia ympäristöystävällisyydessään kuin puutarhana.

Tarkasteltaessa kierrätystä käsitelleiden kysymysten vastauksia leirintäalueittain ainoat selkeämmät erot voitiin havaita siinä, miten tunnollisesti vastaajat veivät jätteensä niille kuuluviin astioihin ja miten helposti he löysivät astiat leirintäalueilta. Ravileirinnän puolella vastaajista 38,4 % ei vienyt jätteitä niille kuuluviin astioihin kertaakaan tai vein ne ainoastaan satunnaisesti. Niittyleirinnässä vastaava osuus oli 21,8 %. Niitä vastaajia, jotka veivät jätteet usein niille kuuluviin astioihin tai lajittelivat kaiken mahdollisen, oli Ravileirinnässä 31,3 % ja Niittyleirinnässä 40,6 %.

Vastauksissa jättepisteiden löydettävyydestä erot olivat vieläkin selkeämmät. Ravileirinnän puolella peräti 48,6 % vastaajista ei nähnyt jättepisteitä ollenkaan tai löysi ne vasta pitkän etsimisen jälkeen. Niittyleirinnän asiakkaita näin ilmoitti 26,4 %. Jättepisteet löysi hyvin tai erotti ne jo kaukaa Ravileirinnässä vain 20 % ja Niittyleirinnässä 52,4 % vastaajista. Niittyleirinnässä jättepiste sijaitsi leirintäalueen sisääntuloportin läheisyydessä, kun taas Ravileirinnässä se oli sijoitettu alueen keskivaiheille. Näin ollen tulokset ovat tältä osin odotetun kaltaisia.

Vastaajat saivat myös antaa vapaamuotoisesti ideoita leirintäalueiden ympäristöystävällisyyden ja vihreiden arvojen kehittämiseksi. Ideoissa nousi odotetusti esiin jäteastioiden lisääminen ja niiden parempi sijoittelu. Vastauksissa ehdotettiin myös tehokkaampaa roskapussien ja jätessäkkien jakamista asiakkaille. Jonkin verran kritisoitiin myös mönkijöiden käyttöä vihreitä arvoja korostavalla festarilla. Osassa vastauksia huomasi vastaajan ymmärtäneen leirintäalueiden vihreyden hieman eri tavalla kuin oli tarkoitettu. Seuraavassa joitakin poimintoja vastauksista:

”Roskiksia ja kierrätyspisteitä pitäisi olla vaikka jokaisten vessojen luona, nyt niitä oli ihan liian vähän. ihmiset ei osaa laittaa roskia roskikseen ellei sitä tehdä heille todella helpoksi.”

”Lisää roskiksia, niitä ei voi olla liikaa. Ja roskiksia pitää myös koko ajan tyhjentää.”

”Enemmän vaan kierrätyspisteitä ja opasteita!”

”Leirintäalueen vihreyttä ei tarvi kehittää, vaikka sellainen onkin muodissa.”

”Ei tarvitse, menee paskaksi kuitenkin kaikki viherpuskat.”

”Totesin että toimivan kierrätysjärjestelmän luominen on äärimmäisen vaikeaa, etenkin kun käyttäjinä on humaltuneitakin ihmisiä. Selkeintä olisi, ainakin itselleni, värikoodaus esim. biojäte ruskeaan astiaan, energiajäte oranssiin ja seka-jäte harmaaseen.”

”Selkeämmät kierrätyspisteet ja ohjeet niiden käyttöön.”

”Ehdottomasti enemmän roska-astioita, myös kierrätyspisteitä olisi hyvä olla enemmän kuin yksi.”

”Ei niitä mönkijöitä tarttis käyttää kaiken maailman pikkujuttuihin.”

”Jokaiselle jaettaisiin leirintään tullessa roskasäkki, josta perittäisiin pantti esim. 10 euroa. Pantin saa takaisin kun palauttaa pussin koska tahansa festarin aikana porteille, niin että se on täytetty vähintään puoliväliin (Konemetsässä toimii hienosti).”

”Roskapussit majoittujille saman tien, kiitos”

10 YHTEENVETO JA KEHITYSEHDOTUKSET

10.1 Yhteenveto tuloksista

Kyselyyn vastasi 601 leirinnän asiakasta, joka on noin 10,9 % kokonaismajoittujamäärästä. Vastaajista nuorin oli 13-vuotias ja vanhin 46-vuotias. Keski-ikä vastaajilla oli 21,4 vuotta ja mediaani-ikä 21 vuotta. Yleisin ikä oli 18 vuotta. Ikäluokittain tarkasteltuna suurin ikäluokka olivat 18–20-vuotiaat, joiden osuus oli 36,9 %. Vastaajista 53,7 % oli naisia ja 46,3 % miehiä. Suurin osa vastaajista oli kotoisin Etelä-Suomen läänistä.

Heitä oli koko vastaajamäärästä 43,9 %. Vastaajista selvä enemmistö, eli 70 %, oli opiskelijoita.

Vajaa puolet, eli 43,1 %, vastaajista osallistui Ilosaarirockiin vuonna 2009 ensimmäistä kertaa. 25,5 % oli sellaisia, jotka olivat viimeisen kolmen vuoden aikana osallistuneet ainoastaan Ilosaarirockiin. Muita suosittuja festareita olivat Provinssirock, Ruisrock sekä Ankkarock. Vastaajista 69,2 % saapui Ilosaarirockiin henkilöautolla. Yleisin saapumispäivä Ilosaarirockiin oli perjantai. Peräti 77,5 % saapui tuolloin. Yleisin lähtöpäivä oli maanantai, jolloin lähti 77,7 % kyselyyn vastanneista.

Aiemmista majoittumismuodoista Ilosaarirockissa yleisin oli Ravileirintä. Siellä ilmoitti aiemmin majoittuneensa 71,9 % vastaajista. Kavereiden tai sukulaisten luona oli majoittunut 21,9 %, Linnunlahti Campingissa 18,7 % ja Niittyleirinnässä 12,3 % vastaajista. Kyselyyn vastanneista majoittui vuonna 2009 Ravileirinnässä 71,7 % ja Niittyleirinnässä 28,3 %. Tärkeimmät syyt Ravileirinnän valintaan olivat kavereiden meno kyseiselle alueelle, alueen sijainti, parempi meininki ja hinta. Niittyleirinnän valinnan tärkeimmät syyt olivat kaverit, sijainti, hinta sekä muut syyt, joista merkittävimpänä Ravileirinnän porttien hetkellinen sulkeminen perjantain aikana.

Vastaajista 47,4 % varasi ja maksoi leirintämajoituksensa majoitusvarausjärjestelmän kautta. Niistä, jotka eivät käyttäneet majoitusvarausjärjestelmää, 65,8 % ilmoitti tärkeimmäksi syyksi sen, ettei tiennyt järjestelmästä. Varausjärjestelmää käyttäneet antoivat sen löydettävyydelle asteikolla 1-5 arvosanaksi 3,90. Helppokäyttöisyys sai arvosanaksi 4,07 ja järjestelmän toimivuus 4,06. Järjestelmän osa-alueista parhaimman arvosanan, eli 4,11, sai luotettavuus. Järjestelmän ulkoasun selkeydestä vastaajat antoivat arvosanan 4,00. Järjestelmästä löytyvän informaation määrälle muodostui arvosanaksi 3,85 ja majoitusvaihtoehtojen monipuolisuudelle 3,84.

Vastaajista 98,5 % ilmoitti leirintäalueille kuuluviin palveluihin vessat ja 97,7 % vesipisteet. Ruokamyyntiä piti leirintäalueille kuuluvana palveluna 59,3 % ja suihkuja 56 % vastaajista. Viiden tärkeimmän palvelun joukkoon nousi vielä nuotiopaikat, joiden katsottiin kuuluvan leirintäalueiden palveluihin 41,9 % kyselyyn vastanneista.

Rokin leirintäalueiden palveluita ja niiden toimivuutta vastaajat arvioivat asteikolla 1-5. Leirintäalueiden opasteiden selkeys sai arvosanan 3,71. Porttien sijainnin arvosana oli 3,88. Sisäänkirjautumisen toimivuus arvioitiin arvosanalla 3,87. Työntekijöiden ammattitaidon arvosana oli 3,80 ja asenteen 4,01. Järjestyksenvalvojien ammattitaidon arvosana oli 3,79 ja asenteen 3,65. Palveluista huonoimman arvosanan, eli 2,84, sai jätepisteiden sijainti. Myös nuotiopaikkojen arvosana jäi melko alhaiseksi, ollen vain 3,09. Leirintäalueiden vessojen määrälle vastaajat antoivat arvosanan 3,97 ja vesipisteiden sijainnille 3,53. Ilosaarirockin internetsivuilla oleva leirintäalueiden info sai arvosanaksi 3,75. Alueen yleisen siisteyden arvosanaksi muodostui 3,17 ja yleisarvosanaksi leirintäalueiden palveluista 3,84.

Leirintäalueiden majoitushintojen tämänhetkistä tasoa piti kohtuuhintaisena 50,7 % vastaajista. Vastaajista 31 % piti hintatasoa melko hintavana ja 6,7 % törkeän kalliina. Varsin edullisena hintatasoa piti 10,3 %, ja jopa sikahalpana 1,3 % vastaajista. Mahdollisista alueelle toivotuista lisäpalveluista selvästi toivotuin oli suihkut. Toiseksi eniten toivottiin latauspistettä kännyköille. Viiden eniten toivotun palvelun joukossa oli näiden lisäksi toive nuotiopaikkojen lisäämisestä, narikasta sekä käsidesin saamisesta leirintäalueiden vessoihin. Leirintäalueiden kioskeihin vastaajat toivoivat nykyisten tuotteiden lisäksi myyntiin etenkin aurinkorasvaa. Muita toivottuja tuotteita olivat makkarapaketit, sipsit, kahvi ja tee, einesruuat ja säilykkeet, laastarit, käsidesi, hammastahna ja kondomit.

Kysyttäessä vastaajilta paljonko he olisivat valmiita maksamaan leirintämajoituksesta nykyiseen verrattuna, mikäli edellä mainittuja palveluita lisättäisiin leirintäalueille, 46,8 % vastaajista ilmoitti, ettei halua maksaa yhtään nykyistä enempää. Vastaajista 22,8 % olisi valmis maksamaan leirintämajoituksesta 5–10 euroa nykyistä enemmän ja 17,8 % vain alle 5 euroa nykyistä enemmän.

Leirintäalueiden parhaimmaksi asiaksi nousi alueiden tunnelma ja meininki. Toiseksi paras asia alueilla olivat ihmiset, ja kolmanneksi paras asia oli leirintäalueiden läheinen sijainti festarialueeseen nähden. Muita hyvinä asioina mainittuja olivat leirintäalueiden rauhallisuus ja turvallisuus, palvelujen toimivuus ja työntekijöiden toiminta. Huonoimpien asioiden kärkeen nousivat leirintäalueiden kuraisuus, mutaisuus ja märkyys. Toisena asiana oli vessojen epäsiisteys ja sen kanssa lähes tasoissa kolmantena suihkujen

puute. Muita huonoja asioita olivat jäteastioiden vähyys, alueiden roskaisuus, nuotiopaikkojen polttopuiden riittävyys, vain yhden sisäänkäynnin käyttäminen, parkkialueiden täytön toimivuus sekä leirintämajoituksen hinta. Vapaamuotoisissa palautteissa festaria ja leirintää kiiteltiin järjestelyjen toimivuudesta, hyvästä meiningistä ja henkilökunnan positiivisesta asenteesta. Kritiikkiä annettiin järjestyksenvalvojen virkaintoisuudesta, puhallutuksen hitaudesta sekä edelleen suihkujen puutteesta ja roskisten vähydestä.

Kysyttäessä miten tunnollisesti vastaajat harjoittavat kierrätystä kotiloissa 39,4 % ilmoitti lajittelevansa jätteitä jonkin verran ja 30,9 % lajittelevansa jätteet melko tarkkaan. Kierrätyksen toimivuutta festareilla pitää ihan kivana juttuna 31,7 % ja melko tärkeänä asiana 30,9 % vastaajista. Kun kysyttiin veikö asiakas festarin aikana jätteet niille kuuluviin astioihin, 21,1 % ilmoitti tehneensä niin satunnaisesti, 32,4 % melko usein ja 26,7 % vastaajista usein. Kysyttäessä, miten asiakkaat olivat löytäneet jäteastiat leirintäalueilla 26,3 % oli löytänyt ne pitkän etsimisen jälkeen, 28,6 % melko helposti ja 22,8 % vastaajista löysi jäteastiat hyvin. Vastaajista 16 % ilmoitti, ettei ollut nähnyt koko astioita leirintäalueella.

Vastaajista 51,5 % ilmoitti Ilosaarirockin olevan ympäristöystävällisyydessään kuin yleinen puisto. Puutarhana festaria piti 27,2 %, ja kuin vihreänä keitaana 3,5 % vastaajista. Ekokatastrofiin tai kaatopaikkaan verrattavana tapahtumaa piti 17,8 % kyselyyn vastanneista.

10.2 Leirintäalueiden tyypillinen asiakas

Tutkimuksen tulosten pohjalta oli tarkoitus muodostaa tyyppiasiakas sekä Ravi- että Niittyleirinnän asiakkaista. Erot näiden kahden leirintäalueen asiakkaiden välillä eivät kuitenkaan lopulta muodostuneet niin merkittäviksi, että tyyppiasiakkaiden muodostaminen selkeästi erikseen kummallekin leirintäalueelle olisi ollut järkevää. Näin ollen tulosten perusteella muodostettiin yksi yhteinen leirintäalueiden tyypillinen asiakas. Hänelle annettiin kuvitteellisesti nimeksi Laura.

Laura on iältään 18–20-vuotias nainen ja kotoisin Etelä-Suomen läänistä. Yhteiskunnalliselta asemaltaan hän on opiskelija. Mikäli hän käy kesän aikana muillakin festareilla kuin Ilosaarirockissa, se on todennäköisesti Provinssirock, Ruisrock tai Ankkarock. Rokkiin hän osallistui nyt todennäköisesti ensimmäistä kertaa. Hän saapui paikalle henkilöautolla Rokki-viikon perjantaina ja lähti paluumatkalle festariviikonlopun jälkeisenä maanantaina. Syy henkilöauton valintaan oli sen edullisuus, helppous ja nopeus.

Mikäli Laura haluaisi majoittua omasta mielestään rauhallisemmalla ja siistimmällä leirintäalueella, hän valitsisi Niittyleirinnän. Hän majoittuu kuitenkin Ravileirinnässä, jossa hän on majoittunut myös mahdollisilla aiemmilla käynneillään Rokissa. Tärkeimpinä syinä leirintäalueen valintaan hän pitää sitä, että hänen kaverinsa menivät sinne. Muita tärkeitä syitä ovat leirintäalueen sijainti, parempi meininki ja leirintämajoituksen hinta. Laura ei käyttänyt Rokin majoitusvarausjärjestelmää varatakseen leirintämajoituksensa ennakkoon, koska ei tiennyt palvelun olemassa olosta.

Leirintäalueille kuuluvat Lauran mielestä oleellisina palveluina vessat sekä vesipisteet. Myös ruokamyynti, suihkut ja nuotiopaikat ovat hänen mielestään palveluita, jotka leirintäalueelta on löydettävä. Leirintäalueiden palveluita ja niiden toimivuutta arviooidessaan Laura antoi parhaimmat arvostukset työntekijöiden asenteelle, vessojen määrälle, porttien sijainnille sekä sisäänkirjautumisen sujuvuudelle. Huonoimmat arvostukset hän antoi jätepisteiden sijainnille, nuotiopaikoille, alueen yleiselle siisteydelle ja vesipisteiden sijainnille. Yleisarvosanaksi leirintäalueiden palveluista asteikolla 1–5 Laura antoi arvostuksen 3,84.

Leirintämajoitusta Laura pitää kohtuuhintaisena. Tärkeimpiä leirintäalueille lisättäviä palveluita ovat Lauran mielestä suihkut sekä kännyköiden latauspiste. Hän toivoo myös alueille useampia nuotiopaikkoja, narikkaa sekä käsidesiä vessoihin. Leirintäalueiden kioskeissa Laura toivoo myytävän nykyisten tuotteiden lisäksi aurinkorasvaa, makkara-paketteja, kahvia ja teetä, pientä suolaista purtavaa sekä laastareita, hammastahnaa ja muita hygieniatarvikkeita. Mikäli näitä palveluita ja tuotteita lisättäisiin leirintäalueille, ei Laura siltikään haluaisi maksaa leirintämajoituksesta yhtään nykyistä enempää.

Parhaimpana asiana Rokin leirintäalueilla Laura pitää alueiden tunnelmaa. Myös muut kanssamajoittajat sekä leirintäalueiden sijainti festarialueen välittömässä läheisyydessä

ovat Lauran mieleen. Huonoimpia asioita leirintäalueilla on Lauran mielestä niiden kuraisuus ja märkyys. Muita selkeästi huonoja asioita ovat vessojen epäsiisteys, sekä suihkujen puuttuminen alueilta. Pääsääntöisesti Laura on kuitenkin erittäin tyytyväinen niin festarin kuin leirinnän järjestelyjen toimivuuteen, loistavaan meininkiin ja henkilökunnan positiiviseen asenteeseen.

Laura on kotiloissa melko aktiivinen jätteiden kierrättäjä. Hän lajittelee jätteitään jonkin verran ja pitää kierrätyksen toimivuutta myös festareilla ihan kivana juttuna. Itse hän vei festarin aikana jätteet niille kuuluviin astioihin melko usein ja myös löysi kyseiset astiat kohtalaisen helposti. Ympäristöystävällisyydessä Laura vertaa Ilosaarirockia lähinnä yleiseen puistoon.

10.3 Kehitysehdotukset

Tulosten perusteella leirintäalueilla, ja muutenkin leirintämajoituksen järjestämisessä, ilmeni muutamia kehittämistä kaipaavia asioita.

Leirinnän majoitusvarausjärjestelmän käyttöä kannattaa ehdottomasti jatkaa tulevaisuudessaakin. Jo nyt lähes puolet Rokin leirintäalueiden asiakkaista varasi ja maksoi majoituksensa varausjärjestelmän kautta. Nyt kun järjestelmää on ensimmäisen kerran käytetty, ja se on todettu toimivaksi, täytyy järjestelmän markkinointiin jatkossa keskittyä entistä enemmän, jotta se saadaan kaikkien asiakkaiden tietoon. Ensisijaisena etuna varausjärjestelmän käytöstä on leirintäalueiden sisäänkirjautumisen yksinkertaistuminen, niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin kannalta. Samalla käsiteltävän käteisen rahan määrä porteilla vähenee, ja myös riski mahdollisiin varkauksiin pienenee.

Ennakkovarausjärjestelmän käyttöä ajatellen leirintäalueilla pitää kuitenkin jatkossa pystyä paremmin seuraamaan niiden kapasiteetin täyttymistä ja ennakoon maksaneiden asiakkaiden saapumista alueelle. Majoituksen järjestäjän puolelta ei voida katsoa hyväksi asiakaspalveluksi, että leirintäalueen portilta joudutaan ohjaamaan asiakkaita toiselle leirintäalueelle. Tämä ongelma pienenee sitä mukaa, mitä useampi asiakas varaa majoituksensa jo ennakoon. Tällöin portilla maksavien asiakkaiden määrä, samoin kuin heille varatun majoituskapasiteetin riittävyys seuraminen, vähenee.

Leirintäalueiden kehitettävistä palveluista tärkeimmiksi nousee suihkujen saaminen alueelle sekä jätehuollon tehostaminen. Suihkumahdollisuuden toteutusta on selvitettävä tosissaan. Vaikka asiakkaiden käytössä olikin aivan leirintäalueiden vieressä sijaitsevan Palloilukeitaan suihkut, niin niitä kaivattiin silti leirintäalueillekin. Näihin väliaikaisiin suihkuihin ei tarvitsisi välttämättä saada edes lämmintä vettä, kunhan mahdollisuus niiden käyttöön vain kuuluisi leirintämajoituksen hintaan. Hygienian parantamiseksi on myös mietittävä käsidesin saamista leirintäalueen vessoihin. Sitä ei tarvitse välttämättä olla joka vessassa erikseen, mutta vessojen läheisyydestä olisi hyvä löytyä paikka, jossa asiakkailta on mahdollista puhdistaa kätensä. Myös vessojen yleistä siisteyttä pitää parantaa. Asiakkaiden tyytyväisyyttä ei takaa pelkästään vessapaperin riittävyys, vaan vessojen on myös oltava sellaisessa kunnossa, että niihin viitsii mennä.

Ilosaarirock korostaa markkinoinnissaan varsin vahvasti vihreitä arvoja. Tästä syystä leirintäalueiden jätehuoltoa on kehitettävä entisestään. Etenkin kierrätyspisteiden sijoittelua leirintäalueilla pitää miettiä tarkemmin. Asiakkaat ovat varsin laiskoja viemään jätteensä roskiksiin, mikäli ne eivät ole sopivasti esimerkiksi ruokamyyntipisteiden, vessojen tai sisääntuloporttien läheisyydessä, tai muuten kulkureittien varrella. Etenkin Ravileirinnän puolella tämä asia kaipaa kehittämistä. Kierrätyspisteitä on oltava enemmän kuin yksi. Asiakkaille on myös jaettava nykyistä enemmän roskapusseja ja jätessäkejä, joihin he voivat kerätä roskansa ja jätteensä. Myös leirintäalueiden yleinen siisteys kaipaa parantamista. Alueiden siivousta festariviikonlopun aikana pitää tehostaa, jotta leirintäalueen roskaisuutta ja epäsiisteyttä saadaan vähäisemmäksi. Siivouksesta huolehtivat ryhmät on valittava tarkoin ja heille on kerrottava selkeästi, miten siistiksi alue pitää saada. Tämä parantaa asiakkaiden viihtyvyyttä leirintäalueella.

Vihreiden arvojen korostamisessa merkittävää kehittämistä olisi myös siinä, millä kulkuvälineellä festarivieraat saapuvat paikalle. Vastaajista lähes 70 % saapui festarille henkilöautolla, kun taas esimerkiksi linja-autolla järjestettävällä yhteiskuljetuksella paikalle tuli vain 1,2 % vastaajista. Tämä tarkoittaa noin yhtä bussillista ihmisiä. Tapahtuman järjestäjä voisi harkita, olisiko heidän mahdollista alkaa järjestää bussikuljetuksia eri puolelta Suomea omatoimisesti tai mahdollisten yhteistyökumppaneiden avulla. Bussimatka kauempaa Suomesta tulee vakiovuoroilla melko kalliiksi, mutta tilausajona järjestetty bussikuljetus voisi hyvinkin houkutella niitä asiakkaita, jotka nyt valitsevat edullisuuden ja helppouden vuoksi henkilöauton.

Vaikka osa vastaajista toivoikin leirintäalueille lisää nuotiopaikkoja, on varsinaisten paikkojen määrän sijasta kehitettävä ennemminkin polttopuiden riittävyyttä. Etenkin sateisella ja kolealla ilmalla asiakkaiden tyytyväisyys laskee nopeasti, mikäli nuotiopaikoilla ei ole puita poltettavaksi. Polttopuiden riittävyydestä on huolehdittava ympäri vuorokauden, mutta tärkeintä niiden riittävyys on etenkin iltaisin ja öisin, kun ohjelma festarialueella loppuu ja asiakkaat palaavat leirintäalueelle jatkamaan juhlintaa. Polttopuiden kuljetus nuotiopaikoille onnistuu kätevästi peräkärryllisellä mönkijällä, ja työntekijöiden joukosta on valittava henkilöt, jotka huolehtivat polttopuiden riittävyydestä oman työvuoronsa aikana.

Vastaajien toivoma kännyköiden latauspiste pitäisi olla varsin helposti toteutettavissa. Latauspiste on helpointa ja järkevintä sijoittaa leirintäalueiden kioskien yhteyteen. Toteutus vaatii vain riittävän määrän sähköpistokkeita ja mahdollisimman moniin puhelinmalleihin sopivia latureita. Latureiden hankinnassa voi mahdollisesti auttaa festarin yhteistyökumppanina toimiva puhelinoperaattori. Kioskirakennuksissa on myös oltava riittävästi tilaa tämän palvelun sujuvaan toimintaan varsinaisen myyntitoiminnan ohella. Latauspisteessä voisi myös olla mahdollisuus kännykän lataamiseen omalla laturilla.

Kioskeihin kannattaa myös harkita otettavaksi myyntiin tuotteita, joita vastaajat sinne toivoivat. Niistä tärkeimpänä on etenkin aurinkovoide. Makkarapakettien ja yksinkertaisten einesruokien myynti tarkoittaa samalla lisää kylmäsäilytystilan tarvetta, joten näiden tuotteiden ottamista myyntiin pitää harkita tarkemmin. Samoin mahdollinen kahvin ja teen tarjoaminen työllistää työntekijöitä nykyistä enemmän. Sen sijaan sipsit ja pieni määrä hygieniatarvikkeita voisivat olla harkitsemisen arvoisia tuotteita.

11 POHDINTA

Työ onnistui kokonaisuutena mielestäni hyvin. Kyselyn lopullinen otoskoko oli tavoitteeseen verrattuna lähes kaksinkertainen, joten ainakin yhtenä uhkana mainittu vastamattomuus ei noussut ongelmaksi. Odotettua suurempi otoskoko laski myös tulosten virhemarginaalia. Suuresta vastausmäärästä ja vastausten kasautumisesta voidaan päätellä, että kysely ei antanut sattumanvaraisia vastauksia. Kysymykset mittasivat myös

niitä asioita, joita niillä haluttiinkin selvittää. Ainoastaan leirintäalueiden vihreyden lisäämistä käsitelleen kysymyksen jotkut vastaajat olivat ymmärtäneet väärin. Vastauksissa ei myöskään noussut esiin mahdollisia pilailumielessä annettuja vastauksia. Tämän huomasi myös tuloksista, jotka olivat monelta osin odotetun kaltaisia. Kyselyn toteuttaminen internetkyselynä oli ehdottomasti käytännöllisempää ja tehokkaampaa, kuin jos kysely olisi toteutettu paikan päällä leirintäalueilla. Myös otoskoko olisi paikan päällä suoritettussa kyselyssä voinut jäädä nyt toteutunutta pienemmäksi. Internetissä suoritettun kyselyn tulosten analysoinnin aloittaminen oli myös huomattavasti helpompaa, kun jokaisen vastaajan vastauksia ei tarvinnut erikseen kirjata koneelle.

Kyselyn avulla saatiin selvitettyä toimeksiantajan toivomia asioita, ja siltä osin opinnäytetyö täytti hyvin sille asettamani tavoitteet. Kyselyn laajuuden ja otoskoon aiheuttamasta suuresta vastausmäärästä huolimatta tuloksia ei tarkasteltu vain pintapuolisesti, vaan niitä vertailtiin ristiintaulukoinnilla keskenään ja analysoitiin toimeksiantajan toiveiden mukaisesti ikäluokittain ja asuinpaikoittain. Mitään varsinaisesti turhia kysymyksiä kyselyssä ei ollut, vaan kaikki kysymykset koskivat tutkittavia asioita. Lisäselvitystä kaivannut asia oli ehkä leirintäalueiden asiakkaiden rahankäyttö. Nyt vastaajilta kysyttiin vain mielipidettä nykyisestä hintatasosta ja siitä, miten paljon he olisivat valmiita maksamaan leirinnästä palvelujen lisääntyessä. Tämän lisäksi olisi voinut selvittää, miten paljon ja mihin asiakkaat festariviikonlopun aikana käyttivät rahaa. Myös syitä ihmisten saapumiseen festarille juuri tiettyinä päivinä olisi voinut selvittää tarkemmin. Näin olisi selvinnyt, tulivatko ihmiset paikalle jo perjantaina klubien takia vai oliko saapumispäivän valinnalle muita syitä.

Teknisesti kyselyn toteutus sujui varsin helposti. Typala-järjestelmän käytöstä minulla ei ollut aiempaa kokemusta, mutta järjestelmä oli selkeä ja sen käyttö pienen opettelun jälkeen helppoa. Muutamassa kysymyksessä tekninen toteutus ei ollut paras mahdollinen. Kysymykset, joissa vastaajat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon, antoivat tuloksia, joiden vertailu keskenään sekä muiden tulosten kanssa oli mahdotonta. Nämä kysymykset olisi pitänyt muotoilla eri tavalla tai toteuttaa teknisesti toimivammiksi. Joissakin kysymyksissä oli myös jäänyt päälle asetus, joka vaati kysymykseen vastauksen jokaiselta vastaajalta, vaikka kysymys käytännössä koski esimerkiksi vain useamman kerran Rokkiin osallistuneita. Nämä vastaukset oli analysointivaiheessa rajattava erikseen, jotta tulokset eivät vääristyisi.

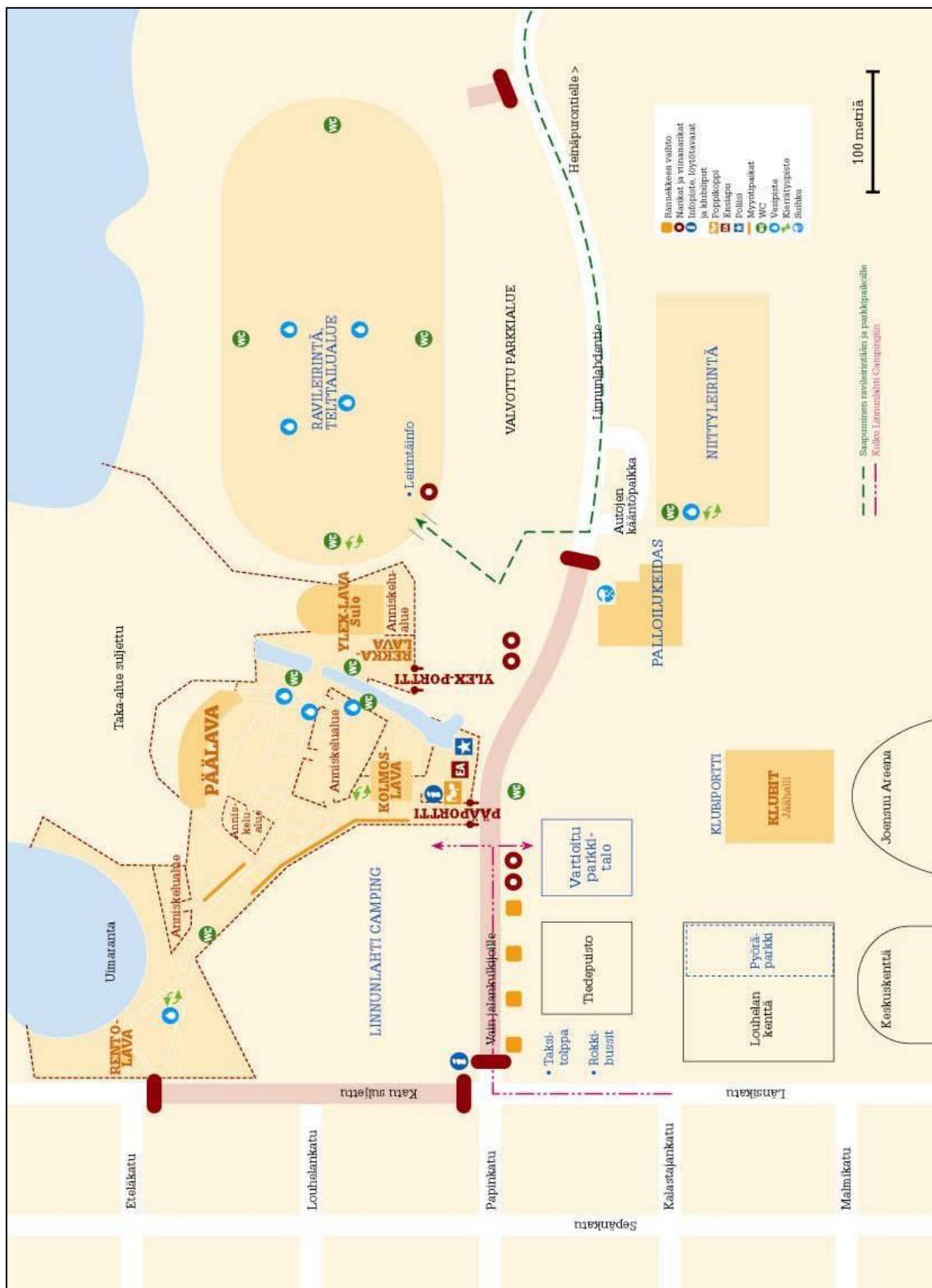
Kyselyn vastausten raakadatan siirtämisessä Typalasta SPSS-ohjelmaan oli aluksi pieniä ongelmia. Ratkaisin ongelmat kuitenkin omatoimisesti ja sain tiedot siirrettyä ja muokattua SPSS:n ymmärtämään muotoon. Tulosten varsinaiseen analysointiin meni lopulta huomattavasti enemmän aikaa kuin olin ennakoanut. Etenkin kun SPSS:n käytön opetteluun meni jonkin verran aikaa. Kaikkien tulosten graafisessa esittämisessä en SPSS:n kanssa onnistunut, ja näissä tapauksissa tein tuloksia kuvaavat kuviot Excel- taulukkolaskentaohjelmalla. Myös työn taulukot tein selkeämmän ulkoasun vuoksi Excelillä.

Työn edetessä opin varsin hyvin, mitä kaikkea asiakastyytyväisyyttä selvitetessä on otettava huomioon jo kyselylomaketta suunnitellessa. Kyselyn saatetekstin oli oltava vastaajaa innostava ja selkeä. Kysymysten asettelussa oli pyrittävä ajattelemaan kyselyä vastaajan kannalta. Kysymysten pitää olla selkeitä ja yksinkertaisia, mutta kuitenkin sanamuodoiltaan sellaisia, että ne saavat vastaajan kiinnostumaan. Tässä kyselyssä kysymyksissä ja vastausvaihtoehdoissa sai olla myös jonkin verran ”rokkimaista” huumoria, joka innosti vastaajia tekemään kyselyn loppuun asti. Kysymykset oli myös ryhmiteltävä loogiseksi kokonaisuudeksi. Tutkimuksen teoriapohjaa kirjoittaessani sain selville paljon itselleni uutta asiaa etenkin tapahtumista ja tapahtumamatkailusta. Aihe on itseäni kiinnostava, joten tiedon hankkiminen näiden teemojen ympäriltä tuntui mielenkiintoiselta.

Rokin leirintäalueiden vastaavana suoritettua syventävää harjoittelua vuoksi tutkimuksen tulokset olivat minulle samalla myös hyvää palautetta harjoitteluni onnistumisesta, sekä kyvyistäni ja osaamisestani tapahtumajärjestäjänä. Opin hyvin, minkälaisia palveluita festareiden leirintäalueilla on oltava parhaan mahdollisen asiakastyytyväisyyden takaamiseksi ja mitkä ovat niitä syitä, joiden perusteella asiakkaat valitsevat leirintämatkailun festareilla. Näiden tietojen ja oppien pohjalta uskon niin Ilosaarirockin, kuin mahdollisesti muidenkin festareiden, leirintäalueiden tulevan jatkossa palvelemaan asiakkaitaan entistä paremmin.

LÄHTEET

- Andersson, T.D. & Getz, D. 2009. Tourism as a mixed industry: Differences between private, public and not-for-profit festivals. *Tourism Management* 30, 847–856.
- Borg, P. 1997. Kestävä kehitys – kestävyys matkailussa? Teoksessa *Kestävä matkailu. Kestävän matkailun julkaisuja 1*. Savonlinna: Matkailun osaamiskeskus ja Matkailualan verkostoyliopisto.
- Bowen, J.T. & Chen, S-L. 2001. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 13:5, 213–217.
- Getz, D. 1997. *Event Management & Event Tourism*. New York: Cognizant Communication Corporation.
- Goldblatt, J. 2000. The future of hallmark events: Spectacular or specius? Teoksessa Robinson, M. (toim.) *Expressions of Culture, Identity and Meaning in Tourism*. Sunderland: The Centre for Travel & Tourism.
- Grönroos, C. 2007. *Service management and marketing. Customer management in service competition*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Hiihtokeskus Ukkohalla Oy. 2009. Suopotkupallon maailmanmestaruuskilpailut. <http://www.suopotkupallo.fi/>. 24.11.2009.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Joensuun Popmuusikot ry. 2009a. <http://www.ilosaarirock.fi/>. 24.11.2009.
- Joensuun Popmuusikot ry. 2009b. <http://www.ilosaarirock.fi/popmuusikot/>. 24.11.2009.
- Kilpiä, K. 2009. Tuottaja. Joensuun Popmuusikot ry. Haastattelu 24.11.2009.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. *Matkailuyrityksen tuotekehitys*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Lecklin, O. 2006. *Laatu yrityksen menestystekijänä*. Helsinki: Talentum.
- McDonnell, I., Allen, J. & O’Toole, W. 1999. *Festival and Special Event Management*. Brisbane: John Wiley & Sons Australia Ltd.
- Mikkonen, J., Pasanen, K. & Taskinen, H. 2008. Itäsuomalaisen tapahtumien asiakasprofiilit ja aluetaloudellinen vaikuttavuus. ESS vaikuttaa – tapahtumien arviointihankkeen tutkimusraportti. Savonlinna: Matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos.
- Rahunen, H. 2007. Ilosaarirockin asiakasprofiili. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. *Asiakastytyväisyysjohtaminen*. Porvoo: WSOY.
- Sonkajärven kunta. 2009. Eukonkannon maailmanmestaruuskilpailut. <http://www.sonkajarvi.fi/?deptid=14952>. 24.11.2009.
- Tohmo, T. 2005. Economic impacts of cultural events on local economies: an input-output analysis of the Kaustinen Folk Music Festival. *Tourism Economics* 11, 431–452. Julkaistu myös teoksessa *Regional Economic Structures in Finland. Analyses of Location and Regional Economic Impact*. Jyväskylä: University Library of Jyväskylä.
- Tohmo, T. 2007. *Regional Economic Structures in Finland. Analyses of Location and Regional Economic Impact*. Jyväskylä: University Library of Jyväskylä.
- Watt, D.C. 1998. *Event management in leisure and tourism*. Harlow: Addison Wesley Longman Limited.
- Ylikoski, T. 2000. *Unohtuiko asiakas?* Helsinki: KY-palvelu.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. 1990. *Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.



Festivaalin käsiohjelman kansilehti

Lähde: Joensuun Popmuusikot ry



Kyselylomake leirinnän asiakkaille**Tervehdys sinä Ravi- tai Niittyleirinnässä majoittunut!**

Toivottavasti tämänvuotinen Ilosaarirock oli ikimuistoinen ja nautit olostasi festarin aikana myös leirintäalueella. Haluamme parantaa leirintäalueidemme palveluja entisestään ja siihen tarvitsemme sinun apuasi. Kerro meille mielipiteesi leirintäalueiden palveluista ja toimivuudesta, sekä jaa meille hulluimmatkin ajatuksesi näiden kehittämiseksi.

Samalla voit osallistua arvontaan, jossa palkintoina on vuoden 2010 Ilosaarirockin pääsylippuja sekä Ilosaarirock-tuotepaketteja. Arvonta suoritetaan 31.7. ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kysely toteutetaan osana Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa suorittamaani matkailualan tutkinnon opinnäytetyötä. Yhteystietojasi ei käytetä markkinointitarkoituksiin ja vastauksia käsitellään luottamuksellisesti.

Kysely koskee vain Ravi- tai Niittyleirinnän asiakkaita. Ei siis Linnunlahti Campingissa majoittuneita.

Kiitos vastauksista ja ideoistasi jo etukäteen!

Rokkiterveisin

Tero Taatinen
Joensuun Popmuusikot ry
Ilosaarirockin leirintä

Toimeksiantaja:

Markku Pyykkönen
Joensuun Popmuusikot ry

Lisätietoa kyselystä: Tero Taatinen 040 713 8237, työn ohjaaja Tarja Kupiainen 050 5209749

1/5 Taustatiedot

1. Olen syntynyt vuonna (xxxx) _____
2. Sukupuoleni on:
 - 1 mies
 - 2 nainen
3. Asuinpaikkani on:
 - 1 Joensuu
 - 2 muu Itä-Suomen lääni
 - 3 Oulun lääni
 - 4 Lapin lääni
 - 5 Länsi-Suomen lääni
 - 6 Etelä-Suomen lääni
 - 7 Ahvenanmaan lääni
 - 8 ulkomaa, mikä? _____

Kyselylomake leirinnän asiakkaille

4. Rokkielämän ulkopuolella olen:
- 1 koululainen
 - 2 opiskelija
 - 3 työssä käyvä
 - 4 yrittäjä
 - 5 työtön
 - 6 varusmies / siviilipalvelusmies
 - 7 eläkeläinen
5. Olen käynyt Rokissa...
- 1 yhden kerran
 - 2 2–3 kertaa
 - 3 4–6 kertaa
 - 4 7–9 kertaa
 - 5 10 kertaa tai useammin, ja putki vain jatkuu
6. Viimeisen kolmen vuoden aikana olen osallistunut seuraaville festareille: (voit valita useamman)
- 1 en käy muualla kuin Ilosaarirockissa
 - 2 Provinssirock
 - 3 Ruisrock
 - 4 Ankkarock
 - 5 Sauna Open Air
 - 6 Tuska
 - 7 Nummirock
 - 8 Himos Festival
 - 9 RMJ
 - 10 Kuopio Rockcock
 - 11 Jurassic Rock
 - 12 muu, mikä? _____

2/5 Rokkiin saapuminen ja lähteminen

7. Tämän vuoden Rokkiin tulin...
- 1 kävellen
 - 2 polkupyörällä
 - 3 liftaamalla
 - 4 henkilöautolla / kimppakyydillä
 - 5 linja-autolla (vakiovuoro)
 - 6 linja-autolla (yhteiskuljetus)
 - 7 junalla
 - 8 lentokoneella
8. Valitsin tämän matkustusmuodon, koska...
- _____
9. Saavuin Rokkiin...
- 1 torstaina
 - 2 perjantaina
 - 3 lauantaina

Kyselylomake leirinnän asiakkaille

10. Lähdin Rokista...

- 1 lauantaina
- 2 sunnuntaina
- 3 maanantaina

3/5 Majoittuminen Rokissa

11. Aiemmillä kerroilla olen majoittunut Rokissa...
(voit valita useamman)

- 1 Ravileirinnässä
- 2 Niittyleirinnässä
- 3 koulumajoituksessa
- 4 Linnunlahti Campingissä
- 5 asuntoautossa / -vaunussa
- 6 omassa henkilö- / pakettiautossa
- 7 hotellissa
- 8 retkeilymajassa
- 9 kavereiden / sukulaisten luona
- 10 kotona

12. Tänä vuonna majoituin...

- 1 Ravileirinnässä
- 2 Niittyleirinnässä

13. Kolme tärkeintä syytä juuri tämän leirintäalueen valintaan olivat...

- 1 hinta
- 2 siisteys
- 3 sijainti
- 4 parempi meininki
- 5 rauhallisempi
- 6 on oltu aina ennenkin
- 7 kaverit meni sinne
- 8 muu, mikä? _____

14. Varasin majoituksen ennakoon majoitusvarausjärjestelmän kautta.

- 1 Kyllä varasin 2 En varannut

15. **En käyttänyt** majoitusvarausjärjestelmää, koska...
(valitse tärkein syy)

- 1 en tiennyt palvelusta
- 2 en luottanut palvelun toimivuuteen
- 3 palvelu oli sekava
- 4 palvelu ei toiminut
- 5 boikotoin nykYTEknologiaa
- 6 minulla ei ole mahdollisuutta käyttää internetiä

Kyselylomake leirinnän asiakkaille

16. **Käytin** majoitusvarausjärjestelmää ja arvioni siitä asteikolla 1–5 on:
(1 = surkeaa, 5 = erinomaista)

	1	2	3	4	5
Löydettävyys nettisivuilta	1	2	3	4	5
Helppokäyttöisyys	1	2	3	4	5
Toimivuus	1	2	3	4	5
Luotettavuus	1	2	3	4	5
Ulkoasun selkeys	1	2	3	4	5
Informaation määrä	1	2	3	4	5
Majoitusvaihtoehtojen monipuolisuus	1	2	3	4	5

4/5 Ravi- ja Niittyleirintä

17. Leirintäalueille kuuluvat mielestäni seuraavat palvelut:
(valitse viisi tärkeintä)

- 1 vesipisteet
- 2 nuotiopaikat
- 3 ruokamyyni
- 4 kioski
- 5 anniskelualue
- 6 wc:t
- 7 suihkut
- 8 narikka
- 9 pysäköinti
- 10 aamiainen
- 11 kierrätyspiste
- 12 latauspiste kännyköille
- 13 ohjelmaa ja esiintyjä
- 14 muu, mikä? _____

18. Arvioni Ravi- ja Niittyleirinnän toimivuudesta ja palveluista asteikolla 1–5:
(1 = surkeaa, 5 = taivaallista)

	1	2	3	4	5
Opasteiden selkeys	1	2	3	4	5
Porttien sijainti	1	2	3	4	5
Sisäänkirjautuminen	1	2	3	4	5
Työntekijöiden ammattitaito	1	2	3	4	5
Työntekijöiden asenne	1	2	3	4	5
Järjestyksenvalvojien ammattitaito	1	2	3	4	5
Järjestyksenvalvojien asenne	1	2	3	4	5
Jätepisteiden sijainti	1	2	3	4	5
Nuotiopaikat	1	2	3	4	5
Vessojen määrä	1	2	3	4	5
Vesipisteiden sijainti	1	2	3	4	5
Infot verkkosivuilla	1	2	3	4	5
Alueen yleinen siisteys	1	2	3	4	5

19. Yleisarvosanani Ravi- ja Niittyleirinnän palveluista on:
(1 = kuraa, 5 = mahtavaa)

1 2 3 4 5

Kyselylomake leirinnän asiakkaille

20. Leirintäalueiden kioskeissa saisi olla myynnissä...
(esim. aurinkovoidetta, makkarapaketteja, hernepusseja...)
-

21. Nykyisten palvelujen lisäksi leirintäalueilla saisi olla...
(esim. benjihyppy, pomppulinna, esiintymislava...)
-

22. Mainittujen palvelujen ansiosta maksaisin leirinnästä...
- 1 alle 5 euroa enemmän
 - 2 5 - 10 euroa enemmän
 - 3 11 - 15 euroa enemmän
 - 4 16 - 20 euroa enemmän
 - 5 yli 20 euroa enemmän
 - 6 en yhtään enempää

23. Leirintäalueiden majoitushintojen taso on tällä hetkellä:
1 = törkeän kallista, 5 = sikahalpaa

1 2 3 4 5

24. Kolme ehdottomasti parasta asiaa Rokin leirinnässä on:

1. _____
2. _____
3. _____

25. Ja kolme p*skinta asiaa on:

1. _____
2. _____
3. _____

5/5 Vihertävä Rokki

26. Kotona kierrätän jätteeni tyyliin...
1 = kaikki samaan pönttöön, 5 = erottelen teepussien narutkin

1 2 3 4 5

27. Kierrätyksen toimivuus festareilla...
1 = ei kiinnosta pätkääkään, 5 = erittäin tärkeä asia

1 2 3 4 5

28. Veitkö festarin aikana jätteet niille kuuluviin astioihin?
1 = en kertaakaan, 5 = lajittelin kaiken mahdollisen

1 2 3 4 5

29. Löysitkö helposti jättepisteet Rokin leirintäalueilla?
1 = en nähnyt koko astioita, 5 = erottuivat jo kaukaa

1 2 3 4 5

30. Ilosaarirock on ympäristöystävällisyydessään kuin...
1 = ekokatastrofi, 5 = vihreä keidas

1 2 3 4 5

Kyselylomake leirinnän asiakkaille

31. Ideoitani leirintäalueiden vihreyden kehittämiseksi:

32. Vapaa sana kaikesta mahdollisesta festariin ja leirintään liittyvästä:
(runosuoni saa pulputa)

Leirintäalueen valintaan vaikuttaneet tekijät ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna

alle 18v

hinta	49,3 %	
siisteys	9,9 %	
sijainti	67,6 %	2.
parempi meininki	66,2 %	3.
rauhallisempi	9,9 %	
oltu aina ennenkin	11,3 %	
kaverit meni sinne	70,4 %	1.
muu syy	15,5 %	

18–20v

hinta	40,7 %	
siisteys	9,0 %	
sijainti	65,2 %	3.
parempi meininki	67,4 %	2.
rauhallisempi	9,5 %	
oltu aina ennenkin	23,1 %	
kaverit meni sinne	68,8 %	1.
muu syy	16,3 %	

21–23v

hinta	55,4 %	3.
siisteys	4,2 %	
sijainti	61,4 %	2.
parempi meininki	49,4 %	
rauhallisempi	8,4 %	
oltu aina ennenkin	27,1 %	
kaverit meni sinne	72,9 %	1.
muu syy	21,1 %	

24–26v

hinta	39,8 %	
siisteys	9,1 %	
sijainti	59,1 %	2.
parempi meininki	50,0 %	3.
rauhallisempi	18,2 %	
oltu aina ennenkin	31,8 %	
kaverit meni sinne	71,6 %	1.
muu syy	20,5 %	

27–29v

hinta	41,4 %	
siisteys	10,3 %	
sijainti	65,5 %	1.
parempi meininki	34,5 %	
rauhallisempi	17,2 %	
oltu aina ennenkin	20,7 %	
kaverit meni sinne	65,5 %	1.
muu syy	44,8 %	3.

30v ja vanhemmat

hinta	50,0 %	2.
siisteys	26,9 %	
sijainti	84,6 %	1.
parempi meininki	38,5 %	3.
rauhallisempi	15,4 %	
oltu aina ennenkin	30,8 %	
kaverit meni sinne	38,5 %	3.
muu syy	15,4 %	

Leirintäalueen valintaan vaikuttaneet tekijät ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna

Joensuu

hintaa	48,0 %	
siisteys	12,0 %	
sijainti	76,0 %	1.
parempi meininki	56,0 %	2.
rauhallisempi	12,0 %	
oltu aina ennenkin	36,0 %	
kaverit meni sinne	56,0 %	2.
muu syy	4,0 %	

Lapin lääni

hintaa	31,3 %	
siisteys	0,0 %	
sijainti	75,0 %	1.
parempi meininki	75,0 %	1.
rauhallisempi	0,0 %	
oltu aina ennenkin	50,0 %	
kaverit meni sinne	62,5 %	3.
muu syy	6,3 %	

muu Itä-Suomen lääni

hintaa	43,1 %	
siisteys	8,3 %	
sijainti	67,9 %	2.
parempi meininki	62,4 %	3.
rauhallisempi	13,8 %	
oltu aina ennenkin	19,3 %	
kaverit meni sinne	75,2 %	1.
muu syy	10,1 %	

Länsi-Suomen lääni

hintaa	62,9 %	2.
siisteys	7,3 %	
sijainti	58,9 %	3.
parempi meininki	45,2 %	
rauhallisempi	12,9 %	
oltu aina ennenkin	14,5 %	
kaverit meni sinne	70,2 %	1.
muu syy	28,2 %	

Oulun lääni

hintaa	30,6 %	
siisteys	12,9 %	
sijainti	62,9 %	1.
parempi meininki	58,1 %	2.
rauhallisempi	17,7 %	
oltu aina ennenkin	37,1 %	
kaverit meni sinne	58,1 %	2.
muu syy	22,6 %	

Etelä-Suomen lääni

hintaa	43,6 %	
siisteys	8,7 %	
sijainti	64,4 %	2.
parempi meininki	58,7 %	3.
rauhallisempi	8,3 %	
oltu aina ennenkin	25,4 %	
kaverit meni sinne	70,1 %	1.
muu syy	20,8 %	

Vastaajien mielipiteet leirintäalueille kuuluvista palveluista ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna

alle 18v

vesipisteet	95,8 %	2.
nuotiopaikat	28,2 %	
ruokamyynti	66,2 %	3.
kioski	26,8 %	
anniskelualue	4,2 %	
vessat	97,2 %	1.
suihkut	57,7 %	4.
narikka	8,5 %	
pysäköinti	15,5 %	
aamiainen	11,3 %	
kierrätyspiste	21,1 %	
latauspiste kännyköille	52,1 %	5.
ohjelmaa/esiintyjä	8,5 %	

24–26v

vesipisteet	97,7 %	2.
nuotiopaikat	46,6 %	5.
ruokamyynti	61,4 %	3.
kioski	14,8 %	
anniskelualue	4,5 %	
vessat	98,9 %	1.
suihkut	60,2 %	4.
narikka	4,5 %	
pysäköinti	44,3 %	
aamiainen	3,4 %	
kierrätyspiste	30,7 %	
latauspiste kännyköille	27,3 %	
ohjelmaa/esiintyjä	2,3 %	

18–20v

vesipisteet	98,2 %	2.
nuotiopaikat	47,5 %	5.
ruokamyynti	59,3 %	3.
kioski	14,5 %	
anniskelualue	3,2 %	
vessat	100,0 %	1.
suihkut	52,9 %	4.
narikka	5,4 %	
pysäköinti	41,6 %	
aamiainen	4,5 %	
kierrätyspiste	28,1 %	
latauspiste kännyköille	38,9 %	
ohjelmaa/esiintyjä	5,0 %	

27–29v

vesipisteet	100,0 %	1.
nuotiopaikat	37,9 %	5.
ruokamyynti	58,6 %	4.
kioski	24,1 %	
anniskelualue	0,0 %	
vessat	100,0 %	1.
suihkut	72,4 %	3.
narikka	3,4 %	
pysäköinti	31,0 %	
aamiainen	3,4 %	
kierrätyspiste	31,0 %	
latauspiste kännyköille	34,5 %	
ohjelmaa/esiintyjä	0,0 %	

21–23v

vesipisteet	99,4 %	1.
nuotiopaikat	38,6 %	
ruokamyynti	58,4 %	3.
kioski	19,3 %	
anniskelualue	0,6 %	
vessat	99,4 %	1.
suihkut	53,6 %	4.
narikka	5,4 %	
pysäköinti	48,2 %	5.
aamiainen	5,4 %	
kierrätyspiste	31,3 %	
latauspiste kännyköille	37,3 %	
ohjelmaa/esiintyjä	0,6 %	

30v ja vanhemmat

vesipisteet	100,0 %	1.
nuotiopaikat	38,5 %	5.
ruokamyynti	42,3 %	4.
kioski	23,1 %	
anniskelualue	7,7 %	
vessat	100,0 %	1.
suihkut	65,4 %	3.
narikka	7,7 %	
pysäköinti	34,6 %	
aamiainen	19,2 %	
kierrätyspiste	26,9 %	
latauspiste kännyköille	30,8 %	
ohjelmaa/esiintyjä	0,0 %	

Vastaajien mielipiteet leirintäalueille kuuluvista palveluista ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna

Joensuu

vesipisteet	84,0 %	2.
nuotiopaikat	32,0 %	
ruokamyynä	60,0 %	4.
kioski	32,0 %	
anniskelualue	8,0 %	
vessat	92,0 %	1.
suihkut	72,0 %	3.
narikka	8,0 %	
pysäköinti	20,0 %	
aamiainen	0,0 %	
kierrätyspiste	36,0 %	
latauspiste kännyköille	40,0 %	5.
ohjelmaa/esiintyjä	12,0 %	

Lapin lääni

vesipisteet	100,0 %	1.
nuotiopaikat	25,0 %	
ruokamyynä	75,0 %	3.
kioski	12,5 %	
anniskelualue	0,0 %	
vessat	100,0 %	1.
suihkut	50,0 %	5.
narikka	12,5 %	
pysäköinti	56,3 %	4.
aamiainen	6,3 %	
kierrätyspiste	18,8 %	
latauspiste kännyköille	31,3 %	
ohjelmaa/esiintyjä	6,3 %	

muu Itä-Suomen lääni

vesipisteet	98,2 %	2.
nuotiopaikat	38,5 %	
ruokamyynä	60,6 %	3.
kioski	12,8 %	
anniskelualue	5,5 %	
vessat	99,1 %	1.
suihkut	59,6 %	4.
narikka	5,5 %	
pysäköinti	36,7 %	
aamiainen	9,2 %	
kierrätyspiste	25,7 %	
latauspiste kännyköille	41,3 %	5.
ohjelmaa/esiintyjä	5,5 %	

Länsi-Suomen lääni

vesipisteet	98,4 %	2.
nuotiopaikat	51,6 %	4.
ruokamyynä	46,0 %	5.
kioski	19,4 %	
anniskelualue	2,4 %	
vessat	100,0 %	1.
suihkut	57,3 %	3.
narikka	6,5 %	
pysäköinti	41,1 %	
aamiainen	0,8 %	
kierrätyspiste	33,1 %	
latauspiste kännyköille	37,9 %	
ohjelmaa/esiintyjä	2,4 %	

Oulun lääni

vesipisteet	100,0 %	1.
nuotiopaikat	38,7 %	
ruokamyynä	71,0 %	3
kioski	16,1 %	
anniskelualue	1,6 %	
vessat	100,0 %	1.
suihkut	48,4 %	5.
narikka	1,6 %	
pysäköinti	51,6 %	4.
aamiainen	1,6 %	
kierrätyspiste	35,5 %	
latauspiste kännyköille	27,4 %	
ohjelmaa/esiintyjä	4,8 %	

Etelä-Suomen lääni

vesipisteet	99,2 %	2.
nuotiopaikat	41,3 %	5.
ruokamyynä	61,7 %	3.
kioski	18,9 %	
anniskelualue	1,9 %	
vessat	99,6 %	1.
suihkut	55,3 %	4.
narikka	5,7 %	
pysäköinti	39,0 %	
aamiainen	8,3 %	
kierrätyspiste	26,1 %	
latauspiste kännyköille	38,6 %	
ohjelmaa/esiintyjä	1,5 %	

Leirintäalueiden palvelujen toimivuus ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna

Arviointiasteikko 1–5 (1=surkeaa, 5=taivaallista)

	Opasteiden selkeys	Porttien sijainti	Sisäänkirjautuminen	Työntek. amm.taito	Työntek. asenne	Järj.val. amm.taito	Järj.val. asenne
alle 18v	3,73	3,87	4,04	4,06	4,13	3,97	3,82
18–20v	3,69	3,94	3,93	3,79	4,00	3,80	3,62
21–23v	3,74	3,90	3,78	3,78	4,01	3,78	3,62
24–26v	3,72	3,72	3,85	3,72	3,99	3,69	3,66
27–29v	3,62	3,76	3,72	3,66	4,07	3,66	3,52
30v tai vanhempi	3,73	3,85	3,77	3,73	3,85	3,85	3,69
kokonaisarvosana	3,71	3,88	3,87	3,80	4,01	3,79	3,65

	Jätepisteiden sijainti	Nuotiopaikat	Vessojen määrä	Vesipisteiden sijainti	Infot verkkosivuilla	Alueen yleinen siisteys	Yleisarvosana
alle 18v	3,06	3,03	3,97	3,56	3,72	3,37	3,97
18–20v	2,80	3,16	4,03	3,57	3,88	3,15	3,90
21–23v	2,70	2,91	3,95	3,48	3,75	3,07	3,79
24–26v	3,03	3,19	3,90	3,52	3,56	3,28	3,81
27–29v	2,83	3,34	3,83	3,52	3,55	3,14	3,41
30v tai vanhempi	2,92	3,23	3,88	3,58	3,62	3,19	3,88
kokonaisarvosana	2,84	3,09	3,97	3,53	3,75	3,17	3,84

Leirintäalueiden palvelujen toimivuus ikäluokittain ja asuinpaikoittain tarkasteltuna

Arviointiasteikko 1–5 (1=surkeaa, 5=taivaallista)

	Opasteiden selkeys	Porttien sijainti	Sisäänkirjautuminen	Työntek. amm.taito	Työntek. asenne	Järj.val. amm.taito	Järj.val. asenne
Joensuu	3,60	3,88	3,76	4,04	4,12	4,00	3,84
muu Itä-Suomen lääni	3,73	3,84	3,82	3,86	4,17	3,95	3,83
Oulun lääni	3,85	3,82	3,90	3,73	3,98	3,76	3,63
Lapin lääni	3,94	3,69	3,94	3,69	3,88	3,88	3,75
Länsi-Suomen lääni	3,54	3,84	3,74	3,63	3,81	3,56	3,45
Etelä-Suomen lääni	3,74	3,93	3,95	3,85	4,05	3,83	3,66
kokonaisarvosana	3,71	3,88	3,87	3,80	4,01	3,79	3,65

	Jätepisteiden sijainti	Nuotiopaikat	Vesojen määrä	Vesipisteiden sijainti	Infot verkkosivuilla	Alueen yleinen siisteys	Yleisarvosana
Joensuu	3,36	3,08	3,36	3,52	3,56	3,04	3,96
muu Itä-Suomen lääni	2,85	3,13	3,94	3,50	3,80	3,29	3,93
Oulun lääni	2,85	3,16	4,26	3,68	3,76	3,10	3,92
Lapin lääni	3,00	3,25	4,00	4,13	4,00	2,94	3,88
Länsi-Suomen lääni	2,74	3,06	3,98	3,49	3,70	3,23	3,71
Etelä-Suomen lääni	2,83	3,07	3,95	3,49	3,76	3,15	3,83
kokonaisarvosana	2,84	3,09	3,97	3,53	3,75	3,17	3,84

Kierrätys ja sen merkitys festareilla ikäluokittain tarkasteltuna

	Kotona kierrätän jätteeni tyyliin...				
	kaikki saman pönttöön	vähän miten sattuu	lajittelen jonkin verran	lajittelen melko tarkkaan	erottelen teepussien narutkin
alle 18v	5,6 %	16,9 %	32,4 %	33,8 %	11,3 %
18–20v	5,9 %	11,9 %	46,6 %	27,4 %	8,2 %
21–23v	7,8 %	11,4 %	41,0 %	30,1 %	9,6 %
24–26v	11,4 %	13,6 %	30,7 %	33,0 %	11,4 %
27–29v	3,4 %	10,3 %	37,9 %	31,0 %	17,2 %
30v tai vanhempi	11,5 %	15,4 %	19,2 %	50,0 %	3,8 %
Osuus kaikista vastauksista	7,3 %	12,7 %	39,4 %	30,9 %	9,7 %

	Kierrätyksen toimivuus festareilla...				
	ei kiinnosta pätkeäkään	melko tarpeetonta	ihan kiva juttu	melko tärkeä asia	erittäin tärkeä asia
alle 18v	7,0 %	8,5 %	31,0 %	31,0 %	22,5 %
18–20v	3,6 %	13,2 %	33,2 %	28,6 %	21,4 %
21–23v	4,8 %	12,7 %	25,3 %	33,7 %	23,5 %
24–26v	3,4 %	6,8 %	40,9 %	31,8 %	17,0 %
27–29v	3,4 %	6,9 %	41,4 %	20,7 %	27,6 %
30v tai vanhempi	0,0 %	11,5 %	19,2 %	38,5 %	30,8 %
Osuus kaikista vastauksista	4,2 %	11,2 %	31,7 %	30,8 %	22,2 %

	Veitkö festarin aikana jätteet niille kuuluviin astioihin?				
	en kertaakaan	satunnaisesti	melko usein	usein	lajittelin kaiken mahdollisen
alle 18v	12,7 %	19,7 %	26,8 %	31,0 %	9,9 %
18–20v	15,9 %	22,7 %	32,3 %	22,3 %	6,8 %
21–23v	11,4 %	22,9 %	33,7 %	22,3 %	9,6 %
24–26v	8,0 %	25,0 %	31,8 %	31,8 %	3,4 %
27–29v	13,8 %	6,9 %	37,9 %	34,5 %	6,9 %
30v tai vanhempi	3,8 %	3,8 %	34,6 %	53,8 %	3,8 %
Osuus kaikista vastauksista	12,5 %	21,2 %	32,3 %	26,7 %	7,3 %

Kierrätys ja sen merkitys festareilla ikäluokittain tarkasteltuna

	Löysitkö helposti jättepisteet Rokin leirintäalueilla?				
	en nähnyt koko astioita	pitkän etsimisen jälkeen	melko helposti	hyvin	erottuivat jo kaukaa
alle 18v	21,1 %	18,3 %	26,8 %	25,4 %	8,5 %
18–20v	19,1 %	32,3 %	21,4 %	19,5 %	7,7 %
21–23v	15,1 %	30,1 %	30,7 %	21,1 %	3,0 %
24–26v	9,1 %	17,0 %	40,9 %	27,3 %	5,7 %
27–29v	13,8 %	17,2 %	34,5 %	20,7 %	13,8 %
30v tai vanhempi	7,7 %	15,4 %	30,8 %	42,3 %	3,8 %
Osuus kaikista vastauksista	16,0 %	26,3 %	28,5 %	22,8 %	6,3 %

	Ilosaarirock on ympäristöystävällisyydessään kuin...				
	ekokatastrofi	kaatopaikka	yleinen puisto	puutarha	vihreä keidas
alle 18v	4,2 %	16,9 %	45,1 %	28,2 %	5,6 %
18-20v	2,3 %	12,7 %	58,2 %	23,2 %	3,6 %
21-23v	4,8 %	19,3 %	44,6 %	27,7 %	3,6 %
24-26v	0,0 %	10,2 %	55,7 %	33,0 %	1,1 %
27-29v	10,3 %	10,3 %	62,1 %	10,3 %	6,9 %
30v tai vanhempi	0,0 %	15,4 %	30,8 %	53,8 %	0,0 %
Osuus kaikista vastauksista	3,2 %	14,7 %	51,5 %	27,2 %	3,5 %