

# **TAPAHTUI SAARELLA**

Asiakastyytyväisyystutkimus

Nuorisokeskus Marttiselle

Timo Salminen

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2012  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Uudistuvan yritystoiminnan, markkinoinnin ja talousjohtamisen suuntautumisvaihtoehto

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Markkinoinnin, talousjohtamisen ja uudistuvan yritystoiminnan suuntautumisvaihtoehto

SALMINEN, TIMO:

Tapahtui saarella

Asiakastyytyväisyystutkimus Nuorisokeskus Marttiselle.

Opinnäytetyö 34 sivua, josta liitteitä 1 sivu

Toukokuu 2012

---

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Nuorisokeskus Marttinen Virroilta, joka on yksi Suomen kymmenestä valtakunnallisesta nuorisokeskuksesta. Opinnäytetyössä on selvitetty Nuorisokeskus Marttisen asiakkaiden tyytyväisyyttä nuorisokeskuksen palveluihin matkaprosessin eri vaiheissa. Miksi valinta kohdistui juuri Marttiseen? Mihin vierailijat ovat tyytyväisiä ja missä on parantamisen varaa? Pystyikö Marttinen vakuuttamaan vierailijansa niin, että he palaavat uudelleen?

Opinnäytetyön tutkimusosa suoritettiin kvalitatiivisin menetelmin. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla haastatteleamalla yhdeksää nuorisokeskuksessa vierailutta asiakasta. Haastateltavat olivat vierailevien leirikouluryhmien jäseniä. Haastateltavissa oli opettajia, vanhempia sekä koululaisista. Haastattelut suoritettiin syksyllä 5.10. - 12.10.2011, sekä keväällä 3.5.2012.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimi Schmollin (1977) matkapäätösprosessimalli. Matkailun teoriaa on tutkittu useiden tutkijoiden tuottaman kirjallisuuden avulla. Laadullisen tutkimuksen erityisen suurena apuna toimi Jorma Kanasen (2010) kirjoittama kirja KVALI Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet.

Haastatellut vierailijat kokivat informaation, varausprosessin ja palvelun Marttisessa kokonaisuudessaan hyväksi. Viestinä maailmalle heidän mukanaan lähtivät suosittelut paikasta seuraaville vierailijoille.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration  
Innovative Business, Marketing and Financial Management

**SALMINEN, TIMO:**

Happened on the Island

A Customer Satisfaction Survey for Marttinen Youth Centre of

Bachelor's thesis 34 pages, appendix 1 page

May 2012

---

Marttinen Youth Centre is one of the ten national youth centres in Finland. Finnish youth centres offer a safe environment for young people to learn and have experiences and adventures that induct them to personal growth. Finnish youth centres are run under Youth Act and they are controlled by Ministry of Education and Culture. This thesis deals with a customer satisfaction survey for Marttinen Youth Centre.

The aim of this thesis was to examine how customers feel about the services of Marttinen Youth Centre. Why did customers choose Marttinen and not any other destination? What was good and what should be better? Was Marttinen able to convince the visitors to return? The survey was carried out by interviewing nine persons that visited Marttinen between the 5<sup>th</sup> of October and the 12<sup>th</sup> of October 2011. One control interview was conducted on the 3rd of May 2012. The interviewing method was a thematic interview.

The survey did not reveal any major problems. The results show that customers are satisfied with the booking process and the services of Marttinen Youth Centre. They are also willing to recommend the resort to others.

---

Key words: youth centre, Marttinen, customer satisfaction survey, qualitative research

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	NUORISOKESKUS MARTTINEN .....	6
	2.1 Nuorisokeskukset.....	6
	2.2 Sijainti.....	7
	2.3 Miljöö.....	7
	2.4 Toiminta.....	8
3	MATKAILU.....	9
	3.1 Matkanhankkijan ostokäyttäytyminen.....	9
	3.2 Matkailun määritelmä.....	10
	3.3 Motivaatiot ja tarpeet.....	11
	3.4 Imago.....	11
4	TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ.....	13
	4.1 Tutkimusongelma.....	13
	4.2 Laadullinen tutkimus.....	14
	4.3 Havaintoyksiköiden ja tutkimusaineiston määrä.....	15
	4.4 Tutkimusmenetelmä.....	16
	4.5 Haastattelu.....	16
	4.6 Tulosten purkaminen ja analysointi.....	17
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	19
	5.1 Valintaan vaikuttavat tekijät.....	20
	5.2 Tiedustelut ja varaus.....	20
	5.3 Informaatio.....	21
	5.4 Alkuinfo.....	21
	5.5 Majoitus.....	22
	5.6 Ohjelmat ja niiden ohjaajat.....	22
	5.7 Kahvila ja ruokala.....	24
	5.8 Saunatilat.....	26
	5.9 Miljöö.....	26
	5.10 Toiveita.....	27
	5.11 Terveiset kotiin.....	27
6	POHDINTA.....	29
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET.....	34
	Liite 1. Haastattelurunko.....	34

## 1 JOHDANTO

Yritys ilman asiakkaita on pian entinen yritys ja liikeyritykset kilpailevat asiakkaiden kiinnostuksesta mitä erilaisimmin keinoin. Kun asiakassuhde on saatu luotua, niin siitä on syytä pitää kiinni. Asiakastyytyväisyys ja sen säännöllinen mittaaminen ovat avainasemassa, kun suunnitellaan liiketoimintaa pitkällä tähtäimellä. Asiakkaiden tyytyväisyyttä tulisi seurata toistuvasti, jotta mahdolliset ongelmakohdat voitaisiin löytää ja korjata. Mitä pikemmin niihin puututaan, niin sitä parempi.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Virroilla sijaitseva Nuorisokeskus Marttinen, joka on yksi Suomen kymmenestä valtakunnallisesta nuorisokeskuksesta. Marttisessa pidetään vuosittain useita leirikouluja, rippileiriryhmiä, sekä muita ryhmiä, joiden ohjaajille paikka on tuttu jo entuudestaan. Kun asiakas on tyytyväinen saamaansa palvelukokonaisuuteen, niin hän mielellään käyttää yrityksen palveluita vastaisuudessakin. Tämä opinnäytetyö on asiakastyytyväisyystutkimus Nuorisokeskus Marttiselle. Tutkimuksessa on selvitetty syitä, jotka vaikuttivat Marttisen valintaan. Mitkä asiat asiakkaat kokevat hyvinä ja toimivina? Missä taas olisi parantamisen varaa? Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan kvalitatiivisin metodein, käyttäen teoreettisena viitekehyksenä Schmollin (1977) matkapäätösprosessimallia. Tutkimuksessa esille tulleita seikkoja voidaan hyödyntää Nuorisokeskus Marttisen toiminnan kehittämisessä.

## 2 NUORISOKESKUS MARTTINEN

### 2.1 Nuorisokeskukset

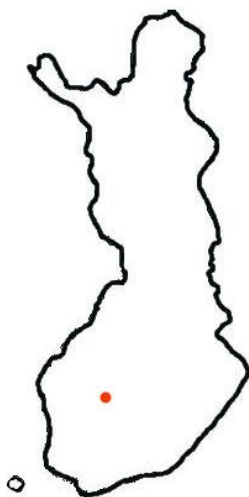
Nuorisokeskus Marttinen on yksi Suomen kymmenestä valtakunnallisesta nuorisokeskuksesta, joiden tehtävänä on palvella nuorisotoimintaa, leiri- ja luontokoulutoimintaa sekä nuorten aktiivista kansalaisuutta ja sosiaalista vahvistamista edistävää toimintaa. Nuorisokeskukset voivat toimia myös nuorisotyön kehittämiskeskuksina, kuntien nuorisotyön alueellisina palvelukeskuksina sekä tarjota nuorisotyön koulutusta. Nuorisokeskusten toimintaa ohjaa Nuorisolaki (72/2006), jonka toteutumista Opetus- ja kulttuuriministeriö valvoo. (Suomen nuorisokeskukset ry 2012.)

Nuorisokeskuksilla on myös kansainvälistä toimintaa, kuten nuorisoleirejä, nuorisotaapaamisia ja -tapahtumia, koulutuksia ja seminaareja. Toiminnan muotoja ovat lisäksi vapaaehtoistyö, kansainväliset työleirit, ohjelmapaketit sekä nuorille kansainvälisille omatoimimatkailijoille suunnatut palvelut. (Suomen nuorisokeskukset ry n.d.) Vaikka nuorisokeskusten palvelut on suunniteltu lasten ja nuorten tarpeisiin, niin ovat ne silti kaikkien käytössä. (Suomen nuorisokeskukset ry 2012).

Valtio tukee nuorisotoimintaa toimintaa kaksihintajärjestelmällä, jolloin nuorisoryhmillä palvelut voidaan myydä verottomina. Verottomaan hinnoitteluun ovat oikeutettuja alle 29-vuotiaat sekä nuorten kanssa työtä tekevät. Näitä ovat esimerkiksi nuorisotyöntekijät, opettajat sekä ohjaajat. Valtakunnallisilta nuorisokeskuksilta edellytetään, että vähintään kaksi kolmasosaa heidän käyttöpäivistään liittyy nuorisotoimintaan, kuten nuorisolaissa ja asetuksessa nuorisotyöstä säädetään. Käyttöpäivät raportoidaan ministeriölle. (Vuorenmaa 2012.)

## 2.2 Sijainti

Nuorisokeskus Marttinen sijaitsee Ylä-Pirkanmaalla Virroilla sata kilometriä Tampereelta pohjoiseen. Nuorisokeskus sijaitsee Marttisen saarella. Alue ei ole saari sanan perimmäisessä merkityksessä, vaan nimitys johtuu siitä, että maa-alue on erottunut ympäröivästä alueesta Herraskosken kanavalla ja toisesta suunnasta Herraskoskella.



KUVA 1. Nuorisokeskus Marttisen sijainti

## 2.3 Miljö

Nuorisokeskus Marttisen toiminnan sydämenä toimii vuonna 2004 valmistunut päärakennus josta löytyvät ruokailu-, liikunta-, sekä toimistotilat. Päärakennuksesta löytyy myös hotellin vastaanotto sekä kahvila. Päärakennuksen vieressä sijaitsee vuonna 1892 valmistunut entinen kirkkoherran pappila, joka palvelee nykyään kokous ja juhlapalveluiden pitopaikkana. Marttisen majoituksesta vastaa kolmesta erillisestä rakennuksesta muodostuva 112-vuodepaikkainen nuorisohotelli. Tämän lisäksi sesonkiaikoina leirivalvojen käytössä on lisävuodepaikkoja. Osana Marttista on valtatie 66:n toisella puolella sijaitseva Lomasaari, jonka alueella on 11 kappaletta seitsemän – kahdeksan hengen hirsihuvilaa. Herraskosken rannalta on vielä kolme leirintämökkiä jotka ovat käytössä vain lumettomana aikana. (Nuorisokeskus Marttinen 2010.) Alueella on lisäksi oma kappeli, rantasauna, kiipeilytorni, laavuja sekä varasto-, toiminta-, ja huoltorakennuksia.

Marttisen saarella on vuonna 1977 perustettu Perinne kylä, joka on vanhoista rakennuksista ja niiden varustuksista muodostuva museokylä. Perinne kylän omistaa Virtain kaupunki ja Nuorisokeskus Marttinen hallinnoi sitä. Perinne kylä toimii matkailukohteena, mutta sekä kulttuuriperinnön oppimisympäristönä nuorisoryhmille. (Nuorisokeskus Marttinen 2010.)

## 2.4 Toiminta

Nuorisokeskus Marttinen järjestää vuosittain useita leirikouluja sekä rippileirejä. Vuonna 2011 leirikouluja oli 73 ja rippileirejä 19. (Vuorenmaa 2012.) Leirikoulujen sesonkiaika on keväällä. Leirikouluryhmät koostuvat pääasiassa kuudennen ja yhdeksännen luokan oppilaista. Koulujen päätyttyä alkavat kesän rippileirit. Yhteistä molemmille on se, että ryhmät tulevat joka puolelta Suomea. Leireihin kuuluu yleensä ohjattua ohjelmaa, jotka asiakas on valinnut. Marttisen oma erikoisuus on 12 metriä korkea kiipeilytorni, jonka seinään talvisin on jäädytetty jääkiipeilyseinä. Tornin yhteydessä on kuuden metrin korkeudella oleva köysirata sekä vaijeriliuku.

Vuonna 2011 nuorisokäytön liikevaihto jakautui seuraavasti:

- Leirikoulut 245 075€ / 34%
- Seurakunnat 186 381€ / 26%
- Järjestöt 55 397€ / 8%
- Muut 232 068€ / 32%

(Rautiainen 2012, Vuorenmaa 2012.)

Marttisessa järjestetään erilaisia harrasteleirejä, järjestöjen tapaamisia sekä yritysten tyky-päiviä. Vanha pappila on suosittu juhlien ja kokousten pitopaikka. Ruokapalvelut voi tilata talon omasta keittiöstä. Marttinen pyrkii alati kehittämään toimintaansa ja juuri nyt suuntana on panostaa nuorisotyön lisä- ja täydenniskoulutuksen tarjontaan. Tarkoituksena on tarjota koulutus- ja asiantuntijapalveluita nuoriso- tai kasvatustyötä tekeville. Hankkeesta on jätetty ministeriölle määräraahakemus. (Vuorenmaa 2012.)



### 3 MATKAILU

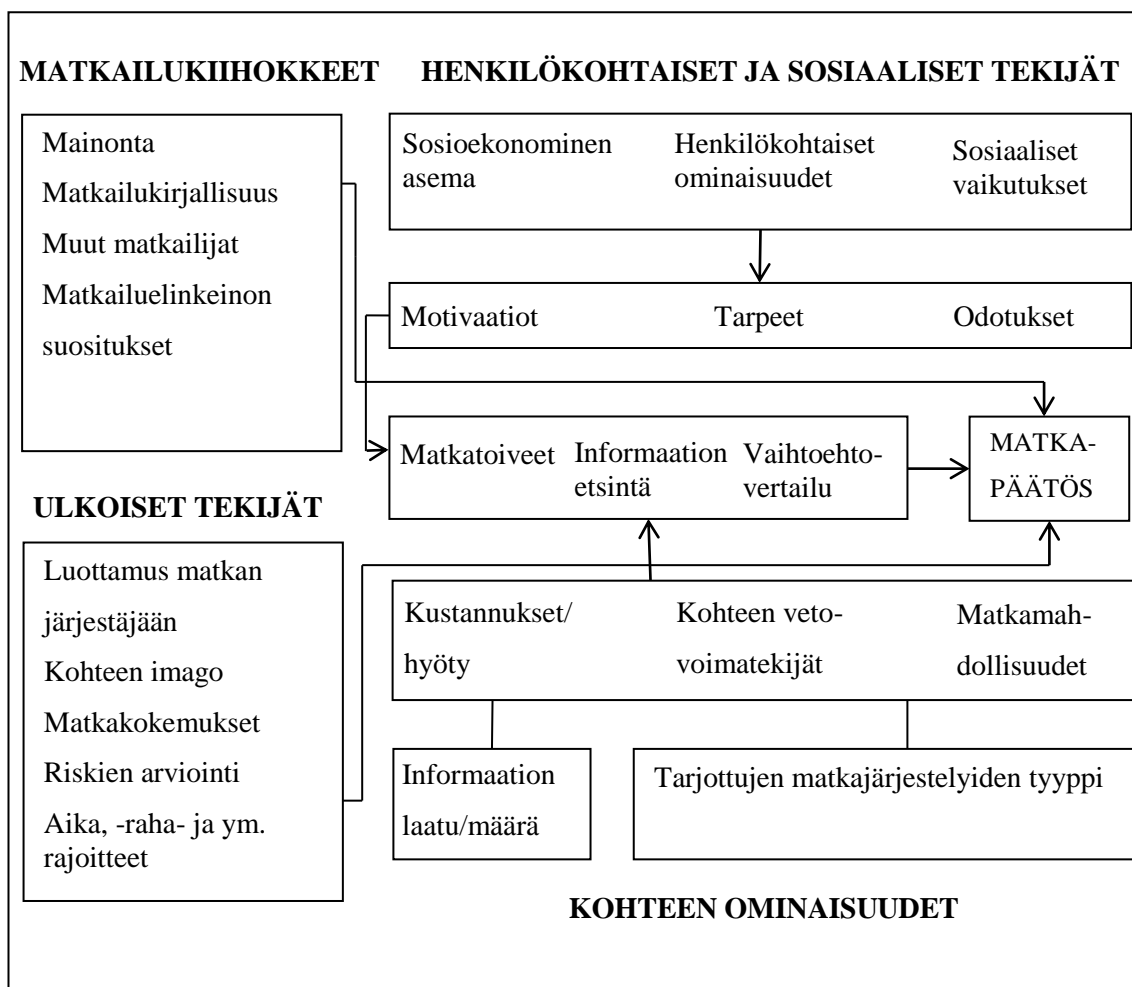
Asiakas näkee matkailutuotteen palvelukokonaisuutena jolla on yksi hinta. Tällä kokonaisuudella asiakas tyydyttää tarpeitaan, toiveitaan sekä odotuksiaan. (Puustiainen & Rouhiainen 2007, 212.)

#### 3.1 Matkanhankkijan ostokäyttäytyminen

Jotta markkinointi olisi tehokasta, on tärkeää ymmärtää matkailijan ostokäyttäytymistä. Ilman tämän prosessin ymmärtämistä markkinoinnin tulokset voivat jäädä mitättömiksi, kun taas markkinoinnin kustannukset voivat kasvaa suuriksi. Jotta päätöksenteko olisi tuloksellista, niin on ymmärrettävä ja otettava huomioon ainakin seuraavat seikat:

- Mikä on ihmisten matkustamisen motiivi?
- Miten ihmiset reagoivat matkailuyrityksen markkinointitoimintoihin?
- Millaisina riskinä asiakkaat kokevat matkustuspalvelun oston?
- Millaisena ostajat kokevat yrityksen palvelujen laadun? (Albanese & Boedeker 2002, 103.)

Cooper (2008) esittelee Schmollin matkapäätösprosessimallin joka kuvaa mitkä seikat vaikuttavat matkan valintaan. Schmollin mallissa päätös rakentuu neljästä eri osa-alueesta. Matkailukiihokkeista, joita saadaan esimerkiksi mainonnasta sekä toisten matkailijoiden suosituksista. Ulkoisista tekijöistä, joihin lukeutuvat kohteen imago, matkakokemukset sekä aika-, raha- sekä muut rajoitteet. Henkilökohtaiset ja sosiaaliset tekijät syntyvät motivaatiosta, tarpeista sekä odotuksista. Kohteen ominaisuudet, kuten kustannukset, hyöty sekä vetovoimatekijät muodostavat neljännen osan. (Cooper 2008, 58.)



KUVIO 1. Schmollin matkapäätösprosessimalli (Cooper 2008, 58)

### 3.2 Matkailun määritelmä

Albanese & Boedeker (2002, 16–17) määrittävät ehdot joiden tulee täytyä jotta voidaan puhuta matkasta, eikä päivämatkasta eli ekskursiosta:

- Kohteen on sijaittava muualla kuin henkilön asuinpaikkakunnalla ja lisäksi sen on oltava paikka jossa hän ei usein vieraile.
- Matkan tulee kestää vähintään 24 tuntia tai sen tulee sisältää yöpyminen muualla kuin asuinpaikkakunnalla.
- Matka ei saa kestää enempää kuin vuoden. Matkan tarkoitus ei saa olla tilapäinen tai pysyvä muutto.

Työmatkat on rajattu listan määritelmän ulkopuolelle, koska niissä matkustajalla ei ole täyttä päätäntävaltaa. Työmatkoihin kuuluu keskeisenä osana työtehtävien suorittami-

nen. Matkan toteuttamiseen on asetettu ehtoja, jotka rajoittavat yöpymistä sekä matkustusmuotoja. Useasti matkan kustannuksista vastaa joku muut taho kuin matkustaja itse. Tämän määritelmän mukaan matkailija on ihminen, joka muun kuin tulonhankkimisen vuoksi kulkee oman asuinpaikkakuntansa ulkopuolelle vähintään vuorokauden ajaksi. (Albanese & Boedeker 2002, 17.)

### 3.3 Motivaatiot ja tarpeet

Niistä prosesseista, jotka saavat ihmisen toimimaan tietyllä tavalla käytetään nimitystä motivaatio. Termi voidaan eritellä pienemmiksi osiksi eli tässä tapauksessa matkustusmotiiveiksi. Miksi matkalle halutaan, mitä matkalta tahdotaan ja miksi asiakas valitsee juuri tietyn kohteen monien muiden joukosta. Ihminen ei matkusta vain yhden motiivin vuoksi, vaan useampien syiden vuoksi. (Albanese & Boedeker 2002, 107.) Asiakas näkee matkailutuotteen palvelukokonaisuutena, jolla on yksi hinta ja tällä kokonaisuudella asiakas tyydyttää tarpeitaan, toiveitaan sekä odotuksiaan. (Puustiainen & Rouhiainen 2007, 212.)

Albanese & Boedeker (2002, 109) esittelevät Iso-Aholan mallin vuodelta 1982 jonka mukaan matkaan lähtöä ohjaa kaksi voimaa, eskapismi ja sisäisten palkintojen etsiminen. Aika ei ole nakertanut mallin toimivuutta, joten se pitää paikkansa tänäkin päivänä. Eskapismi tarkoittaa pakoa arjesta ja sen rutiineista. Termi voi liittyä henkilökohtaiseen ympäristöön kuten henkilökohtaisiin ongelmiin sekä epäonnistumisiin. Toisena osana tulevat sosiaaliseen ympäristöön liittyvät seikat kuten perheenjäsenet, työtoverit ja naapurit. Aivan kuten eskapismi, niin myös sisäisten palkintojen etsiminen voidaan jakaa kahtia. Ensimmäisen osan muodostaa henkilökohtaisten palkintojen etsiminen, jolla tarkoitetaan esimerkiksi itsensä voittamista ja uusien asioiden oppimista. Sosiaalisten palkintojen etsiminen voi tarkoittaa uusiin ihmisiin tutustumista ja statuksen kohottamista. (Albanese & Boedeker 2002, 109.)

### 3.4 Imago

Yrityksen imago vaikuttaa siihen kuinka asiakas kokee laadun. Asiakashan pystyy useimmiten itse näkemään yrityksen ja sen toimintatavat sekä resurssit. Yrityksen imago, sen säilyttäminen ja kehittäminen on äärimmäisen tärkeää. Jos asiakkaalla tulee on-

gelmatilanne yrityksen kanssa, jolla on hyvä imago, niin edellytykset virheen anteeksiantamiseen ovat olemassa. Tilanne voi olla aivan toinen jos asiakas kokee saaneensa huonoa palvelua yrityksestä, jolla on entuudestaan huono imago. Jos imago ei ole kunnossa, niin pienetkin virheet voivat saada suurta vahinkoa aikaan. On kuitenkin syytä ymmärtää, että on imago sitten kuinka hyvä tahansa niin sekään panssari ei kestä loputtomasti kolhuja murtumatta. (Grönroos 2001, 101.)

Imago muokkaa asiakkaan mielikuvaa yrityksestä ja sen palvelujen toimivuudesta, vaikka kontaktia ei vielä olisi edes tapahtunut. (Ylikoski 2000, 137). Asiakkaiden erilaiset tarpeet taas vaikuttavat siihen, mitä he kohteeltaan haluavat. Koska asiakkaita on erilaisia, niin on myös erilaisia odotuksia. Kaikki eivät miellä saamaansa kokemusta samanlaisena vaan joillekin se voi vaikuttaa aivan päinvastaisesti. Asiakaspalvelijan vitsaileva tyyli voi olla joillekin ehdotonta plussaa, kun taas toinen kokee asian niin että häntä vähätellään. Kun ottaa huomioon vielä mielialojen vaikuttamisen kokemuksen syntymiseen, niin hyvän imagon ylläpito vaatii tarkkaavaisuutta. (Ylikoski 2000, 123).

## 4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista tutkimusta, koska tavoitteena oli saada mahdollisimman syvällistä tietoa asiakastyytyväisyydestä. Kvantitatiivinen tutkimus ei olisi ollut sopiva, koska tutkittava aihe oli laaja eivätkä vastaajat olisi välttämättä vastanneet avoimiin kysymyksiin. Keskustellessa vastaaminen on helpompaa koska pitkäänkin asia on helppo kertoa. Vastaajina oli opettajia, vanhempia sekä lapsia. Tällä tavalla sain kolme erilaista näkökulmaa asiakastyytyväisyyteen.

Ennen opinnäytetyön kirjoittamista olin kesällä 2011 työharjoittelussa Marttisessa. Tuolloin en vielä tiennyt että tulen tekemään opinnäytetyöni harjoittelupaikkaani. Tuo aika loi kuitenkin ajatuksiini ennakkokuvan siitä, mitä tutkimustulokset oletettavasti tulevat olemaan. Asetelma oli tutkimuksen kannalta tietyllä tapaa ongelmallinen, koska omat ennakkoajatukseni olisivat voineet johdatella haastatteluja olettamaani suuntaan. Tiedostin ongelman ja pyrin tutkimuksen aikana säilyttämään objektiivisuuden.

### 4.1 Tutkimusongelma

Nuorisokeskus Marttisessa vierailee vuosittain useita ryhmiä jotka käyttävät majoitus-, ruoka- ja ohjelmapalveluja. Ryhmiltä on kerätty järjestelmällisesti tietoa asiakastyytyväisyydestä lyhyellä kaavakkeella joka on täytetty lähdön yhteydessä. Kaavakkeella ei kuitenkaan saada oikein syvää kuvaa niistä seikoista jotka on koettu hyviksi tai huonoiksi. Kaavake on ongelmallinen siinä mielessä, että se ei mahdollista täysin nimitöntä vastaamista. Täytetty kaavake palautetaan vastaanottoon tai tutuksi tulleille henkilöille ja siksi vastauksia saatetaan kaunistella. Lisäongelman on muodostanut se, että vastaukset ovat saattaneet olla yhden henkilön mielipiteitä. Jos kaavaketta on täyttänyt useampi henkilö, niin on ollut mahdollista että enemmistön ääni on vaikuttanut vastauksiin.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakasryhmien tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä Nuorisokeskus Marttiseen ja sen eri toimintoihin ostoprosessin eri aikoina sekä itse vierailun aikana. Tutkimuksesta saaduista tiedoista on tarkoitus löytää avaintekijöitä, jotka koetaan erityisen tärkeiksi ja joiden avulla asiakastyytyväisyyttä voitaisiin nostaa. Miksi valinta kohdistui Marttiseen? Miten matkan varausjärjestelyt sujuvat? Tarjoaako

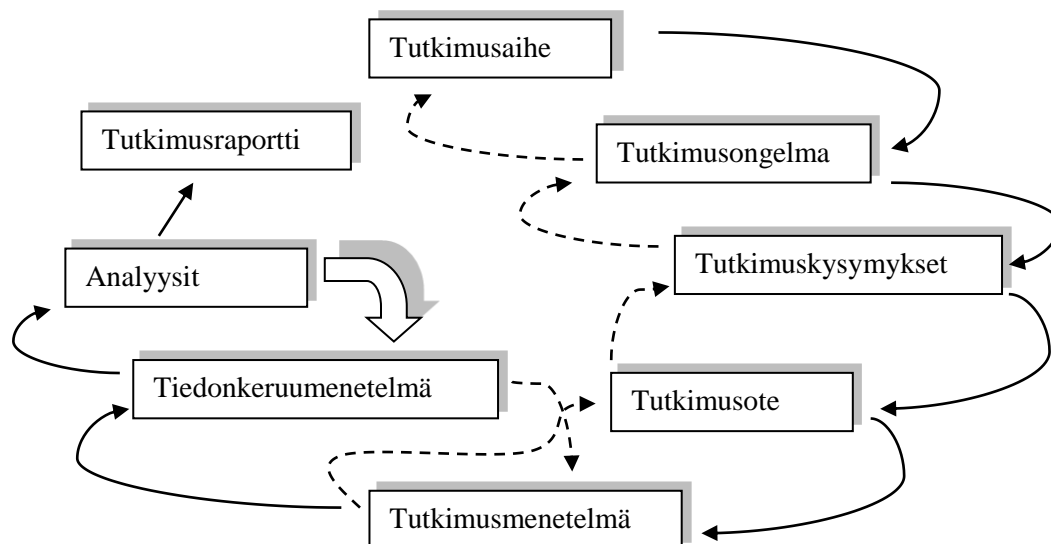
Nuorisokeskus Marttinen riittävästi tietoa itsestään matkakohteen valintaa tehtäessä? Miten majoituspalveluiden laatu koetaan? Onko ohjelmapalveluiden laatu ja turvallisuus kunnossa? Millaisen tunteen ruokailu synnytti? Tuntevatko vierailijat saaneensa sen mitä tilasivat?

”Laadullisen tutkimuksen metodikirjallisuudessa käydään keskustelua siitä, voidaanko laadullisessa tutkimuksessa puhua tutkimusongelmasta vai pitäisikö puhua tutkimustehtävästä.” (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.) Käytin oppinäytetyössäni termiä tutkimusongelma ja sen teoreettisena viitekehyksenä on Schmollin matkapäätösprosessimalli.

## **4.2 Laadullinen tutkimus**

Laadullinen tutkimuksen piiriin voivat kuulua kaikki tutkimukset joissa pyritään löytämään selitys tutkittavaan asiaan ilman tilastollisia menetelmiä. Siinä missä määrällinen tutkimus perustuu lukuihin, niin laadullinen tutkimus rakentuu sanoista ja lauseista. Laadullinen tutkimus soveltuukin hyvin uusien ja tutkimattomien ilmiöiden selittämiseen. Tutkijan ei tarvitse välttämättä tietää tutkittavasta asiasta, mutta tieto oletetaan olevan tutkittavalla. (Kananen 2008, 24, 28, 32.)

Laadullinen tutkimus pyrkii saamaan tietoa yhdestä havainnointiyksiköstä mahdollisimman kattavasti. Instrumenttina toimii useimmiten tutkija itse, joka suodattaa tietomäärästä tutkimustuloksen. Laadullisessa tutkimuksessa kerättyä tietoa analysoidaan koko tutkimusprosessin ajan ja tuo tieto ohjaa tutkimusprosessia sekä tiedonkeruuta. Analyysi ei siis laadullisessa tutkimuksessa ole työn viimeinen vaihe, koska menetelmä on joustava ja antaa mahdollisuuden palata tarvittaessa aikaisempiin tutkimuksen vaiheisiin. (Kananen 2008, 24–25, 32.)



KUVIO 2. Kvalitatiivisen tutkimuksen syklinen malli (Kananen 2008, 50)

### 4.3 Havaintoyksiköiden ja tutkimusaineiston määrä

Kuinka paljon haastateltavia tarvitaan ja keitä pitäisi valita? Havaintoyksikköjen sopiva määrä riippuu valitusta tutkimusmenetelmästä, mutta myös rahasta, ajasta sekä metodologisesta osaamisesta. Siinä missä määrällisessä tutkimuksessa puhutaan populaatiosta ja otoksesta, niin laadullisessa tutkimuksessa käytetään harkinnanvaraista otantaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää osata valita oikeat informantit. Informantit voidaan valita harkinnanvaraisesti, jolloin voidaan käyttää tilastotieteellistä termiä näyte. Informanttien tulee täyttää ilmiön oleelliset tunnusmerkit jotta saatava aineisto on laadukasta, eli informantit ovat niitä jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä eniten. (Kananen 2008, 34, 36–37.)

Informanttien lukumäärä määräytyy saturaation mukaan. Kun uuden tapauksen lisääminen ei enää anna lisätietoa tutkittavaan asiaan niin kylläntyminen, eli saturaatiopiste on saavutettu. Tällöin havainnot eivät enää anna mitään lisätietoa vaan kerätty aineisto alkaa toistaa itseään. Saturaatiopistettä ei voida määrittää etukäteen vaan sen toteamisen edellytyksenä on tiedonkeruu-, ja analyysivaiheen kytkeminen yhteen. Jos kerättyä materiaalia ei analysoida tutkimuksen aikana, niin ei kylläntymistä voida havaita. (Kananen 2008, 36–38.)

#### 4.4 Tutkimusmenetelmä

Valittava tutkimusmenetelmä riippuu tutkimusongelman luonteesta ja sitä kuvaavan tiedon luonteesta. Jos tietoa on paljoa, niin kvantitatiivinen tutkimus on mahdollinen. Jos tietoa ei ole lainkaan tai sitä on vain vähän, niin on kvalitatiivinen tutkimus oikea valinta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat havainnointi, haastattelut, dokumentit toimintatutkimukset sekä tapaustutkimukset. (Kananen 2008, 57, 68.) Suomessa yleisin tapa Eskolan ja Suorannan (1998, 86) mukaan on haastattelu. Haastateltavia ei saa painostaa haastatteluun, vaan sen pohjautua vapaaehtoisuuteen. (Eskola & Suoranta 1998, 93.)

#### 4.5 Haastattelu

Haastattelut voidaan jakaa neljään eri luokkaan: strukturoitu-, puolistrukturoitu-, teema- ja avoin haastattelu. Strukturoitu haastattelu ei anna tutkijalle paljoakaan liikkumavaraa koska menetelmä vastaa kyselylomakkeen täyttämistä ohjatusti. Vastausvaihtoehdot ovat valmiina joista haastateltava valitsee sopivimman. Puolistrukturoitu haastattelu antaa hieman enemmän vapautta vastaamisen. Kysymykset etenevät järjestyksessä lomakkeella mutta vastausvaihtoehdot puuttuvat. (Eskola & Suoranta 1998, 86–87.)

Teemahaastattelussa keskusteltavat aihepiirit on mietitty etukäteen, mutta valmiita kysymyksiä ei välttämättä ole. Tässä haastattelutekniikassa teemojen käsittelyjärjestystä eikä niiden pituutta ole valmiiksi määritelty. Jokaisesta haastattelusta muodostuu omanlaisensa. Teemahaastattelu on muodoltaan jo niin avoin, että vastaaja pääsee ilmaisemaan itseään vapaasti ja kerätyn aineiston voidaan katsoa kuvaavan haastateltavaa tarkasti. Suurimman vapauden haastattelijalle antaa avoin haastattelu. Tilanne vastaa vapaata lähinnä keskustelua tietystä aiheesta. (Eskola & Suoranta 1998, 86–89.) Käytin oppinäytetyössäni teemahaastattelua. Kaikkia teemoja ei kuitenkaan käyty läpi kaikkien haastateltavien kanssa. Perustelen valintani sillä että haastateltavina oli myös lapsia, joilla ei ollut tietoa esimerkiksi varausprosessista.

Koska erityyppiset haastattelumuodot antavat erilaista tietoa, niin kannattaa tehdä testihaastattelu. Testihaastattelu kannattaa tehdä tuntemattomien ihmisten parissa, jotta tuttujen välinen tahaton leppoisuus voidaan estää. Haastatteluissa tulee kiinnittää huomiota



myös käytettävään kieleen ja pukeutumiseen. (Eskola & Suoranta 1998, 89.) Suoritin yhden testihaastattelun 22.9.2011, joka osoitti että teemahaastattelu oli toimiva valinta ja kysymykset toimivia. Haastattelupaikkana toimi yksi Vanhan pappilan huoneista, joka samalla osoittautui sopivaksi tilaksi varsinaisille haastatteluille.

Varsinaiset haastattelut suoritettiin syksyllä 5.10 - 12.10.2011 sekä keväällä 3.5.2012. Tallensin haastattelut matkapuhelimella jolloin haastatteluhetkeen voitiin palata myöhemmin. Haittapuolena tekniset apuvälineet tuottavat runsaasti turhaakin materiaalia. (Kananen 2008, 79). Eskola & Suoranta (1998, 90) kehottavat kysymään haastateltavalta lupaa tilanteen nauhoittamiseen. He myös muistuttavat, että haastateltavalla on oikeus kieltäytyä nauhoituksesta. Jos tutkija tietää todella tarkasti mitä haluaa, niin voidaan kirjoitettuja muistiinpanojakin pitää hyvänä taltiointitekniikkana. (Kananen 2008, 80). Jokainen haastateltavista suhtautui haastatteluun ja sen tallentamiseen myönteisesti, joten paperisia muistiinpanoja ei tarvittu lainkaan.

#### **4.6 Tulosten purkaminen ja analysointi**

Haastatteluista saatu materiaali on purettava sanalliseen muotoon eli litteroitava. Yleinen ohje on, että aineisto tulisi kirjoittaa auki mahdollisimman sanatarkasti. Tosin litteroinnin tasoja on kolme erilaista, joista tutkija valitsee tarkoitukseensa sopivimman. Sanatarkka litterointi on kirjaamisen korkein taso, jossa jokainen äännähdys kirjataan ylös. Jos käytössä on videotallenne voidaan tallentaa myös katseet ja eleet. Yleiskielinen litterointi poistaa murre sanat ja yleiset puhekielen ilmaisut. Propositiotason litterointi kirjaa ainoastaan sanoman tai ydinsisällön ylös. (Kananen 2008, 80.) Käytin opinnäytetyössä yleiskielistä litterointia koska tallenteista on mahdollista tarkistaa jonkun tietyn lauseen tarkka muoto tarvittaessa.

Analyysi tarkoittaa yksinkertaisimmillaan tekstin huolellista lukemista, sen järjestelyä sekä sen sisällön erittelyä. Tutkija kiteyttää materiaalia ja tarkastelee sitä tutkimusongelman kannalta keskeisien seikkojen valossa. Lopulta tutkijalla on edessään paketti joka kertoo enemmän kuin alkuperämuotonsa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Käytin tutkimukseni analysoinnissa teemoittelua. Kantava ajatus on etsiä aineistosta tiettyyn teemaan liittyviä näkemyksiä. Tuomi & Sarajärvi (2009, 92). Jos haastattelut on toteutettu teemahaastatteluina, niin tämä menetelmä on hyvin toimiva menetel-

mä. Teemoja käytettäessä tutkimusraportissa esitetään usein sitaatteja haastatteluista. Nämä sitaatit toimivat havainnollistavina esimerkkeinä aineistosta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimusten luotettavuutta arvioitaessa nousevat esiin termit reliabiliteetti ja validiteetti. Käsitteet on hyväksytty käytettäväksi kvantitatiivisessa tutkimuksessa mutta niiden käyttökelpoisuudesta kvalitatiivisessa tutkimuksessa ollaan erimielisiä. (Kananen 2008, 123). Validiteetilla tarkoitetaan sitä että on mitattu tutkimuskysymyksen kannalta oikeita asioita. Validiteetti voidaan jakaa useisiin erilaisiin alalajeihin, mutta yksinkertaisimmillaan jako tapahtuu sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Ulkoinen validiteetti voidaan ymmärtää yleistettävyytenä, eli tulosten siirrettävyytenä vastaaviin tilanteisiin. Sisäinen validiteetti taas tarkoittaa tulkinnan ja käsitteiden virheettömyyttä. (Kananen 2008, 123.) Asiakastytyväisyyttä mitattaessa haastattelijan johdatteleva vaikutus voi heikentää validiteettia. (Rope & Pöllänen 1994, 83).

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä, eli toistettavuutta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei voida tehdä niin suuria varmistuksia pysyvyyden säilyttämiseksi kuin kvantitatiivisessa. Laatu pyritään varmistamaan tutkimusprosessin aikaisilla valinnoilla. (Kananen 2008, 123.) Jo pelkästään väärin valittu hetki haastattelulle voi häiritä keskittymistä kyselyyn ja täten heikentää reliabiliteettia. (Rope & Pöllänen 1994, 83).

Kirjoitin tallenteet tekstinkäsittelyohjelmalla ja suoritin litteroinnin mahdollisimman nopeasti, jotta pystyin palauttamaan mieleeni tilanteen ja siihen liittyvät tunnelmat. Analyysivaiheessa palasin nauhoitteisiin, kun litteroidusta materiaalista nousi esiin hetkiä jotka piti tarkistaa.

## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen on erittäin tärkeää, jotta voidaan varmistaa yrityksen menestyminen nyt ja tulevaisuudessa. Vaikka yritys tuottaisi nyt hyvää tulosta, niin ilman tyytyväisiä asiakkaita tulevaisuus ei ole ruusuinen. Asiakkaiden tyytyväisyys muodostuu subjektiivisista kokemuksista yrityksen kontaktipinnalla ja on sidottu tapahtumahetkeen. Yrityksen kontaktipinnoilla tarkoitetaan niitä liiketoiminnan ja yrityksen osa-alueita, joihin asiakas on kosketuksessa. Näitä kontaktipintoja ovat esimerkiksi henkilöstö-, tuote- ja miljöökontaktit. (Rope & Pöllänen 1994, 58–59, 166–167.)

Päivittäistä tyytyväisyyttä voidaan mitata yksinkertaisella lipukejärjestelmällä, jossa on valmiit kysymykset sekä asteikko josta sopivan arvon voi kirjata. Näin Marttisessa on toimittukin. Menetelmä on asiakkaalle helppo ja tuloksena on runsaasti palautetta. Tällaisen suoran palautteen ongelmana on että lipukkeen laatija ei ole voinut ottaa kaikkea mahdollista kysyttävää kaavakkeeseen. Jos mukana on paikka vapaalle sanalle, niin se jää täyttämättä tai siihen vastataan vain pintapuolisesti. (Rope & Pöllänen 1994, 65, 80.) Oman ongelmansa tuottaa se, että jos kaavaketta on täyttänyt ryhmä yhdessä, niin kaavakkeeseen kirjataan vain enemmistön mielipide. Toinen ongelma on että palautetta ei voida antaa täysin kasvottomana koska joku ryhmän jäsenistä palauttaa kaavakkeen vastaanottoon tai ohjelmien ohjaajille.

Varsinainen asiakastyytyväisyystutkimus tulisi suorittaa säännöllisesti. Tutkimuksen pitäisi olla sellainen että asiakkaiden olisi helppo vastata siihen, mutta riittävän laaja jotta tuloksia saataisiin kattavasti eri aiheista. Tärkeää on myös että kysely on taloudellisesti järkevä toteuttaa ja että tulokset ovat tulkittavissa. Kun asiakastyytyväisyyttä halutaan mitata tehokkaasti niin parhaimmiksi menetelmiksi nousevat kirjekysely, puhe- linhaastattelu, sekä henkilökohtainen haastattelu. Kun tutkimusta tehdään, niin tulee muistaa selvittää kaikki asiakastyytyväisyyden synnyttävät seikat. (Rope & Pöllänen, 1994, 85–86, 88.)

## 5.1 Valintaan vaikuttavat tekijät

Useimmiten päätös leirikoulupaikasta tehtiin vanhempainillassa. Valintaan vaikutti merkittävästi opettajan mielipide. Jos opettaja oli käynyt oppilaiden kanssa paikassa jonka oli todennut turvalliseksi ja toimivaksi ympäristöksi, niin hän ei mielellään sitä vaihtanut toiseen. Tälle mielipiteelle annettiin suuri arvo. Valintaan vaikuttivat myös aikaisempien vierailijoiden kertomat kokemukset, mutta eivät siinä määrin kuin opettajan mielipide. Oppilailla ei ollut useinkaan mahdollisuutta vaikuttaa leirikoulupaikan valintaan. Marttisessa veti puoleensa monipuolinen ohjelmatarjonta ja niistä erityisesti kiipeilyohjelmat. Leirikoulupaikan valintaan vaikuttivat myös etäisyys sekä leirikoulun kokonaishinta.

*”Se on mulle niin paljon helpompi tulla tuttuun paikkaan ja se on oppilaille kuitenkin se ainutkertainen juttu. Ei ne tiedä onko mää ollu täällä 10 tai 15 kertaa tai kuinka monta kertaa, kuin että mä ottasin riskin ja menisin jonnekin mistä mä en tiedä mitä mää saan ja mun pitäis sitte selvittää missä mikäkin paikka on.”*

*”Kannattaa tulla sen takia että ohjelma on monipuolista ja laadukasta. Mä en lähtis mihinkään urheiluopistoon sen takia, että siellä olis vaan liikuntapainotteista ohjelmaa ja kaikki oppilaat ei siitä pidä. Ja vaikka tää onkin leirikoulu sillai, että tehdään kaikkee mukavaa. Musta on kuitenkin mukavaa että pystyy valitsemaan myös sellasia ohjelmia jotka liittyy jollain lailla siihen mitä ollaan koulussa opiskeltu tai tullaan opiskelee. Ja tää on hirveen helppo majoitustiloiltaan ja kaikelta muulta valvoo.”*

*”Kun leirikouluja ajattelee, niin ei hirveen monen sadan kilometrin päähän siitä mistä se oma koulu on tule kovin herkästi lähettyä ihan kustannussyistäkin. Mutta on kiva lähteä erilaiseen ympäristöön kuin kotona.”*

## 5.2 Tiedustelut ja varaus

Ostoprosessi koettiin helpoksi ja sujuvaksi. Varsinkin jos opettaja oli jo toisella vierailullaan. Sähköpostiviesteihin ja soittoihin koettiin vastattavan ripeästi. Muutosten tekeminen ohjelmavalintaan koettiin helpoksi ja sujuvaksi. Kiitosta annettiin joustavuudesta erilaisten tietojen toimittamisen määräpäivien suhteen.

*”Kun on suhteen saanu solmittua, niin on hirvittävän helppo toimia siitä eteenpäin, mutta sanottakoon tietysti että ekallakin kerralla kaikki meni ihan niin kuin oli luvattu ja sovittu ja senkin takia oli helppo tänne toistamiseen lähteä koska ei tullu yllätyksiä vastaan.”*

### **5.3 Informaatio**

Opettajilla oli useimmiten jo tiedot Marttisesta ja he kertoivat niitä vanhemmille sekä oppilaille. Vierailevat ryhmät kuvaavat usein oman leirivideon. Näitä tallenteita on käytetty tietolähteinä vanhemmille sekä oppilaille. Jos tietoa haluttiin leirikoulupaikasta sekä ohjelmista lisää, niin Nuorisokeskus Marttisen kotisivut olivat pääasiallinen tiedonlähde. Sivulta oli löytynyt pääasiallisesti kaikki tarvittava mutta monet haastatelluista kaipasivat lisäselvityksiä eri ohjelmien sisällöstä. Tässä ongelmassa jonkinlaiset videoesittelyt antaisivat suuren avun. Yksi opettaja oli saanut jostakin lokeroonsa Marttisen DVD-levyn, joka oli sisältänyt tietoa ja videokuvaa kohteesta. Tämä oli herättänyt oppilaiden keskuudessa erityistä kiinnostusta. Myös perinteinen painettu markkinointimateriaali oli tavoittanut jotkut opettajat. Ohjelmien valintaprosessiin liittyi toinenkin ongelma. Ohjelmien tiedoissa on kerrottu maksimiosallistujamäärä ohjelmiin. Joissakin maksimi oli esimerkiksi 15 henkilöä. Mitä tehdä jos luokassa on 19 henkilöä? Pitääkö maksaa tuplahinta vai unohtaa koko ohjelma? Tähän ongelmaan oli saatu ratkaisu neuvottelemalla Marttisen kanssa, mutta tietoa asiasta voisi olla jo esitteissä ja Internet-sivuilla. Yksi opettaja oli kokenut runsaan ohjelmavalikoiman haasteeksi ja toivoi muutamia esimerkkipaketteja hintoineen Marttisen sivuille.

### **5.4 Alkuinfo**

Haastattelujen aikana esiin nousi alkuinfon tärkeys. Opettajat kokivat tarpeelliseksi että oppilaille kerrottiin missä mitäänkin on ja minne saa mennä. Ilman infoa ryhmä olisi hajaantunut laajemmalle alueelle, joka taas olisi vaikeuttanut valvontaa. Alkuinfon aikana oppilaille ja joskus myös opettajille tuli usein yllätyksenä se että mitä kaikkea saarella on. Erityisesti opettajia miellytti yksiselitteisen selkeä yhteinen kokoontumispaikka josta ohjaajat noutavat ohjelmiin.

*”Toi on selkee toi kokoontumispaikka. Ohjaajat hakee ne siitä, eikä sillai että varsin-kaan noitten pienten kanssa että pitis olla tietyssä paikassa tiettyyn aikaan. Että se on selekee kun meillä on yks ainoo paikka johonka meidän pitää itte osata. Meidän ei tarvi mitään muita paikkoja tietää. Se on ollu ihan huippujuttu.”*

## **5.5 Majoitus**

Haastateltavat olivat majoittuneet nuorisohotelliin. Majoitustiloihin ja niiden varustelutasoon oltiin tyytyväisiä. Nuorisohotellin yhteisiä tiloja pidettiin kuitenkin hieman ah-  
taina. Keväällä tiloja kuitenkin vaivasi muurahaisongelma ja siihen toivottiin pikaista puuttumista. Haastateltavat ymmärsivät tilojen käyttötarkoituksen eivätkä kaivanneet suurempia lisäyksiä huoneisiinsa. Osa haastatelluista piti tiloja kuitenkin hieman laitosmaisina ja toivoi tauluja seinille ja mattoja lattiaan. Oppilaat kokivat huoneiden omat WC-tilat tärkeiksi. Opettajat arvostivat erityisesti nuorisohotellin valvonnan helppoutta eivätkä olisi voineet kuvitellakaan Lomasaaren hirsimökeissä majoittumista.

*”Vaikka meitä onkin kolme samassa huoneessa, niin tuntuu tosi avaralta kun on ne kerrossängyt ja on tosi hyvä että on omat vessat.”*

*”Ei nyt mitään vimpan päälle luksusta, mutta eihän täällä oo tarkoitus viettää sisäelämää ja nauttia muhkeista sängyistä. Toki aina vois alkaa jotain pilkkua viilaamaan, mutta se ei oo se pääjuttu täällä.”*

## **5.6 Ohjelmat ja niiden ohjaajat**

Ohjelmapaketin laadinnassa opettajan sana oli edelleen vahvoilla, mutta nyt myös oppilailta oli mahdollisuus vaikuttaa valintaan. Oppilaiden vaikutusvalta tosin riippui opettajasta. Joskus opettaja toimi itsevaltaisesti valiten saman paketin kuin aina ennenkin. Useimmiten oppilaat saivat kuitenkin tehdä valinnan opettajan laatiman vaihtoehdolistan mukaan. Ohjelmiston monipuolisuus koettiin vahvuudeksi. Marttisen koettiin tarjoavan liikunnallisia ohjelmia, mutta myös kädentaitoon sekä kulttuuriperintöön liittyvää ohjelmaa. Haastattelussa opettajilta esiin nousi itsensä voittamisen tavoite. Tämä oli mah-

dollista toteuttaa extreme-lajeilla. Oppilaan ottaminen ulos omalta mukavuusalueeltaan, esimerkiksi yläköysiradalla lujitti oppilaan itsetuntoa ja uskoa omiin kykyihinsä.

Toinen esiin noussut seikka oli ohjaajien onnistunut ryhmätyön painottaminen. Opettajat kokivat sen vahvistavan luokan ryhmähenkeä ja siten auttavan opiskelussa. Kiitosta annettiin myös mahdollisuudesta lainata välineet maksuttomasti omatoimiseen ohjelmaan. Kritiikkiä annettiin kuitenkin joissakin tapauksissa ohjelmien kestosta. Esimerkiksi kahden tunnin ohjelmat oli käyty läpi jo tunnissa. Voisiko käyttämättömän ajan siirtää toimintapankkiin josta se voitaisiin ottaa käyttöön johonkin toiseen ohjelmaan? Myöskään disco ei ollut sellainen kuin oppilaat olivat odottaneet. Muutama välkkyvä värivalo olisi kaivannut kaverikseen peilipallon ja savukoneen.

*”Hyvin painottunut, että korostetaan justiin sitä ryhmätyötä ja hyvä että se tulee tälleen ei koulumaisissa olosuhteissa, niin hiotaan sitä luokkaa yhteen niin se sitten kantaa siellä kouluopissakin vielä.”*

*”Yläköysirata jännitti, mutta kun siellä oli, niin olihan se ihan kivaa. Oli semmoinen onnistunut tunne kun sen suoritti läpi.”*

Ohjaajien ammattitaitoon uskottiin vahvasti niin oppilaiden kuin luokan vanhempienkin puolesta. Oppilaat tunsivat että he eivät ole todellisessa vaarassa. Yhdessä tapauksessa usko oli horjunut kanoottiretkellä sattuneen ohjaajan kanootin kaatumisen johdosta. Opettaja oli huomannut kun luokan kaksi poikaa olivat lähteneet noutamaan ohjaajaa vedestä. Kanootti oli keikkunut uhkaavasti ja pojat olivat kastuneet. Ohjaaja pääsi kyytiin, mutta palasi toisen pojan kanssa noutamaan kajakkiaan koskesta. Jälleen keikkuva kanootti koettiin uhkana. Asiasta oli keskusteltu jälkikäteen, mutta opettajalle jäi tunne että todellisen vaaran mahdollisuutta vähäteltiin.

*”Meillä jäi kovastikin kaiheartamaan, koska olemme siinä käsityksessä että oppilaan turvallisuus on ensisijainen ja me emme nähneet, emme uskoneet että mikään hengenvaara, mutta vahva riski että kajakki kaatuisi.”*

Tämä vaikutti suoraan alentavasti arvosanaan matkan onnistumisesta.

*”Oli ollu kymppi ilman melontakokemusta, mutta nyt menee seiskaan.”*

Joskus ohjelmissa oli ollut vetäjänä tai avustajana henkilö joka ei puhunut suomea. Tämä koettiin hyvänä asiana niin opettajien kuin oppilaidenkin puolesta. Englanninkielisen ohjaajan käyttöön vastaisuudessa oli kiinnostusta, mutta sen mahdollisuudesta halettiin tietää etukäteen. Yhdelle kuudesluokkalaisten ryhmälle pelkästään englanninkielinen ohjaus oli tullut täytenä yllätyksenä.

## 5.7 Kahvila ja ruokala

Kahvio ja sen tilat koettiin siisteiksi ja viihtyisiksi. Asiakkaiden käytössä olevat nettipäätteet olivat tärkeitä erityisesti nuorille, mutta myös aikuisille. Eräs vanhempien edustaja uskoi että kahvion tiloissa olisi hyvä olla pelikonsoli.

*”Kyllä määhän Pleikka kolmosta mättäisin. Kyllähän se nopeesti maksaa itsensä takaisin kun ei siinä tarvi olla kuin ne 5 uusinta peliä niin se on siinä.”*

Kahvilan hinnat koettiin kohtuullisiksi. Tämä oli hyvä, koska asiakkaina on lapsia joiden eurovarannot ovat rajalliset. Valikoima oli useimmille riittävä, mutta toiveita esitettiin lehdistä sekä oikeasta Coca-Colasta.

*”Melkein samat kuin kaupoissa, että joki iso juoma maksaa kaksi vähän päälle niin täällä se oli kolme, mutta se on ihan ymmärrettävää.”*

Ruokalan tilat olivat riittävän suuret. Haastattelukerroilla ei tosin ollut sesonkikausi, joten tilojen toimivuudesta ruuhkaisempana aikana ei ole tietoa. Aamiaiseen ja sen maakuun oltiin tyytyväisiä. Aamupalalla erityistä kiitosta saivat tuoreet sämpylät ja niiden tuoksu. Aamupala oli riittävän monipuolinen. Eräs haastateltava kertoi tottuneensa syömään aamuisin jotain maitotuotetta, kuten jogurttia. Nyt niitä ei ollut tarjolla. Muita puutteita aamupalalla ei ollut.

*”Oppilailla oli naama virneessä kun oli hyvä sämpyläntuoksu aamulla kun sinne mentiin. Perushyvä aamupala, ei alakoululaiset hotellin pekoneita oikein osaa kaivatakaan.”*



*”Jotkut oppilaat on sanonu, että on kuin hotellissa. En tiä millaisissa hotelleissa ne on ollu.”*

Lämpimät ateriat olivat olleet monipuolisia ja maistuvia. Kiitosta annettiin erilaisista salaateista. Erityisruokavaliota noudattavat oli otettu hyvin huomioon. Annokset olivat riittäviä ja ne löytyivät nimikorttien avulla helposti. Erityistä kiitosta sai erityisen voimakkaan kala-allergisen tytön huomioon ottaminen. Ruokailuilla tarjottiin perusruokaa ja tämä koettiin positiivisena asiana. Oppilaat syövät mielellään sellaista ruokaa johon he ovat kouluruokailussakin tottuneet.

*”Kun on tarpeeksi perusruokaa, eikä mitään liian ihmeellistä niin oppilaat tykkää syödä.”*

*”Ei oo ollu mitään kummallisuuksia. Ihan perus mättö.”*

*”Meillä oli voimakas kala-allergikko matkassa ja soitinkin että voiko olla niin että kalaa ei ole ollenkaan tarjolla, koska pelkkä samassa tilassa oleminen tai sellaisen ihmisen kanssa olo tuottaa ongelmia, niin ei ollut mitään ongelmaa, niin nyt kaikilla muillakin on kalattomat ruoat.”*

Marttisen keittiö on sitoutunut viisiportaiseen Portaat Luomuun -valmennusohjelmaan. Tällä hetkellä keittiö on tasolla neljä. (Nuorisokeskus Marttinen 2011.) Luomuruoka jakoi mielipiteitä. Joillekin haastateltavista sillä ei ollut juuri mitään merkitystä. Osa koki sen hienona lisänä palveluun, varsinkin kun se ei näkynyt suoraan hinnassa. Kuukaan haastatelluista ei ollut lukenut mistään luomun käytöstä ruoanvalmistuksessa ennen ensimmäistä ruokailua. Vaikka leirikoulun järjestelijät olisivatkin tienneet siitä, niin se ei olisi vaikuttanut leirikoulunpaikan valintaan.

*”Kiinnitin huomiota luomuun. On positiivista että pystytään palvelut tarjoamaan kohtuuhintaisena ja siitä huolimatta luomua tarjotaan, että hyvä näin.”*

## 5.8 Saunatilat

Haastateltavat olivat käyttäneen Lomasaaren puolella olevaa saunaosastoa. Syynä tähän olivat olleet syksyn pimeät illat. Lomasaaren puolella uimapaikka on valaistu ja se koettiin todella tärkeäksi valvonnan ja oppilaiden turvallisuuden kannalta. Laiturin alue kannattaisi valaista myös saaren toisella puolella rantasaunalla, koska se oli koettu aikaisemmilla kerroilla vaaralliseksi. Tilat olivat haastateltavien mukaan siistit ja asianmukaiset. Saunaosastoon oltiin kokonaisvaltaisesti tyytyväisiä.

*”Osasto oli hieno. En ollu aikaisemmin sinä ollu. Olin tarkoituksella varannu nyt tuon rannan, koska viimekerralla kun kävin niin tuli pienenä yllätyksenä, että kuinka pimeä tuo ranta olikaan rantasaunan puolella. Valvonnan kannalta ajattelin että otan tän vähän valosamman. Hienot tilat”*

## 5.9 Miljö

Käsite Marttisen saaresta herätti hieman ihmetystä. Eihän aluetta aivan heti saareksi ymmärrä. Alue koettiin kuitenkin selkeäksi kokonaisuudeksi jota opettajan on helppo valvoa. Aluetta pidettiin kokonaisuutena hienona. Luonnonläheisyys sekä vanhat rakennukset eivät ole kaikille oppilaille itsestäänselvyyksiä ja ne koettiin mukavina sekä mielenkiintoisina. Toiminnan jakautuminen useisiin erilaisiin rakennuksiin teki oppilaille oman jännittävän lisäyksensä.

*”Hetkonen, eihän tää oo saari. Sitten näytti kaikki tosi siistiltä ja sit tietysti tää vesi ympärillä, niin täähän on ihan huikee.”*

*”Tää on selkee ja siisti ja helppo valvoo. Ei oo lähellä mitään mihin tekis mieli lähtee.”*

*”Kyllä hieno paikka on. Järvenrantaa on vähän joka puolella ja kanavia.”*

*”Kiva että monessa rakennuksessa on toimintaa ja on sillä tavalla jännitystä. Mihin nyt mennään ja mikä tuo on, niin nähdään jännänä ympäristönä.”*

## 5.10 Toiveita

Koska palveluihin oltiin tyytyväisiä, niin toiveita ei ollut moniakaan. Eräs opettaja esitti toiveen siitä, että Marttisesta voisi järjestää hieronnan tai jonkin muun hyvinolon palvelun tarvittaessa. Opettaja uskoi, että vanhemmat maksaisivat mielellään hieman ylimääräistä siitä että opettaja saisi hemmotteluhetken palkaksi lasten valvomisesta. Ajatus kehittyi haastattelujen aikana ja lopulta muotoutui ilmaiseksi bonukseksi opettajalle, joka on aktiivinen Marttisen vierailija. Mielestäni sinänsä hyvällä ajatuksella on negatiivinenkin puolensa. Aina opettaja ei ole se henkilö, joka leirikoulu järjestee kaikista aktiivisimmin, vaan se voi olla joku vanhempien edustajistakin. Tällöin palkkio meni väärään osoitteeseen. Bonuspalkkio aktiiviselle opettajalle on mielestäni sinänsä hyvä idea, mutta se ei toimisi ajatellulla tavalla jos matkan järjestelijä ei olekaan opettaja. Koulukohtainen palkkiojärjestelmä voisi kannustaa keskittämään leirikouluja Nuorisokeskus Marttiseen.

Toinen esille tullut toive oli saada tietoa henkilökunnan työtehtävistä ja koulutuksesta. Lapsille asialla ei varmaankaan ole merkitystä, mutta joillekin opettajille ja vanhemmille kyllä. Pieni henkilöhistorian esittely voisi olla paikallaan esimerkiksi kun ohjaaja ottaa ensikontaktin ryhmään. Toivottiin että henkilökunnalla olisi myös jonkinlainen nimilappu mukanaan.

Eräs opettaja kertoi että lapset tulevat usein kysymään ”mitä on ruokana”? Oppilaat ovat tottuneet koulussa tietämään ruokalistan etukäteen ja samaa toivottiin myös Marttiseen.

## 5.11 Terveiset kotiin

Kokonaisuutena vierailu Marttisessa jätti haastatelluille positiivisen kuvan. Kaikki haastateltavat olivat saaneet sen mitä olivat uskoneetkin saavansa. Joidenkin kohdalla tämä vielä ylittyikin. Kaikki haastateltavat kertoivat kysyttäessä voivansa suositella paikka toisille. Myös mahdollisuus majoittua Marttisessa kesällä loman merkeissä herätti kiinnostusta. Tämä mahdollisuus ei ollut monenkaan tiedossa.

*”Oppilaat ovat tulleet kysymään että joko me huomenna lähdetään ja miksi me ei oltu pitempään. Että ehkä se kertoo tiivistetysti aika paljon siitä että miten pienimmät asiakkaat on Marttiseen suhtautunut.”*

*”Jos vaikka vanhempainillassa tulee sellainen tilanne, niin voi kertoa että on kiva paikka”*

## 6 POHDINTA

Suoritin opintojeni työharjoittelujakson Marttisessa kesällä 2011. Tuolloin opin tuntemaan henkilökunnan sekä tavat joilla talossa toimitaan. Aloittaessani tutkimusta ja sen haastatteluja tiedostin tutkijan roolin ja pyrin välttämään ennakkokäsitysteni heijastumisen tutkimukseen. Huomasin kuitenkin ensimmäisen testihaastattelun aikana, että se ei välttämättä ole niin helppoa kuin olin luullut. Kun esitin kysymyksiä niin huomaamattani uskoin tietäväni mitä vastapuoli ajatteli ja huomasin ajatelleeni aivan väärin. Tämä oli opiksi ja nollasin oman ajatusmaailman tästä eteenpäin. Uskon että tutkimus heijastelee haastateltujen mielipiteitä ilman että olisin niihin vaikuttanut millään tavalla.

Tutkimus onnistui mielestäni hyvin ja koin sen tekemisen mielenkiintoiseksi. Prosessi oli erittäin opettavainen, mutta myös työläs. Matkalla oli vaikeuksiakin. Schmollin matkapääätösprosessimalli tuotti minulle ajoittain ongelmia. Huomasin että en pystynytkään yhdistämään Schmollin teoriaa ja tuloksiani täysin yhteen. Tehtäväni oli suorittaa asiakastytyväisyystutkimus ja malli auttoi jäsentämään siinä huomioon otettavia asioita. Kun kirjoitin raporttia Nuorisokeskus Marttiselle, niin totesin tavan jolla esitin tiedot selkeäksi toimeksiantajan kannalta. Se oli tärkeintä.

Huomasin haastattelu haastattelulta pystyväni huomaamaan seikkoja joista haastatelluilla oli todella sanottavaa, mutta joita he eivät olisi asiaan puuttumatta sanoneet ääneen. Kevään lähestyessä mietin aikatauluni pitävyyttä. Paljonko minun pitää tehdä haastatteluja keväällä? Lopulta tein yhden kevätkauden haastattelun ja analysoituani sen tulini siihen tulokseen että lisähaastattelut eivät antaisi mitään uutta tietoa. Saturaatiopiste oli saavutettu. Ymmärrän kyllä että jokainen haastattelu voi tuottaa erilaisen tuloksen. Jos jumiutuisi tähän asiaan, niin tutkimus ei valmistuisi koskaan. Vedin rajan tähän.

Nuorisokeskus Marttisen asiakkaat ovat tämän tutkimuksen mukaan tyytyväisiä saamaansa palveluun ja sen hintaan. Täten he myös olivat myös valmiita suosittelemaan kohdetta muille vierailijoille. Nuorisokeskus Marttisen imago on kunnossa, mutta on suositeltavaa että kaikki sitä vioittava toimintatapa saadaan korjattua. Tutkimuksessa ainoa imagoon voimakkaasti kohdistuva miinus oli kanoottiretken tapaus. Opettaja on vastuussa oppilaistaan ja on usein juuri se henkilö joka käytännössä sanelee minne leirikoulu suuntautuu. Kun opettaja ei voi uskoa täysin oppilaiden turvallisuuteen niin ei hän

välttämättä valitse paikkaa toistamiseen. Kun ajattelee puskaradion voimaa, niin yksittäisellä tämäntyyppisellä tapauksella voi olla suuret seuraamukset. Vaikka todellista vaaraa ei olisikaan ollut, niin asian vähättely ei asiaa auttanut. En haastatellut henkilökuntaa asian tiimoilta joten en voi analysoida tapausta tarkemmin.

Luodessa asiakastyytyväisyyttä ei voida kuitenkaan aina kulkea täysin asiakkaiden toiveiden mukaan vaan on tehtävä kompromisseja. Jokainen asiakas näkee palvelun luonnollisesti omasta perspektiivistään ja haluaisi sen hänen muottiinsa sopivaksi. Jotkut toiveet ovat yksinkertaisesti sellaisia että niiden toteuttaminen ei ole taloudellisesti järkevää, mutta tätä asiakas ei aina ymmärrä. Esimerkkinä mainittakoon kuudesluokkalaisten pojan toive pingistiloissa työskentelevästä valvojasta joka antaisi tarvittavat välineet, ettei niitä tarvitsi hakea respasta. Tällaisia lasten antamia ehdotuksia ei pidä noin vain sivuuttaa koska lapset palveluita juuri käyttävätkin. Tässä astun itse omille varpaileni. En kuitenkaan kirjannut esimerkkiäni kohtaan 5.10, koska parannusehdotus ei ollut realistisella pohjalla. Mutta onko se tutkijan päätettävissä oleva asia, vai onko objektiivisuudelle heitetty hyvästit? Vaikka tutkijan eettinen velvollisuus on olla mahdollisimman tarkka ja rehellinen, niin uskon että valintani oli oikea. Tehtäväni oli suorittaa asiakastyytyväisyystutkimus ja poimia avaintekijöitä joilla tyytyväisyyttä voidaan nostaa. Ehdotuksen kirjaaminen ei olisi palvelut tehtävän todellisen päämäärän saavuttamista. Otin asian kuitenkin esille pohdinnassa koska asia askarrutti minua ja uskon että en ole ainoa.

Aikuisten toiveet ja kehitysehdotukset eivät myöskään aina ole toteutettavissa. Kun johonkin ohjelmaan on määritelty maksimiosanottajamäärä, niin siihen on syynsä. Syyt voivat olla moninaiset, kuten tilojen tai varusteiden kapasiteetti, tai siihen että odotusai-ka ei muodostuisi liian pitkäksi.

Eräs vanhempien edustajista kertoi, että voisi kyllä suositella paikkaa, mutta itse ei tulisi samaan paikkaan uudelleen. En kysynyt haastattelussa syytä mielipiteeseen. Tuo lausahdus kuitenkin herätti minut ajattelemaan asiaa. Jos ajattelen itse lomakohteita, niin en myöskään mene mielelläni samaan kohteeseen enää toista kertaa. Maailmassa on niin paljon nähtävää ja koettavaa. Opettajien usko oppilaiden turvallisuuteen sekä hyvinvointiin, sekä oppilaiden näkökulmasta ainutkertainen vierailu synnyttävät opettajalle erilaiset valintakriteerit kuin perinteisille lomamatkailijoille. Tämä on syytä muistaa.

Haastattelut suoritettiin syksyllä 2011, lukuun ottamatta yhtä, joka tehtiin seuraavana keväänä. Voiko syksyn tuloksia yleistää niin että ne kuvaavat tilannetta myös kevään osalta? Uskon että voi, koska kevään haastattelu antoi yhtenäiset tulokset syksyyn verrattuna. Lisäuskoa tähän antaa se että Nuorisokeskus Marttisen toiminnoissa, ohjelmissa ja tiloissa ei ole tapahtunut muutoksia. Asiakastyytyväisyyttä on syytä kuitenkin mitata toistuvasti koska maailma ei ole muuttumaton. Marttisen omat valinnat tulevaisuudessa ja kilpailijoiden toimet saattavat muuttaa asiakkaiden mielipiteitä nopeastikin. On parempi pitää saavutettu imago hyvässä kunnossa, kuin korjata kolhuja.

## LÄHTEET

Albanese, P., Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita Primo Oy.

Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., Wanhill, S. 2008. Tourism. Principles and practice. 4<sup>th</sup> edition. Harlow: Pearson Education Limited.

Eskola, J., Suoranta, J. 1988. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Grönroos, C. 2001. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kananen, J. 2010. Kvali Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Nuorisokeskus Marttinen. 2010. Majoitus. Luettu 9.2.2012.  
<http://www.marttinen.fi/marttinen2010/artikkeli/10/>

Nuorisokeskus Marttinen. 2010. Marttisen keittiö. Luettu 19.4.2012.  
<http://www.marttinen.fi/marttinen2010/artikkeli/41/>

Nuorisokeskus Marttinen. 2010. Perinnekylä INFO. Luettu 9.2.2012.  
<http://www.marttinen.fi/marttinen2010/artikkeli/41/>

Nuorisolaki 27.1.2006/72

Rautiainen, L. 2012. Taloussihteeri. RE: VL: Lukuja. Sähköpostiviesti.  
 leena.rautiainen@marttinen.fi. Luettu 11.5.2012.

Rope, T., Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY – kirjapainoyksikkö.

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Analyysin äärellä. Viitattu 21.3.2012.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html)

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Teemoittelu. Viitattu 21.3.2012.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Suomen nuorisokeskukset ry. n.d. Kansainvälinen toiminta. Luettu 16.4.2012.  
<http://www.snk.fi/fi/toiminta/kansainvalinen+toiminta/>

Suomen nuorisokeskukset ry. 2012. Nuorisokeskusverkosto. Luettu 16.4.2012.  
<http://www.snk.fi/fi/toiminta/nuorisokeskusverkosto/>

Suomen nuorisokeskukset ry. 2012. Palvelut. Luettu 16.4.2012.  
<http://www.snk.fi/fi/palvelut/>

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Latvia: Livonia Print.



Vuorenmaa, H. 2012. Toimitusjohtaja. Haastattelu 27.4.2012. Haastattelija Salminen, T. Virrat.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## **LIITTEET**

Liite 1. Haastattelurunko

Nuorisokeskus Marttinen

Miten päädyitte tänne?

Markkinointi

Majoitus

Ohjelmat

Kahvio & ruokailu

Keskuksen tilat

Vanha pappila

Henkilökunta ja palvelu

Yleinen miljö

Miten mielikuvat toteutuivat

Oletko kiinnostunut palaamaan

Muuta kommentoitavaa

Kokonaisarvosana kaikesta.

Taustatiedot