

Hilkka Komulainen

Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoitus

"Olen varma, että muutaman vuoden kuluttua, mikäli Kuhmossa on innostusta tarpeeksi asian alulle panemiseksi,

Kuhmo on Suomen Interlochen"

Seppo Kimanen, Detmold 13.4.1970



Restonomi

Syksy 2016



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TIIVISTELMÄ

Tekijä(t): Komulainen Hilikka

Työn nimi: Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoitus

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), matkailu

Asiasanat: yksityismajoitus, laatu, palvelumuotoilu, asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kuhmon Kamarimusiikki. Yksityismajoitusta välittää Kuhmon Kamarimusiikin festivaalivieraille Pro Kuhmo Oy. Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa ja palautetta yksityismajoitusta käyttäviltä Kamarimusiikkivierailta. Kuhmon Kamarimusiikki voi tulokset huomioimalla ottaa asiakkaansa mukaan yksityismajoituksen kehittämistyöhön. Yksityismajoitus on tärkeä osa festivaalin onnistumista, joten sen jatkuvuus on turvattava.

Laatu ja laadun kehittäminen on Kuhmon Kamarimusiikin käytännössä kaikilla osa-alueilla. Palvelumuotoilun hyödyntäminen palveluprosesseissa tuo esille palvelussa esiintyvät kulmakivet. Palvelumuotoilu auttaa myös näkemään asiat asiakkaan silmin, kuinka asiakas näkee ja kokee palvelun ja palveluympäristön.

Opinnäytetyön tutkimustehtävä oli tuoda esille majoituspalveluiden palveluprosessien sujuvuus. Lisäksi tehtävänä oli kerätä asiakkaiden arviot majoituskohteita koskevista ennako-odotuksista, asuntojen laadullisesta tasosta ja sijainnista. Vastaajat pääsivät myös tuomaan mielipiteitään paikkakunnan palvelujen käytöstä ja tarjonnasta. Opinnäytetyön pohjaksi tehtiin kvantitatiivien kyselytutkimus ajalla 7. – 24.4.2016.

Kyselyn tulosten perusteella festivaaleille saapuvien vieraiden tärkein motiivi on musiikki. Festivaaleille osallistumisen tekee miellyttäväksi mahdollisimman lähellä konserttipaikkoja oleva majoitus. Kyselyllä selvitettiin myös jakamistalouden vertaismajoitukseen liittyviä asioita. Yksityismajoituksen valitsemisen syynä ei ole kovinkaan merkittävästi se, että samalla haluttaisiin tutustua paikalliseen väestöön ja heidän elämänmenoonsa.

ABSTRACT

Author(s): Komulainen Hilikka

Title of the Publication: Private Accommodation for Kuhmo Chamber Music Festival

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management

Keywords: Kuhmo Chamber Music Festival, Private, Accommodation,

The objective of this thesis was to collect information and feedback from visitors of Kuhmo Chamber Music Festival who use private accommodation. The thesis was commissioned by Kuhmo Chamber Music Festival. Pro Kuhmo Oy provides private accommodation for the festival guests. By taking the results of the feedback into account, the festival can engage customers in the private accommodation development process. Private accommodation is an important part of the festival's success and thus its use should be ensured also in the future.

Quality development is an important part of each sector of the festival. Using service design as a part of service process promotes the cornerstones of service provision. Service design helps the service provider to see things from the customer perspective.

The research task of this thesis was to highlight the smoothness of the service process employed by accommodation providers. In addition, the task was to collect customer viewpoints on issues such as initial expectations, quality standards and the location of their accommodation destinations. The respondents were able to express their opinions about selection and use of services offered in Kuhmo. The survey was conducted between April 7th and 24th, 2016.

Based on the results of the survey, the main attraction of the festival is music. The festival experience is more positive when accommodation is as close to concert venue as possible. The survey was also used to explore issues pertaining to similar forms of accommodation in the sharing economy. An interest of getting to know local people and their way of life is not very significant in terms of explaining why visitors to the festival choose private accommodation.

SISÄLLYS

1 TAUSTAA OPINNÄYTETYÖHÖN.....	1
2 TEORIATAUSTOINA PALVELUMUOTOILU JA JAKAMISTALOUS.....	3
2.1 Kotimajoitus.....	4
2.1.1 Millainen on kotimajoittaja	5
2.2 Yksityismajoitus liittyy jakamistalouteen	6
2.3 Airbnb.....	7
2.3.1 Airbnb:n kaltaisia organisaatioita.....	8
3 PALVELUMUOTOILU JA LAATU.....	10
3.1 Laatu järjestelmät.....	11
4 KAMARIMUSIIKIN NYKYTILANTEEN KUVAUS.....	13
4.1 Yksityismajoituspaikkojen määrä.....	13
4.2 Majoitusyrittäjien tarjoamat palvelut	13
4.3 Kävijäkartoitus.....	15
4.4 Yksityismajoitusjärjestelyt tänä päivänä	16
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
5.1 Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus.....	21
5.2 Kyselyn laatiminen ja julkaisu.....	22
5.3 Yksityismajoitusta koskevan kysely ja sen julkaisu	23
5.4 Yksityismajoituksen välittäjien haastattelu.....	23
5.5 Yksityismajoituksen välittäjien arvioivat kotimajoitusta SWOT-analyysin avulla.....	24
6 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI	28
6.1 Taustatiedot.....	28
6.2 Yksityismajoitus.....	30
6.3 Ulkomaalaisten vieraiden vastaukset (n=5).....	53
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	57
LÄHTEET	62
LIITTEET	

1 TAUSTAA OPINNÄYTETYÖHÖN

Yksityismajoitus on Kuhmon Kamarimusiikkifestivaalien perusedellytyksiä. Musiikkifestivaalien aikana Kuhmon majoitusliikkeet ovat täynnä. Yksi tärkeä osa Kuhmon Kamarimusiikkifestivaalin onnistumista on se, että vieraat löytävät sopivan majoituspaikan. Kuhmon Kamarimusiikilla on Kuhmolle ja koko Kainuulle suuri merkitys. Kuhmon Kamarimusiikkifestivaali on Suomen vanhin ja kävijämäärältään suurin kamarimusiikin tapahtuma. Festivaali on järjestetty paikkakunnalla jo vuodesta 1970 lähtien. Kahden viikon aikana pienelle paikkakunnalle saapuu noin 8000 vierasta.

Jakamistaloudesta puhutaan matkailualalla tänä päivänä paljon. Jakamistalouden yksi muoto on vertaismajoitus. Se on yksi mahdollisuus tuoda lisää majoituskapasiteettia sesonkiluonteiseen toimintaan festivaaleille ja tapahtumille. Voidaan todeta, että Kuhmon Kamarimusiikki on ollut edelläkävijä tässäkin asiassa.

Yksityismajoitusta on kuvailtu sanoilla ”kodikas, mutkaton, välitön ja konstailematon”. Läpi vuosikymmenten ovat kotejaan vuokranneet kuhmolaiset emännät ja isännät. Osa emännistä on perinteiden mukaan leiponut itse tarjottavat aamiaispöytänsä. Isännät ovat voineet vastaavasti kalastaa tuoreet kalat kalakukkoihin ja savukaloiksi. Yksityismajoitus on vieraineen tuonut majoittajien elämään uutta sisältöä. Vieraista on voinut tulla heille pitkäaikaisia ystäviä. Majoittajat ovat päässeet tekemään festivaalia tarjoamalla kotejaan vieraiden käyttöön.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, koska vuonna 2015 yksityismajoituksen välitys siirtyi Kuhmon kaupungilta Pro Kuhmo Oy:lle. Kuhmon kaupunki oli hoitanut majoitusvälitystä vakiintuneilla käytännöillä useiden vuosikymmenten ajan.

Toimivat majoituspalvelut ovat tärkeä osa festivaalin onnistumista. Kuhmon Kamarimusiikki on koko toimintansa aikana tiedostanut korkean laadun säilyttämisen ja kehittämisen. Laatu on kaikenlaista osaamista. Se on taiteellista, taloudellista ja organisatorista osaamista. Osaamisen taso tekee laadun korkeatasoiseksi. Pyritessä taiteellisesti korkeaan tasoon tarvitaan intohimoa musiikkiin, ja laajaa kamarimusiikin tuntemusta. Ohjelmaa on uudistettava vuosittain. Vastaavasti laatu

taloudessa on toimimista kannattavasti lainsäädännön mukaan. Seurantajärjestelmiä on ylläpidettävä. Laatu edellyttää yhteistyötä. On huomioitava asiakkaan, yhteistyökumppanin ja sidosryhmien näkemykset festivaalista. (Laatutonni 2016.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuoda kehitysehdotuksia laatuasioihin Kamarimusiikkivieraille tehdyn kyselyn tulosten perusteella. Kyselytulosten avulla majoitusvälittäjät voivat antaa palautetta majoituksen tarjoajille. Yhteistyössä on hyvä lähteä kehittämään majoituspalveluita kaikkien osapuolten kesken.

Laatuasioita tarkastellaan myös palvelumuotoilun kautta. Vieraille tehtävässä kyselyssä selvitetään, millaisia toiveita ja kehittämissuhteita heillä on. Kyselyssä selvitetään palvelujen laatua. Palvelujen toimivuutta selvitetään palvelumuotoilun kautta. Kuinka hyvin palveluprosessit toimivat? Mistä löytyvät palvelujen kulmakivet? Pitäisikö majoituskohteita päästä varaamaan internetissä?

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on, kuinka yksityismajoitusta voidaan kehittää yhtenä houkuttelevana vaihtoehtona viipyä paikkakunnalla. Kuhmon ikärakenne vanhenee, myös yksityismajoittajat ikääntyvät. Kuinka sitouttaa uudet sukupolvet vuokraamaan kotejansa. Löytyykö kyselyn perusteella vastauksia siitä, että myös erilaiset majoitusmahdollisuudet kiinnostavat?

Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoituksesta ei ole aikaisemmin tehty opinnäytetyötä. Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelija on tehnyt vuonna 2015 opinnäytetyön aiheesta Kotimajoitus – millainen on tyypillinen kotimajoittaja? Sonja Korvan ja Heidi Väisäsen opinnäytetyö vuonna 2012 Kotimajoituskonseptien selvitys Suomesta ja Euroopasta viittaa myös Kuhmon Kamarimusiikin kotimajoitukseen.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Tutkimuksessa ilmenee sekä kvalitatiivisen- että kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä, mutta pääasiassa tutkimus noudattaa määrällisyyttä. Kysely oli rajattu koskemaan vuoden 2015 Kamarimusiikin sekä kotimaisia että ulkomaalaisia yksityismajoitusta käyttäneitä.

2 TEORIATAUSTOINA PALVELUMUOTOILU JA JAKAMISTALOUS

Palvelumuotoilu tuodaan esille, koska tätä ajattelua voidaan hyödyntää myös yksityismajoituksen välityksessä. Muotoilu auttaa ratkaisemaan eri toimintavaiheita laadukkaammin ja asiakkaan tarpeet huomioiden.

Teoriaosuudessa käsitellään laatua, koska laatuasiat ovat olleet Kuhmon Kamarimusiikille tärkeitä jo vuosikymmenten ajan. Kuhmon Kamarimusiikki on lähtenyt mukaan Laatutonniin jo vuonna 2003, ollen ensimmäisiä mukaan lähteneitä festivaaleja. (Laatutonni 2016.)

Palvelumuotoilua ja laatuasioita käsitellään yhdessä. Palvelumuotoilun yksi lähtökohta on, että palvelukokemus suunnitellaan siten, että se vastaa käyttäjän tarpeita sekä vie palveluntarjoajaa kohti liiketaloudellisia tavoitteita. Palvelumuotoilulle on keskeistä ihmiskeskeisyys ja käyttäjiltä saadun tiedon hyödyntäminen. (Kunnat 2016.)

Palvelumuotoilun ajatuksena on nähdä laatu kokonaisuutena. Se on tuotteen ympärille muodostunut kokonaisuus kattaen viestintä-, palvelu- ja arvoketjut. Parhaimmillaan palvelusta muodostuu asiakkaalle positiivinen kokemus, jopa elämys. (Miettinen 2014, 103.)

Muotoiluajattelu tuo yhteen käyttäjien kokemukset. Huomioimalla kokemukset palveluista päästään kehittämään palveluita kaikilla tasoilla. (Miettinen 2014, 176.)

Kamarimusiikin yksityismajoituksen käyttäjille tehdyllä kyselyllä kerätään asiakailta palautetta majoituspalvelun eri prosesseja koskien. Palvelumuotoilua hyödyntäen palvelujen laatua parannetaan ja kehitetään asiakasnäkökulma huomioiden.

Kamarimusiikin yksityismajoituksesta koskevassa kyselyssä halutaan osaltaan selvittää festivaalikävijöiden motiivit majoittua yksityismajoitukseen. Löytyykö kyselyn perusteella Kuhmon Kamarimusiikkivierailta sellaisia vastauksia, joissa tulisi esille myös jakamistaloudessa olevia ilmiöitä. Haluavatko yksityismajoituksen valitsevat

tutustua myös paikallisiin ihmisiin, kulttuuriin ja elintapoihin. Vai onko yksityismajoituksen käyttäminen hintatietoisen asiakkaan valinta.

Yksityismajoitusta koskevan opinnäytetyön yhdeksi teoriaosuudeksi on otettu jakamistalous. Kotimajoitus on yhtenä osana jakamistaloutta. Matkailun sektorilla jakamistaloutta on usealla toimialalla: majoitus, kuljetus, ruokailu ja oheispalvelut. Majoitus jakamistalouden kannalta on yksityisasuntojen tai huoneiden vuokraustoimintaa, joka on lyhytaikaista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.)

Yleensä jakamistalouden katsotaan mahdollistavan sen, että hintatietoinen matkailija pääsee tutustumaan pintaa syvemmältä matkakohteen arkeen ja kulttuuriin. Jakamistalouden markkinapotentiaalia pidetään tulevaisuudessa suurena. (Visit Finland 2016.)

2.1 Kotimajoitus

Kotimajoitus on yksityishenkilön tarjoamaa satunnaista kotinsa yhteydessä olevaa majoitusta maksua vastaan. Majoitustoiminnalla ei ole merkittävää taloudellista tavoitetta. Kotimajoitukselle on tarvetta esimerkiksi tapahtumien majoituskapasiteetin lisäämiseksi sekä maaseudulla että kaupungeissa. (Slideshome 2016.)

Yksityishenkilöt vuokraavat asuntoja turisteille, joka on kasvava trendi Euroopassa ja samalla myös Suomessa. Kotimajoitus on lisännyt kilpailua majoitusliikkeiden kanssa. Lainsäädäntö on vielä tällä hetkellä kansallista tasoa. EU tason sääntelyä kotimajoituksesta ei ole vielä käytettävissä. (Haaga Perho 2016.)

Kotimajoituksen periaatteena ovat kodinomaisuus. Isäntäväki on yleensä läsnä majoituspaikassa. Majoitustilat sijaitsevat asuinrakennuksessa tai pihapiireissä. Ulkomaiset kotimajoitusvieraat tuovat kansainvälisyyttä ja uusia ystävyyssuhteita. Kotimajoituksella on aluetaloudellista merkitystä. Matkailijat yleensä käyttävät alueen palvelutarjontaa. (Slideshome 2016.)

Matkailijat ovat tänä päivänä entistä kokeilunhaluisempia. He haluavat autenttisia kokemuksia matkoiltaan. Paikallisen asukkaan kodissa voi hotellia paremmin tu-

tustua alueen kulttuuriin ja arkeen. Myös ympäristötietoisuus voi vaikuttaa kotimajoituksen suosimiseen. Isommat seurueet majoittuvat mielellään yhdessä, perinteiset hotellit eivät pysty tarjoamaan yhtenäistä suurempaa tilaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.)

OECD:n julkaisemassa raportissa (Tourism Trends and Policies 2016) tuodaan esille se, että kotimajoitus tuo ihmiset sellaisiin kohteisiin, jotka eivät aikaisemmin ole olleet suosittuja. Lomilla etsitään ainutkertaista kokemusta vaihtoehtoisissa kohteissa. Matkakohde pyritään kokemaan siten kuin itse asuisi siellä. (Helsingin Sanomat 2016.)

2.1.1 Millainen on kotimajoittaja

Löytyisikö kotimajoittujan matkustuksen motiiveista ja henkilökuvasta modernin humanistin piirteitä? Modernien humanistien asenteita ja arvoja ovat avoimuus vieraita kulttuureja kohtaan. He etsivät uusia kokemuksia ja ovat kiinnostuneita erilaisista kokemuksista. (Visit Finland 2016.)

Modernille humanistille avautuu perinteisten nähtävyyksien merkityksellisyys, kun samalla avataan paikallinen kulttuuri, perinteet ja paikallisten asukkaiden arki. Omatoimiselle matkailijalle kannattaa tuoda esille alueen palvelut. Erilainen, eksoottinen matkakohde kiinnostaa modernia humanistia, kohde, joka ei ole perinteinen turistiryssä. (Visit Finland 2016.)

Moderneille humanisteille majoitusmuodoksi sopii vertaismajoitus. Vertaismajoituspalveluissa nousevat kiinnostuksen kohteiksi sosiaaliset ja taloudelliset syyt. Modernit humanistit haluavat yksilöllisiä kokemuksia. Paikkakunnan elintavat ja arki halutaan kokea aidosti. Modernien humanistien arki voi olla kiireistä, joten matkajärjestelyjen olisi oltava helppoja ja sujuvia. Tällöin etusijalle tulee perinteisten majoitustapojen suosiminen. (Visit Finland 2016.)

Kotimajoittujan piirteitä yleisesti kuvattaessa tuodaan esille, että hän haluaa aitoa, yksilöllistä ja persoonallista majoitusta. Hänellä on halu tutustua maan ja alueen

kulttuuriin ja päivittäiseen elämään. Yleensä kotimajoittuja on henkilö, joka tiedostaa eettisyyden ja vastuullisuuden kuluttamisessa ja ympäristöasioissa. (Slideshare.net.)

2.2 Yksityismajoitus liittyy jakamistalouteen

Tässä luvussa käsitellään, kuinka yksityismajoitusta voidaan tarkastella myös jakamistalouden kannalta. Festivaalien ja yleensäkin suur tapahtumien kannalta katsoen jakamistalous on positiivinen ilmiö. Tämän avulla tapahtumien toimintaedellytykset paranevat erityisesti niillä paikkakunnilla, joissa ei ole riittävästi hotellimajoitusta. (Kotimajoitus osana jakamistaloutta.)

Yksityismajoitus on kotimajoitusta. Kotimajoitus on matkailualalla merkittävä jakamistalouden muoto. Kotimajoitus voidaan määritellä olevan majoitus, jossa yksityishenkilö antaa satunnaisesti asuntonsa tai huoneensa vieraan lyhytaikaiseen käyttöön maksua vastaan. Tässä toiminnassa ei kuitenkaan ole kovin merkittävää taloudellista tavoitetta. (Kotimajoitus osana jakamistaloutta.)

Mitä jakamistalous käsite sisältää? Jakamistalous-termi on lähtöisin englanninkielestä. "Sharing economy" -termin sharing-sanalla viitataan yhteiseen tai yhteisölliseen käyttöön, kuluttamiseen ja tuotantoon. Jakamistalouden rinnalla voidaan käyttää myös termiä "collaborative consumption", joka tarkoittaa yhteisöllistä kulutusta. Nämä molemmat termit kuvaavat sosiaalisia ja taloudellisia järjestelmiä, jotka ovat kehittyneet verkkoteknologian kehittymisen myötä. (Lahti & Selosmaa 2013, 13.)

Jakamistaloutta harjoitetaan matkailualalla neljällä eri sektorilla. Näitä ovat majoitus, kuljetus, ruokailu ja oheispalvelut. Majoitukseen sisältyy yksityisasuntojen sekä huoneiden lyhytaikainen vuokraus. Kotimajoitus on kasvamassa yhä merkittävämmäksi jakamistalouden muodoksi matkailualalla. Nyt jo voidaan arvioida, että 5 % kaikista majoitusvaruksista on tehty toimijoilta, jotka ovat jakamistalouden piirissä. (Visit Finland 2016.)

Jakamistalous on edennyt seuraavien asioiden yhteisvaikutuksesta: Ihmisten kulutuskäyttäytymisessä on tapahtunut muutos. Enää ei arvosteta niin paljon pysyvää omistajuutta, vaan on menty kohti käyttöoikeuden arvostamista. Huimat teknologiset kehitysaskleet ovat parantaneet verkkoinfrastruktuuria. Ekologisen kestävyydellä on suurempi merkitys. Ympäristötietoisuus on lisääntynyt, ja ihmiset ovat omaehtoisesti tehostaneet resurssien käyttöä ja kierrätystä. Hyperkulutuksesta on ollut pakko luopua talouskriisien myötä. Ihmisistä on tullut säästäväisempiä ja samalla on keksitty uusia ansaintamahdollisuuksia. Uuden sukupolven yrittäjät ja rahoittajat ovat oivaltaneet, kuinka internet voi mahdollistaa uudenlaisen jakamisen. Tämä tuo uusia liiketoimintamahdollisuuksia (Lahti & Selosmaa 2013, 14.)

Jakamistaloudessa voidaan yhdistää toimiva ja ekologisesti kestävä talous sekä hyvinvointi. Jakamistalouden on sanottu lisäävän yhteisöllisyyttä, joten se antaa mahdollisuuden myös hyvinvoinnin kasvattamiseen. Tänä päivänä internet ja muun nykYTEKNIIKAN käyttöönoton nopeus mahdollistaa myös jakamistalouden riipeän leviämisen kehittyviin maihin kuten Kiinaan, Intiaan ja Brasiliaan. Luonnonvarojen säästöä ajatellen olisikin hyvä, että jakamistalous omaksuttaisiin laajemmin kuin vain läntisissä teollisuusmaissa. (Lahti & Selosmaa 2013, 8 – 9.)

Kotimajoituksen toimintaideaa markkinoidaan ihmisille siten, että vierailijalle tarjotaan mahdollisuus majoittua kotoisasti ja huokeasta. Samalla voi nähdä paikallisia koteja ja tehdä havaintoja tavallisesta arjesta. Majoittaja saa tilaisuuden kohdata vieras ehkä täysin eri kulttuurista, käyttää kielitaitoa sekä saada palvelustaan pieni korvaus. (HBB Helsinki bed and breakfast 2016.)

2.3 Airbnb

Airbnb on yksi tunnetuimmista jakamistalouteen perustuvista, majoituspalveluita tarjoavista yrityksistä. Tämä amerikkalainen yritys on saanut vankan aseman myös Suomessa. Airbnb on perustettu vuonna 2008, ja se tarjoaa majoituspalveluita noin 191 maassa. Airbnb:n kautta on saanut majoituspaikan yli 50 miljoonaa

matkailijaa. Yrityksellä on tarjolla kaksi miljoonaa kohdetta vuonna 2016. (Visit Finland 2016.)

Airbnb:n kaltaisten vertaismajoituspalveluiden käyttäjät matkustavat todennäköisesti enemmän ja vertailevat vaihtoehtoja useampien matkustuskohteiden välillä

Vertaismajoituspalveluiden käyttäjien viipymä matkakohteessa on aiempaa pitempi. Matkailijoiden aktiivisuus lisääntyy matkabudjetissa tehtyjen säästöjen vuoksi. Myös isäntien ohjeistukset erilaisista mahdollisuuksista lisäävät aktiivisuutta. Vertaismajoituspalveluiden tuleminen on matkakohteille positiivinen asia. Kun viipymä matkakohteessa on pidempi, matkailupalveluille ja aktiviteeteille on suurempi kysyntä. (University of Eastern Finland 2016.).

Kansainvälisesti hotelliala on erityisen huolestunut Airbnb:n kaltaisten toimijoiden nopeasta kasvusta. Airbnb:n varaukset ylittävät tällä kasvuvauhdilla jopa suurimpien hotelliketjujen varausmäärät. (Implement Consulting Group 2016.)

2.3.1 Airbnb:n kaltaisia organisaatioita

Vertaismajoituspalvelusten nopean kasvun myötä on Airbnb:n kaltaisia organisaatioita noussut markkinoille useita. HomeAwayn nettiportaalin mukaan se on tarkoitettu paikaksi, jossa matkailijat voivat tutustua vuokranantajien tarjoamiin asuntoihin. Sivusto mahdollistaa yhteydenpidon matkailijan ja vuokranantajan välillä. HomeAway.fi välityksessä on yli 570 000 loma-asuntoa yli 190 maassa. (Homeaway.fi.)

Roomorama löytyy yli 5000 pakkakunnalta eri puolilla maapalloa, pääkonttori on Singaporessa. (roomorama.com). Trampolinn.com mainostaa sivustollaan, että se tarjoaa uuden ulottuvuuden lomalle ja mahdollisuuden hyödyntää isäntäväen neuvoja ja suosituksia. (Trampolinn 2016)

Jo pitkään toiminut majoituspaikkojen välittäjä on Cochsuring. Suomesta löytyy nyt jo yli 40 000 kotimajoittajaa. Majoittujalle cochsuring on ilmainen. (Visit Finland 2016.)

Couchsurfing on vieraanvaraisuusjärjestö, joka mahdollistaa ilmaisen majapaikan matkalla ollessa. Tavoitteena on myös kulttuurivaihto ja uusien tuttavuuksien solmiminen. Järjestön on perustanut Casey Fenton vuonna 2004, ja vuonna 2011 siihen kuului yli kolme miljoonaa jäsentä. (Couchsurfing 2016.)

Wimdu (Vacation Rentals & City Apartments Worldwide) on yksityismajoituspaikkoja tarjoava verkkoalusta. Näitä kansainvälisiä alustoja on tänä päivänä useita. (Visit Finland 2016.)

3 PALVELUMUOTOILU JA LAATU

Palvelumuotoilua määriteltäessä siinä on keskeisesti kysymys ajattelutavasta. Palvelua tai tuotetta oppimisen kautta kehitetään ja muokataan. Tällöin voi syntyä täysin uusia menetelmiä, jotka soveltuvat liiketoimintaan. Palvelumuotoilijan on oltava riittävän rohkea ottamalla asiakkaat mukaan kehittämään palveluja. Palvelumuotoilussa on hyvä johtoajatus, että palvelu ei koskaan ole valmis. (Service Design Toolkit 2016.)

Palvelumuotoilu on palveluiden suunnittelua, kehittämistä ja innovointia muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilun tavoitteena on suunnitella palvelukokemus käyttäjälähtöisesti. Yhtenä ydinajatuksena on, että palvelu vastaa sekä käyttäjän tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita tarkasteltuna liiketaloudelliselta kannalta. (Vuorinen 2015.)

Palvelumuotoilussa tärkeää on ymmärtää, että asiakasarvon ja liiketoiminnan välillä on tasapaino. Asiakkaiden tarpeet on tunnistettava, jotta ymmärretään mitä tarpeita ollaan täyttämässä ja millaisia ongelmia ollaan ratkaisemassa. Tarpeiden tunnistamisessa on hyvänä työvälineenä asiakkaan havainnointi. Samalla on tunnistettava oman organisaation nykytila ja mitä ollaan tulevaisuudessa tavoittelemassa. (Service Design Toolkit 2016.)

Palvelupolun avulla voidaan kuvata se, mitä asiakas havaitsee palvelun aika-akselilla. Palvelu on kokonaisvaltainen kokemus, jolloin siihen kuuluvat palvelun lisäksi esipalvelun ja jälkipalvelun eri vaiheet. Asiakas voi kokea palvelun kontaktipisteet konkreettisten asioiden kautta. Tällaisia ovat asiakastilat, ihmiset, vuorovaikutusprosessi ja jopa esineet. Palvelumuotoilun avulla kiinnitetään huomio keskeisiin kontaktipisteisiin, ne on suunniteltava tarkasti. Näin ollen asiakkaalle muodostuu selkeä ja yhtenäinen asiakaskokemus. (Videonet 2016.)

Palvelumuotoilussa asiakasymmärryksen kasvattaminen on keskeinen asia. Palvelumuotoilun kriittisiä vaiheita ovat tutkimuksen tekeminen kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista. Palvelut suunnitellaan vastaamaan käyttäjän toiveita ja tarpeita. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Olellainen piirre palvelumuotoilussa on käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys, jota käytetään suunnittelun lähtökohtana. Eri osapuolet osallistutetaan yhteissuunnittelun avulla. Käytännössä tämä voidaan toteuttaa tekemällä käyttäjätutkimusta, jossa palveluiden asiakkaita haastatellaan ja havainnoidaan. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.)

Matkailussa palvelumuotoilun tavoitteena on muodostaa kestävä vuorovaikutus palveluntarjoajan asiakkaan välillä. Palvelumuotoilun avulla on helpompaa tunnistaa vuorovaikutusmahdollisuudet. Palvelumuotoilun avulla palvelun laatua voidaan parantaa. Tätä kautta lisääntyy myös asiakastytyväisyys. (Tuulaniemi 2011, 270.)

3.1 Laatu järjestelmät

Laatua voidaan määrittellä yleisellä tasolla siten, kuinka hyvin palvelu tai tavara tyydyttää asiakkaan tarpeita ja toiveita eli vastaako esimerkiksi palvelu asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia. Tällöin erityisen tärkeää laadun tarkastelussa on asiakasnäkökulma. Laadun kaksi osatekijää ovat tekninen eli lopputuloslaatu ja toiminnallinen eli prosessilaatu. Laadulla on myös kolmas osatekijä, joka on mielikuva. Asiakas muodostaa yrityksestä imagon. (Ylikoski 1999, 118.)

Suomalaisten tuotteiden ja palveluiden korkeaa laatua pidetään joskus jopa itsensä selvyytenä, näin varsinkin Suomessa. Kansainvälisillä markkinoilla ei tällainen korkean laadun mielikuva ei yksistään riitä, vaan on pystyttävä osoittamaan laadun taso. Laadunvarmistusjärjestelmät, esimerkiksi ISO 9001, antaa työkaluja osoittamaan laadun taso, joka tuo uskottavuutta kansainvälisillä markkinoilla. (Visit Finland 2016.)

Laatutonni on laadunkehittämisohjelma, joka on räätälöity matkailualalle. Matkailuyritysten henkilöstö osallistuu käytännönläheiseen koulutukseen. Henkilöstöä valmennetaan hyödyntämään laadun kehittämiseen työkaluja. (Visit Finland 2016.)

Laatutonnivalmennuksissa keskeisiä työkaluja ovat itsearviointi, LaatuVerkko ja Laatutonnityökirja. Itsearviointia on tärkeää tehdä, jotta tarvittavat kehittämiskohdet löydetään ja pystytään tekemään laadunkehittämissuunnitelma. Laatutonnityökirjaa käyttämällä työ etenee järjestelmällisesti. LaatuVerkon avulla seurataan ja viedään toimintaa oikeaan suuntaan. Asiakkaan tarpeita on kuunneltava ja huomioitava ne toiminnan kehittämisessä. (Visit Finland 2016.)

Osa Yrityksistä käyttää ISO-standardeja. Laatutonni-valmennusta soveltuu täydentämään myös ISO-standardeja. Matkailualalla on käytössä myös USA:ssa kehitetty Malcom Baldrige -malli. Vastaava eurooppalainen versio on EFQM. Sisällöt vastaavat näissä kahdessa mallissa toisiaan. (Visit Finland 2016.)

Laatutyön merkitys Kuhmon Kamarimusiikissa

Laatutyöllä kehitetään omia toimintoja ja myös yhteistyökumppaneiden toimintoja. Laatutyöllä parannetaan valmiuksia reagoida sidosryhmien tarpeisiin ja toiveisiin. Se parantaa asiakastyytyväisyyttä ja/tai pitää se saavutetulla tasolla. Pitkäjänteinen laatutyö antaa sidosryhmille ja omille toimijoille tietoa, samalle se parantaa työ- ja kustannustehokkuutta ja kehittää yhteistyötä. (Rusanen 2016.)

Asiakaspalautetta kerätään joka kesä erilaisilla kyselyillä ja vapailta palautteilla. Kyselyt kuuluvat laatujärjestelmän mukaiseen käytäntöön. Asiakaskyselyssä festivaalivieraat pääsevät arvioimaan mm. tapahtuman ohjelmistoa, taiteilijoita, tapahtuman hinta/laatusuhdetta ja henkilökunnan palveluasennetta. Arvioinnin kohteina ovat myös paikkakunnan majoitus- ja ravitsemuspalvelut. Asiakaspalautteisiin reagoidaan aina jollakin tavoin. (Rusanen 2016.)

Valtakunnan tasolla Suomessa oli vuonna 2013 yli 800 Laatutonni-laatuohjelman läpikäynyttä yritystä. Näistä 25 yritystä oli laatujärjestelmän mukaan osoittanut viitenä peräkkäisenä vuonna (2008 - 2012) erittäin korkeaa laatua. Kuhmo oli 3 %:n parhaimmiston joukossa. (Rusanen 2016.)

4 KAMARIMUSIIKIN NYKYTILANTEEN KUVAUS

Kamarimusiikin yksityismajoituksen nykytilannetta kuvataan yksityismajoituspaikkojen ja yöpymisvuorokausien määrällä vuonna 2015. Esille tuodaan myös Kuhmon hotellien, matkustajakotien ja joidenkin mökkimajoituspaikkojen majoituskapasiteetti. Kuhmon Kamarimusiikki ilmoittaa vuosittainen nettisivuillaan tilastotiedot kävijämäärien ja lipunmyynnin kehityksestä.

4.1 Yksityismajoituspaikkojen määrä

Vuonna 2015 on yksityismajoituksessa majoittunut yli 620 festivaalivierasta. Yöpymisvuorokausia on ilmoitettu yhteensä 4100. Omakotitaloja on annettu kamarimusiikkitapahtuman aikaan vuokralle 44. Rivi- ja kerrostaloasuntoja on ollut tarjolla eniten yhteensä 66. Huonemajoitusta aamiaisella tai ilman aamiaista on ollut Pro Kuhmo Oy:n välityksessä 11. Lisäksi on ollut mahdollista majoittautua mökkiin tai aittaan, näitä kohteita on ollut 12. (Pro Kuhmo Oy:n tiedot 2016.)

4.2 Majoitusyrittäjien tarjoamat palvelut

Kuhmon keskustassa ja keskustan läheisyydessä on tarjolla hotellimajoitusta, matkustajakoteja, mökkimajoitusta ja leirintäalueen palveluita. Tässä luvussa esitellään majoitusyrittäjien tarjoamia palveluita hiukan tarkemmin.

Kuhmon keskustan läheisyydessä on kaksi hotellia. Aivan ydinkeskustassa on Hotelli Kainuu ja kolmen kilometrin etäisyydellä on Hotelli Kalevala. Matkustajakoteja on kaksi, Matkakoti Parkki ja Matkustajakoti Uljaska. Lisäksi Hyvinvointi Sampo tarjoaa lähes hotellitasoista majoitusta kolmen kilometrin etäisyydellä keskustasta. Vuodepaikkoja näissä Kuhmon viidessä majoituskohteessa on yhteensä 240.

Hotelli Kalevala sijaitsee rauhallisella paikalla muutaman kilometrin etäisyydellä keskustasta Lammasjärven rannalla. Aivan hotellin vieressä on hiekkaranta. Hotelli on rakennettu vuonna 1989. Kalevala on inspiroinut arkkitehti Ilpo Väisästä.

Hotelli on rakennettu Kalevala-epoksesta tutun Kokko-linnun muotoon. Rakennustapa on erikoinen betonivalutekniikka. Museovirasto on julistanut rakennuksen suojeltavaksi kohteeksi. Hotelli Kalevalassa on 100 vuodepaikka. Hotelli ei kuulu mihinkään ketjuun, vaan on yksityisen omistuksessa. (Hotelli Kalevala 2016.)

Hotelli Kainuu on yksityinen keskustahotelli. Hotellissa on 50 vuodepaikkaa. Hotelli sijaitsee lähellä rantaraittia, joten vain lyhyen kävelymatkan päässä on Pajakkakoski. Hotelli markkinoi palvelujaan myös kalastajille, henkilökunta opastaa koskikalastuksesta Kuhmossa. (Hotelli Kainuu 2016.)

Matkustajakoteja on Kuhmossa myös kaksi. Matkakoti Parkki esittelee nettisivuillaan tarjoavansa kodikasta majoitusta Kuhmon keskustassa. Matkakoti Parkissa on 30 vuodepaikkaa. Yöpymisen lisäksi huonehintaan sisältyvät liinavaatteet, aamiainen, iltasauna ja ilmainen langaton netti. (Matkakoti Parkki 2016.)

Matkustajakoti Uljaska on noin kilometrin etäisyydellä ydinkeskustan Kuhmosta. Matkustajakoti Uljaskassa on 30 vuodepaikkaa. Matkustajakodissa aamiainen ja liinavaatteet sisältyvät hintaan. (Huovinen 2016.)

Hyvinvointi Sampo tarjoaa hotellitasoista majoitusta noin kolmen kilometrin päässä keskustasta. Majoitusvaihtoehtoina voi valita yöpymisen aamiaisella, puolihoitolla tai täyshoidolla. Hyvinvointi Sampo mahdollistaa esteettömän liikkumisen kaikissa huoneissa, ja siellä on 30 vuodepaikkaa. Hyvinvointi Sampo on aikaisemmin ollut Veteraanien kuntoutuslaitos, mutta muutama vuosi sitten se on uudistunut ja laajentanut palveluitaan Hyvinvointi Sammoksi. Hyvinvointisammon huonemajoitus on ollut tervetullut lisä majoituskapasiteettiin. (Hyvinvointi Sampo 2016.)

Vuodepaikkojen määrästä hotelleissa ja matkustajakodeissa voi päätellä, että yksityismajoituspaikat ovat todella tärkeitä festivaalin aikana. Hotellien huonevaraukset festivaalin ajaksi tehdään jo pitkälti edellisenä kesänä.

Keskustan ulkopuolella on myös majoitusmahdollisuuksia. Lentiiran Lomakylä on 45 kilometrin päässä Kuhmon keskustasta. Perheyritys on tarjonnut majoituspalveluja jo vuodesta 1967 lähtien. Lentiiran Lomakylässä on tarjolla pääasiassa mökkimajoitusta. (Lentiira 2016.)

Mökkimajoitusta on myös tarjolla Tulijärven tuvilla. Etäisyys keskustasta on 10 kilometriä. Etäisyys ei ole liian pitkä, joten sieltä pääsee helposti kulkemaan Kamarimusiikin konserteissa. Erikokoisia mökkejä on viisi, joihin mahtuu maksimissaan majoittumaan yhteensä 24 henkilöä. (Tulijärventuvat 2016.)

Lentuankosken leirintäalue on 15 kilometrin etäisyydellä keskustasta. Leirintäalueelle voi majoittua teltassa, asuntovaunuissa ja asuntoautossa. Mökkimajoitusta on 2-hengen mökeistä 6 - 8 hengen talomajoitukseen. (Lentuankoski 2016.)

Myllyniemi Caravan tarjoaa aluepaikkoja asuntovaunuille ja matkailuautoille. Paikka on omatoimialue, ja aluepaikkoja on tarjolla yhteensä 35. Majoittumishuoneita on neljä tarjolla myös vanhassa tukkikämpässä. (Myllyniemi Caravan 2016.)

Lentuvien maaseutumatkailupaikka sijaitsee 30 km Kuhmon keskustasta. Alueella on tarjolla kaksi rantamökkiä, kaksi pihapiirissä sijaitsevaa hirsitaloa ja kaksi aittamökkiä. (Kuhmonet 2016.)

4.3 Kävijäkartoitus

Kuhmon Kamarimusiikin antamien tilastotietojen mukaan Kuhmon yleisömäärä on pysynyt viime vuodet keskimäärin samalla tasolla.

Vuosi	Kävijämäärä
2008	37000
2010	35977
2012	36846
2014	35491
2016	35040

Taulukko 1. (kuhmofestival.fi)

4.4 Yksityismajoitusjärjestelyt tänä päivänä

Yksityismajoituksen palveluprosessin kuvaus ja arviointi on laadittu blue print – kaaviota hyödyntäen käymällä prosessia läpi ProKuhmo Oy:n toimistosihteeri Jaana Voutilaisen kanssa. Kaaviossa on esitetty asiakkaalle näkyvä taso ja myös se taso, joka ei kaikilta osilta näy asiakkaalle.

YKSITYISMAJOITUKSEN VÄLITYSTOIMINNAN PALVELUPOLKU							
Toiminta ympäristö	Puhelin s-posti	ASIAKKAALLE NÄKYVÄ TASO					
	Asiakas ottaa yhteyttä Pro Kuhmon toimistoon	Asiakas kysyy lisätietoja ja suosituksia.	Asiakas tekee majoitusvarauksen	Asiakas maksaa varausmaksun laskun ja ohjeistuksen saatuaan.	Asiakas maksaa loppulaskun majoituksesta	Asiakas saapuu festivaaleille	Asiakas majoittuu kohteeseen ↓ poistuu asunnosta
Palvelukontakti	Jaana Voutilainen ottaa vastaan tiedustelun	Asiakas valikoii majoituskohteen.				Jaana kohtaa asiakkaan ja antaa avaimet	↓ luovuttaa avaimet ↓ jättää toiveen asunnosta seuraavalle kesälle



ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN TASO							
Jaana on kerännyt asunto-kohteet yksityisiltä "vakiovieraille" varattu kohteet	Jaana lähettää majoitusluettelon tai tarjoaa kohteita.	Jaana selvittää kohteiden lisätietoja. Jaana vastaa kyselyihin, miksi osa kohteista on jo varattu.	Jaana tekee majoitusvarauksen, ja varauslaskun ja lähettää asiakkaalle.	Jaanalla taustalla "kulmakiviä" taloja myydään, omistajat estyneitä. Etsii uusia tilalle.	Jaana ilmoittaa asunnon omistajille vieraista. Antaa ohjeistuksen.	Asuntojen omistajat tuoneet toimistolle avaimet. Jaana vastaa palautteisiin, jos asunto ei miellytä.	Jaana palauttaa avaimet omistajille. Siirtää maksut

Taulukko 2. Blue print –palveluprosessi

Palveluprosessiin kuuluva palvelutapahtuma on Kuhmon Kamarimusiikkifestivaalin yksityismajoituksen välittäminen.

Palveluprosessin lähtötilanne on se, että uusi asiakas on yleensäkin kiinnostunut kamarimusiikista. Hän on saanut tiedon festivaalin nettisivuilta siitä, että Kuhmossa pidetään joka kesä Kamarimusiikkifestivaalit. Kamarimusiikin www-sivuilla on esitelty paikkakunnan majoitusmahdollisuudet. Nettisivuilta löytyy myös tieto, että Pro Kuhmo Oy/Jaana Voutilainen välittää yksityismajoitusta.

Asiakas ottaa yhteyttä Pro Kuhmon toimistoon puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakkaalle lähetetään sähköpostitse lista tarjolla olevista yksityismajoituspaikoista. Näistä kohteista asiakas voi valita hänelle sopivimman kohteen. Asiakas voi myös itse kysyä sähköpostitse sopivaa majoituskohdetta. Asiakkaalle tarjotaan yleensä kahta-kolmea vapaana olevaa kohdetta, joiden väliltä hän voi tehdä valinnan. Vakioasiakkaiden kohdalla toimitaan hiukan toisin. Pitkäaikaisiin festivaalikävijöihin voidaan ottaa toimistostakin yhteyttä ja tiedustella, haluavatko he varata entisen kohteen.

Kuhmon Kamarimusiikki lähettää lokakuussa kirjeet Kamarimusiikin kannatusyhdistyksen jäsenille. Jäsenkirjeiden tiimoilta tulee myös yhteydenottoja asuntoasioissa. Nämä tiedot välitetään Jaana Voutilaiselle.

Varsinainen asuntojen välitys aloitetaan tammikuun alkupuolella, sen jälkeen kun Kuhmon Kamarimusiikin ohjelma on ilmestynyt. Tammikuussa asiakkaat ottavat aktiivisesti yhteyttä majoitusasioissa ja varaavat majoituskohteita. Pro Kuhmo Oy:n toimistosta lähetetään ennakkovarauslasku ja vahvistus majoituksesta. Myöhemmin keväällä asiakkaat maksavat loppuosan majoituslaskusta.

Palveluprosessina yksityisasuntojen välitystä voisi tarkastella seuraavasti. Minkä asiakkaan tarpeen yksityisasuntojen välitys tyydyttää? Asiakas on varaamassa Kuhmon Kamarimusiikin konserttilippuja, ja hän tarvitsee vierailun ajaksi asunnon. Palvelun avulla asiakas löytää sopivan majoituspaikan, varaa kohteen ja pystyy vahvistamaan lipputilauksensa.

Palveluprosessi asunnonvälityksessä alkaa ensimmäisestä tiedosta, jonka asiakas havaitsee joko www-sivuilta, jäsenkirjeestä tai Kuhmon Kamarimusiikin esitemateriaalista. Nämä asiat ovat ensimmäisiä kontaktipisteitä. Asiakkaan mielenkiinto herää jo siitä, kuinka asia on kerrottu. Asiakkaan yhteydenotto toimipistee-

seen, kuinka asiakaspalvelija vastaa tiedusteluun. Esitelläänkö asiakkaalle kohteita informatiivisesti ja ystävällisesti? Millaisen kuvan asiakas saa itse tapahtumasta? Syntyykö asiakkaalle tarve ja kiinnostus osallistua paikkakunnan musiikkijuhlille. Kuinka nopeasti asiakasta pystytään palvelemaan lisätietojen lähettämisessä?

Palveluprosessin alkutilanne on tärkeä, koska majoitusasioiden järjestyminen on oleellista. Kuhmo on Etelä-Suomesta saapuvien näkökulmasta hankalien kulkuyhteyksien päässä. Asiakkaalle ei saa muodostua mielikuvaa, että majoituksen järjestyminen on vaikea asia. Ensimmäistä kertaa paikkakunnalle saapuvan konserttivieraan on hyvä päästä kokemaan, että lippujen varaus ja majoitusjärjestelyt hoituvat helposti. Kynnys saapua kauas Kainuuseen madaltuu, ja hyvän kokemuksen myötä vieras saapuu myös uudelleen. (Voutilainen 2015.)

Myyntiprosessin kuvaus ja arviointi

Myyntiosaaminen koostuu useammista osa-alueista. Näitä ovat tilanne- ja tarvekartoitus. Asiakaspalvelijan onnistunut tarvekartoitus edellyttää, että hän pystyy päättelemään, mikä ratkaisu on asiakkaalle sopivin (Bergstöm & Leppänen 2009, 429).

Asiakasta on osattava kuunnella ja argumentoida. Tuotetuntemus on myyjän tärkeä ominaisuus esittelytilanteessa. Vastaväitteiden hallinta ja ratkaisun ehdottaminen kuuluvat myös myyntiosaamiseen. Palvelu päätetään tahdikkaasti. (Rubanovitsch & Aalto 2005, 39.)

Myyntiprosessin avaus Pro Kuhmo Oy:n toimistossa

Myyntiprosessin eteneminen, tässä tapauksessa majoituskohteen välittäminen on edellyttänyt paljon ennakkotyötä. Välitettävissä majoituskohteissa on käyty ainakin jossakin vaiheessa paikan päällä. Varustus, huoneiden määrä ja etäisyys Kuhmotalolta on tarkistettu ottaen jo tässä vaiheessa huomioon asiakkaiden tarpeet.

Tarvekartoitus

Yksityismajoituksen myyntiprosessissa on kyettävä kartoittamaan asiakkaan toiveet ja tarpeet. Yhteydenotto voi tulla sähköpostin kautta, jolloin asiakaspalvelija

ei pysty välittömästi tekemään lisäkysymyksiä. Puhelinyhteydessä asiakaspalvelija pystyy enemmän kartoittamaan asiakkaan toiveita.

Myyntiprosessin onnistumien edellyttää, että asiakkaan tarpeet ovat tulleet oikeinymmärretyiksi. Millaista kohdetta asiakas toivoo asunnokseen? Millainen on kohteen varustetaso, kunto, hinta, koko ja sijainti? Asiakaspalvelijan asiakkaan välillä on oltava riittävästi viestintää, jotta tarjonta ja tarve kohtaavat.

Myyntiprosessin on oltava riittävän nopea ja joustava. Asiakas haluaa yleensä valita kohteen, varata ja maksaa ennakkomaksun nopeassa aikataulussa. Näin toimien asiakas voi olla varma, että hänellä on majoituskohde tarvittavana ajankohtana.

Myyntiprosessissa voi tulla matkan varrella myös yllättäviä käänteitä. Asunnonomistaja on luvannut vuokrata kohteen, mutta vuokraukselle tulee jokin este. Asuntokohde on tilava ja vieraita on tulossa useita. Asiakaspalvelija joutuu tekemään uuden järjestelyn majoitusjärjestelyissä. Tämä voi olla yksi kulmakivi palveluksessa, koska joskus majoitus on hankala järjestää, mikäli festivaali on jo kovin lähellä.

Sopivaa majoituspaikkaa etsittäessä alkukartoituksella on suuri rooli. Näiden tietojen perusteella pystytään tarjoamaan mahdollisimman sopiva kohde. Se, miten hyvin asiakaspalvelija on tulkinnut tarpeet ja toiveet, edesauttaa prosessin etene- mistä siten, että lopputuloksena on tyytyväinen asiakas.

Palveluketju majoituksen välityksessä on voinut sujua moitteettomasti. Asiakas voi silti kokea pettymyksiä majoituksen aikana. Majoituskohde ei vastannut odotuksia, tai kohteessa ilmenee sellaisia vikoja, jotka häiritsevät asumista. Kohteen sijainti voi olla epämiellyttävä tai naapurit aiheuttavat häiriötä. Majoituksen välittäjä ei pysty vaikuttamaan epäkohtiin, mutta hän joutuu ottamaan vastaan asiakkaiden palautteet. Näissä tilanteissa asiakaspalvelijan kyky vuorovaikutukseen ja palautteen vastaanottamiseen merkitsee yleensä paljon. Asiakas kokee myönteisenä, kun häntä kuunnellaan ja huomioidaan, vaikka kaikkia ongelmatilanteita ei pystytä korjaamaan.

Palveluprosessi jatkuu siihen saakka, kun asiakas on luovuttanut avaimet ja lähtee kotimatalle. Yksityismajoituksen välittäminen on onnistunut, kun asiakas lähtee tyytyväisenä paikkakunnalta. Yleensä asiakas haluaa jättää ennakkotoiveen seuraavalle kesälle joko samasta asuntokohteesta tai jostakin toisesta kohteesta.

Yksityismajoituksen palvelupolku on asiakkaan tarpeista tarkasteltuna moninainen. Se, millaisen kokemuksen asiakas saa koko palveluprosessin aikana, muodostuu pitkälti se kokemus, haluaako asiakas majoittua uudelleen yksityismajoitukseen.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoituksena on tehdä kyselytutkimus Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoitusta käyttäneille vieraille vuonna 2015. Kyselyn tuloksia Kamarimusiikki voi hyödyntää kehittäessään yksityismajoituspalveluita. Kuhmon Kamarimusiikin kävijät ovat yleensä pitkäaikaisia Kuhmon festivaalivieraita.

Palvelumuotoilun periaatteissa tuodaan esille asiakkaan mielipiteiden ja kehittämisajatusten huomioiminen. Kuhmon Kamarimusiikki huomioi asiakaspalautteen toiminnoissaan. Tavoitteena on myös tutkimuksen avulla tuoda kehittämisajatuksia yksityismajoittajille.

Tutkimustyyppinä opinnäytetyössäni on kvantitatiivinen tutkimus. Tällöin on erityisesti huomioitava otantamenetelmä. Tavoitteena on rakentaa halutusta kohdejoukosta pienoiskuva otantamenetelmiä käyttäen. Näin ollen saatuja tutkimustuloksia pystytään tulkitsemaan ja yleistämään. (Valli 2015, 11.)

Opinnäytetyöni käsittelee palvelua ja palvelun laatua muotoiluajattelun lähtökohdista. Palvelun kehittämien palvelumuotoilun kannalta katsottuna suosii kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tällöin tutkittavana on pienempi data ja rikkaampi inspiraation lähde verrattuna kvantitatiiviseen menetelmään. Tutkimuksessa voi yhdistyä kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. (Vuorinen 2015.)

5.1 Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus

Kvantitatiivisesta tutkimuksen synonyymeina käytetään hypoteettis-deduktiivista, ekperimentaalista tai positivistista tutkimusta. Tutkimuksen alkujuuret ovat luonnontieteissä. Perusajatuksena on filosofinen suuntaus, jonka mukaan kaikki tieto on lähtöisin aistihavainnoista ja loogisesta päättelystä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 139.)

Määrällisessä tutkimuksessa haastattelut perustuvat yleensä satunnaisotokseen. Tähän tutkimusmenetelmään kuuluu numeraalinen havaintomatriisi. Aineiston totuudellisuus on määrällisessä tutkimuksessa oleellista. (Tilastokeskus 2016.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on oleellista se, että aineisto on totuudenmukaista. Survey-tutkimuksen prosessissa on kriittisiä pisteitä, näiden pisteiden jälkeen ei voi enää palata edellisiin vaiheisiin. (Tilastokeskus 2016.)

Objektiivisuus saavutetaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa siten, että tutkija ei ole tekemisissä haastateltavien kanssa. Vuorovaikutuksessa ei olla siis lainkaan, ja tutkimuskohdetta tarkastellaan ulkopuolisen silmin puolueettomasti. Esitettävät kysymykset, mittarit, on laadittu teoriapohjalta. Kvantitatiivisen haastattelun perustana ovat strukturoidut kysymykset (Tilastokeskus 2016.)

Keskeisiä asioita kvantitatiivisessa tutkimuksessa ovat aiemmista tutkimuksista tehdyt johtopäätökset. Tutkimuksessa on otettava huomioon aiemmat teoriat ja hypoteesin esittäminen. Käsitteet on määriteltävä. Havaintoaineiston on sovellettava määrälliseen ja numeeriseen mittaamiseen. Koehenkilömäärittelyt ja otanta-suunnitelmat tehdään siten, että määritellään perusjoukko. Tulosten tulee päteä tähän perusjoukkoon, josta otetaan otos. Muuttujat muodostetaan taulukkomuotoon. Aineisto käsitellään siten, että se on tilastollisessa muodossa. Päätelmät tehdään siten, että ne perustuvat tilastolliseen analyysiin. (Hirsjärvi ym. 1997, 140.)

5.2 Kyselyn laatiminen ja julkaisu

Survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä on kysely. Surveyn avulla kerätty aineisto käsitellään yleisimmin kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi ym. 2015, 193 - 194.)

Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä tutkimusaineistoa runsaasti. Kysely voidaan laatia monipuoliseksi, ja tutkimukseen voidaan kerätä laajasti ihmisiä. Kyselymenetelmänä on aikaa säästävää ja tehokasta, mutta on muistettava, että kyselytutkimukseen liittyy myös haittoja. Kyselylomake on laadittava huolellisesti, jotta vääринymmärryksiltä vältyttäisiin. Tutkijan on mahdoton varmistua, siitä ovatko vastaajat vastanneet kysymyksiin huolellisesti ja rehellisesti. (Hirsjärvi ym. 2015, 195.)

Tilastotieteen mahdollisuudet, rajoitukset ja vaatimukset on huomioitava koko tutkimusprosessin ajan. Kun tutkimusongelmat on tiedostettu ja kun on tehty käsikirjoitus, on päätettävä tutkimusaineiston keruusta. On pohdittava, kuinka tutkimusongelmiin saadaan vastaukset ja miten eri tavalla kerättyjä aineistoja voidaan analysoida. (Valli 2015, 18.)

5.3 Yksityismajoitusta koskevan kysely ja sen julkaisu

Menetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka toteutettiin sähköisenä sekä paperilomakkeella. Tutkimus noudattaa pääasiassa määrällistä tutkimusta, mutta siinä on myös laadullisen tutkimuksen piirteitä.

Kyselylomake laadittiin yhteistyössä Kuhmon Kamarimusiikin edustajien kanssa. Tavoitteena kyselyssä oli, että se palvelee mahdollisimman hyvin Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoituksen kehittämistä. Kysely kohdistui vuonna 2015 yksityismajoitusta käyttäneille Kuhmon Kamarimusiikkivieraille. Kyselylomakkeen alussa tiedusteltiin käyntikertoja festivaaleilla, sekä millaisia majoituskohteita on käyttänyt. Seuraavassa osassa kysymykset kohdentuivat koskemaan vuoden 2015 majoitusta. Lomakkeen loppupuolella oleviin kysymyksiin pyydettiin vastaamaan vain niiden henkilöiden, jotka olivat käyttäneet huone- ja aittamajoitusta. Vastaavanlainen kyselylomake laadittiin ulkomaalaisille vieraille. Englanninkielisessä kyselylomakkeen laadinnassa käytettiin Kuhmon Kamarimusiikin kielenkääntäjän palveluita.

5.4 Yksityismajoituksen välittäjien haastattelu

Haastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Tässä tapauksessa ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruumuoto, koska saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa. (Hirsjärvi ym. 2015, 210.)

Haastattelu voidaan tehdä etukäteen suunnitellun kaavan mukaisena, eli strukturoituna haastatteluna, tai se voidaan toteuttaa avoimena haastatteluna. Haastattelutapahtuma voi olla vapaamuotoinen keskustelu. Tavoitteena on pureutua syvällisesti asiaan ja löytää todellisia toiminnan motiiveja. (Tuulaniemi 2011, 148.)

Haastattelussa on mukana yksityismajoituksen välittäjinä toimivat Pro Kuhmo Oy:n Jaana Voutilainen, Kuhmon Kamarimusiikin toiminnanjohtaja Sari Rusanen ja aikaisemmin yksityismajoitusta hoitanut Kuhmon kaupungin työntekijä Irja Kylvönen.

Ryhmähaastatteluista voidaan laatia SWOT-analyysi. SWOT-nimi tulee eri osalueiden englanninkielisistä nimityksistä strengths, weaknesses, objectives ja threats.

5.5 Yksityismajoituksen välittäjien arviot kotimajoituksista SWOT-analyysin avulla

Arvioidaan nelikenttäanalyysin yksityismajoitusta. Yksityismajoituksen nykytila, kehittämisidea tms. Arvioidaan vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses), mahdollisuudet (objectives) ja uhat (threats). (Opintokeskus 2016.)

Yksityismajoituksen vahvuuksia voidaan arvioida tarkastellen organisaatiota. Vahvuuksia kirjattaessa voidaan asettaa kysymyksiä: Mitkä seikat yksityismajoituksessa on toiminut hyvin? Missä asioissa on onnistuttu erityisesti. Tärkeä näkökanta on realistisuus, asioita ei pidä liioitella, mutta liiallinen vaatimattomuuskaan ei ole hyväksi. (Opintokeskus 2016.)

Heikkouksia kartoitettaessa käsittelyyn otetaan asiat, jotka ovat estäneet suunnitelmia toteutumasta. Tärkeää on muistaa, että ei mennä henkilökohtaisuuksiin. Yksittäisten ihmisten toimintaa ei voi nimetä koko järjestelmän heikkoudeksi. Tässä vaiheessa on hyvä kysyä: Missä asioissa ei ole onnistuttu? Millaisia käytäntöjä pitäisi välttää tulevaisuudessa? Minkälainen toimintakulttuuri ei yksinkertaisesti toimi? (Opintokeskus 2016.)

Yksityismajoituksen kehittämisessä on tulevaisuudessa mahdollisuuksia. Ne on vain nähtävä. Ympäristön olosuhteet, yhteiskunta ja taloudellinen tilanne vaihtelevat, silti pitää uskoa huomiseen. Nämä asiat vaikuttavat paljon mahdollisuuksiin. On hyvä asettaa kysymys: Kuinka voimme vahvistaa myönteistä kehitystä? (Opintokeskus 2016.)

Uhat ja mahdollisuudet ovat molemmat ulkoisia tekijöitä. Uhat tulevat ympäröivästä yhteiskunnasta. On hyvä seurata niitä asioita, jotka voivat olla uhkana yksityismajoituksen järjestämisessä. Tällöin negatiivisiin vaikutuksiin osataan varautua järjestämällä toimintoja toisin. (Opintokeskus 2016.)

Vahvuudet	Heikkoudet
Yksityismajoitus on jo vuosikymmenien aikana mahdollistanut festivaalivieraiden majoittumisen.	Majoitusvaihtoehtoja ei ole tarjolla riittävästi asiakkaiden toiveiden mukaan.
Vieraat ovat olleet pääosin tyytyväisiä palveluun ja kohteisiin.	Asiakas joutuu ottamaan asunnon liian pitkäksi aikaa esimerkiksi viikkovuokralla, liian ison asunnon tai liian kaukaa.
Majoitusvälityksen siirtymävaihe Kuhmon kaupungilta ProKuhmo Oy:lle onnistui hallitusti.	Enemmän asuntovaihtoehtoja tarjolle esim. 3 vuorokauden ajaksi.
Majoituskohteiden valinnassa on käytetty riittävän korkeita kriteereitä.	Majoitusliikkeiden majoituspaikat ovat täynnä.
Palveluketju on toimiva.	Keskustassa ei ole tarpeeksi majoituspaikkoja, koska ei ole riittävästi tarjoajia.
Ongelmat ratkaistaan ilman viivettä.	Asiakaspalvelu on ollut joskus huonoa.
Kuhmon oheispalveluista ollaan kiinnostuneita.	Jonkin verran on ollut epäsiisteyttä, asunnonomistajan henkilökohtaisia tavaroita esillä.
Yksityismajoituksen taso on arvoitu hyväksi, jossakin määrin jopa keskimääräistä paremmaksi.	

<p>Asiakkailla on ollut hyviä kokemuksia jo tutuksi tulleista kohteista.</p> <p>Asuntokohteiden vahvuuksia ovat siisteys, tuttuus, ystävällisyys, kodikkuus ja konserttipaikkojen läheisyys.</p> <p>Palvelut on löydetty sanomalehdistä, iltasoitosta, ilmoitustaululta ja tuttavien suosituksista.</p> <p>Kamarimusiikin nettisivuilla olevaa tiedonvälitystä oheispalveluista kannattaa jatkaa.</p>	<p>Ruokapalveluita tarjolla ilta-aikaan liian vähän.</p> <p>Wifin olisi oltava käytössä.</p>
<p>Mahdollisuudet</p> <p>Uusia majoittajia löytyy tulevaisuudessa-kin.</p> <p>Ruokapalveluita ja niiden tarjontaa pystytään kehittämään.</p> <p>Majoituspalveluita voidaan parantaa antamalla asiakkaiden palaute majoittajille.</p> <p>Majoittajien kohteet pyritään saamaan välilykseen riittävän aikaisin.</p> <p>Kartoitetaan keskustan kerrostalojen omistajien halukkuus vuokrata asuntonsa.</p> <p>Ihmisille annetaan lisää tietoa esitteiden, netin ja sosiaalisen median kautta.</p> <p>Vuokatin majoitusliikkeiden palvelut.</p>	<p>Uhat</p> <p>Osa pitkään toimineista majoittajista ikääntyy ja jää pois toiminnasta.</p> <p>Asuntokanta vanhenee.</p> <p>Majoitusliikkeiden puute. Vieraat eivät halua kokea erilaista majoituskokemusta tai tutustua paikallisuuteen.</p> <p>Julkiset kulkuyhteydet ovat epävarmoja.</p> <p>Yrittäjien vähäisyys.</p> <p>Investoijien vähäisyys.</p> <p>Kuhmon infrastruktuuri.</p>

SWOT-analyysi on laadittu Kamarimusiikin majoitusvälityksessä olevien toimijoiden keskustelutilaisuuden perusteella 3.10.2016. SWOT-analyysin pohjalta esille

nousi seuraavia pohdittavia ja selvitettäviä asioita. Ruokapalveluyrittäjät voisivat tarkistaa aukioloaikansa. Vieraat haluavat ruokailla myös myöhemmin konserttien jälkeen. Ruokapaikkojen aukioloaikoja voisi suunnitella siten, että ruokapaikat olisivat vuoroiltoina pidempään auki.

Keskusteluissa tuli myös esille, voisiko yksityismajoitustoiminta hyödyntää tulevaisuudessa enemmän sähköistä mediaa. Yksityismajoituspaikkojen tarjoajiksi ja käyttäjiksi tulee jatkuvasti uutta sukupolvea, jotka ovat tottuneet käyttämään sähköisiä palveluita.

Kuhmon Kamarimusiikki pitää kaikissa toiminnoissaan yllä laatua. Festivaaliorganisaatio on ollut myös rohkea kokeilemaan uusia asioita. Majoituspalveluiden tarjonnassa olisi mahdollista tuoda ihmisille vaihtoehtoja. Sohvasurffaus ja yhteismajoitusmahdollisuuden tarjoaminen voisi tuoda uusia kävijöitä paikkakunnalle. Yhtenä ideana oli asuntovaunujen vuokraaminen yksityisiltä ihmisiltä.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI

Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoitusta koskevan kyselyn kohderyhmänä olivat vuoden 2015 yksityismajoituksessa olleet vieraat. Kyselylinkki lähetettiin sähköpostin välityksellä 7. huhtikuuta 2016 yhteensä 233 sähköpostiosoitteeseen. Ne festivaalivieraat, joilla ei ollut sähköpostiosoitetta, saivat kyselyn postin välityksellä paperilomakkeella. Näitä lomakkeita oli 26 kappaletta. Ulkomaille asuville Kamarimusiikkivieraille kysely lähetettiin vain sähköpostin välityksellä. Näitä lähetyksiä oli yhteensä 14 kappaletta. Kyselyyn pyydettiin vastaamaan 24. huhtikuuta 2016 mennessä. Kyselyyn vastaamisesta lähetettiin myös muistutusviesti 19. huhtikuuta 2016.

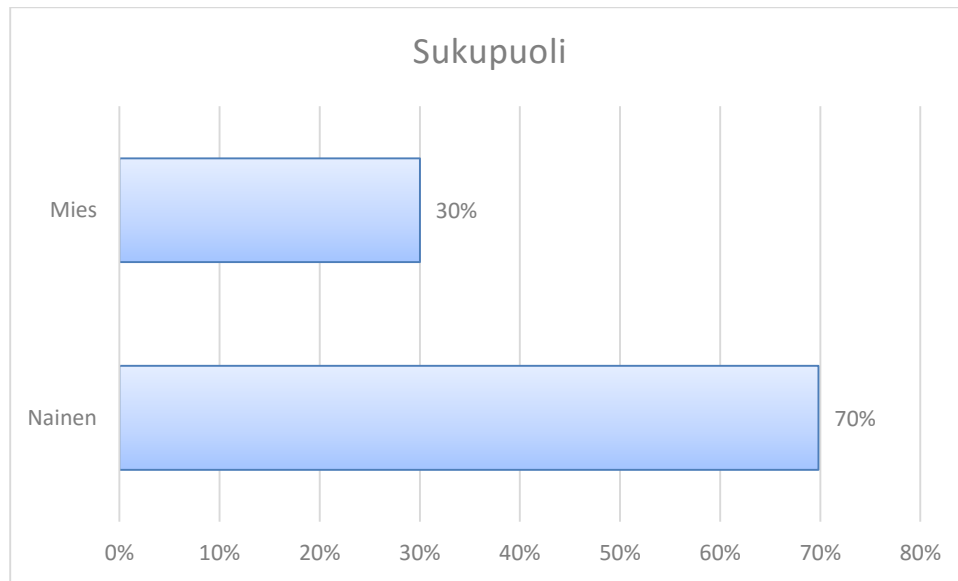
Sähköpostin kautta kyselyyn vastasi yhteensä 146 vastaajaa. Paperilomakkeen palautti kotimaassa 14 vastaajaa. Ulkomaille lähetettyyn sähköiseen lomakkeeseen vastasi 5 henkilöä. Vastauksia kertyi yhteensä 165 kappaletta.

Taustatietoina Kamarimusiikin yksityismajoitusta koskevassa lomakkeessa (liite 1) vastaajilta kysyttiin heidän sukupuoltaan, ikäänsä sekä asuinmaakuntaansa. Vastaavassa englanninkielisessä kyselylomakkeessa (liite 2) tiedusteltiin vastaajien sukupuolta, ikää ja kotimaata. Avoimista kysymyksistä on suomenkielinen koontilista (liite 3) ja englanninkielisistä avoimista kysymyksistä on koontilista (liite 4).

Tutkimustulosten analyysivaiheessa käytettiin SPSS-tilasto-ohjelmaa. Tulosteet suomenkielisen kyselylomakkeen SPSS-tuloksista (liite 5) ja tulosteet englanninkielisen kyselylomakkeen SPSS-tuloksista (liite 6).

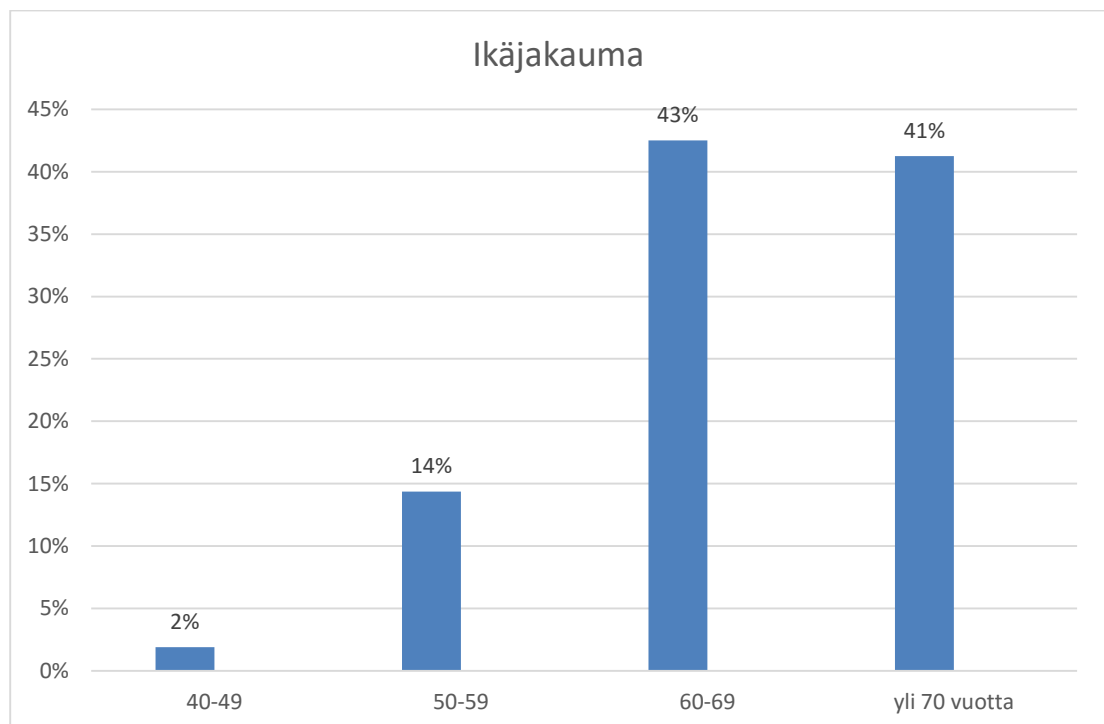
6.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneista suurin osa eli noin 70 % oli naisia, loput 30 % oli miehiä. Tämä tulos naisten ja miesten jakaumassa on lähes sama, jonka Kuhmon Kamarimusiikki on saanut kyselyssään Q1000 -laatutonna vuonna 2015.



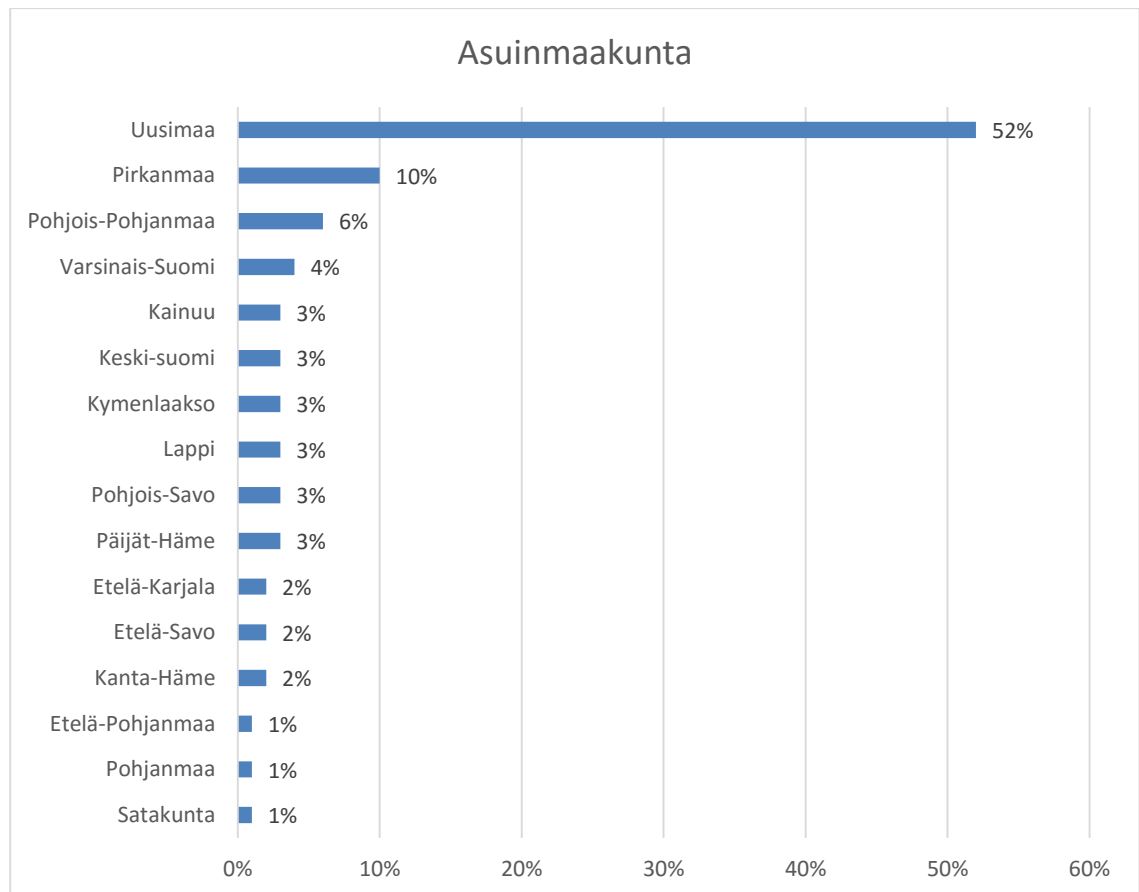
Kuva 1. Vastaajien sukupuoli (n=159)

Suurin osa vastaajista eli noin 84 % oli yli 60-vuotiaita. Alle 40-vuotiaita vastaajia ei ollut. Kyselyssä ei ollut vaihtoehtoa 70 vuotta. Viimeinen luokka oli yli 70 vuotta, joten 70-vuotiaille ei ollut vastausluokkaa. Tämä 70-vuotiaiden vastausluokan puuttuminen voi vaikuttaa aavistuksen verran tulosten validiteettiin.



Kuva 2. Vastaajien ikäjakauma (n=160)

Vastaajista suurin osa yli puolet oli Uudenmaan alueelta. Toiseksi eniten vastaajia oli Pirkanmaalta. Kolmanneksi eniten vastauksia tuli Pohjois-Pohjanmaalta.

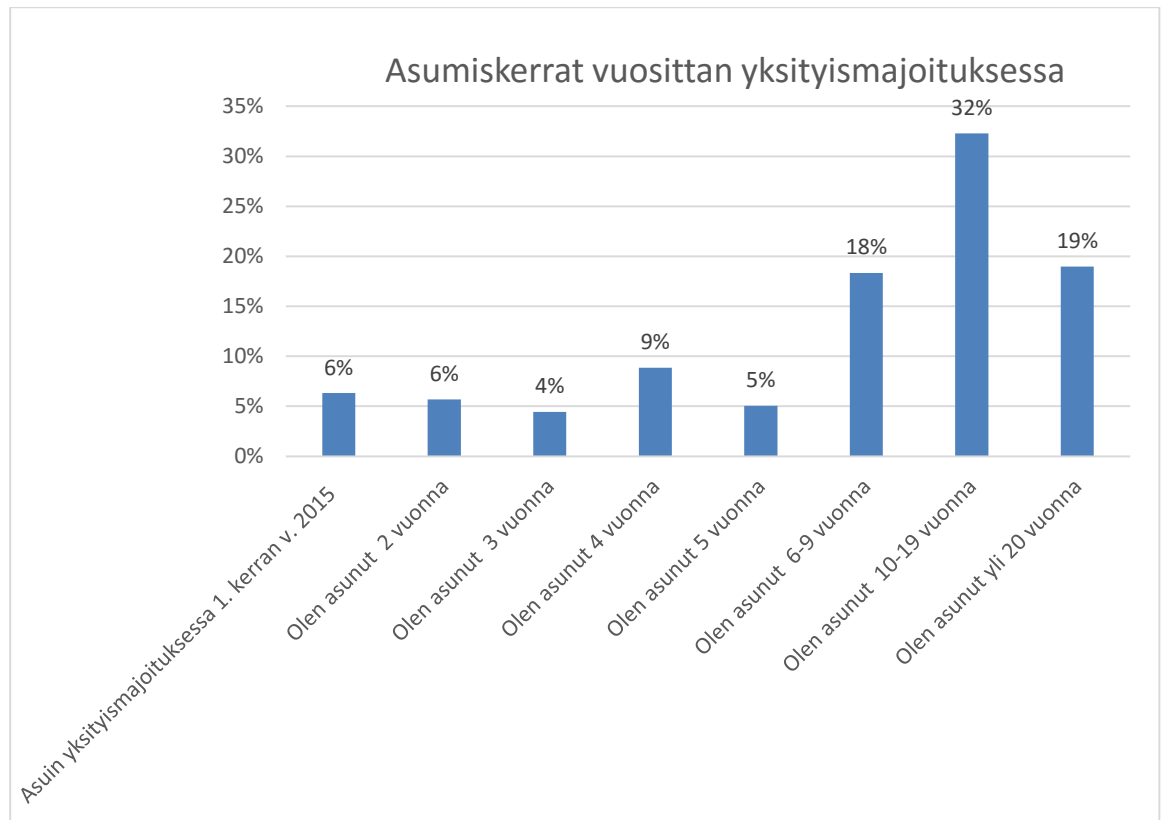


Kuva 3. Vastaajien asuinmaakunta (n=158)

6.2 Yksityismajoitus

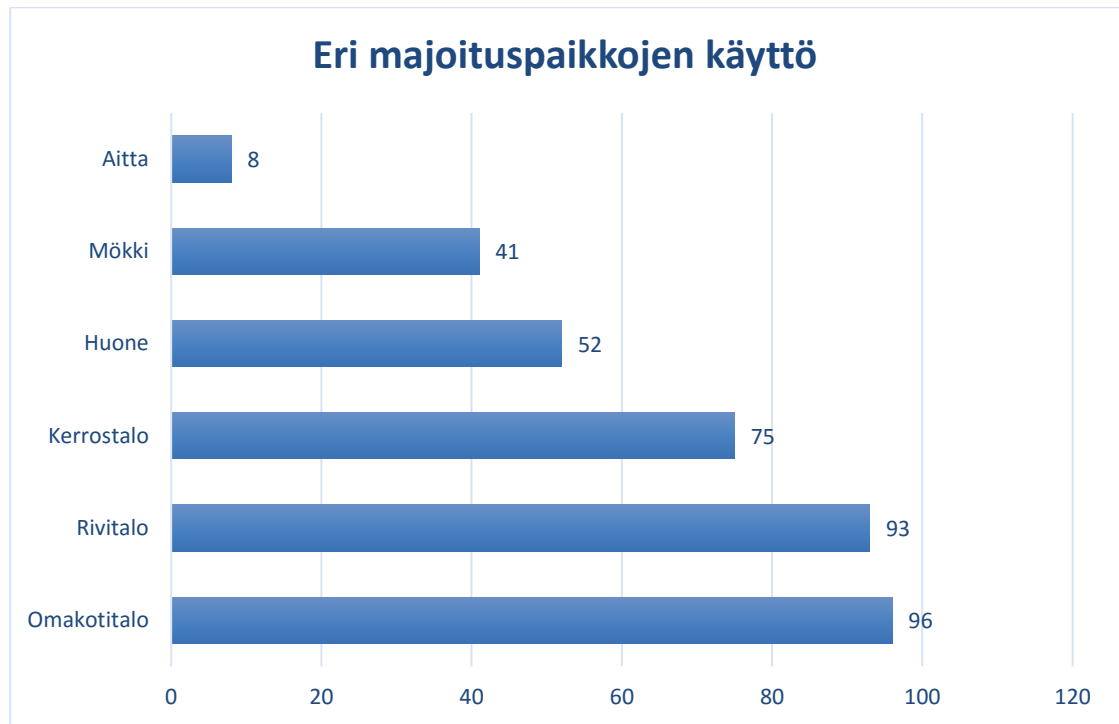
Kysymyksiin on pyydetty vastaukset useamman vuoden ajalta.

Vastaajien määrästä noin kolmasosa on ollut yksityismajoituksessa 10 - 19 kertaa. Noin viidesosa vieraista on majoittunut joko 6 - 9 tai yli 20 kertaa. Vastanneista Kamarimusiikkivieraista noin 70 % on majoittunut yksityismajoitukseen vähintään 6 kertaa.



Kuva 4. Yksityismajoituksessa asuneiden asumiskerrat (n=158).

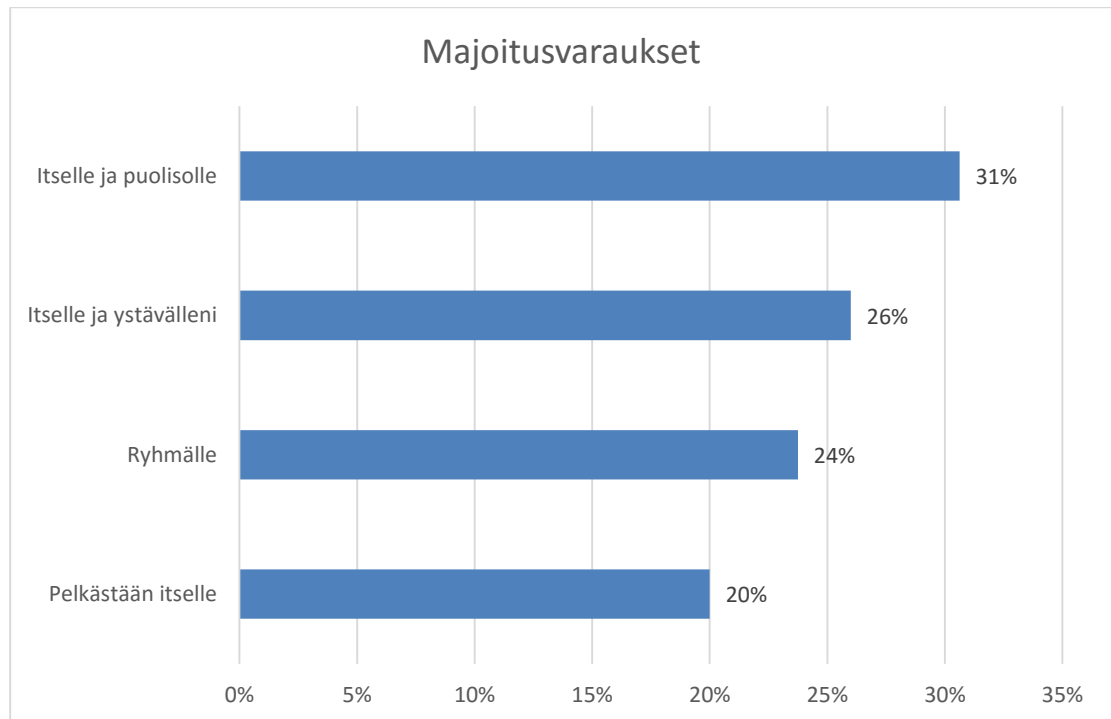
Kyselyssä tiedusteltiin kävijöiltä, ovatko he majoittuneet yksityismajoitusta useamman kerran ja millaisia erityyppisiä majoituspaikkoja he ovat käyttäneet. Eri majoituspaikkoja oli ilmoitettu 365 kappaletta. Suosituimpia majoituskohteita ovat olleet omakotitalo sekä rivitalo- ja kerrostaloasunnot. Mökki- ja aittamajoitusta on Kuhmossa ollut tarjolla vähäisempi määrä.



Kuva 5. Eri majoituspaikkojen käyttö lukumäärinä ilmoitettuna (n=158).

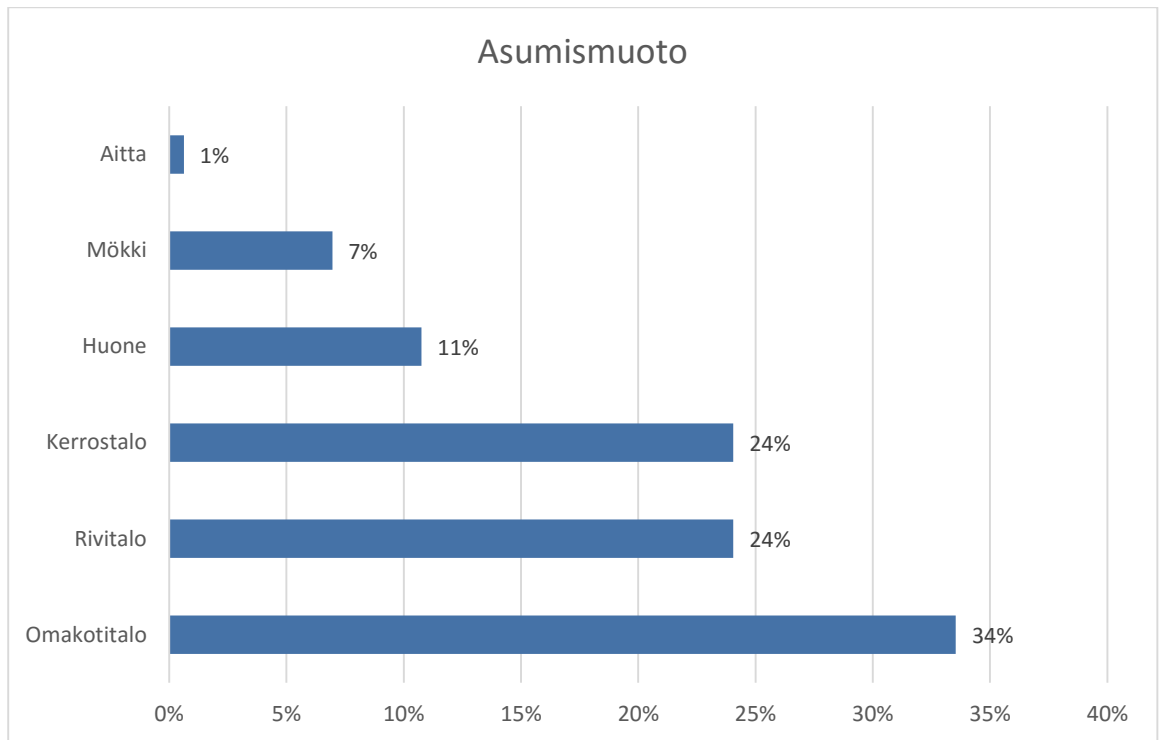
Viimeisin majoitus, seuraaviin kysymyksiin on vastattu vain vuoden 2015 osalta.

Suurin osa eli noin kolmasosa majoitusvarauksista oli tehty itselle ja puolisolle. Muut vastausvaihtoehdot jakaantuivat aika tasaisesti. Ryhmävarauksia tiedusteltaessa vastaukset jakaantuivat seuraavasti: viisi 4 henkilön seuruetta, kaksi 5 henkilön seuruetta, kolme kuuden henkilön seuruetta, sekä yksi 3 henkilön ryhmä.



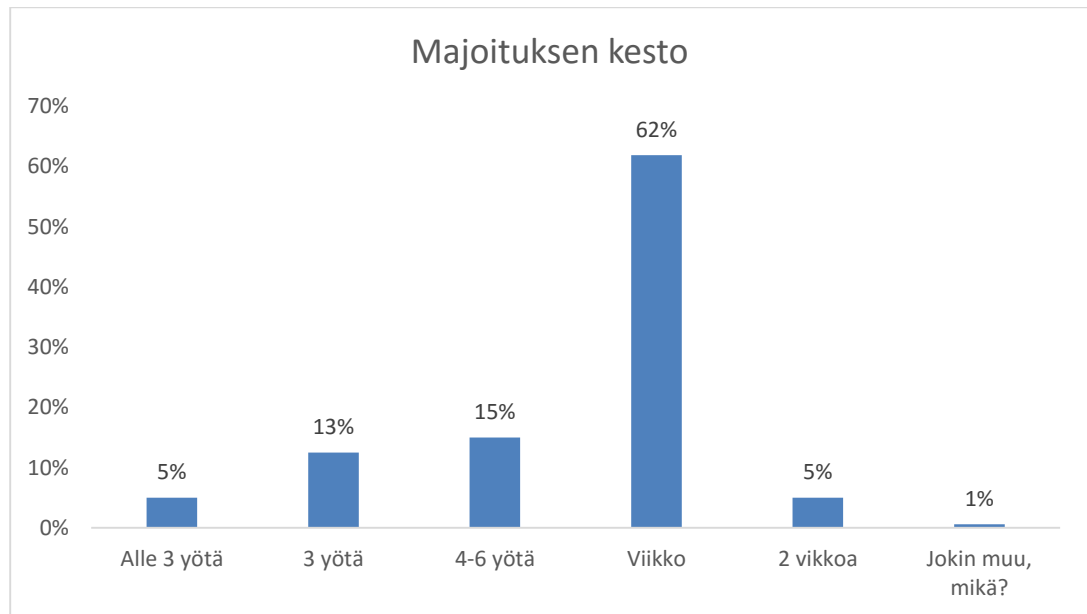
Kuva 6. Majoituksen varaaminen joko itselle tai useammalle henkilölle (n=160)

Suurin osa vastaajista, noin kolmasosa, oli majoittautunut omakotitaloon. Kerrostalo- ja rivitalomajoituksessa oli yhtä paljon vieraita. Mikäli verrataan vastauksia aiemmin useamman vuoden kokemuksiin perustuen, voidaan havaita, että omakotitaloihin majoittuminen on lisääntynyt jonkin verran. Huone-, aitta-, ja mökkimajoituksessa määrät eivät ole lisääntyneet, koska näitä kohteita on tarjolla vähemmän.



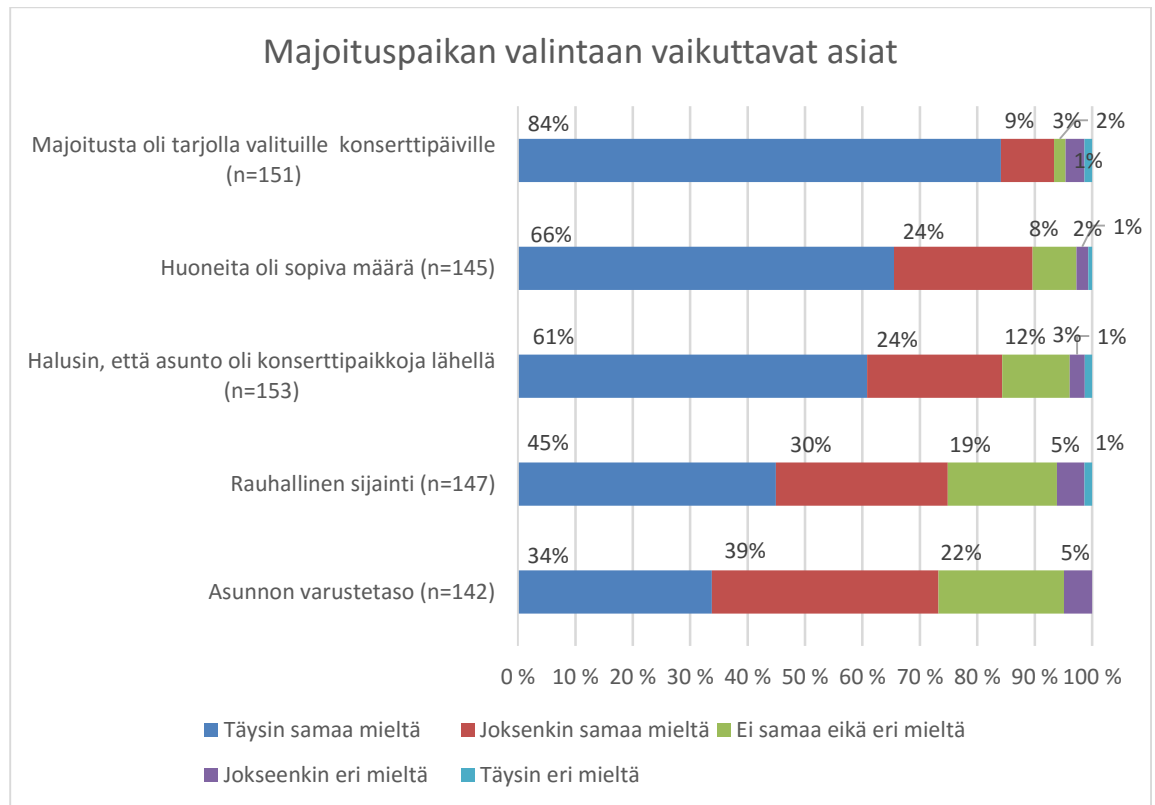
Kuva 7. Millainen yksityismajoituspaikka oli? (n=158)

Vieraiden majoituksen kesto on ollut yleisemmin viikko. Noin kaksi kolmasosaa vastaajista ilmoittaa viipyvänsä Kuhmossa 3 - 6 yötä. Vain pieni määrä vieraista on ollut alle kolme yötä tai kaksi viikkoa. Yksityismajoituksen hinnoittelu puoltaa viikon viipymää. Majoituspaikka kannattaa vuokrata mieluummin koko viikoksi kuin esimerkiksi 4 vuorokauden ajaksi.



Kuva 8. Majoituksen kesto (n=160)

Majoituspaikan valintaan vaikutti täysin selkeästi se, että majoitusta oli tarjolla valituille konserttipaikoille. Asunnon haluttiin myös sijaitsevan mahdollisimman lähellä konserttipaikkoja. Huoneiden sopiva määrä toi kahdenlaisia mielipiteitä. Noin 40 % vastaajista piti oleellisena asiana, että huoneita oli sopiva määrä. Vastaa- vasti 40 % vastaajista oli asiasta täysin eri mieltä.



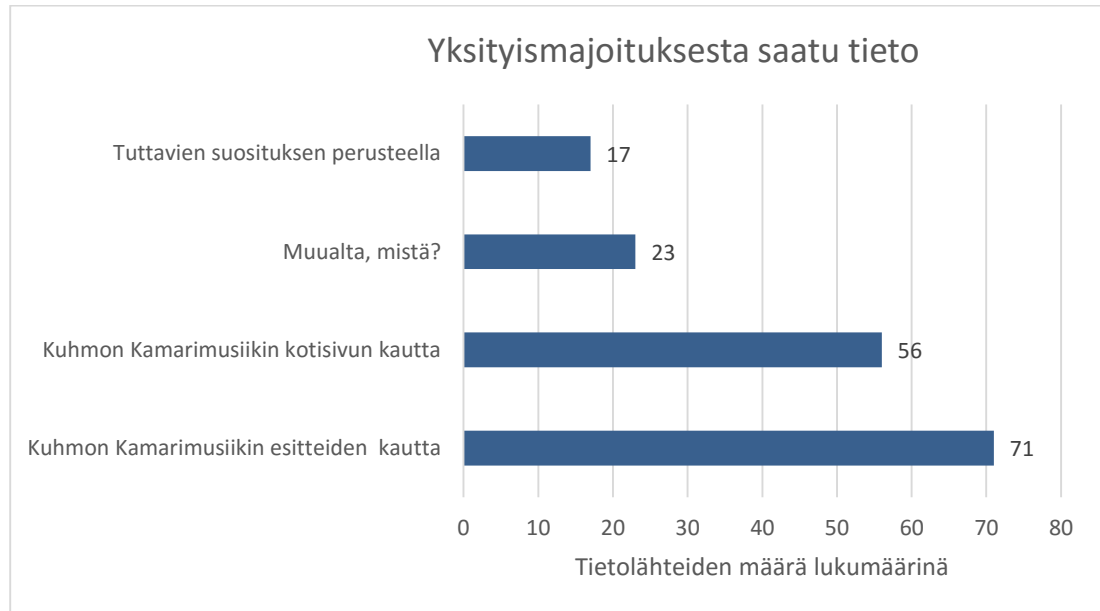
Kuva 9. Yksityismajoituspaikan valintaan vaikuttaneet seikat.

Jos joku erityinen asia vaikutti yksityismajoituspaikkasi valintaan, mikä se oli?

Avoimia vastauksia on annettu tähän kysymykseen yhteensä 69. Vastauksista voi poimia kolme eniten esille tuotua asiaa. Vastaaajista 17 kertoi, että majoituspaikan valintaan vaikutti se, että kohde oli tuttu jo entuudestaan ja johon oli ollut tyytyväinen. Toinen usein toistuva kommentti 14 vastaajalta oli konserttipaikkojen läheisyys. Asunnon sijainnin toivottiin olevan kävelymatkan päässä konserttipaikoista. Kolmanneksi eniten vieraan vastauksista löytyi yhdistävänä tekijänä luonnonläheisyys, saunominen ja uiminen.

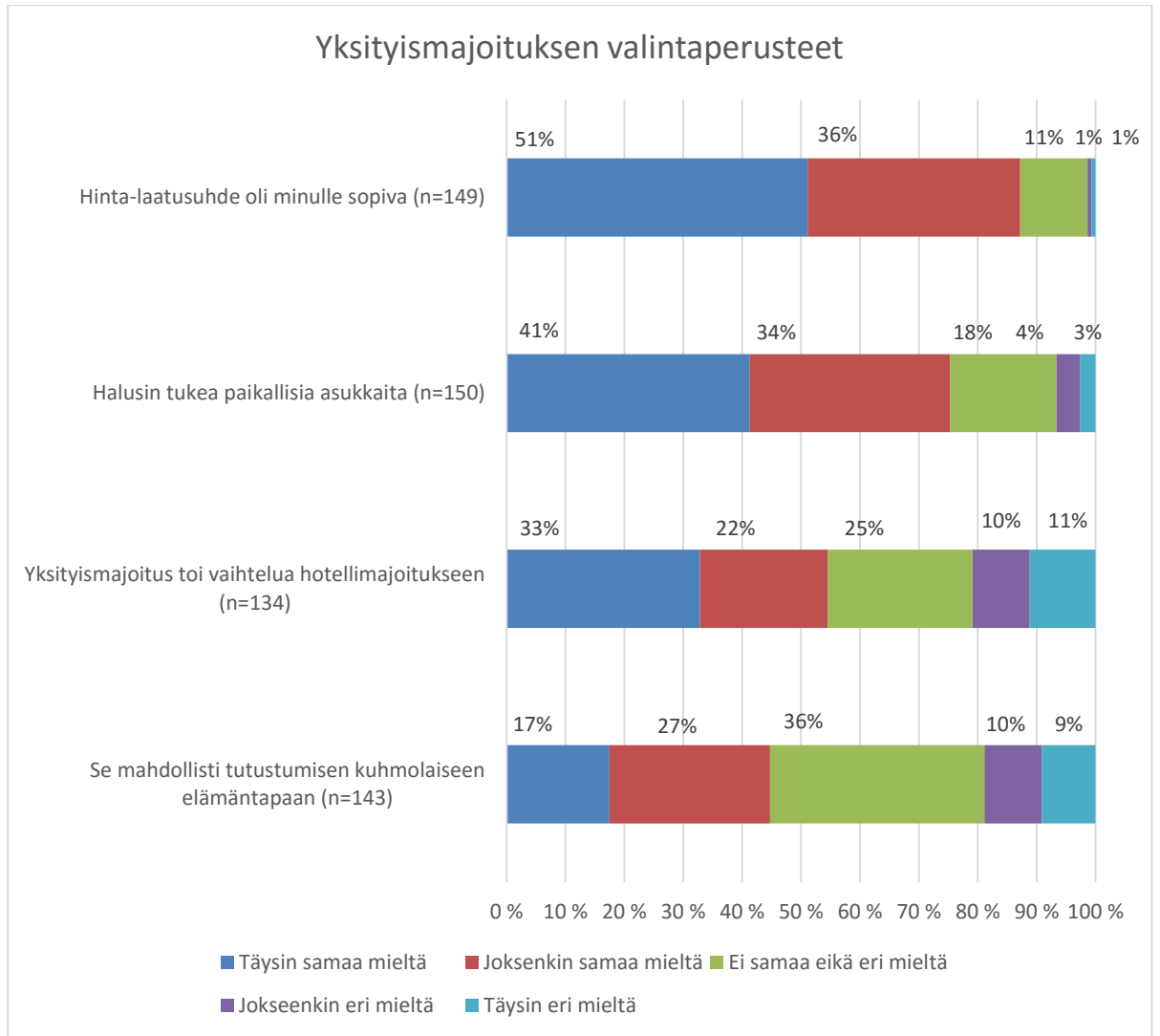
Mitä kautta Kuhmon Kamarimusiikkivieras oli saanut tiedon yksityismajoituksesta? Vastauksien perusteella voidaan todeta, että pääasiallisesti tieto majoitusmahdollisuuksista on saatu joko Kuhmon Kamarimusiikin esitteistä tai Kamarimusiikin kotisivujen kautta. Avoimen kysymyksen vastauksissa, joita oli 23 kappaletta, koros-

tui lähes samanlainen vastaus 13 kertaa. Yksityismajoituksesta on tiedetty aiempien vuosien kokemuksen perusteella. Taulukko kertoo vastausten määrän, kuinka eri lähteistä on saatu tieto yksityismajoituksesta. Osa vastaajista on valinnut useamman vaihtoehdon, koska on saanut tietoa useamman tietolähteen kautta.

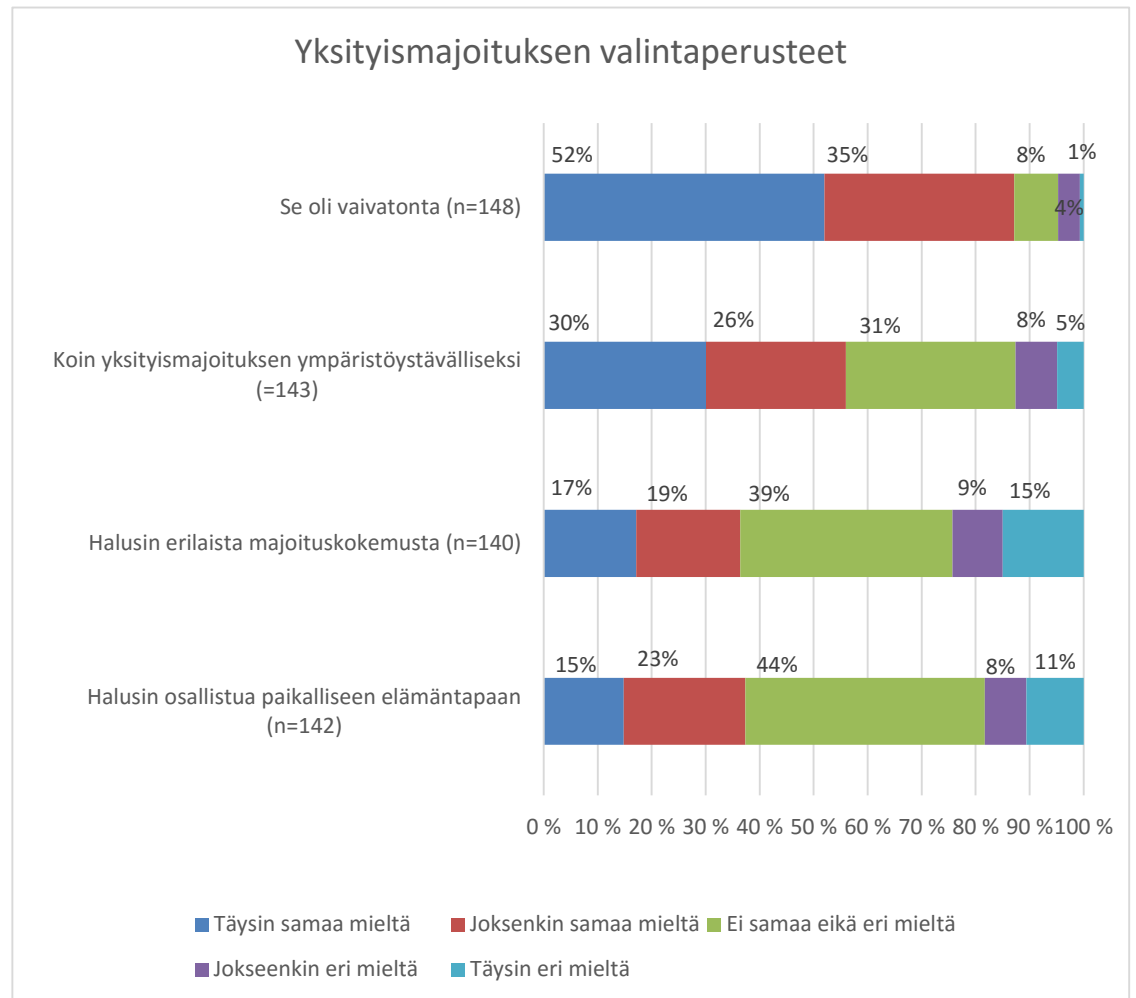


Kuva 10. Vastauksia annettu yhteensä 167 (n=160).

11. a. ja b. Kamarimusiikkivieraan keskeisimmät valintakriteerit yksityismajoituksen valinnassa olivat sopiva hinta-laatusuhde, yksityismajoituksesta löytyi tilaa, sekä majoituksen löytyminen ja majoituksen varaaminen olivat vaivatonta. On myös huomioitava vastausten toinen ääripää. Täysin eri mieltä vastaajat olivat useimmin seuraavissa asioissa: yksityismajoitus mahdollisti tutustumisen kuhmolaiseen elämäntapaan ja yksityismajoitus toi vaihtelua hotellimajoitukseen.



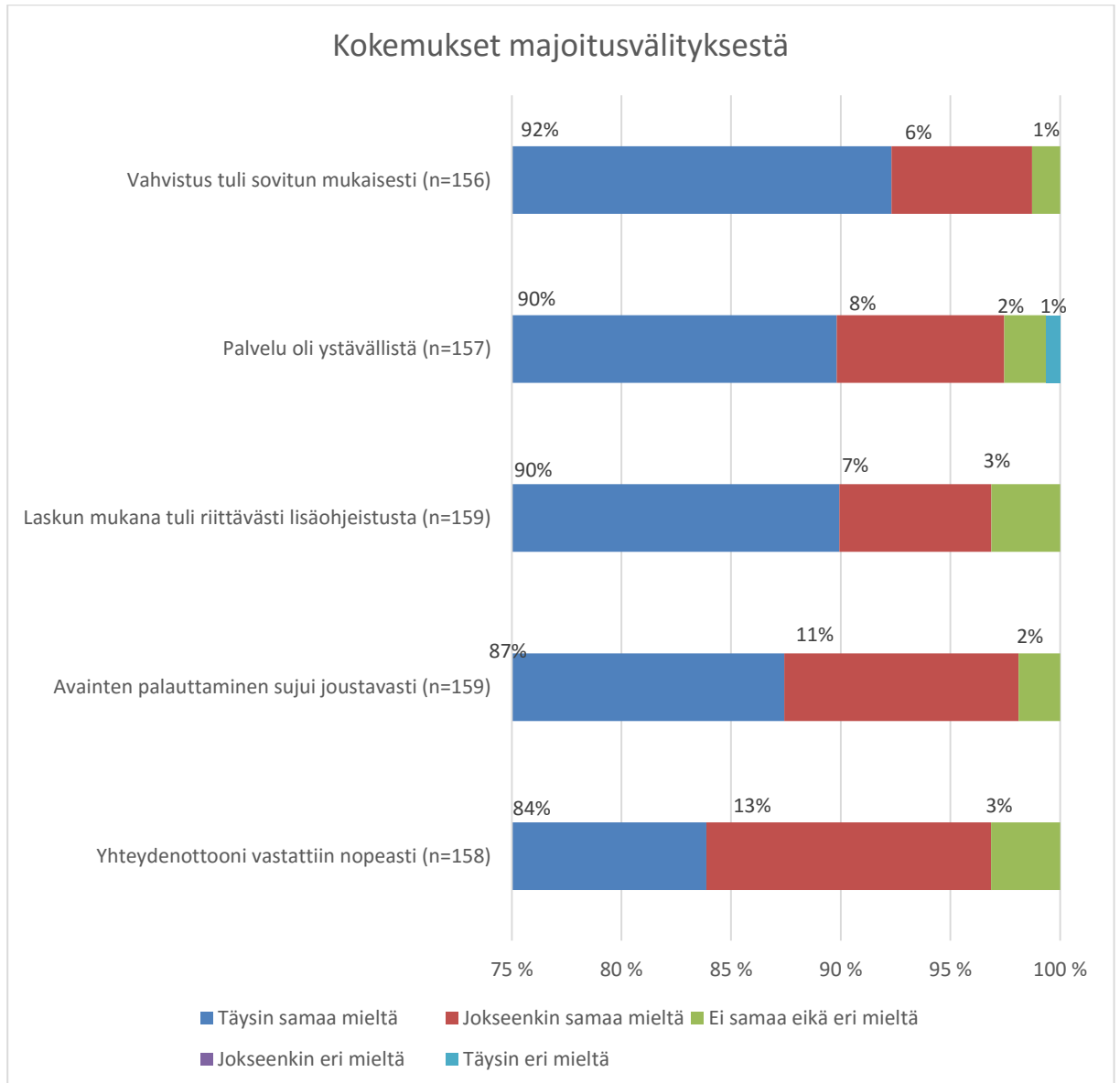
Kuva 11 a. Yksityismajoituksen valintaperusteet.



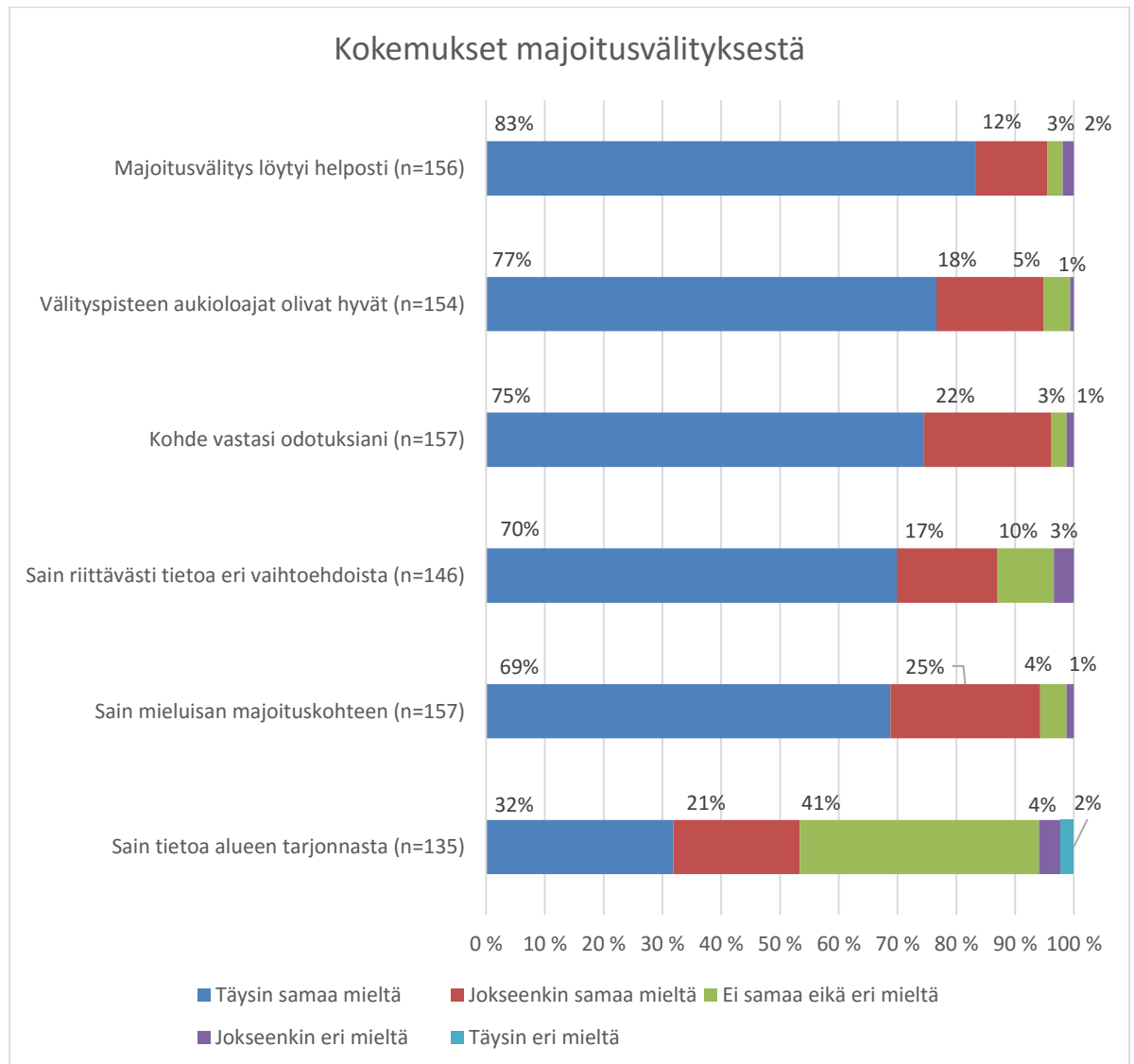
Kuva 11 b. Yksityismajoituksen valintaperusteet.

12. a. ja b. Kokemukseni majoitusvälityksestä.

Vastaajista suurin osa sitä mieltä, että vahvistus majoituksesta tuli sovitun mukaisesti. Palvelu koettiin ystävälliseksi. Myös lisäohjeistusta toimintatavoista laskun mukana oli tullut riittävästi. Vastausvaihtoehtona olevassa ”jokseenkin eri mieltä”-kohdassa on tuotu esille vaihtoehto ”sain riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista” ja ”sain tietoa alueen tarjonnasta”.



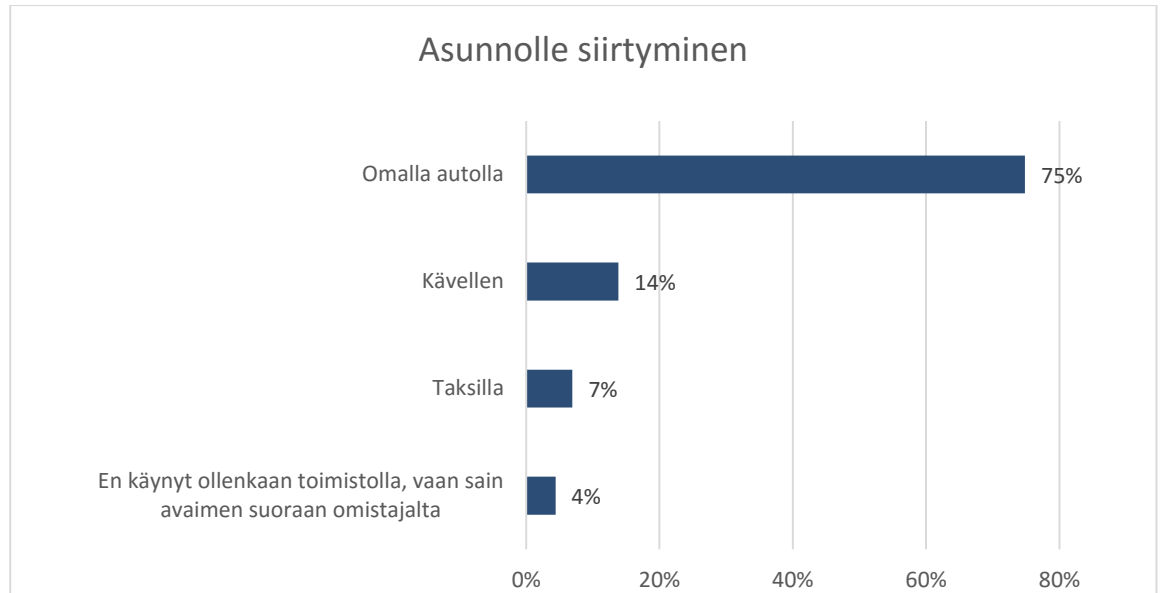
Kuva 12 a. Kokemukseni majoitusvälityksestä.



Kuva 12 b. Kokemukseni majoitusvälityksestä.

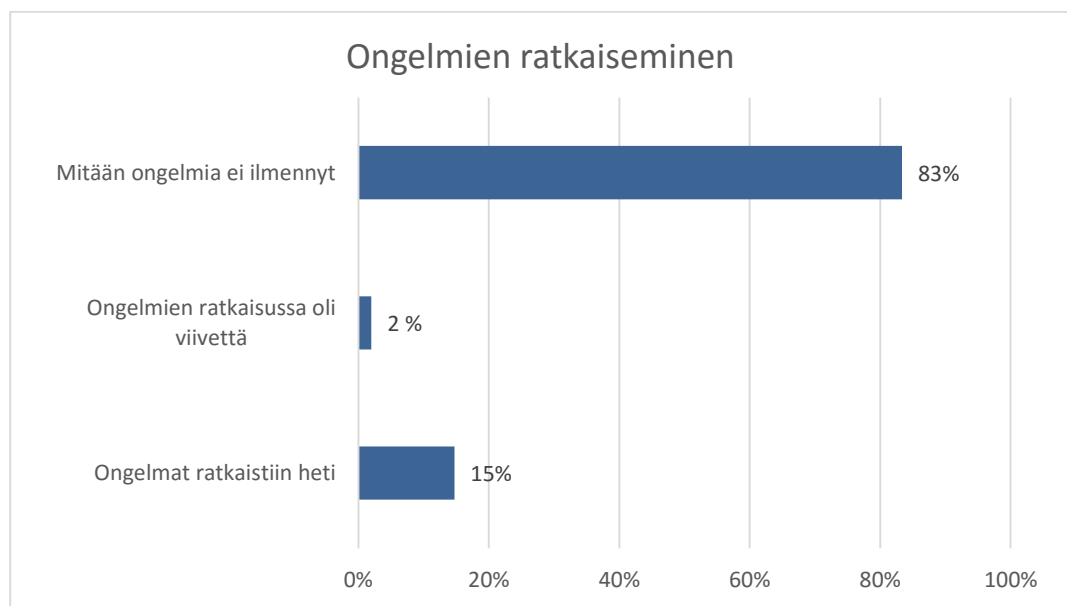
Avoimella kysymyksen avulla haluttiin lisätietoa kokemuksiin majoitusvälityksestä. Mikäli vastaaja oli ollut asioista eri mieltä, pyydettiin ehdotuksia, miten haluaisi parantaa palvelua. Vastaajista 5 henkilöä olisi kaivannut enemmän vaihtoehtoja kohteista. Yksittäisiä palautteita tuli majoitusvälitystoimiston sijainnista. Jotkut vastaajat epäillivät, menevätkö asunnot tiskin alta. Avainpalveluille tiedusteltiin myös jatkoaikaa. Kiitosta oli annettu hyvästä palvelusta ja välitystoiminnan helppoudesta.

Miten siirryit yksityismajoitukseen asuntovälityksestä (Pro Kuhmon toimisto Amatista) asunnolle? Suurin osa $\frac{3}{4}$ vieraista on saapunut Kuhmoon omalla autolla. Näin ollen avaimet on haettu yleensä omalla autolla Pro Kuhmon toimistosta.



Kuva 13. Siirtyminen Amatista asuntokohteeseen (n=159)

Mikäli majoituksen aikana oli ongelmia, ratkaistiinko ne nopeasti? Vastauksesta voidaan päätellä, että yksityismajoituksen välityksessä ei ollut ilmennyt kovinkaan paljon ongelmatilanteita. Ja mikäli ongelmia oli ilmennyt, ne oli ratkaistu heti.



Kuva 14. Ongelmien ratkaiseminen (n= 156)

Mikäli edellisessä kysymyksessä kerroit, että majoituksen aikana oli ongelmia, haluatko kertoa enemmän niistä?

Majoituksen aikana esiin tulleita haittoja olivat vesi- ja viemäriongelma sekä viat sähkölaitteissa. Asunnonomistajat ovat kuitenkin tulleet välittömästi korjaamaan viat. Yhdessä kohteessa vieras oli joutunut pesemään suihkuhuoneen lattian ja keittiön tiloja. Samassa kohteessa oli myös omistajan lääkkeitä ja henkilökohtaisia tavaroita liian paljon esillä. Välityspalkkio oli yhden vieraan mielestä liian korkea.

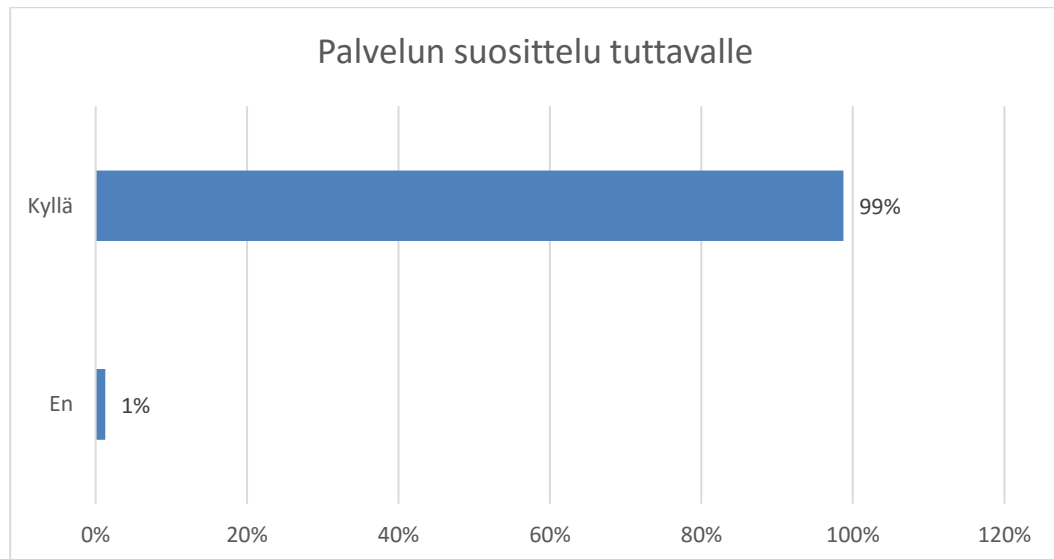
Kuinka arvioit yksityismajoituspaikkaa, kun pääsit sinne? Yksityismajoituspaikka vastasi odotuksia, miten?

Tähän avoimeen kysymykseen oli tullut 136 vastausta. Vastaajista 53 kertoi, että asunto vastasi hyvin odotuksia ja oli aikaisemmin asunnosta annetun kuvauksen mukainen. Joidenkin vastaajien mielestä kohde jopa ylitti odotukset. Vastaajista 25 ilmoitti, että majoituskohde oli tuttu entuudestaan. Majoituskohteen siisteyteen oli kiinnitetty huomiota, 24 vastaajaa mainitsi hyvästä asunnon siisteydestä. Vastaajista 12 kertoi kohteen sijainneen sopivalla etäisyydellä konserttipaikoista.

Yksityismajoituspaikka ei vastannut odotuksia, miksi?

Tähän kysymykseen oli tullut 7 avointa vastausta. Kaikki vastaukset olivat erilaisia koskien epäsiisteyttä, peruskorjauksen tarvetta, heikkoa huonevalaistusta, korkeata hintaa ja etäisyyttä. Majoittajan huomioita vaativa palaute oli, että edellinen vieras oli vain huuhdellut likaiset astiat. Eli on tärkeätä, että vieraiden vaihtuessa majoittaja huolehtii, että kaikki asiat ovat asunnossa kunnossa.

Yhtenä kohtana oli kysytty yksityismajoituksen suosittelua tuttaville. Lähes 100 prosenttisesti yksityismajoitusta suositeltaisiin tuttaville. Lisäkysymykseen, miksi et suosittelisi yksityismajoitusta tuttavillesi, ei ollut vastannut kukaan.



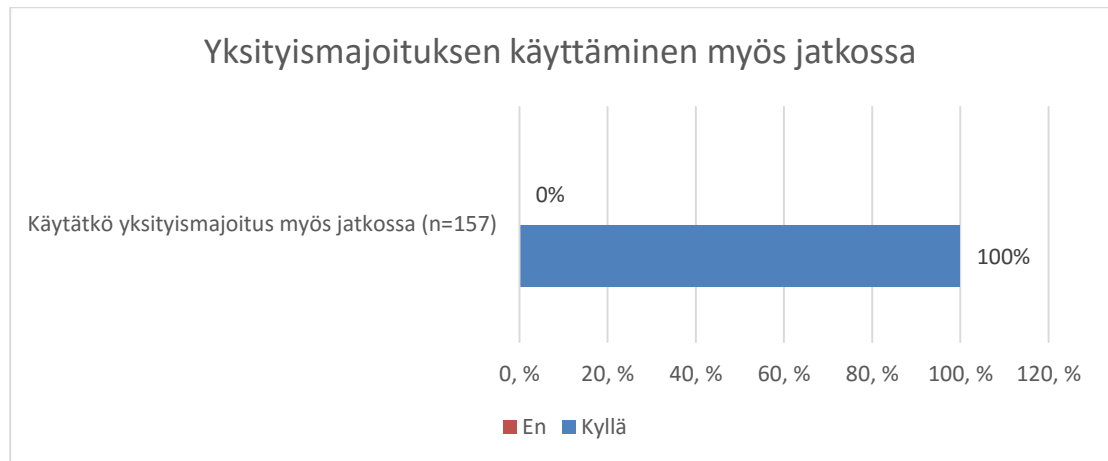
Kuva 15. Palvelujen suosittelu (n=159)

Mikäli et suosittelisi yksityismajoitusta tuttavallasi, kerrotko miksi et?

Tähän kysymykseen oli tullut kaksi avointa vastausta. Eräällä asiakkaalla oli ollut elämänsä ikävin majoitusneuvottelukokemus. Toinen asiakas koki epäkohdaksi sen, että omistaja oli jättänyt kodissaan kaikki tavaransa esille. Omistaja oli myös tullut yllättäen käymään asunnolla.

Käytätkö yksityismajoitus myös jatkossa?

Lähes kaikki vastaajista halusivat käyttää yksityismajoitusta myös jatkossa. Yksi vastaaja kaipasi edelleen Kuhmon leirintäalueen mökkejä, joissa oli yöpynyt 25 vuotta. Toinen vastaajista ei välttämättä vieraile joka vuosi Kuhmossa. Eräällä asiakkaalla oli huono kokemus majoituspalveluista, mutta silti hän jatkossakin saattaa käyttää yksityismajoitusta.



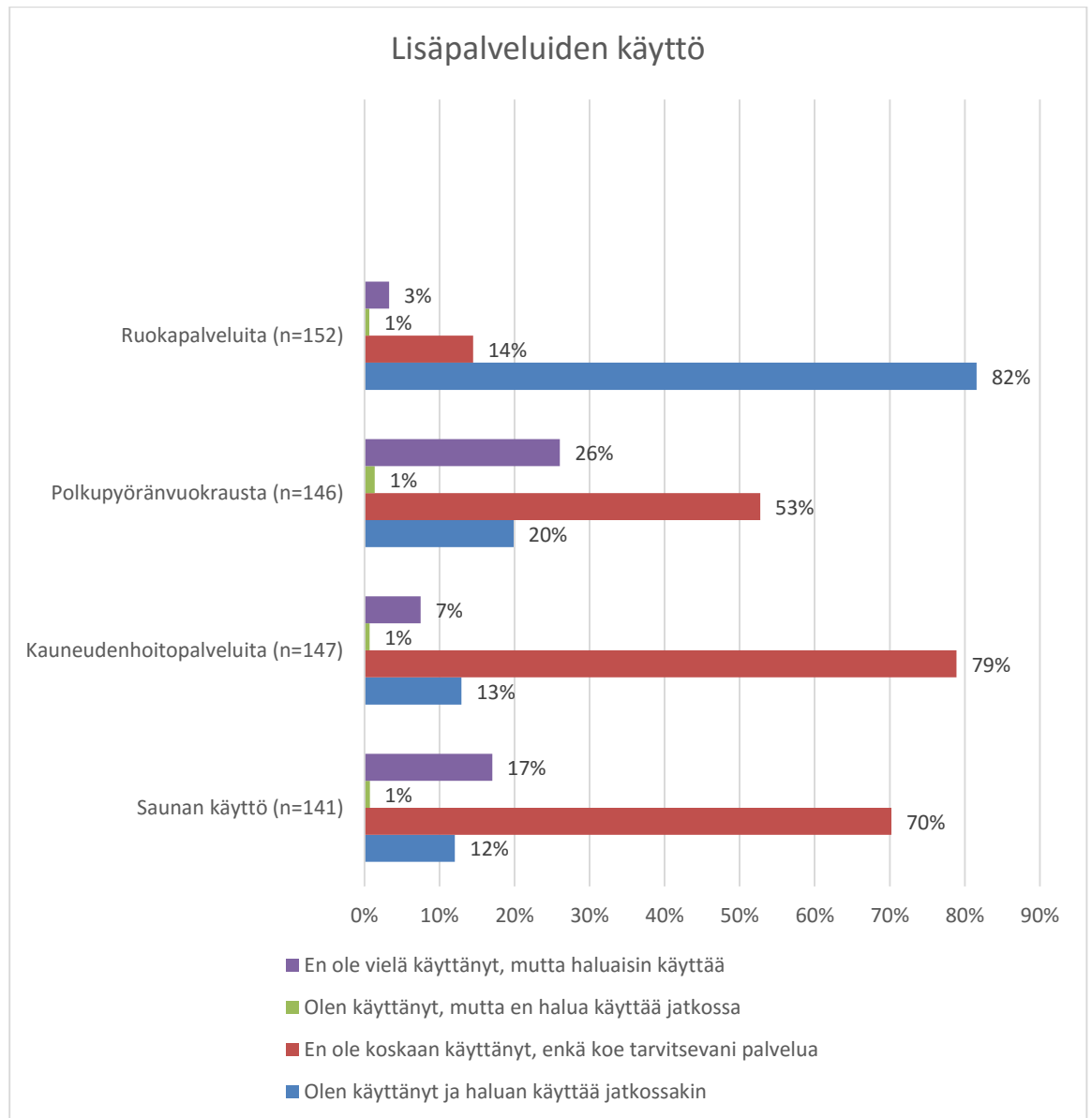
Kuva 16. Yksityismajoituksen käyttäminen jatkossa.

Mikäli et halua käyttää yksityismajoitusta jatkossa, kerrotko miksi et?

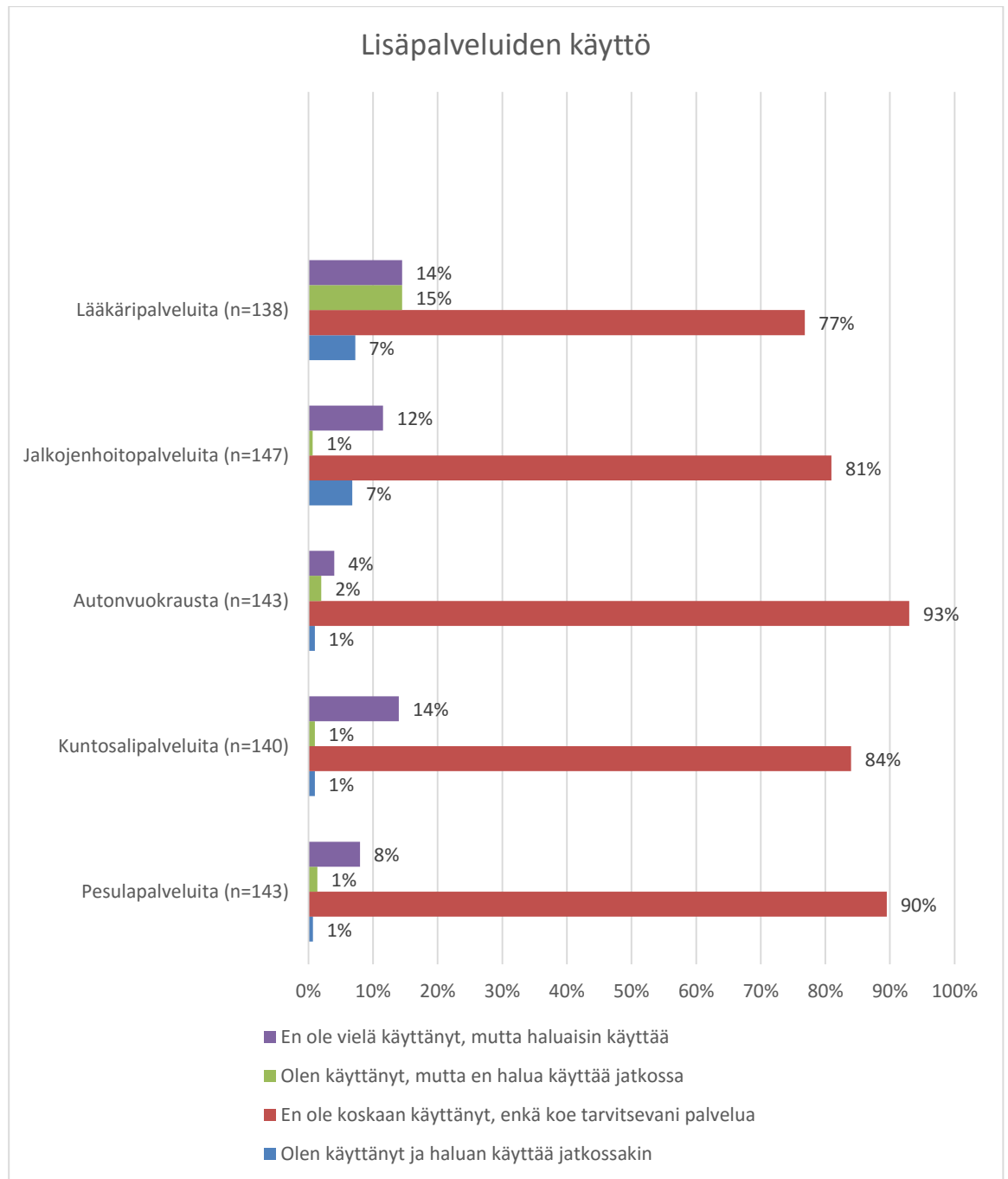
Yksi vastaajista kaipasi Kuhmon leirintäalueen entisiä mökkejä. Eräällä vastaajista oli ikävä majoituskokemus, mutta silti hän saattaa käyttää yksityismajoitusta jatkossakin.

Mitä maksullisia lisäpalveluita haluaisit käyttää yksityismajoituksen lisäksi?

Lisäpalveluita kysyttäessä vastaajat ovat käyttäneet ja haluavat jatkossakin käyttää ensisijaisesti ruokapalveluita (80 %), polkupyöränvuokrausta (20 %) ja kauneudenhoitopalveluita (13 %). Palvelut, joita osa vieraista ei ole käyttänyt, mutta haluaisi käyttää, ovat seuraavat: polkupyöränvuokrausta (26 %), saunan käyttö (17 %), lääkäripalveluita (14 %), kuntosalipalveluita (14 %). Pesulapalveluille ei ole tarvetta vieraiden keskuudessa. Tämä johtuu ilmeisesti siitä, että yksityismajoituspaikoissa on mahdollisuudet myös käyttää pyykinpesukonetta. Autonvuokrausta hyödynnetään myös vähän johtuen siitä, että vieraat saapuvat paikkakunnalle omalla autolla.



Kuva 17 a. Mitä maksullisia lisäpalveluita haluaisit käyttää yksityismajoituksen lisäksi?



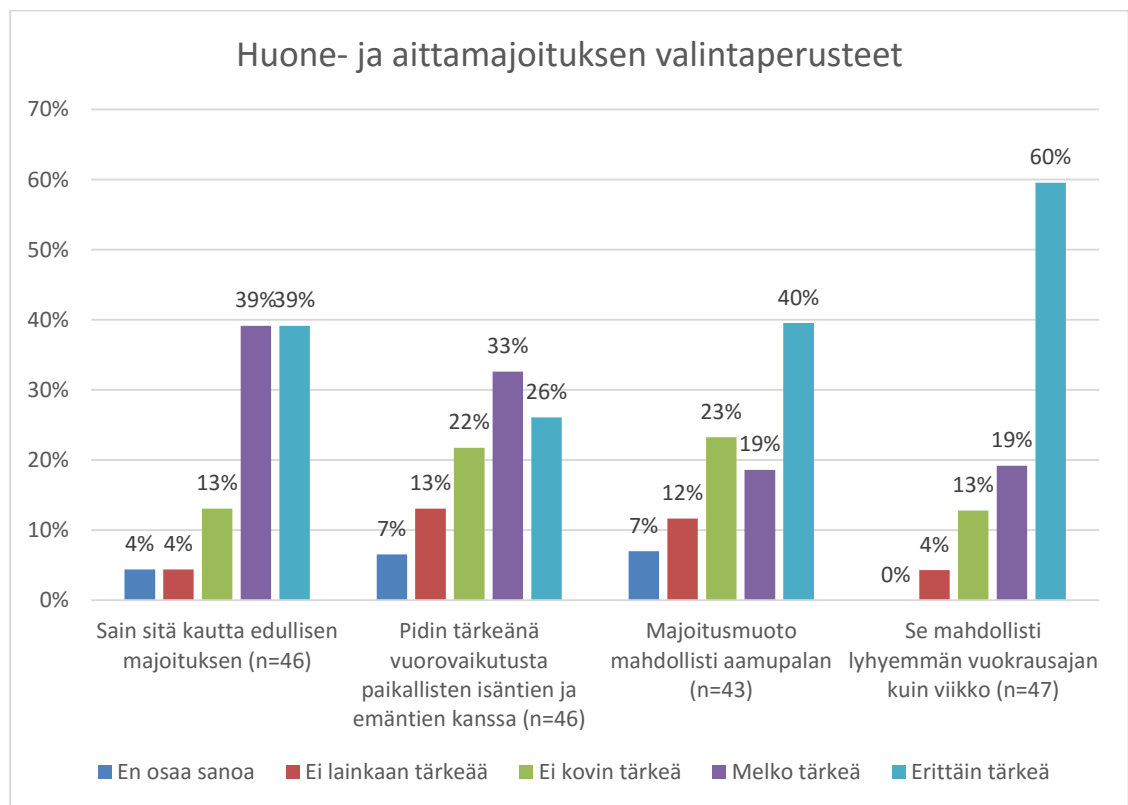
Kuva 17 b. Mitä maksullisia lisäpalveluita haluaisit käyttää yksityismajoituksen lisäksi?

Mitä muita palveluita haluaisit olevan tarjolla?

Kysymykseen, mitä muita palveluita pitäisi olla tarjolla, annettiin 22 vastausta. Kolme vastaaja kaipasi enemmän ravintolapalveluita, myös laadukkaita. Neljä

vastaajaa oli käynyt hierojalla. Kolme vastaaja toivoi luontoretkiä, veneretkiä ja järjestettyjä teemaretkiä lähiympäristöön (esimerkiksi Huovisnäreikkö). Yksittäisissä vastauksissa kaivattiin kirjakauppaa, kirjaston palveluita laajalla aukioloajalla, koirahotellia ja aamiaismahdollisuutta talon puolesta.

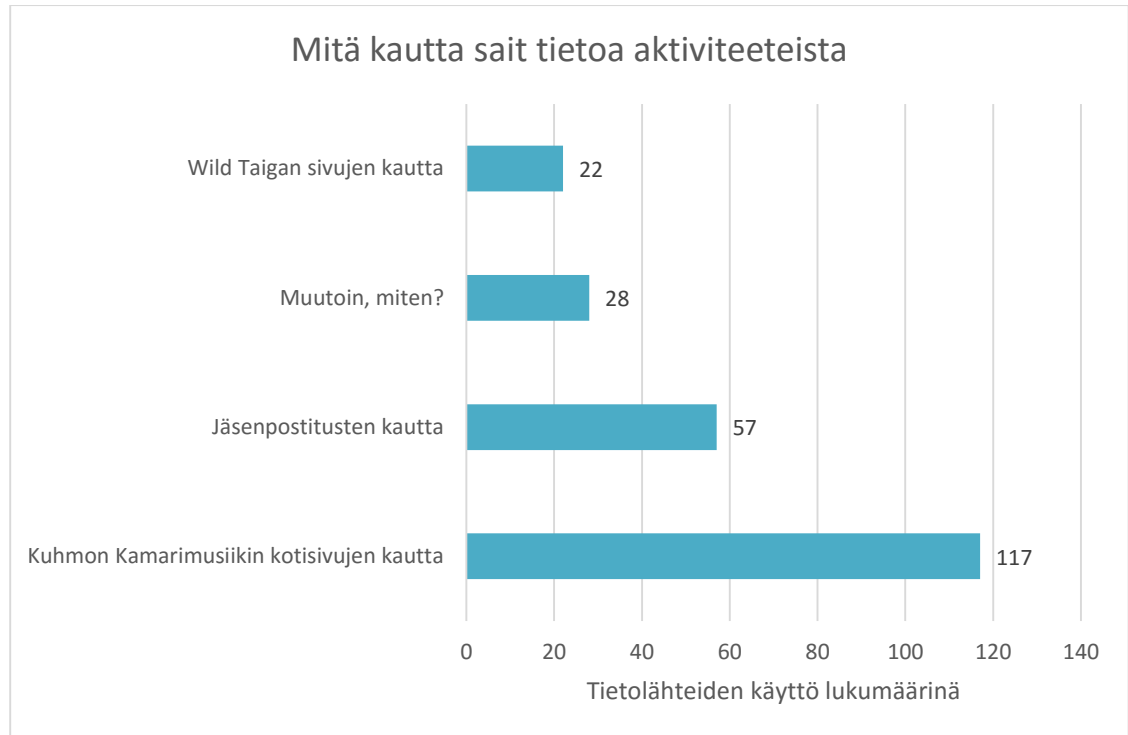
Kysymys on tarkoitettu vain sellaisille vastaajille, jotka ovat käyttäneet huone- ja aittamajoitusta. Vastausten perusteella huone- ja aittamajoitus on valittu, koska niiden vuokraaminen on mahdollistanut lyhemmän vuokrausajan kuin viikko. Aamupalan saaminen on myös koettu tärkeäksi. Myös vuorovaikutus paikallisten isäntien ja emäntien kanssa koettiin tärkeäksi. Edullista majoitusta ei ole nostettu erittäin tärkeäksi seikaksi, mutta se on voimakkaasti melko tärkeäksi luokiteltu.



Kuva 18. Merkityksellisiä asioita huone- tai aittamajoitusta valittaessa.

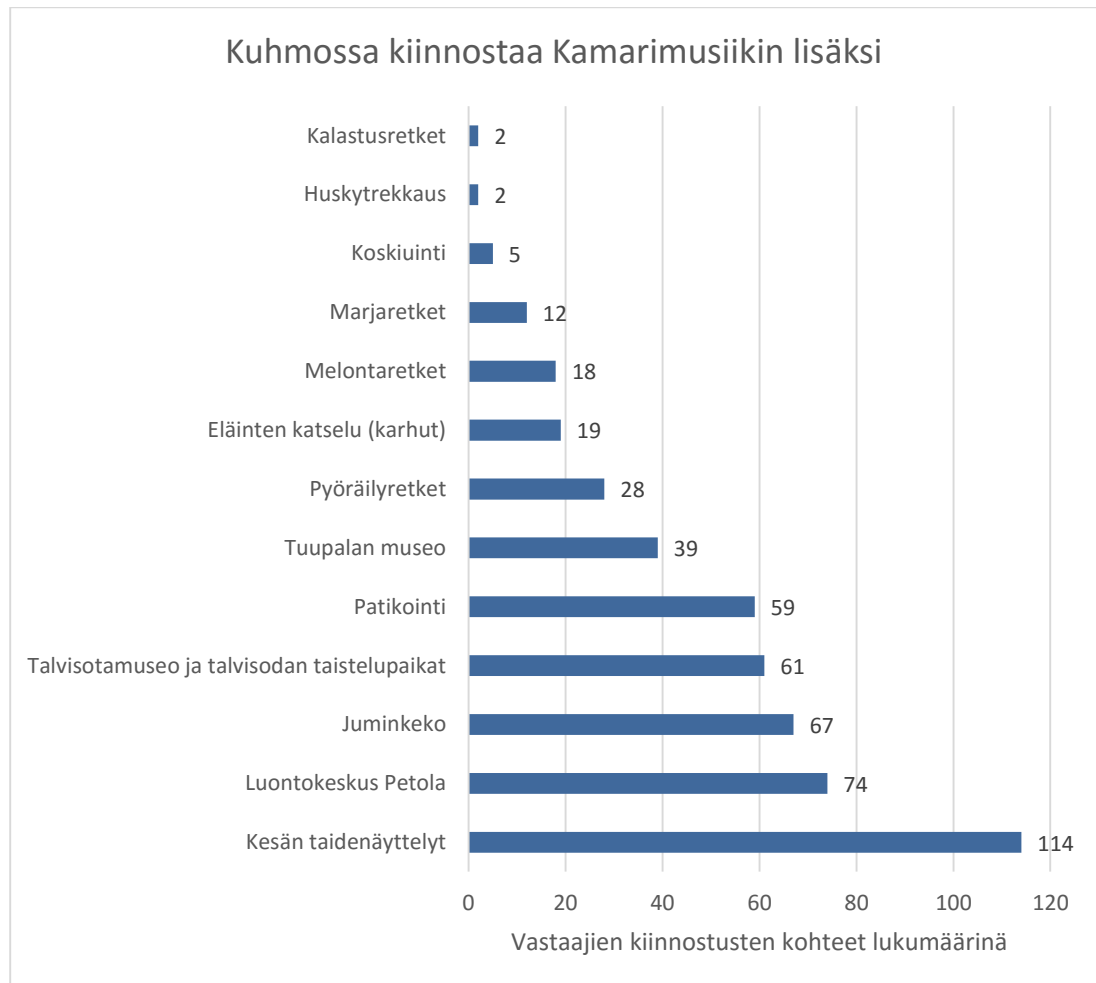
Kuhmossa on tarjolla paljon erilaisia aktiviteetteja festivaalin aikana. Kuhmo-kävijöiltä tiedusteltiin, mitä kautta he saivat tietoja festivaalin aikaisista aktiviteeteista? Yli puolet vastauksista on, että tieto on saatu Kuhmon Kamarimusiikin kotisivujen kautta. Jäsenpostitukset on myös tärkeä kanava, koska viidennes vastauksista

koskee postituksia. Avoimissa vastauksissa (8) eniten esille nousivat lehdet ja erityisesti paikallislehti. Paikallislehtiä jaetaan runsaasti eri toimipisteisiin ilmaisjakona festivaalin aikana. Tämän vuoksi tieto on ollut helposti saatavilla.



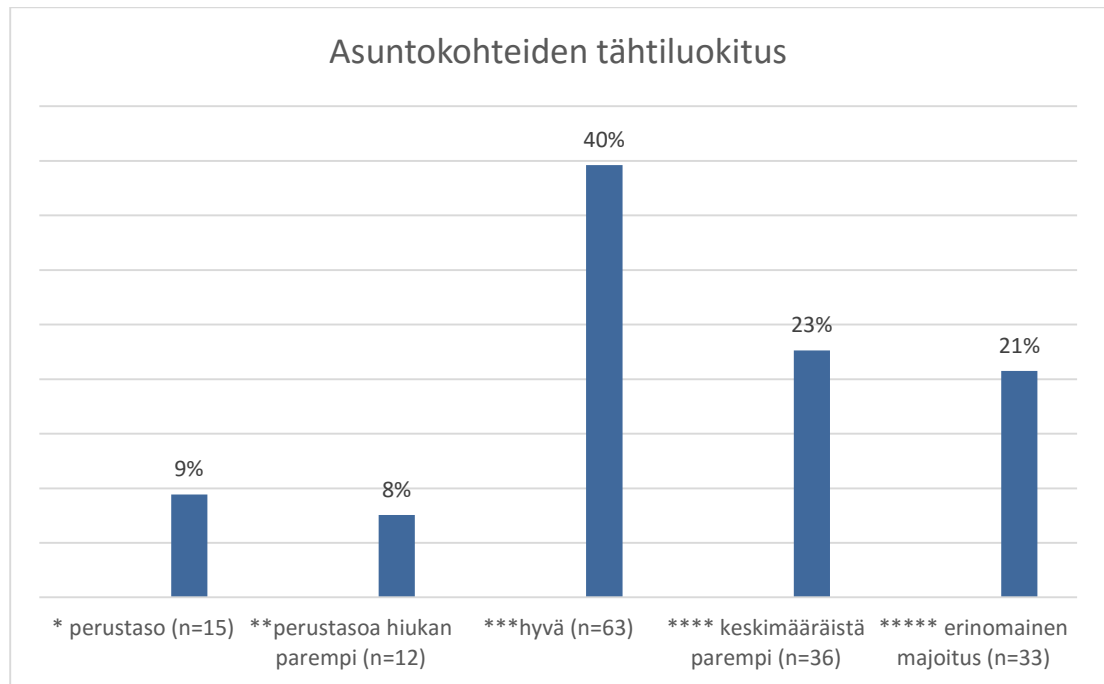
Kuva 19. Tiedonsaanti festivaalin aikaisista aktiviteeteista. Vastauksia on annettu lukumääränä yhteensä 224 (n=148).

Mitkä asiat Kamarimusiikin lisäksi kiinnostavat Kuhmossa. Vastauksia 148 vastaajalta oli kertynyt yhteensä 575. Eniten vieraita kiinnostavat kesän taidenäyttelyt, Luontokeskus Petola, Juminkeko, Talvisotamuseo ja talvisodan taistelupaikat sekä patikointi. Avoimia vastauksia annettiin 25. Näistä 7 vastaajaa ilmoitti, että omaehtoinen lenkkeily ja uinti kiinnostavat musiikin lomassa. Vastauksissa erottui myös 3 avointa vastausta, joissa mainittiin, että paikallinen ruokakulttuuri kiinnostaa, mm. ruisleivän tekokurssi. Avoimissa vastauksissa 3 ilmoitti kirjaston palvelut. Myös teatteri ja Topi Mikkolan monologit tuli esille 3 vastauksessa.



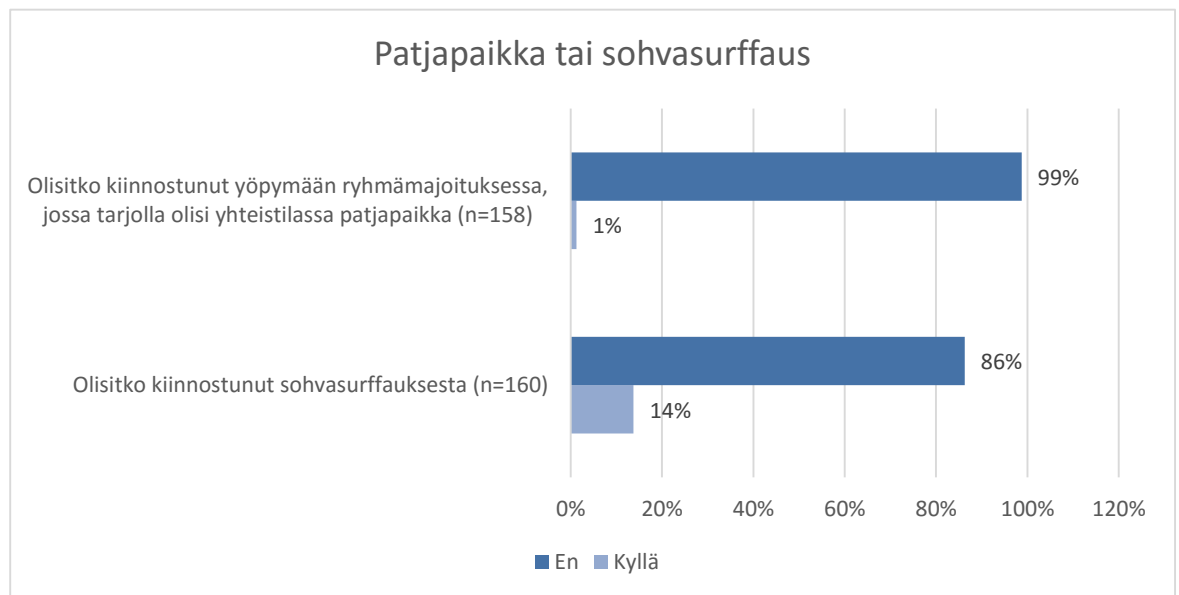
Kuva 20. Sama vastaaja on voinut ilmoittaa useamman kiinnostuksen kohteen. Kiinnostavat asiat on ilmoitettu lukumäärinä (n=148).

Mikäli asunnossa olisi ”tähtiluokitus”, montako tähteä antaisitte vuoden 2015 yksityismajoituskohteelle? Asuntojen tähtiluokituksessa oli vaihtoehtoina perustaso, perustaso hiukan parempi, hyvä, keskimääräistä parempi ja erinomainen majoitus. Luokittelun määrittämisen lähtökohtana oli se, että välitykseen otettavat asunnot tarkistetaan etukäteen. Asuntojen on täytettävä vähintään perustason kriteerit. Vastausten perusteella yksityisasunnoista 84 % sijoittuu hyvän, keskimääräistä paremman ja erinomaisen majoituksen luokkiin. Lähes puolet asunnoista sai ”tähtiluokituksen” hyvä.



Kuva 21. (n=159)

Tänä päivänä Airbnb:n kaltaiset majoitusvälityspalvelut laajenevat nopeasti. Palvelujen ideana on, että ihmiset ympäri maailmaa ryhtyvät majoittajiksi ja matkailijat löytävät erilaisia yöpymispaikkoja. Sohvasurffaus eli couchsurfing on vastavuoroista ilmaista kotimajoitusta. Samalla kun matkailija saa ilmaisen majapaikan, tutustuu majoittaja uusiin ihmisiin. Näiden vastaajien mielipiteistä ilmenee, että patjapaikka yhteistilassa ei ole kiinnostava vaihtoehto. Sohvasurffaus sitä vastoin kiinnostaa 14 % vastaajista.



Kuva 22. Ryhmämajoituksessa patjapaikalla yöpyminen tai sohvaurffaus.

Olisiko vielä muita asioita, joita haluaisit tuoda esille?

Asiat, joita haluttiin tuoda tässä kodin esille, keskittyivät pääasiallisesti majoitus- ja ruokapalveluihin. Kuhmolaisia kannustetaan edelleen antamaan kotejaan vuokralle. Yksityismajoituksen jatkuvuuden turvaaminen koetaan tärkeäksi festivaalin kannalta. Majoituspaikkoja toivotaan läheltä konserttipaikkoja. Asunnoista pitäisi olla enemmän valinnanvaraa tammikuussa. Sopivat majoituskohteet ovat menneet jo ennen kuin luettelo on ilmestynyt. Mökkitarjontaa veden äärellä toivotaan lisää.

Ruokapalveluita on liian vähän, koska suurin osa festivaalivieraista haluaa mennä syömään konserttien välissä. Myöhäiskonserttien jälkeen ruokatarjontaa on liian vähän.

Useammassa vastauksessa tuodaan esille, että nykyinen malli Kamarimusiikissa on hyvä, keskitytään musiikkiin. Kuhmolaiset voisivat tuoda kaupunkiaan näkyvämmiin esille. Perinteet ja perinneruuat kiinnostavat vieraita.

Odottelupaikoilla ja kulkureittien varsilla pitäisi olla riittävästi penkkejä. Yleisössä on paljon vanhuksia, joiden pitää päästä levähtämään konserttien välillä. Lämpiminä päivinä vedenjakelu olisi hyvä asia.

Myös huokeampia majoituksia voisi kehittää ennakkoluulottomasti patjapaikasta omakotitaloon. Myös ruokailumahdollisuuksia kannustetaan kehittämään nyttikestilounaista yhteisiin aamupaloihin. Yhdessä vastauksessa mainitaan yksityismajoituksen hintatason nousseen huolestuttavasti. Viikon oleskelun kokonaishinta lippuineen ja matkoineen alkaa olla varsin kallis.

Avoimissa vastauksissa annettiin erityisesti kiitosta siitä, että Kuhmon Kamarimusiikki keskittyy kaikkein tärkeimpään eli musiikkiin. Yhtenä toiveena oli, että ennen tai jälkeen Kamarimusiikkiviikon järjestettäisiin matkoja rajan taakse.

Kuhmolaiset yksityismajoituksen tarjoajat on tärkeää sitouttaa toimintaan ja kannustavasti palkita heidät tästä palvelusta. Kiitosta annetaan asunnonvuokraajille menneistä vuosikymmenistä. Myös toimiston väki saa kiitokset osaamisesta ja ystävällisyydestä.

6.3 Ulkomaalaisten vieraiden vastaukset (n=5)

Vastaajista kolme oli naista ja kaksi miestä. Kaikkien vastaajien ikä oli yli 70 vuotta.

Kysymykseen, kuinka monta kertaa vieras on asunut yksityismajoituksessa, tuli seuraavat vastaukset: yksi vastaajista oli asunut 3 kertaa, yksi vastaajista 5 kertaa, yksi vastaajista 10 - 19 kertaa ja kaksi vastaajista yli 20 kertaa.

Kysymykseen, millaisia majoituspaikkoja vieraat ovat käyttäneet useamman kerran, saatiin seuraavia vastauksia: rivitalossa kaksi kertaa, kerrostalossa kolme kertaa, omakotitalossa kolme kertaa ja mökillä yhden kerran.

Seuraaviin kysymyksiin on pyydetty vastaus vain vuoden 2015 osalta.

Kuinka monelle vastaaja oli varannut majoituksen. Majoituksen oli varannut pelkästään itselle kaksi vastaajaa, itselle ja puolisolalle kaksi vastaajaa, itselle ja ystä-

välle yksi vastaaja. Yksityismajoituspaikka oli ollut yhdellä vastaajalla rivitalo, kahdella vastaajalla kerrostalo ja kahdella vastaajalla omakotitalo. Majoituksen kesto oli kahdella vastaajalla yksi viikko ja kolmella vastaajalla kaksi viikkoa.

Ulkomaalaisilla vierailta asunnon valintaan vaikuttaneet tärkeimmät seikat olivat seuraavat: majoitusta oli tarjolla valituille konserttipäiville, rauhallinen sijainti ja asunnon varustetaso. Suomalaisiin vieraisiin verrattuna asunnon sijainnilla lähellä konserttipaikkoja ei ollut niin suurta merkitystä.

Kysymykseen, jos joku erityinen asia vaikutti yksityismajoituspaikkaan, oli annettu seuraavia kommentteja: ”ei ollut muita mahdollisuuksia”, ”meille oli varattu majoitus”, ”kaunis vihreä ympäristö kukkineen”, ”tori, supermarket, konserttisali hyvin lähellä, myös järvi ja metsä”.

Kysymykseen, mitä kautta sait tiedon Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoituksesta tuli seuraavia vastauksia. Kuhmon Kamarimusiikin esitteistä oli tiedon saanut kolme vastaajaa, ystävien suosituksista yksi vastaaja. Avoimeen kohtaan oli yksi vastaaja ilmoittanut, että ”from prior members of the community”.

Yksityismajoituksen valintaperusteisiin vastattiin seuraavasti: vastaajat olivat täysin samaa mieltä siitä, että hinta-laatusuhde oli sopiva, yksityismajoitus toi vaihtelua hotellimajoitukseen ja yksityismajoituksesta löytyi tilaa. Kaksi vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että halusivat tukea paikallisia asukkaita sekä yksityismajoitus mahdollisti tutustumisen kuhmolaiseen elämäntapaan.

Yksityismajoituksen valintaperusteissa oltiin täysin samaa mieltä siitä, että se säästi aikaa majoituksen etsimisessä. Lisäksi yksityismajoitus oli vaivatonta ja se koettiin ympäristöystävälliseksi. Vastauksista voi päätellä, että valintaperusteena ei ollut erilaisen majoituskokemuksen hakeminen.

Ulkomaalaisilla vierailta oli majoitusvälityksestä seuraavia kokemuksia. Vastaajat olivat kokeneet, että yhteydenottoon oli vastattu nopeasti ja vaihtoehtoista oli annettu riittävästi tietoa. Mikäli tarjolla ei ollut toivottua yksityismajoitusta, tietoa oli saanut myös alueen muusta tarjonnasta ja vapaista ajoista. Vastaajat olivat saaneet mieluisan majoituskohteen ja vahvistus oli tullut sovitun mukaisesti.

Laskun mukana oli tullut riittävästi lisäohjeistusta majoitusvälityksen pelisäännöistä. Majoitusvälitystoimisto oli löytynyt Kuhmossa helposti.

Palvelu majoitusvälityksessä oli ollut ystävällistä. Välityspisteen aukioloajat olivat olleet sopivat. Asunto oli löytynyt helposti. Kohde oli vastannut odotuksia ja avainten palauttaminen oli sujunut joustavasti.

Vastauksissa oli muutama kommentti siitä, kuinka palvelua olisi voinut parantaa. ”Majoitustoimisto oli muuttanut edellisestä vuodesta”. ”Minua ei informoitu tästä”. ”Ovessa ei ollut karttaa, mistä löytää uusi toimisto”.

Suurin osa vastaajista, neljä vierasta oli siirtynyt yksityismajoitukseen asuntovälityksestä omalla autolla, yksi vastaajista oli käyttänyt taksia.

Yksi kysymyksistä koski sitä, kuinka ongelmat ratkaistiin, mikäli niitä oli. Vastaajista yksi ilmoitti, että ongelmanratkaisussa oli hieman viivettä. Vastaajista neljä kertoi, että ei ollut mitään ongelmia.

Yksityismajoituspalvelua suosittelisi tuttavalleen kaikki vastaajat. Kaikki vastaajat aikoivat käyttää yksityismajoitusta myös jatkossa.

Maksullisiin lisäpalveluihin oli tullut korkeintaan kolme vastausta kuhunkin kysymykseen. Näistä vastauksista nousi ainoastaan autonvuokraus, tätä palvelua haluavat vieraat käyttää jatkossakin. Muihin kysymyksiin lisäpalveluista oli tullut lähes jokaiseen yksi vastaus, että haluaa käyttää jatkossakin. Toinen vastaus oli yleensä, että ei ole koskaan käyttänyt eikä koe tarvitsevänsä palvelua.

Kysymykseen, mitä kautta vieras oli saanut tietoja festivaalin aikaisista aktiviteeteista, tuli seuraavia vastauksia: vastaajista neljä on saanut tietoa Kuhmon Kamarimusiikin [www-sivuilta](#). Vastaajista kolme oli saanut tiedon jäsenpostitusten kautta. Yksi vastaaja oli saanut tiedon Wild Taigan sivujen kautta sekä yhden avoimen vastauksen mukaan matkailutoimistosta.

Ulkomaalaisia kiinnostaa Kuhmon Kamarimusiikin aikaan Kuhmossa myös yksittäisinä vastauksina, eläinten katselu, huskyltrekkaus, kalastusretket, melontaret-

ket, pyöräretket, marjaretket, patikointi, koskiuinti ja Tuupalan museo. Kaksi kannattajaa saivat Juminkeko, Talvisotamuseo ja talvisodan taistelupaikat, kesän taidenäyttelyt ja Luontokeskus Petola.

Mikäli asunnossa olisi tähtiluokitus, montako tähteä antaisitte v. 2015 yksityismajoituskohteelle. Vastaajista yksi henkilö piti asuntoa perustasoa hiukan parempana, kaksi vastaajista hyvänä ja kaksi vastaajista keskimääräistä parempana.

Vastaajista viisi, eli tässä tapauksessa kaikki vastaajat, ilmoittivat, etteivät ole kiinnostuneita sohvasurffauksesta.

Viimeisessä avoimessa kohdassa tiedusteltiin, olisiko vielä muita asioita, joita vieras haluaisi tuoda esille, ”olisi välttämätöntä saada Kuhmoon hyviä ravintoloita”, ”olen iloinen kaikesta Kuhmossa”.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä kysely- eli survey-tutkimuksen avulla tietoa ja palautetta vuoden 2015 Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoitusta käyttäneiltä vierailta. Kyselylomakkeen kysymyksiä mietittiin yhdessä Kamarimusiikin edustajien kanssa, koska tuloksia halutaan hyödyntää mahdollisimman paljon tulevassa toiminnassa. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa vuoden 2015 yksityismajoitusta käyttäneiden arviot majoituksen laatuasiat huomioiden. Samalla kartoitettiin palveluprosesseja palvelumuotoilun näkökannalta tarkastellen. Tätä kyselyä voi myöhemmin käyttää vertailuaineistona, mikäli Kuhmon Kamarimusiikki tekee jatkotutkimuksia.

Mitkä olivat opinnäytetyö tavoitteet?

Opinnäytetyöni tutkimuksen tavoitteena oli selvittää yksityismajoituksen laatuasioita. Asiakkaan laatuasioiden kokeminen tuominen kyselyn avulla läpinäkyväksi auttaa toimijoita tarkastelemaan millä tasolla palvelut ovat. Tätä kautta palveluja päästään myös kehittämään. Yksityismajoituksen kannalta kyselytutkimus oli otollisessa ajankohdassa, koska majoituksen järjestäjätaho vaihtui kesällä 2015.

Tavoitteena oli tuoda palvelumuotoilu mukaan opinnäytetyöhön teorian ja käytännön kautta. Palvelumuotoilua käsiteltiin käymällä läpi palveluprosesseja ja ottamalla kyselyyn palvelumuotoilun kautta asetettuja kysymyksiä. Palvelumuotoilu osio oli siinäkin mielessä hyvä olla mukana, koska tällöin pääsin yhdessä yksityismajoituksen toimijoiden kanssa miettimään palveluprosesseja asiakkaan kannalta.

Kamarimusiikin yksityismajoitusta voidaan joltakin osin myös rinnastaa vertaismajoitukseen. Yhtenä tavoitteena oli tutkia, löytyykö Kamarimusiikin yksityismajoituksesta piirteitä myös jakamistalouden näkökulmasta katsoen.

Mitä saatiin tuloksina?

Laatuasioiden tulosten perusteella voi tuoda esille, että Kamarimusiikkivieraat arvostavat siistiä, sopivan kokoista ja riittävän lähellä konserttipaikkoja olevaa asuntoa. Kuhmossa vieraille on kaikista tärkeintä päästä kuuntelemaan musiikkia ja kokemaan festivaali. Asunnon saannin vaivattomuus oli myös tärkeä asia. Palveluiden osalta vieraille on erityisen tärkeitä ruokapalvelut. Tulosten perusteella selvisi, että muita palveluita kaivataan satunnaisesti. Toisaalta alueen tarjonnasta osa vastaajista ei ollut saanut tietoa.

Jakamistalouden näkökulmasta saatujen vastausten perusteella Kamarimusiikkivieras haluaa tukea jonkin verran majoitusvalinnallaan myös paikallisia asukkaita. Paikalliseen elämäntapaan ei kuitenkaan haluta niinkään osallistua. Erilaista majoituskokemusta yksityismajoituksen kautta vieraat eivät tavoitelleet.

Palvelumuotoilun kannalta katsottuna palveluprosessissa tuli esille se, että kohteista olisi haluttu enemmän vaihtoehtoja. Vieraat haluaisivat asuntokohteen sijaitsevan mahdollisimman lähellä konserttipaikkoja, mielellään kävelymatkan päässä.

Pro Kuhmon majoituspaikkojen palveluprosessissa majoituskohteet kerätään aina edellisen syksyn aikana. Majoituskohteista valmistuu luettelo, joka postitetaan asiakkaille seuraavan tammikuun aikana. Majoitusvälityksessä on yhtenä periaatteena ollut, että pitkäaikaisille vieraille tarjotaan ensimmäisenä niitä kohteita, joissa he ovat halunneet aikaisemminkin asua. Ne vieraat, joilla ei ole ns. vakioasuntoa valitsevat listalla olevista kohteista. Se, että kohteita on jo varattu ennen kuin varsinainen varaussysteemi alkaa, on voinut yllättää joitakin asiakkaita.

Miltä osin tutkimuksessa onnistuttiin? Missä asioissa olisi parantamista?

Kamarimusiikin yksityismajoitusta koskevan kyselyn kotimaisten vieraiden vastausprosentti oli yli 60. Vastauksia kertyi yhteensä 165. Tämä antaa myönteisen viestin siitä, että Kamarimusiikin vieraat ovat kiinnostuneita vaikuttamaan vastauksillaan Kamarimusiikin ja yksityismajoituksen kehittämiseen. Suurin osa vastaajista on pitkäaikaisia Kamarimusiikin kävijöitä, jotka haluavat turvata yksityismajoituksen jatkuvuuden.

Määrällisen tutkimuksen perusteiden mukaan on suositeltavaa, että vastaajien vähimmäismäärä on 100, mikäli käytetään tilastollisia menetelmiä. (Vilka 2007).

Ulkomaalaisten vastaajien määrä oli kuitenkin vähäinen. Vastaajien määrän vähäisyyden voisi päätellä johtuvan siitä, että ulkomaalaiset vastaajat voivat kokea kyselyn aikaa vieväksi ja laajaksi. Ulkomaalaisissa asiakkaissa ei ole niin pitkäaikaisia yksityismajoituksen käyttäjiä kuin kotimaisissa vieraisissa

Koska vastauksia oli aika vähän, päädyin kertomaan tuloksista vain sanallisesti. Mielestäni graafiset esitykset kaikista kysymyksistä eivät olisi kuvanneet tuloksia sen paremmin. Kaikki saadut vastaukset antoivat kuitenkin arvokasta tietoa ulkomaalaisten näkemyksistä yksityismajoituksesta ja Kuhmon palveluista.

Kyselyn tuloksissa oli avoimissa vastauksissa runsaasti palautetta. Kamarimusiikkivieraat haluavat olla mukana kehittämässä toimintaa, koska he toivat esille aktiivisesti erilaisia parannusehdotuksia. Näitä ehdotuksia voi majoituksen järjestäjätaho hyödyntää ja viedä asioita eteenpäin majoittajien kanssa.

Kyselyn tulosten analysointivaihe oli ajankohdaltaan sopiva, koska Pro Kuhmo Oy:n toimistosta lähetetään kuhmolaisille majoittajille kirjeet syksyn aikana koskien seuraavaa kesää. Koska kyselyn tulokset ovat nyt syksyllä käytettävissä, majoittajille tehtävässä tiedustelussa voidaan asioita ottaa konkreettisesti esille.

Tulosten analysointia SPSS-ohjelmalla olisi voinut käytännössä viedä pidemmälle. Esimerkiksi ristiintaulukoinnin avulla olisi voitu esittää useamman muuttujan välisiä riippuvuuksia. Tässä tutkimuksessa olen jättänyt ne pois. Aineiston analysointia voisi vielä jatkojalostaa.

Kyselyn laadintavaihe onnistui mielestäni hyvin, koska Kuhmon Kamarimusiikin toiminnanjohtaja Sari Rusanen ja Pro Kuhmo Oy:n toimistos sihteeri Jaana Voutilainen olivat aktiivisesti ja mielenkiinnolla mukana kyselyn laadinnassa. Kyselyssä päästiin kysymään vierailta niitä asioita, jotka jatkotyöskentelyssä oikeasti hyödyntävät toimeksiantajaa.

Mitä jatkokehittämistä?

Olin kesällä 2016 työharjoittelussa kaksi kuukautta Pro Kuhmo Oy:n toimistossa. Käytännön työn perusteella voin sanoa, että mielestäni pitkäaikaisten vakioasiakkaiden on hyvä päästä jatkossakin valitsemaan etusijalla asuntoja. Yksityiskodit ovat kovin erilaisia, joten kaikkien majoituspaikkojen laittaminen uusjakoon olisi liian työlästä. Pitkäaikaisella kokemuksen kautta majoittajat ja välittäjä osaavat tulkita jo vieraiden mieltymykset majoituskohteen valinnassa.

Palvelumuotoilun pohjalta käytyjen keskustelujen tuloksena kehittämiskohteiden etsiminen on Pro Kuhmo Oy:lle ajankohtaista. Yksityisasuntojen välitys on siirtynyt reilu vuosi sitten Kuhmon kaupungilta Pro Kuhmo Oy:lle. Kuhmon kaupunki oli hoitanut asuntojen välitystä vakiintuneesti jo yli 30 vuotta. Kuhmon väestön ikääntymisen huomioon ottaen myös yksityismajoituksen tarjoajat ikääntyvät. Uusia asuntojen vuokraajia pitäisi houkutellessa ja motivoida toimintaan mukaan. Asunnonvälityksen kautta on mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin, myös kansainvälisiin matkailijoihin.

Sähköisten palveluiden hyödyntäminen on tärkeää. Nuoremmat ikäpolvet ovat tottuneet asioimaan netissä, joten palvelua on tarjottava tätäkin kautta. Tällöin palvelut eivät ole sidottu toimiston aukioloaikaan. Näkyvyyttä voisi lisätä myös kotisivujen kautta. Kotisivulla voitaisiin jakaa tietoa asiakkaille, asunnon vuokraajille ja paikallisille asukkaille. Sivustolla voisi olla myös ihmisten käytännön kokemuksia. Kokemukset voisivat poistaa ennakkoluuloja asunnonvälitystä kohtaan.

Näitä asioita Kuhmon Kamarimusiikki joutuu avaamaan ja pohtimaan tulevaisuudessa. Yksityiskoteja ei haluta eikä pystytä laittamaan julkisuuteen turvallisuusasioidenkaan vuoksi. Mutta jossakin muodossa asuntoja voisi esitellä, kuvat kertovat enemmän kuin tuhat sanaa.

Uusia majoitustapoja entisen rinnalle voisi rohkeasti kokeilla. Kyselyn perusteella patjapaikassa yöpymiseen ei ollut kovin runsasta kysyntää. Mutta kiinnostusta asialle oli kuitenkin. Pro Kuhmo Oy:n toimistossa työharjoittelussa sain useamman kyselyn mahdollisimman edullisesta paikasta majoittua. Kuhmon Kamarimusiikki tarvitsee jatkuvuutta ja uusia kävijöitä.

Nuoret joutuvat miettimään tarkkaan matkabudjettiaan. Kuhmossa oli noin 10 vuotta sitten retkeilymajoitusta koulun asuntolarakennuksessa. Lisäksi leirintäalueella oli edullista mökkimajoitusta. Näilläkin majoituskohteilla oli omat käyttäjänsä. Mielestäni tällaista huokeaa majoitustyyppiä kannattaisi tarjota ainakin kokeeksi. Ihanteellista olisi, jos majoituksesta ja lipuista saisi rakennettua paketin, jota voisi markkinoida esimerkiksi suoraan eri oppilaitosten opiskelijoille.

SWOT-analyysiin liittyvässä keskustelutilaisuudessa toiminnanjohtaja Sari Rusa-sen, majoitusvälittäjien Irja Kyllösen ja Jaana Voutilaisen kanssa tuli esille se, että Kamarimusiikin toimijoiden kannattaa etsiä ennakkoluulottomasti uusia toiminta-tapoja asiakkaiden toiveita kuunnellen. Kaikessa toiminnan uudistamisessa on kuitenkin huomioitava Kuhmon Kamarimusiikin pitkät perinteet korkeatasoisen festivaalin järjestämisestä.

Tulevaisuus tuo mukanaan Kamarimusiikkifestivaalille ja Kuhmolle uusia haas-teita. Kuhmossa on kuitenkin aina ollut voimakas yhteisöllisyys ja yhdessä teke-misen voima, talkoohenki on ollut voimissaan. Kuhmon ja festivaalin vahvuuksiin luotetaan edelleen. Näitä ovat festivaalin korkea taiteellinen taso, hyvä taiteilija-verkosto, erinomainen konserttitalo, Kuhmon henki, luonto ja erämaat sekä kuh-molaiset ihmiset.

LÄHTEET

Asiakasymmärrys. Työkalut käyttäjätiedon hankkimiseen. Satu Miettinen. Viitattu 24.10.2016.

<http://videonet.fi/web/tekes/uudisraivaajat/2011/palvelumuotoilu-tyokalut/>

Bergström S. & Leppänen A. 2009. Helsinki: Edita Prima Oy.

Couchsurfing. Viitattu 21.10.2016.

<https://www.couchsurfing.com/>

Haagaperho.fi. Viitattu 8.2.2016.

<https://www.haagaperho.fi/sites/default/files/uploads/Kotimajoitus%20tutkimusraportti.pdf>.

Helsingin Kotimajoitus-HBB. Viitattu 22.9.2016

fi.hbb.fi/mitentoimii.html.

Helsingin Sanomat. Viitattu 22.9.2016.

<http://www.hs.fi/kaupunki/a1473399194068>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

HomeAway. Viitattu 21.10.2016.

<https://www.homeaway.fi>.

Hotelli Kainuu. Viitattu 28.9.2016.

<http://www.hotellikainuu.com>.

Hotelli Kalevala. Viitattu 28.9.2016.

<http://www.hotellikalevala.fi>.

Hyvinvointi Sampo. Viitattu 19.10.2016.

www.hyvinvointisampo.fi/hotellimajoitus.

Implement Consulting Group. Viitattu 21.9.2016.

<http://implementconsultinggroup.com/inspiration/articles/how-the-leisure-industry-will-survive-the-sharing-economy>.

Jyrämä A. & Mattelmäki T. 2015. Helsinki. Unigrafia Oy

Keskustelupalaveri Pro Kuhmo Oy:n toimistosihteeri Jaana Voutilaisen kanssa
26.11.2015

Keskustelutilaisuus SWOT-analyysi Sari Rusanen, Jaana Voutilainen, Irja Kyllönen ja Hilkka Komulainen 3.10.2016.

Kuhmon Kamarimusiikki. Viitattu 2.10.2016.

<http://www.kuhmofestival.fi>.

Kuhmon Kamarimusiikki. Laatutonni. Viitattu 12.1.2016.

<http://www.laatutonni.fi/sv/node/136>.

Kuhmon Kamarimusiikki. Toiminnanjohtaja Sari Rusanen. PP-esitys 2016.

Kunnat.net. Viitattu 22.10.2016.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/arviointi-laatu/hankkeet/Sivut/default.aspx>

Laatutonni. Viitattu 22.10.2016.

<http://www.laatutonni.fi>.

Lahti, V-M & Selosmaa J. 2013. Kaikki Jakoon. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Lentuankoski. Viitattu 19.10.2016.

<http://www.lentuankoski.fi>.

Lentiiran lomakylä. Viitattu 19.10.2016.

<http://www.lentiira.com>.

Lentuvat. Viitattu 19.10.2016.

<http://www.kuhmonet.fi/lentuvat>.

Matkakoti Parkki. Viitattu 28.9.2016.

<http://www.matkakotiparkki.fi>.

Matkustajakoti Uljaska. Mikko Huovinen. Suullinen tiedonanto 28.9.2016

Miettinen S. 2014. Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy.

Myllyniemi Caravan. Viitattu 19.10.2016.

<http://www.myllyniemicaravan.net>.

Opintokeskus. Viitattu 15.2.2016.

<http://www.ok-opintokeskus.fi/node/125>.

Roomorama. Viitattu 22.10.2016.

<http://www.roomorama.com>.

Rubanovitsch M. & Aalto E. 2005. Myynnin lyhytterapia sanoista tekoihin. Helsinki: Kyriiri Oy.

Service Design Toolkit. Viitattu 25.10.2016.

<http://www.sdt.fi>.

Slideshare. Viitattu 10.2.2016.

<http://www.slideshare.net/Homestay-majoitus/homestay-esittely-web>.

Tilastokeskus. Viitattu 10.2.2016

<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Trampolinn. Viitattu 22.10.2016.

<http://www.trampolinn.com>.

Tulijärven tuvat. Viitattu. 19.10.2016.

<http://www.tulijarventuvat.fi>.

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Kotimajoitus osana jakamistaloutta. Taustamuistio 29.4.2016.

University of Eastern Finland. Viitattu 22.10.2016.

<https://www.uef.fi/-/vertaismajoituspalvelut-muuttavat-monin-tavoin-matkustus-kayttaytymista>.

Valli R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Juva: Bookwell Oy.

Vuorinen M. 2015. Kurssimateriaali Moodlessa. Palvelumuotoilu, matkailun asiakaspalvelu.

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

Visit Finland. Viitattu 26.10.2016

<http://www.visitfinland.fi/tuoteteemat- ja -tyokalut/laatutonni>.

Visit Finland. Viitattu 12.2.2016.

<http://www.visitfinland.fi/news/jakamistalous-muuttaa-majoitusalan-pelikenttaamika-on-hotellien-seuraava-siirto>.

Visit Finland. Viitattu 22.10.2016.

<http://www.visitfinland.fi/news/live-like-local/>.

Visit Finland. Viitattu 22.9.2016.

<http://www.visitfinland.fi/news/ohjeistus-kotimajoitusta-tarjoaville>.

Visit Finland. Viitattu 22.10.2016.

<http://www.visitfinland.fi/studies/modernit-humanistit/>

Visit Finland. Viitattu 22.10.2016.

<http://www.visitfinland.fi/tuoteteemat-ja-tyokalut/laatutonni>.

Visit Finland. Viitattu 22.10.2016.

<http://www.visitfinland.fi/news/live-like-local>.

KUVAT

Kansikuva: Hilikka Komulainen

.

LIITE 1: Kyselylomake suomeksi

Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoitusta vuonna 2015 käyttäneille

Hyvä Kuhmon Kamarimusiikkivieras!

Olen Kajaanin Ammattikorkeakoulun 3. vuosikurssin restonomi-aikuisopiskelija. Tämä kysely liittyy opinnäytetyöhöni, jonka aiheena on Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoituksen kehittäminen.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Vastaajien kesken arvotaan konserttilippuja valinnaisesti joko kesän 2016 tai 2017 festivaaleille. Mikäli haluat mukaan arvontaan, voit jättää yhteystietosi kyselyn viimeisellä sivulla. Yhteystietoja ei yhdistetä vastauksiin.

Kiitos kun olet vastauksillasi yhdessä kehittämässä yksityismajoitusta!

Ystävällisin terveisin Hilkka Komulainen

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

2. Ikä

- alle 20 vuotta
- 20 - 29
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 - 59
- 60 - 69
- yli 70 vuotta

3. Asuinmaakunta

- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa
- Etelä-Savo
- Kainuu
- Kanta-Häme
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi

- Kymenlaakso
- Lappi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Satakunta
- Uusimaa
- Varsinais-Suomi

4. Olen asunut yksityismajoituksessa

-
- Vuosi 2015 oli ensimmäinen kerta
- 2 kertaa
- 3 kertaa
- 4 kertaa
- 5 kertaa
- 6 - 9 kertaa
- 10 - 19 kertaa
- yli 20 kertaa

5. Jos olet käyttänyt yksityismajoitusta useamman kerran, millaisia majoituspaikkoja olet käyttänyt (valitse kaikki käyttämäsi kohteet)?

-
- Huone
- Rivitalo
- Kerrostalo
- Omakotitalo
- Mökki
- Aitta

VIIMEISIN MAJOITUS

Vastaa näihin kysymyksiin vuoden 2015 osalta

6. Varasin majoituksen

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| Pelkästään itselle | <input type="checkbox"/> |
| Itselle ja puolisolle | <input type="checkbox"/> |
| Itselle ja ystävälleni | <input type="checkbox"/> |
| Ryhmälle, ryhmän koko | <input type="checkbox"/> |

7. Yksityismajoituspaikkani oli

- | | |
|-------------|--------------------------|
| Huone | <input type="checkbox"/> |
| Rivitalo | <input type="checkbox"/> |
| Kerrostalo | <input type="checkbox"/> |
| Omakotitalo | <input type="checkbox"/> |
| Mökki | <input type="checkbox"/> |
| Aitta | <input type="checkbox"/> |

8. Majoituksen kesto

- | | |
|------------------|--------------------------|
| Alle 3 yötä | <input type="checkbox"/> |
| 3 yötä | <input type="checkbox"/> |
| 4 - 6 yötä | <input type="checkbox"/> |
| Viikko | <input type="checkbox"/> |
| 2 viikkoa | <input type="checkbox"/> |
| Jokin muu, mikä? | <input type="checkbox"/> |

9. Mielestäni yksityismajoituspaikkani valintaan vaikuttivat

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Majoitusta oli tarjolla valitsemilleni konserttipäiville.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halusin, että asunto oli konserttipaikkoja lähellä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Huoneita oli sopiva määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rauhallinen sijainti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asunnon varustetaso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Jos joku erityinen asia vaikutti yksityismajoituspaikkasi valintaan, mikä se oli?

11. Mitä kautta sait tiedon Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoituksesta?

Kuhmon Kamarimusiikin esitteiden kautta	<input type="checkbox"/>
Kuhmon Kamarimusiikin kotisivun kautta	<input type="checkbox"/>
Tuttavien suosituksen perusteella	<input type="checkbox"/>
Muualta, mistä?	<input type="checkbox"/>

12. Valitsin yksityismajoituksen, koska

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yksityismajoituksesta löytyi tilaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksityismajoitus toi vaihtelua hotellimajoitukseen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinta-laatu suhde oli minulle sopiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se mahdollisti tutustumisen kuhmolaiseen elämäntapaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halusin tukea paikallisia asukkaita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koin yksityismajoituksen ympäristöystävälliseksi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se oli vaivatonta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se säästi minulta aikaa etsiessäni majoitusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Halusin osallistua paikalliseen elämäntapaan.

Halusin erilaista majoituskokemusta.

13. Kokemukseni majoitusvälityksestä

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yhteydenottooni vastattiin nopeasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jos tarjolla ei ollut toivomaani yksityismajoitusta, sain tietoa myös muusta alueen tarjonnasta ja muista vapaista ajoista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain mieluisan majoituskohteen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vahvistus tuli sovitun mukaisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laskun mukana tuli riittävästi lisäohjeistusta majoitusvälityksen pelisäännöistä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Majoitusvälitystoimisto löytyi Kuhmossa helposti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu majoitusvälityksessä oli ystävällistä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Välityspisteen aukioloajat olivat minulle hyvät.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asunto löytyi helposti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kohde vastasi odotuksiani.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avainten palauttaminen sujui joustavasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Mikäli vastasit johonkin edellisen kysymyksen kohtaan/kohtiin "eri mieltä", kerrotko miten haluaisit parantaa palvelua?

15. Miten siirryit yksityismajoitukseen asuntovälityksestä (Pro Kuhmon toimisto Amatissa) asunnolle?

- Omalla autolla
- Taksilla
- Kävelen
- En käynyt ollenkaan toimistolla, vaan sain avaimen suoraan omistajalta.

16. Mikäli majoituksen aikana oli ongelmia, ratkaistiinko ne nopeasti?

- Ongelmat ratkaistiin heti
- Ongelmien ratkaisussa oli viivettä
- Mitään ongelmia ei ilmennyt

17. Mikäli edellisessä kysymyksessä kerroit, että majoituksen aikana oli ongelmia, haluatko kertoa enemmän niistä?

18. Kuinka arvioit yksityismajoituspaikkaa kun pääsit sinne?

Yksityismajoituspaikka vastasi odotuksia, miten? _____

Yksityismajoituspaikka ei vastannut odotuksia, miksi? _____

19. Suositteletko palvelua tuttavillesi?

- Kyllä
- En

20. Mikäli et suosittelisi yksityismajoitusta tuttavillesi, kerrotko miksi et?

21. Käytätkö yksityismajoitusta myös jatkossa?

- Kyllä
- En

En

22. Mikäli et halua käyttää yksityismajoitusta jatkossa, kerrotko miksi et?

23. Mitä maksullisia lisäpalveluita haluaisit käyttää yksityismajoituksen lisäksi?

	Olen käyttänyt ja haluan käyttää jatkossakin.	En ole vielä käyttänyt, mutta haluaisin käyttää.	Olen käyttänyt, mutta en halua käyttää jatkossa.	En ole käyttänyt, koska enkä koe tarvitsevani palvelua.
Ruokapalveluita (talon ulkopuolelta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saunan käyttö (palveluna/esim. savusauna)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pesulapalveluita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autonvuokrausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polkupyöränvuokrausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kauneudenhoitopalveluita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jalkojenhoitopalveluita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuntosalipalveluita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lääkäripalveluita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Mitä muita palveluita haluaisit olevan tarjolla?

25. TÄMÄ KYSYMYKSI ON VAIN SELLAISILLE VASTAAJILLE, JOTKA OVAT KÄYTTÄNEET HUONE- JA AITTAMAJOITUSTA

Kun valitsin huone- tai aittamajoitusta merkityksellistä oli se, että

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa
Se mahdollisti lyhyemmän vuokrausajan kuin viikko.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain sitä kautta edullisen majoituksen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Majoitusmuoto mahdollisesti aamupalan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pidin tärkeänä vuorovaikutusta paikallisten isäntien ja emäntien kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Kuhmossa on tarjolla paljon erilaisia aktiviteetteja festivaalin aikana. Mitä kautta sait tietoja festivaalin aikaisista aktiviteeteista?

Kuhmon Kamarimusiikin kotisivujen kautta	<input type="checkbox"/>
Jäsenpostitusten kautta	<input type="checkbox"/>
Wild Taigan sivujen kautta	<input type="checkbox"/>
Muuton, miten?	<input type="checkbox"/>

27. Minua kiinnostaa Kuhmon Kamarimusiikin aikaan Kuhmossa myös

Eläinten katselu (karhut)	<input type="checkbox"/>
Huskytrekkaus	<input type="checkbox"/>
Kalastusretket	<input type="checkbox"/>
Melontaretket	<input type="checkbox"/>
Pyöräilyretket	<input type="checkbox"/>
Marjaretket	<input type="checkbox"/>
Patikointi	<input type="checkbox"/>
Koskiuinti	<input type="checkbox"/>
Juminkeko	<input type="checkbox"/>
Talvisotamuseo ja talvisodan taistelupaikat	<input type="checkbox"/>
Tuupalan museo	<input type="checkbox"/>
Kesän taidenäyttelyt	<input type="checkbox"/>
Luontokeskus Petola	<input type="checkbox"/>
Jokin muu, mikä?	<input type="checkbox"/>

28. Mikäli asunnossa olisi "tähtiluokitus", montako tähteä antaisitte v. 2015 yksityismajoituskohteelle?

- * perustaso
- ** perustasoa hiukan parempi
- *** hyvä
- **** keskimääräistä parempi
- ***** erinomainen majoitus

29. Tänä päivänä Airbnb:n kaltaiset majoitusvälityspalvelut laajenevat nopeasti. Palvelujen ideana on, että ihmiset ympäri maailmaa ryhtyvät majoittajiksi ja matkailijat löytävät erilaisia yöpymispaikkoja.

Sohvasurffaus eli couchsurfing on vastavuoroista ilmaista kotimajoitusta. Samalla kun matkailija saa ilmaisen majoituksen, tutustuu majoittaja uusiin ihmisiin.

Olisitko sinä kiinnostunut sohvasurffauksesta?

- Kyllä
- En

30. Olisitko kiinnostunut yöpymään ryhmämajoituksessa, jolloin tarjolla olisi yhteistilassa patjapaikka?

- Kyllä
- En

31. Olisiko vielä muita asioita, joita haluaisit tuoda esille

32. Yhteystiedot Kuhmon Kamarimusiikkilippujen arvontaa varten.

Nimi _____

Katuosoite _____

Postinumero _____

Postitoimipaikka _____

Puhelinnumero _____

LIITE 2: Kyselylomake englanniksi

To users of private accommodation at the 2015 Kuhmo Chamber Music Festival

Dear Kuhmo Chamber Music visitor

I am a third-year hospitality management student at Kajaani Vocational College. This questionnaire is part of my thesis on the development of private accommodation in connection with the Kuhmo Chamber Music Festival.

Answering the questionnaire takes about 10 minutes. All the replies will enter for a draw in which the prizes are concert tickets for the festival in either 2016 or 2017. Your personal details will be not be linked with your reply.

Thank you for replying and thus helping to develop the private accommodation service.

Hilkka Komulainen

1. Gender

- Female
- Male

2. Age

- under 20
- 20 - 29
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 - 59
- 60 - 69
- over 70

3. Home country

4. How many times have you stayed in private accommodation?

- 2015 was the first time
- 2 times
- 3 times
- 4 times
- 5 times
- 6 - 9 times
- 10 - 19 times
- more than 20 times

5. If you have stayed in private accommodation several times, what types have you used (tick all the ones you have used)?

- Room
- Row house
- Apartment block
- Detached house
- Summer cottage
- Outbuilding

MOST RECENT ACCOMMODATION

Please answer these questions according to your stay in 2015.

6. I booked accommodation

- Just for myself
- For myself and my partner
- For myself and a friend
- For a group; no. of persons in group

7. My private accommodation was in a

- Room
- Row house
- Apartment block
- Detached house
- Summer cottage
- Outbuilding

8. Length of stay

- Less than 3 nights
- 3 nights
- 4 - 6 nights
- 1 week
- 2 weeks
- Some other period; please specify

9. My choice of private accommodation was influenced by

	Totally agree	Partially agree	Neither agree nor disagree	Partially disagree	Totally disagree
Accommodation was available for the concert days of my choice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I wanted somewhere near the concert venues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
There was a suitable number of rooms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quiet location	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amenity level of accommodation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Was there anything in particular that influenced your choice of accommodation? If yes, please specify.

11. How did you hear about Kuhmo Chamber Music's private accommodation?

- From Kuhmo Chamber Music brochures
- From the Kuhmo Chamber Music website
- It was recommended by friends
- Some other way; please specify

12. I chose private accommodation because

	Totally agree	Partially agree	Neither agree nor disagree	Partially disagree	Totally disagree
It was available.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
It was a change from hotel accommodation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The value for money was right.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

It permitted a glimpse of local life.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I wanted to support the local people.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
To me, private accommodation is environment-friendly.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
It was easy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
It saved time finding accommodation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I wanted to be part of local life.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I wanted an accommodation experience with a difference.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. My experience of the accommodation service

	Totally agree	Partially agree	Neither agree nor disagree	Partially disagree	Totally disagree
I got quick reply.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I got enough info about the options.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
If my request could not be met, I was informed about other options and vacant times.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I was pleased with my accommodation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I got confirmation as agreed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
With the invoice, I got enough	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

additional info
about the
accommodation
service's terms

The
accommodation
service office
was easy to
find in Kuhmo.

The service at
the
accommodation
service office
was friendly.

The opening
hours of the
accommodation
service office
were good for
me.

The lodging
was easy to
find.

The
accommodation
came up to
expectation.

Returning the
keys was no
problem.

14. If your answer to any of the above questions was "I disagree", please say how you would like the service to improve.

15. How did you get from the accommodation service office (the Pro Kuhmo office at the Amati) to your lodging?

- In my own car
- By taxi
- On foot
-

I did not visit the office. I got the key from the owner direct.

16. If there were any problems during your stay, were they solved quickly?

They were solved at once

There was some delay in solving them

I did not have any problems

17. If you did have any problems during your stay, would you like to tell us more about them?

18. What were your first impressions of the lodging on arrival?

It was as I had expected. In what way? _____

It was not as I had expected. In what way? _____

19. Would you recommend the service to your friends?

Yes

No

20. If you answered 'no' to question 19, could you tell us why?

21. Would you stay in private accommodation again?

Yes

No

22. If you answered 'no' to question 21, could you tell us why?

23. What other pay-for services would you like to use in addition to private accommodation?

	Have used and wish to use again.	Have not yet used but would like to.	Have used but do not wish to use again.	Have never used and don't need the service.
Restaurants, cafés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laundry service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Car hire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bicycle hire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beauty services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podiatry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gym	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medical services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. What other services would you like to be available?

25. THIS QUESTION IS ONLY FOR PERSONS WHO STAYED IN A ROOM OR OUTBUILDING

I chose to stay in a room or outbuilding because

	Extremely important	Fairly important	Not very important	Not important	Not applicable
It meant I could stay for less than a week.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
It was cheap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
It included breakfast.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I wanted contact with some local people.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. There are lots of activities on in Kuhmo during the festival. How did you hear about them?

From the Kuhmo Chamber Music website	<input type="checkbox"/>
From the members' newsletters	<input type="checkbox"/>
From the Wild Taiga website	<input type="checkbox"/>
Some other way; please specify	<input type="checkbox"/>

27. While in Kuhmo for the festival, I would also be interested in

Seeing animals (bears)	<input type="checkbox"/>
Husky rides	<input type="checkbox"/>

- | | |
|--|--------------------------|
| Fishing trips | <input type="checkbox"/> |
| Canoe trips | <input type="checkbox"/> |
| Cycling trips | <input type="checkbox"/> |
| Berry picking | <input type="checkbox"/> |
| Hiking | <input type="checkbox"/> |
| Whitewater swimming | <input type="checkbox"/> |
| Juminkeko (The Information Centre for the Kalevala and Karelian Culture) | <input type="checkbox"/> |
| The Winter War Museum and battlefields | <input type="checkbox"/> |
| Tuupala Museum | <input type="checkbox"/> |
| Summer art exhibitions | <input type="checkbox"/> |
| Petola (The Kuhmo Visitor Centre) | <input type="checkbox"/> |
| Something else; please specify | <input type="checkbox"/> |

28. If your accommodation in 2015 had star rating, how many stars would you give it?

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| * basic | <input type="checkbox"/> |
| ** slightly above basic | <input type="checkbox"/> |
| *** good | <input type="checkbox"/> |
| ****better than average | <input type="checkbox"/> |
| *****excellent | <input type="checkbox"/> |

29. Accommodation agency services such as Airbnb are spreading fast. The idea is that people the world over can offer accommodation and tourists can choose where they want to stay. Couchsurfing is a form of free, reciprocal accommodation in private homes. The traveller gets a free place to stay and the host gets to know new people.

Would you be interested in couchsurfing?

- | | |
|-----|--------------------------|
| Yes | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

30. Would you be interested in spending the night in group accommodation, meaning you would have just a mattress place in a room shared with others?

- | | |
|-----|--------------------------|
| Yes | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

31. Is there anything else you would like to mention?

32. Your personal details for the Kuhmo Chamber Music ticket draw. The details will be not linked with your reply.

Name _____

Street address _____

Post code (no.) _____

Post code (place) _____

Tel. _____

LIITE 3: Avoimet vastaukset suomi

10. Jos joku erityinen asia vaikutti yksityismajoituspaikkasi valintaan, mikä se oli?

- paikka oli sama kuin ennenkin!
- että talo oli tuttu edellisistä kesistä!
- liikkumisrajoitteen vuoksi ei saanut olla portaita, ei siis yläkerta tullut kysymykseen.
- tärkeää oli asua lähellä ja mieluummin olisimme asuneet vielä lähempänä konserttipaikkoja, koska kävimme viikon jokaisessa konsertissa.
- aikaisemmat kokemukset.
- tähän asuntoon päätykseni oli elämää suurempi häslinki. Olin varannut ja maksanut toisen asunnon viikoksi, mutta tuli force majeure –este, muistaakseni hautajaiset. Kun sitten jouduin peruttamaan pääosan varaamastani ajasta, sain majoituksen järjestäjän puolelta ennen kokemattoman tylyä kohtelua. Asia järjestyi vasta, kun tietääkseni toiminnanjohtaja puuttui siihen erään toisen toimijan vaikuttamana. Lopullinen ratkaisu asunnon osalta oli oikein hyvä. Edellisenä vuonna hotellimajoituksessa 1. kerroksessa oli yöllä niin ikkunani takana niin karsea tappelu, etten halunnut sellaista joutua todistamaan enää uudestaan. *)
- kävelymatka konserttipaikoille. Mukava majoituspaikka.
- useana kesänä sama mukava majapaikka.
- järven rannalla ja sauna.
- valinnanvaraa ei juurikaan ollut edellisen vuoden joulukuussa.
- ei juuri valintamahdollisuuksia.
- kovin monta vaihtoehtoa ei ollut jäljellä. Valitsin vaihtoehdoista parhaan.
- monivuotinen majoittuminen samaan "Heikkisen yksiöön"!
- aiempi kokemus samasta majoituspaikasta
- ystävällinen isäntäväki.
- en omista kesämökkiä, näin samalla tilaisuus rantasaunaan, uimiseen ymv.
- mökki aikoinaan oli ainut jonka saimme juuri meille sopiville päville. Olimme liian myöhään liikkeellä.
- sopiva liikuntaesteiselle, koska ryhmästämmme yksi kulkee rollaattorilla, väljät tilat, tasainen puutarha
- saatavuus
- sama talo ollut käytössämme jo n. kymmenen vuoden ajan.
- en osaa sanoa.
- hyvä kokemus ed. kesältä ja tarjottu aamiainen.

- nykyisin vaikuttaa se, että tulemme kolmeksi yöksi ja vain yksi omakotitalo on varattavissa kolmeksi yöksi. toisaalta kyseinen asunto on erittäin hyvä tarpeisiimme, sopivan kävelymatkan päässä konserteista ja omistajapariskunta on erittäin ystävällinen.
 - halusin nimenomaan kerrostaloasunnon, lähinnä yksiön.
 - halusimme järven rantaan, että saunominen ja uiminen olisivat mahdollisia. Lisäksi piti olla makuuhuoneita riittävästi.
 - olin useana vuonna asunut samassa talossa ja samassa huoneistossa.
 - asunnon sijainti konserttitalojen lähellä.
 - toivoimme, että majoitus olisi alle 15 km max. 20 km Kuhmosta, koska käymme useassa konsertissa päivittäin.
 - toivoin, että majoituspaikka olisi lähellä konserttipaikkoja (max. 1,5 km)
- 3 erillistä makuuhuonetta.
- edellisen vuoden hyvät kokemukset.
 - tätä kohdetta tarjottiin meille.
 - tuttu hyvä rauhallinen siisti asunto, joka saatiin alun perin käyttöömmemme tuttavan vihjeestä, kun kamarimusiikilla ei ollut tarjota asuntoa. Kamarimusiikki suhtautui aluksi epäillen kohteeseen, mutta käytyään siellä ottivat yhteyttä ja siitä saakka olemme majoittuneet ko. asuntoon ja olleet tyytyväisiä Kuhmon kävijöitä. Tuntuu, kun tulisi kotiin.
 - monivuotinen majoittuminen samaan kerrostaloyksiöön johon olen ollut tyytyväinen.
 - sijainti.
 - tarjolla oli vain pari vaihtoehtoa.
 - nyt ryhmämme on löytänyt sopivan talon majoittumiseen ja olemme kiitollisia, että olemme saaneet toistuvasti majoittua samaan paikkaan, kerrassaan erinomainen valinta ja säkä meille.
 - saunomismahdollisuus. Luonnon läheisyys.
 - hinta ja laatu tasapainossa.
 - autottomana on tärkeää, että asunto on konserttipaikkoja lähellä. Sauna on myös tärkeä valintakriteeri. On tärkeää, että asunnolla voi käydä konserttien välillä levähtämässä.
 - pääsi kävellen konserttipaikkoihin.
 - mukavat ihmiset, koiran voi ottaa, uinti mahdollisuus, viihtyisä ympäristö.
 - hinta ja paikka yhdessä.
 - sijainti.
 - lähellä konserttitalit.

- hyväksi koettu talo ja isäntäväki ja sijainti. Pian vuosikymmenen ajan sama talo, kuin kesämökille tulisi.
- siisteys.
- järvinäköala.
- tarvitsen asunnon keskustan alueelta, koska minulla ei ole autoa käytössä.
- mökkejä haluamallemme ajalle oli todella vähän jäljellä siinä vaiheessa, kun tiesimme, kummalle viikolle haluamme osallistua. Tämä oli niistä paras.
- pyöräilymatkan päässä konserteista oleva mökki lammasjärvenrannalla, hyvä sauna ja ranta.
- pyöräilymatkan päässä konserteista oleva mökki Lammasjärvenrannalla, hyvä sauna ja ranta.
- ei ollut valinnanvaraa, vain yhtä tarjottiin.
- talossa oli riittävästi erillisiä vuoteita parisänkyjen sijaan. Lähellä toria ja lähellä järveä ovat olleet extrabonuksia. Pihan käyttöoikeus on ollut hieno asia. Yhdessä asunnossa sai jopa syödä marjoja pensaista.
- konserttipaikkojen läheisyys.
- siisteys.
- tarpeeksi makuuhuoneita ja vessoja.
- uimarannan läheisyys.
- rauhallisuus ja se, että voin kävellä konsertteihin.
- järven ranta.
- olemme olleet lähes joka vuosi samassa paikassa, aina kun se vain on ollut mahdollista. Viime vuonna majoituimme tuossa tutussa paikassa. tosi mukava ja ystävällinen emäntä, kodikas tunnelma ja herkullinen aamupala ovat vaikuttaneet siihen, että palaamme samaan paikkaan aina mielellämme.
- makuuhuoneiden määrä.
- huoneistossa oli 2 makuuhuonetta ja 2 erillistä wc:tä. Siis sopiva 2 pariskunnalle.
- hyvät kokemukset aikaisemmilta kerroilta.
- sijainti, laatu.
- eniten vaikutti se, millainen asunto oli saatavilla meidän porukalle.
- aikaisempi kokemus paikoista
- ei ollut valinnanvaraa.
- kainuulainen vieraanvaraisuus.

- jouduin vaihtamaan kakkosviikon ykkösviikon, koska ei ollut tarjolla toivomaani yksiötä (tai kaksiötä) kakkosviikolle enää tammikuun alussa (edellisinä kesinä käyttämäni yksiömajoitus ei kuulunut enää lainkaan majoitusarsenaaliin.

- kustannus hyötysuhde verrattuna hotelli Kelvalaan.

11. Mitä kautta sait tiedon Kuhmon Kamarimusiikin yksityismajoituksesta?

Muualta, mistä?

- vanha kontakti.

- puhelintiedustelu

- en enää muista, tiedossa on ollut aina.

- tiesin siitä liki 30 vuoden kokemuksella.

- vuosikymmenten oma kokemus.

- pyrin varaamaan saman majoituksen joka kesä

- kokemuksesta

- Kuhmon kaupungin majoituspalveluista.

- aiempien vuosien kokemus (alun perin muistaakseni Kamarimusiikin nettisivujen kautta).

- kysymällä Kuhmon kaupungin majoitusväilyksestä.

- majoituksen "isännältä"

- asia tullut tutuksi vuosien varrella.

- perinnetietoa.

- Kuhmon neuvonnasta Irja Kyllöseltä.

- majoitustoimistosta.

- ottamalla yhteyttä sähköpostitse Kuhmon Kamarimusiikkiin.

- ensimmäisestä kerrasta on niin kauan, että en enää muista.

- tarpeeksi makuuhuoneita ja vessoja.

- tiesin entuudestaan.

- kaupungin majoituspalveluissa käymällä festivaalin kuluessa aikoinaan.

- vanhaa tietoa.

- Irja Kyllöseltä, kuten aina ennenkin jo vuosia.

14. Mikäli vastasit johonkin edellisen kysymyksen kohtaan/kohtiin "eri mieltä", kerrotko miten haluisit parantaa palvelua?

- palvelu sinänsä oli hyvää mutta yllä kuvaamani vaiheen osalta aluksi alle arvostelun. *)

- toivoisimme vaihtelua, mutta v. 1914 ja 1915 olimme samassa talossa. On herännyt myös epäily, että lähimmät talot menevät nk. "tiskin alta". Mahtaako majoittajien määrä olla pienentynyt? Miten saisi tarjontaa lisättyä kävelyetäisyydeltä, n. 2 km.

- vaihtoehtoja ei juuri tarjolla.

- vaihtoehtoja vähän tarjolla. Viimeisin asunto oli "kulahtanut", peruseremonttia vailla (aiemmat ovat olleet hyväkuntoisia)

- olen pitkään jo käyttänyt välityspalvelua ja pyytänyt vuokralle tulevista mökeistä tietoja jo edellisen joulukuun puolella, mutta esim. viimeksikin tarjolla oli vain yksi ja samoin on tainnut olla muutaman vuotena eli onko mökkejä välityksessä vain 1-2 kpl per vuosi vai tökkikö systeemi, kun en ole onnistunut saamaan koko valikoimaa nähtäväkseni heti, kun se tarjonta on teillä tiedossa? Jättäisin pysyvän tilauksen valikoimasta tiedoksi tuoreeltaan. Olemme olleet vuodesta 2000 alkaen viikon siellä ja aiomme jatkaakin.

Vaihtoehtoja annettiin vain kaksi, joista toinen oli jossain 3 km päässä ja aivan liian suuri kahdelle, ja niin muodoin myös kallis.

- huonoja kysymyksiä tapauksessani. Asunto, jonka alunperin itse löydettiin on ollut vuosia käytössä toisen viikon. asuntoon ja siitä ilmoittamisen vuosittain olemme olleet erittäin tyytyväisiä. Kaikki on sujunut erittäin kitkattomasti ja hienosti. 10 pistettä!

- en ainakaan muista, että muita vaihtoehtoja olisi tarjottu.

- oma virhe, ei tullut luettua, että toimisto oli muuttanut.

- palvelu on aina vuosien ajan ollut oikein hyvää.

- olen ruotsinkielinen, en ymmärtänyt kaikki kysymykset.

- majoitusvälitystoimiston uusi sijainti olisi ollut helpomminkin ilmoitettavissa, jos ei olisi ollut pelkkää katuosoitetta (sijainti Amatissa).

- hoidin kaiken puhelimitse, joten en tarvinnut majoitusvälitystoimistoa. En edes tiedä sellaisen olemassaolosta, koska viimeiset yli 10 vuotta olemme aina vuokranneet mökin ja avaimista sovitaan omistajan kanssa.

- vaihtoehtoja ei ollut. Toisella kerralla niitä oli kun kysyin sitä erikseen.

- joskus olen saanut asuntovälityksestä työkeätä palvelua, ikään kuin asiakas kyselisi tyhmiä. Pitäisi muistaa että tyhmiäkin kyselevät asiakkaat ovat Kuhmolle erittäin tärkeitä.

- avaimet pitäisi voida noutaa ainakin klo 20 saakka. On mukava ajaa kiireettä Kuhmoon.

- tänä vuonna vapaat asunnot loppuivat jo hyvin nopeasti vuodenvaihteen jälkeen!

- kysymys ei koskenut minua eikä valintaani, koska sain mitä toivoin.

- olen kiitollinen mahdollisuudesta yksityismajoituksesta Kuhmossa. Se on upea juttu.

- eri vaihtoehtoja ei tarvittu, koska yksityismajoitus löytyi vaivatta.

17. Mikäli edellisessä kysymyksessä kerroit, että majoituksen aikana oli ongelmia, haluatko kertoa enemmän niistä?

- vesivahinko vessassa

- jääkaappi puutui.

- kerroin aiemmin *)

- jokin sähkölaitteista ei toiminut. Omistaja ystävällisesti kertoi puhelimesta, mitä pitää tehdä.
- välityspalkkio tuntui liian korkealta.
- saunaneteisessä tuntui savun hajua. Omistaja tuli hetkessä paikalle ja selvitti asian (ilmastoinnin moottori kärehtänyt). Erinomainen palvelu kaikin puolin.
- sulake paloi.
- tai ilmeni sellainen huono puoli, että vettä tuli heikolla paineella, otettiin yhteyttä omistajaan, mutta asialle ei voinut tehdä mitään.
- keittiön kaapin ovesa oli pieni vaurio. Luulimme, että olimme aiheuttaneet sen, mutta onneksi emäntä kertoi puhelimesta, että se oli ollut siinä pitkään.
- kerran toista vuotta sitten isäntäväki ei ollut paikalla ovea avaamassa ja avain piti saada juuri heiltä suoraan. Jouduin pienen paniikin jälkeen menemään lähimpään hotelliin, sain hyvitystä tuosta vaivasta vuokrassa. Ei ollut vielä kännykät käytössä. Toivottavasti nyt voisi tuossa tilanteessa soittaa isäntäväelle.
- kohde ei ollut siisti, jouduin itse pesemään suihkuhuoneen lattian ja keittiön pöydän. Kohteessa oli myös kaikki asukkaan henkilökohtaiset tavarat esim. lääkkeet esillä, asia mikä vähän ihmetytti. Oli myös vaikea löytää tilaa omille tavaroille, koska talo oli niin täynnä.
- viemäriongelma, jonka asunnon omistaja tuli hoitamaan välittömästi.

18. Kuinka arvioit yksityismajoituspaikka kun pääsit sinne?

Yksityismajoitus vastasi odotuksia, miten?

- asunto oli ennakkotietojen mukainen
- paikka oli siisti ja viihtyisä
- keittiö, kph, wc, olohuone ja makuuhuoneet kaikki ok, samoin piha.
- rauhallinen sijainti konserttitalon lähellä
- tosi hyvin
- oma sisäänkäynti
- hyvin, mutta olisi voinut olla lähempänä konserttipaikkoja
- siisti ja kaikki tarpeellinen käytettävissä
- oli kaikin puolin moitteeton ja viehättävä
- lähellä, ystävällistä
- monivuotisen kokemuksenperusteella tiedossa millaisia majoituspaikkoja on tarjolla
- ok
- olin vuokrannut samaa kohdetta jo useana vuonna, joten tunsin sen ennalta
- sijainti, pyöräilymatka konserttipaikoilta.
- sijainti ja asunto hyvä (tuttu edelliseltä vuodelta)
- majoitus oli siisti ja erittäin ystävällinen emäntä
- erittäin hyvin
- kaikilta osin
- tuttu talo
- vastaasi, ei suuria odotuksia

- olimme majoittuneet monta kertaa, tiesin mitä odottaa
- erittäin siisti koti
- tiesin, mitä odottaa
- viihtyisä, siisti huoneisto, jossa kaikki tarpeellinen
- täysin vastasi
- monivuotinen kokemus, tiesi mitä on odotettavissa
- tuttu ennestään
- ei ongelmia
- helppoa
- oli rannassa, sauna vielä rannemmassa, siisti rauhallinen paikka
- kaikin puolin
- oli parempi kuin osasimme odottaa
- siisti, rauhallinen, kaikki luvatut palvelut
- se oli ennestään tuttu
- kaikki mukavuudet
- vastasi täysin
- ylitti odotukset, kauniisti ylläpidetty koti
- yli odotusten
- hyvin
- oli tuttu talo aiemmilta vuosilta
- asunto oli erittäin siisti, varustelutaso oli hyvä, autolle löytyi vaivattomasti paikka, vastassa oli ystävällinen kirjeviesti, kulkuyhteys konserttipaikoille oli hyvä
- perinteinen suomalainen koti
- vastasi täysin odotuksia
- oli tuttu ennestään
- vastasi täysin, olen ollut samassa paikassa useita kesiä ja tulen mielelläni jatkossakin
- asunto oli jopa parempi kuin odotin
- huippusiisti ja viihtyisä
- hyvin vastasi ja omistaja tuli esittelemään paikat ja tekniikan
- oli kertoman mukainen
- kodikas ja viihtyisä
- omistaja oli polttanut tulta takassa, kodikas vaikutelma. Mökki siisti ja tilava. Mökissä oli vain yksi wc-suihkuyhdistelmä. Ihmettelivät, kuinka 8 henkilöä pärjää kun 4 henkilölle riitti juuri ja juuri.
- lupausten mukainen
- hyvin
- kaikki tarvittava oli saatavilla
- ihan hyvin, olemme vaatimattomia ihmisiä ja ei ollut korkeita odotuksia
- täysin, sama majoitus vuonna 2014
- läheinen sijainti, kaikki tarpeellinen ok
- tilaa kaikille, varustetaso riittävä
- kaikki oli lupausten mukaisia
- tavallinen rivitalokoti
- kuin olisi kotiin tullut
- kokemuksesta tiesin mitä odottaa
- pieni ja mukava huone

- sijainti, kaikki oli kävelymatkan päässä, ystävällinen isäntäpariskunta, riittävästi tilaa, siisti
- hyvin
- kyllä oli sovitut tilat ja hyvin siistiä
- sijainti, tilat, huoneiden lukumäärä, liinavaatteet, grillaaminen, saunominen puulämmitteisessä saunassa
- täytti odotukset
- siellä oli kaikki tarpeellinen
- siisti, asiallinen
- tuttu paikka, ollut ennen
- paikka oli ennestään tuttu
- tuttu paikka
- jo aiemmilta vuosilta tuttu ja hyväksi havaittu paikka
- hyvin
- parempi kuin odotettiin
- vastasi kuvausta
- hyvin
- lähellä, musiikkia, kauppoja ja ravintoloita
- hyvin, tutuu talo jo useammalta vuodelta
- olin ollut siellä aikaisemmin ja tiesin mitä odottaa
- oli siisti ja lupausten mukainen
- koko, sijainti, varustelu, siisteys
- täysin
- meille täydellinen
- yli odotusten
- mukava mökki
- kyllä
- erinomainen
- omakotitalon yläkerran huone oli hyvin varusteltu ja vastasi odotuksia, pieni hankaluus yhteinen kylpyhuone yläkerran toisen asukkaan kanssa
- sijainti erinomainen
- siisti, ystävällisyys, tilava huone, varustus ok
- se oli hyvin varustettu ja lämmin asunto
- vastasi suurin piirtein odotuksia
- siisti ja rauhallinen
- ihan hyvä, käytämme samaa tänä vuonna
- mukava ja käytännöllinen, vastasi tarpeitani
- tarkoituksenmukainen ja siisti
- ylin kerros, pihanäkymä ikkunasta, leveä sänky, oma rauha
- lämmin vastaanotto, huomioivat hotelliyön
- normaali suomalainen koti, erityismaininta siisteydestä
- oli rantamökki
- vastasi odotuksia
- tärkeintä, että kävelymatkan päässä konserttipaikoista
- varustetaso hyvä, asunto oikein siisti, sauna ok, isäntäväki jättänyt karkkeja ja kukkia
- viime kesänä tutussa paikassa, joten se vastasi odotuksia täysin

- siistiä ja hyvin varusteluta
- olin ollut samassa paikassa jo aiemmin, tiesin mitä odottaa
- siisti hyvä huone, ystävällinen isäntäväki
- suhteellisen hyvin
- palvelu oli ystävällistä
- upea piha, sauna ja järvenranta
- asunto siisti, hyvässä kunnossa, parkkipaikka autolle
- siisti, ystävällinen emäntä
- kaikki hyvin
- paikka oli kaikin puolin hyvä
- kohtalainen, vaatimaton
- kaikki tarvittava oli satavilla
- tuttu paikka, ollut ennen.
- jo aiemmilta vuosilta tuttu ja hyväksi havaittu paikka.
- vastasi kuvausta.
- lähellä musiikkia sekä kauppoja, "ravintolit"
- hyvin, tuttu talo jo useammalta vuodelta.
- hyvin.
- mökki on tullut tutuksi vuosien mittaan ja täyttää toiveemme.
- ylitti odotukset, asunto oli niin siisti.
- kuvauksen mukainen.
- hyvin.
- riittävästi.
- puhdas raikas huone, hyvä, runsas aamiainen.
- rauhallinen, kaikki tarvittava löytyi.
- erittäin hyvin.
- hyvin.
- kyllä.
- - tiesin etukäteen esitteen perusteella mitä oli odotettavissa eli yhdelle liian iso asunto, kun yksiötä ei ollut tarjolla.
- kaikki oli niin kuin oli ilmoitettu.

Yksityismajoituspaikka ei vastannut odotuksia, miksi?

- asunto oli kulahtanut, peruskorjausta vailla
- heikko huonevalaistus
- astiat oli vain huuhdeltuja edellisen asukkaan jäljiltä
- kohde vuokraukseen kalustettu, kodin henki puuttui
- oli kauempana kuin luulin
- hinta yläkantissa
- epäsiisti ja täynnä tavaraa

20. Mikäli et suosittelisi yksityismajoitusta tuttavillesi, kerrotko miksi et?

- en voisi olla kertomatta kokemaani vissiinkin elämäni ikävintä majoitusneuvottelukokemusta. Olen käyttänyt satoja majoituspaikkoja.

- jos yksityinen jättää kaikki tavaransa kotiinsa esille, on vähän vaikea ongelmatilanteessa todistaa jos jotain esim. olisi hävinnyt. Yksityiskodissa omistaja voi myös tulla "piipahtamaan" koska tahansa tarkastusreissulle.

22. Mikäli et halua käyttää yksityismajoitusta jatkossa, kerrotko miksi et?

- huolimatta viime kokemuksestani saatan käyttääkin. Kuhmossa vaihtoehtoja on muutoin niukalti, koska hotelli jättää toivomisen varaa.

- hotellit usein jo täynnä. Yksityismajoitukset ovat lähellä konserttipaikkoja.

- kaipaen kyllä edelleen Kuhmon leirintäalueen mökkejä, joissa olen yöpynyt yli 25 vuotta. Toivottavasti leirintäalue saadaan pian uuteen kukoistukseen.

- vastasin kohtaan 21 "ehkä", Kuljen/kuljemme eri tapahtumissa Suomen kesässä. Kuhmo ei ole jokavuotinen käyntikohde.

24. Mitä muita palveluita haluaisit olevan tarjolla?

- ravintolapalveluita (tavallisia ruokapaikkoja) Kuhmossa on niukasti. Olisi mukava jos niitä olisi enemmän.

- hyviä, laadukkaita, kohtuuhintaisia ruokapalveluita, ei tarvis gourmet-ruokaa, mutta tuntuu kuin Rusasen kulman laatutaso olisi laskenut parin viime vuoden aikana.

- luontoretkiä ilman omaa autoa liikkuville.

- kirjakauppaa on ikävä.

- pakettitarjous johonkin ravintolaan.

- Kuhmossa on palvelut pyykinpesua lukuun ottamatta.

- polkupyörät kulkevat mukaanamme autossa. Kaikilla ei tätä mahdollisuutta ole, mutta suosittelisin kaikille tätä liikkumismuotoa Kuhmon kamarimusiikissa eli vuokraustoiminta on varmaan ok.

- aamiaismahdollisuus talon puolesta.

- mielestäni palvelutarjonta on hyvää.

- marjastusretkiä, veneretkiä, tutustumista paikalliseen kulttuuriin.

- minä asuin studiossa.

- kampaamopalvelut ellei sisälly kauneudenhoitoon ja hierontaa.

- en tarvitse mitään ylimääräistä.

- olen käynyt joka kesä hierojalla.

- kirjaston ja lukusalin käyttömahdollisuus (laaja aukiolo kamarimusiikin aikana).

- kirjaston ja lukusalin käyttömahdollisuus (laaja aukiolo kamarimusiikin aikana).

- fysikaalista hoitoa – jokin laiva/veneristeily – tavaroiden väliaikaista säilytysmahdollisuutta keskustassa.

- hieronta, sauna ja uinti.

- koirahotelli Kuhmossa tai muu ratkaisu, jotta voisi ottaa koiran mukaan kamarimusiikkipäiville.

- ravintola.

- järjestettyjä, opastettuja teemaretkiä lähiympäristöön (kuten esim. vuosia sitten retki Huovis-näreikköön).

- hyvät kokemukset aikaisemmilta kerroilta.

- on käytetty hierojan palveluita ja on tarkoitus käyttää jatkossakin.

26. Kuhmossa on tarjolla paljon erilaisia aktiviteetteja festivaalin aikana. Mitä kautta sait tietoja festivaalin aikaisista aktiviteeteista?

Muutoin, miten?

- paikallislehdestä

-lehdistä

- ei ole tärkeä.

- Luontokeskus Petolasta

- Kontion koulun pihan ilmoitustaululta.

- ilmoitustaulut.

- esitteistä.

- googlettamalla.

-sanomalehdistä

-paikallislehdet, ilmoitustaulut

- olen käynyt 26 kertaa Kuhmossa.

- Kuhmolaisesta, tuttavilta.

- meillä oli niin monta konserttia, ettemme tarvinneet muuta.

- en etsinyt muuta aktiviteettia.

- netti.

- iltasoitosta.

-mainokset/infot Kuhmo-talolla ja lipputoimistolla.

- paikallisista lehdistä.

- paikallisesta lehdestä.

- kirjastoa olen joka kerta käyttänyt. En ole kymmeneen vuosiin syönyt lihaa enkä kalaa, joten ns. lakto-ovo-vegetaarisen tarjonnan vaihtoehtoja olen kaivannut.

- tuttua juttua.
- konserttitoimistosta.
- infopisteestä tai esitteestä festivaalin aikana.
- luen paikallisia lehtiä siellä.
- iltasoitosta, Kuhmon esitteistä yms.
- kirjasto.
- paikan päällä lehdistä ja tauluilta.

27. Minua kiinnostaa Kuhmon Kamarimusiikin aikaan Kuhmossa myös, jokin muu, mikä?

- omaehtoinen lenkkeily
 - uinti sään salliessa!
 - urheilutapahtumat.
 - hiekkarannat, Harakkasaari, Saarikoski, Lentuajärvi
 - Kuhmon kylät, kirjaston palvelut
 - uinti, on loistoranta
 - Topi Mikkolan teatteriesitykset.
 - shoppailu ja uinti, ei kuitenkaan koskessa vaan Lammasjärven hiekkarannalla.
- menen ko. tapahtumiin musiikkia kuuntelemaan ja aikaa ei juurikaan riitä muille aktiviteeteille.
- teatteri.
 - musiikki riittää.
 - vain musiikki.
 - elokuvat ja ostospaikat, lakkojen osto.
 - Kuhmon tori, piirakat, kaupat ym.
 - en ehdi oikein mihinkään muuhun, nautin kuitenkin täysillä kamarimusiikista.
 - kirjasto ja Topi Mikkolan monologi.
 - uinti Kuhmon rannassa; sauvakävely; kirjasto.
 - paikallinen ruokakulttuuri.
 - Kalevalakylä.

- Lentiiran kirkko, Petäjaniemi (vuodesta 1981 alk.) erittäin hyvät ateriat. Kirjasto.
- ruisleivän tekokurssi.

31. Olisiko vielä muita asioita, joita haluaisit tuoda esille?

- kävijämäärä on lailla ääri rajoilla. Toivottavasti ei laajenneta – jos vain budjetti pitäisi. Olisi hieno saada muitakin herkkuruokapaikkoja kuin Kamarimusiikkikeskus. Kalatelttaa ei "lasketa".

- odottelupaikoille ja kulkureittien varsille pitäisi välttämättä tuoda penkkejä, vaikka kuinka yksinkertaisia, sillä yleisössä on paljon vanhuksia, joiden pitää saada levähtää ohjelmasta toiseen siirtyessäänkin. Voisiko vielä ajatella pyörillä kulkevaa vedenjakelua lämpiminä päivinä? Vielä tulee mieleen, että väliajoilla voisi esim. sirkuskoululaisilla olla "markkinarako". En tiedä rajoituksista, mutta toivoisi, että myyntipisteissä olisi esillä näyttäviä, kauniita Kuhmo- sekä musiikkiaiheisia postikortteja ja postimerkkejä (ulkomaille 1,30!)

- Kuhmon Kamarimusiikki on fantastinen tapahtuma, se keskittyy mielestäni siihen kaikkein tärkeimpään eli itse MUSIIKKIIN eikä pyri olemaan mitään muuta. Harvinaista tänä päivänä! Yksityismajoituksen tarjoaminen ja polkupyörien vuokraaminen musiikkivieraille on hienoa!!!

- nykyinen konsepti on aika hyvä, vaikea keksiä vielä parannettavaa.

- tähän kyselyyn pitäisi myös ulkomaalaiset voida vastata. (huom. konserteissa liikkuu huomattava määrä ulkomaalaisia...)

-pitäisi kannustaa kuhmolaisia tarjoamaan lisää kotejaan vuokrauksen, koska tänä vuonna jo helmikuussa lähes kaikki oli jo varattu.

-majoitusvaihtoehtoja ja ylipäänsä lisää majoituspaikkoja, etenkin pariskunnille konserttipaikkojen lähietäisyydeltä toivoisi lisää. Enemmän on ollut niukkuutta jaossa. Palvelu on aina ollut erinomaista!

- käymme viikon aikana kaikissa konserteissa, majoituksen käyttö on lopulta aika vähäistä, joku enemmän aikaa majoituksessa viettävä arvioisi asian varmaan toisin.

- toivoisin, että enemmän löytyisi majoitusta kävely-/pp-etäisyydeltä.

- toivoisin uimahallin olevan auki Kamarimusiikin aikana.

- arvostan suuresti kuhmolaisten vieraanvaraisuutta kun he tarjoavat kotejaan kamarimusiikkivieraiden käyttöön.

- pitkäaikaisena Kuhmon kävijänä olen ollut erittäin tyytyväinen yksityismajoituksessa asumiseen. Sitoutumisesta kertoo sekin, että ensimmäisessä "kesäkodissamme" asuimme toistakymmentä kertaa, nykyisessäkin jo lähes saman verran.

- paras aika vuodessa: joulukuu ja Kuhmo. Ruoka ja leivonnaiset maistuivat. Myöhäkonsertin jälkeen on nälkä, ja silloin tarjontaa liian vähän. Kaupasta ostetut syömiset ja lämmenteet kalaravintola liian raskasta ruokaa yöllä.

- olisi kiva, jos mökkitarjontaa veden äärellä olisi enemmän. Olisi enemmän valinnanmahdollisuuksia (erikokoisista mökeistä).

- olen huolestunut Kamarimusiikkifestivaalien tulevaisuudesta, kun majoitustilanne on niin surkea. Kun kysyy tammikuussa, on yleensä saanut vastauksen, että paljon mitään ei ole enää jäljellä, yksi tai kaksi vaihtoehtoa, ota tai jätä! Hotelleissa on muutamia kymmeniä huoneita, jotka myös ovat jo tammikuussa täyteen buukattuja. Sitten on muutamia mökkejä automatkojen päässä konserttipaikoista, nekin täysiä jo tammikuussa. Miten voi varata majoituksen vielä tätäkin aiemmin, kun konserttiohjelmasta ei ole mitään tietoa? Tänä vuonna 2016 jouduimme vuokraamaan muuta kautta ison ja kalliin mökin 10 km Kuhmon keskustasta kun Kamarimusiikin asunnonvälitys pystyi tammikuussa tarjoamaan vain alivuokralaishuonetta omakotitalosta. Sitten tulikin Kamarimusiikin asunnonvälityksen kautta maaliskuussa tarjous pienestä rivitaloasunnosta kilometrin päässä Kuhmo-talolta, juuri sellainen kuin olisimme halunneet em. mökistä oli jo maksettu melkein puolet vuokrasta, jota ei saanut enää takaisin. Miten maaliskuussa voi olla hyvä kämpppä tarjolla kun tammikuussa kaikki oli jomennyt? Kuinka aikaisin asunnon varaukseen täytyy ryhtyä, jos haluaa järjestellisen matkan päähän tapahtumapaikoista?

- kuhmolaiset voisivat tuoda itseään ja kaupunkiaan näkyvämmiin ja rohkeammin esille Kamarimusiikkijuhlien aikaan. Toki suurin osa musiikkivierailijoiden ajasta on konserteissa nauttimista. Tori oli ainakin viime kesänä kovin tyhjä, kojuja oli todella vähän. Lieneekö ollut sään syy?

- Unskin ura, lenkkeily.

- olemme oikein tyytyväisiä kodikkaaseen Kuhmoon. Perinneruoat ja perinteet kunniaan.

- Kohdan 28. "tähtiluokitukseen" nykyisessä majoituspaikassani runsaasti lisää tähtiä toisi saniteetti- ja keittiötilojen uudistaminen.

- yksityismajoitus on minun juttuni, hotellit eivät kiinnosta. Hotellihuoneissa on yleensä peti keskellä huonetta, ei paljon muuta, jos haluaa istuskella, niin sänky on ainoa paikka. Konserttien aikataulut oli hieno, ensikertalainenkin ehti moneen mukaan. Artistien näkeminen ja tapaaminenkin oli luontevaa raiteilla ja ruokapaikoissa. Tunnelma kaikkiaan oli upea.

- toivomus: majoituspaikassa toimiva wifi.

- ruokapalveluja on aina liian vähän, kun kaikki haluavat mennä syömään yhtä aikaa (konserttien välissä).

- tulevaisuudessa on erittäin tärkeää, että kuhmolaiset antavat edelleen omia kotejansa festivaalivieraiden käyttöön. Monenlaisille ja monen tasoisille majoitusvaihtoehdoille on tarvetta – patjasta omakotitaloon. Huokeammissa (patja-, aitta jne.) majoitusvaihtoehdoissa voisi viritellä ennakkoluulottomasti uusia ruokailumahdollisuuksia: aamupala porukalla- koulun keittiö käytettävissä tms. – nyyttikesilounas ja... Olennaisen tärkeää on sitouttaa kuhmolaiset tarjoamaan majoitusta ja kannustavasti palkita heidät tästä.

- lisää pop up ravintoloita!

- tähtien antaminen on vaikeaa, kun ei ole vertailukohteita.

- olisi hyvä saada seuraavan vuoden edes alustavat kotimajoitusvaihtoehdot jo syksyllä.
- yksityismajoituksen jatkuvuuden turvaaminen on erittäin tärkeää kamarimusiikkivieraiden ja festivaalin kannalta. Hotelli/motellimajoitusta ei ole riittävästi saatavilla.
- yksityismajoituksen jatkuvuuden turvaaminen on erittäin tärkeää kamarimusiikkivieraiden ja festivaalin kannalta. Hotelli/motellimajoitusta ei ole riittävästi saatavilla.
- suurin ongelma on majoituksen saatavuus.
- olisi hyvä infota mainoksissa milloin majoituksen voi varata aikaisintaan ja milloin se viimeistään tulisi varata, koska paikat menevät nopeasti. Näin ihmiset osaavat varautua.
- jos nykyinen vuokraus estetään ja vaaditaan, että joku omistajista on paikalla, sekini kyllä käy.
- olen yleensä aina melko myöhään liikkeellä majoituksen suhteen, eikä tarjottavia asuntoja ole ollut silloin kovin paljon. Olisi tavallaan mukavaa, jos valinnanvaraa olisi enemmänkin, mutta olen kuitenkin aina loppujen lopuksi löytänyt tyydyttävän asunnon.
- olen kiitollinen, että järjestätte yksityismajoitusta, tulen tulevana kesänä kahdeksi viikoksi.
- minulla ei ole mahdollisuutta tulevana kesänä saapua Kuhmoon, joten en voi osallistua arvontaan.
- yksityismajoituksen hintataso on noussut vuosien varrella, ja viikon oleskelun kokonaishinta lippuineen ja matkoineen alkaa olla varsin kallis. Tämä huolestuttaa jatkoa ajatellen. Toivoisin myös lisää yksityismajoitustarjontaa. Sopivat kohteet tuntuvat menevän käsistä jo ennen kuin luettelo edes ilmestyy.
- hyvät patikointipolkutiedot ovat tarpeen.
- aiemmin saattoi edellisellä kamarimusiikkiviikolla jo pyytää samaa majoituspaikkaa uudelleen seuraavana kesänä, nyt ei sellaista palvelua ollut.
- patjapaikka ei enää kiinnosta. Aikaisemmin NL:ssa ja Venäjällä matkustaessani kyllä luontui hyvin. Olikin melkein ainoa mahdollisuus. Kiitokset kaikille asunnonvuokraajille menneistä vuosikymmenistä. Kesällä 2016 on vielä tarkoitus tulla. Kiitokset myös toimiston välle osaamisesta ja ystävällisyydestä.
- matkat rajan taakse yhdistettynä joko ennen tai jälkeen viikon.

LIITE 4: Avoimet vastaukset englanti

3. Home country:

- Australia
- Switzerland
- Sweden
- Canada

10. Was there anything in particular that influenced your choice of accommodation? If yes, please specify.

- there was no choice. We were allotted the accommodation.
- nice surrounding of flowers and greens
- market, Supermarket and concert halls very near, also lake and forest.
- we were offered this flat and it suited us very well

11. How did you hear about Kuhmo Chamber Music's private accommodation? Some other way; please specify

- from prior members of the community

14. If your answer to any of the above questions was "I disagree", please say how you would like the service to improve.

- the accommodation had moved from the previous year. I was not informed of this. There was no map on the door to find the new office.

17. If you did have any problems during your stay, would you like to tell us more about them?

- years ago the service information for the television set was only in Finnish, asking for a corresponding translation i recieved it the following year.

18. What were your first impressions of the lodging on arrival?

It was as I had expected.

- it was the same house as previously
- clean, tranquil, reserved of the host
- friendly and clean
- clean

24. What other services would you like to be available?

- massage services

26. There are lots of activities on in Kuhmo during the festival. How did you hear about them? Some other way; please specify.

- tourist Information office in the past

31. Is there anything else you would like to mention?

- regarding Kuhmo an improvement of good restaurants is more than a necessity.
- I'm very happy with everything in Kuhmo.