

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Matkailu- ja ravitsemispalvelut Imatra  
Matkailun koulutusohjelma

Miia Kirjavainen

# IMATRAN KYLPYLÄN VAPAA-AJAN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö 2010

## TIIVISTELMÄ

Miia Kirjavainen

Imatran kylpylän vapaa-ajanpalveluiden kehittäminen, 37 sivua, 6 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Matkailu, Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2010

Ohjaaja: lehtori Jukka Aineslahti

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Imatran kylpylän asiakkaiden mielipiteitä nykyisistä ja tulevista vapaa-ajan palveluista. Kylpylämatkailu on lähtenyt Etelä-Karjalan alueella kehitykseen uusien kylpylähankkeiden suunnittelun myötä ja tämä tietää kilpailua myös Imatran kylpylälle. Tässä kehittyvässä tilanteessa on yrityksen tarpeellista kartoittaa palveluiden laatua ja kehittää niitä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Lähdeaineistona opinnäytetyön teoriaosuudessa käytettiin vapaa-aika matkailua ja palvelua käsittelevää kirjallisuutta ja Internet-sivustoja.

Opinnäytetyön tutkimus oli kvantitatiivinen. Se toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeita välitettiin asiakkaille Imatran kylpylän henkilökunnan avulla talven 2010 aikana, helmi-maaliskuussa. Kysely suunnattiin Imatran kylpylässä majoittuville suomalaisille asiakkaille. Vastauksia saatiin yhteensä 22 kappaletta.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että vastaajat olivat yleensä tyytyväisiä vapaa-ajan palveluihin. Nykyisistä vapaa-ajan palveluista vastaajia eniten kiinnostivat keilailu ja lumikenkäväely. Vähiten kiinnostaviksi koettiin fitness-jumput ja karaoke. Mahdollisesti tulevaisuudessa järjestettävistä vapaa-ajan ohjelmista eniten kiinnostusta herättänyt oli risteily Saimaalla ja vähiten kiinnostusta herättivät bingo ja meikkiesittely. Vapaa-ajan ohjelmille ehdotettiin hintoja yhdestä eurosta 50 euroon. Toivomukset vapaa-ajan ohjelmista olivat vastaajilla hyvin erilaisia. Esitettyjä toivomuksia olivat mm. ulkoilu, yhteiset retket, lasten puuhailuhuone, piano-baari, elokuvat ja vesijumput päiväsaikaan.

Tutkimuksen pohjalta Imatran kylpylä voi kehittää vapaa-ajan palveluitaan asiakkaiden toivomaan suuntaan ja ottaa asiakkaiden mielipiteet huomioon suunnitellessaan uusia vapaa-ajan palveluja.

Asiasanat: vapaa-ajan matkailu, palvelun laatu, palvelun kehittäminen, kylpylä

## ABSTRACT

Miia Kirjavainen

Developing Imatra Spa's Leisure Services, 37 pages, 6 appendices

Saimaa University of Applied Sciences, Imatra

Degree Programme in Tourism

Bachelor of Tourism

Bachelor's thesis 2010

Instructor: Jukka Aineslahti, Senior Lecturer

The purpose of this thesis was to determine the opinions of Imatra spa's customers about present and planned leisure services. Spa tourism in South Karelia area has started to develop because of ongoing planning of new spas and that means competition for Imatra spa. In this evolving situation it is good to identify service quality of the company and develop services according to customers' needs.

The source material used in the theory part of this thesis was from literature and Internet sites about leisure tourism and services.

The research of this thesis was quantitative. It was achieved by a questionnaire. Questionnaires were distributed to customers with the help of Imatra spa's staff during winter 2010, all together one and a half months. The questionnaire was aimed at Finnish customers who stayed overnight at Imatra spa. The quantity of received replies was 22.

The results of the research revealed that respondents were generally satisfied with the leisure services. The most interesting of the present leisure services for the respondents were bowling and snow shoe walking. The least interesting were gymnastic exercises and karaoke. The most interesting of the planned leisure services was cruise at Lake Saimaa and the least interesting were bingo and makeup introduction. The prices suggested for leisure programs were from one euro to 50 euros. Requests for leisure programs were very different between respondents. There were requests, for instance for corporate outdoor trips, activity room for children, piano bar, movies and water aerobics during day time.

According to the results of this research Imatra spa can develop leisure services towards customers' wishes and take customers' needs into account when planning new leisure services.

Keywords: leisure services, service quality, developing service, spa

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset.....	6
1.2 Tutkimusmenetelmät .....	6
2 IMATRAN KYLPYLÄ.....	8
3 VAPAA-AJAN MATKAILU.....	9
3.1 Vapaa-ajan matkailija .....	10
3.2 Wellness–matkailu .....	11
4 PALVELU.....	13
4.1 Palvelun laatu.....	14
4.2 Palvelun kehittäminen .....	17
4.3 Vapaa-ajan palvelu.....	19
5 TUTKIMUS IMATRAN KYLPYLÄN VAPAA-AJANPALVELUISTA.....	20
5.1 Tutkimuksen tavoitteet .....	20
5.2 Tutkimuksen toteutus .....	21
5.3 Kyselylomake .....	21
5.4 Tutkimustulokset .....	22
5.4.1 Taustatiedot .....	22
5.4.2 Mielenpitoet nykyisistä vapaa-ajan palveluista.....	26
5.4.3 Mielenpitoet tulevista vapaa-ajan palveluista .....	27
5.4.4 Haastattelu.....	30
5.4.5 Yhteenveto.....	30
5.5 Johtopäätökset ja suositukset .....	31
KUVIOT .....	35
TAULUKOT.....	35
LÄHTEET.....	36

## LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Imatran kylpylän hiihtoloman viikko-ohjelma

Liite 3 Kyselylomakkeen kysymyksen 9 avoimet vastaukset

Liite 4 Kyselylomakkeen kysymyksen 10 avoimet vastaukset

Liite 5 Kyselylomakkeen kysymyksen 11 avoimet vastaukset

Liite 6 Kyselylomakkeen kysymyksen 12 avoimet vastaukset

# 1 JOHDANTO

Kylpylämatkailu on lähtenyt kehittymään Etelä-Karjalan alueella uusien kylpylähankkeiden suunnittelun myötä. Etelä-Karjalaan on suunnitteilla samaan aikaan kaksi mittavaa matkailukeskusta, joista toinen valmistuu kokonaan lähivuosina. Uudet matkailukeskukset ja kylpylät luovat lisää kilpailua jo olemassa oleville kylpylöille, ja nyt niiden on hyvä aika kehittää palveluitaan asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi. (YLE Etelä-Karjala 2009.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on Imatran kylpylän vapaa-ajanpalveluiden kehittäminen. Aihe kiinnostaa minua, koska olen aikaisemmin työskennellyt kylpylähotellissa vapaa-aikaohjaajana ja yhdessä muun henkilökunnan kanssa suunnitellut ja toteuttanut erilaisia vapaa-ajanpalveluita. Imatran kylpylä on minulle tuttu yritys työpaikkana ja tästä syystä myös luonteva yhteistyökumppani opinnäytetyön tekemiseen. Kylpylämatkailuun liittyvä aihe on ajankohtainen Etelä-Karjalan alueella.

Imatran kylpylän asiakkaille on myös aikaisemmin tehty opinnäytetyönä palveluihin liittyviä asiakastyytyväisyyskyselyjä. Vuonna 2008 Kristiina Ranta teki opinnäytetyön aiheesta: *”Imatran kylpylän kyky palvella venäläisiä asiakkaita”*. Venäläisille asiakkaille on tehty myös muita kyselyjä Imatran kylpylällä. Vuonna 2008 Julia Serbinos teki Imatran kylpylällä opinnäytetyönä tutkimuksen, jonka aihe oli *”Imatran kylpylän loma-asuntoasiakkaiden tyytyväisyys Imatran kylpylän palveluihin”*. Serbinoksen tutkimuksessa tuli ilmi, että ohjelmapalvelujen tarjontaa tulisi parantaa. Oman opinnäytetyöni tutkimuksessa selvitetään asiakkaiden näkökulmaa siitä, millä tavalla vapaa-ajan palveluiden tarjontaa olisi parannettava ja minkälaista vapaa-ajan ohjelmaa asiakkaat lomallaan haluaisivat järjestettävän. Oman opinnäytetyöni tutkimus käsittää yleisesti kaikki Imatran kylpylän vapaa-ajan palvelut, joita tarjotaan majoituksen ohella.

## **1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset**

Opinnäytetyön teoriaosuuden tarkoituksena on selvittää Imatran kylpylän toimintaa ja palveluita sekä määrittellä, mitä on vapaa-ajan matkailu, vapaa-ajan matkailija ja wellness-matkailu. Lisäksi teoriaosuudessa määritellään palvelu sekä sen laatu ja kehittäminen. Teoriaosuuden lopuksi selvitetään myös vapaa-ajan palvelun määritelmä.

Opinnäytetyön tavoitteena on saada Imatran kylpylän suomalaisilta asiakkailta heidän mielipiteensä Imatran kylpylän nykyisistä vapaa-ajan palveluista sekä kehitysideoita ja ehdotuksia uusista vapaa-ajan palveluista. Tutkimuksen tulosten perusteella Imatran kylpylän vapaa-aikaosaston henkilökunta voi päivittää Imatran kylpylän vapaa-ajan palveluiden tarjontaa ja vapaa-ajan viikko-ohjelmaa asiakkaiden toiveiden mukaan.

Toivon itse saavani opinnäytetyöni kautta lisätietoa siitä, minkälaisista vapaa-ajan palveluista kylpylämatkailuyrityksen asiakkaat mahdollisesti lomansa aikana ovat kiinnostuneita ja minkälaisia vapaa-ajan palveluita nykyisin on mahdollista toteuttaa. Tavoitteena on saada myös uutta teoretietoa palveluiden laadusta ja kehittämisestä. Uskon, että pystyn hyödyntämään opinnäytetyöni tutkimuksen tuloksia ja teoriaosuutta myös tulevaisuudessa työelämässä.

Opinnäytetyöni kohderyhmänä ovat Imatran kylpylässä majoittuvat suomalaiset asiakkaat. Vaikka nykyisin Imatran kylpylän asiakkaista noin puolet on venäläisiä, ei tule unohtaa suomalaisia asiakkaita ja heidän tarpeitaan (Sederholm 2010). Kohderyhmäksi tälle opinnäytetyölle valitaan suomalaiset asiakkaat, koska heille kohdistettu vapaa-ajan ohjelma kaipaa päivitystä.

## **1.2 Tutkimusmenetelmät**

Opinnäytetyön pääasiallisen tutkimuksen luonne on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, joka toteutetaan paperikyselynä. Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä halutaan saavuttaa numeraalista tietoa ja

kuvailla, missä määrin jokin asia on muuttunut tai missä määrin jokin asia vaikuttaa johonkin toiseen asiaan (Vilkkä 2005, 49 - 50).

Tutkimukseen kuuluu myös kvalitatiivinen eli laadullinen osuus, joka toteutetaan haastatteluina. Haastatteluiden tulokset mainitaan tässä opinnäytetyössä, mutta ne raportoidaan erikseen osana markkinointikurssin harjoitustyötä. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena ovat ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudesta ja tutkimuksessa tutkitaan merkitysten maailmaa (Vilkkä 2005, 97).

Opinnäytetyön pääasiallinen tutkimus toteutetaan paperikyselynä. Kysely on tapa kerätä aineistoa, ja kysymysten muoto on vakioitu eli kaikilta kyselyyn osallistuvilta kysytään samat kysymykset, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselyssä vastaaja lukee itse kysymyksen ja kirjoittaa siihen vastauksen itse. (Vilkkä 2007, 28.)

Kyselylomake (Liite 1) jaetaan henkilökunnan välityksellä vastaanotosta Imatran kylpylän suomalaisille asiakkaille heidän tullessa majoittumaan kylpylään. Kyselylomake jaetaan ainoastaan majoittuville asiakkaille, ja näin päiväkävijöillä ei ole mahdollisuutta vastata kyselyyn.

Kyselyn vastauksista saadaan sekä numeerista että kirjallista tietoa. Kyselylomakkeiden numeeriset tiedot kootaan ja analysoidaan Excel-  
taulukkolaskentaohjelman avulla. Vastaukset analysoidaan myös sanallisesti.

Opinnäytetyön teoriaosuutta varten hankitaan tietoa aihepiiriä käsittelevästä kirjallisuudesta, Internet-sivustoilta sekä lehtiartikkeleista ja muista julkaisuista.

## 2 IMATRAN KYLPYLÄ

Imatran kylpylä on monipuolinen vapaa-ajankeskus Itä-Suomessa. Palvelutarjonnasta löytyy hotellin ja kylpylän lisäksi ravintoloita, kylpylähoitoja, kosmetologi- ja kampaamopalveluja, erilaisia liikuntapalveluita sekä keilahalli. Imatran kylpylä tarjoaa myös mahdollisuuden kokousten järjestämiseen sekä työterveyspalvelut. (Imatran kylpylä 2010.)

Imatran kylpylän majoitusvaihtoehtoihin kuuluvat hotellihuoneet ja lomamökit. Kylpylähotellissa on yhteensä 79 kahden hengen huonetta, joista osa voidaan yhdistää perhehuoneeksi. Kylpylähotellin lisäksi hotellimajoitusta on promenadihotellissa 80 kahden hengen huonetta. Promenadihotellin huoneet ovat isompia ja varustukseltaan tasokkaampia kuin kylpylähotellin huoneet. Hotellihuoneiden lisäksi Imatran kylpylässä on mahdollisuus majoittua loma-asuntoihin, jotka ovat paritaloja. Loma-asunnoissa mahtuu asunnosta riippuen majoittumaan 4 - 8 henkilöä. Näiden lisäksi voi valita myös erittäin korkeatasoista majoitusta luhtisviiteissä, joita on 16 ja niihin voi majoittua 2 - 4 henkilöä. (Imatran kylpylä 2010.)

Kokoustiloissa on mahdollisuus toteuttaa jopa 400 henkilön tapahtumia. Erilaisia kokous- ja ryhmätiloja löytyy 10 - 100 hengelle. Myös erilaiset kokoukseen tarvittavat välineet on saatavilla. (Imatran kylpylä 2010.)

Imatran kylpylän ravintolatarjonta on monipuolinen. Ruoka- ja seurusteluravintola Kastanja on a la carte -ravintola. Aamiainen, lounas ja päivällinen tarjoillaan ravintola Tähtitaivaassa. Tähtitaivas on myös tanssiravintola. Aulabaari Helmi tarjoaa erilaisia juomia päivittäin ja karaokea kolme kertaa viikossa. Kahvila Akseli G:ssä on suolaista ja makeaa syötävää sekä kahvia ja virvokkeita. Ravintolapalveluihin kuuluu myös kylpylä Taikametsän allasbaari sekä keilahallin baari. (Imatran kylpylä 2010.)



Kylpylä Taikametsässä on pore-altaita, hierovia suihkuja, ulkoallas, kuumavesiallas ja lasten allas sekä uusimpana tavallinen 20 metrin rata-allas kuntouintia varten. (Imatran kylpylä 2010.)

Kylpylän viikko-ohjelmasta (Liite 2) löytyy aktiviteetteja jokaiselle päivälle. Kylpylän alueella on myös mahdollisuuksia harrastaa liikuntaa ja muita vapaa-ajan aktiviteetteja itsenäisesti silloin, kun se loman aikatauluun parhaiten sopii. Kuntosalilla ja liikuntasalissa voi harrastaa omatoimisesti tai mennä ohjattuihin ohjelmiin. Myös erilaisia harrastusvälineitä on vuokrattavissa. Kylpylän fitness-jumpista löytyy monenlaisia liikuntavaihtoehtoja. Vapaa-ajan palveluja Imatran kylpylällä tuottaa myös Saimaa Adventures, joka järjestää mm. mönkijäsafareita ja lumikenkäkävelyjä. Imatran kylpylällä on oma keilahalli, jossa voi perinteisen keilauksen lisäksi esimerkiksi harrastaa hohtokeilausta tai järjestää lastenjuhlia. (Imatran kylpylä 2010.)

Vesihoitola Venla vastaa asiakkaiden hemmottelusta kylpylähoidoilla ja kauneushoitola Wellamo kosmetologi- ja kampaamopalveluilla. Nämä molemmat sijaitsevat kylpyläkadulla. Kylpyläkadulla on myös Puoti, jossa myydään perustarvikkeita ja matkamuuistoja. (Imatran kylpylä 2010.)

### **3 VAPAA-AJAN MATKAILU**

Matkailu on kotipaikkakunnan tai elinpiirin ulkopuolella tapahtuvaa oleskelua, joka kestää korkeintaan yhden vuoden. Matkailu on pääsääntöisesti vapaa-ajan matkailua tai liikematkailua. Vapaa-ajan matkailua se on silloin, kun matkustetaan vapaa-aikana eikä matka ole työhön tai kokoukseen liittyvä. Nykyisin kuitenkin vapaa-ajan matkailua ja liikematkustamista on hankalampi erottaa toisistaan, koska liikematkailija usein yhdistää matkaansa myös vapaa-ajan viettoa ja usein erilaisia vapaa-ajan palveluita käytetään kuitenkin molemmissa matkailumuodoissa. (Vuoristo 2000, 20 - 27.)

Vapaa-ajan matkailussa matkustaja usein maksaa matkan itse tai ainakaan sitä ei maksa työnantaja. Matkustaja itse päättää myös vapaa-ajan matkailun kohteen ja matkan keston. Vapaa-ajan matkailun reagointiaika on useita kuukausia. Reagointiaika alkaa matkan suunnittelusta ja päättyy matkan toteutukseen. Yleisimpiä vapaa-ajan matkustuksen kohteita ovat rantakohteet, kaupungit ja nähtävyydet. Vapaa-ajan matkoilla käytetään usein erilaisia vapaa-ajan palveluita osana matkaa. Vapaa-ajan matkustuksen ajankohtana ovat yleensä loma-ajat ja viikonloput. (Lackman & Verhelä 2003, 29.)

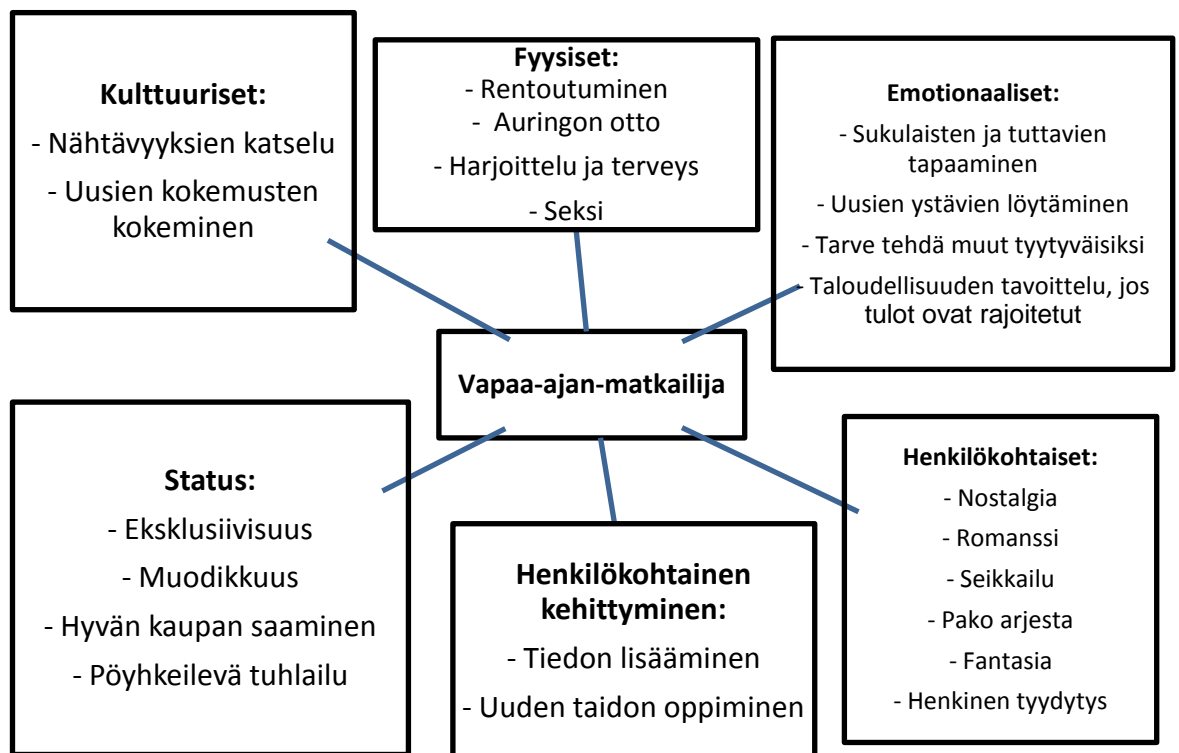
### **3.1 Vapaa-ajan matkailija**

Vapaa-ajan matkailija on vapaa-aikanaan elinympäristönsä ulkopuolelle matkustava henkilö. Vapaa-ajan matkailijan matkustusmotiivit liittyvät usein virkistykseen, harrastuksiin, rentoutumiseen tai ystävien ja sukulaisten tapaamiseen. Liike- ja kokousmatkustajat voivat matkallaan käyttää myös vapaa-ajan palveluita ja viettää vapaa-aikaa, mutta he ovat yleensä liikematkailijoita eikä heitä lueta vapaa-ajan matkailijoihin. (Boxberg & Komppula, 2002.)

Vapaa-ajan matkailijat voidaan jaotella erilaisiin matkailijaryhmiin. Yksi yleisimmin käytetyistä ryhmittelyistä on matkustuksen motivaatiotekijät. Monista matkailun motivaatiotekijöiden ryhmittelystä selkein on McIntoshin ja Goeldnerin esittämä nelijako, jossa ensimmäisenä ovat fyysiset tekijät. Nämä perustuvat henkiseen ja ruumiilliseen virkistykseen, terveyteen, urheiluun ja huvitteluun. Toisena motivaatiotekijänä on kulttuuritekijä. Se perustuu haluun nähdä ja tietää enemmän kulttuureista. Kulttuuritekijä voi olla esimerkiksi tutustuminen jonkin maan alkuperäisväestöön ja heidän elämänsä sekä tapoihinsa. Kulttuuritekijä on usein vapaa-ajan matkaajalle syy matkustaa toiseen maahan. Kolmantena motivaatiotekijänä ovat ihmisten väliset tekijät. Näitä ovat mm. uusien ihmisten tapaaminen, ystävien ja sukulaisten luona vierailu sekä pakeneminen päivittäisistä rutiineista ihmissuhteissa ja työympäristössä. Neljäs motivaatiotekijä on status- ja arvotekijä, joka viittaa osaltaan vapaa-ajan matkailijaan, mutta voi viitata myös liikematkailijaan. Tässä tekijässä yleisimpiä syitä matkustukseen on mm. halu syventää harrastuksia sekä täydentää

opintoja ja tietoja, halu saada arvostusta muilta ihmisiltä ja vahvistaa omaa egoa. (Vuoristo 2000, 38 - 52.)

Vapaa-ajan matkailijan motivaatiotekijät voidaan jakaa myös muilla tavoilla ryhmiin. Swarbrooke ja Horner (1999, 54) jaottelevat vapaa-ajan matkailijan motiivit, perustuen matkailijan syvimpiin tarpeisiin, kuviossa 3.1 esitetyllä tavalla.



Kuvio 3.1. Vapaa-ajan matkailijan motiivit (Swarbrooke & Hofner 1999)

Kuviossa 3.1 on tarkasteltu syvemmin asioita, jotka liittyvät vapaa-ajan matkailijan matkustusmotiiveihin. Nämä ovat yleisimmät syyt miksi ihminen matkustaa vapaa-aikanaan.

### 3.2 Wellness-matkailu

Suontausta ja Tyni (2005) käsittelevät teoksessaan Wellness-matkailua. Heidän mukaansa wellness-matkailu on terveyttä ja hyvinvointia sisältävää matkailua. Wellness-matkailu tunnetaan myös nimellä hyvinvointimatkailu. Wellness-

matkailu on osa vapaa-ajan matkailua, ja nykypäivänä suureen osaan vapaa-ajan matkailusta voidaan yhdistää myös wellness-matkailu. Wellness-matkailun historia lähtee jo vuodesta 10 000 eKr., jolloin kylpyläkulttuuri alkoi kehittyä. Alussa kylpylöitä käytettiin terveysmatkailuun. Myöhemmin kylpylöitä alettiin käyttää terveydenhuollon lisäksi myös yleiseen kehon ja mielen hyvinvointiin ja nykypäivänä puhutaan wellness-matkailusta. Sana wellness tulee englannin kielestä ja tarkoittaa suomeksi hyvinvointi.

Hentisen (2005) hyvinvointimatkailua koskevan tutkimuksen mukaan hyvinvointimatkailu on vastakohta terveydenhoitomatkailulle. Hyvinvointimatkailussa on monipuolisesti sielun, mielen ja ruumiin hyvinvoinnin ympärille rakennettuja palvelukokonaisuuksia, kuten erilaiset kylpyläpaketit. Wellness taas on osa hyvinvointimatkailua, joka vastaa hyvinvointimatkailun palveluja, mutta on laadultaan tasokkaampaa. Wellness-palvelusta puhuttaessa palveluympäristö on rauhallinen, esteettinen ja ylellinen. Wellness -palvelu on siis lähes verrattavissa hyvinvointipalveluihin, mutta se on suunnattu enemmän aikuisille ja siinä on mukana ainakin vähän luksusta.

Terveyttä ja hyvinvointia voidaan mitata ja määritellä kahdella eri tavalla, jotka ovat kapea terveystieteellinen ja laaja terveystieteellinen. Kapea terveystieteellinen on luonnontieteellis-lääketieteellisesti mitattavaa, jossa terveys käsitetään sairauden puuttumisena ja hyväkuntoisuutena. Laaja terveystieteellinen puolestaan perustuu maailman terveysjärjestön WHO:n määritelmään, ja se on täydellinen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila. Kapea terveystieteellinen tarkoittaa fyysistä ja henkistä terveyttä. Laaja terveystieteellinen puolestaan tarkoittaa fyysistä ja henkistä hyvinvointia. Näiden molempien hoito ja ylläpito matkustuksen tarkoituksena tai osana matkaa ovat wellness-matkailua. (Suontausta & Tyni 2005.)

Suomessa wellness-matkailutarjonta on näkyvintä kylpylöiden osalta. Kylpylämatkailu on suosituin wellness-matkailun muoto. Lisäksi wellness-matkailun kohteita on mm. erilaiset hiljaisuuden keskukset, urheiluopistot, luonnonpuistot ja ohjelmapalveluyritykset. (Suontausta & Tyni 2005.)

## 4 PALVELU

Taloustieteessä palvelulla tarkoitetaan aineettoman hyödykkeen tuottamista asiakkaalle. Yleensä palvelu määritellään suhteessa konkreettisiin tuotteisiin, ja sillä voidaan nähdä olevan neljä erityispiirrettä. Nämä neljä erityispiirrettä ovat seuraavat:

- Palvelu on ainakin osaksi aineeton.
- Se on prosessi tai toimintasarja.
- Kulutus ja tuottaminen tapahtuvat yhtä aikaa.
- Asiakas osallistuu palvelutapahtumaan käyttäessään palvelua.

(Wikipedia 2010.)

Palvelujen tuottajia ovat sekä yksityiset yritykset että julkishallinto. Yksityiset yritykset tuottavat palveluja kuluttajille tai toisille yrityksille. Julkishallinto tuottaa palveluja kunnan tai kaupungin asukkaille. Julkishallinnon tuottamia palveluja ovat mm. terveyskeskus, koulut, päiväkodit ja poliisi. Yleensä aina palvelun tuottamiseen tarvitaan tuotantovälineitä, joista tärkein on työvoima. Palveluala onkin erittäin työvoimavaltainen. (Wikipedia 2010.)

Palvelu on yksi markkinoinnin kilpailukeino. Palvelusta ei aina makseta suoranaisesti erikseen, tällaista palvelua on mm. asiakaspalvelu. Palvelu ja sen hyvä laatu on kuitenkin yritykselle kannattavaa, vaikka siitä ei suoraan kerry kassaan tuloja, mutta se edesauttaa tuotteiden myyntiä ja asiakkaiden positiivisia mielipiteitä yrityksestä. (Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1996.)

Palvelu koostuu yleensä peruspalvelupaketista. Siihen kuuluu yksi tai muutamia ydinpalveluita, avustavat palvelut ja tukipalvelut sekä tavarat. Ydinpalvelu on syy siihen, miksi tuote on markkinoilla. Avustavat palvelut helpottavat ydinpalvelun käyttöä, ja niitä tarvitaan, jotta asiakas käyttäisi ydinpalveluja. Tukipalvelut ja tavarat taas antavat ydinpalvelulle lisäarvoa tai tekevät ydinpalveluista erilaisia verrattuna kilpailijan palveluihin. (Grönroos 2000.)

Yksi palvelun osatekijä on palvelukulttuuri. Hyvä palvelu vaatii aina myös hyvän palvelukulttuurin. Palvelukulttuurin on oltava palveluhenkinen ja asiakasystävällinen. Palvelut on tuotettava siten, että peruspalvelupaketin jokainen osa olisi asiakkaan mielestä laadukas. Jos palvelupaketissa joku osa pettää, ei kokonaisuuskaan enää toimi. Palvelukulttuuri on kaikkea sitä, mitä asiakas näkee, kokee ja tuntee palveluprosessin aikana. Palvelukulttuuri on palveluilmapiiri yrityksessä, ja se heijastaa yrityksen arvoja asiakkaalle. (Lahtinen ym. 1996.)

#### **4.1 Palvelun laatu**

Koska palvelu on sarja tekoja eikä varsinainen asia tai konkreettinen tuote, ei ole ennalta tuotettua laatua, jota voisi etukäteen valvoa. Palvelun laatu mitataan vasta, kun palvelu on myyty ja kulutettu. Yhden asiakkaan saama palvelu ei koskaan ole samanlainen kuin sama palvelu seuraavan asiakkaan kohdalla. Laadunvalvonta tapahtuu tästä syystä samassa paikassa ja samaan aikaan kuin palvelun tuottaminen ja kulutuskin. (Grönroos 2000.)

Jokaiselle erilaisia palveluja tarjoavalle yritykselle palvelun laatu on tärkeää. Palvelun laatutavoitteet määräytyvät yrityksen liikeidean mukaan. Laatua olisi hyvä mitata ja kehittää säännöllisin väliajoin. Palvelun laadussa ja sen kehittämässä tulisi ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan tarpeet. Palvelun laadulla on kolme ulottuvuutta. Ne ovat tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja vuorovaikutuslaatu. (Lackman & Verhelä 2003, 40 - 44.)

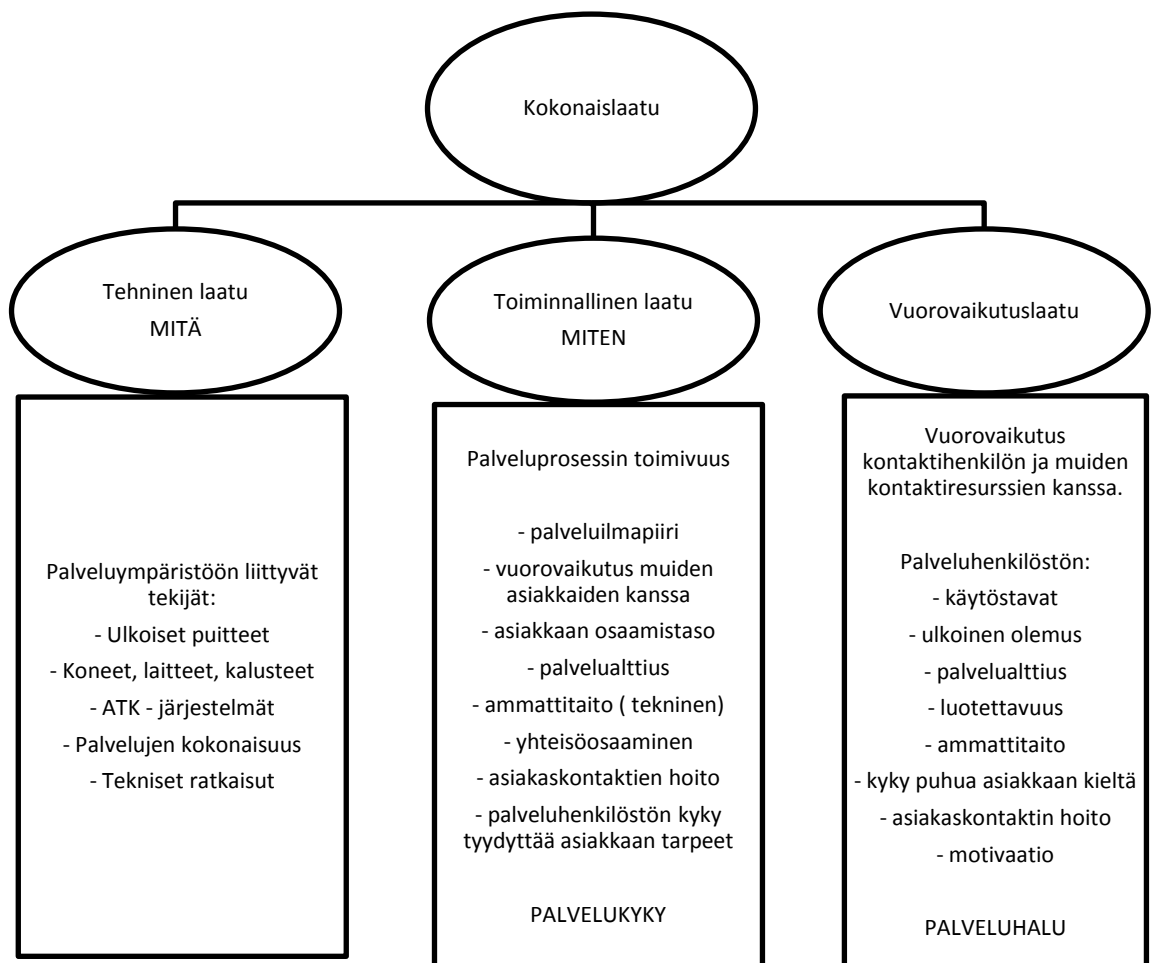
Palvelun tekninen laatu viittaa siihen, mitä asiakas saa. Tekniseen laatuun liittyvät palveluympäristön tekijät, kuten ulkoiset puitteet ja tekniset ratkaisut. Myös koneiden, laitteiden ja kalusteiden laatu on teknistä laatua. (Boxberg & Komppula 2002, 42 - 61.)

Toiminnallinen laatu on sitä, miten asiakas kokee palvelun. Toiminnallista laatua edustavat mm. yrityksen palveluilmapiiri, henkilökunnan vuorovaikutus asiakkaiden kanssa sekä henkilöstön ammattitaito. Palvelutapahtumaan kuuluu myös erilaisia prosesseja, jotka tapahtuvat varsinaisen palvelutapahtuman

ulkopuolella ja joita asiakas ei näe. Nämä prosessit ja koko palvelutapahtuma vaikuttavat toiminnalliseen laatuun. (Boxberg & Komppula 2002, 42 - 61.)

Vuorovaikutuslaadussa on hyvin paljon samoja piirteitä kuin toiminnallisessa laadussa. Joissakin tapauksissa vuorovaikutuslaatu on sama asia kuin toiminnallinen laatu. Vuorovaikutuslaadussa keskitytään kuitenkin ainoastaan asiakkaan ja henkilöstön välisiin vuorovaikutustekijöihin. Näitä ovat mm. henkilöstön ystävällisyys, palvelualltius ja ulkoinen olemus sekä käytöstavat. Vuorovaikutuslaatua tarkastellaan kokonaan ainoastaan asiakaspalvelusta. (Boxberg & Komppula 2002, 42 - 61.)

Palvelun laatu-ulottuvuudet on esitelty tarkemmin kuviossa 4.1. Kuviosta näkyy, mitä palvelun kolme laatu-ulottuvuutta sisältävät.



Kuvio 4.1 Palvelun laatu-ulottuvuudet ( Boxberg & Komppula 2002, 45)

Palvelun laadun määrittelee aina palvelua käyttävä asiakas ja palvelun laatua on tarkoitus kehittää asiakkaan tarpeiden mukaan. Tästä syystä asiakas on myös paras tapa mitata palvelujen laatua. Palvelun laatua voi mitata asiakkailta parhaiten kysymällä suoraan. Kyselyn voi suorittaa käyttäen hyväkseen esim. erilaisia kyselylomakkeita tai haastatteluja. Asiakkaiden mielipiteiden perusteella on helppo saada tieto yrityksen palvelujen laadusta sekä siitä, miten palveluja tulisi kehittää. (Lackman & Verhelä 2003, 40 - 44.)

Palvelun laatua voidaan hallita erilaisilla laatujärjestelmillä, joista eniten käytetty on ISO 9000 - laatujärjestelmästandardit. Laatujärjestelmillä hallitaan enimmäkseen tuotteiden laatua, mutta jonkin verran myös palvelujen laatua. Laatujärjestelmän yritys voi rakentaa myös itse ilman virallisia laatustandardeja. Laatustandardeja noudattavat yritykset voivat osallistua laatupalkintokilpailuihin. Laatupalkinnot kannustavat yrityksen henkilöstöä noudattamaan standardeja, ja näin yrityksen laatu pysyy hyvänä. (Hokkanen & Strömberg 2006, 95 - 110.)

Vaikka loppujen lopuksi palvelun laadusta vastaakin palvelutilanteessa olevat ja palveluprosessia tuottavat henkilöstön jäsenet, on myös yrityksen johdolla ja esimiehillä suuri rooli hyvälaatuisen palvelun tuottamisessa. Lämsä ja Uusitalo (2003) ovat teoksessaan esitelleet asioita, millä tavalla esimies voi vaikuttaa palvelun laatuun. Esimies pyrkii varmistamaan asiakastytyväisyyden jokaisessa asiakaskohtaamisessa luomalla keinot ja järjestelmät ongelmien ja virheiden tehokkaaseen ratkaisemiseen. Hän antaa henkilöstölle riittävästi vapautta toimia joustavasti asiakastilanteen mukaan, tukee työntekijöitä ja kouluttaa kohtaamaan ongelmatilanteita. Henkilöstön kouluttamiseen ja perehdyttämiseen on sisällytettävä myös palvelun laadun osa-alueet ja niiden huomioiminen kaikissa palvelutilanteissa. Esimiehen tehtävänä on palvelun konkreettisten osien suunnittelu ja toteuttaminen siten, että fyysiset toimitilat ja laitteet, henkilöstön pukeutuminen ja käyttäytyminen sekä palvelutapahtuman kulku tukevat asiakkaiden toiveita ja odotuksia. Esimiehen tulee huolehtia myös siitä, että asiakkaan kokemukset ovat samansuuntaisia kuin markkinoinnissa annetut lupaukset ja yritykselle rakennettu imago. Hänen tulee huomioida



asiakkaan laatukäsityksen ja palvelun hinnan välinen suhde sekä viestittää tämä periaate myös henkilöstölle. (Lämsä & Uusitalo 2003.)

Palvelun laatuun vaikuttaa aina osaltaan myös ulkoiset puitteet, joista koostuu osa yrityksen imagoa. Yrityksen johto ja esimiehet keskittyvät usein liikaa henkilöstön johtamiseen ja palvelutilanteeseen, kun olisi palvelun laadun kannalta tärkeää keskittyä myös yrityksen fyysiseen rakenteeseen. On tutkittu, että yrityksen sisustus ja muu fyysinen rakenne ovat kärkisijoilla tuottamassa asiakkaalle arvoa yrityksessä vieraillessa. (Dube, Enz, Renaghan & Siguaw 2000.)

Osa palvelun laatua on myös palvelun markkinointi ja tarkemmin sen onnistuminen. Useissa tapauksissa asiakas saa ensimmäisen kuvan palvelusta ja jonkinlaisen kuvan myös yrityksen imagosta, kun näkee mainoksen yrityksestä ja sen palveluista. Palvelun markkinoiminen voi joissain määrin olla jopa hankalampaa, kuin aineellisten tuotteiden markkinointi. Kokemuksen luominen asiakkaalle tulisi aloittaa jo markkinointia suunnitellessa. (Kotler, Bowen & Makens 2009.)

#### **4.2 Palvelun kehittäminen**

Palvelun laadun määrää asiakas, joka palvelua käyttää. Laatua myös mitataan asiakkaan mielipiteiden perusteella. Myös palvelun kehittäminen on hyvä lähteä toteuttamaan asiakkaiden mielipiteiden ja tarpeiden mukaan. Erilaisilla kyselyillä ja tutkimuksilla mitataan palvelun laatua ja samalla myös haetaan kehitysideoita palveluille. Tämä pätee jo olemassa olevien palvelujen kehittämiseen sekä uusien tuotteiden kehittämiseen. Molemmissa tapauksissa taustalla on aina oltava asiakkaan tarpeet, ja niiden on pohjauduttava yrityksen liikeideaan. (Lackman & Verhelä 2003, 73 - 87.)

Palvelun kehittämiseen tarvitaan kuitenkin muutakin kuin vain asiakkaiden mielipiteet ja asiakkaiden tarpeet. Ne ovat ainoastaan syy sille, miksi kehitetään. Varsinainen palvelun kehittäminen vaatii aikaa ja aivotyöskentelyä, joissakin tapauksissa rahaakin. Palvelujen kehittämiseen on useita erilaisia

menetelmiä mm. aivoriihityöskentely, ideakilpailut sekä toisten yritysten toiminnan seuraaminen. (Lackman & Verhelä 2003, 73 - 87.)

Matkailun ohjelmapalveluja käsittelevässä kirjassaan Lackman ja Verhelä (2003) ovat todenneet, että parhaat kehitysideat syntyvät paikkakunnan, alueen tai yrittäjän omista vahvuuksista ja osaamisesta. Näitä voi käyttää rajattomasti hyväkseen eri menetelmissä palvelun kehittämiseksi. Aivoriihityöskentely yrityksen henkilökunnan ja yhteistyökumppaneiden kanssa voi tuottaa hyviä tuloksia. Oman toiminnan vertaaminen toiseen saman alan yritykseen on myös hyvä keino saada uusia ajatuksia palvelujen kehittämiseen.

Palvelun kehittämisessä hyödyllisiä lähtökohtia ovat Suomen laatupalkinnon arviointiperusteet, jotka Pesonen, Mönkkönen ja Hokkanen (2000) ovat teoksessaan listanneet. Näiden arviointiperusteiden mukaan yrityksen palvelun laatu olisi kunnossa, kun:

- palvelu on asiakassuuntautunutta. Asiakas määrittää laadun ja hyvä laatu tarkoittaa tyytyväistä asiakasta.
- yrityksen johto antaa henkilökohtaisen esimerkin asiakassuuntautuneesta palvelusta, asettaa yhteiset tavoitteet ja luo toimintaedellytykset asiakassuuntautuneelle palvelulle.
- johtamisjärjestelmä perustuu luotettavaan tietoon.
- yritystoiminta on tavoitteellinen ja tuloshakuinen. Yrityksen toiminta parantuu jatkuvasti toiminnan suunnittelun ja arvioinnin avulla.
- henkilöstö on sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin. Henkilöstöä kehitetään koulutuksilla ja kannustetaan palkkiojärjestelmillä.
- palveluiden suunnittelun vaiheessa on otettu huomioon asiakkaiden ja henkilöstön tarpeet.

- yrityksen huomio on kohdistettu tulevaisuuteen. Yritys sitoutuu pitkäaikaisiin asiakkaisiin, henkilöstöön ja yhteistyökumppaneihin.
- yrityksen toiminnassa on otettu huomioon yhteistyön ja vastuullisuuden tärkeys, koko yhteisön hyvinvointi, eettiset arvot ja kansalaisten turvallisuus sekä luonnonvarojen tuhlauksen estäminen.

Esimiehen tehtävät palvelun kehittämisessä on palvelun suunnittelu, palvelutilanteen organisointi, henkilöstön motivointi ja palveluprosessin valvonta (Hersey & Kenneth 1990).

Esimies on palvelun kehittämisessä tärkeässä asemassa, ja hän voi vaikuttaa palveluprosessiin monella tavalla. Esimies voi vaikuttaa laadukkaan palvelun toteutumiseen antamalla palautetta henkilöstölle silloin, kun palvelussa on jotain kehitettävää. Kehitettävissä asioissa esimiehen tulee kuitenkin tarkasti määrittellä henkilöstölle palvelut, joissa olisi kehitettävää. Ihmisillä on taipumusta tehdä asioita, joista palkitaan ja joihin kiinnitetään huomiota. Näin ollen esimiehen on hyvä muistaa palkita ja kannustaa henkilöstöään myös hyvälaatuisen palveluntuottamisen jälkeen. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003.)

### **4.3 Vapaa-ajan palvelu**

Vapaa-ajan palveluita tuottavat yritykset, jotka ovat keskittyneet vapaa-ajan toimintaan. Erilaisia vapaa-ajan palveluita tuottavat myös mm. kaupungit, kunnat ja yhteisöt, mutta tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa ja tutkimuksessa keskitytään matkailuyrityksen tuottamaan vapaa-ajan palveluun. Matkailu on usein vapaa-aikaa tai ainakin siihen osana liittyy vapaa-aika, ja tästä syystä matkailuyritykset tuottavat paljon vapaa-ajan palveluita. Matkailuyrityksen tuottamia vapaa-ajan palveluita voidaan kutsua myös osaksi matkailupalveluita.

Vapaa-ajan palvelu matkailuyrityksessä on usein ohjelmapalvelu, mutta vapaa-ajan palveluiksi luetaan myös mm. ravitsemispalvelut ja erilaiset liikennepalvelut (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 224).

Vapaa-ajan palveluista ohjelmapalvelut ovat omatoimisia tai ohjattuja toimintoja, jotka pohjautuvat luontoon, kulttuuriin, viihteeseen, liikuntaan tai terveyteen. Näihin ohjelmapalveluihin voidaan yhdistää myös esim. ravitsemispalveluja ja liikennepalveluja. (Lackman & Verhelä 2003, 10 - 18.)

Vapaa-ajan palvelu on asiakkaan käyttämä palvelu tai palveluiden kokonaisuus, johon liittyy aineettoman palvelun lisäksi tuotteen konkreettisia ominaisuuksia. Matkailuyrityksessä vapaa-ajan palveluna voidaan pitää kaikkia palveluja, joita asiakas käyttää tai kuluttaa vapaa-aikanaan. (Lackman & Verhelä 2003, 10 - 18.)

## **5 TUTKIMUS IMATRAN KYLPYLÄN VAPAA-AJAN PALVELUISTA**

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden mielipiteitä Imatran kylpylän nykyisistä ja tulevista vapaa-ajan palveluista. Tutkimus toteutettiin asiakaskyselynä Imatran kylpylässä talven 2010 aikana. Kysely kohdistettiin ainoastaan Imatran kylpylässä majoittuville suomalaisille asiakkaille ja toteutettiin ainoastaan suomen kielellä. Kysely jaettiin pääasiassa hotellin vastaanotosta asiakkaan saapuessa majoittumaan. Kysely aloitettiin 1.2.2010, ja lomakkeita kerättiin hiihtolomaviikkojen loppuun saakka eli kysely päättyi 14.3.2010. Tuona aikana saatiin 22 vastausta.

### **5.1 Tutkimuksen tavoitteet**

Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esille Imatran kylpylän suomalaisten asiakkaiden mielipiteet Imatran kylpylän nykyisistä ja tulevista vapaa-ajan palveluista sekä viikko-ohjelmasta. Tutkimuksen tulosten perusteella Imatran

kylpylän vapaa-aikaosaston henkilökunta pyrkii kehittämään vapaa-ajan palveluitaan asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Tulosten perusteella voidaan myös suunnitella Imatran kylpylälle uusia, asiakkaita kiinnostavia vapaa-ajan palveluita.

## **5.2 Tutkimuksen toteutus**

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, jonka asiakas sai viikko-ohjelman yhteydessä majoituessaan Imatran kylpylään. Asiakkaat palauttivat kyselylomakkeen täytettynä hotellin vastaanottoon, josta vastaukset noudettiin viikoittain. Näin saatiin kerätyksi tietoa siitä, minkä viikon aikana asiakas on lomailut Imatran kylpylässä. Tämä tieto yhdessä matkan tarkoituksen kanssa vaikuttaa siihen, minkälainen on ollut asiakkaan viikko-ohjelma ja mitä vapaa-ajanpalveluita se on sisältänyt. Kyselyn vastaukset kerättiin Excel-taulukkoon, jonka avulla kyselyn tuloksia analysoitiin.

## **5.3 Kyselylomake**

Kyselylomake oli yhden paperin molemmilla puolilla. Kyselylomake alkoi vastaajan taustatietojen kysymisellä. Taustatiedoista oli seitsemän kysymystä.

Taustatietojen jälkeen oli neljä kysymystä, jotka käsittelivät Imatran kylpylän nykyistä vapaa-aika ohjelmaa. Näistä kysymyksistä ensimmäisessä lueteltiin Imatran kylpylän vapaa-ajan palveluita ja kysyttiin kuinka kiinnostunut asiakas oli näitä käyttämään. Seuraavat kolme kysymystä olivat avoimia kysymyksiä ja niissä kysyttiin vastaajan mielipidettä nykyisestä viikko-ohjelmasta.

Näiden jälkeen oli vielä kaksi kysymystä, jotka koskivat mahdollista tulevaa vapaa-ajan ohjelmaa. Ensimmäinen kysymys oli avoin ja siinä kysyttiin, minkälaista ohjelmaa asiakas toivoisi Imatran kylpylässä järjestettävän. Toisessa kysymyksessä oli listattu kylpylään suunnitteilla olevia maksullisia vapaa-ajan palveluita. Kysymyksessä kysyttiin asiakkaan kiinnostusta osallistua näihin sekä hintaehdotusta, mitä olisi palvelusta valmis maksamaan.

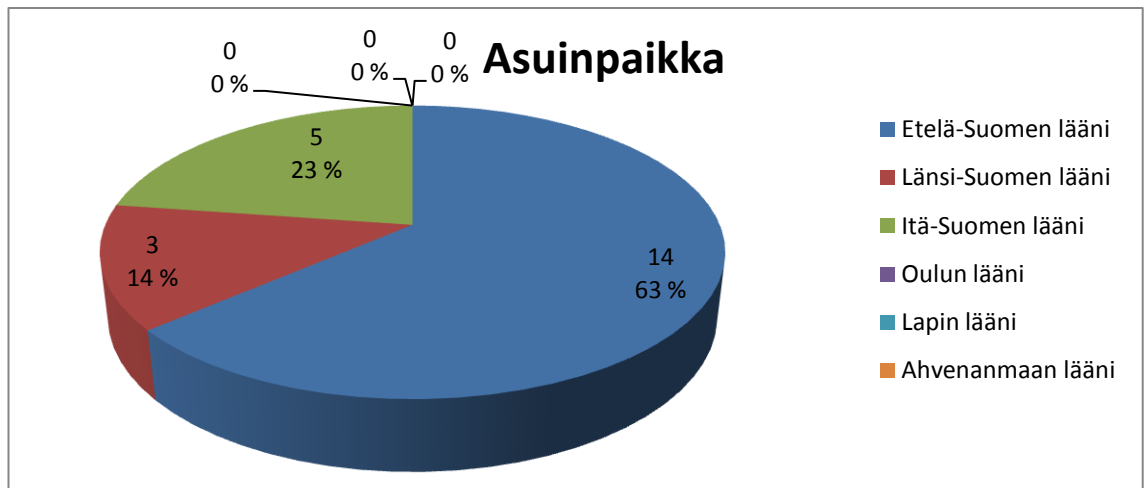
Kyselylomakkeessa oli myös arvonta, johon asiakas saattoi halutessaan osallistua täyttämällä yhteystietonsa niille varattuihin kohtiin. Arvonta suoritettiin kyselyn päätyttyä kaikkien yhteystietonsa jättäneiden kesken. Arvonta oli samalla paperilla kyselyn kanssa, koska katsottiin, ettei sillä ollut suurta merkitystä vastausmäärän suhteen eikä kyselyssä kysytty liian henkilökohtaisia asioita.

## **5. 4 Tutkimustulokset**

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Ensimmäisenä esitellään vastaajien taustatiedot, sen jälkeen mielipiteet nykyisistä vapaa-ajan palveluista ja kolmantena mielipiteet tulevista vapaa-ajan palveluista. Kyselyyn vastasi yhteensä 22 henkilöä. Suurin osa vastauksista tuli kahden ensimmäisen hiihtolomaviikon, viikkojen 8 ja 9, aikana.

### **5.4.1 Taustatiedot**

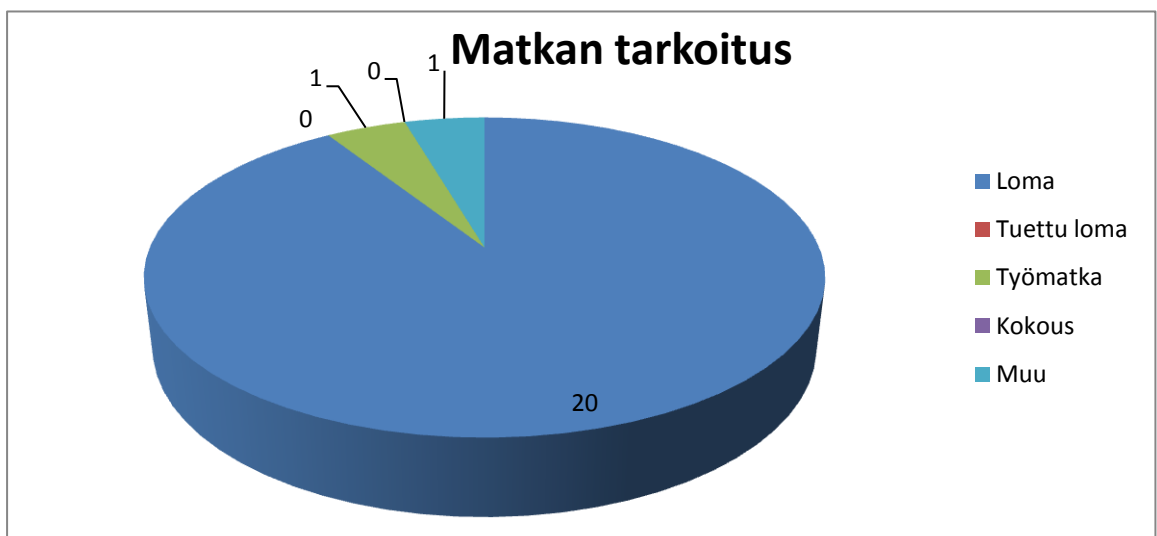
Kysymyksessä yksi kysyttiin vastaajan asuinpaikkakunta. Kysymys oli avoin, ja asuinpaikkakunnat koottiin tässä analysoinnissa lääneittäin. Kuviosta 5.1 käy ilmi, että vastaajista 63 % (14 vastaajaa) eli suurin osa asui Etelä-Suomen läänissä, seuraavaksi suurin määrä eli 23 % (5 vastaajaa) asui Itä-Suomen läänissä ja 14 % (3 vastaajaa) asui Länsi-Suomen läänissä. Oulun, Lapin ja Ahvenanmaan lääneistä ei ollut yhtään vastaajaa. Kysymykseen vastasivat kaikki 22 vastaajaa.



Kuvio 5.1 Vastaajien asuinpaikkakunta lääneittäin

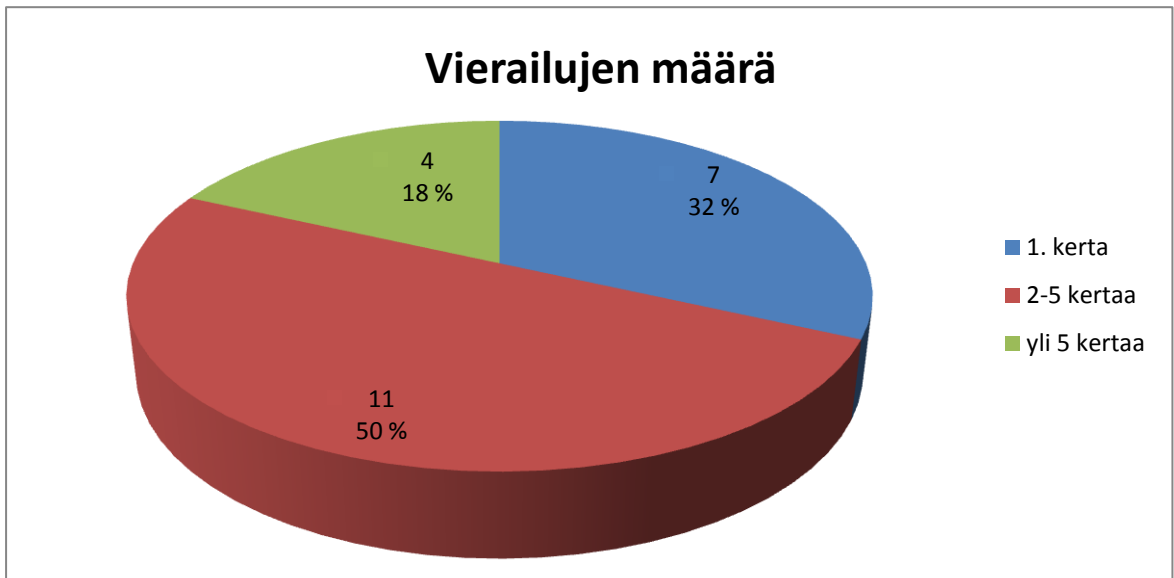
Kysymyksessä kaksi kysyttiin vastaajan sukupuolta. Vastausvaihtoehtoina oli nainen tai mies. Suurin osa eli 68 % (15) vastaajista oli naisia. Loput 32 % (7) vastaajista oli miehiä. Kysymykseen vastasivat kaikki 22 vastaajaa.

Kysymys kolme käsitteli matkan tarkoitusta. Vaihtoehtoja kysymykseen oli valittavana viisi: loma, tuettu loma, työmatka, kokous ja muu, mikä? Kohdassa muu, mikä sai vastata avoimesti. Kuviosta 5.2 näkee, että 22 vastaajasta 20 oli lomalla, yksi työmatkalla ja yksi muulla matkalla. Muulla matkalla ollut vastasi avoimeen kohtaan: lahjakortti.



Kuvio 5.2 Vastaajien matkan tarkoitus

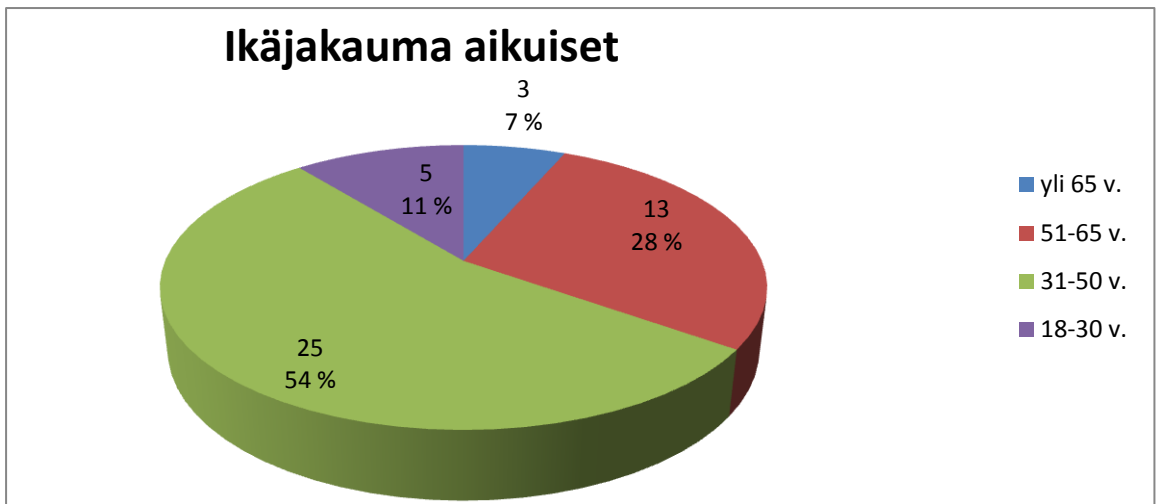
Kysymyksessä neljä kysyttiin vierailujen määrää Imatran kylpylässä. Valittavina vaihtoehtoina oli 1. kerta, 2 - 5 kertaa ja yli 5 kertaa. Kuten kuviosta 5.3 käy ilmi, puolet vastaajista oli vierailut Imatran kylpylässä 2 - 5 kertaa, 32 %:lle (7 vastaajaa) tämä oli ensimmäinen kerta, ja 18 % (4 vastaajaa) oli vierailut Imatran kylpylässä yli 5 kertaa. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 22 vastaajaa.



Kuvio 5.3 Vastaajan vierailujen määrä Imatran kylpylässä

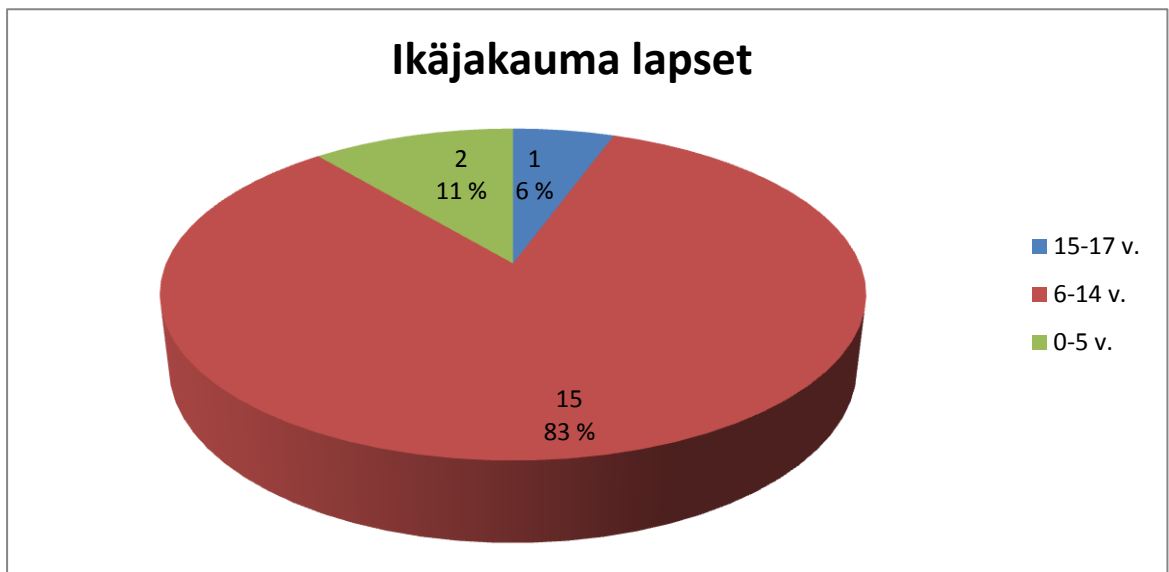
Kysymyksessä viisi kysyttiin matkaseurueen koko ja heidän ikänsä. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 22 vastaajaa. Matkaseurueen koko oli keskimäärin 2,9 henkilöä. Suurin matkaseurue oli 6 henkilöä ja pienin yksi henkilö. Aikuisten ikää kysyttäessä vaihtoehtoja oli neljä: 18 - 30 vuotta, 31 - 50 vuotta, 51 - 65 vuotta ja yli 65 vuotta. Aikuisia matkaseurueiden jäsenistä oli yhteensä 46 ja heistä yli puolet eli 54 % (25 henkilöä) oli 31 - 50-vuotiaita. Seuraavaksi suurin ryhmä oli 51 - 65-vuotiaat, heitä oli 28 % (13 henkilöä) matkaseurueiden aikuisista. Vastaajista 18 - 30-vuotiaita oli 11 % (5 henkilöä) ja yli 65-vuotiaita 7 % (3 henkilöä). Kuviossa 5.4 on aikuisten ikäjakauma.





Kuvio 5.4 Matkaseurueiden aikuisten ikäjakauma

Matkaseurueiden lapsien ikää kysyttäessä oli kolme vaihtoehtoa: 0 - 5 vuotta, 6 - 14 vuotta ja 15 - 17 vuotta. Matkaseurueiden henkilöistä 18 oli lapsia. Heistä suurin osa eli 83 % (15 henkilöä) oli 6 - 14-vuotiaita, seuraavaksi eniten eli 11 % (2 henkilöä) oli 0 - 5-vuotiaita ja 15 - 17-vuotiaita oli 6 % (1 henkilö) matkaseurueiden lapsista. Kuviossa 5.5 on lapsien ikäjakauma.



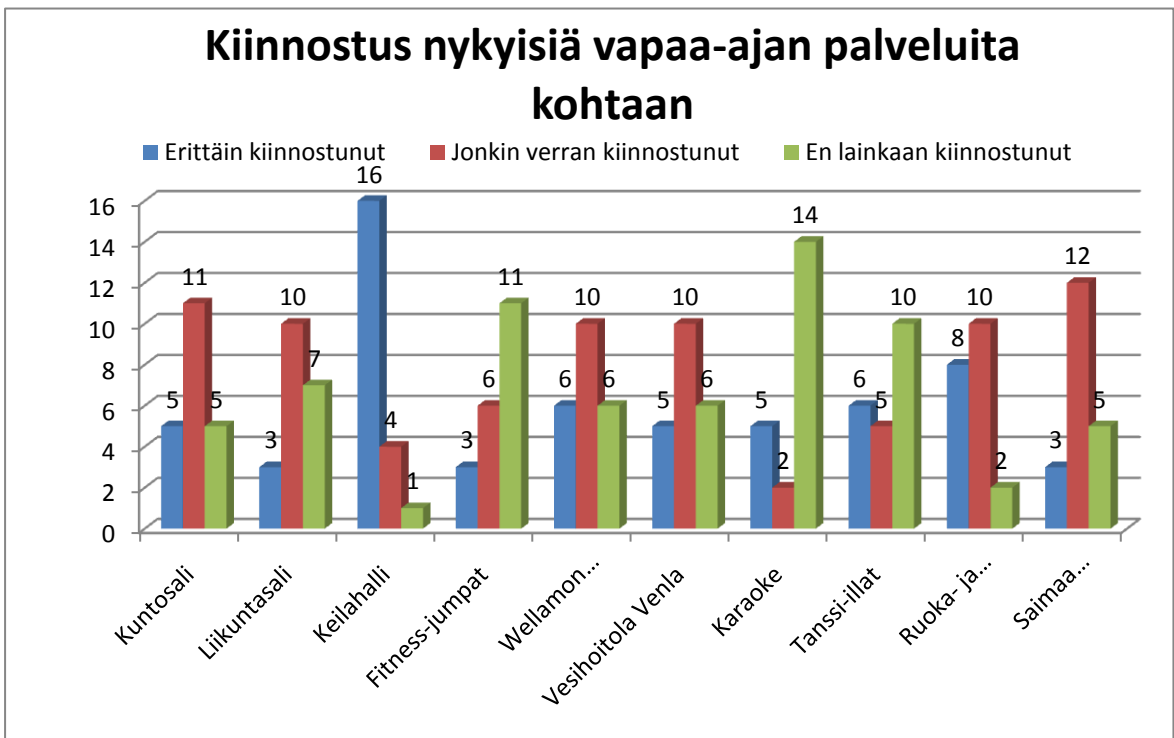
Kuvio 5.5 Matkaseurueiden lapsien ikäjakauma

Kysymyksessä kuusi kysyttiin majoitusmuotoa meneillään olevalla vierailulla. Vastausvaihtoehtona oli hotellihuone tai loma-asunto. Kysymykseen vastasivat kaikki 22 vastaajaa. Heistä 91 % (20 vastaajaa) majoittui hotellihuoneessa ja 9 % (2 vastaajaa) loma-asunnossa.

Viimeisessä taustatietoja käsittelevässä kysymyksessä kysyttiin vierailun pituutta. Tähän kysymykseen vastasi 20 vastaajaa. Kysymykseen vastanneiden vierailun pituuden keskiarvo oli 2,15 vuorokautta. Pisin vierailun pituus oli kolme vuorokautta ja lyhin yhden vuorokauden. Suurin osa vastauksista oli 2 vuorokautta.

#### 5.4.2 Mielenpitoet nykyisistä vapaa-ajan palveluista

Kysymyksessä kahdeksan kysyttiin, kuinka kiinnostunut vastaaja on käyttämään vierailun aikana Imatran kylpylän vapaa-ajan palveluita. Palveluvaihtoehdot oli lueteltu kysymyksessä. Vastaaja sai valita vastauksen vaihtoehdoista erittäin kiinnostunut, jonkin verran kiinnostunut ja en lainkaan kiinnostunut. Kuviossa 5.6 on pylväsdiagrammissa kaikki kysymykseen tulleet vastaukset. Vastauksista päätellen keilahalli oli selkeästi eniten kiinnostava vapaa-ajan palvelu, koska siihen vastattiin 16 kertaa erittäin kiinnostunut. Vähiten kiinnostavia vapaa-ajan palveluja olivat fitness-jumppat, jotka olivat vastauksissa 11 kertaa ei lainkaan kiinnostava ja karaoke, joka oli vastauksissa 14 kertaa ei lainkaan kiinnostava.



Kuvio 5.6 Vastaajien mielenpitoet nykyisistä vapaa-ajan palveluista

Kysymyksessä yhdeksän kysyttiin avoimesti mielipidettä Imatran kylpylän nykyisestä viikko-ohjelmasta. Kysymys oli avoin eli vastaaja sai vastata omin sanoin. Tähän kysymykseen vastasi 21 vastaajaa. Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että viikko-ohjelma oli hyvä tai kohtalainen. Muutama vastaaja piti viikko-ohjelmaa monipuolisena. Kaksi vastaajaa ei ollut nähnyt viikko-ohjelmaa lainkaan. Pääsääntöisesti vastaajat olivat tyytyväisiä viikko-ohjelmaan. Edellisen avoimen kysymyksen sanalliset vastaukset ovat tämän opinnäytetyön liitteenä (Liite 3).

Kysymyksessä kymmenen kysyttiin, mitä kehitettävää tai puutteita olisi nykyisessä viikko-ohjelmassa. Kysymys oli avoin, ja vastaaja sai vastata omin sanoin. Tähän kysymykseen vastasi 10 vastaajaa. Vastaajista viidellä oli varsinaisia kehitysideoita. Viikonlopuille toivottiin enemmän ohjelmaa sekä viikko-ohjelman aikataulu koettiin liian tiiviiksi. Vastaajat toivoivat myös avaintimahdollisuutta sekä enemmän ohjelmaa lapsille ja juuri 18 vuotta täyttäneille. Vesijumppa oli jonkun vastaajan mielestä liian aikaisin. Tämän kysymyksen sanalliset vastaukset ovat opinnäytetyön liitteenä (Liite 4).

Kysymyksessä 11 oli kaksi avointa vastauskohtaa. Ensimmäisessä kysyttiin nykyisen viikko-ohjelman kiinnostavin aktiviteetti ja toisessa vähiten kiinnostava aktiviteetti. Kiinnostavimman aktiviteetin kysymykseen vastasi 14 vastaajaa. Useimmin mainittiin kiinnostavimpana aktiviteettina lumikenkäkävely. Vähiten kiinnostavimman aktiviteetin kysymykseen vastasi 8 henkilöä. Vähiten kiinnostavimmiksi aktiviteeteiksi useimmin mainittiin fitness-jumprat ja karaoke. Näiden kysymysten sanalliset vastaukset ovat opinnäytetyön liitteenä (Liite 5).

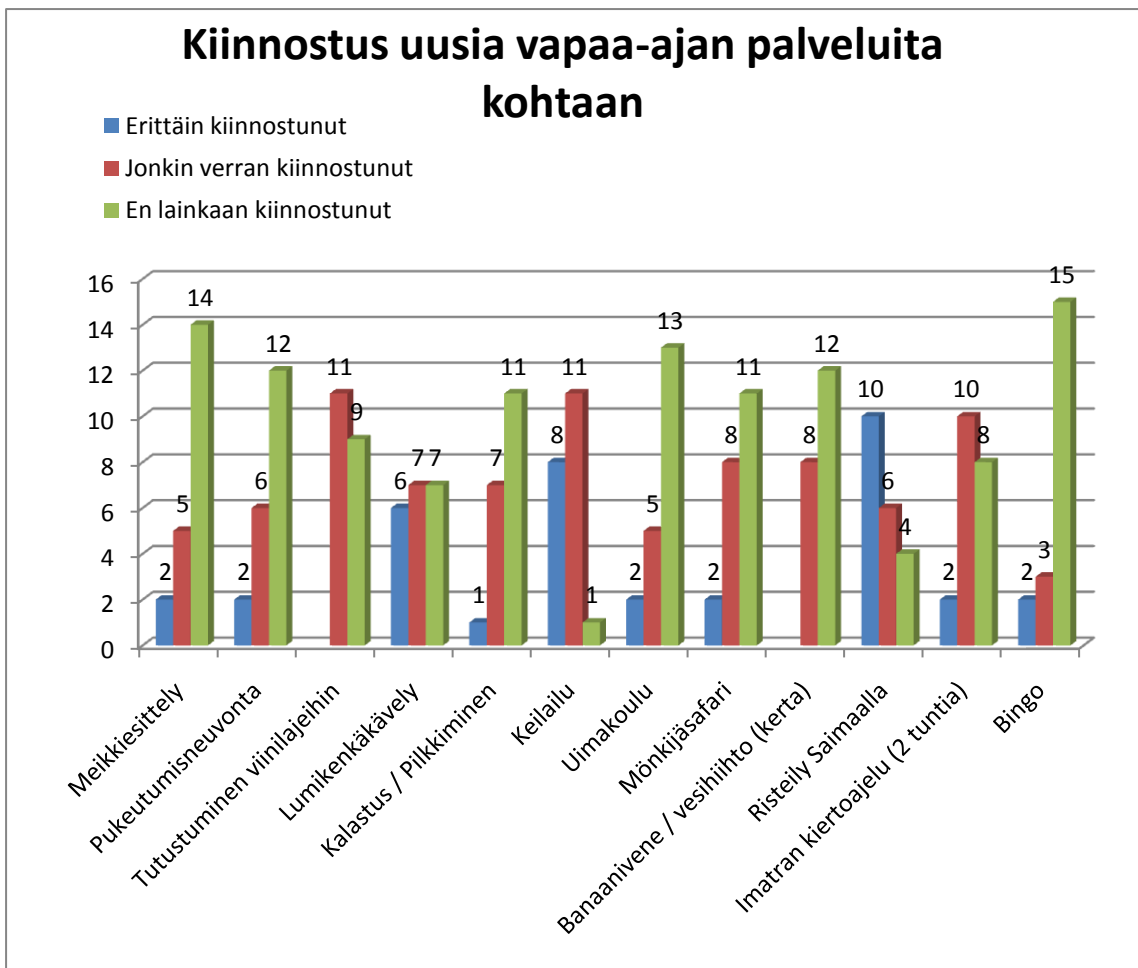
#### **5.4.3 Mielipiteet tulevista vapaa-ajan palveluista**

Kysymyksessä 12 kysyttiin avoimesti, minkälaista muuta, kuin jo olemassa olevaa vapaa-ajan ohjelmaa vastaaja toivoisi järjestettävän Imatran kylpylässä. Tähän avoimeen kysymykseen vastasi 9 vastaajaa. Vastaajista kuusi oli ehdottanut jotain vapaa-ajan ohjelmaa. Vastauksissa ehdotettiin mm. seuraavia vapaa-ajan ohjelmia:

- sokkotreffit
- yhteislenkit tai muut retket
- lapsille puuhailuhuone
- piano-baari
- terveys - hyvinvointi tietoiskuja
- vesijumppaa myös päivällä

Tämän kysymyksen täydelliset sanalliset vastaukset ovat opinnäytetyön liitteenä (Liite 6).

Kysymyksessä 13 oli annettu vaihtoehtoja vapaa-ajan palveluista, joita on suunniteltu Imatran kylpylässä järjestettävän tai joita olisi mahdollista järjestää. Vaihtoehdot oli lueteltu, ja vastaaja sai valita kolmesta vastausvaihtoehdosta oman mielenkiinnon mukaan. Vastausvaihtoehdot olivat erittäin kiinnostunut, jonkin verran kiinnostunut ja en lainkaan kiinnostunut. Kuviossa 5.7 on pylväsdiagrammissa esitelty kaikki kysymyksen vastaukset. Vastausten perusteella kiinnostavimpia tulevista vapaa-ajan ohjelmista olisivat risteily Saimaalla, joka oli 10 vastaajan mielestä erittäin kiinnostava sekä keilailu, joka oli erittäin kiinnostava kahdeksan vastaajan mielestä. Suunnitteilla olevista vapaa-ajan ohjelmista vähiten kiinnostavaksi koettiin kolme vapaa-ajan ohjelmaa. Näistä vähiten kiinnostava oli bingo, josta 15 vastaajaa ei ollut lainkaan kiinnostunut. Meikkiesittelystä 14 vastaajaa ei ollut lainkaan kiinnostunut, ja uimakouluun 13 vastaajaa vastasi: ei lainkaan kiinnostunut. Kysymyksessä 13 kysyttiin myös vapaa-ajan palveluehdotuksille sopivia hintoja. Taulukossa 5.1 on lueteltu vastaajien hintaehdotukset.



Kuvio 5.7 Vastaajien mielipiteet uusien vapaa-ajan palveluiden ehdotuksista

Taulukko 5.1 Vastaajien hintaehdotukset tuleviin vapaa-aika palveluihin

	Hintaehdotus			Eniten vastattu	Vastausten määrä
	Suurin	Pienin	Keskiarvo		
Meikkiesittely	5,00 €	2,00 €	3,33 €	-	3
Pukeutumisneuvonta	5,00 €	2,00 €	3,25 €	5,00 €	6
Tutustuminen viinilajeihin	20,00 €	2,00 €	8,13 €	10,00 €	8
Lumikenkäkävely	6,00 €	2,00 €	4,33 €	5,00 €	9
Kalastus / Pilkkiminen	15,00 €	2,00 €	7,00 €	-	6
Keilailu	20,00 €	1,00 €	6,46 €	5,00 €	13
Uimakoulu	8,00 €	2,00 €	4,60 €	5,00 €	5
Mönkijäsafari	20,00 €	3,00 €	11,86 €	20,00 €	7
Banaanivene / vesihiihto (kerta)	10,00 €	2,00 €	4,50 €	3,00 €	4
Risteily Saimaalla	50,00 €	3,00 €	12,55 €	10,00 €	11
Imatran kiertoajelu (2 tuntia)	10,00 €	2,00 €	6,11 €	5,00 €	9
Bingo	5,00 €	1,00 €	3,00 €	-	3

Taulukossa 5.1 on lueteltu vastaajien hintaehdotuksien keskiarvo, ehdotuksista suurin ja pienin sekä vastausten määrä ja eniten vastattu arvo.

#### **5.4.4 Haastattelu**

Haastatteluja tehtiin Imatran kylpylässä majoittuville lapsille. Yhteensä haastateltiin kymmentä 5 - 15-vuotiasta lasta, jotka olivat sekä tyttöjä että poikia. Lapsilta kysyttiin avoimesti mielenkiintoisinta ja vähiten kiinnostavaa vapaa-ajan ohjelmaa sekä ajatuksia siitä, mitä he haluaisivat vierailunsa aikana tehdä.

Kymmenestä lapsesta kahdeksan oli sitä mieltä että kylpylä Taikametsä oli kaikista kivoin aktiviteetti. Myös keilailu oli lasten suosikki. Sen mainitsi mielenkiintoisimmaksi aktiviteetiksi kuusi lasta. Yksi lapsista mainitsi myös lumikenkäkävelyn kiinnostavimpana. Yksi haastatelluista lapsista ei maininnut ollenkaan kiinnostavinta aktiviteettia, koska ei ollut ehtinyt vielä osallistua mihinkään. Vähiten kiinnostavaa aktiviteettia ei maininnut kukaan kymmenestä lapsesta. Yksi lapsista toivoi leipomista hiihtoloman ohjelmistoon. Kaksi ikähaarukan vanhinta tyttöä kertoivat haluavansa hiihtolomalle lomadiskon, mutta totesivat samalla, että tuskin olisi paljon heidän ikäisiään osallistujia. Muita ehdotuksia vapaa-ajan ohjelmiin ei lapsilta tullut.

#### **5.4.5 Yhteenveto**

Kyselyyn vastasi 22 Imatran kylpylässä majoittuvaa asiakasta, joista suurin osa oli Etelä-Suomesta kotoisin olevia naisia, jotka majoittuivat hotellihuoneessa ja matkan tarkoituksena oli loma. Matkaseurueiden aikuisista suurin osa oli 31 - 50-vuotiaita ja lapsista 6 - 14-vuotiaita.

Nykyisistä vapaa-ajan palveluista eniten kiinnostavia oli keilailu ja lumikenkäkävely ja vähiten kiinnostavia oli fitness-jumput ja karaoke. Yleensä vastaajat olivat tyytyväisiä nykyiseen viikko-ohjelmaan. Joissakin tapauksissa asiakkaat eivät tienneet, mikä on Imatran kylpylän viikko-ohjelma.

Vapaa-ajan ohjelmatoivomukset olivat vastaajilla hyvin erilaisia, toivottiin mm. ulkoilua, yhteisiä retkiä, lasten puuhailuhuone, piano-baari, elokuvia ja vesijumppaa päiväsaikaan.

Mahdollisesti tulevaisuudessa järjestettävistä vapaa-ajan ohjelmista eniten kiinnostusta herättänyt oli risteily Saimaalla. Vähiten kiinnostusta herätti bingo ja meikkiesittely. Vapaa-ajan ohjelmille ehdotettiin hintoja yhdestä eurosta 50 euroon.

### **5.5 Johtopäätökset ja suositukset**

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Imatran kylpylään majoittuvien asiakkaiden mielipiteitä Imatran kylpylän vapaa-ajan palveluista. Tutkimuksessa saatiin pienempi määrä vastauksia, kuin oli odotettu. Tästä syystä tutkimuksen tulos ei ole niin kattava, kuin se olisi voinut olla suuremmalla vastausmäärällä. Tutkimuksen tulos antaa kuitenkin suuntaa siitä, mistä vapaa-ajan palveluista asiakkaat ovat eniten ja vähiten kiinnostuneita. Tuloksista saa myös suuntaa sille, millaisista palveluista asiakkaat olisivat tulevaisuudessa kiinnostuneita ja minkälaiset vapaa-ajan palvelut eivät kiinnosta asiakkaita.

Tämän kyselyn perusteella vapaa-ajan palveluita on hankala lähteä kehittämään, koska varsinaisia kehitysehdotuksia ei juuri tullut. Kyselyn tulosten perusteella voisi kuitenkin päätellä, että mitkä vapaa-ajan palvelut kannattaa ehdottomasti pitää tarjolla sekä mistä voi lähteä karsimaan, jos tarvetta on. Kysely antaa suuntaa myös tulevien palveluiden toteuttamiseen ja niiden hintoihin.

Kyselyn vastausmäärä ei vastannut odotuksia. Vastausprosentti jäi odotettua huonommaksi. Tavoitteena oli 100 vastausta, ja vastauksia saatiin 22 kappaletta. Vähäiseen vastausmäärään oli syynä todennäköisesti se, että Imatran kylpylässä oli vastausaikana paljon myös ulkomaalaisia asiakkaita. Tämä kysely oli suunnattu ainoastaan suomalaisille asiakkaille. Majoittuvista asiakkaista useat olivat kokous- ja työmatkustajia, jotka eivät kovin innokkaasti täytäneet kyselylomakkeita. Suomen taloudellinen tilanne vaikutti varmasti myös

vapaa-ajan matkailijamäärän kautta vastausten määrään. Valtiossa vallitsevan lama-ajan vuoksi hiihtoloma-aikaan suomalaisia matkailijoita ei ollut niin paljon kuin olisi voinut odottaa. Kyselylomakkeita jaettaessa oli aistittavissa se, etteivät loma-matkailijat olleet myöskään kovin innostuneita vastaamaan kyselyyn. Kyselyn tekijä olisi voinut olla aktiivisemmin mukana jakamassa lomakkeita ja pitämässä huolen siitä, että myös vastaanotto jakaa lomakkeita aktiivisesti kaikille suomalaisille majoittumaan saapuville asiakkaille. Lähinnä tarkoitus oli kuitenkin jakaa kyselylomaketta vastaanoton henkilökunnan välityksellä, koska se oli kontaktissa jokaisen majoittumaan tulevan henkilön kanssa.

Kyselylomakkeita olisi voinut jakaa aktiivisemmin majoittuville asiakkaille ja laittaa jakoon myös asiakkaiden vapaasti saataville. Näin ei kuitenkaan olisi pystytty kontrolloimaan sitä, täyttääkö kyselyn ainoastaan majoittuva asiakas. Kyselylomaketta jaettaessa olisi ollut hyvä mainostaa kyselyssä olevaa arvontaa, joka oli houkuttimena siihen, että ihmiset vastaisivat kyselyyn aktiivisesti. Arvonnan painottaminen olisi voinut saada työ- ja kokousmatkustajat vastaamaan kyselyyn aktiivisemmin. Kyselyn ajankohta olisi voinut olla sellainen, että Imatran kylpylässä majoittuisi enemmän suomalaisia vapaa-ajan matkailijoita.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa validiteetti ja reliabiliteetti ovat tärkeitä tuloksien mittauksen ominaisuuksia. Reliabiliteetti osoittaa tutkimuksen ja tulosten luotettavuuden ja pysyvyyden. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä eli sitä, tutkittiinko tarkoitettua asiaa. Validiteetilla tarkoitetaan myös sitä, ovatko kyselyyn vastanneet ymmärtäneet kyselylomakkeen ja kysymykset. Yleisimmin arvioitu validiteetin laji on mm. tutkimuksen sisältö. (Vilka 2005, 161 - 162.)

Tässä tutkimuksessa reliabiliteettia pyrittiin nostamaan kysymällä aiheista avoimia kysymyksiä sekä kysymyksiä, joissa oli vastausvaihtoehdot valmiiksi. Reliabiliteettia nostettiin myös kysymällä samaan vapaa-ajan ohjelmaan viittaavia asioita useaan kertaan eri kysymyksissä. Tässä tutkimuksessa reliabiliteettia nostaa se, että vastausprosentit olivat hyviä, koska useat vastaajat olivat vastanneet kaikkiin tai lähes kaikkiin lomakkeen kysymyksiin.



Reliabiliteettia kuitenkin laskee se, että vastauksia saatiin vähemmän kuin oli tavoitteena.

Tämän työn sisältövaliditeetti oli pätevä, koska kysymykset käytiin läpi yhdessä Imatran kylpylän vapaa-aika osaston henkilökunnan sekä opinnäytetyön ohjaajan kanssa ennen tutkimuksen aloittamista. Kysymyslomaketta myös testattiin ennen varsinaisen kyselyn aloittamista. Validiteetti oli pätevä myös, koska tutkimus mittasi hyvin tarkoitettua asiaa. Tutkimuksen tuloksilla oli saatavissa juuri niitä tietoja, joita tutkimuksella haluttiin saavuttaa. Kyselyn vastauksista voisi päätellä, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymysten sisällön.

Tämä kysely oli suunnattu ainoastaan majoittuville asiakkaille. Tutkimuksen vapaa-ajan palveluihin liittyen voisi suunnata myös päiväkävijöille, koska etenkin hiihtoloman aikaan Imatran kylpylällä ja varsinkin kylpylä Taikametsässä vieraili paljon myös päiväkävijöitä. Heidänkin mielipiteensä vapaa-ajan palveluista on merkittävä, koska he käyttävät vähintään yhtä vapaa-ajan palvelua vierailunsa aikana.

Kysely oli varsin ajankohtainen, koska Etelä-Karjalan alueelle on rakenteilla Imatran kylpylää vastaava kylpylähotellikokonaisuus. Tämä luonnollisesti lisää kilpailua alueella. Vapaa-ajan palveluiden tarjonta on tärkeä osa kylpylähotellia. Palveluiden kehittäminen kasvavassa kilpailutilanteessa on hyödyllistä yritykselle, koska asiakasvirrat kulkevat hyvien ja laadukkaiden palveluiden suuntaan. Asiakkaiden mielipiteet vapaa-ajan palveluista ja muista kylpylähotellin palveluista ovat tärkeitä, koska palveluita tuotetaan asiakkaille.

Tulevaisuudessa Imatran kylpylän kannattaa säännöllisin väliajoin tiedustella asiakkaiden mielipiteitä niin vapaa-ajan palveluista kuin muistakin palveluista. Asiakkaiden mielipiteiden kautta on paras lähteä kehittämään palveluita. Imatran kylpylän kannattaa suhtautua vakavasti erilaisiin tutkimuksiin ja niiden toteutukseen, koska jokaisessa tutkimuksessa mahdollisimman suuri määrä vastauksia antaa parhaimman lopputuloksen ja näin tutkimuksesta on eniten

hyötyä yritykselle. Palveluiden kehittämisessä asiakkaiden mielipiteet ovat erittäin tärkeitä.

## **KUVIOT**

Kuvio 3.1 Vapaa-ajan matkailijan motiivit

Kuvio 4.1 Palvelun laatu-ulottuvuudet

Kuvio 5.1 Vastaajien asuinpaikkakunta lääneittäin

Kuvio 5.2 Vastaajien matkan tarkoitus

Kuvio 5.3 Vastaajien vierailujen määrä Imatran kylpylässä

Kuvio 5.4 Matkaseurueiden aikuisten ikäjakauma

Kuvio 5.5 Matkaseurueiden lasten ikäjakauma

Kuvio 5.6 Vastaajien mielipiteet nykyisistä vapaa-ajan palveluista

Kuvio 5.7 Vastaajien mielipiteet uusien vapaa-ajan palveluiden ehdotuksista

## **TAULUKOT**

Taulukko 5.1 Vastaajien hintaehdotukset tuleviin vapaa-ajan ohjelmiin

## LÄHTEET

Boxberg, M & Komppula, R. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.

Dube, L., Enz, K.A., Renaghan, L.M. & Siguaw, J.A. 2000. Managing for excellence. Cornell: Cornell University.

Hentinen, L. 2005. Hyvinvointi- ja wellness-matkailun peruskartoitus. Matkailun edistämiskeskus. Suunnittelukeskus Oy.  
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d86764d4e91dde64c225735b0032a957/\\$FILE/A144%20Hyvinvointimatkailu\\_peruskartoitus.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d86764d4e91dde64c225735b0032a957/$FILE/A144%20Hyvinvointimatkailu_peruskartoitus.pdf) (Luettu 7.4.2010).

Hersey, P. & Kenneth, H.B. 1990. Tilannejohtaminen – tuloksiin ihmisten avulla. Yritysvalmennus-kirjat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hokkanen, S & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen - Elämän laatua. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.

Imatran kylpylä 2010. <http://www.imatrankylpyla.fi>. (Luettu 1.2.2010).

Joutsenkunnas, T & Heikurainen, P. 2003. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WSOY.

Kotler, P., Bowen, J.T. & Makens, J.C. 2009. Marketing for hospitality and tourism. 5.painos. New Jersey: Pearson Education.

Lackman, P. & Verhelä, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Porvoo: WSOY.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2003. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita-Prima Oy.

Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. 1996. Markkinoinnin kilpailukeinot. Kokkola: Avaintulos Oy.

Pesonen, I., Mönkkönen, T., & Hokkanen, T. 2000. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ranta, K. 2008. Imatran kylpylän kyky palvella venäläisiä asiakkaita. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Sederholm, E. 2010. Imatran kylpylä pohtii erikoistumista. Etelä-Saimaa artikkelitietokanta.  
<http://www2.lappeenranta.fi/lehtitietokanta/artikkeli.php?id=12526> (Luettu 21.4.2010)

Serbinos, J. 2006. Imatran kylpylän loma-asuntoasiakkaiden tyytyväisyys Imatran kylpylän palveluihin. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Suontausta, H & Tyni, M. 2005. Wellness-matkailu – hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Swarbrooke, J & Horner, S. 1999. Consumer Behaviour in Tourism. Oxford: Butterworth & Heinemann.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vuoristo, K. 2000. Matkailun muodot. Porvoo:WSOY.

Wikipedia, Vapaa tietosanakirja. 2010. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Palvelu>. (Luettu 9.3.2010).

YLE Etelä-Karjala. Lappeenrantaan mahtuu kaksi kylpylää. 27.3.2009.  
[http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2009/03/lappeenrantaan\\_mahtuu\\_kaksi\\_kylpylaa\\_644208.html](http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2009/03/lappeenrantaan_mahtuu_kaksi_kylpylaa_644208.html) (Luettu 21.4.2010)

Haluamme kehittää toimintaamme ja mielipiteenne on meille tärkeä. Tällä kyselyllä pyrimme selvittämään asiakkaidemme mielipiteet ja mahdolliset kehitysajatukset vapaa-ajanpalveluistamme. Kyselyyn pyydämme vastaamaan rastiin sopivat vaihtoehdot tai vastaamalla tyhjälle viivalle. Kyselyyn vastanneilla on mahdollisuus osallistua arvontaan, jonka **palkintona on kylpylävuorokausi kahdelle hengelle Promenadi -hotellissa**. Emme käytä vastaajan nimi- ja osoitetietoja muuhun kuin arvonnin palkinnon lähettämiseen eikä niitä tuoda esille kyselyn vastauksien yhteydessä. Kyselyn toteuttaa Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelija opinnäytetyönä.



**Pyydämme teitä palauttamaan kyselyn hotellin vastaanottoon, kiitos!**

**1. Paikkakunta, jossa asutte**

\_\_\_\_\_

**2. Sukupuoli**

Nainen  Mies

**3. Matkan tarkoitus?**

- Loma  
 Tuettu loma  
 Työmatka  
 Kokous  
 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**4. Kuinka monta kertaa olette vierailleet Imatran kylpylässä?**

1. kerta  
 2-5 kertaa  
 yli 5 kertaa

**5. Matkaseurueenne koko? \_\_\_\_\_ henkilöä, joista**

Aikuisia:  
 18-30 v. \_\_\_\_\_ 31-50 v. \_\_\_\_\_ 51-65 v. \_\_\_\_\_ yli 65 v. \_\_\_\_\_  
 Lapsia: 0-5 v. \_\_\_\_\_ 6-14 v. \_\_\_\_\_ 15-17 v. \_\_\_\_\_

**6. Majoitusmuoto tällä vierailulla?**

- Hotellihuone  
 Loma-asunto

**7. Vierailun pituus: \_\_\_\_\_ vuorokautta**

**8. Kuinka kiinnostuneita olette käyttämään vierailunne aikana seuraavia palveluita?**

	Erittäin kiinnostunut	Jonkin verran kiinnostunut	En lainkaan kiinnostunut
Kuntosali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikuntasali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keilahalli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fitness-jumput	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wellamon Kauneus ja Hius	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vesihoitola Venla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Karaoke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tanssi-illat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruoka- ja seurusteluravintola Kastanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saimaa Adventures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Kysely jatkuu kääntöpuolella →**

9. Mitä mieltä olette Imatran kylpylän nykyisestä viikko-ohjelmasta?

---



---



---

10. Mitä kehitettävää/puutteita nykyisessä viikko-ohjelmassa mielestänne on?

---



---



---

11. Mikä on mielestänne nykyisen viikko-ohjelman

kiinnostavin aktiviteetti? \_\_\_\_\_

vähiten kiinnostava aktiviteetti? \_\_\_\_\_

12. Minkälaista muuta vapaa-ajanohjelmaa toivoisitte järjestettävän vierailunne aikana?

---



---



---

13. Kuinka kiinnostunut olisitte osallistumaan seuraaviin noin tunnin mittaisiin vapaa-ajanohjelmiin, jos niitä järjestettäisi erillisestä maksusta? Kuinka paljon olisitte valmis maksamaan ohjelmasta?

Erittäin kiinnostunut    Jonkin verran kiinnostunut    En lainkaan kiinnostunut    Hintaehtodus €

Meikkiesittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Pukeutumisneuvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Tutustuminen viinilajeihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Lumikenkäkävely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Kalastus / pilkkiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Keilailu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Uimakoulu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Mönkijäsafari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Banaanivene / vesihiihto (kerta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Risteily Saimaalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Imatran kiertoajelu (2 tuntia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Bingo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Kiitos vastauksestanne!!**

**Jättämällä yhteystietonne osallistutte arvontaan, jossa palkintona on kylpylävuorokausi kahdelle hengelle Promenadi-hotellissa. Palkinto arvotaan 14.3.2010 kaikkien yhteystietonsa jättäneiden kesken.**














Nimi: \_\_\_\_\_

Katuosoite: \_\_\_\_\_

Postinumero ja paikkakunta: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

## VIIKKO-OHJELMA Hiihtolomaviikko 9

	MAANPÄIVÄ 1.3.	TIISTAI 2.3.	KESKIVIIKKO 3.3.	TORSTAI 4.3.	PERJANTAI 5.3.	LAUPPÄIVÄ 6.3.
	7:00-10:00 AAMU-UINNTI JA - SAUNA	7:00-10:00 AAMU-UINNTI JA - SAUNA	7:00-10:00 AAMU-UINNTI JA - SAUNA	7:00-10:00 AAMU-UINNTI JA - SAUNA	7:00-10:00 AAMU-UINNTI JA - SAUNA	7:00-10:00 AAMU-UINNTI JA - SAUNA
 	7:00-10:00 AAMIAINEN	7:00-10:00 AAMIAINEN	7:00-10:00 AAMIAINEN	7:00-10:00 AAMIAINEN	7:00-10:00 AAMIAINEN	7:00-10:00 AAMIAINEN
 	8:00 VESIJUUPPA dillasaarolla	8:00 VESIJUUPPA dillasaarolla	8:00 VESIJUUPPA dillasaarolla	8:00 VESIJUUPPA dillasaarolla	8:00 VESIJUUPPA dillasaarolla	8:00 VESIJUUPPA dillasaarolla
 	10:00 LUMIKENKÄRETKI kokoontuminen tuloklassa	10:00 VESIDETTOJEN PUJAAVAA dillasaarolla (huom. uimataitoa tarvitaan, uimaria oletteko vier vierhenkien seurassa)	10:00 PILKKERETTEI kokoontuminen tuloklassa pilkkeimistä, mukanaan poltto- ja lämmintä mahua hyödyll nnessä (mukana 1 €)	10:00-11:00 PERHEITTEN OMA PELIVUORO ilukuntasissa	 	10:00 VESIVOIMISTELU dillasaarolla
Aamusauna klo 7:00-10:00 Kylpylä Toimintatila Su-ro klo 11:00-21:00 Pe-to klo 11:00-22:00						
Konttosi & selänim klo 7:00-22:00	11:00-13:30 LOUNAAS	11:00-13:30 LOUNAAS	11:00-13:30 LOUNAAS	11:00-13:30 LOUNAAS	11:00-13:30 LOUNAAS	11:00-12:00 LASTEN OMA KEILATUNTI keilailuhalille hohtokelaurto 5 €/h/lapsi
Kelisehli Ma-to klo 14:00-21:00 Pe klo 14:00-22:00 La klo 12:00-22:00 Su klo 10:00-18:00	14:00-16:00 PERHESÄILY ilukuntasissa	14:00-16:00 KOKKO PERHEEN PÄIVÄ ELIT kokoontuminen tuloklassa	14:00 JOUSTAMUNTA yli 10 v. lapset ja aikuiset ilukuntasissa	14:00 NIJOTOKAIVIN- KEITTOA olehdolle lapsille lämmin til. kaakaoa hyödyll nnessä sekä ma kloron- pötsimököllä (mukana 1 €)	14:00-16:00 LASTEN OMA KEILATUNTI keilailuhalille hohtokelaurto 5 €/h/lapsi	12:00-16:00 LOUNAAS
Aamiasien Ma-pe klo 7:00-10:00 Le-to klo 8:00-11:00 Lounasika Ma-pe klo 11:00-13:30 Le-to klo 12:00-16:00 Pöytäillalla klo 16:30-18:30	16:00-17:00 LASTEN OMA KEILATUNTI keilailuhalille hohtokelaurto 5 €/h/lapsi	16:00-17:00 LASTEN OMA KEILATUNTI keilailuhalille hohtokelaurto 5 €/h/lapsi	16:00 PAPERINRU- ASKARTELUA Anja ja Susu Touren opettajat KIVYLÄKADULLA	16:00 RENTOUSYHMÄ promenadissa	16:00 RENTOUSYHMÄ promenadissa	16:00 RENTOUSYHMÄ promenadissa
 	17:30-19:00 LAPSI ARKKI Kylpytiloissa keuhkokuumeessa 3€/lapsi/auri	 	18:00-19:00 KEILAKISA Ilmoittautuminen kisan alussa keilailuhalille. Osoittamasi smolau 3 €/sarja Vierroja polttoain, laitteita ja ohjeiden sarjat	18:00-19:00 KEILAKISA Ilmoittautuminen kisan alussa keilailuhalille. Osoittamasi smolau 3 €/sarja Vierroja polttoain, laitteita ja ohjeiden sarjat	18:00-19:00 KEILAKISA Ilmoittautuminen kisan alussa keilailuhalille. Osoittamasi smolau 3 €/sarja Vierroja polttoain, laitteita ja ohjeiden sarjat	18:00-19:00 KEILAKISA Ilmoittautuminen kisan alussa keilailuhalille. Osoittamasi smolau 3 €/sarja Vierroja polttoain, laitteita ja ohjeiden sarjat
	19:30 LAULUJEN TA yhteislaulu Pe si Sulkeksen seurassa kylpytiloissa	21:00 - 02:00 NAISTENTANSIT RAVINTOLASSA Myrskytyttö Hotelli Savelkat 3,50 €	21:00 - 01:00 KARAOKEIJA AULABAARI HELMESSÄ Hotelli Savelkat 3,50 €	21:00 - 02:00 ORKESTERTANSIT RAVINTOLASSA Matti & Teppo Hotelli Savelkat 3,50 €	21:00 - 04:00 RAVINTOLA TALITTAKIVAS AVOINNA Lotto Shog & Moonlight Netto Shog & Moonlight Hamonien viertaja 2006 Hotelli Savelkat 3,50 €	21:00 - 02:00 KARAOKEIJA AULABAARI HELMESSÄ

**HUOMI!** Muistathan ilmoittautua vastaanotossa **PUNAISELLA** merkittyihin ohjelmiin viimeistään 2 h ennen ohjelman alkua.





Kyselylomakkeen kysymyksen 9 avoimet vastaukset:

Mitä mieltä olette Imatran kylpylän nykyisestä viikko-ohjelmasta?

- Ihan hyvä
- Hyvä että sellainen on
- Monipuolinen
- Ihan ok
- Ihan ok
- ok
- Monipuolinen
- Ihan ok, jos se olisi esitelty heti kun saavuimme
- Aiempaa suppeampi, vrt. esim. 4 vuotta sitten. Nyt hyvää lumikenkäkävely & nuotiokahvit. Aamun vesivoimistelun aika huono; ei musiikkia eikä vetäjällä ammatillista otetta
- ok
- Mistä sellaisen olisi saanut?
- Mistä viikko-ohjelmasta?
- Sopivasti mielenkiintoista ohjelmaa = jokaiselle jotakin
- Olemme vain lepäilemässä, emme kiinnostuneita aikatauluun sidotusta järjestetystä ohjelmasta. Työelämä kiireistä, lomalla ei kaipaa ohjelmaa.
- Minun mielestäni se on ihan ok.
- Menettelee, on tuurista kiinni mitkä ohjelmat osuu omalle parille lomapäivälle.
- Kohtalainen.
- Monipuolinen, ei huomauttamista.
- Riittävä.
- Menettelee.
- Löytyy tarvittaessa ohjelmaa.

Kyselylomakkeen kysymyksen 10 avoimet vastaukset:

Mitä kehitettävää/puutteita nykyisessä viikko-ohjelmassa mielestänne on?

- En keksi kehitettävää
- Kehitys
- Viikonlopulle enemmän asioita
- Jos aamupala loppuu klo 10 mennessä ja uinti-aika loppuu klo 10 mennessä ja esim. pilkkireissu alkaa kymmeneltä, niin vähän liian tiivis lomailuun
- Avanto-uinti mahdollisuus puuttuu (erittäin harmittavaa!). Lapsille esim. pullan leipomista (oli aiemmin), moottorikelkka-ajelua yms. Aiemmin esim. pulkat olivat käytössä ilmaiseksi + moottorikelkka-ajelu lapsille (tuetulla lomalla 4v sitten). Taikametsä kiva, mutta ukkonen ja savuefektit pelottavia pienille lapsille. Kylmäaltaan poisto huono juttu!
- Viikko ohjelma on monipuolista jos vain jatkuu tällöisenä
- Emme tarvitse ohjelmaa, käytämme kylpylän palveluja itsenäisesti.
- Enemmän juuri 18-vuotta täyttäneille ohjelmaa.
- Vesijumppa liian aikaisin.
- Ei uusia ideoita tällä hetkellä

Kyselylomakkeen kysymyksen 11 avoimet vastaukset:

Mikä on mielestänne nykyisen viikko ohjelman kiinnostavin aktiviteetti?

- Tanssit
- Jumppa
- Keilailu
- Lasten keilaustunti
- Lumikenkäretki
- Lumikenkäretki
- Vesijumppa
- Lumikenkäily
- Ilta viihderavintola
- Lasten oma keilatunti
- Ravintolaillat
- Keilaus
- Lumikenkäkävely
- Ulkoilu, retket, esim. lumikenkäkävely

Mikä on mielestänne nykyisen viikko-ohjelman vähiten kiinnostava aktiviteetti?

- Fitness – jumpat
- Karaoke
- Karaoke
- Keilailu
- Paperinaruaskartelu
- Sähly
- Fitness-jumpat
- Mönkijäsafari

Kyselylomakkeen kysymyksen 12 avoimet vastaukset:

Minkälaista muuta vapaa-ajanohjelmaa toivoisitte järjestettävän vierailunne aikana?

- Olen tyytyväinen mitä tällä hetkellä on, koska esim. 1vrk on lyhyt aika
- Sokkotreffit
- Yhteislenkit tms. retket viikonlopulle
- Lapsille saisi olla myös oma huone, jossa saisi puuhaila kaikenlaista (pelata, leikkiä, askarrella, värittää, piirtää). Siellä voisi olla myös lapsiparkki. Nykyinen lasten oleskelutila käsittää pelejä pojille tai peuhuhuone pienemmille lapsille.
- Mielestäni näin lyhyelle lomalle oli ohjelmaa riittävästi (3vrk)
- Piano-baari tms. "elävää musiikkia". Mahdollisuus elokuvien katsomiseen. Puodit, hoitolat yms. auki myös iltaisin sekä voisi olla lisää samanlaisia.
- Myös varsinaisissa viikko-ohjelmissa jos olisi terveys-hyvinvointi tietoiskuja joinakin päivinä
- Vesijumppaa myös päiväsaikaan! Lomalainen haluaa nauttia pitkään nukutusta aamusta.
- En osaa sanoa.