



VAPAA-AJALLA KYLPYLÄSSÄ

Tutkimus palveluiden käytöstä Rantasipi
Ikaalisten Kylpylän liikunta- ja vapaa-
aikaosastolla

Mari Kangas
Anni Whiteland

Opinnäytetyö
Marraskuu 2013
Matkailun koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

MARI KANGAS & ANNI WHITELAND:

Vapaa-ajalla Kylpylässä

Tutkimus palveluiden käytöstä Rantasipi Ikaalisten Kylpylän liikunta- ja vapaa-aikaosastolla

Opinnäytetyö 34 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Marraskuu 2013

Opinnäytetyömme aiheena on tutkia Rantasipi Ikaalisten Kylpylän liikunta- ja vapaa-aikaosaston tarjoamien palveluiden käyttöä. Pirkanmaalla sijaitseva Rantasipi Ikaalisten Kylpylä on Pohjoismaiden johtavassa asemassa oleva virkistys-, kokous- ja vapaa-ajan keskus. Opinnäytteemme tarkoituksena on tutkia Rantasipi Ikaalisten Kylpylän vapaa-aikaosaston asiakkaiden tyytyväisyyttä tuotteisiin ja asiakaspalveluun. Merkitystä tutkimuksella saattaa olla Ikaalisten Kylpylän vapaa-aikaosastolle asiakkaiden tyytyväisyydestä ja tiettyjen palveluiden suosiosta, jotta palveluita voitaisiin mahdollisesti muuttaa tai parantaa tulevaisuudessa. Kyselylomakkeen avulla halusimme myös selvittää onko Kylpylässä edelleen tarjota jotakin uutta ja muuttuuko palveluiden käyttö sukupuolen tai vierailun keston myötä. Selvitimme muun muassa vierailijoiden sukupuolijakaumaa ja sitä, vierailevatko he Kylpylässä ensimmäistä kertaa vai ovatko he käyneet useamman kerran.

Työmme aineiston muodosti puolistrukturoitu kyselylomake. Tutkimusmenetelmänämme käytimme määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kyselyn aineisto on kerätty Rantasipi Ikaalisten Kylpylässä kesäkuun alusta heinäkuun loppuun vuonna 2012. Kyselyyn saivat vastata kaikki halukkaat Rantasipi Ikaalisten Kylpylän liikunta- ja vapaa-aikaosaston palveluita käyttävät ikään tai sukupuoleen katsomatta.

Tutkimuksestamme selvisi yöpyvien käyttävän päiväkävijöitä enemmän liikunta- ja vapaa-aikaosaston tarjoamia palveluita. Sukupuoli vaikutti myös tiettyjen liikuntapalveluiden käyttöön. Suurin osa vastanneista oli käynyt Rantasipi Ikaalisten Kylpylässä useammin kuin kerran, mistä voimme päätellä, että iso osa asiakkaista on tyytyväisiä Kylpylän palveluihin.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

MARI KANGAS & ANNI WHITELAND:

Leisure time at the health spa

Questionnaire about usage of the facilities at the Rantasipi Ikaalinen Health Spa wellness and leisure time department

Bachelor's thesis 34 pages, appendices 1 page
November 2013

The purpose of our thesis is to study the use of facilities at the Rantasipi Ikaalinen Health Spa wellness and leisure time department. The Rantasipi Ikaalinen Health Spa is situated in Tampere district, and it is the largest of its kind in the Scandinavian countries. It offers meeting facilities as well as recreation and free time activities. The study may be of use to the wellness department in the way of providing information on customer satisfaction regarding their products and customer service in general. The questionnaire was used to find out whether the Spa can renew its supply of services to the customers, and whether the use of different services changes depending on gender and duration of stay. We studied the gender distribution and whether the customers were visiting the Spa for the first time.

The material for the study was a semi-structured questionnaire form and we used the quantitative method. The answers were collected at the Rantasipi Ikaalinen Spa in June and July 2012. The questionnaire was filled in at the time by any volunteers among the users of the wellness department services, irrespective of age or gender.

The study results found that those staying overnight utilized the physical exercise and free time services more than day visitors. Gender was found to have an effect in some services, e.g. certain physical activities. The majority of visitors had been at the Rantasipi Ikaalinen Spa Hotel more than once, which means that a large proportion of the visiting customers is satisfied with the services of the Spa Hotel.

SISÄLLYS

<u>1</u>	<u>JOHDANTO</u>	<u>6</u>
<u>2</u>	<u>TUTKIMUSSUUNNITELMA</u>	<u>7</u>
2.1	Tutkimuksen kohde	7
2.2	Käsitteet ja teorit	7
2.3	Tutkimuskysymykset	8
2.4	Aineisto ja menetelmät	8
2.5	Tutkimuksen kulku	8
<u>3</u>	<u>RANTASIPI IKAALISTEN KYLPYLÄ</u>	<u>9</u>
3.1	Kylpylöiden historia	9
3.2	Rantasipi Ikaalisten Kylpylän historia	12
3.3	Rantasipi Ikaalisten Kylpylä tänään	13
3.4	Vesilautailu eli wakeboarding	15
3.5	Kaapelihihto eli cable wakeboarding	15
<u>4</u>	<u>WELLNESS</u>	<u>16</u>
4.1	Terveys ja matkailu	16
4.2	Hyvinvoinnin resurssit	16
4.3	Wellness terveysturmatkailun kentässä	17
4.4	Kylpylämatkailu Suomessa	17
<u>5</u>	<u>TUTKIMUSTULOKSET</u>	<u>19</u>
5.1	Taustatiedot	19
<u>6</u>	<u>JOHTOPÄÄTELMÄT</u>	<u>24</u>
	<u>LÄHTEET</u>	<u>25</u>
	<u>LIITTEET</u>	<u>28</u>
	Liite 1. Kyselylomake	28

1 JOHDANTO

Tutkimuksemme aiheena on Rantasipi Ikaalisten Kylpylän asiakkaat ja heidän kokemuksensa palveluista liikunta- ja vapaa-aikaosastolla. Aihe itsessään on kiinnostanut meitä alusta lähtien, sillä sekä työ- että asiakaskokemusta löytyy kyseisestä paikasta. Lisäksi tilastolliset menetelmät kiinnostavat. Päätimme siis tehdä opinnäytetyömme kyseisestä aiheesta. Rantasipi Ikaalisten Kylpylä voi mahdollisesti käyttää tuloksia hyödyksi osaston kehittämisessä tulevaisuudessa.

Koska työn aihe ja tilastolliset menetelmät ovat tuttuja, haastetta antaa tutkimuksen rajaaminen oikein ja mahdollisimman suuren hyödyn saaminen tutkimuksesta. Kyselylomakkeen avulla haluamme selvittää asiakkaiden käyttämiä palveluita ja tyytyväisyyttä niihin. Haluamme myös selvittää onko Rantasipi Ikaalisten Kylpylällä edelleen tarjota jotakin uutta asiakkailleen, ja muuttuuko palveluiden käyttö sukupuolen tai vierailun keston myötä. Tahdomme tietää onko uutuustuotetta, kaapeliihitoa, käytetty. Kyselylomake on helppo laatia ja toteuttaa perustuen omiin tietoihimme yrityksestä.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Opinnäytetyössämme tutkitaan Rantasipi Ikaalisten Kylpylän vapaa-aikaosaston asiakkaiden tyytyväisyyttä tuotteisiin ja asiakaspalveluun. Merkitystä tutkimuksella on Rantasipi Ikaalisten Kylpylän vapaa-aikaosastolle asiakkaiden tyytyväisyydestä ja tiettyjen palveluiden suosiosta, jotta palveluita voitaisiin mahdollisesti muuttaa tai parantaa tulevaisuudessa. Kyselylomakkeen avulla pyrimme saamaan vastauksia asiakkaiden käyttämistä palveluista. Kyselylomakkeen avulla haluamme myös selvittää onko Kylpylällä edelleen tarjota jotakin uutta ja muuttuuko palveluiden käyttö sukupuolen tai vierailun keston myötä. Lisäksi haluamme tietää onko uutuustuotetta, kaapelihiihtoa, käytetty.

Rantasipi Ikaalisten Kylpylästä on meille molemmille ennestään tuttu asiakkuuden myötä. Toisella meistä on työkokemusta kyseisestä yrityksestä ja nimenomaan vapaa-aikaosastosta. Kokemuksemme tarjonnasta motivoi meitä työn aiheena ja auttaa työn tekemisessä. Kyselylomake on helppo laatia ja toteuttaa perustuen omiin tietoihimme yrityksestä.

2.2 Käsitteet ja teoriat

Työmme pääkäsitteitä ovat asiakastyytyväisyys ja wellness-matkailu. Opinnäytetyöllemme pohjan luo asiakastyytyväisyystutkimus, joka muodostaa työmme aineiston. Tutkimuksessamme selvitämme asiakkaiden motiivit vieraillla liikunta- ja vapaa-aikaosastolla, sekä heidän tyytyväisyyttä palveluun.

Kaikki mitä kuulemme jostakin tietystä yrityksestä, sekä median että huhujen kautta, vaikuttaa mielipiteeseemme yrityksestä. Palvelu ja tuotteet vaikuttavat kuvaamme, jonka muodostamme. Asiakastyytyväisyys muodostuu meille sillä perusteella, miten koemme itse kokemuksen, kuuleman ja näkemän perusteella. (Szwarc 2005, 6.) Myös yrityksen täytyy muistaa se, että työntekijätkin ovat asiakkaita. Jos työntekijöitä ei kohdella hyvin, on lähes varmaa, että myös pelkät asiakkaat kuulevat asiasta. Tämä voi tulla yritykselle kalliiksi, varsinkin jos yritys on pieni. (Szwarc 2005, 13.)

Asiakastyytyväisyyttä tavoitellaan asiakaslähtöisen palvelun ja toiminnan kautta. Jos asiakas pidetään tyytyväisenä, hän todennäköisesti palaa. Vakiasiakkaat ovat todennäköisesti tyytyväisiä palveluun, minkä takia he käyttävät uskollisesti yrityksen palveluita. Uskollisilla asiakkailla on positiivinen vaikutus yrityksen kannattavuuteen.

(Järvenpää, Partanen & Tuomela 2001, 235.)

Asiakaslähtöisyyttä on alettu tutkia järjestelmällisesti 1990-luvulla. 1950-luvulla Peter F. Druckerin mukaan yritystoiminnan perimmäinen tarkoitus on luoda tyytyväisiä asiakkaita. (Järvenpää, Partanen & Tuomela, 2001, 326.) Asiakaslähtöisyys koostuu kolmesta selkeästi havaittavissa olevasta osa-alueesta. Ensimmäinen askel on yrityksen halu ymmärtää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun tai tuotteisiin. Toinen vaihe on kyselyiden tekeminen asiakkaille, ja asiakkailta saatujen palautteiden arviointi. Viimeinen vaihe on huomioida vastausten tulokset, ja mahdollisuuksien rajoissa kehittää ja parantaa palvelua tai tuotteita (Szwarc, 2005, 3.)

Asiakkaisiin tutustuminen, ja heidän tarpeidensa määrittäminen ja tyydyttäminen on hyvin tärkeää yrityksen kannattavuuden saavuttamiseksi. Organisaatiossa tulee tuottaa ja jakaa tietoa nykyisten sekä potentiaalisten asiakkaiden tarpeista ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Näiden tietojen mukaan yritys tekee tarkoin suunniteltuja muutoksia asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi. Asiakaslähtöisesti toimiva yritys tavoitteleeikin paremmuutta ja järjestelmällisyyttä muiden yritysten keskellä, jotta se itse saisi nopeammin reagoitua ja tuotua asiakkaiden tarpeita tyydyttävä palvelu tai tuote nopeammin asiakkaalle. Perusoletus yrityksellä on asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen. (Järvenpää, Partanen & Tuomela, 2001, 237.)

Asiakassuhde vahvistaa asiakkaan luottamusta yhtiöön. Pitkäaikaisesta asiakkuudesta asiakas voi saada sekä sosiaalisia että, yhtiöstä riippuen, taloudellisia etuja. Sosiaaliset hyötyvät palvelutilanteessa, jolloin asiakkaan on mukava tulla asioimaan tuttujen asiakaspalvelijoiden kanssa. Tuttuus kasvattaa myös turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta, mikä on hyvin tärkeää asiakaspalvelualalla. Asiakas voi kokea luottamuksen tunteen niin tärkeäksi, että hän ei tahdo käyttää muiden yrityksen palveluita, vaikka ne olisivat taloudellisesti kannattavampia asiointipaikkoja. Asiakkaan kokema arvo ja asiakastyytyväisyys ovat toisiinsa liittyviä käsitteitä. (Ylikoski & Järvinen 2012, 30.)

2.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksemme tarkoituksena on selvittää liikunta- ja vapaa-aikaosaston palveluiden käyttöä eri asiakasryhmillä. Lisäksi haluamme selvittää, mitä jo olemassa olevaa palvelua käytetään ja onko uutuustuote kaapeliihito suosittu.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Tutkimusmenetelmämme on kvantitatiivinen eli määrällinen. Olemme keränneet aineiston tekemällä puolistrukturoidun kyselylomakkeen (LIITE 1), eli kyselylomake sisältää sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Tutkimuksemme perusjoukkona ovat Rantasipi Ikaalisten Kylpylän liikunta- ja vapaa-aikaosaston asiakkaat kesällä 2012. Tutkimustulokset muodostavat opinnäytetyömme aineiston. Tutkimustulokset käsittelemme ja analysoimme Microsoft Tixel 2010 tilasto-ohjelman avulla.

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen pyrkimys on yleistäminen. Tutkimukseen valittu pieni joukko, eli otokseen vastanneiden edellytetään edustavan koko perusjoukkoa. Aineistoa, eli tutkimuksen tuloksia käsitellään tilastollisin menetelmin. Tutkimustuloksia tulee olla tarpeeksi jotta tulokset ovat luotettavia ja ne voidaan katsoa koskemaan koko perusjoukkoa. Tavoitteena on tuottaa yleistävää, perusteltua ja luotettavaa tietoa. (Kananen 2008, 10.)

Kyselylomakkeemme on puolistrukturoitu. Kysymyksemme ovat monivalintakysymyksiä ja yhteen on liitetty myös avoin jatkokysymys. (Tilastokeskus 2013.) Kyselylomakkeet ovat asiakkaiden saatavilla Rantasipi Ikaalisten Kylpylän liikunta- ja vapaa-aikaosaston vastaanottoaulassa. Lomakkeet ovat esillä ja niiden vieressä on palautuslaatikko, johon vastaajat saavat palauttaa täytetyn lomakkeensa. Lomakkeet ovat esillä kesä- ja heinäkuun 2012 ajan. Kohderyhmää houkutellessaan palkinnon avulla osallistumaan tutkimukseen. Rantasipi Ikaalisten Kylpylä lupaa lahjoittaa yhden perhelipun Vesitropiikkiin arvontapalkinnoksi osallistujien kesken. Palkinto arvotaan kyselyajan päätyttyä ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Tutkimuslomaketta laatiessamme otamme huomioon eri asiakasryhmät; yritämme laatia niin vanhuksille kuin lapsillekin selkeän lomakkeen. Olemme jättäneet reilusti tilaa avoimen kysymyksen vastaamiseen.

2.5 Tutkimuksen kulku

Tutkimuksen kolmannessa luvussa esittelemme Rantasipi-konsernin, ja siihen kuuluvan Ikaalisten Kylpylän. Kerromme hieman yleisesti kylpylöiden historiasta ja Rantasipi

Ikaalisten Kylpylän nykyisestä tarjonnasta. Neljäs luku kertoo Wellnessistä eli hyvinvoinnista, hyvinvoinnin resursseista ja kuinka hyvinvointi ja matkailu liittyvät toisiinsa. Viidennessä luvussa analysoimme tutkimustuloksia ja kerromme vastaajien taustatietoja. Olemme koonneet yhteen tutkimuksen tulokset ja mitä niistä on pääteltävissä. Viimeiseksi pohdimme opinnäytetyön tekoa kokonaisuutena ja miten siinä onnistuimme.

3 RANTASIPI IKAALISTEN KYLPYLÄ

Rantasipi Ikaalisten Kylpylä sijaitsee Kyrösjärven rannalla Ikaalisissa Pirkanmaalla, alle tunnin ajomatkan päässä Tampereelta. Rantasipi Ikaalisten Kylpylä on Suomen nimekkäin. (Restel 2013.)



KUVA 1. Rivera Beach, Rantasipi Ikaalisten Kylpylä (Rantasipi 2013)

3.1 Kylpylöiden historia

Vapaa-aikaan perustuvan terveystuottuurin kehittyminen Euroopassa voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäinen on aikakausi 10 000 eaa – 500 jaa., jolloin eurooppalainen kylpyläkulttuuri kehittyi. Jo Babyloniassa tunnettiin veden hoitava vaikutus, ja alueelle syntyi kylpylöitä. Ahkeria kylpylässä kävijöitä olivat sekä kreikkalaiset että roomalaiset. Kylpyläkulttuuri kukoisti, ja kylpylät toimivat huvittelun ja joskus myös orgioiden näyttämönä. Roomalaisten myötä kylpylät levisivät Keski-Eurooppaan. Kautta aikojen kylpylässä kävijät ovat hakeneet kylpylöistä hoidon lisäksi myös viihdettä ja viihtymistä. Rooman imperiumin rappeuduttua rappeutui myös kylpyläkulttuuri. (Suontausta & Tyni, 2005, 17.)

500 a.j. 1900-luvun loppuun mennessä eurooppalainen vapaa-ajan terveys- ja kylpyläkulttuuri demokratisoitui. Vaikka roomalaisia pidetään terveystuottuun pioneereina, todellisuudessa terveystuottuun tuli suosittua vasta 1500- ja 1600-lukujen aikana. Tuolloin monet kaupungit olivat hyvin epäpuhtaita, ja ihmiset hakivat puhtautta luonnon avuja käyttäen. Mineraalilähteiden ja meriveden katsottiin omaavan parantavia vaikutuksia. Ajan kuluessa näistä terveystuottuunluohteista tuli myös muodin ja kanssakäymisen paikkoja.

Kylpylätoiminta siis elpyi Euroopassa, kun kylpylöitä perustettiin uudelleen usealle alueelle. Pohjoismaissa ja Suomessa kylpylöitä perustettiin 1700-luvulta lähtien. Kylpylöiden suosio perustui siihen, että veden uskottiin omaavan parantavia voimia sekä ulkoisesti että sisäisesti nautittuna. Tuohon aikaan terveysvesien juominen oli yleistä laajoilla alueilla Euroopassa ja oli muodikasta mennä kylpylään edistämään omaa terveyttä. Aluksi kylpylässä oli vain vaatimattomia majoituspalveluita, kuten mökkejä ja telttoja. (Suontausta & Tyni, 2005, 17.) Ajan saatossa kylpylöihin liitettiin myös huvittelun piirteitä. Kylpylät olivat suosittuja diplomaattien, poliitikkojen ja hallitsijoiden tapaamispaikkoja. Myöhemmällä ajalla motiivina on nähty myös terveydenhuolto. Itse ilmastokin on ollut vaikuttavana tekijänä matkailussa; pohjoisessa asuvat siirtyvät etelän lämpöön ja vastaavasti kuumassa ilmastossa asuvat siirtyvät vuorille viileämmän ilman perässä.

Merivedessä kylpemistä katsottiin terveelliseksi joten siitä tuli suosittu tapa viettää aikaa rantakohteissa. Jossakin kohtaa, melko nopeasti, kylpylöistä tuli sosiaalisen elämän keskuksia ja kylpeminen jäi toissijaiseksi aktiviteetiksi. Saksan Baden Badenista tuli eurooppalaisille ja amerikkalaisille yläluokkalaisille suosittu kylpyläkohde. Monet hakeutuivat kylpylöihin koskemattomien vuoristojen läheisyyteen tai meren rannalle. (Suontausta & Tyni, 2005, 10.)

1800-luvulla matkailijoiden kiinnostus kohdistui syrjäisemmille seuduille, erityisesti luontoon, jota katsottiin nyt uudella tavalla. Haluttiin tarkkailla villiä, koskemattonta luontoa. Tavoitteena oli kokea esteettisiä tunteita; henkistä virkistäytymistä ja lisäksi pitää yllä fyysistä terveyttä harrastamalla liikuntaa. Tämä mannereurooppalainen suuntaus korosti tunteiden, herkkyyden ja yksilökohtaisen tunnelmaisun ja luonnon arvoa.



KUVA 2. The Evolution of the Water Spa: History (zouchmagazine)

Euroopassa terveysturmat on erinomainen esimerkki muotioikuista matkailukäyttäytymisessä. Monet kylpylät menettivät suosiotaan yhtä nopeasti kuin olivat sen saaneetkin. Ne eivät olleet enää sosiaalisesti muodikkaita kun yleinen terveyshuolto parani, eikä kylpylöillä ollut enää niin suurta terveydellistä vaikutusta sen jälkeen. Joissakin kohteissa sodat ja poliittiset epävakaudet tekivät kylpylän saavutettavuudesta vaikeaa. Joitakin poikkeuksia oli, esimerkiksi Saksassa, koska ammattiliitot ja matkailuorganisaatiot edelleen suosivat kylpylöitä. (Suontausta & Tyni, 2005, 11.)

Kolmantena on nykyinen aikakausi, jossa meillä vallitsee globaali näkökulma eurooppalaiseen vapaa-ajan terveysturmatuuriin. 1800- ja 1900-luvun vaihteessa rantalomailu tuli jälleen suosituksi, sillä meriveden terveydelliset vaikutukset huomattiin uudelleen. Kylpylätoiminta virkistyi ja sosiaalinen puoli lomailussa korostui. 1900-luvun alussa maaseudulle syntyi terveysturmatkohteita, joissa keskityttiin kuntoiluun ja terveelliseen ruokavalioon. (Suontausta & Tyni, 2005, 11.) Eräiden amerikkalaisten vuosina 1939 ja 1979 perustamien kylpylöiden katsotaan olevan mallina monille vastaaville wellness-palveluja tuottaville yrityksille kautta maailman. 2000-luvun alussa wellness-matkailusta tuli maailmanlaajuinen ilmiö. (Suontausta & Tyni, 2005, 12.)

Euroopan kylpyläyhdistyksen (European Spa Association) mukaan vuonna 2005 Euroopassa oli 1200 lääketieteellisesti arvostettua kylpyläkeskusta. Pitkistä, yli 4 vuorokautta kestävästä ulkomaanmatkoista noin 1 % oli terveysturmat- tai wellness-matkoja, joka tarkoittaa noin neljää miljoonaa matkaa.

3.2 Rantasipi Ikaalisten Kylpylän historia

Ikaalisten kylpyläkulttuuri on saanut alkunsa jo vuonna 1884, kun rantamaisemiin Ikaalisten Kauppalaan rakennettiin kylpylälaitos ”Eräsen sauna” kauppias G.N. Eräsen rakennuttamana. Ikaalisten Kylpylälaitos Oy muodostui vuonna 1911 kun Eräsen saunaa laajennettiin uudeksi kaksikerroksiseksi saunarakennukseksi. Tuohon aikaan lääkäri vielä valvoi toimintaa asiakkaiden nauttiessa höyrykaapista, kylvyistä ja hieronnoista. Tiloja laajennettiin vuonna 1927 ja uusi loistelas kivirakennus Ikaalisten Kylpylä Oy valmistui aiemman käytyä toiminnalle liian pieneksi. Kylpylässä tarjottiin muun muassa parantavia savihoidoja, joihin käytetty savi saatiin Kyrösjärven pohjasta. Ikaalisten virallinen kylpylätoiminta lasketaan alkaneeksi heinäkuun 5. päivä 1965 jolloin vietettiin ”Ikaalisten kylpylä- ja kuntoutuslaitoksen” avajaisia. Uuden päärakennuksen ensimmäinen vieras oli silloinen pääministeri Johannes Virolainen, jonka lisäksi ensimmäisen toimintavuoden 1965 aikana kuntoutuslaitoksessa kyläili yhteensä noin 8800 kävijää. (Rantasipi 2013.)

Hotellihuoneita oli alun perin 30-40 hengelle. Kylpylä tarjosi kävijöilleen erilaisia hoitoja fysikaalisella hoito-osastollaan ja ruokailutiloja oli noin sadalle hengelle. Kylpylän suuren suosion johdosta sitä alettiin laajentaa ja vuonna 1971 majoitustiloihin mahtui kesäaikaan 200 ja talviaikaan 145 asiakasta. Siten vieraille oli mahdollisuus tarjota uima-allas, viisi saunaa, kokous-, kongressi- ja oleskelutiloja, hoitovalikoimat sekä kaksi ravintolaa. Jo seuraavana vuonna paikkoja ravintolatiloihin löytyi jo 500 vieraille ja majoitustilat saatiin tuplattia rakennetun osaketalon myötä. Vuonna 1987 Ikaalisten kaupungin matkailuasioden ylläpito luovutettiin yhtiölle, joka sai nimekseen Matkailupalvelu Ikaalisten Kylpyläkaupunki Oy kun Kylpylän merkitys nähtiin erittäin tärkeäksi Ikaalisten kaupungin imagolle. (Nallimaa-Luoto 2007, 583–584.)

3.3 Rantasipi Ikaalisten Kylpylä tänään

Rantasipi Ikaalisten Kylpylä on Pohjoismaiden johtavassa asemassa oleva virkistys-, kokous- ja vapaa-ajankeskus. Ikaalisten Kylpylä astui Rantasipi-ketjun alle huhtikuussa 2012. Restelin omistama Kylpylä on kuitenkin jo vuodesta 2010 ollut osana Rantasipi-yhteismarkkinointia. Ikaalisten Kylpylä Oy jatkaa silti toimintaansa itsenäisenä osakeyhtiönä eli Restel Oy:n tytäryhtiönä (Restel 2013.)

Ikaalisten kylpylän monipuolinen virkistys- ja vapaa-ajankeskus tarjoaa asiakkailleen kattavan valikoiman viihde-, ohjelma- ja wellness-palveluita. Kylpylästä onkin muodostunut kokonaisvaltainen wellness-ajattelun keskus. Sen ulkoilu- ja kuntoilumahdollisuudet sekä ravintola- ja majoituspalvelut, allas- ja saunaosasto ja hyvinvointi- ja liikuntapalvelut sekä monenlaiset aktiviteetit tukevat tätä väitettä. Kylpylän monipuolinen ravintolatarjonta palvelee jokaiseen makuun sopivia makuelämyksiä. Iskelmämusiikin tunnetut esiintyjät vastaavat elävästä musiikista, josta saa nauttia joka ilta. (Rantasipi 2013.)

Rantasipi Ikaalisten Kylpylän monipuoliset majoitusvaihtoehdot koostuvat kuudesta erilaisesta vaihtoehdosta. Päärakennus Maininki sisältää 55 huonetta, Huoneistohotelli Ikaalia 76 huonetta, Kylpylä-Hotelli 134 huonetta, Hotelli Terme 160 huonetta, Kuntoutumiskeskus 30 huonetta sekä Kylpylän kautta vuokrattava Lomakylä 12 huoneistoa. Kaikkiin majoitushintoihin sisältyy aamiainen, vesitropiikin käyttö sekä sisäänpääsy hotellin iltaravintoloihin. (Rantasipi 2013.)

Ruokailumahdollisuuksia Kylpylästä löytyy kattavasti. Pääravintola Violetta tarjoaa buffet-pöydän päivänvalolla ja iltaisin se muuntautuu viihderavintolaksi, tunnelmallinen edustustilaisuuksiinkin sopiva à la carte- ravintola Charmant sekä juhliin sekä erikoistilaisuuksiin soveltuva Wanha Ravintola. Edellä mainittujen lisäksi koko perheen ruokkiva Ravintola Rondo, vesitropiikin Tropical Bar, Café Tosca ja Pub Romeo tarjoavat jokaiselle jotakin. (Rantasipi 2013.)

Rantasipi Ikaalisten Kylpylä monipuolisilla kokous- ja tapahtumapuitteilla on mahdollisuus järjestää räätälöidyt palaverit aina suuriin kongresseihin asti. 11 eri kokoustilaa mahdollistaa yli tuhannen hengen tapahtumat. Kaikkiin kokoustiloihin sisältyy langallinen internet-yhteys sekä dataprojektori. (Rantasipi 2013.)

Ympäri vuoden +30 °C oleva vesilämpötila vesitropiikissa antaa aitoa tropiikin tuntua. Allasosasto palvelee jokaista vesipettoa 58 metrisellä liukumäellään, vastavirtaltaallaan sekä talvellakin lämpimänä oleva ulkoaltaallaan. Rentoutumisen takaavat lukuisat porealtaat, hierovat vesipisteet, vesiputous sekä erilaiset saunat. Perheen pienimmille on myös lasten Vesimaailma. Kylpylän palveluihin kuuluu myös kampaamo-, hieronta- sekä kosmetologipalvelut, jotka ovat erittäin kattavat. Kesällä Kylpylän ranta-alue Rivéra Beach tarjoaa rantaelämää puhtaalla hiekkarannalla sekä vesikeidas Aqua Park elämyksiä lukuisine laitteineen. (Rantasipi 2013.)

Rantasipi Ikaalisten Kylpylä tarjoaa myös runsaasti erilaisia liikuntamahdollisuuksia ja siksi se onkin ympärivuotinen liikunnan monitoimikeskus. Asiakkaiden käytettävissä on ohjatut jumpat, niin maalla kuin vedessäkin, keilahalli, kuntosali, sulkapallokentät sekä kesäisin tenniskentät, frisbeegolf sekä uutuutena kaapelihiihto. Vesitropiikista on myös mahdollista vuokrata liikunta- ja pelivälineitä ympäri vuoden. Valikoimasta löytyy talvikaudella mm. suksia, pulkkia, liukureita ja lumikenkiä sekä kesäisin rullaluistimia, intiaanikanootteja, kävelysauvoja, kori- ja beachvolleypalloja, soutuveneitä, golf- ja tennismailoja, rullalautoja, polkupyöriä sekä mölkky-, kroketti- ja petanquepelejä. Kylpylän Ohjelmapalvelut takaavat mieleenpainuvan kokemuksen elämysten parissa. Eri ohjelmapalveluja voi yhdistellä mielikuvituksen rajoissa oman maun mukaan. Mm. hevostelu, laskeutuminen, moottorikelkkailu, kuntonyrkkeily, tanssinohjaus, luonnollinen Voimapolku, kuntotestaus, erilaiset safarit, melonta sekä hohtokeilaus löytyvät monipuolisista vaihtoehtoista. Laskettelu on myös mahdollista Ellivuori Ski Centerissä, joka sijaitsee noin 50 kilometriä Rantasipi Ikaalisten Kylpylästä. (Rantasipi 2013.)

Lapsille Kylpylässä on käytettävissä leikkipaikka, joka tarjoaa askartelutarvikkeita, muovailuvälineitä, pelejä, kirjoja, leluja sekä pallomeren. Koulutettu leikkittäjä on myös paikalla sovittuina ajankohtina tarjoten erilaista ohjattua tekemistä. Leikkitädin ollessa paikalla toiminnassa on lapsiparkki, joka huolehtii lapsesta valvovan silmän alla vanhempien nauttiessa esimerkiksi rentouttavista hoidoista. Pelihuoneessa on mahdollista pelata mm. erilaisia kolikko-, lauta- ja Playstation-pelejä. Nettibaari on myös käytettävissä. (Rantasipi 2013.) Ti-Ti Nalle asuu myös Kylpylän alueella. Ti-Ti Nallen talossa perheen pienimmät voivat soittaa, laulaa, maalata, kuunnella satuja, leikkiä ja rentoutua sekä tutustua talossa asuviin nalleihin. Talossa voit myös tehdä ostoksia sekä nauttia virvokkeita. Talo on auki lauantaisin sekä loma-aikoina. (Ti-Ti Nalle 2013.)

3.4 Vesilautailu eli wakeboarding

Wakeboarding eli vesilautailu on vesihiihdon sukulaislaji. Se muotoutui lumilautailun, vesihiihdon ja surffauksen pohjalta. Vesilautailussa hiihtäjää vedetään veneen perässä merellä tai järvellä tai veneen perässä aivan kuin vesihiihdossa, erona on suksien asemasta käytettävä wakeboard, eli vesilauta. Kuten lumilautailussa, hiihtäjä seisoo laudalla lähes poikittain veneen kulkusuuntaan nähden. (Varuste 2013.)

3.5 Kaapelihiihto eli cable wakeboarding

Cable wakeboard, joka tarkoittaa vesilautailua kaapeliradalla, muodostui vesilautailusta omaksi lajikseen ympäri maailmaa 1990-luvulla. Cable wakeboard -lautailijaa hinaa eteenpäin veden yläpuolella olevaan vetolaitteeseen kytketty vetoköysi. Lumilautaa litteämpi, lyhyempi ja kevyempi wakeboard-lauta sekä suuri vetonopeus ja vetolaitteen vetoköysi mahdollistavat korkeat hyppyt ja näyttävät temput. Jo vuonna 1962 avattiin maailman ensimmäinen kaapelihiihtorata ja nykyään maailmalla on kaapeliratoja noin 250 ja 500 000 harrastajaa. Suomen kaapelihiihtoradat sijaitsevat Kainuun Ukkohallassa sekä Ikaalisissa. (Ukkohalla 2013.)

4 WELLNESS

Wellness-sanasta on tullut niin matkailun kuin muillekin toimialoille muotisana. Wellnnessin ulottuvuuksia on määritelty seuraavasti: fyysinen, aktiivisuus, tunneperäisyys, älyllisyys, ympäristötietoisuus, kulttuurisuus, ammatillisuus, henkisyys, sosiaalisuus ja luovuus. (Matkailun edistämiskeskus 2005, 9.)

”Wellness voidaan parhaiten kuvailla elämäntapana. Se on elämäntyyli, jonka sinä itse, yksilönä, luot saavuttaaksesi korkeimman potentiaalisi hyvinvointiin. Sinun elämäntyyliisi koostuu teoista, joita voi kontrolloida, esimerkiksi miten harjoitat liikuntaa, syöt, hallitset stressiä, ja koet ympäristösi. Korkeamman tason wellnnessin saavuttaminen vaatii jatkuvaa pyrkimystä terveempään elämäntapaan.” (Suontausta & Tyni, 2005, 43.)

4.1 Terveys ja matkailu

Kokonaisvaltainen hyvinvointi tarkoittaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, jossa ihminen on myönteisessä vuorovaikutuksessa elinympäristönsä kanssa. Kapean terveystieteellisen mukainen terveys liitetään matkailuun yleisimmin silloin, kun tarkastellaan matkailijan sairastumista tai sattunutta tapaturmaa matkan aikana. Sen mukaan terveys voi olla matkustajan motiivina, kun hän matkustaa saadakseen hoitoa sairauteensa. (Suontausta & Tyni, 2005, 17.) Terveysmatkailun yhtenä osa-alueena on terveydenhoitomatkailu. Jos matkailupaketin osana tarjotaan muun muassa lääketieteellisiä toimenpiteitä ja tutkimuksia (Matkailun edistämiskeskus 2005).

Laajan terveystieteellisen mukaan terveys liitetään matkailuun yleisimmin silloin, kun on tarkasteltu matkailun vaikutusta kohteessa työskenteleviin tai asuviin kohteisiin. Myös matkailijan kokemaa hyvinvointia, sekä ennen että jälkeen matkan, on tutkittu laajan terveystieteellisen mukaisesti. (Suontausta & Tyni, 2005, 17.) Jonkin määritelmän mukaan useat ihmiset käyttävät hyvinvointimatkailusta laajaa määritelmää eli kaikkea, mikä tuo ihmisille hyvää oloa ja tunnetta, voitaisiin kutsua hyvinvointipalveluksi. Myös Suomessa wellness-käsitettä käytetään markkinoinnissa muussakin kuin matkailussa mm. ruokaan ja kauneudenhoitoon liittyvissä tuotteissa. (Matkailun edistämiskeskus 2005.) Uusin näkökulma laajan terveystieteellisen ja matkailun yhteyteen on kokonaisvaltainen terveyden ylläpitäminen ja edistäminen matkustusmotiivina.

(Suontausta & Tyni, 2005, 17.)

4.2 Hyvinvoinnin resurssit

Neljä eri hyvinvoinnin resurssin pääomaa kuvataan seuraavalla tavalla: Luonnon pääomaan uusiutuvat ja uusiutumattomat luonnonvarat, ekosysteemi prosesseineen ja luonnon estetiikka. Taloudellinen pääoma koostuu tuotannon välineistä, taloudellisista edellytyksistä ja abstrakteista mahdollisuuksista. Inhimillinen pääoma on terveyttä, pätevyyttä, tietoa, taitoa ja muita yksilön ominaisuuksia, jotka auttavat henkilökohtaisen hyvinvoinnin tuottamista. Sosiaalinen pääoma viittaa vuorovaikutusmalleihin ja laatuun yhteisössä. Esimerkiksi verkostot, yhteiset normit ja arvot helpottavat yhteistyön tekemistä joko ryhmien sisällä tai niiden välillä. (Suontausta & Tyni, 2005, 28.)

Kaikilla ei ole varaa lähteä matkalle. Mahdollisuudet on tutkittu johtuvan esimerkiksi rahallisesta tilanteesta, perheen elämänvaiheesta, sukupuolesta, kulttuurisista olosuhteista, käytettävissä olevan vapaa-ajan määrästä sekä kohteiden saavutettavuudesta. Matkailun ja hyvinvoinnin yhteys on yhteiskunnallisesti merkittävä kysymys, sillä sen katsotaan ylläpitävän työhyvinvointia ja jaksamista. Koska kaikilla ei ole mahdollisuutta matkustaa ja koska hyvinvointi on niin tärkeää, valtio ja jotkut järjestöt ovat helpottaneet edellä mainittuihin ryhmiin kuuluvien mahdollisuuksia matkustaa. (Suontausta & Tyni, 2005, 34.) Lähes kaikki yritykset tukevat työkykyä ylläpitävää toimintaa ja tarjoavat työntekijöilleen mahdollisuuden käydä virkistäytymässä (Suontausta & Tyni, 2005, 35). Hyvinvointiin liittyvä matkailu perustuu yleensä yksilön tarpeeseen tuottaa hyvinvointia keholleen, mielelleen ja sielulleen. Hyvinvointimatkailu ei vaikuta pelkästään yksilöön, joka on matkan tehnyt. Esimerkiksi lomalta palannut, akkujaan ladannut ja virkeä henkilö voi vaikuttaa oman yhteisönsä hyvinvointiin omansa lisäksi. (Suontausta & Tyni, 2005, 36.)

4.3 Wellness terveysturmatkailun kentässä

”Terveysturmatkailu tarkoittaa uusien terveyttä ylläpitävien, edistävien ja parantavien palveluiden liittämistä olemassa oleviin turmatkailupalveluihin. Terveysturmatkailuksi luetaan jokainen terveysturmapalvelun sisältämä matka, jossa perusmotivaatio alueelle tulemiseksi on tarve terveydentilan parantamiseen.” (Turmatkailun edistämiskeskus, 2005)

Terveysturmatkailu voidaan määrittää laajasti ”matkustamiseksi kotipaikkakunnalta terveyteen liittyvien syiden vuoksi”. Matkan tarkoituksen on terveyden edistäminen tai sen ylläpitäminen, ja matkan aikana osallistutaan parantaviin hoitoihin, menetelmiin, kursseihin tai muihin terveyttä edistäviin tai parantaviin palveluihin. (Suontausta & Tyni, 2005, 39.)

4.4 Kylpyläturmatkailu Suomessa

Tunnetut terveyslähdeet alkoivat kehittyä Kupittaaan Pyhän Henrikin lähteen ja Naantalın kivennäisvesilähteen läheisyyteen Ruotsin vallan aikana ja sen katsotaan kehittäneen Suomen kylpylätoimintaa. Parantavaa mineraalivettä käytiin nauttimassa lähteillä ja ensimmäinen kylpylätoiminta perustettiin Turun terveyslähdeiden yhteyteen. Terveyslähdeitä löydettiin myös muualta Suomesta. Vieläkin tunnettu Naantalın kylpylä rakennettiin vuonna 1863 ja Lappeenrannan kylpylä 1870. Muita kylpyläkohteita oli Loviisassa, Heinolassa, Savonlinnassa, Iisalmissa ja Kuopiossa. Helsinki oli Suomen johtava kylpyläkaupunki 1800-luvulla. Kylpylätoiminta oli suunnattu säätyläisille, jotka vierailivat vuosittain terveyslähdeillä, mutta myös varattomat saattoivat halutessaan osallistua parantavien terveysturvesien vaikutusten nauttimiseen. Kaikkien kansalaisten sairauksien hoitaminen pyrittiin keskittämään 1870-luvulla perustettuun Hangon kylpylään. (Suontausta & Tyni 2005, 12-13.) Vaikka kylpylätoiminta on uutta ja katsotaan hyvinvoinnin ylläpitämiseksi, vastaavaa toimintaa on voitu havaita jo useita vuosisatoja. Esimerkiksi sauna on ollut suomalaisessa kulttuurissa hyvinkin pitkään. (Turmatkailun edistämiskeskus, 2005)

Kylpylöistä haettiin apua mitä erilaisimpiin vaivoihin, esimerkiksi Kupittaa lähdeveden todettiin tutkimusten mukaan omaavan parantavaa vaikutusta. Naantalin kivennäisveden todettiin auttaneen ainakin jäykkään polveen ja sydämen tuskaan sekä liialliseen ruokahaluun. Naantalin kylpylässä tarjontaan kuuluivat myös mm. savi- ja mutakylvyt. Muissa suomalaisissa kylpylöissä oli myös erikoishoitoja, esimerkiksi tärpättihöyry-, sähkö- ja muurahaishappokylvyt, höyrykaappikäsittely, savikylvyt ja sähköhieronta. Kylpylöissä oli myös tarjolla lääkäripalveluja. Vilkasta seuraelämää kehittyi kylpylöiden yhteyteen myös Suomessa, joissa oli tarjolla ohjelmaa sekä kasinoita. Kylpylävieraiden viihdepalveluihin ja aktiviteetteihin kuuluivat mm. nähtävyyksien katselu, torvisoittokunnat, illanvietot ja huviretket.

Nykyaikainen uusi kylpylätoiminta alkoi 1980-luvun loppupuolella. Silloin Suomeen rakennettiin viihdekylpylöitä, joiden markkinointi kohdistettiin työkyvyn ylläpitoon tähtäävään toimintaan sekä perheiden vapaa-ajan viettoon. Kylpylöissä on tarjolla monipuolisesti aktiviteetteja sekä viihdettä arjen kiireiden ja stressin katkaisemiseen. Myös sotiemme veteraaneja on kuntoutettu ja kuntoutetaan edelleen kylpylöissä. Suomen kylpylätarjonnassa voidaan puhua kuntoutus- ja hoivakylpylöistä sekä viihde- ja huvikylpylöistä. (Suontausta & Tyni 2005, 12-13.) Tänä päivänä Suomea voisi kuvata kylpylöiden luvatuksi maaksi, sillä eritasoisia kylpylöitä löytyy noin 50.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset olemme keränneet Rantasipi Ikaalisten Kylpylän liikunta- ja vapaa-aikaosastolla kesän 2012 aikana. Kohderyhmänä oli kaikki kyseisen osaston palveluiden käyttäjät. Tulokset analysoimme Microsoft Tixel 2010 –ohjelmaa apuna käyttäen.

5.1 Taustatiedot

Selvitimme tutkimuslomakkeella (LIITE 1.) olivatko kyselyyn vastanneet naisia vai miehiä, yöpyjiä vai päiväkävijöitä, aikaisemmin käyneitä vai ensikertalaisia.

Kyselyyn vastasi yhteensä 132 henkilöä. Vastaajista 81 (61%) oli naisia ja 51 (39%) miehiä (KUVIO 1). Huomattavaa eroa ei siis juuri ollut vastaajien sukupuolijakauman suhteen. Hienoa, että kyselyymme vastasi kuitenkin näinkin tasaisesti miehiä että naisia. Näin ollen muut tutkimustulokset ovat aika tasaisia sukupuoleen katsomatta.

KUVIO 1. n=132

Kyselyyn vastanneista 33 (25%) oli päiväkävijöitä ja 99 (75%) oli yöpymässä (KUVIO 2). Vapaa-ajan palveluiden käyttäjät olivat suurimmaksi osaksi yöpyjiä. Tämä johtuu luultavasti siitä, että vapaa-ajan palvelut ovat yöpyjille joko ilmaisia tai he saavat ne alennettuun hintaan. Hotelli kuitenkin mielletään myös paikaksi, johon voi tulla harrastamaan erilaisia vapaa-ajan palveluita päiväkäynnillä. Tämä voidaan päätellä siitä, että neljäsosa vastaajista oli käyttämässä jotakin palvelua yöpymättä hotellissa.

KUVIO 2. n=132

Yöpyjistä 44 % oli ensimmäistä kertaa vieraana Rantasipi Ikaalisten Kylpylässä (KUVIO 3). 33:stä päiväkävijästä 87 prosenttia on vierailut aiemmin Kylpylässä, joten voimme pitää todennäköisenä, että Kylpylän lähiympäristön asukkaat käyttävät Kylpylän tarjoamia vapaa-ajan aktiviteetteja. Kylpylässä on houkuttelevat ja kaikenkattavat vapaa-ajan palvelut ympäri vuoden ja tämä lisää Kylpylän vetovoimaa monipuolisena wellness-ajattelun keskuksena, jonne tullaan uudestaan lähiympäristöstä ja vaikka jopa kauempaakin harrastamaan.

KUVIO 3. n=132

Vastanneista 48 henkilöä (37 %) vieraili ensimmäistä kertaa Rantasipi Ikaalisten Kylpylässä ja 83 henkilöä (63 %) olivat vierailleet useamman kerran (KUVIO 4). Enemmistö vastaajista oli vierailut Kylpylässä useammin kuin kerran, joten heillä on todennäköisesti ollut enemmän tietoa esimerkiksi liikunta- ja vapaa-aikaosaston tarjoamista palveluista. Vastaajien tyytyväisyys Kylpylään ja sen palveluihin voidaan tässä tapauksessa todeta hyväksi, koska enemmistö vastanneista on tullut Rantasipi Ikaalisten Kylpylään ainakin toisen kerran.

KUVIO 4. n=132

Vapaa-ajan palveluiden käyttäjistä 84 henkilöä (65 %) käytti muitakin palveluita kuin vesitropiikkia (KUVIO 5). Ero on siis tilastollisesti melko merkitsevä. Muut palvelut olivat kaapelihiihto, keilaus, ohjatut jumpat sekä frisbee-golf, intiaanikanootit,

kävelysauvat, kroketti, mölkky sekä tennis ja kuntosali. Vastajilla oli avoin kysymys, johon oli mahdollisuus kirjoittaa mitä palvelua asiakkaat olivat käyttäneet. Koska toteutimme kyselyn kesällä, Kylpylällä on mahdollista tarjota paljon erilaisia palveluita, joita voi käyttää ulkona hyvän ilman salliessa. Kesä 2012 oli ulkolajien harrastajille suotuisa, jonka takia Kylpylän asiakkaat eivät käyttäneet vesitropiikkia niin paljon kuin esimerkiksi talvella. Myös kaapelihiihto uutuustuotteena oli juuri tullut, joten moni saattoi haluta kokeilla uutuutta. Lisäksi viikoittain järjestettävät jummat saavat myös vakiokävijöitä sekä monipuolinen kuntosali. Huonolla säällä taas keilaus vetää varmasti lapsiperheitä ja ystäväporukoita viettämään aikaa vesitropiikin lisäksi.

KUVIO 5. n=132

Naiset olivat aktiivisempia käyttämään muitakin palveluita kuin vesitropiikkia (KUVIO 6). Naiset todennäköisemmin käyttävät esimerkiksi ohjattuja jumppatunteja enemmän kuin miehet ja ovat ehkä innokkaampia kokeilemaan jotain uutta. Lisäksi naiset saattavat aktiivisemmin viedä lapsensa kokeilemaan muita lajeja kuin miehet. Naiset myös käyttävät joukkuelajeja yhdessä luultavasti enemmän, kuten frisbee-golfia ja keilausta.

KUVIO 6. n=132

80 henkilöä (61 %) ei kokeillut mitään uutta tällä vierailukerralla (KUVIO 7). Tulos ei siis tilastollisesti ole kamalan merkitsevä, mutta ehkä kertoo siitä, että kyselyyn vastanneista enemmistö on kokenut jonkun urheilu- ja vapaa-aikaosaston palvelun niin hyväksi, ettei heillä ole ollut tarvetta kokeilla mitään uutta.

KUVIO 7. n=132

Sukupuolella ei ollut juuri merkitystä siinä, olivatko kyselyyn vastanneet kokeilleet tällä kerralla jotakin uutta palvelua (KUVIO 8).

KUVIO 8. n=132

Kesän uutuuspalvelua, kaapelihiihtoa, kokeili vain 18 henkilöä (15 %) kyselyyn vastanneista (KUVIO 9). Tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä. Tämä varmasti johtuu siitä, että laji on melko tuntematon ja saattaa viehättää vain sellaisia ihmisiä, jotka haluavat kokeilla hieman extremeä. Lisäksi yrityksen markkinointi, eli miten he ovat osanneet suositella lajia asiakkailleen, ratkaisee varmasti. Perheen pienimmille kyseinen laji ei sovi, niinpä lapsiperheet eivät ole kokeilleet lajia.

KUVIO 9. n=132

Kaapelihiihtorata oli selvästi suosituampi miesten keskuudessa (KUVIO 10). Miehet ovat todennäköisesti enemmän niitä, jotka haluavat perinteisistä tavoista poikkeavia liikunnan ja urheilun muotoja. Lisäksi rataa on myös saatettu enemmän markkinoida miehille.

KUVIO 10. n=132

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä palveluun, ja luokittelivat palvelun arvosanoin 4 tai 5. 17 % vastaajista oli neutraali mielipide ja vain 5 % oli tyytymättömiä palvelun laatuun (KUVIO 11). Tulos on urheilu- ja vapaa-aikaosastolle erittäin hyvä.

KUVIO 11. n=132

6 JOHTOPÄÄTELMÄT

Tulokset eivät juuri olleet yllättäviä. Työkokemus siellä on auttanut näkemään, kuinka palveluita käytetään ja ketkä niitä käyttävät. Ohjatut jumprat ovat naisten suosiossa, kaapeliihiihto taas miesten. Perheet käyttävät paljon vesitropiikin palveluita ja ilmaisia välineenvuokrauksia tai keilausta. Päiväkävijät käyttävät suurimmaksi osaksi vesitropiikkia, ohjattuja jumppia ja välillä keilausta. On hyvä, että Kylpylä tarjoaa myös päiväkävijöille hyviä palveluita, joiden vuoksi kannattaa tulla sekä läheltä että kaukaa.

Opinnäytetyön tekeminen muuttui matkan varrella ja se oli vaikeampaa kuin aluksi kuvittelimme. Kyselylomakkeen saimme tehtyä yllättävän helposti, mutta vastausten analysoimiseen meni kauemmin aikaa kuin osasimme odottaa. Lomakkeemme oli loppujen lopuksi melko suppea, minkä huomasimme analysointivaiheessa. Siitä huolimatta kyselyn yleinen arvosana Kylpylän liikunta- ja vapaa-aikaosastolle oli hyvä, jollei parempikin. Saimme kuitenkin suuntaa antavan tuloksen ja otos oli suhteellisen suuri. Rantasipi Ikaalisten Kylpylää ei suotta sanota Pohjoismaiden johtavaksi virkistys-, kokous- ja vapaa-ajankeskukseksi, kuten se tuli tutkimuksestammekin selväksi. Oli ilo tehdä tutkimus, joka osoittautui hyvin positiiviseksi. Kaapeliihitoradan osalta aineisto jäi suppeaksi. Tutkimuksemme kokonaisuus jäi siis harmillisesti suunniteltua vajaammaksi, mutta siitä huolimatta olemme tyytyväisiä kyselyyn ja sen tuloksiin.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Järvenpää M, Partanen V. & Tuomela T. 2005. Moderni taloushallinto – haasteet ja mahdollisuudet. Helsinki: Edita Publishing Oy

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Matkailun edistämiskeskus 2005. Hyvinvointi- ja wellness-matkailun peruskartoitus. Matkailun edistämiskeskus, Helsinki 2005

Nallimaa-Luoto, T. 2007. Ikaalisten entisen emäpitäjän historia IV – Nälkämaasta kylpyläkaupungiksi 1853–2000. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Suontausta H. & Tyni M. 2005. Wellness-matkailu – hyvinvointimatkailun tuotekehitys. Helsinki: Edita Publishing Oy

Szwarc P. 2005. Researching Customer Satisfaction and Loyalty. Lontoo: Kogan Page Ltd.

Ylikoski T. & Järvinen R. 2012. Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla. Jyväskylä: Bookwell Oy

Sähköiset lähteet:

Matkailun edistämiskeskus. Hyvinvointimatkailu. Luettu 28.11.2013.
http://mek.fi/Hyvinvointimatkailu_peruskartoitus.pdf

Rantasipi. Hotellit. Ikaalinen. Historia. Luettu 17.09.2013.
http://www.rantasipi.fi/hotellit/ikaalinen/fi_FI/historia/

Rantasipi. Hotellit. Ikaalinen. Kokous. Luettu 17.9.2013.
http://www.rantasipi.fi/hotellit/ikaalinen/kokous/kokous/fi_FI/kokouspalvelut/

Rantasipi. Hotellit. Ikaalinen. Kylpylä. Luettu 17.09.2013
http://www.rantasipi.fi/hotellit/ikaalinen/fi_FI/kylpyla/

Rantasipi. Hotellit. Ikaalinen. Majoitus. Luettu 17.09.2013.
http://www.rantasipi.fi/hotellit/ikaalinen/majoitus/hotellit/fi_FI/hotellit-ja-huonehinnat/

Rantasipi. Hotellit. Ikaalinen. Ravintolat. Luettu 17.09.2013.

http://www.rantasipi.fi/hotellit/ikaalinen/ravintolat/fi_FI/ravintolat/

Restel. Ajankohtaista. Ikaalisten Kylpylä Rantasipi-ketjuun. Luettu 17.09.2013.

http://www.restel.fi/ajankohtaista/fi_FI/ikaalisten_kylpyla_rantasipi_ketjuun/

Tilastokeskus. Haastattelutavat. Luettu 25.09.2013

<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/>

Ti-Ti Nalle. Ti-Ti Nallen Talo. Luettu 17.09.2013

http://www.titinalle.fi/titi_nallentalo

Zouchmagazine. Evolution of the Water Spa: History

<http://zouchmagazine.com/the-evolution-of-the-water-spa-history/#.Uojk0OLV2f8>

https://varuste.net/tekstit2.php?_id=202 Luettu 30.11.2013

<http://www.ukkohalla.fi/fi/wake/rataesittely/> Luettu 30.11.2013

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Hei!

Olemme Tampereen Ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Teemme opinnäytetyönämme asiakastyytyväisyystutkimusta Ikaalisten Kylpylälle. Tavoitteenamme on selvittää liikunta- ja vapaa-aikaosaston sekä kaapelihiihtoradan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Kaikkien osallistuneiden kesken arvotaan perhelippu Ikaalisten Kylpylän vesitropiikkiin.

1. Olen

Nainen

Mies

2. Olen

päiväkävijä

yöpymässä

2.

Vierailen ensimmäistä kertaa Ikaalisten Kylpylässä

Olen käynyt useammin

3. Käytitkö vapaa-ajan palveluista muita, kuin vesitropiikkia?

Kyllä

En

Mitä? _____

4.

Kokeilin jotakin, mitä en ole ennen kokeillut

Mitä? _____

5.Kokeilin kaapelihiihtoa

Kyllä

En

6.Palvelu oli (1-5, 1 = heikkoa, 5 = erinomaista)

Kiitos osallistumisesta! Jos tahdot osallistua arvontaan, täytä yhteystietosi selkeästi tekstaten.

Nimi _____

Osoite _____

Puhelinnumero _____