



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Petra Kuusirati

ELÄKELÄISET HOTELLIASIAKKAINA

Liiketalous ja matkailu
2014

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Petra Kuusirati
Opinnäytetyön nimi	Eläkeläiset hotelliasiakkaina
Vuosi	2014
Kieli	suomi
Sivumäärä	42 + 5 liitettä
Ohjaaja	Peter Smeds

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia eläkeläisiä hotelliasiakkaina. Tavoitteena oli selvittää minkälaisia hotelliasiakkaita sekä matkailijoita eläkeläiset ovat, mitä he odottavat hotelleilta ja niiden palveluilta sekä mitä hotellien palveluita he käyttävät eniten. Tutkimustulosten avulla on mahdollista kehittää hotellien palveluita eläkeläisille mieleisimmiksi sekä hotellien on mahdollista saada ideoita, millä tavoin eläkeikäisiä asiakkaita saataisiin houkuteltua juuri heidän hotelliinsa.

Työn teoriaosuus koostuu neljästä eri osiosta. Ensimmäisenä käsittelen stereotyyppistä eläkeläismatkustajaa: minkälainen hän on. Toisessa osassa kerron aiemmista samaan aiheeseen liittyvistä tutkimuksista. Kolmas osa kertoo työssäni yleisimmin käytetyistä määritelmistä. Viimeisessä osassa kerron mitä palveluita eläkeläisille on jo tarjota matkailun saralla ja miten niitä voidaan kehittää eri matkailuyrityksissä.

Tuloksien perusteella eläkeläiset matkustavat mieluiten isommassa ryhmässä sekä valitsevat hotellin mieluiten hinnan perusteella. Hotellihenkilökunnan kertomana myös erilaiset kanta-asiakaskortit ovat suosittuja ja usein hotellin valintaan saattavat vaikuttaa myös erilaiset kanta-asiakasohjelmat. Eläkeläiset matkustavat harvoin, mutta tällöin isompi ryhmä tai puolison kanssa matkustaminen tuo turvaa. Varaukset tehdäänkin yleensä perinteisin keinoin ja suosituimmaksi keinoksi selvisi puhelimen kautta tehdyt varaukset. Hotellihenkilökunnalle suunnattuun kyselyyn vastannut henkilö osasi myös kertoa, että joskus varaus on tehty jopa perinteisellä kirjeellä.

ABSTRACT

Author	Petra Kuusirati
Title	Seniors as hotel visitors
Year	2014
Language	Finnish
Pages	42 + 5 Appendices
Name of Supervisor	Peter Smeds

The purpose of this thesis was to research senior citizens as hotel visitors. The aim was to find out what kind of customers this group is as hotel visitors and travelers, what do they expect from the hotels and their services and what services do they use the most. With the help of the study results there is a possibility to develop the service of the hotels to more become satisfying for the senior citizens and it will also be possible for hotels to get new ideas about how they can attract senior customers to their hotel.

The theory part of the study consists of four different parts. First I deal with the stereotypical senior traveler, i.e. what are their common characteristics. In the second part I present earlier studies that have been made of same subject. The third part introduces the definitions that often occur in the thesis. In the last part I present the tourism services already available for senior citizens and how they are developed in different tourism companies.

Based on the results it appears that senior citizens prefer travelling in bigger groups and they prefer choosing hotel based on the price. Hotel staff claims that different kinds of membership cards are also popular and it is common that different membership programs affect the choice of the hotel. Senior citizens travel rarely but when they do, travelling with bigger groups or their partner brings safety. The reservations are usually made traditionally and the most popular way to make a reservation is through phone. There was even one person answering the questionnaire for the hotel staff, who told that one senior even made a reservation with traditional letter.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimuksen tavoite.....	7
1.2	Tutkimuksen rajaus.....	8
1.3	Työn rakenne ja toteutus.....	8
2	ELÄKELÄISET MATKAILIJOINA.....	9
2.1	Stereotypiat eläkeläisistä matkailijoina.....	9
2.2	Aiemmat tutkimukset aiheesta.....	10
2.3	Määritelmät.....	11
2.4	Matkailussa tarjotut palvelut eläkeläisille.....	12
3	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA MENETELMÄT.....	15
3.1	Tutkimuksen tausta.....	15
3.2	Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmät.....	16
3.3	Tutkimuksen kohdeorganisaatiot.....	19
3.3.1	Holiday Inn Oulu.....	19
3.3.2	Radisson Blu Royal Hotel Vaasa.....	20
3.3.3	Muut hotellit.....	20
3.3.4	Eläkeläiset ry.....	20
4	ELÄKELÄISET HOTELLIEN NÄKÖKULMASTA.....	22
4.1	Peruskysymykset.....	22
4.1.1	Käykö hotellissa useimmiten eläkeläisryhmiä, yksin matkustavia vai kumpiakin yhtä paljon?.....	22
4.1.2	Eläkeläisasukkaiden sukupuolijakauma.....	23
4.1.3	Kuinka usein hotellissanne käy eläkeläisiä?.....	23
4.1.4	Eläkeläisjakauma vuodenajoittain.....	24
4.1.5	Minkälaisia eläkeläiset ovat hotelliasukkaina?.....	24
4.1.6	Eläkeläisten varauksenteko.....	26
4.2	Hotellin palvelut.....	27
4.2.1	Onko hotellissanne tarjota palveluita juuri eläkeläisille?.....	27
4.2.2	Hotellin palveluiden kehitys eläkeläisille sopiviksi.....	28

4.2.3	Kuinka usein verrattuna muihin asukkaisiin eläkeläiset käyttävät hotellien lisäpalveluita?	28
4.2.4	Mitä lisäpalveluja eläkeläiset käyttävät eniten?.....	29
4.2.5	Eläkeläisten kanta-asiakaskorttien käyttö	29
4.2.6	Arvostavatko eläkeläiset enemmän palvelua, hintaa vai molempia yhtä paljon?.....	30
5	ELÄKELÄISTEN ODOTUKSET HOTELLILTA.....	32
5.1	Sukupuoli- ja ikäjakauma	32
5.2	Kuinka usein matkustat hotelleissa?	33
5.3	Matkustatko mieluiten yksin, perheen kanssa vai isommassa ryhmässä? 33	
5.4	Millä perusteella valitsit hotellin?	34
5.5	Mitä palveluita odotat hotellilta?	35
5.6	Hotellin valintaan vaikuttavat asiat.....	36
5.7	Varauksenteko hotelliin	37
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	39
	LÄHTEET.....	41
	LIITTEET	

LIITELUETTELO

LIITE 1. Eläkeläiset hotelliasukkaina –kysely hotellihenkilökunnalle

LIITE 2. Eläkeläiset hotelliasukkaina –kysely eläkeläisille

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia eläkeläisiä hotelliasukkaina. Opinnäytetyöni kysely on suunnattu vanhuuseläkkeellä oleville, ja tavoitteenani on selvittää, minkälaisia eläkeläiset ovat matkailijoina sekä se mitä he odottavat hotellilta ja sen palveluilta.

Eläkeläisten määrä on kasvussa, sillä sotien jälkeen syntyneet suuret ikäluokat alkavat olla eläkeiässä. Tämä vaikuttaa nykyään sekä tulevaisuudessa myös eläkeläisten matkailun kasvuun. Kiinnostuin tekemään opinnäytetyötä eläkeikäisten hotelliasumisesta, kun vuonna 2013 ollessani kesätöissä Holiday Inn Oulussa kaupungissa järjestettiin Eläkeläiset Ry:n valtakunnalliset kesäpäivät. Silloin huomasin kyseisen asiakasryhmän erityisen tarkasti ja heidän olemuksensa sekä energisyytensä kiinnitti huomioni.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Valitessani opinnäytetyöni aiheeksi ”Eläkeläiset hotelliasiakkaina” tuli ensimmäisenä mieleeni oma mielikuvani stereotyyppisestä eläkeikäisestä matkustajasta. Hypoteesia miettiessäni olin varma, että eläkeläinen hotelliasiakkaana on paljon enemmän kuin vain stereotyyppinen ryhmän mukana kulkeva vanhus, joka luottaa oppaaseen täysin. Minkälaisia eläkeläiset oikeasti ovat hotelliasiakkaina? Käyvätkö he pelkästään pakettimatkoilla ison ryhmän mukana vai myös itsenäisesti? Näitä kysymyksiä miettiessäni tutkimuksen tavoitteeksi muodostui selvittää, minkälaisia eläkeläiset ovat hotelliasiakkaina ja mitä he kaipaavat hotelleilta.

Työskennellessäni hotellin vastaanotossa näen usein myös eläkeikäisiä matkustajia. Suurin osa kyseisen ikäryhmän asiakkaista on iloisia ja he jäävät mielellään juttelemaan hotellin henkilökunnan kanssa. Omalle kohdalleni sattuneet eläkeläiset ovat yleensä antaneet vain positiivista palautetta, ja vaikka tämä onkin hienoa, ei se auta hotelleja kehittämään palvelujaan eläkeläisille sopivimmiksi. Tämän tutkimuksen avulla hotellit voisivat saada uusia ideoita eläkeläisten houkuttelemiseksi.

1.2 Tutkimuksen rajaus

Idean opinnäytetyöhöni sain työskennellessäni Holiday Inn Oulussa kesällä 2013. Kyseinen hotelli oli ensimmäinen kohdeorganisaatio, jonka henkilökunnan valitsin tutkimukseen osallistuvaksi. Aloittaessani työstämään opinnäytetyötä Eläkeläiset Ry oli ensimmäinen eläkeläisjärjestö, joka tuli mieleeni. Kuitenkin totesin jo varhaisessa vaiheessa, että järjestö on sellaisenaan liian laaja ja kyselylomakkeiden levittäminen tulisi liian haastavaksi. Näin ollen päätin supistaa otannan ensiksi Pohjanmaalle ja siitä vielä Vaasan alueelle. Näin pystyin rajaamaan kohderyhmän pienemmäksi sekä mahdollisuuksien mukaan mennä jopa itse paikan päälle kertomaan tutkimuksestani. Viimeisimpinä mukaan tulivat Radisson Blu Royal Vaasan henkilökunta sekä kategoria muut hotellit.

1.3 Työn rakenne ja toteutus

Opinnäytetyöni koostuu kahdesta suuremmasta osiosta: teoriaosuudesta sekä empiirisestä osiosta. Työn teoriaosassa kerron, minkälainen on oma käsitykseni stereotyyppisestä eläkeläismatkailijasta. Lisäksi kerron muista eläkeläisiä koskevista stereotyyppioista kuluttajina. Stereotyyppien jälkeen kerron muista opinnäytetyöni aiheeseen liittyvistä tutkimuksista. Seuraavaksi määrittelen opinnäytetyössäni eniten käytetyt termit. Toisin sanoen kerron, mikä on eläkeläinen, mikä on matkailija ja minkälaisia ovat eläkeläiset matkailijoina. Teoriaosuudessa kerron myös eläkeläisille jo suunnattuja matkailualan palveluita. Lisäksi kerron asioista, joihin tulee kiinnittää huomiota luotaessa uusia palveluita matkailijoille ja erityisesti eläkeläisille.

Työni empiirisessä osiossa aloitan kertomalla, miten sain idean opinnäytetyöhöni. Tämän jälkeen siirryn tutkimusongelmaan ja –menetelmiin sekä tutkimuksen kyselyyn osallistuneisiin organisaatioihin. Seuraavaksi pääsenkin tulosten purkamiseen ja tämän teen kysymys kerrallaan. Viimeisenä kerron vielä koko opinnäytetyötä ja tutkimusta koskevat johtopäätökset.

2 ELÄKELÄISET MATKAILIJOINA

Tämän luvun tarkoituksena on kertoa eläkeikäisistä matkailijoista, kertoa aiemmista tutkimuksista, joita on tehty samasta aiheesta sekä määritellä opinnäytetyössä yleisesti käytettyjä termejä. Lisäksi kerron myös matkailussa tarjotuista palveluista eläkeläisille ja miten niitä voidaan kehittää.

2.1 Stereotypiat eläkeläisistä matkailijoista

Käsite stereotypia tarkoittaa yleistä mielikuvaa tietystä ihmisryhmästä. Lisäksi se on suuresti yksinkertaistettu käsitys jostakin asiasta, esimerkiksi eri tyynejä omavista ihmisistä luodaan helposti stereotypioita eli käsityksiä. (Suomi Sanakirja 2014)

Eläkeläisiä ja ylipäättään vanhuksia ajatellessa tulee väistämättä mieleen erilaisia stereotypioita sekä harhakäsityksiä kyseisestä ikäryhmästä. Sanna Lyttinen käsittelee eläkeläisten ostokäyttäytymistä matkatoimistoissa tutkivassa opinnäytetyösään myös eläkeläisiä kuluttajina. Hän kirjoittaa yleisistä harhakäsityksistä, joita eläkeläisistä ajatellaan ja jaoittelee ne neljään eri kohtaan. Harhaluulojen kertomina eläkeläiset kärsivät muun muassa huonosta terveydestä eivätkä kokeile uusia asioita. He mielellään pysyttelevät myös omissa oloissaan muiden saman ikäisten parissa. Lisäksi heidän henkiset kykynsä ovat laskussa. (Lyttinen 2012, 20) Edellä mainitut harhaluulot vaikuttavat varmasti myös eläkeläisten matkailuun ja käsityksiin eläkeläisistä matkailijoista sekä hotelliasiakkaina.

Oma mielikuvani stereotyyppisestä eläkeläisestä matkailijana on ryhmänä matkustavat eläkeläiset. Itselläni ensimmäinen mielikuva hotelliin matkustavasta eläkeläisestä on isossa ryhmässä kulkeva vanhus. Ryhmällä on oma vetäjä, joka hoitaa kaiken hotellihuoneiden varauksista uloskirjautumiseen asti. Mielikuvassa eläkeläiset seuraavat ryhmänjohtajaa kiltisti ja luottavat tähän täysin. Ryhmän saapuesssa hotelliin eläkeläiset tukkivat vastaanottoaulan kokonaan ja saatuaan kaiken oleellisen informaation, he lähtevät avainten kanssa hisseille. Tässä kohtaa huoneisiin meno kuitenkin hetkellisesti keskeytyy ja joko ryhmänvetäjän tai vastaanottohenkilökunnan täytyy mennä neuvomaan, miten hisseissä toimitaan. Eläkeläi-

set saattavat luottaa vetäjäänsä jopa liiankin paljon, jolloin ajan katsominen rannekellosta unohtuu ja etukäteen varatusta ravintolavarauksesta myöhästytään. Vaikka eläkeläiset kulkevatkin tiiviisti ryhmän mukana, on heillä aikaa tulla myös juttelemaan vastaanottotiskille. Uloskirjautumisen yhteydessä suurin osa eläkeläisistä tulee iloisesti hyvästelemään ja hetkellisesti vielä juttelemaan, ennen kuin linja-auto suuntaa matkansa hotellilta pois päin.

2.2 Aiemmat tutkimukset aiheesta

Vuonna 2012 Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa kirjoitettiin opinnäytetyö, joka tutki eläkeläisten ostokäyttäytymistä matkatoimistoissa. Työn kirjoittaja Sanna Lyttinen halusi selvittää merkittäviä tekijöitä, jotka vaikuttavat eläkeläisten valintoihin näiden asioidessa matkatoimistoissa. Lyttinen toteutti tutkimuksen haastatteleamalla matkatoimistotyöntekijöitä siitä, minkälaisia eläkeikäisiä henkilöitä heillä käy asiakkanaan ja miksi eläkeläiset suosivat juuri matkatoimistoja matkansa varaamisessa. (Lyttinen 2012, 39)

Lyttisen tutkimuksessa selvisi, että eläkeikäiset suosivat tuttua ja turvallista. Heidän mielestään on mukavaa, jos joku toinen huolehtii matkan varauksesta ja muista tärkeistä asioista. Lisäksi matkatoimiston valintaan on saattanut vaikuttaa muut lisäedut, esimerkiksi Aurinkomatkojen tekemä yhteistyö S-ryhmän kanssa. Tutkimuksessa tuli ilmi myös se, että matkatoimistot koetaan hyväksi tavaksi varata matka, koska monet ikäihmiset ovat epävarmoja esimerkiksi tietokoneiden käytön kanssa. (Lyttinen 2012, 48)

Lyttisen tutkimustuloksista kävi ilmi, että matkatoimistot tarjoavat eläkeläisille yleensä vain opastettuja ryhmämatkoja, vaikka eläkeläiset ovatkin aktiivisia sekä arjessa että lomalla. Matkatoimistot kuitenkin pitivät eläkeläisiä ostovoimaisena asiakassegmenttinä, ja jopa kolme matkatoimistoa seitsemästä kertoi heidän valinnan erityisesti eläkeläiset kohderyhmäkseen. (Lyttinen 2012, 80-81)

Lyttisen opinnäytetyö vuodelta 2012 ”MUMMUT MENEE IHAN MINNE VAAN” – Eläkeläisten ostokäyttäytyminen matkatoimistoissa ei suoraan käsittele samaa aihetta kuin oma opinnäytetyöni. Omassa opinnäytetyössäni tutkin ja käsit-

telen eläkeläisten mieltymyksiä sekä haluan selvittää, mitkä asiat vaikuttavat hotellin valintaan. Lyttinen käsittelee samaa aihepiiriä matkatoimistojen kannalta, mutta käsittelee lisäksi eläkeläisten ulkomaanmatkoja. Aiemmassa kappaleessa mainitsin oman käsitykseni stereotyyppisestä eläkeläisestä. Lyttisen haastattelussa tuli ilmi, että matkatoimistot toiminnallaan auttavat kyseistä stereotypiaa ryhmän mukana kulkevasta eläkeläisestä tarjoamalla ikäihmisille ensijaisesti opastettuja ryhmämatkoja.

2.3 Määritelmät

Lyhyesti, termin eläkeläinen määritelmä on eläkkeellä olijaksi (Suomi Sanakirja. 2013a). Suomessa eläkeläiseksi määritellään kaikki ne kansalaiset, jotka saavat Kansaneläkelaitoksen tai Eläketurvakeskuksen mukaan eläkettä. Kuitenkaan eläkkeellä olijaksi ei luokitella ansiotyötä tekeviä. Kaikki yli 74-vuotiaat henkilöt määritellään kuitenkin automaattisesti eläkeläisiksi. (Tilastokeskus 2013a)

Vanhuuseläkettä voi saada joustavasti ikävuosista 63-68 alkaen (Keva 2014). Kuitenkin kansaneläkelain mukainen eläkeikä alkaa 65 vuoden iässä. Lisävaatimuksena Kelalta saatavaan eläkkeeseen on, että eläkkeen saaja on asunut tai asuu Suomessa laissa määrätyn kolme vuoden asumisajan. Myös hänen muiden mahdollisten eläkkeiden sekä korvausten on jätävä alle tulorajan. (Kela 2014) Opinäytetyössä puhuessani eläkeläisestä, tarkoitan sillä juuri vanhuuseläkkeellä olevaa henkilöä.

Lyhyesti matkailija on matkalla oleva henkilö eli turisti (Suomi Sanakirja. 2013b). Pidemmän määritelmän mukaan matkailijalla tarkoitetaan henkilöä, joka majoituu vähintään yhden yön kohteessa. Matkailijoita on sekä kansainvälisiä että kotimaisia. Kansainvälinen matkailija yöpyy vähintään yhden yön kohdemaassa, kun taas kotimaan matkailija viettää ainakin yhden yön kohteena olevassa paikassa. Matkailija, joka ei yövy matkan aikana, on päivämatkailija. (Tilastokeskus 2013b)

Matkailun suosio on kasvanut nopeasti erityisesti eläkeläisten keskuudessa. Heillä on aikaa matkailulle ja erityisesti jo 1970- luvulla yleistynyt massamatkailu (toisin sanoen ryhmämatkailu) on eläkeläisten mieleen. Eläkeläismatkustajien keskuu-

dessa kummatkin sukupuolet ovat tasaisesti edustettuna. Matkojen kohteina ovat sekä kotimaa että ulkomaat. Kotimaan rajojen sisäpuolella matkustetaan joka puolella maata, kun taas ulkomaan matkoilla suurin osa eläkeläisistä ei mene Etelä-Euroopan maita kauemmaksi. Eläkeikäiset matkustelevat yleensä virkistyäkseen sekä rentoutuakseen. Esimerkiksi valmismatkapakettikonaisuuksista eläkeläisiä kiinnostaa eniten rentoutus- ja hyvinvointipakettien lisäksi kulttuuripaketit, liikunta- ja aktiivilomapaketit sekä tanssi- ja viihdepaketit. (Lyttinen 2012, 17-18)

2.4 Matkailussa tarjotut palvelut eläkeläisille

Eläkeläisille suunnattua matkailua miettiessä ensimmäisenä tulee mieleen erilaiset alennukset. Alennusten määrä on täysin riippuvainen yrityksestä. Pysyvästi eniten alennusta saa julkisesta liikenteestä, kuten VR:ltä sekä Matkahuollolta. Myös hotellit tarjoavat alennuksia huonehinnoistaan eläkeikäisille henkilöille. Jotkut hotellit vaativat eläkekortin sekä kanta-asiakaskortin ja joillekin hotelleille riittää tietyn iän ylittäminen. Esimerkiksi opinnäytetyön tutkimuskohteina olevien hotellien kriteerit eroavat suuresti keskenään. Radisson Blu –hotelleille riittää, kun on ylittänyt 65 vuoden iän, kun taas Holiday Inn –hotellien eläkeläisalennukseen vaaditaan eläkekortti. Lisäksi alennuksen suuruus riippuu Holiday Innissä siitä, onko asiakkaalla kanta-asiakaskortteja vaiko ei. (Studio55.fi 2014)

Jotta hotellin henkilökunta saisi houkutelua eläkeikäisiä matkustajia hotelliinsa, täytyy heidän miettiä, miten eläkeläiset otetaan huomioon asiakaskeskeisellä tavalla. Asiakaskeskeisessä ajattelussa tärkeää on tuntea asiakkaan tarpeet, motiivit sekä ostokäyttäytyminen. Lisäksi asiakkaat on otettava huomioon koko organisaation tasolla, ja yrityksen täytyy tuntea kilpailijoiden tavat ja miten heillä suhtaudutaan tiettyyn asiakasryhmään. (Komppula & Boxberg 2002, 66-67) Esimerkiksi erilaiset matkustusmotiivit voivat olla eläkeläisten hotellinvalintaan vaikuttavia tekijöitä. Ensisijaiset syyt voivat olla fyysisiä ja fysiologisia, sosiaalisia, kulttuurillisia tai jopa uskonnollisia. Eläkeikäiset odottavat hotellilta usein rauhallisuutta ja esimerkiksi hotellin rauhallinen sijainti voi houkutella eläkeläisiä. Toissijaisiksi syiksi luokitellaan asiat, kuten minne ja milloin mennä lomalle, kuinka kauan sekä minkälaisessa seurassa matkustetaan. (Komppula ym. 2002, 68-71)

Olipa matkailija nuori tai vanha, on todella harvinaista, että hänen matkavalintansa koostuu vain yhdestä matkustusmotiivista. Ihmisen unelmalomaan liittyy monesti useita eri motivaattoreita. Esimerkiksi eläkeikäinen matkustaja saattaa haluta lomaltaan rauhaa ja rentoutumista, mutta matkan tarkoituksena saattaa myös olla tuttavien tapaaminen sekä tiettyyn kirkkoon tai museoon tutustuminen. Harvinaista on myös yksin matkustaminen. Kun ihminen matkustaa perheen tai suuremman ryhmän kanssa, myös kanssamatkustajien matkustusmotiivit vaikuttavat päätöksentekoon. Yksittäinen henkilö voi kuulua useampaan eri ryhmään. Se, minkä ryhmän kanssa hän matkustaa, vaikuttaa paljon siihen minkälainen matkasta kehittyy. Perheen kesken vietetty lomamatka on erilainen verrattuna siihen, kun matkustaa pelkästään puolison kanssa. Mitä useampi henkilö kuuluu lomaseurueeseen, sitä enemmän lomalla tehdään kompromisseja. (Swarbrooke & Horner 1999, 55-56)

Toinen matkailijoiden valintoihin vaikuttava asia ovat ratkaisevat tekijät. Valinnan ratkaisevat tekijät on jaoteltu kahteen eri ryhmään: tekijät, jotka määrittelevät pystyykö vai eikö henkilö pysty menemään lomalle sekä tekijät, jotka määrittelevät matkan tyyppin, jos ensimmäiset kohdan ratkaisevat tekijät mahdollistavat lomalle menon. Käsite, matkan tyyppi, sisältää monia eri muuttujia, kuten matkan kohde, matkan kesto, ketkä kuuluvat matkaseurueeseen ja muita samankaltaisia muuttujia. Toisin sanoen ratkaisevat tekijät voidaan jakaa kahteen asiaan: niihin, jotka ovat henkilökohtaisesti tärkeitä matkailijalle sekä niihin, jotka vaikuttavat matkailijaan ulkopuolelta eli muiden ihmisten ja yhteisöjen mielipiteet, jotka vaikuttavat matkailijaan. Esimerkiksi suurin asia, jolla matkailuala vaikuttaa itse matkailijaan ratkaisevan tekijän avulla, on hinta. Kuten jo luvun ensimmäisessä kappaleessa kerroin, eläkeläisille on tärkeää löytää edullinen majoitus ja heille erilaisia alennuksia tarjotaankin eläkeläiskorttia näyttämällä. Hinta on monille ratkaiseva tekijä, ja eläkeläisalennuksien lisäksi matkailijat metsästävät edullisia tarjouksia ja suuria alennuksia. Esimerkiksi monilla hotelleilla ja matkanjärjestäjillä saattaa olla tarjouksia, kuten '20 % alennus' tai 'lapset syövät ilmaiseksi'. (Swarbrooke ym. 1999, 62-64)

Hotellit voivat vaikuttaa asiakkaisiin myös kohdistamalla markkinansa tiettyihin asiakassegmentteihin. Segmennoin avulla eri asiakasryhmille voidaan tuottaa tuotteita ja palveluita juuri kyseisen ryhmän tarpeisiin. Lisäksi segmentointi auttaa tavoittamaan kohderyhmänsä niiden medioiden ja välineiden avustuksella, jotka ovat kyseiselle ryhmälle tyypillisimmät. Eläkeikäiset matkustajat segmenttinä kuuluvat sosiodemografisiin tekijöihin. Kyseisiä tekijöitä ovat muun muassa ikä, sukupuoli, koulutus sekä muut vastaavat. Eläkeikäisillä on usein eroja esimerkiksi fyysisissä ominaisuuksissa, kiinnostuksen kohteissa ja koulutuksessa, joten segmentointi vaatii myös tarkentavia kriteerejä. Australiassa on tehty tutkimus, jossa selvisi seniorimatkailijoita olevan seitsemää eri matkailijatyyppeä: nostalgikko, ystävähakuinen, oppija, eskapisti, ajattelija, statushakuinen sekä urheilullinen liikkuja. Esimerkiksi oppijoille, jotka haluavat oppia uusia asioita, sekä ystävähakuisille, jotka matkustavat luodakseen uusia sosiaalisia kontakteja, on helppo rakentaa matkailutuotteita sekä markkinoida niitä. Nostalgikot, jotka haluavat muistella vanhoja asioita, taas etsivät ja luovat matkailutuotteensa itse. (Komppula ym. 2002: 74-80) Hotellien ja muiden matkanjärjestäjien on hyvä pysyä perusasioissa luodessaan matkailutuotteita eläkeikäisille henkilöille, sillä vanhuuseläkkeellä olevat henkilöt koostuvat monesta eri yksilöstä, joten heidän luonteenpiirteensä sekä kiinnostuksen kohteensa saattavat erota toisistaan todella suuresti.

3 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA MENETELMÄT

Seuraavassa luvussa käsittelen tutkimukseni taustaa sekä siinä käytettäviä menetelmiä. Aloitan luvun käsittelyn kertomalla, miten sain idean eläkeläisiä hotelli-asiakkaina käsittelevään opinnäytetyöhöni. Jatkan kertomalla tarkemmin tutkimusongelmasta sekä hypoteesistä. Lisäksi kerron, mitä tutkimusmenetelmiä olen käyttänyt tehdessäni opinnäytetyötäni ja kerron tarkemmin käytetyistä menetelmistä. Luvun loppupuolella kerron vielä tarkemmin kaikista tutkimukseen osallistuneista organisaatioista.

3.1 Tutkimuksen tausta

Idean opinnäytetyöaiheeseen sain kesällä 2013 työskennellessäni vastaanottovirkailijana Holiday Inn Oulussa. Oulussa vietetään vuosittain Oulun Päivät -tapahtumaa. Vuonna 2013 Oulun Päivien yhtenä osana oli myös Eläkeläiset ry:n valtakunnalliset kesäpäivät.

Ideani lähti lähinnä siitä, että hotellissamme oli useita Eläkeläiset ry:n eri eläkeläisryhmiä majoittumassa. Eläkeläiset jäivät asiakkaina mieleen. Erona muihin asiakkaisiin oli se, että he saattoivat jäädä vastaanottotiskille juttelemaan, ja osa heistä antoi palautetta hotellin palveluista, ennen kuin heiltä ehti edes kysyä mielipidettä hotellimajoittautumisesta. Tästä syystä halusin ruveta tutkimaan eläkeläisiä hotelliasukkaina.

Eläkeläiset on suuri ryhmä ihmisiä. Suuret ikäluokat ovat jäämässä eläkkeelle lyhyen ajan sisällä. Tulevaisuudessa matkailu tulee lisääntymään ihmisten elintason nousun myötä ja suuret ikäluokat tulevat olemaan varmasti suuri ryhmä matkailun kannalta (Ilmasto-opas 2013). Tutkimus eläkeläisistä hotelliasukkaina on siis ajankohtainen ja hyödyllinen aihe.

Tutkimuksen avulla hotellit voivat saada uusia ideoita uusien eläkeläisryhmien sekä yksittäisten eläkeläisten houkuttelemiseksi.

3.2 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää, mitä eläkeläiset haluavat hotelleilta ja minkälaisia asiakkaita he ovat. Tutkimuksessa aion myös selvittää hotellien mielipidettä eläkeläismatkustajiin; minkälaisia asiakkaita eläkeläiset ovat, miten he tekevät varauksensa, käykö useammin eläkeläisryhmiä vai yksittäisiä henkilöitä, onko heillä tarjota palveluita vanhemmille asukkailleen ynnä muuta sellaista. Tutkimuksen tarkoitus on auttaa hotelleja parantamaan ja helpottamaan palvelujaan senioriasiakkaille.

Hypoteesina on, että eläkeläiset ovat enemmänkin kuin vain stereotyyppinen hotellien eläkeläisasiakas. Hypoteesin avulla sain muodostettua lopullisen tutkimusongelman: minkälaisia eläkeläiset ovat hotelliasiakkaina. Olettamuksen avulla muodostunut tutkimusongelma ja sen tulokset auttavat niin sanotusti murtamaan itseni sekä muiden ihmisten käsityksiä eläkeläisistä hotelliasukkaina ja selvittämään, minkälaisia eläkeläiset oikeasti ovatkaan hotelliasukkaina.

Tutkimuksen toteuttamiseksi tein kaksi eri kyselylomaketta. Toisen tein eläkeikäisille henkilöille ja toisen hotellihenkilökunnalle. Kahden lomakkeen avulla sain mahdollisimman laajan näkökulman tutkimuksen toteutukseen.

Kesällä 2013 ollessani kesätöissä Holiday Inn Oulussa sain idean opinnäytetyöhöni, koska kaupungissa järjestettiin Eläkeläiset ry:n valtakunnalliset kesäpäivät ja hotelli oli täynnä eläkeläisiä. Päätin valita Vaasan Eläkeläiset ry:n edustamaan koko järjestöä, koska muuten otannasta olisi tullut todella laaja ja tulosten kerääminen ja analysointi olisi muodostautunut haasteelliseksi. Lisäksi tämä mahdollisti henkilökohtaisen yhteydenoton järjestöön ja kyselyiden vieminen järjestön tiloihin tuli mahdolliseksi.

Lomakkeen, jonka tein eläkeläisiä varten, toteutin perinteisesti Microsoft Wordiä käyttäen. Kyselyssä on sekä kvantitatiivisiä että kvalitatiivisiä kysymyksiä. Ehdotin, että voisin mennä itse paikan päälle ja kertoa lyhyesti opinnäytetyöstäni sekä jakaa ja kerätä kyselyt. Kuitenkin Eläkeläiset ry:n edustajan mielestä helpointa oli, että hän jakaa kyselyt jäsenille järjestön tapahtumissa.

Toinen kyselylomake oli suunnattu hotellialan henkilökunnalle. Tämän kyselyn toteutukseen käytin e-lomaketta Internetissä. Mielestäni Internetissä vastattava lomake oli paras vaihtoehto hotellihenkilökunnalle, koska tällä tavoin testin tekemiseen ei kulu liikaa aikaa ja tulosten kerääminen helpottuu. Kuten eläkeläisille suunnatussa kyselyssä myös hotellihenkilökunnalle tarkoitetussa kyselyssä oli sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia kysymyksiä.

Lyhyesti kerrottuna kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta. Sen keskeisiä pääpiirteitä ovat muun muassa johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, käsitteiden purkaminen, aiemmat tutkimusteoriat sekä hypoteesien esittäminen. Tämän tyyppisessä tutkimuksessa, koehenkilöt tai henkilöt joihin tutkimus kohdennetaan, valitaan perusjoukko, josta otetaan vielä tarkempi tutkimusotos. Lisäksi tilastot tutkimustuloksia purettaessa ovat tärkeitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 135-136)

Toinen käyttämäni muoto kysymyslomakkeissa oli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus kuvailee elämää ja siihen liittyviä asioita eri tavoin. Se pyrkii tutkimaan asioita kokonaisvaltaisesti ja tutkimusaineisto kerätään yleensä todellisissa tilanteissa. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden havainnointi sekä haastattelujen käyttö ovat tyypillisiä piirteitä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohderyhmä valitaan tarkoituksellisesti ja on normaalia, että tutkimuksen suunnitelma etenee ja selvenee tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2007: 157, 160)

Minulle oli alusta asti selvää, että tulen käyttämään kyselylomakkeissa sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisiä kysymyksiä. Kvantitatiivisilla kysymyksillä selvitin vastauksia kysymyksille, joihin oli helppo määritellä vaihtoehdot selvyuden vuoksi. Halusin käyttää myös kvalitatiivisiä kysymyksiä, jotta saisin selville, mitä tutkimukseen osallistuvat henkilöt oikeasti ajattelevat. Näin he saivat mahdollisuuden kirjoittaa omin sanoin ilman, että tutkimuksen tekijä rajoittaa vastausvaihtoehtojen määrää. Kuitenkin kyselyllä eli survey-tutkimuksella on myös huonoja puolia. Esimerkiksi kyselyn vastaajista ei voi varmuudella tietää, kuinka vakavasti he ovat vastanneet kyselyyn. Lisäksi vastaajat eivät välttämättä ole selvillä kyse-

lyn aihealueesta, jolloin vastaaminen voi olla hankalaa. Myös hyvän lomakkeen laatimiseen menee paljon aikaa. (Hirsjärvi ym. 2007, 190)

Kuten jo aiemmin mainitsin tein opinnäytetyötäni varten kaksi eri kyselyä, joista toinen oli verkkokysely ja toinen kontrolloitu kysely. Hotellihenkilökunnalle laatimani kyselyn toteutin e-lomakkeella Internetissä. Kyseisen muodon etuna on nopeus ja vaivattomuus, mutta haittoiksi saattaa muodostua suuri kato vastaajissa. Eläkeläisille suunnatun kyselyn toteutin kontrolloituna kyselynä. Kyselyjä on kahdenlaisia: informoituja sekä henkilökohtaisesti tarkistettuja. Itse käytin informoitua kyselymuotoa jonkin verran muokattuna. Kyseisen muodon tunnusmerkkejä on, että tutkija jakaa kyselylomakkeet itse paikan päällä ja kertoo lyhyesti, mistä tutkimuksessa on kyse. Omalla kohdallani Eläkeläiset Ry:n edustaja kertoi haluavansa itse jakaa kyselyt, joten minä annoin hänelle sähköpostin kautta ohjeet sekä kerroin lyhyesti kyselystä ja tutkimuksen tavoitteista. (Hirsjärvi ym. 2007: 191-192)

Molemmat opinnäytetyöni lomakkeet koostuivat sekä avoimista että monivalintakysymyksistä. Lisäksi monivalintakysymyksissä käytin monivalintakysymyksen sekä avoimen kysymyksen välimuotoa eli vastausvaihtoehdon jälkeen on mahdollisuus vastata vielä avoimeen, tarkentavaan kysymykseen. Eri kysymystyyppien yhdistelmän koin parhaaksi vaihtoehdoksi omaan tutkimukseeni. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa vapaammin mielipiteitään, eikä kysely itsessään ehdota vastaajalle valmiita vastauksia. Monivalintakysymyksiä parhaana puolina koin vastausten muodon, joka sallii vastausten helpon vertailun keskenään sekä analysoinnin helppouden. (Hirsjärvi ym. 2007, 193-196)

Lomakkeen teossa on tärkeää, että se näyttää helposti täytettävältä. Lomakkeen alussa tulee olla selitys kyselyn tarkoituksesta, mikä merkitys sillä on kyselyyn vastaajalle ja lopuksi on hyvä vielä kehottaa vastaamaan kyselyyn. Avokysymyksiä vastauksille täytyy olla riittävästi tilaa ja tarkentavat kysymykset ovat parempia kuin yleisellä tasolla kysytyt. Lomaketta tehdessä olisi hyvä laittaa yleisemmän tason kysymykset kyselyn alkuun ja enemmän aihetta koskevat loppuun. Kysymykset on hyvä pitää lyhyinä, ja usein vastaajia helpottaa joidenkin kysymyksiä kohdalla vaihtoehto 'ei mieltä pidettävä'. Lomakkeen jälkeen on hyvä vielä kiittää

vastaamisesta ja kertoa onko tutkimus mahdollisesti luettavissa tulevaisuudessa julkisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 197-199)

3.3 Tutkimuksen kohdeorganisaatiot

Tutkimukseen valittiin neljä eri organisaatiota. Kolme niistä on hotelleja ja yksi eläkeläisjärjestö. Eläkeläisjärjestöksi valitsin Eläkeläiset ry:n siksi, koska se on laaja organisaatio, joka toimii ympäri Suomea. Eläkeläiset ry:llä on monia alajaostoja ympäri Suomea.

Hotelleiksi valitsin kaksi eri hotellia, joissa olen ollut töissä. Holiday Inn Oulussa olin vuonna 2012 työharjoittelussa. Vuonna 2013 siellä kesätöissä ollessani sain idean opinnäytetyöhöni, joten hotelli oli varma valinta yhdeksi tutkimusorganisaatioksi. Radisson Blu Royal Hotel Vaasassa olen ollut töissä syksystä 2013 lähtien. Lisäksi kolmantena hotellit-kohdassa oli 'Muut hotellit'. Kollegani Radisson Blu Royal Hotel Vaasasta lähetti kyselyä eteenpäin tutuilleen, jotka työskentelevät joko hotellin vastaanotossa tai myyntipuolella.

3.3.1 Holiday Inn Oulu

Holiday Inn on kansainvälisesti tunnettu hotelliketju. Ketjun perustaja Kemmons Wilson avasi ensimmäisen hotellinsa jo vuonna 1952. Nykyään ketjulla on maailmalla yli 1200 hotellia, noin 70 eri maassa. Holiday Inn on tutkimusten mukaan maailman tunnetuin hotelliketju. Suomessa Holiday Inn on Restel Oy:n alaisena toimiva hotelliketju. (Holiday Inn 2013)

Holiday Inn Oulu sijaitsee Oulun keskustassa keskeisellä paikalla. Tämän takia hotelli on sekä liikematkalaisten että lomalaisten suosiossa. Hotellissa on hyvät kokouspalvelut ja -tilat, mikä tuo hotelliin paljon erilaisia ryhmiä asiakkaiksi. Syys- ja talvikaudella kokous- ja ryhmäpalveluita käyttävät enimmäkseen liikematkailijat, mutta kesäaikaan kokoustiloja vuokrataan juhlien järjestämiseen ja vapaa-ajan ryhmien käyttöön.

Ryhmien huone- ja tilavaraukset tehdään Holiday Inn Oulun myyntipalvelun kautta. Näin ryhmät saavat yksilöllistä palvelua ja ryhmän koosta riippuen myös erilaisia tarjouksia. (Kuusirati 2012, 2-3)

3.3.2 Radisson Blu Royal Hotel Vaasa

Radisson Blu Royal Hotel Vaasa kuuluu kansainväliseen Rezidor Hotel Group – konserniin. Sen omistamaan Radisson Blu Hotels & Resorts –ryhmään kuuluu 230 hotellia ympäri maailman. Radisson Blu –hotellien edut kilpailijoihin nähden ovat esimerkiksi 100% Guest Satisfaction Guarantee –takuu sekä Yes I Can – palveluasenne. (Radisson Blu 2014a)

Radisson Blu Royal Hotel Vaasa sijaitsee Vaasan keskustassa lähellä palveluja. Sijaintinsa ansiosta Radisson Blu Royal Hotel Vaasassa vierailee paljon sekä liike- että vapaa-ajanmatkustajia. Vaasan Radissonissa on monia, erilaisia mahdollisuuksia kokouksien ja muiden ryhmätilaisuuksien järjestämiseen. Lisäksi hotellin kaksi eri ravintolaa mahdollistavat kokouksien ja tapahtumien järjestämiselle uusia vaihtoehtoja. (Radisson Blu 2014b)

Vaasan Radissonin myyntipalvelu vastaa ryhmä- ja kokousvarausten tekemisestä.

3.3.3 Muut hotellit

Päätin ottaa Holiday Inn Oulun sekä Radisson Blu Royal Hotel Vaasan henkilökunnan lisäksi yksittäisiä hotellissa työskenteleviä henkilöitä vastaajiksi. Tämän päätöksen tein lisätäkseen laajuutta ja luotettavuutta tutkimukseeni.

Yhteyden muiden hotellien henkilökuntaan sain Radisson Blu Royal Hotel Vaasan henkilökunnan kautta. Pyysin heitä jakamaan kyselyäni eteenpäin heidän tulleilleen, jotka työskentelevät hotellin vastaanotossa tai myyntipuolella.

3.3.4 Eläkeläiset ry

Eläkeläiset ry kertoo verkkosivuillaan olevansa puolueisiin sitoutumaton järjestö, jonka tarkoituksena on puolustaa eläkeläisten etuja. Sen lisäksi, että se on edunvalvontajärjestö, se on myös yhdessäolojärjestö. (Eläkeläiset ry 2013a)

Eläkeläiset ry kuuluu Eläkeliittojen etujärjestö EETU ry:hyn, joka keskittyy eläkeläisten valtakunnalliseen edunvalvontaan. Eläkeläiset ry:n alaisuudessa toimii 14 aluejärjestöä ja monia paikallisia yhdistyksiä, jotka tarjoavat jäsenilleen monipuolista tekemistä ympäri vuoden. Esimerkiksi Vaasan alueella toimii Vaasan eläkeläiset ry. (Eläkeläiset ry 2013a)

Järjestö järjestää jäsenilleen paikallisyhdistystensä kautta viikoittain muun muassa erilaisia kerhoja, lauluryhmiä ja koulutuksia. Keskusjärjestö, aluejärjestöt sekä yhdistykset järjestävät vuosittain runsaasti sekä kotimaan- että ulkomaanmatkoja, retkiä ja risteilyjä. (Eläkeläiset ry 2013b)

Kesällä 2013 Eläkeläiset ry vieraili Oulussa kesäpäivillä. Kolmepäiväinen tapahtuma huipentui eläkeläisten Rotestikulkueeseen, jossa oli noin 2000 osallistujaa. (Eläkeläiset ry 2013c) Kulkueen tarkoituksena oli saada päättäjät havahtumaan, että eläkeläisten määrä on nousussa ja heillä täytyy olla mahdollisuus vanhentua arvokkaasti (Eläkeläiset ry 2013d). Tapahtuman ansiosta Oulun hotelleissa oli useita eläkeläisryhmiä vieraina. Useita eläkeläisryhmiä yöpyi myös muun muassa Holiday Inn Oulussa.

4 ELÄKELÄISET HOTELLIEN NÄKÖKULMASTA

Hotellihenkilökunnan kyselyn toteutuin e-lomakkeella Internetissä. Jaoittelem kysymykset kahteen eri pääkategoriaan eli peruskysymyksiin ja hotellien palveluihin. Otin yhteyttä sekä Holiday Inn Oulun että Radisson Blu Royal Vaasan vastaanottopäälliköihin kyselyn osalta. Sovimme, että he jakavat kyselyä eteenpäin henkilökunnan keskuudessa.

Hotellihenkilökunnalle tarkoitettuun kyselyyn vastasi vain 17 henkilöä. Suurin osa vastaajista työskentelee joko Radisson Blu Royal Vaasassa tai Holiday Inn Oulussa. Kuitenkin vastaajien joukossa on myös muutama yksittäinen hotellihenkilöntaan kuuluva, joka ei työskentele kummassakaan edellä mainitussa hotellissa.

4.1 Peruskysymykset

Jaoittelem hotellin henkilökunnalta kysyttävät kysymykset kahteen eri kategoriaan: peruskysymyksiin sekä hotellin palveluihin liittyviin kysymyksiin. Peruskysymykset sisältävät yleistietoa sisältäviä kysymyksiä, jotka keskittyvät enemmän eläkeläisten matkustustottumuksiin hotelleissa.

4.1.1 Käykö hotellissa useimmiten eläkeläisryhmiä, yksin matkustavia vai kumpiakin yhtä paljon?

Ensimmäinen kysymys koko kyselylomakkeessa koski eläkeläisten matkustustottumuksia. Kysymys kuului: ”Käykö hotellissa useammin: eläkeläisryhmiä, yksittäin matkustavia eläkeläisiä vai kumpiakin yhtä paljon?” Pieni vähemmistö eli 30 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että eläkeläiset matkustavat hotelleissa ryhmissä. Sekä yksittäin matkustavat eläkeläiset, että vastaus kumpiakin yhtä paljon saivat molemmat 35 prosentin kannatuksen.

Ensimmäisen kysymyksen yhteyteen lisäsin myös tarkentavan kysymyksen. Halukkaat hotellihenkilökunnan edustajat saivat lisäksi vastata kysymykseen: ”Mistä luulet sen johtuvan?”. Yhteensä kuusi henkilöä vastasi tarkentavaan kysymykseen. Ensimmäiset kaksi vastaajaa, jotka olivat vastanneet ’eläkeläisryhmiä’ ajattelivat ryhmässä matkustamisen johtuvan siitä, että se on helpompaa ja turvalli-

sempaa. Seuraavat kaksi tarkentavaan kysymykseen vastannutta olivat valinneet vastaukseen 'yksittäin matkustavia eläkeläisiä'. Toinen heistä kertoi eläkeläisten majoittuvan yleensä pariskunnittain. Toinen hotellityöntekijöistä ajattelee hotellinsa, jossa työskentelee, sijaitsevan paikkakunnalla, joka ei ole niinkään turistikohde. Kaksi viimeistä henkilöä, jotka vastasivat tarkentavaan kysymykseen, valitsivat vastaukseen 'kumpiakin yhtä paljon'. Toinen henkilökuntaan kuulijista ajatteli sen johtuvan siitä, että työskentelemässään hotellissa käy vähemmän eläkeläisryhmiä kuin muissa hotelleissa keskimäärin. Toinen vastaajista kertoi taas yhtäläisen määrän liittyvän siihen, että teatteri sekä muita vapaa-ajan viihdykkeitä on kyseisellä paikkakunnalla.

4.1.2 Eläkeläisasukkaiden sukupuolijakauma

Halusin selvittää hotellihenkilökunnan näkökulman eläkeläismajoittujien sukupuolesta. Hotellityöntekijöistä 70 prosenttia vastasivat kysymykseen "Käykö hotellissanne useammin eläkkeellä olevia miehiä vai naisia?", että kummatkin sukupuolet ovat yhtä usein edustettuna. Kuitenkin 18 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että naisia käy enemmän kuin miehiä. Loput 12 prosenttia kertoivat vastauksessaan, että miespuoliset eläkeläiset käyvät useammin hotelleissa.

4.1.3 Kuinka usein hotellissanne käy eläkeläisiä?

Kyselyn avulla halusin saada selville, kuinka usein hotellihenkilökunnan näkökulmasta hotelleissa asuu eläkeläisiä. Vastausvaihtoehdot kysymykseen "Kuinka usein hotellissanne käy eläkeläisiä?" olivat viikottain, pari kertaa kuukaudessa, kerran kuukaudessa, useamman kerran vuodessa sekä harvemmin.

Kyselyyn vastanneista huimat 65 prosenttia vastasi eläkeläisiä riittävän hotelliasukkaiksi jopa viikottain. Kaksitoista prosenttia vastanneista kertoi eläkkeellä olevien matkustavan hotelleissa pari kertaa kuukaudessa. Enemmän kannatusta sai kuitenkin vaihtoehto 'useamman kerran vuodessa'. Jopa 17 prosenttia hotellihenkilökunnasta oli sitä mieltä. Vain kuusi prosenttia vastaajista kertoi eläkeläisten käyvän hotellissa jopa kerran kuukaudessa, kun taas kukaan ei ollut sitä mieltä, että eläkeläiset käyvät hotellimatkoilla harvemmin kuin vuosittain.

4.1.4 Eläkeläisjakauma vuodenajoittain

Tutkimuksen kyselyn avulla halusin selvittää, että painottuuko eläkeläisten matkustaminen tiettyyn vuodenaikaan vai onko matkustaminen riippumatonta vuodenaikasta.

Kysymyksen ”Mihin aikaan vuodesta eläkeläisiä on hotellissa eniten?” vastausvaihtoehdot kootuivat vuodenaajoista. Eläkeläisten suosikkiaika matkustamiseen oli selvästikin kesä, jonka jopa 65 prosenttia vastanneista valitsivat. Syksy oli 23 prosentillaan hyvänä kakkosena vaihtoehdoissa hotellihenkilökunnan valinnoissa. Kevät sai kahdentoista prosentin kannatuksen. Kukaan vastaajista ei vastannut talven olevan eläkeläisten suosituin matkustusaika.

4.1.5 Minkälaisia eläkeläiset ovat hotelliasukkaina?

Lomakkeessa halusin tietää millaisia eläkeläiset ovat hotellimatkustajina hotellihenkilökunnan näkökulmasta. Kaikki 17 hotellityöntekijää vastasivat tähän kysymykseen. Osa lyhyemmin ja osa pidemmin. Osa henkilöistä kertoi monin eri tavoin eläkeikäisistä hotellimatkustajina. Jaoittelin henkilökunnan edustajien vastaukset eri kategorioihin. Lopputuloksena sain 23 eri vastausta seitsemältätoista hotellihenkilökunnan edustajalta.

Jotta sain tietää henkilökunnan mielipiteitä eläkeikäisistä matkustajista, kysyin kysymyksen ”Minkälaisia eläkeläiset ovat hotelliasukkaina?”. Suurin osa eli jopa 35 prosenttia vastauksista kertoi eläkeläisten olevan vaativia ja aikaa vieviä. Kuitenkin vastauksista kävi ilmi, että eläkeikäiset eivät ole aina vaativia sanan ainoassa merkityksessä, vaan esimerkiksi he tarvitsevat apua muita useammin hotellissa ollessaan ja näin ollen hotellien henkilökunta joutuu auttamaan ja neuvomaan heitä. Lisäksi vastauksissa kerrottiin monien vanhusten tarvitsevan muita useammin inva-huoneita. Tämä on erityisen hankalaa varsinkin silloin, jos eläkeläiset tulevat suuressa ryhmässä ja tarvitsisivat useamman helppokulkuisen huoneen, sillä hotelleissa on yleensä vain muutama inva-huone. Lisäksi eläkeikäiset nähdään muita enemmän aikaa vievinä asiakkaina senkin takia, koska hotellien avainten kanssa saattaa olla ongelmia hissillä kulkemisessa sekä huoneeseen pääsyssä. Vastaanot-

tohenkilökunnalla menee myös enemmän aikaa eläkeläisten opastamiseen, esimerkiksi miten pääsee aamupalalle ja kuinka monelta se tarjotaan.

Toiseksi suurimmassa osassa vastauksia kerrottiin eläkeläisten olevan mukavia sekä leppoisia hotellimatkustajia. Vastauksista kävi ilmi, että hotellihenkilökunnan mielestä vanhemmat asiakkaat juttelevat mielellään henkilökunnan kanssa muutakin kuin pakolliset sisään- tai uloskirjautumisen asiat. Lisäksi henkilökunta kertoi eläkeikäisten olevan rauhallisia, ja että heidän kanssaan on jopa helppo asioida. Edellä mainitut vastaukset saivat 31 prosentin kannatuksen eli seitsemässä vastauksessa kerrottiin eläkeläisten olevan mukavia asiakkaita.

Kolmessatoista prosentissa vastauksia kerrottiin eläkeläisten olevan uskollisia sekä arvostavan hyvää palvelua. Tarkennettuna yksi vastaajista kertoi hyvän palvelun vaikuttavan paljon heidän koko hotellikokemukseen. Toinen taas kertoi, että kunhan hinta ja palvelu ovat kohdillaan, niin he palaavat suurella todennäköisyydellä takaisin.

Seuraavat kolme vastausta ovat kaikki eri aihepiiriin kuuluvia, mutta kokonaisuudesta kukin sai neljän prosentin kannatuksen. Yksi vastauksista oli sitä mieltä, että eläkeläiset ovat varakkaita. Toisessa vastauksessa kerrottiin eläkeläisten arvostavan siistiä ja toimivaa huonetta. Vastaaja oli myös lisännyt loppuun, että niin sanottu trendikäs sisustus ei ole tärkeää. Kolmas vastaaja kirjoitti eläkeikäisten henkilöiden olevan siistejä hotelliasukkaita. He saattavat jopa pedata sänkynsä lähtiessään.

Kaksi viimeistä vastausta olivat erilaisia sisällöltään, mutta molemmissa kerrottiin eläkeläisten käytöksen riippuvan eri henkilöistä. Ensimmäisessä vastauksessa henkilökunnan edustaja kertoi, että riippuen eläkeläisen iästä sekä aiemmista matkustustottumuksistaan, osa on todella vaativia kun taas osa on matkustuksen suhteen helppoja. Toisessa vastauksessa vastaaja käsitteli asiaa ennemminkin kulttuurierojen kannalta. Hän kertoi esimerkkinä, että eläkeläisistä koostuvien amerikkalaisryhmien jäsenet kysyvät useammin neuvoa ja jäävät helposti juttelemaan hotellihenkilökunnan kanssa. Toisena ääripäänä hän kertoi esimerkkinä japanilaiset vanhemmat henkilöt, jotka kommunikoivat hotellihenkilökunnan kanssa yleensä

vain ryhmänjohtajan välityksellä. Tämän hän ajatteli johtuvan suurimmaksi osaksi kielimuurista.

4.1.6 Eläkeläisten varauksenteko

Eläkeläisten varaustentekoa koskevaan kysymykseen oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Kysymyksessä ”Mitä kautta eläkeläiset useimmiten tekevät varauksensa? (Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)” oli yhteensä kahdeksan eri vastausvaihtoehtoa. Vaihtoehtoina olivat: puhelin, sähköposti, matkatoimistot, varauskanavat (Booking.com, Hotels.com yms), hotellin omat internet-sivut, walk in, sukulaisen avustuksella sekä muu. Lopuksi lisäsin vielä tarkennusmahdollisuuden viimeiseen vastausvaihtoehtoon eli ”Jos valitsit muu, niin mikä?”.

Kaikki seitsemäntoista vastaajaa valitsivat yhteensä 42 vastausvaihtoehtoa, toisinaan melkein kaikki vastaajista valitsivat useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Suurin osa hotellihenkilökunnasta oli sitä mieltä, että perinteinen puhelin on eläkeikäisten suosituin varauskanava. Verrattuna muihin vastausvaihtoehtoihin puhelin oli hotellihenkilökunnan mielestä suosituin varausvaihtoehto 38 prosentilla. Vastaajista kaikki muut paitsi yksi olivat sitä mieltä, että eläkeläiset käyttävät puhelinta varauksentekovälineenä. Toista ääripäätä tämän kysymyksen kohdalla edustaa sähköposti, joka sai nollan prosentin kannatuksen varauksentekovälineenä. Toiseksi suurimman kannatuksen ikäihmisten varauksenteossa saivat sekä matkatoimistot sekä sukulaisten avun käytön. Kaikista vastausvaihtoehdoista kumpikin vaihtoehto oli saanut vähän alle 20 prosentin kannatuksen. Hotellihenkilökunnasta 41 prosenttia oli valinnut sekä ’matkatoimistot’ että ’sukulaisen avustuksella’ kysymyksen vastatessaan.

Eläkeläisten varauksentekoa koskevassa kysymyksessä seuraavana vaihtoehtona on ’varauskanavat’. Kaikista valituista vastausvaihtoehdoista varauskanavien käyttö sai vain seitsemän prosentin kannatuksen. Lisäksi vain kolme hotellityöntekijää olivat valinneet kyseessä olevan vaihtoehdon kyselylomakkeessa. Hotellihenkilökunnalle suunnatussa lomakkeessa seuraavana vaihtoehtona esiintyy ’hotellin omat internet-sivut’. Saman verran kannatusta sai myös kysymyksen vii-

meinen vaihtoehto eli 'muu'. Kaikista vastausvaihtoehtoista nämä kaksi varaustapaa saivat kumpikin viiden prosentin kannatuksen. Kyselyyn vastanneista henkilöistä vain kaksi kertoivat eläkeläisten käyttävän sekä hotellin omia internet-sivuja että muuta vaihtoehtoa varauksenteossa. Viimeisenä vastausvaihtoehtona kysymyksessä oli 'walk in', joka tarkoittaa varauksen tekemistä suoraan hotellin tiskillä. Muihin vastausvaihtoehtoihin verrattuna 'walk in' oli saanut kahdentoista prosentin kannatuksen. Jopa 29 prosenttia kaikista vastaajista oli valinnut kyseisen vastausvaihtoehdon.

Kuten jo aiemmin kirjoitin, lisäsin vastausvaihtoehdon 'muu' yhteyteen tarkentavan kysymyksen: ”Jos valitsit muu, niin mikä?”. Vain kaksi vastaajaa valitsi kyseisen vastausvaihtoehdon. Ensimmäinen heistä kertoi eläkeläisten tekevän varauksiaan jopa perinteisellä kirjeellä. Toinen kertoi eläkeläisten hyödyntävän varauksissaan lehti-ilmoitusten majoitustarjouksia. Jälkimmäinen ei suoranaisesti ole varauskanava, koska varaus täytyy vielä tehdä joko puhelimitse tai vaikka sähköpostitse.

4.2 Hotellin palvelut

Hotellin palveluihin liittyvät kysymykset keskittyvät siihen, minkälaisia palveluita hotelleilla on tarjota eläkeikäisille henkilöille. Lisäksi tämän kategorian kysymyksillä yritän selvittää mahdollisia parannuskeinoja palveluiden osalta.

4.2.1 Onko hotellissanne tarjota palveluita juuri eläkeläisille?

Ensimmäinen kysymys ”Hotellin palvelut” –kohdassa koskee onko hotellilla tarjota palveluita erityisesti eläkeikäisille asiakkailleen. Kysymykseen ”Onko hotellissanne tarjota palveluita juuri eläkeläisille?”, huimat 82 prosenttia vastaajista vastasi ettei palveluita eläkeikäisille juuri ole. Loput kolme vastaajaa 17:sta vastasivat, että eläkeläisille suunnattuja palveluita on tarjolla hotelleissa.

Kyseisen kysymyksen kohdalle lisäsin myös mahdollisuuden vastaajille kertoa mahdollisista eläkeläisille suunnatuista palveluista sekä tehdä parannusehdotuksia. Vain kolme vastaajaa kertoi tarkemmin palveluista tai niihin liittyvistä parannuksista. Yksi vastaajista, joka kertoi, ettei hotellissa ole tarjolla eläkeläisille suunnat-

tuja palveluja, ehdotti erikoishintaista majoitusta. Kaksi muuta vastaajaa, jotka olivat kertoneet hotellissa olevan erityisiä palveluita eläkeikäisille, kertoivat heidän hotelliltaan löytyvän seniori-alennus – hintaisia huoneita. Tästä voi siis päätellä, että kolme vastaajaa eivät ole saman hotellin työntekijöitä.

4.2.2 Hotellin palveluiden kehitys eläkeläisille sopiviksi

Kysyin hotellihenkilökunnalta kysymyksen: ”Miten hotellinne palveluita voisi kehittää eläkeläisille?”. Seitsemästätoista vastaajasta kaksi oli sitä mieltä, että eläkeläisille sopivan ohjelman lisääminen olisi hyväksi palveluiden kehittämiseksi. Esimerkkeinä olivat elävä musiikki, bingo – pelien järjestäminen sekä muut seurapelit.

Vähän alle kolmasosa vastaajista ehdotti esteettömien kulkuväylien sekä inva – huoneiden lisäämistä. Lisäksi samaan kategoriaan alla ehdotettiin selkeitä ohjestyksiä, esimerkiksi television käytölle. Myös opasteiden lisääminen hotellin tiloihin sekä mahdollinen infokirje hotellin sisäänkirjautumisen yhteydessä todettiin hyväksi parannusehdotukseksi.

Yksi vastaajista ehdotti, että hotelleilla olisi tarjota eläkeläisille suunnattu majoituspaketti. Toinen henkilö kertoi, että hotellissa, missä hän työskentelee, on helpot kulkureitit esimerkiksi ravintoloihin. Lisäksi hän kertoi eläkeläisten olevan aina tyytyväisiä eli hän ei kehittäisi hotellien palveluita eläkeläisille sopivammiksi.

Vähän alle puolet vastanneista eli kahdeksan henkilöä jättivät vastaamatta kysymykseen.

4.2.3 Kuinka usein verrattuna muihin asukkaisiin eläkeläiset käyttävät hotellien lisäpalveluita?

Seuraavana kysymyksenä lomakkeessa oli: ”Kuinka usein verrattuna muihin asukkaisiin eläkeläiset käyttävät hotellin lisäpalveluita (ravintolat, pyykki- ja huonepalvelu, yms.)?”. Kysymykseen oli kolme eri vastausvaihtoehtoa: useammin, saman verran, harvemmin.

Yksi vastaaja seitsemästätoista oli sitä mieltä, että eläkeläiset käyttävät lisäpalveluita muita enemmän. Muista vastausvaihtoehdoista sekä 'saman verran' että 'harvemmin' saivat täysin saman verran kannatusta. Kummankin vaihtoehdon olivat valinneet kahdeksan vastaajaa eli 47 prosenttia vastaajista.

4.2.4 Mitä lisäpalveluja eläkeläiset käyttävät eniten?

Edelliseen kysymykseen liittyen, halusin selvittää hotellihenkilökunnan näkökulman eläkeikäisten matkustajien suosituimmista ja käytetyimmistä lisäpalveluista. Kuten jo aiemmassa kysymyksessä tuli ilmi, eläkeläiset eivät ole lisäpalveluiden suurkäyttäjiä. Hotellihenkilökunnan huomiona eläkeikäiset käyttävät hotellin lisäpalveluita yhtä paljon tai jopa harvemmin kuin muut hotellin asukkaat.

Kysymys ”Mitä hotellin lisäpalveluja eläkeläiset käyttävät eniten?” oli avoin kysymys, johon kyselyyn vastaajat saivat kertoa yhden tai useamman eläkeläisten suosiossa olevan hotellin palvelun. Vain kaksi hotellihenkilökuntaan kuuluvaa jättivät vastaamatta kyseiseen kysymykseen. Muut viisitoista henkilöä vastasivat joko yhdellä tai useammalla eri vastauksella. Eri vastauksia tuli yhteensä 21 kappaletta seitsemältätoista eri henkilöltä.

Ehdottomasti suosituin eläkeikäisten matkustajien käyttämä lisäpalvelu hotelleissa on ravintolapalvelut. Tämä tuli kyselyssä ilmi, kun hieman yli 60 prosenttia vastauksista mainitsi ravintolapalvelut eläkeläisten eniten käyttämänä palveluna. Toiseksi suosituin oli sauna- ja uima-allas-tilojen käyttö. Kaikista vastauksista edellä mainitut lisäpalvelut saivat 19 prosentin kannatuksen. Neljä vähiten kannatusta saanutta vastausta saivat kukin viiden prosentin vastauksen. Kukin vastauksista oli mainittu kerran vastauslomakkeessa. Hotellihenkilökunta kertoi eläkeläisten käyttävän lisäpalveluina myös kokous- ja juhlapalveluita, huoneiden minibaareja, puhelinta sekä hotellin yhteydessä olevia parkkipaikkoja.

4.2.5 Eläkeläisten kanta-asiakaskorttien käyttö

Useissa hotelleissa ja niiden yhteydessä olevissa ravintoloissa on käytössä erilaisia kanta-asiakasohjelmia. Kanta-asiakkaat saavat yleensä hotelliöitä tai tiettyjä hotellin palveluita edullisempaan hintaan. Halusin kyseisellä lomakkeella selvittää

myös ikäihmisten mahdollisen kanta-asiakaskorttien käytön. Kysyin seuraavana kysymyksen: ”Käyttävätkö eläkeläiset hotellien kanta-asiakaskortteja/-palveluita?”. Vastausvaihtoehtoina olivat kyllä tai ei. Lisäksi jätin kysymyksen jälkeen tyhjän vastausruudun, johon hotellihenkilökunnan edustajat saivat vastata lisäkysymykseen: ”Jos käyttävät, minkä luulet olevan yleisin syy kanta-asiakkuuteen?”.

Eläkeläisten kanta-asiakaskortteja koskien vastaajat olivat eniten samaa mieltä koko kyselyn aikana. Kaikki seitsemäntoista kyselyyn vastannutta kertoi eläkeläisten käyttävän hotellien kanta-asiakaskortteja/-palveluita. Eli tasan sata prosenttia vastasi kyseiseen kysymykseen: kyllä.

Kuten aiemmin on tullut ilmi, hotellihenkilökunnalle suunnattuun kyselyyn vastasi yhteensä 17 henkilöä. Kuusi kyselyyn vastannutta jätti vastaamatta lisäkysymykseen. Vähän alle puolet kaikista vastanneista ajatteli yleisimmän syyn eläkeläisten hotelliasukkaiden kanta-asiakkuuteen olevan kanta-asiakaskorteilla saatavat alennukset sekä niillä kerättävät pisteet ja bonukset. Jonkin verran alle kaksikymmentä prosenttia vastanneista eli kolme henkilöä käsitti kysymyksen hieman väärin ja kertoi mikä kanta-asiakaskorteista eläkeläisiltä yleisimmin löytyy. Vaikka sekä Holiday Inn että Radisson Blu ovat kansainvälisiä hotelliketjuja, näistä vastauksista voi päätellä, että eläkeläiset turvautuvat enemmän hotelliketjujen kotimaisiin kanta-asiakaskortteihin eli tässä tapauksessa K-Plussa-, YkkösBonus- tai S-Etukortteihin.

4.2.6 Arvostavatko eläkeläiset enemmän palvelua, hintaa vai molempia yhtä paljon?

Hotellihenkilökunnalta kysyttävän kyselyn viimeisenä kysymyksenä oli ”Arvostavatko eläkeläiset enemmän: palvelua, hintaa vai molempia yhtä paljon?”. Kuten jo edellisestä virkkeestä näkyy, vastausvaihtoehtoja oli kolme: ’palvelua’, ’hintaa’ vai ’molempia yhtä paljon’. Loppuun lisäsin vielä tarkentavan kysymyksen aiheesta: ”Mistä luulet sen johtuvan?”.

Vain kaksi vastaajaa seitsemästätoista eli 12 prosenttia vastaajista valitsi ensimmäisen vaihtoehdon: 'palvelua'. Vaihtoehto, 'hintaa', sai hitusen enemmän kannatusta 29 prosentilla. Kuitenkin yli puolet eli 59 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että eläkeläiset arvostavat yhtä paljon sekä palvelua että hintaa.

Lopussa olevaan tarkentavaan kysymykseen vastasi vain seitsemän hotellihenkilökunnan edustajaa. Kukaan tarkentavaan kysymykseen vastaajista ei ollut valinnut alkuperäiseksi vastaukseksi vaihtoehtoa 'palvelua'. Vaihtoehdon 'hintaa' valinneista vastaajista kolme oli kirjoittanut tarkentavan vastauksen. Kaikki kolme vastaajaa ajattelivat eläkeläisten arvostavan hotellimajoituksessa edullista hintaa, koska heidän tulotasonsa ei ole korkea. Lisäksi yksi vastaajista lisäsi vielä, että eläkeläiset arvostavat hyvää palveluakin, mutta niin sanotusti tippaavat vanhalla kunnon "kädenpuristuksella". Loput neljä tarkentavaan kysymykseen vastannutta olivat valinneet vastausvaihtoehdon 'molempia yhtä paljon'. Kolme henkilökunnan edustajaa kertoi eläkeläisten etsivän aina edullista majoitusta, koska eläkeikäisten henkilöiden tulot eivät ole kovin suuret. Kaikki myös kertoivat, että lisäksi palvelu on heille tärkeää ja he arvostavat hyvää sekä asiantuntevaa palvelua. Yksi vastaajista kertoi edellä mainittujen asioiden lisäksi, että varsinkin, jos eläkeläiset käyvät harvemmin hotelleissa, he ovat valmiita maksamaan enemmän, mutta tällöin hyvän palvelun arvostus korostuu. Viimeinen 'molempia yhtä paljon' – vastausvaihtoehdon valinnut, kertoi tarkentavassa kysymyksessä arvostuksien kohteiden olevan hyvin yksilökohtaista.

5 ELÄKELÄISTEN ODOTUKSET HOTELLILTA

Eläkeläisille suunnatun kyselyn toteutin perinteisellä paperisella lomakkeella. Lomakkeen tein Microsoft Wordillä, ja kysely oli kahden sivun mittainen. Opin näytetyöni kyselyä koskien otin yhteyttä Vaasan Eläkeläiset ry:n vastaavaan. Järjestön edustaja kertoi helpointa olevan sen, että hän jakaa kyselyt jäsenille ja toimittaa valmiit kyselyt minulle.

Toimitin Eläkeläiset ry:n edustajalle kuusikymmentä kyselyä, koska toivoin saavani mahdollisimman paljon vastauksia. Vastauksia tuli kaiken kaikkiaan 45 kappaletta, mikä on mielestäni hyvin.

5.1 Sukupuoli- ja ikäjakauma

Ensimmäiset kaksi kysymystä lomakkeessa olivat perustietoja varten.

Palautuksen ohessa olleen Eläkeläiset ry:n edustajan jättämässä kirjeessä kerrottiin, että osa pariskunnista vastasi yhteisellä lomakkeella. Kuitenkin kaikissa lomakkeissa kysymyksen ”Sukupuoli?” kohdalla oli vain yksi vastaus. Näin ollen tarkkaa sukupuolijakaumaa on vaikea määrittää. Oletan, että lomakkeen kirjannut henkilö on vastannut vain oman sukupuolensa ja muuten pariskunnittain vastanneet ovat tehneet kyselyn yhdessä.

Vastauksia tuli yhteensä 45 kappaletta. Lomakkeiden mukaan miesvastaajia oli 18 kappaletta ja naisia 27 kappaletta. Prosenttilukuina miehiä oli 40 prosenttia ja naisia 60 prosenttia kokonaisluvusta.

Yksi lomakkeen kysymyksistä oli vastaajan ikä. Tämän kohdan laitoin kyselyyn lähinnä varmistaakseni, että vastaajat ovat eläkeikäisiä. Kolme vastaajaa ei vastannut kyseessä olevaan kohtaan mitään. Nuorin vastaajista oli 62 vuotta vanha ja vanhin oli 87-vuotias. Ottaen huomioon, että kolme henkilöä jätti kertomatta ikänsä, on vastaajien keski-ikä 72,88 vuotta.

5.2 Kuinka usein matkustat hotelleissa?

Ensimmäinen hotellimatkustamista koskeva kysymys oli ”Kuinka usein matkustat hotelleissa?”. Kysymyksessä oli viisi eri vastausvaihtoehtoa: viikottain, pari kertaa kuukaudessa, kerran kuukaudessa, useamman kerran vuodessa sekä harvemmin. Kuten osasinkin odottaa, kaikki vastanneista olivat vastanneet joko useamman kerran vuodessa tai harvemmin.

Vastanneista 38 prosenttia oli vastannut useamman kerran vuodessa ja loput 62 prosenttia oli kertonut käyvänsä hotelleissa harvemmin. Kukaan vastanneista ei matkusta usein hotelleissa, mikä tuli ilmi tämän kysymyksen yhteydessä.

5.3 Matkustatko mieluiten yksin, perheen kanssa vai isommassa ryhmässä?

Lomakkeella halusin tietää myös eläkeläisten suosituimmat vaihtoehdot matkustuseuralle. Vaihtoehtoina tähän kysymykseen olivat yksin, perheen kanssa sekä isommassa ryhmässä. Lisäksi annoin vastaajille mahdollisuuden perustella heidän vastauksiaan laittamalla vapaata kirjoitustilaa kysymyksen jälkeen.

Suurin osa kysymykseen vastanneista laittoi rastin vain yhteen vastausvaihtoehtoon. Kuitenkin osa vastanneista vastasi myös kahdella vastausvaihtoehdolla, minkä ansiosta vastauksien kokonaismäärä oli 51 kappaletta. Vastanneista suurin osa, eli kokonaiset 59 prosenttia, matkustaa mielellään suuremmassa ryhmässä. Toiseksi suosituin vaihtoehto oli matkustaminen perheen kanssa, jonka valitsi 35 prosenttia vastanneista. Vähiten vastanneita oli valinnut ensimmäisen vastausvaihtoehdon, joka oli matkustaminen yksin. Tähän oli vastannut vain kuusi prosenttia kaikista vastanneista.

Ensimmäiseen vastausvaihtoehtoon vastasi vain kolme vastaajaa. Kuitenkin yhdessä vastauksessa oli perusteluiden kohdalla ”tai kaverin kanssa”. Myös muissa kyselyissä vastaajat olivat rastittaneet toisenkin vaihtoehdon. Näistäkin käy ilmi, että matkustaminen yksin on tapauskohtaista.

Vastausvaihtoehdon ’perheen kanssa’ valinneet olivat suurimmaksi osaksi jättäneet vastauksen perustelematta. Muutamassa vastauksessa oli tarkennettu kerto-

malla paremmin keiden perheenjäsenten kanssa vastaaja mieluiten matkustaa. Kuitenkin yksi vastaaja oli kertonut perheen kanssa matkustamisen olevan ”mielikkäämpää yhdessä kuin yksin”.

Iso osa vastanneista, jotka valitsivat vastausvaihtoehtokseen matkustavansa mieluiten isommassa ryhmässä, kertoi ryhmässä matkustamisen mukavaksi sekä mainitsi lisäeduksi sen, että matkaseurasta ei ole puutetta. Osa vastanneista kertoi myös ryhmässä matkustamisen turvalliseksi vaihtoehtoksi vanhuuden takia. Lisäksi muutama vastanneista kertoi ryhmämatkojen eduksi sen, että matkojen hinnat ovat kohdillaan ja ei tarvitse itse tehdä käytännön järjestelyitä. Muutamissa vastauksissa oli vain kerrottu tarkemmin eri järjestöjä, joiden kanssa vastaajat mieluiten matkustavat.

5.4 Millä perusteella valitset hotellin?

Hotellin valintaan vaikuttavat monet eri vaihtoehdot. Kyselylomakkeen yksi kysymyksistä oli ”Millä perusteella valitset hotellin?”. Vastausvaihtoehtoina tähän kysymykseen olivat sijainti, hinta, palvelu, tuttu hotelli/hotelliketju sekä muu vaihtoehto. Viimeisen vaihtoehdon jälkeen lisäsin tilaa perusteluille, jotta vastaajat voivat tarpeen ja valinnan mukaan kertoa tarkemmin antamistaan vastauksista.

Kuten jo aiemmin mainitsin eläkeläisiltä vastattuja lomakkeita palautettiin yhteensä 45 kappaletta. Kysymyksen ”Millä perusteella valitset hotellin?” kohdalla oli mahdollista valita useampi kuin yksi vastausvaihtoehto. Valintoja tuli yhteensä huimat 111 kappaletta.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että hinta on tärkein asia hotellia valittaessa. Kokonaisvastausmäärästä jopa 30 prosenttia oli sitä mieltä, että hinta on tärkeä peruste hotellin valinnalle. Seuraavaksi suosituin valinta oli vain yhden prosenttiyksikön päässä suosituimmasta. Sijainti oli eläkeläismatkustajille toiseksi tärkein asia kyselyn perusteella 29 prosentilla. Jopa 32 vastausta 111:stä vastauksesta kertoi sijainnin olevan vaikuttava asia hotellin valinnassa. Vasta kolmantena tuli ilmi eläkeläisten uskollisuus tiettyä hotelliketjua tai hotellia kohtaan. Sijalle kolme pääsi nimittäin vastausvaihtoehto ’tuttu hotelli/hotelliketju’. Sitä kannatettiin kui-

tenkin jopa 22 prosentilla kaikista vastauksista. Yllättäen palvelu sai toiseksi vähiten kannatusta eläkeläisten keskuudessa siinä asiassa, millä perusteella he valitsivat hotellin. Kuitenkin 'palvelu' sai 16 prosenttia äänistä ja jopa 18 ääntä 111:stä oli palvelun kannalla.

Viimeisen vaihtoehdon 'muu, mikä?' lisäsin sen takia, jos eläkeläisille tulisi mieleen jotakin, mikä vaikuttaa juuri heidän hotellin valintaan ja mikä ei kuulu mihinkään edellä mainittuihin kategorioihin. 'Muu, mikä?' sai vähiten kannatusta ja vain kolme prosenttia eläkeläisistä eli toisin sanoen neljä henkilöä oli valinnut kyseisen vaihtoehdon. Ensimmäinen henkilö viimeisen vaihtoehdon valinneista vastasi hotellin valintaan vaikuttavien tekijöiden riippuvan matkan kohteesta. Toisessa tarkentavassa vastauksessa kerrottiin hotellin yhteydessä tai läheisyydessä tarjottavan ohjelman, kuten tanssin sekä uimahallin ja niissä järjestettävien vesijumppien vaikuttavan hotellin valintaan. Kolmas vastaaja kertoi tuttujien suosituksen vaikuttavan suuresti hotellin valintaan. Viimeisessä vastauksessa tuli ilmi, että hän toivoo hotellin ottavan näkövammaiset huomioon kaikin mahdollisin tavoin.

5.5 Mitä palveluita odotat hotellilta?

Halusin selvittää, mitä hotellin palveluita eläkeläiset käyttävät mieluiten. Ennen kyselyn toteuttamista oletukseni oli eläkeläisten pitäytyvän tavallisemmissa palveluissa, kuten ravintolapalveluissa.

Kysymyksen ”Mitä palveluita odotat hotellilta?” toteutin avoimena kysymyksenä. Annoin vastaajille mahdollisuuden kertoa mieluisista hotellipalveluista omin sanoin. Kymmenen vastaajaa 45:stä jätti vastaamatta kyseessä olevaan kysymykseen. Lisäksi iso osa vastaajista kertoi useamman kuin yhden asian, mitä odottavat hotelleilta.

Kuten alun perin oletinkin iso osa eläkeläisistä, eli yhteensä jopa 53 prosenttia vastanneista, oli kertonut odottavansa hotellin ravintolapalveluita. Ravintolapalveluihin laskin sekä ravintolan että aamupalan, joka tuli parissa lomakkeessa erillisenä ilmi. Toisena asiana esiin nousi itse hyvän palvelun tärkeys. Neljäkymmentä prosenttia vastaajista mainitsi hyvän palvelun asiana, jota he odottavat hotellilta.

Hyväksi ja ystävälliseksi palveluksi luin itse palvelun lisäksi joustavuuden sekä hotellin siisteyden.

Osa vastaajista mainitsi myös odottavansa hotelleilta erilaisia illanviettomahdollisuuksia. Suurin yksittäinen illanviettotapa oli tanssit ja tätä kannatti 13 prosenttia vastaajista. Liikuntamahdollisuuksia hotelleilta odotti vain neljä henkilöä eli vain yhdeksän prosenttia kaikista vastaajista. Tähän kohtaan oli vastattu odotettavan lähinnä uintimahdollisuutta hotellin yhteydessä. Pieni osa eläkeläisistä eli viisi henkilöä kertoi odottavansa hotellilta hyvää opastusta. Nämä 11 prosenttia vastaajista kertoi hyvien opasteiden, helppojen kulkureittien sekä hyvän valaistuksen olevan tärkeitä asioita, joihin hotellien tulisi kiinnittää huomiota. Vähiten kannatusta sai rauhallisuus. Kuitenkin kaksi henkilöä kertoi odottavansa rauhallisuutta hotellilta.

5.6 Hotellin valintaan vaikuttavat asiat

Toisella avokysymyksellä eli ”Mitkä asiat vaikuttavat hotellin valintaan?” tarkoitukseni oli saada vastaajat kertomaan tarkemmin asioista, jotka ovat heidän mielestään tärkeitä hotellin valintaan liittyen. Kuitenkin jokainen vastaajista oli kirjoittanut vastauksensa lyhyesti, joten yksityiskohtaisempia vastauksia en onnistunut saamaan.

Seitsemän henkilöä neljästäkymmenestäviidestä eli 16 prosenttia jätti kokonaan vastaamatta kyseiseen kysymykseen. Vastauksissa ilmeni samoja asioita kuin jo aiemmassa ”Millä perusteella valitset hotellin?” -kysymyksessä. Suurin osa vastaajista eli 42 prosenttia oli maininnut sijainnin yhtenä vaikutuksena hotellin valinnalle. Toinen peruste, jonka iso osa eläkeläisvastaajista oli kertonut vaikuttavan hotellin valintaan, oli hinta. Kolmekymmentäyksi prosenttia eli 14 henkilöä 45:stä vastaajasta oli kertonut hinnan olleen hotellin valintaan vaikuttava peruste. Noin neljäsosa vastaajista eli 11 henkilöä mainitsi tärkeäksi asiaksi palvelun. Vain 13 prosenttia vastaajista mainitsi siisteyden tärkeänä asiana hotellia valitessaan.

Vähiten kannatusta sai kaksi eri asiaa, jotka tulivat ilmi kahden eri henkilön vastauksista. Ensimmäinen peruste oli auton pysäköinti, joka sai kahden prosentin eli

yhden henkilön kannatuksen. Yhtä vähän kannatusta sai hyvä ruoka. Kyseinen asia on ehkä hieman yllättävää, sillä hotellihenkilökunnan kyselyn tuloksista kävi ilmi eläkeläisten käyttävän usein hotellin ravintolapalveluita.

5.7 Varauksenteko hotelliin

Viimeiseksi halusin tietää, mitä kautta eläkeläiset tekevät useimmiten varauksensa. Vaihtoehtoiksi laitoin seitsemän yleisesti käytettyä varauksentekomenetelmää. Lisäsin viimeiseksi vaihtoehtoksi kohdan 'Muu, mikä?', jotta vastaajilla oli mahdollisuus lisätä oma vaihtoehtonsa mukaan. Vastausvaihtoehtoina kysymykseen "Mitä kautta teet useimmiten hotellivarauksesi?" olivat puhelimella, sähköpostilla, matkatoimiston kautta, hotellin Internet-sivustolla, Internetin eri varauskanavien kautta (Booking.com, Hotels.com yms), suoraan hotellin vastaanotosta (walk in), sukulaisen avustuksella sekä muu, mikä?.

Monet vastaajista olivat valinneet useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Vastauksia tuli yhteensä 69 kappaletta. Suosituimmaksi vaihtoehtoksi nousivat sekä puhelimen kautta tehdyt varaukset että matkatoimiston käyttö hotellinvarauksen tekemiseen. Vastauksista 25 prosentissa oli valintana ollut vaihtoehto 'puhelimella'. Saman verran valintoja oli tullut vastausvaihtoehtoon 'matkatoimiston kautta'.

Seuraavaksi suosituimpana oli vaihtoehto 'muu, mikä?' 13 prosentin kannatuksellaan. Tämän jälkeen tuli varausvaihtoehto 'sähköpostilla' 11 prosentilla eli 8 kappaleella vastauksia sekä 'sukulaisen avustuksella' 10 prosentilla eli 7 kappaleella vastausvalintoja.

Vähiten kannatusta sai 'eri varauskanavien kautta' vain kolmen prosentin kannatuksellaan. Vastauksen 'walk in' eli suoraan hotellin vastaanottotiskiltä huoneen varaamisen oli saanut kuuden prosentin kannatuksen, kun taas hieman enemmän eli seitsemän prosenttia vastauksista oli saanut vastausvaihtoehto 'hotellin Internet-sivustolla'.

Kuten jo aiemmin mainitsin lisäsin tarkentavan kysymyksen sekä vastaustilaa vaihtoehdon 'muu, mikä?' jälkeen. Siihen eläkeläiset, jotka valitsivat kyseisen

vaihtoehdon, saivat kertoa mitä kautta he tekevät hotellivarauksia. Kaikki 13 prosenttia eli yhdeksän vastaajaa olivat vastanneet täysin samalla tavalla tarkentavaan kysymykseen. Vaihtoehdon 'muu, mikä?' vastauksena oli kaikkien yhdeksän vastaajan lomakkeissa selvisi heidän tekevän varauksensa yhdistyksen tai seuran kautta näiden järjestämällä matkoilla.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tutkimuksen tein aiheesta ”Eläkeläiset hotelliasiakkaina” eli tavoitteeni oli selvittää minkälaisia eläkeläiset ovat hotelliasiakkaina ja mitä asioita he arvostavat hotelleissa. Lisäksi halusin hotellin näkökulman eläkeläisistä, jotka matkustavat hotelleihin: millaisia he ovat asiakkaina. Tutkimusta varten tein kaksi eri kyselylomaketta: toisen, jonka avulla sain hotellihenkilökunnan näkökulman aiheeseen ja toisen, johon eläkeläiset saivat itse kertoa omat mielipiteensä hotelliasumisesta. Hotellihenkilökunnan lomakkeeseen sain vain 17 vastausta, mutta eläkeläisille suunnattuun lomakkeeseen vastattiin jopa 45 eri lomakkeella. Vastauksia tuli monia ja monet vastaajista olivat selvästi vastanneet ajan kanssa.

Kuten tutkimusongelman yhteydessä kerroin, hypoteesi tuloksesta on enemmän kuin vain stereotyyppinen eläkeläismatkustaja, joka kulkee oppaan perässä muiden eläkeläisten kanssa. Hypoteesini osuikin oikeaan. Eläkeläisiä on useita eri ikäisiä ja erilaisia henkilöitä, joten heitä ei voi laittaa kaikkia samaan kategoriaan. Molemmissa kyselyissä tuli ilmi, että eläkeläiset kulkevat suuremmissa ryhmissä usein, mutta myös pariskunnittain, yksinään tai sukulaistensa kanssa. Vaikka eläkeläisten ostovoiman sanotaan suurentuneen vuosien saatossa, molemmissa kyselyissä tuli ilmi, että he arvostavat edullista hintaa, mutta myös palvelua sekä sijaintia.

Eläkeläisille suunnatussa kyselyssä kävi ilmi, että kyselyyn vastanneet käyvät hotelleissa vain muutamia kertoja vuodessa. Hotelleissa eläkeläisiä riittää asukkaiksi kuitenkin jopa viikottain. Sekä eläkeläiset että hotellin työntekijät olivat samaa mieltä siitä, että varaukset tehdään pääosin puhelimitse sekä matkatoimiston välityksellä. Yllättäen eläkeläiset ilmoittivat melko suosituksen keinoon varauksenteossa olevan sähköposti, kun taas kukaan hotellin työntekijöistä ei kertonut eläkeläisten käyttävän varaustensa tekemiseen kyseistä varauskeinoa.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että tutkimuksissa käytetyissä hotelleissa ei ole tarjota juuri eläkeläisille suunnattuja lisäpalveluja. Jos hotellit haluavat tulevaisuudessa panostaa eläkeläismatkailijoihin, olisi hyvä muistaa kehittää hotellin palveluja eläkeläisille mieluisimmiksi. Vaikkei itse hotellissa olisi tarjota eläkeläisille suun-

nattuja lisäpalveluita, esimerkiksi hotellien olisi mahdollista tehdä yhteistyötä samassa kaupungissa toimivien ravintoloiden tai muiden tapahtumapaikkojen kanssa, ja näin ollen tehdä yhteisiä eläkeläismatkailijoille tarkoitettuja viikonloppupaketteja.

Opinnäytetyötäni voisi jatkokehittää ja tämän pohjalta voisi tehdä markkinointisuunnitelman, jotta eläkeläisiä saataisiin käyttämään enemmän hotelleja matkustamisessa. Lisäksi esimerkiksi voisi kehittää jonkin eläkeläisille suunnatun viikonloppupaketin ja markkinoida tätä mahdollisimman paljon. Kysely olisi myös mahdollista uudelleentoteuttaa tulevaisuudessa ja selvittää, onko eläkeläisten vaatimukset hotelleja kohtaan muuttuneet ja onko hotelleilla tarjota enemmän juuri eläkeläisille suunnattuja palveluita.

LÄHTEET

- Eläkeläiset ry. 2013a. Eläkeläisten etujen puolustaja. Viitattu 15.8.2013.
<http://www.elakelaiset.fi/fi/J%C3%A4rjest%C3%B6n%20esittely/>
- Eläkeläiset ry. 2013b. Yhdessäoloa ja harrastuksia. Viitattu 15.8.2013.
<http://www.elakelaiset.fi/fi/J%C3%A4rjest%C3%B6n%20esittely/Toiminta/>
- Eläkeläiset ry. 2013c. Värikäs Rotestikulkue huipensi kesäpäivät. Viitattu 15.8.2013.
<http://www.elakelaiset.fi/fi/Etusivu/Kes%C3%A4p%C3%A4iv%C3%A4t%20Oulussa%202013/>
- Eläkeläiset ry. 2013d. Oikeus ikääntyä arvokkaasti hyvässä arjessa. Viitattu 15.8.2013.
<http://www.elakelaiset.fi/fi/Etusivu/Kes%C3%A4p%C3%A4iv%C3%A4t%20Oulussa%202013/Kes%C3%A4p%C3%A4iv%C3%A4julistus/>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja Kirjoita. 13., osin uud. painos. Helsinki. Tammi.
- Holiday Inn. 2013. Holiday Inn Info. Viitattu 19.8.2013.
http://www.finland.holidayinn.com/info/fi_FI/info/
- Ilmasto-opas. 2013. Euroopan matkailukohteet sekä kärsivät että hyötyvät ilmastomuutoksesta. Viitattu 14.10.2013. <https://ilmasto-opas.fi/fi/ilmastonmuutos/vaikutukset/-/artikkeli/bdb84664-3ae8-4917-807d-90302ae5807b/matkailu-euroopassa.html>
- Kela. 2014. Vanhuuseläke. Viitattu 21.10.2014. http://www.kela.fi/elakeikalahestyy_vanhuuselake
- Keva. 2014. Vanhuuseläke. Viitattu 21.10.2014.
http://www.keva.fi/fi/elakkeet/elakkeet_ian_perusteella/vanhuuselake/Sivut/Default.aspx
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki. Edita.
- Kuusirati, P. 2012. Harjoitteluraportti. Vaasa. Vaasan Ammattikorkeakoulu.
- Lyttinen, S. 2012. ”Mummut menee ihan minne vaan”: Eläkeläisten ostokäyttäytyminen matkatoimistoissa. Jyväskylä. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.
- Radisson Blu. 2014a. About Us. Viitattu 6.2.2014.
<http://www.radissonblu.com/about-us>
- Radisson Blu. 2014b. Radisson Blu Royal Hotelli Vaasa. Viitattu 6.2.2014.
<http://www.radissonblu.fi/hotelli-vaasa>

Studio55.fi. 2014. Ikä tuo alennusta matkaillessa – katso lista. Viitattu 21.10.2014. <http://www.studio55.fi/matkailu/article/ika-tuo-alennusta-suomessa-matkaillessa-katso-lista/2800112>

Suomi Sanakirja. 2013a. Eläkeläinen. Viitattu 17.9.2013. <http://www.suomisanakirja.fi/el%C3%A4kel%C3%A4inen>

Suomi Sanakirja. 2013b. Matkailija. Viitattu 17.9.2013. <http://www.suomisanakirja.fi/matkailija>

Suomi Sanakirja. 2014. Stereotypia. Viitattu 9.10.2014. <http://www.suomisanakirja.fi/stereotypia>

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

Tilastokeskus. 2013a. Eläkeläinen. Viitattu 17.9.2013. <http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/elakelainen.html>

Tilastokeskus. 2013b. Matkailija. Viitattu 18.9.2013. <http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/matkailija.html>

Eläkeläiset hotelliasukkaina

Tämä tutkimus on osana opinnäytetyötäni, joka käsittelee eläkeläisiä hotelliasukkaita. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää minkälaisia eläkeläiset ovat hotelliasukkaita. Kyselylomakkeessa on kysymyksiä eläkeläisten hotellikäyttytymiseen liittyen. Vastaus on vain hetken. Kiitos jo etukäteen vastaamisesta.

Peruskysymykset

	Eläkeläisyhtiö	Yksittäin matkustavia eläkeläisiä	Kumpikin yhteis poljon	Mistä luulet sen johtuvan?
Käytö hotellissa useammin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

	Miehissä	Naisia	Saman verran
Käytö hotellissanne useammin eläkkeellä olevia miehiä vai naisia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Vikottain	Parit kertaa kuukaudessa	Kerran kuukaudessa	Useamman kerran vuodessa	Harvemmin
Kuinka usein hotellissanne käy eläkeläisiä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Kevät	Kesä	Syky	Talvi	Mistä?
Mihin aikaan vuodesta eläkeläisiä on hotellissa eniten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

Minkälaisia eläkeläiset ovat hotelliasukkaita?

Miltä lauta eläkeläiset useimmiten tekevät varauksensa? (Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- Puhelin
- Sähköposti
- Matkatoimistot
- Varustuskanavat (Booking.com, Hotels.com, yms.)
- Hotellin omat internet-sivut
- Walk in
- Sukutaisen avustuksella
- Muu

Jos valitit muu, niin mikä?

Hotellin palvelut

	Kyllä	Ei	Jos on, mikä? Jos ei, mikä voisi tekiä?
Onko hotellissanne tarjota juuri eläkeläisille suunniteltuja palveluita?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

Miten hotellinne palveluita voisi kehittää eläkeläisille?

	Useammin	Saman verran	Harvemmin
Kuinka usein verrattuna muihin asiakkaisiin eläkeläiset käyttävät hotellin lisäpalveluja (ravintolat, pyykki- ja huonepalvelu, yms.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä hotellin lisäpalveluja eläkeläiset käyttävät eniten?

	Kyllä	Ei	Jos käytät, minkä luulet olevan yleisin syy kanta-asiakkuuteen?	
Käyttävätkö etteivät hotellien kanta-asiakaskortteja-palveluita?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	
	Palvelua	Hintaa	Molempia yhtä paljon	Mistä luulet sen johtuvan?
Arvosivatko etteivät enemmän?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Tietojen lähetyk				
<input type="button" value="Tallenna"/>				
Kiitos vastauksestanne!				
Jäsenlehti Eolix E-lomake 3.1, www.e-lomake.fi				

Eläkeläiset hotelliasukkaina -kysely

Tämä kysely on osana opinnäytetyötäni, joka käsittelee eläkkeellä olevia henkilöitä hotelliasukkaina. Tutkimuksessa kyselen joitakin kysymyksiä hotelliasumisesta, hotellihuoneen varaamisesta ja odotuksista hotelleja kohtaan. Toivon, että Teillä on aikaa vastata kyselyyni. Vastaaminen vie vain hetken. Kiitos jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin,

Petra Kuusirati, restonomiopiskelija, Vaasan Ammattikorkeakoulu

Sukupuoli?	<input type="checkbox"/> Mies <input type="checkbox"/> Nainen
Ikä?	_____
Kuinka usein matkustat hotelleissa?	<input type="checkbox"/> Viikottain <input type="checkbox"/> Pari kertaa kuukaudessa <input type="checkbox"/> Kerran kuukaudessa <input type="checkbox"/> Useamman kerran vuodessa <input type="checkbox"/> Harvemmin
Matkustatko mieluiten yksin, perheen kanssa vai isommassa ryhmässä? Perustele.	<input type="checkbox"/> Yksin <input type="checkbox"/> Perheen kanssa <input type="checkbox"/> Isommassa ryhmässä? Perustele. _____ _____ _____

	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Millä perusteella valitset hotellin?	<input type="checkbox"/> Sijainti <input type="checkbox"/> Hinta <input type="checkbox"/> Palvelu <input type="checkbox"/> Tuttu hotelli/hotelliketju <input type="checkbox"/> Muu, mikä? <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Mitä palveluita odotat hotellilta (esim. ravintola, huonepalvelu yms.)?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Mitkä asiat vaikuttavat hotellin valintaan?	<hr/> <hr/> <hr/>

Mitä kautta teet useimmiten hotellivaraksesi?

Puhelimella

Sähköpostilla

Matkatoimiston kautta

Hotellin Internet-sivustolla

Internetin eri varauskanavien kautta (Booking.com, Hotels.com yms)

Suoraan hotellin vastaanotossa (Walk In)

Sukulaisen avustuksella

Muu, mikä?

Kiitos vastauksestanne!