

Opinnäytetyö (AMK)
Liiketalouden koulutus
2021

Jenni Laakso

HYVINVOINTI- JA LIIKUNTAPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

– Vapaa-ajan hyvinvointimatkailijat Holiday Club
Caribia

Laakso Jenni

HYVINVOINTI- JA LIIKUNTAPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

- Vapaa-ajan hyvinvointimatkailijat Holiday Club Caribia

Tässä opinnäytetyössä käsitellään vapaa-aikana matkustavien perheellisten ja pariskuntien käyttämiä hyvinvointi- ja liikuntapalveluita sekä niiden merkitystä kotimaisessa majoituskohteessa, joka tarjoaa kyseisiä palveluita. Pää tavoitteena on uudistaa ja kehittää jo olemassa olevia kylpylä- ja tapahtumahotelli Holiday Club Caribian hyvinvointi- ja liikuntapalveluita. Holiday Club Caribia toimii työssä toimeksiantajana. Tärkeää on myös selvittää, millaisia liikunta- ja hyvinvointipalveluita vapaa-ajan matkustajat haluavat ja kaipaavat lisää sekä miten jo olemassa olevia palveluita voitaisiin kehittää toimivimmiksi kohteen asiakkaille.

Opinnäytetyössä tutkimuksena suoritettiin kyselytutkimus Holiday Club Caribian asiakkaille. Aineisto kerättiin paperikyselylomakkeilla sekä internetkyselyllä. Kyselyä jaettiin Holiday Club Caribiaan majoittumaan saapuville asiakkaille kirjautuessaan sisälle hotelliin. Kyselyssä oli monivalintakysymyksiä sekä muutama avoin kysymys koskien hyvinvointi- ja liikuntapalveluita. Kyselyyn vastasi yhteensä 101 asiakasta reilun kahden viikon aikana.

Kyselystä saatujen tulosten perusteella ihmiset matkustavat vapaa-ajallaan lomasesonkina yhdessä perheen tai ystävien kanssa. Ihmiset tutustuvat etukäteen majoituskohtetta valitessaan kohteessa tarjolla oleviin hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin sekä niiden saatavuuteen. Palveluita tykätään kuluttaa omatoimisesti, mutta myös ohjatut palvelut sekä aktiviteetit herättävät kysyntää ja niistä ollaan kiinnostuneita. Sekä rauhallinen rentoutuminen sekä liikunnalliset aktiviteetit ovat kysytyjä ja toivottuja palveluita majoituskohteessa. Holiday Club Caribian palveluihin toivotaan koko perheelle yhteistä liikuntaa, kylpyläpuolen palveluiden päivittämistä sekä ryhmäliikuntatunteja. Mahdollisuus osallistua palveluihin nopeallakin aikataululla korostui annetuissa vastauksissa. Palveluiden toivotaan olevan jo sisällytettynä majoituspaketin kokonaishintaan sekä lisäksi kaivattiin, että palvelut olisivat helposti löydettävissä sekä varattavissa. Tämän opinnäytetyön avulla saatiin selvitettyä asiakkaiden toiveita, mielipiteitä sekä ajatuksia hyvinvointi- sekä liikuntapalveluista ja niiden merkitys vapaa-ajalla matkustettaessa.

ASIASANAT:

HYVINVOINTI, WELLNESS, LIIKUNTA, PALVELUT, KYLPYLÄ

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business and administration

2021 | 39 pages, 4 pages in appendices

Jenni Laakso

DEVELOPMENT OF WELLNESS AND EXERCISE SERVICES

- Leisure wellness travelers Holiday Club Caribia

This thesis deals with the wellness and exercise services used by families and couples traveling on their leisure time and their significance in the domestic accommodation that provides such services. The main goal is to reform and develop the existing wellness and exercise services of the spa and conference hotel Holiday Club Caribia. Holiday Club Caribia works as a client in this thesis. It is also important to find out what kind of exercise and wellness services leisure time passengers want and need more, and how existing services could be developed to be more functional for the destination's customers.

In the thesis, a survey was conducted for Holiday Club Caribia 's customers. The material was collected using paper questionnaires and an online survey. The survey was distributed to guests arriving at Holiday Club Caribia upon check-in at the hotel. The survey included multiple choice questions as well as a few open-ended questions regarding wellness and exercise services. A total of 101 customers responded to the survey in just over two weeks.

Based on the results of the survey, people travel in their leisure time during the holiday season with family or friends. When choosing an accommodation, people familiarize themselves with the wellness services at the destination and control their availability. People prefer like to consume services on their own, but there is also a great demand for and interest in guided services and activities. Both peaceful relaxation and sports activities are desired services at the destination. The customers of Holiday Club Caribia prefer activities designed for the whole family. According to the survey the respondents want to have updated services in the spa and group exercise classes. The opportunity to participate in the services even on a fast schedule was emphasized in the answers given. According to the survey for the services to be already included in the total price of the accommodation package and for the services to be easy to find and book. With the help of this thesis, the wishes, opinions, and thoughts of the customers about wellness and exercise services and their significance when traveling in their free time were clarified.

KEYWORDS:

WELL-BEING, WELLNESS, EXERCISE, SERVICES, SPA

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 HYVINVOINTIMATKAILUN MERKITYS	8
2.1 Hyvinvointimatkailun määrittely ja merkitys	8
2.2 Wellness-palveluita ja hyvinvointimatkailua kylpyläkohteissa	9
2.3 Liikunta osana vapaa-aikaa ja hyvinvointia	10
3 KYLPYLÄ- JA TAPAHTUMAHOTELLI HOLIDAY CLUB CARIBIA	12
3.1 Tietoa kohteen historiasta	12
3.2 Palvelut ja aktiviteetit kohteessa	13
4 ASIAKKAIDEN MIELIPITEET JA TYYTYVÄISYYS	15
4.1 SWOT-analyysi Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluista	15
4.2 Millaisia palveluita halutaan ja tarvitaan?	17
4.3 Kyselytutkimus Holiday Club Caribbean asiakkaille	18
4.4 Millaisia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita asiakkaat kaipaavat?	19
4.5 Kyselyn toteutus ja aineiston keruu	19
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI	21
6 POHDINTA	32
6.1 Pohdintaa tutkimustuloksista	32
6.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	35
6.3 Ehdotus jatkotutkimusaiheesta	36
LÄHTEET	38

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake Holiday Club Caribbean asiakkaille

KUVIOT

Kuvio 1. Matkan syy.	21
Kuvio 2. Matkaseura.	22
Kuvio 3. Majoituskohteen hyvinvointi- ja liikuntapalvelut.	23
Kuvio 4. Tärkeäksi koetut hyvinvointi- ja liikuntapalvelut.	23
Kuvio 5. Hyvinvointi- ja liikuntapalvelut ohjatusti vai omatoimisesti?	24
Kuvio 6. Hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden tarjonta Holiday Club Caribiassa.	25
Kuvio 7. Kohteen palveluiden vaikutus matkakokemukseen.	26
Kuvio 8. Yksittäisestä liikuntapalvelusta maksettava summa per henkilö.	30

TAULUKOT

Taulukko 1. SWOT-analyysi Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluista.	16
---	----

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

Lyhenne	Lyhenteen selitys (Lähdeviite)
SPA	Sanitas per aquam
SWOT	Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats
Tyky	Työkykyä ylläpitävä toiminta

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käsitellään vapaa-ajan matkustajien käyttämiä hyvinvointi- ja liikuntapalveluja ja niiden merkitystä kotimaisessa kyseisiä palveluita tarjoavassa majoituskohteessa. Opinnäytetyössä päätavoitteena on uudistaa ja kehittää jo olemassa olevia kylpylä- ja tapahtumahotelli Holiday Club Caribbean liikunta- ja hyvinvointipalveluita. Tarkoituksena on selvittää, millaisia liikunta- ja hyvinvointipalveluita vapaa-ajan matkustajat haluavat ja kaipaavat lisää sekä miten jo olemassa olevia palveluita voitaisiin kehittää toimivimmiksi kohteen asiakkaille. Tarkasteltavina käyttäjinä opinnäytetyössä keskitytään perheisiin ja pariskuntiin, jotka ovat kohteen yleisimmät asiakasryhmät ja joita tässä opinnäytetyössä halutaan tavoittaa. Opinnäytetyössä tarkastellaan myös kehitysten ja uudistusten taloudellista näkökulmaa; kuinka paljon perheelliset ja pariskunnat ovat valmiita kuluttamaan hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin vapaa-ajalla matkustaessaan.

Toimeksiantajana opinnäytetyössä on Holiday Club Caribia. Kyseessä on kylpylä- ja tapahtumahotelli, joka sijaitsee Turun Ylioppilaskylässä, lähellä kaupungin keskustaa ja Aurajokea. Opinnäytetyössä käsitellään Holiday Club Caribbean tämänhetkisiä hyvinvointi- ja liikuntapalveluita, niiden valikoimaa sekä toimivuutta analysoidaan SWOT-analyysin avulla. Tässä opinnäytetyössä käsitellään kirjalliseen tietopohjaan perustuen hyvinvointimatkailua sekä sen merkitystä, kylpylämatkailua sekä suomalaisten liikuntatottumuksia sekä teettämäni tutkimukseen kohteen asiakkaille. Tutkimuksessa tarkoituksena on tavoittaa vapaa-ajalla matkustavia perheitä ja pariskuntia sekä selvittää kohteen asiakkaiden mielipiteitä ja mieltymyksiä hyvinvointi- ja liikuntapalveluita kohtaan Holiday Club Caribiassa. Tutkittava aihe on ajankohtainen ja kiinnostava, sillä kohteessa Holiday Club Caribia hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden merkitystä asiakkaille ei ole aiemmin tutkittu.

2 HYVINVOINTIMATKAILUN MERKITYS

2.1 Hyvinvointimatkailun määrittely ja merkitys

Hyvinvointimatkailu on noussut kansainvälisesti yhdeksi matkailun merkityksellisemmistä kasvunaloista. Ihmiset hakevat kiireiseen arkeensa rentoutusta ja stressistä irrottavia toimintoja ja palveluita, joita hyvinvointimatkailun alat toimillaan tarjoavat. (Business Finland 2019.) Hyvinvointimatkailun maailmanlaajuinen kasvu on ylittänyt monien suurten toimialojen, kuten rahoitusalan ja vähittäiskaupan tuotot ja on korkeatuottoista matkailua. Maailmanlaajuisesti hyvinvointimatkailu on yksi merkittävimmistä ja kasvaneista toimialoista ja vuonna 2017 se tarjosi yli 118 miljoonaa työpaikkaa. Kasvuun on vaikuttanut myös se, että hyvinvointimatkailijat kuluttavat enemmän kuin keskimääräinen turisti ja esimerkiksi vuonna 2017 kansainvälisesti hyvinvointimatkailijat kuluttivat noin 53 % enemmän kuin tavallinen keskimääräinen turisti. Hyvinvointimatkailun nopeaa kasvua kansainvälisesti on vauhdittanut maailmanlaajuinen keskiluokan nousu, kuluttajien kasvava halu omaksua elämäntapa, joka on hyvinvoiva ja kiinnostus kokemusperäiseen matkustamiseen. Kasvu on tasaista edelleen ympäri maailmaa. (Global Wellness Tourism Economy 2018, 7, 23 & 26.)

Suomen matkailustrategiassa 2019–2028 terveys- ja hyvinvointimatkailu on yksi tarkasteltavista pääteemoista. Kyseisen matkailustrategian (TEM 2019) mukaan Suomella on erityisen hyvät edellytykset tarjota terveydenhoitoa sekä luonnosta ja kulttuurista nousevia hyvinvointilomia. Tärkeää on kasvattaa ja edistää Suomen tunnettavuutta hyvinvointimatkailun kohdemaana sekä korostaa teeman ympärille rakennettuja palvelutuotteita ja -paketteja sekä varmistaa niiden toimivuus. (TEM 2019, 42.)

Hyvinvointimatkailu on laaja kokonaisuus, joka kattaa monia erilaisia tuotteita ja palveluita. Hyvinvointimatkailu välittää ja tuottaa käyttäjilleen kokonaisvaltaisen kokemuksen, joka vaikuttaa käyttäjänsä vielä matkan jälkeenkin. Hyvinvointimatkailun tarkoituksena on tuottaa hyvää oloa ja edistää käyttäjiensä terveyttä niin fyysisesti kuin psyykkisestikin (Business Finland 2019). Terminä hyvinvointimatkailu nähdään usein yhteydessä pääkäsitteenä toimivalle terveysmatkailulle. Terveysmatkailu (*health tourism*) kuvataan monesti pääkäsitteenä, jonka alle sijoittuvat terveydenhoitomatkailu (*health-care and medical*) ja hyvinvointimatkailu (*wellness tourism*). Terveysmatkailu kattaa lääketieteellisiä toimenpiteitä sekä työkyky eli tyky-matkailua, kun taas hyvinvointimatkailu kattaa

hyvinvointia edistäviä wellness-palveluita. Tyky-matkailu on osana myös hyvinvointimat-kailua yhdessä erilaisten wellness-tuotteiden ja -pakettien kanssa. Käyttöyhteydet näi-den kahden alakäsitteiden välillä eroavat, mutta molempien tärkeimpänä tavoitteena on edistää ja ylläpitää käyttäjänsä hyvinvointia ja terveyttä. Erottavana rajavetona näiden käsitteiden välillä voidaan nähdä se, että motiivi käyttäjällensä on eri; terveyden edistäminen ja ylläpitäminen on eri kuin sairauden parantaminen. (Suontausta & Tyni 2005, 40 & 41.) Tässä opinnäytetyössä käsitellään vapaa-ajallaan matkustavien käyttämiä hyvinvointi- ja liikuntapalveluita majoituskohteessa. Opinnäytetyössä keskitytään hyvinvointi-matkailijoihin, eli motiivina matkustajilla terveyttä edistävät ja sairauksia ehkäisevät pal-velut ja toiminnot vapaa-ajalla.

Ihmiset suuntaavat hakemaan hyvää oloa ja rentoutumaan yleensä arkisen elinympäris-tön ulkopuolelle. Pää tavoitteena hyvinvointimat-kailulla pyritään saavuttamaan henkilö-kohtaista hyvinvointia, hemmoteltua oloa sekä oman terveyden edistämistä. Hyvinvoin-timat-kailu kattaa sisäänsä monia alalajeja ja -muotoja, joita ovat muun muassa kylpylä-, henkinen-, työhyvinvointi- sekä jooga- ja meditaatiomat-kailu. Hyvinvointimat-kailua tar-joavissa kohteissa palveluita voivat olla esimerkiksi erilaiset hemmottelut (kuten hieron-nat ja kosmetologiset hoidot), fyysiset aktiviteetit ja liikuntamahdollisuudet sekä terveys-palvelut. Kaikkia näitä yhdistää se, että tarkoituksena on ylläpitää ja edistää käyttäjiensä sekä fyysistä että henkistä hyvinvointia. Hyvinvointipalveluita ja -tuotteita tarjoavissa yri-tyksissä kiinnostusta herättää se, että hyvinvointimat-kailu ei ole suoraan yhteydessä eri-laisiin sesonkeihin vaan on koko vuoden kattavaa toimintaa. (Konu 2017, 76 & 77.)

2.2 Wellness-palveluita ja hyvinvointimat-kailua kylpyläkohteissa

Hyvinvointimat-kailu on kattava kokonaisuus, jonka useat erilaiset tuotteet ja palvelut pyr-kivät ylläpitämään ja edistämään käyttäjänsä kokonaisvaltaista hyvinvointia. Hyvinvoin-timat-kailu tarjoaa tyky-matkailua sekä wellness-tuotteita ja -paketteja. Hyvinvointimat-kai-lun kautta haetaan ennaltaehkäisevää vaikutusta ja toimintaa sairauksiin, mutta vahvana osana koetaan mielihyvän ja luksuksen kokemuksien tavoittelua. Wellness-termi tulee yhdistelmästä sanoista hyvinvointi (*well-being*) ja fitness (*well-ness*). Wellness-termiä kuvataan parhaiten sanoilla elämäntapa ja oma hyvinvointi. Hyvinvointimat-kailu sisältää monesti niin sanottuja wellness-paketteja, joita hyvinvointimat-kailua harjoittavat kohteet tarjoavat. Suosittuja ja trendikkäitä wellness-paketteja koostuu muun muassa

liikunnasta, rentoutuksesta, vesikylvyistä sekä sauna- ja hemmotteluhoidoista. (Suontausta & Tyni 2005, 40, 42 & 43.)

Arkeen luksusta ja rentoutusta tarjoavina hyvinvointimatkailu- ja wellness-kohteina tunnetaan vahvasti kylpylät, hotellit sekä monesti myös näiden yhdistelmä ja käsitteenä voidaan käyttää termiä kylpylämatkailu (spa tourism). Kylpylämatkailu on tunnetuin terveysmatkailun muoto (Smith & Puczkó 2014, 10). Kylpylämatkailun voidaan todeta olevan ydinliiketoimintaa niin kotimaassa kuin maailmanlaajuisestikin ollessaan noin 48% globaaleista hyvinvointimatkailun kuluista (Global Wellness Tourism Economy 2018, 29). Suomessa kylpylähotellit ovat tunnettuja ja monipuolisia hyvinvointipalveluita tarjoavia wellness-lomakohteita. Nykyään käytetty kylpylöihin liitettävä termi ”kylpyläloma” korostaa ihmisten vapaa-ajanviettotapaa eroten aiemmin käytetystä tarkoituksesta kylpylöiden hoitavasta muodosta. Kylpylät toimivat hyvinvoinnin elämyseskuksina, jotka tarjoavat perinteisen vesielämän ohella kokemuksia huvista, viihdykkeistä ja kattavasta virkistyksestä. Kylpylöiden toimintaympäristö kattaa ympäri Suomen ja kylpylöitä löytyy niin hyvinvointi- ja vapaa-ajankeskuksista kuin myös erilaisista lomakylästä. (Suvikumpu 2014, 106 & 108.) Majoitusliike, jonka yhteydessä toimii kylpylä, tunnetaan termillä kylpylähotelli. Kylpylähotellien tarjontaan sisältyy usein monia terveyttä ja hyvinvointia tarjoavia rauhoittavia tuotteita ja palveluita, kuten vesikylpeminen, spa- ja saunapalvelut sekä kaukus- ja virkistyshoidot. Myös erilaiset liikuntapalvelut ja -aktiviteetit ovat vahvana osana hyvinvointikohteen tarjontaa. (Konu 2017, 77.)

2.3 Liikunta osana vapaa-aikaa ja hyvinvointia

Liikuntapalvelut ja -aktiviteetit ovat tärkeä osa myös suomalaisen tapaa viettää lomaa, ja liikunta on usein yhteydessä hyvinvointimatkailuun. Pääpiirteensä liikunta- ja urheilumatkailussa on suurimmilta osin liikunta tai osallistuminen johonkin urheilukilpailuun eikä niinkään kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin takaaminen, mikä hyvinvointimatkailussa on olennaista. (Konu 2017, 78.) Silti erilaiset liikuntapalvelut ja -aktiviteetit ovat usein vahvana osana hyvinvointikohteiden tarjontaa.

Liikunta on terveystottumus, jolla on suoria yhteyksiä hyvinvointikokemuksiin sekä vaikutusta elämänlaatuun. Parhaimmassa tapauksessa liikuntasuorituksen jälkeen oma keho tuntuu elävältä ja kyvykkäältä sekä mieliala on vireä ja myönteinen. (Nupponen 2011, 43 & 44.) Liikunta ja liikunnan harrastaminen vapaa-ajalla on enemmässä määrin osana suomalaisten arkea. Vapaa-aikana harrastettava liikunta on noussut ja yleistynyt

niin aikuisilla kuin kouluikäisillä nuorilla. Yhä useampi suomalainen pitää liikuntaa osana vapaa-aikaansa ja kokee liikunnan vaikuttavan hyvinvointiinsa. Jos kehitys jatkaa nousuaan, Suomessa on mahdollista tavoittaa ja saavuttaa Maailman terveysjärjestö WHO:n tavoite siitä, että riittävästi liikkuvien osuus koko väestöstä vähentyisi 10 prosentilla 2025 vuoteen mennessä. (Wennman, Borodulin & Jousilahti 2019.)

FinTerveys 2017 -tutkimuksen mukaan terveyslääkintasuositukset tavoitti noin kolmasosa aikuisista, 39% miehistä ja 34% naisista. Kestävyyslääkintasuositukset täyttyivät noin puolella väestöstä. Vapaa-aikana kuntoliikuntaa suomalaisista miehistä harrasti noin joka kolmas ja naisista puolestaan noin joka neljäs. Suomalaisten suosituin vapaa-ajan kuntoliikuntamuoto kaikissa ikäryhmissä on lenkkeily ja erityisesti kävely ja sen eri muodot. Lenkkeilyn saralla suomalaisten suosiossa on myös hölkkääminen ja juokseminen sekä pyöräily vapaa-ajalla. Pyöräily ja kävely on yhdistettävissä myös työ- ja opiskelumatkaliikuntaan eli niin sanottuun hyötyliikuntaan. Suosittuna kuntoliikuntamuotona suomalaisten keskuudessa on myös kuntosalitreeni ja erilaiset voimaharjoittelut sekä tanssiharrastukset ja ryhmäliikuntatunnit. (Wennman & Borodulin 2019.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään vapaa-ajan matkustajien käyttämiin hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin sekä niiden merkitykseen kotimaisessa kyseisiä palveluita tarjoavassa majoituskohteessa. Tarkoituksena on selvittää, millaisia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita vapaa-ajalla matkustavat haluavat, kaipaavat ja mikä on palveluiden tarve.

3 KYLPYLÄ- JA TAPAHTUMAHOTELLI HOLIDAY CLUB CARIBIA

3.1 Tietoa kohteen historiasta

Holiday Club Caribia on kylpylä- ja tapahtumahotelli, joka sijaitsee Turun kaupungin keskustan ja Aurajoen läheisyydessä. Yksikkö sijaitsee Turun Ylioppilaskylässä, jonne kohde rakennutettiin 1970-luvulla. Holiday Club Caribia kuuluu Holiday Club Resorts Oy:n ketjuun, joka on yksi Suomen johtavista matkailun ja vapaa-ajan asumisen toimijoista. Intialainen monialayhtiö Mahindra&Mahindra omistaa yrityksen tytäryhtiönsä Mahindra Holidays&Resorts kautta. Ketjun kylpylähotelleja, jotka tarjoavat myös monipuolisia ravintolapalveluita sekä vapaa-ajan toimintaa löytyy Turun lisäksi muun muassa Saimaalta, Saariselältä, Vuokatin Katinkullasta sekä Tampereelta. Ketjun kohteita löytyy myös Ruotsin Åresta ja Kanariansaarilta. Vapaa-ajalle sopivaa majoitusta loma-asunnoissa ja -huoneistoissa löytyy myös ympäri Suomen, aina Turun saaristossa sijaitsevalta Airistolta, Vierumäen kautta Ylläkselle pohjoiseen. Holiday Clubin kohteissa vuosittain vietetään yli miljoona lomaa ja lomaosakkeiden omistajia on jo yli 60 000. (Holiday Club Resorts 2021a.)

Holiday Club Caribbean kohteen synty ajoittuu 1970-luvulle, jolloin kohde rakennutettiin Turun ylioppilaskyläsäätiön toimesta opiskelija- ja nuorisoasunnoksi. 1970-luvun alkupuolella rakennukseen perustettiin ravintola ja yökerhotila Ikituuri, joka oli kaikille turkulaisille tuttu paikka. 70-luvun edetessä, yksikön toimintaa laajennettiin kesäkäyttöön kesähotelliiksi ja vuonna 1974 sai alkunsa Congress Center Turun rakennustyöt. Kymmenen vuoden jälkeen hotelli siirtyi Turun kaupungin omistukseen ja tilat vuokrattiin eteenpäin. 1990-luvun loppupuolella Turun kaupunki päätti myydä hotellikiinteistön eteenpäin uusille omistajille. Koko hotellikiinteistö saneerattiin karibialaiseen tyyliin. Hotelliin rakennettiin uusi monitoimiareena palloilu-, kongressi- ja tapahtumakäyttöön. Samassa yhteydessä rakennettiin Suomen ensimmäinen teemakylpylä. Tämä kokonaisuus valmistui keväällä 1999. Holiday Club Resorts Oy:lle Caribia siirtyi yksityisomistuksesta vuonna 2003. Muutaman vuoden jälkeen kohde oli osana Sokos Hotels -ketjua, vuosina 2006–2015, jonka jälkeen kohde siirtyi takaisin osaksi Holiday Clubia perusteellisen remontoimisen jälkeen. Tämän kautta uusia ja korkealaatuisia lomahuoneistoja rakennutettiin Holiday Club Caribbean yhteyteen. (Holiday Club Resorts 2021b.)

3.2 Palvelut ja aktiviteetit kohteessa

Holiday Club Caribia on kylpylä- ja tapahtumahotelli, joka tarjoaa monia erilaisia palveluita ja aktiviteetteja asiakkailleen. Ravintolapalveluita tarjoavat kohteen viisi ravintolaa. Holiday Club Caribia on tunnettu erityisesti kylpylästään. Kylpylän puolella allasosastolta löytyy kaksi suurempaa uintiallasta vesiporeilla ja virtauksilla, kaksi poreallasta, lämmin ulkoallas sekä lastenallas. Kuntouintiallas on 16,7 metriä pitkä ja piha-alueella kylmävesiallas vilvoittelua varten. Kylpylässä on myös kolme vesiliukumäkeä. Kylpylässä tarjolla olevia aktiviteetteja ovat muun muassa ohjatut vesijumppatunnit sekä itsenäinen Hydrohex-vesitreeni, joka suoritetaan näytöltä ohjattuna.

Saunaosastolla on naisille ja miehille omat perinteiset saunat sekä yhteinen höyrysauna. Kylpylän piha-alueen Saunakylässä on savusauna ja perinteinen puulämmitteinen sauna. Saunakylä on vuokrattavissa yksityiskäyttöön, mutta savu- ja puusauna lämmitetään myös kaikkien kylpylävieraiden iloksi kausittain. Tilaussaunoja on kolme ja niitä voi varata yksityiskäyttöön 10–15 hengelle.

Holiday Club Caribiassa on Harmony Spa hoito-osasto, joka tarjoaa hyvää oloa ja rentoutusta muun muassa erilaisilla kasvohoidoilla ja hieronnoilla erillisellä ajanvarauksella.

Kohteen kuntosali TaMi tarjoaa liikunta- ja treenausmahdollisuuksia fyysisempään kuntosalisuoritukseen. Käytössä on monipuolisia kuntoilulaitteita sekä lämmittelytilasta löytyviä jumppamattoja ja kahvakuulia.

SuperPark -aktiviteettipuisto toimii Holiday Club Caribian tiloissa. Puistossa voi seikkaillla, pelaillla ja rentoutua erilaisten lajien ja aktiviteettien parissa. Puisto on soveltuva niin lapsille kuin esimerkiksi isommille työporukoillekin.

Holiday Club Caribia on kongressikeskus ja erilaisia kokoustiloja kohteesta löytyy yhteensä 11 kappaletta, jotka ovat eri tarpeisiin soveltuvia niin pienemmille kuin suuremmillekin seurueille. Erilaisia kokouspaketteja on räätälöitävissä omaan tarpeeseen soveltuviksi. Caribian kohteen kokoustilat ovat nimetty turkulaisten nähtävyyksien mukaan, joten Turku tulee tutuksi kokouspäivän ohella.

Holiday Club Caribian hyvinvointi- ja liikuntapalvelut sekä erilaiset aktiviteetit ovat erikseen ostettavia lisäpalveluita, eivätkä ne kuulu automaattisesti hotellihuoneiden tai Villas-huoneistojen hintaan. Ainoastaan kuntosalin käyttö on aina hotellihuoneiden hinnassa mukana ja asiakkaiden vapaassa käytössä. Majoittuvana asiakkaana palveluita

saa ostettua edullisempaan hintaan sekä paikan päältä kohteesta että ennakoon varauksista tehdessä.

Holiday Clubin viikko-osakkaat omistavat viikko-osuuden kiinteistöosaakeyhtiöstä ja osakkaalla on vuosittain oma loma-asunto käytössä omistamallaan ajankohdalla. Kun hankitaan viikko-osake, ostetaan Holiday Club Resorts Oy:ltä itsenäinen kiinteistöyhtiön osake. Osakkaana voi sijoittaa perheen yhteiseen vapaa-aikaan ja lomiin Holiday Clubin kohteissa. (Holiday Club Resorts 2021c.) Holiday Club osakkaat ovat oikeutettuja kohteiden osakasetuihin, joita ovat muun muassa alennukset palveluiden ja aktiviteettien hinnoista.

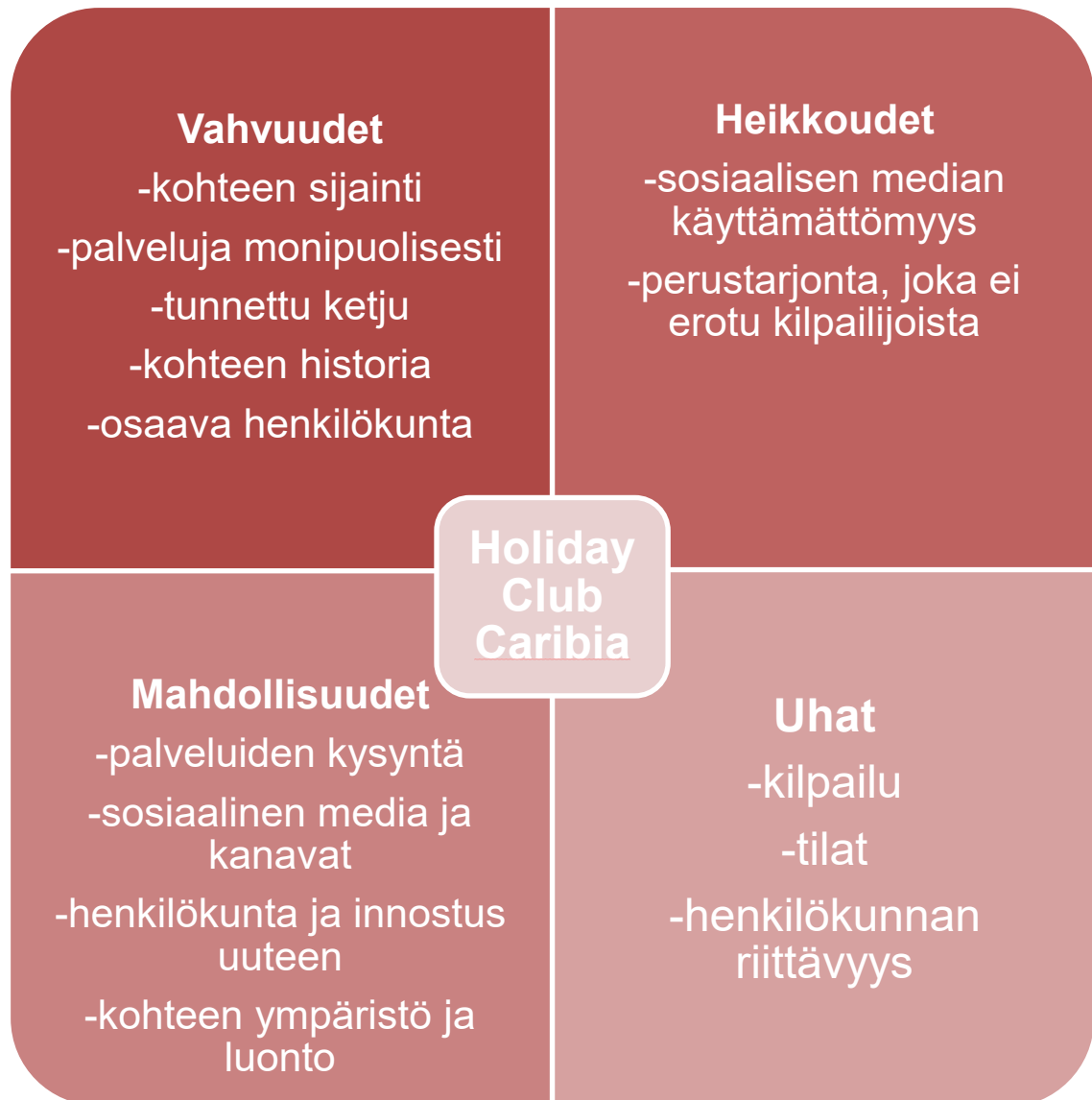
4 ASIAKKAIDEN MIELIPITEET JA TYYTYVÄISYYS

4.1 SWOT-analyysi Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluista

Hyvinvointi- ja liikuntapalvelut ovat tärkeässä roolissa katsottaessa Holiday Club Caribbean kokonaisuutta kylpylä- ja tapahtumahotellina. Tämänhetkisten hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden saatavuutta, toimivuutta sekä niiden kehittämisen mahdollisuutta on hyvä analysoida SWOT-analyysin avulla. SWOT-analyysi auttaa hahmottamaan hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden tilan tällä hetkellä ja antaa osviittaa siihen, mitä on huomioitava tutkimusta tehtäessä. SWOT-analyysi on analysointityökalu, jonka avulla voidaan määritellä yksinkertaisesti jonkin yrityksen tai toimintaympäristön muutostekijät tai niiden vaikuttava rooli asetettuihin tavoitteisiin nähden. SWOT-analyysi kuvataan usein nelikenttäisenä kaaviona, jossa on esiteltynä organisaation myönteiset ja kielteiset sekä ulkoiset ja sisäiset tekijät. Sisäisiin tekijöihin lukeutuvat vahvuudet ja heikkoudet, kun taas ulkoisiin tekijöihin mahdollisuudet ja uhat. (Meristö ym. 2007, 12.)

SWOT-analyysi Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluista pohjautuu karitoitukseen ja opinnäytetyön tekijän omakohtaisiin havaintoihin kohteessa työskennellessään. SWOT-analyysi kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1. SWOT-analyysi Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluista.



Ehdottomana vahvuutena Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden kannalta voidaan nähdä kohteen sijainti. Kohde sijaitsee Aurajoen luonnonkauniissa maisemissa ja alueelta löytyy laajat ulkoilu- ja lenkkeilymahdollisuudet. Alueella voi liikkua niin kävellen, pyöräillen kuin juostenkin kaupunkimaisemissa. Itse kohteessakin on monipuolinen tarjonta kylpylän, kuntosalin ja hoito-osaston kautta. Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden vahvuus näkyy myös siinä, että Caribia on osa tunnettua maanlaajuista ketjua, Holiday Clubia. Ketjulta löytyy monenlaisia eri kohteita ympäri Suomea, jotka kaikki tarjoavat vapaa-ajalle sopivaa rentoutusta ja mahdollisuuksia irtiottoon

arjesta kaiken ikäisille. Samaten kohteen historia ja tunnettavuus kylpylä- ja tapahtumahoitellina on vahvuus hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden kannalta. Henkilökunnalla ja sen mahdollistamalla erilaisilla palveluilla on suuri merkitys kohteen tarjoamiin hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin ja se onkin suuri vahvuus Holiday Club Caribbean kannalta. Kohteen henkilökunta on osaavaa ja takaavat asiakkailleen viihtyisän vierailun ja palvelut.

Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluita tarkasteltaessa tarjonta vaikuttaa kattavalta, mutta tarjonta ei erotu sen erityisemmin. Palvelut ovat hyvin samantlaisia kuin vastaavilla palveluilla tarjoavilla kilpailijoilla koko maassa. Heikkouksena palveluiden kannalta voidaan nähdä myös se, että nykypäivänä merkittävässä roolissa markkinoinnissa ja palveluiden mainostamisessa oleva sosiaalinen media on kohteen käytössä hyvinkin pienellä mittakaavalla.

Ihmiset kaipaavat kiireiseen arkeensa rentoutusta sekä perheen ja läheisten kanssa yhdessä tekemistä. Siksi hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden kysyntä on iso mahdollisuus kohteen tarjoamien palveluiden kannalta. Myöskin sosiaalisen median käyttöön ottaminen ja sen kanavien aktivointi toisi mahdollisuuksia pitää asiakkaat ajan tasalla tarjolla olevista palveluista ja mahdollisista uudistuksista ja vaihtoehtoista viettää vapaa-aikaa. Holiday Club Caribbean ehdoton mahdollistava tekijä on myös henkilökunta ja sen innostus uuteen ja osaava asiakaspalvelu. Iloisella asenteella ja selkeällä osallistavalla visiolla on mahdollistavia tekijöitä. Myös kohteen ympärillä vaikuttava ympäristö ja luonto tarjoavat monia mahdollisuuksia myös kohteelle tarjolla oleville palveluille.

Uhkana palveluiden kannalta voidaan edelleen nähdä kilpailu ja sen kiristyminen ja asiakkaiden vertailukohteeksi jää monesti tässä tapauksessa hinta ja laatu. Uhkana voidaan luokitella myös kohteen fyysiset tilat ja niiden muokkaaminen tai mahdollistaminen uusiin tai kehitettäviin jo olemassa oleviin hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin. Myöskin palveluiden uudistamisen ja kehittämisen kannalta uhkana voidaan katsoa tämänhetkinen henkilökunnan riittävyys. Pohdintaa herättää, riittääkö henkilökuntaa tarpeeksi uusien ja kehitettävien palveluiden toteuttamiseen.

4.2 Millaisia palveluita halutaan ja tarvitaan?

Hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden uudistamiseksi ja kehitysideoiden saamiseksi toteutetaan tutkimus Holiday Club Caribbean asiakkaille. On tärkeää, että asiakkaita kuunnellaan ja heidän mielipiteensä kohteen palveluihin ja tarjontaan huomioidaan. Kohteelle tämä

on myös tärkeää, sillä tällaista tutkimusta aiheesta ei aiemmin olla tehty ja aihe kiinnostaa kohdetta paljon. Tarkoituksena on selvittää, minkälaisia palveluita ja aktiviteetteja kohteen asiakkaat toivoisivat sekä minkälaisia palveluita kaivataan ja tarvitaan. Tarkastelun kohteena on myös se, kuinka paljon asiakkaat olisivat valmiita kuluttamaan hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin vieraillessaan kohteessa. Tavoitteena on tuottaa palveluiden uudistamisella ja kehittämisellä lisäarvoa asiakkaan kokemalle vierailulle ja kasvattaa asiakkaiden tietoisuutta tarjolla olevista hyvinvointi- ja liikuntapalveluista.

4.3 Kyselytutkimus Holiday Club Caribbean asiakkaille

Asiakkaille tehtiin kyselytutkimus, jossa selvitettiin Holiday Club Caribbean asiakkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden osalta. Tutkimuksen suoritettavaksi menetelmäksi valittiin kohteen perheellisille ja pariskuntina vapaa-aikana matkustaville asiakkaille kysely. Kysely on tutkimusmuotona sellainen, joka sisältää monenlaisia toimintoja yksinkertaisista mielipidetiedusteluista jopa kattavimpiin kyselytutkimuksiin. Kyselytutkimus on olennainen tapa koota, tutkia ja tarkastella tietoa muun muassa ihmisten mielipiteistä, toiminnasta, arvoista ja asenteista elämässä. Kyselytutkimuksessa vastaajalle esitetään kysymyksiä kyselylomakkeella, joka on mittausväline, joka soveltuu monenlaisiin tiedusteluihin, tutkimuksiin ja mittauksiin. (Verkalahti 2019, 11.) Kysely valikoitui tutkimusmenetelmäksi sen käyttötarkoituksen ja kattavuuden vuoksi, jotta saataisiin mahdollisimman monet osallistumaan ja vaikuttamaan tuloksiin.

Tutkimus suoritettiin sekä kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimusmenetelmänä että kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimusmenetelmänä. Samassa tutkimuksessa voidaan käyttää molempia tutkimusmenetelmiä siten, että menetelmät täydentävät toisiaan. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä kerää tietoa määrällisessä muodossa numeraalisesti eli tutkittavat asiat ja ominaisuudet käsitellään ja kuvaillaan numeroiden ja lukumäärien avulla. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä vastaa esimerkiksi kysymyksiin: mikä, missä ja kuinka usein? Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä taas kerää tietoa laadullisessa muodossa ymmärtävässä ja mielipiteitä mittaavassa muodossa. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä vastaa puolestaan kysymyksiin: miksi, miten ja millainen? Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettyjä tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa lomakekyselyt, surveyt sekä internet-kyselyt. (Heikkilä 2014, 6–8.) Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmä toteutettiin kyselynä sekä paperilomake- että internet-kyselynä.

4.4 Millaisia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita asiakkaat kaipaavat?

Asiakkaille teetetyssä kyselytutkimuksessa haluttiin selvittää, millaisia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita asiakkaat kaipaavat ja millaisiin palveluihin he olisivat valmiita kuluttamaan ja osallistumaan vapaa-ajalla majoituskohteessa, joka tässä tapauksessa on Holiday Club Caribia. Kylpylähotelli Holiday Club Caribia tunnetaan nimenomaan kylpylässään, mutta kyselyn avulla halutaan selvittää myös sitä, tietävätkö asiakkaat millaisia muita hyvinvointi- ja liikuntapalveluita kohde tarjoaa. Kyselyssä haluttiin myös selvittää, millaisia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita asiakkaat suosivat ja miten asiakkaat kuluttavat vapaa-aikaansa liikunnan osalta tarkasteltuna sekä ovatko asiakkaat tietoisia kohteen olemassa olevista palveluista ja tarjolla olevista eri vaihtoehdoista kuluttaen vapaa-aikaa liikunnallisesti. Lisäksi selvitettiin, tuovatko tarjolla olevat palvelut asiakkaille lisäarvoa majoituskohdetta valittaessa vai onko palveluiden olemassaolo kohteessa samantekevää. Tutkittavana kulmana on myös se, kuinka paljon asiakkaat ovat valmiita kuluttamaan rahaa vapaa-ajallaan suunnattuihin hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin. Kyselyssä selvitettiin, suosivatko asiakkaat erillisenä maksettavia palveluita vai majoituspaketin kонаishintaan sisällyttynä.

4.5 Kyselyn toteutus ja aineiston keruu

Ennen kuin kyselyn jakaminen aloitettiin asiakkaille, sen toimivuutta testattiin niin paperilomakeversiona kuin netissä olevan linkin kautta löytyvänä nettikyselyversiona. Nettikyselyyn oli mahdollista osallistua suoran nettilinkin kautta tai QR-koodin kautta, jotka vievät molemmat suoraan kyselylomakkeelle. Kyselyä testattiin neljällä testihenkilöllä sekä paperi- että nettiversiona, jonka kautta selvitettiin kyselyn kysymysten ja vastausvaihtoehtojen toimivuutta ja ymmärrettävyyttä. Testaamisen kohteena oli myös se, kuinka kauan kyselyyn vastaaminen vie aikaa. Kyselyyn vastaamiseen aikaa kuluu noin 2–3 minuuttia molemmissa vaihtoehdoissa.

Kysely toteutettiin 15.7.-1.8.2021 välisenä aikana Holiday Club Caribiassa. Ajankohta oli oiva perheellisten sekä pariskuntien tavoittamiseksi, sillä lomasesonki oli vilkkaimmillaan kyseisenä ajankohtana. Sekä hotellihuoneet että Villas-huoneistot olivat päivittäin loppuunmyytyt, joten kyselyllä saatiin tavoitettua hyvin kaikki saapuvat majoittuvat asiakkaat. Kysely toteutettiin siten, että asiakkaiden kirjautuessa hotelliin sisään, henkilökunta jakoi muiden info- ja ohjeistuslomakkeiden kanssa tulostettuja kyselylomakkeita.

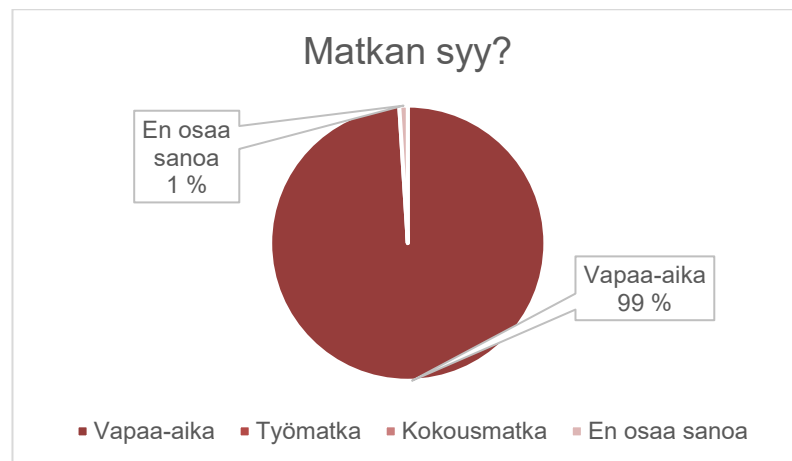
Kyselyyn oli mahdollista vastata täyttämällä paperilomake ja palauttamalla se hotellin vastaanottoon. Toinen vaihtoehto kyselyyn vastaamiseen oli sähköinen kyselylomake, johon pääsi paperilomakkeeseen liitetyn QR-koodin kautta. Kyselystä haluttiin toteuttaa molemmat vastausvaihtoehdot, jotta se tavoittaisi paremmin vastaajia vaihtoehtojen ollessa paremmin soveltuvat vastaajan omaan mieltymykseen vastata. Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä sekä loppupuolella avoimia kysymyksiä, johon asiakas sai omin sanoin vastata hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin liittyen. Kyselyn loppupuolella vastaajan oli mahdollista osallistua kylpylälippupaketin arvontaan ilmoittamalla sähköpostiosoitteensa. Kysely oli muutoin täysin anonyymi ja tietoja käsiteltiin täysin anonyymisti, mutta arvontaa varten vastaaja sai ilmoittaa halutessaan sähköpostiosoitteensa. Arvonta herätti asiakkaiden mielenkiintoa ja innostusta vastata kyselyyn. Paperilomakeversio, jota jaettiin Holiday Club Caribbean asiakkaille sai yhtenäisen ilmeen muiden Holiday Clubin asiakkaille jaettavien infolappujen kanssa. Opinnäytetyöntekijän kollega auttoi kyselyn visuaalisen ilmeen kanssa ja teki kyselystä yhteensopivan ketjun muiden jaettavien lappusten kanssa.

Tavoiteltavaksi määräksi osallistujia ja saatavia vastauksia asetettiin 100 kappaletta. Tavoite täyttyi, sillä vastauksia tuli yhteensä 101 kappaletta, joista 66 oli palautettuja paperilomakeversioita ja 35 oli nettikyselyyn annettuja vastauksia. Tämä tulos yllätti, sillä odotettiin, että suurempi osa vastauksista olisi tullut nettikyselyyn ennemmin kuin paperilomakkeeseen.

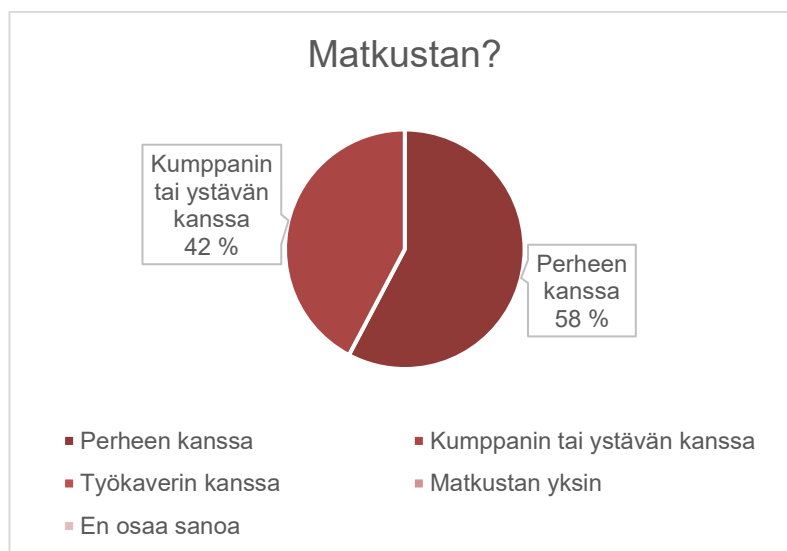
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI

Kysely sisälsi yhteensä 13 kysymystä, joista kolme oli avoimia kysymyksiä ja loput 10 (moni)valintakysymyksiä. Kysely aloitettiin selvittämällä vastaajan matkan syy ja mahdolliset seuralaiset eli kenen tai keiden kanssa matkaan on lähdetty. Näillä kysymyksillä vastaajan oli helppo aloittaa kysely, sillä matkan syy ja matkaseura olivat olennainen osa kyselyä tarkasteltaessa sekä helppoja vastauksia annettavaksi vastaajan näkökulmasta.

Matkan syy vastaajien kesken oli selvä, sillä 99% vastaajista matkusti vapaa-ajalla. Tämä oli oletettava tulos, sillä lomasesonki oli kovimmillaan kyselyn toteuttamisen ajan kohtana. Jakauma kuvattu kuviossa 1. Kuviossa 2. vastaajien matkaseuraa kysyttäessä vastaukset jakoutuivat lomasesonkia ajatellen tasaisesti. Vastaajista 58% matkusti perheen kanssa ja 42% kumppanin tai ystävän kanssa. Tämä tulos todistaa sen, että tavoitteeksi asetetut tutkittavat kohderyhmät, perheelliset ja pariskunnat saatiin kyselyn avulla tavoitettua.



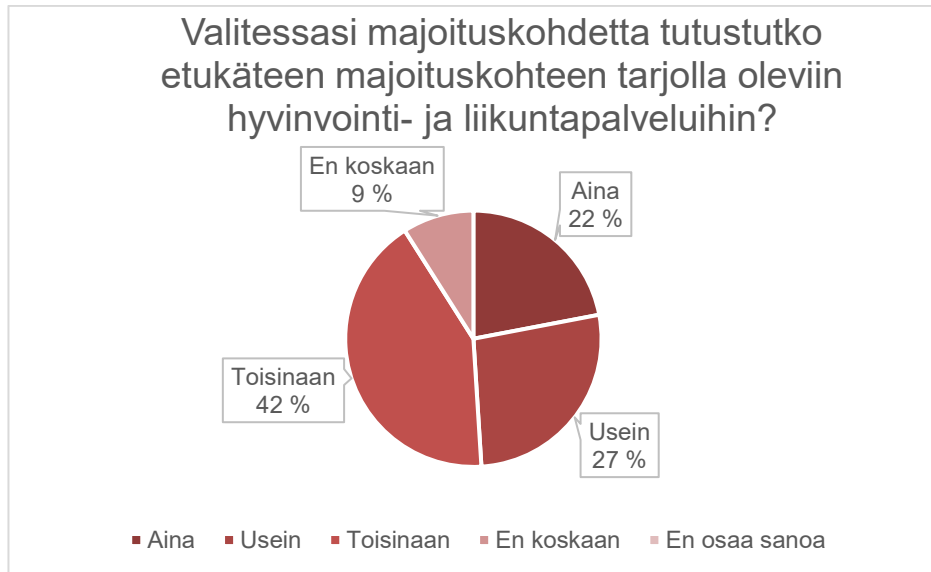
Kuvio 1. Matkan syy.



Kuvio 2. Matkaseura.

Seuraavissa kysymyksissä käsiteltiin vastaajien mielipiteitä ja tottumuksia liittyen hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin sekä niiden merkitykseen majoituskohteita tarkasteltaessa. Tarkasteltaessa tai valitessa majoituskohdetta vastaajista usein 27% tai toisinaan 42% tutustuu etukäteen kohteessa tarjolla oleviin hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin. Tästä voidaan todeta, että palveluilla ja niiden saatavuudella on merkitystä majoituskohteen valinnassa, sillä vain 9% vastaajista ei koskaan tutustu tarjontaan kohdetta valitessaan. Jakaumaa kuvattu kuviossa 3.

Kuvio 4. puolestaan osoittaa mielenkiintoista jakaumaa siitä, minkälaiset hyvinvointi- ja liikuntapalvelut koetaan tärkeiksi. Kysymys oli monivalintakysymys, josta sai valita korkeintaan kolme tärkeimmäksi koettua hyvinvointi- ja liikuntapalvelua matkustettaessa. Kuvio 4. osoittaa valittujen vastausten perusteella tärkeimmiksi koetut hyvinvointi- ja liikuntapalvelut. Vastaukset jakoutuivat yllättävän tasaisesti, sillä sekä rauhallinen rentoutus (24% vastaajista) että aktiiviliikunta (22% vastaajista) koetaan tärkeiksi palveluiksi kohteissa. Tämä kertoo siitä, että molemmat ovat toivottuja ja tärkeitä palveluita löydettäväksi majoituskohteesta. Vesiliikunta koettiin myös tärkeäksi osaksi kuuluvia palveluita sekä ohjatusti että itsenäisesti. Kysymykseen oli sisällytettyä myös valinnaksi kohta "muu, mikä;" johon vastaaja sai omin sanoin vastata tärkeäksi koetut hyvinvointi- ja liikuntapalvelut matkakohteessa. Avoimissa annetuissa vastauksissa korostui uintimahdollisuus sekä kylpylän merkitys, kuin myös kuntosali, lenkkeilymahdollisuudet alueella sekä perheen kanssa yhdessä tekeminen.

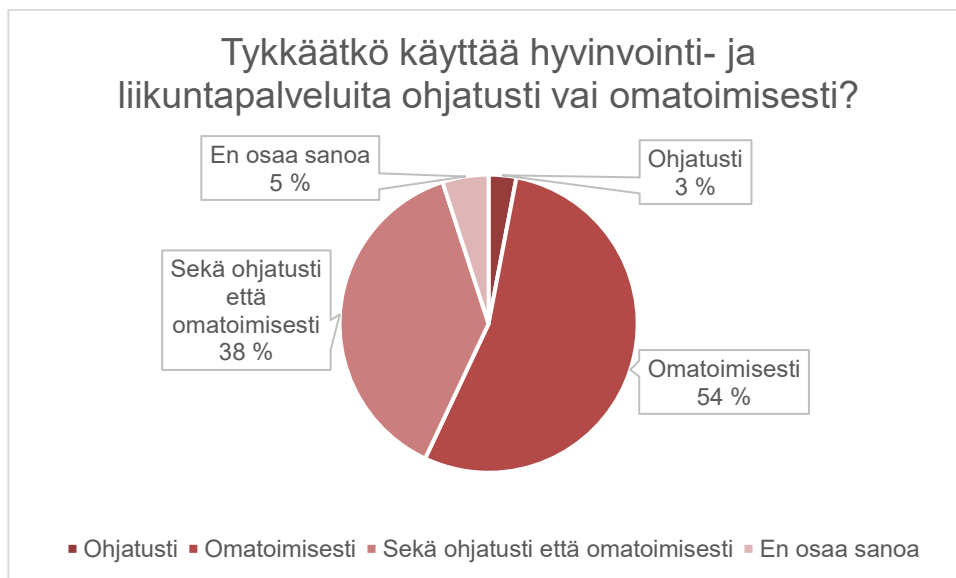


Kuvio 3. Majoituskohteen hyvinvointi- ja liikuntapalvelut.



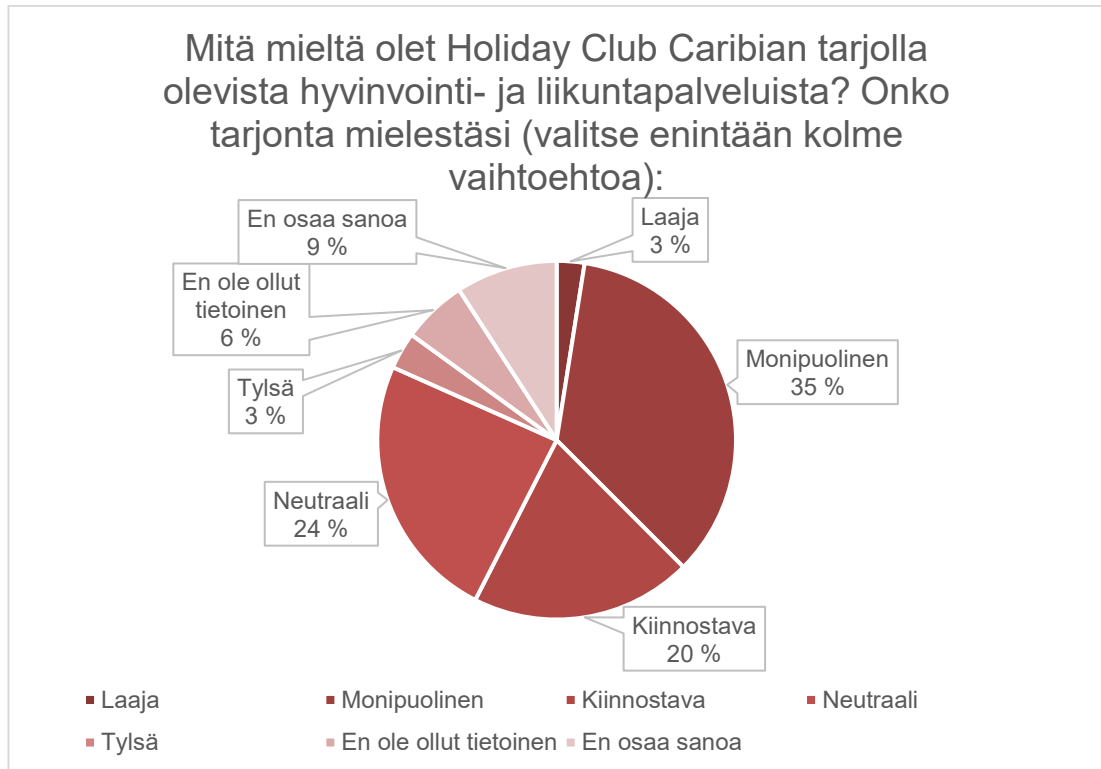
Kuvio 4. Tärkeäksi koetut hyvinvointi- ja liikuntapalvelut.

Tärkeää oli myös selvittää jakauma siitä, käytetäänkö hyvinvointi- ja liikuntapalveluita mieluummin ohjatusti vai omatoimisesti. Vastaukset tähän kysymykseen jakautuivat melko selkeästi siten, että hyvinvointi- ja liikuntapalveluita suositaan suoritettavaksi omatoimisesti, sillä 54% vastaajista oli tätä mieltä. Suuren osan vastauksista sai myös vaihtoehto ”sekä ohjatusti että omatoimisesti” vastausprosentin ollessa 38%. Jakaumaa kuvataan kuviossa 5.



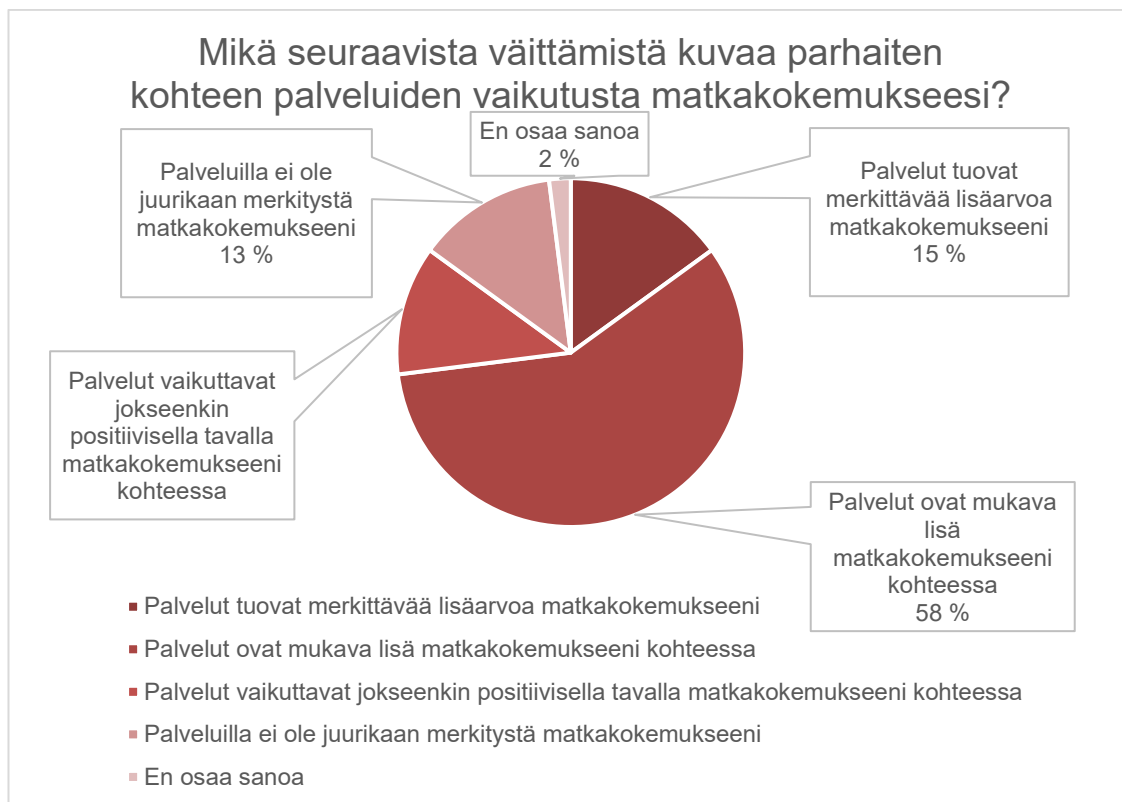
Kuvio 5. Hyvinvointi- ja liikuntapalvelut ohjatusti vai omatoimisesti?

Loput kysymykset painottivat suoraan Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin viitaten selvitettäessä asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia olemassa olevista palveluista sekä niiden toimivuudesta sekä uudistamisideoista. Kuvio 6. osoittaa vastausten jakautumissa kysyttäessä mielipidettä Holiday Club Caribbean tarjolla olevista hyvinvointi- ja liikuntapalveluista viitaten siihen, millaista tarjontaa on tällä hetkellä vastaajien mielestä. Vaihtoehtoista sai valita enintään kolme, jotka kuvaavat parhaiten palveluiden tarjontaa tällä hetkellä vastaajan mielestä. Vastausten perusteella tämänhetkisestä tarjonnasta ei erottunut ääripään vastauksia vaan vastaukset painottuivat keskivaiheille monipuolisuuden, kiinnostavuuden ja neutraalin välille. Vastaajista 6% ei ole ollut tietoinen Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluista ja tämä oli asia, jota tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten hyvin vastaajat ovat tietoisia olemassa olevista palveluista. Jakamaa vastauksista kuvataan kuviossa 6.



Kuvio 6. Hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden tarjonta Holiday Club Caribiassa.

Tärkeä tarkasteltava asia tässä tutkimuksessa oli myös se, miten vastaajat ajattelevat kohteen hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden vaikuttavan matkakokemuksensa ja koettuun kokonaisuuteen. Selkeä enemmistö eli yli puolet (58%) vastaajista kokee palveluiden tuovan mukavaa lisää koettuun matkaan. Muiden vastausvaihtoehtojen lopullinen tasaisuus vastausten jakaumassa yllätti. Palvelut tuovat merkittävää lisäarvoa matkakokemukseen vastaajien puolesta 15% kun taas palveluilla ei ole juurikaan merkitystä vastaajien matkakokemukseen vastausten määrän ollessa 13%. Tämä vastausten jakauma osoittaa sen, että palvelut ovat mukava lisä matkakokemuksessa, mutta yllättävän moni pärjäisi ilmeisesti ilman niitä. Kuvio 7. osoittaa vastausten jakaumaa.



Kuvio 7. Kohteen palveluiden vaikutus matkakokemukseen.

Seuraavat kolme kysymystä olivat avoimia kysymyksiä eli vastaaja sai omin sanoin antaa vastauksen viitatessa Holiday Club Caribian hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin. Kysyttäessä mielipidettä siitä, millaisia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita vastaajat toivoisivat Holiday Club Caribiaan, vastauksista ilmeni tavoiteltaviin kohderyhmiin viittaavat vastaukset. Vastaukset jakoutuivat myös melko tasaisesti sen kannalta, että sekä liikuntaan ja rentoutukseen/arjen luksukseen toivottaisiin saatavaksi erilaisia palveluita.

”Lapsille enemmän ohjattua ohjelmaa.”

”Lasten kanssa tehtäviä ja toteutettavia palveluita.”

”Koko perheelle jotain kivaa, että pienetkin lapset otetaan huomioon.”

Annetuista vastauksista ilmeni selkeästi se, että perheelliset toivoisivat saataviksi palveluiksi koko perheelle sopivaa toimintaa, aktiviteetteja ja perheliikuntaa. Tämä tulos oli selvä, sillä noin joka toinen perheellinen vastasi kysymykseen viitaten perheen ja lasten viihtyvyyteen. Perheen kanssa yhdessä tekeminen, sekä myös se, että lasten viihtyvyys matkan aikana on tärkeässä osassa onnistunutta matkakokemusta.

”Ohjattua ryhmäliikuntaa aamuisin ja vaihtelevasti päivän aikana.”

”Ryhmäliikuntatunteja, esimerkiksi crossfit- tai joogatunteja.”

”Kaikille sallittuja vesijumppia.”

”Toivoisin suola huonetta.”

”Saunajoogaa tai muuten ohjattua joogaa.”

”Valmiiksi suunniteltu kävelyreitti.”

”Liikuntavälineiden vuokrausmahdollisuus olisi oiva lisä tarjontaan.”

Kylpyläosaston ollessa suurella roolilla osana Holiday Club Caribbean vetovoimaa, sekä vesiliikuntaa että spa-rentoutuksen mahdollisuutta korostettiin annetuissa vastauksissa. Mielenkiintoinen ehdotus ja uutena lisänä kylpylämaailman tarjontaan toivottiin suola huonetta, joka on trendikäs ja yksinkertainen hoitomuoto rentoutumisen saavuttamiseen. Toinen toivottu palvelu kylpylämaailman tarjontaan sopivaksi palveluksi toivottiin saunajoogaa, joka on nykyaikana trendikäs, lempeä treeni ja suosittu tapa saavuttaa rentoutunut olo. Sauna on helppo paikka saavuttaa rentoutunut olo, sillä se on yksi ärsykeettömistä tiloista ja auttaa purkamaan ja lieventämään stressiä.

Kohteen sijaitessa Aurajoen ulkoilualueen läheisyydessä ja helposti saavutettavissa, kohteen tarjottaviksi palveluiksi toivottiin valmiiksi suunniteltua kävely- ja ulkoilureittiä. Valmiiksi suunniteltu ulkoilureitti lisää asiakkaiden kiinnostusta tutustua kohteen ympäristöön ja alueeseen sekä kaupunkiin. Kävely- ja ulkoilureitit ovat myös kovana kiinnostuksen kohteena, sillä hotellin vastaanotossa asiaa tiedustellaan päivittäin.

Myös erilaisten liikunta- ja urheiluvälineiden vuokrausmahdollisuus nousi esiin annetuissa vastauksissa toivotuista palveluista. Polkupyöriä kevät-, kesä- ja syysaikaan kohteesta on mahdollista vuokrata, mutta mahdollisuutta vuokrata sähköpyöriä ja lapsille sopivia pyöriä tai lasten pyöräistuimia toivottiin saataviksi palveluiksi.

Kysyttäessä vastaajien mielipiteitä siitä, suosivatko he hyvinvointi- ja liikuntapalveluita käytettäväksi ohjatusti vai omatoimisesti, enemmistö vastasi omatoimisesti toteutettavan palvelun ja osa valitsi vaihtoehdon sekä ohjatusti että omatoimisesti. Avoimesti annetuissa vastauksissa toivottavista palveluista ilmeni kuitenkin se, että monet vastaajista toivoisivat ohjattuja palveluita sekä ryhmässä suoritettavia palveluita ja liikuntatunteja saavutettavaksi kaikille niin kylpylän puolella kuin myöskin kuivalla maalla suoritettavaksi

aktiviteetiksi. Monet kohteessa tällä hetkellä olevista ohjatuista palveluista ovat ennakkoon varattavissa ja vastauksista ilmeni se, että palveluiden kuluttaminen ja mahdollisuus osallistua niihin onnistuisi sen enempää varaamatta mitään ennakkoon. Avoimesti annetuissa vastauksissa noin joka kolmas kommentoi sanallisesti asiaa sekä perheellisten että pariskuntien antamissa vastauksissa. Suuri huomio osui vastauksissa myös siihen, että vastaajat toivoisivat palveluiden hintojen olevan paremmin esillä sekä mahdollisesti sijoitettuna jo valmiiksi hintaan varattavassa paketissa.

”Jotkut oheisesta toiminnasta kuuluisivat majoituksen hintaan.”

”Palvelut ja hinnat paremmin esille.”

”Jotain uutta ajattelua noiden ikuisesti samojen lisäksi.”

Yksi tarkasteltava näkökulma tässä tutkimuksessa oli se, kuinka hyvin asiakkaat tietävät kohteen palveluista ja tarjonnasta sekä siitä, mitä kaikkia palveluita kohteessa voi kuluttaa. Eli suuri huomionkohde on se, ovatko asiakkaat tietoisia kohteen palveluista? Avoimesti annetuissa vastauksista sai huomata sen, että sellaisia palveluita toivottiin saataviksi, jotka kuuluvat jo kohteen tarjontaan. Toivottuja jo olemassa olevia palveluita annettujen vastausten mukaan olivat muun muassa hierontaa, kasvohoitoja, höyrysaunaa ja vesijuoksua kuntouintialtaassa. Vastauksia tuli muutamia, mutta ne osoittavat sen, että asiakkaiden tietoisuus jo olemassa olevista palveluista voitaisiin saavuttaa paremalla tiedotuksella ja ohjeistuksella esimerkiksi nettisivuilla varausta tehdessä. Kohteen tarjontaan toivottiin myös palveluita ja aktiviteetteja, joita tämänhetkisiin fyysisiin kohteen tiloihin on hankala toteuttaa, esimerkiksi keilaratoja, padel- ja sulkapallokenttiä. Keilaus on myös paikan päällä todella kysytty palvelu ja sitä toivotaan kovasti myös Holiday Club Caribbean tarjontaan, sillä muutamassa Holiday Clubin kohteessa muualla Suomessa keilaus löytyy palveluvalikoimasta.

Seuraava avoin kysymys kysyi avoimesti, miten Holiday Club Caribbean jo olemassa olevia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita voitaisiin kehittää? Tämäkin kysymys osoitti sen, että tutkimuksessa tavoiteltavat kohderyhmät ilmenivät annettujen vastausten perusteella. Vastauksissa korostui myöskin kehitysideat sekä liikunnallisiin että hyvinvointiin viittävissä palveluissa ja niiden tietoisuuden kehittäminen ja nostaminen.

”Enemmän saunoja kylpylä puolelle ja ehkä klo 20–22 ei lapsia kylpylään.”

”Kylpylään K-18-osasto. Liikaa lapsia joka puolella.”

”Lisää puuhaa kylpylän puolelle ja altaille.”

”Enemmän aikuisille, nyt valtaosa lapsiperheille.”

Kylpylän merkitys kohteessa asiakkaille on suuri sen ollessa todella kysytty palvelu. Kylpylään liittyvissä kehitysehdotuksissa ja annetuissa vastauksissa korostui toivottu monipuolisuus, uudistaminen ja kohderyhmien parempi tavoitettavuus. Avoimesti annetuissa vastauksissa ei ilmennyt perheellisten toiveita kylpylänpalveluiden kehittamisestä. Tämä osoittaa sen, että kylpylä on erinomainen palvelukokonaisuus perheellisille sen tarjotessa monipuolisia mahdollisuuksia niin lapsille kuin vanhemmillekin. Etenkin sesonkiaikana altaille on kehitelty puuhaa lapsiperheille ja aktiviteetit ovat olleet pidettyjä. Annetuissa vastauksissa tosin korostui toisen tavoiteltavan kohderyhmän eli pariskuntien kantaa kylpylän kehittämissuunnitelmiin vastausten viitatessa rauhaan ja rentoutuksen merkitykseen allasalueella. Kehittämissuunnitelmana kylpylänpuolelle toivottiin lapsetonta aikaa esimerkiksi iltaisin ja enemmän mahdollisuuksia aikuisille viettää aikaa aktiivisesti myös kylpylän puolella.

”Panostamalla nykyisiin ja harkitusti uusiin palveluihin. Lisäämällä tietoa nykyisistä mahdollisuuksista kylpylän ohella.”

”Uudistaa ja kehittää aktiivisempaan muotoon.”

”Palveluita voisi mainostaa hieman enemmän. Valmiita hemmottelupaketteja, joita voi ostaa varauksen yhteydessä.”

”Aulassa selkeästi tuntiaikataulut ja varaussysteemit helposti saatavilla.”

”Erikseen ostettavia palveluita voisi nostaa enemmän esille, samoin hinnasto. Olisivat helpommin tavoitettavissa.”

”Enemmän esille. Nyt oleskelun aikana palvelut eivät näkyneet juurikaan.”

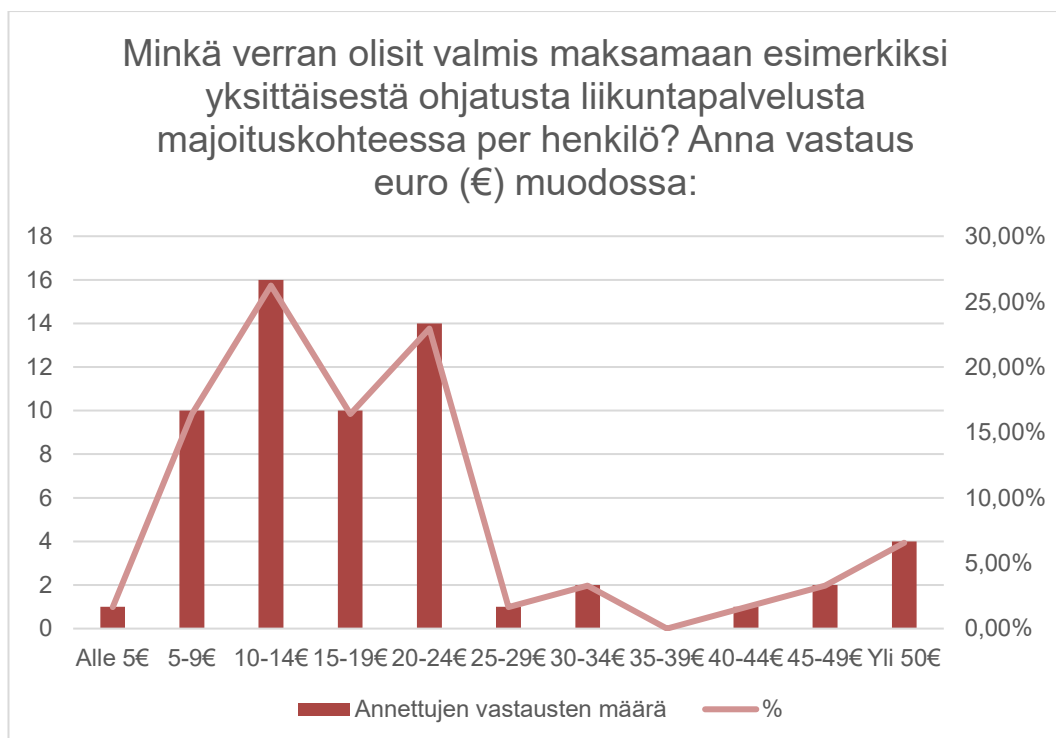
”Olemassa olevista palveluista kertova tieto voisi olla paremmin esillä.”

”Parempi saavutettavuus.”

Sama tärkeä huomion kohde tässä tutkimuksessa korostui tähänkin kysymykseen annetuissa vastauksissa. Kuinka hyvin asiakkaat tietävät Holiday Club Caribbean palveluista ja tarjonnasta? Mitä kaikkia palveluita kohteessa voi kuluttaa ja mitä kaikkia palveluita kohde tarjoaa? Eli suuri huomionkohde on se, että ovatko asiakkaat tietoisia kohteen

palveluista? Enemmistö tähän kysymykseen annetuista vastauksista kehittämissuositusten kannalta korosti palveluiden tietoisuuden lisäämistä ja saavutettavuutta asiakkaille. Vastaajat toivoisivat palveluiden mainostamista ja tuomista esiin jo varausta tehtäessä. Ehdotuksissa korostui myös mahdollisuus ostaa valmiiksi hinnoiteltuja palvelupaketteja majoituksen yhteydessä jo varausta tehtäessä. Vastauksissa painotettiin myös, että enemmän palveluita saisi jo kuulua majoituksen hintaan tai siihen sisällytettynä. Ehdotuksissa mainintoja oli myös siitä, että myös paikan päällä kohteessa palvelut saisivat olla enemmän esillä ja varattavissa nopeallakin aikataululla.

Viimeisenä avoimena kysymyksenä selvitettiin, kuinka paljon vastaaja olisi valmis maksamaan esimerkiksi ohjatusta liikuntapalvelusta majoituskohteessa per henkilö. Vastaus pyydettiin antamaan kysymyksessä euro (€) muodossa ja vastaaja sai vastata summan kenttään avoimesti. Annettujen vastausten perusteella vastaajat olisivat valmiita maksamaan esimerkiksi ohjatusta yksittäisestä liikuntapalvelusta per henkilö noin 10–24 €. Vastausten jakauma ja määrä osoittaa, että kohteessa tarjolla olevista palveluista ollaan valmiita maksamaan ja sitä kautta osallistumaan kulutettaviin tarjolla oleviin palveluihin. Kuvio 8. osoittaa annettujen euromäärien jakaumaa tarkemmin.



Kuvio 8. Yksittäisestä liikuntapalvelusta maksettava summa per henkilö.

Kysely päättyi kysymyksiin vastaajien perustiedoista eli ikään ja sukupuoleen. Vastajista enemmistö oli 31–40-vuotiaita (33% vastauksista) ja 41–50-vuotiaita (30% vastauksista). Yli 50-vuotiaita vastaajista oli 18% ja alle 30-vuotiaita 19%. Sukupuolijakauma vastaajien kesken oli selvä, naisia vastaajista oli 74% ja miehiä 23%. Vastajista 3% ei halunnut kommentoida kysymykseen sukupuolestaan. Lopussa selvitettiin vielä vastaajien jakaumaa sen suhteen, ovatko he Holiday Clubin osakkaita. Holiday Clubin osakkaita vastaajista oli 17%.

6 POHDINTA

6.1 Pohdintaa tutkimustuloksista

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli uudistaa ja kehittää jo olemassa olevia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita sekä tutkia niiden merkitystä kotimaisessa kyseisiä palveluita tarjoavassa majoituskohteessa, joka tässä opinnäytetyössä oli kylpylä- ja tapahtumahotelli Holiday Club Caribia. Tutkittavina käyttäjinä keskityttiin vapaa-ajalla matkustaviin perheisiin ja pariskuntiin, joita tässä opinnäytetyössä haluttiin tavoittaa. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia liikunta- ja hyvinvointipalveluita halutaan sekä miten jo olemassa olevia palveluita voitaisiin kehittää toimivimmiksi kohteen asiakkaille.

Kohteen asiakkaiden mielipiteiden ja ajatusten selvittämiseksi hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden osalta, asiakkaille luotiin suoritettavaksi tutkimus. Tutkimuksen suoritettavaksi menetelmäksi valittiin kysely kohteen perheellisille ja pariskuntina vapaa-aikana matkustaville asiakkaille. Kyselyyn oli mahdollista vastata paperilomakkeella tai nettikyselyversiona 15.7.-1.8.2021 välisenä aikana Holiday Club Caribiassa. Kyselystä haluttiin toteuttaa sekä paperilomakeversio että nettikyselyversio vastaajien mieltymyksiä vastata kyselyyn ajatellen. Tämä kannatti, sillä molempiin verisoihin saatiin hyvin vastauksia. Kyselyn avulla haluttiin selvittää vapaa-aikana matkustavien perheellisten ja pariskuntien mielipiteitä siitä, millaisia liikunta- ja hyvinvointipalveluita he kuluttavat, mihin he haluavat osallistua ja millaisia palveluita he toivoisivat saataviksi kohteeseen Holiday Club Caribia.

Kyselystä saatujen tulosten perusteella ihmiset matkustavat vapaa-ajallaan lomasesonkina yhdessä perheen tai ystävien kanssa. Hyvinvointi- ja liikuntapalvelut sekä niiden merkitys majoituskohteita tarkasteltaessa oli tärkeä huomion kohde kyselyssä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että he tutustuvat etukäteen kohteessa tarjolla oleviin hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin. Tästä voidaan todeta, että palveluilla ja niiden saatavuudella on merkitystä majoituskohteen valinnassa. Tärkeiksi hyvinvointi- ja liikuntapalveluiksi matkustettaessa koetaan niin rauhallinen rentoutus sekä aktiivinen liikunta. Tämä kertoo sen, että molemmat ovat tärkeitä ja toivottuja palveluita sekä niiden merkitys matkakohdetta valitessa on suuri. Vesielementti on myös tärkeä osa toivottuja palveluita. Palveluita tykätään kuluttaa omatoimisesti, mutta myös ohjatut palvelut sekä suoritteet herättävät suurta kysyntää ja niistä ollaan kiinnostuneita.

Tärkeä tarkasteltava asia tässä tutkimuksessa oli se, miten vastaajat ajattelevat kohteen hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden vaikuttavan matkakokemukseensa ja koettuun kokonaisuuteen. Palvelut ovat mukava lisä koettuun matkakokemukseen ja kokonaisuuteen sekä tuo lisäarvoa vastaajille palveluiden ollessa läsnä heidän matkallaan vapaa-ajalla. Vastaajista osa oli myös sitä mieltä, että pärjäävät vierailullaan ilmankin hyvinvointi- ja liikuntapalveluita. Tämä oli hieman yllättävä tulos, mutta osoittaa sen, että tähän voidaan hakea muutosta parantamalla palveluiden laatua ja hakemalla monipuolisuutta.

Kysyttäessä mielipidettä Holiday Club Caribbean tarjolla olevista hyvinvointi- ja liikuntapalveluista viitaten siihen, millaista tarjontaa on tällä hetkellä vastaajien mielestä, vastaukset eivät herättäneet ääripään vastauksia vaan sijoittuivat vaihtoehtojen keskivaiheille monipuolisuuden, kiinnostavuuden ja neutraalin välille. Vastaajista löytyi kuitenkin osa, joka ei ole ollut tietoinen Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluista ja tämä oli asia, jota tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten hyvin vastaajat ovat tietoisia olemassa olevista palveluista. Tämä osoittaa sen, että palveluiden esiin tuomisessa sekä tiedottamisessa asiakkaille voisi olla kehityksen paikka.

Tavoiteltavat kohderyhmät ilmenivät oikein hyvin kyselyn vastauksista, kun kysyttiin, millaisia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita vastaajat toivoisivat Holiday Club Caribiaan. Annetut vastaukset toivat ilmi selkeästi sitä, että perheelliset toivoisivat saataviksi palveluiksi koko perheelle sopivaa toimintaa, aktiviteetteja ja perheliikuntaa. Perheen kanssa yhdessä tekeminen sekä lasten viihtyvyys matkan aikana on tärkeässä osassa onnistunutta matkakokemusta. Tämä kertoo sen, että perheliikuntamahdollisuudet ovat kysytyjä ja toivottuja palveluita sekä niiden kautta saataisiin uutta virtaa Holiday Club Caribbean palvelutarjontaan. Vesiliikuntaa sekä spa-rentoutuksen mahdollisuutta korostettiin myös vastauksissa. Esimerkiksi sauna on helppo paikka saavuttaa rentoutunut olo, sillä se on yksi ärsykeettömistä tiloista ja auttaa purkamaan ja lieventämään stressiä. Muun muassa rauhallinen saunajooga tai erilaiset teemasaunat toisivat uutta ilmettä ja toivottua rauhallista energiaa osaksi kylpyläpalveluita.

Avoimesti annetuissa vastauksissa toivottavista palveluista ilmeni se, että monet vastaajista toivoisivat ohjattuja palveluita sekä ryhmässä suoritettavia palveluita ja liikuntatunteja saavutettavaksi kaikille sekä kylpylän puolella että esimerkiksi kuntosalin puolella vedettäväksi ryhmäliikunnalliseksi aktiviteetiksi. Monet kohteessa tällä hetkellä olevista ohjatuista palveluista ovat ennakkoon varattavissa ja vastauksista ilmeni se, että palveluiden kuluttaminen ja mahdollisuus osallistua niihin onnistuisi sen enempää varaamatta

mitään ennakkoon. Tämä on tärkeä huomio ja oiva tapa saada uutta virtaa liikuntapalveluihin sekä huomioisi asiakkaiden toiveet palveluista erinomaisesti.

Yksi tarkasteltava tärkeä näkökulma tässä tutkimuksessa oli se, kuinka hyvin asiakkaat tietävät kohteen palveluista ja tarjonnasta sekä siitä, mitä kaikkia palveluita kohteessa voi kuluttaa. Eli suuri huomionkohde on se, kuinka hyvin asiakkaat tietävät Holiday Club Caribbean palveluista ja tarjonnasta? Avoimesti annetuissa vastauksista sai huomata sen, että sellaisia palveluita toivottiin saataviksi, jotka kuuluvat jo kohteen tarjontaan. Toivottuja jo olemassa olevia palveluita annettujen vastausten mukaan olivat muun muassa hierontaa, höyrysaunaa ja vesijuoksua kuntouintialtaassa. Vastauksia tuli muutamia, mutta ne osoittavat sen, että asiakkaiden tietoisuus jo olemassa olevista palveluista voitaisiin saavuttaa paremmalla tiedotuksella ja ohjeistuksilla esimerkiksi nettisivuilla varausta tehdessä.

Kysymys siitä, miten jo olemassa olevia Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluita voitaisiin kehittää, todisti myös sen, että tutkimuksessa tavoiteltavat kohderyhmät ilmenivät annettujen vastausten perusteella. Kylpylän merkitys kohteessa asiakkaille on suuri sen ollessa todella kysytty palvelu. Kylpylään liittyvissä kehitysehdotuksissa ja annetuissa vastauksissa korostui toivottu monipuolisuus, uudistaminen ja kohderyhmien parempi tavoitettavuus. Avoimesti annetuissa vastauksissa ei ilmennyt perheellisten toiveita kylpylänpalveluiden kehittämistä. Tämä osoittaa sen, että kylpylä on erinomainen palvelukokonaisuus perheellisille sen tarjotessa monipuolisia mahdollisuuksia niin lapsille kuin vanhemmillekin. Annetuissa vastauksissa tosin korostui toisen tavoiteltavan kohderyhmän eli pariskuntien kantaa kylpylän kehittämisehdotuksiin vastausten viitattaessa rauhaan ja rentoutuksen merkitykseen allasalueella. Kehittämisehdotuksena kylpylänpuolelle toivottiin lapsetonta aikaa esimerkiksi iltaisin ja enemmän mahdollisuuksia aikuisille viettää aikaa aktiivisesti myös kylpylän puolella. Tämä on kehitysideana hyvä, sillä tämä palvelisi vielä paremmin tavoiteltavaa kohderyhmää sekä huomioisi heidän toiveensa kylpyläpuolen palveluista ja saavutettavasta rennosta olosta.

Annetuista vastauksista kehittämisehdotusten kannalta korostui myös palveluiden tietoisuuden lisääminen ja saavutettavuus asiakkaille. Palveluiden mainostamista ja tuomista esiin toivottaisiin näkyväksi jo varausta tehtäessä. Ehdotuksissa korostui myös mahdollisuus ostaa valmiiksi hinnoiteltuja palvelupaketteja majoituksen yhteydessä jo varausta tehtäessä. Vastauksissa painotettiin myös, että enemmän palveluita saisi jo kuulua majoituksen hintaan tai siihen sisällytettynä. Ehdotuksissa mainintoja oli myös siitä, että myös paikan päällä kohteessa palvelut saisivat olla enemmän esillä ja varattavissa

nopeallakin aikataululla. Yksittäisestä ohjatusta liikuntapalvelusta kohteessa oltaisiin valmiita maksamaan noin 10–24 € per henkilö. Tämä ei sinänsä yllättänyt, sillä monet painottivat nimenomaan valmiita palvelupaketteja sekä sitä, että enemmän palveluita saisi jo kuulua majoituspaketin hintaan.

6.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Sekä määrällistä että laadullista tutkimusta ja sen luotettavuutta voidaan tarkastella validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validius kuvaa tutkimuksen tarkoitusta ja vastaako se sitä, mitä oli tarkoituskin keskimääräisesti oikeilla tuloksilla. Tutkimuksen validiteettia on tärkeää huomioida jo suunnitteluvaiheessa ja ennakkoon hankituilla tiedoilla. Tärkeää validiuden kannalta on saada edustava otos perusjoukosta, jota tutkimuksessa haluttiinkin tavoittaa ja luoda heille selkeät ja tutkimuksen aiheeseen liittyvät kysymykset. Tutkimuksen reliabiliteettia voidaan tarkastella siitä, että tutkimus antaa tarpeeksi tarkkoja vastauksia. Jotta tarpeeksi tarkkoja vastauksia saataisiin, on tärkeää varmistaa, että otos on tarpeeksi suuri ja edustava. Reliabelia tietoa luotettavuudesta antaa myös tutkimuksen tulosten virheetön ja huolellinen käsittely. Tulosten luotettavuutta edistää myös muun muassa hyvä kyselylomake sekä siitä saadut kyselytulokset, ja niistä muodostetut kuviot, jotka ovat totuudenmukaisia. (Heikkilä 2014, 11–15.) Kun validiteetti ja reliabiliteetti yhdistetään, voidaan tutkimuksen yhteydessä käyttää termiä tutkimuksen kokonaisluotettavuus. Kokonaisluotettavuus on onnistunut ja hyvä, kun perusjoukko otoksesta on edustettuna ja satunnaisvirheiden määrä on tarpeeksi pieni. (Vilka 2007, 152.)

Kyselyä suunniteltaessa oli tärkeää huomioida sen, että kysymykset ja niihin asetetut vastausvaihtoehdot ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Ennen kuin kyselyä aloitettiin jakamaan asiakkaille, sen toimivuutta testattiin sekä nettilomakeversiossa että paperilomakeversioissa. Neljä testihenkilöä testasi kyselyn kysymysten ja vastausvaihtoehtojen ymmärrettävyyttä sekä toimivuutta. Tärkeä huomioitava asia oli se, onko asetettuihin kysymyksiin helppoa antaa selkeä vastaus, jotta vastaukset olisivat tarpeeksi todenmukaisia. Huomioitujen korjausten ja mainintojen jälkeen, kysely oli valmis asiakkaille jaettavaksi.

Kysely suoritettiin kohteen asiakkaille 15.7.-1.8.2021, jolloin lomasesonki oli vilkkaimmillaan ja ajankohta oli oiva perheellisten sekä pariskuntien tavoittamiseksi. Kyselyyn oli mahdollista vastata paperilomakkeella tai nettikyselyversiona. Tavoitteeksi asetettu määrä 100 kappaleesta vastauksia täyttyi, sillä vastauksia tuli yhteensä 101 kappaletta. Saatujen vastausten määrä ja kyselyn ajankohta kesälomasesonkina osuivat kohdilleen

todella hyvin, sillä tavoitteeseen vastausten määrästä päästiin. Kyselyssä mukana ollut kylpylälippuarvonta vaikutti myös osakseen kyselystä saatuihin vastauksiin positiivisesti ja herätti vastaajien mielenkiitoa siitä mainitessa. Kyselyn etusivulla ollut saatekirje oli tärkeä osa kyselyä. Saatekirje selvitti vastaajalle mistä on kyse, kuka tutkimusta tekee ja miksi.

Kyselyyn saatujen vastausten määrä yllätti positiivisesti ja tähän vaikuttava tekijä oli kyselyn sopiva pituus alle kahden sivun. Asiakkaat eivät pitäneet kyselyä liian pitkänä ja tämä oli tärkeä huomio kyselyä suunnitellessa. Tärkeä huomio ja onnistunut valinta kyselyssä oli monivalintakysymysten määrä. Asiakkaiden oli helppoa rastittaa omaa mielipidettä vastaava vastausvaihtoehto ja harvemmin monivalintakysymys jäi ilman vastausta. Sitä enemmän jäi tyhjäksi avoimet kysymykset, joita oli kyselyssä kolme kappaletta. Vastauksen tyhjäksi jättämiseen saattoi vaikuttaa kiire ja se, ettei vastaaja kokenut omaavansa selkeää mielipidettä tai tietämystä kysyttävästä asiasta. Asiaan saattoi vaikuttaa myös se, ettei vastaaja kuluttanut vieraillessaan Holiday Club Caribiassa hyvinvointi- tai liikuntapalveluita eikä siksi kokenut olevansa oikea henkilö vastaamaan aiheeseen liittyen. Kyselyllä kuitenkin saatiin tavoiteltua haluttua kohderyhmää ja kyselystä saatiin tarpeeksi tietoa sekä aiheeseen liittyviä ja toivottuja vastauksia.

6.3 Ehdotus jatkotutkimusaiheesta

Opinnäytetyö oli antoisa ja opettava projekti sekä toi ilmi paljon uusia näkökulmia ja opetti paljon asioita. Aihetta ei ollut toimeksiantajan puolesta aiemmin tutkittu, joten aihe oli mielenkiintoinen, herätti ajatuksia ja innosti selvittämään ja tutkimaan. Opinnäytetyössä suoritettu tutkimus eli kysely asiakkaille oli mahtavaa toteuttaa ja saatuihin vastauksiin ja niiden määrään saa olla tyytyväinen. Kysely kannatti suorittaa sekä paperilomakeversiona että internetkyselyversiona, sillä siten saatiin paremmin kaikki potentiaaliset vastaajat tavoiteltua.

Hyvinvointi- ja liikuntapalvelut ovat tärkeässä osassa vapaa-ajan matkustajien tapaa viettää lomaa ja palveluiden merkitys ja saatavuus majoituskohteessa on suuri. Yksittäisten toivottujen ja tarvittavien hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden tutkimisen sekä selvittämisen jälkeen jatkotutkimusaihetta voisi tarkastella kokonaisvaltaisemmin hyvinvoinnin näkökulmasta. Miten tarjota asiakkaille hyvinvointiloma sisällyttäen kokonaisvaltaisen hyvinvointielämyksen sekä -kokemuksen niin fyysisesti, psyykkisesti kuin

sosiaalisestikin. Tämä voisi olla hyvä jatkotutkimusaihe sekä tutkittava kokonaisuus, miten tarjota asiakkaille kokonaisvaltainen hyvinvointiloma.

LÄHTEET

- Business Finland 2019. Hyvinvointimatkailu – Luonnon luksusta ja harmoniaa. Viitattu 24.3.2021
<https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/hyvinvointimatkailu>
- Global Wellness Tourism Economy 2018. Global Wellness Institute 11/2018. Viitattu 7.10.2021
https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/GWI_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf
- Heikkilä, T. 2014 Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Helsinki. Verkkoaineisto luettavissa:
<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Holiday Club Resorts 2021a – Tietoa meistä. Viitattu 25.3.2021
<https://www.holidayclubresorts.com/fi/tietoa-meista/>
- Holiday Club Resorts 2021b – Tietoa meistä. Historia. Viitattu 16.8.2021
<https://www.holidayclubresorts.com/fi/tietoa-meista/historia/>
- Holiday Club Resorts 2021c – Viikko-osake. Mikä on viikko-osake? Viitattu 4.10.2021
<https://www.holidayclubresorts.com/fi/viikko-osake/mika-on-viikko-osake/>
- Konu, H. 2017. Hyvinvointimatkailu - Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Viitattu 11.5.2021
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63093/Matkailututkimuksen_avainka3%a4sitteet_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meristö, T., Molarius, R., Leppimäki, S., Laitinen, J. & Tuohimaa, H. 2007. Laadukas SWOT. Viitattu 24.3.2021
http://virtual.vtt.fi/virtual/proj3/innorisk/LAADUKAS_SWOT.pdf
- Nupponen, R. 2011. Liikunta ja koettu hyvinvointi. Teoksessa Terveysliikunta. Toim. Fogelholm, M., Vuori, I. & Vasankari, T. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki. s. 43–56
- Smith, M.K. & Puczkó, L. 2014. Health, tourism and hospitality: spas, wellness and medical travel
- Suontausta, H. & Tyni, M. 2005. Wellness-matkailu – Hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä. Edita. Helsinki.
- Suvikumpu, L. 2014. Suomalaiset kylpylät: kotimaisen kylpyläkulttuurin historiaa. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- TEM 2019. Yhdessä enemmän – kestävää kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023. Viitattu 19.5.2021
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161906/TEM_2019_60.pdf?sequence=4
- Verkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura. Luettavissa:
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Wennman, H. & Borodulin, K. Aikuisväestön liikunta Suomessa – FinTerveys 2017 -tutkimus. Tilastoraportti 48/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Viitattu 30.9.2021
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138989/Tilastoraportti_Aikuisv%C3%A4est%C3%B6n%20liikunta%20Suomessa%20-FinTerveys%202017%20tutkimus_BANNERILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wennman, H., Borodulin, K. & Jousilahti, P. Vapaa-ajan liikunta ja fyysinen aktiivisuus lisääntyvät Suomessa WHO:n tavoitteiden mukaisesti. Tutkimuksesta tiiviisti 30/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Viitattu 26.8.2021
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138483/TUTI2019_30_Liikunta%20vapaa-ajalla%20WHO_tark_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITTEET

Kyselylomake Holiday Club Caribbean asiakkaille

Kysely Holiday Club Caribbean asiakkaille

Hei! Olen valmistumassa liiketalouden tradenomiksi Turun AMK:sta ja teen tutkimusta hyvinvointi- ja liikuntapalveluista.

Opintojeni viimeinen vaihe on opinnäytetyö, jonka toimeksiantajana toimii Holiday Club Caribbean. Opinnäytetyöni aiheena on Holiday Club Caribbean hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden uudistaminen ja kehittäminen. Asiakkaiden mielipide ja vastaukset ovat tärkeä osa opinnäytetyötäni. Arvostan mielipiteitänne, toiveitänne ja näkemyksiänne opinnäytetyön tueksi sekä näkemäänne vaivaa kyselyyn vastatessanne. Vastauksissa antamiasi tietoja käsitellään täysin anonyymisti. Henkilöosi yhdistettäviä tietoja ei tallenneta missään vaiheessa. Lomakkeen loppupuolella olevaa arvontaa varten tiedot kerätään erikseen.

Aikaa vastaamiseen menee noin 2–3 minuuttia.

Jos täytät tämän paperilomakkeen, palautathan lomakkeen ystävällisesti hotellin vastaanottoon.

Jos haluat vastata kyselylomakkeeseen netin kautta, pääset sinne tästä linkistä tai QR-koodista:

<https://link.webpolsurveys.com/S/8F19B7BD3FoE711A>



1. Matkan syy?

- Vapaa-aika
- Työmatka
- Kokousmatka
- En osaa sanoa

2. Matkustan:

- Perheen kanssa
- Kumppanin tai ystävän kanssa
- Työkaverin kanssa
- Matkustan yksin
- En osaa sanoa

3. Valitessasi majoituskohdetta tutustutko etukäteen majoituskohteen tarjolla oleviin hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin?

- Aina
- Usein
- Toisinaan
- En koskaan
- En osaa sanoa

4. Matkustaessasi, minkälaiset hyvinvointi- ja liikuntapalvelut koet tärkeäksi? Valitse korkeintaan kolme tärkeintä:

- Ohjattua vesiliikuntaa (esim. vesijumppa)
- Itsenäinen vesiliikunta (esim. vesijuoksu)
- Aktiiviliikunta (esim. kuntosali, ryhmätreeni)
- Rauhallista rentoutusta (esim. jooga, hemmotteluhoidot)
- Sauvakävelylenkit alueella
- Muu, mikä;
- En koe hyvinvointi- ja liikuntapalveluita tärkeäksi

5. Tykkäätkö käyttää hyvinvointi- ja liikuntapalveluita ohjatusti vai omatoimisesti?

- Ohjatusti
- Omatoimisesti
- Sekä ohjatusti että omatoimisesti
- En osaa sanoa

6. Mitä mieltä olet Holiday Club Caribbean tarjolla olevista hyvinvointi- ja liikuntapalveluista? Onko tarjonta mielestäsi (valitse enintään kaksi vaihtoehtoa):

- Laaja
- Monipuolinen
- Kiinnostava
- Neutraali
- Tylsä
- En ole ollut tietoinen hyvinvointi- ja liikuntapalveluista
- En osaa sanoa

7. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa parhaiten kohteen palveluiden vaikutusta matkakokemukseesi?

- Palvelut tuovat merkittävää lisäarvoa matkakokemukseeni
- Palvelut ovat mukava lisä matkakokemukseeni kohteessa
- Palvelut vaikuttavat jokseenkin positiivisella tavalla matkakokemukseeni kohteessa
- Palveluilla ei ole juurikaan merkitystä matkakokemukseeni
- En osaa sanoa

8. Millaisia hyvinvointi- ja liikuntapalveluita toivoisit Holiday Club Caribiaan?

9. Miten Holiday Club Caribbean jo olemassa olevia palveluita voitaisiin kehittää?

10. Minkä verran olisit valmis maksamaan esimerkiksi yksittäisestä ohjatusta liikuntapalvelusta majoituskohteessa per henkilö? Anna vastaus euro (€) muodossa:

11. Ikä?

Alle 20.v 51–60.v

20–30.v 61–70.v

31–40.v 71–80.v

41–50.v Yli 81.v

12. Sukupuoli?

Mies

Nainen

Muu

En halua kommentoida

13. Oletko Holiday Clubin osakas?

Kyllä

En

Jos haluat osallistua kymmenen kylpylälippupaketin arvontaan, täytähän tähän sähköpostiosoitteesi. Arvonta suoritetaan 2.8.2021 ja ilmoitamme voittajalle henkilökohtaisesti sähköpostitse.

Sähköpostiosoitteenne: _____

Paljon kiitoksia kyselyyn vastaamisesta!