



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Talousmaantiede	Päivämäärä	2.6.2008
Tekijä(t)	Rosa Cortez Monto	Matrikelinumero	
		Sivumäärä	91
Otsikko	AKTIIVISTA AUTTAMISTA VAI VAATIVAA VALITTAMISTA? Pakettimatkoilijoiden tyytymättömyyden ilmentymät reklamaatioissa		
Ohjaaja(t)	KTT Päivi Oinas KTM Juulia Räikkönen		

Tiivistelmä	
<p>Matkailu, ja varsinkin massamatkailu, ei ole ajassa muuttumatonta toimintaa. Tästä syystä ei ole yhdentekevää millaisia merkityksiä matkailijat liittävät tyytymättömyyttä aiheuttavaan matkailukokemukseen. Kertoessaan kokemuksistaan tuttavilleen ja ulkopuolisille tahoille, matkailijoiden selonteot myös muokkaavat yleisiä odotuksia ja asenteita valmismatkoja kohtaan.</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää suomalaisten pakettimatalla olleiden matkailijoiden tyytymättömyyttä matkailukokemukseen reklamaatioiden perusteella. Tutkimus toteutetaan kaksiosaisena. Ensin tarkastellaan teemoittelevan sisällönanalyysin avulla sitä, mikä aiheuttaa suomalaisissa pakettimatkoilijoissa tyytymättömyyttä matkailukokemukseen, mitä he vaativat hyvitykseksi reklamaatioissa. Tämän lisäksi tarkastellaan matkailijan tyytymättömyyteen kiinnittyvien merkitysten rakentumista diskurssianalyttisin menetelmin. Aineisto on Aurinkomatkojen erään kaukokohteen talvikauden 2006–2007 reklamaatiot.</p> <p>Suurimmat yksittäiset tyytymättömyyttä aiheuttavat valmismatkan osat ovat lennon myöhästyminen, majoitus, retket sekä tiedotuksen puute. Myös asiakaspalvelijoiden toiminta ongelmien ilmetessä aiheuttaa matkailijoissa pettymystä ja vihastusta. Aineistosta löytyy kolme diskurssia, joiden avulla matkailijat tuottavat tyytymättömyyttään matkailukokemukseen. Asiakkuusdiskurssissa matkailija vaatii hyvitystä koska hän ei saa matkailukokemukseltaan sitä mistä kokee maksaneensa. Kumppanuusdiskurssissa päällimmäisenä on toive auttaa matkanjärjestäjää parantamaan pakettimatkatuotetta ja matkanjärjestäjä pyritään neuvomaan paremman lopputuloksen saavuttamiseksi. Lomamatkalla-diskurssissa matkanjärjestäjä kuvataan tahona, jolle tyytymättömyys ideaalilomasta poikkeavasta matkailukokemuksesta ilmaistaan.</p>	
Asiasanat	matkailu, valmismatkat, pakettimatkat, diskurssianalyysi, tyytymättömyys
Muita tietoja	