Konsumenters val av bokningskanal

Case Kilroy Travels

Jenny Ekblad

Examensarbete
Turism
2010
Sammandrag:
Huvudsyftet med detta examensarbete var att kartlägga för unga och studerandes köpbe-
teende, samt redogöra vad som får dem att välja en viss bokningskanal vid bokningen
av en resa. Delsyftet var att klargöra vilka faktorer som får dem att välja att boka speci-
fikt genom personlig service, samt om de skulle vara redo att betala extra för att få den
personliga servicen.

Arbetets teori är uppdelat i två delar: distributionskanaler och konsumentbeteende. På
basis av teorin gjordes en kvalitativ undersökning i form av fokusgrupper där 27 re-
spondenter från Kilroy Travels främsta målgrupp, unga och studerande, tog del i.

De främsta resultaten som undersökningen gav var att internet väljs som bokningskanal
av den orsaken att det är lätt, snabbt och behändig, samt att det är enkelt att jämföra
priser och hitta mycket billiga alternativ. Online bokningar används oftast i lättare och
kortare resor som t.ex. direkta flyg. Faktorer som får kunder att välja bokning via per-
sonal service var trygghet samt den yrkeskunnighet och de erfarenheter personalen har
och även möjligheten att kunna ställa frågor. Bokning via personlig kontakt används
oftast vid långa och dyra resor som bland annat jordenrunt- resor. Det visade sig också
att många unga och studeranden är redo att betala för att få personlig service, men de
finns dem som inte är det.

Nyckelord: Konsumentbeteende, distributionskanaler, resebyrå, Kilroy Travels

Sidantal: 63
Språk: svenska
Datum för godkännande:
Abstract:
The main purpose of this thesis was to investigate in the consumer behavior of young people and students, and to find out which factors influences their choice of booking channel when they are booking a trip. The side purpose was to investigate what gets them to book through personal service and if they would be prepared to pay extra to get the personal service.

The theory part of this thesis is divided in two parts: distribution channels and consumer behavior. On the basis of the theory a qualitative survey was made in form of focus groups. 27 respondents from Kilroy Travels target group, youth and students, participated in the survey.

The main results of the survey were that online booking is chosen for the reasons that it is easy, fast and convenient. It is also easy to compare prices and find cheap prices. Online booking is mainly used to book shorter and easier trips as direct flights for example. Factors that makes the consumer choose to book through personal service, is that it feels more secure and also the professionalism and experience of the staff. The possibility to be able to ask questions was also an important factor. Long and expensive trips are the ones that most often are booked through personal service, for example round the world- trips. It got also clear that many young people and students are also prepared to pay to get personal service when booking a trip.

Keywords: Consumer behavior, distribution channels, travel agency, Kilroy Travels
6 DISKUSSION ........................................................................................................... 48
  6.1 Distributionskanaler ......................................................................................... 48
  6.2 Konsumentbeteende ......................................................................................... 52

7 AVSLUTNING ........................................................................................................ 57
  7.1 Reliabilitet och validitet .................................................................................... 58
  7.2 Begränsningar samt förslag till fortsatt undersökning ...................................... 59
  7.3 Slutord .............................................................................................................. 59

Källor ...................................................................................................................... 61

Bilagor ..................................................................................................................... 64
Figurer

Figur 1: Distributionsmekanismen inom turismindustrin (Buhalis 2001: 11)............... 13
Figur 2: De viktigaste källorna vid undersökningen av en produkt eller tjänst (Chaffey et al. 2006: 374).................................................................................................................. 19
Figur 3: Sökmotorn Google (2009).......................................................................................... 20
Figur 4: Konsumtionsprocessen ur konsumentens samt distributörens synvinkel
(Solomon 2009: 34).................................................................................................................. 22
Figur 5: Köpprocessen (Albertsson och Lundqvist 1997: 42)............................................. 23
Figur 6: Faktorer som påverkar köpupplevelsen och köpbeslutet på internet (Dillon &
Reif 2004)...................................................................................................................................... 28
Figur 7: Fördelning av respondenter .......................................................................................... 38
1 INLEDNING

Eftersom turism och teknologi går hand i hand, har den enorma utvecklingen inom teknologin under de senaste seklen haft stor inverkan på hela turismbranschen. Konsumenters behov och krav har också ändrats i takt med denna utveckling, vilket har lett till att även företagen måste utvecklas för att hållas i kapp och för att klara sig i den hårda konkurrensen.

Det som förut krävde att man först tog sig till en researrangör för att ställa frågor och kartlägga sina alternativ går nu på några minuter via internet. Även bokningar kan göras online på nolltid, utan att man behöver lämna sitt hem. Detta har lett till att många nu väljer att själv ta reda på och boka sina resor via internet, utan att använda sig av melanhänder, och i vissa fall även betala ett högre pris. Ändå finns det sådana konsumenter som fortfarande vill ha den personliga kontakten och värdesätter den på grund av många orsaker och är även färdiga att betala lite extra för det.

Kilroy Travels är en resebyrå vars verksamhet fungerar främst på internet och de är marknadsledare inom sitt egna segment, dvs. sälja förmånliga resor till ungdomar och studeranden till alla tänkbara resmål världen över. Kilroy har fungerat under sitt nuvarande namn sedan år 1991 men har sina rötter i en liten studentresebyrå som grundades i Norden år 1946. Kilroy har kontor i de nordiska länderna Finland, Sverige, Norge och Danmark samt i Nederländerna. (Koski 2009)

Upp till 90 % av Kilroy Travels bokningar sker via internet. Det enda stället där du kan boka en service som Kilroy erbjuder är på deras egen webbplats, de använder sig inte av andra elektroniska distributionskanaler. Kilroy har även gatukontor av vilka två finns i Finland. Den övriga 10 % av bokningar görs antingen på plats i dessa kontor eller alternativt via telefon eller e-post. (Ibid. 2009)

Jag har även själv använt mig av Kilroy Travels tjänster och företaget har redan länge intresserat mig på grund av att de är unika på Finlands marknad och står därmed ut från den gråa massan. De erbjuder också sådana resor som jag själv drömmar om att få göra. Därför valde jag att fråga dem ifall de ville bli uppdragsgivare för mitt examensarbete och det gick de gärna med på eftersom resultatet också är till nytta för dem.
1.1 Problemområde

Då nutidens teknologi utvecklas i snabb takt, blir de gamla sätten att boka resor allt mer ovanliga, speciellt bland den generation som växt upp med datorer. Internet har blivit ett av de mest populära sätten att söka fram information och även göra sina bokningar, till exempel på grund av att man kan göra det var som helst, exempelvis hemifrån vilket gör, att det är snabbt och behörigt. Den personliga kontakten spelar hela tiden en mindre roll, även om det finns den gruppen människor som vill ha den personliga kontakten och är redo att använda mera tid och även pengar för att få den.

I arbetet ska skribenten försöka utreda de faktorer som påverkar en konsument i val av bokningskanal och vad som gör den personliga kontakten så viktig för vissa. Ofta kan man på internet hitta t.ex. flygbiljetter till ett lägre pris eftersom de har mindre löneutgifter, och därför kan det verka dyrt att boka via en resebyrå. O andra sidan finns det många extra kostnader på de priser som finns på internet som konsumenten inte ens är medveten om. Kilroy Travels vill därför veta hur mycket deras kunder värdesätter den personliga kontakten och vill även veta hur mycket deras kunder är färdiga att betala för att få face-to-face service ifall den kostar extra, eller är de färdiga att göra det överhuvudtaget. År det faktiskt så att den personliga kontakten kommer att försvinna i framtiden som onödig? Eller har den ändå ett så stort värde att det är lönsamt för ett företag att även ha ett gatukontor fast størsta delen av bokningarna sker online?

1.2 Syfte

Kilroy Travels främsta kundgrupp är unga och studeranden. Huvudsyftet med detta examensarbete är att redogöra för deras köpbeteende och kartlägga på basis av vad de väljer bokningskanal vid bokningen av en resa.

Delsyftet är att utreda vilka faktorer som avgör att de väljer att använda sig av den personliga kontakten dvs. e-post, telefon eller den så kallade face-to-face kontakten. Delsyftet är också att utreda hur mycket de är färdiga att betala extra för att få den personliga kontakten, ifall de överhuvudtaget är villiga att göra det.
1.3 Avgränsning

Undersökningen avgränsas till Kilroy Travels främsta målgrupp, som är unga och studeranden. Kilroy Travels driver verksamhet även i andra länder än Finland, men undersökningen görs specifikt åt den finska delen av företaget och koncentrerar sig därför på den finska marknaden. Svarspersonerna kommer att vara både finsk- och svenskspråkiga ungdomar, främst från huvudstadsregionen.

1.4 Metodval

Jag har valt att använda mig av en kvalitativ metod vid genomförandet av undersökningen. Detta främst för att min kontaktperson Tarja Koski på Kilroy Travels som är uppdragsgivaren för detta arbete, tyckte att även om både en kvantitativ metod och en kvalitativ metod kunde passa, skulle företaget föredra den kvalitativa metoden. De önskar få mera djup i svaren och tror att de får mera ur resultatet om de är gjorda på basis av en kvalitativ empiri.

Jag ska göra intervjuer med fokusgrupper på ca fem personer per grupp som tillhör målgruppen unga och studeranden, eftersom just de är Kilroy Travels främsta kundsegment.
2 DISTRIBUTIONSKANALER


Val av rätt distributionskanal kan vara en utmaning för ett företag. Valet ska basera sig på företagets kundgrupp och på hurdana varor eller tjänster företaget säljer. Det gäller alltså att definiera sin kundgrupp innan man kan göra valet av vilken distributionskanal man ska använda sig av. Att endast använda sig av en distributionskanal och vara bero-

2.1 Distributionskanaler inom turismindustrin


Nuförtiden är det möjligt att allt mer lämna bort mellanhänderna för att nå en tjänst. Expert har förutspått i många år att resebyråerna och – arrangörerna kommer att försvinna till följd av den utvecklande teknologin. Internet och andra elektroniska redskap gör det möjligt för konsumenten att hitta tjänsten och köpa den rakt från producenten. (ibid. 2001: 91)

De främsta distributionsfunktionerna inom turismen är information och själva arrangementen av resor. De flesta distributionskanalerna förser alltså sina kunder med både in-
formation samt någon sorts mekanism som möjliggör bokning och betalning av exempelvis en resa. Då man köper en turismprodukt förstår man kanske inte själv att man har använt sig av fler än en distributionskanal. Man kanske har köpt sin resa från en resebyrå, men den är egentligen arrangerad av en annan researrangör och tas sedan hand om av en incoming- byrå på själva destinationen. Utvecklingen har emellertid bidragit till att det blir allt vanligare att inte använda sig av några mellanhänder utan köpa tjänsten direkt av distributören. (Buhalis & Laws 2001: 8,9)


Resebyråerna är ett av de viktigaste elementen bland turismens distributionskanaler eftersom de fungerar som en förenande länk mellan konsumenten och turismbranschen. De fungerar som bokningskanaler men även som informationskällor samt rådgivare åt kunden och erbjuder också ofta tilläggstjänster som visum etc. Resebyråerna täcker inte tjänsterna de säljer utan fungerar som återförsäljare av researrangörernas tjänster. Till skillnad från återförsäljare i andra branscher, kan resebyråerna inte lagra sina reseprodukter. Det enda de kan lagra på är broschyrer och data samt deras kunskap om de olika tjänsterna. (ibid. 2001: 13,14)

Researrangörerna organiserar olika resetjänster till ett paket och arrangerar allt från flyg till inkvartering för att sedan sälja dem till konsumenten, antingen själv eller via en återförsäljare. Researrangörerna förhandlar med de lokala distributörerna på en destination och sätter sedan olika tjänster ihop till ett behändigt paket där konsumenten inte behöver planera något själv utan främst bara njuta av sin resa. (ibid. 2001:18,19)
Centralbokningarnas uppgift är i första hand att förmedla och sälja t.ex. inkvarterings-
tjänster. De kan ägas av en enskildhotellkedja som t.ex. Scandic eller vara nationellt
eller regionalt som t.ex. Hotelzon Oy eller Suomen Hotellivaraukset Oy. Centralbok-
ningen får sina pengar från olika sorters provisioner. (Albanese & Boedecker.
2002:153) I nedanstående modell ser distributionsnätet inom turismindustrin enligt Bu-
halis (2001):

2.2 Elektroniska distributionskanaler

Teknologin spelar en stor roll i turismindustrin och är en avgörande faktor gällande
branschens expansion. Teknologisk utveckling har gett företagen ett brett urval av verk-
tyg vilket har lett till att så gott som inget längre behövs göras manuellt. IKT- system
(Informations och Kommunikations Teknologi) kunde definieras som en gemensam be-
nämning på alla elektroniska verktyg som underlättar den operativa och strategiska led-
ningen av en organisation genom att styra deras information, funktioner och processer,
och även kommunicera interaktivt med deras kompanjoner samt göra det möjligt för
dem att nå sitt ändamål. IKT- system gör det möjligt för ett företag att expandera geo-
grafiskt och koordinera sin aktivitet regionalt, nationalt och globalt. IKT- system fort-
sätter att ändra på den strategiska, operativa och taktiska administrationen inom turismorganisationer. På anskaffningssidan spelar IKT-system också en stor roll i produktionsen, marknadssökningsprocessen, i det operativa samt i distributionen, i både den privata och den allmänna sektorn. (Buhalis 2003: 6,7,178)

IKT-systemen har gjort det möjligt för företag att revolutionera sitt sätt att göra business. De har skapat en lättare väg för konsumenterna att hitta informationen de söker, samtidigt som marknadssöklingskostnaderna har sjunkit. (Middleton 2001: 158)

Turismbranschen har i stor grad fått uppleva den enorma effekten som internet, extranät och intranät har haft med sig. IKT-system har gradvis arrangerat om alla affärsprocesser inom turismen och ändrat på alla distributionskanaler, vilket betyder att företag måste bedöma om sin ställning och sin kompetens på marknaden. Att förstå varje aktörs roll inom distributionskanalerna är viktigt för att kunna uppskatta de utvecklingar som sker och även den interaktion som sker mellan kunderna och organisationerna. (Buhalis 2003: 178)

2.2.1 **GDS**


2.2.2 **CRS**

CRS står för Computer Reservation System. Systemet utvecklades redan på 1960- talet av amerikanska flygbolag med syftet att styra deras reservationer och platsstillgänglighet före de senare expanderades till GDS- system. CRS- systemet var det viktigaste verktyget och dominerade marknaden på 80-talet och möjliggjorde stora framsteg inom turismbranschen. CRS är nuörtiden ett databas system som är nära kopplat till GDS- sy-

2.3 Internet som distributionskanal


Turism organisationer använder internet till elektronisk marknadsföring samt till att sälja sina produkter direkt till konsumenten. De flesta turism företag har en egen webbplats som innehåller information om företaget, samt tillåter kunden själv att söka priser och tillgänglighet innan de gör sina bokningar online. Detta tillåter alltså företagen att kommunicera direkt med olika marknadssegment och anpassa sin utveckling enligt den externa världen. Företagen kan också anpassa sina priser enligt utbud och efterfrågan. Konsumenten har även möjlighet att bekanta sig med de olika elementen som erbjuds, alltså få en bra bild av varan eller tjänsten så att de kan göra ett köpbeslut. Internet ger oändliga möjligheter till kommunikation och dynamisk interaktion mellan alla mottagare. (Buhalis 2003: 183)
2.3.1 Marknadsmixen utifrån internet synvinkel


*Pris* syftar på ett företags prissättningspolicy gällande deras produkter. Internet har tillfört olika sätt att prissätta produkter och gett verktyg till att reglera priser enligt behov och tillgänglighet. Online företag har även ofta möjligheten att erbjuda lägre priser än sina offline- rivaler på grund av att de inte har samma kostnader att betala för t.ex. butiksutrymmen, butikspersonal osv. Internet har även gett nya sätt att närma sig prissättning och har fört sådana köpsätt som t.ex. auktioner online. (Ibid. 2006: 231-235)

*Plats* elementet i marknadsföringsmixen syftar på hur produkten distribueras till konsumenten. För offline kanaler betyder detta att man vill maximera räckvidden av distributionen, men samtidigt minimera kostnaderna för inventarier, transport och lager. För online kanalerna är betydelsen av ”plats” mer svårtydig eftersom det är så lätt att förflytta sig från en webbplats till en annan med hjälp av hyperlinkar. Chaffey m.fl. har använt

**Promotion** delen av marknadsmixen syftar i sin tur till hur marknadskommunikation används till att informera konsumenterna och andra samarbetspartners om ett företags produkt. Promotionen kommunicerar med målmarknaden om produkten eller tjänsten. Huvudelementen inom promotionen är: reklam, sales promotion, personlig försäljning, pr-verksamhet och direktmarknadsföring. Internet erbjuder nya marknadsföringskanaler som gör det lättare för kunden att hitta produkten och även köpa den. (Ibid.2006: 243-244)


2.3.2 **Sökmotorer**

Att som företag vara registrerat till en eller helst flera sökmotorer är vitalt för att få besök till sin webbplats av relevanta och potentiella kunder. Men att bara vara registrerad räcker inte. Det som slutligen har betydelse är det hur högt på listan man kommer vid ett sök. Det vill säga ju högre upp på listan man kommer, desto fler besök kommer man att
få. Det sägs att för att en konsument ska märka en bör man vara inom topp tre på listan, men vissa går även på de sidor som ligger lägre ner på ranglistan, för att hitta det de söker. Hur viktigt det är att vara registrerad i sökmotorer visar en undersökning av iProspect företaget, som har kommit fram till att över hälften av alla internet användare använder sig av en sökmotor varje dag. 81,7% kommer att börja om sin sökning om de inte hittar ett relevant svar inom topp tre sidor på ranglistan. Ändå kommer de flesta besöken till webbplatser genom att skriva in den direkta adressen. (Chaffey et al 2006: 373-375) I nedanstående figur från boken Internet Marketing av Chaffey m.fl. ser man hur viktiga sökmotorer är som källor, då man söker information om en produkt eller en tjänst. Figuren visar i procent hur viktiga de olika informationskällorna anses vara vid undersökning av en produkt. Figuren är fritt översatt från engelska till svenska av skribenten.

![Diagram](image)

*Figur 2: De viktigaste källorna vid undersökningen av en produkt eller tjänst (Chaffey et al. 2006: 374)*

I bilden ovan ser vi sökmotorn Googles huvudsida. Man kan se huruvida halvparten av listan räknas ut med en algoritm som varje sida använder för att matcha relevant innehåll på sidorna med ett specifikt sökord. (Google 2009)

2.3.3 Prisjämförelse

Prisjämförelsesidor på internet är ett relativt nytt fenomen i Finland, men har funnits bl.a. i USA redan länge. Prisjämförelsesidor är en media där företagen kan marknadsföra sig själva, och konsumenter kan hitta företag de kanske inte annars skulle ha hört om. Den kändaste prisjämförelsesidan i Finland är vertaa.fi, som i sitt urval har allt från
elektronik till böcker, flygbiljetter och resor. Ett tämligen nytt företag på marknaden är Poptravel som är grundat år 2007 av Tea Geitel och är specialiserad på resebranschens olika grenar, bl.a. hotell, flyg och biluthyrning.

En prisjämförelsesida går i ett nötskal ut på att man söker t.ex. flygbiljetter från Helsingfors till en viss destination på ett visst datum. Sidan går sedan igenom de flygbolags databaser som företaget gör samarbete med, och får upp en lista på flyg som uppfyller de utsatta kriterierna. På detta sätt har man som konsument möjlighet att hitta de billigaste priserna, och även nya okändare företag som man inte visste om sedan tidigare. Det gäller för ett företag att följa med sina konkurrenter och alltid försöka ha det billigaste priset, även om det bara var fråga om en cents skillnad till nästa pris, eftersom alternativen räknas upp i prisordning och då kan även en cent vara avgörande. (Geitel, 2009)
3 KONSUMENTBETEENDE


Figur 4: Konsumtionsprocessen ur konsumentens samt distributörens synvinkel (Solomon 2009: 34)

Med ordet konsument menas ofta en person som identifierar ett behov, gör ett uppköp och sedan använder produkten, men många fall kan olika personer vara involverade i processen. Köparen och användaren av en produkt behöver nödvändigtvis inte vara samma person, t.ex. då en förälder köper kläder åt sitt barn. I andra fall kan en annan person spela som impulsgivare, t.ex. då man har en vän med sig då man provar kläder. Impulsgivaren kan antingen te sig positivt eller negativt gentemot en produkt och på så
sätt påverka köpvalet. Konsumenter kan även vara i form av en grupp eller en organisation och då görs köpbeslutet av många personer. (Solomon 2009: 34)

3.1 Köpbeteende

En människa fattar så gott som dagligen flera köpbeslut men eftersom många av dem sker på rutin och helt reflexmässigt, funderar man inte så mycket på saken. Ibland engagerar vi oss djupare, men oftast tänker vi inte på hur vi beter oss som köpare och vad det är som styr våra beslut. Köpprocessen beskrivs i nedanstående modell av Albertsson och Lundqvist:

![Köpprocessen](image)

Figur 5: Köpprocessen (Albertsson och Lundqvist 1997: 42)

Då ett behov uppstår kan det vara fråga om någonting stort men även handla om ett litet behov t.ex. att man får lust att äta något gott. Informationssökningsstadiet o andra sidan kunde tänkas spela större roll vid stora köpbeslut som t.ex. vid köpet av en tv. Man frågar råd av någon som just köpt en ny tv, surfar på internet osv. Nästa steg i köpprocessen är värderingen av olika alternativ för att välja t.ex. det bästa möjliga hotellet på en resedestination osv. Då man hittat något man gillar kommer man fram till beslutsgörandet. Även små saker kan påverka på köpbeslutet som t.ex. försäljaren i kassan. Efter kö-
pet kommer stadiet då man värderar sitt inköp och sitt beslut vilket sedan kan påverka på vidare uppköp, både negativt och positivt. (Albertsson, Lundqvist. 1997: 38, 42)

Köpbeteende är ett resultat av många olika typer av beteende. Dessa beteenden består inte endast av köparens eget beteende utan även av försäljarens och andra inblandade parters beteenden. Andra faktorer som påverkar kunden att köpa en produkt eller tjänst är t.ex. kundens behov, tidigare erfarenheter och andras erfarenheter (Word of Mouth), engagemang, kunskap, tid och pengar. (Wanger 2002:41 och 167)

3.1.1 **Behov**


3.1.2 **Behovet av personlig service**


Konsumentforskningscentralen har gjort forskning inom ämnet personlig service och skriver i sitt pressmeddelande år 2002 att den personliga servicen i framtiden kommer att vara ett mycket viktigt konkurrensmedel, som ger företaget en möjlighet att stå ut från mängden. För många konsumenter är inte priset det viktigaste utan istället hur de får servicen. Då självbetjänning blir allt vanligare i även sådana sammanhang som förutsätter specialkunskaper, ökar konsumentens eget ansvar för att tjänsten eller servicen ska lyckas. Trots att det företag som erbjuder tjänster tjänsten i sista hand är ansvarig för det de erbjuder, måste konsumenten ändå själv vara kapabel att känna igen misssteg och fel och kunna handla därefter. (Konsumentforskningscentralen 2002)

Sådana faktorer som bl.a. ålder, attityder, erfarenheter och fysiska faktorer, påverkar konsumentens val att antingen nöja sig med självbetjänning eller söka sig till ställen där det erbjuds personlig service. Det finns även en social aspekt som personlig service har, men som än så länge inte kan ersättas med maskiner. Konsumentforskningscentralen menar att det ökande utbudet på självbetjänning i själva verket kan gynna den personliga servicen, eftersom den värdesätts mera på grund av att man får den så sällan. (Ibid.)

3.1.3 **Erfarenheter**

Kundens tidigare erfarenheter om ett företag påverkar stort på det slutliga köpbeslutet. Ny information som fås, jämförs med den information som redan finns, alltså letar
människans minne efter något att koppla ihop den nya informationen med, något som påminner om det som vi nyss uppfattat. Eftersom en kund oftast försöker relatera den nya informationen med något bekant kan det vara svårt för en person som har lite eller inte någon tidigare kunskap alls, att värdera informationen på rätt sätt. Då kunden t.ex. ska tolka ett erbjudande har han/hon en tendens att få sina tidigare föreställningar bekräftade eftersom verkligheten inte alltid är så föränderlig och kunden väljer rätt selektivt vad han/hon uppfattar och hur det ska värderas. Värderingen av det som uppfattas sker oftast på basis av tidigare värderingar speciellt i sådana fall då kunden saknar expertiskunskap om en produkt. (Wanger. 2002: 195, 197)

En belåten kund berättar också vidare om sina goda erfarenheter och sprider därmed en positiv bild om företaget, men på samma vis kan även en negativ bild spridas. Eftersom människan har lättare att ta åt sig negativ information än positiv borde ett företag aktivt söka kundens feedback så att nödvändiga förbättringar kan göras. Missnöje kan kosta ett företag många kunder eftersom de enligt en undersökning bara är 4 % av alla missnöjda kunder som klagar, medan 90 % bara slutar använda sig av företagets tjänster. Alternativt berättar dessa missnöjda kunder om sina dåliga erfarenheter i medeltal åt nio andra personer och detta gör även större skada åt företaget. (Ibid. 2002: 90)

3.1.4 Tid

3.2 Köpbeteende på internet


Figur 6: Faktorer som påverkar köppplevelsen och köpbeslutet på internet (Dillon & Reif 2004)


3.2.1 Typer av internetanvändare

Många konsumenter använder sig av internet då de söker information om en vara, för att sedan göra själva uppköpet ”offline” t.ex. rakt från butiken eller via telefon. Internet är en viktig del av undersökningsprocessen då 73 % av internetanvändare håller med om att de nuförtiden använder mycket längre tid på att undersöka om en produkt än de gjor-
de förut. Köpprocessen är nu förmält och inpeckad och internet används i alla stegen av köpprocessen från den första indelade överblicken över utbudet, till den mer detaljerade jämförelsefasen mellan olika produkter, och den sista checken före uppkolet. (Chaffey et al 2006:78)


4 METODDISKUSSION

En undersökning kan man göra på många olika sätt men de vanligaste metoderna vi talar om är den kvantitativa undersökningsmetoden som baserar sig på frågeformulär och den kvalitativa metoden som baserar sig på intervjuer. Det data vi får av en kvantitativ undersökning uppfattas ofta som ”hård” eftersom den ger oss statistiska svar, medan data från kvalitativa undersökningar är mer ”verkliga och djupa”. Genom att i en undersökning kombinera dessa två metoder får man en bättre helhetsbild med både statistik och mer djupare och ingående svar men man kan även använda sig av bara den ena metoden. (Seymour 1992 s.36-37)


4.1 Val av metod

Denna undersökning ska genomföras som en kvalitativ undersökning. Största orsaken till metodvalet var önskemålet från uppdragsgivaren Kilroy Travels som gärna vill ha mera djup i svaren. I denna undersökning kommer den kvalitativa undersökningsmetoden att användas men i en annan form än enskilda djupintervjuer, nämligen gruppintervjuer eller så kallade fokusgrupper. Valet att göra intervjuerna i grupper gjordes tack vare att ämnet lämpar sig bra till att diskuteras i grupp och man kan dra nytta av bland annat synergieffekten som Seymour beskriver i sin bok Marknadsundersökningar med kvalitativa intervjuer (1992).
En gruppintervju är som namnet säger en grupp människor som diskuterar något ämne med ledningen av en diskussionsledare. Diskussionsledarens eller moderatorns roll är avgörande för att få ett lyckat resultat i undersökningen. Moderatorn skall sätta i gång diskussionen och kan sedan styra diskussionen ytterst hårt genom att ställa mycket frågor och styra in samtalen på de specifika ämnen som finns på dennes checklista, eller observera diskussionen helt passivt och endast avbryta då diskussionen kommer alltför långt från ämnet. Detta beror på hurudan grupp man intervjuar och även på hurdan moderatorn är själv. (Seymour 1992. 113-114)


Att sedan analysera en gruppdiskussion är inte lätt och kan vara ytterst tidskrävande, men informationen man får är oftast mycket idérik där framförda tankar utlöser reaktions och nya åsikter. Det svåra för undersökaren är att sätta tolka känslor och attityder


4.2 Frågeguide

Frågeguiden som används i denna undersökning är en halvstrukturerad intervjuguide som består av fem större teman som i sin tur har egna underfrågor för att nå djupare in i ämnet (se bilaga 1). Frågeguiden gjordes på både svenska och finska eftersom en grupp bestod av endast finskspråkiga studerande.

Det första temat: bakgrundsfaktorer innehåller frågor om respondenternas ålder, kön, hemort, sysselsättning (dvs. jobb eller studieplats) samt tidigare reserfarenheter och hur dessa resor bokats.
Det andra temat är informationssökning, där betoning ligger på vilka informationskällor respondenterna vänder sig till då de ska söka information om en resa, vilken informationskälla de tycker är pålitligast, samt ifall internet ger dem all information de anser sig behöva och vad som kanske saknas.

Det tredje temat är distributionskanaler som tar upp vilka kanaler respondenterna oftast använder sig av då de ska boka en resa och varför de väljer just denna kanal, dvs. vilka faktorer som påverkar valet. Även olika sätt att betala resor behandlas för att få fram vilket betalningssätt skulle vara mest önskvärt ifall alternativ fanns.

Det fjärde temat är personlig service som strävar efter att få fram vad personlig service betyder för respondenterna, vilka faktorer som har fått dem att välja detta bokningssätt förut och hur viktig den personliga kontakten är vid bokningen av en resa. För- och nackdelar med detta bokningssätt behandlas också samt ifall respondenterna anser att det är värt att betala mera för att få personlig service då man bokar resor och hur mycket i så fall. Den personliga servicens roll i framtiden och hur den kommer att påverkas av teknologin tas också upp.

Det sista temat handlar helt och hållet om internet som bokningskanal och heter elektroniska bokningsverktyg. Underfrågor i detta tema är hur stor erfarenhet respondenterna har av online bokning, vilka för- och nackdelar det finns med att boka online och vilka egenskaper det saknar i jämförelse med bokning genom personlig kontakt. Även sökmotorers och prisjämförelsesidors roll tas upp och hur de har påverkat online bokningen.

4.3 Respondenter

Respondenterna valdes på måfå med hjälp av egna kontakter. I varje grupp fanns en person som var bekant till mig från förut, som sedan hade bjudit in sina bekanta att delta i undersökningen. Eftersom Kilroy Travels målgrupp är unga och studeranden hörde även alla respondent till denna kategori. Fem olika intervjuer gjordes och i varje grupp fanns i medeltal fem personer, men minst tre och högst sju personer. Allt som allt deltog 27 respondenter, var av 8 var män och 19 var kvinnor. Åldern på respondenterna varierade mellan 21-30 år. Respondenterna var alla studerande i antingen Helsingfors eller
Åbo och fyra grupper bestod av finlandssvenska studerande samt en grupp av finskspråkiga studerande. Varken stor reserfarenhet eller bokningserfarenhet var ett krav, så det varierade bland respondenterna.

4.4 Genomförandet av intervjuerna


Moderatorn berättade kort i förväg vilket ämne som skulle behandlas och hur diskussionen skulle gå till. Moderatorn fungerade till en del som en vägledare under diskussionen, men till största del fick respondenterna diskutera fritt. Alla intervjuer bandades in och transkriberades sedan för att kunna analyseras.

4.5 Kilroy Travels


Kilroy Travels har sina rötter i en liten studentresebyrå som grundades i Norden år 1946 men har fungerat under sitt nuvarande namn från år 1991. Kilroy har i dagens läge verksamhet i Finland, Sverige, Norge, Danmark samt Nederländerna. I Finland finns två av företagets gatukontor, dessa finns i Helsingfors och Åbo. Kilroy Travels främsta målgrupp är unga under 26 år och studeranden under 33 år. De är tydliga marknadsledare inom sitt egna segment. 90 % av Kilroy Travels bokningar sker via internet och den öv-
37

riga 10 % görs antingen på plats i kontoren eller alternativt via telefon eller e-post. Kilroy använder inte sig av andra distributionskanaler än sin egen webbplats och sina egna kontor. Man kan alltså inte köpa Kilroys tjänster via någon annan än dem själv. (Koski, 2009)

Kilroy Travels är expert på upplevelseresor till exotiska ställen och de erbjuder även många tilläggstjänster som bland annat flexibla flygbiljetter, visum, internationella studerande- och ungdomskort reseförsäkringar och rådgivning om att studera utomlands. De erbjuder resor till destinationer i alla världsdelar, allt från förlängda veckoslut till safaris och ”roadtrips”. De ordnar bl.a. även utbytesstudier samt kan man åka som volontär till olika u-länder via dem. Något som blivit av en specialitet för Kilroy är jordenruntresor, där kunden kan välja ett färdigt paket eller en helt skräddarsydd rut som experterna på Kilroy lägger ihop enligt kundens önskemål. (Kilroy Travels 2010)

5 RESULTATREDOVISNING

I denna del redovisas respondenternas svar. För att hålla det klart och tydligt används samma teman som använts i intervjuerna som rubriker i redovisningen. Först redogörs respondenternas bakgrundsfaktorer, sedan deras informationssökningsvanor, efter det behandlas distributionskanaler ur respondenternas synvinkel, deras syn på personlig service samt sist elektroniska bokningsverktyg.

5.1 Bakgrundsfaktorer

Allt som allt deltog 27 respondenter i fem olika intervju tillfällen. Nio av respondenterna är män och 18 är kvinnor. Åldern varierade bland de kvinnliga respondenterna mellan 21 och 24 år och bland de manliga respondenterna mellan 22 och 30 år. Som studieort har 12 respondenter Helsingfors, 14 respondenter Åbo och 1 respondent Ekenäs. Tre respondenters studiespråk är finska och de övrigas är svenska. I tabellen nedan redovisas ålders- och könsfördelningen, samt fördelningen mellan yrkeshögskolestuderanden och universitetsstuderanden.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kön</th>
<th>Ålder</th>
<th>Utbildning</th>
<th>Antal</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kvinna</td>
<td>21-22</td>
<td>Yrkeshögskola</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kvinna</td>
<td>21-22</td>
<td>Universitet</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Kvinna</td>
<td>23-24</td>
<td>Yrkeshögskola</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Kvinna</td>
<td>23-24</td>
<td>Universitet</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>Man</td>
<td>22-24</td>
<td>Yrkeshögskola</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Man</td>
<td>22-24</td>
<td>Universitet</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Man</td>
<td>25-30</td>
<td>Yrkeshögskola</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Man</td>
<td>25-30</td>
<td>Universitet</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Figur 7: Fördelning av respondenter

Majoriteten av respondenterna hade mycket eller ganska mycket boknings- och reserverarenhet, men det fanns också mindre erfarna bokare. De flesta hade bokat både via elektroniska verktyg och via personlig service, men erfarenheten för online bokning var ändå större bland de flesta.

38
5.2 Informationssökning


En stor del sade också att då de varit på väg på en längre resa men inte riktigt visste vart de ville, hade de gått till en resebyrå för att få information och för att diskutera. Detta eftersom det ofta är större pengar inblandade i sådana resor och då vill man vara säker på att resan blir lyckad. Personalen på resebyråer och speciellt på Kilroy Travels nämndes som en bra informationskälla eftersom de ofta hade egen erfarenhet och stor vetskap om de olika destinationerna och vad man kan göra där. Även rekommendationer av vänner nämndes av några respondent, eftersom de ansågs pålitligare än t.ex. en resebroschyrs beskrivning av en resoort.

Böcker nämndes också som informationskälla om destinationen eftersom de ansågs vara klara och tydliga att informationen ofta var uppdelad enligt bra rubriker. Att läsa från papper och inte från en bildskärm tyckte också många att var behagligare. Böckers dåliga sidor ansågs vara att informationen förändras snabbt då det sker ändringar eftersom man inte kan uppdatera dem som webbplatser. Broschyrer tyckte en del att var roliga att bläddra i för att få inspiration, men att de ofta ger en lite förfinad bild av destinationen eller om t.ex. ett hotell.

då ett flygbolag gjorde reklam på flygresor för 1 euro, men som tillslut visade sig vara betydligt mycket dyrare då alla skatter och tilläggskostnader hade lagts på. Den information som ges från resebyråer ansåg respondenterna vara pålitlig, även om en del sade sig vara osäkra på att det verkliga blev erbjudna de billigaste alternativen. Rekommendationer av vänner eller någon bekant ansåg en del vara den mest pålitliga informationskällan.

Nästa fråga var ifall respondenterna ansåg sig få tillräcklig information från internet, och vad som möjligtvis fattas därför. Majoriteten saknade någon sorts information från internet. Mest handlade det om att lättare hitta praktisk information som hur man ska gå till väga om man ska mellanlanda, byta flyg, checka in special bagage eller var och när man behöver visum. Tydligare information om hur många lediga platser det finns i ett flyg, eller hur många biljetter till ett visst pris det finns kvar efterlystes också. Många tyckte det vore bra att inte behöva alltid exakt veta var man vill och när man villresa, utan att man t.ex. kunde se en hel vecka eller månads priser åt gången till ett visst resemål, eller bara de billigaste biljetterna det finns att erbjuda vart som helst inom en viss tidsram. Detta skulle enligt respondenterna spara tid eftersom man inte skulle behöva börja om sin sökning varje gång för att hitta det ultimata resultatet.

Respondenterna frågades även ifall de anser att sökmotorer och prisjämförelsesidor har påverkat online bokning och majoriteten svarade att de nog har påverkat på något sätt, även om de flesta sällan bokar rakt via någondera. Sökmotorerna hjälper en igång med sökandet om man inte har någon aning var man borde söka och prisjämförelsesidorna ger en ett hum om hurdanna priser det erbjuds. På detta sätt kan man ha stor nytt av dessa sidor vid bokning, även om man inte ändå bokar via dem.

5.3 Distributionskanaler

Nästa tema i frågeguiden handlade om distributionskanaler. Vilka kanaler använder respondenterna oftast och vilka faktorer påverkar valet av bokningskanal samt vilket betalningssätt respondenterna föredrar om de har valmöjlighet. Majoriteten av respondenterna svarade att de oftast använder internet som bokningskanal och att valet av bokningskanal påverkas mest av priset och vad som är snabbast och behändigast. Internet
valdes också ofta på grund av bra prisjämförelse möjligheter, att informationen är i real-
tid och för att man inte nödvändigtvis behöver boka så mycket i förväg. De flesta sa
ändå att de nog gärna även använder personlig service beroende på resans längd, pris
och typ.

Resans typ tyckte de flesta att spelade den största rollen vid valet av bokningskanal,
bl.a. om det var frågan om en gruppresa, om resan var lång, innehöll många mellanstop
eller bara var väldigt dyr. Även avbokningsmöjligheter kunde avgöra valet av bok-
ningskanal, speciellt vid dyrare resor. Sådana bokningar som endast innehåller direkta
flyg till t.ex. en storstad tyckte respondenterna att man mycket lätt kunde boka själv on-
line, men desto mer invecklade resor, exotiskare ställen eller om det helt enkelt är fråga
om en obekant resedestination och man ska boka både flyg, inkvartering och någon
sorts aktivitet, skulle en stor del av respondenterna kontakta en resebyrå. En del respon-
denter hade även erfarenhet av att inte veta vilket datum de ville komma hem från sin
resa, och hade därför valt att boka via en resebyrå för att få hjälp med detta och boka
flexibla flygbiljetter.

Respondenterna ansåg även att sådana personer med lite rese- och bokningserfarenhet
antagligen skulle välja personlig service framför online bokning på grund av den tryg-
hetskänsla det ger och detta tyckte de också att gällde även sig själv i vissa fall. Att boka
via personlig service ansåg alltså de flesta kändes tryggt och detta kändes inte kun-
de göra några fel som vid online bokning och för att personalen i resebyråerna är proffs
och vet vad de gör. Även tilläggstjänster som resebyråerna kan erbjuda ansågs som en
faktor som kunde påverka valet av bokningskanal. Sådana tjänster kunde bl.a. vara be-
eställning av visum, transportbiljetter på destinationen eller någon sorts aktivitet.

En underfråga var även respondenternas val av betalningssätt ifall de hade möjlighet att
välja. Majoriteten var ense om att kreditkort nog är ett behandligt sätt att betala, och en
liten del tyckte att det också var det bästa sättet tack vare sin behandighet. De flesta an-
såg dock att de ofta får en otrygg känsla då de knäpper in sitt kreditkortsnummer på in-
ternet och en liten del av respondenterna hade själv varit med om att bli lurade på inter-
net då de betalat med kreditkort, eller att ha belats dubbelt upp av misstag. Detta hade
förstärkt känslan om att kreditkortsnummer faktiskt kan missbrukas på internet och att
det relativt lätt kan uppstå fel som kan vara jobbiga att rätta till. Som studerande har
man oftast även relativt låg brukgräns på sitt kreditkort och detta kan också leda till problem om man ska betala en dyrare resa. En del av respondenterna nämnde att de hade hamnat låna en förälders eller lärares kreditkort vid bland annat bokningen av gruppresor.

De flesta tyckte att det bästa och säkraste sättet skulle vara att få en räkning eller alternativt betala direkt via internetbank. Orsaker till detta var att på så sätt skulle man se tydligt att man har betalat och ha bevis på detta. Att få betala summan i flera rater då det gällde dyra resor ansågs som något som studerande skulle ha stor nytta av, eftersom man inte nödvändigtvis har möjlighet att betala så stora summor på en gång. Ett problem med att använda internetbank än så länge är att alla banker inte alltid finns med i systemen, och om ens egen bank inte finns med kan man inte välja det betalningssättet.

I stora drag var alltså pris, snabbhet och behändighet de faktorer som vid bokning av flygbiljetter eller så kallade lättare resor var avgörande. I sådana klara fall bokade majoriteten helst via internet. Vid invecklade, dyra resor med till exempel många stop, ansåg majoriteten den personliga servicen vara det bästa sättet att boka på grund av trygghet, avbokningsmöjligheter, olika betalningssätt och personalens breda kunskaper.

5.4 Personlig service

Det fjärde temat som diskuterades var personlig service och respondenternas syn på det. Vad personlig service betyder för respondenterna personligen varierade lite. En del tyckte att den bara behövs då det uppstår problem, men för de flesta betyder att man har möjlighet att fråga vad som helst och att någon faktiskt tar sig tid att ta reda på och berätta och rekommendera ställen att se och saker att göra. Detta på ett sådant sätt att det gagnar konsumenten och inte bara företaget. Många ansåg att personlig service är mycket viktig vid bokningen av längre, dyrare resor och att det även kan löna sig ekonomiskt i det långa loppen eftersom de kan rekommendera rutter och alternativ man själv inte vet om.

Majoriteten av respondenterna var ense om att bokning via personlig service ger en trygghetskänsla och att det är viktigt att kunna få den på ett sätt eller annat om man be-
höver, till exempel om det uppstår problem. En del hade inte använt sig av personlig service, men tyckte ändå att den ska finnas tillgänglig, och att det också ger en känsla av trygghet om man vet att det finns någon man kan ringa eller nå på annat sätt.

Hurdan service som ges tyckte majoriteten att var viktigt och det intryck man får ansåg många att kunde påverka hela resan på både ett positivt och ett negativt sätt. De som hade erfarenheter av bra service var även villiga att betala mera för att få den, vilket de som alltid bokade på internet inte var.

Det ultimata ansågs av många vara en situation då personen man talar med också ger sådan information som man kanske i det stadiet inte ens vet om att man behöver, och därför inte förstår att fråga efter den. En del var ändå oroliga över att bli så att säga hjärntvättad av en bra försäljare och tillslut inte få det man egentligen vill ha, eftersom man blir så påverkad av personalens åsikter.

Vid frågan om respondenterna skulle vara färdiga att betala mera för att få personlig service, var åsikterna tadelade. De som var vana att boka via internet och inte hade erfarenhet av god personlig service svarade att de absolut inte skulle vara färdiga att betala mera. De som igen hade varit med om att få bra personlig service och bokat långa resor som till exempel en jordenrut- resa, ansåg att de avgifter som de har betalat absolut varit värda det och att de skulle vara beredda på att betala igen. Förslag på hur mycket man skulle vara redo att betala kom också och de varierade ända upp till 50 euro, eller en procentuell andel av resans slutliga pris. Av dem som just nu inte skulle betala mera för att få personlig service trodde ändå en del att de i framtiden, då de ska boka åt sin familj, kommer att vara redo att göra det. Många sade att de inte ännu är färdiga att betala något extra eftersom man som ung oftast är lite mer flexibel än om man har familj. De trodde att de kanske i framtiden skulle kunna vara redo att betala eftersom för barnfamiljer är viktigt att veta vilka destinationer och hotell osv. passar.

Det diskuterades även hur teknologins utveckling kommer att påverka behovet av personlig service och vilken roll den personliga servicen kommer att ha i framtiden. En del av respondenterna tror att behovet kommer att minska allt mer, i takt med teknologins utveckling, och att den personliga servicen i framtiden bara kommer att behövas som ett stöd i form av personer som svarar i telefonen eller på e-post, ifall det uppstår problem. De andra tror att dess ställning inte kommer att ändras särskilt mycket från det som det
är nu, eftersom det alltid kommer att finnas människor som hellre använder sig av den personliga servicen, och även om teknologin skulle gå framåt finns det dem som inte vill eller kan använda sig av den. Även den konsekvensen att människor blir utan arbetsplatser om allt datoriseras tyckte många att var en sak som måste kommas ihåg. Speciellt vid sådana tjänster som Kilroy Travels erbjuder finns det ett stort behov av personlig service var så gott som alla ense om. Respondenterna tror att förväntningarna på personlig service kommer att stiga ifall den blir mer ovanlig, och att det kommer att bli ett ännu större konkurrensmedel mellan företag än vad det är nu.

De sista underfrågorna som behandlades inom detta tema var att som avslutning fundera på för- och nackdelarna med att boka genom direkt kontakt och vad som har fått respondenterna att välja bokning via direkt kontakt förut, ifall de gjort det.

Majoriteten av respondenterna var ense om att nackdelar med att boka via direkt kontakt är att det tar längre eftersom man antingen måste ta sig till ett kontor, skicka e-post eller ringa, vilket också betyder att det inte är lika behandlat som att boka online. Resebyråer är också endast öppna på dagarna under veckan och inte till exempel på veckoslut då man skulle ha tid att gå dit. Byråerna är även på vardag bar i större städer, så det kan vara lång väg att ta sig till en sådan om man bor på en mindre ort. Även priset nämndes som en nackdel av de flesta eftersom priserna på internet enligt deras erfarenhet oftast är lägre och inte innehåller serviceavgifter som bokningar via direkt kontakt kan innehålla. Servicen i sig kan vara både en för- och en nackdel eftersom dess kvalité kan påverka stort på hurdan känsla man får av själva resan. Om servicen upplevs bra är det en fördel men om den upplevs dålig är det en nackdel.

Fördelar som så gott som alla respondenter var ense om var att det känns tryggete att boka via direkt kontakt eftersom man själv inte kan göra fel, utan det är på resebyråns ansvar. Det att man kan fråga vad som helst av en kunnig person ansåg de flesta vara en viktig fördel för bokning via direkt kontakt. Många ansåg också att då det gäller långa resor, som till exempel en jordenruntresa, kan bokning via en resebyrå vara även billigare eftersom de klart och tydlig kan lägga ut olika alternativ som man själv inte ens visste om. Personalens egna erfarenheter och erbjudandet av tilläggstjänster ansågs som en stor fördel speciellt i Kilroy Travels fall där många respondenten hade erfarenhet av god service.
Orsaker varför respondenterna möjligtvis använt sig av bokning via personlig service förut var så gott som de samma som ansågs som fördelar med den sortens bokning. Den största orsaken för alla var trygghetskänslan eftersom de vid sådana fall rest långt bort till okända ställen. Möjligheten att få betala på räkning och få flexibla flygbiljetter var nämntes också som orsaker av många. Även att ha möjligheten att fråga om råd och erfarenheter tyckte de flesta att var väldigt viktigt.

5.5 Elektroniska bokningsverktyg


Goda sidor med att boka via internet ansågs av majoriteten vara snabbhet och behändighet, eftersom man kan göra det hemifrån vilken tid på dygnet som helst eller till och med på sin lunchpaus. En annan god sida tyckte de flesta var att det oftast är billigare än att boka via direkt kontakt, och att man på grund av goda prisjämförelsemöjligheter har lättare att hitta billigare alternativ. Det finns också ett stort utbud på företag som säljer resor och tjänster så det finns något för alla, vad man än söker efter.

Dåliga sidor som nämntes av de flesta var opålitlighet. Många hade erfarenhet av att webbplatsen fått något fel just vid bokningen eller betalningen, vilket har lett till osäkerhet och i vissa fall problem som måste lösas genom att ta kontakt med företaget. Många var också rädda att de själva gör något fel under bokningsprocessen som sen inte går att korrigera, eller som man inte märker förrän det är försent. En stor del tyckte också att det känns obekvämt att knäppa in sitt kreditkorts nummer på internet, eftersom det
kan missbrukas, och vissa hade också varit med om detta. Även opålitliga webbplatser hade några av respondenterna träffat på eller hört om, då någon blivit lurad och inte fått det som de betalat för. Att man inte direkt får veta den slutliga kostnaden och att det plötsligt kan komma oväntade extra kostnader ansågs vara en mycket dålig sida, vilket många även varit med om.

Prisjämförelsesidor och sökmotorer påverkan på online bokning diskuterades också under detta tema. De flesta ansåg prisjämförelsesidor nyttiga då man ska boka en resa eftersom man lätt kan jämföra priser där och får veta hurdan prisklass det rör sig om. Sökmotorer ansågs också underlättta ifall man inte från första början har en aning om var man ska börja söka. Sökmotorer används mest vid informationssökning om ett resemål, medan prisjämförelsesidor används vid prisjämförelse och även i vissa fall bokning. En stor del sade sig kolla upp priser på prisjämförelsesidor, men sedan göra själva bokningen direkt från företagets webbplats. Webbplatser ansedda endast för sökning av resor och flygbiljetter var relativt populära bland respondenterna. Respondenterna var ändå ense om att de endast brukar titta igenom de första träffarna som kommer upp då man gjort en sökning. De flesta sade att de inte orkade bläddra långt ner utan böt hellre sökord för att få bättre träffar.

Online bokningens roll i framtiden ansågs av majoriteten vara mycket stor men många trodde ändå inte att den kommer att stiga så hemskt mycket från vad den är nu, alltså att det inte kommer att ske några drastiska förändringar. Det fanns ändå dem som trodde att onlinebokningar kommer att ta över marknaden i samband med att den äldre generationen, som kanske inte kan använda internet så bra, försvinner.

fungera vid till exempel betalningstillfället, vilket har lett till problem som inte uppstått ifall man bokat via direkt kontakt.

Många tyckte också att webbplatserna och dess funktioner i allmänhet ännu borde utvecklas för att göra dem mera användarvänliga och ge konsumenterna det vad de vill ha. En funktion som saknades var bland annat att kunna söka resor enligt billigaste alternativ inom en viss tidsram, inte bara ett visst datum vilket man då kan göra ifall man bokar via direkt kontakt. Olika sorters sökfunktioner saknades alltså som skulle underlätta användandet och göra det mindre tidskrävande, detta eftersom många ansåg att man i den här åldern inte alla gånger har så stor skillnad med vart man åker, huvudsaken är bara att få resa någonstans, och så billigt som möjligt såklart.

Möjligheten att välja mellan olika betalningssätt då man bokar online var en annan egenskap som saknades på många webbplatser. Många ansåg kreditkort vara ett osäkert sätt att betala, även om de använder det på grund av att det inte finns andra alternativ. Ännu i dagens läge finns det dessutom människor som inte alls har ett kreditkort eller har en väldigt låg bruksgräns på sitt kort, vilket också kan orsaka problem. Det fanns ändå några respondenter som var fullständigt bekväma med att använda kreditkort som betalningsmedel online.

Vid online bokning blir den personliga kontakten att saknas, vilket för många kan känna osäkert, speciellt om man inte har mycket reserfarenhet.
6 DISKUSSION

I detta kapitel diskuteras undersökningens resultat i förhållande till den teori som tidiga-re presenterats. Diskussionen är uppdalad i två teman, distributionskanaler och konsumentbeteende.

6.1 Distributionskanaler


informativa men även lätta att använda. Utifrån detta drar jag den slutsatsen att Kilroy Travels inte behöver använda sig av flera bokningskanaler, eftersom de som de har fungerar så väl. I Finland är de också relativt ensamma på sin marknad vilket betyder att eftersom kunderna inte har så många andra liknande företag att välja mellan, måste de vända sig till Kilroy om de vill ha den typens service och tjänster. De har etablerat sig i ungas och studerandes tankar, och blivit det företag man först tänker på då man vill göra en långresa t.ex. just en jordenruntresa. Kilroy har lyckats bra med sin marknadsföring, de syns på rätta ställen, som t.ex. som tv-serien Madventures samarbetsparten, och har uppnått en bra image. Företagets webbplats är tilltalande och väcker resesömn i varje fall i mig. Jag anses även att företaget har ett brett utbud på såväl destinationer som tjänster, vilket gör att man gärna vänder sig till dem eftersom man vet att de kan erbjuda så mycket. Eftersom deras främsta målgrupp är unga och studeranden som oftast inte har så mycket pengar måste även priserna vara rimliga även om det är fråga om stora summer. Det tycker jag att Kilroy har lyckats bra med, de har ett rykte av att de försöker erbjuda det billigaste som möjligt och vill gynna även kunden och inte bara göra stor vinst.


Många respondenter ansåg ändå att de gärna besöker en resebyrå om de planerar en längre resta som är t.ex. dyr, innehåller många olika destinationer eller om de ska åka till någon okänd eller exotisk destination. Utgående från detta kan man dra slutsatsen att resans typ påverkar stort på valet av bokningskanal och som konsument funderar man mer på varifrån man ska boka om det är fråga om en långresa med stor kostnad. Re-
spondenterna ansåg också att sådana personer med lite rese- och bokningserfarenhet antagligen skulle välja personlig service framöver online bokning. Utifrån detta kan man alltså konstatera att personlig service är bra för dem som behöver extra råd, vare sig det handlar om en lång och dyr resa eller om man helt enkelt är ovan med att använda internet. De som använder tjänster på internet i det vardagliga livet, som banktjänster eller dylikt har antagligen en lägre tröskel att även boka resor online än de som inte använder sig av andra internet tjänster har. Jag anser också att sådana personer som vill ha extra råd och som inte normalt använder sig så mycket av datorer känner att de hellre vill boka via en levande person och inte en maskin. Då jag själv bokade min första resa använde jag också mig av en resebyrå efter att själv ha studerat utbudet på internet.

Rekommendationer och åsikter av vänner och bekanta ansågs även vara en pålitlig informationskälla, som kunde påverka valet av både bokningskanal och resedestination och detta anser även Wanger (2002). Varför vänners och bekantas åsikters spelar så stor roll, beror troligen på det att man oftast umgås med sådana personer som är liknande en själv, som har samma smak och vet vad man tycker om. Därför litar man på att det som de säger sättar stämmer överens med ens egna åsikter också. Vänner och bekanta försöker heller inte förfina sanningen som t.ex. en resebroschyr kanske gör, därför kan de också anser mer pålitliga. Personligen lägger jag också ett stort värde på vad mina nära anser om t.ex. en resedestination, så jag anser att rekommendationer absolut spelar en stor roll och jag anser även att det är en pålitlig källa.


51
Tidningar och tv var först på plats åtta och nio i figuren (Chaffey et al. 2006). De nämndes inte heller av nästan någon av respondenterna som en källa de skulle gå till för att söka information om en resa. Man skulle kunna tänka sig att detta beror på att ungdomar inte läser så mycket tidningar som förut, nu när det finns internet också, och tv:n börjar vara så fullproppat av reklam att man har slutat ta dem på allvar. Tidningars reserbjudanden är inte heller i realtid vilket kan leda till att man blir utan sin resa då man sedan försöker boka och då slutar man högst sannolikt tro på erbjudanden som finns i tidningar och vänder sig hellre till något som fungerar i realtid.

6.2 Konsumentbeteende


Samt om personalen kunde ge sådan information som kunden inte själv förstått att fråga efter, men som var till nytta. Kilroy Travels kundservice ansågs av alla dem som använt sig av den, vara mycket bra och personalen ansågs vara ivriga på att hjälpa. Respondenterna tyckte att det kändes bekvämt att diskutera med personalen på Kilroy och att den service de hade fått hade varit mycket professionell. Mycket beröm fick också möjligheten att få tilläggsjärnster i samband med bokning som bl.a. visum och flexibla flygbiljetter. Kilroys kontaktperson Tarja Koski berättade att de är tydliga marknadsledare inom sitt eget område, och det ansåg även respondenterna. En del sade att de inte ens jämför med andra företag, utan att de direkt går till Kilroy eftersom de vet att de får bra service och konkurrenksvara priser där. Utifrån detta kan antas att Kilroy Travels service verkligen är ett trumfprent för dem och att unga och studerande väljer dem på grund av den bild de har av företaget är så positiv och yrkeskunnig med även ungdomlig och avspänd. Kilroy borde alltså absolut satsa på att hålla samma standard i kundservicen ef-
tersom den har ett så bra rykte. Jag håller också med detta. Kundbetjänning är viktigt för ett serviceföretag och att överträffa kundens förväntningar är enligt min mening den bästa möjliga servicen man kan ge. Av Kilroy Travels service har jag personligen bara gode erfarenheter, men jag kommer att vänta mig ännu mera i fortsättningen efter att ha hört om respondenternas gode erfarenheter. Enligt min mening stämmer också Wangers teori om missnöjda kunder. Om jag anser mig ha fått dålig service delar jag min erfarenhet med andra, men ifall servicen varit god glömmer man det ofta. Om servicen varit något verkligt speciellt brukar jag nog ändå komma ihåg att berätta det vidare och även visa det till personen som gett mig god service, eftersom det är mer än rätt att personen och företaget får beröm för det.

del av respondenterna att bokning via personlig kontakt också känns tryggar eftersom man inte själv är ansvarig för att bokningen går rätt. Jag anser att det största problemet med online bokning är säkerhet. Att skriva in sina uppgifter på internet känns inte trovärdigt men samtidigt så anser jag att det hör till dagens datoriserade samhälle.


Av de respondenterna som använt sig av Kilroy Travels tjänster på något sätt fick både de tjänster som företaget erbjuder och den kundservice de ger mycket bra feedback. Respondenterna uppskattade hjälpen och de goda rådan vid planeringen och bokningen av en lång och dyr resa så mycket att de flesta av dem till och med skulle vara färdiga att betala extra för den. Detta visar att servicen är en av Kiloys starka sidor och är något som de borde utnyttja till fullo. Den goda kundservicen kunde betonas mer i marknadsföringen till exempel, eftersom det tydligt är en faktor som får företaget att stå ut från massan. Om kundservicen i framtiden blir ett av de största konkurrensmedlen, och Kilroy Travels kundservice fortsätter att nöja kunder på samma sätt, tror jag att de kommer att ha ett tydligt förspräng gentemot andra företag. Utgående från de svar jag fått skulle det kanske heller inte vara en dålig idé att öppna flera kontor, även om det skulle kräva en stor ekonomisk satsning. De som bor långt ifrån Helsingfors eller Åbo har just nu inte möjlighet att använda sig av kontoren, utan de måste göra bokningarna online eller på distans via telefon och internet. Uleåborg kunde till exempel vara en stad där ett kon-
7 AVSLUTNING

I det sista kapitlet ska jag kort sammanfatta processen som har lett till det färdiga arbetet, ge förslag för fortsatt undersökning inom ämnet samt reflektera vad jag själv kunde ha gjort bättre. Jag ska även värdera undersökningens reliabilitet och validitet.

Hela processen började med att jag kontaktade Kilroy Travels hösten 2008 för att fråga ifall jag kunde göra en undersökning åt dem som de skulle ha nytta av. Ämnet val av bokningskanal bland sin främsta kundgrupp var något som intresserade dem, eftersom största delen av deras bokningar görs på internet men de har även gatukontor, och de ville veta vad det är som får kunder att välja någonting. Till slut formades syftet med arbete som följande: huvudsyftet är att kartlägga vilka faktorer påverkar de konsumenters val av bokningskanal som hör till Kilroy Travels målgrupp, dvs. unga och studerande. Det ena delsyftet är att ta reda på vad som får konsumenten att välja att boka just via direkt kontakt, och det andra är att klarrätta ifall konsumenterna är färdiga att betala extra för att få personlig service, och hur mycket i sådana fall.


Hela processen har varit mycket krävande, och från tid till tid har det varit svårt och inte helt problemfritt. Ändå uppnåddes syftet med arbetet, faktorer som påverkar valet av bokningskanal kartlagdes gällande såväl elektroniska bokningskanaler som vid bokning via personlig service, samt frågan om konsumenter i målgruppen är färdiga att betala extra för personlig service svarades också på. Arbetet ska även skickas till uppdragsgivaren Kilroy Travels, och hoppeligen kan de ha nytta av resultaten.
7.1 Reliabilitet och validitet

Begreppen reliabilitet och validitet används för att beskriva hur bra en undersökning har lyckats. För att resultaten från undersökningen ska kunna generaliseras att gälla även andra än bara respondenterna som deltagit i undersökningen, måste validiteten och reliabiliteten vara god. Med validitet menas att undersökningen mäter det den var avsedd att mäta medan reliabilitet betyder pålitligheten hos de uppmätta värden, vilket kan bekräftas med att göra undersökningen på nytt och få likartade svar. (Nordstedts svenska ordbok 1990, Forskningsmetodik 2010)


Eftersom jag gjorde min undersökning med en kvalitativ metod, fokusgrupper är det inte lika lätt att mäta validiteten samt reliabiliteten som det skulle ha varit om jag använt mig av den kvantitativa metoden. Enligt min egen mening har jag samlat in och analyserat data både systematiskt och ärligt. Att vara totalt objektiv då man använder sig av den kvalitativa metoden är relativt svårt eftersom det inte baserar sig enbart på siffror utan på ens egna iakttagelser. Undersökningen är alltså valid men validiteten skulle vara högre ifall den gjorts med en kvantitativ metod. Frågorna jag ställt i mina intervjuer var även relevanta och jag har fått de svar som jag varit ute efter. Bandspelaren hade även mycket bra ljud och man hörde tydligt vad alla respondenterna sade. Dessa faktorer tyder på hög reliabilitet.
7.2 Begränsningar samt förslag till fortsatt undersökning

Det finns alltid plats för förbättring och även om jag anser att jag fick bra och djupa svar skulle det kanske inte ha skadat om respondenterna skulle ha svarat ännu mer ingående på frågorna. Jag som diskussionsledare borde ha försökt få lite mer ur dem till exempel genom att ställa ännu mer följdfrågor osv. Det kunde också ha varit bra att ha lite mer variation på åldern inom grupperna för att få ett bredare spektrum på det hela. Överlag anser jag att intervjuerna gick bra och undersökningens syfte uppfylldes.


7.3 Slutord

Även om internet tydligt är ett populärt sätt att både söka information och boka resor, finns det ändå ett stort behov av personlig service inom resebranschen. Trots att dagens unga och studerande har så gott som växt upp med datorer och internet, värdesätter de ändå även personlig service högt, i alla fall om de anser att servicen de får är bra. De typer av resor som Kilroy Travels erbjuder är just sådana som man gärna diskuterar om med någon som har erfarenhet och yrkeskunnighet och lämnar också gärna över själva bokningen åt någon annan, så att man inte av misstag trasslar till det själv. Det var även en stor del av respondenterna som deltog i undersökningen som ansåg att de gärna betalar lite extra för att få den typens service eftersom den antagligen i slutändan betalar sig tillbaka i form av en lyckad resa.

Faktorer som hade fällt eller skulle få respondenterna att boka via personlig service var trygghetskänslan det ger, vilket syftar både på den säkerheten att bokningen går rätt och alltting är som det ska, men även på ekonomisk trygghet att ingen missbrukar ditt kreditkort osv. Att det finns möjlighet till olika betalningssätt och även längre betalningstid i
vissa fall var också en avgörande faktor. Även att få ställa frågor till en fysisk person ifall man är osäker på något eller vill ha rekommendationer var också en sak som ansågs vara personliga servicens starka sida. Att också få information som man själv inte förstår att fråga efter gav mervärde enligt respondenterna och ansågs vara mycket god service.

Så gott som alla respondenter hade stor erfarenhet av online bokning och bokar relativt ofta på internet. Utifrån detta kan man tydligt se att online bokningarnas roll kommer i framtiden att vara stor, precis som i dagens läge, i alla fall inom bokningen av raka flyg till destinationer inom Europa eller till storstäder. Detta eftersom internet kan erbjuda väldigt konkurrenskraftiga priser och det finns ett stort utbud där alla säkert hittar det som passar dem bäst. Det är också väldigt behändig att jämföra priser, då det finns webbplatser som specifikt är menade för det. Ändå finns det saker som även kunde utvecklas i de elektroniska bokningsverktygen, varav säkerhet kanske är den största. Än så länge känner sig många osäkra med att lämna ut personlig information på nätet, som t.ex. personbeteckningar eller kreditkortnummer. Förbättrad användarvänlighet för dem som är ovana internetanvändare skulle även hämta mer online användare bland t.ex. de äldre generationerna. Online bokningarnas absolut starkaste sidor är behändighet och snabbhet samt pris.

Jag hoppas att Kilroy Travels kommer att ha nytta av mina resultat och i framtiden kommer det att vara intressant att se ifall de utnyttjar dem på något vis. Hoppeligen fortsätter de att satsa på den goda servicen eftersom den tydligt har ett bra rykte bland kunderna i företagets målgrupp.
KÄLLOR


**Muntliga källor**

Geitel Tea, Poptravel. Föreläsning 25.2.2009


**Elektroniska källor**


1. Bakgrundsfakta
   - Känd
   - Ålder
   - Hemort
   - Sysselsättning

2. Informations sökning
   - Varifrån söker ni information då ni ska boka en resa? Varför?
   - Vilken informationskälla anser ni vara pålitligast? Varför?
   - Får ni tillräcklig information från internet?
   - Hurdan information saknas från internet?
   - Hur har sökmotorer påverkat er informationssökning

3. Distributionskanaler
   - Vilka distributionskanaler känner ni till?
   - Hur brukar ni oftast boka era resor?
   - Vilka faktorer påverkar ert val av bokningskanal?
   - Hur påverkar resans typ ert val?
   - Hur brukar/skulle ni vilja betala era resor?

4. Personlig service
   - Vad betyder personlig service åt er?
   - Hur viktig är den personliga kontakten vid bokningen av en resa?
   - Hur mycket mer är ni färdiga att betala för att få personlig service?
   - Hur påverkar teknologins utveckling på behovet av personlig service?
   - Kommer den personliga servicen att behövas i framtiden och på vilket sätt?
   - Vilka faktorer har fått dig att välja personlig service förut?
   - Vilka för- och nackdelar finns det med att boka genom direkt kontakt?

5. Elektroniska bokningsverktyg
- Hur mycket erfarenhet har ni av online bokning?

- Vilka för- och nackdelar har online bokning?

- Hur har sökmotorer och prisjämförelsesidor påverkat bokning online?

- Hurudan roll kommer online bokning att ha i framtiden?

- Hurudana egenskaper saknar online bokning i jämförelse med bokning genom personlig service?
Intervju nr: 1

Inspelad 7.11.2009, längd 48 minuter

Intervjuperson 1: Hej jag är en 23 årig flicka och min hemort är för tillfället Helsingfors. Jag studerar på Svenska Handelshögskolan, marknadsföring till alltså då ekonomierna.

Intervjuperson 2: Jag är också en 23 årig flicka och min hemort är Helsingfors och jag studerar vid Helsingfors Universitet, pedagogik.


Intervjuperson 4: Jag är också flicka, 23 år gammal och jag studerar vid Åbo Akademi, folkloristik, så min hemort är då alltså Åbo.


3: Internet

4: Internet

1: Jo, internet

Intervjuare: Och varför?

2: Säkert därför att det är så lätt, man kan själv göra det när som helst och bara söka det som man är intresserad av.

4: Och så ändras dom där resorna hela tiden och man får den senaste informationen som är up to date.

1: Jag har i alla fall den uppfattningen att man får de billigaste resorna på internet.

2: Jo, när man gör det själv.
1: Att om man går in till nån office så där är på nät sätt så att dom ändå försöker kusetta mig så att ja köper en dyrare resa än vad jag egentligen vill ha och behöver.

2: Ja för det är ju dom där människorna kanske där vars jobb är och sälja som mycket som möjligt.

4: Ja kanske det.

Intervjuare: Men om ni bara söker efter information om fast nån resa så är det då bara internet?

2: Kanske någo böcker också, ja brukar nog ibland låna från biblioteket till exempel.

4: Hur menar du alltså? Menar du nån stad eller någon riktigt sådär turistort?

Intervjuare: Ja nå alltså om du fast har bestämt att du ska fara på en resa till Italien, och sen vill du söka information om det, så vart går du då?

4: Då går jag nog lite på internet, men också böcker för där tycker jag att det är mycket klarare. Då får man det sådär: mat, det här området, det här området och sådär.

1: Till exempel Lonely Planet har varit en sån där bra källa om till exempel Thailand eller om man far till ett sånt ställe som man vet mindre om kan man köpa en hel bok om landet eller stället. Men annars också tycker jag att då när det kommer ut nya sånadär kataloger fast från Aurinkomatkat så är det helt kiva att bläddra sådär som inspiration och sen om man redan vet vart man ska resa så kan man också läsa lite mera om det stället.

2: Jo, det är sådär på nät sätt behagligare att läsa sådär från papper än från en skärm.

3: Jo det tycker jag också.

4: Och på nätet finns det ibland ganska lite information och den är också på något sätt överdriven den där informationen där att ”å, de e så bra så bra det här stället..” osv.

2: Ja, och man vet ju inte hur pålitligt det är

1: Men sen igen i sånadär resekataloger så är det ofta sen lite mera reklam än i just Lonely Planet eller andra böcker. Men det är kiva att se på mycke bilder och man kan bläddra och drömma.
Intervjuare: Okej, andra frågan då att vilken informationskälla anser ni vara pålitligast? Och varför?


1: Mm, nå nu tycker jag att man kan lita på nätet att om du nu bokar en resa så nu litar man ju på att allt stämmer, liksom pris och tidpunkt och plats och när man ska åka och på det vise men.

Intervjuare: Okej, nå tycker ni att ni får tillräcklig information från internet?

3: Inte alltid.

Intervjuare: Vad till exempel fattas därifrån?

3: Svårt ti säga..

4: Jag tycker inte heller, för att det kommer ju allti upp bara sådär samma sidor och så kommer där alltid den där samma lilla informationen, att sen om man vill ha något djupare information om någonting tycker jag att det är svårt att hitta det för att om man till exempel söker något på Google så kommer det alltid dom där kändaste sidorna först upp som har då den där samma informationen och så måste man söka och söka och söka för att hitta mera sådär ordentlige och mer utförlig information om stället.

2: Lättast sku de ju kanske vara att fråga nån person för man kan ju inte ställa frågor till en dator, eller nu kan man ju använda sig av sökord nånstans på nå internetsidor men inte på samma sätt som av en människa.

Intervjuare: Så anser ni då att om man skulle fara till en resebyrå att det dom berättar en är pålitlig information? Om man frågar där?

3: Där kan man ställa frågor jo, det är lättare. Till exempel om man köper biljetter på nätet är det svårt att veta hur det i praktiken fungerar, att ska man printa dom själva eller får man dom i handen nånstans eller hur går det till.
2: O nu är det ju kiva att man kan försäkra sig om saker man är osäker på att ”Alltså är det nu såhär eller såhär”.

4: O så har jag ett sånthär mindre trevligt exempl på det här då jag senast sku boka flygbiljetter från Bologna i Italien till Helsingfors, o sen så titta jag på nätet och sen stod där att jag skulle byta plan i London och så stod där alla uppgifter. Men sen först när jag skulle flyga märkte jag att jag skulle byta flygfält och inte bara flyg i London, o det hade jag inte märkt för det stod inte på det sättet någonstans liksom klart att jag skulle göra det utan det stod bara med förkortningar att Bologna - Gatwick och sen Heathrow - Helsingfors. O int hoka ja det liksom att det var olika för int tänkte jag ens att det kan vara möjligt att man måste byta flygfält. Att det kan ju int vara så. Så då var det ju lite sådär..

2: Men hann du sen?

4: Jo, jag hann, efter mycket stressande. O då var där ingen som kunde säga till mig hur ja borde göra det, så då om jag skulle ha bokat genom fast en resebyrå sådär personligen så då skulle ju någon säkert ha sagt det till mig.

1: Nu är ju kanske riskerna alltid lite mindre om du bokar via någon person än att du själv liksom just går o bokar på nätet. Jag har i alla fall en jätte bra erfarenhet när vi, eller jag brukar oftast int boka via nån byrå, men sen så boka vi när mamma fyllde 50 och så sku jag gå o kolla nånting till den där resebyrån och det var en såndän mindre byrå. O så när jag för dit så märkte dom på min mammas födelsedatum att hon just då hade födelsedag o så fråga dom genast att ”Aija, det är din mammas 50 årsresa, att sku ni villa att där sku finnas färdigt, att vi kan bjuda från vår sida liksom champagne och chokokaka åt er, att vi kan föra det färdigt till hotellrummet” o så var dom sen där när vi kom och det var ju helt jätte snällt, så int får man ju sånt om du bara liksom bokar på nätet. Så ibland lönar det sig nog att ta kontakt.

**Intervjuare: Nå hur tycker ni att sånahär sökmotorer som till exempel Google har påverkat er informationssökning?**

2: Nå nu använder man ju dom åtminstone jätte mycke när det är så lätt, att man behöver int veta någo adresser eller sånt själv, att nu e de ju bra.
1: Jo, att om du ska boka just hotell eller hostell så kan du ju bara sätta de som sökord så
då ser du genast vilka dom kändaste är för dom kommer upp först, fast du inte sku veta
vad det finns för hotell i en stad.

Intervjuare: Men brukar ni bara kolla in dom första sidorna som kommer upp eller bru-
kar ni bläddra vidare och fortsätta titta på dom som kommer lägre ner?

2: Beror på att om man söker efter någo visst, men om man söker bara allmänt så nå då
brukar jag nog int orka bläddra vidare.

1: Det är faktiskt nog jätte ofta som man använder sådana sökmotorer, men inte kanske
när jag bokar resor. Eller int vet jag.

4: Jag brukar nog använda det men jag tycker det är jobbit när det kommer sådär sida 1
sida 2 sida 3 som sen ofta bara innehåller en massa schaisse o så tappar jag nerverna
liksom.

3: Jo, är det inte helt bevisat att folk bara tittar på dom typ tre första förslagen som
kommer upp.

2: Jo, int orkar man titta vidare sen.

1: Jo för nu tänker jag i alla fall så att det blir liksom sämre träffar desto mer längre ner
man går.

3: Jo att nu är det ju det som e greijen att man borde vara så högt upp som möjligt för att
ha nytta av det och då måst man veta vilka sökord som passar in på en.

Intervjuare: Alright, så sen går vi över här till distributionskanaler, så ja undrar
att vilka distributionskanaler känner ni till?

2: Nå internet

1: Sånhäna broschyrer, kataloger vad heter de.

4: O sen sånhäna reklamer som kommer med posten tycker jag det är kiva att bläddra i.
Till exempel just Kilroy brukar ha såändt litet häfte var dom har sina nyaste resmål o
produkter och det tycker jag att e kiva.

2: Nu har ju tv:n också mycke olika resereklamer
1: Via, e-mail kommer de ganska ofta sånt som nån ens vän har skickat vidare till en att ”skicka den till dina vänner och vinn en resa”.

**Intervjuare:** Okej, nå hur brukar ni oftast då boka om ni bokar en resa?

3: Via internet

4: Via internet, och jag har också nu bokat några gruppresor under årets gång och den första boka vi då via Kilroy och då var det sådär jätte bra, bra betjänings och vi kunde just byta dom där biljetterna och byta namn o så. Bra just för att det vara en stor grupp men biljetterna var nog ganska dyra och när vi alla var studeranden så vad det ju lite sådär. O sen andra gången när vi skulle boka gruppbiljetter så tog jag kontakt med nån tant i resebyrå att om hon kunde erbjuda oss nånting och då var biljetterna så mycket dyrare än vad vi kunde boka på internet så då skippa vi det helt och bokade på nätet istället.

**Intervjuare:** Nå vilka faktorer påverkar ert val av bokningskanal?

2: Kanske sådär vad som är lättast, bekvämmast och snabbast, internet sådär att man kan sitta hemma på soffan fast mitt på natten.

4: Priset tycker jag nog

2: Jo, faktiskt

4: De brukar ju vara det billigaste man får på nätet

1: Jo o där finns också alla äkkelighöns o sånt i realtid

3: På internet är det också lättast att jämföra priser

2: Ja man tror åtminstone så

**Intervjuare:** Men hur påverkar resans typ det här sättet att boka? Att har det skillnad om man bokar kryssning till Sverige eller jorden runt resa?

4: Nå nu har de

2: Faktiskt

4: Just sådär med den här gruppbokningen som jag berättade om trodde vi att det skulle vara mycket lättare att boka via en byrå vilket vi också gjorde första gången men inte
andra gången för då far man just dedär dom där olika möjligheterna att byta namn eller flytta på tiden, men sen om man bara ska ha flygbiljetter till nån stad så då är det ju kanske lättare om man gör det på nätet själv, men sen om man ska ha nåt såntdär paket så då kanske är det bättre via nån som är proffs.

3: Kanske att desto mer invecklat det blir så är det nog bra att kunna tala med nån männska men sen om man vet precis hur man ska göra så är det ju lättare själv

1: Ja och om man vill ha några aktiviteter eller annat speciellt på sin resa tror jag nog att det kan vara bra att ta kontakt med nån byrå

4: Och kanske också beroende på hur långt man flyger, att om man nu flyger genom Europa så går det nog på nätet men om man flyger utanför så vill man kanske ha större säkerhet på det hela.

1: Nå nu tycker jag att man kan också boka längre flyg via nätet, att till exempel just till Thailand när vi for så fast vi boka det då från Sverige och inte visste egentligen nånting om den firman så tog vi ändå det från nätet och det funkande hur bra som helst att inte var det någono problem alls. Att jag håller nog int helt och hållet med det att man inte kunna boka också längre resor via nätet.

3: Men just såna saker som att olika länder kan ha olika regler på sina flygfält fast man bara mellanlandar som tex. flygplatsskatt och sånt, att nu är det ju lättare om nån säger det till dig istället för att du själv måst söka upp informationen på internet och kanske inte ens sen hitta det som du söker.

4: Jo ja tycker också det där med att om man måst mellanlanda och kanske till och med hamnar byta flygfält så då är det nog bra med nån som berättar det till en. Och sen också då när jag for som au pair till Amerika och inte riktigt visste när jag skulle komma tillbaka så då när jag just boka mina biljetter via Kilroy så kunde jag ändra på datumet då jag vill komma tillbaka o just om man far sådär längre bort så kanske man int allti vet när man kommer tillbaka.

2: Jo och så finns det oftare en avbokningsmöjlighet ifall man har bokat via än byrå för online köpta biljetter är ju ofta sådär non-refundable, att man måst kanske betala lite extra men sen om nån fast dör så har man möjlighet att avboka o int mista alla sina pengar.
Intervjuare: Okej, nå vad brukar ni betala era resor med? Använder ni till exempel kreditkort eller?

3: Den senaste resan betalade jag via egen bank och det är ett ganska säkert sätt, säkert

1: Jag tycker det är ofta några sorts reservationsavgift och de måste man då betala när man bokar med Visa o sen tycker jag att det brukar komma räkning hem på resten före man åker.

4: Jag har nog nu betala med kreditkort, och jag skaffade egentligen kreditkortet för att kunna göra just det, för att jag själv skulle kunna betala resorna.

3: Till exempel med Visa kan det gå så att nu när vi var med klassen på resa till Kroati-en och vi var tretton stycken så var det svårt att hitta ett Visa som kunde betala så mycket så tills det var det en som fick låna sitt pappas Visa så att vi skulle kunna betala och när vi sen skulle betala så avbröts den där betalningen mitt i och dom ringde från banken att 600 euro hade börja fara till ett främmande konto och då var det då någon hacker som hade börjat flytta över pengar till sig själv. Det för int men något pengar till slut o banken redde sen upp den där saken som tur. Så det är ju alltid en risk att betala med Visa eller kreditkort annars.

4: Jo o om man ska köpa dom här flygbiljetterna på nätet som kanske inte kostar så mycket så då måste man betala med Visa, det går inte att betala med något annat.

1: Jo, man måste ju faktiskt göra de

4: O då när vi just gjorde dom här gruppbockningarna hade vi också samma problem att vem ska nu sen betala med sitt kort och eftersom ingen hade så hög gräns på sitt så använde vi till sist vår lärare Visa-kort.

1: De skulle nog vara jätte bra att du inte skulle behöva betala genom att betala den utan att dom skulle kunna skicka räkning hem så att man sen skulle kunna betala via egen nätbank.

Intervjuare: Okej så då fortsätter vi med personlig service, vad betyder personlig service för er?

2: Det att man kan fråga liksom sådär de som man funderar på
1: Jo, det är nog mest det o sen e du ju kiva om man får nån extra bonus så som vi fick chokokaka och champagne. Men mest nog kanske det att man får den där säkerheten att allt e okej.

4: Ja att man har allting i skick, o allt det där med visum och planbytande o sånt.

1: Och det kanske också att till exempel när vi har varit med familjen nångång när jag och Oscar var mindre så fick mamma och pappa ganska bra info i den där byrån att om det är bra för barn att vara där, att om det är ett barnvänligt ställe eller bara nattliv. Att nu kan man få jätte mycket bra råd och man kan nog säkert också lita på det att int sku dom skicka en barnfamilj till ett ställe där de finns just bara nattliv o sånt. Att på det sättet är det ganska bra.

Intervjuare: Så hur viktig är då egentligen den här personliga kontakten när man bokar en resa?

2: Det beror nog på hurdan resa.

4: Just sådär att ska man bara ha flygbiljetter till nån stad eller ska man ha någo längre och mer komplicerat och hur mycket man är beredd på att betala för det är ju stora skillnader.

Intervjuare: Ja där kom vi in på min nästa fråga att hur mycket är ni färdiga att betala för att få personlig service, eller är ni alls?

1: Nu som studerande sku ja säga att int alls egentligen, för att än så länge har man tex. inga barn så det är relativt lätt att resa och man är ännu ung och har kanske inte så stor skillnad vart man hamnar eller man behöver liksom int det bästa hotell som säkert många fullvuxna vill ha igen, att kanske sen når man har barn och så så ändrar det, men int nu.

3: Int är jag heller ännu färdig att betala någo extra för personlig service.

Intervjuare: E de så att om ni ser där på ert kvitto att ”Serviceavgift 5€” Blir ni då sådär att ”Voi fan!” eller?

4: Ja int kanske det där med serviceavgift utan det att dom där biljetterna som dom säljer på byråerna är bara mycket dyrare.
1: Ja eller det är i alla fall vad man tror.

4: Men t.ex. den gruppresan som vi fick offert på från en resebyrå så där va biljetterna nästan dubbelt dyrare än dom som vi tillslut sen beställde på nätet.

1: Det har jag också en sån minnesbild att också i didär katalogerna sku det vara dyrare än om du sen går på nätet och tittar att int bara i byråerna utan också i dom färdiga katalogerna.

4: Hur ska man sen få veta vilka priserna i resebyråerna e?

3: Men det finns ju nog en orsak varför byråerna måst ha lite dyrare priser, dom har ju antagligen mera kostnader som löner, hyror för kontorsutrymmen och sånt.

4: Ja och på nätet kan det också ofta komma extra kostnader som man int först visste om, att skatterna är int alltid inräknade och om man ska ha någo bagage med så måst man i vissa fall betala extra för det.

2: Ja man vet int alltid vilket det slutliga priset sen blir.


Intervjuare: Nåå, hur påverkar teknologins utveckling på behovet av personlig service?

3: Nå betydelsen blir säkert mindre hela tiden för att det bli lättare att söka andra vägar.

4: Men det är ju nog synd om den ska falla bort helt och hållet.

2: Ja, igen ett område där människan kan ersättas med maskiner.
1: Men de behövs ju förstås folk sen att hålla uppe och hålla igång sådana internet sider och nu är det ju synd ifall man inte sen får kontakt med nån människa då när man faktiskt ska behöva det.

**Intervjuare:** Så kommer den personliga servicen alls att behövas i framtiden och på vilket sätt?

2: Nå nu är det ju bra att man sen allti kan fråga av en riktig människa

1: Jag tycker att den behövs i alla fall i den formen att det är lätt att få tag på ett telefonnummer o att ringa till nån om du mittialt märker att det är någo problem, att du måst byta flygfält eller någo annat. Och sen att avgifterna till dom där numrorna int ska vara så skyhöga så att du inte har råd att ringa dit. Och liksom om vad som helst händer att bagaget fast försvinner eller något och nu är man ju ganska ensam utomlands så att det är bra om man snabbt kan få kontakt med någon som kan hjälpa.

3: Jo och att det är någon som talar ditt egna språk som svarar, att samtalet inte bara far till någo call-center i Indien eller nåsånt.

4: O sen just de där att jätte många länder har olika lagar hit och dit och olika visum och hur det ska se ut, att sånt finns det massor.

2: Ja sånt som man inte själv kanske kommer att tänka på.

4: Jo, och hur kan man ens veta det om man far nånstans för första gången.

**Intervjuare:** Så, om ni nångång har bokat en resa via personlig service, vad har fått er att boka på det sättet?

2: Ja har säkert aldrig gjort det

3: Jag har heller aldrig boka så själv

1: Räknas det också om man ringer till en byrå?

**Intervjuare:** Jo

1: De har ja nog gjort, och det var för att vi tog en sån äkkilähtö som man bara kunde boka via telefon eller ja kommer int helt ihåg varför jag sen ringde men kanske de var så
att det bara fanns några platser kvar och jag själv hade int tillgång till nätet just då, och jag ville snabbt få den bokad före alla platser gick åt.

4: Jag har bara vari med en gång och boka så och det var just den där gruppresan från Kilroy, men det var just därför att dom kunde erbjuda dom förmånerna att om nån faller bort kunde bokningen ändras och visum och sånt.

1: Ja tror också just att om man far med ett större gång så kan det ofta löna sig att boka så, och då kan man kanske också få nån grupprabatt och kanske sådär skräddarsytt mera, det är kanske lättare än att du ska börja klicka in namnet på 15 personer i nätet själv.

4: O sen måst man oftast boka det i flera omgångar för man kan bara boka för typ 6 personer åt gången på nätet. O sen när man har bokat för dom 6 första så sen ska det ännu finnas platser kvar till resten av gänget och det är inte heller helt säkert.

3: Och sen är det ju just det där med kreditkorts betalning.

Intervjuare: Så för att avsluta detta tema, vilka för- och nackdelar finns det att boka genom direkt kontakt?

2: Nå det att det oftast e dyrare är en nackdel, men man får kanske sådär utförligare information vilket är en fördel.

1: Jo och en annan nackdel kunde vara att det tar mera tid, fast int kanske om du ringer för då kan det till och med vara ännu snabbare än via internet, men att om du sen håller på o planerar på fredag kväll så tänker du att ”Byrån e inte uppe på lördag och söndag, men på måndag kan jag fara dit.” och då finns kanske den där resan inte mera som du ville ha.

4: O sen har jag åtminstone de när ja bokar på nätet att ja funderar att ”Månne jag nu gör allting rätt..?” liksom det finns ju så mycke regler som att namnet ska stå exakt som på passet och sånt att om det far via en resebyrå så då är det ju på deras ansvar och inte ditt eget. Att det är inte ditt fel om de blir någo strul.

1: Ja med den där personliga så e de ju så att du e kanske inte själv ansvarig om det händer något som byrån sku ha borda sköta om.
4: O sen just det där att om man bokar såndär paket med flyg och hotell så då brukar ju det ordas t.ex. skjuts från flyget till hotellet och om man igen själv bokar flyget och hotellet skilt så måst man igen själv börja ta sig fram och det är kanske inte det enklaste alltid när man kommer till en ny plats.

4: Och just när jag har varit på en del golfresor som har vari då gruppresor som vår förening alltid bokar via nån byrå så då är det allti så att dom har hållit sådär jätte god koll på oss att vi är alla med, att alla har vari i tid och att alla får rätt bagage och sådär. Man behöver inte själv tänka så mycket för det är ordnat från byråns sida.

Intervjuare: Så förflyttar vi oss då till elektroniska bokningsverktyg. Hur mycket erfarenhet har ni av att boka online? Har ni gjort det mycket?

1: Mera än att kontakta personligt nog men int har ja nu rest så jätte mycke..

2: Ja de e ju i proportion till hur mycket man reser

4: Flygbiljetter har ja nog boka ganska mycket och nu ska jag göra det snart igen.

3: Jag har nog gjort det en del också, men int någo resor långt bort utan bara till Europa.

Intervjuare: Okej nå vilka för- och nackdelar finns det med online bokning då?

2: Man vet int allti, eller de e lite osäkerhet att har ja nu förstått rätt o nu va det här nu rätt, att man är kanske lite rädd att man mokar.

1: Och det kan nog vara störande om man håller på och bokar och du tror att allt e ok och sen kommer du till slutskede av bokningen och så uppstår det något fel och det finns t.ex. inte sen heller alls platser kvar och så har du gjort det i onödan.

4: Jo och när jag hade det där då jag sku flyga hem via London och byta flygfält så börja ja sen söka på British Airways sidor att hur man ska gå till väga för att göra det, och där hitta ja sen att den absolut minimi tiden man ska räkna med är 3 timmar, och då hade jag 3,5 timmar där emellan, och att Londons flygfält är ju inte dom minsta precis och det finns så mycket som kan gå fel, och jag hade tur och hann med den bussen som just for då jag kom dit och det var sådär att bara dom första rymdes med så sen blev massor människor bara och stå där, så om jag int sku ha hunnit till den bussen sku jag ha missat mitt flyg.
3: Ja, o tänk om du sku ha märkt det först där i London när du sku ha försökt hitta ditt flygnummer och det int sku ha funnits där. Du sku ju aldrig ha hunnit.

4: Ja, just det.

1: Vi hade också sådär nu när vi åkte till Italien, så då hade vi boka för ganska länge sen dom där biljetterna online då, och printa ut dom. Och där stod det en viss terminal till Blue 1, men dom bytte ju sen terminal så vi va ju helt i fel terminal för vi for till den som stod på biljetten för ingen hade ju meddela om att det hade ändrats, och vi var ju såklart ganska sena så vi hamna sen springa med våra rinkkor dit och hamna fråga där att vart far det där planet i från nu egentligen, och då fick vi veta att dom hade bytt i års- skiftet. Så att kanske om man sku ha boka via nån person så sku dom kanske ha medde- lat om saken så att vi sku ha haft rätt terminal på biljetten.

2: Jo o nu känns det ju lite osäkert att bara knappra in sitt kreditkortsnummer o "Piu, dit för mina pengar!", att kanske man heldre låter nån som e proffs göra det o sådär.

4: Men ofta så måst man ju tyvärr göra de om man ska ha lågprisbiljetter. Men sen har ja just fundera att om jag sku ha missat mitt flyg i London att sku ja ha fått nån ersät- ning för det eller sku jag sen själv ha hamna köpa ett nytt? Att då var ja ju själv ansva- rig.

3: Men det kan ju också gå som åt Kai och Emma när deras flyg var överbokat och då fick dom en natt extra i New York på hotell och sen ännu 500 dollar.

2: Ja då sku man kanske kunna förlåta dom och acceptera situationen.

1: Jag tycker att det kanske är största skillnaden att om det händer nånting. Och också kanske mest det att åker du på en charter resa eller har du själv byggt upp ett paket, för nu kan man ju boka online på Finnmatkats sidor också och då kan man ju känna sig re- lativt trygg.

Intervjuare: Okej för att gå vidare, tycker ni att prisjämförelsesidor har påverkat bokningen online?

3: Jo, fast när jag prova nu senast på vertaa.fi så hade dom ganska lite att erbjuda att ganska lite alternativ.
4: Ja tror jag har bokat alla mina flygbiljetter genom dom.

1: Jag har nog använt mig av kuumat.com som har dom flesta äkkillähtönä som finns, men int nån annan. Att ja brukar nog fara direkt in på sidor som typ ebookers eller sen titta äkkillähtön från Finnmatkats hemsidor.

**Intervjuare:** Okej, så hurdan roll kommer då online bokningen att ha i framtiden?

2: Nu blir de säkert allt vanligare.

1: Det tror jag också.

2: För nu är det kanske då gamla människor som int kan använda internet som int då använder de, men sen när vi blir gamla så kan vi ju antagligen fortfarande använda de, så därför blir det säkert vanligare.

3: Men det måst ändå allti finnas en telefon att ringa till

1: Man kan nog aldrig liksom helt slopa såndän personlig service, att just om det uppstår problem och sånt så kan man ju då inte lösa de online själv.

**Intervjuare:** Så hurudana egenskaper saknar då online bokning i jämförelse med personlig service?

2: Nå det att man int kan fråga frågor direkt o liksom försäkra sig om t.ex. små detaljer som man kanske inte förstod och såndär extra som man kanske int kommer på att fråga.

3: O betalningssättet borde också förbättras, att man inte sku måsta använda kreditkort för många har inte ens det.

2: Det verkar ju som att priset och kvaliteten e nu det som e mot varandra egentligen.

Intervjuare: Så om priset sku vara samma både online och om du bokade via en resebyrå t.ex. via telefon, sku ni då heldre använda det?

1: Kanske jo, men nettin har ändå den fördelen att man kan göra det när som helst och nästan var som helst. För mest tid har man ju kanske på kvällarna eller nätterna eller hur man nu tycker. Och det är så bra när man har alla priser där på ett ställe och så, men nu sku man kanske ändå jo om man sku veta att det är samma pris.
Intervjuare: Så är säkerhet den största issueen med internet?

2: Jo

1: Kanske det och det att man kan bli jätte lätt störd på att sidorna inte funkar som dom ska o att den där bokningen sen kan misslyckas fast du har skrivit alla uppgifter in o de tycker jag att är störande.

Intervju nr: 2

Inspelad 11.11.2009, längd 37 minuter

Intervjuperson 1: Jag är en 24 år gammal flicka, kommer från Ingå och studerar engelska vid Åbo Akademi. Min reserfarenhet, jag har rest ganska mycket och bokat åt mig själv, främst via internet och nu när vi var med klassen på resa till Skottland så gjorde jag också en gruppbockning som var lite annorlunda.

Intervjuperson 2: Jag är också en 24 år gammal flicka och är hemma från Åbo, och jag är studerande vid Novia och håller på med mitt slutarbete som bäst och mina reserfarenheter, nå dom tre senaste som jag kommer ihåg har jag bokat själv och dom två senaste var med klassen men flygbiljetterna bokade vi alla själv och sen den första var då till Paris och då bokade jag också själv via nätet.

Intervjuperson 3: Jag är 26 år gammal (pojke) studerar vid Åbo Akademi och har säkert aldrig i mitt liv tror jag bokat en resa själv så vitt jag kommer ihåg och den senaste resan jag gjorde var på våren till Schweiz och då gjorde jag inte något själv
Intervjuperson 4: Okej, jag är en 23 års gammal flicka, studerar engelska och kommer från Forsby i östra Finland, mellan Borgå och Lovisa, och jag har nog bokat mina senaste resor själv, jag gjorde min språkpraktik i Frankrike och dit så bokade jag själv och efter det har jag också varit på andra ställen dit jag bokat själv via nätet.

Intervjuperson 5: Jag är 23 år (flicka) kommer från Pemar studerar engelska för femte året, och i år har jag bokat tre resor, Madrid, Köpenhamn och till Stockholm, alla från internet.

Intervjuperson 6: Jag är 30 år (pojke) och studerar också engelska, dehär jag har varit på två resor inom de senaste två åren som jag har sådär till hälften bokat själv. Dom var till Edinburgh båda, sen har jag också varit till Sverige men det räknas inte för det är inte en riktig resa.

Intervjuare: Okej, då börjar vi med informationssökning då, så om ni ska boka en resa, varifrån söker ni informationen om den här resan och destinationen? Och varför söker du just där?

5: Menar du alltså om destinationen eller?

Intervjuare: Ja, eller flygbiljetter eller vilken som helst information egentligen.

1: Internet, för där kan man lätt jämföra priser, fast jag är ganska dålig på sånt egentligen, jag har aldrig bokat via en sådan sida egentligen.

Intervjuare: Vart brukar ni andra söka?

5: Jag brukar nog googla, det är lättast och snabbast.

3: Som en sån person som inte reser så mycket kollar jag ändå skrämmande mycket upp såndär eftersom jag nog nångång har tänkt börja resa. Och jag gör det via internet eftersom det är så enkelt helt enkelt. Jag har själv aldrig googlat tror jag utan har tittat direkt på alla möjliga vad det nu finns för ”wikin” för resor och sånämnda sittet.

Intervjuare: Har nån av er eller brukar nån av er gå till en resebyrå till ett kontor och frågat om information?
2: Det har aldrig ännu hänt mig, kanske sen när man blir äldre och vill ha mera paket resor så vill man gå till ett kontor, men än så länge tycker jag det är skönt att man själv får välja och söka.

1: Jag har nog varit för den gånge var vi så många som sku åka, vi var 17 personer, så då gick jag till en resebyrå.

6: Jag och min sambo har nog också varit, så att vi har kolla färdigt vart vi vill och sen har vi fart till kontoret för det är nog på något vis trevligare med folk som sitter där och ger service.

1: Och ibland också så kan informationen på nätet ändra att t.ex. om man har kollat att det skulle gå ett flyg en passlig tid och så nästa dag när man tittar så finns det inte mera där, så då har jag gått och frågat att är flyget liksom fullt eller finns det nån annan anledning varför det inte syns mera.

**Intervjuare: Okej, så vilken informationskälla tycker ni att är pålitligast? Anser ni att den infon ni får från t.ex. internet är pålitlig?**

6: Det beror var på internet.

5: jag brukar nog alltid boka på internet och också varit hel nöjd med det, men sen efteråt så tänker jag nog alltid att borde jag nu ringa ännu och kolla att det nu på riktigt har blivit bokat, men nu har de sen ändå alltid funkt hittills.

4: Jag har också vari med om det att man har bokat någo flyg och allting verkar bra och sen så kommer det mittiallt nån avgift till som man int har veta om och så blir det sen mycket dyrare än vad man fått info om till först.

1: Jag hade också en gång med Ryan Air så att jag hade bokat till en stad och så stod de typ Barcelona fast jag inte ens skulle till Barcelona, men det stod nu bara där för att det där kontoret var där eller nånting sånt, att i såna fall litar man nog kanske mera på det om det finns en person som säger till dig varför det står så.

**Intervjuare: Nå tycker ni att den information ni får från internet är tillräcklig? Eller saknas det något?**

1: Int har jag märkt att det skulle saknas något speciellt.
Intervjuare: Så ni hittar alltid det som ni söker där?

1: Eller jag har nog ibland varit misstänksam om att finns faktiskt alla flyg där, att finns just alla tider där och sånt, men nu borde det väl finnas.

Intervjuare: Okej, ni har säkert alla använt er av Google och andra likande sökmotorer så hur påverkar dom informationssökningen, eller alltså er informationsökning?

3: Ja sku kanske säga på det vise att man vet ju int då man googlar att på vilken nivå, eller liksom om det inte råkar vara något känt företags webb sidor så är det ju lite det när det finns så otroligt mycket på nätet att det är svårt att rangordna allting i nån sorts braighets-grad och veta att är det alls pålitlig information och har det något att göra med det vad man söker.

2: Men nu har det ju underlättat sökning jätte mycket, att om man int vet man något ord betyder eller var nånting finns så kan man bara googla det snabbt och sen vet man.

Intervjuare: Okej, då kan vi gå vidare till distributionskanaler och med det menar jag då såna sätt som företag använder för att sälja och marknadsföra sina varor eller tjänster. Så hur brukar ni oftast boka era resor?

3: Jag som inte har bokat så mycket, så om jag skulle boka så tror jag nog att jag skulle gå helt till en resebyrå och sköta det sådär ansikte mot ansikte, jag är kanske lite sådär pensionärsaktig för jag tycker om att sköta saker och ting sådär face-to-face.

6: Jag har också dedär att ja brukar lite få den känslan att man kanske glömmer något, men om man far till en resebyrå så är det deras fel, om dom glömmer något så kan man stämma dom. ;)

3: Så trygghetskänsla och ”shifting the blame” är bra orsaker att använda sig av personlig service. Att man kan ju hur lätt som helst själv först söka den där infon på nätet och jämföra och sånt, att det tar ju inte länge om man är ”good in the arts of intertubing”, men sen då man faktiskt ska fixa det så är det kiva att gå nånstans personligen och få hjälp med det.

1: Jag tycker bara inte om dom där extra avgifterna som kommer om man bokar på en resebyrå så därför brukar jag nog boka också själv oftast.
Intervjuare: Så vilka faktorer är det då som påverkar ert val av bokningskanal?

5: Nå kanske just pris och tid, att det går så mycket snabbare att själv boka via nätet och sen är det förstås billigare, och så vet man också vad man får tycker jag.

4: Och så är det också ganska lätt att följa på nätet hur dom där priserna går och ändras.

5: Och det är kanske lite lättare att lämna sådär viime tippaan på nätet att man behöver inte boka sådär jätte mycke i förväg om man inte är säker när man ska åka och sånt.

Intervjuare: Okej, nå hur påverkar resans typ ert sätt att boka? Att är det skillnad om man fast bokar en kryssning till Sverige eller en resa till Thailand eller någo sånt?

1: Nu tror jag att det har, fast int vet ja, den längsta resan jag har gjort var då när jag for till USA och då boka ja nog alla flyg och resor inom landet via nätet, men det va nog kanske också därför att jag bokade tillsammans med en annan som absolut tyckte att det sku bokas via internet. Men om man tänker på resans typ som en gruppresa så då tycker jag nog det har för jag sku inte ha velat boka 17 personer resor på internet, jag vet int om det ens går på en gång.

Intervjuare: Men beror det då kanske på hurlant land man e på väg till eller nånting sånt?

6: Jag tror nog det kan bero på det, för om man bokar fast till Sverige och lyckas klåpa till den bokningen så att man hamnar bli i Sverige t.ex. en extra natt så är det kanske inte ett så stort problem men om man blir nånstans i Thailand eller beroende på säkert lite var i Thailand man sku bli, men nånstans där man int kan språket eller någo oroliga- re ställe så sku det nog int vara så roligt.

5: Den enda resan jag faktiskt har haft problem med var då jag sku till Sverige, för då boka jag och sen när jag fick biljetten så stod det någo ”Vironmatka” och då va jag nog sådär att nu stämmer det här inte riktigt och så hamna ja ringa dit o fråga.

Intervjuare: Okej, nå hur brukar ni betala era resor när ni betalar?

6: Ofrivilligt
Intervjuare: Brukar ni använda t.ex. kreditkort? Eller i vissa fall måst man ju göra det men om ni sku ha ett annat val så hur sku ni då betala?

6: Räkning till exempel, bara i yttersta fall kreditkort ju mindre pengar Luottokunta får av mig, desto bättre.

1: Jo just om man bokar via internet så måst man ju nästan alltid betala med Visa, men annars så tycker jag nog också mera om räkning.

Intervjuare: Varför?

1: Jag vet inte, det känns kanske som att man själv har mera kontroll då.

5: Jag tycker nog kanske att det är bäst med Visa, att då är det liksom fixat och allt är betalat.

**Intervjuare: Okej, sen far vi till personlig service, också telefon och e-post räknas då till det inte bara face-to-face kontakt. Så vad betyder personlig service åt er?**

3: Liksom service som är personlig.

1: Jag tycker åtminstone att det är jätte roligt t.ex. på Kilroy här i Åbo att man kan tala svenska och få service på svenska. Och nu påverkar det om man har någo mer kompliserade grejer som man ska fråga, så då är det helt skönt att det finns svensk språkig service. Och då just när vi boka den där gruppresan så då var det ju en längre tid som vi höll på och fixade den resan och vi bokade alla flygbilletter, tågbilletter innanför England och också hostel tog vi via dom, och så blev det så att hon som fixa allt så skicka sen nån dag före vi sku åka att ha en trevlig resa, just för att man hade haft så mycke kontakt och fixat på det så länge, så de va nog kiva.

6: Det är nog bra men personlig service, speciellt om den som ger den där service faktiskt är bra på det och kan sin sak, och tar det sådär att man tycker om det och inte så att jag gör nu det här för att jag måst, och speciellt om man liksom bokar mitt under resan t.ex. flyger till England och där bokar en tågresa så kan det till och med bli en sådär reseupplevelse som det blev för oss då vi var i England och det var sådär lite spännande och roligt, och det sku int ha varit alls lika roligt att boka via internet fast de sku ha bli-vit sådär 20 pund billigare.
Intervjuare: Så, hur viktig är den personliga kontakten vid bokningen av en resa eller är den alls viktig?

3: Jag ska säga att den är det, men jag har aldrig bokat så vad vet jag.

1: Det känns nog så mycket säkra, eller just om man bokar till exempel Ryan Air så har man hela tiden en liten fröss att man inte gjort allt rätt, att ännu på resan dit och till och med resan hem så är man lite nervös att hoppas inget har gått fel. Att om man själv har missat något så är det nog en annan sak att om dom har gjort det så man litar kanske mera på det där att om man bokar via en person att allt ska vara rätt, så på det vise är den nog viktig.

6: Ja dom ska ju veta vad dom gör för dom jobbar med det att själv behöver man ju inte egentligen veta något, att bara man vet var strömknappen är på datorn så kan man ju börja titta och sen går det lätt att man klåpar till det, så det kan nog vara jätte bra med den där personliga servicen.

3: Men det är nog bra att veta ens så mycket att man vet ungefär vad det är som dom som jobbar på en reserbyrå ska veta. Så att dom inte kan strila en i linsen eller så och erbjuder något paketresa till Thailand när man egentligen ska till Indonésien och sitta i en hängmatta i två månader. Så på det vise måst man nog veta nånting.

1: Eller sådär att dom inte sen bjuder en massa till något hotell och sådär, om man har tittat att det blir billigare att boka själv så är det ju bra och då sparar man pengar.

6: Ja så länge som det inte blir nån sådär telefonförsäljare grej att ”Ta nu det här på och det här och dethär” eller nån Tv shop ”uskomaton tarjous, eikä siinä vielä kaikki!”.

3: Så länge dom inte använder ens förnamn som vart tredje ord så e de helt bra.

Intervjuare: Okej, så hur mycket mer är ni färdiga att betala för att få personlig service, eller är ni alls?

5: Ja ska nog inte betala något för det.

4: Ja ska nog säga samma, eller det har ju gått bra hittills att boka själv så.

2: Jo, samma, att lyckas man med det en gång så då kan man nog det.
6: Ja ska nog betala för det, för om jag nu sitter där och plågar en människa med mina frågor i fem minuter så då borde det ju vara jag som betalar den personens fem minuters lön i princip, och det är inte så mycket.

1: Ja ska nog också säga det att fast jag själv bokar ganska mycket via internet så ska jag inte villa att det blir så att alla resor måst bokas via internet.

5: Nå, men jus nu när man e studeranden och lite sådär fattig, men ja vet int, kanske sen när jag är äldre så börjar jag sen gå till resebyråer istället, men för tillfället är det bra såhär.

6: Men det är nog bra att båda alternativen finns.

2: Mmm, precis.

3: Jo, det tycker jag också.

**Intervjuare: Hur påverkar teknologins utveckling på behovet av personlig service?**

6: Nå man kan ju säga så att internet har ju nog haft stor inverkan på det här dom senaste årtionden men hur den kommer att göra det i framtiden så vet man ju int eftersom man int vet hur internet kommer att utvecklas och hurdana andra former av teknologi det kommer att komma sen. Men, ja int vet jag, nu påverkar den ju på någo sätt, den har ju minskat behovet av personlig service hittills i alla fall.

3: Jo men ja ska nog säga att fast internet har revolutionerat mycket så ska ju jag säga att den helt har tagit bort det här behovet, ja menar så snabbt går int teknologin framåt åtminstone, speciellt på internet händer det int sådär speciellt mycket alls, att int tror jag att det kommer att hända någo drastiskt sådär mittialls som ska göra personlig service onödigt, det tror jag int.

5: Men till och med min mamma har börjat boka på nätet och hon kan inte ens skicka ett SMS så det tycker jag nog är utveckling att hon har också märkt hur lätt det går.

1: Jag är också förvånad för min mamma har också börjat boka på nätet.

**Intervjuare: Okej, så det där, kommer den här personliga servicen alls att behövas i framtiden och på vilket sätt?**
3: Ja jag tror nog att den kommer att behövas och på ganska samma sätt som nu, den kommer int att försvinna eller borde i allfall int göra det.

6: Så länge som vi lever så behövs den nog, men va den situation e om 1000 år så vet man ju int.

5: Ja, och jag tror att om man vill ha nånting mera lyxigt eller sådär finare så då går man nog gärna och talar med nån.

1: Jag tror också att man väntar med av den där personliga servicen eftersom den blir mera sådär ovanlig och eftersom man betalar för den väntar man sig att den ska vara ännu bättre tror jag.

Intervjuare: Om du nån gång har bokat via personlig service så vad har fått dig att gå dit och boka? Eller ringa eller maila? Istället för att använda internet t.ex.?

6: Samma som tidigare, att shifting the blame och det känns säkrare, det är roligare och det är trevligt att folk har jobb.

1: Just om man e liksom osäker på nånting så då går man hellre dit, int har ja tror jag nånsin ens ringt utan jag har nog alltid gått dit isåfall, men nu går det säkert att ringa också.

Intervjuare: Okej, så vilka för- och nackdelar finns det att boka genom direkt kontakt?

6: Det kostar mera och det är ju en nackdel och det känns säkrare på något sätt så det är nog en fördel.

1: Det tar lite längre tid som också är en nackdel.

6: En del av dom där nackdelarna går ju i princip att få bort också, att man till exempel ser på sakerna i förväg och sen far dit, på det sättet blir det inte heller en känsla att man säljs nånting man int vill ha.

Intervjuare: Okej, så vidare till elektroniska bokningsverktyg. Så hur mycket erfarenhet har ni av att boka online?

4: Ganska mycket.
2: Jo, en hel del nog.

5: Mycket

Intervjuare: Vilka sidor har ni använt för att boka?

1: Ryan Air, Super Saver

2: Kilroy

4: Blue1, Viking Line

5: Finnair, och så finns det väl nånting som heter typ Vertaa.fi eller någo sånt.

6: Jag har hyrt en lägenhet från en sida som hette Edinburgh homes. Det hittar jag genom att googla efter lägenheter i Edinburgh och det här jag fick en massa olika alternativ och jag ploga nu igenom dom och vissa sidor såg ju ut som en fem åring sku ha gjort dom, och det här såg jag på bilder av lägenheterna för att se i hurudant skick dom ungefär var och så känner jag till staden också och visste ungefär hurudana områden det finns och var, och den där sidan va mer i officiella ändan att det var typ nån Edinburgh stad som hyrde ut lägenheten vi sen tog så det verka bra, och det gick bra.

1: Boende har jag typ alltid bokat via hostelworld och det har nog alltid varit bra, fast ofta har dom haft sen billigare priser då man kommit fram, att priserna på nätet har varit dyrare.

5: Jag har använt hotels.com och det har varit bra.

Intervjuare: Vilka för och nackdelar har online bokning då?

4: Det går snabbt vilket är en fördel.

1: Det är sånt som man kan betala genast och sen är det liksom bokat, men oftast om man hittar någo bra priser så borde man ju boka genast för jag är i alla fall alltid rädd att om jag sen går nästa dag och tittar så finns det inte mera där.

Intervjuare: Har nån av er blivit lurade på internet? Typ på pengar eller nånting sånt?
6: Det har inte hänt men eftersom det finns en sån möjlighet så föredrar jag att ta räkning om det är möjligt. Speciellt om man gör det via trådlöst nät, vem som helst kan komma och göra vad som helst.

1: Det var en gång som jag misstänkte det, just då när det stod fel destination på räkningen, att herrigud nu har nån gått och använt mitt kort.

5: Kanske om man har mycket pengar på kontot och hög luottoraja ska ja inte våga, men för tillfället när jag bara har 10 euro på kontot så är jag nog inte orolig.

Intervjuare: Tycker ni att prisjämförelsesidor som t.ex. vertaa.fi har påverkat online bokning? Har ni använt er av dom?

6: Det som jag har märkt att när man försöker kolla på flygpriser, jag har använt till exempel Kilroy och så något annat där vid sidan om, så jag tycker man får helt samma priser i båda, sådär i stort sätt. Att om man fast kollar först på Kilroy och hittar någo pris men så tänker man att hej jag kollar ännu här om det sku vara billigare, och sen får man helt samma svar och det är helt samma flyg och allting är helt samma.

5: Jag tycker att det är kiva om det inte är så noga med när man far, att man kan ändra sig om man vill fara en annan dag istället.

6: Men det är ju möjligt via Kilroy, att du ser där från minsta till största priset.

1: Jag har nog märkt att till exempel vertaa.fi nog e helt bra att jag använde det då jag flög till Dublin att då gav Kilroy till mig ett mycke högre pris och sen när jag titta via det så gav det ett helt annat pris. Men oftast e de ju så att om man flyger till ett relativt populärt och vanligt ställe som fast Paris eller London så har alla så gott som samma priser, att sen för vissa speciella kan det ju finnas billigare att om dom har någo erbjudanden eller nå sånt.

Intervjuare: Mm.. Hurdan roll kommer online bokningen att ha i framtiden?

3: Jag tror den kommer marginellt att växa men int så att det sku ha nån större betydelse, eller att de sku ske någo drastiska förändringar. Det tror ja i alla fall.

6: Den kommer väl och växa ungefär i samma takt som alla mommon och moffan som int kan använda en dator slutar boka resor.
1: Jag tror att dom som bokar mycke nog kommer att hålla sig till att boka online, men bland dom som bokar för första gången eller inte är vana med internet så ökar det nog int säkert från det som det är nu.

3: Det är ju skillnad om man far på nån familjeresa eller om man tar ett fraktplan till Peru, att nu tror jag att såna som nu kanske bokar exklusivt på internet kommer att byta sen i någo skedet när livssituationen ändrar och sådär, när dom ska resa med sina fem barn.

1: Det som jag tycker att om man talar om fast flygbiljetter att flygbolagen sku ha sådär att en viss andel av resans pris sku gå till att bekämpa klimatförändringen eller nånting sånt.

2: Jo, bra ide.

1: Endel undviker ju att flyga så gott dom kan på grund av att det är så dåligt för naturen och åker exempelvis tåg fast de sku vara jätte långt. En min kompis åkte just till Kina med tåg vilket tog 8 dagar. Och han gör också så att om han måst flyga så skänker han 10 % av resans pris till nån välgörenhets organisation. Så att om de sku vara så att det automatisk sku fara från flygpriset så tror jag nog att det sku vara bra för företaget och dess image.

**Intervjuare: Den sista frågan är att hurudana egenskaper saknas från online bokning i jämförelse med att boka via personlig kontakt?**

1: Att man har nån som kollar igenom den där bokningen att man int har moka nånting och sen att man kan ställa frågor.

Intervjuare: Ni tycker alltså att såhän kontor behövs?

3: Jag tycker nog

6: Jo, absolut

1: Och det finns säkert många som gärna vill jobba på såna också.
Intervju nr: 3

Inspelad 11.11.2009, längd 28 minuter + 19 minuter

Intervjuperson 1: Okej, 23 årig flicka från Sjundeå, studerar logopedi på ÅA och jag har då nyligen bokat min resa till Australian via Kilroy.

Intervjuperson 2: Okej, jag är 24 årig flicka, hemma från Dahlsbruk studerar marknadsföring och jag har rest mest inom Europa på senaste tiden.

Intervjuperson 3: 23 år (flicka) hemma från Ingå, studerar företagsekonomi och jag har rest senast helt på egen hand till Kroatien och då bokade vi via internet.

Intervjuperson 4: Jag kommer från Borgå och studerar juridik, är 23 år gammal(flicka) och den här sommaren har jag varit på en jordenrunt- resa som jag bokade från Kilroy.

Intervjuperson 5: Jag är 22 år gammal (flicka) kommer från Borgå och studerar sociologi, jag har just bokat en resa till Japan och Thailand via Kilroy.

Intervjuperson 6: Jag är 23, också från Borgå och studerar marknadsföring och på senaste tiden har jag också rest inom Europa mest och jag i övermorgon till Oslo som jag bokat via internet och så ska jag på samma resa som föregående person alltså till Japan och Thailand via Kilroy.

Intervjuperson 7: 23 år från Ekenäs, studerar logopedi också och senast så har jag varit till Thailand och det var bokat via nettin.

Intervjuare: Okej, så bi börjar med informationssökning, så varifrån söker ni information om en resa som ni ska boka och varför söker ni just därför?

2: Jag är med på Blue 1: s sån här mailinglist, så jag får mail av dom om deras erbjudanden och så kollar jag att om där finns nån ort som jag har orsak att åka till men annars så har man ju då en plats man vill åka till och utgående från det så söker man sen på erbjudanden och försöker hitta dom billigaste priserna, att jag använder ganska mycket Ebookers och Kilroy också.

1: Jag tycker att det som man nu alltid gör först är att man kollar internet.

6: Jo
1: Att före man nu ringer eller går nånstans så kollar man nog alltid internet.

2: Jo samma jag söker nog på internet bara.

6: Jag söker också på Hullut Päivät.

4: Ofta tycker jag också man kollar i tidningar vad dom har för erbjudanden där att t.ex. till Köpenhamn så kan man titta att aijaa Finnair har dit för nå 100€ och sen så jämför man det med Supersaver eller något annat på nätet och tittar om man hittar billigare.

6: Men jag hittar aldrig dom så billig som det står i tidningen.

5: När de e sant.

1: Jo faktiskt.

5: Ja men oftast i veckoslutsupplagor kan dom ha en massa erbjudanden och därifrån bokade vi då vår Dubai resa faktiskt.

1: Alla resebyråer borde ha som dom hade i Australien att mellan 12 och 1 får man resorna billigare.

6: Det har dom nog på Tjäreborg, dom har sådär att på torsdagar har dom två såndäna happy hour och det vad därifrån vi beställde vår Kos resa för nån månad sen. Och det var jätte billigt faktiskt så det var nog bra.

7: Jo Tjäreborg brukar ha jätte bra erbjudanden just där.

Intervjuare: Så ingen av er brukar fara eller annars ta kontakt till något kontor?

6: Jo, alltså nu till vår Japan och Thailand resa när vi inte riktigt visste vart vi ville, vi visste bara att vi ville på en lång resa så vi gick dit och diskutera att vad som är fördelsaktigt på det vise att de sku ha blivit jätte mycket omvägar på det vise som vi hade tänkt från börjar.

5: Och det var helt underbar service, dom hitta oss dom billigaste flygen och berätta till oss vad som lönar sig och att det där borde vi int göra för det blir så mycket dyrare och alltmöjligt och det va nog jätte bra.
4: Det som vi gjorde till vår jordenrunt- resa va att vi bestämde då först att vi sku åka jorden runt, sen så sökte vi och jämförde på nätet och kolla olika resebyråer och fråga om man kan få nån offert och sen eftersom min bror hade bokat via Kilroy så för vi sen också dit och sådär att det här är vår rutt och sen så liksom börja vi diskutera att är det ok, går flygen och sen börja vi diskutera och bestämde oss sen för den där slutrutten. Men att Kilroy var nog den enda platsen vi sen sådär faktiskt for till.

2: Det är väl ganska få byråer som har jorden runt.

4: Jo och dom faktiskt tar reda på saker och hjälper och det var nog faktiskt super service.

1: Jo, då jag sku boka min Australien biljett tror jag att jag faktiskt gick dit in för att jag visste att jag ändå sku köpa den.

4: Men jag tror att desto mera pengar det handlar om och desto längre resa man ska göra så desto viktigare blir den där personliga servicen.

3: Jo

2: Jo, för om det nu är en två hundra euros resa så kanske man inte bryr sig så mycket, att det brukar ju oftast nog vara först sen då de skiter sig som man behöver hjälp.

4: Och också det att vad man ämnar göra där, att om man nu bara ska ha flyg och träffa på nån kompis så behöver man ju int på det sättet heller sådär planera själva resan och då behöver man kanske inte hjälp av nån.

Intervjuare: Okej, så tycker ni eller vilken informationskälla anser ni vara pålitligast? Litar ni sådär på internet till exempel..

2: Nä

5: Jag har varit med och boka via Ryan Air och vi försökte boka till Irland och vi for aldrig sen på den resan för att det var så jävla krotigt. Och det var just sådär att på internet stod det att såhär mycket kostar flygen och så börja vi och boka och så hade vi bokat färdigt och så får vi mail att det kostar sen också såhär och såhär mycket vilket var mycket mer än i början.

3: Men hade ni betalat de?
5: Nä vi hade int, vi sku få det på räkning men sen börja allt kasa på och det blev helt förbannat dyrt så det var inte bra.

1: Jag tycker nångång när jag har titta på Kilroys sidor och har hitta helt jätte billiga flyg men sen när man försöker gå vidare så e det som om dom int på riktigt sku finnas.

6: Jo nå till exempel nu när vi ska till Oslo så e vi fem flickor, och när jag sku boka dom på nätet så hitta vi då till Oslo för 122 € fram och till baka och så tänkte vi att det är ju helt bra pris och sen fanns det inte fem biljetter med det här priset, utan det fanns bara tre, så det va sen helt sjukt jobbigt att först boka vi då för tre personer för 122€ och sen blev dom dyrare för två personer extra och då blev det då någo 150€ för dom två, och så dela vi sen på dom extra kostnaderna, men det var just sådär att för 1 person att boka för fem när det ändrar priser, och hur ska man göra sen och att veta att finns det alls platser kvar när vi har bokat dom där tre, att är det de att det finns bara tre billiga, eller finns det bara tre platser.

1: Ganska modigt att chansa.

6: Jag vet, men vi tänkte att nu finns det ju andra flyg sen. Men det gick ju bra tillslut.

1: Men vad sku det annars kunna vara för informationskälla? Alltså tidningen, det litar man ju nog på.

6: Nä, det litar jag nog minst på.

2: Ja på det viset, att på nätet är det så uppdaterat och dessutom om du vill boka från någo tidningsannonser så kan det ju ta slut på några timmar och du bara int vet de.

1: Jo, och sen tycker jag det borde finnas en sån regel att man ska alltid ha alla skatter och sådänt färdigt räknade i priset, för det kan göra en så stor skillnad sen tillslut. Att dom brukar ofta stå först sen när du har gått in på den där länken för någo pris eller så.

2: Jo att när ja har bokat via både Ryan Air och EasyJet som då båda är sådänahalpis flygbolag, så EasyJet har allt där färdigt i priset medan Ryan Air har sådär att "flyg för 1 euro", och sen kommer ju allt där på sen som man int alltid har räknat med och det blir mycket dyrare. Så jag bokar nog hellre via EasyJet så vet man precis vad det kostar för det inkluderar allt utom om du vill ha annat bagage än handbagage, vilket du kanske inte behöver om du ska på en kortare resa.

**Intervjuare: Okej, så tycker ni att det finns tillräcklig information på nätet, och om det inte finns så vad är det som saknas?**

6: Nå till exempel det där att hur många platser det fann kvar på flyget överhuvudtaget.

1: Jo, faktiskt.

5: Jo det ska man nog gärna veta.

6: Ja dom brukar ju meddela att det finns billiga biljetter men int alls att hur mycket plats det finns kvar.

2: Ja och så får man int heller veta hur många platser det finns till det billiga priset.

6: Och sen så är det oftast också bara vissa datum som dom där billiga priserna är i kraft, så det kanske tydligare i alla fall.

2: Blue1 brukar åtminstone ha ganska bra sådär att vad det kostar olika dagar.

1: Jo det ska nog vara bra sådär att om du vet att du vill resa men du har int så tarkka med dagarna, så att du ska bara kunna säga att vart du vill och så billigt som möjligt och sen ska det komma fram att när det är billigast. Som studerande så har man kanske int så stor skillnad när man far och det är kunnon jobbigt att söka genom alla dagar.

7: Jo, sant

3: Mm, jo.
4: Jag tror att Supersaver har gjort ett försök på det där men ja vet int hur bra det har gått. Men samma också om man int vet helt vart man vill utan bara vill på resa så ska man bara kunna söka på dom billigaste flygen överlag. Att man ska bara sätta fast en viss månad då man vill flyga o sen ska den ge alla dom billigaste flygen.

2: Jo det tycker jag att Blue 1 har att man kan just se vad det kostar varje dag typ under en vecka, att du behöver int gå tillbaka och fylla i alla info på nytt utan det finns många dagar där.

6: Jo på Blue 1 tycker ja att de just kommer sådär att de står datum, o så kan du se en hel veckas priser på olika flyger.

1: Jo, de e faktiskt bra

2: Jo, det tycker ja med

**Intervjuare: Alright, hur tycker ni att sökmotorer, t.ex. Google, har påverkat er informations sökning?**

6: Google, kanske int så jätte mycke

2: Hostell o sånt tittar man kanske mera

4: Fast jag far nog direkt till hostel world om ja ska boka hostel

7: De e kanske mera då före man börjar känna till dom billigare alternativen, att man försöker kanske hitta dom via en sökmotor, men när man redan vet vilka de finns så går man kanske sen rakt till den sidan

1: Ja kan nog ibland söka sådär att ”halvat lennot” och så ser man va de kommer

2: De e sådär, eller det finns ju en sida som heter så dessutom, med det känns kanske inte sådär jätte seriöst, eller jag får int sådär jätte seriös bild av det, att hellre går jag rakt dit som jag vet att funkar, just då e-bookers t.ex. eller Kilroy för ja vet att dom säkert söker upp det billigaste som finns och dom är pålitliga.

5: Och också sådär finska flygbolag eller sidor, så att man slipper och fara från Hesa, eller så, för ofta om man hittar sen någo billigt flyg via nån sida så e man där att ”jätte
kiva” o sen far det också från Stockholm, vilket ju sen också kostar om man ska ta sig dit först.

4: Men man känner nog nästan till dom sökmotorerna som söker direkt flyg med, så man behöver nog int Google som mellanhand där före kanske

2: Jo, jag har sökt nångång på t.ex. Mondo, men det tycks sen ännu sådär re-direct därifrån att sen de priset som dom visar på Mondo kan vara ett helt annat än vad det sen är på flygbolagets sida, o det är sådär att varför skulle jag använda mig av den tjänsten när det ändå i sista hand kanske inte stämmer och gör det bara jobbigare.

5: Men ja tror att vi är alla ganska vana resare, o vi reser och bokar ganska mycket, så om ja int sku ha gjort det så mycket, och vara ovan, så sku jag nog säkert googla ganska mycket, absolut.

1: Jo, och jag tycker nog de e svårt dedär egentligen, för det finns så mycke olika, att fast dom i princip borde söka alla flygbolag, så e man ändå sådär att ”är det här nu billigast”.. Att jag har jätte svårt att lita på det. Och jo, man kan ju jämföra sen men ja tycker att det sku kunna nog vara lite lättare.

7: Ja o det sku kunna finnas en sån tjänst som visar att okej det är billigare att flyga via Frankfurt istället för London, för det finns ju en massa förbindelser som man sku kunna använda sig av som man int har nån aning om, för dom kommer int upp på alla ställen.

6: Det är sant jo

7: Speciellt då alltså om man int gör nån charter resa, utan bara ska ha flygbiljetter och till det billigaste priset möjligt.

**Intervjuare: Okej, så hur brukar ni oftast boka era resor?**

Alla: På internet

6: Jo, nåja men som vi sa så ju dyrare och längre resa, så blir den personliga kontakten viktigare. Att vi gick ju till Kilroy nu när vi sku boka, och för oss var det bra därför för vi fick fråga en massa sådär utöver bara flygbiljetter eftersom det ändå var fråga om ett för oss okänt och exotiskt land. Och just sånt att vi sku nu behöva ett såndär railway-pass i Japan, o så sa hon i Kirloy att hon kan beställa det åt oss via dom. O den servicen
var annars också mycke bredare än bara det där med flyg och dom bokade hotell till oss i Bangkok för dom hade någo kontakter och såntdär som sku ha varit svårare för oss att göra själv. Och det var också jätte billigt, att på ett jätte fint hotell fick vi två nätter för typ 50 euro, och int sku vi själva säkert ha hitta så billigt och bra.


1: Och sen just sådär att om man har bokat det med nån, så man litar på det, för jag är nog alltid lite rädd när man själv bokar att det händer nånting till nätet just när du betalar och sen e man sådär ”shit” att betala jag eller int. Och man själv mokar nånting, att om man fast sku sätta fel datum, för att man på nåvis fast blir blind eller nånting, så då har man ingen annan att skylla på än sig själv, men om de e nån som bokar åt dig så kan du skylla på den, eller då är det dens moka. Eller liksom man kanske kan fixa det ännu, att ”jag har talat med en blond flicka.. osv”.

3: Ja att, om det blir några fel så kan man direkt reda ut det, annars är det ju ett jävla helvete och med dålig tur kan man inte ändra på det mera.

2: Ja o så får man kanske inte pengarna tillbaks.

1: Ja och det är ju lite pinsamt eftersom det då är en själv som har moka.

**Intervjuare: Okej, såa vilka faktorer påverkar ert val av bokningskanal?**

7: Pris

1: Pris, jo

2: Ja börja fundera på det här för jag börja och söka på E-bookers, och jag tror int att jag nänsin ens sökt på Supersaver, för jag söker alltid på E-bookers först. O ibland e jag helt störd på den tjänsten, men jag gör det ändå alltid för jag började med det då jag gick i gymnasiet så det har bara blivit typ en vana.

6: Så vana påverkar ditt val?

2: Jo eller, det att jag alltid har använt E-bookers och har varit nöjd med det.
3: Destinationen påverkar, att e de till Ryssland nänstans till nåt okänt ställe så kanske man sku då gå till någon och boka med en sådan person som vet än själv göra det, det är ju mycke lättare så i det fallet.

1: O just sådär att om man har flera stops, så som ni hade på er jorden runt, så int kan man ju ens riktigt själv börja söka för det sku bara bli rådd och de sku säkert ba bli dyra- re så också .

2: Jo, fixa dom visum åt er också? För de e ju en bra tilläggtjänst.

4: Öö, Australiens visum fixa dom jo.

2: Att ja menar såna greijor har man jätte stor nytta av, att man int själv behöver göra det.

4: Fast mitt namn var sen för långt, så de gick bara delvis att fixa så ja måste sen göra resten själv.

7: Ja tänkte också på det där att hur man ordnar en resa, att om man ordnar till exempel till en förening eller nånting, så går man ju säkert oftast nänstans och bokar istället för att göra det på nettin, för det är ganska svårt att boka åt en större grupp.

2: Och det är ofta så att det kan bli jätte olika priser om man bokar på nätet.

**Intervjuare: Nästa fråga sku då ha varit att hur påverkar resans typ ert sätt att boka? Men det sa ni ju då redan, så hur brukar ni betala era resor? Att om man nu bokar flybilletter nänstans på nätet så måst man ju oftast betala med kredit-kort men om ni sku ha ett annat val, så hur sku ni göra?**

2: Ja det beror ju på var man bokar, men att om man har pengar på konto så kan man ju i vissa fall betala direkt o få det undan, men jag betalar nog oftast med kredit.

6: Jo, för de e nog ganska sällan man kan betala med bankkort

2: När ja boka en gång så var det så att om man betalar med kreditkort så då är det dy- rast, eller nej kanske det fanns någo sätt som var ännu dyrare, men Electron var i alla fall billigast, och så försökte jag betala med det, men det gick int.

1: Men det går int med Electron
2: Alltså där var det ett alternativ, men det gick int sen, int vet jag varför.

1: Men det som jag tycker att såhär som finlandssvensk att ofta om man kan boka med nätbanks koder så finns int Aktia som ett alternativ.

6: Nä, de e det som är jätte jobbigt

3: Det börjar nog komma mera och mera, men i vissa fall går det faktiskt int nä

7: Ja sku nog villa ha på räkning ibland också, för om du fast vet att pengarna kommer att vara i slutet av veckan inne på kontot, men du måst ta de just då för att få det till ett visst pris, men du har int chansen att betala direkt

6: Jo sånt e nog störande

5: Jo faktiskt

2: Kreditkort tycker jag nog är det bästa

5: Jo fast du har som studerande ofta en brukgräns på typ 800€ eller någo sånt, o om du bokar en lite längre resa som kan kost ma t.o.m. flera tusen så har man int sen möjlighet att ta de på kredit. Men vi t.ex. to det på räkning, vår jordenrunt- resa.

2: Men det var ju också för att ni for dit, att så sku ni int säkert ha fått via näte

5: Nä, antagligen int

7: Ja det beror väl lite på, att om man tänker på dom här som t.ex. Tjäreborg resorna till Thailand, så det kommer ju på räkning, men då måst man nog ändå ofta betala nånsorts garanti i förväg.

3: Jo, så är de

1: Jo ja tycker också att då när ja köpte till Australien så måste jag betala typ 300 euro i förväg och sen fick jag själv välja hur mycke och när jag vill betala till näst, och sen sa jag att okej typ efter veckoslutet.

**Intervjuare:** Jo, alright så går vi vidare till personligservice, vad betyder personlig service åt er?
2: Jag tror int att jag någonsin behövt ringa till ett flygbolag, att jag skulle boka om min biljett, via Kilroy, men annars har jag nog aldrig behövt kontakta nån. Att så länge det inte uppstår problem så behöver jag int personlig service.

6: Jag måst nog säga att så bra har nog dom här elektroniska biljetterna fungera att inte är det ofta man behöver personlig service, att ibland är det ju så lätt att man bara knapprar in sitt kreditkortsnummer och så bara kommer det ut en biljett, så enkelt är det.

3: Men nu är det så ändå att då man behöver det så ska man nog kunna få det, att om det är så att nånting sen int funkra o så vidare

6: Ja de måst nog finnas ett sätt att nå nån

1: Mm, men jag är nog sän att jag oftast tycker om att ringa o fråga, att faktiskt ibland e de nog så att jag vill tala med nån och vissa såndäna sidor så finns det inget nummer att ringa till o då får det nog en att tänka att de kanske int sku funkra så som de ska, fast säkert funkar det men man blir lite skeptisk.

3: Service på sitt egna språk tycker jag är ganska viktigt

6: Jo ja måst nog ännu säga det här med Kilroy och personlig service, att det som dom har gjort för vår Asien resa har varit helt super, alltså helt fantastiskt, att alla möjliga saker, dom har skicka hem info och kartor och kort, det här Kilroy travel insurance card, o det ena och det andra. Att det har helt enkelt varit helt ljuvt, alltså personlig service i det här sammanhanget har vari jätte viktigt.

5: Jo, just när vi också ska boka vår jordenruntresa, så vi bestämde ju bara att vi vill åka typ till dom här ställen och sen liksom när vi kom dit så man fick sen diskutera med dom och sen kom vi fram till att, det här kanske inte är det bästa alternativet, att ni sku kunna göra såhär och såhär, för att få samma upplevelser men för ett billigare pris. Och liksom det var nog jätte mycket värta, att om vi skulle bara ha kört på o boka allt på nätet så vi skulle säkert ha betala hur mycket som helst till. Så det var nog säkert värta många många hundratusen euro i pengar.

1: O dom är nog jätte sådär, eller jag är i alla fall jätte nöjd med det här Åbo kontoret, att det är synd att de bara finns i typ Helsingfors och Åbo, att det är ju faktiskt skönt när
det finns i Åbo, att liksom här finns ju en massa studeranden, för att när man går in dit så vet man ju att man får service

6: Och han den där pojken talar också svenska.

1: Jo, och ja tycker att man får lite en sändär känsla att man inte ens har bråttom därifrån, utan att man kan komma dit och sitta och diskutera. För ofta är det lite sådär att du tar en nummerlapp o så är det lite brått att säg vad du ska säga snabbt, men dom är sådär att okej du vill ha de såhär o så sitter dom o söker på sin dator tills dom hittar

5: Jo, o dom e själv intresserade också, att ”men såhär sku ni ju kunna göra också” o ger en massor idéer.

1: O det är just sådär att dom erbjuder tilläggstjänster, men dom e int sådär löjliga, eller okej vissa reseförsäkringar kan vara lite överdrivna och skitdyra, men liksom att dom e helt sådär vettiga, att det e int bara för att dom ska gå på plus utan för att det ska hjälpa dig. Och Kilroy education har så att om jag int ska ha farit på utbyte via ÅÅ, så ordnar dom allt ditt utbyte helt gratis, och om du själv betalar terminsavgiften, så hjälper dom dig att ansöka o sätta ditt betyg till det språk som det ska vara på, och fixar just en massa annat för dom räknar väl ut att du köper flyget sen via dom, att därför gör dom det gratis. Men vet du, allt helt gratis, så jag har varit på flera olika informationstillfällen om att studera i Australien och då har dom varit sådär jätte personliga att jag har skickat mail och frågat om infotillfällen, så har dom svarat sådär att ”Hej Michaela, att nästa gång talar vi om det och det, osv.” o det hjälpte mig jätte mycket eftersom hon som skötte de från ÅÅ var på mammaledighet och int hade möjlighet på samma sätt att hjälpa.

6: Men det var det som jag tänkte säga här att nuförtiden tror ja int att personlig service ändå är lika viktigt som förut, för jag kommer ihåg när man var liten och sku på nån charter-resa så hade vi den där resekatalogen vart vi kolla och så for man med mamma till någo kontor, för int fanns det ju ens möjlighet att boka online.

2: Ja, och när man bodde på landet så gick man till R-Kiosken efter en katalog, o så satt man hemma o bläddra och så fick man ringa och beställa.

5: Jag älskar dom där katalogerna, jag får nog hem dom ännu.
1: Vi hade int R-kiosk i Sjundeå, så man måste ringa och beställa kanske..

2: Så gjorde vi nog tror jag.

**Intervjuare:** Okej, hur mycket mer är ni färdiga att betala för att få personlig service eller är ni alls?

2: Nä

6: Int så hemst mycke nå

5: Nä

6: Jag använder det i såna sammanhang att de ska bli billigare, gällande just långa resor och såhär

2: Men just vanliga flygbiljetter som man kan boka på nätet, så är nog svaret nej.

7: På en del ställen får man ju nettialennus också

6: Ja vill nog att den ska finnas där att man kan kontakta om det behövs

4: Men int vill man kanske betala ändå

3: Man betalar tillräckligt ren för själva resan

**Intervjuare:** Okej, så hur påverkar teknologins utveckling på behovet av personlig service?

6: Mycket

2: Mycket, jo

5: Ja nu minskar ju den förstås.

1: Absolut, fast nåja o andra sidan så kan den ju nog kanske öka också för att man i något skede ser det där guldkornet där att hur viktigt det egentligen är.

6: Jo, nu är det viktigt nog sku jag säga.

5: I lätta bokningar att om man bara vill ha flyg eller bokar hotell eller sådär så då behöver man nog int de.
1: Och nu är det ju praktiskare på det viset att om du bokar via telefon fast så måst du sen få alla papper och biljetter hemskickade som då kostar, plus att det tar tid, och nu är det ju också jätte skönt att kunna göra allt bara hemifrån helt när man vill.

**Intervjuare: Kommer den personliga servicen att behövas i framtiden och på vilket sätt?**

6: Jo, om man har problem med nånting

2: Jo, de e allti de

6: Alltså att i framtiden kanske ingen behöver boka genom personlig service alls, utan det är bara där som backup

5: Jo, men ja måst nog ändå igen säga det här, att desto längre resa, desto mera pengar det är inblandat, ju krängligare de blir och om det är flera etapper osv, så behövs nog persolig kontakt absolut.

6: Ja men kanske internet utvecklas så mycke i framtiden att man int behöver någo människor mera, för det har utvecklats redan så mycke, och det går så behandligt det här, att månne det nu int ännu fortsätter utvecklas.

1: Men det behövs nog för äldre människor, alltså på riktigt.

2: Men snart är det vi som är dom äldre människorna, och vi kan ju använda internet.

1: Nå men nu kommer vi att bli pöpiga i någo skede och int hänger vi sen med i ungdomarnas svängar.

6: Vi hyr nån som bokar åt oss.

7: Ja tror nog att ju mer krav man har, desto mera behöver man den personliga servicen.

1: Kanske sen också när man har barn, sen är det ofta sådär att barnen får ofta åka gratis eller till halva priset, så det kan vara jätte stor skillnad på priser, att om du t.ex. tar fyra skilda personer eller två vuxna och två barn, och barnen är gratis, så kan det ju vara jätte stora skillnader. Att då tror jag det kan vara jobbigare via nätet, att då vill man kanske gå till ett kontor eller tala med nån.
5: Men ja måst nog säga att vi som nu är här så reser ju faktiskt jätte mycket, så vissa saker är självklara för oss. Att folk som int gör de så är ju personlig service jätte viktigt.

2: Man blir ju van när man gör det ofta. Du blir van med den tanken att du behöver int prata med nån.


**Intervjuare: Vad har fått dig att boka via personlig service tidigare?**

1: Nå jag är nog jätte såhär att om det är nån trevlig människa så blir ja ganska sådär lätt påverkad. Alltså just t.ex. på Kilroy så är ju dom som jobbar där trevliga och dom är sådär unga och fräscha och det är kiva att gå dit. Att om där sku sitta ett gång gamla sura käringar o dom sku vara sådär som vi redan tala så sku man fär lite en känsla att dom int e alls intresserade o int är det kiva att gå dit då. O att just om man kan få servisen på sitt egna språk påverkar jätte mycket och sen att om dom är sådär unga och man ser att dom faktiskt engagerar sig, och man ser att dom int liksom själv vill vinna på det utan är intresserade av att göra resan bra för dig.

5: Jo det är helt sant. O just där på Åbo kontoret när vi var och tala så märkte man nog att dom har vari till en massa platser och dom kunde berätta från personliga erfarenheter att ”Vänta hon har vari där, vänta så hämtar ja henne” o så sökte dom nån som kunde berätta hur det hade varit där o sånt. O det var helt jätte bra att dom kunde säga att vad som är värt att se o vad som kanske inte är det.

7: När ja boka min första södern resa så då för vi nog till något sånt där kontor för då visste man inte så mycke om att boka eller om internet.

6: Det är säkert just det där om man är ovan

2: Jag är lite förvånad att sådana Aurinkomatkat eller Tjäreborg fortfarande har kontor, att hur kan dom ännu klara sig så bra...

1: Min mamma sku nog aldrig kunna boka en resa på nätet, det är jag säker på

3: Pappa gör det och det är nog underligt hur han klarar av det.

6: Mamma bokar bara via internet
1: Jo det sku min pappa också kunna hur bra som helst, men int mamma.

**Intervjuare: Vilka för och nackdelar finns det med att boka genom direkt kontakt?**

4: Det att om man int är säker på dom olika alternativen så får man i alla fall klarhet att vilka alternativ man över huvudtaget har och sen får man klart välja då vilka för och nackdelar det finns med dom, att det är svårt att jämföra på nätet än om nån berättar det för en. Plus som du just sa att dom som jobbar på Kilroy har varit till dom här olika ställen och kan därför berätta, och du får veta hur dantu det har varit genom deras egna erfarenheter.

6: Men det är nog behändigt att boka på nätet

5: Nackdelen är det att det kan oftast kostta mera

2: Och nackdelen för mig är att jag måst gå dit, fast jag sku kunna göra det själv hemma fast klockan fyra på natten när ja kommer hem från baren, om jag nu sku få för mig att göra det just då.

1: Och sen kan det ofta just vara stängt när man ska gå dit och sen kan man då hamna vänta fast till måndag för att det öppnar

5: Int tycker jag att det brukar kostta mera, eller int tycker jag att jag har betala någo extra nånsin

4: De e ju kanske just om dom skickar hem någo biljetter eller annat så kan dom sen ta betalt för det. Vad annat kan det nu vara.. Vi betala nog några tior tror jag för att dom planera vår resa åt oss, men det var nog absolut värt det. Det for ju i samma konkurs som allt det där andra...

3: På Viking Line har dom ju på nätet där att om du bokar online kostar det så och så myckte och gör du det via telefon så lägger vi till 5 euro serviceavgift.

2: Jo också om man vill betala resan först vid hamnen så kostar det 5 euro mera.

1: Det där e ju nog lite fräckt sådär till exempel just för äldre människor
6: Ja, kanske dom sen tänker så att "Okej jag bokar int då, för jag vet int om jag gör rätt"

3: Det e som om dom int sku ville hjälpa, att som om dom sku ville få bort det där med kundkontakt.

7: Ja för just med Viking line så måst du ju ändå gå till disken och visa din lapp, att va har det nu för skillnad om du betalar i samma veva. Det tycker jag är lite dumt nog.

Intervjuare: Okej, hur mycket erfarenhet har ni av att boka online?

Alla: Mycket!

Intervjuare: Är det någon som aldrig har gjort det? Nehe.

1: Nå ja har nog int boka någo jätte långa resor, att det är just sådär Sverige eller inrikes i Australien, men inga sådär långa resor.

5: Det här e ganska hc, men jag boka till USA med fyra barn som int ens var mina. Fyra barn från olika familjer och det gick hur bra som helst, fast USA är sådär hysterisk med såna greijor.

7: Fundera dom månne att kidnappar du ungarna eller vad är det här

Intervjuare: Okej, vilka för och nackdelar finns det med online-bokning då?

2: Jag hittar inte så mycket nackdelar med det egentligen, då sku jag int använda det.

6: Nackdelarna är väl det att det ibland kan vara svårt att hitta exakt det man söker

1: Jag tycker ibland att det finns så mycket där att det just blir svårt att hitta, sen det där att om det händer någo åt din nätanslutning, att det behöver bara vara nå litet att din kotakt går av, som det alltid ibland kan göra.

2: Int om du har fast anslutning

7: Men nu kan ju sidan fast stärva

4: Ja, sånt kan hända
1: Ja, o så står det ibland att klicka en gång för det kan ta en stund, och sen kan något mokun klicka ändå två gånger för att det tar länge, och t.ex. min kompis råka ut för det att det bröts och så gick de sen så att hon betala det två gånger i misstag, just för att det hade stärva.

6: Men nu får man ju tibaks dom pengarna

1: Jo, men det blir ju nog ganska mycket extra jobb

6: Jo det blir det ju, sant

2: Men i det fallet så tycker jag det var hennes fel, för hon klicka ju två gånger

3: Jag tycker i alla fall att det är mera risker om man bokar online. Och för oss som är vana med internet så är det ju lätt men för dom som är ovana kan det säkert vara jätte svårt att hitta det man vill ha.

5: Men ja måst nog säga att det finns nog int nånting som internet ska ha som jag ska tvivla på


5: Jo Ryan Air är liiite suspikt.

1: Vissa människor tycker nog inte om att skriva sitt kreditkortnummer ut på internet, att jag har nog int själv på det vise svårt med det, men jag vet många som int riktigt litar på det.

6: Jag tänker nog på det varje gång jag gör det, men sen gör jag det ändå.

1: Men det kan jag nog tänka mig att många inte tycker om med online bokning.


1: Det var min värsta dag.

5: Nä men det underlättar nog massor.
7: Men jag tycker nog i vissa fall att man kan bli lite osäker att har nu resan faktiskt bli-vit bokad, att int har jag väl gjort fel. Att det var jag med om nu när jag sku boka tåg biljetter från SJ i Sverige. Att jag hamna till sist be min kompis som bor i Sverige gå och boka för det bara int funkade. Det på nå vis tog pengar från konto o skicka tillbaka det, drog pengar från konto och skicka tillbaks igen o så vidare. Jag tror hon gjorde det åtta gånger under samma dag och fick int ändå den där biljetten bokad. O då var man nog sådär att ”Gud ändå, ska de vara så svårt!!”

2: Blue1 har till exempel börja med det att dom skickar direkt mail att ”Din betalning är bekräftad och du har en garanterad resa” eller någo i den stilen att det är int sådär att man måst bli o vänta eller någo, och det är helt jätte bra.

4. Ja, för att undvika såndänt så borde dom ju skriva ut med stort att klicka bara en gång.

7: Eller sen att det helt enkelt bara sku gå att klicka en gång, det sku ju vara mycket bättre.

1: Men det som är nog också, att det är nog jätte bra att dom skickar såndänt mail, för alla gör int det och jag blir helt stressad när det står att ”printa ut sidan” o så blir man sådär att ja har ingen printer!!

6: Men om man bokar fast kryssning så får man ju en kod och sen ska man skriva upp den och man behöver int printa eller någo.

4: Men tänk om man int har penna o papper?

6: Nå då har man nog telefonen som man skriver upp i.

**Intervjuare: Hur tycker ni att prisjämförelsesidor har påverkat bokning online?**

5: Jag tycker dom är ganska dåliga. Jo, Super Saver e en av dom, och det är mega-shait!

4: Jag tycker dom är ganska bra, då får man en bild om vad det ska kosta.

2: Jag säger: E-bookers!

5: Vi boka vår Ibiza-resa via SuperSaver och det vara bara skit.
4: Ja tycker nog att om man inte sen bokar via den där sökmotorn så ser man ju då prisnivån.

5: Jo, det är bra

3: Jo, det tycker jag me

2: Jag brukar göra så att jag kollar dom vanliga som då E-bookers, och så ser jag då vilket flygbolag som är billigast, o så går jag o bokar det via deras sidor.

5: Jo, så gör jag också, man ska nog inte boka via dom där sidorna, usch. Vi hamna ju till Sverige och inte till Finland när vi flög hem då.

2: Ja, men ja har nog varit med om att det har varit billigare via e-bookers än via SAS till exempel.

1: Men det är nog jäte bra för att man får en sådan överblick liksom vad det typ kostar.

Intervjuare: Okej, nå hurdan roll kommer online bokningar att ha i framtiden?

3: Större och större

6: Mm, det tror jag också. Som jag sa så tror jag att den där personliga servicen sen bara blir en backup att om nånting går fel. Fast int vet ja, det sku i alla fall inte förvåna mig.

1: Nu är det ju redan jäte många som har så.

6: Exakt

7: Åtminstone inte i mindre städer som för det första inte kanske har kontor och kanske inte på samma sätt pengar att kasta ut, men sen i större städer där man kanske har mera pengar att göra av med, så föredrar man sen personlig service.

5: Men det ska nog finnas möjligheten att få tala med en riktig människa, fast sen bara i telefon

3: Jo, ifall något händer, ifall man nu fast bryter båda benen och behöver boka om eller något.

7: Eller om man inte har tillgång till internet just då så kan man ringa istället.
Intervjuare: Sista frågan, hurdana egenskaper saknar online bokning i jämförelse med bokning genom personlig service?

7: Bättre jämförelsemöjligheter av destinationer

1: Jag tycker att det var en bra idé det där med att man ska kunna se att när man kan flyga som billigast, att personligen ska jag behöva en såndän knapp att ”Jag behöver till solen så billig som möjligt, inom fem månader” Klick!

5: Jo, det ska vara super

1: För det är också svårt att välja destinationen för inte har jag så stor skillnad vart jag ska fara

3: Det finns så mycket att utveckla i dom där sidorna ännu

4: Kanske mera sådär att ”vad förväntar du dig av resan?” Så kan man välja action, skid, sommar, fest osv.

2: Lite sådär har dom på Tjäreborgs sidor nog

5: Det har nog Kilroy också lite att vill du göra mycket fysiskt och äventyrligt eller vara i storstäder eller annat.

6: Men just sådär om man tar fast skidsemester så ska de kunna komma allt som finns sådär i prisordning, att just alla nordiska, Åre o såna, ända till Alperna eller Japan för det finns en massa som man inte ens vet om, att alla alternativ ska komma upp om kriterierna bara ska vara skidresa.

4: Eller sen ska man klicka på billigast, o sen ska de komma dom tie billigaste alternativen dom har.

Intervjuare: Har ni några slutord här som avslutning?

1: Kilroy Travels jätte bra!! Man bli nervös när man snart blir färdig och gammal dessutom och får inte sen mera samma juttun från do.

6: Nå men jag tycker jätte mycket om Kilroy och det som dom erbjuder och deras personal också här i Åbo i alla fall. Att om jag ska gå nånstans o sitta o tala med nån och få personlig service så ska ja int gå nån annanstans än till Kilroy.
2: Nä det är sant

4: Jag tycker också om det att fast dom ordnar liksom långa resor så har dom ett sånt rykte att det är förmånligt så man tänker int ens på att gå till någo annat som nå Kaleva Travels eller sånt, för det bara ropar serviceavgifter och dyrt!

5: Jag litar nog ganska blint på Kilroy, att jag brukar ibland jämföra men nog int så mycke, att nu när vi boka till Japan så for vi bara dit och jämförde inget och lite helt blint på dom. Men dom skötte sig nog, att man har int haft orsak att tvivla på dom hel-ler.

4: Bland ungdomar har nog lite en såndär monopol ställning just via sitt rykte, men dom lever nog upp till det så på det viset gör det ingenting att ingen av oss hade ju så gott som inget illa att säga om dom.

1: Jo, de biljetten som jag hade var jätte bra, att fast jag int visste när jag sku komma hem o sen fick jag bli i Hong Kong hur länge jag ville, och det gick hur lätt som helst att ändra på den o så vidare.

Intervju nr: 4

Inspelad 8.12.2009, längd 29 min


Intervjuperson 2: Olen 22 vuotias, opiskelen sosiaalialaa ja olen Kirkkonummelta kotoisin. Viimeisin matka oli Kroatioaan jonka varasin netin kautta.

Intervjuperson 3: Olen Helsingistä, ikää 24 vuotta, opiskelen vaatturiksi tällä hetkellä ja viimeisin matkani on New York jonka itse varasin netistä.

Intervjuare: Eli ensimmäisenä teemanä on tiedonhaku, eli jos haette tietoa jostain matkasta jolle haluaisitte lähteä, niin mistä haette tietoa ja miksi juuri sieltä?
1: Google ja sitten jotkut nämä Tjäreborg ja Finnmatkat ja sitten E-bookersit sun muut, ja lähinnä niitä hintoja vertailen

2: Hintavertailua ja ehkä jotain tietoa matkakohteesta jos se on uusi paikka, netin kautta kanssa

3: Enemmän se on se hinta, että periaatteessa jos halvalla pääsee johonkin niin sitten voi varattuaan ottaa selvää enemmän että mihin on oikeen menossa, jos se just on uusi paikka. Ja tota Googlen kautta mut kaikista kivointa on ehkä mennä paikalle tietämättä mitään.

Intervjuare: Okej, mikä tiedonlähde on teidän mielestänne luotettavin ja minkä takia?

2: Netti

Intervjuare: Eli netti on teidän mielestä luotettava?

1: Netti on kyllä ihan luotettava koska esimerkiksi kirjat voi olla vähän vanhanaikaisia, et en mä lähtis varta vasten hakeen jotain kirjaa joka on vuodelta kivi ja keppi

3: Mun mielestä taas ystävien kokemuksset on kaikista luotettavimpia että tosi paljon lähtee sellasiin paikkoihin joita on suositeltu, eikä ehkä vaan sen suosituksen takia vaan koska on kiva nähdä mitä muut on nähnyt ja siitä pystyy sit keskustelemaan myöhemmin

Intervjuare: Okej, saattekste teidän mielestä tarpeeksi tietoa internetistä?

1: Jo

2: Mun mielestä välttämättä ei, että kyllä aina tulee yllätyksiä paikanpäällä jotenkin

3: Mun mielestä on kyllä kiva voida kysyä ihmiseltä että silleen en mä tiedä jotenkin mä haen eniten netistä kommentteja että mitä ihmiset on sanonut siitä paikasta, en niinkään että mitä siellä on nähtävää, sit se voi tietysti mennä vähän harhaan kun toiset tykkää ja toiset ei, toisilla voi olla huonoja päiviä ja toisilla parempia

Intervjuare: Elikkä minkälaista tietoa sieltä puuttuu?

1: Ehkä jotain paikallisista vähän enemmän et mitä ne tekevät
3: Paikalliselämä kyl munkin mielestä et semmonen et kun se tieto tuodaan julki netissä
niin se on aina periaatteessa et jos joku lukee sen niin sit kaikki haluua tehdä sen saman
joten jos se on jotain paikallisista niin se on ehtinyt jo kulua loppuun kun sä ehdit tehdä
sen ite ja sit se tuntuu sellaselta turistimaiselta

2: Jossain määrin netissä on paikoista vähän semmonen liian hieno kuva jossain niinku
matkayritysten sivuilla esimerkiksi niin annetaan tosi ruusuinen kuva kokonaisuudesta
ja se voi olla sitten jotain ihan muuta todellisuudessa

3: Useinmiten tollasta on just noissa hotellilomissa eli pakettimatkoissa

1: Joo, aivan

**Intervjuare:** Okej, sitten näät jakelukanavat ja varauskanavat, eli kuinka yleensä
varaatte matkoja jos varaatte?

1: Netistä

2: Sama

3: Netistä joo, paitsi että jos on kysymys jostain pitemmästä matkasta, että jos on me-
nossa jonkein maapallon toiselle puolelle niin sitten mielellään henkilökohtaisesti

1: Tai jos menee ryhmänkanssa niin sitten kanssa henkilökohtaisesti

**Intervjuare:** Eli mitkä asiat vaikuttavat vatauskanaván valintaan?

3: Matkan pituus ja ryhmän koko

2: Niin ja ehkä matkan tarkotus

3: Et tarviiks hotellia ja jotain semmosta

2: Niin ja sitten mäkin olen ollut vaihdossa niin se menee sitten vähän eri portaita pitkin
et se ei mee ihan suoraan vaan netistä

1: Niin tai sit matkan kustannus, kyl sekin aina vaikuttaa, et jos on ihan tajuttoman dyy-
ris niin kyllä mä sitten menisin ihan asiakaspalvelijan luo

**Intervjuare:** Kuinka matkan tyyppi vaikuttaa varauskanavan valintaan?
1: No just no jotka jo tuli sanottua eli pituus ja seura ja hinta

Intervjuare: Onko kohteella väliä?

1: No jos menee jonnekin pidemmälle ja uuteen paikkaan josta ei oo ennen kuullu paljoa niin sillon on kiva mennä jonkun luotettavan tahan kautta

3: Et just johonkin Euroopan suurkaupunkeihin voi tosi helposti varata netistä mut sit jos lähtee johonkin Intiaan tai vastaavaan niin on hyvä ehkä tietää vähän enemmän eli just mennä hekilökohtaisesti paikanpäälle

1: Ja lentoyhtiö kanssa vaikuttaa siihen

2: Niin vaikuttaa joo

Intervjuare: No kuinka te yleensä maksatte teidän matkat? Tai miten te haluaisitte maksaa jos teillä olis vaihtoehtoja että onko luottokortti teidän mielestänne ihan jees?

1: Mä en kyllä mieellään maksaa luottokortilla

2: Mielummin maksais kyllä laskulla

3: Mä haluaisin maksaa laskulla mut tosi harvoin sitä saa maksaa niin, eli luotolla mä yleensä maksan

2: Etenkin just netissä niin kaikki on aina luottokortilla

1: Mmm

Intervjuare: Miks se lasku olis kivempi kuin luottokortti?

1: No sitten ainakin tietää että on joku tosite siitä että maksu on mennyt, luottokortilla tuntuu jotenki että ne numerot saattaa vaan hävitä..

2: Ja ylipääätä kun sä syötät sun kortin tiedot internettiin niin sä et tiedä jos ne päättyy väärin käsiin

1: Niimpä
3: Mun mielestä, tai mä oon niinku ärsyttää sekin et jos tilaa postista jotain niin välillä joutuu etukäteen maksaa sen, ja se et lentolippu on vielä niinku paljon kalliimpi ja semmonen isompi juttu

1: Eli mieluiten laskulla ja parissa erässä jos se on joku isompi juttu

**Intervjuare: Okej, sitten tää henkilökohtainen palvelu, eli siihen lasketaan sitten myös asiointitue ja sähköpostitse, elikkä mitä henkilökohtainen palvelu tarkoittaa teille?**

1: No sitä et joku oikeesti perehtyy että mihin kannattaa mennä ja mitä kannattaa nähä ja kertoo vähän omia kokemuksia ja suosittelee reittejä

2: Mulla on tosi vähän kokemusta tosta, mun on hankala vastata

3: Ainakin kun oon järkänny noita ryhmämatkoja niin se on tosi tärkeätä että se joka järjestää mun ryhmälle sen matkan jos meitä on yli kymmenenkin henkilöä niin se tietää mitä suositella ja tietää että jos mä sanon että mulla on pieni budjetin tähän, niin se ei lähe suosittelemmaan mitään niinku tavallaan firman hyväks vaan niinku henkilökohtainen palvelu just mua varten enemmänkin

**Intervjuare: Eli onko se teidän mielestä tärkeätä matkaa varattaessa? Toi henkilökohtainen kontakti.**

1: On se mun mielestä, se niinkun antaa sellaisen luotettavuuden ja turvallisuudentuneen ennen kuin lähtee sinne

3: Mun mielestä se henkilökohtainen kontakti on niin että jos se on niin se on tosi tärkeää että minkälainen se on, eli jos sitä ei ole niin se ei ole niin iso juttu

1: Kunhan saa fiilistä siitä niin se voi vaikuttaa aika paljonkin

3: Eikä sellanen että se jolta kysyy vaan istuu ja tuhahtee että ”taas mun täytyy varata ja vastata kysymyksiin”, se latistaa mun mielestä tunnelmaa

2: Mm, totta

**Intervjuare: Paljonko enemmän olette valmiita maksamaan saadakseen henkilökohtaaista palvelua, vai oletteko ollenkaan?**
1: Oon valmis, mutta sanotaan että 25-50 euroa tai jotain

2: Mä en kyllä oikeestaan ole, koska se yks kerta kun mä olen sitä käyttänyt niin se oli aika huonoa, että se ei mitenkään positiivisesti vaikuttanut tilanteeseen, eli en

3: No mä oon kylä valmis maksamaan siitä, että riippuen matkan pituudesta ja hinnasta, et jos se on niinku vaikka joku prosentuaalinen määärä jossa olis joku raja, että en mä varmaan viittäkympää enempää maksais mutta se et jos mä maksan viisi tonnia mun matkasta niin viiskymppää ei ole paljon siitä palvelusta

1: Mut sillon olis kyllä kiva saada jotain matskuu, et jos menee johonkin konttorin niin kyllä siitä voi maksaa mut sit olis kiva saada just jotain materiaalia että minne mennä ja mitä tehdä, et jos ne vaikka imuttaa netistä jotain infoa niin ei se maksa niille mitään paitsi aikaa

**Intervjuare: Miten teidän mielestänne teknologian kehitys vaikuttaa henkilökohdaisen palvelun tarpeeseen?**

1: Mm.. 

2: Kyllä se ainakin kauemmas sitä vie, just se että kun niin paljon tietoa on itsekin haettavissa, herkästi sitä sitten tekee niin emmnen kun että lähtis kaupungille johonkin konttorin, jos säsaat sen saman kotoolta käsin tai työaikana jopa selvitettyä

1: Niin, vähän riippuu ajasta että onks kiire, niin sit sillä henkilökohdasella palvelulla ei oo niin paljon merkitystä mut sit jos haluaa fiilistä niin sitten ottaa sitä aikaa

3: Mun mielestä taas se poistaa tosi paljon työpaikkoja, ja sit kun sää oikeasti tarvitset sitä ja yrität saada jonkun kiinni niin sulle ei vastata puhelimeen ja sää joudut odottaan, niin sit on ihan sama jos sää joudut odottamaan siellä liikkeessä, että kyllä niitä ihmisiä tulee aina olemaan jotka tarvitsee sen henkilökohdaisen palvelun, ja mulla menee tosi nopeesti fiilis matkatoimistossa jos määjoudun niikud odottamaan pitkään, et sitten mää vaikka vahdian sitä

1: Mm.. Ja sit mää kyllä luulen että jos sitä henkilökohdasta palvelua mainostetetais niin kyllä ihmiset kävisi siellä, et just sen hyötyö pitäis tuoda sitten emmän esille eikä silleen että ”meillä on hienot nettisivut, mene sinne”
**Intervjuare: Tullaanko henkilökohtaista palvelua tarvitsemaan tulevaisuudessa ja millä tavalla?**

1: Tullaan, koska ei kaikki voi tapahtua netin kautta, ja sit myös jotkut kaipaa sitä

2: Ja kaikilla ei välttämättä ole edes nettiä

1: Niin

3: Mun mielestä taas se, että ideaalihan olisi että sen vois vara kummasta vaan eikä siinä hinnassa olisi eroa, että se netti ei olisi sitä palvelumaksua niin paljon halvempi, siis sil-lai että kun netissä se hinta niinku riisutaan pois niistä palvelumaksusta, että se vois olla niinkun sama mutta niinku en mä tiedä, mun mielestä se on hassua että nettihinta ja palveluhinta on niin eri välillä

**Intervjuare: Jos olet joskus varannut matkan henkilökohtaista palvelua käyttäen, niin mikä on saanut sinut valitsemaan juuri sen tavan?**

3: Siis et valitsee sen henkilökohtaisen palvelun?

**Intervjuare: Niin**

1: No mulla on kerran ollut tosi hyvä kokekmus siitä että siitä jää semmonen hyvä fiilis, et se oli tosi hyvä kun ne kerto paljon kaikista jutuista ja sit kun ei ollut itsenäinen varma että minne ja paljon maksaa, et kyl mä katoin netistä sitäkin kun löytyy ok sivuja mutta siellä sitä reittä ei voi valita itse, niinku pidempää, niin se oli vaan helpompaa mennä sitte sinne, et joku ammattilainen etsii mulle halvimman hinnan ettei ite tarvii viettää monta tuntia netissä etsimässä

3: Mä taas tykkäsin siitä, et just jos on semmonen pidempä matka missä on monta py-säkkää niin sitten tota se on paljon helpompaa henkilökohtaisesti ja yleensä ne on niin asiantuntevia että ne niinku voi neuvoo sulle että mistä esimerkiksi kannattaa lentää ja mihin, välittäkseen esim. ruuhkia, odotusaikojia, lennon pituuksia ja tämmöisiä. Et kyl mä oon ollu tyytyväinen jos mä oon saanut sellasta palvelua että joku laatii sen mun puolesta.

2: Mulla oli ehkä sit just huono kokemus siitä että siitä ei niinku ollu mitään apua, että mulla oli niinku lennot hoidettu mutta sitten siellä kohdumaassa niin mulle piti jatko-
palvelut hoitaa ja loppujen lopuks sitä ei oltu hoidettu ja sitten kun mä perille pääsin se aiheutti vähän hämmennystä kuitenkin. Mulle oli lähinnä puhelimitse ja maileilla niinki käyty läpi ja sovittu se palvelu, ja puhelimessa se oli lähinnä just sitä tuhadelua että ”Noh, etkö sä nyt ymmärrä” ja silleen, et sen puolesta niin mä en kyllä pitänyt siitä ol- lenkaan

Intervjuare: Elikkä, mitä hyviä ja huonoja puolia löytyy henkilökohtaisen palvelun kautta varaamisella?

1: Se voi mennä ihan tosi hyvin tai sit se voi mennä aivan puihin, että riippuu ihan henkilökemiasta. Että kyllä siinä asiakaspalvelijana pitäis olla niinku skarppina aina sit kun asiakas tulee, eikä sitten niinku mieti jotain muita juttuja

2: Niin ja sit niinku asiakas odottaa että sieltä saa niinkun parhaainta ja sit se harmittaa jos sä sit myöhemmin löydätkin jotain parempaa

1: Ja siihen meneen maku aika nopeesti ja vaikka sitten vaihtaa firmaa jos saa huonoa palvelua

2: Mm.. 

3: Niin ja tärkeää on se positiivisuus siinä, koska ihmiset jotka menee ostaa matkaa niin ne tuskin on sillä mielillä että ”Harmi kun nyt on pakko lähteä matkalle” vaan ne on silleen että ”Mä oon säästänyt tätä varten ja tämä on mun unelma” ja jos ne ei yhtään eläydy siihen se vaikuttaa tosi negatiivisesti. Että mulla on ollu ittelläni tosi hyviä mutta myös huonoja kokemuksia, ja kun itekin on ollu asiakaspalvelualalla aika kauan ja tie-tää kuinka paljon se voi merkitä. Että tota kyl se niinku on niin että jos sillä on huono päivä sillä työntekijällä niin niin kannattais kyl pysyvä vaan puhelimen tai sähköpostin ääsressä, eikä kasvotusten.

1: Jos on hyvä palvelua niin sitten varmasti tulee myös uudestaan eikä tilaa esimerkiksi just netistä, mutta jos palvelu on huonoa niin sitten varmasti vaihtaa nettiin koska se henkilökohtainen kontakti ei ole tuonut yhtään lisäärvoa

3: Se mitä mäkin oon huomannut että jos menee uudestaan niinku samaan paikkaan niin sitä toivois että se sama asiakaspalvelija olis taas siellä, tai silleen yleensä jos odottaa
siinä jonossa ja näkee että siellä on joku tuttu naama niin miettii et ”kunpa mä pääisin tolle”, ja se antaa semmosen hyvän fiiliksen jos pääsee

Intervjuare: Eli sitten elektroniset varauskanavat, eli kuinka paljon te käytätte online varausta tai kuinka paljon varaatte siis netistä?

1: Kyllä aika paljon silleen yleensä ottaen jos miettii mös muita kun matkoja et esimerkiksi leffalippuja tai muita lippuja. Että kyllä aika paljon itse asiassa.

2: Mulla on kyl melkeen kaikki mahdolliset, pankkipalvelut sun muut kyllä netin kautta, et harvoin tulee lähettystä enää minnekkään paikan päälle

3: No mulla on kyl kaikki tommoset netin kautta, mut jos olis mahdollisuus saada jos sain reali ajassa tai no joku pankki palvelukin niin millon sä ehdit pankkiin 8 ja 16 välillä, siis se on ihan naurettavaa, tai no kylhän jotkut pankit on kauemmin auki mut kuitenkin. Mut siinä mielessä on tosi tärkeätä että joskus kun mä onn varannut netin kautta, tää oli itse asiassa just Kirloyn kautta, niin mä varasin vahingossa väärät päivät ja mä soitin sit heti sinne ja ei kestäny kauaa niin mä sain sit sitä henkilökohtasta palvelua ja ne vaihto sen päivämäärän. Koska tosi usein semmosien firmojen nettisivuja missä ei ole mitään yhteydenotto tietoa niinku puhelinnumeroo niin sä et niinku välttämättä sit pysty perumaan tai muuttamaan tai ihan mitä vaan semmoista. Mut kyllä mä useimmiten varaan netin kautta.

Intervjuare: Mitä hyviä ja huonoja puolia on nettivarauksissa?

1: No hyvä on se että tapahtuu nopeesti, jos se on helpoksi tehty, ja se ei kuluta härveesti rahaa ja niinku aikaa just

2: Toisaalta se ei oo aina niin luotettava, et just kun on isoista summista kyse niin kyllä sitä miettii aina muutamaan otteeseen että kummin kannattaa tehdä.

3: Niin ja sitten mitä mä just tos kuulin viikko sitten, että joku amerikkalainen oli tullut tänne Suomeen niinku kesäks ja varannut netin kautta tai siis vuokrannut netin kautta asunnon minkä oli jo maksanut, niin tota sitä osotetta ei sitten ikinä ollu olemassakaan. Niin se että jos tollasta tapahtuu täällä niin kuinka todennäköistä se on että sitä tapahtuu jossain muualla. Lentoliput on vielä silleen että jos on joku tunnettu lentoyhtiö niin kyl siihen niinku luottaa, mut se et jos sä yksin lähtisit varaan esim just majoitusta niinku
etukäteen, ei välttämättä mikään hyvä hotelli vaan joku pitempiaikanen niin kyllä sitä aina mietit. Että en mä ainakaan välttämättä haluais kaikkia tietojani sinne syöttää ja varsinkaan etukäteen maksaa sitä.

**Intervjuare:** Onko teidän mielestä tämmöiset hakukoneet ja hintavertailusivut, niin onko ne vaikuttanut inernet varauksiin ja millä tavalla?

1: Kyl mä aina katon sieltä mut en mä ikinä osta sieltä, tai siis silleen kyl mä katon millä hinnalla mä voisin saada mut jos se just on joku firma jota ei tunne niin sit se tyssää siihen. Mut kyllä mä aina sieltä kattelen.

2: Mä käytän kanssa hintavertailussa

3: Mä katon kanssa et mihin suuntaan kun kannattas lähtee, et jos mulla on vaikka vapaa pari viikkoo niin sitten mä katon eka niitä hintojia että kannattaaks mun vaikka mennä Afrikkaa tai Aasiaan, mut en mä sitten myöskään ikinä osta suoraan sieltä, käyn vaan kattomassa.

1: Sit voi yrittää saada sen tarjouksen samaan hintaan jostain muualta

3: Semmoselta taholta mitä on vaikka aikasemmin käyttänyt

**Intervjuare:** Millainen rooli nettivarauksilla tulee olemaan tulevaisuudessa? Mitä luulette?

1: No, harmillisen suuri koska yritykset panostaa aika pitkälti niihin, just hakukoineisiin ja kotisivuihin, et ne laittaa paremmin haikki sinne

2: Ja usein on niinku näät ”Halutetssasi lisätietoa lähetä maili tänne tai tänne” et sekin on vähän niinkun käännetty sinne verkkopuolelle

3: Se on mun mielestä aika surullista että enemmän ja enemmän menee netin puolelle koska tota tai siis todennäköisesti about 90% tulee tapahtumaan netissä, mut sit just jos on jotain isoja yrityksiä niin mun mielestä pitäis olla sitten joku avainhenkilö jolle vois soittaa jos on niinku yritysmatkoista kysymys, työmatkoista sun muista et se jotenkin säilyis se asiakaspalvelu siinä. Sit taas yksityishenkilönä niin sen pitäis olla joku kombo, et puolet ja puolet, että sä voit käydä paikanpäällä ja soittaa ja sitten sä saa semmo-
sen henkilön joka tietää ja tuntee sun tapauksen siellä, mutta se että sä todennäköisesti kuitenki hoidat sen netissä

1: Mut mieti mitä kilpauluu jos kaikki siirtyiv nettiin et jos joku tekis vaan henkilökohtaista palvelua ja mainostais sitä ja sit just jos olis joku yhteishenkilö siellä jolle vois soittaa suoraan ja silla olis sit jo sun tiedot siellä

2: Mä suosisin hirveesti enemmän jos olis sellasia enemmän kun esimerkiks Matkames-sut missä on ihmisiä töissä että sä voit kysellä heiltä mut samalla vertaila muiden kanssa jotka on siinä vieressä, et se olis vähän niinkun netti siinä mielestä että pääsis vertai- lemaan mutta siinä kuitenkin sais sen henkilökohtaisen palvelun

1: Niimpä, toi oli aika hyvä

Intervjuare: Eli millaisia ominaisuuksia nettivarauksilta puuttuu verrattuna tähän henkilökohtaiseen palvelualuun?

1: No, just se että sä saisit vaikka laskun myöhemmin tai maksaisit vaikka vasta paikan-pääällä jonkun majoituksen, et niin ei voi monissa nettisivuissa tehdä

3: No mun mielestä siinä jää aina vähän sellanen fiilis että ”Meniköhän se nyt..?”

2: Mmm

3: Ja niinku semmonen epävarmuus, vaikka nykyään kyllä yleensä saa sähköpostiin sen varmennuksen mutta kuitenkin, niinku sä et pärjää ilman sähköpostia ja ilman niitä kortteja sun muita, et se ei itseasiassa ole niin helppoa kun jos s meet paikanpääälle varaa-maan

2: Se on just toi et joka kerta kun sä meet sinne lentokentälle niin sä mietit että ”Kel- paakohan tään e-tiketti nyt…” et joka kerta se jännittää

3: Toi on kyl tosi jännä ja sit kun on lentokentälläkin nykyään että sä voit checkaa ittes itse sisään

2: Niit tai etukäteen

3: Kyl mä ymmärrän että kaikki on peritatteessa halvempaa kun kaikki laitetaan niinku tietokoneisiin, mut sit taas toisaalta että kuinka paljon ihmisiä joutuu tekeen niitä sivuja
että kyllähän siinä joku niinkun rikastuu, et eikähän ne yritykset kuitenkin maksa niille sivun tekijöille saman verran kun ne maksais niitten omille työntekijöille

1: Niin paitsi et ne voi tehdä jostain Kiinasta käsin, ne voi koodaa sieltä

3: No varmaan koodaa joo jostain muualta mut sit kaikki kääntäminen ja kaikki semmonen, et kylhän siitä loppujen lopuksi tulee varmaan aika sama summa..

1: Niin ja netissä on kuitenkin hirveesti semmo jostain sälää, et sä joudut oikeesti kaivamaan niitä tietoja aina välillä

3: Niin ja joskus ne ei päivitä niitä ollenkaan, ja sit on täälä tilanne kun kone jumittuu kesken varauksen.. Et mitä sitten tehdään?

Intervjuare: Et teidän mielestänne kuitenkin sitä tarvitaan, että pystyy saamaan sen palvelun joltain ihmiseltä?

1: Jo, ehdottomasti

2: Kyl se on hyvä olla olemassa varmuuden vuoksi

3: Mun mielestä pitää olla, että kyllä mä joskus varaan joltain SuperSaverilta koska se on halpaa mut ne on yleensä just jotain lyhyempiä kaupunkilomia, mut en lähtis varaanmaan kahden kuukauden lomaa pelkästään netin kautta.

Intervjuare: Eli just Kilroyn tapaiselle yrityksellä on hyvä olla henkilökohtaista palvelua, kun ne just tarjoaa tällaisia esimerkiksi maailmanypärys matkoja?

1: Joo siis aivan ehdottomasti

3: Ja siellä on mun mielestä on vähän pakko olla, että jos mä esimerkiksi oon suunnitellen massa jotain pidempää matkaa niin ei mulla ole mitään muuta paikkaa mihin mä menisin kysymään, koska mun mielestä on hyvä että siellä on ne ihmiset ja sit siellä on se iso kartta siellä seinällä ja sit monet niistä on matkustanut ite ja voi sitten kertoa niistä paikoista. Vaikka itse asiassa niitten nettisivuilla vissin taitaa lukeekkin siitä

2: Niin mä meinasin just sanoa että Kilroylla on tosi hyvät nettisivut, et sieltä löytyy ai-ka paljon just kohdemaatietoja ja semmosta
1: Mun mielestä taas sieltä ei löydy hirveesti kohdemaa tietoa, et siellä on semmonen yks sivu mut ei sit niinku sen enempää. Esimerkiksi ei ole lämpötiloja. Tai sit jos ottais vaikka Brasilia niin vois olla semmonen reitti mitä kannattais ottaa niinku maan sisällä

2: Siel kyl mun mielestä oli viimeks kun mä just kävin kattomassa, kun mä just katoin Etelä Amerikan niin siellä oli aika paljonkin kerrottu

1: Ok, mä en oo käynyt nyt vähään aikaan. Mut kyllä sitä luulis että Kirloy tarvitsis sen että sais henkilökohtasta palvelua koska ne ei kyllä elä millään Lontoon matkoilla, et lähinnä se on ne maailmanpyyys matkat.

3: Nettivaraukset kai kuitenkin on niitten se pää juttu, mut se saattaa johtua siitä että nii-tä asiakaspisteitä ei ole kuin onko se nyt kaks

1: Mut ihan hyvin ne vois soittaa jonkun matkan jälkeen ja kysyä etta ”Miten meni” ja tälleen.

3: Ja just vois sit panostaa siihen puhelin palveluun muualle suomeen jossa ei ole niitä palvelupisteitä.

1: Ja luulis että ne kuitenkin sais enemmän rahaa siitä jos joku menee sinne paikanpäälle ja sanoo et ”hei mä haluisin varata maailmanpyyysmatkan” jos ne sit kertois että ”kyllä sä ehdit käydä myös tuolla, tai tuolla” niin sitten ne sais paljon enemmän massia kun se et jos itse sit vaan valitsis netistä ne pari kohdetta ja that’s it.

**Intervju nr: 5**

**Inspelat 26.1.2010, längd 35 min**

Intervjuperson 1: Älder 22, från Kyrkslätt men bor i Helsingfors, studerar företagsekono-mni på Arcada, reserfarenheter senast var en vecka i Alperna som jag bokade på nätet via en såndän hakukone

Intervjuperson 2: Jag är 23, bor i Helsingfors och studerar företagsekonomi på Arcada, senast var jag till Levi 5 dagar och mamma bokade det via internet
Intervjuperson 3: 25 årig Helsingforsbo, ursprungligen från Karis, studerar företagsekonomi på Arcada och senaste resan var till Amsterdam en vecka som jag bokade via internet men jag kommer inte ihåg hemsidan

Intervjuperson 4: Jag är 22 år och bor i Helsingfors, studerar vård på Arcada. Har senast varit i Thailand och den resan boka min bror på nätet också

Intervjuperson 5: 22 årig Helsingforsbo ursprungligen från Vasa och studerar marknadsföring alltså företagsekonomi på Arcada, senaste resan också till Thailand och det var då fyrans bror som bokade det via internet

Intervjuperson 6: Hej, jag är helt just 21 och min hemort är också Helsingfors och jag studerar medieteknik på Arcada, och senast var vi i London med Ryan Air

Intervjuperson 7: Jo jag är 22, jag är från Helsingfors och studerar företagsekonomi och jag var med nummer 6 till London och det bokade via Ryan Airs hemsidor

Intervjuare: Okej, så börjar vi med informationssökning. Om ni ska fara på en resa så varifrån söker ni information om den här resan?

6: Man ska skriva ”Cheap flights” i Google o så tittar man därifrån

5: Alltså flygen eller resmålet?

Intervjuare: Nå både och egentligen

5: Nå flygen så e de Seat24, för det har jag hört att e de bästa, det är en såndän portal som går igenom en massa olika flygbolag för att hitta de billigaste prisen

4: Och om resmålen får man ju information om av kompisar, och idéer lite överallt ifrån, att int e de nu bara som att man börjar från noll någonsin när man börjar söka

Intervjuare: Så ingen av brukar gå nånstans, typ då en resebyrå eller sånt?

Alla: Nää

5: Det e jobbigt

6: Men vi var nog på Matkamessuna nu, vi tog lite tid på oss och gick runt o fråga

3: Ja sku säga att vertaa.fi e ganska bra
6: Joo eller den där andra veraa som int e vertaa

2: Hintaseuranta?

6: Joo, kanske

3: Intiakeskus ska också vara billigt har jag hört

2: Mm, ja prova de o ringde till Intiakeskus o så var det en utomlänning som svara, han tala brytande finska och så sa han ”Hong Kong maksaa 400 euroa” och ja sa att ”Sehä on aika halpa” ”Plus verot, 300 euroa” ”Eli 700 euroa?” ”Kyllä”

**Intervjuare: Så vilken informationskälla anser ni vara pålitligast och varför?**

1: Ja sku säga kaverina

4: Jo, erfarenheter

6: Menar du i vilket resmål som är bäst eller vilka flyg som är billigast?

Intervju: Nå t.ex. om vi tar resmål, att litar ni t.ex. på internet om ni ser nånting där så litar ni på att det är sant?

5: Jo

6: Jo

1: Åtminstone priserna, men int vet ja om man far på Ryan Airs sidor, så man får nog hålla på o gräva fram dom där priserna

6: Men dom kommer nog ganska bra när där behöver du int hålla på så att du allti går bakåt utan du kan bara ta next, next

4: Men det som är skönt på nettin är att om det plötsligt blir för dyrt så kan man bara skippa det men om det är en person som säger att nu har det blivit lite dyrare så då är det mycket nologare att säga att man int vill ha det, så därför är det skönare att göra det på nettin

5: Men då när jag flög med Ryan Air till Dublin så var det väl så att flyget kosta typ 9,90 och så tänkte jag att ok, skit bra, men sen sto där att ”vill du ha pre-check in så då kostar det 9,90 till” o så tänkte jag att nej, det är helt onödigt o så tryckte jag på next,
men sen sto det att ”du kan inte gå vidare före du har valt pre-check in” o så tog ja det o så sto det nånting att ”vill du ha handbagage så kostar det så o så mycket till” eller någo liknande, o så tänkte ja nå int behöver ja det och tryckte bara vidare, men så kom det igen upp att ”nej, du kan inte fara vidare före du har valt det här”... O det där 9,90 blev sen 60 euro, vilket int heller va så mycke men fan vad jobbigt det var för att komma fram till det, 50 euro verkar vara minimi för Ryan Air fast det står att det kan kosta bara typ 1 euro. Fast sen finns det väl såna som det står ”all in” på och då ska dom priserna väl ha allt i sig, att inget extra kommer på.

7: Hur mycket kosta våra biljetter när vi for till London?

6: Nå det kosta sen när vi fick den där väsken till, eller de kostar ju 20 euro extra om man sätter ner en väska, men från början va de så att dom sku kostta 6 euro och så blev det kanske typ 50 euro per man dit och tillbaka

7: Så det blev också sist o slutligen mycke mera än från början

4: Nå, 50 euro e ju ändå int så mycke

5: Jo men nu e de ju ändå störande att om de nu står 6 euro där o så e de påriktigt 50..

4: Nå jo, du e de ju sant

**Intervjuare:** Nå får ni tillräcklig information från internet? Om inte, så vad är det som saknas därifrån?

6: Jo

2: Nu sku ja säga att man får allt vad man behöver på internet

1: Ja tycker int man får, åtminstone då när vi for till Frankrike, det var med Lufthansa men det var via Budget som vi fixa det, och där sto ingenstans att man sku som skilt checka-in sina snoukkan och först då ringa till någo tyskt nummer och informera att man har extra väskor, o där svara nån då med tysk brytning och det var jätte oklart. Så jag fråga alltså en kompis som jobbar på flygfältet i check in:en och hon berätta att hur man sku göra, ringa dit först o så vidare. Att man borde int behöva fråga nån som jobbar där, utan det borde stå klart och tydligt.
 Det enda ja int har förstått e hur man ska beställa tågbiljetter på nätet, typ från Tyskland till Frankrike, med de kan också bero på att ja int e så bra på tyska, att kanske de int fanns någo fel på själv sidan

4: Då när ja sku boka biljetter till Australien, så då gick jag nog till en office, därför för att det kändes skönt att när de var så dyr grej, o så va det meningen att det sku vara en sånhän flexible ticket o såhör, o ja visste int helt hur man sku fixa det, o då tyckte ja att de kändes jävligt skönt att gå till nån som hoitaa, att man int sen själv försöker o klickar på nettin o sen e man sen int helt säkert om man har lyckats eller int, för det tycker jag att e det enda probleme med nettin, att jag aldrig litar på att jag har gjort rätt.

1: Joo att om man bokar någo för 200 euro, så nu e de lite skillnad att e det de eller en biljett för 1500 euro

2: Om det e sådär klart att du far det datumet och kommer tillbaka det där datumet, då e de ganska lätt att göra på internet. Men just om man vill ha nå flexible eller extra saker så då kan det vara lite jobbigt och då lättare att gå till nån som kan det

5: Eller om man ska byta fligth, så då sku man gärna fråga lite sådär att ”E de här nu helt säkert”, att hellre så att än att man sen e i Bangkok o ska flyga vidare o har sen ock-så moka nånting. Att det att man int kan fråga e dåligt, man kan liksom int försäkra sig om att allt e som de ska

**Intervjuare: Så vidare till distributionskanaler, att hur brukar ni oftast boka era resor?**

2: Internet

7: Jo, samma

4: Jo

5: Förutom båt till typ Sverige, då far ja alltid till kontoret

4: På riktigt, varför det?

3: Då måst du ju betala 5 euro extra

5: Jag far allti o fråga dit att har ni någo erbjudanden så då slipper man oftast billigare
6: Men varför beställer du inte bara på nyhetsbreven rakt till din papperskorg i inboxen, då kan du gå dit o titta när du vill fara o så får du dom erbjudanden därifrån

5: Men de e lättare på nå vis så, för sen e de ändå nån som har en sändan gratis kryssning, o du far på kryssning som du borde komma hem med samma dag, men så blir du av där för det är ändå billigare att ta en kryssning än en enkelresa framåtibaks och så vidare, så int vet ja jag brukar allti få dom billigaste erbjudanden om jag far dit, o dessutom så har Viking Lina sitt kontor på andra sidan vägen från Ekerö Line så dom e så nära varandra att man kan fråga båda o se vilken som är billigare.

Intervjuare: Så vilka faktorer påverkar ert val av bokningskanal?

2: Pris

3: Jo, pris

Intervjuare: Påverkar resans typ?

3: Beroende på hur länge man e påresa, är man en vecka så då vill man också slippa snabbt fram att då betalar så ska vi säga att du sku hamna byta flyg för att spara pengar så betalar jag hellre 50 euro extra för att spara fast 10 timmar på det vise

6: Jo om ja sku veta att jag bara ska fara på en kortare solsemester, så nu sku ja då ta via Tjäreborg eller nån liknande

Intervjuare: Tycker ni då alltså att desto längre man far o desto mera pengar det var inblandat i det hela så far man då hellre till nån och talar då, eller?

4: Jo, jag gör nog det för jag sählar så mycket själv

3: Jag brukar nog aldrig gå

1: Men om det ska vara någo visum o sånt, så om en resebyrå kan göra det samtidigt åt en så då far man ju nog gärna till en sån

6: Om jag har någo problem så brukar jag ringa o int gå dit

7: Men det e också personlig service att tala med nån i telefon
6: Jo, men det e lättare personlig service, så det tycker jag att behövs i alla fall, att man kan ringa till nån om man mokar

**Intervjuare: Så hur burkar ni betala era resor, eller om det finns alternativ så hur betalar ni?**

3: Visa
1: Visa

2: Nettipankki

4: Direkt nettipankki

6: Jo jag också hellre närbank

2: Bara det finns, det e ju många sidor som int har Aktia, o då e de ett problem

3: Betalar man med nettipankki så då kan man int veta att man får sina pengar tillbaka om du blir huijad, för betalar du med Visa och blir huijad så då får du dina pengar tillbaka, för då finns dom på luottotietona

5: Jag betalar med pappas kreditkort

6: Jo, det gör jag också

**Intervjuare: Men känner ni er helt sådär trygga med att knappra in dom där kortnumrorna dit?**

6: Jo, utom att det kom ett fel då på Ryan Airs sidor, så att jag trodde att det tog betalt två gånger, och då hamna jag ringa dit jätte mycket och det kostar massor pengar i minuten, men ja måste ju fixa det för jag trodde att ja hade betalat två gånger för att det kom två gånger nån såhn "Confirmation, thank you for choosing Ryan Air" eller något dität, felmeddelanden o massar konstit

4: Till mig har det påriktigt hänt så att jag faktiskt har betalat två gånger och sen måste jag ringa o sättät dit, o då hade jag då just betalat med pappas visa, men det fixades nog sen så det var på det viset int ett problem till slut men det var nog ändå lite jobbigt

1: Jag peija med Visa vår Alpen-resa åt alla och sen betala dom till mig
5: Men om man bokar typ någo som t.ex. då Ryan Air och betalar det med kort, så då har jag nog alltid en sån känsla att ”om det skiter sig nu, så då får jag nog aldrig mina pengar tillbaka” Greedy bastards. Viking Line e ja int heller så säkert på men Silja Line litar jag nog på att sku ge mina pengar tillbaka om jag int sen sku kunna fara eller någo ditåt.

7: Ja tyckte det va störande då när vi sku boka dom där biljetterna till London så sto det på Ryan Airs sidor att man kunde betala dom med Electron, nå så pröva vi och skrev in alla dom där juttuna o så, o så kom det upp att det går int heller att göra det och sen fick vi 5 euro maksu för det

6: Ja för att vi måste sen försöka på nytt

7: De va någo som dom sa att ”lomake piti lähetätä uudestaan” så därför kostar de sen 5 euro extra

2: Huijausta

4: Men Electron fungerar ju int som ett kreditkort.. Så int borde det då stå där att det går

Intervjuare: Personlig service, så vad betyder personlig service åt er?

6: Du sa att det var när man ringer

2: Då när man talar med nån

5: Jag tycker det är sådär att dom ska kunna fixa grejer utan att ta extra betalt, att just om man måst boka om eller nåting sånt, då ska de vara sådär kiva att dom fixar det o det ska inte behöva kostar en massa extra

4: Det att man int ens ska behöva fråga allting utan dom ska veta vad som kan vara viktigt info just för mig, eller då uppskattar man det om dom kan ge sån info som man kanske int ännu själv har fatta att man kanske behöver

1: Personlig service kan ju till och med också förstöra hela resan, om den är dålig, att om människan e bara helt sur o så då kan det lätt bli så att man tappar fiilis

4: Och så kan man nog brainwashas också ganska ordentligt om nån e jätte sådär övertygande så blir man helt sådär ”jo jo jo” o sen när man talar med andra som har gjort det
så märker man plötsligt att det inte kanske sen heller va så bra juttu, att man blir ganska påverkad om man e o pratar, alltså om man e o pratar med nån så blir man ganska långt påverkad av dens åsikter

**Intervjuare:** Så anser ni att det är viktigt att man kan få personlig service, eller att det finns en sån möjlighet, när man bokar en resa?

1: Jag tycker nog att det är kiva att det finns

6: Mm, om man behöver det sen

5: Jag brukar int behöva det så mycket, men det ska nog gå att få den ändå tycker jag

6: Jag brukar nog ganska ofta ringa faktiskt

7: Men sen kan man ofta hamna i telefonkö

6: Jo, de e sant

**Intervjuare:** Är ni färdiga att betala mera för att få personlig service?

3: Absolut inte

2: Nä

7: Nä

6: Bara på telefonräkningen för det märker man int just då

5: Ja e nog lite sådär att om det ska gå att göra på näte så då känns det fel att måsta betala 5 euro extra om man tar kontakt personligen. Att då kan man nog hålla på ganska länge på nätet i stället för att spara den där 5 euron.

1: Jo men är det sen sån service som int går att få på nätet så då kanske man nog kan betala för den lite extra, men int mycke

4: Men här e igen den här Australien juttun att när ja nu betala väl 1300 euro allt som allt för det så då spela det int så stor roll att det kanske var lite dyrare än va det sku ha varit om jag själv sku ha boka på nettin, för då visste jag att allt var ok och kunde känns mig trygg. Att det var den där säkerheten, att dom vet vad dom håller på med och jag vet
kanske inte och då betalar jag kanske lite mera för att få den servicen, men jag tyckte absolut det var värt det.

Intervjuare: Tror ni att ni nångång i framtiden kommer att vara färdiga att betala, sen när ni kanske har barn eller nånting?

1: När man blir gammal och tekniken har gått framåt så då kanske man blir färdig nog att betala lite mera

5: Alltså ja sku nog gärna köpa fast alla mina resor på kontor, men det e just det när det finns domhär nätportalerna just som Seat24, som man liksom kan se flera alternativ i, att int börjar man ju springa runt i stan o jämföra o be om offerter o börja köa där, när det kan gå på en halv minut på näte vart du skriver varifrån o vart du ska

7: Om jag i någo skede sku ha pengar så nu sku du vara ganska skönt att bara ringa upp nån o säga att tjiga åt mig de bästa alternative bla bla bla, ja peijar de åt dig

6: Men de e ju nästan lättare att beställa resor när man har barn för då går man ju bara till dom här perus Finnmatkat, Tjäreborg för alla deras resor e ju nästan bara för barnfamiljer, o med dom så får man sen allt och får åka buss från flygfältet till hotellet o sen e man där o sen åker man tillbaka. Dom e ju jätte lättä i princip, för då vill man ju bara nå Bamseklubben där o that’s it.

5: Att nu är det ju så då man studerar att priset är a och o, att då flyger man fast med bagaget om det är billigast

Intervjuare: Okej, hur tror ni att teknologins utveckling påverkar behovet av personlig service?

5: Nå det behövs säkert mindre o mindre hela tiden, det som kanske i framtiden mest kommer att behövas e då dom som sitter o svarar i telefonen och kan fixa problem

6: Ja såndän tuki liksom

1: Men teknologins utveckling, de e ju som att det sku utvecklas ännu härifrån nånstans..

2: Hmm..ja..
4: Men jag kan tänka mig då att eftersom åldringar till exempel kanske tycker att det är osäkert och svårt att boka och betala över nätet, så kanske vi också i något skede börjar sen anse att nya system e opålitliga och kanske inte ens lär oss dom, man vet ju int, och då behövs ju ändå personlig service. Vi är ju nog vana att göra saker elektroniskt men alltid när det kommer nya grejer så är man ju kanske lite skeptisk först och osäker i början

Intervjuare: Så på vilket sätt kommer personlig service att behövas i framtiden?

1: Jag ser int att det ändrar på sig från det som det är nu, att ja ser int att det sku försvinna för det finns allti människor som vill ha den

5: Ja har nog lite samma, men kanske just det där att kontoren blir väl ännu färre på grund av inbesparingar o sånt, men att det är nog det enda som jag ser att sku ändra, att utbudet på dom blir mindre

Intervjuare: Men tycker ni att ett företag som Kilroy, att behöver dom sina kontor eller sku dom klara sig bara med internet?

5: Jag vet int ens var dom har sitt kontor

3: Alltså minst ett kontor tycker jag nog att det alltid ska finnas, för man ska nog ha den där möjligheten att gå dit om det sku skita sig totalt, eller om man har annars någo att fråga

2: Jag tycker nog att Kilroy behöver för dom har ganska såndä komplicerade juttun som man nog behöver tala med dom om som nu någo working holidays, världen runt resor och sånt . Att det går nog kanske inte riktigt sådär bara på internet

4: Ja det e ju lite svårare än bara ett rakt flyg

2: Jo, att man vill nog kunna diskutera om såndänt och få det skräddarsytt så att det passar en själv och uppfyller ens drömmar och önskemål, så då e de nog bra att kunna gå på plats o tala

5: Har int Kilroy sånt att di fixar visum o sånt också?

1: Jo
5: Ja precis, att jag har nog aldrig behövt det själv men om ja sku fara på en sån resa så då tror jag inte att de sku vara nåte som gäller nå mera att då e de liksom såpass viktigt att det går rätt att man inte vill riskera att moka själv, och då betalar man ju nog gärna för att få en sån service, förutsatt att det går bra och rätt

4: Jag tycker att Kilroy nog e ett sånt företag som förstår att man vill resa så billig som möjligt, ja tycker de e ett jätte stort plus, för många andra gör så att dom försöker trots allt möjligt onödigt och dyrt på en, men dom här försöker faktiskt hitta det billigaste alternativet och det tycker jag att är jäkligt bra, och då går man gärna till deras office

1: Plus att dom har jätte cool office, man får fiilis att resa

4: Ja o så har dom ju unga människor på jobb som ju är bra eftersom målgruppen också är unga och studeranden, så man är liksom på samma nivå med dom. Och där e de int nolot att säga att man har en budget och vill hitta det billigaste

1: Dom tycker int att man pihatalee

4: Ja, exakt

5: Jo det är nog jävligt irriterande om man nån gång far o frågar om någo resor o så ger dom inte det billigaste alternativet, utan dom e så att det kostar så och så mycket till London, och så frågar man att har int ni nå billigare? O så kommer det att joo nu har vi ju de..

**Intervjuare: Så om ni nån gång har valt att använda personlig service förut när ni har bokat, så vad är det som har fått er att göra det?**

1: Jag valde int själv då när vi boka till Australien, de va du som for dit, men det var väl just därför att det var en lång resa och vi hade aldrig varit där förut, så int vet man alls vad man vill ha och vad man behöver

2: Om man är osäker på nåning så då behöver man kanske personlig service, men om man är säker på allting, man har t.ex. varit där förut och man vet när man vill fara o komma, så då behöver man kanske inte det på samma sätt
4: Jag valde det för att dom fixa visum och dom fixa allting som typ ett sånt där student card som funkar där, sånt som jag kanske inte ens själv tänkte på, o det var bra att allt fixades från en och samma office så behövde man int börja yra omkring

Intervjuare: Som avslutning så vilka för och nackdelar finns det med att boka genom direkt kontakt?

2: Det är dyrare

3: Just man är osäker på nånting så kan man fråga och det finns människor som är proffs och kan hjälpa dig med allt

4: Jo, det är nog det viktigaste

2: Det är mindre chans att nånting går snett

7: Nackdel är att det tar mera tid, eller det måst int göra det, men oftast

4: Man är lat och orkar int gå nästans utan vill sitta hemma på soffan och få det gjort

5: Man kanske inte får det billigaste alternativet, just ifall man int orkar fara till flera ställen, så att då e de ju ganska liten sannolikhet att man just råkar hitta det billigaste

6: Så finns det int heller officar i mindre städer så det kan vara svårt att ta sig dit

Intervjuare: Så går vi vidare till elektroniska bokningsverktyg, hur mycket erfarenhet har ni av online bokning?

2,3,4,6,7: Mycket

5: Int så mycke

1: Faktiskt int så mycke nä

5: Jag har använt Ryan Air två gånger och that’s about it

4: Ja har nog gjort det man kanske ändå såpass lite att jag ändå känner mig osäker varje gång jag gör det

6: Vi har nog boka ganska mycket att nästan alltid när vi har farit nästans, och jag börja med pappa boka ganska tidigt redan så man har blivit van
Intervjuare: Så vad tycker ni att online bokning har för för- och nackdelar då?

3: Det är lätt att jämföra priser och man hittar det billigaste enkelt

4: Det är snabbt

1: Behändigt, man behöver inte frysa ute i kylan för att gå nånstans

2: Nackdel e att man ibland osäker på om man gör rätt

5: Man hittar alla flygbolag på internet, så man hittar så gott som alla möjliga alternativ där

4: Man kan själv snabbt kolla upp vad det är för firma om man ibland är osäker eller om det är ett konstig resemål eller nånting sånt

6: Och int ska man heller veta kanske om vilka resesbyråer som finns om man int ska kunna kolla upp dom på nätet först

Intervjuare: Hur tycker ni att sökmotorer och prisjämförelsesidor har påverkat bokningen online? Eller har de?

1: Det har gjort det lättare att jämföra, för man hittar ju nästan alltid allt där

3: Men vertaa bra på det viset att jag först kollar där att vilka flygbolag har billigast och sen går jag rakt på redas hemsidor och bokar därifrån för man kan ibland hitta på det viset ännu billigare

1: Så finns det ju såna sidor som bara har äkkilähtön, vilket kan vara bra om man bara söker det

6: typ nå rantapallo.fi

Intervjuare: Om ni då fast söker på en sökmotor, så brukar ni då bara titta på dom som kommer överst eller brukar ni också titta längre neråt?

6: Bara dom översta

5: Bara översta
4: Ja och om man söker på typ nå supersaver så då sätter man dom i prisordning och tittar bara på dom billigaste

1: Dom som e dit längst ner så dom e kanske inte mera relevanta

4: Det är ju därför man använder di här sökmotorerna, att hitta det mest relevanta och billigaste så är det ingen vits att titta på dom som är längre ner

2: Om det int sen e så att det billigaste har fast två mellan landningar, för det behöver int alltid komma upp först ändå, då måst man kanske lite söka

**Intervjuare: Så hurdan roll kommer online bokning att ha i framtiden tror ni?**

6: Stor

4: Nu blir det säkert vanligare hela tiden

5: Nå nu börjar de ju vara den sista generationen som int kan använda eller tycker om att använda internet, eller nåja kanske int våra föräldrar ännu tycker att det är helt säkert och tryggt men sen när dom generationerna försvinner så då kommer säkert den största delen att gå på internet eftersom vi är redan vana med det.

6: Att nu börjar dom ju redan minska på kontor som t.ex. Tjäreborg som jag har jobbat på så har stängt många sina kontor och keskittat all service till Kampen att dom har allt på ett ställe och behöver int betala flera hyror osv.

**Intervjuare: Sista frågan, hurdana egenskaper saknar online bokning i jämförelse med personlig service?**

3: Jag tycker det är oklart allti att om man har en såndän connecting flight så vet man aldrig att hur bagaget ska gå, att kommer det direkt eller går det via nånting och man ska checka ut det, det står aldrig klart och tydligt, det hamnar jag alltid och fråga vid check in

7: Internet sidan kan stärva och då vet man int va man ska göra, det kan int hända om man bokar genom direkt kontakt, eller om något går fel är det inte ditt egna fel utan officens
5: Desto större risk, ju mera som kan skita sig om det är mycket connecting flight, lite exotiskare resemål osv, så då är det att föredra att boka via personlig service

4: Man kan inte fråga av en maskin om man är osäker

2: Kilroy behöver absolut sina kontor så länge deras utbud e sånt som det är för tillfället