

Europa Tour 2010

Nousiaisten vapaa-aikatoimen ryhmämatka Sloveniaan

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun ala

Matkailun koulutusohjelma

Elämysmatkailu

Opinnäytetyö

Valmistumisaika Kevät 2010

Mikko-Pekka Hannula

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

Mikko-Pekka Hannula: Europa Tour 2010
Nousiaisten vapaa-aikatoimen ryhmämatka Sloveniaan

Elämymatkailun opinnäytetyö 33 sivua, 21 liitesivua

Kevät 2010

TIIVISTELMÄ

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä valmis matkasuunnitelma Nousiaisten kunnan vuonna 2010 järjestettävän Slovenian matkan pohjalta. Työ käsittelee matkan järjestämistä ja suunnittelua ja tarkoitus on, että sitä voidaan käyttää tulevien samanlaisten matkojen järjestämisen apuna. Työn toimeksiantaja on Nousiaisten vapaa-aikatoimi, joka järjestää Nousiaisten kuntalaisille erilaisia vapaa-ajan aktiviteetteja. Europa Tour -nimellä kulkeva matka järjestetään joka toinen vuosi johonkin Euroopan maahan ja tällä kertaa vuorossa on Slovenia. Työ tarkastelee matkan elämyksellisyyttä kahden eri kohderyhmän, nuorten ja senioreiden, näkökulmasta ja pyrkii löytämään tietynlaisen matkanjärjestämisen kaavan, joka miellyttäisi molempia asiakasryhmiä. Lisäksi tässä opinnäytetyössä käsitellään ryhmän johtamista ja ryhmädynamiikkaa sekä turvallisuusasioita matkan aikana.

Koska tarkoitus oli tehdä matkasuunnitelma, matkan järjestämiseen ja suunnitteluun liittyviä seikkoja on kuvattu mahdollisimman konkreettisesti ja askel askeleelta. Matkaa ei lopulta pystytty lamaan takia järjestämään. Sen vuoksi työ käsittelee vain aikaa ennen matkaa, eikä se ulotu enää itse matkan ajankohtaan. Produktina opinnäytetyöstä valmistui matkasuunnitelma, joka koostuu teoriaosuudesta ja itse produktista. Matkasuunnitelmaa voidaan käyttää mallina tulevien Europa Tourien järjestämiseen ja suunnitteluun. Työtä ei voida varauksetta yleistää muihin valmismatkoihin, sillä se on rajattu koskemaan vain kyseistä Europa Tour 2010 matkaa Sloveniaan.

Avainsanat: Elämymatkailu, ohjelmapalvelut, matkanjohtaminen, seniori, nuorisot.

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

Hannula Mikko-Pekka: Europa Tour 2010
A group trip organized by Nousiaisten vapaa-aikatoimi

Bachelor's Thesis in Soft adventure tourism 33 pages, 21 appendices

Spring 2010

ABSTRACT

This functional thesis deals in producing a ready travel plan based on a group trip organized by Nousiainen community to Slovenia. The thesis includes facts about organizing and planning group trips and it can be used to aid in this kind of trips in the future. The assignment was given by Nousiaisten vapaa-aikatoimi, which organizes free time activity for its citizens. The trip goes by the name Europa Tour and it is organized every odd year to any foreign European country, this time it was Slovenia's turn. The thesis also includes reviews about the experience quality of the trip in the customers' point of view. The two main customer sections were seniors and underaged teenagers. In addition the thesis deals with group management, leadership and also with safety during the trip.

The goal of the thesis was to produce a travel plan, so matters about organizing and planning a trip have been made from a very practical point of view and step by step. In the end the trip was never actually organized due to the economic recession, so the thesis is only theoretical and does not extend to the actual trip itself. The thesis cannot be generalized to other group trips without caution, for it was designed only for Europa Tour 2010 trip to Slovenia.

Key words: Adventure tourism, senior, trip leadership, the youth.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Lähtötilanne	2
1.2	Toimeksiantajan kuvaus ja työn rajaus	3
2	KÄSITTEITÄ	4
2.1	Elämys	4
2.2	Seniori	5
2.3	Ryhmämatka	6
2.4	Matkailutuote	7
2.5	Valmismatka	8
3	KOHDERYHMÄT JA MATKAN TAVOITTEET	9
3.1	Matkan tavoitteet	9
3.2	Elämyksellisyys nuorelle	10
3.3	Rajoitukset nuorelle	12
3.4	Elämyksellisyys seniorille	13
3.5	Rajoitukset seniorille	14
4	MATKAN SUUNNITTELU	16
4.1	Kohdemaan ja paikan valinta	16
4.2	Slovenian erityispiirteitä, kulttuuri ja kohdekaupunki	17
4.3	Matkan ajankohta, matkustustapa ja matkan kesto	19
4.4	Matkan mainostaminen, ryhmän kokoaminen ja yhteydenpito asiakkaisiin	21
4.5	Matkalle ilmoittautuminen	23
4.6	Aktiviteetit matkan aikana	23
5	TURVALLISUUS	24
5.1	Mitä on turvallisuus?	25
5.2	Matka kohteeseen	26
5.3	Vapaa-aika matkan aikana ja ryhmän liikkuminen kohteessa	28
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	29
	LÄHTEET	32
	LIITTEET	35

1 JOHDANTO

Kuinka usein meidät valtaakaan halu lähteä ulkomaille kokemaan kaikenlaista uutta ja ihmeellistä, maata rannalla ja tutkia vierasta kulttuuria? Tähän tarpeeseen on helppo ratkaisu, ilmoittautuminen valmismatkalle. Vielä parempaa, jos oma kotikuntasi on järjestämässä matkaa. Tällöin matka maksaa vain murto osan siitä, mitä joutuisi maksamaan samasta matkasta, jos sen järjestäisi itse. Valmismatkalla ei itse tarvitse tehdä vaikeita matkasuunnitelmia ja ratkoa kaikkia ongelmia, voi vain istua mukavasti kyydissä ja antaa ammattilaisten hoitaa kaikki ongelmat. Tässä työssä selvitetään mitä matkanjärjestämiseen ja suunnitteluun kuuluu ja mitä alan ammattilaiset joutuvat tekemään lomasi ja palkkansa eteen.

Matkailu sanana on erittäin houkutteleva. Siitä tulee välittömästi mieleen omia unelmamaisemia, kuten pitkät hiekkarannat ja hienot kaupungit. Matkanjärjestäminen, varsinkin asiakasryhmälle, on kuitenkin kaukana siitä unelmalomasta, jonka sana ”matkailu” tuo matkailijoille ensimmäisenä mieleen. Tässä työssä pyrin selventämään matkanjärjestämisen eri vaiheita vuonna 2010 järjestettävän Slovenian matkan pohjalta. Matka kulkee nimellä Europa Tour 2010 ja se on järjestetty aikaisemmin esimerkiksi Prahaan ja Pariisiin. Olen ollut matkanjohtajana joillakin näistä matkoista ja pyrin tuomaan matkoilta kertynyttä tietotaitoa esille tässä työssä. Työssä puhutaan paljon elämyksellisyydestä ja kokemuksista, jotka liittyvät asiakkaaseen psykologisella tasolla. Kuvaan työssä myös matkanjärjestämisen ja suunnittelun eri vaiheita konkreettisesti ja askel askeleelta, niin kuin ne on työn aikana tehtykin. Näin pyrin luomaan eräänlaisen mallipohjan tällaisen ryhmämatkan järjestämiselle ja selventämään, miten nämä matkat on menneinä vuosina järjestetty.

Tämä työ on kuitenkin rajattu kuvaamaan vain kyseistä Slovenian matkaa, eikä sitä voi varauksetta yleistää muihin matkoihin. Koko työ koskee matkan suunnittelua, ei matkan toteuttamista. Työ on siis täysin teoreettinen, eikä matkaa pystytty lopulta edes järjestämään rahoituksen puutteen takia.

1.1 Lähtötilanne

Toimeksiantajani, Nousiaisten kunnan vapaa-aikatoimi on järjestänyt matkan eurooppaan joka toinen vuosi ja tällä kertaa oli tarkoitus matkata Sloveniaan. Matkanteko on aina toteutettu linja-autolla ja niin se oltaisiin toteutettu tänäkin vuonna. Yleensä matkalle on lähtenyt pääasiassa noin 16-vuotiaita nuoria ja lisäksi muutama keski-ikäinen pariskunta sekä muutamia senioreita. Matkan tarkoituksena on antaa Nousiaisten kuntalaisille mahdollisuus kokea Euroopan ihmeitä lähietäisyydeltä turvallisesti. Tämänlaisia matkoja ei järjestetä Nousiaisten naapurikunnissa, joten kunta on ainutlaatuinen omalla alueellaan.

Tehtävänäni on tehdä tämän ja aiempien matkojen järjestämisestä saadun tiedon, sekä kirjallisuuden perusteella matkasuunnitelma, josta minun lisäkseni myös tulevat matkanjärjestäjät voivat hakea tukea omille matkoilleen. Samalla opin itsekin paremmin matkanjärjestämistä ja parannan siten ammattitaitoani omalla alallani. Työssä pyrin tuomaan esille erilaisia seikkoja ryhmän johtamisesta sekä tarkastelemaan matkaa yleisellä tasolla kahden matkalle lähtevän ikäluokan näkökulmasta. Ikäluokista haluan valaista lähinnä seikkoja, joita on hyvä ottaa huomioon, kun järjestää juuri heille matkaa. Selvitän muun muassa, mistä tämä kyseinen asiakasryhmä tutkimusten ja kirjallisuuden perusteella pitää ja mitä se arvostaa. Työtä tehdessäni luin siis kirjallisuutta ja artikkeleita asiakkaiden psykologiasta ja matkanjärjestämisestä yleensä. Tutkin myös markkinoinnin ja johtamisen kirjoja ryhmän johtamista ja kokoamista koskevien seikkojen selventämiseksi. Lisäksi tehtävänäni oli toimia toisena matkanjohtajana matkan aikana, yhdessä toimeksiantajani kanssa.

Kyseisellä matkalla oma tehtäväni on keskittyä kohdemaahan ja siellä järjestettäviin aktiviteetteihin. Tehtävänäni on hakea tietoa eri kohteista, jotta osaan kertoa syvällisempää tietoa alueista asiakkaille. Lisäksi minun tulee osata ohjeistaa asiakkaita liikkumaan kohdemaassa niin, että he pystyvät liikkumaan siellä myös itsekseen ilman matkanjohtajaa.

1.2 Toimeksiantajan kuvaus ja työn rajaus

Nousiainen on noin viiden tuhannen asukkaan kunta 20 kilometriä Turusta Poriinpäin. Kuntaliitosten myötä Nousiainen on nykyään Suomen pienimpiä kuntia, pinta-alaltaan vain noin 198 neliökilometriä. Kunta on ylpeä panostuksestaan lapsiin ja nuoriin, eikä vanhusväestöökään ole unohdettu. Europa Tour 2010 on yksi kunnan keino pitää asukkaansa tyytyväisinä. (Nousiaisten kunta 2010.)

Nousiaisten vapaa-aikatoimi on osa Nousiaisten kunnan toimintaa. Jouni Kangasniemen vastuu vapaa-aikatoimen vastaavana on järjestää ympäri vuoden erilaista ohjelmaa vastaamaan kuntalaisten vapaa-ajan tarpeita. Yhtenä tällaisena vapaa-ajan aktiviteettina kunta järjestää joka toinen kesä matkan johonkin Keski-Euroopan maahan ja sponsoroi osan matkan kuluista. Olen ollut vapaa-aikatoimella töissä jo useana vuonna ja toiminut esimerkiksi matkanjohtajana tällaisilla matkoilla. Työpaikalla on aina vallinnut erittäin hyvä ilmapiiri, asioita ei oteta liian vakavasti ja vastuuta jaetaan riittävästi, myös aloitteleville työntekijöille.

Nousiaisten kunta ei varsinaisesti ole yritys, eikä se tee voittoa järjestämillään matkoilla. Matkan rahoitusta ei siis voi verrata perinteisen matkanjärjestämisen budjettiin. Kunta saa varansa pääasiassa verorahoista ja niistä osa kohdennetaan kesän matkaa varten. Kunta voi maksaa matkasta esimerkiksi linja-autokulut, majoituksen ja joitakin ruokailuja, joten asiakas maksaa vain pienen osan matkan todellisesta hinnasta. Osana kunnan toimintaa Nousiaisten vapaa-aikatoimi ei siis pyri tekemään voittoa missään järjestämässään aktiviteetissa tai tapahtumassa. (Kangasniemi 2009-2010.)

2 KÄSITTEITÄ

Käsitteiden avaamisella pyrin antamaan lukijalle kuvan siitä, mitä milläkin termillä työssä tarkoitan. Käsitteet on selitetty heti alkuvaiheessa, jotta niistä voidaan vapaammin puhua myöhemmin tekstissä.

2.1 Elämys

1990-luvulla matkailun markkinoinnissa alkoi esiintyä yhä useammin termi ”elämys”. Luonto- ja ohjelmapalvelut alkoivat markkinoida elämystuotteita ja -matkailua. Koko suunnittelemamme matka on tietyllä tavalla elämysmatka, joten termin selventäminen ennen varsinaista työtä on ymmärtämisen kannalta tärkeää. Sana ”elämys” on muutenkin erittäin tärkeä käsite nykyajan matkailussa, sillä lähes jokainen matka pyrkii jonkinlaiseen elämyksellisyyteen. (Borg, Kivi & Partti 2002, 25). Mitä tämä ”elämys” sitten tarkoittaa? Elämys on jokaiselle henkilölle ainutlaatuinen emotionaalinen kokemus, jolla on positiivinen vaikutus. Elämys liittyy vahvasti ihmiseen yksilönä ja jokainen voi kokea sen eri tavalla. Se on siis kokemus, joka koskettaa ja liikuttaa henkilöä henkilökohtaisella tavalla ja se voi myös muuttaa henkilön ajatusmaailmaa. (Verhelä & Lackman 2003, 34.) Yritys ei siis periaatteessa pysty tuottamaan asiakkaalle elämystä, se voi vain tarjota asiakkaalle siihen mahdollisesti tarvittavat puitteet ja ympäristön. Toiselle ainutlaatuinen elämys voi olla tylsä tapahtuma toiselle. Tämä tosiasia huomioidaan Nousiaisten vapaa-aikatoimen Slovenian matkalla, sillä molemmilla asiakasryhmillä, nuorilla ja senioreilla, on luonnollisestikin erilaiset elämysvaatimukset.

Kokemus ja elämys voivat usein olla vaikeasti erotettavissa toisistaan. Komppula ja Boxberg (2002, 29) kuvaavat elämyksen ja kokemuksen eroja kirjassaan Matkailuyrityksen tuotekehitys. He toteavat, että elämys on emotionaalisesti rakentunut, kun taas kokemus on sisällöltään tiedollinen. Elämys on paljon

yksilöllisempi tapahtuma asiakkaalle, eikä se ole samalla tavalla vertailtavissa kahden matkustajan kesken kuin kokemus. Pelkästään jossakin paikassa käyminen on kokemus ja sen on voinut moni muukin kokea samalla tavalla, mutta kokemuksesta tulee elämys vasta siinä vaiheessa, kun se koskettaa matkustajaa jollakin henkilökohtaisella ja emotionaalisella tasolla. Elämyksellä viitataan pääsääntöisesti positiivisiin kokemuksiin, mutta sen voi kokea myös epämiellyttävässä tilanteessa, kuten esimerkiksi rankalla vaellusretkellä luonnon armoilla. Tällöin asiakas voi kokea voittaneensa itsensä ja ympäristönsä, jolloin kokemus aiheuttaa jonkin asteisen sielullisen liikeyhdyksen. (Borg, Kivi & Partti 2002, 30.)

Elämyksellä viitataan siis mielihyvän tunteen syntymiseen. elämykset voidaan erotella kolmeen eri ryhmään sen perusteella, minkälaisesta mielihyvästä on kysymys. Nämä kolme mielihyvän lähdettä ovat fyysiset, sosiaaliset ja mentaaliset lähteet. Fyysisiä elämyksiä tarjoavat esimerkiksi liikunnalliset aktiviteetit, terveyden ylläpitäminen, kauneushoidot sekä erilaiset wellness-tuotteet. Seikkailumatkailu ja erilaiset extreme-tuotteet voivat myös olla fyysisen elämyksen lähteitä. Sosiaaliset elämykset syntyvät, kun asiakas on kanssakäymisissä muiden henkilöiden, kuten perheen, ystävien tai esimerkiksi muiden kulttuurien edustajien kanssa. Sosiaalisia elämyksiä voi siis tuottaa esimerkiksi tutustuminen uuteen kulttuuriin ja sen tapoihin ja ihmisiin, mutta myös esimerkiksi suuri konsertti, jossa joukkokokemus muodostaa osan musiikkikokemuksesta. Mentaaliset elämykset syntyvät kulttuurin, perinteiden ja taiteiden kokemisen seurauksena. Myös hiljentymisen ja meditoimisen Korean vuoristossa voi olla joillekin tärkeä mentaalinen elämys. Kaikki nämä elämystyypit voivat sisältyä samaan kokonaiselämykseen ja niitä varten valmistetaan koko ajan erilaisia elämystuotteita matkailun alalla. (Boxberg & Komppula 2002, 30-31.)

2.2 Seniori

Opinnäytetyössäni puhun usein senioreista. Seniorit ovat yksi matkalle lähtevistä asiakasryhmistä. Tässä työssä seniori tarkoittaa yli 60-vuotiasta henkilöä, joka on tai ei ole eläkkeellä. Työiän ja vanhuuden välistä välivaihetta on kutsuttu myös kolmanneksi iäksi, ja seniorit kuuluvat juuri siihen luokkaan. Muita nimityksiä senioreille ovat myös ”ikäihmiset” ja ”ikäntyvät”. Seniorit ovat valmiita maksamaan haluamastaan palvelusta enemmän kuin esimerkiksi alaikäiset matkustajat. ”Terveellinen, hyvä ja kallis” kuvaavat hyvin senioreiden vaatimaa palvelun tasoa. Matkustus tapahtuu yleensä pareittain ja tyypillisiä matkakohteita ovat kylpylät ja kesätapahtumat sekä erilaiset kulttuurikohteet. (Järvinen & Salomaa 2006, 11.) Ikääntyvinä ihmisinä senioreiden liikkumiskyky voi olla alemmalla tasolla kuin nuorempien matkustajien. Senioreita onkin hyvä tarkkailla ja pitää huoli, että nämä pysyvät joukon mukana. Retket on hyvä suorittaa hitaimman asiakkaan tahdilla tai jakaa joukko ryhmiin matkanjohtajien kesken.

Asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen roolitus on seniorille tärkeää asiakaspalvelutilanteissa. Perinteistä kohteliaisuutta pidetään suuressa arvossa. Asiakaspalvelijan on pystyttävä lukemaan asiakastaan ja sen perusteella päätettävä, teititelläkö vai ei. Toiset seniorit pitävät teitittelyä perinteisenä kohteliaana kunnioituksena vanhempia ihmisiä kohtaan, kun taas toisten mielestä se on jopa epäkohtelias viittaus iän kertymiseen. (Jakosuo & Jaakkola 2009, 31.) Myös liiallinen ystävällisyys koetaan huonoksi asiakaspalvelutilanteessa: Leena Jaakkolan tutkimuksessa (2009) käy ilmi, että liika ystävällisyys saaffaa asiakkaasta tuntua teennäiseltä, jolloin asiakas kokee itsensä helposti vaivaksi.

2.3 Ryhmämatka

Ryhmämatkalla tässä työssä tarkoitetaan matkaa, johon osallistuu noin 30 asiakasta. Matkallelähtijät eivät kuulu mihinkään erityiseen ryhmään, vaan jokainen lähtee matkalle yksilönä. Edellisten matkojen perusteella suurin osa matkustajista tulee olemaan Nousiaisten kuntalaisia, mutta sitä ei kuitenkaan osallistujilta edellytetä. Ryhmämatkaksi ei lueta esimerkiksi omalle perheelle järjestettyä lomaa. Ryhmämatka eroaa valmismatkasta siinä, että joukon mukana

kulkee koko matkan matkanjohtaja, kun taas valmismatkalla voidaan liikkua vaikka vain ystävien kesken.

Ryhmämatkalla ryhmänjohtaja, eli toisin sanoen matkanjohtaja, on koko ajan vastuussa matkustajien turvallisuudesta etenkin, jos matkalle lähtee alaikäisiä matkustajia. Ryhmä syntyy, kun joukko ihmisiä joutuu tai hakeutuu samaan tilanteeseen yksilöllisistä syistä ja vuorovaikutus on ympäristön ja olosuhteiden virittämää. Tällaisia tilanteita syntyy esimerkiksi kahviloissa, koulussa, matkoilla ja retkillä. (Jauhiainen & Eskola 1994, 54.) Matkanjohtajan tehtävänä on vahvistaa ryhmän siteitä ja lievittää ongelmatekijöitä. Kaikki matkustajat eivät aina tule toistensa kanssa toimeen ja se on yksi matkanjohtajan huolenaiheista. Yhtenäinen ryhmä pysyy paremmin koossa ja silloin ryhmäläiset myös huolehtivat toisistaan.

2.4 Matkailutuote

Matkailutuote on aineeton tuote, joka koostuu yksittäisten yritysten ja palveluntarjoajien yhteisestä palvelusta. Matkailutuotteeseen voi kuitenkin matkan aikana kuulua konkreettisiakin osia, kuten matkamuiistoja tai ruokaa. Aineettomuuden vuoksi matkailutuotetta on mahdoton varastoida ja se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Esimerkiksi Europa Tour on matkailutuote, joka nähdään ennemminkin palveluna, joten matkailutuote on itse asiassa palvelu. Kun sanotaan, että tuote tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti tarkoitetaan sillä esimerkiksi sitä, että matkan aikana toteutettu kuljetus tuotetaan samalla, kun asiakas kuluttaa sitä. Matkailutuote on asiakkaalle kokonaisuus, eikä vain joukko toisistaan erillisiä osia. Siispä Europa Tour 2010 on yksi matkailutuote, eikä monta samanaikaisesti.

Matkailuksi koetaan jokin toiminta jossakin kohteessa, eli matkustaminen johonkin paikkaan tekemään jotakin, mitä ei mahdollisesti omalla kotiseudulla pysty samalla tavalla tekemään. Matkailutuote on yrityksen luoma palvelu tämän tarpeen tyydyttämiseksi. (Komppula & Boxberg 2002, 10,13.)

2.5 Valmismatka

Matka on Suomen lain mukaan valmismatka, kun se toteutetaan vastiketta vastaan, järjestetään muuten kuin satunnaisesti, kun se kestää yli 24 tuntia ja sisältää majoituksen muualla kuin kulkuneuvossa. Lisäksi siihen sisältyy kuljetuksen ohella myös jokin muu matkan kannalta olennainen matkailupalvelu, kuten opastettu retki. (Huovinen 2002, 50.) Onko matka valmismatka vai ei? Tämä on siinä määrin olennainen kysymys, että matkan ollessa valmismatka, se kuuluu valmismatkalain ja sen soveltamisalan piiriin. Valmismatkalaki antaa matkalle joitain rajoituksia ja määräyksiä. Valmismatkalaki on kuluttajia suojaava laki, joka suojaa heitä elinkeinonharjoittajan epäasialliselta käyttäytymiseltä (Huovinen 2002, 50). Matkan järjestää Nousiaisten matkan tapauksessa matkustajien oma kotikunta, joten epäasiallinen kohtelu ei olisikaan kunnan edun mukaista.

Valmismatkalaki määrää tietyt asiat, jotka matkaa suunnitellessa ja markkinoidessa on tehtävä. Laki esimerkiksi määrittelee, mitkä asiat matkasta laaditussa esitteessä tulee mainita ja asiakkaalle kertoa ennen kuin asiakas on tehnyt ostopäätöksen. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi pysähtymispaikat matkalla ja pysähtymisten ajankohdat, sekä tarkka matka-aikataulu. Tämä on hankalaa, sillä varmaa matka-aikataulua kuljetusten ja siirtymisten osalta on lähes mahdotonta tehdä. Tämän vuoksi esitteeseen on laitettava suurpiirteinen aikataulu, johon Nousiaisten vapaa-aikatoimella on välitön muutosoikeus. Myös muutosoikeudesta on ilmoitettava asiakkaille matkasta laaditussa esitteessä.

3 KOHDERYHMÄT JA MATKAN TAVOITTEET

Kohderyhmät poikkeavat toisistaan paljon ja molemmat iältään kehityksen eri vaiheissa. Toiset etsivät itseään ja toiset vain kokemuksia. On selvää, että jokainen matkalle lähtijä asettaa matkalleen omat tavoitteensa ja arvioi matkan onnistumista sen perusteella, vastasiko se odotuksia. Tässä luvussa pyrin muodostamaan jonkinlaisen mielikuvan siitä, mitä elementtejä matkalla tulisi olla, jotta se antaisi jotain niin nuorille kuin vanhoillekin asiakkaille. Matkalle lähtiessä asiakkaalla voi olla monenlaisia motiiveja, kuten pako arkielämästä ja ympäristön paineista, perhesuhteiden parantaminen, rentoutuminen tai stressinpoisto (Albanese & Boedeker 2002, 108). Matkan aikana pyrimme antamaan asiakkaille myös omaa aikaa, jolloin he saavat tehdä kohteessa mitä itse haluavat. Turvallisuuden nimissä kuitenkin kokoonnumme päivittäin ja käymme joissakin kohteissa yhdessä.

3.1 Matkan tavoitteet

Nousiaisten vapaa-aikatoimen järjestämän matkan tavoitteita voidaan katsella monesta näkökulmasta, kuten valmismatkoja yleensäkin. Matkanjohtajan näkökulmasta katsottuna matkan tavoitteet ovat lähinnä sen turvallinen ja sujuva toteuttaminen sekä matkustajien tyytyväisyys. Yksinkertaistettuna tämä tarkoittaa, matkustajien turvallista ja ongelmattomaa kuljettamista kohdemaahan ja sieltä pois, sekä tapaturmatonta viipymistä kohteessa. Tämä yksin ei kuitenkaan riitä onnistuneen matkan luomiseksi. Positiivinen asiakaspalaute on myös tärkeää onnistuneen matkan saavuttamiseksi. Asiakkaiden nauttiessa matkasta, antavat he myös positiivista palautetta muuten matkaa ei ole edes kannattavaa järjestää. Negatiivista palautetta ei tietenkään tule sivuuttaa, vaan sitä on analysoitava ja pyrittävä oppimaan siitä. Aikaisempina vuosina palaute on annettu suullisesti keskustelemalla asiakkaiden kanssa. Minkäänlaista kirjallista asiakaspalautekyselyä ei ole aiemmin tehty.

Linja-auton kuljettajan tavoitteet matkalle liittyvät laajalti linja-auton toimivuuteen ja teiden kuntoon. Linja-auton kuljettajan tavoitteena - kuten matkanjohtajankin - on saada asiakkaat kohteeseen ja sieltä takaisin turvallisesti ja ilman suurempia ongelmia. Kuljettajan tehtäviin matkan aikana kuuluu myös linja-auton toimintakunnosta huolehtiminen ja korjaaminen tarpeiden mukaan. Tähän tehtävään ei onnistuneella matkalla ole juurikaan tarvetta, jolloin kuljettajalle jää myös omaa aikaa lomailta kohteessa. Mikäli ongelmia linja-auton kunnossa tai käytettävien reittien kunnossa ilmenee, on linja-auton kuljettajan tavoitteena saada ne korjattua tai vältettyä siten, että vaikutus asiakkaisiin ja matkan etenemiseen on mahdollisimman pieni.

Jokainen matkustaja asettaa matkalle omat tavoitteensa, mutta matkan luonteen perusteella niitä voidaan kartoittaa edes jonkin verran. Nousiaisten vapaa-aikatoimen matkan ohjelmaan ei kuulu minkäänlaisia liikuntasuorituksia tai liikunnallisia aktiviteetteja, joten on pääteltävissä, että liikunta ei myöskään ole matkalle lähtevien tavoitteissa erityisen tärkeässä asemassa. Sen sijaan matkalla tullaan vierailemaan monessa maassa ja muutamassa kulttuurikohteessa. Voidaan olettaa, että asiakkaat ovat kiinnostuneita tällaisista asioista ja ovat asettaneet matkansa tavoitteet sen mukaan. Koska kohderyhmät ovat erityisen paljon toisistaan poikkeavia, on kuitenkin syytä olettaa, että matkustajien tavoitteet ovat myös toisistaan poikkeavia. Matkalla on varattu asiakkaille runsaasti omaa aikaa, jotta jokainen voisi pyrkiä toteuttamaan omat matkatavoitteensa. Asiakkaan tavoitteena matkalle voisi olla esimerkiksi uusiin maihin ja kulttuureihin tutustuminen. Kuitenkin jokaisella matkalle lähtevällä on tavoitteena myös päästä matkalta takaisin kotiin turvallisesti, vaikka sitä ei ääneen ajateltaisikaan. Tämän tavoitteen toteutuminen on yksi matkanjohtajan tärkeimmistä tehtävistä.

3.2 Elämyksellisyys nuorelle

Menneillä Europa Tour -matkoilla on käynyt selvästi ilmi, että nuoret matkustajat ovat aina valmiita kokemaan uutta ja näkemään uusia paikkoja. Alaikäinen

matkustaja lähtee harvoin matkalle yksin: Alaikäinen on matkalla osana perhettä tai kaverijoukkoa. Nykyajan yhteiskunnassa vapaa-ajan määrä on lisääntynyt huomasti. Lomat ovat pidempiä ja nuorille jää yhä enemmän niin sanottua ohjelmatonta aikaa. Vanhemmille on yhä suurempi haaste keksiä lapsilleen tekemistä vapaa-ajalle. Europa Tour tarjoaa nuorelle erittäin hyvän mahdollisuuden nähdä maailmaa ja samalla se kanavoi nuoren energiaa hyvään suuntaan. Nuorison vapaa-ajanvietto koostuu nykyään pääasiassa digitaalisista viihdelaitteista ja kavereiden kanssa oleilusta. (Saarinen, Ruoppila & Korkiakangas 1994, 181.) Nyt nuorella on mahdollisuus olla ystävien seurassa uusissa maisemissa ja samalla saadaan pieni tauko television katseluun. Suurin osa matkasta tarjoaa nuorelle jotain täysin uutta. Jotkut eivät ole koskaan poistuneet Suomen rajojen ulkopuolelle, joten matkan elämyksellisyys on usein helpompi saavuttaa nuorten keskuudessa kuin esimerkiksi senioreiden kanssa, jotka ovat elämänsä aikana ehtineet jo nähdä maailmaa. Matkalla on hyvin kasvattava vaikutus nuorelle. Matkan aikana nuori pystyy avartamaan maailmankuvaansa ja näkemään kulttuurillisia eroja maiden välillä. Hän voi myös vertailla eri maiden nuorisoa itseensä ja löytää sitä kautta vastauksia itseään koskeviin kysymyksiin. (Saarinen, Ruoppila & Korkiakangas 1994, 181.)

Murrosiässä matkustaessaan nuoren suurin motiivi on oman minäkuvan löytäminen (Vogt 1976). Itsensä löytäminen voi viedä monta vuotta ja se voi olla toisinaan hyvin hankalaa. Joskus on matkustettava kauas, jotta voi nähdä lähelle ja tällainen matka on juuri sitä. Nuorisoon kuuluva asiakas hakee helposti fyysisiä elämyksiä ja jättää sosiaaliset ja mentaaliset elämykset taka-alalle. Fyysiset elämykset syntyvät esimerkiksi erilaisista extreme- lajeista ja urheilusta. Ongelmana tässä on usein ikäraja, sillä esimerkiksi benji-hypyssä tai muissa tämäntyyppisissä lajeissa vaaditaan usein kahdeksantoista vuoden ikää. Fyysinen elämys ei kuitenkaan aina tarvitse vaaratilannetta, joskus tällaiseen elämykseen riittää vaikka korkealle kalliolle kiipeäminen ja maisemien katselu. Tällöin kysymyksessä voi olla sekä fyysinen että mentaalinen elämys. (Boxberg & Komppula 2002, 30-31.)

Asiakkaiden ollessa alaikäisiä nuoria muuttuu myös matkanjohtajan rooli. Tämä on käynyt ilmi varsin konkreettisesti joidenkin Europa Tour -matkojen aikana. Vaikka sana ”opettaja” ei aina kuulostakaan matkanjärjestäjän korvaan houkuttelevalta, on matkanjohtaja kuitenkin omalla tavallaan nyt nuorten opettaja ja huoltaja. Nuori matkustaja on kuin kuiva pesusieni, joka imee kokemuksia itseensä ja kasvaa. Matkanjohtajan rooli matkan aikana on luoda nuorille matkustajille mahdollisuus kokea ja oppia uutta ja mahdollisesti saavuttaa erilaisia elämyksiä. Tässä onnistuakseen on hyvä antaa nuorille välillä ajateltavaa kertomalla esimerkiksi jonkin kiinnostava fakta kohdealueesta. Tätä seuraava ajattelutyö ja harkinta ovat erittäin kallisarvoisia oppimiselle ja sillä on oman kokemukseni mukaan erittäin kasvattava vaikutus nuorelle. Tällaista oppimista kutsutaan myös seikkailukasvatukseksi ja elämyspedagogiikaksi (Hoikkala & Sell 2007, 496). Tämentyypistä kasvatusta tapahtuu matkan aikana väistämättä, ja silloin matkanjohtaja tai joku muu matkustaja toimii kasvattajana. Nuorilla on tapana ottaa mallia vanhemmista ihmisistä, ja roolimalli on aina omalla tavallaan kasvattaja. Seikkailukasvatuksessa korostuvat erilaiset riskit ja tilanteet, joita ei ole voinut ennakoida. Näiden riskien kautta nuori oppii selviämään erilaisia tilanteista ja oppiminen on paljon konkreettisempaa ja lähempänä arkea kuin kirjasta luettaessa (Hoikkala & Sell 2007, 496.) Elämykset ovat tavallaan aina oppimista, ja erityisesti nuorten kohdalla se on erittäin tärkeää.

3.3 Rajoitukset nuorelle

Alaikäisen matkustajan kohdalla ongelmat ovat toisenlaisia kuin seniorimatkustajalla. Kaikenlaiset ikärajat ja lait, jotka koskevat ala-ikäisiä, vaihtelevat maittain ja nuorilla matkustajilla saattaa olla myös vanhempien vaatimia sääntöjä tekemisensä suhteen. Maastoltaan vaaralliset turistikohteet, kuten korkeat paikat tai vaikeakulkuinen vuoristo, ovat alueita, joissa nuorista asiakkaista tulee pitää erityistä huolta. Etenkin, jos nuori kulkee osana nuorisoryhmää, ovat vaaratilanteet todennäköisiä, sillä vanhan sanonnan mukaan ”joukossa tyhmyys tiivistyy”. Joukko nuoria käyttäytyy ennalta arvaamattomammin kuin yksi tai pari. Vaaralliset tilanteet usein kiinnostavat

nuorta matkustajaa, eikä vaaraa mielletä välttämättä oikeastaan edes vaaralliseksi. Matkojen aikana olen huomannut, että nuoruusvuosinaan, ja erityisesti tällaisten matkojen aikana, nuori tuntee itsensä usein voittamattomaksi ja uskaltaa tästä syystä kokeilla rajojaan ja erilaisia vaarallisiakin asioita. Hyvissä rajoissa pysytään, jos matkanjohtaja pystyy tasoittamaan liian holtitonta toimintaa ja pitämään nuoret aisoissa. Yleistieto maan tavoista ja kulttuurista on nuorella matkustajalla usein pieni, ja vaikka matkan aikana olisikin jaettu tietoa kohdemaasta, jää se usein mielenkiintoisempien asioiden varjoon ja lukematta.

3.4 Elämyksellisyys seniorille

Seniorimatkustajat ovat kiinnostuneita kulttuurista, historiasta ja luonnosta. He ovat yleensä myös hyväkuntoisia, uteliaita ja halukkaita oppimaan uutta. Huonokuntoisemmat seniorit eivät lähde tällaisille matkoille, vaan jäävät kotiin. Seniorin matkustamiseen kuuluu oleellisena osana rupattelu muiden matkustajien kanssa. Puhetta riittää esimerkiksi menneestä elämästä ja omista vaivoista. Toisinaan rupattelu saa usein tärkeimmän roolin, ja oppaan puhe jää taka-alalle. Seniorimatkustajat ovat tästä johtuen myös hyvää rupatteluseuraa tylsistyneelle matkanjohtajalle. Seniorimatkustajat ovat valmiita maksamaan enemmän matkailutuotteistaan kuin esimerkiksi nuoriso, mutta he myös odottavat saavansa rahalleen vastinetta. Jos on mahdollisuus valita laadukkaasta, mutta kalliista tuotteesta ja hieman huonompilaatuisesta halvemmasta tuotteesta, seniori valitsee usein laadukkaamman tuotteen hinnasta piittaamatta. (Järvinen & Salomaa 2006, 11.)

Elämyksellisyyttä haettaessa kannattaa seniorille järjestää kulttuurikokemuksia, kuten esittelyjä ja kierroksia vanhoissa linnoissa ja museoissa. Kulttuurista ja historiasta kiinnostuneina seniorit ovat hyvä asiakaskunta esimerkiksi opastetuille kierroksille kulttuurikohteissa. Myös kiireettömyyteen ja rentoutumiseen liittyvät palvelut ovat senioreiden mieleen. (Järvinen & Salomaa 2006, 13.) Tuotteet, jotka pitävät sisällään ympäristön kauneutta, mielenrauhaa, istuskelua ja nautiskelua voivat olla hyvin elämyksellisiä seniorimatkustajalle. Esimerkiksi tutustuminen

kulttuurillisesti kuuluiseen puistoon ajan kanssa ja ryhmässä, voisi olla tällainen aktiviteetti. Istuskelu antaa vanhalle ihmiselle aikaa kerätä voimiaan ja nautiskella ympäristön nähtävyyksistä. Seniorilla ei useinkaan ole mihinkään kiire, vaan kaikki tehdään rauhassa ja kelloa katsomatta. Seniorit hakevat siis pääasiassa sosiaalisia ja mentaalisia elämyksiä (Komppula & Boxberg 2002, 30-31), jolloin liikunnalliset eli fyysiset elämykset jäävät toissijaisiksi. Poikkeuksia löytyy tietenkin aina, eikä yksikään asiakas ole koskaan samanlainen. Kuten aiemmin todettiin, elämys on kaikille ainutlaatuinen: Mikä voi toiselle olla epämiellyttävä kokemus voi toiselle olla suuri ja koskettava elämys.

3.5 Rajoitukset seniorille

Historialliset kohteet ovat joskus sikäli vaikeita seniorille, että kyseisiin kohteisiin ei yleensä ole lisätty liuskoja tai muita liikkumista helpottavia rakenteita. Tällaisissa kohteissa turvarakenteiden rakentaminen ei aina ole edes mahdollista, koska kohteet halutaan pitää mahdollisimman alkuperäisessä kunnossa. Tällaisissa tilanteissa muut ryhmäläiset tai matkanjohtajat voivat auttaa vanhempaa väestöä portaissa ja muissa vaikeakulkuisissa paikoissa. Huono fyysinen jaksamiskyky on monen muuten hyväkuntoisenkin seniorin ongelma, ja taukojen merkitys on tällaiselle henkilölle suuri. Taukoja on siis pidettävä riittävin väliajoin ja niiden on oltava riittävän pitkiä, jotta vanhempi matkustaja ehtii hengähtää. Tällaisissa tilanteissa ei asiakasta saa painostaa liikkumaan nopeammin. Muun ryhmän perässäpysymisen luoma stressi voi aiheuttaa esimerkiksi sairaskohtauksen, jonka seurauksena kulttuurikierros kyseessä olevan matkustajan kohdalla joudutaan keskeyttämään.

Kaiken kaikkiaan matkanjohtajan on pystyttävä arvioimaan omien seniorimatkustajiensa kykeneväisyyttä erilaisissa kohteissa. Esimerkiksi Postojnan luolat Sloveniassa ovat osittain vaikeakulkuisia, eivätkä välttämättä sovi heikkokuntoisille. Sama pätee mihin tahansa luontokohteeseen, jonka vaikeakulkuinen maasto kuuluu nähtävyyteen itseensä ja luonnon muokkaaminen helpompikulkuiseksi saattaisi pilata kohteen kokonaan.

4 MATKAN SUUNNITTELU

Suunniteltaessa matkaa on otettava huomioon monia erilaisia seikkoja riippuen siitä, tekeekö matkakohteen valinnan asiakaspalautteen perusteella vai - niin kuin tässä tapauksessa - oman intuition ja aiempien kokemusten perusteella. Suunnittelu alkaa kohdemaan valinnalla ja sen jälkeen aletaankin jo miettiä aktiviteettimahdollisuuksia, ja majoitusta. Kuljetukset kohteeseen on varattava riittävän ajoissa, varhaisen matkalle ilmoittautumisen tärkeys korostuu jo heti alkumetreillä. Tällaisen matkan valttina on ehdottomasti sen edullisuus. Matkalle lähtee useita vähävaraisia asiakkaita, joten matkan hinta on usein vahva kriteeri matkalle lähtemiseen.

Nykyään on saatavilla erittäin halpoja lentoja ympäri maailmaa, joten linja-auto ei aina välttämättä ole halvin vaihtoehto matkustaa. Linja-automatkan ja lentomatkan etuja ja haittoja on hyvä punnita etukäteen ja päättää sitten kohteen saavutettavuuden, hinnan ja mutkattomuuden perusteella itselle paras vaihtoehto. Tässä luvussa esittelen pääasialliset matkan suunnittelemisen vaiheet.

4.1 Kohdemaan ja paikan valinta

Matkan suunnittelu alkoi siitä, kun Jouni Kangasniemen kanssa mietimme minkälaisen loman halusimme asiakkaille tarjota. Aikaisempina vuosina olemme olleet kaupunkipainotteisissa kohteissa, joten päätimme, että tällä kertaa kohde voisi olla jokin, jossa on myös rantaviivaa ja uintimahdollisuus. Slovenia oli oivallinen vaihtoehto. Sieltä löytyy hiekkarantoja, mutta kaupunkilomakin onnistuu. Hienoja nähtävyyksiä on paljon. Lisäksi samanlainen Europa Tour –matka on järjestetty Sloveniaan aikaisemminkin ja toimeksiantantajallani on sinne henkilökohtaisia suhteita. Matkan kohdekaupunki on Portoroz, joka sijaitsee Slovenian eteläisellä rannikolla. Portorozissa on laajat hiekkarannat, ja kaupunkikin on arkkitehtuurillisesti komea. Kaupunki on siis syystä yksi Euroopan suosituimmista turistikohteista.

Aiheesta käytiin keskustelu heinäkuussa 2009, tuolloin kävi ilmi, että matka tulitisiin järjestämään Sloveniaan. Keskustelimme myös matkan kokonaisuudesta ja mahdollisista aktiviteeteista ja kuljetusmuodosta. Kuljetusmuodoista mietimme lähinnä, mennäkö linja-autolla vai lentäen. Linja-auto vaihtoehtoon päädyttiin nopeasti, kun sen todettiin olevan ylivoimaisesti halvempi ja tutumpi. Lentoliikenteen kohdalla matkatavaroiden katoamisen riskiä pidettiin liian suurena. Yhdenkin matkalaukun joutuminen väärään paikkaan, pilaa jo vähintään yhden ryhmän jäsenen matkan.

Nousiaisten vapaa-aikatoimi nimittää matkalle lähtiessään kohdemaasta kontaktihenkilön. Henkilö on yleensä paikallinen, ja hänen tehtävänsä on olla tavoitettavissa, jos matkanjohtaja haluaa kysyä jotain. Esimerkiksi hätätilanteessa paikallinen tietää miten maassa on paras toimia ja miten apua saadaan nopeimmin. Kontaktihenkilö voi myös ottaa ennen matkaa selville edullisimmat hotellit ja tiedottaa niistä matkanjohtajalle. Aktiviteetteja valmisteltaessa kohdehenkilö voi tilata kuljetuksen kohteeseen tai kertoa mistä sellaista kannattaa kysyä. Joka tapauksessa paikallinen asukas osaa maan tavat paremmin kuin kokeneinkaan matkanjohtaja ja on siksi arvokas henkilö lisäämään matkan sujuvuutta ja turvallisuutta. Kohdehenkilö voi olla esimerkiksi hotellin tai informaatiotoimiston työntekijä tai matkanjohtajan henkilökohtainen tuttu.

4.2 Slovenian erityispiirteitä, kulttuuri ja kohdekaupunki

Slovenia sijaitsee Alppien ja Adrianmeren välissä. Pinta-alaltaan se on noin 20 300 neliökilometriä. (Autoliitto 2010.) Asukkaita maassa on noin kaksi miljoonaa, joista noin 80 prosenttia on alkuperäisasukkaita ja loput ulkomailtamuuttaneita (Longley 2004, 3). Pääkaupungissa Ljubljanaassa asuu noin 270 000 asukasta. Muita suuria kaupunkeja ovat esimerkiksi Maribor (noin 90 500 asukasta) ja Celje (48 000 asukasta). (Autoliitto 2010). Maa on tunnetusti kaunis ja se on saanut monia vaikutteita esimerkiksi Roomasta, Venetsiasta, Saksasta sekä Unkarista, tuloksena on kulttuurillisesti ainutlaatuinen ja merkittävä kokonaisuus (Fallon 2007, 6).

Slovenian on sanottu olevan ”mini-Eurooppa” ja ”Alppien aurinkoinen puoli”. Nämä nimitykset ovat varmasti osuvia. Maa on täynnä erilaisia nähtävyyksiä ja aktiviteettimahdollisuuksia, jotka tekevät siitä erinomaisen matkakohteen. Vuoret, järvet, joet ja rantaviiva takaavat varsinkin suomalaisille matkustajille varmasti elämyksellisen matkan jo pelkästään maisemien puolesta ja erilaiset museot, historiallisesti merkittävät kaupungit, joista löytyy arvostettua arkkitehtuuria, kiinnostavat varmasti ainakin osaa matkalle lähtevästä asiakaskunnasta (Fallon 2007, 4.)

Slovenian historia ulottuu hyvin kauas. Sen luolista on löydetty alkukantaisia työkaluja ,joita on käytetty tutkimusten mukaan jopa noin 100 000 vuotta ennen Kristusta. Alue on kokenut useita valtauksia ja esimerkiksi roomalaiset pystyttivät sinne linnoja puolustamaan alueitaan Triestenlahden suunnalta. Hunnit valtasivat Italian Attilan johdolla tulemalla Slovenian kautta maihin vuonna 452, ja sen jälkeenkin alueesta on taisteltu monesti. Sloveniaan yritettiin istuttaa kristinuskoa monta kertaa, mutta se saatiin kunnolla juurrutettua maahan vasta 700-luvulla irlantilaisten munkkien ansiosta, jotka alkoivat saarnata paikallisten kielellä. Ranskalaiset, saksalaiset ja itävaltalaiset ovat taistelleet toistuvasti alueen omistuksesta. Slovenia itsenäistyi lopulta vuonna 1990 ja siitä tuli ensimmäinen jugoslavialainen valtio, jossa järjestettiin vapaat demokraattiset vaalit. (Fallon 2007, 4.)

Slovenialaiset ovat sivistynyttä ja hyvin koulutettua kansaa, he ovat Lonely planetin matkaoppaan mukaan (2008) selväjärkisiä, ahkeria ja luotettavia. Valtakieliä ovat slovenia ja serbokroatia. Väestö on jakautunut suunnilleen puoliksi kaupunkilaisiin ja maalaisiin. Tämä raja on kuitenkin häilyvä, sillä lähes jokaiseen kylään Sloveniassa on rakennettu jonkinlainen marketti tai ostoskeskus. Kaikki on siis maassa helposti saatavilla, mikä jälleen helpottaa matkan järjestämistä alueelle. Kaiken kaikkiaan slovenialaiset muistuttavat hyvin paljon suomalaisia, kun verrataan yleisiä tapoja, ahkeruutta ja luotettavuutta. Tästä voi löytyä monta puheenaihetta multikansallisessa keskustelussa asiakkaiden ja slovenialaisten välillä. Englanninkielen taito ei välttämättä ole Sloveniassa samalla tasolla kuin Suomessa, mutta englannilla selviää maassa kuitenkin

riittävän hyvin. Sloveniassa on käytössä euro, joten rahanvaihtoa ei tarvitse erikseen järjestää. (Autoliitto 2010.)

Slovenian rantakaupungissa Portorozissa on viisi kilometriä kohtuullisen puhdasta rantaa, jonka varrella on korkealaatuisia hotelleja, kauppvoja, matkatoimistoja ja baareja. Alue ei varmasti ole kaikkien mieleen varsinkaan, jos hakee hiljaista rantalomaa. Sillä on kuitenkin paljon potentiaalia monenlaisten asiakkaiden miellyttämiseksi. Portoroz on tunnettu mutakylvyistään ja -hoidoistaan ja tätä kannattaakin mainostaa erityisesti vanhemmille asiakkaille. (Fallon 2007, 176.) Omaan tarkoitukseemme Portoroz sopii mainiosti, sillä asiakaskunta Nousiaisten vapaa-aikatoimen matkalla on niin laaja, että Portorozin kaltaiset kaupunki-rantakohteet ovat todennäköisimmin asiakaskunnan suosiossa. ”The port of roses” nimellä kulkeva Portoroz on Slovenian suurin rantalomakohde, joka toisaalta antaa hyvät lomamahdollisuudet, mutta toisaalta se on myös täynnä muita matkailijoita ja lomailijoita. Erityisesti kesäaikaan Portoroz voi olla erittäin ruuhkainen ja tähän tulee matkanjohtajien varautua. (Autoliitto 2010.)

4.3 Matkan ajankohta, matkustustapa ja matkan kesto

Matka tulitisiin toteuttamaan kesä-heinäkuun taitteessa 2010. Ajankohta on suunnilleen sama vuodesta vuoteen ja matka toteutetaankin juuri kesälomien aikaan. Aika on sopiva myös Slovenian säiden perusteella. Slovenian ilmasto on luotettavimmillaan kesäisin. Maisemat korostuvat hienolla säällä ja lisäksi Sloveniassa järjestetään monia tapahtumia kesäaikaan. Matkan ajoitus on siis mennyt ilmaston puolesta oikeaan rakoon. (Fallon 2007, 4.)

Edellisten matkojen aikana Euroopan tiet ovat olleet myös hyvässä kunnossa, sillä suurimmat remontit ovat tehty keväällä. Linja-auton ilmastoinnin tulee olla hyvässä kunnossa matkan aikana, sillä kesän kelit ovat tunnetusti melko lämpimät, mitä etelämmäksi mennään. Matkalla Prahaan Europa tour 2006 -ryhmän kanssa, ilmastointi ei toiminut autossa ollenkaan, ja jäähdyttelytaukoja tuli pitää usein. Linja-autossa oli onneksi edes kattoluukut, joista ilmaa pääsi edes jonkin verran

sisään viilentämään hikisiä matkustajia. Linja-auton ilmastointi on siis tärkeä asia, joka tulee tarkastaa ennen matkalle lähtöä. Jos ilmastointi hajoaa kesken matkan tarkastuksista huolimatta niin pahasti, ettei kuljettaja pysty sitä korjaamaan, asialle ei voi mitään ja tilanteeseen on reagoitava oikella tavalla. Energia tulee suunnata eteenpäin, eikä jäädä pohtimaan, mikä meni vikaan. Asiakkaille näkyy paremmin se, miten tilanne hoidetaan, kuin miten tilanteeseen jouduttiin.

Kuten jo aiemmin mainittiin, matka tullaan toteuttamaan pääasiassa linja-autokuljetuksena. Nousiaisten kunnalla on erityisiä suhteita Taivassalon Autoon, joka on tarjonnut yleensä vakiokuljettajan ja hyvän linja-auton matkan ajaksi hyvällä hinnalla. Linja-auton käyttö tuo tullessaan sekä etuja että haittoja. Linja-auto pitää saada lauttaan ja siitäkin pitää maksaa enemmän. Matkan aikana, tai ennen matkaa, tulee linja-autoyhtiön maksaa tietullimaksut matkan ajalta ja näistäkin joutuu Nousiaisten kunta maksamaan osan. Lisäksi linja-autoon usein kömpelö, varsinkin vuoristoisella tiellä, mutta ammattitaitoisen kuljettajan kanssa matka onnistunee mutkitta. Matka-aika linja-autolla moninkertaistuu lentokoneeseen verrattuna ja autossa nukkuminen ei ehkä ole mukavin mahdollinen vaihtoehto. Kohdemaassa linja-autoa voi olla vaikea parkkeerata ja siitäkin voi joutua maksamaan isoja summia. Varsinkin kesäaikaan, kun Slovenia kihisee turisteja, voi parkkipaikan löytäminen viedä useita tunteja. Tämä jätetään tietenkin linja-auton kuljettajan ja matkanjohtajien huoleksi ja annetaan matkustajille muuta tekemistä siksi ajaksi, kun linja-auto etsii paikkaa.

Linja-autokuljetuksessa on kuitenkin myös paljon etuja. Matkan aikana saa nähdä usean maan maisemia ja nähtävyyksiä, ja pysähdyttäessä ja majoituessa matkan aikana voi tutustua myös Saksan ja Itävallan kulttuureihin. Matkatavarat kulkevat turvallisesti auton ruumassa ja niitä voi pitää siellä koko matkan ajan. Ne ovat saatavilla aina, kun niitä tarvitaan, eivätkä ne matkusta vahingossa väärään maahan, kuten lentomatkustuksessa joskus käy. Matkatavaroiden kadotessa, asiakkaan matka on usein täysin pilalla. Matkareitin valinta on yksi lisähuoli matkanjohtajan listalla. Lentämällä reittiä ei tarvitse itse miettiä, mutta linja-autolla mentäessä reittivalinta on yhtä paljon matkanjohtajan kuin linja-auton kuljettajankin ongelma. Tähän löytyy apu erilaisista Euroopan tiekartastoista, joita

voi ostaa esimerkiksi huoltoasemilta. Karttojen avulla reittiä voi myös vaihdella ja täten mahdollistaa jälleen uusien nähtävyyksien ja maisemien näkemisen matkan aikana.

Myös kohdemaassa liikkuminen on helpompaa, kun on oma kuljetusväline. Esimerkiksi Postojnan luolat, jossa matkan aikana tullaan käymään, sijaitsevat noin 80 kilometrin päässä Portorozista. Postojnaankin on nyt helppo siirtyä, kun on oma kuljetus ja retkelle voi ottaa niin paljon varusteita kuin haluaa. Linja-auto antaa myös mahdollisuuden yöpyä pahimmissa tapauksissa. Jos hotelli muuttuu esimerkiksi jonkin luonnonilmiön takia asuinkelvottomaksi, on helppo hypätä linja-autoon ja yöpyä siellä. Matkalle on hyvä myös ottaa jonkinlaista sanastoa mukaan, jonka avulla voi auttaa linja-auton kuljettajaa eri tilanteissa. Käytännöllisiä sanoja linja-automatkan varalle on listattu liitteeseen 3. (LIITE 3).

Tässä tapauksessa kyseessä on kuljetuksineen puolentoistaviikon matka, jolloin aikaa itse pääkohteessa jää noin neljä päivää. Matkan kesto on siis noin 11 päivää, josta suurin osa kuluu itse matkantekemiseen. Yöpymisiä tulee kuitenkin vähintään kolmessa eri maassa, joten kokemusten ja nähtävyyksien kirjo on suuri. Matkan kesto voisi toki olla pidempikin, mutta aiempien kokemusten valossa ja kunnan muiden aktiviteettien aikataulujen painostuksesta matka-aika on sovittu tällaiseksi. Matkan kestoa säätelemällä voidaan muuttaa matkan luonnetta huomattavasti. Esimerkiksi kuukauden kestäväällä matkalla ehtii näkemään ja tekemään paljon enemmän asioita kohdemaassa kuin viikon pituisella matkalla. Lisäksi matkustaja ehtii myös olemaan hetken paikoillaan, eikä joka paikkaan ole kiire. Toisaalta erityisesti nuoremmille matkustajille tulee helposti koti ikävä liian pitkällä matkalla. Matkan kesto on räätälöitävä kohtaamaan omat tarpeet ja suunnitelmat.

4.4 Matkan mainostaminen, ryhmän kokoaminen ja yhteydenpito asiakkaisiin

Nousiaisten kunnalla on sopimus paikallislehden kanssa, jonka mukaan se saa mainostilaa lehden julkaisuissa tietyn määrän. Suurin osa matkallelähtijöistä

tavoitetaan paikallislehden avulla. Nousiaisten kunnalla on Vakka-Suomen Sanomien kanssa sopimus, jossa lehti sitoutuu julkaisemaan kunnan ohjelmapalstan kerran kuukaudessa ja jakamaan lehteä myös talouksiin, jotka eivät sitä tilaa. Kun on kyseessä näinkin pieni kunta, vain 5000 asukasta, tieto leviää hyvin nopeasti ja lähes kaikki tuntevat ainakin matkanjohtajat nimeltä. Tämän lisäksi kunta lähettää matkan vakioasiakkaille mainoskirjeen, jossa kerrotaan tämänkertaisesta matkasta tarkemmin. Matkalle odotetaan noin kolmeakymmentä matkustajaa, sillä vähemmällä määrällä sitä ei rahoituksen puolesta ole kannattavaa järjestää. Matkan mainonta ei ole välttämättä kovinkaan tärkeää, sillä jos matkalle ei saada tarpeeksi lähtijöitä, on matka helppo peruuttaa. Nousiaisten kunnan talous ei ole mitenkään riippuvainen matkasta. Matkaa varten on varattu kunnan vuosibudjetista kuitenkin vakiomäärä rahaa, ja jos matkaa ei järjestetä liian pienen osallistujamäärän takia, voidaan nuo rahat käyttää muuhun palvelutoimintaan, kuten esimerkiksi kuntosalin kaluston uusimiseen.

Asiakkaisiin pidetään matkan suunnittelun aikana tiiviisti yhteyttä sekä sähköpostitse että joissain tapauksissa puhelimitse. Asiakkaille tiedotetaan matkasuunnitelmasta ja sen mahdollisista muutoksista sekä kohdemaasta yleensä. Kysymyksiä on mahdollista lähettää Nousiaisten vapaa-aikatoimen sähköpostiin ja niihin vastataan mahdollisimman nopeasti. Ennen matkaa järjestetään aina matkapalaveri, jossa matkanjohtajat esittäytyvät ja esittelevät kohdemaan ja matkan aikataulun. Tässä tilaisuudessa esitellään erilaisia kohteita, joissa matkan aikana tullaan käymään, mutta myös kohteita, joissa voi käydä vapaa-ajalla. Tilaisuudessa on myös mahdollista esittää kysymyksiä, jolloin niihin saa useimmiten välittömästi vastauksen.

Aiemmillä matkoilla asiakkaita on kertynyt juuri riittävästi matkan järjestämiseen. Matkalle ilmoittautuvien asiakkaiden määrän perusteella määritetään matkan yksilökohtainen hinta. Mitä enemmän matkalle on lähtijöitä, sitä edullisempi matkan lopullinen hinta on asiakasta kohden.

4.5 Matkalle ilmoittautuminen

Matkalle voi ilmoittautua suoraan Nousiaisten vapaa-aikatoimen sähköpostiosoitteeseen, josta tulee mahdollisimman nopeasti paluupostia. Paluupostissa kerrotaan, onko matkalla vielä tilaa. Jos asiakas on hyväksytty matkalle mukaan, saa hän myös alustavaa tietoa matkasta ja matkapalaverin ajankohdasta. Kun on kyse näin pienestä määrästä asiakkaita ja pienestä kunnasta, jossa lähes kaikki tuntevat toisensa, on ilmoittautuminen mahdollista tehdä myös puhelimitse. Soittamalla Nousiaisten vapaa-aikatoimen toimistoon, vastaava henkilö voi ilmoittaa soittajan matkalle mukaan. Vastaava henkilö ottaa myös talteen soittajan yhteystiedot ja muut tarvittavat tiedot, kuten sosiaaliturvatunnuksen ja allergiatiedot.

Tässä tapauksessa, kun osa matkustajista on alaikäisiä, tulee ilmoittautumisen yhteydessä varmistua myös siitä, että huoltaja on antanut lapselleen luvan matkalle lähtöön. Monessa tapauksessa huoltaja tekee matkailmoituksen, joten tilanne on siltä osin selvä. Ennen matkaa jokaiselta ala-ikäiseltä kerätään myös kirjallinen todistus matkaluvan saamisesta huoltajan allekirjoituksella varustettuna.

4.6 Aktiviteetit matkan aikana

Varsinaisen matkan aikana ei ole suunniteltua ohjelmaa, vaan asiakkaille annetaan omatoimista aikaa Salzburgissa ja Hampurissa. Matkareitin varrella on montakin näkemisen arvoista kohdetta, kuten Hitlerin Kotkanpesä Itävallassa ja Neuschwansteinin satumainen linna Etelä-Saksassa, mutta nämä kohteet jätetään ajan säästämiseksi käymättä. Slovenian puolella on tarkoitus tehdä kaksi suurempaa retkeä eri kohteisiin. Aktiviteettien tarkoituksena on antaa matkustajille hyvä yleiskuva kohtemaasta ja varmistaa, että heillä on mielenkiintoista tekemistä matkan aikana. Aktiviteetit myös tuovat ryhmäläisiä lähemmäs toisiaan, sillä kohteisiin siirrytään – ja niissä liikutaan - yhtenä ryhmänä. Europa tour 2010 ohjelmaan Portorozissa kuuluu päiväretki Postojnan

luolastoon ja Venetsiaan. Aktiviteettien aikana on mietittävä ryhmän dynamiikkaa ja liikkumista.

Molempia kohderyhmiä kiinnostavat luultavasti eri asiat ja heidän liikkumiskykynsä on erilainen. Nuori asiakas nousee korkeankin vuoren laelle vaivattomasti ja ilman sen kummempaa ajatusta, mutta senioriasiakkaalle tämä nousu voi olla haastava. Tästä syystä kuljetus aktiviteettialueelle on mietittävä huolella, jotta aktiviteetin aikana ei syntyisi liiallista rasitusta.

5 TURVALLISUUS

Matkalle on tehtävä turvallisuussuunnitelma, joka kattaa koko matkan. Siinä on huomioitava kaikki matkan aikana järjestettävät ohjelmat ja niiden sijainnit. Kaikissa tilanteissa tulee olla selvillä, kuka tekee mitäkin ja esimerkiksi missä on lähin sairaala. Kaikkiin tilanteisiin ei tietenkään voida varautua, mutta mahdollisimman monet tilanteet on pystyttävä ennakoimaan. Tämä vaatii tilanteiden tarkkaa pohtimista ja suunnittelua etukäteen. Vahinkojen ennaltaehkäisy vaatii tarkkojen tietojen keräämistä alueesta ja toiminnan toteutuksesta sekä niiden analysointia. (Verhelä 2007, 36.) Tapaturman tai onnettomuuden sattuessa ei enää ole aikaa tehdä suunnitelmia, vaan tarkat toimintasuunnitelmat on oltava valmiina. Tällaisissa tilanteissa erityisesti turvallisuusjohtaminen korostuu. Matkanjohtajan on oltava jatkuvasti tietoinen tilanteesta ja opastettava omaa tiimiään sen mukaisesti. Tällaisessa tilanteessa helpottaa suuresti, jos ryhmä on jo etukäteen tietoinen toimintatavoista ja sen päämääristä.

Jokaiseen matkaan sisältyy tiettyjä riskejä. Nämä riskit on kartoitettava hyvissä ajoin ennen matkaa, jotta niitä voidaan paremmin matkan aikana välttää. Tätä kutsutaan riskien hallinnaksi. Käytännössä se tarkoittaa toimintaa riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja pienentämiseksi. Matkan riskit eivät kuitenkaan

saa olla matkalle lähtöä estävä syy. Jokaisella matkalla on riskejä ja ne kuuluvat osana matkan elämyksellisyyteen.

5.1 Mitä on turvallisuus?

Turvallisuutta voidaan tarkastella monestakin eri näkökulmasta. Esimerkiksi riskit voidaan jakaa erilaisiin ryhmiin niiden vakavuuden perusteella ja jokaiselle tällaiselle ryhmälle voidaan laatia omat toimintasuunnitelmansa riskien poistamiseksi. Riskit voidaan luokitella esimerkiksi merkityksettömiin, vähäisiin, kohtalaisiin, merkittäviin -ja sietämättömiin riskeihin. Tällaisen taulukon toimintasuunnitelmat voisivat olla esimerkiksi merkityksettömän riskin kohdalla: Riski erittäin pieni, erityisiä toimenpiteitä ei tarvita, mutta sen mahdollisuus on huomioitava toiminnassa. Sietämättömän riskin kohdalla toimintasuunnitelma voisi olla esimerkiksi: Riski poistettava heti, toimenpiteisiin ryhdyttävä välittömästi ja toiminta keskeytettävä. (Verhelä 2007, 44.)

Tällä matkalla turvallisuutta käsitellään lähinnä asiakkaan omasta turvallisuuden näkökulmasta. Ei riitä, että matkustaja tietää matkalla käytettävien laitteiden ja kohteiden olevan turvallisia, vaan tuotteen ja palvelun on myös tunnettava turvalliselta. Turvallisuus luo asiakkaalle luottamuksen tunteen. Asiakas voi matkustaa tuntemattomillekin seuduille, jos hän pystyy luottamaan matkanjohtajaan ja siihen, ettei hänelle todennäköisesti tapahdu mitään pahaa. Turvallisuuden tai turvattomuuden tunne voi olla suoraan yhteydessä matkan onnistumiseen ja elämyksellisyyteen ja turvallisuus onkin suuri osa laadukasta ohjelmapalvelua. (Verhelä 2007, 48.) Tästä syystä matkan turvallisuuteen on pyrittävä panostamaan ja vähintään lain määrittämät kohdat matkan turvallisuudesta tulee täyttää.

Turvallisuusajattelua ei kuitenkaan saa viedä liian pitkälle, sillä matkalle lähtemiseen liittyy aina myös tiettyä jännitystä, joka on osa matkakokemusta. Turvallisuus pitää viedä luotettavalle tasolle, mutta kuitenkin jättää varaa jännitykselle, ettei matka muutu ”liian tylsäksi”. Ihmisellä on tarve kokea

jännitystä ja riskejä, joita turvallisuuteen pyrkivillä käytänteillä pyritään enemmän tai vähemmän rajoittamaan. Turvallisuutta tulee siis tasapainotella, kunnes löydetään jonkinlainen kultainen keskitie. Jos asiakas tuntee itsensä turvattomaksi ja terveytensä jollakin lailla uhatuksi, ei hän tällöin välitä yhtään esimerkiksi välineiden oikeasta teknisestä tasosta, joilla pyritään turvallisuuden lisäämiseen. Toisaalta jos matkan turvallisuusajattelu menee liian pitkälle voi matkasta kadota jännitys lähes kokonaan. Eri asiakasryhmät kokevat turvallisuuden eritavalla, ja se onkin huomioitava matkaa järjestettäessä. Alaikäinen matkustaja ei välitä pienistä vaara tilanteista, vaan saattaa jopa etsiä niitä, kun taas vanhemmalle asiakkaalle pienikin äkkijarrutus saattaa jo tuntua huonolta turvallisuudelta. Tällaiset tapahtumat voivat vaikuttaa koko matkan onnistuneisuuteen. Jotkut ihmiset hakeutuvat tietoisestiriskialttiisiin ohjelmapalveluihin, ja heille riski on osa elämystä. Tällöin riskien pienentäminen pienentää myös elämyksen laatua. (Verhelä 2007, 18.)

5.2 Matka kohteeseen

Matka kulkee Euroopan halki, sen etelä-rannikolle. Euroopan kulkuyhteydet ja kohteiden saavutettavuus ovat hyvät. Tarpeeksi tiheä liikenneverkosto luo hyvät mahdollisuudet monenlaisille kuljetusvälineille ja siten myös linja-automatkalaisille. (Vuoristo 2003, 253.) Ongelmana Europe Tourilla eivät olekaan liikenneyhteydet, vaan teiden ruuhkautuminen. Reitillämme kulkee valtava määrä muutakin liikennettä ja tiet voivat joskus olla pahasti ruuhkautuneita. Pahimmassa tapauksessa keskituntinopeus on menneinä vuosina ollut noin 25 km/tunti, eli 100 km 4 tunnissa. Matkan aikatauluun tulee siis jättää väljyyttä. Tällaisella matkalla on varauduttava siihen, että moni asia voi mennä eri tavalla kuin alkuun on suunniteltu.

Linja-automatkan aikana joudutaan pitämään taukoja pienin väliajoin, joko asiakkaiden tarpeista johtuen tai linja-auton kuljettajan lakisääteisten taukojen takia. Kuljettaja saa ajaa autoa tauotta vain neljä tuntia, jonka jälkeen tämän on lain mukaan pidettävä tauko. Näistä tauoista ei kannata tinkiä, sillä kyseessä on

koko ryhmän turvallisuus. Taukoja pidettäessä on tarpeen tiedottaa asiakkaille tauon pituus ja paikka, josta linja-auto löytyy tauon päätyttyä. Linja-autolle ei aina löydy taukopaikan välittömästä läheisyydestä tilaa, jolloin asiakkaat voi jättää kohteeseen ja kuljettaja etsii itse linja-autolle paikan. Tällaisessa tilanteessa linja-autolle on järjestettävä opastus tai linja-auto on ajettava pysähdyspaikalle hakemaan asiakkaita tauon jälkeen.

Reitti kulkee Tukholman, Saksan ja Itävallan läpi Sloveniaan. Reitti on tieyhteyksiltään vaihteleva ja paikoin reitti voi olla huonokin, etenkin vuoristoisella alueella. Erityisesti Saksan tieverkostot ovat hyvät ja matkan luulisi sujuvan siltä osin ongelmitta. Hitaimmin matka kulkee varmasti Itävallassa ja Sloveniassa, jossa vuoristo tekee teistä hyvin mutkikkaita ja hidaskulkuisia. Toisaalta nämä maat ovat maisemallisesti upeita, joten sekin on osa matkan elämyksellisyyttä. Matkustajat kyselevät usein siirtymisien pituuksia, esimerkiksi milloin ollaan perillä ja kuinka kauan seuraava siirtyminen kestää. Matkavauhti on hyvä arvioida noin seitsemänkymmenen kilometrin keskituntivauhtia käyttäen, mikä on yleistä keskinopeutta pienempi. Tällöin matkustajille ei tule pettymyksiä vaan he voivat jopa yllättyä positiivisesti, kun matkaan ei menekään niin kauaa kuin ensin arvioitiin. Reittien turvallisuus tässä tilanteessa tulee varmistaa, eikä matkustajille saa missään vaiheessa tulla turvattomuuden tunnetta.

Ensimmäinen yöpyminen tapahtuu linja-autossa matkalla Tukholmasta Hampuriin. Yöpyminen tuo matkalle omat mutkansa ja erityisesti kuljettajan pysyminen hereillä on tärkeää. Torkahteluiden välttämiseksi onkin hyvä järjestää kuljettajalle seuraa esimerkiksi kartanlukijana. Matkanjohtajat voivat vuorotella kartanlukijan vuoroa, jolloin yksi on aina kuljettajan seurana ja muut saavat kerätä voimia ja nukkua. Kuljettajia on näin pitkiä matkoja ajettaessa oltava vähintään kaksi, jolloin kuljettajat voivat vaihdella ajovuoroja ja näin vähentää taukojen määrää.

Ennen matkaa on hyvä ottaa talteen paperille pääpiirteinen reittisuunnitelma, Euroopan kartasto ja matkan varrella sijaitsevien terveyskeskuksien sijainnit matkan aikana tapahtuvien yllättävien käännteiden varalta. Tällöin tilanteiden

selvittämiseen ei mene liian kauan aikaa ja matkan aikataulu ei kärsi. Yhdellä Europa Tour -matkalla, linja-auton kuljettajan vaimoa ei suostuttu päästämään eräältä raja-asemalta läpi, koska nainen oli venäläinen. Matkanjohtaja otti yhteyttä paikalliseen lähetystöön ja saimme ohjeet viisumin hankkimiseksi. Ajoimme takaisin lähimpään kaupunkiin pari tuntia ja odottelimme asian hoitumista. Saimme tietää, että viisumin hankkimiseen menee ainakin päivä, mikä tarkoitti sitä, että muu joukko jatkoi matkaa ja linja-autonkuljettajan vaimo jäi kaupunkiin odottamaan viisumiaan. Nainen liittyi joukkoomme sitten määränpäässä pari päivää myöhemmin. Tässäkin tilanteessa matkaan tuli selkeä viivästys, mutta siitä selvittiin pitämällä hermot viileinä ja suuntaamalla energia eteenpäin, eikä kiukutteluun ja toisten syyttelyyn.

5.3 Vapaa-aika matkan aikana ja ryhmän liikkuminen kohteessa

Asiakkaat liikkuvat kohteissa vapaa-ajallaan pääasiassa jalan, jokainen oman mielensä mukaan. Vapaa-ajallaan asiakkaiden turvallisuutta on mahdotonta valvoa, joten suurimpien vaaratilanteiden ehkäisemiseksi on hyvä ennen vapaa-ajan alkua pitää jonkinlainen tilaisuus, jossa kerrotaan maan tavoista ja ympäristöstä. Alaikäisen joutuessa liikenneonnettomuuteen, on tilanne huoltajan hoidettavana. Huoltaja tässä tilanteessa on matkanjohtaja. Vaikka tilanne ei mitenkään ole matkanjohtajan syy, eikä tämä olisi voinut tilannetta estää, voi hän silti joutua vaikeaan tilanteeseen alaikäisen vanhempien alkaessa miettiä vakuutuksia ja vahinkojen maksajaa. Asiakkaita on siis kehotettava olemaan varovaisia. Jokaisen matkustajan pitää jo lomakohteeseen tullessaan kyetä arvostamaan kohdemaan kulttuuria ja sen ihmisiä. Vapaa-ajallaan matkustajalla on omaa aikaa kokea haluamiaan asioita. Yleisimpiä vapaa-ajan nähtävyyksiä ovat esimerkiksi museot, eläintarhat ja kuuluisat kulttuurinähtävyydet. (Kurki 2008, 167.)

Autoliiton internetsivujen (2010) mukaan liikenne on Slovenian merkittävin turvallisuusriski. Erityisesti onnettomuuksia aiheuttavat moottoriteiden Suomeen verrattuna varsin suuret nopeudet. Uhkarohkeita ohituksia tapahtuu valitettavan

usein, ja ne yhdistettynä vuoristo- ja rannikkoteiden kapeuteen, aiheuttavat usein vaaratilanteita. Kaupunkiliikenteessä punaisia päin ajaminen ei ole mitenkään harvinaista, mutta suojatiellä kulkevaa kunnioitetaan. Arvotavaroita, kuten matkapuhelimia tai muuta, ei kannata jättää autoon näkyville. Varkauksia tapahtuu myös Sloveniassa. Tällaisia vaaratilanteita matkanjohtaja voi ehkäistä olemalla niistä tietoinen ja tiedottamalla niistä myös asiakkaille.

Ryhmän liikkussa yhdessä, liikutaan joko jalan, yleisillä kulkuneuvoilla tai joukon omalla linja-autolla. Yhdessä liikuttaessa on hyvä tarkistaa pienin väliajoin, että ryhmä on koossa ja että kaikki ovat esimerkiksi päässeet linja-autoon tai metroon tai muuhun tällaiseen yleiseen kulkuneuvoon. Katuja pitkin käveltäessä ja matkakohteissa vierailtaessa on huomioitava ryhmän sijainti. Kolmekymmenhenkinen ryhmä tukkii helposti normaalin kävelykadun tai portaikon, mikä aiheuttaa haittoja muille paikallaolijoille. Koko ryhmää on todella vaikea hallita, joten matkanjohtajien kannattaa jakaa joukko ryhmiin ja esimerkiksi määrätä ryhmistä vastuuhenkilöt, jotka voivat auttaa ryhmän kokoamisessa. Liikuttaessa linja-autollalla matkanjohtaja voi keskittyä liikenteeseen kuljettajan kanssa esimerkiksi kartanlukijana. Slovenian liikenne on varsinkin kesäaikaan varsin petollinen ja parkkipaikkoja voi olla hankala löytää erityisesti linja-autolle, joten aikaa kohteeseen pääsemiseen kannattaa varata reilusti.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

Opinnäytetyötä tehdessä on käynyt selvästi ilmi, että matkalle lähtevien kohderyhmien matka- ja elämysvaatimukset ovat kovin erilaiset. Nuoriso pitää enemmän toiminnasta ja liikunnallisista elämyksistä, kuten esimerkiksi korkeista paikoista ja yöelämästä. Seniorimatkustajat taas pitävät enemmän mentaalisista ja sosiaalisista elämyksistä, kuten kulttuurista, historiasta ja jutustelusta. Matkan kesto on rajallinen ja kaikkea mahdollista nähtävää ja koettavaa ei saa yhteen matkaan mahtumaan. Matkan aikana järjestetään kaksi pääasiallista aktiviteettia, Postojnan luolakerros ja vierailu Venetsiassa. Aktiviteettien aikana ryhmä kulkee

yhdessä matkanjohtajien ja oppaiden johdolla. Osallistumispakkoa ei yhteenkään aktiviteettiin ole, joten kukin voi käyttää oman aikansa miten haluaa.

Erilaisiin elämysvaatimuksiin on matkan aikana pyritty vastaamaan runsaalla vapaa-ajalla, jolla tarkoitetaan siis aikaa, jolle ei ole matkanjohtajien toimesta järjestetty ohjelmaa. Omalla ajallaan kukin matkustaja voi tutustua kohdemaahan juuri niin kuin itse haluaa. Kaikkiin kohteisiin ei ole aikaa mennä, joten jokainen voi valita itselleen mieluisimmat ja käyttää aikansa niissä. Toiset hakeutuvat ostoksille, toiset syömään ja toiset matkaavat kaukaisiinkin kohteisiin matkan aikana. Joka aamu, kun ryhmä kokoontuu hotellin aulassa, voivat matkustajat kertoa toisilleen omia kokemuksiaan ja suositella erilaisia paikkoja. Jotta vapaa-aika ei kuluisi pelkästään nähtävyyksien etsimiseen, on matkalle varattu useita kohdemaata koskevia matkaoppaita asiakkaiden luettaviksi ja lainattaviksi tarvittaessa.

Kaiken kaikkiaan onnistunut matka on täysin mahdollista järjestää näinkin heterogeenisellä matkustajajoukolla. Juuri tuo matkustajien erilaisuus tuo matkalle tiettyä väriä ja haastetta. Kohderyhmien erilaisuus tuo myös tietenkin niin sanotusti välimatkaa matkustajien välille ja usein onkin huomattavissa esimerkiksi linja-autossa, miten linja-auton takaosa on täynnä äänekkäitä nuoria kuuntelemassa musiikkia ja nauramassa, kun taas etuosassa seniorimatkustajat lukevat kirjoja ja keskustelevat, rupattelun ääni kantaa vain lähimpiin penkkiriveihin. On helppo ymmärtää, miten tällaisille ryhmille sattaa syntyä erimielisyyksiä matkan aikana, mutta niitä on ainakin Nousiaisten matkoilla ollut vähän. Tämän erimielisyyksien niukkuuden arvelen johtuvan siitä seikasta, että osa seniorimatkustajista on edeltävinä vuosina ollut kyseisten nuorten opettajia koulussa. Tämä luo tietyn mallin, jossa vanhempaa ihmistä kuunnellaan ja totellaan, vaikka ollaankin lomalla eikä opettajalla enää ole sitä omaa valtaansa, joka hänellä on kouluaihana.

Laman takia matkaa ei lopulta pystytty järjestämään, sillä rahoitusta rajoitettiin monellakin kunnan taholla. Joitain asioita ei ollut tarpeen enää tehdä matkansuunnittelun kannalta ja ne on jätetty sovinnolla pois myös opinnäytetyön

lopputuloksesta. Opinnäytetyöstä puuttuvat siksi esimerkiksi hotellien varausvahvistukset. Tästä syystä osa toimenpiteistä matkaa suunniteltaessa on jätetty tekemättä eikä pelkästään tämän tuotoksen perusteella siis voi suoraan matkaa järjestää ilman valmistelua.

Tuotosta arvioitaessa on huomioitava aiemmin mainittu seikka työn rahoituksen puutteesta ja matkan järjestämisen peruuntumisesta. Työ on tehty kuvaten matkaa järjestettäessä tehtäviä toimenpiteitä mahdollisimman tarkasti. Tässä on mielestäni onnistuttu oikein hyvin. Kirjallisuutta on käytetty riittävästi ja monesta näkökulmasta. Olen saavuttanut päämääräni tuotosta tehdessäni: Opin uusia asioita omasta alastani ja hahmotin paremmin matkanjärjestämisen seikkoja todellisessa työelämässä. Toimeksiantajan, Jouni Kangasniemen, mukaankin tuotos on onnistunut odotusten mukaisesti (Kangasniemi 2010) ja sitä voisi tulevaisuudessa jakaa vaikka jokaiselle matkalle lähtevälle asiakkaalle. Tuotos voisi toimia luettavana lisätietona matkan aikana. Tähän tarkoitukseen tuotos ei kuitenkaan mielestäni ole sinällään valmis, vaan siihen tulisi laatia muutoksia matkustajien tarpeiden palvelemiseksi. Olen tyytyväinen tuotoksen lopputulokseen ja toisaalta tyytymätön matkan kohtaloon. Matka voidaan kuitenkin järjestää minä tahansa tulevana vuotena, joten käyttöä opinnäytetyölle voi vielä tullakin. Loppuun siteeraan toimeksiantajani Jouni Kangasniemen sanontaa, jonka olen monesti kuullut ongelmatilanteiden sattuessa. Se muistuttaa suuntaamaan energian aina eteenpäin ja jättämään voivottelun ja muiden syyttämisen vähemmälle:

Asioilla on tapana järjestyä.

LÄHTEET

Albanese, P & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita Prima oy.

Autoliitto. 2010. Matkaopas, Slovenia, Ruotsi, Saksa, Itävalta, Tanska. Optinet oy. Saatavissa:http://www.autoliitto.fi/matkalla_ja_liikenteessa/matkustusopas [viitattu 18.3.2010].

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi, matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Helsinki: WSOY.

Fallon, S. 2007. Lonely planet, Slovenia. UK: Lonely planet publications pty ltd.

Google Maps. 2010. Saatavissa: <http://maps.google.fi/> [viitattu 01.04.2010] .

Hoikkala, T & Sell, A. 2007. Nuorisotyötä on tehtävä, menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino oy.

Huovinen, U. 2002. Matkailun Lainsäädäntö. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima oy .

Jakosuo, K & Jaakkola, L. 2009. Kasvirekkestä kokouspalveluihin. Tampere: Juvenes Print.

Jauhiainen, R & Eskola, M. 1994. Ryhmäilmiö. Helsinki: WSOY.

Järvinen, M-R & Salomaa, M. 2006. Seniorimarkkinat matkailualalla – hankkeen loppuraportti/yritysosio.

Kangasniemi, J. Vastaava. Nousiaisten vapaa-aikatoimi. Keskustelut 2009-2010.

Kindersley, D. 2003. Eyewitness Travel Guides. Venice & the Veneto. Lontoo: Pardoe Blacker Publishing Limited.

Komppula, R & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima oy.

Kurki, L. 2008. Innostava matkailu: Sosiokulttuurinen innostaminen ja vapaa-aika. Tampere: Juvenes Print oy.

Longley, N. 2004. A rough guide to Slovenia Lontoo: Rough guides ltd.

Lyytinen, P & Korkiakangas, M., Lyytinen, H. 2003. Näkökulmia kehityspsykologiaan, Kehitys kontekstissaan. Helsinki: WSOY.

Nousiaisten kunta 2010. Saatavissa: <http://www.nousiainen.fi> [viitattu 20.03.2010].

Saarinen, P & Ruoppila, I., Korkiakangas, M. 1994. Kasvatuspsykologian kysymyksiä. 2. uudistettu painos. Salpausselän Kirjapaino.

Schaumann, P. 2005. The guide to successful destination management New Jersey: John Wiley& Sons, Inc.

Simonis, D. 2008. Lonely planet. Venice & the Veneto, City Guide. UK: Lonely planet publications pty ltd.

Suomen valmismatkalaki 1994/1079, annettu 28.11.1994.

Verhelä, P & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut, matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Helsinki: WSOY.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalveluiden turvallisuus. Helsinki: Edita Prima oy.

Vogt, J-W. 1976. Wandering: Youth and Travel Behavior, Annals of Tourism Research, Volume IV, No 1. Saatavissa: <http://www.sciencedirect.com/science>.
[viitattu: 26.04.2010]

Vuoristo, K-V. 2003. Matkailun Maailma: Kansainvälisen matkailun maantiede. Helsinki: WSOY.

LIITTEET

Liite 1 Matkaohjelma

28.06.2010 Lähtö Nousiaisista Seurakuntatalon pihalta Bussilla (Maskuntie) klo 07.00

– Matka Turkuun kestää noin 30 minuuttia

Viking Amorella lähtee Turun satamasta klo 08.45

Tukholmaan saavutaan noin klo 18.55

Bussimatka jatkuu kohti Hampuria noin klo 19.30 (matkan pituus noin 1000 km)

– Yöpyminen bussissa

– Matkaan varattu aikaa noin 15 tuntia

29.06.2010 Saapuminen Hampuriin noin klo 10.30

– Majoittuminen suomalaiseen merimieskirkkoon.

– Hampurissa loppupäivä vapaata

30.06.2010 Lähtö klo 09.00 kohti Salzburgia (n.1000 km)

– Matkan kesto noin 10 tuntia

Saapuminen Salzburgiin noin klo 19.00

– Päivä vapaata, yöpyminen hotellissa

01.07.2010 Lähtö klo 09.00 kohti Postojnaa ja Portorozia (noin 500 km)

Matkalla käydään tutustumassa Postojnan luolastoihin (Liite)

Saapuminen Postojnaan noin klo 13.00

– Postojnaan tutustumiskierros noin 3 tuntia

Klo 16.30 matka jatkuu

Saapuminen Portoroziin noin klo 19.00

Majoittuminen klo 19.00, loppuilta omaa aikaa

02.07.2010 Kokoontuminen hotellin aulassa klo 12.00

– Loppupäivä omaa aikaa

03.07.2010 lähtö klo 07.15 hotellilta bussilla kohti Izolan satamaa.

klo 08.00 laiva Prince of Venice lähtee kohti Venetsiaa

Saapuminen Venetsiaan noin klo 11.00

Venetsiaan tutustuminen ryhmässä. Laiva lähtee takaisin Sloveniaan klo 17.00

Takaisin Izolassa noin klo 20.00 ja Portorozissa noin klo 20.30

04.07.2010 Kokoontuminen hotellin aulassa klo 12

– Loppupäivä omaa aikaa

– Tavaroiden pakkaaminen illalla

05.07.2010 Lähtö kohti Salzburgia klo 09.00

– Salzburgissa noin klo 13.00

– Yöpyminen tutussa hotellissa

– Loppupäivä omaa aikaa

06.07.2010 Lähtö klo 09.00 kohti Hampuria

Hampurissa noin klo 19.00

– yöpyminen merimieskirkossa

– loppupäivä omaa aikaa

07.07.2010 Lähtö klo 14.00 kohti Tukholmaa

– Yöpyminen bussissa

08.07.2010 Saapuminen Tukholmaan noin klo 05.00

- Laiva Viking Isabella lähtee kohti Turkua klo 07.45

- Saapuminen Turkuun noin klo 19.50 ja Nousiaisiin noin klo 20.45

Liite 2 Pääreitti







(Lähde: Google maps)

Liite 3 Tietoa kohdemaista

Ruotsi SE 

Yleistiedot

Pinta-ala: 449 964 km²
Asukasluku: 9 milj.
Väestötiheys: 20 as./km²
Valtakieli: ruotsi
Hallitusmuoto: kuningaskunta
Pääkaupunki: Tukholma 1,8 milj.
Muita kaupunkeja:
Göteborg 880 000
Malmö 600 000
Uppsala 130 000

Moottoriteitä: 1 657 km
Päätteitä: 15 362 km
Yleisiä teitä: 97 242 km

Rahayksikkö

1 kruunu (SEK) = 100 öre (äyriä)

Suomen suurlähetystö

Finlands Ambassad
Gärdesgatan 11, Box 242 85
104 51 Stockholm
Sverige
puh. +46 8 676 6700
sähköposti: info(at)finland.se
www.finland.se/fi

Liikkeiden aukioloajat

Pankit

ma-pe 09.30-15.00

Pankit ovat vähintään kerran viikossa klo 17.30 asti auki.

Postit

ma-pe 09.00-18.00

la 10.00-13.00

Kaupat

ma-pe 09.00-18.00/21.00

la 09.00-14.00/15.00

Monet supermarketit ja tavaratalot ovat auki joka päivä klo 21.00/22.00 asti.

Puhelut

Suomi-Ruotsi

00/990/999/994 + 46 + aluenro ilman 0:a

Ruotsi-Suomi

00 358 + aluenro ilman 0:a

Muuta huomattavaa

Aika GMT+1. Kesäaika GMT+2 maaliskuun lopusta lokakuun loppuun.

Autoilusanastoa

Bensiini = bensiin

Diesel = diesel

Lyijytön = blyfri

Jarrut = bromsar

Jarruneste = bromsvätska

Kytkin = koppling

Tarkistaa = kontrollera

Jäähdytysneste = kylarvätska

Asentaja = mekaniker

Öljy = olja

Tyhjä akku = tom ackomulator

Rengasrikko = punktering

Sulake = propp

Kaasupoljin = gaspedal

Virta = ström

Huoltoasema = bensinstation

Vaihto = byte

Vesi = vatten

Missä voin tyhjentää matkailuajoneuvon WC:n? = Var kan jag tömma husbilens septitank?

Tanska DK 

Yleistiedot

Pinta-ala: 43 094 km²

Asukasluku: 5,5 milj.

Väestötiheys: 128 as./km²

Valtakieli: tanska

Hallitusmuoto: kuningaskunta

Pääkaupunki: Kööpenhamina (pääkaupunkiseutu) 1,1 milj., Kööpenhaminan kaupunki 501 158

Muita kaupunkeja:

Århus 229 000

Odense 158 000

Aalborg 122 000

Moottoriteitä: 1084 km

Pääteitä: 9988 km

Yleisiä teitä: 73213 km

Rahayksikkö

1 kruunu (DKK) = 100 äyriä

Suomen suurlähetystö

Finlands Ambassad

P.B. 9057

DK-1022 Kobenhavn K

Danmark

puh. +45 3313 4214

fax. +45 3332 4710

sähköposti: sanomat.kob(at)formin.fi

Käyntiosoite:

Sankt Annae Plads 24

DK-1250 Kopenhagen K

Danmark

Asiakaspalvelu: ma-pe 08.30–16.15.

Pankit

Kööpenhaminassa

ma-ke, pe 10.00–16.00

to 10.00–18.00

Muissa kaupungeissa pankkien aukioloajat vaihtelevat. Jotkut pankit saattavat olla kiinni päivällä klo 12.00–14.00, mutta vastaavasti pidentää aukioloaikojaan iltapäivästä. Kaikki pankit ovat suljettuina lauantaisin.

Postit

ma-pe 09.00/10.00-17.00/18.00

la 09.00/10.00-12.00/13.00/14.00 (useat postit Kööpenhaminassa saattavat olla suljettuina lauantaina).

Kööpenhaminan päärautatieaseman postikonttori on avoinna ma-pe 08.00–22.00, la 09.00–16.00 ja su ja pyhäpäivisin 10.00–16.00.

Kaupat

ma-to 09.00-17.30

pe 09.00-19.00

la 09.00-13.00/14.00

Pienet kaupat saattavat olla avoinna myös sunnuntaisin.

Suuret supermarketit

ma-pe 09.00-19.00

la 08.00/09.00-17.00

Kauppakeskukset / suuret supermarketit

ma-pe 09.00-19.00

la 09.00-16.00/17.00

joka kuun ensimmäisenä sunnuntaina 10.00-17.00.

Puhelut

Suomi-Tanska

00/990/999/994 + 45 + koko numero

Tanska-Suomi

00 + 358 + aluenumero ilman 0:a

Muuta huomattavaa

Aika GMT+1. Kesäaika GMT+2 maaliskuun lopusta lokakuun loppuun.

Autoilusanastoa

Bensiini = benzin

Diesel = diesel

Lyijytön = blyfri

Jarrut = bremsler

Jarruneste = bremsevæske

Kytkin = kobling

Tarkistaa = kontrollere

Jäähdytysneste = kølervæske

Asentaja = mekaniker

Öljy = olie

Tyhjä akku = opbrugt batteri

Rengasrikko = punktering

Sulake = sikring

Kaasupoljin = speeder

Virta = strøm

Huoltoasema = tankstation

Vaihto = udskifte

Vesi = vand

Missä voin tyhjentää matkailuajoneuvon WC:n? = Hvor kan jeg tømte
kemitoiletet?

Saksa D 

Yleistiedot

Pinta-ala: 357.114 km²

Asukasluku: 82,2 milj.

Väestötiheys: 230 as./km²

Valtakieli: saksa

Hallitusmuoto: liittotasavalta

Pääkaupunki: Berliini 3,4 milj.

Muita kaupunkeja:

Hampur 1,7 milj.

München 1,3 milj.

Köln 1 milj.

Moottoriteitä: 12 531 km

Pääteitä: 40 700 km Bundesstrassen

Yleisiä teitä: 86 500 km Landesstrassen, 91 500 km Kreisstrassen

Rahayksikkö

1 euro (EUR) = 100 senttiä (Cent)

Suomen edustusto

Botschaft von Finnland
Rauchstrasse 1
10787 Berlin
Deutschland
puh. +49 30 50 50 30
fax +49 3050 50 33 33
sähköposti: info.berlin(at)formin.fi

Asiakaspalvelu: ma-pe 09.00–12.00

Liikkeiden aukioloajat**Pankit**

ma-pe 08.30–12.30 ja 13.30 -15.30
to 17.30 saakka

Postit

ma-pe 08.00-18.00
la 08.00-12.00

Kaupat

ma-pe 08.00/09.00-18.00/20.00
la 08.00/09.00–12.00/16.00

Puhelut

Suomi-Saksa
00/990/999/994 + 49 + aluenumero ilman 0:a
Saksa-Suomi
00 358 + aluenumero ilman 0:a

Muuta huomattavaa

Aika GMT+1. Kesäaika GMT+2 maaliskuun lopusta lokakuun loppuun.

Tutkanpaljastimet ovat kiellettyjä. Jos navigaattorilaitteessa on nopeusvalvonnasta ilmoittavat POI-pisteet, pitää ne kytkeä pois päältä Saksassa.

Autoilusanastoa

Bensiini = Benzin
Diesel = Diesel

Lyijytön = Bleifreies/unverbleites Benzin
 Jarrut = Bremsen
 Jarruneste = Bremsflüssigkeit
 Kytkin = Kupplung
 Tarkistaa = Kontrollieren, überprüfen
 Jäähdytysneste = Kühlflüssigkeit
 Jäätymisenestoaine = Frostschutzmittel
 Asentaja = Mechaniker
 Öljy = Öl
 Tyhjä akku = Leere Batterie
 Rengasrikko = Reifenpanne
 Sulake = Sicherung
 Kaasupoljin = Gaspedal
 Virta = Strom
 Huoltoasema = Tankstelle
 Vaihto = Auswechseln
 Vesi = Wasser
 Missä voin tyhjentää matkailuajoneuvon WC:n? =
 Wo ist es möglich, das Chemieklosett zu entleeren?

Itävalta A

Yleistiedot

Pinta-ala: 83.870 km²
 Asukasluku: 8,2 milj. asukasta
 Väestötiheys: 97 as./ km²
 Valtakieli: saksa
 Hallitusmuoto: tasavalta
 Pääkaupunki: Wien 1,6 milj.
 Muita kaupunkeja:
 Graz 237 700
 Linz 203 000

Moottoriteitä: 1 680 km
 Pääteitä: 10 200 km
 Yleisiä teitä: 23 700 km

Rahayksikkö

1 euro (EUR) = 100 senttiä

Suomen edustusto

Käyntiosoite:
Gonzagagasse 16
A-1010 Wien

Postiosoite:
Botschaft von Finnland
Postfach 88
A-1013 Wien
Österreich

puh. +43 1 531 590
fax. +43 1 535 5703
sähköposti: sanomat.wie(at)formin.fi
Internet: www.finnland.at

Asiakaspalvelu: ma-pe 09.00–12.00 (viisumiasiat)

Liikkeiden aukioloajat

Pankit

Joissain kaupungeissa pankit voivat olla auki iltapäivisin pidempään. Kaikki pankit ovat suljettuina lauantaisin ja sunnuntaisin.

Postit

ma-pe 08.00–12.00 ja 14.00–18.00 (Suurimmissa kaupungeissa postit voivat olla auki koko päivän. Jotkut postit ovat auki myös lauantaisin 08.00–10.00).

Kaupat

ma-pe 08.00–18.00 (Jotkut kaupat ovat auki torstaisin klo 19:30 asti.)

la 08.00–17.00

Pienemmissä kaupungeissa monet kaupat sulkevat pariiksi tunniksi lounasaikaan.

Museot

ma-pe 10.00–18.00 (kesäisin)

ma-pe 09.00–16.00 (talvisin)

la-su 09.00–18.00

Puhelut

Suomi-Itävalta

00/990/999/994 + 43 + aluenro ilman 0:a

Itävalta-Suomi

00 + 358 + aluenumero ilman 0:a

Muuta huomattavaa

Aika GMT+1. Kesäaika GMT+2 maaliskuun lopusta lokakuun loppuun.

Autoilusanastoa

Bensiini = Benzin
 Diesel = Dieselkraftstoff
 Lyijytön = Bleifreies Benzin
 Jarrut = Bremsen
 Jarruneste = Bremsflüssigkeit
 Kytkin = Kupplung
 Tarkistaa = Kontrollieren
 Jäähdytysneste = Gefrierschutzmittel
 Asentaja = Mechaniker
 Öljy = Öl
 Tyhjä akku = Leere Batterie
 Rengasrikko = Reifenpanne
 Sulake = Zünder
 Kaasupoljin = Gaspedal
 Virta = Strom
 Huoltoasema = Tankstelle
 Vaihto = Auswechseln
 Vesi = Wasser
 Missä voin tyhjentää matkailuajoneuvon WC:n? = Wo ist es möglich, das
 Chemieklosett zu entleeren ?

Slovenia SLO

Yleistiedot

Pinta-ala: 20 273 km²
 Asukasluku: 2 milj.
 Väestötiheys: 97 as./km²
 Valtakieli: slovenia ja serbo-kroatia
 Hallitusmuoto: tasavalta
 Pääkaupunki: Ljubljana 270 000
 Muita kaupunkeja:
 Maribor 90 500
 Celje 48 000

Moottoriteitä: 600 km
 Pääteitä: 4 790 km
 Yleisiä teitä: 1 100 km

Rahayksikkö

1 euro (EUR) = 100 senttiä (Cent)

Suomen edustusto

Embassy of Finland
 Ajdovšëina 4/8
 SI-1000 Ljubljana
 Slovenia

puh. + 386 1 300 2120
fax. +386 1 300 2139
sähköposti: sanomat.lju(at)formin.fi

Asiakaspalvelu: ma-pe klo 10.00-12.00.
Hätätapauksissa virka-ajan ulkopuolella voi soittaa numeroon +358-9-1605 5551
(Suomen ulkoasiainministeriö).

Liikkeiden aukioloajat

Pankit

ma-pe 09.00-12.00 ja 14.00-17.00

Postit

ma-pe 08.00-18.00
la 08.00-12.00

Kaupat

ma-pe 08.00-19.00
la 08.00-13.00

Suuremmat marketit ja kauppakeskukset ovat avoinna arkisin klo 21.00 asti.

Puhelut

Suomi-Slovenia
00/990/999/994 + 386 + aluenro ilman 0:a
Slovenia-Suomi
00 + 358 + aluenro ilman 0:a

Muuta huomattavaa

Aika GMT+1. Kesäaika GMT+2 maaliskuun lopusta lokakuun loppuun.

Ulkoministeriön matkustiedotteen mukaan liikenne on Slovenian merkittävin turvallisuusriski. Vaaratilanteita aiheuttavat moottoriteiden ylisuuret nopeudet, pienempien teiden ylisuuret tilannenopeudet, uhkarohkeat ohitukset sekä vuoristo- ja rannikkoteiden kapeus yhdistettynä ajotapoihin.

Kaupunkiliikenteessä punaisia päin ajaminen on varsin yleistä, mutta suojatiellä kulkevaa kunnioitetaan.

Radiota, matkapuhelinta ja muuta varkaita houkuttelevaa ei tule jättää pysäköityyn autoon näkyville.

Autoilusanastoa

Bensiini = Bencin
Diesel = Plinsko olje/diesel
Lyijytön = Neosvinêni bencin/euro

Jarrut = Zavore
 Kytkin = Sklopka
 Jäähdytysneste = Antifriz
 Asentaja = Mehanik
 Öljy = Olje
 Tyhjä akku = Akumulator
 Rengasrikko = Defekt na pnevmatiki
 Sulake = Varovalka
 Kaasupoljin = Pedal za plin
 Virta = Elektriika
 Huoltoasema = Bencinska crpalka
 Vesi = Voda
 Missä voin tyhjentää matkailuajoneuvon WC:n? = Kje je mozno prazniti kemicna stranisca ?

Italia I

Yleistiedot

Pinta-ala: 301 336 km²
 Asukasluku: 59 milj.
 Väestötiheys: 196 as./km²
 Valtakieli: italia
 Hallitusmuoto: tasavalta
 Pääkaupunki: Rooma 2,7 milj.
 Muita kaupunkeja:
 Milano 1,3 milj.
 Torino 920 000

Moottoriteitä: 6 478 km
 Yleisiä teitä: 170 000 km

Rahayksikkö

1 euro (EUR) = 100 senttiä

Liikkeiden aukioloajat

Pankit

ma-pe 08.30 -13.30 ja 15.00 -16.00

Postit

ma-pe 08.30 -14.00

la 08.30 -12.00

(jotkut postit auki vain ma-pe 08.30 -17.30)

Liikkeet

ma-la 08.30/09.00 -13.00 ja

15.30/16.00 - 19.30/20.00 (Pohjois-Italiassa; Milano, Torino, Venetsia, lounastauot ovat usein lyhyempiä ja kaupat sulkevat vastaavasti illalla aikaisemmin)

Museot

Useimmat museot ja galleriat ovat suljettuina maanantaisin. Vatikaanin museo ja sikstiiniläiskappeli ovat suljettuina sunnuntaisin, paitsi kuukauden viimeisenä sunnuntaina.

Aukioloajat löytyvät osoitteesta: www.museionline.it

Puhelut

Suomi-Italia

00/990/999/994 + 39 + aluenro

(aluenumerosta EI jätetä pois etunollaa)

Italia-Suomi,

00 + 358 + aluenro ilman 0:a

Muuta huomattavaa

Aika GMT+1. Kesäaika GMT+2 maaliskuun lopusta lokakuun loppuun.

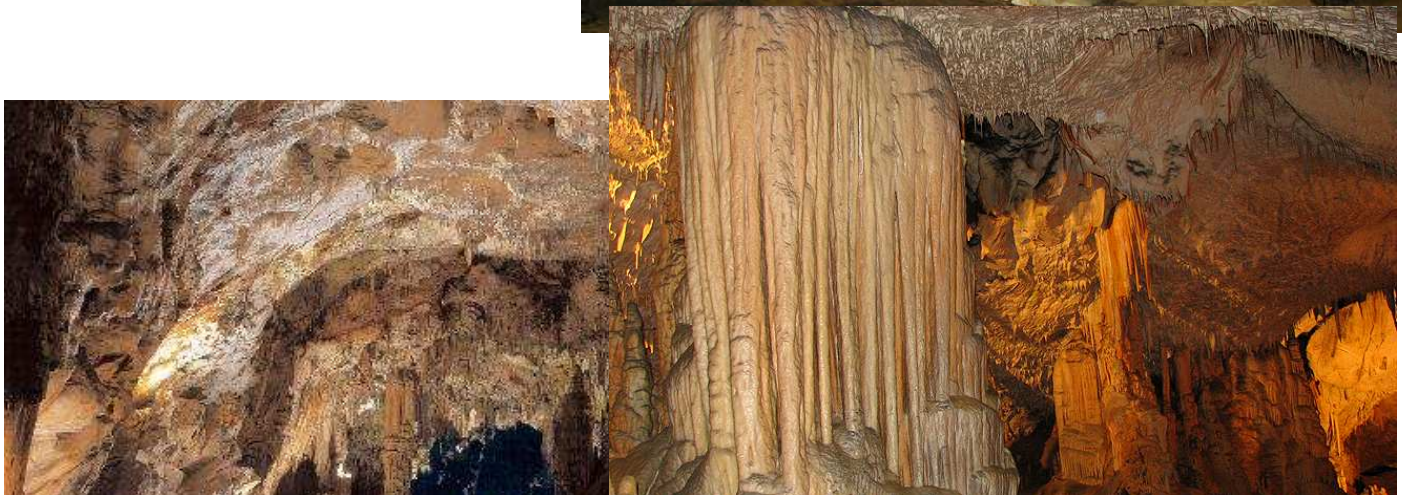
Italiassa ei pidä ostaa väärennettyjä merkki- tai piraattituotteita, siitä voi seurata suurikin sakkorangaistus.

(Autoliitto 2010)

Liite 4 Matkakohteet

Postojnan Luolastot

Postojnan luolasto on suurin tunnettu luolasto Sloveniassa. Se on tunnettu eriskummallisista kivimuodostumistaan, laajoista avoimista luolista ja hienoista stalaktiiteista ja stalakmiiteista, sekä vesiominaisuuksistaan. Kaikki nämä muodostumat voi nähdä ilman kiipeilyvälineitä ja luolastoon on rakennettu reitistö turisteille, jotta siellä olisi mahdollisimman helppo kulkea. (<http://www.postojna-cave.com>)



Venetsia

Yksi mailman ainutlaatuisimmista kaupungeista sijaitsee Italian koillis-rannikolla Sloveniasta katsottuna Triesten lahden toisella puolella. Kaupunki on rakennettu hennolle mutaiselle pohjalle meren päälle käyttäen pylviä ja ponttooneja, se selviytyy melko hyvin olosuhteisiinsa nähden. Kaupunki vajoaa vuosi vuodelta syvemmälle veteen ja tähän on yritetty löytää lopullista ratkaisua jo kauan.

Kaupunki oli ennen mahtava kaupankäyntialue välimerellä, mutta nykyään Venetsia on löytänyt toisen tavan saada tuloja: suurin osa sen rakennuksista on muutettu kaupoiksi, hotelleiksi ja asunnoiksi. Varastot on muutettu museoiksi ja ravintoloiksi, mutta itse kaupungin ulkomuotoa ei ole muutettu. Venetsiassa käy vuosittain noin 12 miljoonaa turistia kokemassa sen ainutlaatuista tunnelmaa ja tutustumaan sen historiaan (Kindersley 2003.) Shoppailumahdollisuudet Venetsiassa ovat erittäin hyvät, mutta alue on myös Italian kalleinta seutua, joten korkeisiin hintoihin kannattaa varautua. Kadut ovat pääasiassa vesireittejä ja kuljetus paikanpäällä tapahtuu veneitä ja siltoja käyttäen (Simonis 2008.) Sloveniasta käsin Venetsiaan kuljetusta tarjoaa laiva nimeltä Prince of Venice, joka kulkee päivittäin Slovenian ja Venetsian väliä edes takaisin.



Kuvia Portorozizta

