

## **Kansainväliset koti-irtaimen muutot ja alan tulevaisuuden näkymät**

Sonja Tuomela



<b>Tekijä</b> Sonja Tuomela	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Kansainväliset koti-irtaimen muutot ja alan tulevaisuuden näkymät	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 51 + 48
<b>Tiivistelmä</b> <p>Kansainväliset koti-irtaimen muutot ja alan tulevaisuuden näkymät tutkielman tavoitteena on kasvattaa ymmärrystä siitä, mitä alalla on odotettavissa tulevaisuudessa, ja miten alan yritysten kannattaisi kehittyä.</p> <p>Tutkielman pääkysymys on:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mitä trendejä on havaittavissa kansainvälisten muuttojen alalla?</li></ol> <p>Alaongelmat ovat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Mitkä tekijät vaikuttavat muutettavan tavaran määrään?</li><li>3. Millä perusteella muuttofirma valitaan?</li><li>4. Miltä näyttää alan teknologian kehitys?</li></ol> <p>Empiirisen kyselytutkielman kohteena olivat jo vähintään kerran kansainvälisesti muuttaneet suomalaiset. Kysely jaettiin muutamassa Facebook-ryhmässä, joiden jäsenet ovat tiedettävästi muuttaneet kansainvälisesti vähintään kerran.</p> <p>Tietopohjan ja kyselyn perusteella muutettavan tavaran määrään vaikuttivat ensisijaisesti tarve, muuton hinta, muuton kohdemaata sekä muuton tarkoitus. Muuttajan elämäntilanne vaikuttaa tavaran määrään selkeästi, eli käytännössä kuinka monen ihmisen tavarat täytyy muuttaa. Tietopohjan perusteella odotettavissa on muutettavien tavaramäärien pieneneminen, mutta kyselyn perusteella vastaajat olisivat seuraavassa muutossa mahdollisesti muuttamassa enemmän tavaraa kuin edellisessä muutossa. Tämä vaikuttaa hyvältä muuttoalan yritysten näkökulmasta.</p> <p>Muuttofirman valintaan vaikuttaa ensisijaisesti muutolle tarjottu hinta. Vastaajien keskuudessa toiseksi tärkeimmäksi kriteeriksi nousi luonnollisesti muuttofirman luotettavuus sekä omat ja muiden aikaisemmat kokemukset. Muuttaminen kansainvälisesti on stressaavaa aikaa, ja muuttaja haluaa varmistaa, että hänen tavaransa tulevat sovitusti, ehjänä ja ongelmitta perille.</p> <p>Teknologian kehitys tuo mahdollisuuksia yrityksille tehostaa toimintaansa sekä entisestään parantaa asiakastytyvyyttä. Kyselyn perusteella muuttajat kaipaavat mahdollisimman helppoa ja joustavaa asiointia muuttofirman kanssa. Erityisesti muuttokuljetuksen seurantaan haluttaisiin lisätä mahdollisuuksia, kuten oma kirjautumissivu, josta muuttaja voi seurata lähetystään.</p> <p>Kansainvälisille muutoille on jatkossakin siis kysyntää. Monipuoliset palvelut, kilpailukykyinen hinta ja yrityksen luotettavuus tuovat kilpailuetua alan yrityksille. Teknologia tuo uusia mahdollisuuksia, mutta se vaatisi isoja kustannuksia varsinkin alan pienemmille toimijoille.</p>	

**Asiasanat**

Kansainvälinen muutto, relokaatio, tavaralogistiikka

# Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tavoitteet .....	1
1.2	Tutkimusongelma.....	1
1.3	Rajaukset .....	2
1.4	Prosessinkuvaus.....	3
1.5	Keskeisimmät käsitteet.....	3
2	Kansainväliset muutot .....	5
2.1	Toimialana kansainväliset muutot .....	6
2.1.1	Pitkä alihankintaketju.....	7
2.1.2	Kansainvälisiä muuttoja tarjoavat yritykset Suomessa.....	8
2.1.3	Kansainvälisten muuttojen laatu- ja kattojärjestöt .....	9
2.2	Kansainvälinen muutto käytännössä.....	12
2.3	Kansainvälisen muuttoalan haasteet palveluntarjoajan näkökulmasta .....	17
2.4	Muuttajan tarpeet.....	19
3	Tulevaisuuden näkymät kansainvälisten muuttojen toimialalla.....	21
3.1	Alan muutokset relokaatiofirmojen näkökulmasta.....	22
3.2	Suomen ja ulkomaiden välinen muuttoliike .....	24
3.3	Tavaramäärän muutokset.....	28
3.4	Digitalisaatio kansainvälisellä muuttoalalla .....	29
4	Empiirinen tutkimus .....	31
4.1	Tutkielman tavoitteet, menetelmän valinta ja toteutuksen kuvaus .....	31
4.2	Kyselyyn vastanneiden yleistiedot.....	31
4.3	Mitkä tekijät vaikuttavat muutettavan koti-irtaimen määrään?.....	34
4.4	Muuttajan odotukset muuttofirmalle ja millä perusteilla muuttofirma valitaan? .....	37
4.4.1	Kansainvälisiin järjestöihin kuuluminen.....	39
4.4.2	Muuttajien aikaisemmat kokemukset .....	40
4.5	Digitalisaatio kansainvälisellä muuttoalalla muuttajan silmin.....	40
5	Pohdinta ja johtopäätökset.....	42
5.1	Keskeiset tulokset vs. tietoperusta .....	42
5.2	Johtopäätökset.....	43
5.3	Käytännönsovellutus.....	44
5.4	Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus.....	46
5.5	Pohdinta .....	46
	Lähteet .....	48
	Liitteet.....	52
	Liite 1. Kysely ja vastaukset.....	52

# 1 Johdanto

Tutkielman päätavoitteena on tutustua syvemmin kansainväliseen koti-irtaimen muuttoalaan, sekä millaisia tulevaisuuden trendejä alalla on mahdollisesti odotettavissa. Tutkielman perustana on alalta löytyvät artikkelit, tutkimukset ja alan järjestöjen kirjoitukset. Tutkielman tutkimuskohteena oli suomalaiset vähintään kerran kansainvälisesti muuttaneet henkilöt sekä heidän kokemuksensa ja mielipiteensä.

Tutkimusosuus suoritettiin kyselyn avulla, jossa kansainvälisesti muuttaneet suomalaiset pääsivät kertomaan kokemuksistaan ja odotuksistaan kansainvälisiin muuttoihin liittyen.

## 1.1 Tavoitteet

Tutkielman tavoitteena on kasvattaa ymmärrystä kansainvälisestä koti-irtaimen muuttoalasta. Tutkielma hyödyttää erityisesti Suomessa toimivia alan yrityksiä, tekemään tulevaisuudessa mahdollisia strategisia ratkaisuja asiakkaille tarjottaviin palveluihin. Syvällisempi ymmärrys asiakkaiden mahdollisesti muuttuneista tarpeista ja odotuksista tuo paineita myös alan yrityksille kehittää toimintaansa niiden mukaan.

Tavoitteena on tunnistaa keskeisimmät vaikuttavat tekijät muutettavan tavaran määrään, mikä vaikuttaa suoraan muun muassa alan yritysten liikevaihtoon. Pienellä markkinalla kilpaillessa on tärkeää ymmärtää, millä perusteella asiakkaat valitsevat muuttofirman hoitamaan muuttoa, ja mitkä eri asiat vaikuttavat tähän. Tavoitteena on myös selvittää, miten jatkuva teknologian kehitys vaikuttaa alaan, mitä asiakkaat mahdollisesti olettavat tai vaativat tällä saralla, ja miten teknologia voi auttaa alan kannattavuuteen.

## 1.2 Tutkimusongelma

Tutkielman kohteena oli vähintään kerran kansainvälisesti muuttaneet suomalaiset olettaen, että he ovat muuttaneet koti-irtaimistoaan muuton yhteydessä. Tavoitteena on kasvattaa ymmärrystä siitä, mihin suuntaan kansainvälisten muuttojen ala on menemässä, ja mitä asioita muuttofirmojen tulisi ottaa huomioon tulevaisuudessa.

Tutkielman pääkysymys on:

1. Mitä trendejä on havaittavissa kansainvälisten muuttojen alalla?

Alaongelmat ovat:

2. Mitkä tekijät vaikuttavat muutettavan tavaran määrään?
3. Millä perusteella muuttofirma valitaan?
4. Miltä näyttää alan teknologian kehitys?

### 1.3 Rajaukset

Muuton syyt on rajattu tutkielmasta, jotta tutkielman laajuus pysyy hallittavana. Syitä kansainvälisiin muuttoihin ovat esimerkiksi työperäinen muuttaminen, perheen/puolison mukana tai perässä muuttaminen, eläkepäivien vietto ulkomailla, uudenlaisen elämän kokeminen toisessa maassa ja kulttuurissa.

Muuttofirmat eivät voi vaikuttaa tarpeeseen, eli syihin miksi henkilö muuttaa, joten tämä jätetään suurimmaksi osaksi tutkielman ulkopuolelle. Muuton pääsyyt käsitellään teoriaosuudessa, jotta tutkielman pohja on kuitenkin ymmärrettävissä.

Tutkielmassa on huomioitu vain suomalaiset (suomenkieliset) kansainvälisesti koti-irtainta muuttaneet henkilöt. Rajaus tapahtui luonnollisesti kyselyn kielivalinnalla sekä kyselyn julkaisupaikkojen valinnalla.

Rajaus suomalaisiin (suomenkielisiin) oli olennainen myös tutkielman tavoitteiden näkökulmasta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on valaista tulevaisuuden näkymiä, nimenomaan Suomen markkinoilla kansainvälisissä muutoissa. Toki Suomeen ja Suomesta muuttaa paljon myös ulkomaalaisia, mutta tässä tutkielmassa keskitytään pääasiassa suomalaisiin kansainvälisesti muuttaneisiin henkilöihin.

Tutkielmassa ei olla myöskään huomioitu henkilöstöjohdon ja yritysten muuttopolitiikkaa ja heidän näkökantojaan, vaan pääpainopisteenä on itse muuttajat ja heidän kokemuksensa omasta muutostaan sekä näkemykset, miten tulevaisuudessa mahdollisesti toimisivat, ja mitkä muuttajat vaikuttavat tulevaisuuden päätöksenteossa uutta muuttoa suunniteltaessa. Asiaa kuitenkin sivutaan teoriaosuudessa, jotta kokonaiskuva alasta ja siihen vaikuttavista tekijöistä pysyy selkeämpänä.

Vaikka puhumme kansainvälisistä muutoista, näkökulmana on pääasiassa muutot Suomen ja muun maailman välillä, jotta kuvion hahmotus on helpompaa. Koko tutkielma perustuu siis lähinnä suomalaisten firmojen ja muuttajien näkökulmaan.

## 1.4 Prosessinkuvaus

Tutkielma toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, käyttäen Webropol-työkalua tutkimusaineiston keräämiseen sekä raportointiin. Kysely sisälsi yhteensä 25 kysymystä, jotka olivat pääasiallisesti monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja sai vastata omin sanoin. Kysely jaettiin kolmessa eri Facebook-ryhmässä: Paluumuuttajat, Finnish People Living Abroad – Ulkosuomalaiset – Suomalaiset Ulkomailla sekä USA:n suomalaiset. Tutkimuksen kohteena oli suomalaiset henkilöt, jotka ovat muuttaneet kansainvälisesti ainakin kerran ja mielellään koti-irtaimiston kanssa, mikä on lähetetty erikseen joko maantie-, meri- tai lentorahtina.

Kysely julkaistiin iltapäivällä Suomen aikaa 28.10.2019, ja se keräsi ensimmäisen vuorokauden aikana yli 300 vastausta. Kysely suljettiin kolme päivää julkaisun jälkeen. Kokonaisvastaajien määrä julkaisusta alle viikon jälkeen oli 331 vastausta. Kyselyssä ei ollut pakottavia kysymyksiä, jotta oli mahdollista saada kattava kuva mielipiteistä ja kommentteista, jotka eivät olisi tulleet kuulluiksi, mikäli kyselyä olisi ohjattu liikaa. Kyselyssä oli myös useampia kohtia, joihin vastaaja sai vapaasti kommentoida eri aiheita.

## 1.5 Keskeisimmät käsitteet

Tutkielman keskiössä ovat asiakkaat ja heidän tavallinen koti-irtain, eli kaikki kodista löytyvä irtaimisto, minkä voi siirtää kansainvälisten rajojen yli joko maantierahhtina, merirahhtina tai lentorahtina. Rahtimaailman käsitteistöä ei tulla tässä tutkielmassa juurikaan tarvitsemaan, vaikka se alaan vahvasti kuuluukin. Sen sijaan keskeisimmät käsitteet ovat 'relokaatio' ja 'global mobility', joita käytetään limittäin tarkoittaen samoja asioita. Kummatkin käsitteet tulevat käytännössä suoraan englanninkielestä, eikä niille ole suomenkielisiä vastineita, mitä alalla olisi luontevaa käyttää.

Relokaatiolla (ja global mobilityllä) tässä tutkielmassa tarkoitetaan asiakkaan koko elämän siirtämistä uuteen maahan ja uudelle paikkakunnalle. Relokaatiopalvelut taas käsittävät tähän prosessiin liittyviä hoidettavia asioita, mitkä voidaan ulkoistaa relokaatiopalveluita tarjoavalle yritykselle. palvelut useimmiten räätälöidään asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. palvelut voivat sisältää esimerkiksi työlupien hoitamisen, viisumit, asunnon ja koulun etsinnän ja varauksen, sähkö sopimukset, matkajärjestelyt jne. Relokaatiopalveluita ostavat pääasiassa yritykset, joiden HR-osasto hoitaa relokaatiofirman kanssa työntekijöidensä sujuvan siirtymisen uuteen kohteeseen. Relokaatiopalvelut voivat myös avustaa lähettävää yritystä työntekijän sopeuttamisessa uuteen kulttuuriin, kulttuuritietämyksen lisäämisessä, kielen oppimisessa, paikallisissa laeissa ja

säännöksissä. (LinkedIn, Stuart Beaty, 2015) Relokaatioon kuuluu siis vain pienenä osana muuttoirtaimen hoitaminen uuteen kohteeseen. Tämä tutkielma käsittelee irtaimen muuttoa, mutta relokatio on usein syy irtaimenkin siirtoon, ja monelle muuttoalan yritykselle relokatiofirmat ovat heidän suurimpia yksittäisiä asiakkuuksiaan.

## 2 Kansainväliset muutot

Ihmiset ovat muuttaneet lyhyempiä ja pidempiä matkoja jo kautta aikojen myös eri valtioiden välillä (Wikipedia, Muuttoliike). Tässä tutkielmassa kuitenkin keskitymme nykypäivän maiden rajoja ylittäviin muuttajiin, ja vielä tarkemmin pääasiassa suomalaisiin, jotka muuttavat myös koti-irtaimistoa muuton yhteydessä erillisenä lähetyksenä.

Kaikki lähtee itse muuttajan tarpeesta. Kansainvälisiä muuttoja tarjoavat yritykset eivät käytännössä voi olla luomassa tarvetta asiakkailleen muuttaa kansainvälisesti. Siksi alalla taistellaan olemassa olevista mahdollisista asiakkaista, eikä niitä kyetä luomaan lisää. Niin sanotusti markkinoilla olevien muuttajien määrään vaikuttaa olennaisesti muun muassa sen hetkinen maailman talouden tilanne sekä talouden tulevaisuuden näkymät ja odotukset. (Altman, Globalization in Retreat, 2009)

Muuttajat, jotka muuttavat kansainvälisesti ja lähettävät tavaroita erillisenä lähetyksenä, muuttavat oletettavasti pääasiassa töiden vuoksi. Joko heidän nykyinen työnantajansa lähettää heidät ulkomaan komennukselle tai he ovat löytäneet työpaikan toisesta maasta, ja tämän takia muuttavat sen perässä ulkomaille. Muita syitä muuttoihin maiden välillä ovat perhe, uudet kokemukset, tavoiteltu elämäntyyli, ja halu viettää esimerkiksi eläkepäivät jossain ilmastollisesti mieleisemmässä maassa. Suurimpana syynä kuitenkin on selkeästi työperäiset muutot. (Europe language jobs, 2019)

Muutto on stressaava jo saman kaupungin sisällä, joten kun lähdetään muuttamaan uuteen maahan ja kulttuuriin, monilla stressin tasot nousevat (Yopa, 2019). Tämä on yksi syy, minkä vuoksi luotetaan ammattilaiseen muuton järjestämisessä ja toteutuksessa. Suurin osa kansainvälisiä muuttoja tarjoavista yrityksistä tarjoaa niin kutsuttuja ovelta ovelle -muuttoja, mitkä käytännössä sisältävät kaikki kolme pääosa-aluetta: pakkaus ja lastaus, kuljetus sekä toimitus ja aukipakkaus. Näiden pääelementtien lisäksi muuttoalan ammattilaiselta sujuu käytännön organisointi, vaadittavat dokumentit tai niiden täytön ohjeistus ja asiakaspalvelu.

Toinen syy miksi muuttajan on käytännössä lähes aina turvauduttava muuttofirman palveluihin, on se, että vaikka muuttaja pakkaisi kaiken itse, lastaisi rekan tai merikontin itse ja hoitaisi myös määränpäässä kaiken kantamisen, hän ei todennäköisesti saisi järjestettyä kuljetusta muuttotavaralleen. Varsinaiset rahtifirmat eivät käytännössä koskaan ota asiakkaakseen yksityishenkilöitä ja heidän muuttotavaroitaan oli sitten kyse maantie-, meri- tai ilmarahdistista. Tämä johtuu aikaisemmista rahtifirmojen huonoista kokemuksista (Transporteca), asiakkaan tietämättömyydestä sekä rahtifirmojen

haluttomuudesta intensiiviseen alasta tietämättömän asiakkaan palvelemiseen koko prosessin läpi. Yksittäisten suhteellisen pienten rahtien kuljettaminen ja vaativa asiakaspalvelu eivät yleensä sovellu rahtifirmojen intresseihin. Käytännössä tämä ei ole heille kannattavaa toimintaa. Myös dokumenttien kanssa tulee helposti ongelmia niin lähtö- kuin määränpään tullissa. Kansainvälisessä muutossa on hyvin monta eri osaluuetta. Muuttajalle, jolle mikään näistä ei ole yleensä tuttua, kokonaisuuden hallinnasta tulee erittäin vaikeaa, ja odottamattomia kustannuksia syntyy helposti.

Muuttofirma on siksi lähes ainoa vaihtoehto, mikäli halutaan muuttaa koti-irtainta maasta toiseen. Rahtiyritykset tekevät pääasiassa mielellään muuttoalan yritysten kanssa yhteistyötä, jolloin he voivat puhua keskenään rahtialan sanastolla, mikä taas olisi hankalampaa itse muuttajan ja rahtifirman välillä. Muuttoalan ammattilaisten tulee osata niin rahdin ammattisanasto kuin miten palvella asiakasta, jolla ei suurimmaksi osaksi ole ymmärrystä, miten rahtimaailma toimii. Muutto ja varsinkin uuteen maahan muutto on monen elämässä ehkä stressaavimpia tilanteita (Yopa, 2019), jolloin muuttoalan ammattilaisen asiakaspalvelutaidot tulevat erittäin suureen tarpeeseen.

Moni muuttaja myös miettii, onko tavaroiden muuttamisessa toiselle puolelle maapalloa mitään järkeä, ja osa lähteekin vain matkalaukkujen kanssa todetakseen, että uusien huonekalujen ostoon meneekin helposti enemmän rahaa kuin niiden muuttamiseen (Expat Focus 2016). Tosin tavaroiden lähettäminen ulkomaille vaatii myös tuhansia euroja, muutettavan tavaran määrästä ja kohteista riippuen.

## **2.1 Toimialana kansainväliset muutot**

Kansainvälisissä muutoissa on paljon alalle ominaisia lainalaisuuksia ja hiljaisia sopimuksia, ja sitäkin enemmän poikkeuksia eri maiden ja firmojen välillä. Yksinkertaistettuna lähes aina maiden rajoja ylittävissä muutoissa on mukana vähintään kaksi eri muuttofirmaa. Itse muuttaja tilaa palvelun yhdeltä yritykseltä, joka sitten käyttää yhteistyökumppaniverkostoaan hoitamaan lähtö- tai määränpään palvelut sekä mahdollisesti myös kuljetuksen.

Erilaiset muuttofirmat voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri ryhmään: perinteiset muuttoalan yritykset rekkoineen ja resursseineen, niin kutsutut yhdenmiehen yritykset ja yleensä isoimmat relokaatio- ja mobility-yritykset, joilla resursseina on usein vain kannettava tietokone ja matkapuhelin. Tämä luokittelu on omaa tuotostani, mikä on

auttanut minua ymmärtämään, minkälaisia toimijoita alalla on, sillä ne kaikki toimivat hieman eri tavoin.

Perinteisellä yrityksellä löytyy lähes kaikki tarvittavat resurssit itseltään, varastot, eri kokoiset muuttoautot pakettiautoista isoihin kuorma-autoihin, omat koulutetut ammattipakkaajat ja kuljettajat sekä kaikki tarvittavat pakkausmateriaalit ja työkalut. Oman toimipisteen läheisyydessä ei alihankintaa käytetä, vaan kaikki sujuu pääasiallisesti omilla resursseilla. Poikkeuksena tähän on kiireisimmät ajat, kuten kuukaudenvaihteet sekä kesän loma-ajat, jolloin resursseja saatetaan joutua myös hankkimaan alihankkijoilta.

'Yhden miehen' yritykset taas joutuvat käytännössä tukeutumaan jokaisessa työvaiheessa alihankkijoihin. Heillä saattaa olla oma toimisto tai pelkkä kannettava tietokone ja matkapuhelin. Heillä on laaja verkosto yleensä alan pienempiä tekijöitä, joilta he hankkivat kaiken materiaaleista lähtien. Vastaavalla toimintaperiaatteella toimii myös isompia yrityksiä, jotka eivät ole panostaneet kaluston ja resurssien hankintaan vaan toimittajaverkoston luomiseen. 'Yhden miehen' firmoja tukee niin kutusutut 'pakettiauto ja mies' -muuttoalan toimijat, joilla ei välttämättä ole paljoa varsinaisia omia asiakkaita, vaan he hoitavat käytännön työt muille alan yrityksille.

Alan suurimmat monikansalliset yritykset kuten SIRVA, Santa Fe ja Crown Relocaitons/WorldWide, ovat taas keskittyneet pääasiassa isoihin yritysasiakkaisiin ja valtion kilpailutuksiin. Relokaatio on ehkä isoin alan vetovoima, sillä yritykset edelleen lähettävät työntekijöitään eri puolille maailmaa eri tehtäviin. Isommat lähettävät yritykset yleensä ulkoistavat tämän relokaatiopuolen yritykselle, mikä voi hoitaa käytännössä kaiken asunnoista lasten kouluihin ja viisumeista tavaroiden muuton järjestelyyn. (NES Global Talent) Osalla näillä firmoilla tai heidän tytäryhtiöillään on edelleen myös omia varastoja, kalustoa ja resursseja itse muuton toteuttamiseksi, mutta yhä enenevässä määrin näistä luovutaan ja luotetaan alihankinnan voimaan. Näille yrityksille itse muuton järjestäminen on pieni välttämätön lisäprojekti asiakkaan relokaation järjestämisessä. Nämä firmat ja heidän suosionsa alihankkijalistalla on erittäin tärkeä ns. perinteisille muuttoalan yrityksille, sillä yleensä näillä on käsissään isot sopimukset esimerkiksi Applen, Microsoftin, ABB:n ynnä muiden isojen kansainvälisten firmojen kanssa. Tämä tarkoittaa tuhansia muuttoja vuodessa heidän toimittajaketjulleen kohteiden mukaan.

### **2.1.1 Pitkä alihankintaketju**

Luvun 2 alussa on mainittu, että jokaisessa muutossa on useimmiten vähintään kaksi muuttofirmaa hoitamassa muuttoa. Pahimmassa tapauksessa firmoja voi olla jopa neljästä kuuteen. Yleensä kuitenkin tällaisessa tilanteessa pyritään minimoimaan eri firmojen

kontaktit asiakkaan kanssa, jotta se ei hämmentäisi muuttajaa liikaa muutenkin stressaavassa elämäntilanteessa. Tällöin muuton päähallitsija hoitaa käytännössä kaiken kommunikaation asiakkaan ja muiden muuttofirmojen suuntaan. Muun muassa aikaerojen takia tämä tapa hidastaa tiedonkulkua välillä huomattavan paljon itse muuttajalle.

Kyseessä voi helposti olla tapaus, missä muuttaja on yrityksen X työntekijä, yritys on alihankkinut kaikki relokaatiopalvelut Relofirma A:lle, joka on kilpailuttanut kaikki Helsingistä New Yorkiin tapahtuvat muutot, ja ABC moves -firma on voittanut kilpailutuksen. ABC moves -firmalla ei kuitenkaan ole omaa toimipistettä Helsingissä eikä New Yorkissa. ABC- moves on pyytänyt hinnat Muuttofirma 123:lta Helsingissä tarvittaville palveluille ja rahdille, ja New Yorkissa vastaanottavana firmana toimii Mover Y. Pahimmassa tapauksessa Mover Y ja/tai Muuttofirma 123 alihankkivat Helsingin ja New Yorkin palvelut vielä joltain muulta yritykseltä, jolloin yhden muuttajan muuttoon Helsingistä New Yorkiin kuuluu yhteensä kuusi eri muuttoalan yritystä. Myös muuton kustannukset nousevat helposti kohtuuttomiksi, kun katteita lisätään katteiden päälle joka vaiheessa.

Niin kuin ymmärtää saattaa, itse muuttajalle tämä on erittäin sekava kuvio, joten hänelle näissä tapauksissa esitellään yksi tai kaksi kontaktihenkilöä. Reklamaatiotilanteissa nämä ovat erityisen hankalia, koska asiakas saattaa syyttää ketä tahansa näistä kuudesta eri toimijasta, mutta virallisesti hänen kuuluisi olla yhteydessä ainoastaan Relofirma A:n kanssa, joka on muuton päävastuussa ja näin ollen myös pääkorvausvastuussa muuttajaan nähden.

### **2.1.2 Kansainvälisiä muuttoja tarjoavat yritykset Suomessa**

Suomessa kansainvälisiä muuttoja tarjoaa vain kourallinen palveluntarjoajia. Näistä vanhimpia ja suurimpia ovat Oy Viktor Ek Ab, mikä on perustettu jo vuonna 1885. Se on toimiva perheyritys, jonka hallituksen puheenjohtajana on viidennen sukupolven edustaja (Viktor Ek). Toinen iso kansainvälisiäkin muuttoja tekevä yritys on Suomen suurin muuttoalan palveluita tarjoava perheyritys Niemi Palvelut Oy (Asiakastieto Niemi Palvelut Oy). Niemi Palvelut Oy tarjoaa kansainvälisten muuttojen lisäksi suuren määrän muita muuttopalveluita, rakennus- ja kalustelogistiikkapalveluita, tapahtumapalveluita sekä muita näitä tukevia palveluita (Niemi).

Nouseva haastaja näille kahdelle isoimmalle alan tekijälle on Travelcargo (ATC Global Oy Ab), minkä vahvuutena ovat myös eläinkuljetukset sekä oma kaupallinen rahtipuoli

(Travelcargo). Travelcargo on kasvanut viimevuosina tasaisen jyrkkään tahtiin (Asiakastieto, ATC Global Solutions Oy), minkä oletetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa.

Kansainvälisesti on yleistä, että varsinkin isoimmilla kansainvälisiä muuttoja tarjoavilla yrityksillä on myös tarjota relokaatio- sekä mobility-palveluja. Suomessa ainut muuttofirma yhdistettynä relokaatio- ja mobility-puoleen on Alfa Moving, mikä on osa pohjoismaiden suurinta kansainvälisiä muuttoja tarjoavaa yritystä Alfa Scandinavia. Alfa Scandinavian hupun alla toimipisteitä on Suomen lisäksi Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. (Alfa Moving)

Muita pienempiä kansainvälisiä muuttoja tarjoavia yrityksiä löytyy vielä kourallinen. Eli kovin suuren toimijamäärän kanssa ei tarvitse kilpailla, vaikka kilpailu on toki kovaa tämän joukon kesken. Jokaisella palveluntarjoajalla on omat vahvuutensa, millä he kilpailevat tarjolla olevista muutoista.

### **2.1.3 Kansainvälisten muuttojen laatu- ja kattojärjestöt**

Kansainvälisten muuttojen ala on hyvin pieni ja hieman hajanainen, mutta alalla on muutamia vahvoja kattojärjestöjä, jotka ovat pyrkineet standardisoimaan, lisäämään luotettavuutta, ja auttamaan jäseniään hyvien yhteistyökumppaneiden löytämisessä ympäri maailmaa.

International Association of Movers

Isoin alaa yhdistävä järjestö on IAM, International Association of Movers. IAM:iin kuuluu jopa yli 2 000 muuttoalan yritystä 170:stä eri maasta (MoverDB). IAM on perustettu jo vuonna 1962 alkuperin yhdysvaltalaisille muutto-, logistiikka- ja huolintayrityksille, jotka hoitivat USA:n valtion tilaamia projekteja. Sittenmin yhdistys on laajentanut toimintaansa koskeakseen kaikkia pääasiassa muuttoalan yrityksiä erityisesti painottaen kansainvälisiä muuttoja tai osavaltioiden välisiä muuttoja. Yhdistyksellä on oma eettinen koodistonsa sekä yhdistys avustaa jäsenten välisissä riitatilanteissa, erityisesti laskujen tai maksuvaikeuksien suhteen. He tarjoavat jäsenilleen myös maksuavustusta, mikäli jäsenyritystä uhkaa konkurssi, voi muut yritykset hakea saataviaan konkurssiin menevän yrityksen sijasta IAM:ltä. (MoverDB)

Kuitenkin ehkä suurin merkitys IAM:iin kuulumisessa on sen kautta avautuvat yhteistyökumppaniverkostot. IAM järjestää vuosittaisen muuttoalan suurimman konferenssin, johon kokoontuu tuhansia muuttoalan ammattilaisia edustamaan

yrittäjiään/työnantajiaan. Konferenssissa on iso messualue, johon yritykset voivat varata oman pisteensä, ja samalla kierrellä tutustumassa uusiin tai vanhoihin tuttavuuksiin. Alalla on erityisen tärkeää löytää luotettavia kumppaneita ympäri maailmaa, ja samalla myös vakuuttaa muut firmat käyttämään heidän palveluitaan heidän toiminta-alueellaan. Näiden palveluiden lisäksi IAM tarjoaa alan koulutusta, uutisia ja ylläpitää IAM jäsenyrityksistä listaa, sekä tiedottaa jäsenien mahdollisista ongelmista. (MoverDB)

IAM:ään liittyäkseen yrityksen tulee täyttää hakemuslomake, todistaa yritysrekisteriotteella, että yritys on ollut vähintään vuoden toiminnassa, pyytää kahdelta jo IAM yhdistyksen jäseneltä suosituskirjeet ja maksaa liittymismaksu. Tämän jälkeen yritys lisätään IAM ylläpitämälle jäsenlistalle kolmekymmeneksi päiväksi mahdollisena uutena jäsenenä. Tämän kolmenkymmenen päivän aikana muut jäsenet voivat kommentoida yritystä, ja mikäli joku herättää huolen yrityksen soveltuvuudesta, hakijayritys joutuu tarkempaan IAM:n suorittamaan tutkimukseen, ennen kuin varsinainen jäsenyys hyväksytään (IAM). Liittymällä IAM-yhdistykseen yritys sitoutuu IAM:n laatimiin eettisiin periaatteisiin.

Suomalaisista yrityksistä muun muassa Niemi Palvelut Oy, OY Viktor Ek AB, Alfa Moving sekä Travelcargo kuuluvat IAM järjestöön.

FIDI, Fédération Internationale des Démenaguers Internationaux, The Federation of International Movers on kansainvälisten muuttojen laatustandardin pioneeri. FIDI:n luoma FAIM, Fidi Accredited International Mover -standardi käsittää noin 200 laatuvaatimusta niin operatiiviselle puolelle kuin asiakaspalvelullekin. (MoverDB)

FIDI:in kuuluu noin 600 eri yritystä yli 100:sta eri maasta. Päästäkseen FIDI:n jäseneksi yrityksen tulee osoittaa, että yritys on tehnyt kansainvälisiä muuttoja vähintään kaksi vuotta ja vuodessa vähintään kymmenen muuttoja. Tämä lisäksi heidän tulee täyttää kaikki noin 200 laatuvaatimusta tai osoittaa, että he ovat tehneet toimia sen eteen, että vaatimukset täyttyvät jatkossa. Näiden lisäksi jokaisen yrityksen tulee allekirjoittaa ja omaksua FIDI:n laatimat Anti-Bribery, Anti-Corruption ja Anti-Trust julistukset, korruptiota, lahjontaa, kartelleja ja muuta vilpillistä toimintaa vastaan. Hakuvaiheessa varmistetaan myös yrityksen taloudellinen tilanne viimeisimmän toimintavuoden tilinpäätöksestä. FIDI on laatinut laatustandardin sekä hoitaa laadunvalvonta-auditoinnit yhdessä Ernest & Youngin kanssa. (MoverDB)

Päästyään jäseneksi laatustandardin vaatimukset tullaan tarkastamaan paikanpäälle kolmen vuoden välein Ernest & Youngin auditoijan toimesta. Yritykset eivät voi levätä

laakereillaan kahden vuoden tauon aikana, vaan heidän tulee toimittaa todisteet sisäisestä auditoinnista joka vuosi, jotta laatu pysyy jatkuvasti tasaisena, ja yritys täyttää kaikki standardin määräämät vaatimukset.

Yritykset, jotka ovat FIDI:n jäseniä periaatteessa ohjataan käyttämään yhteistyökumppaneinaan muita FIDI:n jäseniä, ja monelle yritykselle FIDI:in liittyminen onkin kasvattanut heidän liiketoimintaansa. Käytännössä mitään pakotetta tähän ei ole, mutta FIDI:n jäseniä on sinänsä turvallista käyttää varsinkin, jos alueella ei ole muita tuttuja partnereita. Oletettavasti ainakin FIDI:n jäsenet toimivat samoin laatustandardein, joten heidän palveluunsa pitäisi voida luottaa eri tavalla, kuin ehkä muihin yrityksiin. Myös FIDI:n laatimien standardien täyttäminen on helpompaa, mikäli käyttää muita FIDI:n jäseniä kumppaneina.

Laatustandardin lisäksi FIDI järjestää jokavuotisen verkostoitumis- ja koulutuskonferenssin jäsenilleen, johon ovat tervetulleita myös mahdolliset uudet jäsenet. Tämän lisäksi FIDI tarjoaa koulutusta jäsenilleen sekä alan viimeisimpiä uutisia.

FIDI:llä on myös tarjolla apua laskujen maksamisessa. Mikäli toinen FIDI:n jäsen ei jostain syystä joko pysty tai ei suostu maksamaan laskuja, voi FIDI:ltä pyytää, että he korvaisivat laskun summan. Tämän takia jokaisen jäseneksi pyrkivän yrityksen taloudellinen vakaus tarkistetaan jäseneksi hyväksymisen yhteydessä (MoverDB). FIDI on lanseerannut myös uuden säännöksen laatustandardiin, missä jokaisen ulkoisen auditoinnin yhteydessä myös taloustiedot tarkistetaan. Vielä ei olla täysin päätetty, mitä tiedolla tullaan tekemään, kuka sen näkee, ja tuleeko se mahdollisesti vaikuttamaan yrityksen jäsenyyden jatkumiseen tulevaisuudessa, vai tuleeko siitä yksi peruste yrityksen erottamiseen jäsenyydestä. (FIDI Conference, Amsterdam 2019)

FIDI FAIM Plus -jäsenyyden on mahdollista saada yritykset, joilla on voimassa oleva viimeisin ISO standardi. ISO standardin avulla FIDI:lle todistettavia laatumääräyksiä ei ole ihan niin monta kuin pelkässä FAIM standardissa. (FIDI FAIM 3.2.)

Suomalaisista yrityksistä tällä hetkellä ainoastaan Niemi Palvelut sekä Viktor Ek kuuluvat FIDI:in, mutta tietävästi myös Travelcargo on aikeissa liittyä järjestöön.

FEDEMAC, The Federation of European Movers Association, on Euroopassa, pääkonttori Frankfurtissa, vuonna 1959 perustettu järjestö, jonka tarkoituksena on vaikuttaa yhteiskunnallisesti Euroopan tasolla muuttoalan asioihin (MoverDB). Heidän pääpainonsa

ei ole pelkästään kansainvälisissä muuttoissa, vaan myös koti- ja yritysmuutoissa saman maan sisällä ja usein saman kaupungin sisällä. (MoverDB)

FEDEMAC:in päätehtävänä on ajaa muuttoalan asiaa ja vaikuttaa alaan vaikuttavaan lainsäädäntöön pääasiassa EU:n parlamentissa ja komissiossa (FEDEMAC). Tähän kuuluu myös niin EU-tason kuin kansallisen tason päättäjien lobbaaminen, vieläpä hyvällä menestyksellä (FEFEMAC). FEDEMAC edustaa noin 1 600 alan yritystä yli 27:ssä Euroopan maassa.

FEDEMAC- järjestöön kuulutaan yleensä kansallisen muuttoalan yhdistyksen kautta, kuitenkin muutamia yrityksiä kuuluu järjestöön myös suoraan (MoverDB). Esimerkiksi ainoa suomalainen firma, joka on FEDEMAC:n suora jäsen, on alan suomalainen markkinajohtaja Niemi Palvelut. (FEDEMAC)

Alalla on vielä useita muita järjestöjä sekä yhdistyksiä. Osa näistä on yritysten välisiä sopimuksia siitä, että he käyttävät toistensa palveluita. Näitä ei pystytä kovin tarkkaan valvomaan, mutta ideana on, että järjestön jäsenet syöttävät liiketoimintaa muille jäsenille. Tämän tyyppisiä järjestöjä ovat esimerkiksi Harmony Relocaiton Network (MoverDB) ja Eurovan. (Mover DB)

## **2.2 Kansainvälinen muutto käytännössä**

Pääasiassa ulkomaanmuutot hoidetaan niin kutsuttuna 'ovelta ovelle' -palveluna. Itse muuttaja pääsee näin helpoimmalla, mikäli hän antaa ammattipakkaajat pakata ja suojata kaikki tavarat, lastata ne kulkuneuvoon ja taas määränpäässä muuttohenkilökunta kantaa kaiken sisälle ja purkaa pakkauksista. Tässä välillä muuttofirman asiantuntijat ovat hoitaneet aikataulutukset, kuljetuksen, mahdolliset välivarastoinnit, tullaukset ja muut paperityöt. (Expat Focus)

Tiettyihin maihin on myös edellytyksenä, että muuttofirman täytyy hoitaa pakkaus ja tarvittavien pakkauslistojen teko. Esimerkiksi Kiina on tällainen kohde, jolloin muuttajan ei saisi pakata itse mitään, vaan muuttofirman tulisi hoitaa kaikki (Sirva 2019). Vaikka kohdemaata ei vaatisi muuttofirman pakkausta, sitä kuitenkin suositellaan vahvasti varmuuden vuoksi vastuukysymyksissä, sekä takaamaan, että tavarat saapuvat ehjinä perille. Toki pakkauspalvelun myynti on muuttofirmoille heidän ydinliiketoimintaansa, mutta sille on painavat perustelut, miksi sitä asiakkaalle tarjotaan. Samoin monet

muuttovakuutukset vaativat ammattilaisen pakkausta, jotta kuorma voidaan vakuuttaa vahinkojen varalta. (Niemi Palvelut)

Muuttotarjous perustuu pääasiassa muutettavan tavaran kuutiomäärään. Maailmalla tässä on hieman vaihtelua, ja esimerkiksi Yhdysvalloissa kuutiota tärkeämpää on tavaran arvioitu paino paunoissa. Suomessa ja suuressa osassa muuta maailmaa puhutaan pääasiassa kuutiometreistä ja harvakseltaan kuutiojaloista. Koska alalla tehdään jatkuvasti yhteistyötä erimaalaisten firmojen välillä, tätä ongelmaa varten löytyy yksinkertainen laskukaava, jolla voidaan arvioida muutettavan tavaran painosta sen kuutiometrimäärä. Laskukaava on yksinkertaisuudessaan  $104 \text{ kg} = 1 \text{ m}^3$ . Voimme siis laskea, että noin 5 000 lbs käytettyä koti-irtainta on noin 2 268 kg, jolloin tämän jakamalla 104 kg saamme arvioidun kuutiometrimäärän lähetykselle eli noin 21,8 m<sup>3</sup>. Käytännössä olemme kollegoiden kanssa huomanneet, että todellisuudessa kuutiometrejä on ollut jonkin verran vähemmän, kuin mitä tuolla laskukaavalla saa tulokseksi. Tähän on pyritty saamaan muutos, lähinnä alan kahvipöydissä, kuitenkin heikolla menestyksellä.

Itse muuttajan ei tarvitse itse osata laskea kuutiomääriä tai painomääriä, vaan yleisenä käytäntönä alalla on, että yritykset tarjoavat veloitusettomia arviointikäyntejä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että ulkomaanmuuttoja tekevä myyjä tai arviointikäynteihin erikoistunut spesialisti, käy muuttajan kotona laskemassa, kuinka monta kuutiota (tai paunaa) koti-irtaimistoa muuttaja aikoo lähettää tulevaan kotimaahansa (Niemi Palvelut). Käynnin aikana arvioidaan myös erikoispakkausta vaativat esineet, kulkuyhteydet asunnosta auton lähimpään mahdolliseen pysäköintipaikkaan, onko hissiä, monennessako kerroksessa asunto on ja niin edelleen. Kaiken tämän perusteella on myös myyjälle huomattavasti helpompi arvioida, kuinka kauan pakkaamiseen ja tavaroiden kantamiseen asunnosta autoon tai merikonttiin kestää. Tällöin kaikki tämä voidaan ottaa huomioon virallista muuttotarjousta tehdessä.

Ulkomaanmuutot suoritetaan alalla poikkeuksetta urakkahinnoitteluna, ja tietenkin asiakastyytyväisyyden sekä läpinäkyvyyden nimissä pyritään välttämään urakkahinnan päälle tulevia lisäkustannuksia. Osa firmoista käyttää lisähinnoittelua keinona saada urakan loppuhinta näyttämään alhaiselta jättämällä tiettyjä kustannuksia laskematta kokonaishintaan ja lisäämällä nämä vain tarjouksen ehtoihin, mitä tarjous ei sisällä ja laskuttavat nämä erikseen. Esimerkiksi joillain yhdysvaltalaisilla ja etelä-amerikkalaisilla firmoilla on tapana jättää pois urakkahinnastaan määränpään satamaterminaalikustannukset (DTHC = Destination Terminal Handling Charges), mitkä tulevat aivan jokaisessa merirahtilähetyksessä kustannukseksi, jolloin määränpäässä toimiva yhteistyökumppani joutuu laskuttamaan nämä erikseen itse muuttajalta. Usein

muuttaja ei ole tästä tietoinen tai ei ole ymmärtänyt asiaa, joten se saa luonnollisesti muuttajassa aikaan harmistusta. Tämä käytäntö on onneksi vähenemässä, ja tätä pidetään yhä paheksuttavampana tapana alalla. (Movingscam.com)

Muuttoirtainta kuljetetaan käytännössä kaikilla kolmella tavalla: maantie-, meri- ja lentorahtina. Euroopassa muuttotavarat kulkevat pääasiassa maanteitse, vaihtoehtona on myös merirahti kohteen mukaan, mutta suurimmaksi osaksi maantierahti onärkevin valinta. Lentorahti Euroopan sisällä on kovin harvinaista, johtuen muun muassa siitä, että osa lentorahdista kulkee joka tapauksessa osan matkasta maanteitse, mutta huomattavasti kalliimmalla hinnalla. Varsinkin kun puhutaan muutoista Suomen ja muun Euroopan välillä, tämä on hyvin yleistä.

Merirahti on maantierahdin kanssa yleisin kuljetusmuoto. Merirahti jaetaan vielä kahteen eri pääryhmään: FCL: Full Container Load ja LCL: Less than Container Load. FCL tarkoittaa omaa kokonaista konttia ja LCL rahdit kulkevat jaetuissa konteissa (Moving.com 2019). Merikonttien koot ovat pääasiassa 20 jalkainen, 40 jalkainen ja 40 jalkainen korkeampi kontti (Varova). Muuttotavaralle riittää normaali standardikontti, eli mitään erikoiskontteja tai lämpösäädelyjä kontteja ei ole tarpeen käyttää. Toki vuodenajasta ja muuttomaista riippuen lämpötilavaihtelu kontissa voi olla useita kymmeniä asteita. Lämmönvaihtelua huomattavasti ikävämpi ongelma on kosteus, mikä saattaa muodostua homeeksi muutaman kuukauden kontissa olon aikana. Tämä on onneksi suhteellisen harvinainen ongelma. Oman yli kaksivuotisen urani aikana olen nähnyt ainoastaan yhden erittäin pahasti kosteudesta ja homeesta kärsineen lähetyksen Kaakkois-Aasiasta Suomeen tullessa kontissa.

Lentorahtia käytetään kansainvälisissä muutoissa pääasiassa vain hyvin pienille, yleensä maksimissaan muutaman kuution kokoisille lähetyksille. Lentorahti on luonnollisesti kaikista kallein vaihtoehto kuljettaa koti-irtainta, mutta tämä on varsin suosittu pienille lähetyksille, jotka pitäisi saada mahdollisimman nopeasti asiakkaalle kohdemaahan. Lentorahdin parhaita puolia onkin sen huomattavasti lyhyemmät rahtiaikataulut verrattuna merirahtiin. (Moving.com)

Monelle muuttajalle saattaa tulla yllätyksenä mistä kaikesta muuton hinta koostuu, ja moni yllättyy myös lopullisesta tarjoushinnasta. Muuttaminen ylipäättään ja kansainvälinen tavaroiden muuttaminen erityisesti vaatii useita työtunteja niin myynnissä ja koordinoinnissa toimistolla kuin varsinkin pakkaajien työtunneissa sekä jälleen tavaroita toimitettaessa. Liukuhihnoja tälle alalle ei vielä olla kehitetty, joten jokainen huonekalu kääritään ihmistyövoimin pakettiin, ja jokainen esine pakataan laatikkoon. Nämä 'kollit'

listataan pakkauslistaan tulleja sekä muita viranomaisia varten, ja lastataan kuljetusvälineeseen joko suoraan asunnosta tai tarvittaessa varaston kautta. Jokainen kolli käsitellään muuton aikana vähintään kaksi kertaa, usein myös paljon useammin. Kustannuksia syntyy työvoimasta, autojen ja muun kaluston käytöstä ja varastoinnista. Seuraavaksi monet joutuvat vielä usein alihankkimaan esimerkiksi merikonttien vedon lastausta varten ja taas takaisin satamaan.

Kuljetuskustannukset koostuvat nekin monesta osasta. Useimmiten alalla käytetään NVOCC kuljetusyhtiöitä eli Non Vessel Operating Common Carrier. Nämä ovat kuljetusyhtiöitä ja niin kutsuttuja agentteja, jotka eivät itse omista yhtäkään merikonttia tai alusta, vaikka he hoitavat kuljetuksia asiakkaidensa puolesta (Varova). Usein muuttofirmoilla ei ole tarvittavaa määrää lähetyksiä, jotta he saisivat järkevän hintaisia rahteja suoraan rahtiyhtiöiltä. Tällöin on huomattavasti järkevämpää käyttää NVOCC kuljetusyhtiöiden palveluita, sillä heidän laajan asiakaskuntansa takia he voivat tarjota omille asiakkailleen huomattavasti edullisempia rahteja kuin rahtiyhtiöt.

Varsinkin kun puhutaan merirahdista, itse muuttajaa ei yleensä kiinnosta menevätkö tavarat Hapag Lloydin vai Maerskin kontissa, tai että millä laivalla ne menevät valtameren yli, Atlantic Starilla vai Clementine Maerskillä. Tällöin muuttofirmoille rahti on pelkkä kustannus, sillä ei ole mitään kilpailuvalttia, vaan käytännössä kaikki lähetykset Suomesta menevät samoilla niin kutsutuilla feeder-aluksilla Euroopan suurimpiin satamiin, mistä ne jatkavat matkaansa valtamerilaivoilla määränpäähensä. Siten muuttofirmalle on eduksi, jos he löytävät kilpailijoitaan halvempia rahteja tarjoavan agentin, jolloin he voivat laskea urakkahintaansa voittaakseen enemmän muuttoja tai pitääkseen muuton katteet korkeampana kuin kilpailijansa yritysten strategian mukaan.

Maantiekuljetukset hoidetaan alalla vaihtelevammin sen mukaan, minkä toimintamallin yritys on valinnut. Esimerkiksi Suomesta Pariisiin muutolle kuljetusvaihtoehtoja on tarjolla monia. Suorakuljetus tarkoittaa sitä, että kuljetus toteutetaan täysin asiakkaan sanelemina päivinä muuttofirman omalla autolla. Tämä on luonnollisesti vaihtoehtoista kallein. Yhteiskuljetukset hoituvat usein myös muuttofirmojen omilla autoilla, missä yhdistellään useampien asiakkaiden kuljetukset yhteen rekkaan. Tällöin asiakkaalta vaaditaan hieman enemmän joustoa aikataulun suhteen, mutta kustannukset ovat luonnollisesti huomattavasti kevyemmät yhdelle muuttajalle. Suorassa kuljetuksessa tavarat kuljetetaan asiakkaalle suoraan ovelta ovelle. Yhdistelmäkuljetuksella tavarat käyvät yleensä jossain vaiheessa varastossa, vaikka luonnollisesti pyritään siihen, että tavarat voisi lastata suoraan kuljetusautoon. Tällöin tavaroiden käsittelyä tulee vähemmän, mikä vähentää kustannuksia sekä vahinkojen määrää.

Varsinkin pienempiä lähetyksiä voidaan helposti lähettää tiiviisti lavoille pakattuina kaupallisella rahdilla terminaalista terminaaliin, jolloin Helsingistä Pariisiin muutossa pariisilainen yhteistyökumppani ottaa tavarat vastaan ja toimittaa nämä asiakkaalle sovittuna aikana.

Joskus yhdistelmiä voidaan tehdä myös muuttofirmalta toiselle, jolloin esimerkiksi suomalainen firma vie 10 kuutiota tavaraa saksalaisen firman varastolle, josta ne jatkavat saksalaisen firman kyydissä Espanjaan. Näin säästetään kuljetuskustannuksia tilanteessa, jossa suomalaisella firmalla ei ole tarpeeksi kuljetuksia Espanjaan saakka, jolloin toiminta ei olisi kustannustehokasta. Kun taas saksalaisella firmalla saattaa olla yhdistelmärekallinen tavaraa jo lähdössä, mihin he haluavat lisää käyttöastetta ja näin kaikki voittavat, niin firmat kuin asiakaskin.

Yhteistyökumppaniverkosto on äärimmäisen tärkeä ulkomaanmuuttoja tekeville yrityksille. Saumaton kommunikaatio ja luotettava yhteistyö, yhdessä taatun laadun kanssa, ovat yhteistyön kulmakivet. Hyvien yhteistyökumppaneiden löytäminen on välillä haastavaa. On aina riski lähettää oman asiakkaansa tavarat tuntemattoman firman hoidettavaksi. Tässä helpottaa huomattavasti, mikäli tämä toinen firma on myös samojen järjestöjen jäsen kuin lähettävä firma. Erityisesti FIDI-järjestöön kuuluvat yritykset ainakin periaatteessa toimivat samojen standardien mukaisesti muiden jäsenten kanssa.

Hintakilpailu on myös kovaa yhteistyökumppaneiden kesken. Toisaalta lähettävän yrityksen strategia vaikuttaa myös kumppanin valintaan, eli korostetaanko halpaa hintaa vai hyvää laatua enemmän. Halvalla ei yleensä saa hyvää, eikä aina halvin kumppani ole lopulta halvin. Jos laatu kärsii, joudutaan maksamaan kompensatiota muuttajalle.

Pienillä firmoilla ja vähäisten muuttojen maista, kuten Suomesta, on huomattavasti hankalampaa kovistella muita muuttofirmoja ristiriitatilanteissa. Muuttojen volyyymi Suomen ja muiden maiden välillä on sen verran pientä, että suomalaisten muuttofirmojen yhteistyökumppanit eivät koe suurta taloudellista vahinkoa, vaikka suomalainen firma uhkaa siirtyvänsä toisen asiakkaaksi, ellei jostain konfliktista sopua synny. Siksi alalla pyritään rakentamaan hyviä ja myös henkilökohtaisia suhteita yhteistyökumppaneihin, jotta voidaan luottaa heidän palvelutasoonsa ja yhteistyöhön myös mahdollisessa konflikti- tai reklamaatiotilanteessa. Tämän takia alan konferenssit nähdään hyvin tärkeinä, jotta suhteita päästään luomaan myös kasvotusten ja näihin matkustetaan eripuolilta maailmaa.

### 2.3 Kansainvälisen muuttoalan haasteet palveluntarjoajan näkökulmasta

Kansainvälisiä muuttopalveluita tarjoavien yritysten haasteita alalla on monia, joita esimerkiksi välttämättä normaalissa logistiikassa ei ole ja taas toisaalta muuttoala selviää ilman tiettyjä logistiikalle ominaisia ongelmia. Alan suurimpia haasteita on huomattavan suuri sesonkivuonteisuus. Koko alalla monet yritykset tekevät helposti jopa puolet koko vuoden liikevaihdosta kesäkuukausien aikana, eli touko-, kesä-, heinä- ja elokuussa. Osa sesongin rippeistä valuu vielä syyskuunkin puolelle ja vuosittaisia vaihteluita on hieman.

Oletettavasti tämä johtuu siitä, että kesälomien aikaan on helpoin hoitaa pitkäänkin kestävät muutot, ja ehkä on myös helpompi järjestää väliaikaisia majapaikkoja kesälomalla, kun odotetaan muuttokuormaa uuteen osoitteeseen. Syistä riippumatta kesäsesonki on todellinen haaste koko alalle.

Suurimpana haasteena kesällä on kiire ja resurssipula. Muuttoja on niin paljon, että muuttofirmoilla usein loppuu kesken osaavat työntekijät. Toimistolla myyjien ja koordinaattoreiden vastausajat pitenevät ja joitain hoidettavia asioita helposti unohtuu. Ymmärrettävästi myös reklamaatioita tulee sesongin loppupuolella, kun asiakkaat ovat saaneet tavaransa määränpäähän. Sesongin haasteet näkyvät myös pakkauksen laadussa ja kommunikaatiokatkoksina. Muuttoalan ammattilaisilla ei usein ole juurikaan lomaa kesän aikana, ja jos joku päivä onkin, ovat he silti tavoitettavissa lähes ympäri vuorokauden. Toisaalta syksy ja alkutalvi ovat yleensä hiljaisia aikoja, mikä tuo lisäpainetta kesään, jolloin täytyy saada katteet niin korkealle, että ne kattavat myös hiljaisen ajan, mahdollisesti jopa tappiolliset kuukaudet.

Toinen huomattavasti pienempi piikki muutoissa on joulun aikaan ja vuodenvaihteessa. Oletettavasti jälleen lomien vuoksi. Varsinkin perheellisten on huomattavasti helpompi tehdä isoja muutoksia elämässään, kun kouluikäisillä lapsilla on lomaa koulusta.

Kuten aiemmin tässä tutkielmassa on mainittu, kansainväliset muutot myydään käytännössä aina urakkana. Tämä on tietenkin iso haaste muuttofirmoille, jotta urakkahinta kattaisi kaikki kulut ja katteet pysyisivät riittävällä tasolla. Käytäntö tuo paineita erityisesti myyjälle, jonka vastuulla on arvioida muuton kustannukset, kauanko pakkaukseen menee aikaa, kuinka monta muuttajaa tarvitaan ja niin edelleen. Toki tarjouksissa on rajattu tietyt asiat tarjouksen ulkopuolelle, ja niissä yleensä kerrotaan tarkasti, mitä tarjoukseen kuuluu ja mitä ei. Esimerkiksi alalla yleinen käytäntö on, että pitkistä kantomatkasta, mikä yleensä on yli 20 metriä, veloitetaan jokaiselta 10 metriltä

oma kuutiometrin hinta. Nämä pituudet ja säännöt vaihtelevat hieman maittain ja firmoittain, mutta idea on sama. Tämä on sen vuoksi, että usein muuttajalla ei ole vielä tiedossa tavaroiden lopullista toimitusosoitetta, jolloin sitä ei ole voitu tarkastaa muuttofirman toimesta alkuperäistä tarjousta laadittaessa. Muita vastaavia lainalaisuuksia on esimerkiksi raskaiden esineiden kuten pianojen ja kassakaappien siirroista, porraskannosta yli toisen kerroksen, asennustöistä, parkkialueluvista ja niin edelleen. Tarjouksilla on yleensä huomioitu myös erilaiset viranomaiskustannukset tai yllättävät epätavalliset rahtikustannukset, joihin ei ole mahdollista etukäteen varautua.

Haasteita tuo myös yhteistyökumppaniverkosto. Yleensä firmoilla on yleisimmissä kohteissa tietyt kumppanit, joita he käyttävät tarvitessaan palveluita heidän alueellaan omalle asiakkaalleen. Muuttofirmat voivat yhtä hyvin pyytää kumppaneitaan tekemään arviointikäyntejä heidän puolestaan toisella puolella maapalloa. Yleensä hyviin tapoihin kuuluu, jos arviointikäynnin pyytänyt yritys voittaa kyseisen muuton, hän on veloitettu käyttämään arviointikäynnin tekijän edustaman firman palveluita, vaikka heidän hintansa olisi kalliimpi kuin jonkun toisen kumppanin samalla alueella.

Yleisissä kohteissa kumppaneiden hinta-laatusuhde nousee erityisen tärkeäksi, sillä muuttajien keskuudessa sana kiirii ja hyvän kumppanin kanssa on huomattavasti helpompi voittaa muuttoja. Myös reklamaatio- tai ongelmatilanteissa on hyvä tuntee kumppanit hyvin, jolloin näissäkin tilanteissa saa hyvää palvelua hyvän asiakassuhteen ylläpitämiseksi.

Harvinaisemmissa kohteissa yhteistyökumppanin valinta on vaikeampaa. Tällöin aiemmin mainituista muuttoalan järjestöistä on iso hyöty. Erityisesti jos löytyy FID-sertifioitu yritys alueelta, voi yleensä huoletta luottaa siihen, että heidän standardinsa ovat tarpeeksi lähellä omia standardeja. Uuden yhteistyökumppanin käyttö ensimmäistä kertaa on aina riski, mutta onneksi nykyisessä internetin aikakaudessa on helppo tehdä nopea tutkimus arvosteluihin. Muuttoalan ammattilaisena tietenkin aina haluaa asiakkaalleen parasta ja tuntemattoman kumppanin käyttö ensimmäistä kertaa jännittää aina.

Kommunikaatio muuttofirman ja muuttajan välillä on erittäin tärkeää. Firman tulee kommunikoida selkeästi, jotta muuttaja voi muodostaa realistiset odotukset muutolleen. Osa muuttajista ajattelee muuton olevan huomattavasti haastavampi ja työläämpi heille, ja osa taas kuvittelee muuttofirmojen tekevän suoranaisia ihmeitä, kuten esimerkiksi saada muuttotavarat päivässä pakattua ja ajettua Pariisiin. Realististen odotusten kertominen muuttajalle on siis tärkeää, jotta hän ymmärtää paremmin, mitä hän voi odottaa.

Muuttajalla on myös vastuu avoimesta kommunikoinnista muuttofirman suuntaan. Tavarain määrää ei tule koskaan vähätellä eikä muuton olosuhteita, kuten monennessako kerroksessa asunto sijaitsee, onko talossa hissiä, ja kuinka lähelle ovea muuttoauto saadaan. Kaikki nämä tulevat vaikuttamaan muuton kokonaishintaan. Joten mitä avoimempi ja rehellisempi on, sitä tarkemman muuttohinta-arvion on myös mahdollista saada (YLE 2016). Nämä seikat tulevat kuitenkin aina esille, viimeistään siinä vaiheessa, kun muuttohenkilökunta tai pakkaajat saapuvat paikalle.

## 2.4 Muuttajan tarpeet

Muuttoa eri maiden välillä lähdetään rakentamaan ensin muuttajan tarpeiden lähtökohdista. Ensimmäiset asiat, mitkä muuttofirma kartoittaa, on lähtö- ja määränpään maat ja kaupungit niin tarkoin osoitetiedoilla kuin mahdollista. Toiseksi millä aikataululla muutto olisi tarkoitus tapahtua, sekä paljonko tavaraa olisi tarkoitus muuttaa. Riippuen kohteesta kartoitetaan myös mitä dokumentteja asiakkaalla tulisi olla muuttoa varten. Esimerkiksi muutoissa Suomesta Yhdysvaltoihin suurin osa firmoista vaatii, että muuttajalla on voimassa oleva viisumi valmiina, ennen kuin tavarat voidaan lähettää Yhdysvaltoihin. Sama vaatimus on monissa muissakin EU:n ulkopuolisissa kohteissa.

Kohteiden ja kuutiutilavuuden mukaan muuttajalle valitaan hänen tarpeisiinsa sopiva kuljetusmuoto, pakkaus- ja lastauspäivät ja mahdollisuuksien mukaan myös arvioitu toimituspäivä. Kuljetusmuotoon vaikuttaa myös muuttajan aikataulut ja budjetti. Lentorahdilla tavarat kulkevat nopeasti, mutta kustannukset ovat merirahtiin verrattuna moninkertaiset. Usealle muuttajalle tulee yllätyksenä merirahdin aikataulut ja kesto eri kohteisiin. Esimerkiksi USA:n itärannikolle rahdin nopeus yllättää monet, mutta taas USA:n länsirannikolle rahdin kesto yllättää monet hitaudellaan. Monella muuttajalla ei ole tietoa tai ymmärrystä rahtimaailmasta, jolloin esimerkiksi rahdin viivästykset myrskyjen takia tai kontin myöhästyminen alkuperäisestä valtamerilaivasta välisatamassa tuottaa hämmästyksiä tai jopa närkästyksiä. Tiedottaminen ja kommunikointi asiakkaan ja muuttofirman välillä on siis erityisen tärkeää. Tätä voidaan helpottaa, esimerkiksi antamalla asiakkaalle oman merikonttinsa tiedot ja ohjeet, mistä he voivat seurata sen liikkeitä. Kaikilla LCL-lähetysillä tämä ei valitettavasti toimi ja muuttofirmalle on normaalia, etteivät he tiedä tarkalleen, missä lähetys on menossa. Tämä usein huolettaa asiakasta turhaan.

Muuton yksityiskohdista huolimatta, mielestäni tärkein muuttofirman tehtävä on kuitenkin poistaa asiakkaan ylimääräinen muuttostressi tavaroiden muutoissa. Muuttajalla on paljon muitakin asioita huolehdittavana valmistautuessaan uuteen elämäntilanteeseen, ja ainakin näin muuttoalan ammattilaisen näkökulmasta, itse tavaroiden muutto on usein se pienin murhe koko muuttoprosessissa. Mikäli kyseessä on tunnearvoltaan tai muuten arvoltaan arvokkaampia esineitä, silloin myös kannetaan huolta huomattavasti enemmän.

Periaatteessa muuttofirman avustuksella koti-irtaimen muutto on äärimmäisen helppoa. Muuttajan ei käytännössä tarvitse tehdä mitään muuta, kuin olla paikalla, kun tavaroita pakataan, kertoa pakkaajille, mitkä tavarat pakataan mukaan, täyttää muutama dokumentti ja jälleen määränpäässä näyttää muuttohenkilökunnalle, minne mikäkin huonekalu tai laatikko laitetaan. Kaiken muun, mitä näitä ennen ja näiden vaiheiden aikana tapahtuu, hoitaa muuttofirma muuttajan puolesta.

Luottamus on siis varmasti yksi tärkeimpiä elementtejä muuttajan ja palveluntarjoajan välillä. Suomessa en ole ikinä kuullut varkaustapauksista pakkauksen tai toimituksen yhteydessä. Maailmalta kyllä valitettavasti näitä uutisia välillä tulee, myös omille asiakkailleni. Vaikka olisi luotettava yhteistyökumppani käytössä, kaikkeen ei aina voi varautua. Tämän takia alalla on yleisenä käytäntönä, että muuttajaa ohjeistetaan pitämään huolta siitä, että kaikki arvokkaat esineet, kuten lompakot, passit ja korut ovat huolellisesti muuttajan hallussa. Ammattipakkaajat eivät koskaan pakkaa, eivätkä suostu pakkaamaan pieniä arvoesineitä kuten koruja. Tämä tuo turvaa niin muuttajalle kuin palvelun tarjoajallekin.

### 3 Tulevaisuuden näkymät kansainvälisten muuttojen toimialalla

Relokaatiofirmat tekevät pääasiassa kaikki alaa koskevat tutkimukset ja omasta näkökulmastaan relokaation ja mobilityn puolelta. Tutkimusten lähtökohta on siis hieman erilainen, kuin tässä tutkielmassa käsitellään. Kuitenkin näistä alan tutkimuksista saadaan osviittaa siihen, miten kansainväliset muutot tulevat jatkossa muuttumaan, ja minkälaisia uusia trendejä on nähtävissä työperäisissä muutoissa. Globaalit yritykset pitävät edelleen tärkeänä työntekijöiden strategista lähettämistä globaalisti eri toimipisteisiin. (SIRVA 2018,1)

Työperäistä muuttoa on muuttofirman näkökulmasta kahta erilaista. On lähettäviä yrityksiä, joilla on relokaatio- ja mobility-sopimus jonkin alan yrityksen kanssa, ja sitten on pienempiä yrityksiä, jotka lähettävät työntekijöitä ulkomaille ilman relokaatiopalveluita hoitavaa yritystä. Pienemmissä firmoissa ja joskus suuremmissakin on tapana antaa työntekijän itse hoitaa muuttonsa. Joissain tapauksissa työntekijän tulee pyytää vähintään kolme tarjousta muutolle, joista työnantaja valitsee yhden. Tällöin työnantaja on yleensä suoraan muuton maksaja. Toinen tapa on, että muuttajalle annetaan tietty rahasumma, jonka hän saa käyttää muutossaan. Näin myös muuttajalla on täysi valta valita muuttopalveluita tarjoavan yrityksen, ja käyttää muuttoa varten varatun budjetin parhaaksi katsomallaan tavalla.

Työnantajat ovat kuitenkin viime aikoina tulleet yhä haluttomammiksi sijoittamaan paljoo työkomennukselle lähtevän työntekijän muuttoa varten. Niin kutsuttu muutoraha, eli rahasumma, minkä muuttaja saa, on pienentynyt, ja itse muuttaja saattaa joutua maksamaan jopa tuhansia euroja omasta pussistaan. Muuttaja joutuu myös yhä useammin hoitamaan muuttonsa itse, kuin että yrityksellä olisi sopimus tietyn muuttofirman kanssa. Vähäisen muutorahan vuoksi muuttaja joutuu myös todennäköisesti ottamaan huomattavasti vähemmän tavaraa mukaansa, ellei halua maksaa muutosta enemmän, kun mitä muutoraha kattaa. Myös ulkoministeriö on siirtynyt käyttämään muutorahaa, mikä määrittellään muun muassa mukana muuttavan perheenjäsenten määrän sekä kohdemaan mukaan. Ennen ulkoministeriö hoiti muutot muuttajien puolesta, ja maksoi kaikki muuton kustannukset. Nyt muuttajat joutuvat hoitamaan muuttonsa itse sillä rahamäärällä, mikä heille annetaan. (Taloussanomien 2016)

Työkomennusten ja työperäisen muuttamisen lisäksi on tietenkin henkilöitä, jotka muuttavat muista syistä esimerkiksi perhesiteiden vuoksi tai eläkepäiviä viettämään ulkomaille.

### 3.1 Alan muutokset relokaatiofirmojen näkökulmasta

Työperäinen muuttaminen ja liikkuminen ovat murroksessa. Jokainen iso tapahtuma maailmantaloudessa ja jatkuva teknologian kehitys ovat saaneet aikaan niin isojen kuin pienempienkin yritysten laajenemisen jopa globaaleiksi toimijoiksi, ja työntekijöiden lähettäminen on kasvanut näiden myötä. Vastaavasti globaalit uhkaavat tilanteet, sodat, terrorismi ja geopoliittiset syyt vaikuttavat työkomennusten määrään negatiivisesti. Toisaalta viime aikoina kehitetty teknologia ja digitalisaatio ovat tulleet kyseenalaistamaan työkomennusten tarpeellisuuden (Santa Fe 2018, 2). Kuitenkin työntekijöiden lähettäminen nähdään edelleen tärkeänä strategisena toimintana yrityksille (SIRVA 2018, 1).

Syyt, miksi yritykset lähettävät työntekijöitään SIRVA:n tutkimuksen mukaan, ovat: 57 % täyttääkseen tietyn resurssipulan kohdemaassa, 28 % johto- tai osaamisen kehittämishjelmiin, 12 % työntekijän kulttuurillisen osaamisen ja kokemuksen kasvattaminen. Yllättäen vain 16 % itse työntekijöistä on hakeutunut kansainvälistymishjelmiin tarkoituksenaan lähteä kansainväliselle komennukselle. (SIRVA 2018, 2)

Relokaatiopalveluissa eri pituisille muutoille on omat nimensä. Perinteisimpiä työntekijöiden lähetyksiä on ollut niin kutsutut pitkän aikavälin muutot. Näillä tarkoitetaan yleensä kahdesta kolmeen vuotta kestäviä komennuksia. Lyhytaikainen muutto tarkoittaa yleensä maksimissaan yhden vuoden kestoista komennusta. Pysyvällä siirrolla tarkoitetaan pysyvää muuttoa, mikä tietenkin käytännössä ei välttämättä tarkoita muuttajan pysymistä lopputyöuraansa tai -elämäänsä uudessa paikassa, vaan että hänellä ei ole käytännössä paikkaa mihin palata. (Santa Fe Relocation 2018, 12) Näiden lisäksi relokaatiossa puhutaan myös pidennetyistä työmatkoista, joilla tarkoitetaan työntekijän jatkuvaa matkustamista kohteeseen pidennetyksi ajaksi, mutta työntekijä ei varsinaisesti muuta kohteeseen. (Cartus 2016, 4)

Niin SIRVA:n kuin Cartuksenkin tutkimusten mukaan seuraavat kolme tapaa lähettää työntekijä kansainväliselle komennukselle ovat nousussa tulevina vuosina: pidentyneet työmatkat (44 % nousussa seuraavina vuosina), lyhyet alle vuoden komennukset (41 % nousussa) ja pysyvät komennukset (34 % nousussa). (SIRVA 2018, 3) Cartuksen vastaavat tutkimukset antavat hieman eri lukemat, toki tutkimuskin on aseteltu hieman eri tavalla ja tehty eri vuosina, mutta heidänkin tutkimuksissaan nämä kolme tapaa ovat nousun kärjessä. (Cartus 2016, 6)

Suurin syy näiden kolmen komennustavan kasvuun on yritysten tarve keventää kansainvälisistä komennuksista aiheutuvia kustannuksia. Aiemmin pitkän aikavälin eli kahdesta kolmeen vuoteen olevat komennukset olivat yleisimpiä komennusmuotoja. Tähän liittyvät kustannukset nousevat kuitenkin esimerkiksi pysyvää sijoittamista korkeammiksi. Tämä johtuu muuttajan suuremmasta tuen tarpeesta komennuksen aikana. Muuttajalle usein maksetaan ylimääräistä kompensatiota komennuksen aikana, mitä esimerkiksi pysyvästi muuttava tai pidennetyillä työmatkoilla kävijä ei saa. (SIRVA 2018, 5)

Toisaalta myös nykyään komennuksille lähetetään eri tasoisia työntekijöitä eikä vain ylemmän tason johtoa. Toisaalta työntekijät ovat ehkä haluttomampia häiritsemään kotielämänsä isoilla muutoksilla, ja muut kulttuurilliset tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että työnantajalta vaaditaan uudenlaisia tapoja työntekijöiden lähettämiseen pitkäaikaisen komennuksen sijasta. (SIRVA 2018, 5)

Pelkästään tavaroiden muuttamiseen keskittyville muuttofirmoille nämä ovat osittain huonoja uutisia tai palvelutarjonnan kehittämisen kohteita. Asia riippuu siitä, miten tämä tieto halutaan ottaa vastaan. Lyhyille alle vuoden komennuksille lähdetään helposti vain muutaman matkalaukun kanssa, mutta näissä muuttofirmat voisivat käyttää kuriirifirmojen palveluita hyväkseen, jotta muutaman pienemmän kollin lähettäminen olisi järkevän hintaista. Lentorahdissa hinnat helposti kohoavat, ja aikataulut ovat hitaampia kuin kuriiripalveluilla.

Hyvä uutinen on se, että pysyvät komennukset ovat myös nousussa. Perheellisille muuttajille tämä tarkoittaa myös perheen mukaan ottamista, ja usein tällöin otetaan myös koko koti-irtaimisto mukaan. (SIRVA 2018, 12) Tosin muutos pitkäaikaisista komennuksista pysyviin vaikuttanee muuttojen määrään alenevasti, kun edestakainen liikenne oletettavasti vähenee.

Cartuksen vuonna 2016 tehdyn tutkimuksen mukaan työkomennukselle lähtevä on pääasiassa 30 – 49 vuotias useimmiten perheellinen mies. Perheellisiä muuttajista oli 44 % ja yksin asuvia 32 %. Naisia muuttajista oli vain 24 %. (Cartus 2016, 3)

### ASSIGNEE PROFILE

Age	2016	Gender	2016
Under 30	14%	Male	76%
30-39	33%	Female	24%
40-49	35%		
50+	18%		

Family Status	2016
Single	32%
Single, accompanied by dependent family	6%
Married/with partner, not accompanied by dependent family	18%
Married/with partner, accompanied by dependent family	44%

Kuva 1 Muuttajan profiili (Cartus 2016, 3)

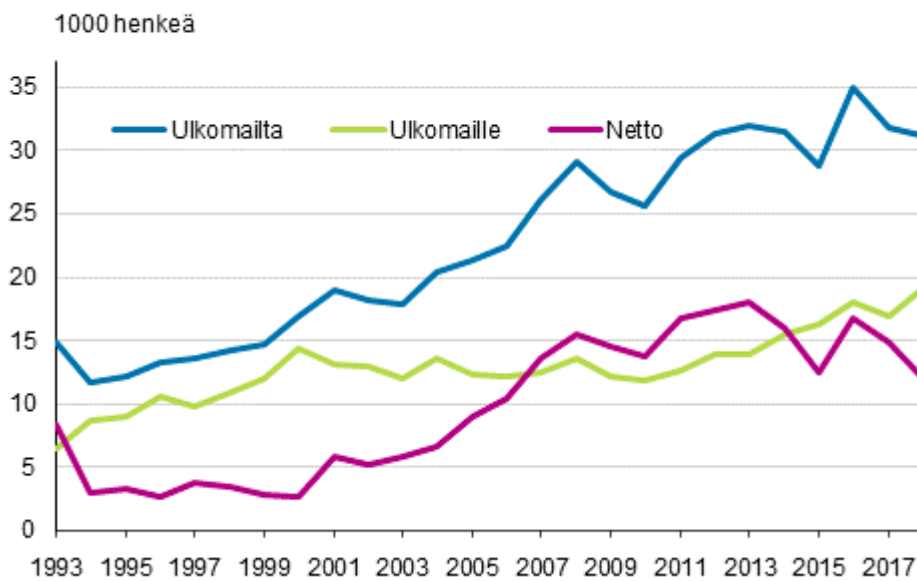
Cartuksen mukaan suosituimmat muuttokohteet vuonna 2016 olivat Yhdysvallat 21 % kyselyyn vastanneiden yritysten muutoista, Yhdistynyt Kuningaskunta 13 %, Kiina 10 %, Singapore 7 % ja Kanada 5 %. Monelle yritykselle uusina kohteina ovat tulleet Brasilia, Kiina ja Australia. (Cartus 2016, 22) Santa Fen tutkimuksen mukaan kolmen kärki on sama, mutta hieman eri järjestyksessä: USA 14 % vuonna 2018 muuttojen kohteista, Kiina 13 % ja UK 8 %. (Santa Fe 2018, 3)

### 3.2 Suomen ja ulkomaiden välinen muuttoliike

Suomesta ulkomaille muuttaminen ja sen syyt ovat muuttuneet nykypäivänä huomattavasti viidenkymmenen ja sadan vuoden takaisista syistä. Ennen ulkomaille muutettiin leivän perässä varsinkin Ruotsiin ja Yhdysvaltoihin, kun nykyään varsinkin nuorten syyt muuttaa eivät välttämättä ole taloudellisia, vaan ulkomailta lähdetään hakemaan kokemusta, kielitaitoa, opiskelemaan tai esimerkiksi avioidutaan ulkomaalaisen kanssa. (YLE uutiset 2016)

Tilastokeskuksen tilastojen mukaan Suomesta pois muuttaneiden määrä on tasaisessa kasvussa. Eroa vuoden 2017 ja 2018 aikana poismuuttaneiden lukumäärään oli jopa 13 % enemmän. Suomeen kuitenkin muutetaan pääasiassa EU:n ulkopuolelta ja Suomeen muuttaneiden määrä on huomattavasti korkeampi kuin Suomesta pois muuttaneiden määrä. (SVT 2019)

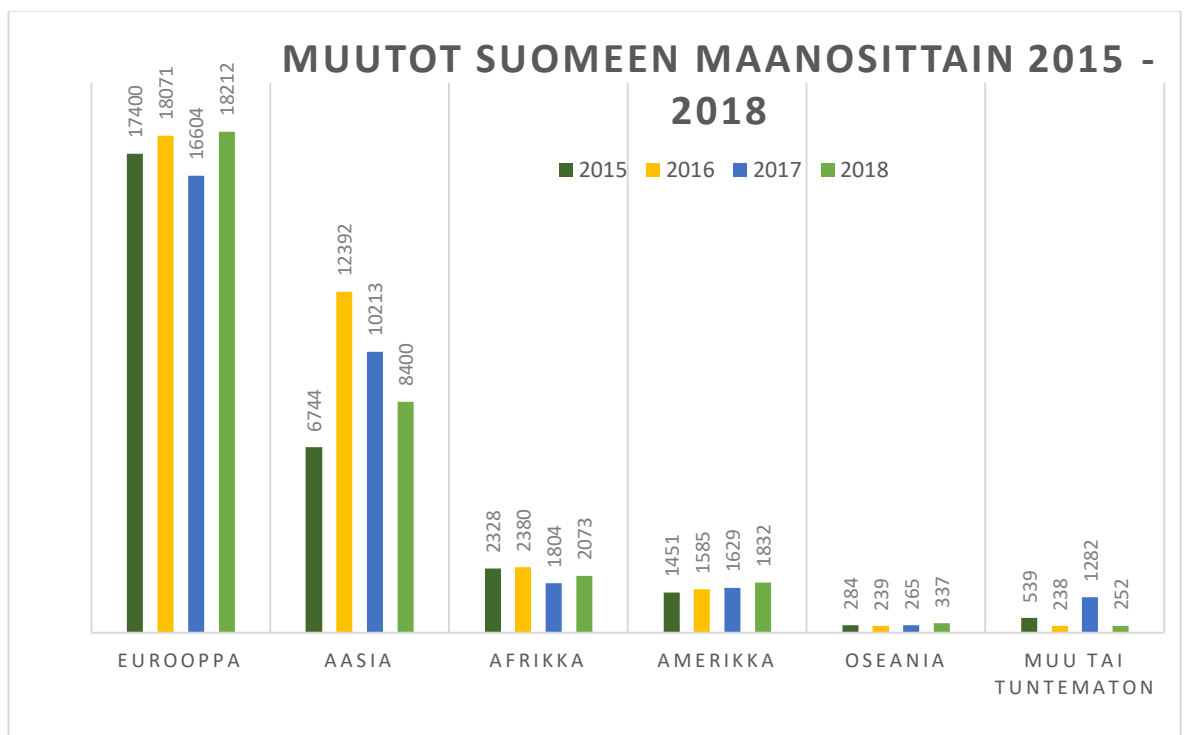
## Suomen ja ulkomaiden välinen muuttoliike 1993–2018



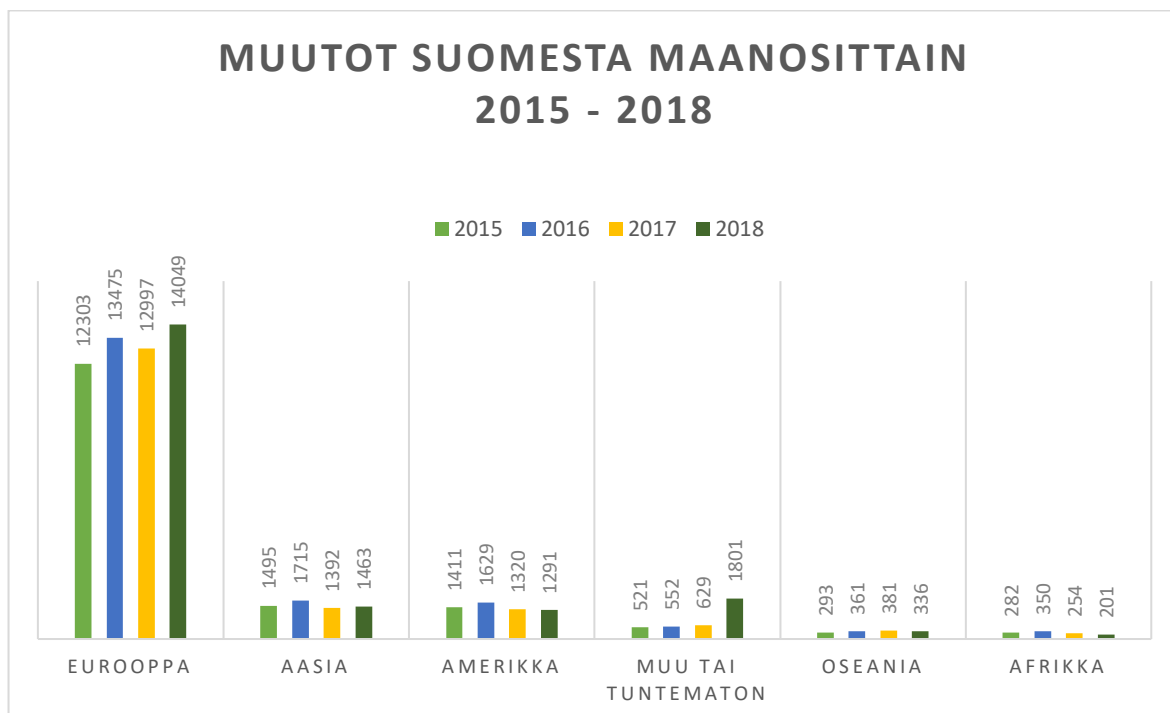
Kuva 2 Suomen ja ulkomaiden välinen muuttoliike 1993-2018 (SVT 2019)

Suomeen ja Suomesta muuttaa paljon myös ulkomaalaistaustaisia henkilöitä. Suomen tilastokeskuksen mukaan selkeä enemmistö muutoista tapahtuu Suomen ja muiden Euroopan maiden välillä. Toiseksi eniten muuttoja tapahtuu Suomen ja Aasian välillä, mutta lukemat ovat selkeästi pienempiä kuin Suomen ja Euroopan väliset muutot. (SVT)

Taulukko 1 Muutot Suomeen maanosittain (kaikki kansalaisuudet) vuosina 2015 - 2018



Taulukko 2 Muutot Suomesta maanosittain (kaikki kansalaisuudet) vuosina 2015 - 2018 (SVT)



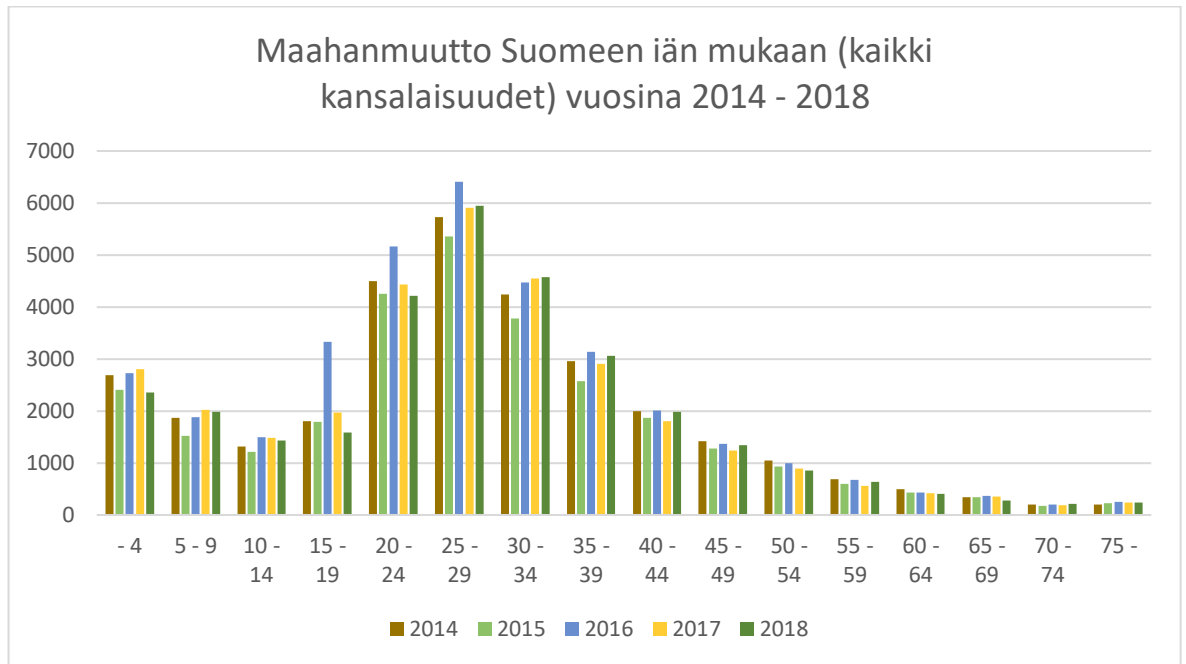
Suomen tilastokeskuksen mukaan suomalaisten ja suomalaistaustaisten top neljä muuttokohdetta ovat säilyneet samassa järjestyksessä ainakin vuodet 2014 - 2017. Top neljä maata, joihin suomalaistaustaiset muuttavat Suomesta ovat Ruotsi, Britannia, Yhdysvallat ja Saksa. Ruotsi on ollut selkeä ykkönen jopa yli tuhannella muuttajalla seuraavaksi suosituimpaan kohteeseen. Viidenneksi suosituimman paikasta taistelevat Espanja, Tanska ja Norja vuosien 2014 – 2017 aikana. (SVT)

Taulukko 3 Suomalaistaustaisten top 4 suosituinta muuttokohdetta vuosina 2014 -2017 (SVT, 2019)

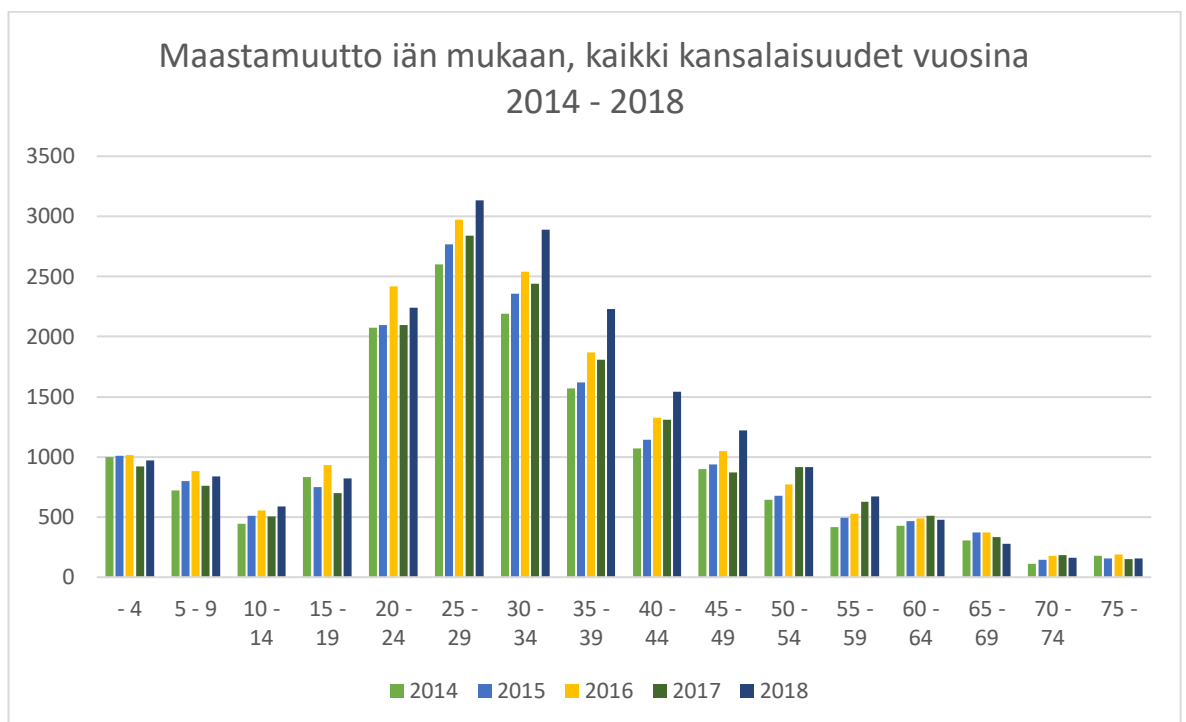
	2014	2015	2016	2017
<b>Ruotsi</b>	2482 hlö	2576 hlö	2818 hlö	2551 hlö
<b>Britannia</b>	880 hlö	927 hlö	1043 hlö	999 hlö
<b>Yhdysvallat USA</b>	680 hlö	793 hlö	925 hlö	676 hlö
<b>Saksa</b>	660 hlö	538 hlö	721 hlö	648 hlö

Suomen ja muun maailman välisissä muutoissa korostuvat nuoret ikäryhmät, karkeasti 20 – 39 vuotiaat ovat selkeästi innokkaampia muuttamaan kansainvälisesti niin Suomeen kuin Suomesta pois päin.

Taulukko 4 Maahanmuutto Suomeen iän mukaan (kaikki kansalaisuudet) vuosina 2014 - 2018 (SVT)



Taulukko 5 Maastamuutto iän mukaan (kaikki kansalaisuudet) vuosina 2014 - 2018



Muuttotilastot eivät kuitenkaan kerro sitä, kuinka monta muuttoa muuttotilat tekevät vuosittain. Monet muuttavat vain matkalaukkuineen, ja muihin naapurimaihin paitsi Venäjälle on helppo viedä itsekin tavarat tarpeen mukaan. Venäjä on muuttokohteista haastavimpia, jonne ylipäätään harvoin lähdetään muuttotavaraa viemään. Venäjän tulli

veloittaa muuttajalta muuttotavarasta 4 € kilogrammalta. Tällöin muuton ja tullin hinta tulee todennäköisesti suurimmaksi osaksi ylittämään koko lähetyksen tavaroiden arvon.

### 3.3 Tavaramäärän muutokset

Aiemmin mainittu yritysten yhä vähenevä muuttoreha vaikuttaa myös huomattavasti muutettavan tavaran määrään. Työnantajien komennuksille lähtevät työntekijät eivät ole välttämättä valmiita maksamaan tuhansia euroja lisää ulkomaille muutosta. Muuton hinta perustuu suurelta osaltaan tavaran kuutiomäärään, joten tavaramäärän pienentäminen laskee myös muuton lopullista hintaa. (Taloussanomat 2016)

Huonekaluja muutetaan yhä vähemmän. Pääasiassa mukaan lähtee vain pienirtain ja huonekalut joko ostetaan kohteessa tai työnantaja on jo valmiiksi vuokrannut kalustetun asunnon työntekijälle. Niin kutsuttu ”Ikea-efekti” vaikuttaa myös huonekalujen muuton vähenemiseen. Muuttaja miettii, onko järkevää kuljettaa vanhat huonekalut toiselle puolelle maailmaa, kun uudet voi ostaa Ikeasta kuljetuskustannuksen hinnalla (Taloussanomat, 2016). Itse olen kuitenkin tavannut myös muuttajia, jotka haluavat viedä oman kodin irtaimiston mukanaan etenkin lasten vuoksi. Toisaalta tavaroiden liikuttelu edestakaisin ei ole välttämättä kovin kustannustehokasta (Taloussanomat, 2016).

Alalla puhutaan paljon myös tavaramäärien pienenemisestä. Tämä aiheuttaa toimenpiteitä muuttofirmojen tehokkuuden parantamiseen varsinkin toimistotyössä. Myyjältä ja koordinaattorilta saattaa mennä kaksi kertaa enemmän aikaa viiden kuutiometrin muuttoon kuin seitsemänkymmenen kuution kanssa. Muuttofirmalle jäävä kate jää tällöin huomattavasti pienemmäksi, ja sillä pitäisi kattaa myös toimistokulut. Tämä johtuu erilaisista asiakkaista. Toisilla on paljon kysyttävää, ja he tekevät jatkuvasti viime hetken muutoksia, kun taas toiset ovat muuttamassa ehkä jo toista, kolmatta tai jopa kuudetta kertaa, ja he antavat muuttofirman hoitaa kaiken puuttumatta siihen liikaa. Pienenevät muuttokuormat tuottavat haasteita muuttofirmojen kasvuun. Kilpailu muutoista kovenee, jotta liikevaihto saadaan pysymään nousujohteisena ja toiminta kannattavana.

Muuttotavaralla on Suomeen tullausta varten oma HS koodinsa 99050000, mutta valitettavasti tullin tilastoista ei löytynyt eriteltyä muuttotavaran tuonti- ja vientimääriä, vaan ne olivat oletettavasti laskettu yhdessä ”muihin tuotteisiin”.

### 3.4 Digitalisaatio kansainvälisellä muuttoalalla

Digitalisaatio on valtaamassa alaa myös kansainvälisten muuttojen alalla. Ala on hyvin perinteistä ja yleinen käsitys on, että alalla ollaan noin 10 vuotta myöhässä digitaalisesta kehityksestä. Viime vuosina alalla on innostuttu teknologian tuomista mahdollisuuksista. Kukapa ei haluaisi parantaa palvelunsa laatua ja tehokkuuttaan. (Alchemy 2019)

Teknologia on tuonut ja tuo yhä uusia tapoja tehostaa toimintaa ja parantaa asiakastytyvyyttä. Pelkona monella on, että teknologia tulee syrjäyttämään ihmiset, mutta muuttoalalla ei kuitenkaan uskota siihen, että teknologia tulisi koskaan syrjäyttämään oikean ihmiskontaktin. Muutto ja varsinkin muutto ulkomaille on hyvin stressaava tilanne ja muuttaja kaipaa usein ihmiskontaktia sen keskellä. (Alchemy, 2017)

Kriittisimpiä kohtia on kattavan tietosuojan rakentaminen yritystasolla ja yritysten välillä. Erityisesti uuden GDPR-lain mukanaan tuomat vaatimukset on otettava vakavasti muuttofirmoissa. Kansainvälisissä muutoissa firmat käsittelevät hyvinkin arkaluontoisia tietoja muuttajasta. Kaikissa muutoissa, missä lähdetään EU:n ulkopuolelle tai tullaan EU:n ulkopuolelta, muuttofirma tarvitsee muuttajan passin kopion tullausta varten sekä mahdollisesti viisumit ja tullin vaatimat lomakkeet. Sveitsiin muutettaessa muuttofirma tarvitse jopa muuttajan työsopimuksen tuontitullausta varten (SIRVA Customs information 2019).

Alalla on aloitettu tarjoamaan enemmän palveluita verkossa tai sovellusten kautta. Muuttaja voi itse varata muuttopäivän ja ajankohdan, muuttaa tilaustaan ja seurata muuttonsa edistymistä sovelluksen kautta. Tämän pitäisi antaa muuttajalle enemmän vapautta ja valtaa oman muuttonsa hoitamisessa. (Alchemy 2019)

Toinen jo aika yleisesti käytössä oleva palvelu on muuttajalle tarjolla oleva tavaroiden seurantasovellus tai -verkkosivu. Tällöin muuttaja voi itse seurata tavaroidensa etenemistä, mikä vähentää myös muuttofirman kommunikoinnin tarvetta muuttajan kanssa. Muuttaja voi itse tämän seurannan avulla suunnitella aikataulujaan paremmin. Tämä vapauttaa myös työaikaa muuton koordinaattoreilta vähentyvien kyselyiden ja tiedotustarpeen myötä. (Alchemy 2019)

Nykyään näkee myös yhä useammin muuttajille tarjottuja verkkolaskureita muuttokuorman hinnalle. Myös ulkomaalaisille muille muuttofirmoille eli kumppaneille on joillain tarjolla automaattiset hintalaskurit varsinkin määränpään hinnoille. Muuttajalle tämä

on hyödyllinen työkalu muuttobudjetin laatimisessa, hintavertailussa ja palvelun nopeudessa. Muuttofirmalle tämä taas vapauttaa työntekijöiden aikaa, kun jokaista tarjousta ei tarvitse kysellä erikseen (Alchemy 2019). Myös aikaerojen tuomat viivästykset poistuvat tämän palvelun kautta yksinkertaisissa muutoissa.

Niin kuin monella muullakin alalla robottiviestittelijät ja ympärivuorokautinen asiakaspalvelu tekevät tuloaan myös muuttoalalle. Vastaajarobotit osaavat vastata yksinkertaisimpiin ja useasti esiintyviin muuttajan peruskysymyksiin. Myös tämä vapauttaa työaikaa asiakaspalvelijoilta, parantaa asiakaskokemusta ja tehostaa palvelua. Vastaajarobotit työskentelevät vuorokauden ympäri ympäri vuoden. (Alchemy 2019.)

## **4 Empiirinen tutkimus**

Tutkielma on toteutettu kvalitatiivisena kyselytutkimuksena kansainvälisesti muuttaneille suomalaisille. Kyselyyn vastanneita oli 331 suomalaista kansainvälisesti muuttanutta henkilöä.

Vastaukset avasivat hyvin tutkittavia teemoja, ja vastausten pohjalta saa hyvän kuvan siitä, mitkä asiat toimivat jo nyt hyvin, mihin asioihin muuttofirmojen tulisi kiinnittää enemmän huomiota, ja miten alaa kannattaisi kehittää.

### **4.1 Tutkielman tavoitteet, menetelmän valinta ja toteutuksen kuvaus**

Tutkielman tarkoituksena oli saada mahdollisimman puolueetonta tietoa, mitä ajatuksia kansainvälisesti muuttaneilla suomalaisilla on koti-irtaimiston muuttamisesta. Tutkielmaa varten ei haluttu keskittyä vaan yhden muuttofirman asiakkaisiin, vaan myös saada mahdollisimman laaja katsaus muuttajien tyytyväisyyteen ja toiveisiin. Selvitettävänä on myös, mitä yhtäläisiä ongelmia ja haasteita muuttofirmoilla on firmasta riippumatta, ja mitkä asiat kansainvälisesti muuttaneille suomalaisille ovat tärkeimpiä koti-irtaimiston muuttamisessa.

Kyselytutkimus on laadittu Webprol-ohjelmalla. Kyselyssä oli 25 kysymystä, joista suurin osa oli monivalintakysymyksiä sekä useita avoimia pohdintakysymyksiä. Kysely jaettiin kolmessa eri Facebook-ryhmässä: Finnish People Living Abroad – Ulkosuomalaiset – Suomalaiset Ulkomailla, jolla on yli 13 000 ryhmäläistä, Paluumuuttajat, jolla on yli 2 300 ryhmäläistä ja USA:n suomalaiset, joilla on yli 4 800 jäsentä.

Reilussa viikossa kyselyyn kertyi vastauksia 331 kappaletta. Kysymykset olivat kaikki vapaavalintaisia, jolloin vastaaja voi hypätä kysymyksen yli, mikäli kysymys ei koskenut häntä. Kyselyn monivalintavastauksiin oli annettu usein myös mahdollisuus perustella vastauksiaan.

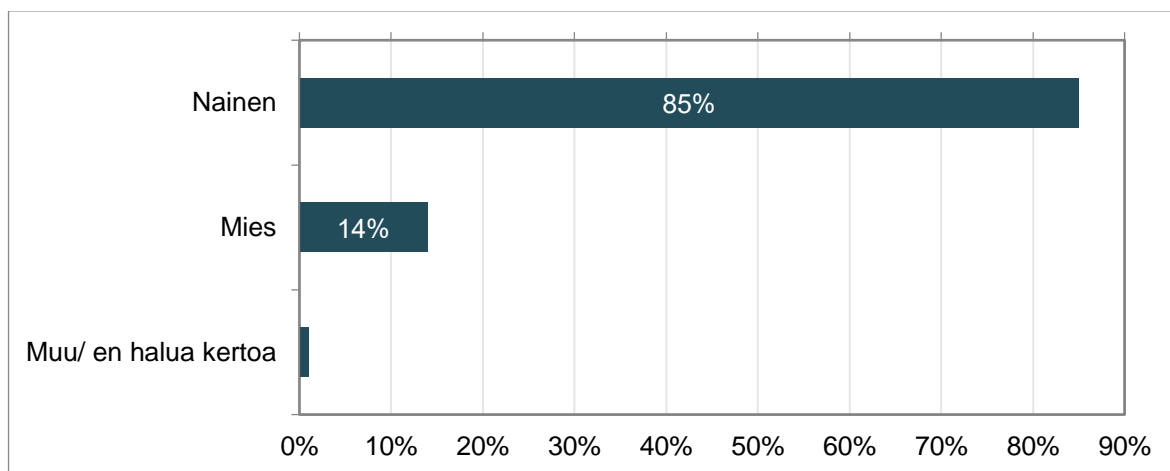
Kysely ja saadut vastaukset löytyvät tämän tutkielman liitteistä.

### **4.2 Kyselyyn vastanneiden yleistiedot**

Kyselyyn vastanneita oli 331 henkilöä. Kaikki kyselyyn vastanneet eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen.

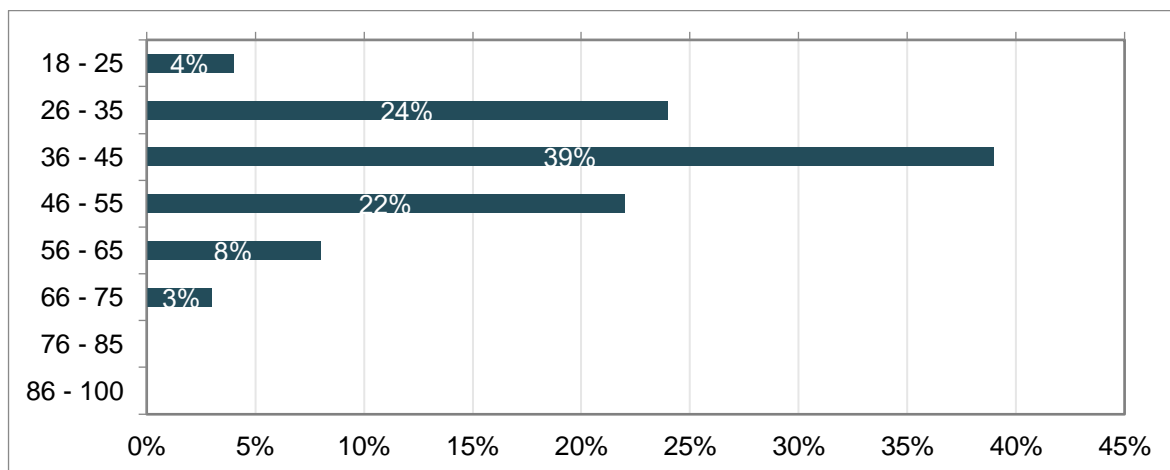
Kysely alkoi muutamalla yleisellä vastaajaan liittyvällä kysymyksellä. Ensin kysyttiin vastaajan sukupuolta. Vastaajista huomattavan suuri osa oli naisia. Tähän saattaa vaikuttaa myös miesten ja naisten väliset erot sosiaalisessa mediassa käyttäytymisestä.

Taulukko 6 Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.



Seuraava kysymys koski vastaajan ikää. Vastaajien ikäjakauma näyttäisi kulkevan käsi kädessä Suomen tilastokeskuksen tuottamien tilastojen kanssa. Suurin vastaajaryhmä oli iältään 36 – 45 vuotiaita.

Taulukko 7 Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma



Suurin osa vastaajista on muuttanut kansainvälisesti viimeksi 2000 luvun aikana ja muutamia 1995 tienoilla.

Vastaajien viimeisimmät kansainväliset muutot lähtivät pääosin Euroopasta, jossa lähtömaa oli pääasiassa Suomi. Vastaajista 164 oli viimeksi muuttanut pois Suomesta.

Toiseksi eniten oli lähdetty Iso-Britanniasta vastaajien viimeisimmässä kansainvälisessä muutossa, heitä oli 33 henkilöä.

Taulukko 8 Muuton lähtöpää maanosittain.

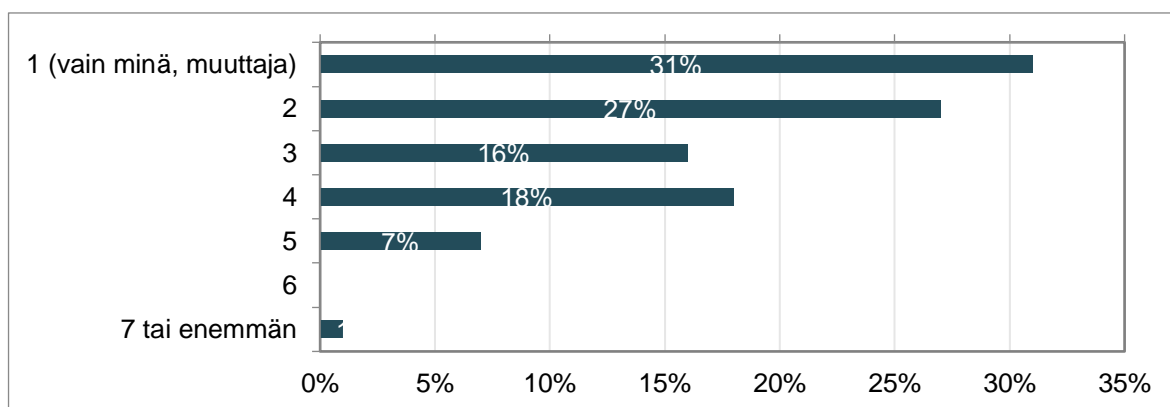
	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
Aasia, maa:	15	4,55 %
Afrikka, maa:	6	1,82 %
Australia, maa:	3	0,91 %
Etelä-Amerikka, maa:	4	1,21 %
Eurooppa, maa:	264	80 %
Pohjois-Amerikka, maa:	38	11,51 %

Vastavuoroisesti muuton määränäänä oli myös Suomi, kun suomalaisista on kyse. Vastaajista 102 ilmoitti muuttaneensa viimeksi Suomeen. Toiseksi suosituin muuttomaakohde oli Yhdysvallat, 71 vastaajaa ilmoitti muuttaneensa viimeksi sinne. Muita suosittuja muuttokohteita vastaajien keskuudessa olivat Iso-Britannia 21 muuttajalla, Espanja 19 muuttajalla ja Saksa 11 muuttajalla.

Muuton lähtö- ja määränpäihin vaikuttaa toki myös kyselyn julkaisupaikka sekä kyselyn kieli. Tulokset kuitenkin myötäilevät hyvin Suomen virallisen tilastotiedon dataa.

Kyselyyn vastanneista enemmistö muutti joko puolison ja/tai lasten kanssa. Yksin muuttaneitakin oli yllättävän paljon.

Taulukko 9 Montako samaan perheeseen kuuluvaa henkilöä oli muutossa mukana.



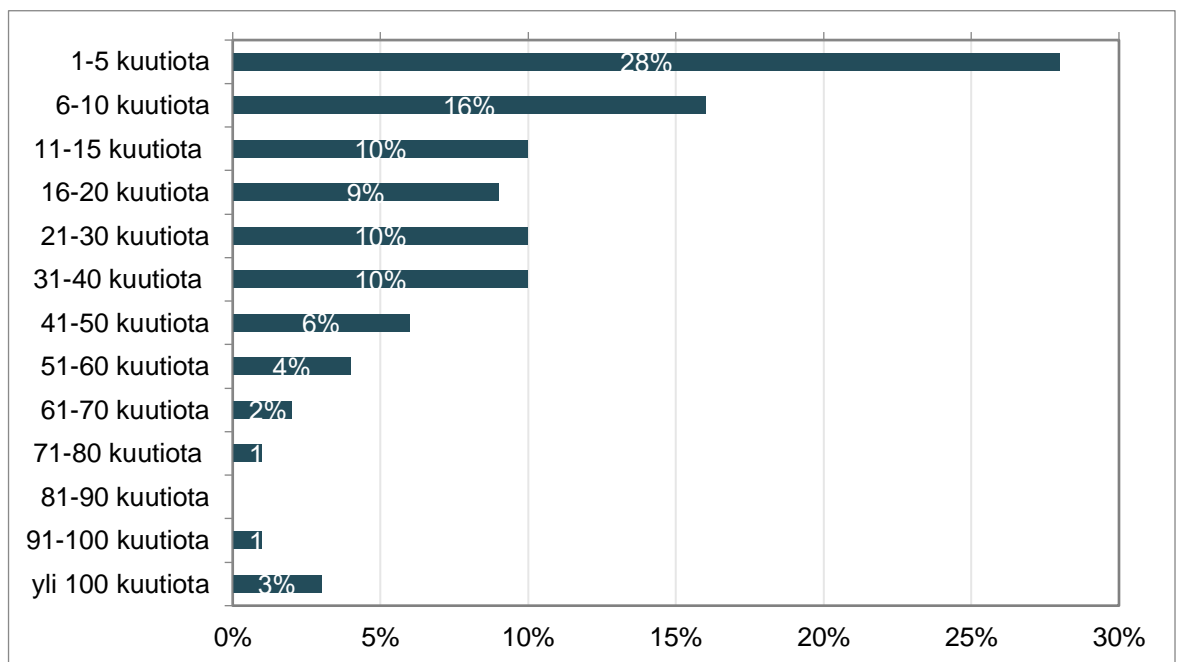
Vastaajista 73 % oli muuttanut koti-irtaimistoa erillisenä lähetyksenä muuttonsa yhteydessä. Näistä henkilöistä yli 78 % oli käyttänyt muuttofirmaa tavaroiden liikutteluun. Käytetyistä firmoista selkeä enemmistö oli suomalaisia yrityksiä. Eniten kerrottiin käytetyn Suomen suurinta ja vanhinta ulkomaan muuttoihin erikoistunutta Viktor Ek Oy Ab:a, jota oli käyttänyt 23 vastaajaa. Toiseksi eniten yksittäisistä firmoista oli käytetty Niemi

Palveluita, 20 vastaajaa. Lähes 30 vastaajaa ei enää muistanut muuttoyrityksen nimeä. Listalta löytyy laidasta laitaan niin kansainvälisesti arvostettuja isompia yrityksiä kuin hyvin pieniä ”pakettiauto ja mies” -tyyppisiä yrityksiä.

#### 4.3 Mitkä tekijät vaikuttavat muutettavan koti-irtaimen määrään?

Lähetysten kuutiomäärästä huomaa, että yksittäisistä kuutiomäärien vaihtoehtoista suosituin oli pienet alle viiden kuution lähetykset. Toki vastaajien keskuudessa oli myös henkilöitä, jotka kertoivat käyttäneensä esimerkiksi postin palveluita tai kuriiripalveluita. Nykyään kuitenkin yhä useammat kuriiripalveluiden tarjoajat ovat alkaneet kieltäytyä lähettämästä yksittäisten henkilöiden paketteja. Huomattavaa on kuitenkin se, että selkeä enemmistö vastaajista oli lähettänyt yli 10 kuutiota tavaraa. Merirahdissa se tarkoittaa käytännössä vähintään yhden 20 jalkaisen kontin lähettämistä.

Taulukko 10 Vastaajien arvioima viimeisimmän muuton tavaroiden kuutiometrimäärä



Kyselyyn vastanneiden mukaan muuton kustantaja meni yllättävän tasan omakustanteisten ja työnantajan, valtion tai muun kansainvälisen järjestön kustantamien muuttojen välillä. Kuitenkin hieman enemmän oli itse muuttonsa kustantaneita, kuin muiden laskuun muuttajia.

Taulukko 11 Muuton kustantaja

	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
Minä itse/muuttaja	125	52,08 %
Työnantaja	90	37,50 %
Valtio / Kansainvälinen järjestö esim. YK	10	4,17 %
Osittain työnantaja/valtio osittain itse	9	3,75 %
Perhe tai sukulaiset	3	1,25 %
Muu, mikä?	3	1,25 %

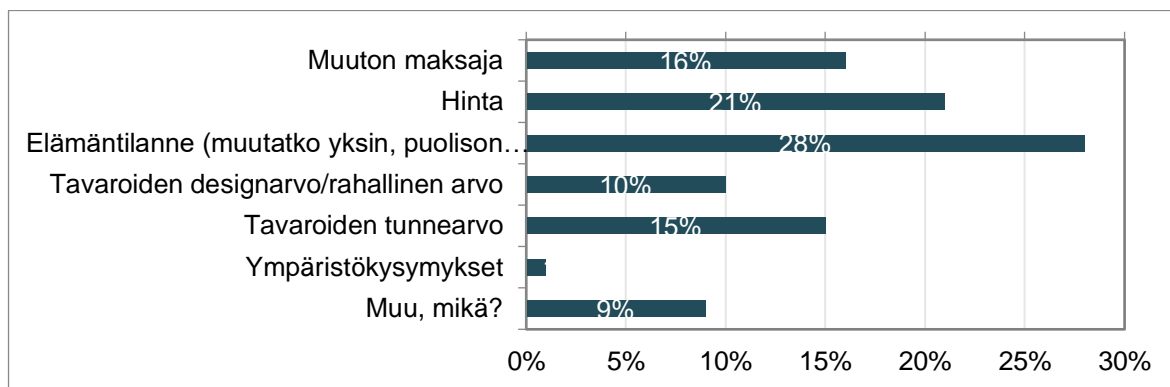
Kyselyn perusteella tavaran määrään vaikuttaa selkeästi hinta, ja se kuka seuraavan muuton tulee maksamaan. Toisaalta iso osa aikoo ottaa enemmän tavaraa mukaan, kuin edellisessä muutossa, mutta moni pärjäisi myös vähemmällä tavaramäärällä seuraavassa muutossa. Vaihtoehdon 'muu, mikä' valinneet vastaajat perustelivat vastaustaan pääasiassa tarpeella, kohdemaalla, ja kuinka pitkäksi aikaa olisi tarkoitus muuttaa. Toisaalta kyselyn vapaisiin kenttiin oli myös kerrottu, kuinka tarkoituksena oli muuttaa vain maksimissaan kahdeksi vuodeksi, ja sen takia mukaan lähti vain pieni määrä tavaraa. Nyt kun muutosta on kulunut yli 10 vuotta, vastaaja katui sitä, ettei ottanut kaikkea mukaan, mitä olisi saanut, vieläpä työnantajan kustannuksella.

Taulukko 12 Miten vastaajat arvioivat tavaran määrän muuttuvan, mikäli kansainvälinen muutto olisi edessä uudelleen.

	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
Aion ottaa enemmän tavaraa mukaan, kuin viime kerralla	88	27,50 %
Aion ottaa vähemmän tavaraa mukaan, kuin viime kerralla	77	24,06 %
Tavaran määrä riippuu siitä, kuka kustantaa muuton	109	34,06 %
En aio muuttaa tavaroita erillisenä lähetyksenä	24	7,50 %
Muu, mikä?	22	6,88 %

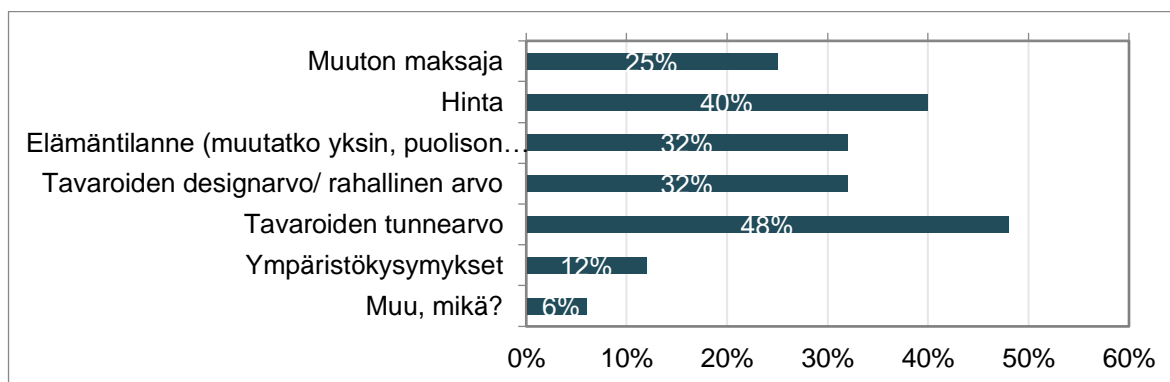
Kyselyssä kysyttiin ensisijainen muutettavaan tavaramäärään vaikuttava asia. Selkeästi elämäntilanne, eli käytännössä, kuinka monen henkilön tavarat muutetaan, vaikuttaa vastaajien mielestä eniten. Toiseksi tärkein kriteeri oli muuton hinta. Mielestäni yllättävän suuren suosion sai myös tavaroiden tunnearvo yli tavaroiden rahallisen tai designarvon. Jälleen kerran tarve nousi suurimmaksi syyksi 'muu, mikä' vaihtoehdon perusteluista.

Taulukko 13 Mitkä asiat vaikuttavat tavarán määrään eniten vastaajien mukaan



Tämän jälkeen kysyttiin, mitkä muut vaihtoehdot ovat seuraavaksi tärkeimpiä tekijöitä, mitkä määrittävät muutettavan tavarán määrán. Vastaajat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon. Tässä selkeästi tärkeimmäksi syyksi nousi tavaroiden tunnearvo. Toiseksi nousi hinta ja heti perässä elämäntilanne ja tavaroiden designarvo/rahallinen arvo. Toissijaisissa syissä myös ympäristöasiat nostivat suosiotaan, vaikkakin se jäi selkeästi vaihtoehdoista viimeiseksi. 'Muu' vastausten kommentteissa taas kohdemaata sekä kohdemaassa oleskelun arvioitu kesto, vaikuttaisi huomattavasti tavarán määrään.

Taulukko 14 Toissijaiset syyt, mitkä vaikuttavat vastaajien muutettavaan tavaramäärään.



Vastaajille annettiin myös mahdollisuus kirjoittaa hieman pidempi oma pohdinta siitä, mitkä asiat vaikuttavat muutettavaan tavarán määrään. Vastauksia tähän kysymykseen tuli 190 kappaletta. Kuitenkin vastauksissa oli selkeästi havaittavissa toistuvia teemoja. Selkeänä enemmistönä vastauksissa nousi tarve tavarán määrään vaikuttavaksi tekijäksi.

Mainittuihin tarpeisiin vaikutti esimerkiksi muuton pituus, eli oliko kyseessä pysyvä muutto vai vain muutaman vuoden komennus. Tällöin myös se, mitä lähtömaahan jää, vaikuttaa tavarán määrään. Esimerkiksi, jos muuttajalle jää asunto tai varasto vielä Suomeen, voi ulkomaille muutettavaa tavarán määrää vähentää. Olennaisesti määrään vaikuttaa, kuinka

isolla perheellä muutetaan. Luonnollisesti nelihenkkinen perhe tarvitsee enemmän tavaroita kuin yksin muuttava. Myös kohdemaan olosuhteet vaikuttivat tarpeeseen. Voiko samat tuotteet ostaa uudesta kotimaasta, minkä hintaisia nämä ovat, ja onko tiettyjä asioita edes mahdollista ostaa kohdemaasta. Millainen tuleva asunto tulee olemaan, kuinka iso se on, ja onko se mahdollisesti vuokrattavissa kalustettuna. Myös muuttomaan sääolosuhteet vaikuttavat varsinkin suomalaisen talveen kuuluvien varusteiden tarpeeseen.

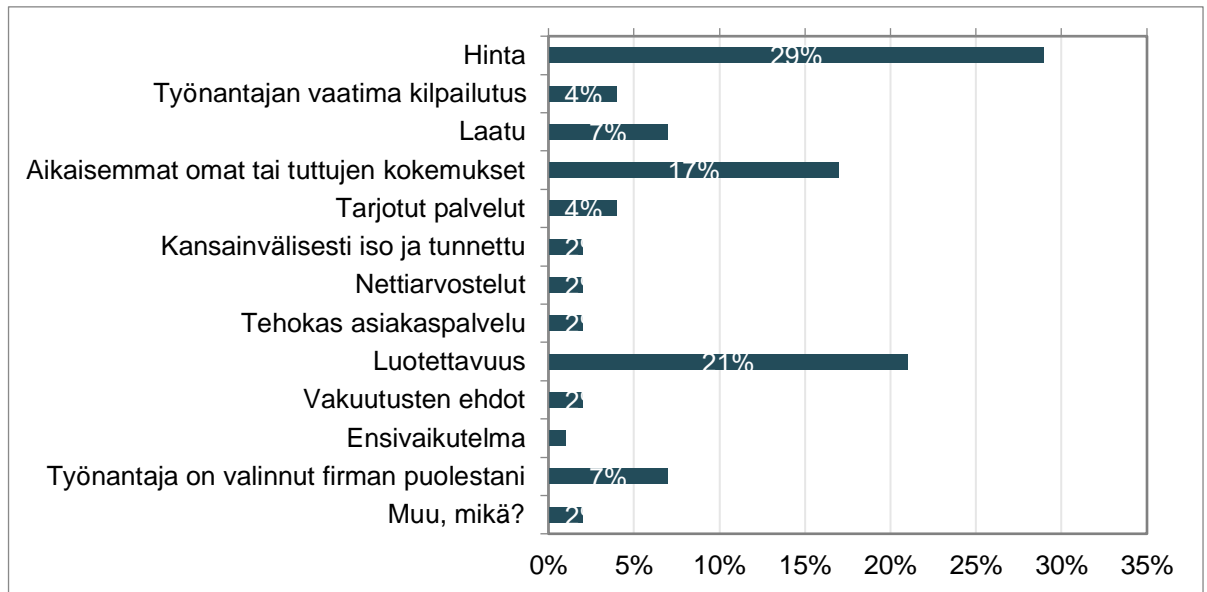
Vapaassa pohdinnassa hintaan liittyvä trendi oli selkeä. Monet pohtivat muutettavan tavaran arvon ja muuton kustannuksia. Tuleeko muutto halvemmaksi kuin uusien vastaavien tuotteiden osto kohdemaasta. Tai toisaalta, maksaako muutto enemmän kuin muutettavan tavaran kokonaisarvo on. Toisaalta kommentteja oli myös siihen suuntaan, että kuka hullu maksaa muuttofirmojen pyytämät tuhannet eurot tavaroiden muuttamisesta. Näissä tilanteissa muuttajalla ei ehkä ollut täysin selkeää käsitystä, miksi muutot ovat niin kalliita. Toki ihmisten välillä on suuria eroja siinä, mikä koetaan kalliiksi ja mikä kenellekin on kallis. Laadukkaammat design huonekalut muutetaan mieluusti. Vastauksissa korostui kuitenkin vain vastaajille kaikista tärkeimmät esineet, mitä nämä olivat, vaihteli vastaajien kesken.

Vastaajissa oli selkeästi havaittavissa tunteella valitsijat ja järkeen nojautuvat, vaikka tarve olikin suurimmalla osalla tärkein kriteeri. Silti selkeästi tunteella ja tavaroiden tunnearvolla oli selkeä rooli. Muutamit kertoivat katuneensa joidenkin tavaroiden jättämistä, ja toiset totesivat vanhemmiten, että itselle tärkeitä tavaroita on päässyt kertymään enemmän kuin mitä nuorempana oli.

#### **4.4 Muuttajan odotukset muuttofirmalle ja millä perusteilla muuttofirma valitaan?**

Muuttajien keskuudessa hinta, luotettavuus sekä aikaisemmat omat tai tuttujen kokemukset nousevat selkeästi tärkeimmiksi kriteereiksi muuttofirman valinnassa.

Taulukko 15 Muuttofirman valinnan tärkein kriteeri.



Toisaalta, kun vastaajille annettiin vapaus valita useampi vaihtoehto toiseksi tärkeimmistä kriteereistä, nousi myös firman laatu neljänneksi tärkeimmäksi kriteeriksi.

Taulukko 16 Muuttofirman valinnassa toiseksi tärkeimmät kriteerit. Mahdollisuus valita useampi vaihtoehto.

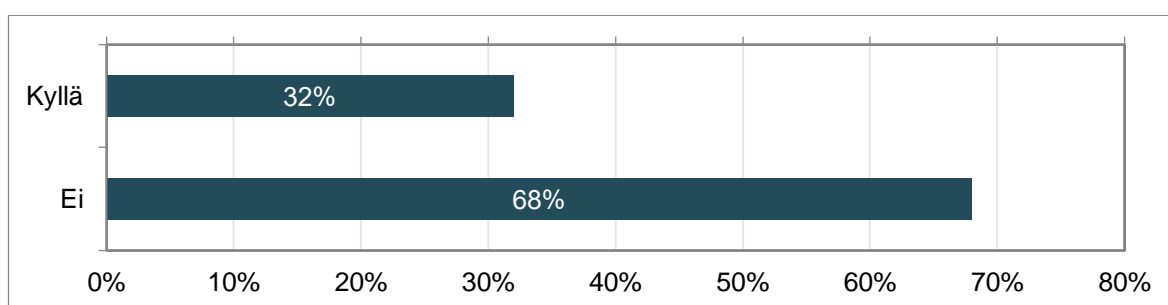
	n	Prosentti
Hinta	147	45,09 %
Työnantajan vaatima kilpailutus	6	1,84 %
Laatu	80	24,54 %
Aikaisemmat omat tai tuttujen kokemukset	98	30,06 %
Tarjotut palvelut	36	11,04 %
Kansainvälisesti iso ja tunnettu	13	3,99 %
Nettiarvostelut	43	13,19 %
Tehokas asiakaspalvelu	42	12,88 %
Luotettavuus	122	37,42 %
Vakuutusten ehdot	25	7,67 %
Ensivaikutelma	21	6,44 %
Työnantaja on valinnut firman puolestani	12	3,68 %
Muu, mikä?	9	2,76 %

Selkeästi neljän tärkeimmän kriteerin joukko on hinta, luotettavuus, aikaisemmat omat tai tuttujen kokemukset ja laatu. Muutosta ei siis haluta maksaa liikaa, mikä on tietenkin ymmärrettävää, mikäli työnantajan osuus kustannuksista on pienehkö ja tavaroiden arvo ei välttämättä edes ylitä muutosta mahdollisesti aiheuttavia kustannuksia. Tässä ns. IKEA-efekti näkyy selkeimmin.

#### 4.4.1 Kansainvälisiin järjestöihin kuuluminen

Kyselyssä kysyttiin myös vaikuttaako muuttofirman valintaan muuttoalan järjestöt ja firmojen kuuluminen niihin. Ei vastauksia oli huomattavasti enemmän kuin kyllä vastauksia. Kommenteissa isoimpana syynä vastaukselle 'ei' oli se, ettei vastaajalla ollut tietoa tai ymmärrystä, mihin ja miten tällaiseen järjestöön kuuluminen vaikuttaisi käytännössä, ja miksi sillä olisi merkitystä muuttofirman valinnassa. 'Kyllä' vastanneiden keskuudessa keskeisimpänä perusteluna nousi järjestöihin kuulumisen luoma luotettavuuden, korkeamman laadun ja turvallisuuden tuntu.

Taulukko 17 Vaikuttaako muuttofirmojen jäsenyys kansainvälisiin yhdistyksiin muuttofirman valinnassa?



Tässä muuttofirmoilla olisi huomattavasti parannettavaa kommunikoinnissaan ja markkinoinnissaan. Useimmalle kuluttajalle kansainväliset muuttoalan järjestöt eivät ole mitenkään tuttuja, eikä heille sano mitään, jos firma ilmoittaa olevansa jonkun järjestön jäsen.

Esimerkiksi FIDI-järjestön yksi pääasiallinen päämäärä on taata, että järjestön jäsenet tuottavat ensiluokkaista ja laadukasta palvelua asiakkailleen. Vaikka omasta mielestäni heidän pääpainonsa on varmistaa, että jäsenfirmat palvelevat muita muuttofirmoja standardien mukaisesti, mutta luonnollisesti samat pääperiaatteet toimivat yksityisasiakkaiden palvelemisessa.

Tehokkaampi viestintä muuttofirmojen puolelta, voisi siis mahdollisesti toimia hyvänä markkinointivälineenä. Vaikka asiakkaita eniten kiinnostaa muuton hinta, myös luotettavuudelle ja kokemuksille annetaan paljon painoarvoa firmaa valittaessa. Erityisesti FIDI on alan kattavin laatustandardin asettaja, ja näin ollen tuo turvallisuutta myös yksityisasiakkaalle.

#### **4.4.2 Muuttajien aikaisemmat kokemukset**

Kysyttäessä vastasiko viimeisin kansainvälinen muutto odotuksia, 74 % vastaajista vastasi 'kyllä'. 'Ei' vastaajia oli vain 9 % ja 'osittain' vastaajia 17 %. Avoimissa kommenteissa positiivisina teemoina nousivat aikataulujen pysyvyys, tavarat tulivat ehjinä perille ja sovitussa asioissa pysyminen. Suurin osa negatiivisista kokemuksista liittyi yllättäviin lisäkustannuksiin ja tavaroiden rikkoutumiseen. Myös kommunikointi ja odotukset aikataulusta saivat negatiivista palautetta. Näin alan ammattilaisen silmissä, esimerkiksi muutamista lisäkustannuksista tai viivästyksistä aiheutuneet valitukset olivat selkeästi aiheutuneet muusta kuin muuttofirmasta johtuneista syistä. Tässä näkee sen, että muuttoalan ja logistiikan selittäminen ja tarpeeksi tehokas viestintä asiakkaalle on iso haaste muuttoalan yrityksille.

#### **4.5 Digitalisaatio kansainvälisellä muuttoalalla muuttajan silmin**

Kyselyn loput kolme kysymystä keskittyivät muuttoalan digitalisaatioon. Ensimmäiseksi kysyttiin, olisivatko vastaajat valmiita tilaamaan muuton täysin suoraan netistä, ilman henkilökohtaista kontaktia muuttofirman kanssa. Vastaajista 45 % olisi valmiita tilaamaan muuton, 35 % varauksin ja 20 % vastaajista eivät olisi valmiita tilaamaan muuttoja suoraan netin kautta.

Avoimissa kommenteissa, missä vastaajat pääsivät perustelemaan vastauksiaan, näkyi mielipiteiden jako selkeästi. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että ehdottomasti tulisi olla mahdollista tilata muutto helposti suoraan netistä. Toiset taas kokivat tämän olevan liian turvattoman oloinen ratkaisu, ja haluaisivat konsultoida ehdottomasti ammattilaista ennen päätösten tekoa.

Varauksin vastanneiden joukko oli yksimielisesti huolissaan tavarain määrän arvioimisesta, ja he kokivat, että olisi liian vaikeaa arvioida tavarain määrää itse, ja näin ollen muuton tilaaminen saattaisi olla iso riski, ja mahdollisia lisäkustannuksia pelättiin.

Vastaajat kokivat, että varsinkin hinnan laskeminen ja hinta-arvion saamisen helppous ja nopeus toisivat ison plussan muuttofirmalle.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin mitä kommunikointikeinoja he haluaisivat muuttofirman kanssa. Vastausvaihtoehtoina oli pelkkä sähköposti, oma tilaussivu netissä tai molemmat. Enemmistö, yli 61 % oli selkeästi sitä mieltä, että he haluaisivat molemmat. Pelkkä omatilaussivu sai kannatusta yli 20 % vastaajista ja sähköposti riittäisi 18 prosentille vastaajista.

Avoimessa kommentointimahdollisuudessa tilaussivu sai paljon kannatusta. Eniten tilaussivulta toivottiin lähetyksen seurantamahdollisuutta, jolloin asiakkaan olisi helpompi ennakoita, milloin tavarat olisivat mahdollisesti kohdemaassa toimitettavina. Näin heidän ei tarvitsisi myöskään ottaa muuttofirmaan yhteyttä, mikäli heiltä ei tule jatkuvasti päivityksiä tavaroiden liikkeestä. Toisaalta oma tilaussivu nähdään myös mahdollisuutena siihen, että asiakas voi käydä itse tarkistamassa ja päivittämässä omat tietonsa, varsinkin uuden toimitusosoitteensa, mikä on harvoin mantereiden välisissä muutoissa vielä tiedossa, kun tavarat lähtevät lähtömaasta.

Tavaroiden seurantapalvelun järjestäminen muuttotavaralle on käytännössä hieman haasteellista, mistä todennäköisesti muuttofirmat joutuisivat laskuttamaan erikseen. Toki merikonteilla ja laivanvarustamoilla on omat seurantajärjestelmänsä, ja näin ollen näitä voidaan käyttää helposti hyväksi tavarannassa. LCL-lähetyksillä ja maantierahdissa tämä ei ole läheskään yhtä helppoa. Maantierahdissa tavarat ovat hieman paremmin seurattavissa, mikäli kuljettajat ja terminaalit vain päivittäisivät tiedot. Ongelmana kuitenkin on, miten seuranta saataisiin asiakkaan tilaussivulle mahdollisimman kustannustehokkaasti. Lähetykseen erikseen kiinnitettäviä seurantalaitteita on toki olemassa, mutta sen hyödyt kustannuksiin verrattuna täytyisi selvittää.

Vaikka oma tilaussivu sai paljon kannatusta, myös vastaääniä oli muutamia. Erityisesti heitä ei miellytä ajatus siitä, että olisi jälleen yksi sivu käyttäjätunnuksineen ja salasanoineen muistettavana. Monet myös kaipaavat henkilökohtaista kontaktia muuttofirmaan, varsinkin mikäli muutossa esiintyy ongelmia, ja tarvitsisi saada yhteys ammattilaiseen nopeasti. Tämä ei kuitenkaan liene mikään ongelma, sillä vaikka asiakkaalle näkyisi pääasiassa oma tilaussivu, sen taustalla on joka tapauksessa ammattilainen, jonka hoidettavana asiakkaan muutto on.

## 5 Pohdinta ja johtopäätökset

Keskeisimpinä johtopäätöksinä voimme huomata, että muuttotavaran kuljetuksille on edelleen tarvetta, vaikka näyttää siltä, että jossain määrin muutettavan tavaran määrä tulee vähenemään. Toisaalta kuitenkin muuttajan henkilökohtainen elämäntilanne määrittelee tavaran määrän, ja edelleen moni haluaa ottaa kodin koko irtaimiston mukaansa muuttaessaan kansainvälisesti. Tämä tarkoittanee tutkielman pohjalta sitä, että tavaramäärä yksittäisillä asiakkailla saattaa jopa kasvaa.

Muuttofirmojen kannattaa kehittää laatuaan, sekä markkinointiaan hyödyntämällä kansainvälisiä järjestöjä, jotka voivat parhaassa tapauksessa taata laadun myös loppuasiakkaalle. Toisaalta myös asiakkaiden arvostelujen saaminen esimerkiksi Googlen kautta, auttaa yrityksiä voittamaan asiakkaita.

Digitalisaatio tuo paljon lisämahdollisuuksia myös kansainväliselle muuttoalalle. Parhaassa tapauksessa sen avulla voidaan tehostaa alan kannattavuutta sekä asiakastytyvyyttä.

### 5.1 Keskeiset tulokset vs. tietoperusta

Muuttofirman valinnassa tärkeimmät elementit ovat hinta ja luotettavuus. Tietoperustassa ilmi käynyt lähettävien yritysten pienentynyt muuttoavustus luonnollisesti vaikuttaa myös muuttofirman valintakriteereihin, ja näin muuton hinta merkitsee entistä enemmän muuttofirmaa valittaessa.

Yllättävin hienoinen eroavaisuus tutkimuksen ja tietoperustan välillä oli tavaramäärän muutos. Alalla on yleisesti surkuteltu lähetysten kuutiomäärän laskua, mutta toisaalta kyselyyn vastanneet olisivat mahdollisesti muuttamassa seuraavassa kansainvälisessä muutossaan jopa enemmän tavaraa kuin edellisessä muutossa. Kuitenkin tarve ja elämäntilanteen muuttuminen tuovat huomattavan vaihtelun muutettavaan tavaran määrään. Kyselyyn vastanneet olivat kuitenkin pääasiassa jo vähintään kerran kansainvälisesti muuttaneita, joten tutkielma ei anna kattavaa käsitystä esimerkiksi siitä, mitä tulevat ensimuuttajat ajattelevat, ja paljonko heidän mahdollinen muutettavan tavaran määrä on.

Digitaalisuuden trendit ovat rantautumassa myös muuttoalalle. Alalle on yhä enemmän tarjolla valmiita vaihtoehtoja, joita asiakkaatkin myös selkeästi haluavat. Ainakin muuttokuorman seurattavuus nousi kyselyyn vastanneiden mielipiteissä tärkeäksi palveluksi. Isommat alan firmat tarjoavat jo asiakkailleen seurantapalvelun, mutta järjestelmän vaatimien kustannusten vuoksi pienemmät firmat eivät ole vielä lähteneet tähän mukaan.

On hyvin ymmärrettävää, että muuttaja haluaa seurata lähetystään reaaliajassa. Heidän koko omaisuutensa voi olla yhdessä merikontissa keskeltä Atlanttia. Rahdin realiteetti kuitenkin on, että tietoja kontin liikkeistä ei todennäköisesti saa muualta, kun välietappien tallentamista tiedoista, ja arvion seuraavasta kontin kosketuksesta mantereeseen. Toki mikäli valtamerilaiva on tiedossa missä kontti tai LCL-lähetys on, tätä voidaan ilmaiseksi seurata esimerkiksi [www.marinetraffic.com](http://www.marinetraffic.com) -sivustolta hakemalla laivan nimellä tämän GPS-paikantimen tiedot. Vastaavanlaista kaikille avointa järjestelmää pelkille konteille tai LCL -lähetyksille, jotka kulkevat luonnollisesti myös konteissa, ei ole.

## **5.2 Johtopäätökset**

Kansainvälisiä muuttoja tarjottaessa kaikki lähtee muuttajan tarpeesta. Mistä minne muutetaan, mitkä tavarat tai esineet ovat tärkeimmät, kuka muuton maksaa, ja kuinka pitkäksi aikaa oletetaan muutettavan.

Muuttofirman valintaan vaikuttaa eniten muuton hinta. Ymmärrettävästi kansainväliset muutot maksavat paljon, joten se on muuttajalta iso panostus muiden muuttoon liittyvien kustannusten lisäksi.

Kuitenkaan kukaan ei halua ottaa muuttoaan firmalta, jonka laadusta ei ole tietoa. Se olisikin muuttajalle iso riski, mikäli jotain tapahtuu muuton aikana. Muuttofirmalle yksi vahvuus on kyetä tarjoamaan asiakkailleen mahdollisimman monipuolisia ja asiakkaan tarpeeseen räätälöityjä palveluita. Tämä auttaa kustannusten karsimisessa tai tarvittaessa suunnittelemaan muuttoaikataulun asiakkaan tarpeiden mukaan. Valitettavasti joissain tilanteissa kustannustehokkain vaihtoehto ei aina ole ideaalein aikataulullisesti, jolloin asiakas joutuu päättämään, mikä on hänelle tärkeintä.

Muutettavaan tavaran määrään vaikuttaa ensisijaisesti muuton hinta, mutta toisaalta vahvana vaikuttimena on myös puhtaasti tarve. Mitä tavaroita ja esineitä kannattaa muuttaa, mitkä eivät ole niin välttämättömiä ja kuinka monen perheenjäsenen tavarat muutetaan.

Muutettavan tavaran määrän määrittelee siis ensisijaisesti elämäntilanne sekä muuton syyt. Tämä vaikuttaa niin muutettavaan tavaran määrän, kuin kuinka paljon muutosta ollaan valmiita maksamaan.

Toisaalta moni on kiintynyt tiettyihin tavaroihin ja esineisiin, joten osa päätöksistä, mitä halutaan muuttaa, tehdään tunteella. Myös design huonekalut ja rahallisesti arvokkaammat huonekalut halutaan mielellään ottaa mukaan.

Yksi tekijä muutettavan tavaran päättämisessä on muuton hinnan ja uusien vastaavien huonekalujen hinta kohdemaassa. Mikä on asiakkaalle kustannustehokkain vaihtoehto, muuttaa tavarat vai ostaa uudet kohdemaasta, mikäli siellä on vastaavia tarjolla.

Teknologia nähdään muuttajien keskuudessa niin uhkana kuin mahdollisuutena. Keskeisin tarve muuttajilla on säästää heidän aikaansa ja saada mahdollisimman tarkkaa tietoa mahdollisimman nopeasti.

Muuton aikana muuttajalle on tärkeää, että hän on tietoinen esimerkiksi merikontin aikataulusta. Tähän moni vastaaja ottaisi mielellään nettisivuston, josta hän voisi itse käydä seuraamassa kontin liikkumista. Toisaalta moni myös karsastaa ajatusta siitä, että jälleen tulee yksi sivu käyttäjätunnuksineen ja salasanoineen muistettavaksi.

Muuttofirmoille voisi olla hyödyksi myös mietittäessä kustannustehokkuutta, voisivatko he siirtää osan kommunikoinnista asiakkaan omalle nettisivulle, ja mahdollisesti jopa automatisoida muutamia standardiviestejä, kuten muuttopäivän ja ajan vahvistukset, arvioitu kontin saapumisaika kohdesatamaan ja niin edelleen.

### **5.3 Käytännönsovellutus**

Muuttajat kaipaavat selkeää, tehokasta ja helposti ymmärrettävää kommunikointia. Tähän saattaisi auttaa niin muuton hinta-arvion saaminen suoraan nettisivuilta, kuin tarjouksen hyväksyneelle asiakkaalle tarjottava oma tilaussivu seurantoineen.

Muuton hinta koostuu niin monesta eri tekijästä, että hintageneraattorilla olisi todennäköisesti mahdollista saada vain suuntaa antavia hintoja, mutta lopullista tarjousta olisi äärimmäisen hankala saada esimerkiksi pelkällä muuton perustietojen täyttämällä.

Kuitenkin moni kyselyyn vastaajista olisi valmis tilaamaan muuton suoraan firman nettisivuilta. Hintageneraattorilla olisi toki mahdollista saada suuntaa antava hinta, mutta uskoisin, että moni ei olisi valmis mahdollisiin ylimää räisiin kustannuksiin, mitä todennäköisesti olisi odotettavissa. Toisaalta kansainvälisten muuttojen ala on hyvin pieni ja monelle suomalaiselle alan yritykselle tällainen hintageneraattori olisi todella iso panostus ja investointi. Toisaalta se saattaisi osaltaan vähentää muuttoalan myyjien työtä, vaikkakin se vaatisi lisää ylläpitoon vievää aikaa.

Kyselyyn vastanneiden huoli muutettavan tavaramäärän arviointiin, on alalla jo vastattu mahdollistamalla arvioinnin teko videopuhelun avulla. Muuttofirmoille on saatavana palveluita, jotka tekevät arvioinnin muuttofirman puolesta ja esimerkiksi Euromovers-järjestö tarjoaa tätä palvelua jäsenille jopa osittain ilmaiseksi. Erityisesti Covid-19 viruspandemian aikana videoarvioinnit ovat helpottaneet niin muuttofirmoja kuin asiakkaitakin saamaan luotettavan arvion tavaran määrästä ilman ylimää räistä kontaktia muihin ihmisiin.

Kansainvälisissä muutoissa käsitellään paljon muuttajien arkaluontoisia dokumentteja, kuten passin kopioita ja tullidokumentteja, jotka voivat sisältää paljon henkilökohtaisia tietoja. Erityisesti GDPR-säädösten astuessa voimaan myös muuttoalalla on kiinnitetty erityistä huomiota asiakkaiden arkaluontoisen informaation keräämiseen, säilyttämiseen sekä välittämiseen. Tähän ongelmaan nettisivusto voisi olla toimiva, jolloin asiakas voi kirjautua omalle sivulleen, tarkastella, mitä tietoja hänestä on säilytetty, sekä lähettää arkaluontoisia dokumentteja sivuston kautta. Tällöin vältettäisiin esimerkiksi passin kopioiden lähettäminen normaalilla sähköpostilla. Toki monella muuttoalan yrityksellä on käytössä salatut sähköpostisovellukset, jotta he voivat turvata muuttajien arkaluontoiset dokumentit niitä lähetettäessä.

Muuttajan henkilökohtaisella nettisivulla voisi olla hyötyä myös siinä suhteessa, että muuttaja löytää täältä, mitkä dokumentit hänen tulee lähettää, ja mitä hänellä on ehkä vielä lähettämättä. Myös paljon muuta informaatiota olisi helppo koota yhdelle sivustolle muuttajalle helposti löydettäväksi. Näin ei muuttajan tarvitsisi käydä joskus jopa pitkiä sähköpostikeskusteluja löytääkseen tietyn informaation, vaan se löytyisi hänen sivultaan helposti.

Muuttajien ymmärrys heitäk in hyödyttävistä alan järjestöistä ja firmojen niihin kuulumisen tuomasta edusta, oli selkeästi muuttajille vieras. Alalla ei ehkä osata markkinoida tätä tarpeeksi myös henkilöasiakkaille, sillä kyselyn vastausten perusteella nämä olivat täysin vieraita suurimmalle osalle vastaajista. Muut alan yritykset toki tietävät, mitä nämä

järjestöt ovat, mutta itse muuttajalle nämä jäävät harmillisen vieraiksi. Tässä olisi hyvä mahdollisuus firmoille, luoda itsestään luotettavan toimijan kuvaa, ja näin parantaa mahdollisuuksiaan markkinoilla. Firmit kuitenkin taistelevat jokaisesta muuttajasta, joten pienikin etu on suuri voitto, millä asiakkaita saadaan houkuteltua.

#### **5.4 Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus**

Tutkielmassa korostui USA:han muuttaneet, kyselyn levittämisalustat mahdollisesti vääristivät todellista muuttajan profiilia, verrattuna tietoperustaan ja tilastokeskuksen tilastoihin. Kysymysten asettelu olisi voinut olla tarkempaa. Kyselyn mahdollistavat avoimet vastauskohdat valaisevat vastaajien ymmärrystä ja ajattelumaailmaa pelkkien monivalintakysymysten lisäksi. Luonnollisesti vastaajien joukossa oli varmasti myös henkilöitä, jolle kysely ei ollut varsinaisesti suunnattu, jolloin heidän vastauksensa voi vääristää tuloksia hieman. Toisaalta kyselyssä ei ollut pakottavia kysymyksiä, joten vastaaja on voinut jättää vastaamatta kysymyksiin, mitkä eivät liittyneet häneen.

Kyselyyn vastanneet olivat kaikki jo vähintään kerran kansainvälisesti muuttaneita, joten tutkielma ei tässä kohtaa anna käsitystä, mitä tulevat ensimuuttajat ajattelevat, ja miltä heidän tarpeensa näyttävät. Ensikertaa muuttajia olisi ollut myös hyvin vaikea tavoittaa vastaavanlaisella kyselyllä.

#### **5.5 Pohdinta**

Tämän tutkielman teko oli erittäin mielekästä sekä mielenkiintoista, ja se on auttanut minua myös ammatillisesti ymmärtämään paremmin asiakkaitani sekä yleisesti kyseessä olevaa alaa. Tutkielman aikana ehdin työskennellä tällä alalla kahdessa eri alan yrityksessä, mikä auttoi myös tuomaan lisää syvyyttä sekä näkökulmaa tähän tutkielmaan.

Toivon, että tutkielmasta on hyötyä myös muille alalla työskenteleville Suomessa, jotta alaa voidaan kehittää entisestään asiakaslähtoisemmäksi sekä kustannustehokkaammaksi.

Yllätyin saamistani vastausten määrästä ja olisin nähtävästi voinut tehdä vielä kattavamman ja pidemmän kyselyn, sillä innokkaita vastaajia oli paljon, ja uskoisin, että vastauksia olisi ollut mahdollista saada vielä paljon enemmänkin. Tosin tämäkin määrä vastauksia riittänee vallan hyvin opinnäytetyön tasoiselle tutkielmalle.

Kyse on niin pienestä alasta, että lähteiden löytäminen nimenomaan muuttopuolelle oli todella haastavaa. Aiheesta kirjoitetaan hyvin vähän, ja kaikki tutkimusmateriaali on

keskittynyt relokaatio- ja mobility-puolelle itse koti-irtaimen muuttamisen sijaan. Toki irtaimiston muutot ovat osa relokaatio- ja mobility-puolta, mutta se nähdään käytännössä vain välttämättömänä pahana, ja siihen ei kiinnitetä tutkimuksellista huomiota. Relokaatio- ja mobility-puolen tutkimuksista saa kuitenkin viitteitä, millaisia trendejä on odotettavissa myös muuttopuolelle.

## Lähteet

Alchemy. Katie Smith 4.12.2017. Does Technology Remove the Human Element from Relocation Services. Luettavissa <https://www.relocation-jobs.com/blog/does-technology-remove-the-human-element-from-relocations-services> Luettu 5.11.2019

Alchemy. Ray Inskip 25.2.2019. 4 Technology Trends from the Moving industry. Luettavissa <https://www.removalsjobs.com/blog/4-technology-trends-from-the-moving-industry> Luettu 4.11.2019

Alfa Moving. Organisaatio. Luettavissa <https://www.alfamoving.com/fi/tietoja-alfasta/organisaatio/> Luettu 31.10.2019

Asiakastieto. ATC Global Solutions Oy. Taloustiedot. Luettavissa <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/atc-global-solutions-oy-ab/19936634/taloustiedot> Luettu 27.2.2020

Asiakastieto. Niemi Palvelut Oy. Luettavissa <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/niemi-palvelut-oy/19448606/taloustiedot> Luettu 30.10.2019

Cartus. Global Mobility Policy& Practices survey. 2016. Luettavissa <https://cartus.com/en/relocation/resource/policy-practices-survey> Luettu 30.10.2019

Europe Language Jobs. Why do People Move Abroad More Than Ever in 2019? Luettavissa <https://www.europelanguagejobs.com/blog/Why-Do-People-Move-Abroad-More-Than-Ever-in-2019> Luettu 1.2.2020

Expatriate Focus 2016. Brief guide to moving your household goods abroad. Luettavissa [https://www.expatriatefocus.com/c/aid=3036/articles/general/a-brief-guide-to-moving-your-household-goods-abroad/?no\\_redirect=true](https://www.expatriatefocus.com/c/aid=3036/articles/general/a-brief-guide-to-moving-your-household-goods-abroad/?no_redirect=true) Luettu 31.10.2019

FEDEMAC. Members. Luettavissa <https://fedemac.eu/about/fedemac-members/> Luettu 2.11.2019

FEDEMAC. WE are FEDEMAC Luettavissa <https://fedemac.eu/about/we-are-fedemac/> Luettu 2.11.2019

FIDI Conference Amsterdam 2019. FIDI FAIM standard 3.2. workshop with Fidi coordinators.

FIDI FAIM 3.2. standardi kuvaus ja ohjeet, saatavana vain jäsenille.

Globalization in Retreat Further Geopolitical Consequences of the Financial Crisis. Roger C. Altman. 2009. Sivut 2. Luettavissa <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/fora88&div=52&id=&page=> Luettu 2020

IAM. International Association of Movers Membership. Luettavissa <https://www.iamovers.org/Membership/Content.aspx?ItemNumber=4706&navItemNumber=762> Luettu 1.11.2019

LinkedIn. Stuart Beaty 26.4.2015. So what exactly is employee relocation and global mobility? Luettavissa <https://www.linkedin.com/pulse/so-what-exactly-employee-relocation-global-mobility-stuart-beaty> Luettu 18.2.2020

Mover DB, Eurovan International Movers Network (EM) Explained. Luettavissa <https://moverdb.com/eurovan-movers/> Luettu 18.2.2020

MoverDB. Federation of European Movers Association (FEDEMAC) Explained. Luettavissa <https://moverdb.com/fedemac/> Luettu 2.11.2019

MoverDB. FIDI & FAIM. Luettavissa <https://moverdb.com/fidi-faim/> Luettu 1.11.2019

Mover DB. Harmony Relocation Network (HRN) Explained. Luettavissa <https://moverdb.com/harmony-relocation-network/> Luettu 18.2.2020

MoverDB. International Association of Movers (IAM) explained Luettavissa: <https://moverdb.com/iam/> Luettu 1.11.2019

Moving.com 2019. How to Move Belongings to a New Country. Luettavissa <https://www.moving.com/tips/how-to-move-belongings-to-a-new-country/> Luettu 30.10.2019

Movingscam.com. Articles: A Guide to International Shipping. Luettavissa <https://www.movingscam.com/articles/a-guide-to-international-shipping> Luettu 31.10.2019

NES Global Talent. End to End Global Mobility Services. Luettavissa <https://www.nesgt.com/global-mobility> Luettu 1.2.2020

Niemi Palvelut Oy. Luettavissa <https://www.niemi.fi/> Luettu 31.10.2019

Niemi Palvelut Oy. Usein Kysyttyä Ulkomaanmuutoista. Luettavissa: [https://www.niemi.fi/tietopankki/ulkomaanmuutot/usein\\_kysyttya\\_ulkomaanmuutoista#Voi\\_nkopakataitse](https://www.niemi.fi/tietopankki/ulkomaanmuutot/usein_kysyttya_ulkomaanmuutoista#Voi_nkopakataitse) Luettu: 31.10.2019

Santa FE Relocation. Rason John & Ferrigno Peter. The future of work and the impact on Global Mobility. Part 2 (of 2). Luettavissa <https://www.santaferelo.com/en/mobility-insights/white-papers/the-future-of-work-and-the-impact-on-global-mobility-part-two/> Luettu 30.10.2019

SIRVA. Customs Information. China, Foreign Citizen. Luettavissa <http://customs.sirva.com/countries/china/china---foreign-citizen> Luettu 31.10.2019

SIRVA. Customs Information Switzerland. 2019. Luettavissa <http://customs.sirva.com/countries/switzerland/switzerland---all> Luettu 4.11.2019

SIRVA Worldwide Relocation & Moving. The Changing Approach to Mobility. How companies are Managing a Shift Towards Alternative Relocation Types. Luettavissa <https://www.sirva.com/learning-center/resources/the-changing-approach-to-mobility> Luettu 31.10.2019

Suomen virallinen tilasto (SVT): Muuttoliike [verkkajulkaisu]. ISSN=1797-6766. Helsinki: Tilastokeskus Luettavissa: <http://www.stat.fi/til/muutl/index.htm> Luettu 4.11.2019

Suomen virallinen tilasto (SVT): Muuttoliike [verkkajulkaisu]. ISSN=1797-6766. 2018. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 4.11.2019]. Luettavissa. [http://www.stat.fi/til/muutl/2018/muutl\\_2018\\_2019-06-17\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/muutl/2018/muutl_2018_2019-06-17_tie_001_fi.html) Luettu 4.11.2019

Taloussanomat. Aiotko töihin ulkomaille? ”Voit joutua itse maksamaan tuhansia euroja”. 2016 Luettavissa <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001901823.html> Luettu 5.11.2019

Transporteca. Moving Within Europe. Luettavissa: <https://transporteca.co.uk/moving-within-europe/> Luettu: 30.10.2019

Travelcargo. Tietoa meistä. Luettavissa <https://travelcargo.fi/tietoa-meista/> Luettu 31.10.2019,

Varova. Merikontit. Luettavissa <https://varova.fi/palvelut/merikuljetukset/merikontit/> Luettu 30.10.2019

Varova. Tietopalvelut, Sanastoa. Luettavissa <https://varova.fi/tietopalvelut/kuljetusalan-sanasto/> Luettu 1.11.2019

Viktor Ek. Yrityksen Historia. Luettavissa: <https://www.victorek.fi/victor-ek/historiaa/> Luettu 30.10.2019

Wikipedia. Muuttoliike. Luettavissa <https://fi.wikipedia.org/wiki/Muuttoliike> Luettu 1.2.2020

YLE Markku Sandell 25.6.2016. Älä ole muuttomiehen painajainen – näin vältät yleisimmät virheet. Luettavissa <https://yle.fi/uutiset/3-8907013> Luettu 5.11.2019

YLE uutiset. Lähes 10 000 Suomalaista muutti ulkomaille viimevuonna – tässä suosituimmat maat. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8888278> Luettu 5.11.2019

# Liitteet

## Liite 1. Kysely ja vastaukset

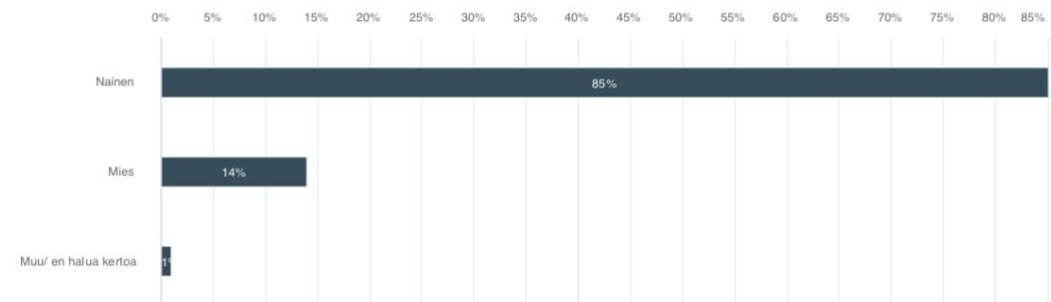
### Perusraportti

#### Kansainväliset muutot koti-irtaimiston kanssa

Vastaajien kokonaismäärä: 331

#### 1. Sukupuoli

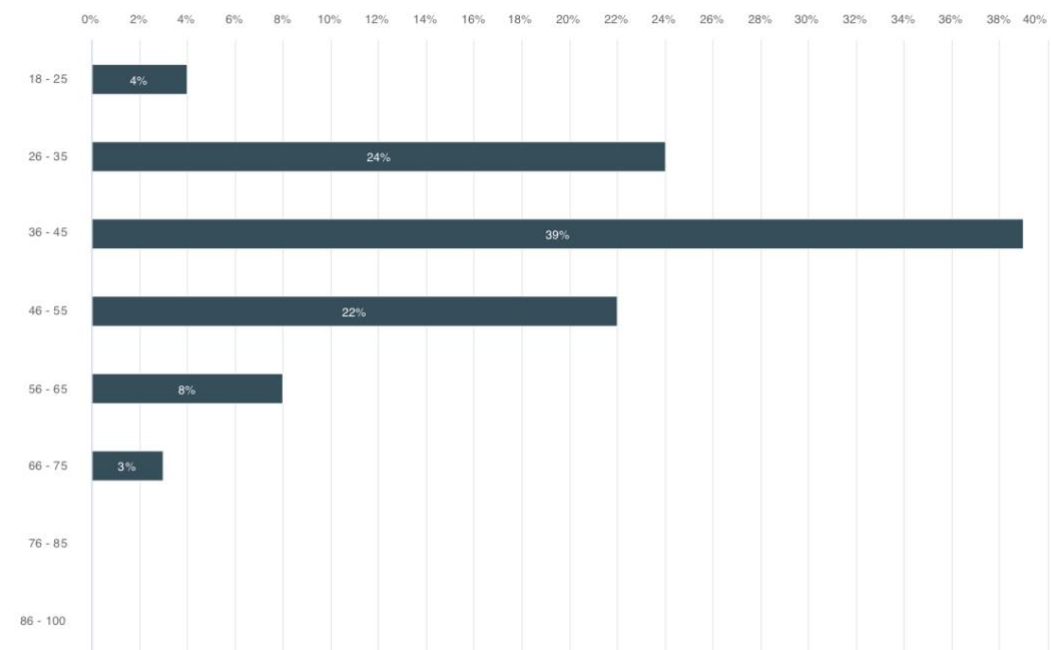
Vastaajien määrä: 329



	n	Prosentti
Nainen	280	85,11%
Mies	46	13,98%
Muu/ en halua kertoa	3	0,91%

#### 2. Ikä

Vastaajien määrä: 331

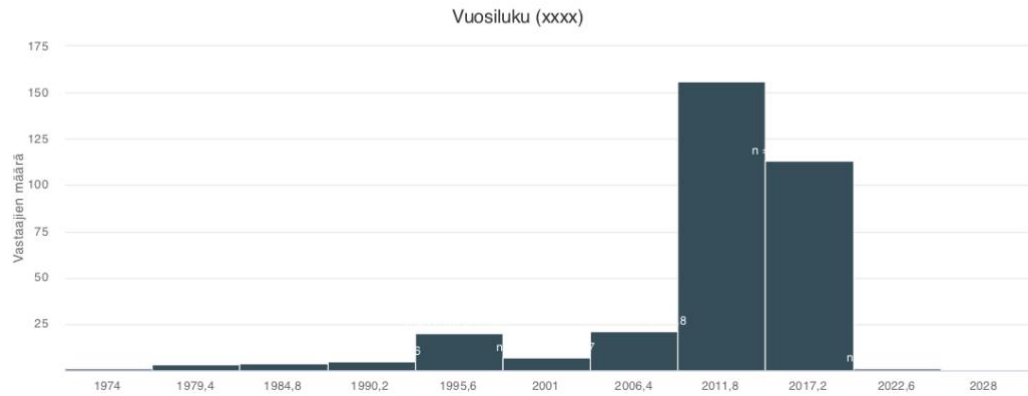


	n	Prosentti
18 - 25	14	4,23%
26 - 35	80	24,17%

	n	Prosentti
36 - 45	128	38,67%
46 - 55	73	22,05%
56 - 65	27	8,16%
66 - 75	8	2,42%
76 - 85	1	0,3%
86 - 100	0	0%

### 3. Minä vuonna viimeksi muutit kansainvälisesti?

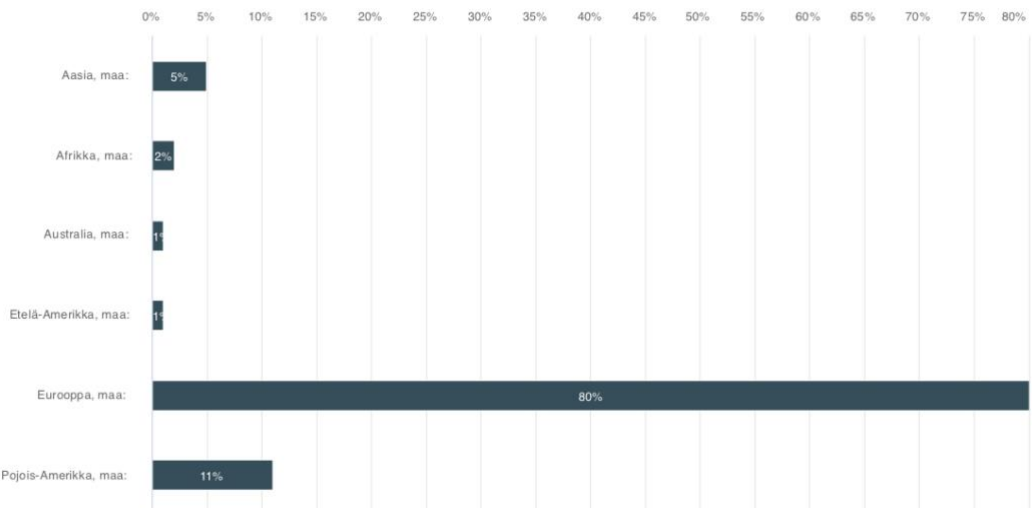
Vastaajien määrä: 331



	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
Vuosiluku (xxxx)	1974	2028	2013,92	2017	666609	7,43

### 4. Mistä muutit?

Vastaajien määrä: 330



	n	Prosentti
Aasia, maa:	15	4,55%

	n	Prosentti
Afrikka, maa:	6	1,82%
Australia, maa:	3	0,91%
Etelä-Amerikka, maa:	4	1,21%
Eurooppa, maa:	264	80%
Pojois-Amerikka, maa:	38	11,51%

#### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

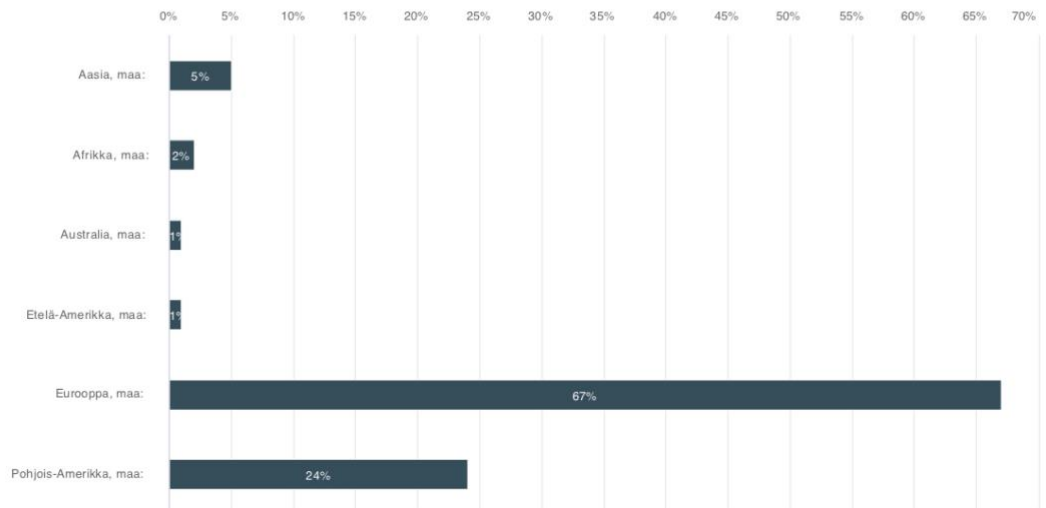
Vastausvaihtoehdot	Teksti
Aasia, maa:	Kiina
Aasia, maa:	Kambodza
Aasia, maa:	Qatar
Aasia, maa:	Dubai
Aasia, maa:	Malesia
Aasia, maa:	Kiina
Aasia, maa:	Hong Kong
Aasia, maa:	Yhdistyneet Arabiemiirikunnat
Aasia, maa:	UAE
Aasia, maa:	Japani
Aasia, maa:	Korea
Aasia, maa:	Kambodsa
Aasia, maa:	Japani
Aasia, maa:	Tokio
Australia, maa:	Queensland
Etelä-Amerikka, maa:	Vali-Amerikka Panama
Etelä-Amerikka, maa:	Argentiina
Etelä-Amerikka, maa:	Ecuador
Etelä-Amerikka, maa:	Peru
Afrikka, maa:	Etelä-Afrikka
Afrikka, maa:	Egypti
Afrikka, maa:	Mosambik
Afrikka, maa:	Kenia
Afrikka, maa:	Kenia
Afrikka, maa:	Uganda
Pojois-Amerikka, maa:	USA
Pojois-Amerikka, maa:	USA
Pojois-Amerikka, maa:	Yhdysvallat
Pojois-Amerikka, maa:	USA
Pojois-Amerikka, maa:	Canada
Pojois-Amerikka, maa:	Yhdysvallat
Pojois-Amerikka, maa:	Yhdysvallat
Pojois-Amerikka, maa:	Usa
Pojois-Amerikka, maa:	Yhdysvallat
Pojois-Amerikka, maa:	USA
Pojois-Amerikka, maa:	USA
Pojois-Amerikka, maa:	Yhdysvallat
Pojois-Amerikka, maa:	Usa

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Eurooppa, maa:	Iso-Britannia
Eurooppa, maa:	Ranska
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Sveitsi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Länsi-Saksa
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Iso-Britannia
Eurooppa, maa:	Iso Britannia
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Atankomaat
Eurooppa, maa:	Ranska
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Saksa
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Malta
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	UK
Eurooppa, maa:	Portugali
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Ruotsi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Sveitsi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Saksa
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	suomi

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Turkki
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi

### 5. Minne muutit viimeksi?

Vastaajien määrä: 329



	n	Prosentti
Aasia, maa:	16	4,86%
Afrikka, maa:	6	1,82%
Australia, maa:	4	1,22%
Etelä-Amerikka, maa:	3	0,91%
Eurooppa, maa:	222	67,48%
Pohjois-Amerikka, maa:	78	23,71%

### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

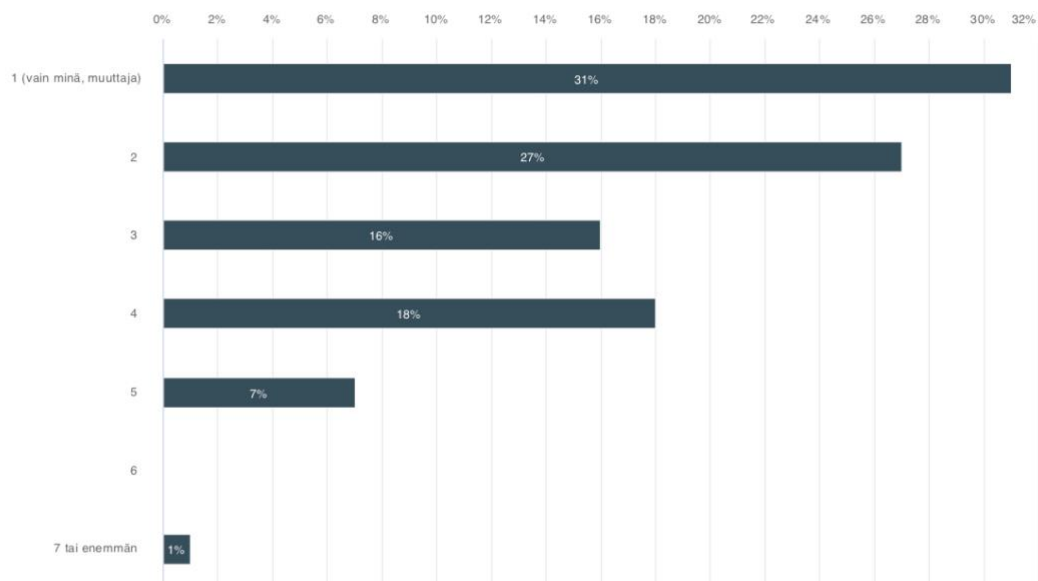
Vastausvaihtoehdot	Teksti
Australia, maa:	Uusi-Seelanti
Australia, maa:	Maanosa: Oseania. Maa: Uusi-Seelanti.
Australia, maa:	Vanuatu
Australia, maa:	Australia
Pohjois-Amerikka, maa:	Usa
Pohjois-Amerikka, maa:	Yhdysvallat, FL
Pohjois-Amerikka, maa:	USA
Pohjois-Amerikka, maa:	usa
Pohjois-Amerikka, maa:	usa
Pohjois-Amerikka, maa:	USA
Pohjois-Amerikka, maa:	USA

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Sveitsi
Eurooppa, maa:	Saksa
Eurooppa, maa:	Sveitsi
Eurooppa, maa:	Kreikka
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Saksa
Eurooppa, maa:	Ruotsi
Eurooppa, maa:	UK
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Ranska
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Espanja

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Eurooppa, maa:	Ranska
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Saksa
Eurooppa, maa:	Espanja
Eurooppa, maa:	Sveitsi
Eurooppa, maa:	Espanja
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Englanti
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	UK
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Saksa
Eurooppa, maa:	Iso-Britannia
Eurooppa, maa:	Suomi
Eurooppa, maa:	Iso-Britannia
Aasia, maa:	Yhdistyneet Arabiemiraatit
Aasia, maa:	Arabiemiraatit
Aasia, maa:	Lähi-Itä, UAE
Aasia, maa:	Taiwan
Aasia, maa:	Lähi-Itä: Israel
Aasia, maa:	Armenia
Aasia, maa:	Thaimaa
Aasia, maa:	UAE
Aasia, maa:	Singapore
Aasia, maa:	Arabiemiraatit
Aasia, maa:	Thaimaa
Aasia, maa:	Indonesia
Aasia, maa:	Indonesia
Aasia, maa:	Kambodsa
Aasia, maa:	Arabiemiraatit
Aasia, maa:	Kiina

## 6. Montako samaan perheeseen kuuluvaa henkilöä muutti, sinä mukaan lukien?

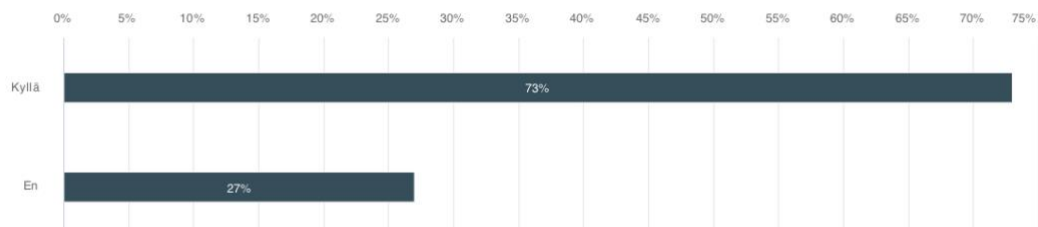
Vastaajien määrä: 330



	n	Prosentti
1 (vain minä, muuttaja)	103	31,21%
2	90	27,27%
3	53	16,06%
4	60	18,18%
5	21	6,37%
6	1	0,3%
7 tai enemmän	2	0,61%

## 7. Muutitko koti-irtaimistoa erillisenä lähetyksenä?

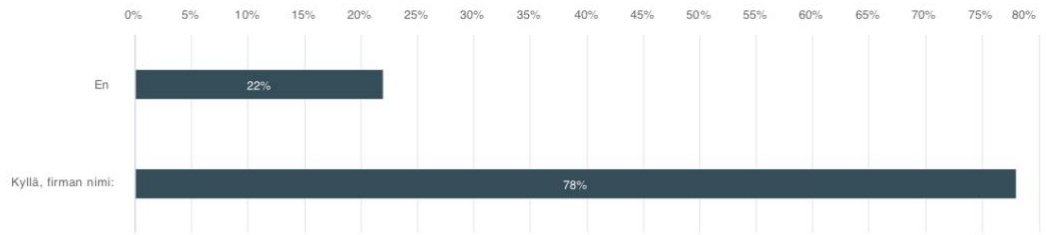
Vastaajien määrä: 331



	n	Prosentti
Kyllä	240	72,51%
En	91	27,49%

## 8. Käytitkö muuttofirmaa koti-irtaimiston muutossa?

Vastaajien määrä: 240



	n	Prosentti
En	52	21,67%
Kyllä, firman nimi:	188	78,33%

#### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

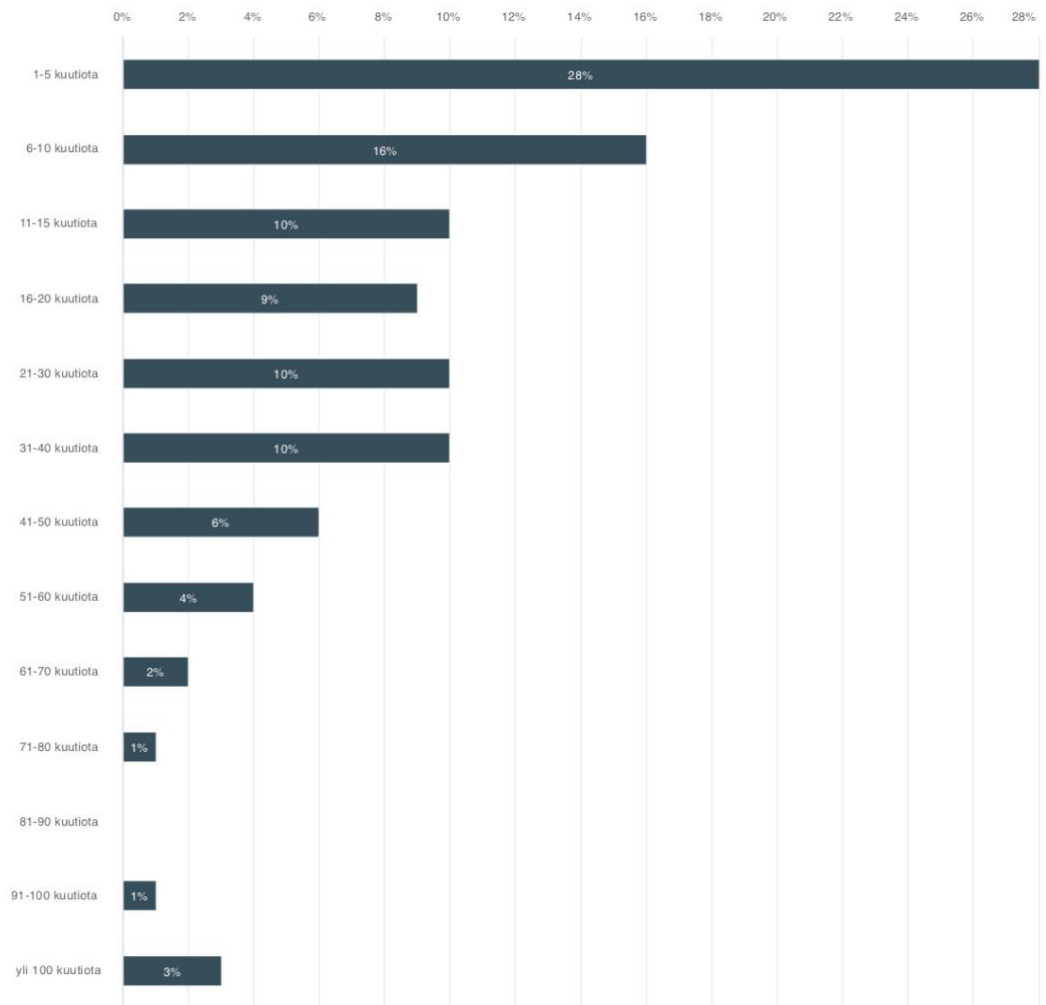
Vastausvaihtoehdot	Teksti
Kyllä, firman nimi:	Viktor ek
Kyllä, firman nimi:	Hanna
Kyllä, firman nimi:	En osaa sanoa, firma maksoi.
Kyllä, firman nimi:	Viktor Ek
Kyllä, firman nimi:	viktor ek
Kyllä, firman nimi:	liesilä
Kyllä, firman nimi:	Muutoliike Liesilä Oy
Kyllä, firman nimi:	Astro International ja Suomen päässä Niemi
Kyllä, firman nimi:	Niemi
Kyllä, firman nimi:	Crown Worldwide
Kyllä, firman nimi:	En muista; joku suomalainen pikkufirma
Kyllä, firman nimi:	Niemi
Kyllä, firman nimi:	Niemi
Kyllä, firman nimi:	Gulf Agency Qatar
Kyllä, firman nimi:	Liesilä
Kyllä, firman nimi:	Viktor Ek
Kyllä, firman nimi:	Viktor Ek
Kyllä, firman nimi:	En muista
Kyllä, firman nimi:	Astro International
Kyllä, firman nimi:	joku amerikkalainen firma, kukapa sen muistaisi
Kyllä, firman nimi:	En muista, oli puolalainen firma
Kyllä, firman nimi:	MoveCorps
Kyllä, firman nimi:	Kähäri
Kyllä, firman nimi:	En muista, suomalainen
Kyllä, firman nimi:	Kähäri
Kyllä, firman nimi:	Nieminen
Kyllä, firman nimi:	Muuttopalvelu Kähäri Oy
Kyllä, firman nimi:	Holship
Kyllä, firman nimi:	HAnnu Liesilä
Kyllä, firman nimi:	Get cracking
Kyllä, firman nimi:	Schenker&nagel
Kyllä, firman nimi:	Pickfords
Kyllä, firman nimi:	Niemi

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Kyllä, firman nimi:	Astro Internationals
Kyllä, firman nimi:	Move Master
Kyllä, firman nimi:	Internationalin relocation Dubai Festival
Kyllä, firman nimi:	En muista nimeä, oli superhyvä, nopea ja edullinen mies tallinnasta!
Kyllä, firman nimi:	Schumacher Cargo Logistics
Kyllä, firman nimi:	Viktor Ek
Kyllä, firman nimi:	Viktor Ek
Kyllä, firman nimi:	Flatrate
Kyllä, firman nimi:	Family movers
Kyllä, firman nimi:	Rokkikone Oy
Kyllä, firman nimi:	Niemi
Kyllä, firman nimi:	Movemasters EE
Kyllä, firman nimi:	Kähäri
Kyllä, firman nimi:	Viktor Ek
Kyllä, firman nimi:	Kähäri
Kyllä, firman nimi:	Euro movers
Kyllä, firman nimi:	Victor Ek
Kyllä, firman nimi:	En muista, oululainen pieni paikallinen

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Kyllä, firman nimi:	C-Cross/Japani, Niemi/Suomi
Kyllä, firman nimi:	Viktor Ek
Kyllä, firman nimi:	Sveitsiläinen muuttofirma (en muista nimeä)
Kyllä, firman nimi:	En muista enää. Joku Raikko
Kyllä, firman nimi:	UniGroup Worldwide
Kyllä, firman nimi:	Removal
Kyllä, firman nimi:	Pegasus moving
Kyllä, firman nimi:	Niemi
Kyllä, firman nimi:	Muuttopalvelu Puujula
Kyllä, firman nimi:	En muista, Joku pieni tamperelainen
Kyllä, firman nimi:	En muista
Kyllä, firman nimi:	MCcontainer, Finnlines ja Suomessa Kuljetuskengurut
Kyllä, firman nimi:	En muista
Kyllä, firman nimi:	Liesiä
Kyllä, firman nimi:	Kissa vieköön
Kyllä, firman nimi:	Niemi
Kyllä, firman nimi:	En muista
Kyllä, firman nimi:	Alfa
Kyllä, firman nimi:	Alfa moving
Kyllä, firman nimi:	En valittavasti muista enää.
Kyllä, firman nimi:	En muista
Kyllä, firman nimi:	Niemi
Kyllä, firman nimi:	En muista
Kyllä, firman nimi:	American Express
Kyllä, firman nimi:	Viktor Ek
Kyllä, firman nimi:	Niemi
Kyllä, firman nimi:	AEG
Kyllä, firman nimi:	Alfa Moving

### 9. Kuinka monta kuutiometriä tavaraa muutit?

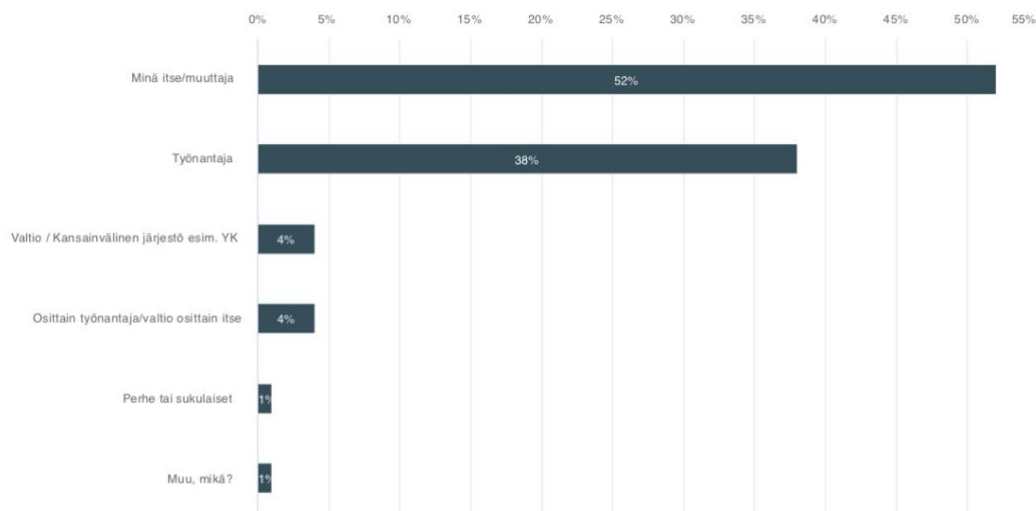
Vastaajien määrä: 230



	n	Prosentti
1-5 kuutiota	64	27,83%
6-10 kuutiota	38	16,52%
11-15 kuutiota	24	10,43%
16-20 kuutiota	20	8,7%
21-30 kuutiota	22	9,57%
31-40 kuutiota	23	10%
41-50 kuutiota	13	5,65%
51-60 kuutiota	10	4,35%
61-70 kuutiota	5	2,17%
71-80 kuutiota	2	0,87%
81-90 kuutiota	0	0%
91-100 kuutiota	3	1,3%
yli 100 kuutiota	6	2,61%

## 10. Kuka kustansi koti-irtaimen muuton?

Vastaajien määrä: 240



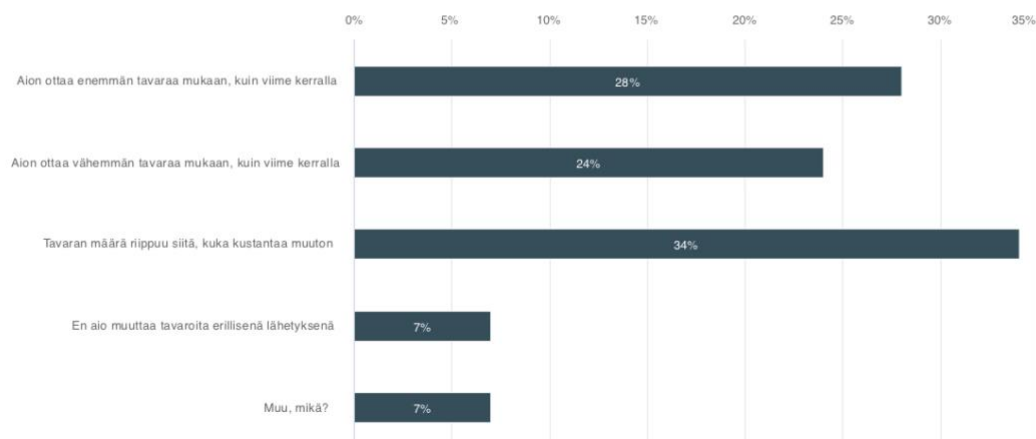
	n	Prosentti
Minä itse/muuttaja	125	52,08%
Työnantaja	90	37,5%
Valtio / Kansainvälinen järjestö esim. YK	10	4,17%
Osittain työnantaja/valtio osittain itse	9	3,75%
Perhe tai sukulaiset	3	1,25%
Muu, mikä?	3	1,25%

## Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	Miehen työnantaja
Muu, mikä?	Aluksi itse, mutta osa kustannuksista saadaan verotukseen

## 11. Mikäli kansainvälinen muutto on edessä uudestaan:

Vastaajien määrä: 320



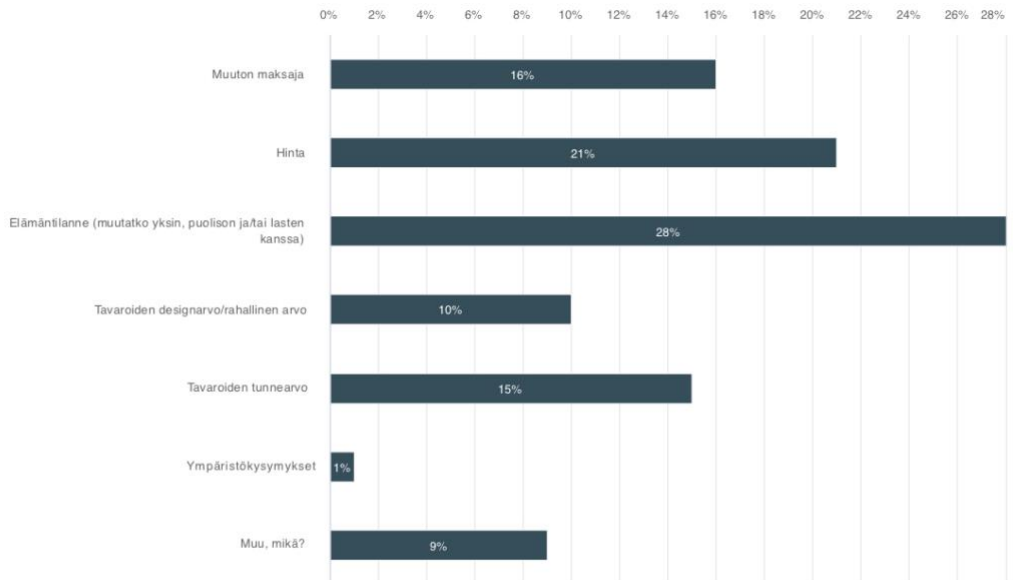
	n	Prosentti
Aion ottaa enemmän tavaraa mukaan, kuin viime kerralla	88	27,5%
Aion ottaa vähemmän tavaraa mukaan, kuin viime kerralla	77	24,06%
Tavaran määrä riippuu siitä, kuka kustantaa muuton	109	34,06%
En aio muuttaa tavaroita erillisenä lähetyksenä	24	7,5%
Muu, mikä?	22	6,88%

### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	Riippuu minne ja miksi muutun ja kuinka pitkäksi aikaa, sekä onko kohdeosoitteessa irtaimistoa jo valmiina
Muu, mikä?	En aio muuttaa enää
Muu, mikä?	Saman verran
Muu, mikä?	Riippuu minne muutetaan
Muu, mikä?	En tiedä
Muu, mikä?	Saman verran, ts. mahdollisimman vähän
Muu, mikä?	Tavaranmäärä todennäköisesti pysyy samana
Muu, mikä?	Otan saman verran tavaraa mukaan, kuin viime kerralla
Muu, mikä?	Riippuu siitä mihin muutun
Muu, mikä?	Kuinka pitkäksi aikaa muutamme? Jos kyseessä 2v tai lyhympi menemme matkalaukuilla, jos tarkoitus olla kauemmin tai jos muutto Euroopassa, silloin mukaan saattaa lähteä huonekaluja, polkupyöriä yms
Muu, mikä?	Otan mukaan kaiken tarpeellisen
Muu, mikä?	Kotä kulkee mukana, eli se otetaan mitä milloinkin on.
Muu, mikä?	Ei väliä. Otan mukaan kaiken tarpeellinen.
Muu, mikä?	Sama määrä
Muu, mikä?	Toivottavasti ei tule vähään aikaan muutettua.
Muu, mikä?	Otamme saman maaran
Muu, mikä?	Otan samat tavarat mukaan
Muu, mikä?	Otin kaiken tarpeellisen mukaan ja niin teen jatkossakin
Muu, mikä?	Tavaran määrä riippuu täysin kohdemaan asuntojen koosta.
Muu, mikä?	Sama tavaramäärä

### 12. Muutettavaan tavaranmäärään vaikuttaa ensisijaisesti:

Vastaajien määrä: 329



	n	Prosentti
Muuton maksaja	51	15,5%
Hinta	70	21,28%
Elämäntilanne (muutatto yksin, puolison ja/tai lasten kanssa)	93	28,27%
Tavaroiden designarvo/rahalinen arvo	34	10,33%
Tavaroiden tunnearvo	49	14,89%
Ympäristökysymykset	4	1,22%
Muu, mikä?	28	8,51%

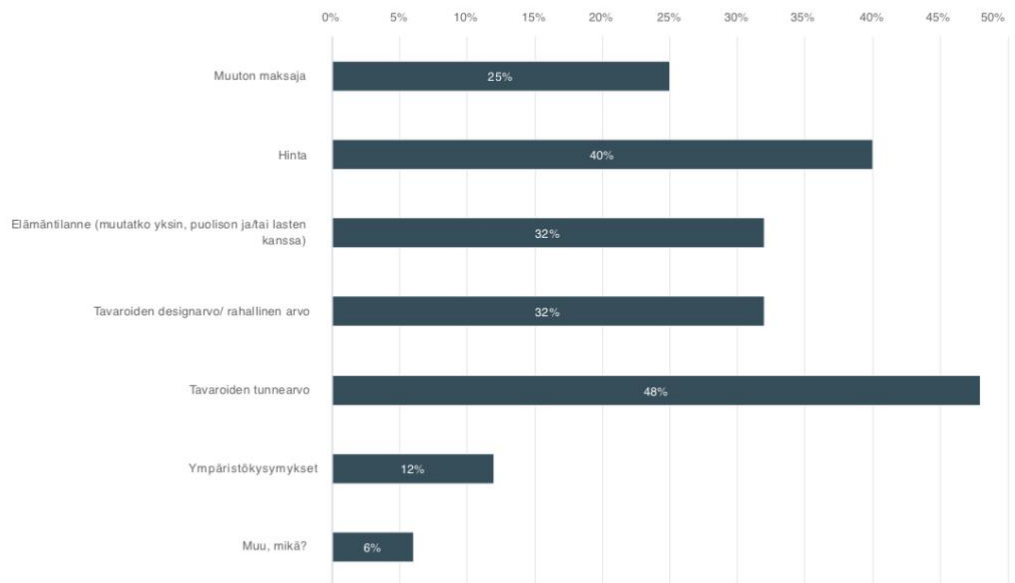
#### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	Kohde ja kuinka kauan aion siellä viipyä
Muu, mikä?	Kuinka pitkäksi aikaa muuttamassa, mihin ja miksi
Muu, mikä?	Arvo ja tunnearvot. En enää halua tassa vaiheessa luopua taas kaikesta, nimin 10 eri maassa asunut ja ilman ns "koti"paikkaa suomessa tai muuallakaan eli vain siellä missä asutaan, asutaan
Muu, mikä?	Vähemmällä pärjää. Ja paikan päältä voi ostaa uusia.
Muu, mikä?	Tavaroiden tarve omassa elämässä
Muu, mikä?	Tila ja tarve
Muu, mikä?	onko vuokra-asunto kalustettu
Muu, mikä?	Yhdistelmä hintaa ja elämäntilannetta
Muu, mikä?	Kauanko olen kohdemaassa
Muu, mikä?	Onko se tarpeellinen
Muu, mikä?	Matkan pituus ja kuinka pysyvä muutto
Muu, mikä?	Kaikki ylläoleva
Muu, mikä?	Minne päin muutan seuraavaksi
Muu, mikä?	Sekä elämäntilanne, että kuka maksaa.
Muu, mikä?	Mukaan otetaan tunnearvo ja tarpeellisuus. Epäolennainen kierrätykseen. Esimerkkinä mulla kulkee työkaluja noin 300kg matkassa eikä ne ole korvattavissa helposti...Harraste..
Muu, mikä?	Being practical
Muu, mikä?	Muuton syy (esim komennus vai muutto) ja kesto

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	Olemme muuttaneet monta kertaa ja koska tulemme muutamaankin, se kulkee mukana mitä kotiin kuuluu.
Muu, mikä?	tavaroiden määrä
Muu, mikä?	Koiti kaikkine tavaroineen seuraa mukana
Muu, mikä?	Lähtö- ja kohdema
Muu, mikä?	Tarve ja omistus, turha ostaa uutta
Muu, mikä?	Usassa huonekalut ovat edullisia joten ne kannattaa ostaa paikan päältä. Ellei kyseessä ole esim design huonekalut
Muu, mikä?	Kohdemaan asuntojen koosta
Muu, mikä?	Tavarat toimii eikä tarvitse ostaa uutta vanhan tilalle.
Muu, mikä?	Hinta, tavaroiden rahallinen- ja tunnearvo
Muu, mikä?	Mieluiten karsin muuton yhteydessä
Muu, mikä?	Miten uudessa kohdemaassa on saatavilla tavaroita

### 13. Muutettavaan tavaramäärään vaikuttaa toissijaisesti (voit valita useamman vaihtoehdon):

Vastaajien määrä: 326 , valittujen vastausten lukumäärä: 635



	n	Prosentti
Muuton maksaja	83	25,46%
Hinta	129	39,57%
Elämäntilanne (muutatto yksin, puolison ja/tai lasten kanssa)	103	31,6%
Tavaroiden designarvo/ rahallinen arvo	103	31,6%
Tavaroiden tunnearvo	157	48,16%
Ympäristökysymykset	40	12,27%
Muu, mikä?	20	6,13%

### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	kaytannollisuus
Muu, mikä?	Millainen asunto on kohdemaassa (kalustettu/kalustamaton), millainen kaupunki/maa kohdema on.
Muu, mikä?	Tarpeellisuus

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	Helppous (oma muuttokuorma kulki omalla autolla, sillä välimatka ei ollut pitkä)
Muu, mikä?	Tavaroiden käyttöarvo
Muu, mikä?	irtaimiston tarve
Muu, mikä?	Minne muutto on
Muu, mikä?	Maa johon muuttaisin ja minkä kokoiseen huoneistoon
Muu, mikä?	Kestävyys, eli saako tuotteen siitä maasta minne muuttaa
Muu, mikä?	Esim. laillinen vastuu säilyttää papereita
Muu, mikä?	Practicality
Muu, mikä?	Kohdeasunnon koko
Muu, mikä?	Aika
Muu, mikä?	Onko kyseessä pysyvä muutto vai vain muutama kk/ vuosi
Muu, mikä?	kansainvälisen komennuksen kesto - väliaikaisuus- pysyvä työ
Muu, mikä?	Mistä muutetaan ja mihin

#### 14. Voitko kertoa tarkemmin, mitkä asiat vaikuttavat muutettavaan tavaramäärään?

Vastaaajien määrä: 190

Vastaukset
Muuttaminen on hirveän kallista ja eläkkeellä ei makseta niitä tuhansia jota muuttofirmat haluaa.
Tarpeellisuus
Jos muutto on väliaikainen, harkitsen osan jättämistä säilöön.
Kannattavuus. Onko halvempaa ostaa uutta vai muuttaa omansa
välttämättömyys: isompi perhe tarvitsee enemmän tavaraa.
Jos muutan lyhyeksi aikaa, niin otan vähemmän. Jos muutan pieneen ja/tai kalustettuun asuntoon, niin otan vähemmän. Voin jättää osan tavaroista omistamaamme taloon Suomeen.
Kuljetusmahdollisuudet, oleskelun pituus
Teimme aika tarkan tarveharkinnan. Monta asiaa olivat sellaisia, joita ei kannattanut muuttaa osittain hintan takia ja osittain tarpeen takia.
Tilaisuus konnariittaa nykyinen kämpppä ja aloittaa alusta vähemmällä roinalla.
Elämäntilanne ja muuton hinta: onko edullisempaa myydä/antaa irtaimisto pois ja ostaa uutta/käytettyä kohdemaassa. Yksin muuttavan aikuisen tilanne täysin erilainen kuin lapsiperheen.
En itseasiassa edes tiedä tarkkaa kuitto määrää muutolemme. Muuttofirma hoiti kaiken. Määrään vaikuttaa se, paljonko minulla on arvotavaroita joita en laita ollenkaan muuttokuorman mukaan vaan pakkaan itse ja viel matkatavaroissa. Määrään vaikuttaa myös eri maiden väliset lait ja säännökset saako viedä esim sisäkasveja tai kuivaruokia mukana. Myös elektroniikan vieminen jenkkihin/sieltä pois on turhaa koska EU ja US eroavaisuus verkkovirrassa estää että laitteet ei toimi.
oletettavan ulkomaankomennuksen pituus: lahdimme lyhyeksi aikkaa: otimme vahan tavaraa. Venyi 10 vuodeksi, nyt harmittaa.
Säästää kustannuksissa kun uusia tavaroita ei tarvitse hankkia seuraavassa kohteessa.
Harrastukset, työ ym - esim kokkitason veitset tulee mukaan, niitä ei ollut yht paljoa 10 v sitten. Lisäksi on muutama boxi vanhemmilta saatua tavaraa nyt kun vanhemmat ei ole elossa, ne tulee tottakai. Tunnearvot vs voiko vastaavan tuotteen hankkia edullisemmin kuin muuttokulut vaikuttaa siihen mitä tulee vs jaa.
Muuton kustannukset meidän perheelle on se tärkein. Muulettiin Yhdysvaltoihin mieheni työn kautta, mutta työnantaja ei maksanut muuttoa. Jos työnantaja olisi maksanut niin oltaisiin tuotu huonekaluja Suomesta. Itse päätimme ostaa uudet huonekalut Usassa, sillä emme omistaneet mitään kovin kallista tai hienoja huonekaluja. Lisäksi asunnot ja huonekalut ovat suurempia usein kun Suomessa. Isoja sähkölaitteita, kuten TV, ei kannata tuoda, koska ne eivät kuitenkaan toimi.
Jos tavaroita tarvitsee, ja postikulut ovat vähemmän kuin mitä maksaisi ostaa samat esineet uudelleen kohdemaassa, kannattaa postittaa.
Lähinnä kuinka tärkeitä tavarat ovat minulle. Suuria tavaroita en muuttaisi, aina saa uudessa paikassa ostettua uusiakin. Myin tai annoin kaiken mitä en halunnut.
Kohdemaassa oleskelun pituus.
Paluumuutto. Omat tavarat takaisin. Hankitut huonekalut Suomeen. Tunnearvon ja rahallisen arvon vuoksi. Halvimmat tavarat myytiin.
En mielellään lähettäisi erillistä muuttokuormaa ollenkaan mutta musiikkona kaikista eniten olennaiset ja tunnearvokkaat tavarani ovat kookkaat eikä helposti kulje ns mukana
Otetaan sen verran kuin omaan autoon ja matkalaukkuihin mahtuu
Saako samoja tavaroita samaan hintaan kohdemaasta, jos näillä tavaroilla ei ole tunnearvoa.
Riippuu helppoudesta/hinnasta, jolla hankkii samat tavarat uudestaan. Tunne-arvoltaan suuret henkilökohtaiset tavarat tulevat aina mukaan. Huonekaluja ei juuri kannata rahdata. Niillä ei kuitenkaan ole paljonkaan myyntiarvoa, joten lahjoitin pois suurimman osan. Muuton kalleus ylitti.
Onko muutto väliaikainen vai pysyvä, jääkö tavaroita varastoon/onko tavaroita varastoituna jonnekin, onko kalusteet hankittu pysyviksi vai väliaikaisiksi
Tavaroista eroon pääseminen ennen muuttoa. Esim se, onko helpompaa myydä/antaa tavaraa eteenpäin ennen muuttoa vai ottaa tavaraa mukaan uuteen maahan.

Vastaukset

Työssä tarvittavat tavarat ja henkilökohtaiset tavarat tärkeitä. Huonekaluilla ei niin väliä.
Tavaroiden arvo, voiko ostaa uudesta maasta vai kannattaako tuoda tullessa.
Osa jää jos hinta on liian kallis
Muutettavaan tavara maaraan myös vaikuttaa kuka on muuttamassa
Tarvitseenko tuotetta määränpäässä vai en.
Kuinka tarpeellisia ja tärkeitä tavarat ovat. Voiko samanlaisia saada uudessa kotimaassa ja mihin hintaan.
Riippuu siitä mitä on kohdemaassa tarjolla
Miten nopea muutto on kyseessä. Viimeksi muutto tuli yllättäen ja lähdimme työtarjouksen perässä. Myimme ja jaoimme suurimman osank minkä kerkisimme ja loput pakkasimme vuokra-autoon
Tavaran tarve. Paljon mukaan lahti lapsen leluja, sillä leikkii niillä juuri nyt. Ei kannata varastoida vuosiksi koska ei leiki niillä sitten enää myöhemmin enka suostu ostamaan samaa maaraa muoviva (barbeja, legoja, ym) uudelleen, koska naita leluja on jo valmiina.
Paljon turhaa krääsää lähti mukaan koska oli tietty budjetti. Jos itse olisin maksanut varmaankin olisi pelkillä matkalaukuilla lähdetty.
Hinta suhteessa tavaran arvoon. Lisäksi Puolassa kalusteet kuuluvat vuokraan, joten tarvetta suomalaisille huonekaluille ei ollut.
Myös se vaikuttaa kuinka pitkäksi aikaa muuttaa, muuttaako mukana lapsia, kuinka isoon asuntoon muuttaa, kuinka helposti/edullisesti olisi saatavilla kalustettu asunto tai vuokrahuonekalut. Ja tietysti se myykö kotimaassa olevan asunnon vai pitääkö sen. Vuokraako asunnon jne.
Saako muuton hoidettua kustannustehokkaasti
Puhtaasti tavaran arvo vs sen hinta muutossa
Riippuu vähän siitä millä mielellä tavarat on ostettu. Jotkut huonekalut ostetaan niin että jo ostaessa tietää että tämän haluaa pitää aina ja toiset taas vain väliaikaisesti.
Perheen koko, omaisuuden laatu ja määrä, kuka muuton maksaa
Kun muutimme Suomesta pois, meitä oli kolme. Kun muutamme takaisin meitä on viisi. Lähtiessämme myimme liki kaiken irtaimiston. Meillä ei siis ole Suomessa yhtään huonekaluja, joten tuomme mukanaamme.
Se onko toisessa päässä kalustettu asunto vai ei. Huonekalujen kunto, vanhoja kuluneita huonekaluja ei muuteta.
Tietääkö etukäteen kauan maassa on. Aluksi kyseessä väliaikainen muutto, jolloin ajattelin, että ei tarvitse niin paljon tavaraa.
Hinta, onko ulkomaan asunnossa huonekaluja vai pitääkö kaikki ostaa uutena jolloin pääsee yleensä halvemmalla kun muuttofirma tuo jo olemassa olevat huonekalut
uuden maan sijainti, ja lentomatkojen maara, matkatavaroiden maara ja kilo rajoitukset.
Muutokohde: onko uusi asunto kalustettu vai ei, elämäntilanne.
Tavaroiden arvo ja kunto
Muuton etäisyys suurimpana tekijänä - Euroopan sisällä todennäköisesti vain vuokraisin auton ja pakkaisin sen täyteen, mutta mannerten välisessä muutossa alle konttista on vaikea muuttaa edullisesti.
Se on vähän kaikki tai ei mitään. Joko lentolaukut tai koko omaisuus. Ekalla kerralla lentolaukut. Nyt viimeisimmällä koko omaisuus kontissa. Tällä kertaa tarkoitus jäädä kohteeseen pysyvästi.
Halutaan mukaan omat tavarat, jotta uusikin koti tuntuu heti kodilta. Ja ei tarvitse heti perillä ravata Ikeaa! Vaikka toki aina jotain joutuu hankkimaan paikan päällä.
Paino, koska Brasiliaan paketit maksaa todella paljon. 60% tulee tullia päälle
Onko uusi kohdeasunto kalustettu vai ei ja mitkä mahdollisuudet uudessa kohteessa on tehdä hankintoja
Elän itse minimalistisin periaattein enkä kerää tavaraa ympärilleni. Jos muutto olisi edessä, karsisin tavarat minimiin ja ottaisin vain tunnearvoikkaimmat tavarat mukaan. En omista designia tai kallista irtaimistoa mutta pyrin ostamaan laadukasta ja kestävästä tavaraa.
Kuinka päiviä muutto edessä, onko vastaanottoa maassa mahdollisuus saada huonekaluja hyvää hintaan eli onko ylipäättäen järkeä kuljettaa kalliilla vanhaa patjaa
Ollaan keräilty tavaroista pitkin afrikkaa
Jos uusi asuin kohde on pieni kylä/köyhä naa, tavaraa tulee otettua enemmän mukaan. Tai uuden asunnon kalusteiden määrä vaikuttaa myös. Myös se vaikuttaa, mitä vanhalle asunnolle tapahtuu.
Se muutetaan, mitä tarvitaan.
Tulisi kalliimmaksi ostaa kokonaan uudet huonekalut uudesta maasta kuin maksaa muuttokuorma, vaikka tällä kertaa maksamme itse muuton (muutto henk koht systä).
Haluat tuoda jotakin ulkomailta ostettuja tavaroita, et saisi niitä ostettua uudessa maassa
Jos nyt pitäisi muutta esim. Kaakkois-Aasiaan tai Etelä-Amerikkaan eli mahdollisimman kauas ja eri puolelle planeettaa, lähtisin tyyliin mukana vain vaatteet ja läppäri. En ottaisi yhtään huonekalua tai televisiota.
Tavaroiden kunto ja jatkokäytön todennäköisyys
Vuosien varrella kertyy. Vaikka pystyn heittämään surutta pois, niin silti tavaraa jota haluan mukaan on enemmän.
On tiettyjä asioita, esim. iso ruokapöytä ja muutamat suvussa periytyneet huonekalut, jotka seuraavat mukana. Ja miehen harrastusvälineistö.
jos kohteen asunto on kalustettu, ei tarvita kuin vaatteet, läppärit, ruokatarpeita ja urheiluvälineitä
Tavaroita saa aina uusia - ei ole järkeä kuljettaa niitä maasta toiseen.
Kannattaako esim. Autoa ottaa mukaan

Vastaukset
Jos muutan yksin, otan mukaan vain pientavaraa, koska mies jäisi asumaan nykyiseen kotiin. Jos muuttaisimme molemmat, pitäisi koko asunto tyhjentää ja tilanne olisi eri. Myös hinta ja maksaja vaikuttavat. Jos firma haluaisi maksaa muuton, niin helpointa olisi ottaa koko irtaimisto mukaan, mutta jos itse maksaa, niin kannattaa ennemmin myydä isot huonekalut pois ja hankkia uudet uudessa maassa.
Tarve perillä.
Muuttoauton koko. Auto oli aivan täynnä.
Pidän nykyään komenuksilla mukana koko perheemme kaikkea irtainta joten ne kulkevat mukana maasta toiseen. Näistä Afrikan maista on vaikea löytää hyviä huonekaluja ja esim liinavaatteita eli siinäkin mielessä kannattaa muuttaa omat tavarat. Lapsille tavarat edustavat jatkuvuutta ja tietysti itsekin haluan pitää vaatteeni ym ym.
Riippuu Mika in "valttamalonta "
Onko lyhyt komennus, maksaako työ lennot kotimaahan miten usein (voi hakea tavaraa)
kuinka pysyvä muutto on kyseessä, kuka maksaa muuton, miten helposti saa aikataulut, onko asunto tiedossa jo kun muuttaa
Tavaran määrä riippuu kohteesta, paljonko uudessa asunnossa on tilaa ja mitkä ovat paikalliset tarpeet
Se, että olen ns. aloittanut alusta liian monta kertaa ja nyt haluan kodin irtaimiston mukaani mahdollisuuksien mukaan.
Yritän olla liikuttamatta liikaa tavaroita. Minulla on henkilökohtaiset tavarat itselläni. Kalusteet löytää paikan päältä, turhaan on niitä rahdatta mukana.
Ensimmäiselle ukomaankomennukselle lähdin ilman muuttokuormaa, koska sinkkuyksiossä ei ollut paljon mukaan otettavaa (tosin oli sitä 7 matkalaukullista). Kolmen vuoden aikana ehti mukaan tarttua laadukkaampia huonekaluja sekä puolisotavariin, joten seuraavassa muutossa kuorma oli jo välttämätön. Lisäksi nykytiedoilla tuleviin muuttoihin voi vaikuttaa myös huonekalujen ym. saatavuus (laatu, hinta) kohdemaassa.
Paikka, johon muuttaa (jos lähellä, enemmän tavaraa saa helpommin matkaan jne)
Lapsen tavarat, jotka hän haluaa uuteen kotimaahansa. Muuttofirman luotettavuus. Tavaroiden tarpeellisuus ja arvo.
Mukaan vain välttämätöntä, omat henkilökohtaiset tavarat, sitten se, mitä kohdemaasta mahdollisesti ei saa, kolmanneksi muutama tunnearvoltaan tärkeä esine
Ei turhaa tavaraa.
Tulevan kodin koko ja tyyli
Onko tavaralle tarvetta vai voiko sen korvata uudessa kotimaassa
Mihin mashaan muuttaa, millaiset olosuhteet ko maassa on
Ei tarvi sähkölaitteita, elektroniikkaa ym. täältä mihinkään roudata.
Mitä odottaa toisessa maassa ja onko tavara uudelleen hankittuna edullisempi, kuin sen mukana kuljettaminen.
Se, että en omista mitään sellaista, suurempaa tavaraa tai irtaimistoa, mitä haluaisin ottaa mukaani. Otan mukaani vain elektroniikkaa ja vaatteita yms.
Kokonaisvaltainen tilannearvio: tuleeko halvemaksi ostaa uutta uudesta maasta vai tuoda nykyiset mukana. Tällä hetkellä kotona on sekalainen yhdistelmä Ikeaa ja designia. Ensiksi mainittua tuskin kuljettaisin seuraavaan kohteeseen, mutta samalla haluan käyttää huonekaluja mahdollisimman pitkään.
En halua ostaa halpoja lyhytikäisiä huonekaluja joka muuton yhteydessä, se ei ole ekologisesti kestävä eikä saa kotia tuntumaan omalta. Meillä on myös kalliita design-huonekaluja jotka kestää ja jotka mielellään pidetään mukana.
Muutettaessa toiselle puolelle maailmaa tulee ottaa huomioon kuinka erinäiset sähkölaitteet eivät toimi samalla lailla kohteessa kuin lähtömaassa. Myös kulkuvälineet saattavat olla tarpeettomia. Esim. pyörä autovoihtoissa kaupungissa on kokolla tarpeeton. Asumismuoto voi myös olla täysin eri. Ehkä kohdemaassa tulet asumaan pienessä asunnossa, kun taas lähtömaassa sinulla oli talo.
Muuttajien lukumäärä ja asunnon koko vaikuttaa tietenkin eniten - on aivan eri asia muuttaa yksin yksistöön kuin isolla perheellä isosta talosta. Kustannussyistä emme kuitenkaan koskaan ole muuttaneet isoa kuormaa, esim. huonekalut olemme jättäneet aina lähtömaahan. Mukaan on pakattu lähinnä tavaraa jota olisi ollut kallista tai hankalaa hankkia kohdemaasta, tai jolla on tunnearvoa.
Lasten harrastus ja koulutavarat. Vuodesta toiseen muuttojen mukana maailmalla kulkevat astiat ja koriste-esineet
Tavaroiden laatu, tunnearvo. Esim. jotkin paperit on PAKKO muuttaa mukana aina. Jos omistan esim. perintökäsitteitä, niin ne tulevat mukana.
Seuraava muutto on Aasiaan ni sinne ei lähde koko omaisuus
Mihin ollaan muuttamassa eli kuumassa ei tarvita suksia jne. Minkä kokoiseen asuntoon olla muuttamassa. Työkennellaanko kotona vai työpaikalla. Ja onko valiakainen vai pysyvä muutto.
Riippuu tavaroiden esim huonekalujen arvosta, saako niitä kaupaksi ennen muuttoa, ja se minne muutetaan, paljonko mahtuu/turvitaan uuteen asuntoon.
Mihin muutetaan, ketä muuttaa, minkälainen asunto on tiedossa, kuinka pitkäksi aikaa muutetaan
Se että kannattaako käytettyjä tavaroita muuttaa vai voiko vastaavan ostaa kohteesta
Tavaran kunto, laatu, arvo, koko (muutan tavarani aina max henkilöautolla), tarpeellisuus jatkossa, kierratettavuus, niiden persoonallistaminen (juuri omiin tarpeisiin rakennetut asiat kuten pyörä), oman elämän certaintinvestoinnit (kasintehdyt laadukkaat villamatot, perintotuoli, kitara, astiastot, taide, tietyt lakanat, hyvä järjestelmäkamera, kirjat, kovalevyt, suurin osa kestävästä ja laadukkaista materiaaleista valmistetuista ajattomista vaateistani ja nahkakengistani... eli asiat, jotka ostan jo alunperin siis sillä ajatuksella että naiden kuuluu kestää seuraavat minimissään 15, mieluiten 30+ vuotta).
Otimme mukaan vain sellaiset joita kannatti lähteä kuljettamaan maan toiselle puolelle. Tä kalliimmat, hankalammin korvattavissa olevat, henkilökohtaiset jne
Tunnearvo
Tosiaan kuinka kauas muuttaa, paljon maksaa ja ehkä tavaroiden rahallinen arvo, koska esim. Ikean 100 euron pöytä ei kannata lähteä muuttamaan.
Hinta ehdoton ykkönen, kovin on kallista joka paikassa. Toisena tunnearvo, isommat esineet saan onneksi pidettyä säilyssä lähtömaassa.
Samat kuin yllä + hemojen pituus
Useimmiten vuokran asunto jo kalustettuna ja myyn tavarat eteenpäin, muutin jo 4 kertaa maasta toisen ja kyllä systeemi toimi mainiosti

Vastaukset
Millaiseen asuntoon/taloon on muuttamassa
tunnearvo ja irtaimiston uudelleenkäytettävyys
Hinta, eli onko melkein halvempi ostaa uusi. Se minne muutan vaikuttaa paljon.
Ensi kerralla muuttamassa en ole vain minä yksin, vaan myös puoliso. Viimeksi tungettiin kaikki mukaan lähtevä henkilöautoon, ensi kerralla pitää etsiä jokin erillinen kuljetusvaihtoehto sillä tavaraa on enemmän. Ja jos jokatapauksessa tilataan kuljetus, niin miksei sitten pakattaisi vähän reilummin tavaroitakin mukaan.
Minne muutto on: jos muutan suomeen niin tavaraa jää paljon nykyiseen maahan koska suomessa on jo olemassa paljon koti-irtaimistoa
Muuton syy: onko työn takia ja esim kuinka pitkä soppari eli kannattaako nähdä vaivaa ja muuttaa kaikki tavarat, jos aikomus muuttaa määrittelemättömäksi ajaksi ja kohdemaan asunnon koko vastaa toiveita niin sitten muutetaan koko satsin kanssa
Mikäli kalusteet saa myytyä, turhaa kaikkea ikeaa kamaa raahata ympäri maailmaa.
Kuinka suurella todennäköisyydellä löydän vastaavat tavarat muuttokohteesta ja kuinka kannattavaa on ottaa ne mukaan. Myös se että jätin jo puolet omaisuudestani kerran taakse joten tuskin enää leen sitä kun olen kerännyt taas kaikki ihanimmat ja tarkkaanharkitut tavarat ja huonekalut.
Lapset, muuton pitkäaikaisuus tai pysyvyys, työtilanne
Tavaran tarpeellisuusarvio, kuljetuskustannus vs tavaran mahdollinen uudelleenhankintakustannus
-
Kauanko kohdemaassa ollaan? Tulevatko lapset vielä mukana (kuinka monta 4 lapsesta on jo itsenäistynyt) vai muutammeko kaksin mieheni kanssa? Onko kohdemaata Euroopassa? Millainen ilmasto? Onko tarkoitus muuttaa kohdemaan ns pysyvästi ja tarkoittaako se Suomen asunnosta luopumista?
Hintavertailu: esim talviturheilukamoja (tai muita urheilukamoja) ei kannata aina ottaa mukaan malhin jossa ne halvempia kuin Suomessa (jos juuri Suomesta on muuttamassa pois). Sama koskee myös eri sesonkien vaatteita ja huonekalujakin!
Tavaroiden käyttötarve
Esim se, onko muutto väliaikainen vai vakituinen
Huonekalut jää varmaan seuraavallakin kerralla muuttamatta, jos saman arvoiset tavarat saa ostettua uudessa kotimaassa lähes samalla hinnalla kuin kuljetus maksaa.
Kun muutin tance, olin sinkku. Jos nyt muuttaisin, pitäisi muuttaa myös miehen ja lasten omaisuus.
Jos muuttaisin Ghanasta Eurooppaan en veisi paljoa mukanani, mutta jos olisi muutto Suomesta kehitysmaahan pitäisi viedä enemmän tavaraa, kun kehitysmaissa on vaikea saada joitain juttuja.
Muutetaanko kalustettuun vai kalustamattomaan kotiin, omistusasuntoon vai vuokralle.
Muuton pituus: lyhytaikaisen muuton ajaksi jättäisin tavarat välivarastoon.
Mikä on helppo korvata uudella. Kannattaako rahallisesti raahata jne
Koen että vain tietyt astiat ja koriste-esineet ovat sellaisia mitkä tekevät kodista kodin. Huonekalut yms voin hankkia uudesta paikasta.
Hinta varsinkin kun olet itse maksajana.
Huonekaluista en montakaan muuttokuormaani ottaisi, myisin pois ja hankkisin uuteen paikkaan sitten uudet sopivat. Muuttokuorma koostuisi lähinnä tavarasta, sentimentaalisesti arvokkaista esineistä, kirjoista, lapsen leluista, kotieläimistä, fillareista yms.
Työvälineet tulevat mukaan ehdottomasti, tosin kuljetuksen kilohinnasta riippuen ne saattaa olla halvempiä tuoda lentokoneella mukana, mutta omien tavaroiden määrään vaikuttaa kuljetuksen hinta lähinnä.
Kuinka kauaksi aikaa on ajatellut muuttaa ulkomaille. Jos vain muutama vuosi kyseessä, ottaa varmaan vähemmän tavaraa mukaansa kuin jos muuttaa pysyvästi. Myös se, jääkö Suomeen paikkaa, mihin voi jättää tavaroita (vanhempien kellari ☺) jos ei halua luopua niistä, vaikuttaa.
Saimme firmalta kotiutumisrahan, jolla saimme hankittua perus huonekalut asuntoomme. Mukaan lähti Suomesta koloutumista helpottamaan mm. tekstiileijä, kirjoja, lasten leluja, harrastusvälineitä, hieman astioita yms. pientä.
Miten tavarat voi kuljettaa esim isot huonekalut tulee kalliiksi
Meillä ei sitä juurikaan laskettu vaan otettiin yksi kokonainen kontti kodista kotiin toimitettuna. Enemmänkin olisi tavaraa mahtunut mutta kaikki oli jo matkassa. Erittäin hyvä paketti oli täälläinen. Ei tarvinnut itse koskea mihinkään. Määränpäissä purkivat tavarat suoraan uuteen kotiin oikeille paikoilleen ja lähtöpaikassa kaikki pakattiin meidän puolesta. Jos en aivan väärin muista 6600 oli koko paketin hinta vakuutuksineen. Kysyin silloin sähköpostitse tarjousta monesta eri muuttofirmasta ja tämä Grundell oli ainoa joka vaivautui vastaamaan tarjouksella mistä sai heti selville että mitä maksaa.
Yritän olla mahdollisemman paljon minimalististi, koska ei ole hirveästi järkeä viedä irtaimistoa maasta toiseen. Mutta tärkeät tavarat mukaan.
En tuonut muuttotavaraa mukanani kun muutin, koska voin ostaa tilalle tavarat paikanpäältä. Tavaralle tulee kova hinta, jos sitä kuskaa puhumattakaan ympäristö vaikutuksista. Tosin äitini kuoltua lähetimme joitakin huonekaluja ym tavaraa sentimentaalisista syistä tänne. Vuosien kuluuta ihmettelee miksi, mutta silloin tavarat lohduttivat.
Käytännöllisyys nopeus hinta
Riippuu muutanko pysyvästi vai väliaikaisesti. Nyt väliaikaisesti Yhdysvalloissa, mutta jos jään pysyvästi, tuon Suomesta lisää tavaraa varmasti muuttofirman kautta.
Miten helposti ne on korvattavissa
Tärkein on kuitenkin tunnearvo, mutta jos hinta on kohtuullinen (kun tod.näk. itse maksan) niin muutan enemmän esim kirjoja ja taide-esineitä
Muutto kohde ja ko maan tilanne. Onko tiettyjä juttuja joita saa halvemmalla tämän hetkisestä maasta
Tavaramäärään vaikuttaa paljon se onko vastaavia tuotteita saatavilla kohdemaassa.
Taidetöitten tavarat ja tunnearvo. Niitä ei nuorena ollut. Nyt muuttaisin ainakin osan niistä mukanani ja mieheni ainakin osan kitaroistaan. Muuta tavaraa tuskin tulisi roudattua.

Vastaukset

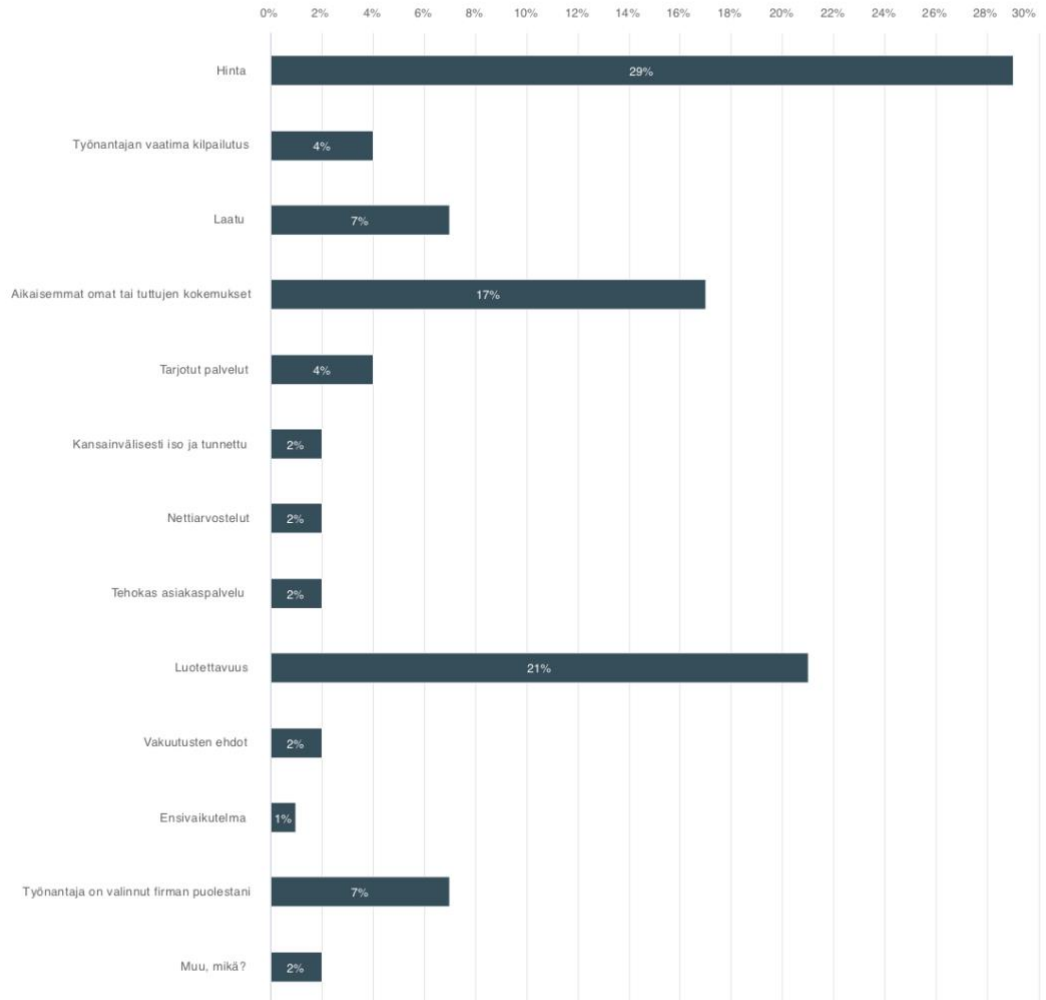
Toisinaan kontin koko on rajoitettu työnantajan puolesta, silloin mietimme mitä mukaan mahtuu. Mutta yleisesti ottaen tämä ei ole ollut meillä ongelma ja työnantaja on maksanut sen kokoisen kontin kun tarvitaan.
Se kuinka pitkäksi aikaa muuttaa ja jääkö Suomeen myös paikka
Kuinka paljon on tavaraa ja millaiseen asuntoon on muuttamassa. Lisäksi pitääkö jotain ostaa kohteessa muuttokuormaa odotellessa.
Hinta ja kyseisen tavaran arvo: kannattaako kuljettaa meren yli vai onko järkevämpää myydä vanha ja ostaa kohdemaassa uutta.
Otan mukaan sen, mikä on tärkeää ja minkä haluan jatkossakin omistaa.
-tavaran ikä, arvo ja kunto -toimiiko laite Suomen sähköllä -saako Suomesta vastaavan, uudemman edullisesti
Muuttomatka ja arvioitu asumisaika
Perinteet ja muistot, uuden kodin tila, hinta, ja ekologiset kysymykset
Kuinka kauan aikaa pakata ja voimavarat muuton järjestämiseen.
Minne muutan, kuinka pitkäksi aikaa ja kenen kanssa
Tunnearvo; tavaroiden kunto (ovatko kuinka vanhoja jne) sekä designarvo, kuinka kauas muutetaan (onko halvempaa ostaa uudet kalusteet).
Tulevassa asuinmaassani Suomessa oli tukiverkosto, sukulaiset, joilta sain huonekaluja ja kotitaloustarvikkeita. Ei tarvinnut tuoda muuta kuin "parhaat" tavarat, huonekalut ja vaatteet.
Käytännöllisyys, tuleeko tavaraa todella käytettyä jatkossa.
Koko koti kaikki tavaroineen muuttaa mukana
Kiintymys johonkin tavaraan. Esim. toin viimeksi pelargoniat+pari muuta kukkaa, koska niillä on tunnearvo.
Toin mukanaani lahjaksi saatua kodin irtaimistoa, mm. Astioita, koriste-esineita, kodinkoneita. Tunnearvo on siis tärkein ja tavaran arvo eli onko helpompi/ halvempi tuoda vanha mukana kuin ostaa uusi paikan päältä
Arviointi muuttamistyöstä ja hinnasta vs. poistettävien tavaroiden uudelleenhankinta-arvo ja -helpous kohdemaassa.
Muutetut tavarani olivat niitä minulle tärkeitä tavaroita, jotka tekevät kodista kodin tuntuisen. Karsin kaiken sellaisen, jonka puuttumista en huomaa ja joita en tarvitse/ei tule ikävä. Puolestaan asiat joista tulee mieleen koti ja Suomi, lähtivät matkaan.
Oma tulotaso, paljonko on järkevää investoida muuttoon. seuraava muutto olisi neljäs kansainvälinen. Aiempien muuttojen takia en omista valtavasti tavaraa ja nyt suuri osa huonekaluistani ovat todella tunnearvokkaita, koska ne adustavat ensimmäistä pysyvää kotia Suomen ulkopuolella. Aiemmin olen muuttanut opiskelijana, jolloin tavaraa ei ole ollut varaa kuljettaa ympäri Eurooppaa, eikä omistamani tavarat ole olleet rahallisesti tai tunteellisesti arvokkaita.
Kohdemaassa ja siellä odotettavissa oleva kiinteistön koko. Esimerkiksi jos palaisi Suomeen pitäisi vähentää tavaran määrää koska ei tulisi olemaan samankokoista taloa.
Tavarat, jotka tekevät kodista kodin, asuipa missä tahansa maailmaa.
Ensisijaisesti perhe/lapsiluku. Olen muuttanut yksin opiskelijana rinkan kanssa ja viimeksi koko perheen kanssa tarvitsimme 30 kuutiota muuttokuormaan. Myös todella iso vaikutus on sillä mihin maahan ja kuinka pitkälle kokenukselle on lähde.
Varmaan mihin muuttaisin - hinta
Kodin tavaroita voi muutossa tarkastella talpeiden näkökulmasta
Riippuu siitä onko seuraavassa maassa asunnot kalustettu vai ei. Työn puolesta asunnot on välillä kalustettu. Tällä hetkellä ei ole.
niiden sen hetkinen välttämättömyys
Mistä ja minne muutetaan, Euroopan sisällä eri asia kuin mannerten välillä. Asumisaika, pysyvä vai väliaikainen muutto.
No se mitä omistaa, pakko ottaa kaikki tavarat mukaan kuitenkin niin ei-pä oikeastaan vaihtoehtoja
Tunnearvo, hinta, tarpeellisuus
Muuttaessa matkaan ei lähde kyllä mitään, ainakaan jos kohteena on toinen maa.
Itselläni vaikutti silloinen viisumi (1v). En kokenut, että lyhyen viisumin takia kannattaisi tuoda liikaa tavaraa sillä tulevaisuudesta ei ollut tietoa. Nyt on pidempi viisumi, mutta Suomessa olevia tavaroita en edes kaipaa enää.
Pyrin myymään tarpeettoman pois, aivan kuten varaston siivouksen yhteydessä. Muuten kaikki tarpeellinen muutetaan. Tavaramäärään vaikuttaa kuljetettavuus ja hinta.
Miten pitkäksi ajanjaksoksi ollaan muuttamassa ja onko kysymys "kakkoskodista"
No se mitä on järkevää muuttaa ja mitä on helpompi / halvempi ostaa uudessa maassa
Minkä koen sellaiseksi, että sillä on käyttöä uudessa kotimaassa ja että sen muuttaminen on energia ja kustannustehokasta
Hinta, sen jälkeen arviointi, että mitä kannattaa ottaa mukaan. Toki myös joillakin tavaroilla on tunnearvoa, ne otetaan mukaan hinnasta riippumatta.
Asumisen pituus, tavaroiden korvattavuus, ja uusien hankkimisen vaiva, en muutenkaan suosii uuden ostamista joten ennemmin muutan tavarat, tulee myös vähemmän ympäristökuormitusta
Ensisijaisesti kohdemaan asuntojen koot. Nykyinen talo on sen verran suuri, ettei välttämättä kaikkea ole järkevää muuttaa jos kohdemaassa talot/asunnot ovat pienempiä. Myöskin kaikista halvimpi huonekalua ei kannata montaa kertaa muuttaa, koska eivät kestä purkua ja uudelleen kasausta montaa kertaa. Huomio: Kohtaan viimeksi olleen muuton määrää en muista kuutiosta mutta rekka oli täynnä. Lol
Eniten vaikuttaa tavaroiden tunnearvo ja muuton hinta.
Yavaroiden tunnearvo, elämäntilanne ja ympäristövaikutukset vaikuttavat myös.
Uusia tavaroita voi aina ostaa, perinne huonekalut ja taulut, ne ovat itselle tärkeitä.

Vastaukset

Tavaroiden korvattavuus/tarpeellisuus kohdemaassa. Rahdin hinta
Ehdottomasti hinta. Jättäisin taakse irtaimiston jonka saisin hyvällä hinnalla määränpäässäkin.
Seuraava muutto tulee olemaan Usa - Suomi ja tavaraa on kertynyt hieman lisää täällä oloaikana. Lapsiperheellä on kaikenlaisia kamppetta.
Se, kuinka pysyvästi muutan toiseen maahan.
Vaatteet, pyörät, valokuvat mukaan, ylimääräinen karstiaan minimiin

15. Valitse tärkein muuttofirman valintaan vaikuttava tekijä

Vastaajien määrä: 329



	n	Prosentti
Hinta	97	29,48%
Työnantajan vaatima kilpailutus	14	4,26%
Laatu	23	6,99%
Aikaisemmat omat tai tuttujen kokemukset	56	17,02%
Tarjotut palvelut	14	4,26%
Kansainvälisesti iso ja tunnettu	5	1,52%

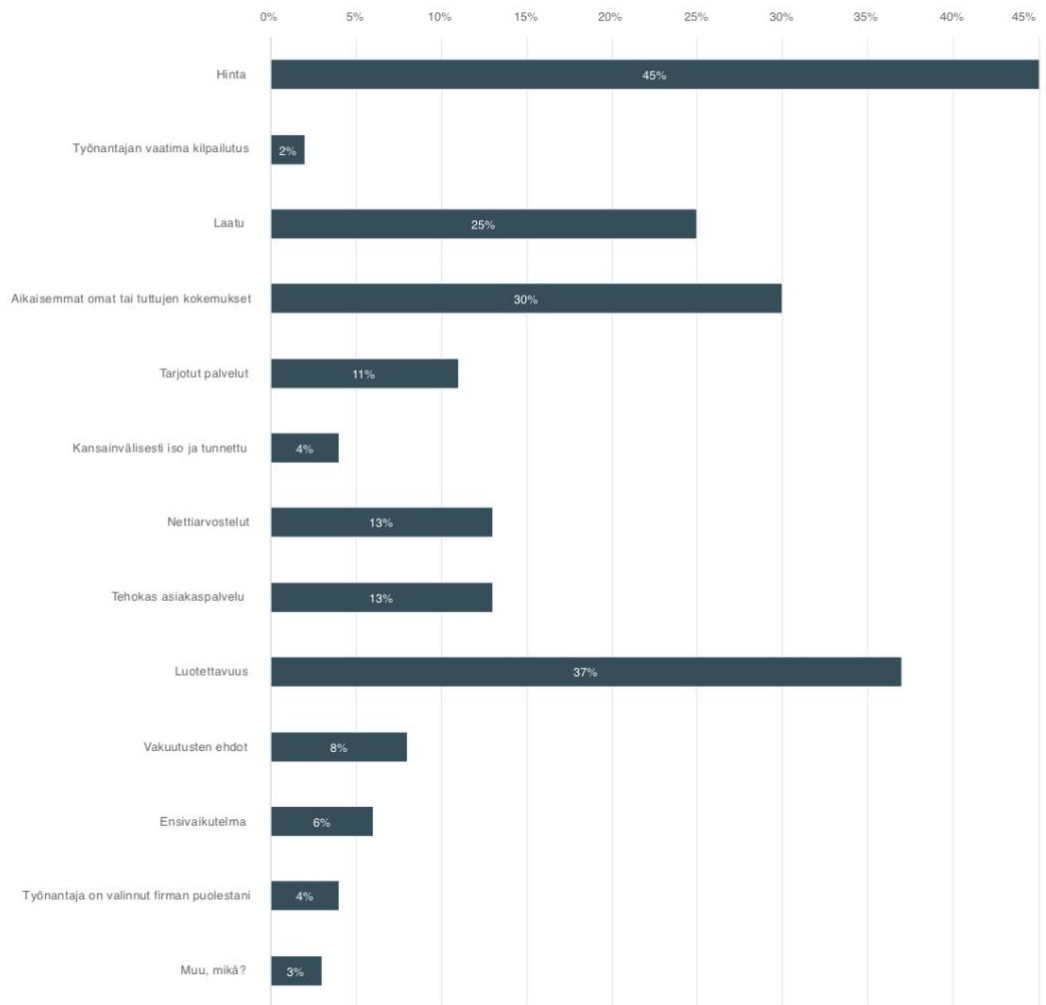
	n	Prosentti
Nettiarvostelut	5	1,52%
Tehokas asiakaspalvelu	6	1,82%
Luotettavuus	69	20,97%
Vakuutusten ehdot	6	1,82%
Ensivaikutelma	2	0,61%
Työnantaja on valinnut firman puolestani	24	7,3%
Muu, mikä?	8	2,43%

#### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	Aikataulu
Muu, mikä?	Luotettavuus plus hinta sekä vakuutus
Muu, mikä?	Aikataulujen yhteensovitus
Muu, mikä?	Se, että firma tekee muuttoa kohdemaahan ja sillä on siellä luotettava kansainvälinen yhteistyökumppani.
Muu, mikä?	En käytä muuttofirmaa, Euroopassa voi itsekin siirtää tavaroita, pakuauto alle ja menoksi
Muu, mikä?	Että hinta ja laatu kohtaa.
Muu, mikä?	Muutimme itse omalla autolla
Muu, mikä?	Ei suunnitelmia käyttää

#### 16. Valitse 2 seuraavaksi tärkeintä muuttovirman valintaan vaikuttavaa tekijää:

Vastaajien määrä: 326 , valittujen vastausten lukumäärä: 654



	n	Prosentti
Hinta	147	45,09%
Työnantajan vaatima kilpailutus	6	1,84%
Laatu	80	24,54%
Aikaisemmat omat tai tuttujen kokemukset	98	30,06%
Tarjotut palvelut	36	11,04%
Kansainvälisesti iso ja tunnettu	13	3,99%
Nettiarvostelut	43	13,19%
Tehokas asiakaspalvelu	42	12,88%
Luotettavuus	122	37,42%
Vakuutusten ehdot	25	7,67%
Ensivaikutelma	21	6,44%
Työnantaja on valinnut firman puolestani	12	3,68%
Muu, mikä?	9	2,76%

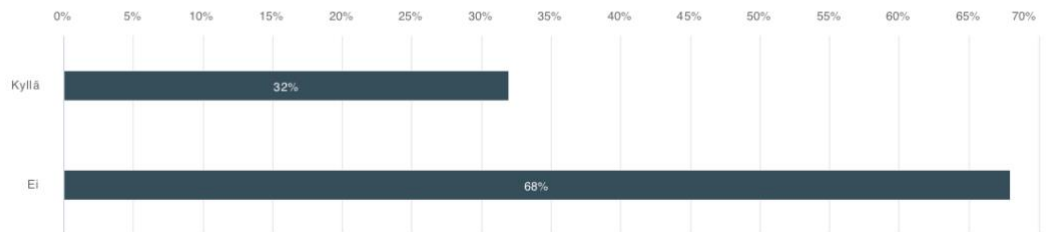
#### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot Teksti

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	siis jos työnantaja sen valitsi niin mikä muu siihen sitten vaikuttaisi
Muu, mikä?	Ovelta ovelle periaate ensisijainen vaihtoehto
Muu, mikä?	Kuka maksaa
Muu, mikä?	Hyvä verkosto maassa, mihin muutetaan. Esim museoauton tuonti USAan
Muu, mikä?	Sovitussa pysytään alusta loppuun saakka
Muu, mikä?	virma kirjoitettu veellä
Muu, mikä?	paikallisuus, muuttofirma sijaitsi siinä kaupungissa mihin muutin.
Muu, mikä?	Mitä palveluja muuttoon kuuluu
Muu, mikä?	Ei tarvetta muuttaa irtaimistoa

### 17. Muuttofirmat kertovat olevansa eri kansainvälisten muuttoalan järjestöjen jäseniä. Vaikuttaako tämä firman valintaan? Perustelee.

Vastaajien määrä: 327



	n	Prosentti
Kyllä	105	32,11%
Ei	222	67,89%

### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

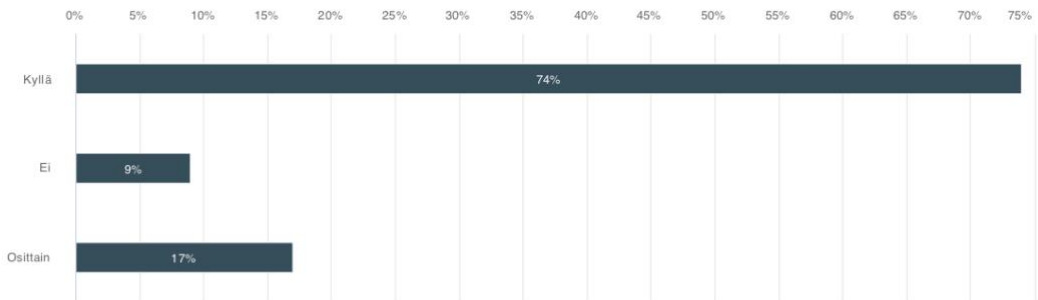
Vastausvaihtoehdot	Teksti
Ei	En ole kuullutkaan
Ei	En tunne näitä järjestöjä, joten en pysty tekemään mitään arviota siitä, miten ja mihin jäsenyys vaikuttaa.
Ei	En tiijä niistä mitään
Ei	En tiedä miksi pitäisi vaikuttaa. Mitä hyötyä?
Ei	Miksi vaikuttaisi
Ei	En ole perehtynyt
Ei	Ei tiennyt asiasta
Ei	En ymmärrä aiheesta tarpeeksi
Ei	Arvostelut näyttävät
Ei	Ei mitään tietoa alan järjestöistä tai niiden luotettavuudesta.
Ei	En tiedä mitä hyötyä siitä on
Ei	Uskon ihmisten sanaan enemmän kuin järjestöjen jäsenyys
Ei	En edes kuullut moiseista.
Ei	En tiennyt että tällaista edes on.
Ei	En edes tiennyt että tällainen on olemassa
Ei	En ole tutustunut asiaan niin syvällisesti
Ei	En tiedä mitä etua jäsenyydestä minulle asiakkaana on
Ei	En tiedä
Ei	En ole kuullut aiheesta
Ei	En tunne alaa

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Ei	miksi vaikuttaisi?
Ei	Ei vaikuta
Ei	Jos on luotettava, niin arvelen ettei sillä olisi merkitystä. Mutta mieluiten kotimainen.
Ei	En ihan ymmärrä kysymyksen muotoilua. Miksi vaikuttaisi jos kuuluvat KV muuttoalan järjestöön?
Ei	En osaa sanoa
Ei	Valitsen firman puskaradion kertoman perusteella (luotettavuus) ja hinnan perusteella. Jos työnantaja maksaa muuton 100%, niin silloin käytän kallista, tunnettua muuttofirmaa.
Ei	En ole moisesta kuullutkaan
Ei	Maine tärkeämpi
Ei	Se sinänsä tuskin mitään vaikuttaa. Oleellista on miten hyvin hoitavat itse muuton
Ei	En tiennyt että tuollaisia järjestöjä on
Ei	En tunne muuttoalojen järjestöjä joten se ei tuo juuri lisäarvoa.
Ei	Kavereiden ja tutujen kokemukset ovat luottamuksen ensisijainen mittari
Ei	En tiedä mitä hyötyä siitä olisi.
Kyllä	On helpompi reklamoida jos on järjestö
Kyllä	Lisää luotettavuutta
Kyllä	Yhteistyökumppani lähtö- tai kohdemaassa saattaa olla paikallinen firma jolloin vakuutuksella on merkitystä
Kyllä	zoos kuljetuksessa / varastoinnissa ongelmia on apu lähellä
Kyllä	Tässä pieni turva että olis kunnon firma
Kyllä	Tuo luotettavamman kuvan firmasta ja antaa minulle paremman olon, että asiat hoituu toivotulla tavalla.
Kyllä	Luotettavamman tuntuinen
Kyllä	Partnereiden täytyy myös olla tunnettuja ja luotettavia.
Kyllä	Lisää luotettavuutta
Kyllä	Luotettavuus tekijä?
Kyllä	Enemmän ehkä en osaa sanoa. Saattaisi vaikuttaa positiivisesti
Kyllä	Ehkä nopeampi kuljetus?
Kyllä	Luotettavuus ja jatkuvuus on tärkeää.
Kyllä	Byrokratia iskee aina kaikkialla joten parasta olla kokemusta tilanteen tullessa vastaan.
Kyllä	Antaa jonkun käsityksen laadusta
Kyllä	Ehkä luotettavampi

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Kyllä	Enempi luottoa, jos on kansainvälisesti rekisteröitynä myös.
Kyllä	Vaikuuttaa luotettavammalta
Kyllä	Maantiede ei tunnu aina olevan hallinnassa. Ei siis kuljeta mahd suurinta reittiä, ja se lisää kuluja
Kyllä	Kuulostaa luotettavalta
Kyllä	Tulee luotettava mielikuva.
Kyllä	On tietysti helpompi asioida firman kanssa, joka on sieltä maasta mistä muutetaan tai muuttaa. Homma toimii ja firma tietää tarkasti valtion tavat toimia kansainvälisissä muutoissa.
Kyllä	Antaa luotettavan ja laadukkaan kuvan
Kyllä	Tulee luotettavampi kuva firmasta.
Kyllä	Jasenyyt tuo luotettavuutta/ standardeja
Kyllä	En tiennyt tästä, mutta kai se lisäksi luottamusta
Kyllä	Yleensä täyttää jotkut kriteerit että pääsee jäseneksi
Kyllä	Luotettavuus
Kyllä	Antaa varmemmin pohjan firmalle
Kyllä	Valintaan vaikuttaa, että kenen kanssa tekevät yhteistyötä
Kyllä	Jos se takaa myös heidän toimintansa luotettavuuden.
Kyllä	Lisää luotettavuutta

### 18. Vastasiko viimeisin kansainvälinen muutto ennako-odotuksiasi?

Vastaaajien määrä: 328



	n	Prosentti
Kyllä	242	73,78%
Ei	29	8,84%
Osittain	57	17,38%

### 19. Perustelee, mikä meni odotusten mukaan, mikä ei?

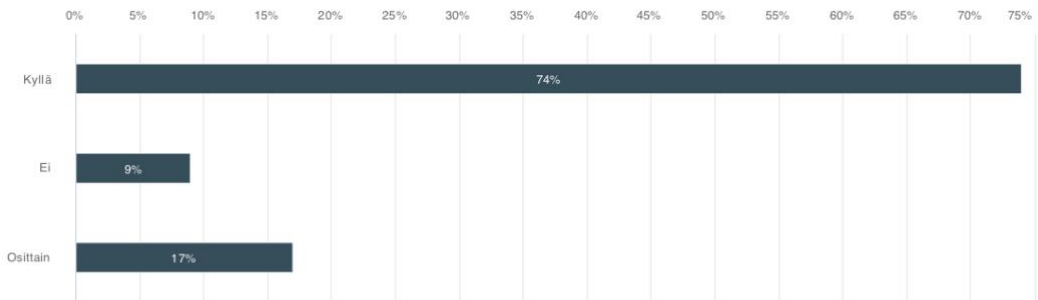
Vastaaajien määrä: 245

Vastaukset
Tavarat hyvin pakattu ja kaikki saapuivat ehjinä
Erittäin huono palvelu Suomen päässä ha tavarat pistettiin varastoon ilman meidän läsnäoloa tai lupaa. Paljon tavaroita rikki.
Mikään ei ollut rikki, kaikki tavarat saapuivat perille
Muutto sujui sovitusti. Tavaramäärän arvioijalta olisi toivonut enemmän. Pienellä tavarankarsimisella (tai jopa ilman sitä) meille olisi riittänyt pikkukontti ison sijaan. Harmittaa että nyt muutimme noin puolillaan olevan ison kontin. Harmittaa sekä taloudellisesti että ympäristön kannalta.
Muutin ilman sen suurempaa omaisuutta.
aikataulu, palvelu toimii. kommunikointi hankalaa. hinta yllätti negatiivisesti
Tavarat toimitettiin ehjinä ajallaan. Kuljettajan liiallinen tuttavallisuus ja uteliaisuus tulivat yllätyksenä.

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Kyllä	Enempi luottoa, jos on kansainvälisesti rekisteröitynä myös.
Kyllä	Vaikuuttaa luotettavammalta
Kyllä	Maantiede ei tunnu aina olevan hallinnassa. Ei siis kuljeta mahd suurinta reittiä, ja se lisää kuluja
Kyllä	Kuulostaa luotettavalta
Kyllä	Tulee luotettava mielikuva.
Kyllä	On tietysti helpompi asioida firman kanssa, joka on sieltä maasta mistä muutetaan tai muuttaa. Homma toimii ja firma tietää tarkasti valtion tavat toimia kansainvälisissä muutoissa.
Kyllä	Antaa luotettavan ja laadukkaan kuvan
Kyllä	Tulee luotettavampi kuva firmasta.
Kyllä	Jasenyyt tuo luotettavuutta/ standardeja
Kyllä	En tiennyt tästä, mutta kai se lisäksi luottamusta
Kyllä	Yleensä täyttää jotkut kriteerit että pääsee jäseneksi
Kyllä	Luotettavuus
Kyllä	Antaa varmemmin pohjan firmalle
Kyllä	Valintaan vaikuttaa, että kenen kanssa tekevät yhteistyötä
Kyllä	Jos se takaa myös heidän toimintansa luotettavuuden.
Kyllä	Lisää luotettavuutta

### 18. Vastasiko viimeisin kansainvälinen muutto ennako-odotuksiasi?

Vastaaajien määrä: 328



	n	Prosentti
Kyllä	242	73,78%
Ei	29	8,84%
Osittain	57	17,38%

### 19. Perustele, mikä meni odotusten mukaan, mikä ei?

Vastaaajien määrä: 245

Vastaukset
Tavarat hyvin pakattu ja kaikki saapuivat ehjinä
Erittäin huono palvelu Suomen päässä ha tavarat pistettiin varastoon ilman meidän läsnäoloa tai lupaa. Paljon tavaroita rikki.
Mikään ei ollut rikki, kaikki tavarat saapuivat perille
Muutto sujui sovitusti. Tavaramäärän arvioijalta olisi toivonut enemmän. Pienellä tavarankarsimisella (tai jopa ilman sitä) meille olisi riittänyt pikkukontti ison sijaan. Harmittaa että nyt muutimme noin puolillaan olevan ison kontin. Harmittaa sekä taloudellisesti että ympäristön kannalta.
Muutin ilman sen suurempaa omaisuutta.
aikataulu, palvelu toimii. kommunikointi hankalaa. hinta yllätti negatiivisesti
Tavarat toimitettiin ehjinä ajallaan. Kuljettajan liiallinen tuttavallisuus ja uteliaisuus tulivat yllätyksenä.

Vastaukset

Nopeus, palvelu ja hinta olivat erinomaisia Yhdysvaltojen pään yrityksellä. Vaikeudet alkoivat Suomen päässä, jossa palvelun taso ei ollut hyvä. Asioista ei kerrottu suoraan, vaan oletettiin minun tietävän esim. kontin käsittelyn vaiheita tms. Jäi huono maku.
Muutin pitkin vuotta matkalaukkujen kanssa ja lopuksi tulini yhden ylimääräisen laukun kanssa, aina lentäen. En halunnut maksaa kuutta tonnia tavaroiden muutosta ja aliarvioin paljonko mulla tulee niitä jatkossa ikävä. Nyt kaduttaa ihan kauheesti että ei oo omia huonekaluja joista osa oli perittyä ja rakastin niitä. Toivon etten olisi ollut niin lyhytnäköinen ja saita.
Lähtömaassa paikallinen yhteistyökumppani = brittifirma hoiti pakkaamisen todella huonosti
Muutettiin vain kissojen ja vaatteiden kanssa. Ei siis muutto firmaa
Toimitus oli jenkeistä ruotsiin nopeampi kuin toisin päin. Yksi tuoli hajosi, yhden kalusteen kiinnitysmekanismit hävisivät, ruotsin päässä oli vain 2 muuttomiestä kantamassa vrt. jenkeissä 8. Aivan naurettavaa, mieheni ja minä jouduimme itsekin töihin.
En tuonut tavaraa, omat vaatteet vain
aikataulutus ok ja tarkeaa
Aikataulu ja palvelu meni hyvin
Kontti tuli perille mutta kontin tulosta ei ilmoitettu meille. 1.5kk päästä tuli varastointi lasku. Huolintaliikkeen moka!
Muutin koiran mukana muutokuorman mukana
Helppo, joustava
Tulli oli hankala
Tavarat tuli perille. Mika toimi vahemman luotettavasti: kaveri jonka piti viedä mun boxit postiin, joutui odottelemaan pidempaan koska autonsa polttiin ja oli vahan vahemman nopea kuin lupasi
Kontin saapuminen kesti kuuden viikon sijaan 3kk muuttofirmasta riippumattomista syistä.
Muutimme käytännössä vaan matkalaukkujen kanssa, joten kaikki meni odotetusti.
Postissa lähetetty laatikko saapui perille ehjänä
Suomen päässä toiminta oli tehokasta. Irtaimiston saapuminen esti odotettua kauemmin. Kohdemaassa muuttofirman kanssa oli kieliongelmiä, joihin en ollut varautunut.
Kaikki tavarat tulivat ehjinä. Ok kunnossa. Aikaa kului mitä oli sovittu. Auton muutto kesti hiukan kauemmin kuin oletettiin (auto oli täynnä muuttotavaraa)
Tarjouksen mukaan pakettiin olisi pitänyt saapua Helsinkiin viivettä, sen sijaan jäi Hampuriin yli kuukaudeksi tulliselvittelyn vuoksi. Toisaalta en koskaan olettautunut että tämä olisi hoitunut mitenkään vaivatta.
noin puolet tavaroista hävisi ja loput vaurioituivat
Hinta oli tiedossa kun itse ajettiin
Tehokas ja helppo muutto, kaikki meni odotusten mukaan ja ajoitus oli hyvä.
Hinta nousi yllättäen vaikka olisi pitänyt. Samoin tavaroiden toimitus kesti kauemmin.
Kaikki sujui moitteettomasti.
Hinta järkytti ja pakotti luopumaan paljosta. Toisaalta se oli ihan hyväkin. Muutamaa taulua jäin kaipeamaan : ) Pakkaaminen oli työlästä ja aikaavievää.
Kaikki sujui todella hyvin ja joustavasti
Muutin vain yhden ison matkalaukun kanssa, joten muutto oli logistisesti helppo.
Lapsuudenystäväni tuli hoitamaan muuton vanhalle postin pakettiautolla. Aikataulut menivät suunnitelmien mukaan, hinnasta tuli kuitenkin kalliimpi kuin luulin, vaikka kaikki hankittiin edullisesti.
Tavarat haettiin ja tuli perille sopimuksen mukaan. Hyvä asiakaspalvelu ja kommunikointi
Tein kaiken itse.
Stressi oli odotettua. Se ei mennyt odotusten mukaan ettei kaikki kamat mahtuneet mukaan
Hinta oli halvin, aikataulut kavi suht nappiin ja Britannian paassa kuski auttoi...Suomessa ei kuski auttanut ja vilkuili kelloon
Tavarat pakattiin rekkaan ja vasta Suomessa avattiin. Yllätyksenä oli että toisten tavaroita meni meidän tavaroiden kanssa samaan konttiin.
Sujuvaa ja aikataulut piti.
Kaikki tavarat ja huonekalut tulivat hyvin perille, ajoissa
Meni odotusten mukaan, koska otimme vain vuokra- auton....mutta se aigeutti kovan väsymyksen. Ensi kerralla harkitsen muuttofirmaa
Hiukan myöhässä tuli tavarat mutta muuten ihan hyvin.
Muuttokuorman perille tulo viivästyi aika paljon.
Oli hankalaa löytää sopivaa ratkaisua siirtää joitain esineitä.
Ei mitään yllätyksiä
Kaikki OK lentorahtina
Kaikki hoitui kuten piti, kontti tuli ajoissa perille ja kaikki oli ehjiä ja kunnossa
Osa tavaroista huonosti pakattu
Kaikki sujui

Vastaukset
"me pakataan, no worries"- lupaus firmalta ei mennyt ihan putkeen. kävivät paikalla katsomassa muutettavaa määrää ja arvio meni pahasti pieleen. Vaikka vaimo oli pakannut kaiken pienen ja vaikean astiota lukuunottamatta, aika arvio heitti luvutusta päivästä melkein kolmeen.
Edellinen muutto oli sähköistä HK – Helsinki kiinalaiseen tapaan. Suomesta muutettaessa pakkaaja ja asiakaspalvelu oli asiantuntevaa ja järjestelmällistä.
Valtaosa tavarosta tuli perille ehjänä, ja homma hoitui arvioidun aikataulun puitteissa. Pari matkalla rikkoontunutta tavaraa korvattiin. Mielestäni koko muutto meni kuin oppikirjassa.
Nopeus. Tavarat saapuivat ehjinä.
Tavarat tulivat ehjänä ja sovitussa ajassa. Yksi laatikko (ei tärkeä) on kateissa, mutta emme ole ihan 100% varmoja olike ne tavarat edes mukana koko muutossa.
Kuorma tuli ajallaan, mukavat työntekijät, mitään ei mennyt rikki. Ei mitään valittamista.
Osa tavaroista rikkoontui. Firma kieltäytyi arvoikkaampien (kuten elektroniikan) lähettämisestä, sillä muuttokehteiden välille ei ollut mahdollista saada vakuutusta.
tavaramaan hyva pakkaaminen, kilomaara rajassa pysyminen (kaksi matkalaukua per henkilö). Ei odotusten mukainen: lento-yhtiö ei lippuja ostaessa maininnut check-in matkalaukun erillisistä kustannuksista. Toinen matkalaukun hinnaksi tuli liian korkea. Viime vuonna n. 120 dollaria (euroopasta valiamerikkaan), viime viikolla 155 dollaria ylimaaraisesta matkalaukusta. työnantaja maksaa vain työntekijän matka kustannukset, ei aviopuolison.
Palvelu toimi odotusten mukaisesti, palvelun taso ylitti odotukset, aikataulu ei pitänyt.
Irtaimisto tuli ajallaan. Mikään ei mennyt rikki. Ei ollut ongelmia
Oli halvempi kuin odotin koska päivämäärällä ei ollut niin väliä.
Tavarat tulivat ajallaan ja ehjinä. Kommunikointi paikallisen edustajan kanssa sujui helposti.
Ostimme oman kontin ja oli työn ja tuskan takana löytää keino muuttaa oma kontti. Lopulta löytyi suhteilla tuftavan firma (ei muuttoalalla) joka järjesti konttimme muuton. Itse kuljetus meni loistavasti.
Käytettiin Kähäriä toistamiseen, joten tiedettiin hyväksi. Hyvä hinta-laatu suhde, tehokas ja joustava. Mikään ei mennyt huonosti.
Yksi paketti on vielä matkalla.
En muuttanut rahtia
Aikataulu, hinta, nopeus (pakkauspalvelu). Vain muutama pieni vaurio kuljetuksen aikana tavaroille.
Kaikki toimi kuten pitikin.
Maksoimme kaiken lähtömaassa ja firma meni konkurssiin juuri kun tavaramme oli saapuneet Suomeen. Jouduimme maksamaan kaiken uudelleen. Vakuutuksesta ei ollut hyötyä koska sekin oli saman firman kautta
8 viikkoa Egypti- Madagaskarille
Aikataulut pitivät, tavarat olivat ehjinä.
Vain yksi juomalasi rikkoutui. Kuljetus toteutui aikataulun mukaisesti. Ei mitään yllätyksiä.
Muuttomies hajotti ruokapöydän jalat. Ei mitään korvauksia. Muuten taisi mennä OK.
Kalusteet pakattiin hyvin ja tulivat ehjinä perille sovituna ajankohtana.
Asiat tapahtuivat ajallaan, sovitusti. Tavarat tulivat ehjänä perille aikataulussa.
Tarjouskilpa eteni loistavasti ja pari hyvää tarjousta jäi pohdittavaksi ja muutama oli ihan alta lipan (en tajuu miksi olivat mukana jos ei sitten aikataulut tai moni muukaan asia natsannut vaikka tarjouspyynnössä kaikki selvästi esillä). Hinta kohosi sen verran pilviin ja jouduimme itse tekemään myös ratkaisuja ylittävien terveysasioiden kanssa.
Oli nopeammin perillä, kuin luulin.
Kaikki meni odotusten mukaan eikä mitään hajoanut
Omalla pakulla pari kertaa Suomen ja Espanjan väliä, ei siinä hirveän paljon voi mennä pieleen.
tuli ehjänä perille, pakkasivat kotomassa ja kohdemaassakin olisi purettu, mutta halusin purkaa aikkarini itse. meni hyvin.
Itse kuljetettiin kaikki tarvittavat tavarat.
Yksi laatikko katosi.
Muutto oli helpompi kuin oletin, vaikka hoidin sen itse ilman muuttofirmaa (pakettiautolla).
Pakkaus, purku ja aikataulu, kaikki nappiin ja ripeästi.
Muuttofirma oli lisäsuojannut herkkimmät tavarat oma-aloitteisesti ja hyvin. Olen edelleen kiitollinen.
Kaikki onnistui suunnitellusti.
Että se on hankalaa - oli On säättämistä - oli Sovitaan jotain, ei pidä - just näin
Muuten hyvin mutta tavarat juutuivat kenian tulliin yli 6 viikoksi papereissa olevien ns virheiden ym vuoksi josta seurasi m 2500 usd varastointikustannukset ja elämä tyhjässä talossa sen ajan oli todella ahdistavaa.
Kaikki meni hyvin.
N/a
Kielitaidottomuus muuttajilla, ei pakattu huolellisesti
Tiesin kuinka monta matkalaukullista piti buukata lennolle

Vastaukset
Muuten ok, mutta tilattu nostohissi ei tullut kohteeseen, muuttomiehet joutuivat kantamaan kaikki tavarat kerroksiin
Yritys yritti rahastaa tekemällä virheen
Tein kaiken itse.
Tarpeeksi vähän tavaraa mukana joten ongelmia ei tullut.
Koska kyseessä oli ensimmäinen muutto eikä siihen saa työnantajalta mitään tukea (maksun lisäksi), en osannut lukea riittävän tarkasti sopimusehtoja. Tästä seurasi ongelmia ja lisämaksuja kohdemaassa. Loppujen lopuksi vähän kalliimman tarjouksen tehneen muuttofirman valinta olisi saattanut olla parempi (ja halvempikin) vaihtoehto.
Aikatalut molemmissa päissä sopivat, tavarat rahdatiin tokakerrokseen ilman, että niitä tarvitsi noutaa mistään terminaalista
Tavarat tulivat perille vähän myöhemmin kuin piti.
Tavaroiden toimitus perillä kesti odotettua pidempään
Toimme itse kaiken ja täällä ostimme tarvitsemän.
Tavarat oli pakattu todella "järeeästi" - se oli ainut yllätys
Aikataulussa ja tavarat ehjinä perille
Tavarat tulivat perille postitse niinkuin pitikin
Kaikki meni hyvin ja tosi nopeesti.
Meillä jäi yksi laatikko kokonaan toimittamatta. Tässä oli lapseni nukketalo josta nimenomaan sanoin muuttajille että sille ei saa tapahtua mitään.
Tiesin että kontilla voi kestää kauan, meni boston-hki 2,5kk. Kaikki ehjänä.
ajoissa, mutta paljon tavaraa rikki.
Oisin halunnut tuoda enemmän henkilökohtaisia tavaroita ja esimerkiksi astioita mukamme, mutta hinnat ovat melko kovia normi muuttajille. Nyt tavaraa löytyi äitini tyköä jemmasta, josta se kului pikku hiijaa tänne. Ehkä joku päivä pääsemme autolla suomeen ja voimme tuoda suuremman satsin kerrallaan.
Meni kuin oli suunniteltu ja sovittu.
Matkalaukut jäivät Australiaan ja tulivat Uuteen-Seelantiin vasta myöhemmin. Paketit ja muut tulivat kalliiksi. Merimatka olosi vienyt turhaan aikaa. Jouduin luopumaan siis joistain tavaroista, mutta pääsin halvemmalla ja pärjäsin hyvin.
Nopea, ammatitaitoinen, luotettava. Hankaluutta aiheutti lähinnä asunnon sijainti ja kuorman saapuminen suuressa rekassa, mille ei ollut sitten riittävästi parkkitilaa.
Asiakaspalvelu oli hidasta ja huonoa ja kaikki oli vaikeaa, luvattuja palveluita ei meinattu toimittaa.
Kaikki saapui perille ehjänä, mutta muutaman viikon myöhemmin kuin olimme odottaneet.
Kaikki tuli ehjänä perille mutta toimitus kesti todella paljon pitempään kuin piti
Muuttokuorman nouto viivästyi yli 6 tunnilla, syynä (alihankkijan) auton hajoaminen. Tuollahan ei voi mitään, mutta aiheutti itselle paniikkia kun talo piti luovuttaa tyhjänä ja siivottuna samana päivänä ja siivoaminen oli hankalaa laatikkovuoren takia. Muuten kaikki sujui hyvin, ja hinnanalennuksenkin saimme em. episodin vuoksi.
Tavarat meni rikki ja mikään firma tai vakuutus ei korvannut niitä
Tavaraa oli tarkoitua muuttaa vähemmän. Halusin myydä jotkin kalusteet, mutta päädyimmekin muuttamaan ne (6kk muuton jälkeen!).
Kaikki saapui perille mutta asiakaspalvelu olisi voinut olla parempaa.
En saanut kaikkea mukaan mitä halusin
Muutin ilman ulkopuolista muuttopalvelua, joten kaikki oli omissa käsissäni ja meni siten odotetusti.
Hyvä asiakaspalvelu sekä lahto että uudessa maassa. Ovelta ovelle palvelu. Kontti tuli nopeasti ja kaikki tavarat ja auto ehjinä. Kun ensimmäisen muuttofirman huijaus paljastui 3 päivää ennen kontin odotettua lahtoa, uusi firma ei käyttänyt tilannetta hyväksi vaan hinta, palvelu oli mahtavaa. Kamalan stressin keskellä mahtava kokemus.
Suomen päässä laadukasta työtä, pakkaus, kuljetus, asiakaspalvelu. USA päässä atakuokkainen kohtelu, elektroniikkaa varastettiin, huonekaluissa vaurioita
Tavarat saapuneet perille ja ehjänä
Odotimme paljon myöhästelyä ja jopa mahdollisia tavaroiden katoamisia, mutta muutto sujui aikataulussa ja kaikki tavarat pääsivät perille, joten muutto oli paljon ennako-odotuksia positiivisempi!
Tehokasta toimintaa molemmissa päissä.
Eipa se poikennut sen koommin yhden valtion sisäistä muutoista. Lentokoneella vain toin kerralla 3 laukkuja ja kerran tuli vanhempien mukana autossa muutama lisalaatikko, samalla kun he matkustivat lomalleen.
Usan päässä konttimme jäi tulliin kiinni läpivalaistavaksi, joka piti maksaa itse. Sen jälkeen piti vielä avata ja tarkistaa joka piti maksaa itse. Lisäkulujen ja pitkittyneen saapumisen jälkeen kotimme saapui kontin sisältö jossa valtavasti rikki mennyttä tavaraa ja osa ei koskaan saapunut meille.
Kesti liian kauan. 4-5 viikkoa myöhässä.
Muutin omat tavarani ihan itse
Jouduin itse hoitamaan kaiken administratiivisen hässäkän muuttomaan viranomaisten kanssa. Muutto kansainvälisen organisaation toimesta ei tuntunut olevan tuttua. Itse muutto meni kuitenkin hirveän jouhevasti, aikataulut pitivät, pakkaajat pakkasivat nopeasti ja hyvin, mitään ei mennyt rikki.
Aaitopöydässä vesivahinko
Kaikki meni kuten odotin

## Vastaukset

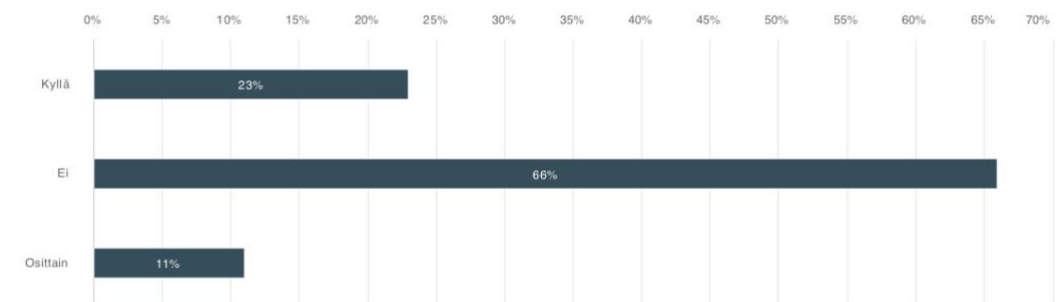
Tosi nopea ja henkilökohtainen palvelu, kaikki sujui suunnitelmien mukaan.
Odotusten mukaan: matkalaukut ja eläimet mukana, muuta ei siinä vaiheessa tarvittu. Myöhemmin saatiin autolla rakkainpia esineitä kotiin. Odotusten vastaisesti: en osannut ajatella kuinka kamalaa henkisesti on elää jonkun toisen tavaroiden ja huonekalujen kanssa.
Aina se on yhtä rankkaa. Osan tavaroista laitetiin ennakkoon ja osan kannoimme mukana. Osan lähetettiin Suomesta mitä en ekan raskin ottaa mukaan ekan kansainväliseen muuttoon.
Löydettiin onneksi edullinen kuljetus tavaroille. Niiden arvo oli niin pieni, kun ikealaisia oli hommattu edullisesti vain tarpeeseen, että ei olisi ollut mitään järkeä maksaa isolle muuttofirmalle jopa kolminkertaista hintaa tavaroiden arvoon nähden.
Muutto on aina hanurista, muutin 15 kertaa viime 6 vuoden aikana, 4 kertaa niistä eri maihin, ja vaikka kuinka on kokemusta niin aina sama tuska, vaikka käytiin joskus muuttofirmoja niin ei se paljon helpottaa
Ei ollut aiempaa kokemusta, kaikki meni odotetusti. Oli nopeaa palvelua.
Kaikki meni sopimusten mukaan, ja pari irtaimistovahinkoa hoitui joustavast
Toimitus oikien ajoissa, enkä ollut paikalla sen saapuessa. Eivät purkaneet kunnolla.
Täyteen sullottu henkilöauto ja pitkät ajopäivät olivat tiedossa. Pitkistä päivistä tuli tosin vieläkin pidempiä tietöiden vuoksi.
Hyvin meni haku, toimitus ja aikataulu. Ja pystyivät myös varastoimaan muutamaksi viikoksi.
Aikataulu ja luotettavuus. Se mitä sovittiin toteutui.
Ei kosteus eikä home vaurioita. Kaikki ehjänä. Suurinpiirtein luvuttujen aikataulujen pulteissa.
Allearvioitiin oman tavaran maara ja kun ei ollut muuttofirman edustajaa avustamassa menille 50% yli arvioidun tavaramaaran..
Hinta nopeus ja kätevyys ylitti odotukset.
Kaikki toimi upeasti, paitsi tavaramäärän arviointi ja karsinta
Hinta ja aikataulu kuten luvattu
Ei oltu ajateltiin, että palvelun suorittaisi puolalainen alihankkija. Kalusto siis myös "ulkomaan" rekkarissa. Tosin palvelun laatuun tällä ei ollut vaikutusta. Kaikki sujui sovitusti.
Hinta oli sovitettu, tavarat saapuivat sovitusti uuteen kotiin Suomessa mutta sitten muuttofirma olikin vailla lisää rahaa, mistä ei oltu sovitettu kirjaimellisesti eikä suullisesti.
Odotusten mukaan: Olimme arvioineet oikein muuttokuorman koon, vaikka tiukoille meni mahtuminen. Oli hyvä ratkaisu vuokrata iso pakettiauto ja ajaa se itse uuteen maahan.
Aikataulu toimi hyvin.
Kaikki pakattiin tosi huolella ja ajan kanssa! Tosin eteisestä kenkiä oli pakkailltu huolimattomasti (viimeisiin laatikoihin!) niin että kengät eivät olleetkaan pareittain samassa laatikossa vaan yksitellen miten sattuu eri laatikoissa! No useissa kansainvälisissä muuttoissamme 15v aikana muuttomiehet pakkasivat myös keittiön roskiksen roskapusseineen!!!
Muuttokuorma oli aika pieni, mutta vuoden komennuksen aikana tavaran määrä lisääntyi huomattavasti. Maastopyörän olisin vielä ottanut mukaan. Kaikki henkilökohtaiset tavarat kulki lentokoneessa check in tavaroina. Paluumuutossa oli painoa 68kg.
Lähetin matkalaukullisen tavaraa kurinfirmen kautta. Odotin että lähetyksessä veisi pitempään kuin luvattu, mutta laukku saapuikin päämäärään aikaisemmin kun odotin.
Kaikki oli pakattu moitteettomasti ja muutto molemmissa päissä sujui asiallisesti. Odottamaton viivästys kuitenkin kontin saapimisajankohdassa.
Tavarat haettiin ajallaan ja saapuivat myös kohteeseen ajallaan. Mitään ei mennyt rikki ja kommunikaatio oli sujuvaa. Tarjottiin myös kustannustehokasta vaihtoehtoa kun halusimme lisätä määrää parilla kuutiolla.
Muutin "vuodeksi, pariksi" kahden matkalaukun kanssa. Yhä samalla matkalla kohta 30v myöhemmin.
Tuli perille ja oli halpaa. Pari juttua oli rikki koska hoidettiin kaikki itse. Ei osattu ihan kaikkea ottaa huomioon.
Kokemus osoittautui erittäin huonoksi. Tavarain vastaanotto viivästyi useaan otteeseen, lopulta monta viikkoa, asiakaspalvelu oli huonoa ja firma kieltäytyi ottamasta mistään vastuuta vierittämällä kaiken alihankkijan niskoille. Monen tuhannen euron laskusta palautettiin reklamaation yhteydessä vaivainen satanen.
Aikataulu piti, tavarat pakattiin ja laatikot purettiin sekä kalusteet kasattiin asiaan kuuluvasti. Muutettavan tavaran määrä arviointiin pieleen, mutta se ei vaikuttanut kustannuksiin, koska arvioin teki muuttofirman edustaja.
Varattuun kuutiomäärään mahtui enemmän kuin pelkäsinkin. Pakkaus sujui rauhallisesti ja luotettavasti. Yhteydenpito nopeaa.
Kaikki ok
Tavarat tuli perille ehjinä ja aikataulun mukaisesti.
Tavara noudettiin ja saapui kuin sovittu ja ehjänä.
Kaikki tuli perille, mitään olennaista ei mennyt rikki, henkilökunta käyttäytyi asianmukaisesti ja laskutuksen kanssa ei ollut ongelmia.
Kaikki toimi hyvin.
Tavaroiden kuljetuksessa ja tullauksessa meni odotettua (luvattua) kauemminkin. Muuten asiat menivät kuten pitikin, pakkaamisesta ja lähtöpaikkaan kuljettamisesta, saapumiseen kotiovelle.
Odotusten mukaan: Tavarat tulivat Ei odotusten mukaan: Tavarat tulivat vasta marraskuussa, vaikka ne oli Suomessa haettu jo elokuussa, laatikoita puuttui ( vaikea sanoa heti, mitä tavaroita puuttui, koska laatikot olivat uudelleenpakattuja firman toimesta ) , tavaroita oli rikki ( huonosti pakattu )
Osasin järjestää kaikki ajoissa sekä tiesin kuinka paljon tavaraa on
Nouto onnistui kolmannelle kerralla. Ihan hyva Britti firmalle.
Ylimääräinen maksu uudelleen pakkaamisesta Saksassa. Uudelleen pakkaamista ei kuitenkaan ollut tapahtunut, mitään ei ollut avattu. Kaikki ihan kuin olimme lähettäneet. Valitin maksusta, mutta suomalainen agentti vastasi, ettei voi asialle mitään. Tavaroiden tulo kesti pitempään kun oli luvattu.
Kaikki odotusten mukaan - asiakaspalvelu 10/10!

Vastaukset
Pari laatikkoa hävisi ja kuljettajat ei kovin asiaksi ystävällisiä
Toin itse tavaraa ja lähetin osan DHL:n lentorahtina koska tuli reilusti edullisemmaksi ja nopeammin kuin muuttofirman kautta.
Kuorma seisoj tullissa yli 2 viikkoa. Muutaman tavara oli rikki.
kaikki
Tavarat seisoivat satamassa joulun yli Euroopan puolella ja perhe oli ilman huonekaluja useita kuukausia
Kuljetus sujui kuten sovittiin
Uuteen kotiin ilman irtaimistoa. Oli helppoa.
Olen itse muuttanut 20 krt viim. 15 vuoden sisällä joten pakkaaminen sujui melko ammattimaisesti.tällä kertaa emme saaneet itse pakata vaan firma pakkasi.Kkaikissa aiemmissa muutossa laatikoita on ollut n. 35-45,nyt niitä oli 140!!! nyt olin lähinnä hyvin järkyttynyt puoiksi täytetyistä laatikoista ja järjestömästi tilanhaaskauksesta.emme saaneet läheskään kaikkea mukaan mitä piti saada koska järjetön pakkaus metodi vei kaiken tilan.
Kaikki sujui kellon tarkkuudella ja firman kommunikointi oli hyvää. Muuttofirman muuttajat olivat todella ammattitaitoisia ja ystävällisiä. Muutto sujui todella luontevasti!
Firma hajotti ja hävitti muutamaksi päiväksi yhden laatikoista.
Kaikki meni niin kuin pitikin. Ei tarvinnut sormellakaan koskea mihinkään. Kohteessa jopa tv viritettiin valmiiksi.
Kaikki meni suunnitellusti; mukana vain 1 x matkalaukku :)
Koko muutto sujui loistavasti
Koiran lento ei mennyt odotusten mukaan. Kaikki muu sujui hyvin.
Lähetimme postissamonta laatikollista häälahjoja ja vain yksi astia meni rikki. Itse pakattu, kun ei ollut nuorena varaa muuhun.
Kaikki oli ehjänä, mitään ei hävinnyt vaikka odotin niin käyvän
tavarat tuli 4vko myöhässä tullin takia.
Kaikki meni hienosti.
Tavarat tuli perille niin kuin piti ja vähäisin vahingoin.
Muutokuorma saapui ajallaan, hyvässä kunnossa ja täysinäisenä.
Kaikki tapahtui kuten sovittiin
USA:n puolella pakkaajat vaihtuivat kesken muuton ja tavarat pakattiin osittain miten sattuu, väärin laatikoihin
Itse toin tavarani
Kaikki meni.
Nopeus, tavaroiden hakeminen vanhasta asunnosta, pakkaus. Sveitsistä (ETA-maa) muutto Saksaan oli aikamoista paperityötä ja tarvittiin paljon selvityksiä, mutta nämäkin hoituivat loppupeleissä hyvin selkeästi firman kautta.
Tavarat tulivat perille varastoon osittain rikkiinäisinä, tavaraa katosi runsaasti jne. Lähes 20 v. sitten kilpailua tai vertailumahdollisuuksia ei ollut.
Kaikki meni sovittu mukaisesti. Muutto-autossa oli myös toisen perheen muutto, joten jaettu hinta oli kohtuullinen.
Suomen autoverotus oli epäselvä ja vero tuli maksaa liian nopeasti rekisteröinnin jälkeen.
Kaikki meni hyvin tavarat tulivat ehjina perille
Aikataulu ja hinta täsmäsi hienosti. Erittäin miellyttävä ja välitön palvelu.
Irtaimisto tuli ehjana perille sovituksessa ajassa.
Tuttava toi kuorman pakettiautolla kun ajoi etelään viettämään talvea. Kustannukset ja aikataulu sujui odotetusti ja tavarat tulivat ehjänä perille.
Olimme ottaneet selvää vaatimuksista, pakkasimme ja veimme tavarat itse kuljetusfirmalle satamaan. Saimme heiltä apua papereiden kanssa. Tavarat saapuivat merirahdilla luvattuna aikana.
Sovittu toimitusaika
Kaikki omaisuuteni mahtui pieneen renault Clioon, jolla huristeltiin ahtaasti uuteen kotiin.
Kaikki meni odotusten mukaan. Kun on muuttanut useasti niin tietää mitä odottaa.
Kaikki meni kuten suunniteltiin.
Ei valittavaa, varsinkin määränpäässä toimivat erittäin asiallisesti ja autoivat hieman sovittua enemmän purkamisessa.
Muutin itse pikkuautolla kaiken muun paitsi sängyn toi muuttofirma
Kesti kauemmin kuin piti
Kaikki meni hyvin!
Molemmissa maissa oli asiantuntevaa ja ripeää toimintaa. Mikään ei mennyt rikki ja tavarat saapuivat oikeaan osoitteeseen. Neg: Kontti seilasi väärään maahan kolmesti, joten odotimme tavaraita kolme kuukautta. Pakkasimme tavarat Liberiaassa, jossa oli kosteeta, mikä aiheutti että tavaroissa oli hometta.
minut karkotettiin Yhdysvalloista Suomeen
Tavaraa oli liikaa.

Vastaukset
Kaikki tavarat tuli. Vaikeinta oli löytää firma joka edes vastasi viesteihin
Aikataulutus ja ottivat paketissa vielä enemmän tavaraa kun oli aluksi sovittu. Loistava toimitus!
Jokut esineet olivat vahingoittuneet matkan aikana ja niiden korvaamisesta joutui hieman keskustelemaan.
Kaikki meni kuten sovitti, aikataulu piti, hinta oli selkeästi tiedossa, tavarat muuton jälkeen ehjinä jne.
Tiesin etten tarvi mitään Suomesta kun lähdin. Helppo muutto ilman tavaraa.
Kaikki toimi sovitusti
Muuttofirman kommunikaatio ontui, kesti 2x luvutun ajan. Yritti myös vedättää vakuutuksilla. Positiivista: Kun tavarat tuli perille, kaikki oli ehjää ja hyvässä kunnossa.
Vanhempani tulivat isolla autolla hakemaan tavaroitani. Lisäksi kuljetin tavaraa matkalaukussa jo puolen vuoden ajan ennen varsinaista muuttopäivää aina vieraillessani tulevassa kotimassani. Olin suunnitellut jo hyvissä ajoin, mitä otan mukaan.
Suomen päässä kaikki meni oikein hyvin, mutta Usan päässä muuttoporukka ei vastannut odotuksia. Tavaraita nakeltiin kuormaun purkaessa. Osa huonekaluista oli huonosti pakattuja ja saapuivat perille naarmuisina ja kolhuina.
Sekä pakkausta että purkaa tekivät miehet jotka eivät olleet kokeneita. Oletin enemmän ammattitaitoa. Akluperäinen kontakti hoiti asiat odotetusti ja aikataulu oli kohdillaan. Osa alihankkijoista ei tiennyt proseduureista ja tekivät omuaan
Osa tavaroista meni muutossa rikki, koska muuttofirma oli pakannut ne huolimattomasti.
Kaikki meni odotusten mukaisesti.
Yksi koru ja yhdet kengät katosivat muutossa, iso miinus tälle, muuten hyvä
Muuttofirma oli suht edullinen sekä todella nopea. Suomessa asunnon löytäminen tuotti hankaluuksia, siksi asuin vanhempani luona puoli vuotta.
Muutin vain matkakaukuilla, joten en osaa sanoa.
Mikään ei särkynyt, tavaroista pidettiin hyvävhuolta ja tavarat saapuivat ajallaan. Firma myös pakkasi tavarat.
Ainoa joka ei mennyt odotusten mukaan oli se että muuttofirms pakkasi roskakorienkin sisällön ja laittoi takasin samat roskat samoihin koreihin perilläkin.
Kaikki oli pakattu hyvin eikä mikään särkynyt.
Muutto tapahtui vain matkalaukujen kanssa lentäen. Jos itse pitää huolen painorajoista, kaikki menee hyvin.
Hinta oli hyvä suhteutettuna pieneen tavaramäärään. 99,7% kaikki tuli ehjänä perille.
Kaikki pakattiin puolestani; kontti saapuu odotetusti ja ehjinä.
Nielen toiminta meni hyvin Suomen päässä, mutta yhteistyökumppanin toiminta Usassa oli ala-arvoista. Sinetöity kontti oli avattu ja tavarat siirretty kuorma-autoon. Huonekaluja oli kolhiintunut ja yksi laatikko kokonaan kadonnut tämän seurauksena.
Turkin posti toimi mainiosti ja kaikki paketit saapuivat ehjinä ajallaan. Postitus oli edullista.
Reppu, kissa, matkalaukku mukana
Tavaaat pakattiin ja purettiin hyvin. Toimitusaika oli paljon pidempi kuin oli luvattu ja kommunikaatiossa oli parannettavaa.
Tavara tuli perille

## 20. Onko aikaisemmat kokemukset kansainvälisistä muutoista vaikuttaneet muuttofirman valintaan ja sen kriteereihin aikaisemmasta?

Vastaajien määrä: 319



	n	Prosentti
Kyllä	75	23,51%
Ei	209	65,52%
Osittain	35	10,97%

## 21. Perustelee:

Vastaajien määrä: 143

Vastaukset
Mellä on ollut huonoja firmoja ja tavaraa on hävinnyt ja rikkoutunut ja myös ovat olleet myöhässä.
Mieluusti ostan jatkossakin vastaavan kokonaispaketin sillä siitä on hyvä kokemus
viimeistä edellinen muutto onnistui hyvin. viimeksi en juuri kilpailuttanut vaan valitsin hyväksi havaitun
Lähetin muuttokuorman saman firman kyydissä myös 2006 ja hyvin meni.
Olemme käyttäneet aiemmin tuttuja tai muiden suosittelemia firmoja.
En tee itse valintaa.
Hyvä palvelu ja luotettava. Homma hoitui kaikinpuolin hyvin.
En otaisi enään vesiteitse
Aiemmin oli vaan sen verran mita mahtu lentokoneeseen ja ruumaan mukaan. Ei ollut mitaan tunnearvoisia astioita tms myoskaan
En ole käyttänyt muuttofirmoja, ainoastaan postia
Ei käytössä aiemmin
Isä muutti 9 vuotta aikaisemmin ja käytti samaa muuttofirmaa
Ei ole käytetty muuttofirmaa ikinä kansainvälisissä muutoissa
En käyttäisi enää samaa firmaa uudelleen ja vaatisin tarkan ja varman hinnan enne lähettämistä.
En ole koskaan ennen käyttänyt muuttofirmaa. Yhdessä kansainvälisessä muutossa työpaikan firma hoiti kaiken, tavaraa oli kovin vähän.
Edellinen muutto sujui hyvin, mutta saimme paremman tarjouksen toiselta firmalta.
En ole käyttänyt muuttofirmaa aiemmin.
Edellisellä muuttokerralla en käyttänyt muuttofirmaa
Ei ollut muuttofirmaa.
Laukku selässä muulettu.
Ei aikaisempaa kokemusta
Muutto suomesta saksaan, ei niin positiivinen kokemus. Saksasta englantiin, hyvin positiivinen
Pitäää olla kokemusta kv muutoista
Ei kokemusta
Halpa ei ole aina hyvä. Ja eri maiden käytännöt on erilaisia.
Mellä ei ole aikaisempia kansainvälisiä muuttoja.
Ei ole aiempaa kokemusta
En ole aiemmin muuttanut kansainvälisesti
ei perustelua. en ole tarviinut muuttofirmoja. En itse maksaisi muuttofirmasta ja heidän palveluista yksityisesti, vain siinä tapauksessa jos se tarjotaan työn puolesta.
Ei ole aikaisempia kansainvälisiä muuttoja
Lähetin edellisellä kerralla irtaimistoa postitse ja se saapui perille ehjänä, joten päätin toimia samoin myös tällä kertaa.
Ei ole aikaisempaa kokemusta
Työnantaja hoiti kilpailutuksen, niin omalla mielipiteellä tai aiemmalla kokemuksella ei ollut väliä.
En ollut aiemmin edes etsinyt muuttofirmaa kansainväliseen muuttoon.
Ihan ekalla kerralla muuttomies oli kovassa krapulassa tullessaan kohdemaassa perille - ei käytetty heitä uudestaan.
En ole käyttänyt muuttofirmaa
En ole tarvinnut kuin 1 kv-muuton
Ottaisin isomman firman
Pakkauspalvelu ja tehokkuus. Nopea pakkaus, nopea kuljetus, nopea ja siisti purku.
En ymmärrä kriteeri kysymystä mutta olen muuttanut kerran kansainvälisesti ja seuraavan muuton pelaisin tuohon.
Aikaisemmat kokemukset olivat niin monta vuotta sitten, että ne eivät enää vaikuttaneet.
Tällä kerralla muuttofirman luotettavuus ja laatu painavat paljon vaakakupissa.
Eos
Ei ole itsellä omakohtaista kokemusta. Firma piti valita ihan kommenttien ja ensivaikutelman perusteella.

Vastaukset

Vain kerran muuttanut, ja kaikki sujui hyvin. En siis osaa varoa vielä mitään.
työnantaja valitsi.
Ei ole aikaisempaa kokemusta.
Sama joka muutti edellisen muuton.
Muutimme Ruotsista Suomeen v. 1999 omin avuin. Ei aiempaa kokemusta.
Toki tunsin väkeä firmasta etukäteen ja työni puolesta ajoittain olin tekemisissä eri kansainvälisten muuttofirmojen kanssa. Voisin suositella useampaakin!
Kyllä, olen hintatietoinen
Jos sujuu ja on halpaa, niin sama saa hoitaa seuraavankin kerran
Eräs firma korvasi homehuneet huonekalut vaikka ei sisällynyt vakuutukseen. Yksi maksoi varastointikustannuksia satamassa vaikka heidän ei tarvinnut. Jotkut pakkaajat ovat olleet todella epäystävällisiä ja huolimattomia.
Kokemus
Viktor ek oli hyvä
asiakaspalvelun nopeus ja hinta vaikuttaa paljon asiaan
Käsittelen kaikki herkäät lasiesineet itse enkä pakkaa mitään tärkeitä papereita muuttokuormaan.
Halusin käyttää muuttofirmaa tällä kertaa. Olen muuttanut valtameren yli 5 kertaa aiemmin ns. matkalaukku muuttona.
Jatkossa varmasi vaikuttaa eli kuuntelen tarkemmin suosituksia ja turkin tarkkaan sopimusehdot, jotta pystyn paremmin vertailemaan tarjouksia.
Jonkun verran ovat muiden antamat arvostelut vaikuttaneet.
ei kokemusta aiemmin
Ei aiempaa kokemusta
Useamman muuton kokemuksella firman valinta helpottuu
-
Ei tässä nyt mitään ole tullur vertailtua.
Ei aikaisempia kokemuksia.
Vain yksi muutto takana.
En ole käyttänyt muuttofirmaa.
Tämä oli ensimmäinen kansainvälinen muutto, mutta emme myöskään saaneet valita firmaa itse.
Aikaisemmat ulkomaanmuutot ovat olleet opiskeluaikoina ilman huonekaluja ja puolisoa.
Ensimmäinen muutto oli opiskelijana suomi -> UK ja kaikki tavarani mahtuivat matkalaukkuuni enkä tarvinnut apua muutossa. Viimeisin oli muutto UK-> Suomi vauvan ja miehen kanssa ja tavaraa oli paljon enemmän, jolloin etsin tietoa muuttofirmoista. Useimmat aivan liian kalliita (€3000+)....
Olen käyttänyt yksityisiä
Muut muutot hoitanut firma, viimeisin oma.
En halua itse roudata tavaroitani maasta toiseen enkä myöskään ostaa niitä kohteessa
Olen muuttanut aikaisemmin vain matkalaukkujen kanssa, joten aikaisempaa kokemusta ei ollut.
-
Arvotavara, laatutavara, itselle tärkeä tavara - se on se mitä ylipaataan ostetaan, ja se on se mitä ylipaataan kuljetetaan mukana. Esim: ei ole tarvetta ostaa uutta sankya esimerkiksi jos tietää että opiskelee kaupungissa 3 vuotta ja ei ole erikoistarpeita sangylleen, talloin voi aivan hyvin ostaa kaytetyn ja myyda sen eteenpain. Jos asuu paikassa yli tuon ja arvostaa laatusankya, talloin siihen kannattaa satsata - ne saa aina paremmin kaupaksi ja uudet samantaiset tilalle uudessa paikassa eika pida mieltia niiden kantoa/kuljetusta.
En käyttänyt muuttofirmaa
Käytin samaa firmaa jo kahdella aikaisemmalla kerralla.
Hinta oli korkea ja laatu ei tarpeeksi korkea
Kollegojen kokemukset vaikuttavat
Ei aikaisempia muuttoja.
Ei olla ennemmin tarvittu muuttofirmoja.
Viktor Ek hyvä palvelu kun muutimme Ruotsista Suomeen
Jos menee pieleen, en palkkaa samaa uudelleen
En ole käyttänyt muuttofirmaa muutoissani vaan kuljettanut tavarat itse.
En ole käyttänyt muuttofirmoja aiemmin.
Ei kokemusta

Vastaukset

Ei aikaisempia muuttoja
-
Ei aikaisempaa mittavaa muuttoa
Nyt osaa jo kyseellä tarkemmin asioita mm pakkaukseen liittyen, vakuuksiin, mahdollisiin vahinkotilanteisiin tai aikataulumuutoksiin ja lisäpalveluista. Aina oppii uutta.
Ei omat muutot,mutta kaverin muutto kyllä vaikutti.
Kysymys muutoltu hassusti!?!
Oma muutto Suomesta Australiaa meni Muuttopalvelu Niemen avulla. Silloin kun asiaa tutki, moni oli kiinnostunut kimpakontista muuttokuormille.
En ole käyttänyt aiemmin
Valitsen vain yrityksen jonka palveluihin kuuluu tavaroiden pakkaaminen muuttolaatikkoihin.
Edellisellä kerralla mukaan lähti niin vähän tavaraa, että se hoidettiin postia käyttäen.
Ei aikaisempia kokemuksia
Ei kokemusta
Käytin samaa kuin ennen.
Sekä tässä että aikaisemmassa muutossa työnantaja valitsi tai antoi kilpailuttaa firman, eli itse ei voinut paljon valintaan vaikuttaa.
Käytetty kaksi kertaa samaa firmaa. Suositeltu myös muille.
Ei ole ollut muita muuttokuormia.
Luotettavuus ja asiakaspalvelun sujuvuus tärkeitä. Että tietävät mitä tekevät.
Työnantaja on valinnut firmat
En ole muuttanut aikaisemmin
Olen muuttanut vain tämän yhden kerran kansainvälisesti.
Valitsimme tunnettuja hyvämaineisia muuttofirmoja
Muutimme aikaisemmin Saksasta Suomeen. Valitsimme suomalaisen muuttofirman tuttavien kokemusten perusteella. Meidän kokemuksemme ei vastannut odotuksia. Tilasimme pakkauspalvelun, mutta muuttomiehet vain lorvivat jaloissa. Vasta kun esimies ilmestyi paikalle he alkoivat toimia.
Olen muuttanut kansainvälisesti vain kerran.
En ymmärrä kysymyksen lausetta.
Työnantaja hoitaa muuton, joten se otetaan siltä firmalta, jota työnantaja käyttää.
Tottakai kokemukset vaikuttavat ja huono kokemus saa välttämään firmaa. Lähinnä tämä on aina suomen päässä, missä asiakaspalvelussa ystävällisyys ja tehokkuudessa olisi huomasti parantamisen varaa. Suomi on valitettavan joustamaton maa.
Muutot ovat sujuneet a ina hyvin.
Suomen päässä tuttu luotettava firma
Ei ollut aikaisempia kokemuksia muutosta
Olemme tehneet seitsemän kansainvalista muuttoa
Ei ole ollut muuttoja. Menomatka onnistui matkalaukullisella tavaraa.
Tämä oli ensimmäinen kokemukseni, joten ei ole mihin verrata.
En ole käyttänyt vielä muuttofirmaa
Meillä ei ollut varsinaista muuttofirmaa, kuljetusfirman valitsimme tuttavien suositusten perusteella.
On tullut kriittisemmäksi tarvitseeko ulkopuolista muuttofirmaa ollenkaan palkata.
Työnantaja on aina valinnut firman
ensimmäinen ja ainoa kerta jolloin olen muuttofirmaa tarvinnut muutossa.
Hinta laatu suhde toimiva
Tiedän mitä kysyä/vaatia muuttofirmalta
Olen muuttanut 3x Saksaan ja 3x Fkomeen. Aina ollut kaikki ok. Tosin aina yritykset ja ihmiset tuttuja
Ei aikaisempaa kokemusta.
Edellinen meni hyvin, toisella kerralla eivät vastanneet viesteihin joten vaihdoin firmaa
Ei tällaista muuttoa tehty ennen.
Selvitän kaikki vastuu kysymykset viimeistä piirua myöten ennen sopimuksen tekoa. Tai, jos muutan - kuten todennäköistä - seuraavan kerran Euroopan sisällä maateitse alle 1000km matkan, niin vuokraan vain auton ja hoidan muuton itse. Otan työnantajalta muuttoa varten "muutorahan", joka helposti kattaa kustannukset ja vaivan.

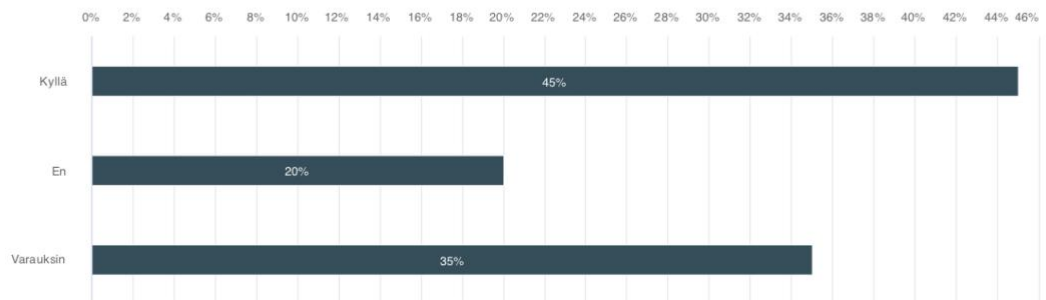
Vastaukset

Ei aikaisempia muuttoja
-
Ei aikaisempaa mittavaa muuttoa
Nyt osaa jo kyseellä tarkemmin asioita mm pakkaukseen liittyen, vakuuksiin, mahdollisiin vahinkotilanteisiin tai aikataulumuutoksiin ja lisäpalveluista. Aina oppii uutta.
Ei omat muutot,mutta kaverin muutto kyllä vaikutti.
Kysymys muutoltu hassusti?!
Oma muutto Suomesta Australiaa meni Muuttopalvelu Niemen avulla. Silloin kun asiaa tutki, moni oli kiinnostunut kimpapakontista muuttokuormille.
En ole käyttänyt aiemmin
Valitsen vain yrityksen jonka palveluihin kuuluu tavaroiden pakkaaminen muuttolaatikkoihin.
Edellisellä kerralla mukaan lähti niin vähän tavaraa, että se hoidettiin postia käyttäen.
Ei aikaisempia kokemuksia
Ei kokemusta
Käytin samaa kuin ennen.
Sekä tässä että aikaisemmassa muutossa työnantaja valitsi tai antoi kilpailuttaa firman, eli itse ei voinut paljon valintaan vaikuttaa.
Käytetty kaksi kertaa samaa firmaa. Suositeltu myös muille.
Ei ole ollut muita muuttokuormia.
Luotettavuus ja asiakaspalvelun sujuvuus tärkeitä. Että tietävät mitä tekevät.
Työnantaja on valinnut firmat
En ole muuttanut aikaisemmin
Olen muuttanut vain tämän yhden kerran kansainvälisesti.
Valitsimme tunnettuja hyvämaineisia muuttofirmoja
Muutimme aikaisemmin Saksasta Suomeen. Valitsimme suomalaisen muuttofirman tuttavien kokemusten perusteella. Meidän kokemuksemme ei vastannut odotuksia. Tilasimme pakkauspalvelun, mutta muuttomiehet vain lorvivat jaloissa. Vasta kun esimies ilmestyi paikalle he alkoivat toimia.
Olen muuttanut kansainvälisesti vain kerran.
En ymmärrä kysymyksen lausetta.
Työnantaja hoitaa muuton, joten se otetaan siltä firmalta, jota työnantaja käyttää.
Totta kai kokemukset vaikuttavat ja huono kokemus saa välttämään firmaa. Lähinnä tämä on aina suomen päässä, missä asiakaspalvelussa ystävällisyys ja tehokkuudessa olisi huomasti parantamisen varaa. Suomi on valitettavan joustamaton maa.
Muutot ovat sujuneet a ina hyvin.
Suomen päässä tuttu luotettava firma
Ei ollut aikaisempia kokemuksia muutosta
Olemme tehneet seitsemän kansainvalista muuttoa
Ei ole ollut muuttoja. Menomatka onnistui matkalaukullisella tavaraa.
Tämä oli ensimmäinen kokemukseni, joten ei ole mihin verrata.
En ole käyttänyt vielä muuttofirmaa
Meillä ei ollut varsinaista muuttofirmaa, kuljetusfirman valitsimme tuttavien suositusten perusteella.
On tullut kriittisemmäksi tarvitseeko ulkopuolista muuttofirmaa ollenkaan palkata.
Työnantaja on aina valinnut firman
ensimmäinen ja ainoa kerta jolloin olen muuttofirmaa tarvinnut muutossa.
Hinta laatu suhde toimiva
Tiedän mitä kysyä/vaatia muuttofirmalta
Olen muuttanut 3x Saksaan ja 3x Fkomeen. Aina ollut kaikki ok. Tosin aina yritykset ja ihmiset tuttuja
Ei aikaisempaa kokemusta.
Edellinen meni hyvin, toisella kerralla eivät vastanneet viesteihin joten vaihdoin firmaa
Ei tällaista muuttoa tehty ennen.
Selvitän kaikki vastuu kysymykset viimeistä piirua myöten ennen sopimuksen tekoa. Tai, jos muutan - kuten todennäköistä - seuraavan kerran Euroopan sisällä maateitse alle 1000km matkan, niin vuokraan vain auton ja hoidan muuton itse. Otan työnantajalta muuttoa varten "muutorahan", joka helposti kattaa kustannukset ja vaivan.

Vastaukset
En käyttänyt muuttofirmaa. Tei. Kyllä pari tarjouspyyntöä mutta en saanut ikinä vastauksia näistä. Tosi huono asiakaspalvelu
Työnantaja on aina maksanut muutot, joten emme ole pystyneet vaikuttamaan firman valintaan.
Valitsin saman fiet man paluumuuttoa hoitamaan kuin joka lähtiessä hoiti muuton
Työnantaja kilpailutti ja valitsi muuttofirman.
Yksittäisiä muuttolaatikoita on mennyt hukkaan sekä vaurioituneet.
Kahdeksan kansainvälistä muuttoa. En edes useimmiten tiennyt firman nimeä.
En ole tarvinnut muuttofirmaa.
Menomatka meni matkalaukuilla
Työnantaja on ennekin käyttänyt samaa firmaa.
En käytä "muuttofirmoja" vaan postia, kavereiden apua yms. Muuttofirmat ovat liian kalliita.
Vertailut hintoja aiemmin eikä irtaimiston arvo vastaa muuttofirman kustannuksia

## 22. Olisitko valmis tilaamaan ulkomaanmuuton suoraan netistä valitsemaltasi muuttofirmalta heidän tarjoamaltaan nettisovelluksesta?

Vastaajien määrä: 328



	n	Prosentti
Kyllä	146	44,51%
En	66	20,12%
Varauksin	116	35,37%

## 23. Mitä ajatuksia kansainvälisen muuton tilaamisesta suoraan netistä herättää? Uhka vai mahdollisuus?

Vastaajien määrä: 225

Vastaukset
Jos hyvin googlaa ja katsoo tarkemmin keitä ovat niin ihan ok.
Jos on tarpeeksi hyviä arvosteluja ja joku tuttu käyttänyt niin mahdollisuus
Luotettavan firman osalta hyvä vaihtoehto
Vähän molempia
monimutkainen palvelu. olisi mukava keskustella asiakaspalvelijan kanssa
Mahdollisuus, jos kyseessä luotettava yritys, jonka tunnen entuudestaan tai jota joku on suositellut.
Luotettavuuden takaaminen
Vaatimuksena on, että ensimmäisen kontaktin voin tehdä netistä. Haluan myös, että esim. tarjouspyynnön ja sen vastauksen saan suoraan netistä ja esim. sähköpostilla. Mikäli firmaan piti soittaa, en jatkanut ko. tahon kanssa enää keskustelua.
Pitää olla nettimahdollisuus koska mä en ala soittelen aikavyöhykkeeltä toiseen ja muutenkin inhoan puheluita. Nettikirjeenvaihdosta jää sentään aina kopiot mulle ni voin tarkistaa mitä on missäkin vaiheessa sovittu ja jos lisätään jotain tai otetaan pois.
Sekä että.
Muiden hyvä kokemus auttaa
tavaramaaran arviointi hankalaa itse

Vastaukset
Tavaran määrän arviointi hankalaa itse, kenen vastuu
Enemmän uhka. Ei kokemusta firmasta, miten hoitaa muuton, kuljetuksen, varastoinnin, vakuutukset jne.
Hinta on vaan kovin korkea monilla. Sain tuttujen kautta jopa 1/3 hintaan mitä oli tarjolla netissä muilla
Samat varaukset kuin jos nakis ne naamattain. Tuleeko kaikki tavarat ehjana, silloin ja minne sovitto? Lahteeko ajoissa, onnistuuko tulit tms?
Tavaramäärän arviointi itse on vaikeaa. On helpompaa jos muuttofirma tulee käymään ja arvioi tarvittavan kontin koon.
Pitäisi perehtyä kunnolla
Irtaimiston määrää vaikea arvioida ilman kokemusta. Henkilökohtainen tapaaminen loi luotettavuutta.
Pitää täydentää tuttavien, muiden asiakkaiden kokemuksilla.
Kuullostaa semmoiselta asialta josta haluaisin välttyä kaikin mahdollisin keinoin.
miksei sitä jos muutakin ostetaan netistä
Mahdollisuus jos laskee hintaa
Hinta voi olla halvempi mutta tuntemaron firma on tietysti pieni jännityksen aihe.
Iso mahdollisuus!
Kaikkiaan nykyään löytyy netistä. Suomalaiseen firmaan luottaisin enemmän kuin paikalliseen ulkomailla, jos kyseessä muutto Suomeen. Kommunikointi oli helppoa suomeksi, ja tunsin luottavani enemmän tarjoukseen ja aikataulun pitämiseen. Heillä oli myös kokemusta muutoista Suomeen.
Mahdollisuus. Toki haluaisin vahvistuksen sovitusta. Sekä mahdollisuuden lisäkysymyksiin
Naurettava ajatus. Muutonni ovat maksaneet EUR 15000 autoineen. Ei sellainen ole mikään online-palvelu.
Mahdollisuus, ehdottomasti. Jos firma on hyvässä maineessa, netin välityksellä muuton tilaaminen olisi hieno etu - etenkin ajallisesti.
Suosituksia ovat tärkeitä, mikäli ei tunne firmaa.
Riippuu siitä miten paljon tietoa on nettisivuilla ja kuinka helppo on valita itselle paras vaihtoehto.
Nykyajan somekulttuuri ja kaikki pitää saada hoidettua netissä. Toisaalta helpoita, mutta et voi olla mitenkään varma, millaista palvelua saat. Kuka tahansa voi kirjoittaa arvosteluja nettien palvelusta ja nykyään arvosteluja jopa myydään. "Maksa 300 taalaa, niin kirjoitamme sivullesi 300 poditiivista, toisistaan erilaista laatuapalautetta"
Uhka. Kuullostaa työlläitä arvioida kaman määrää.
Mahdollisuus
Tahdon tavata ihmisen joka hoitaa muuton. On kuitenkin mun tavarat.
Tuntuu että haluaisin puhua oikean ihmisen kanssa.
Haluaisin saada muiden kokemuksia
Uhka. En luottaisi ilman tuujen kokemuksia
Huomattavasti helpompaa.
Varmaan aina jotain kysymyksiä olisi johon puhelinsoitto auttaa. Ehkä jos siinä joku chat olisi niin voisi harkita.
Mahdollisuus. Tänä päivänä lähes kaikki tilataan netistä.
Uhka ja en koe tarpeelliseksi
Voi toimia mutta toisaalta ei välttämättä
Mahdollisuus kilpailuttaa hinnat
Mahdollisuus, varsinkin usein muuttavalle, kun osaa itse arvioida tavarantoimittajan määrää edellisten muutosten perusteella.
Näen asian jonkinlaisena uhkana. Kansainvälinen muutto on asia, joka ei monellekaan ole niin "arkipäivää", että asiakas osaisi ottaa huomioon kaiken tarvittavan. Mielestäni henkilökohtainen konsultointi on ehdottomasti tarpeen, että osataan valita oikeat palvelut.
Käytän mielellään nettiä ja jos muuttofirmalla on hyvä maine niin miksen voisi hoitaa muuttoa nettisivuilla. Ennekuin varaisin mitään muuttoa tarkastaisin kuitenkin huolella yrityksen tiedot ja muiden kokemukset.
Hyvä asia
Mahdollisuus.
En ole edes ajatellut että olisi muitakaan vaihtoehtoja kuin netin kautta tilaaminen
mahdollisuus. Netin kautta palvelu ja siihen liittyvä feedback pitää olla esillä, ja mahdollisimman transparent.
Mahdollisuus. Helpottaa kielitaidotonta.
Se olisi helppoa, jos nettisivut toimivat hyvin. Toki tarvitsisin suosituksia
Muuttokonttien kanssa on laivarahdissa ilmeisesti ollut ongelmia, joten en ole vielä uskaltanut kokeilla sitä muuttotapaa.
Haluaisin kyllä puhua ihan oikean henkilön kanssa vähintään puhelimesta.

Vastaukset
Muuttoon liittyy paljon erilaisia asioita tulla paperereita, aikatauluja yms. En ole varma onko pelkästään netissä tehtävä tilaus kattava. Voisin kyllä tilata netin kautta ja kaikki kommunikatio voi puolestani hoitua sähköpostin välityksellä.
Oisihan sitä voinut kokeilla mitta kukaan ei halunnut kuljettaa meidän omistamaa konttia.
Netti muuten jees, mutta käytännön yksityiskohdat kai sovittava aina ihmisen kanssa?
Pitää tosi tarkkaan saada tietää koko hinta kaikine kustannuksineen, ettei tule yllätyskuluja. Brasilian tullit hankalat.
?
Tilasin omani netistä. Taisin käydä jonkun puhelinkeskustelun firman kanssa mutta kaikki hoitui pääsääntöisesti verkossa.
Nykyaikaa
Luotettavuus. Suosituksia tarvittaisiin paljon.
Olenko laskenut tavaramäärän oikein vai tuleeko lisäkustannuksia tai maksanko turhasta? Tulevatko sovituna päivänä vai onko kyseessä rahat veloitava huijauus (sen eliminoisin käyttämällä vain tunnetun kuljettajan nettisovellusta)
Lähi-itään suuntautuneessa muutossa henkilökohtainen suunnittelu muuttofirman kanssa ja eri näkökohtien läpikäynti tarkasti oli todella tärkeää.
Muuttoon tarvitaan henkilökohtainen kontakti ja asiantuntijan pitää tulla arvioimaan muuttokuorman määrää jotta voi saada realistisen kustannusarvion.
Netissä ei pysty esittämään kaikki kysymyksiä, haluan puhua henkilökohtaisesti ihmisen kanssa
Näin tehtiinkin, muuttomaailma.fi sovelluksen kautta. Toki pari tarkistavaa puhelinsoittoa kuului asiaan.
Tavaran kuutiomäärä on ilman ammattilaista vaikea arvioida ilman ammattilaista
Miten voin olla varma, että firma on oikea? Mistä tiedän, tulevatko tavarat perille?
Haluan henkilökohtaista palvelua ja nopeita vastauksia kysymyksiin
Suhtautuisin melko epäluuloisesti, jos ei mitään referenssejä.
Riippuu tavarasta. Ulkomaille muuttaessa tavaramäärä oli pieni, pakkasin itse ja tarvitsin vain kuljetuksen. Tällaiseen olisi helppo valita palvelu netistä. Takaisin kotiin muuttaessa tavaraa oli paljon, tarvitsimme koko kontin ja pakkaamisen lisäksi. Muuton suunnittelussa tarvitsimme silloin asiantuntija-apua.
työnantaja valitsee
Samantekevää.
Uhka
Mikäli palveluntarjoaja on luotettava ja ehdot kunnolliset, en ymmärrä miksen voisi ostaa palvelua. Tähän vaikuttaa suuresti se, minkälainen mielikuvan firmasta saa.
Henkilökohtainen palvelu tärkeämpi näin isossa asiassa.
Kansainvälisessä muutossa on paljon liikkuvia osia. Henkilökohtainen kontakti heti alustavan nettitilauksen jälkeen muuttoyrityksen puolelta herättäisi luottamusta. Kuka lopulta oikeasti tulee kotini ja kuka oikeasti kuljettaa tavarat?
Haluan puhua, viestitellä ja tavata muuttoavun ennen päätöstä/maksua.
En ole kokeillut, mutta kuulostaa mun jutulta, koska päätöksen voi tehdä rauhassa, jos kaikki tieto on saatavilla
Muutossa on aika paljon ns käsityötä (kaman määrän arviointi, juttelua paperista, ym) mikä rakentaa myös luottamusta firmaan. Muutossa liikkuu perheemme koko maallinen omaisuus eli ihmiskontaktia kaipaa tietääkseen voiko niihin luottaa. Tosin yhden lentorahdin tilasin kerran pelkkien sähköpostien perusteella.
Tarvin yksilöllistä palvelua. Kansainväliset muutot ovat vaikeita.
Nykyaikaa
Mahdollisuus, kunhan netissä on kaikki tarvittava tieto ja portaalikaytössä missä vai turvallisesti lähettaa tiedot (enkryptaus esim )
Mahdollisuus. Mutta erityistarpeista pitää voida keskustella kontaktihenkilön kautta, esim Skypessä.
Mahdollisuus
Haluan mielellään henkilökohtaisia suosituksia.
Uuden firman luotettavuus on hankala todentaa.
En tilaisi jollei olisi myös mahdollista olla yhteydessä puhelimitse tarpeen tullen
En ihan ymmärrä, miten muuton voisi tilata netistä. Jonkun täytyy kuitenkin tulla arvioimaan kuutiomäärä.
Enemmän uhka kuin mahdollisuus.
Jos vaan on arvostelujä ja kaikki oleellinen tieto saatavilla, niin netti on ainakin itselle se kaikkein helpoin ratkaisu
Riippuu firmasta tilaisinko. En osaa sanoa onko uhka vai mahdollisuus.
Jos hinta, periaatteet ja toimitusvarmuus käy selvälle, mahdollisuus
Mahdollisuus jos palvelua olisi saatavilla tarvittaessa myös henk koht
Riippuu miten toteutettu mutta mielummin nettitausta käyttäisin kun firmoja läpi soittelen. Tietysti tähän olisi hyvä saada mukaan myöskin muuta digitaali palvelua esim reaaliaikainen kuljetuksen paikannus / missä paketti toiminto ja reaaliajassa päivittyvä tarkka saapumisaika nimerkillä turhaan päivän muuttoautoa venannut.
Mahdollisuus. Hyvä kommunikointi ehdoton edellytys

Vastaukset
Ei sen kummempi kuin puhelimella. Viimeksi tilasin emaililla.
Luotettavuus
Niin me tehtiin. Sähköpostissa sovittiin kaikesta ja ajettiin varastolle vaan
Firman luotettavuus, ajoitus, saako yhteyttä "oikeaan ihmiseen" vai meneekö aina robotin tai muun vastaavan kautta.
Mahdollisuus.
En luottaisi tähän. Haluaisin itse olla osallisena ja tietää, että irtaimistoni on pakattu oikein ja se ei häviä minnekään.
Tein sen näin viimeksikin ilman ongelmia, etsimällä tietoa muiden kokemuksista ensin
Mahdollisuus kunhan nettisivut ovat todella laadukkaat ja kattavat kaikki vaihtoehdot. Uhkana näen sen ettei omaa tavaramäärää ole helppo arvioida joten siinä voi tulla tahattomia virheitä suuntaan tai toiseen.
Nykypäivää.
Tilaan jo nyt kaikkea mahdollista netistä, miksi ei muuttoa.
Riippuu varmaan maasta ja sen toimintakulttuurista
Mahdollisuus, mutta mieluummin haluaisin puhua henkilön kanssa.
Haluan jonkinlaisen kontaktin oikeaan henkilöön, jotta tiedän että asia on oikeasti kunnossa.
Suosituksot tekevät vaikutuksen
Mahdollisuus.
Molemmat. Jos kaikki menee hyvin ei valia mistä tilattu. Sama jos kaikki menee huonosti.
Vaatii asiantuntemusta, pitää saada keskustella asiasta
Mahdollisuus jos referenssit kunnossa
Mahdollisuus. Jos kuorman koon arviointi toimii sovelluksessa ja asiakaspalvelu on myös sujuvaa sovelluksen kautta, en näe mitään ongelmaa hoitaa koko muuton varaamista sähköisesti. Se on nykyaikaa.
Ei kai kukaan tilaa muuttoa ilman katselmusta ja suosituksia.
Mahdollisuus.
Mahdollisuus
Minusta kyseessä aika standardi palvelu. Jos tiedot hyvin netissä en näe tarvetta keskustella asiasta ihmisen kanssa.
Uhka.
Jos firma on entuudestaan tuttu, voisin tilata verkosta.
Tilasin kaikki kolme muuttoani "suoraan" netistä. Siis arvion nettisivun kautta ja sopimukset sähköpostin kautta. Ei hirveästi mielestäni eroa appin käytöstä. Kenenkään ei koskaan tarvinnut tulla esim. arviokäynnille.
Mahdollisuus verrata hintoja
Jos "suoraan netistä" tarkoittaa ilman että keskustelen asiasta, saan kunnan tarjouksen jne niin ei kiinnosta. Jos se taas tarkoittaa tätä mutta sähköpostilla, kyllä kiitos. Ei sovelluksia, ei sähköilyksiä. Ihmisen kanssa hoitaaen.
Saako lisäkysymyksiin helposti vastaukset jne
Voisin kilpailuttaa muutot sovelluksella.
Sama kuin mitä vain tilatessa eli onko varaus varmasti vahvistettu. Pitäisi saada vahvistussoitto varauksen tekemisen jälkeen (seuraavana työpäivänä) ja väliaikatieta esim kk välein ja lähempänä muuttoa viikottain.
Jos hyvät arvostelut alla niin miksi ei.
Periaatteessa en vastusta, mutta toisaalta muutossa on niin paljon asioita, mitä pitää selvittää ja mistä sopia, niin kyllä asiakaspalvelu on tarpeen.
Todellakaan mahdollisuus, helppo ja nopea pitää olla
mahdollisuus
Haluan henkilökohtaisen kontaktin/yhteyshenkilön
Uhka, mutta voisin kokeilla.
Ehdottomasti mahdollisuus. Tosin ehkä suoraan netistä ensin tarjous ehtoineen, aikaa rauhassa tutustua niihin ja sitten tarjouksen hyväksyminen netissä/sähköpostilla.
Jos vain pientä tavaraa ja tunnen yrityksen niin ehkä. Jos yhtään enemmän niin haluaisin keskustella jonkun kanssa - arvostan joustavuutta ja asiakaspalvelua.
Mahdollisuus tervettä järkeä käyttäen
Arvostan henkilökohtaista palvelua, varsinkin kun siinä muuttokuormassa on "koko elämä"
Kokemuksen kautta voin sanoa, että on parempi saada muuttofirman edustaja paikalle, koska he tietävät nama asiat paremmin.
Pitää olla hyviä realistisia palautteita ja mielellään jonkun tutun positiivinen kokemus

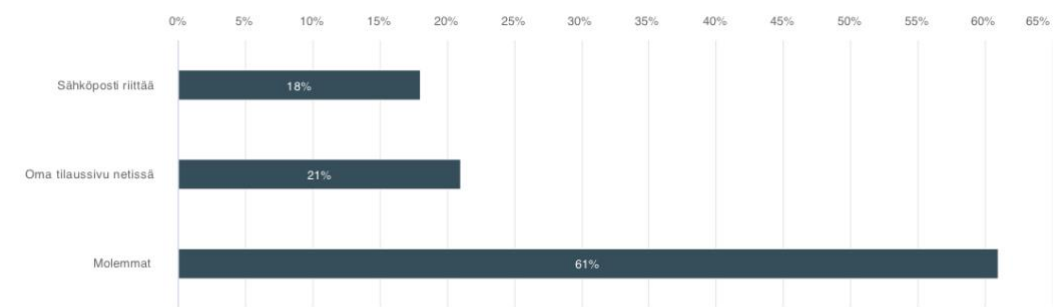
Vastaukset
Uhkana luotettavuus ja laatu, on kiva saada henkilö. Koht palvelua
Jos jo ennestään tuttu firma, ehkä voisi harkita, jos kaikki aiemmin mennyt moitteettomasti. Muuten kyllä ihmiskontakti ja vuorovaikutustilanteet, esim vastaaminen tarkentavin kysymyksiin on ratkaisevaa luottamuksen syntymisen kannalta.
Olisi helppoa, mutta en tiedä kuinka siihen luottaa.
Ovatko valmiit paketit juuri meille sopivia? Tuleeko yllätyksiä? Onko jokin asia sopimatta? Tai onko sopimuksessa jokin yllätys?
Mahdollisuus.
Uhka! Muutettu niin usein ja juuri itse todettu( ja niinpä totesivat muuttofirmojen edustajatkin) miten tärkeää oli se että edustaja kävi etukäteen arvioimassa asiat ja muutenkin tutustumassa!
Kyllä on jossain vaiheessa keskusteltava asiakaspalvelun kanssa.
Mahdollisuus. Kun tiedän että sopimus ja muut yksityiskohdat ovat "mustaa valkoisella" se helpottaa omaa muistamista ja stressiä. Myös kielimuuriongelmat yms helpottuvat.
Odotaisin silti että joku kävisi henkilökohtaisesti arvioimassa työn määrän - asiakas harvemmin osaa sitä tehdä kuuton tarkkuudella.
Haluan myös keskustella yrityksen kanssa.
Seka että. Minulla on muusta nettioistamisesta huonoja kokemuksia, muutto on aika kallis juttu, pitäisi varmistaa että firma on luotettava.
Jos on suomalainen firma niin kyllä siihen luottaa.
Mahdollisuus. Nykyään melkein kaikki muikin ostetaan suoraan netistä. Jos arvosteluita on saatavilla, tiedot täsmää ja kaikki toimii mutkattomasti, niin why not.
Arvostan kotikäyntiä ja asiakkaan kohtaamista. Muutto on stressaava ja itseäni helpotti valtavasti, että kotikäynnin tekijä tiesi, mitä on tekemässä.
Tykkään henkilökohtaisesta asian käsittelystä näin henkilökohtaisessa asiassa.
Ok - netin kautta tottunut tilaamaan
Riippuu siitä onko joku tuttava käyttänyt kyseistä firmaa. Käyn aina katsomassa netti sivuilta suositukset. Sana kiertää.
Mahdollisuus helppoon tilaukseen. Tilataanhan matkoja, ostoksia, jäsenyyksiä tms nykyään netissä joten en näe sen kummallisemmaksi. Yhteyshenkilö pitäisi kuitenkin olla mikäli on tarpeellista varmistaa jotain verbaalisesti.
Ihan kätevää varmaan.
Lähinnä mahdollisuus, mutta yhden saman kaupungin sisäisen muuton kanssa tehdyn kokemuksen perusteella uskon että komplikaatioita tulee netin kautta järjestetyn muuton kanssa enemmän kuin tavallisesti.
Asiat hoituvat netissä helposti.
Jos löytyisi paljon hyviä arvosteluja ja kokemuksia ennestään muilta asiakkailta, miksi ei? Sovelluksella usein helpompaa hoitaa asiat.
Asun niin uskottoman korvessa, etten usko minkään sovelluksen löytävän oikeaa tapaa hoitaa muutto, olen varma, että vaatii kommunikointia
Ihan liian vähän tarjontaa ja ihan varmaa mahdollisuus. Esimerkiksi pieniä määriä vaikka pari kassia voisi toimittaa vaikka Hki Sto välillä
Tilaa mielelläni netistä mutta en sovelluksella. Pitää paasta selaimella.
Kaikien voi hoitaa netin kautta, mutta tekisin sen vain jos olisin Jo tutustunut yhtiöön muuten tai ainakin olisi Mukden suosituksia yhtiöstä. Luottamuksen puute. Suomalainen ei usko ennen kuin näkee...
Mahdollisuus, mutta pitää olla mahdollisuus esittää kysymyksiä kun varsinkin Jenkkeihin on paljon rajoitteita
Pelottava
Minne kamat joutuu ja kuinka nopeasti toimitetaan perille? Hukkuuko, meneekö pilalle?
Sinällään uhka, tosin jos osaa kriittisesti lukea arvosteluja varmasti löytyy luotettava palvelu
Voihan se jollekulle olla mahdollisuuskin mutta kun kyseessä on nonkin iso asia haluan kyllä keskustella osaavan asiakaspalvelijan kanssa ennen päätöstä. Ehkä joku sovellus millä voisi katsella suuntaa antavaa hintaa olisi hyvä. Mutta kauppa en löisi lukkoon koneen kanssa.
Aikaisempi kokemuksemme oli niin huono, että halusin olla henkilökohtaisesti yhteydessä palvelun tarjoajaan.
Luotettavuus...se mietityttäisi.
En osaa luottaa pelkkään nettiin
Jos saisi kilpailutettua firmat netissä niin totta kai.
Uhka. Kyseessä on niin iso asia, että sen haluaa hoitaa ihmisen kanssa.
Kun on muuttanut tarpeeksi monta kertaa, sitä vain muuttaa, se on prosessi joka eletään läpi. Ei sitä niin hirveästi mielti. Muuttokuorma on aika pieni osa sitä prosessia kun lähdetään uuteen maahan.
Riippuu maasta. Luulen, että Suomessa uskaltaisin tilata muuton netistä, mutta Perussa en olisi ilman tapaamista ja ystävän suosituksia ostanut tällaista palvelua.
Uhka
Selkeästi kuvattuna mahdollista. Paikan päälle tarvitaan silti arviointi.
mahdollisuus tosin
En uskoisi vähäistä määrääkään kovin helposti ns. Nettimuuttofirman kyytiin.

Vastaukset

<p>Sekä että, haluaisin kuitenkin kuulla enemmän esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Muiden kokemukset ovat tärkeässä osassa. On myös tärkeää että firma tulee käymään paikan päällä ja laskemaan tarkan arvion (tämän takia juurikin sen maan muuttofirma olisi hyvä) tai että vähintäänkin auttaisivat kuutioiden laskemisessa, ettei tulisi rahallisia yllätyksiä.</p>
<p>Jos firma on yleisesti tunnettu luotettavaksi, tilaustavalla ei ole merkitystä.</p>
<p>Itse koen henkilökohtaisen kontaktin ja keskustelun olevan minun kohdallani paras vaihtoehto. Muiden muuttajien suositus myös on tärkeää.</p>
<p>Tassa tilanteessa emme käyttäisi</p>
<p>Epävarmuus lopullisesta hinnasta, aikataulun pitävyydestä ovat uhkia.</p>
<p>Haluan asioida henkilökohtaisesti, koska silloin saan paremman kuvan firmasta. Työntekijällä on siis suuri vaikutus, valitsenko heidän palvelunsa.</p>
<p>Mikäli firmalla on hyvät arvostelut ja tyhjentävä lista palveluista jotka sisältyvät hintaan, niin miksi pa ei. Ehdottomasti mahdollisuus</p>
<p>Helpottaa muuton järjestelyä, mutta vaatii jonkin verran referenssejä jotta suoraan netistä tilaisi.</p>
<p>Mahdollisuus, sähköistetty asiointi helpottaa aina. Muuttoon liittyy muutenkin niin paljon paperityötä ja hässäkkää että parempi olisikin netissä hoitaa. Tietenkin luotettavuudesta pitäisi saada varmuus ja en suostuisi maksamaan muutto netissä etukäteen huijausten estämiseksi.</p>
<p>Mahdollisuus, tosin haluaisin toki tietää firmasta ennen tilausta, esim. tuttujen kokemuksia yms.</p>
<p>Mahdollisuus, ehdottomasti voisin tilata, jos tutuilla olisivat hyviä kokemuksia kyseisestä firmasta ja kokiisin voivani luottaa palveluntarjoajaan.</p>
<p>Hyvä palvelu, tosin etukäteen pitää olla todella varma yrityksestä ja heidän palvelusta sekä käyty henkilökohtaiset keskustelut. Ei ex tempore -tyylisesti missään tapauksessa</p>
<p>Tottakai mahdollisuus,</p>
<p>Niin suuri stressitekijä tuo kv muutto on, että minä kaipaen persoonallista asiakaspalvelua, en kasvotonta nettisovellusta. Puhelinyhteys oli todella tärkeä juttu viime muutossa muuttofirman kanssa.</p>
<p>Mahdollisuus ja helppous</p>
<p>Sekä että. Uhka ehkä voimakkaampi.</p>
<p>Haluan kuulla kokemuksia oikeilta ihmisiltä. Menisin foorumeilta kyselemään.</p>
<p>Ystävävä perhe tuli Dubaista Suomeen ja heidän Dubain firma ei maksanut kontista jotain veroa ja seisoi monta vuotta Suomessa satamassa ja joka päivä he maksoivat siitä myös sakkoja ja lasten kaikki tavarat siellä ja syksy tuli melkeen jouku ennen jui. Saivat sen sotkun selvitettyksi.</p>
<p>En ymmärrä miksi ihmiset roudaavat tavaroita ympäri maailman kun samaan hintaan saisi uudet/ käytetyt kohteesta</p>
<p>En ole tätä tehnyt koskaan, mutta suomalaiset ovat tunteet tarkkaan aikatauluun ja lupausiin. Se ei taas ulkomailla niinkään päde ja siihen kulttuurimuutokseen kannattaa varautua.</p>
<p>Jos kaikki sopimusehdot ovat nähtävissä ja hinnoittelu on selkeää. Aina, isoillakaan yrityksillä (Victor Ek) ei ole.</p>
<p>Haluan ehdottomasti keskustella yksityiskohdista puhelimitse, nettisivuilta haen toki perustiedot.</p>
<p>Mahdollisuus. Kaikkihan toimii nykyisin netissä</p>
<p>Mahdollisuus mutta ottaisin selvää ja etsisin suosituksia ja kokemuksia esim eri foorumeista somessa</p>
<p>Jokainen muutto on niin yksilöllinen, että vaikea kai tarjota netissä vakioituna palveluna.</p>
<p>Sekä että... olisi hienoa, jos netistä saisi alustavan hinta-arvion muutolle, mutta itse olisi hankala arvioida kontin kokoa.</p>
<p>Näin se menee nykyään. Mahdollisuus</p>
<p>Voisin tilata muuton netistä tunnetulta ja aiemmin hyväksi todetulta firmalta.</p>
<p>Tavaran määrän arviointi arveluttaa mutta jos netin sovellus on hyvä, tuskin siinäkään tulisi ongelmia.</p>
<p>Pidän siitä että asiat voi hoitaa netissä.</p>
<p>Molemmat.</p>
<p>Mahdollisuus</p>
<p>Riippuu palautteesta sekä firman maineesta. Jos tunnettu, hyvämaineinen firma, niin mikä ettei.</p>
<p>En ole koskaan yrittänytkaan.</p>
<p>Jos firmalla on monta hyvää mielipidettä, ottaisin riskin.</p>
<p>Mahdollisuus!</p>
<p>Haluaisin ehkä keskustella henkilön kanssa. Tavaran määrän arvioiminen on hankalaa</p>
<p>Mahdollisuus. Kaikki tapahtuu netissä nykyään.</p>
<p>Uhka. Haluan sopia muutosta ja sen yksityiskohdista jonkun henkilön kanssa ja varmistua, että asiat tulevat sujumaan niin kuin on sovittu.</p>
<p>Edelleen suositukset tuntemiltani ihmisiltä ovat kaiken a ja o.</p>
<p>Ei aikomuksia käyttää muuttofirmaa</p>
<p>Mahdollistaa muuton tilauksen helppouden, uhkana firman toiminnan rehellisyys.</p>

**24. Kommunikointi muuttofirman ja muuttajan välillä on olennainen osa muutto prosessia. Haluaisitko perinteisen sähköpostikommunikoinnin lisäksi tunnukset nettisivuille omalle tilauksellesi, josta voisit seurata muutosi tietoja, päivittää esim. toimitusosoitteen ja seurata lähteyksen etenemistä jne.?**

Vastaajien määrä: 327



	n	Prosentti
Sähköposti riittää	60	18,35%
Oma tilaussivu netissä	67	20,49%
Molemmat	200	61,16%

**25. Perustelee**

Vastaajien määrä: 151

Vastaukset
Näin tietää että viestityksen saa perille.
Edellisessä muutossa oli ongelmana kommunikaation puute
Tämä olisi hyvä idea!
Viimeksi pääsin seuraamaan kontin etenemistä webin kautta. Osasin jo ennakkoan arvioida kuorman saapumisajankohdan.
Hyvä jos on selkeä kanava, jota myöten kommunikoida aikatauluista, mahdollisista muutoksista toimitusajoissa jne.
Tarjouksen jälkeen jatkoin sitten puhelimen ja sähköpostin kanssa keskustelua. Vaadin aina, että kaikki asiat sovitaan lopulta sähköpostilla, jotta minulle jäi todiste siitä, mistä on sovittu. En suostunut pelkkään sopimiseen puhelimitse. Tämä osoittautui oikeaksi ratkaisuksi, kun Niemi yritti laskuttaa asiasta, joka ei kuulunut alkuperäiseen tarjoukseen. Sähköpostin ansiosta asian sai sovitua ja maksu ei tullut minulle.
Ei jaksais taas yhtä sivustoa salasanoineen.
Haluaisin tietää missä irtaimistoni milloinkin on.
Kiva seurata kuljetusta 'tracking'
Pystyy helpommin seuraamaan kontin liikkuvuutta ja jos ongelmia sähköpostin kautta voi olla yhteydessä!
Email ehdottomasti, mutta lisäksi joku seurantasivu voisi olla kateva, esim kuten ups tai fedex tyypin sivu missä näkee missä on menossa. Kunhan ei ole kaikki omat tiedot muiden luettavissa
Kaipasin mahdollisuutta reaaliaikaiseen lähteyksen seurantaan.
Hieno pystyä seuraamaan.
Koen että pitää päästä kommunikoimaan suoraan ihmisen kanssa mut to omat tiedot kuitenkin haluaisin mahdollisuuden päivittää itsenäisesti.
no johan on kysely, onko kysymyksiä yhtään mietitty?
Mitä parempi kommunikaatio sen parempi
Tulee varmempi olo.
Olisi hyvä pystyä itse tarkastelemaan esim missä lasti on jne.
Jos aikataulu on kinkkinen, on kiva pystyä seuraamaan lähetystä. Meillä kaikki kävi niin nopeasti, että muuttoauto odotti meitä pihalla Suomessa!
Erylisesti pidemmällä muuttomatalla olisi kiva seurata kuorman kulkua
Muuton seuraaminen kuulostaa loistavalta idealta.
Riippuu firmasta ja kuinka suuresta muuttokuormaan on kyse. Myös kuljetuksen pituus eli jos pitkä kuljetusmatka niin helpompi jos voi seurata netissä ilman että pitää odottaa vastausta
Halyan tietää missä omat tavarat liikkuu, mutta haluan myös sähköpostiin ilmoituksia, joka helpottaa seuraamista.
Sähköposti hyvä tapa kysyä jos kysyttävää tulee. Seuraaminen rauhoittaa

Vastaukset

Sähköposti riittää, pitääko kaikki mahdollinen tehdä tunnuksien kanssa Suomessa?!
Luotettavampi
Niin kuin matkatavaroiden kanssa, olisi kiva tietää missä tavarat on
Olisi hyvä, että lähetyksen kulku pystyisi itse seuraamaan. Kolme muuttota takana ja ikinä ei aika ole täysin pitänyt.
Voi tarvittaessa seurata missä kontti menossa jne
Tieto helppo hävittää jos liian monessa paikassa kommunikointia
nykyaikaa
Netistä voi tilannetta päivittää ja tarkistaa milloin vain.
Useampi kommunikointikanava lisää joustavuutta
Olisi mukava seurata lähetysten edistymistä ja muutenkin tietää varmasti että tavarat ovat tulossa
Oman lähetyksen seuraaminen luo turvallisuudentunnetta
ei perustelua
Näin olisi helpompaa toimia. Emailista jää myös hyvä dokumentaatio!
Enemmän tietoa antaa turvallisemman tunteen muutosta.
Olettaen että tilaussivusto tmv. mahdollistaa chat- tai sähköpostityyppisen kommunikaation.
Mahdollisuus tarkistaa missä mennään ilman että vaivaisi ketää muuta olisi mainio lisä.
Lyhyissä Euroopan muutoissa email riittää, mutta pitkässä varmaan seuranta olisi hauska.
Tärkeitä asioita hoitaa sähköisesti. Olisi hyvä, että keskustelut ovat selkeitä ja jäävät talteen.
Helpottaisi hallintaa
Jos seuranta ei maksaa lisää, voisin sen ottaa. Muutoin sähköposti riittää
Ei tarvitse vaivata kuljetusfirmaa kun voi itse mennä katsomaan
On muutakin tekemistä kuin seurata eri yhtiöiden netti portaaleja kun puhutaan ulkomaille muutosta. Tiedon on tultava minulle ilman että ymmärrän sitä tarkistaa ja jos on joku isompi asia tai kiireinen selvittävä niin silloin on soitettava
Olisi mukava pysyä ajantasalla kontin saapumisesta kohdemaahan.
Pitää olla kontakti muuttofirman kanssa eikä pelkkä sovellus.
Ei ole aikaa tai kiinnostusta seurata tavaroita, valitsen sellaisen firman, johon luotan(ettei tarvi vaihdeta mitään)
Riippuu muutenkin yhteydenottotavasta. Tosiaan netistä tarjouspyyntö ja pari soittoa. Ei mitään sähköpostia. Tai sitten voi kai edelleen ihan suoraan soittaa ja tehdä tilauksen. Tai sitten tosiaan viimeisin Suomessa muutto myös muuttomaailma.fi kautta ja omasivu olisi ollut siinä loistava koska nyt sitten laitettiin puhelinsoiton sijaan ne pari meiliä ja voila - muuttomiehet oven takana.
Ennakoiminen on vaikeata joka tapauksessa. Ajankuvainen seuranta vaiheesta helpottaa.
Etenemisen seuranta kiinnostaa
Oma tilaussivu on reaaliaikaisempi kuin sähköposti. Mutta sähköpostikirjeenvaihdon avulla pystyisin tarvittaessa riitatilanteessa todistamaan, mitä on sovittu ja mitä on ilmoitettu. Mutta esim. chat palvelu olisi myös hyvä.
hyvä idea! nyt piti vaan jännittää, koska tulee. firma ei pahemmin infonnut, missä mennään.
Sopimus on sopimus, pitää riittää.
Kontin merellä olo aikaan ei voi vaikuttaa.
Haluun tuntea että minulla on kokoajan pääsy tietoihin. Lisää luotettavuuden tunnetta.
?
Nykyaikaisessa muuttofirmassa nämä tiedot ovat jo valmiiksi portaalissa ja tiedon avaus myös kuljetuksen tilaajalle ja tavaroiden omistajalle olisi vähintäänkin kohtuullista.
Molempi parempi, mutta todennäköisesti, jos mahdollista ajaisimme itse omalla autolla muuttoauton mukana.
Haluun tietää missä mennään ja erityisesti jos on jotain ongelmaa tai viivytyksiä. Myös haluan tietää jos sujuu niinkuin pitääkin
Ei muuton aikana jaksa kirjautua jonnekin jne. Sähköposti on nopeampi.
Näkee missä mennään ja voi tsekkaa et kaikki oikein
molemmat, koska alussa voi tarvita myös sähköpostia mutta lähetyksen seuranta on asiakaspalvelua ja nykyään helppoa sovellusten takia
Nettisivu ei ole interaktiivinen kommunikointiväline, pitää voida viestiittää myös suoraan yhteyshenkilölle
Molemmat olisi hyvä olla.
Mitä enemmän infoa sen parempi
Jos arvokkaampaa omaisuutta lähetää, niin ajantasainen kommunikointi ja lähetyksen seuranta ovat tärkeitä.

Vastaukset
Ihan hyvä lisä, samoin kuin muissakin toimituksissa, esim. UPS, tietää, missä tavarat menossa ja milloin on odotettavissa niiden saapuminen
Ei ole mielihyvettä
Tilauksen seuranta toisi luotettavuutta ja mielenrauhaa, loistava idea. Kaikki mikä vähentää stressiä tuossa tilanteessa on plussaa.
Katso vastausta 23.
.
Näin on tehty ennenkin.
Mitä enemmän tietoa ja varmuutta asioista, sen parempi.
Kätevä.
Ehdottomasti molemmat, jotta saa tarpeeksi varmuutta ja tietoa. Sähköpostia ei 2019 vuonna enää edes käytä kovin moni ulkomailla. Tähän päivään ja app käyttöön. Nopeat yhteydenotot ja vastaukset tänä päivänä kaikkein tärkeintä.
Mikä tahansa mikä helpottaa kommunikointia on aina eduksi
Olisi kätevää pystyä seuraamaan ja päivittämään omaa tilausta koska aina kohdeosoite ei välttämättä ole tiedossa vielä tilausvaiheessa yms. Olisi myös kiva pystyä itse seuraamaan muuttoa paremmin, etenkin koska minulla on erittäin huonoja kokemuksia muuttofirmojen kommunikoinnista.
Huoli tavaroiden katoamisesta on iso. Kuormamme oli paljonn myöhässä ja välillä kuulosti siltä ettei kukaan osannut sanoa tarkalleen missä se oli.
Haluan tietää tarkasti missä mennään etenkin jos maksan satoja tai tuhansia euroja palvelusta. Kaikki ekstra ja etenkin superhyvä asiakaspalvelu ja apu ongelmatilanteissa on ISO plussa.
Kaikki mahdollinen info voi olla tarpeen
Erittäin stressaavaa kun koko omaisuus on jossain eikä mitään tietoa missä ja mitä tapahtumassa. Satelliittikuva missä voi seurata laivan menoa esim olisi hieno.
Mahdollisimman avoin systeemi
Helpompi olisi seurata lähtöksen kulkua
Tämä lisää palvelun henkilökohtaisuutta ja tekee kaikesta paljon sujuvampaa.
Ei joka asia jaks selvittää palveluntarjoajien omien sivujen kautta ja taas eri loginilla.
Mitä enemmän tietoa sen parempi. Joku GPS olisi myös hyvä. Viimeksi huoltisija ei tiennyt onko rahti Texas vai CA. Oli huolestuttavaa.
Näitä omia tilaussivuja on jo muutenkin liiaksi asti. Kyse on kuitenkin aika kertaluonteisesta palvelusta, jonka ei edes kuulu mennä yhtä nopeasti kuin bussilipun oston.
Jos tilaan palvelun tiedän kyllä mitä missä milloin. Sivusto ei tuo mitään lisää. Voin laittaa sähköpostia jos jotain pitää muuttaa
Ks. edellinen.
Sovelluksessa on helppo muuttaa tietoja tarvittaessa, ja ne päivittyvät järjestelmään. Sieltä voi helposti seurata muuttoa etsimättä oikeaa sähköpostia.
En vaan tykkää ylimäärästä, sanottiin milloin toimitetaan niin toimitetaan, on minulla jo enemmän kuin tarpeeksi tunnuksia joka paikkaan ja jokaisessa maassa
Olisi hieno tietää missä muuttokuorma menee
losaikainen seuranta on paikallaan
Myös puhelinpalvelu tarpeen
Muuttovaiheessa on pari muutakin asiaa mielessä, sähköposti on asiakkaan kannalta yksinkertaisin.
Edes nykyisten toimittajien (esim posti, DPD, Fedex etc) käyttämät päivitykset eivät toimi tai eivät päivity reaaliajassa.
Vuosi 2019.
Muuttokuorman seuraaminen reaaliajassa olisi hyvä. Näkee seisooko kontti tullissa vai onko mahdollisesti muita syitä viivästymiselle
Koska olen neuroottinen.
Pääasia että kommunikointi pelaa, sama miten
Molempi parempi.)
Molemmat olisivat hyvät.
Mitä paremmin tietoa on saatavilla sen helpompi on luottaa muuton sujuvuuteen ja voi itse keskittyä toisiin juttuihin kuin selvittelyyn
Onpahan kaikki sitten vielä kunnolla muuttajan itsensä kirjaamana!
Email riittää mutta lisänä voisi olla nettiseuranta.
Lähinnä kuljetuksen etenemistä seuraisin. Muutokset haluaisin kommunikoida reaaliajassa, jotta tiedän kenellä on vastuu, jos jokin viesti ei menekään perille.
Jompikumpi on ok
Tarkka info luo luottamusta
Haluan olla tietoinen missä omaisuuteni menee kaikkina aikoina, mutta tärkeää on myös tietää kontaktihenkilö johon saa yhteyden lisäkysymysten varalle joihin vastauksia ei löydy verkkosivuilta.
On tärkeää saada jatkuvasti ajantasaista tietoa, missä mennään. Esim. muuttokuormamme jäi rajalle ja kesti useampia tunteja ennen kuin sain puututtua asiaan, koska yhteisen kielen puuttuminen paikallisen muuttofirman kanssa hankaloitti tilanteen selvittämistä. Negtisivun kautta olisi hoitunut tällainen informointi.

Vastaukset
Kaikki mahdollinen hyvä olla apuna jotta kommunikointi sujuu - luo turvallisuuden tunnetta.
Totta kai haluan nähdä missä tavarani ovat menossa ja mahdollisesti jopa tulossa. Kun muutin Kiinasta Suomeen niin ei ollut mitään tietoa milloinkaan kontti saapuu. Meni kaksi kuukautta ennen kuin sain tavarani.
Ensisijaisesti nettisivut, mutta sähköposti tavallaan back up.
Sähköposti riittää ja puhelinnumerot avainhenkilöihin molemmissa maissa tärkeämpi kun joku seurantamahdollisuus netissä.
Olipa sitten vaan muutama laatikko tai useampi, on hyvä tietää tarkka toimitusaika ja suunnitella muu elämä sen mukaan
Mielestäni luotettavuus tulee siitä ettei kaikkea tarvi seurata tarkasti- toki jos pitkänetäisyys niin silloin ehdottomasti
Sähköpostilla hoituu monet asiat, mutta olisi mukavampaa seurata muuton tietoja, jos esim. Myöhässä.
Mieluiten kaikki monipuolisesti yhdessä paikassa, ei montaa erillistä palvelua
Aina voi tulla kysyttävää molemmin puolin. Sähköposti tässä hyvä. Lisäksi voi laittaa liitetiedostoja (esim. valokuvia tavarasta).
Oishan se mukava tietää missä se oma kontti seilaa. Meillä ei ollut aikanaan muuta tietoa kuin lähtöpäivä ja sitten soitivat kun tavara oli paikallisessa tullissa. Sähkötyökaluista meni pieni tullimaksu, muuton tuli vapaasti. Melkeen 3kuukautta kun odoteltiin niin odottavan aika oli pitkä. Siinä ois ehkä helpottanut tieto että missä kontti menee milloinkin.
Olen tottunut seuraamaan tilausten kulkua
Tuo seuranta olisi hauska
Ei kiinnosta kirjautua yhdellekään sivulle.
Viime muutos seuranta toimi. 2 kk on pitkä aika odottaa
Tracking-code olisi tärkein ja yhteystiedot jos tavarat jäisivät jumiin
haluan seurata tilaustani, mutta haluan muuttajan tntevan olevansa kontrollin alaisena.
Muttofirmasta tulee arvioitsija paikalle asunnolle katsomaan ja arvioimaan tavaramaaraa, asiat hoidetaan puhelimitse ja whatupilla sekä olemalla paikanpaalla
Mitä enemmän kasilla olevaa tietoa sen parempi
Haluaisin seurata kuormani etenemistä.
Paljon helpompi tapa kuin lähettää sähköpostia, ainakin jos kysymyksiä voisi lähettää sivun kautta, jos niitä herää.
Ei kai edes tarvitse perustelua, minimi taso laadukkaassa firmassa.
Mitä enemmän kommunikaatiota, sen luotettavampi toimija.
Oma tilaussivu on luksusta, jota en välttämättä tarvitsisi, mutta olisi nice to have.
Lähetysten seuraaminen olisi todella hyvä
Olisi kiva tietää missä oma kontti kulkee.
Luotettavampi koska sähköpostit menee helposti roskapostiin vahingossa
Jos jotain menee pieleen, toimitus viipyy tms. on oltava puhelinnumero, josta tavoittaa henkilö, joka osaa neuvoa ja selvittää.
Viimeisin muutto Suomesta Seattleen, kontin saapuminen kesti 3kk... olisi ollut todella kivaa seurata kontin tuloa ja näin olisi arvio milloin kontti on perillä. Arvio 2-3kk on aika laaja skaala kun kuukausi toikulla odottaa tavaraita saapuvaksi. Euroopan muutoilla täällä ei ole merkitystä, sillä kontti saapui perille todella nopeasti.
Molemmat toimivat. Se mikä on helpointa kaikille kannattaa valita ja niin että ei ole päällekkäisyyksiä. Molemmat ehkä turhia, jos nettisivu toimii ja sitä kautta saa vastauksia, niin email on turha
Yhteydenpidossa sähköposti on hyvä, mutta tietojen päivitysten seuranta ja dokumentit olisi hyvä olla sähköisesti katsottavissa. Kyllä se niin on että kaikki minkä pystyy nykyään tekemään sähköisesti on loistavaa eikä tarvitse tulostelusia papereita ja skannailla.
Edellisen muuton järjestin täysin netin kautta. Ei ollut muuta yhteyttä kuin sähköpostitse.
Oma sivu loisi luotettavuutta!
Ammattilaisen laatima.
Kaikkein vaikeinta on se odottaminen, kun ei tiedä missä kontti on menossa ja kuinka kauan vielä menee tavaroiden saapumiseen.
Mielellään seuraisin lähetysten kulkua.
Mieluiten omaseuranta kuin puhelimitse tehtävät tiedustelut. ETA muuttuu kuitenkin pitkissä matkoissa
Haluaisin mahdollisimman paljon kontrollia ja tietää milenn muutto sujuu.
Sähköposti riittää, mutta toki olisi mielenkiintoista seurata missä rahti menee.
Hyvä kommunikointi tavalla tai toisella on tärkeää