

Uusien tulliohjeistuksien vaikutus Matkapoikien Viron laivamatkailuun Suomesta

Noora Salonen

Opinnäytetyö

Matkailun koulutusohjelma

2014



<p>Tekijä tai tekijät Noora Salonen</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2010</p>
<p>Raportin nimi Uusien tulliohjeistuksien vaikutus Matkapoikien Viron laivamatkailuun Suomesta</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 65 + 3</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Jarmo Ritalahti</p>	
<p>Suomalainen matkanjärjestäjä Matkapojat Oy antoi toimeksiannon opinnäytetyölle koskien muuttuneita tulliohjeistuksia. 10.4.2014 tulliohjeistukset muuttuivat kun linja-automatkestajat rinnastettiin jalkamatkustajiin laivaliikenteessä. Tällä muutoksella oli suuri vaikutus Matkapojille, koska asiakkaat eivät saaneet enää kuljettaa alkoholiuomia linja-auton tavaratilassa matkatavaroiden kanssa kuten ennen. Muutoksen jälkeen asiakkaiden täytyy itse osallistua alkoholijuomien kuljettamiseen Tallinnasta Helsinkiin. Toimeksiantaja halusi selvittää tämän muutoksen vaikutusta työntekijöiden työmäärään.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä selvitetään kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin uusien tulliohjeistuksien vaikutusta Matkapoikien Viron laivamatkailuun Suomesta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka esimerkiksi ennakkotilauksikäytäntö on vaikuttanut työntekijöiden työmäärään. Toinen tärkeä teema on asiakas- ja ostokäyttäytymisen mahdollisen muutoksen selvittäminen. Työ on rajattu koskemaan ainoastaan Matkapoikien henkilökuntaa ja heidän tärkeimpiä yhteistyökumppaneita. Tutkimus on toteutettu teemahaastatteluja käyttämällä. Tutkimusta varten tehtiin kuusi haastattelua, joista kaksi Matkapoikien työntekijöille, kaksi Viking Linen sisällä, yksi liikennöitsijälle ja yksi Matkapoikien vakioasiakkaalle.</p> <p>Tutkimus toteutettiin syksyllä 2014. Ajankohta oli oleellinen, koska tulliohjeistuksien muutoksesta oli kulunut noin puoli vuotta. Näin ollen haastateltavilla oli jo varmasti muodostunut käytännönkokemusta ja mielipiteitä asiasta. Työn ensimmäinen vaihe alkoi syyskuun lopussa ja työ viimeisteltiin marraskuun loppuun mennessä. Kymmenen viikon aikana teoreettisessa viitekehyksessä syvennyttiin Viron matkailulukuihin ja -tilastoihin Suomesta vuosilta 2012 ja 2013. Myös alkuvuoden 2014 matkailulukuja tutkittiin. Matkustusmotivaatio ja matkustajatyypit tulevat myös tutuksi tässä opinnäytetyössä.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena todettiin, että uusien tulliohjeistuksien myötä työmäärä on lisääntynyt sekä Matkapojilla että heidän yhteistyökumppaneillaan. Ennakkotilaukskäytäntöön ollaan tyytyväisiä, mutta toivotaan, että tulevaisuudessa käytäntö olisi käyttäjäystävällisempi. Autopaikkojen myynnin on huomattu kasvaneen ja linja-autopaikkojen myynnin vähentyneen. Alkoholijuomien osto on siirtynyt yhä enemmän laivalle.</p>	
<p>Asiasanat Suomen tullivalvonta, haastattelututkimus, laivamatkailu, matkanjärjestäjät, alkoholi</p>	

Degree programme

<p>Authors Noora Salonen</p>	<p>Group or year of entry 2010</p>
<p>The title of thesis THE IMPACT OF THE NEW CUSTOMS REGULATIONS FOR ESTONIAN FERRY TRAVEL FROM FINLAND - CASE MATKAPOJAT</p>	<p>Number of report pages and attachment pages 65 + 3</p>
<p>Advisor(s) Jarmo Ritalahti</p>	
<p>The thesis was commissioned by a Finnish tour operator called Matkapojat Ltd. The idea of the thesis emerged from the changed Customs regulations for Estonian ferry travel from Finland. The Customs regulations were changed on April 10th 2014. This means that the passengers travelling by bus are paralleled as individual passengers with-in ferry travel between Finland and Estonia. This change had a great impact for Matkapojat Ltd because their customers were no longer allowed to carry alcohol in the bus trunk among with their luggage, as before. Ever since this change customers need to participate in carrying the alcohol themselves from Tallinn to Helsinki. The commissioner wanted to find out how this change affects the employees' workload.</p> <p>The purpose of the study is to examine how the new Customs regulations impact Matkapojat Ltd. The goal of this study is to find out how the new process of the Pre Order has affected on the workload of the employees. Another important goal is to find out possible changes in customer behavior. The study is limited to only concern Matkapojat Ltd and its most important partners. The methodological approach of the study is qualitative. The material was collected by carrying out six theme interviews including two employees of Matkapojat Ltd, two employees of Viking Line, a bus operator and a regular customer.</p> <p>The study was carried out in the autumn of 2014. The occasion for the study was current because the change in the Customs regulations had been valid for approximately six months. The theoretical framework of this study is based on the statistics and figures on tourism between Estonia and Finland. The travel statistics are from 2012, 2013 and early 2014. This study also examines motivators for travel and different types of travellers.</p> <p>The result of the study reveals that the workload of the employees has increased both among Matkapojat Ltd and their cooperators. Interviewees are satisfied with the process of Pre Order, although, they do wish for it to be more functional in the future. The sale of the car packages on ferries have increased and the sale of the bus seats have decreased. More and more of the alcoholic beverages are purchased on the ferries.</p>	
<p>Key words Finnish Customs, interview research, ferry travel, tour operator, alcohol</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Viron laivamatkailu Suomesta	3
2.1	Alkuvuoden 2014 matkustajamäärät.....	4
2.2	Matkanjärjestäjät.....	6
2.3	Laivayhtiöt.....	9
3	Tulliohjeistukset	13
3.1	Ohjetasot alkoholin matkustajatuonnissa	17
3.2	Valmisteverotusdirektiivi.....	19
3.3	Suomen tullin tehtävät alkoholin matkustajatuonnin ohjetasojen suhteen	21
4	Matkustuskäyttäminen.....	23
4.1	Matkustusmotiivit.....	23
4.2	Matkustajatyypit.....	27
4.3	Asiakaskäyttäytyminen.....	29
5	Haastattelututkimus	33
5.1	Tutkimusmenetelmä	33
5.2	Haastattelukysymykset.....	35
5.3	Tutkimusprosessin kuvaus	38
5.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	41
6	Tutkimuksen tulokset	44
6.1	Lisääntynyt työmäärä	44
6.2	Matkustustavan ja -käyttäytymisen muutos	48
6.3	Ennakkotilauuskäytäntöön ollaan tyytyväisiä	51
6.4	Kehitysehdotuksia ennakkotilauuskäytäntöön	54
7	Opinnäytetyön prosessin kulku ja pohdinta	58
	Lähteet.....	61
	Liitteet.....	66

1 Johdanto

Uudet tulliohjeistukset astuivat voimaan 1.7.2014. Ennen tätä jo 10.4.2014 linja-automatkustajat rinnastettiin jalkamatkustajiin laivaliikenteessä. Näillä uusilla tulliohjeistuksilla on ollut vaikutusta Viron laivamatkailuun Suomesta, koska alkoholin tuontirajat ja niiden kuljetusmääritelmät tarkentuivat. Linja-automatkustajat eivät saa enää kuljettaa alkoholijuomia linja-autossa kuten ennen, vaan heidän on määrä osallistua itse alkoholi-juomien kuljetukseen. Tähän aiheeseen liittyen suomalaiselta matkanjärjestäjältä Matkapojat Oy:ltä saatiin toimeksianto tähän opinnäytetyöhön. Koska uudistuneet tullimääräykset ovat astuneet voimaan vasta vuoden 2014 aikana, ei asiasta ole kirjallisia raportteja. Näin ollen opinnäytetyön pääongelmana on tutkimustiedon puuttuminen. Tämä korostaa työn ajankohtaisuutta.

Suurin osa suomalaisten matkailusta kohdistuu lähimpään naapuripääkaupunkiimme Tallinnaan Virossa. Suurin osa Viroon saapuneista ulkomaalaisista matkustajista on suomalaisia. Helpoiten ja nopeimmin Tallinnaan pääsee Helsingistä laivalla. Matkapoikien tärkein myyntituote onkin laivamatkat Tallinnaan. Suurin osa asiakkaista matkustaa Tallinnaan Viron edullisen alkoholin hintatason vuoksi, joten kiristyneet tulliohjeistukset vaikuttavat heidän matkustusmotivaatioonsa ja matkustuksen helppouteen. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää uusien tulliohjeistusten vaikutusta Matkapoikien Viron laivamatkailuun Suomesta.

Päätavoitteena on kerätä tietoa tulliohjeistusten muutoksen vaikutuksesta ja kasata ne yhteen raporttiin kirjallisesti. Tavoitteena on myös kuulla kokemuksia henkilöiltä, joiden työhön tulliohjeistukset ovat vaikuttaneet. Työ rajataan koskemaan Matkapoikien henkilökuntaa ja heidän yhteistyökumppaneitaan. Työssä ei huomioida muita matkatoimistoja tai matkanjärjestäjiä. Työ keskittyy ainoastaan niihin henkilöihin, joiden työhön muutokset ovat vaikuttaneet. Tämän vuoksi asiakkaita ei haastatella. Poikkeuksena on yksi vakioasiakkaan haastattelu. Hän on ryhmänkerääjä maakunnasta, joten tulliohjeistuksilla on voinut olla vaikutusta myös hänen työhönsä ryhmänkerääjänä. Pieneltä kuulostava muutos voi saada aikaan isonkin muutoksen ja lisätä työmäärää, kun matkustajamäärät ja -käyttäytyminen muuttuvat. Tavoitteena on ymmärtää näiden muutosten vaikutus, jotta jatkossa voidaan paremmin tietää, kuinka esimerkiksi henkilökunnan

työkuva muuttuu tai kuinka matkapaketteja voidaan eri tavalla myydä tappion välttämiseksi ja myynnin kasvattamiseksi.

Opinnäytetyö tehdään haastattelututkimuksena, jonka toteuttamiseen käytetään kvalitatiivisen tutkimuksen eli laadullisen tutkimuksen menetelmää. Teemahaastattelut ovat pääasiallinen tiedonlähde. Näitä tehdään Matkakoikien tärkeimmille yhteistyökumppaneille sekä Matkakoikien henkilökunnalle esimerkiksi ryhmämyyjälle sekä satamaedustajalle. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat varustamot kuten Viking Line sekä yksityiset linja-autoyhtiöt. Haastatteluun otetaan myös yksi Matkakoikien vakioasiakas, jotta saadaan uusi ja erilainen näkökulma tulliohjeistuksien vaikutuksesta. Haastattelut toteutetaan henkilökohtaisina keskusteluina. Kysymykset ovat avoimia, joten tämän pohjalta kootaan yhteenveto ja päätelmät. Teoriaosuutta varten on myös tehty yksi avoin asiantuntijahaastattelu, joka toteutetaan keskustelemalla. Kerätyn aineiston perusteella käsitellään tämänhetkistä tilannetta laivamatkailun kannalta.

Opinnäytetyön tuloksena on kerätä yhteen mielipiteitä ja kokemuksia Matkakoijille. Tulosten perusteella on mahdollista selvittää matkustustavan muutosta sekä sitä, kuinka tulliohjeistuksien muutos on vaikuttanut Matkakoikien henkilökunnan työkuvaan.

Tämä opinnäytetyö koostuu seitsemästä eri luvusta. Aluksi teoriaosuudessa selvitetään Viron laivamatkustusta Suomesta tilastoin. Vertailuvuosiksi on otettu matkustajamääriä vuosilta 2012 ja 2013. Alkuvuoden 2014 matkustajatilastoja on myös vertailtu. Tämän jälkeen selvitystä on tehty eri matkanjärjestäjistä. Tärkeimpänä on Matkaporjat, koska tämä yritys on opinnäytetyön toimeksiantaja. Matkanjärjestäjäosuudessa on kerrottu Matkakoikien kilpailijoista ja muista matkanjärjestäjistä. Ensimmäisessä teoriaosuudessa on myös kerrottu eri laivayhtiöistä, joiden palveluja Matkaporjat tarjoaa. Tämän jälkeen teoriaosuudessa keskitytään tulliohjeistuksiin ja alkoholin muuttuneisiin ohjetasoihin matkustajatuonnissa. Kolmas teoriaosuus keskittyy matkustajakäyttäytymiseen. Tässä osuudessa kerrotaan eri matkustajatyypeistä ja matkustusmotiiveista. Luvussa viisi kerrotaan teoriaa haastattelututkimuksesta sekä kerrotaan kuinka tämän työn tutkimusvaiheet ovat edenneet. Luku kuusi kertoo tutkimustulokset ja johtopäätökset. Viimeinen luku koostuu pohdinnasta ja työn arvioinnista. Viimeisenä liitteistä löytyvät haastattelukysymykset sekä valokuvat ennakkotilauskaavakkeesta.

2 Viron laivamatkailu Suomesta

Viron laivamatkailu suomalaisten keskuudessa on erittäin suosittua. Vuosi toisensa jälkeen naapurimaamme Viro pysyy suomalaisten suosikkikohteena (Tilastokeskus 2013f). Suosikkikohteen asema on selkeästi nähtävissä Tilastokeskuksen vuosittaisista matkustajaluvuista.

Suomalaiset tekivät 7 812 000 ulkomaan vapaa-ajanmatkaa vuonna 2013. Tämä on lähes sama määrä kuin vuonna 2012. Näistä yli seitsemästä miljoonasta ulkomaan vapaa-ajanmatkasta 31 % suuntautui Viroon. Vuonna 2013 suomalaiset siis matkustivat naapurimaahamme 2 404 000 kertaa vapaa-ajanmatkustus mielessä. (Tilastokeskus 2013f) Näistä vapaa-ajanmatkoista 99 % tehtiin laivoilla. Muutenkin suomalaisten risteilyinnostus on suurta, koska kaikista ulkomaan vapaa-ajanmatkoista laivalla tehtiin 47 %. Vuonna 2013 suomalaiset matkustivat laivalla yhteensä 3 662 000 kertaa, joka on prosentin enemmän kuin vuonna 2012. (Tilastokeskus 2013a.)

Laiva oli matkustusvälineenä yöpymisen kohdemaassa sisältävällä matkalla 1 799 000 kertaa vuonna 2013 (Tilastokeskus 2013a). Suomalaiset tekivät Viroon 1 428 000 vapaa-ajanmatkaa, jotka sisälsivät yöpymisen kohdemaassa (Tilastokeskus 2013d). Tämä on 4 % vähemmän kuin vuonna 2012. Päiväristeilyt olivat kuitenkin nousussa vuoteen 2012 verrattuna, koska suomalaiset tekivät lähes 30 % enemmän päiväristeilyjä vuonna 2013. (Tilastokeskus 2013f.) Päiväristeilyjen määrä Suomesta Viroon oli 551 000. Yönyliristeilyjä Viroon suomalaiset tekivät 425 000 vuonna 2013 (Tilastokeskus 2013d). Tämä on 3 % enemmän vuoteen 2012 verrattuna (Tilastokeskus 2013f). Viron vapaa-ajanmatkat kasvoivat kokonaisuudessaan 3,4 % vuodesta 2012 (Tilastokeskus 2013d).

Viron vapaa-ajanmatkoista suurin osa oli lomamatkoja, joita tehtiin 2 103 000. Toiseksi suurin matkustusmotiivi oli sukulaisten ja ystävien tapaaminen Virossa. Vapaa-ajanmatkoista sukulais- tai ystäväsyiden takia matkustettiin 175 000 kertaa. Muiden henkilökohtaisten syiden takia matkattiin Viroon 126 000 kertaa. (Tilastokeskus 2012b.)

Vapaa-ajanmatkat eivät ole ainoa syy matkustaa Viroon. Viroon tehtiin vuonna 2013 yhteensä 204 000 työmatkaa. Vapaa-ajanmatkojen hieman kasvaessa ovat kuitenkin

työmatkat Viroon laskeneet rajusti. Vuosimuutos vuosina 2012 ja 2013 on negatiivinen. Työmatkustus on laskenut 29,3 %. (Tilastokeskus 2012b.)

Viroon matkustetaan mieluiten kesäkuukausina ja joulukuussa (Tilastokeskus 2013f). Yön yli -risteilyjen ja päiväristeilyjen suosituimmilla kuukausilla on kuitenkin eroja. Vuonna 2013 marraskuussa lähdettiin yön yli -risteilylle kaikista eniten, kun taas päiväristeilyjä suosittiin eniten elokuussa. Suomalaiset lähtivät heinäkuussa mieluiten sellaiselle matkalle, jossa viivytään kohdemaassa yksi tai useampi yö. (Tilastokeskus 2013a.)

Laivamatkailu on yleisesti muuttunut paljon kymmenessä vuodessa. Yön yli -risteilyt kokonaisuudessaan ovat menettäneet suosiotaan suomalaisten keskuudessa. Myös ikäryhmittäin muutosta on havaittavissa. Vuonna 2003 eniten risteilivät 45–54-vuotiaat. Heidän ikäluokastaan tehtiin yön yli -risteilyjä 357 000 kertaa, kun taas vuonna 2013 tämä sama ikäluokka risteili enää vain 168 000 kertaa. Molempina vertailuvuosina 2003 ja 2013 nuori ikäluokka 25–34-vuotiaat risteilivät kaikista vähiten. Vuonna 2013 ikäluokittain eniten risteilivät eläkeikäiset henkilöt eli 65–74-vuotiaat. (Tilastokeskus 2013e.)

2.1 Alkuvuoden 2014 matkustajamäärät

Vuoden 2014 tammi-huhtikuun aikana suomalaiset ovat tehneet Viroon jo 779 000 matkaa. Näistä vapaa-ajanmatkoja ovat 681 000 ja työmatkoja on 98 000. (Tilastokeskus 2014b.) Vuonna 2013 vastaavaan aikaan matkoja Viroon oli tehty 629 000. Näistä vapaa-ajanmatkoja oli 585 000. Vuonna 2012 samaan aikaan suomalaiset olivat matkustaneet Viroon 654 000 kertaa. Vuonna 2012 vapaa-ajanmatkoja tehtiin 532 000 ja työmatkoja 122 000 vuoden ensimmäisen neljän kuukauden aikana. Alkuvuoden 2012 ja 2013 muutos Viron kokonaismatkustajamäärässä oli negatiivinen, koska matkustajamäärät näinä kuukausina olivat laskeneet 3,8 %:a. (Tilastokeskus 2013c.) Vuoden 2014 ja 2013 välinen ero kokonaismatkustajamäärässä vuoden ensimmäisten neljän kuukauden välillä on 24 % kasvu (Tilastokeskus 2014b).

Vuosien 2012, 2013 ja 2014 neljän ensimmäisen kuukauden aikana Viron vapaa-ajanmatkoista suosituinta oli yöpyminen kohdemaassa, kuten taulukosta numero yksi

näkee. Vuosien 2012 ja 2014 samankaltaisuutta on siinä, että päiväristeilyt olivat toiseksi suosituimpia kun taas risteilyt jäivät kolmannelle ja viimeiselle sijalle. Poikkeuksena oli alkuvuosi 2013, jolloin risteilyt olivat päivämatkoja suosituimpia. (Tilastokeskus 2013bc.) Kyseisten kolmen vuoden ensimmäisten neljän kuukauden aikana matkustusmäärät ovat muuttuneet. Alkuvuoden luvut eivät kuitenkaan ole määränneet koko vuoden tulosta ainakaan vuoden 2013 kohdalla, koska vaikka matkustajamäärät vapaa-ajanmatkustuksen suhteen laskivat neljän ensimmäisen kuukauden aikana, ei vuonna 2013 tehty kuitenkaan negatiivista lopputulosta. Näin ollen vuoden 2014 aikana matkustajamäärät voivat vielä muuttua suuntaan tai toiseen.

Taulukko 1. Matkat Viroon tammi-huhtikuussa vuosina 2014, 2013 ja 2012 (Tilastokeskus 2013c; Tilastokeskus2014b.)

	Matkat 1- 4/2014	Matkat 1- 4/2013	Matkat 1- 4/2012
Matkoja yhteensä	779 000	629 000	654 000
Vapaa-ajanmatkat yhteensä	681 000	585 000	532 000
Yöpyminen kohdemaassa	368 000	311 000	314 000
Risteilyt	149 000	143 000	105 000
Päiväristeilyt	165 000	131 000	113 000
Työmatkat yhteensä	98 000	-	122 000

Tallinnan matkailijamäärät kaupungin majoitusliikkeissä ovat kasvaneet kuusi prosenttiyksikköä vuoden 2014 ensimmäisen puolen vuoden aikana verrattuna samaan ajankohtaan vuonna 2013. Tallinnan majoitusliikkeissä yöpyi yhteensä 724 200 matkailijaa, joista 88 % oli ulkomaalaisia henkilöitä. Suomalaiset asiakkaat muodostavat suurimman osan ulkomaalaisista matkailijoista. Vuoden 2014 ensimmäisen puolen vuoden aikana yli 300 400 suomalaista on yöpynyt Tallinnassa. (Tallinn Tourism 2014.)

Suurin osa Tallinnan kaupunkimatkoista oli lomamatkoja. Lomamatkat kattoivat 73 % Tallinnan kaupunkimatkoista. Liikematkat muodostivat 25 % ja muut matkat kattoivat

2 % Tallinnan kaupunkimatkoista. Keskimääräinen kaupunkimatkan pituus oli 1,79 yötä. Kasvaneiden matkailijamäärien ansiosta Tallinnan majoitusliikkeet ansaitsivat majoituspalveluiden myynnillä 51 miljoonaa euroa, joka on kuuden prosentin kasvu edellisvuoden 2013 kyseiseen ajankohtaan eli ensimmäiseen puoleen vuoteen. (Tallinn Tourism 2014.)

Tallinnan matkustajasatamissa palveltiin huomattavasti enemmän asiakkaita kuin majoitusliikkeissä. Vuoden 2014 ensimmäisen puolen vuoden aikana satamaan saapuneita matkustajia oli 5 % enemmän kuin samana ajankohtana edellisvuonna 2013. Tallinnan matkustajasatamaan saapui 4,4 miljoonaa henkilöä, joista 83 % prosenttia saapui Suomesta. Helsinki–Tallinna -reitillä palveltiin yhteensä 3,68:aa miljoonaa henkilöä. (Tallinn Tourism 2014.)

2.2 Matkanjärjestäjät

Matkaporjat Oy toimii tämän opinnäytetyön toimeksiantajana, joten ensimmäiseksi kerrotaan Matkaporjista, jonka jälkeen kuvaillaan lyhyesti Matkaporjien kilpailijoita. Suurimmat kilpailijat ovat Matka-Vekka Oy, Pohjolan Matka ja Ikaalisten Matkatoimisto Oy. Myös Matka-Töysä Oy, Lehtimäen Matkat Oy sekä Saga Matkat tarjoavat samankaltaisia palveluita eli laivamatkoja Viroon, mutta volyymiltaan ne eivät kuitenkaan ole Matkaporjien tasolla. (Salonen 22.9.2014.)

Matkaporjilla on jo yli 35-vuoden kokemus matkanjärjestäjänä, koska tamperelainen perheyhtiö perustettiin vuonna 1973. Matkaporjat on Suomen suurin laiva- ja lähialuematkojen myyjä ja matkanjärjestäjä. Vuosittain Matkaporjilla on yli 550 000 laivamatkustajaa. Taloustutkimuksen mukaan Matkaporjat on neljän suosituimman matkanjärjestäjän joukossa ainoana lähialuematkanjärjestäjänä. (Matkaporjat 2014.)

Matkaporjilla on yhteensä 15 toimistoa ympäri Suomea, joista palvelevat asiakkaita paikallisesti. Valtakunnallisesti Matkaporjat Oy palvelee puhelinmyynnin ja internetvarauksen kautta. Tämän lisäksi valtuutetut jälleenmyyjät myyvät Matkaporjien matkoja. Matkaporjilla työskentelee yhteensä 99 henkilöä. Yhtiön pääkonttori sijaitsee Tampereella. (Matkaporjat 2014.)

Matkakoikien liikevaihto vuonna 2013 oli 33 miljoonaa euroa ja kokonaismyynä oli 37,1 miljoonaa euroa. Suomalaisen Työn Liiton myöntämän Avainlipun käyttöoikeuden Matkaporjat saivat vuonna 2012. Matkaporjat on mukana myös Itämeren suojelussa, koska yhtiö on liittynyt Guardian of the Baltic Sea -suojeluketjuun. Matkaporjille on myös annettu AAA -korkein luottoluokitus. Matkaporjat Oy on merkitty seuraaviin rekistereihin: arvonlisäverorekisteri, ennakoperintärekisteri, kaupparekisteri, työnantaja-rekisteri, valmismatkarekisteri ja verohallinnon perustietorekisteri. Matkaporjat on rekisteröitynyt Kuluttajavirastoon matkanjärjestäjäksi ja antanut Kuluttajaviraston vaatiman vakuuden. (Matkaporjat 2014.)

Suurin osa Matkakoikien asiakkaista matkustaa Viroon. Matkaporjilla on Virossa useampia kohteita: Tallinna, Pärnu, Tartto, Narva, Haapsalu, Saarenmaa ja Rakvere. Matkaporjat tarjoaa eniten kylpylälomavaihtoehtoja Viron kylpylöihin. Baltian maista Matkaporjat tarjoaa matkustuskohteita lisäksi myös Riikaan ja Vilnaan. Muita pääkohteita Matkaporjilla ovat Tukholma ja Pietari. Teemamatkat kuten golf- ja ooppera- sekä konserttimatkat ovat Matkaporjille tärkeitä matkapaketteja, joista asiakkaat ovat kiinnostuneita. Lähialue matkailun lisäksi Matkaporjat tarjoaa myös lentolippuja, hotelleja, valmismatkapaketteja ja luksusristeilyjä niin Euroopassa kuin Karibiallakin. (Salonen 22.9.2014.)

Matkakoikien asiakkaista 75 % tulee pääkaupunkiseudun ulkopuolelta, joten maakunnista saapuvat linja-automatkustajat ovat erittäin tärkeitä Matkaporjille. Seniorit ja perheet ovat keskeisin asiakaskunta Matkaporjilla. Suurin osa asiakkaista on kaupunkimatkustajia eli he lähtevät esimerkiksi Tallinnaan kaupunkilomalle. Yksittäisten matkustajien lisäksi erilaiset ryhmät muodostavat Matkakoikien asiakaskunnasta merkittävän osan. Ryhmät koostuvat pääsääntöisesti eri yrityksistä, yhdistyksistä ja eläkeläisryhmistä. Matkaporjat pyrkii herättämään näissä asiakkaissa matkustushalukkuutta markkinoinnin avulla. Käytettyjä ja hyväksi todettuja markkinoinnin keinoja ovat uutiskirjeet, asiakastilaisuudet ja messuille osallistuminen. Ryhmänkerääjille lähetetään myös erikseen postia ja markkinointimateriaalia erilaisten tilaisuuksien ja tapahtumien lisäksi. (Salonen 22.9.2014.)

Matka-Vekka Oy on Hämeenlinnassa vuonna 1973 perustettu yhtiö. Matka-Vekka on osa pohjoismaista Primera Travel Group -matkailukonsernia. Matka-Vekan liikevaihto vuonna 2012 oli 95 miljoonaa euroa. Matka-Vekkalla onkin Suomen laajin matkamyyntiverkosto. He palvelevat asiakkaita ympäri Suomea toimistoissa sekä puhelinmyynnin ja verkkokaupan välityksellä. Matkatoimisto Matka-Vekka Oy on rekisteröitynyt Kuluttajavirastoon matkanjärjestäjäksi ja antanut Kuluttajaviraston vaatiman vakuuden. Matka-Vekalla laatuluokitus on AA luokassa eli heillä on hyvä luottokelpoisuus. Matka-Vekan tavoitteena on olla helposti lähestyttävä matkatoimisto, joka tarjoaa asiakkailleen rentouttavia ja elämyksellisiä matkakokemuksia. Helppo lähestyttävyyden kuuluu Matka-Vekan arvoihin kuten myös tuloksen tekeminen, yhteistyökykyisyys ja eteenpäin meneminen. (Matka-Vekka 2014.)

Pohjolan Matka on yhteinen markkinointinimi neljälle eri yhtiölle: Pohjolan Turistiauto Oy, Koillismaan turistiauto Oy, Antti Kangas Oy sekä Aurinkobussit Oy (Pohjolan Matka 2014d). Konsernin emoyhtiönä toimii Pohjolan Turistiauto Oy ja kolme muuta yhtiötä ovat sisaryhtiöitä. Yhtiöiden fuusio tapahtui vuonna 2010 kun sisaryhtiöiden määrä väheni. Pohjolan Matkan toiminta on alun perin alkanut jo vuonna 1963 linja-autoyrittäjänsä. Matkatoimistopalvelut aloitettiin vuonna 1985. (Pohjolan Matka 2014a.)

Pohjolan Matkan neljä yhtiötä muodostavat yhden Suomen suurimmista matkailupalveluiden tarjoajista: Pohjolan Matkalla on yhteensä noin 400 linja-autoa, 17 varikkoa, 7 matkatoimistoa sekä noin 500 matkailun ammattilaista töissä. Eri yhtiöiden yhteenlaskettu vuotuinen bruttomyynti on noin 40 miljoonaa euroa. Pohjolan Matka on rekisteröity Kuluttajavirastoon sekä matkanjärjestäjäksi että matkanvälittäjäksi. (Pohjolan Matka 2014d.) Pohjolan Matkalla on laaja valmismatkatuotanto, joka sisältää bussipohjaisia matkapaketteja niin kotimaassa kuin lähialueillakin. Tilausajot ja räätälöidyt ryhmämatkat sekä muun muassa laivaliput ja majoitus onnistuvat Pohjolan Matkan kautta. (Pohjolan Matka 2014c.) Pohjolan Matkan arvoina ovat perheyhtiön toiminnan kautta positiivisuus, jatkuvuus, turvallisuus ja vastuullisuus (Pohjolan Matka 2014b).

Ikaalisten Matkatoimisto on Ikaalisissa vuonna 1991 perustettu perheyrittäjä. Yritys tuottaa, myy ja toteuttaa kaikki matkansa itse, ja kohteita löytyykin yli 20 Euroopan maasta. Ikaalisten Matkatoimistolla on vuosittain yli 110 000 asiakasta. Yritykselle on

myönnetty korkein laatuluokitus eli se kuuluu AAA luokkaan. Ikaalisten Matkatoimisto on Kuluttajaviraston vakuusrahaston jäsen sekä valmismatkaliikerekisterin jäsen. Kuluttajavirastolle on myös maksettu vakuus. Vuonna 2009 Pirkanmaan yrittäjä-palkinto myönnettiin Ikaalisten Matkatoimistolle monen vuoden hyvästä työstä. (Ikaalisten Matkatoimisto 2014.)

Matka-Töysä Oy on Keski-Suomessa vuonna 1981 perustettu täyden palvelun matkatoimistoketju. Yrityksellä on neljä toimistoa eri paikkakunnilla Keski-Suomessa. Toiminta keskittyy omaan bussimatkatuotantoon lähialueille Viroon ja Ruotsiin. Erikoisosaamisenalueena ovat räätälöidyt ryhmämatkat. Matka-Töysä välittää niin valmismatkoja, lentolippuja kuin hotellimatkoja. Matka-Töysä kuuluu matkatoimistojen yhteisiin liittymään Matkaketju Oy:hyn. (Matka-Töysä 2014.)

Lehtimäen Matkat Oy on kokonaan suomalaisessa omistuksessa oleva matkatoimisto, joka on perustettu vuonna 1995. Vuosittain yhtiön matkoilla käy noin 50 000 asiakasta. Lehtimäen Matkat on osa Lehtimäki Group yritysryhmää. Yritys on myös Suomen matkatoimistoalanliitto ry:n (SMAL) jäsen. (Lehtimäen Matkat 2014.)

Saga Matkat on toiminut matkanjärjestäjänä jo 20 vuotta. Yritys on erikoistunut Viron kylpylä-, virkistys- ja hotellilomiin. Saga Matkat on myös erikoistunut Islannin matkoihin. Yritys on kokonaan suomalaisessa yksityisomistuksessa ja heidän toimipaikkansa sijaitsee Helsingissä. Saga Matkojen vastuullinen matkanjärjestäjä on Travel Specialist Group Oy, joka on Suomen matkatoimistoalanliitto ry:n jäsen. Saga Matkat on luokiteltu korkeimpaan AAA luottoluokitukseen. (Saga Matkat 2014.)

2.3 Laivayhtiöt

Matkapoikien yhteistyökumppaneita ovat Viking Line, Tallink Silja sekä Eckerö Line. Suurin yhteistyökumppaneista on Viking Line. Matkapoijilla on yli 300 000 asiakasta vuodessa, jotka matkustavat Viking Linen laivoilla. Lisäksi vuositasolla Tallink Siljan laivoilla Matkapoikien asiakkaita on noin 250 000. Viking Linen Helsinki-Tallinna -reitillä Matkapoijilla on 75–80 % osuus kaikkien matkanjärjestäjien asiakkaista. Tallinnan risteilyt lähtevät Helsingistä kahdesta eri terminaalista. Katajanokalta lähtevät Vi-

king Linen laivat sekä Länsiterminaalista lähtevät Tallink Siljan sekä Eckerö Linen laivat. (Salonen 22.9.2014.) Aluksi tässä kappaleessa esitellään nämä kolme laivayhtiötä, jonka jälkeen käydään vuoden 2012 matkustajamääriä läpi. Lopuksi tutkitaan tilannetta alkuvuonna 2014.

Viking Line on pohjoismaainen yritys, joka tarjoaa risteilyjä sekä kokous- että reittimatkoja. Yritys harjoittaa ympäristön kannalta kestävä, säännöllistä ja kannattavaa matkustaja- ja rahtiliikennettä. Viking Linen arvoja ovat kannattavuus, tiimityö, odotusten ylittäminen, aloitteellisuus ja innovaatio sekä avoimuus, rehellisyys ja lojaalisuus. (Viking Line 2014c.) Viking Linen konserniin kuuluvat Viking Linen täydessä omistuksessa olevat tytäryhtiöt Viking Line Skandinavien AB tytäryhtiöineen, Viking Rederi AB, OÜ Viking Line Eesti, Viking Line Finnlandverkehr GmbH sekä Viking Line Buss Ab. Emoyhtiö Viking Line Ab:n osakkeet on noteerattu NASDAQ OMX Nordic, Helsingissä 5. heinäkuuta 1995 lähtien. (Viking Line 2014a.) Viking Line tekee risteilyjä sekä harjoittaa lauttaliikennettä seitsemällä eri aluksella. Nämä alukset ovat Amorella, Gabriella, Mariella, Rosella, Viking Cinderella, Viking Grace ja Viking XPRS. Alukset kulkevat kolmella pääreitillä, jotka ovat Helsinki-Tallinna, Helsinki-Maarianhamina-Tukholma sekä Turusta Tukholmaan tai Kapellskäriin joko Maarianhaminan tai Långnäsän kautta. (Viking Line 2014b.)

Tallink Silja Oy on osa Tallink-konsernia. Tämä konserni on yksi Itämeren suurimmista matkustaja- ja rahtiliikennevarustamoista. Konsernin visio on olla Euroopan markkinoiden edelläkävijä, joka tarjoaa erinomaisia vapaa-ajan- ja liikematkapalveluita sekä kuljetuspalveluita merellä. Tallink Silja Oy omat myyntipisteet ovat Helsingissä, Turussa ja Tampereella. Maarianhaminassa toimii sisaryhtiö Sally Ab. Tallink Silja Oy työllistää noin 500 henkilöä maalla ja noin 1 000 henkilöä merellä. Yhtiö liikennöi laivoja Suomesta sekä Tukholmaan että Tallinnaan. Tukholman laivat lähtevät Helsingistä ja Turusta. Ne menevät Tukholmaan Ahvenanmaan kautta. Nämä laivat liikennöivät Silja Line -brändin alla. Tallink-brändin alla liikennöidään reitti Helsingistä Tallinnaan kolmella eri aluksella: Tallink Star, Tallink Superstar ja Baltic Queen. Tallink-brändin laivat ovat AS Tallink Groupin operoimia. AS Tallink Group kuuluu Tallink-konserniin. Tallink Silja Oy myy välittäjänä näitä AS Tallink Groupin operoimia laivoja. AS Tallink Grupp on listattu Tallinnan pörssissä. (Tallink Silja 2014.)

Eckerö-konsernin emoyhtiö on **Rederiaktiebolaget Eckerö**, joka perustettiin vuonna 1961 harjoittamaan Ruotsin, Suomen ja Ahvenanmaan välistä autolauttaliikennettä. Konserniin kuuluu viisi liiketoiminta-aluetta: Eckerö Linjen, Eckerö Line, Birka Cruises, Birka Cargo ja Williams Buss. Eckerö Line on ainoa tästä liiketoiminnasta, joka toimii Manner-Suomessa. Helsingin ja Tallinnan välillä harjoitetaan autolauttaliikennettä yhdellä aluksella m/s Finlandialla. Toiminnassaan Eckerö Line suuntautuu rahti- ja matkustajaliikenteeseen. Heidän tarjontaansa kuuluu myös kattavat turistipalvelut Virossa. (Eckerö Line 2014.)

Vuoden 2012 matkustajamäärät laivaliikenteessä heilahtelivat kokonaisuudessaan ainoastaan hieman verrattuna vuoteen 2011. Plusmerkkisen tuloksen tekivät sekä Viking Line että Tallink Silja. Eckerö Line yhtiön kohdalla tulos laski hieman. (Aalto 2013, 9.)

Aallon (2013, 9) artikkelissa on laskettuna eri varustamojen matkustajamäärät reiteittäin vuonna 2012. Alla olevasta taulukosta numero kaksi voi nähdä reitin Helsinki – Tallinna matkustajamäärät vuonna 2012. Tallink Siljalla oli reilusti suurimmat matkustajamäärät. Yhtiön Helsinki – Tallinna reitillä seilasi yli 4,4 miljoonaa henkilöä vuonna 2012. Tallink Siljalla oli suurin kapasiteetti kolmella aluksella sekä eniten lähtöjä Helsingistä per päivä. Päivittäin risteilyaluksia lähti kuudesta seitsemään. Vastaavasti Viking Linellä oli ainoastaan yksi laiva kahdesti päivässä vuonna 2012 samalla reitillä. Näin ollen Viking Linen matkustajamäärä ylitti 1,8 miljoonaa matkustajaa. Eckerö Linella oli sama määrä aluksia ja lähtöjä päivässä kuin Viking Linella, mutta kyseisen yhtiön matkustajamäärä jäi reilusti alle miljoonan hengen, koska matkustajamäärä vuonna 2012 oli reilut 800 000. (Aalto 2013, 9.)

Taulukko 2. Varustamojen matkustajamäärät vuonna 2012 reitillä Helsinki – Tallinna (Aalto 2013, 9.)

Reitti	Yhtiö	Matkustajamäärä	Aluksia reitillä	Lähtöjä Suomesta päivässä
Helsinki - Tallinna	Viking Line	1 833 149	1	2
	Tallink Silja	4 496 429	3	6–7
	Eckerö Line	874 615	1	2

Ikkunapaikan artikkelin kirjoittajan Antti Haukkamaan (2014, 4) mukaan kesä-heinäkuussa 2014 tehtiin Viking Linen matkustajaennätys Helsinki – Tallinna reitillä. Viking Line muutti laiva-aikatauluja lisäämällä yhden uuden päivärasteilyvuoron Tallinaan. Tukholman laiva m/s Gabriella tai m/s Mariella lähtivät klo. 11.00 kohti Tallinnaa sen sijaan, että laivat olisivat jääneet Helsingin satamaan risteilyn ajaksi. Tämä vastasi Viron reitin keskikesän kapasiteettipulaan ja nosti matkustajakapasiteettiä reilulla 40 %:lla viime kesän 2013 matkustajamääriin verrattuna. Tämän muutoksen ansiosta Viking Linelle tuli uusi asiakasryhmä: ruotsalaiset, jotka jatkoivat matkaa Tallinnaan saman laivan saavuttua Helsinkiin. (Haukkamaa 2014, 4.)

Tallink Siljalla on useampia vuoroja Tallinnaan kuin Viking Linella päivittäin. Tallink Siljan Star-alus oli pois Helsinki – Tallinna reitiltä 68 matkan ajan autokannen korjaustöiden vuoksi kesällä 2014. Yrityksen toisella vuosineljänneksellä kuljetettujen ajoneuvojen määrä kasvoi 0,7 % ja rahdin määrä lisääntyi 1 %:lla. (Haukkamaa 2014, 4.)

Eckerö Line on kasvattanut vuoden 2014 aikana matkustajamääriä eniten Helsinki – Tallinna reitillä verrattuna Viking Lineen tai Tallink Siljaan. Positiivinen muutos johtui vuorojen lisäämisestä ja aikataulumuutoksista. Eckerö Linen myynti- ja markkinointijohtajan Ida Toikka-Everin mukaan kesä-elokuussa 2014 matkustajamäärä nousi 20 % vuoteen 2013 verrattuna. Myös henkilöliikenteen ajoneuvojen määrä oli huimassa kasvussa. Ajoneuvojen määrä henkilöliikenteessä kasvoi 54 % edellisvuoteen 2013 verrattuna. (Haukkamaa 2014, 4.)

3 Tulliohjeistukset

Tulli kielsi lokakuussa 2013 Tallinnan laivojen alkoholijuomien terminaalitoimitukset. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kävelymatkustajien ennakkoon tilaamien juomien toimittaminen suoraan satamaterminaaliin ei ole enää mahdollista. Niin kutsutun jalkamatkustajan laivaliikenteessä on osallistuttava itse toisesta EU-maasta ostetun ja siellä verotetun alkoholin kuljettamiseen Suomeen. (Ovaskainen 2013.)

Viime syksynä 2013 niin sanottu viinaralli oli kiihtynyt risteilyaluksilla, joten Tulli puuttui asiaan tiukennetuilla ohjeistuksilla ja säännöksillä. Tätä muutosta on perusteltu sillä, että alkoholin matkustajatuonti on lisääntynyt huomattavasti, vaikka alkoholiveron määrä on pienentynyt viime vuosina. (Uusi Suomi 2014.) Kainuun Sanomien (2014) pääkirjoituksen mukaan Suomessa oluen alkoholivero on kuitenkin Euroopan korkein. Myös viinin ja viinan verotus Suomessa on tällä hetkellä toiseksi tiukinta koko Euroopassa. Verotusta on perusteltu kansanterveydellisillä syillä. Vaikka korkea vero onkin vähentänyt alkoholin kulutusta, se ei suinkaan ole vähentänyt alkoholituontia. Alkoholin tuonti peräti kasvoi vuonna 2013. Vuoden 2013 aikana Suomeen tuotiin 15,3 % enemmän alkoholijuomia 100-prosenttiseksi alkoholiksi muutettuna verrattaessa edellisvuoteen 2012. (Kainuun Sanomat 2014.)

Vaikka Kainuun Sanomien (2014) mukaan alkoholin tuonnin uskotaan jääneen pysyvästi korkealle, tullin kautta haluttiin rajoittaa tuontia entisestään. Tällä tavalla alkoholinkulutus ja -käyttö voitaisiin ohjata enemmän Suomeen paikallisille panimoille, kaupoille ja ravintoloille. Ministeriön tehdessä muutosta vuoden 2013 lokakuussa, se oli kuitenkin unohtanut turistibussit ja niiden matkustajat. Nämä henkilöt saivat tuoda juomansa Tallinnasta Suomeen itse koskematta juomiin matkan aikana. Nämä matkustajat ovat kuitenkin jalkaisin liikkuvia laivamatkustajia, joten tullimääräyksen muutos ei koskenut heitä. Turistibussien matkustajat täyttivät ennakkotilauskaavakkeen, jolloin linja-auton kuljettaja hoiti tilauksen, pakkasi juomat autoon ja luovutti ne vasta Suomessa asiakkaille. Näin ollen matkustaja ei itse osallistunut alkoholin kuljettamiseen vaan se hoidettiin matkustajan puolesta kuljettajan toimesta. (Ovaskainen, T. 2013.)

Tulliylitarkastaja Seppo Raitolahti kertoi jo viime syksynä 2013, että he harkitsivat uutta ohjeistusta tämän aukon paikkaamiseen. Talven 2013 – 2014 aikana uudet ohjeet viinarallin hillitsemiseen muodostuivat, koska turistibussien ennakkotilaus- ja kotiinkuljetus oli ongelmallinen. Raitolahti kuitenkin kertoi, että turistibussien ennakkotilaus oli pieni ongelma, koska monilla turistibusseilla tuliaisostosten painoraja on 20 kg per henkilö. Bussituonti oli siis suuruusluokaltaan pienempää kuin esimerkiksi laivavarustamojen terminaalitoimitukset, joita oli lavoittain. (Ovaskainen 2013.)

Turistibussien noudattama käytäntö jäi huomaamatta laivavarustamoille lokakuussa 2013 annetussa ohjeistuksessa, joka koski jalkamatkustajia. Tähän kuitenkin tuli muutos jo ennen 1.7.2014, jolloin alkoholin maahantuonnin uudet ohjetasot astuivat voimaan. Enää turistibussien matkustajat eivät saaneet jättää alkoholitilaustaan ja juomiaan linja-autokuljettajan vastuulle. (Ovaskainen 2014.)

Säännös linja-automatkustajien rinnastamisesta jalkamatkustajiin astui voimaan 10.4.2014 ilman siirtymäaikaa. Tästä oli kuitenkin puhuttu jo syksyllä 2013, kun alkoholi-juomien terminaalitoimitukset loppuivat. Tämä muutos matkustajien rinnastuksessa osoittautui Matkapoijille suurimmaksi ongelmaksi, koska suurin osa Matkapoikien asiakkaista on juuri linja-automatkustajia, jotka saapuvat maakunnista. Näillä matkustajilla suurimpana matkustusmotivaationa on helppous ja hyvä palvelu, jonka alkoholi-juomien kuljetus linja-autossa on tarjonnut. (Salonen 22.9.2014.)

Matkapoikien matkatuotannon ja ryhmämyynnin johtaja Jussi Salonen kertoi asiantuntijahaastattelussa Vantaalla 22.9.2014 tarkemmin tulliohjeistuksien muutoksesta Matkapoijille ja heidän asiakkailleen. Muutoksen myötä Matkapoikien matkustajamäärä tippui hetkellisesti radikaalisti. Matkapoijilla ei ole henkilöautopaikkakiintiötä myynnissä ja muutoksen myötä yhä suurempi osa asiakkaista on halunnut matkustaa omalla henkilöautolla, jotta he saavat helposti ja vaivatta kuljettaa alkoholi-juomia laivalla. Matkapoijat menetti kauppaa myös sen vuoksi, että päiväristeilijät jäivät osittain pois maakunnista. Päiväristeilijöillä ei ollut mahdollisuutta hyödyntää ennakkotilausostoa. Kokonaisuudessaan matkanjärjestäjän rooli asiakkaiden matkanvarauksen suhteen jäi pienemmäksi. (Salonen 22.9.2014.)

Asiakkaat eivät päässeet liikkumaan laivalla enää yhtä helposti kuin ennen, jolloin Tallinnasta ostetut juomat saivat olla linja-autoissa laivamatkan ajan. Nyt laivoilla aika meni juomien vaihtamiseen eikä aikaa tai käsiä jäänyt laivalla kiertelemiseen ja ostoksien tekoon. Muun muassa tästä syystä Matkaporjat sai tehtyä erikoissopimuksen Viking Linen kanssa asiakkaiden matkaa helpottaakseen. Matkaporjien jalkamatkustajat saavat mennä linja-auton kanssa ulos laivasta tiettyjen kriteerien täyttäessä. Tämä käytäntö on ainoastaan voimassa Viking Linen kanssa eikä toimi Tallink Siljan tai Eckerö Linen kanssa. Matkanjärjestäjistä Matkaporjat on ainoa, jolla on tämä käytäntö. Poikkeuslupa saatiin voimaan suuren ostajan etuna. Matkaporjat sai sovittua Viking Linen kanssa, että heillä on kolme linja-autoa per päivä, jotka saavat poistua autokannen kautta asiakkaat kyydissä. Vaikka käytössä on kolme bussia, korkein asiakasmäärä per päivä saa olla yhteensä 80 henkilöä turvallisuussyistä. Turvallisuussyistä laivavarustamot eivät halua liikaa matkustajia autokannelle. Koska ministeriö määräsi, että matkustajien tulee itse osallistua alkoholijuomien kuljettamiseen, nyt seurataan tullin antamaa ohjeistusta, kun asiakkaat poistuvat linja-autojen kyydissä aivan kuten henkilöautomatkustajat. Asiakkaiden valmisteveron alaiset tuliaisat kulkevat näin asiakkaiden mukana ulos laivasta kyseisen turistibussin mukana laivan tullessa Suomen satamaan. (Salonen 22.9.2014.)

Salonen (22.9.2014) kuvailee erikoissopimusta seuraavasti: ”Prosessi menee niin että asiakas saa Pre Order eli ennakko-ostokaavakkeen laivaterminaalissa ennen laivaan nousua. Asiakkaiden tulee ostaa ennakkoon menomatkalla vähintään 50 eurolla alkoholijuomia per henkilö. Paluumatkalla ostokset maksetaan laivan merimyymälään, josta asiakas saa Matkaporjat-passin. Laivan henkilökunta ohjaa asiakkaat noin 10 minuuttia ennen laivan saapumista autokannelle, jossa linja-autoille on määrätty oma paikka hissien vieressä. Näin asiakkaat saavat poistua laivasta alkoholijuomien kanssa eikä heidän tarvitse kantaa ja huolehtia alkoholijuomista laivamatkan aikana.”

Tämä poikkeuslupa ja käytäntö on voimassa toistaiseksi ja tähän mennessä siitä on hyviä kokemuksia Salosen mukaan. Poikkeuslupa on voimassa yksittäisillä asiakkailla ”Päivä Tallinnassa” -ostosristeilyllä sekä ryhmillä. Päiväristeilyllä tämä käytäntö astuu voimaan 1.1.2015. ”Päivä Tallinnassa” -ostosristeilyllä ollaan yksi yö laivalla 23h risteilyllä, jossa käydään päivällä maissa Tallinnassa. Kesällä erikoissopimus oli käytössä myös hotelli- ja kylpylämatkalaisille mutta tällä hetkellä se ei ole käytössä. Erikoissopi-

mus tulee takaisin käyttöön 1.1.2015 myös hotelli- ja kylpylämatkustajille. Linja-autokuljettajilla on tämän erikoissopimuksen kanssa suuri vastuu, koska he käytännössä järjestävät ja hoitavat tämän koko prosessin. Kuljettajien tulee ohjeistaa asiakkaita oikein muun muassa kertomalla se bussiyhtiö ja sen linja-auton rekisterinumero, johon asiakkaan juomat tulevat. (Salonen 22.9.2014.)

Liitteessä kaksi on kolme kuvaa ennakkotilauskaavakkeesta, joka on voimassa 30.4.2015 asti. Ensimmäisessä kuvassa näkyy ennakkotilauskaavakkeen kansi. Seuravana on kuva takakannessa olevasta täyttöohjeesta. Suomenkielisen tekstin vieressä on myös ohjeet ruotsiksi. Kolmas ja viimeinen kuva näyttää asiakkaan tiedoilla täytettävän kohdan, joka löytyy ennakkotilauskaavakkeen sisäsivulta. Ennakkotilauskaavakkeessa on yhteensä neljä A4-arkin kokoista sivua, joista voi valita ja merkitä ylös haluamansa alkoholijuomaostot. Valittavana on mietoja alkoholijuomia oluista, siidereistä ja lonkeroista. Nämä myydään 24 tölkin lavoissa. Viinejä löytyy sekä puna-, valko- että kuohuviineistä. Näitä myydään joko kuuden pullon paketteina tai kolmen litran viinipakkauksina. Myös väkeviä ja kirkkaita alkoholeja löytyy ennakkotilauskaavakkeesta. Ennakkotilauskaavakkeessa on kerrottu tuotteiden nimet sekä esitetty niistä kuvat. Tuotteista kerrotaan alkoholinmäärä sekä tuotteen kokonaishinta että litrahinta.

Matkapoikien maakunta-asiakkaat eivät ole jo käytössä olleiden linja-autojen painorajoitusten vuoksi voineet tuoda alkoholijuomia kuin kohtuullisesti omaan käyttöön. Matkaporjilla on keskimäärin noin 40 asiakasta per linja-auto ja jokainen heistä on saanut tuoda 20 kg matkatavaroita ja tuliaisia linja-auton kyydissä. Käytännössä tämä painoraja tarkoittaa noin 3,5 laatikkoa siideriä, olutta tai lonkeroa. Näin ollen Matkapoikien asiakkaat maakunnista ovat tuoneet alkoholia kohtuudella omaan käyttöön. Asiakkaat ovat myös pääasiassa ostaneet laivalta alkoholijuomia ja muita tuotteita hyvien tarjouksien vuoksi. Muutoksen myötä asiakkaat eivät ole voineet kuljettaa alkoholijuomia samalla tavalla kuin ennen. Näin ollen alkoholijuomien tuonnista on tullut hankalampaa eikä se ole yhtä asiakasystävällistä. Ohjetasojen ylittyminen ei siis ole aikaisemminkaan ollut mahdollista näillä kyseisillä asiakkailla. (Salonen 22.9.2014.)

Salonen kertoo, että Valtiovarainministeriö on tehnyt tämän muutoksen vaikka Tulli tietää, että muutos on EU-lain vastainen. Muutos rikkoo EU-lakia ihmisten ja tavaro-

den vapaasta liikkuvuudesta. Ruotsissa vastaavaa ohjeistusta käsiteltiin jo aiemmin. Kun muutos astui siellä voimaan ensi kertaa, se vietiin eteenpäin valituksena EU-tuomioistuimelle. Siellä käsittely kesti noin 3,5 vuotta, mutta asia ratkesi ja muutos kiellettiin. Nyt Linja-autoliitto on vienyt EU-vastaisen Valtiovarainministeriön asettaman muutoksen valituksena EU-tuomioistuimeen. Matkaporjat myös odottaa, että muutos hylätään kuten Ruotsissa. (Salonen 22.9.2014.)

3.1 Ohjetasot alkoholin matkustajatuonnissa

Alkoholin maahantuonnin uudet ohjerajat ovat aiheuttaneet närää sekä ihmetystä matkailijoissa. Monet eivät ymmärrä, miksi alkoholijuomien ohjetasoissa suositaan oluen juojia siiderin ja lonkeron sijaan. Tulliylitarkastaja Seppo Raitolahti kertoi Iltasanomille ohjetasoista alkoholijuomien tuontimäärille. Nämä ohjetasot perustuvat EU:n vuonna 1992 tekemään valmisteverodirektiiviin. ”Liittyessään unioniin vuonna 1995 Suomi otti direktiivin käyttöön muilta osin, mutta ohjetasoja ei otettu Suomen lakiin.” kertoo Raitolahti Iltasanomille. (Ylimäinen 2014.)

Kesäkuun 2014 lopussa Valtiovarainministeriö sekä Tulli tekivät virallisen tiedotteen, jossa he julkaisivat, että alkoholin matkustajatuonnin ohjetasot tulevat voimaan Suomessa 1.7.2014. Tämän muutoksen myötä laivamatkustajien tulee todistaa Tullille pyydettäessä, että ostetut alkoholit tulevat omaan käyttöön ja mikä niiden tuontitarkoitus on, jos määrä ylittää asetetut ohjerajat. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Taulukko 3. Alkoholin ohjetaso matkustajatuontiin (Uusi Suomi 2014; Valtiovarainministeriö 2014.)

Määrä litroina	Alkoholityyppi	Esimerkki tuote	Esimerkkimäärät viitteellisesti
20 litraa	Välituote/väkevät viinit Max 22% etyylialkoholia	Sherry, portviini, Vermunt, katkerot	Noin 29 väkevää viinipulloa
90 litraa (joista enintään 60 litraa kuohuviinejä)	Viinit	Viinit, kuohuviinit, siiderit, käymisteitse valmistetut lonkerot	270 tölkkiä lonkeroa tai 130 viinipulloa
110 litraa	Olut	Erilaiset miedot oluet	330 tölkkiä olutta eli yli 13 lavaa tai 26 mäyräkoiraa
10 litraa	Muut alkoholijuomia, Yli 22 % etyylialkoholia sisältävät juomat eli väkevät juomat	Muut kuin käymisteitse valmistetut lonkerot, kirkas viina	20 puolen litran viinapulloa

Yllä olevaan taulukkoon numero kolme on listattu ylös alkoholin ohjetasot matkustajatuontiin. Suomeen saa tuoda muista EU-maista verottomasti omaan käyttöön itse kuljettaen 20 litraa välituotteita eli väkevää viiniä. Viinejä tai siidereitä saa tuoda 90 litraa, mutta näistä kuohuviinejä saa olla enintään 60 litraa. Käymisteitse valmistetut lonkerot rinnastetaan myös viineihin. Matkustajat saavat tuoda olutta 110 litraa ja 10 litraa muita alkoholijuomia kuten lonkeroita tai kirkasta viinaa. (Uusi Suomi 2014; Valtiovarainministeriö 2014.)

Kyseiset alkoholimäärät saa tuoda Suomeen ainoastaan itse kuljettaen ja ne täytyy olla omaan käyttöön. Huomioitavaa on, että omaan käyttöön lasketaan myös alkoholin tuominen perheenjäsenille, sukujuhlisiin tai lahjaksi. Sukujuhliksi lasketaan syntymäpäivät ja häät, mutta esimerkiksi kaveriporukalle alkoholin tuonti on kielletty verottomasti. Jos

ostetut alkoholit luovutetaan korvausta vastaan, se katsotaan kaupalliseksi toiminnaksi, joka on verollista kaupankäyntiä. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Näree tässä muutoksessa ei niinkään ole aiheuttanut alkoholin tuonnin litramäärät, koska yksityiselle henkilölle nämä ovat melko suuret, mutta erimielisyyttä ja ihmetystä on aiheuttanut lonkeroiden rinnastaminen viineihin. Ylimäinen (2014) kysyy Iltasanomissa miksi oluen juojia suositaan ohjetasoissa ja miksi siideriä ja lonkeroa ei rinnasteta olueen. Ylimäinen selvittää Iltasanomien haastattelussa tullilylitarkastaja Seppo Raitolahdelta, mistä tämä johtuu. Selitys on hyvin yksinkertainen: valmistustapa. Olut valmistetaan maltaasta, kun taas siiderit tehdään omenasta tai päärynästä valmistetuista täysmehutiivisteistä. Siiderit ovat näin ollen käymisteitse valmistettuja mietoja alkoholijuomia, joita saa tuoda Suomeen 90 litraa. Tämän vuoksi oluet ovat omana ryhmänään alkoholien matkustajatuonnin ohjetasotaulukossa ja niitä saa tuoda Suomeen 110 litraa. (Ylimäinen 2014.)

Valmistustapa on syynä myös siihen, miksi lonkerot on yhdistetty viineihin tai muihin juomiin kuten viinaan. Lonkerot on jaoteltu käymisteitse valmistetuiksi lonkeroiksi tai muuten kuin käymisteitse valmistetuiksi lonkeroiksi. Long drink -juomia eli tunnetummin lonkeroita voi valmistaa monella eri tapaa eikä sitä ole suojattu. Näin ollen kuka tahansa voi valmistaa lonkeroita, kertoo Raitolahti. (Ylimäinen 2014.) Suomalaisten hyvin tuntema lonkero, jota ostetaan Tallinnasta paljon, on Gin long drink. Tämä juoma on giniin sekoitettu lonkero. Ennen uutta muutosta matkustajatuontilaissa tämä lonkero rinnastettiin olueen ja siideriin, mutta muuttuneiden ohjeistusten jälkeen tämä lonkero kuuluu väkeviin alkoholijuomiin, joita saa tuoda Suomeen ainoastaan 10 litraa. (Keskisuomalainen 2014.)

3.2 Valmisteverotusdirektiivi

EU:n jäsenvaltioiden välillä on luovuttu rajalla tapahtuvasta verotuksesta ja valvontatoimenpiteistä, jotta jäsenvaltioiden välinen vapaaliikkuvuus tavaroiden ja palveluiden osalta toteutuisi sujuvasti. Verotusta varten on luotu oma valvontajärjestelmä ja kaupan sovelletaan yhtenäisiä menettelytapasäännöksiä. Nämä yhdenmukaistamiset koskevat veropohjaa sekä koko verotus- ja valvontajärjestelmää. Tämän vuoksi toisesta

jäsenmaasta tuotavalle tuotteelle ei saa asettaa korkeampia veroja kuin mitä on asetettu samankaltaiselle tuotteelle kotimaassa. Tähän yhdenmukaistamisen valvontajärjestelmään kuuluvat valmisteveroista alkoholi sekä alkoholijuomien lisäksi myös tupakka- valmistetut energia tuotteet kuten nestemäiset polttoaineet. Yhteiset veroperusteet ja vähimmäisveromäärät on määritelty näille tuotteille. Yhdenmukaisen valmisteverotuksen tavoitteet on määritelty neuvoston antamilla direktiiveillä, jotta yhdenmukaistaminen toteutuisi jäsenmaissa. Jäsenmaiden on tullut laittaa nämä direktiivit voimaan kansallisella lainsäädännöllä. (Tulli 2014.)

Valmisteverotusdirektiivi tarkoittaa neuvoston direktiiviä 2008/118/EY valmisteveroja koskevasta yleisestä järjestelmästä. Tämä on tärkein valmisteverotusta koskeva direktiivi, koska sillä säädetään yleistä valmisteverotusjärjestelmää yhteisön sisällä. Direktiivillä varmistetaan, että tuotteet liikkuvat esteittä jäsenvaltioiden välisessä kaupassa. Direktiivillä pidetään myös huoli siitä, että tuotteita verotetaan asiaankuuluvalla tavalla. Valmisteveron alaiset tuotteet lähtökohtaisesti verotetaan siinä jäsenvaltiossa, jossa ne luovutetaan viimeiseen käyttöön. (Tulli 2014.)

Suomessa valmisteverotusdirektiiviä sovelletaan yhdenmukaistetun verotuksen alaisiin tuotteisiin. Jos valmisteverot eivät lisää rajamuodollisuuksia jäsenvaltioiden välisessä kaupassa eivätkä vääristä kilpailua, jäsenvaltioilla on oikeus laittaa valmisteveroja myös muihinkin tuotteisiin. Suomessa kansallisia valmisteveroja on esimerkiksi joissain juomapakkauksissa ja virvoitusjuomissa. (Tulli 2014.)

Matkustajatuonnin verottomuudesta säädetään valmisteverotusdirektiivin 32 artiklassa. Tämän artiklan mukaan yksityishenkilön, joka tuo tuotteita kuten alkoholia itse kuljettain ainoastaan omaan käyttöön ei tarvitse maksaa valmisteveroa uudelleen toisessa jäsenvaltiossa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että toisesta EU-maasta saa tuoda alkoholia verovapaasti jos täyttää nämä edellä mainitut kriteerit. Samassa valmisteverotusdirektiivin 32 artiklassa säädetään, että jäsenvaltiot voivat vahvistaa alkoholin tuontiin ohjetasoja. Suomi on tehnyt näin, ja kyseiset ohjetasot on nyt otettu mukaan uuteen valmisteverotuslakiin. Jo 11 EU-maata käyttää valmisteverotusdirektiivin mukaisia ohjetasoja. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Suomalaisia on mietityttänyt eroavaisuus ja epätasa-arvo siiderien ja lonkeroiden suosioiden suhteen verrattuna oluen tuojiin. Syy tässä on kuitenkin jo vuonna 1992 luodussa EU:n ohjeistuksen direktiivissä ja sen laatijoissa. Koska alkoholin tuonnin ohjetasot perustuvat valmisteverotusdirektiiviin, ovat siiderit ja lonkerot eri kategoriassa oluen suhteen. (Ylimäinen 2014.) Valmisteverotusdirektiivi määrittelee alkoholijuomat niiden valmistustavan perusteella, ei alkoholivahvuuden mukaan (Keskisuomalainen 2014).

Raitolahti arvelee Iltasanomien artikkelissa että kun vuonna 1992 kyseinen direktiivi laadittiin, ei lonkero tai siideri ollut vielä niin suosittua. Erityisesti lonkero on vahvasti suosiossa Suomessa ja Virossa, mutta muualla EU:ssa lonkerot eivät ole niin tunnettuja. ”Valistunut arvaukseni on, että tuolloin tuotiin eniten toiseen EU-maahan olutta, viiniä ja väkeviä alkoholijuomia, eikä se ole tähän mennessä juuri muuksi muuttunut muualla paitsi Suomessa.” pohtii Raitolahti. (Ylimäinen 2014.)

Valmistustavan mukaan lonkero tippuu väkevien viinujen luokkaan, jos lonkeron alkoholiprosentti on yli 4,7. Näin ollen lonkero kuuluu etyylialkoholijuomien ryhmään, joita saa tuoda toisesta EU-maasta 10 litraa omaan käyttöön. Jopa väkeviä viinipohjaisia juomia, kuten sherryjä, saa tuoda verotta maahan tuplasti enemmän kuin lonkeroa. (Keskisuomalainen 2014; Ylimäinen 2014.)

3.3 Suomen tullin tehtävät alkoholin matkustajatuonnin ohjetasojen suhteen

Valtiovarainministeriön tiedotteen mukaan tullin tehtävänä on arvioida, onko alkoholin tuonnissa kyse verovapaata matkustajatuonnista vai kaupallisesta tuonnista matkustajien maahantulon yhteydessä. Arvio tapahtuu tapauskohtaisesti kokonaisharkinnan perusteella, jossa alkoholituotteiden määrä on vain yksi peruste. (Valtiovarainministeriö 2014)

Tullin valmisteverotusjohtajan Sari Taipaleen mukaan uudet tulliohjeistukset eivät ole ehdottomia, koska arvioit tehdään tapauskohtaisesti. Vaikka ohjetasot eivät ylityisikään, kaupalliseen myyntiin alkoholia ei saa tuoda verottomana. Jos yksityishenkilö tuo ohjetasot ylittävän määrän alkoholia, tulee hänen varautua osoittamaan selvitys maahantulovaiheessa siitä, että alkoholi todella tulee ainoastaan omaan käyttöön. Tämä

selvitys osoitetaan tullihenkilökunnalle heidän sitä vaatiessa ja siitä tulee käydä ilmi alkoholin käyttötarkoitus. (Keskisuomalainen 2014.) Hyvänä esimerkkinä tällaisesta selvityksestä voisi käydä esimerkiksi kutsu hää-juhliin. Hääit ja syntymäpäivät ovat osa perhejuhlia, jotka lasketaan kuuluvan omaan käyttöön. Jos selvitystä ei voida antaa maahantulovaiheessa, se voidaan tarvittaessa esittää myös jälkikäteen. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Taipaleen mukaan tulli on kuitenkin kiinnostunut vain tapauksista, joissa voidaan epäillä tuonnin olevan kaupallista (Keskisuomalainen 2014). Tullille tuleekin ilmoittaa kaupalliseen tarkoitukseen tuodusta alkoholista etukäteen ja antaa vakuus valmisteverojen suorittamisesta. Tullin tärkeä tehtävä onkin vastata valmisteverotuksen toimittamisesta ja valvonnasta. Tämä ei kuitenkaan ole yksinomaan tullin vastuulla, koska lain mukaan selvittämisvelvollisuus on pääasiallisesti verovelvollisella. Heillä on paremmat edellytykset asian selvittämiseksi. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Jos yksityinen ihminen ei ole ilmoittanut alkoholijuomien ostoksia kaupalliseksi tuonniksi, ja tulli toteaa tämän suuren juomaerän selvityksen yhteydessä kaupalliseksi, voidaan alkoholi verottaa jälkikäteen. Valtiovarainministeriön mukaan jälkiverotus voidaan toimittaa tuontia seuraavien kolmen kalenterivuoden aikana. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Salonen osaa kertoa yhden tapauksen Tullin työskentelystä ja ohjeiden epäselvyydestä. Salonen kertoo, että yksi Kanta-Hämeessä toimiva linja-auto oli pysäytetty tullissa ja sieltä oli löytynyt asiakkaiden juomia elokuussa vuonna 2014. Kuljettaja oli pyytänyt sakon kirjoittamista, jotta hän pääsee jatkamaan matkaan. Tullilla ei ollut ohjeistusta sakkojen kirjoittamisesta. Sanktiokäytäntö on siis epäselvä, joten bussi oli päästetty jatkamaan matkaan. Näin ollen voisikin sanoa, että asiasta on ollut enemmän puhetta sellaisilla tasoilla, jotka eivät käytännössä työskentele asian parissa. Uusia muutoksia ja ohjeistuksia ei siis ole pystytty noudattamaan niin tarkasti, koska ohjeet ovat epäselvät. (Salonen 22.9.2014.)

4 Matkustuskäyttäminen

Matkustuskäyttäytymistä on tärkeä ymmärtää matkan kokonaisuuden onnistumisen kannalta. Asiakaskäyttäytymiseen vaikuttavat matkustusmotiivit ja se, millaisia matkustustyyppisiä on olemassa. Matkailualan toimijoiden kannalta on tärkeää ymmärtää näitä, jotta pystytään myymään oikeanlaisia matkoja oikeille asiakkaille. Myös oikeanlaisten mielikuvien luominen on tärkeää. Matkapoikien kannalta on myös tärkeää ymmärtää asiakkaiden matkustuskäyttäytymistä ja motivaatioita. Kuten aikaisemmin mainittiin, tulliohjeistusten muututtua asiakasmäärät laskivat. Ohjeistukset vaikuttivat siis asiakkaiden motivaatioon, joka muutti heidän käytöstään ja vähensi matkailua. Matkustusmotiiveja on kuitenkin melko vaikeaa tutkia, koska jokainen ihminen on oma yksilö. Alla ensimmäisessä kappaleessa kerrotaan yleisesti matkustusmotiiveista ja on otettu esille muutama tärkeä teoria, joita voi käyttää matkustusmotiivien tutkimiseen. Tämän jälkeen kerrotaan matkustajatyypeistä ja lopuksi kerrotaan asiakaskäyttäytymisestä.

4.1 Matkustusmotiivit

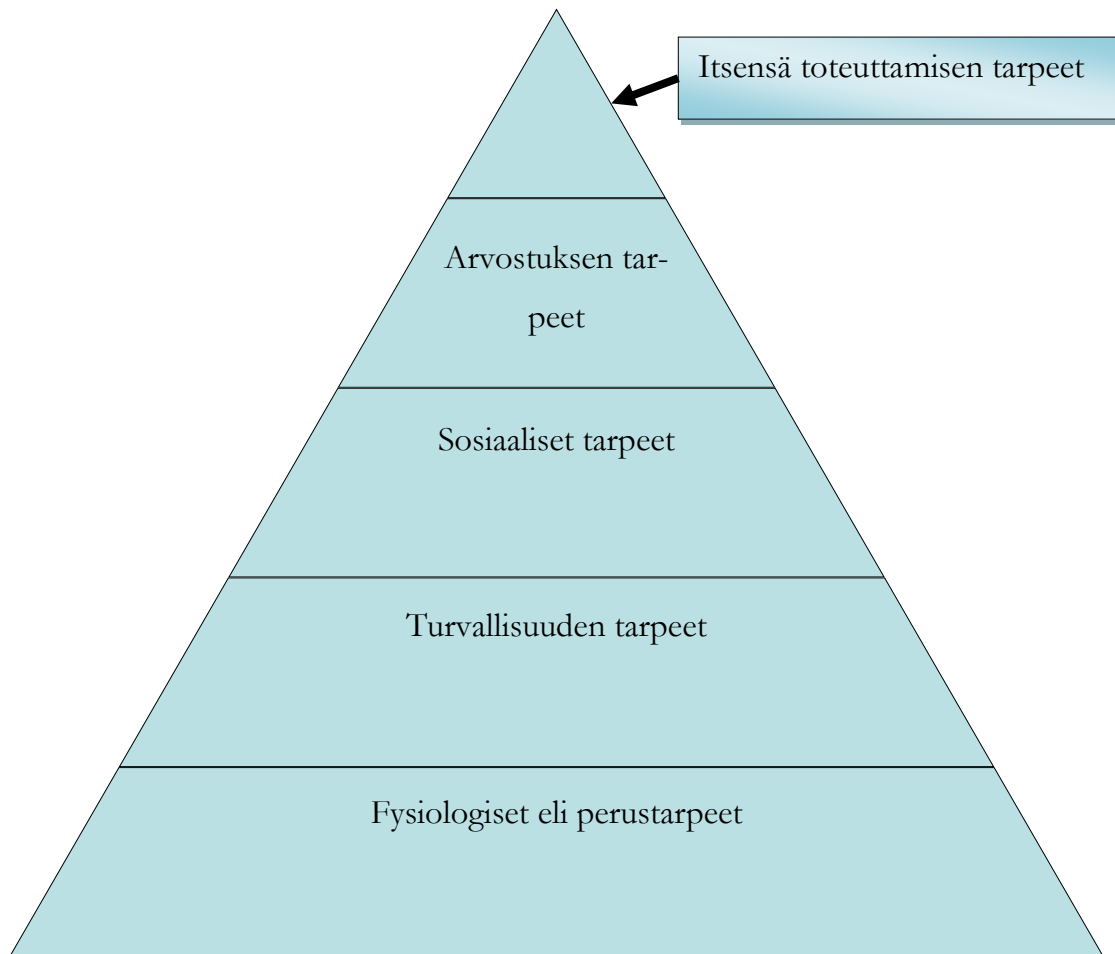
Matkustusmotiivit tarkoittavat matkan syytä. Matkan päätarkoitus on se syy, miksi matkalle alun perin lähdettiin tai miksi juuri kyseinen kohde valittiin. (Tilastokeskus 2014a.) Matkustusmotivaatiot vaihtelevat ihmisten iän, terveyden, elämäntilanteen ja elämäntyylin sekä henkilökohtaisten että ryhmäsuositusten mukaan (Stephen 2009, 85–86).

Matkustusmotivaatiot voidaan jakaa teoreettisesti viiteen eri osa-alueeseen: tarvepohjaisiin lähtökohtiin, arvopohjaisiin, hyötöpohjaisiin sekä odotuspohjaisiin että muihin lähtökohtiin. Matkustusmotivaatioiden tutkiminen teoreettisesti on kuitenkin hankalaa, koska ei ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä pohjaa, jonka perusteella voidaan tutkia monimutkaisia psykologiasia vaikutuksia ja käyttäytymistä matkustuksen eri osa-alueissa. Matkustusmotivaatiot syntyvät ihmisillä sisäisten halujen ja tarpeiden vuoksi. Nämä ovat kaikilla ihmisellä erilaiset ja niihin vaikuttaa ihmisten käyttäytyminen, kokemukset, asenteet ja oletukset itsestään ja maailmasta. (Stephen 2009, 88–89.)

Jotta matkustusmotivaatioita voitaisiin tutkia paremmin, ovat matkustusmotivaatioihin vaikuttavat asiat jaettu kahteen: sisäiset ja ulkoiset motivaation lähtökohdat. Sisäisen

motivaation lähtökohtina ovat ihmisten henkilökohtaiset tarpeet, jotka saavat heidät matkustamaan. Osa näistä tarpeista yhdistetään siihen, että ihmiset haluavat tyydyttää omia tarpeitaan. Matkustamalla voi saavuttaa esimerkiksi onnellisuutta ja parantaa itsetuntoa sekä egoa. Ulkoisen motivaation lähtökohtina pidetään sitä kulttuuria ja yhteiskuntaa, jossa henkilöt elävät ja asuvat. Perhe, ystävät ja ryhmäpaine vaikuttavat myös matkustusmotivaatioihin. Nämä vaikuttavat siihen, kuinka matkustus nähdään ja koetaan. Ulkoisilla motivaation lähteillä on myös vaikutusta siihen, kuinka ihmiset käyttäytyvät ja millaiset asenteet ja oletukset heillä on. (Stephen 2009, 90–91.)

Motivaation tutkimiseen käytetään yleisesti tunnettua Maslow'n tarvehierarkiaa, koska tämä on selkeä ja käytännöllinen teoriapohja. Tämä psykologinen teoria perustuu yksilön viiteen tarpeeseen, jotka on listattu alla olevaan kuvioon yksi. Nämä tarpeet muodostavat hierarkkisen tason, jossa alemman tason tarve täytyy olla tyydytettynä, jotta seuraavan tason tarpeet voidaan tyydyttää. Yleisesti yksilöt tavoittelevat aina ylempää tarvetasoa. Alimpana hierarkiassa ovat yksilön fysiologiset eli perustarpeet kuten ruoka, juoma ja lepääminen. Seuraavana tulevat turvallisuuden tarpeet kuten vapaus uhkasta, ahdistuksesta tai hyökkäyksestä. Kolmantena ja keskimmäisenä hierarkiassa ovat sosiaaliset tarpeet kuten läheisyys, rakkaus ja ystävyys. Neljäntenä tasona ovat arvostuksen tarpeet kuten itsetunto, jonka avulla yksilö voi erottua joukosta. Ylimpänä hierarkiassa ovat itsensä toteuttamisen ja kokemisen tarpeet. Tässä tasossa yksilöllä on kyky ja mahdollisuus saavuttaa päämääränsä, koska kaikki muut tarpeentasot ovat jo tyydytettyinä. (Stephen 2009, 93–94.)



Kuvio 1. Maslow:n tarvehierarkia (Stephen 2009, 94.)

Maslow:n hierarkiaa yksilön tarpeista voidaan käyttää matkustuksessa ymmärtämään ihmisten motivaatioita, koska tämä korostaa yksilön kehitystarpeita ja henkilökohtaista kasvua. Tarpeet eivät kuitenkaan ole todellisuudessa hierarkiassa tällä tavalla, koska ne voivat myös esiintyä samaan aikaan ilman että toinen on tärkeämpi toista. Maslow'n tarvehierarkia on siis joustava. Kuitenkin tämän perusideana on se, että kun alimpana hierarkiassa olevat tarpeet on tyydytetty, ihmiset motivoituvat seuraavista tarpeista. (Stephen 2009, 93.)

Maslow:n hierarkiaa uudemman periaatteen mukaan matkustusmotivaatiot voidaan jakaa McIntonshin, Goeldnerin ja Ritchien jaottelun mukaan fyysikaalisiin, kulttuurillisiin, henkilökohtaisiin ja statusmotiiveihin. Fysikaalisia motivaationlähtökohtia ovat esimerkiksi kehon ja mielen lepo, terveystarkoitukset, urheilu ja nautinto. Nämä moti-

vaationlähtökohdat linkittyvät matkustettaessa aktiviteetteihin, jotka vähentävät jännitystä. Kulttuurilliset motivaatiot perustuvat siihen, että yksilöt haluavat nähdä ja oppia lisää muista kulttuureista. Matkustettaessa keskitytään muun muassa uuden kohteen elämäntyyliin, musiikkiin, taiteeseen ja tanssiin. Henkilökohtaiset motivaatiot koostuvat uusien ihmisten tapaamisesta sekä vierailuista ystävien ja perheen luona ulkomailla. Nämä motivaatiot perustuvat myös haluun löytää ja kokea uusia kokemuksia. Nämä kokemukset voivat olla myös uskonnollisia. Matkustus koetaan pakona perinteisestä arjesta, perhesuhteista tai kotiympäristöstä. Statusmotiivit korostavat jatkuvaa oppimista ja itsensä kehittämistä. Nämä motiivit voivat parantaa henkilön egoa ja itsetuntoa, koska hän saa tunnustusta ja huomioita muilta ihmisiltä matkojensa ansiosta. Statusmotiiveihin kuuluu myös matkustus harrastusten tai koulutuksen perusteella. (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert & Wanhill 2008, 47.)

Matkustusmotivaatiota voidaan tutkia myös niin kutsutuilla työntö- ja vetovoimilla. Työntövoimia ovat esimerkiksi halu paeta tai karata, sosialisoituminen, hauskuus ja jännitys, rentoutuminen tai koulutukselliset motivaatiot. Vetovoimia matkustusmotivaation kannalta ovat esimerkiksi matkustuksen helppous, hinta ja kustannukset, mielikuva kohteista, turistinähtävyydet ja tapahtumat sekä esimerkiksi meri, aurinko ja hiekka. (Stephen 2009, 95.)

Matkapoikien matkatuotannon ja ryhmämyynnin johtaja Jussi Salonen sanoo, että Matkapoikien asiakkaiden tärkeimpinä matkustusmotivaatioina ovat ulkomaan matkan toteuttaminen sekä edullinen hintataso Suomeen verrattuna. Suurin osa Matkapoikien asiakkaista matkustaa Viroon, jossa on edullisempaa kuin Suomessa. Esimerkiksi juuri alkoholijuomat ovat edullisempia Virossa kuin Suomessa. Myös erilaiset terveys- ja kauneudenhoitopalvelut ovat Virossa Suomen hintatasoa edullisempia. Tämä hintatason ero toimii siis vetovoimana Viroon matkustettaessa. Matkapoijat tarjoavat edullisia matkoja niin päivärasteilyistä, yönylirasteilyihin ja hotelli- sekä kylpylämatkoihin. Matkustaminen on tehty myös helpoksi, koska hintaan sisältyy aina meno-paluulaivaliput sekä hotellimajoitus valitussa hotellissa ja huonetyypissä. Osaan hotelleista kuuluu myös esimerkiksi aamiainen ja kylpyläpalveluita. Näin matkalle lähtö ja siellä olo on tehty mahdollisimman vaivattomaksi. Kun monet eri palvelut sisältyvät jo valmiiksi kokonaishintaan, pysyvät matkan kokonaiskustannukset alhaisina. Tämä on toinen erit-

täin tärkeä vetovoima matkustusmotivaation kannalta Matkapoikien asiakkailta. Koska Matkaporjat tarjoavat matkapaketteja niin yksityisille henkilöille kuin ryhmillekin, matkustus voi toimia myös työntövoimana. Ryhmillä voi olla koulutuksellisia motivaatioita, jolloin matkalle lähdetään esimerkiksi kokoustarkoituksissa. Kaveriporukoiden matkojen työntövoimana voi olla hauskuus ja rentoutuminen. (Salonen 22.9.2014.)

Matkaporjat pystyvät myös luomaan ja korostamaan asiakkaiden erilaisia matkustusmotivaatioita. Tässä erityisessä osassa on markkinointi, jossa voidaan hyödyntää muun muassa erilaisia kuvia ja värejä. Esimerkiksi sisäisiä motivaatioita voidaan korostaa, sillä että onnellisuus kasvaa matkustettaessa, kun voi rentoutua ja pitää hauskaa. Myös matkustaminen voi nostaa asiakkaan statusta ja egoa muiden silmissä. Ulkoiset matkustusmotivaatiot korostuvat, kun muut ystävät ja perhe ovat myös matkustaneet ja käyneet risteilyllä Virossa. Tämä ryhmäpaine ja yhteenkuuluvuuden tunne saa myös muut ihmiset matkustamaan. Koska Viron matkustus ja risteilyt ovat vuodesta toiseen suomalaisien suosiossa, ihmiset myös jatkavat tätä käytäntöä ja tapaa periaatteella ”koska muutkin, niin minä myös”. (Salonen 22.9.2014.)

4.2 Matkustajatyypit

Matkustajatyypit voidaan jakaa kolmeen psykograafiseen tyyppiin Plogin vuoden 1974 jaottelun mukaan. Nämä matkustajatyypit ovat persoonallisuutensa mukaan allosentrikkot ja psykosentrikkot. Näiden kahden ääripään väliin jää midsentrikkot matkustajat. Taulukkoon numero neljä on listattu näiden tyyppien pääpiirteet. Allosentrikkot ovat itseenäisiä ja seikkailunhaluisia aktiivisia matkustajia, jotka etsivät uusia kohteita ja yksilöllisiä kokemuksia. Psykosentrikkot ovat epävarmoja, jotka matkustavat sellaisiin kohteisiin, jotka muistuttavat heitä omasta kotiympäristöstä. He voivat olla toistomatkustajia, jotka matkaavat useasti samaan kohteeseen ja käyttävät matkapaketteja hyödykseen. Suurin osa matkustajista on midsentrikoita, jotka matkaavat hyvin tunnettuihin kohteisiin, joissa allosentrikkot ovat jo käyneet. (Stephen 2009, 97–98.) Psykosentrikoilla on yleensä vähemmän tuloja ja rahaa käytettävänä matkusteluun. Ne yksilöt, joilla on enemmän tuloja ja rahaa tuhlatavaksi, ovat todennäköisesti allosentrikoita. (Cooper ym. 2008, 47.)

Taulukko 4. Matkustajatyypit persoonallisuuden mukaan (Stephen 2009, 97)

Allosentrikot	Midsentrikot	Psykosentrikot
Itsenäinen	Suurin osa matkustajista	Epävarmoja matkustajia
Seikkailunhaluinen	Tunnetut kohteet	Tuttuja kohteita
Aktiivinen	Seuraavat allosentrikoita	Toistomatkustajia
Uusia kohteita		
Yksilöllisiä kokemuksia		

Plogin teoria on tehty amerikkalaiselle väestölle. Teoriaa on kritisoitu siitä, että se ei ota huomioon ulkoisia ja sisäisiä motivaationlähtökohtia. Teoria ei myöskään huomioi sitä, että ihmisluonne on muuttuvainen. (Stephen 2009, 98.) Yksilöt matkustavat eri kohteisiin eri kertoina vaihtelevien syiden ja motivaatioiden vuoksi. Tästä syystä Plogin teoriaa on hankala soveltaa kaikkiin asiakastyyppeihin ja motivaatiotekijöihin. (Cooper ym. 2008, 48.)

Matkustajatyyppejä voidaan siis tutkia myös muilta osin. 1970-luvulla nämä teoreettiset tutkimukset keskittyivät matkustajien roolien sosiaalisiin aspekteihin. Tutkija Cohen luokitteli turistit neljään eri luokkaan sen mukaan, mitä motivaatioita heillä on ja minkälaisia kokemuksia he etsivät. Nämä luokat ovat organisoitu massaturisti, yksilöllinen massaturisti, tutkija ja ajelehtija. Tämä luokittelu perustuu Plogin teoriaan. Organisoitu massaturisti matkustaa valmiilla pakettimatalla, jossa matkaohjelma on huolellisesti suunniteltu. Näillä turisteilla on pieni kosketus paikallisväestöön tai kulttuuriin. Yksilöllinen massaturisti käyttää samanlaisia palveluita kuin organisoitu massaturisti, mutta hän haluaa myös kokea ja osallistua esimerkiksi retkille, jotka eivät ole valmiiksi järjestettyjä. Tutkijat matkailijoina järjestävät itse oman matkansa ja haluavat tutustua kohteen paikalliseen kulttuuriin ja elämäntapaan. Tutkijat kuitenkin suosivat mukavaa majoitusta ja luotettavia liikennejärjestelyjä ja matkustusta. Ajelehtijat matkailijoina eivät halua olla kontaktissa muiden turistien kanssa matkustaessaan. He matkustavat uusiin kohteisiin mahdollisimman kauas kotoa ja perheestään. Heillä ei ole valmiiksi suunniteltua aikataulua tai ohjelmaa. Ajelehtijat haluavat olla osa paikallisväestöä ja heidän kulttuuriaan. (Cooper ym. 2008, 50–51.)

Nämä matkustajatyypit voidaan jakaa vielä kahteen eri luokkaan. Organisoitu massaturisti sekä yksilöllinen massaturisti kuuluvat institutionaaliseen matkailuun. Tässä tärkeässä osassa ovat muun muassa matkatoimistot, hotellit sekä kuljetusyhtiöt. Ei-institutionaaliseen matkailuun kuuluvat tutkijat ja ajelehtijat. Nämä ovat itsenäisiä matkustajia, jotka ottavat yhteyttä esimerkiksi matkatoimistoihin vain äärimmäisissä tapauksissa. Tämä Cohenin luokittelu ei ainoastaan keskity matkailun kysyntään vaan tutkii myös kohteiden vaikutusta eri asiakastyypeissä. Luokittelua ei kuitenkaan voida soveltaa kaikkiin matkailijoihin, mutta se antaa hyvän pohjan organisoida ja ymmärtää turisteja ja heidän matkailukäyttäytymistä. (Cooper ym. 2008, 50–51.)

Matkupoikien Viroon matkustavat asiakkaat ovat psykosentrikoita, jos heidät luokitellaan käyttämällä Plogin matkustajatyyppejä persoonallisuuden mukaan. Asiakkaat ovat usein toistomatkustajia eli he ovat käyneet kyseisessä tai vastaavassa kohteessa Virossa jo aikaisemmin. Matkupoikien asiakkaat ovat pääasiassa suomalaisia, joten Viro muistuttaa heitä kotimaastaan samankaltaisen kulttuurin vuoksi. Esimerkiksi Tallinna on hyvin tuttu ja turvallinen matkakohde suomalaisille asiakkaille, joten epävarma asiakas uskaltaa myös lähteä matkaan. (Salonen 22.9.2014.)

Koska Matkupojat on matkanjärjestäjä, kuuluu se osaan institutionaalista matkailua. Näin ollen Matkupoikien asiakkaat ovat massaturisteja Cohenin luokittelua käyttäen. He voivat olla joko organisoituja tai yksilöllisiä massaturisteja. Matkupojat tarjoaa asiakkaille valmiita matkapaketteja, joten matkustaminen on tehty erittäin helpoksi ja vaivattomaksi. Matkustettaessa Viroon asiakkaat ovat hyvin vähän kosketuksissa paikallisväestön tai -kulttuurin kanssa. Ainoastaan ehkä hotellin vastaanotossa sisään kirjautumisen yhteydessä tai ravintoloissa ja kauppoissa asioidessaan he ovat tekemisissä paikallisläestön kanssa. Koska Viro on monille hyvin tuttu kohde, asiakkaat uskaltavat liikkua yksin ja vapaasti kaupungilla. Nämä yksilölliset massaturistit tekevät omatoimisia retkiä matkoillaan. (Salonen 22.9.2014.)

4.3 Asiakaskäyttäytyminen

Asiakaskäyttäytymisen tunteminen on erittäin tärkeää erityisesti matkailualan markkinoijille, koska asiakkaiden matkustuskäyttäytymisen perusteella pystytään myymään

oikeanlaisia tuotteita oikeille henkilöille. Jotta tässä onnistuttaisiin, yleisesti käytössä on segmentointi. Segmenttien muodostumiseen vaikuttavat asiakkaiden ikä, sukupuoli, siviilisäätö, koulutustausta, käytettävissä olevat varat ja rahat, asumispaikka sekä ylipääntään kiinnostus matkailua kohtaan. Asiakaskäyttäytyminen kertoo siitä, kuinka ihmiset näissä eri segmenteissä käyttävät rahaa erilaisiin tuotteisiin ja palveluihin. Ihmisten asenne ja arvot vaikuttavat siihen, mitä he ostavat. (Stephen 2009, 100–101.)

Matkustuskäyttäytymiseen vaikuttavat hyvin merkittävästi ihmisten ikä, sukupuoli ja seksuaalinen suuntautuminen. Perinteisesti naiset ovat olleet talouksien päättäjiä mitä tulee matkustuksen ja matkakohteen valintaan. Koska idea ydinperheestä on muuttunut vuosikymmenien aikana muun muassa yksinhuoltajaperheiden lisääntyessä, ei voida enää yleistää, että naiset ovat suurimmaksi osaksi päätösten takana. Esimerkiksi lapsiperheissä myös lapset osallistuvat vahvasti matkakohteen valintaan ja näissä perheissä voidaankin matkustaa lasten ehdoilla. Matkustuskäyttäytymiseen vaikuttaa myös seksuaalinen suuntautuminen siinä mielessä, että esimerkiksi homot ja lesbot voivat valita matkustuskohteitaan huomattavasti erilaisilla kun lapsiperheet. (Stephen 2009, 102.)

Asiakaskäyttäytymistä jo ennen matkalle lähtöä on ostopäätöksen tekeminen. Matkailutuotteiden ja -palveluiden ostopäätökseen vaikuttavat muun muassa asiakkaan persoonallisuus, aikaisempi kokemus ja se, onko asiakas toistomatkustaja vai ensi kertaa matkalla. Myös myyjän roolilla on vaikutusta ostopäätöksen tekemiseen. (Stephen 2009, 105.) Pohdittaessa asiakaskäyttäytymistä matkailualalla tulee olla tietoinen siitä, että matkustuskäyttäytymiseen vaikuttavat asiakkaiden motivaatio, halut, tarpeet, odotukset sekä henkilökohtaiset että sosiaaliset aspektit. Matkailualan työntekijöiden ja markkinoiden tulee erityisesti olla tietoisia tästä, koska matkailualalla asiakkaiden ostopäätökset ja matkustuskäyttäytyminen lähtee monesti liikkeelle esimerkiksi kuvista, joita käytetään kohteiden markkinointiin. Aluksi asiakkaat eivät edes tiedä tietyistä kohteista, mutta hetken kuluttua he haluavat jo matkustaa sinne. Matkailualan työntekijöillä ja markkinoijilla onkin kova työ ensin herättää asiakkaiden tietoisuus ja kiinnostus kohteista. Tämän jälkeen asiakkaille luodaan halu matkustaa sinne, jonka jälkeen he ostavat kyseisen tuotteen tai palvelun kohteeseen. Mielikuvat siis vaikuttavat asiakaskäyttäytymiseen ja siihen, mitä kohteita he valitsevat matkoilleen. (Stephen 2009, 107–108.)

Yleisesti asiakkaat miettivät useiden eri kohteiden välillä minne lähtevät matkalle. Monesti asiakkailla on mielessä kolmesta viiteen eri kohdetta ja lopulliseen päätökseen vaikuttavat suuresti mielikuvat kohteesta ja sen imago. Tämä ei kuitenkaan ole niin yksinkertainen prosessi, koska esimerkiksi maailman muuttuvat tapahtumat ja tilanteet vaikuttavat imagoon ja mielikuviin jatkuvasti. Kohteita voidaan valita esimerkiksi niiden tunnettavuuden ja nähtävyyksien perusteella. Kuitenkin jos jokin kohde on saavuttanut liiallista suosioita ja massaturismia, asiakkaat voivat haluta välttää kohdetta korkeimman sesongin aikana. Myös erilaiset teemat maissa tai kohteissa voivat herättää asiakkaiden mielenkiinnon. (Stephen 2009, 108–109.)

Asiakaskäyttäytymistä voi myös miettiä ostoajankohdan ja sen riskillisyyden mukaisesti. Näin ollen asiakkaat voidaan jakaa esimerkiksi kahteen ryhmään: turistit, jotka eivät halua ottaa riskejä sekä turistit, jotka ovat valmiita ottamaan riskejä. Asiakkaat tässä ensimmäisessä ryhmässä ovat haluttomia riskinottajia, joka käy ilmi muun muassa siinä, että he ostavat matkansa jo hyvissä ajoin yleensä matkatoimistolta. Positiivinen kokemus palvelusta kasvokkain ja matkavinkit saavat nämä asiakkaat ostamaan matkan helpommin. Yleensä he matkustavat samoihin kohteisiin uudestaan ja mahdollinen palaaaminen jopa samaan hotelliin tai kohteeseen luovat turvallisuuden tunnetta näissä asiakkaissa. Asiakkaat, jotka ovat valmiita ottamaan riskejä, eivät välttämättä koe tarpeelliseksi matkapaketin ostoa etukäteen, vaan he voivat olla itsenäisempiä matkustamaan ja luomaan matkapaketin itse ilman matkatoimiston apua. Nämä asiakkaat eivät ole niin huolissaan matkakohteiden mahdollisesta rikollisuudesta, joten he matkustavat uusiin kohteisiin. (Stephen 2009, 110.)

Matkupoikien asiakassegmenteistä parhaiten erotettavissa ovat lapsiperheet ja seniorit. Nämä muodostavat suurimmat ikäryhmät Matkupoikien asiakkaista. Noin 75 % asiakkaista tulee pääkaupunkiseudun ulkopuolelta. Pääasiassa nämä asiakkaat ovat haluttomia riskinottajia. Tämä korostuu siinä, että matkapaketit ostetaan etukäteen ja matkatoimistopalveluita käytetään hyväksi. Positiivinen ja henkilökohtainen asiakaspalvelu on tärkeää Matkupojille. Vaikka suurin osa myynnistä on siirtynyt Internetiin, on toimistoverkostot ja puhelinmyynti edelleen tärkeä osa matkamyyntistä. Erityisesti maakunnissa arvostetaan kasvokkain kohtaamista ja henkilökohtaista palvelua matkatoimistoissa. Asiakkaat matkustavat vuodesta toiseen samaan kohteeseen ja monesti he valit-

sevat jopa saman hotellin, koska se koetaan turvalliseksi ja hyväksi vaihtoehdoksi. (Salonen 22.9.2014.)

5 Haastattelututkimus

Opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Raporttiin hankitaan aineisto teemahaastattelujen avulla. Tässä kappaleessa kerrotaan tarkemmin haastattelututkimuksesta tutkimusmenetelmänä ja selvitetään käsite kvalitatiivinen tutkimus. Tämän teoriaosuuden jälkeen keskitytään haastatteluihin, joiden avulla materiaali raporttia varten hankitaan. Tässä kohdassa käydään läpi haastateltavat henkilöt ja haastattelukysymykset. Lopuksi pohditaan tutkimuksen luotettavuutta eli reliabelisuutta.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoitteena on asioiden ja ilmiöiden ymmärtäminen ja selittäminen. Yleisesti tässä tutkimusmenetelmässä tutkittava joukko on pieni ja se on valittu tarkoituksen mukaisesti. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja yksityiskohtaisesti. Lähtökohtana onkin todellisen elämän kuvaaminen ja tarkastelu esimerkiksi apukysymysten kuten miksi, miten ja millainen avulla. Näiden kysymysten avulla laadullisen tutkimuksen tavoitteena on löytää tai paljastaa tosiasioita ja yllättäviä tapahtumia eikä kuvata ja todentaa jo olemassa olevia totuuksia ja väittämiä. Näiden tutkimusten tuloksiksi saadaan siis vain ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Tulokset hankitaan esimerkiksi haastatteluiden tai havainnoinnin avulla, koska laadullisen tutkimuksen tekijöiden tulee luottaa enemmän omiin havaintoihin ja keskusteluihin kuin perinteisillä mittausvälineillä hankittavaan tietoon. Laadullinen tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia voi muuttaa olosuhteiden mukaisesti. Käsiteltävät aineistot ovat ainutlaatuisia, joten niitä tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2007, 157; 160.)

Laadulliseen tutkimukseen tarvitaan ainutlaatuista aineistoa, jota voi kerätä haastatteluiden avulla. Haastattelut ovatkin laadullisen tutkimuksen päämenetelmiä. Haastatteluissa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Käyttämällä tätä tiedonkeruumuotoa, aineiston keruuta voidaan säädellä joustavasti tilanteen ja haastateltavien henkilöiden mukaisesti. Tiedonkeruumuotona haastattelu vie aikaa, koska ennen henkilöhaastattelua tulee myös valmistautua hyvin suunnitteleamalla tilanne. Luotet-

tavuuden kannalta tulee huomioida se, että haastateltava voi antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, jotka eivät välttämättä pidä paikkaansa. Haastattelut voidaan toteuttaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. (Hirsjärvi ym. 2007, 199–201; 205.)

Tutkimushaastattelussa tutkijan tehtävänä on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41). Tutkimushaastattelun alalajit eroavat toisistaan lähinnä strukturointiasteen perusteella. Strukturoitu haastattelu tehdään lomakehaastatteluna ja on näin ollen oma luokkansa. Muita tutkimushaastattelun osa-alueita ovat strukturoimaton ja puolistrukturoitu haastattelu. Syvähaastattelut ovat esimerkkejä strukturoimattomista haastatteluista. Puolistrukturoituja haastatteluja ovat esimerkiksi teemahaastattelut. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43–44.)

Teemahaastatteluissa tyypillistä on jakaa haastattelu aihepiirien mukaan. Kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat, joten haastattelu voi edetä omalla painollaan. Teemahaastattelut vastaavat hyvin monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.) Teemahaastattelujen alkuvaiheessa tutkija selvittää tutkimusongelman. Teemahaastattelulla ei pyritä todentamaan ennalta asetettuja hypoteeseja, vaan hypoteesi löytyä vasta tutkimuksen edetessä. Suunnitteluvaiheessa tutkija osoittaa tutkimuksen ilmiöiden pääluokat. Näiden ympärille haastatteluvaiheessa luodaan teema-alueet, joihin liittyen esitetään haastattelukysymykset. Haastattelurunko ei siis ole lista yksityiskohtaisia kysymyksiä, vaan teema-alueiden tulisi olla väljät, jotta haastattelun aikana myös haastateltava voi tarkentaa kysymyksiä ja vastauksia itselle sopivalla tavalla. Tutkimuksen analyysivaiheessa tehdään luokitus ja tulkinta tuloksille. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 66–67.)

Laadullinen tutkimus valittiin tämän opinnäytetyön tekotavaksi, koska kvalitatiivisen periaatteen avulla pystytään havainnollistamaan tilannetta parhaiten. Koska opinnäytetyö on rajattu koskemaan ainoastaan Matkapoikia ja heidän kannalta tärkeitä yhteistyökumppaneita, on haastateltava joukko pieni ja valittu tarkoituksen mukaisesti. Teemahaastattelun avulla pystytään keskustelemaan opinnäytetyön aihepiireistä ja haastattelut voivat edetä puolistrukturoidun periaatteen mukaisesti.

5.2 Haastattelukysymykset

Haastattelututkimukseen on valittu Matkapoikien sisältä henkilökuntaa sekä yrityksen kannalta tärkeitä yhteistyökumppaneita, joiden mielipiteillä ja ajatuksilla on merkitystä Matkapoijille. Haastatteluun on valittu myös yksi Matkapoikien vakioasiakas. Tämä vakioasiakas on toistomatkustaja ja ryhmänkerääjä maakunnasta. Haastateltavien henkilöiden avulla saadaan ymmärrys eri toimijoiden työstä ja kuinka tulliohjeistuksen muutos on vaikuttanut siihen.

Haastattelututkimus tehdään teemahaastatteluna, joten aluksi luodaan haastattelun pääteemat, jonka jälkeen luodaan haastattelukysymykset. Teemat on listattu alla olevaan taulukkoon numero 5. Liitteessä yksi on haastattelukysymykset teemahaastattelun runkoa noudattaen.

Taulukko 5. Teemahaastattelun runko

Taustatiedot	Nimi, yritys, nimike, vuodet kyseisessä yrityksessä, kokemus alalta
Työ	Työn kuva, uusien tullimääräysten vaikutus työhön
Ennakkotilauuskäytäntö	Tyytyväisyys kaavakkeisiin ja käytäntöön, kehittämis ehdotukset
Asiakaskäyttäytyminen	Muutosta asiakkaiden käyttäytymisessä, palaute

Teemahaastattelu aloitetaan taustatietojen selvittämisellä. Haastateltavalta henkilöltä kysytään nimi ja yritys, jossa hän työskentelee. Taustatietojen kannalta on myös tärkeää tietää työnimike ja vuodet kyseisessä yrityksessä sekä kokemus alalta. Taustatietojen jälkeen keskitytään henkilön työhön tarkemmin. Haastateltava kertoo työkuvastaan ja siitä, ovatko uudet tulliohjeistukset vaikuttaneet hänen työhönsä. Kolmas teema haastattelussa on ennakkotilauuskäytäntö. Haastateltavilta kysytään heidän tyytyväisyyttään käytäntöön ja mielipiteitä kaavakkeiden toiminnasta. Haastateltavilta myös pyydetään mahdollisia kehittämis ehdotuksia. Neljäs teema on asiakaskäyttäytymisen huomioiminen. Haastateltava kertoo, onko hän huomannut muutosta asiakkaiden käyttäytymises-

sä uusien tulliohjeistusten takia. Asiakkailta saadun palautteen kuuleminen on myös tärkeää saada selville työn kannalta.

Haastateltaviksi henkilöiksi on valikoitunut Matkapoikien henkilökunnasta yksi ryhmämyyntivirkailija ja yksi satamaedustaja. Matkapoikien sisältä haluttiin saada haastatellut mahdollisimman eri näkökulmista henkilöiltä, jotka työskentelevät yrityksen eri osa-alueilla. Matkapoikien tärkeimmistä yhteistyökumppaneista haastatellaan Viking Linelta kahta henkilöä, jotka työskentelevät yrityksen eri osa-alueilla. Toinen haastateltavista työskentelee satamassa maissa ja toinen laivalla merellä. Viides haastateltava on yksityisen linja-autoyhtiön omistaja ja kuljettaja. Matkapoijilla on eniten asiakkaita Viking Linella ja heidän kanssaan toimii myös ennakkotilauskaavakkeet ja Pre Order -bussipaikat. Tämän vuoksi haastattelu tehdään Viking Linen edustajille. Kyseisen linja-autoyhtiön henkilö valittiin haastatteluun, koska kyseistä linja-autoyhtiötä käytetään Matkapoikien maakunta-ajoissa. Kuudes haastattelu on asiakashaastattelu, johon valittiin Matkapoikien vakioasiakas ja toistomatkustaja. Hän on ryhmänkerääjä maakunnasta, joten hän on tuonut ja hoitanut monta ryhmää Matkapoijille. Hän ollut paljon tekemisissä ennakkotilauskaavakkeiden kanssa, koska hänellä on myös ollut oma Pre Order -bussipaikka. Tämän vuoksi kyseinen henkilö valittiin asiakashaastatteluun, koska se tuo uutta ja erilaista näkökulmaa opinnäytetyöhön. Kaikkien haastateltavien nimet pidetään anonyymeinä.

Haastattelut toteutettiin viikolla 45. Haastattelupaikka oli Helsingin Katajanokalla. Sekä Viking Linen että Matkapoikien Helsingin toimistot sijaitsevat Katajanokalla, joten paikka oli suotuisa haastateltaville. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa ja hiljaisessa toimistossa, joten tilanteeseen pystyttiin keskittymään parhaalla mahdollisella tavalla. Jokainen kuudesta haastattelusta tehtiin erikseen, jotta haastateltavat saivat keskittyä omiin vastauksiin ja haastattelusta oli mahdollista muotoutua myös vapaata keskustelua kysymysten ympärille. Haastattelujen aikana tehtiin muistiinpanoja. Haastattelut pyrittiin nauhoittamaan, jotta vastauksia voitaisiin kuunnella uudestaan ja analysoida tarkemmin. Nauhoitetut haastattelut myös litteroitiin. Vakioasiakkaan haastattelu tehtiin puhelinhaastatteluina. Toinen Viking Linen edustajan haastattelusta tehtiin sähköpostilla.

Maanantaina 3.11. haastateltiin ryhmämyyntivirkailija. Haastattelu tehtiin Matkapoikien Helsingin toimistolla Katajanokalla. Haastattelu alkoi kello 10.00 aamulla ja kesti noin 20 minuuttia. Itse haastattelu kesti yhteensä noin 15 minuuttia. Haastattelun aikana oli vapaata keskustelua haastattelukysymyksien lomassa. Haastattelun aikana tehtiin tarkentavia kysymyksiä, joten haastattelu poikkesi hieman haastattelurungosta. Teemoja seurattiin haastattelun aikana, mutta sujuva keskustelu johti myös muihin kysymyksiin ja tarkentaviin kommentteihin. Haastattelun aikana istuttiin kokoustilassa, jossa haastattelu nauhoitettiin. Haastattelu alkoi aiheen esittelyllä ja loppui kiitoksiin. Ryhmämyyntivirkailija oli erittäin hyvä valinta haastateltavaksi, koska hän on ollut todella paljon tekemisissä aiheen kanssa ryhmämyynnin parissa. Hänellä oli paljon mielipiteitä ja kokemuksia aiheesta.

Tiistaina 4.11. tehtiin puhelinhaastattelu Matkapoikien vakioasiakkaalle. Asiakkaalle soitettiin kello 12.30, jolloin haastattelijä oli kotonaan Vantaalla työhuoneessa ja haastateltava oli kotonaan maakunnassa. Haastatteluajankohta oli sovittu etukäteen, jotta molemmat henkilöt osasivat varautua tilanteeseen tarvittavalla huolellisuudella. Puhelinhaastattelu kesti noin 15 minuuttia, jonka aikana seurattiin haastattelurunkoa ja pysyttiin aiheen teemoissa. Koska haastateltava on Matkapoikien asiakas, haastattelukysymykset oli sovellettu tilanteeseen. Puhelinhaastattelun aikana haastattelijä teki muistiinpanoja ja heti puhelun jälkeen kirjoitti yhteenvedon ja tiivistelmän haastattelusta. Koska muistiinpanot kirjoitettiin heti ylös, oli keskustellut asiat vielä hyvin tuoreessa muistissa. Haastateltava on ollut Matkapoikien vakioasiakkaana jo viiden vuoden ajan, joten hänellä on paljon kokemusta risteilyistä. Hän tuo useamman ryhmän Matkapoijille vuodessa ja on tutustunut ryhmiensä kanssa ennakkotilaukskäytäntöön. Tämän vuoksi henkilö oli erittäin hyvä valinta asiakashaastatteluun.

Samana päivänä tiistaina 4.11. haastateltiin myös Viking Linen satamaedustajaa Helsingissä Viking Linen toimistolla Katajanokalla. Haastattelu alkoi kello 14.00 ja kesti noin 40 minuuttia. Haastattelu kesti huomattavasti kauemmin kuin ryhmämyyntivirkailijan haastattelu, koska haastattelun aikana käytiin enemmän vapaamuotoista keskustelua. Haastattelua ei nauhoitettu haastateltavan pyynnöstä. Haastattelun edetessä yhteistuumin tultiin siihen tulokseen, että valittu haastateltava henkilö ei välttämättä ole opinnäytetyön teeman kannalta paras mahdollinen henkilö vastaamaan haastattelukysymyksiin,

koska hänen työkuvaansa ei kuulu ennakkotilauksaavakkeet eikä näin ollen tulliohjeistuksien muutos. Haastateltavalta kuitenkin saatiin hyviä mielipiteitä ja faktoja asioihin. Haastattelun aikana haastateltava otti yhteyttä Viking XPRS -laivan myymälähenkilökuntaan, joka pystyisi vastaamaan haastattelukysymyksiin tarkemmin. Haastattelija sai yhteystiedot laivan myymälähenkilökunnalle ja hänelle lähetettiin haastattelukysymykset, joihin ei ollut vielä saatu vastausta. Näin ollen Viking Linelta saatiin kaksi haastattelua. Laivalla työskentelevän henkilön kanssa haastattelu tehtiin sähköpostitse. Hänelle lähetettiin haastattelukysymykset, joihin saatiin vastaus sähköpostilla.

Linja-autokuljettajan haastattelu tehtiin torstaina 6.11. Kyseinen liikennöitsijä oli ajovuorossa, joten haastattelu tehtiin Katajanokan terminaali-alueella. Kuljettaja oli itse menossa Viking XPRS -laivaan jaettuaan laivaliput asiakkaille. Asiakkaiden poistuttua linja-autosta haastattelu tehtiin linja-autossa ennen kuin linja-auto ajoi laivaan sisälle. Haastattelutilanne oli erittäin rauhallinen eikä häiriötekijöitä ollut, koska haastateltava ja haastattelija olivat kahdestaan linja-autossa. Haastattelu kesti noin 40 minuuttia. Haastattelua ei nauhoitettu haastateltavan pyynnöstä. Haastattelu noudatti teemarunkoa ja kysymykset liikkuivat haastattelukysymysten ympärillä. Haastattelu oli erittäin vapaamuotoinen keskustelu, jonka aikana haastattelija sai kuulla erittäin paljon mielipiteitä ja kokemuksia asiasta.

Lauantaina 8.11. tehtiin kuudes ja viimeinen haastattelu, jolloin haastateltiin Matkapoikien satamaedustajaa. Haastattelu tehtiin Katajanokalla Viking Linen terminaalissa Matkapoikien saattopisteellä kello 13.00, kun aamulaiva Viking XPRS oli lähtenyt kohti Tallinnaa ja satamaedustajan kiireisin työhetki oli jo takanapäin. Haastattelu nauhoitettiin, joten haastattelun aikana ei tarvinnut käyttää aikaa muistiinpanojen kirjoittamiseen ja haastateltava pystyi keskittymään täysin haastattelutilanteeseen. Haastattelu kesti noin 20 minuuttia. Teemarunkoa noudatettiin ja kaikkiin kysymyksiin saatiin vastaus.

5.3 Tutkimusprosessin kuvaus

Tutkimusprosessi alkoi viikolla 38 kun aiheanalyysi palautettiin maanantaina 15.9. Tästä alkoi kymmenen viikon tutkimusprosessi. Ensimmäisten kahden viikon aikana keskityttiin teoreettiseen viitekehykseen. HAAGA-HELIA Porvoon Campuksen kirjastosta

lainattiin kirjoja sekä Internetistä etsittiin ajankohtaisia lähteitä. Kirjallinen materiaali koostui sekä suomen- että englanninkielisistä materiaaleista. Internetin tietolähteistä käytettiin muun muassa Tilastokeskusta ajankohtaisten matkailutilastojen selvittämiseen. Tullin Internet-sivuja sekä eri iltapäivälehtien ja uutissivustojen materiaalia käytettiin teoriapohjana luomaan teoreettista viitekehystä opinnäytetyöhön. Viikolla 39 maanantaina 22.9. tehtiin avoin asiantuntijahaastattelu Matkapoikien matkatuotannon ja ryhmämyynnin johtajalle Jussi Saloselle. Tämä asiantuntijahaastattelu toteutettiin keskusteluna ja se auttoi yhdistämään teoriaa käytäntöön. Seuraavat neljä viikkoa lokakuun ajan kuluivat teorian syventämiseen ja hiomiseen. Näiden neljän viikon aikana luotiin haastattelukysymykset ja valittiin haastateltavat henkilöt. Henkilöihin otettiin yhteyttä ja haastattelut sovittiin viikolle 45. Tällöin marraskuun ensimmäisellä viikolla haastattelut toteutettiin Katajanokalla Helsingissä. Viikko 46 kului haastattelujen purkamiseen ja analysoimiseen. Viikolla 47 tutkimusprosessi oli edennyt jo viimeiselle viikolle, joten työ viimeisteltiin. Viimeisenä vaiheena oli tiivistelmän kirjoittaminen sekä suomeksi että englanniksi. Lopuksi myös pohdittiin tutkimusprosessin kulkua ja arvioitiin sen onnistumista.

Taulukko 6. Tutkimusprosessin aikataulu

Viikko	Työvaihe
Vk 38	Aiheanalyysin palauttaminen
Vk 39	Teorian kokoaminen ja asiantuntijahaastattelu
Vk 40 - 44	Teorian syventäminen ja haastattelukysymysten laatiminen, haastattelujen sopiminen ja henkilöiden valinta
Vk 45	Haastattelujen toteuttaminen
Vk 46	Haastattelujen analysointi
Vk 47	Työn viimeistely ja palautus

Taulukkoon numero kuusi on kirjoitettu ylös viikkoaikataulu tutkimusprosessin toteuttamisesta. Kuten taulukosta näkee, aikaa opinnäytetyön valmistumiseen oli varattu ai-noastaan 10 viikkoa. Kymmenen viikon aikana työskenneltiin intensiivisesti, jotta työ

saatiin palautettua ajallaan. Teoriaosuuteen haluttiin panostaa, joten tämän vuoksi siihen varattiin paljon aikaa. Kuukauden aikana tutkijalla oli hyvin aikaa paneutua aiheeseen ja sisäistää käsiteltävä aihe. Haastatteluun panostettiin ja sitä varten harjoiteltiin, jotta tutkimuksen luotettavuus saavuttaisi tavoitellun huipun.

Riskinä tiukassa aikataulussa on se, että joitain asioita jää huomioimatta tai lopussa tulee kiire. Haastattelujen analysointiin varattiin ainoastaan viikko ja haastattelut jätettiin melko viimeiseen hetkeen. Hyvänä puolena tiukassa aikataulussa on intensiivinen työskentely. Tutkijalta ei pääse unohtumaan työssä käsiteltävät aiheet. Intensiivisessä työskentelyssä tutkija on myös koko ajan keskittynyt aiheeseen eikä ote pääse herpaantumaan. Näin tutkijasta tulee oman aihealueensa mestari, joka hallitsee käsiteltävän aiheen perin pohjin.

Haastattelututkimuksessa ja tämän työn tutkimusprosessissa riskinä voi myös olla tutkijan ja haastattelijan kokemattomuus. Koska tutkija teki näin ison työn yksin, virheitä ja huomattomuutta voi esiintyä. Onneksi tutkija on kuitenkin aikaisemmin ollut mukana haastattelututkimuksissa ja pitkien raporttien kirjoittamisessa, joten tutkijalla oli hyvin kokemusta vastaavanlaisesta prosessista ennen työn aloittamista. Kaikki riskit pyrittiin minimoimaan tutustumalla teoriaan monipuolisesti. Ennen haastattelujen toteuttamista tutustuttiin kirjallisuuteen haastatteluista ja valmistauduttiin tilanteeseen huolellisesti.

Huolellisesta valmistautumisesta huolimatta yllättäviä käännteitä voi sattua matkan varrella. Näin kävi viikolla 45 haastattelujen toteuttamisen aikana, koska kaikki ei mennyt kään, niin kuin haastattelijä oli kuvitellut. Kaikkia haastatteluja ei saatu nauhoittaa, koska haastateltavien toiveita ja pyyntöjä haluttiin kunnioittaa. Haastatteluiden nauhoittamiseen pyydettiin aina lupa haastateltavalta. Myös haastattelujen kesto yllätti haastattelijan, koska haastattelut eivät kestäneet yhtä kauaa. Osa haastatteluista oli nopeasti ohi jo 15 minuutin jälkeen, kun taas toiset haastattelut kestivät jopa 40 minuuttia. Toiset haastateltavat vastasivat todella pitkästi kysymyksiin ja kertoivat vapaasti omista kokemuksistaan ja mielipiteistään, kun taas osa haastateltavista vastasi vain lyhyesti kysymyksiin eivätkä he kertoneet vapaasti mitään ylimääräistä. Kuitenkin kaiken kaikkiaan haastatteluista saatiin paljon irti, koska kysymykset ja vastaukset vastasivat toisiaan. Myös haastateltavien vastauksista löydettiin yhteistä ja samankaltaista linjaa.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Haastattelututkimuksen luotettavuus riippuu haastatteluaineiston laadusta. Näin ollen laatua tulisi tarkkailla tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuksen alussa täytyy panostaa haastattelurunkoon ja pohtia eri teema-alueita syvällisesti. Myös käytännön asioihin tulee paneutua ja huolehtia johdonmukaisesta tutkimusaineiston tallentamisesta haastattelujen aikana ja jälkeen. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös reliabiliteetti ja validiteetti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184–185.)

Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Vaikka tutkimus toistettaisiin, tulosten tulisi pysyä mahdollisimman samoina. Näin ollen tutkimus olisi luotettava eivätkä tulokset olisi sattumanvaraisia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulokset ovat reliaabeleita eli luotettavia, jos samaa henkilöä tutkitaan eri kerroilla ja saadaan sama tulos. Tässä tulee kuitenkin huomioida se fakta, että ihmiselle ominaista on muutos ja erilainen käyttäytyminen tilanteesta riippuen. Tutkimuksen tulokset ovat myös luotettavia, jos kaksi tutkijaa haastattelee samaa henkilöä ja päätyvät samaan tulokseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186; Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida myös validiteetin eli pätevyyden avulla. Tämän ideana on todeta, mittaako tutkimus niitä asioita, joita sen oli tarkoitus mitata. Validiteettiin vaikuttaa erilaisten mittareiden ja menetelmien oikeanlainen käyttö. Validiteettia tutkittaessa tulee kiinnittää huomioita esimerkiksi siihen, onko kysymysten aihe tutkimukseen liittyvä ja onko kysymysten muotoilu oikea ja hyödyllinen. Tutkimukseen vastaavat henkilöt voivat ymmärtää kysymykset eri tavalla, kun tutkija on ajatellut. Jos näin käy ja tutkimustuloksia analysoidaan tietyn ajattelumallinmukaisesti, eivät tulokset ole päteviä, koska ne eivät ole tosia kaikille. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.)

Reliaabelius ja validius ovat peräisin kvantitatiivisen tutkimuksen eli määrällisen tutkimuksen parista, jossa mitataan asioita konkreettisesti. Tämän vuoksi nämä kyseiset termit eivät välttämättä sovi kovin hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.) Yleisesti ei voida olettaa, että tutkimushaastattelut toteutuisivat samalla tavalla, jos haastattelut toteutettaisiin uudestaan. Eri tuottamisolosuhteista peräisin olevat vastaukset eivät välttämättä ole verrannollisia. Näin ollen re-

liabiliteetin ja validiteetin käsitteet eivät ole kovin olennaisia teemahaastatteluiden luotettavuuden mittareina. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185.) Jokaisen tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi kuitenkin arvioida. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta edistää tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tutkijan tulee kuvailla tarkasti tutkimuksen kaikkia vaiheita alusta loppuun. Olosuhteita ja paikkoja tiedonkeruun aikana tulisi kuvailla selkeästi ja totuudenmukaisesti. Parantaakseen tutkimuksen luotettavuutta haastattelututkimuksissa tulee kuvailla käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnot haastatteluissa, käyttäytyminen sekä itsearviointi tilanteesta. Analyysivaiheessa tärkeää on luokittelujen tekeminen ja niiden perusteet. Viimeisessä tulosten tulkinnan vaiheessa on kerrottava se, millä perusteella tulkintoja tehdään ja miten ne perustellaan. Luotettavuutta edistävät esimerkiksi suorat haastatteluotteet ja lainaukset. Laadullisen tutkimuksen validiutta voidaan tarkentaa käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä ja yhdistää niitä. Validius kehittyy esimerkiksi käyttämällä useita eri menetelmiä tutkimuksen toteuttamiseen. Ainoastaan yksi tuloksien keruutapa ei takaa pätevyyttä. Tutkimuksen tekoon voi myös osallistua useampi tekijä, jolloin tulosten toistettavuutta voidaan vertailla. Aineistoa voidaan myös kerätä eri teorioiden näkökulmasta tai käyttämällä erilaisia tutkimusaineistoja. Kaikki nämä eri menetelmät voivat parantaa laadullisen tutkimuksen validiutta. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.)

Tämän opinnäytetyön aihe ja tutkimusongelma ovat molemmat uusia ja ajankohtaisia aiheita, jotka voivat muuttua minä hetkenä hyvänsä. Koska tulliohjeistukset ovat tulleet voimaan vasta vuoden 2014 aikana, ei kaikkiin kyseisestä muutoksesta aiheutuneisiin ongelmakohhtiin tai puutteisiin ole välttämättä ollut aikaa puuttua tarvittavalla ja kaikkien osapuolien toivomalla tavalla. Jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan tulevaisuudessa, vastaukset ja tutkimustulokset voisivat olla hyvinkin erilaisia, jos ratkaisu ongelmiin ja puutteisiin olisi jo saatu. Tulliohjeistukset voivat muuttua ja niiden muuttuessa myös vastaukset muuttuvat. Näin ollen perinteistä reliabiliteetin käsitettä luotettavuuden arviointina ei voi käyttää tässä opinnäytetyössä.

Tämän tutkimuksen luotettavuus on pyritty takaamaan sillä, että haastateltava on perehtynyt tutkittavaan asiaan laajan teoriapohjan avulla. Haastateltava siis tuntee tutkitun aihealueen ja pystyy kysymään oikeanlaisia kysymyksiä haastateltavilta. Haastattelurunko on laadittu huolella ja sen teema-alueet ovat selkeät. Osa haastatteluista nauhoitettiin

ja muistiinpanoja tehtiin haastattelujen aikana kuitenkin häiritsemättä haastattelutilan-
netta. Nauhoitetuista haastatteluista pystyttiin poimimaan suoria lainauksia tutkimustu-
loksia varten. Haastattelutilanteet toteutettiin rauhallisessa paikassa, jotta haastateltavat
saivat keskittyä omiin vastauksiinsa. Haastateltavat olivat myös yksin tilanteessa, joten
ympärillä ei ollut muita ihmisiä kuuntelemassa tai häiritsemässä. Näin pystyttiin mini-
moimaan se riski, että vastauksilla pyrittäisiin vaikuttamaan muiden mielipiteisiin tai
että vastauksiin olisi vaikuttanut joku muu. Tutkimustuloksia varten tehtiin haastattelut
kasvotusten. Kuitenkin yksi haastattelu tehtiin puhelinhaastatteluna ja toinen sähköpos-
tin välityksellä, joten tämä toi vaihtelevuutta tiedonkeruutapoihin.

6 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa kerrotaan haastattelututkimuksen tulokset. Haastatteluista on otettu suoria lainauksia kuvailemaan haastateltavien vastauksia. Alla olevat kappaleet on jaettu teemahaastattelurungon mukaisesti ja vastauksien perusteella nousseista teemoista on syntynyt neljä osaa.

6.1 Lisääntynyt työmäärä

Yhtenäinen teema, joka nousi haastattelujen perusteella, on lisääntynyt työmäärä sekä Matkapoikien henkilökunnalla että heidän tärkeimmillä yhteistyökumppaneilla uusien tulliohjeistuksien astuttua voimaan. Kysyttäessä Matkapoikien ryhmämyyjältä, ovatko uudet tulliohjeistukset vaikuttaneet työhön, hän vastaa näin: ”No onhan se vaikuttanut, totta kai. Suoranaisesti muutos on vaikuttanut siihen, että työmäärä on lisääntynyt.”

Ryhmävirkaileja kertoo, kuinka työmäärä on lisääntynyt nopealla tahdilla, koska keväällä 2014 ilmoitus muutoksesta tuli viikossa ja käytäntö tuli voimaan heti ilman siirtymäaikaa. Ryhmävirkaileja on kuitenkin tyytyväinen siihen, että Matkapoikien johto reagoi muutoksiin tulliohjeistuksissa välittömästi ja Matkapoijat saivat Pre Order -bussipaikat ainoana matkanjärjestäjänä Suomessa. Konkreettisesti ryhmävirkaileijoiden työ on lisääntynyt siinä, että heidän täytyy huolehtia monesta eri vaiheesta, ennen kun asiakkaat konkreettisesti pääsevät laivaan ja saavat ennakkotilauskaavakkeen täyttöön. Haastateltava kertoo Matkapoijilla olevan kolmen Pre Order -bussipaikan kiintiö Viking Linen XPRS -laivassa. Kuitenkin joka kerta nämä paikat täytyy erikseen varata ja vahvistaa. Ryhmävirkaileja kertoo, että tämä lisää työmäärää jopa kahdella eri puhelinsoitolla, koska asiasta täytyy puhua sekä talon sisällä Matkapoijilla sekä laivayhtiön kanssa Viking Linen päässä. Tämän lisäksi virkaileijan tulee huolehtia, että liikennöitsijöillä on tarpeeksi Pre Order -kaavakkeita. Jos heillä ei ole kyseisiä kaavakkeita, virkaileijan tulee itse postittaa ne eteenpäin liikennöitsijöille. Tiedotus asiakkaille ja heidän neuvominensa kuuluvat myös ryhmävirkaileijan työhön, kertoo haastateltava.

Matkapoikien satamaedustaja kertoo myös työn lisääntyneen erityisesti kesällä 2014.

Kesällähän se (työ) muuttui tietysti aika tavalla, koska nämä asiakkaat jotka tulivat satamasta eli busseilla tulleet asiakkaat, jotka eivät olleet ennakkoon muistaneet varata sitä Pre Order osto-oikeutta itselleen niin heillähän oli mahdollisuus vielä ottaa se tästä meiltä satamassa. Silloin sehän lisäsi aikataavalla meille työtä, koska tässä luukulla meille tuli ruuhkaa, kun kesän aikana sitä ruuhkaa nyt tässä on meillä muutenkin.

Satamaedustaja kuvailee työtään tarkemmin ja kertoo, kuinka työ konkreettisesti lisääntyi. Satamaedustajat työskentelevät laivaterminaaleissa ja jakavat Matkapoikien oman tuotannon laivalippuja asiakkaille. Työ on asiakaspalvelua, jossa kohtaa matkalle lähtevät asiakkaat. Linja-autojen kuljettajat tulevat myös hakemaan oman reittinsä asiakkaiden valmiiksi laitettut liput ja jakavat ne linja-autoissa asiakkaille eteenpäin. Satamaedustaja kertoo, että isojen lähtöjen aikana työ voi olla erittäin kiireistä, joten uudesta työvaiheesta huolehtiminen lisää kiirettä ja ruuhkaa voi syntyä luukulle, josta laivaliput jaetaan. Satamaedustajan vastuulla on laittaa oikeat liput oikeisiin kuoriin ja varmistaa, että asiakkaiden tilaamat palvelut kuten ruokailut ja hytit ovat oikein. Satamaedustaja laittaa liput valmiiksi tuoteryhmittäin ja jakaa ne lähtöselvityksen aikana.

Kesäkuukaudet ovat korkeansesongin aikaa ja lähtöselvitys voi olla erittäin kiireinen, kertoo satamaedustaja omalla kokemuksellaan. Kesällä Pre Order -kaavakkeita jaettiin kylpylä- ja hotellimatkalaisille aamulähdöillä Viking XPRS -laivaan, joka lähti joka aamu sekä kello 10.00 että kello 11.00. Asiakkaita oli paljon ja ylimääräistä aikaa kului Pre Order-kaavakkeiden kanssa työskentelyyn. Satamaedustaja kuitenkin kertoo, että Pre Order -kaavakkeiden kanssa työskentely ei enää lisää työmäärää.

Tällä hetkellä Pre Order -käytäntöä ei ole ollenkaan aamulähdöillä. Tähän aikaan vuodesta Pre Order on ainoastaan ostosristeilijöille voimassa eikä vaikuta oikeastaan meidän työmäärään.

Ostosristeilijät lähtevät Viking XPRS -laivalla iltälähdöllä kello 21.30 Tallinnaan. Asiakkaat viettävät yön laivassa ja pääsevät aamulla Tallinnaan, jossa he viettävät koko päivän ja saapuvat illalla takaisin Helsinkiin. Satamaedustaja kertoo, että asiakasmäärät ovat yleensä hieman pienemmät tälle lähdölle, joten ennakkotilauskaavakkeiden laittaminen sujuu mutkattomasti.

Työmäärä on lisääntynyt myös Viking Linella. Viking Linen edustaja, joka työskentelee maissa, kertoo kuinka vastuu Pre Order -kaavakkeista ja niiden toiminnasta on laivahenkilökunnalla. Siksi työmäärä on lisääntynyt laivahenkilökunnalla Viking Linen XPRS-laivoilla eikä niinkään satama- tai toimistohenkilökunnalla. Kaikki Pre Order-kaavakkeet lähtevät XPRS-laivalle eteenpäin varastosta, joka sijaitsee Tallinnassa Virossa. Uudet tullimuutokset ovat muuttaneet toimintatapoja erityisesti laivahenkilökunnalla, kertoo haastateltava. Laivalla tehdään nykyään kaikki työ, joka koskee alkoholi-juomien pakkausta, koska laivalla lastataan alkoholi-juomat autoihin. Haastateltava kertoo kuinka tämä vaatii myös lisää suunnittelua ja työtä autokansihenkilökunnalta, koska heidän täytyy tietää, kuinka ohjeistaa oikeat autot oikeille paikoille. Ennen alkoholi-juomien lastaus ja täyttö tapahtui maissa, mutta nykyään työn suunnittelu ja teko on laivahenkilökunnan vastuulla.

Merimyymälän henkilökunnalle on myös tullut lisää työtä, koska asiakkaiden ostosten tekeminen on siirtynyt entistä enemmän laivalle, mainitsee haastateltava. Viking XPRS-laivan henkilökunnan edustaja kertoo, että jotta Pre Order ja kaikki siihen liittyvä logistiikka toimisi, niin he käyttävät sekä laivan omaa henkilökuntaa että maahenkilökuntaa. Laivalla työskentelevä haastateltava kertoo, että työmäärä kuitenkin vaihtelee vuosittain ja kuukausittain, koska kesällä tilauksia on paljon ja talvella niitä on hieman vähemmän.

Liikennöitsijän työ on lisääntynyt kuljetuksien aikana, kertoo Matkapoikien yhteistyöliikennöitsijä, joka ajaa Matkapoikien sopimus- eli tuotannonajoja. Haastateltava kertoo, kuinka konkreettisesti työ on lisääntynyt. Ennen tullimuutoksia asiakkaiden ostetut alkoholi-juomat lastattiin linja-autoihin Tallinnassa, samalla kun asiakkaat toivat matkatavaransa linja-autoon. Näin asiakkaat eivät koskeneet omiin matkatavaroihinsa ennen kotipysäkkiään Suomessa. Matkatavarat ja alkoholi-juomat saivat olla linja-autossa kokeilun ajan. Uusien tullimuutoksien myötä nämä linja-automatkustajat rinnastettiin jalkamatkustajiin ja heidän täytyy itse osallistua alkoholi-juomien kuljettamiseen fyysisesti. Tämän muutoksesta takia asiakkaat eivät saa enää jättää alkoholi-juomia linja-autoon.

Haastateltava on liikennöitsijä, joka tekee säännöllisesti tuotannonajoja Matkapoijille ja hän on saanut olla mukana Matkapoikien kolmen bussin Pre Order

-bussipaikkakiintiössä. Tämä Pre Order -bussipaikka tarkoittaa sitä, että yhteistyösopimuksen ja suurenostajanedun ansiosta Matkapojilla saa olla Viking XPRS -laivassa kolme linja-autoa, joissa saa olla asiakkaiden alkoholijuomia, jos he ovat tehneet laivalta ennakkotilausoston. Koska linja-autoja saa olla ainoastaan kolme autokannella ennakkotilauksikäytössä, ei kaikkiin linja-autoihin saa laittaa alkoholijuomia, kertoo haastateltava. Useasti linja-autoja ja reittejä on enemmän kuin kolme. Asiakkaat saavat edelleen laittaa matkatavarat oman reitin linja-autoihin, mutta jos tämä linja-auto ei kuulu Pre Order -joukkoon, alkoholijuomat tulee laittaa eri linja-autoon. Tässä kohtaa työmäärä lisääntyy, liikennöitsijä kommentoi.

Linja-autot ajavat Tallinnassa laivaan ja Helsingin päässä ulos. Linja-autot ajavat terminaalissa satamaparkkiin, jossa kuljettajat odottavat asiakkaita. Nykyään kuljettajien täytyy itse siirtää alkoholijuomat linja-autosta toiseen. Jos ennakkotilauksia on tehty paljon, tämä lisää työmäärää entistä enemmän. Alkoholijuomat ovat painavia ja hankalasti siirrettäviä. Haastateltava korostaa sitä, että on erityisen tärkeää, että oikeat alkoholijuomat ovat oikeassa linja-autossa. Ei ainoastaan riitä, että oikeat alkoholijuomat ovat oikeassa linja-autossa vaan niiden täytyy olla lastattuna oikein asiakkaiden poistumis pysäkin mukaan. Muutenkin kuljettajilla on tiukka aikataulu, jossa heidän tulee pysyä. Ylimääräistä aikaa ei enää ole siirrellä alkoholijuomia pysäkeillä, painottaa haastateltava liikennöitsijä. Tämän vuoksi alkoholijuomien tulee olla oikein lastattuna. Välillä poistumis pysäkeillä ei ole paljoa tilaa availta ovia ja siirrellä tavaroita. Voi olla jopa turvallisuusriski avata luokkuja väärältä puolelta pysäkeillä, jos alkoholijuomat olisikin lastattu väärin. Haastateltavaa erityisesti mietityttää alkoholijuomien siirtäminen linja-autosta toiseen kylmällä talvisäällä lumisateessa. Sohjossa on vaikea kannella ja liikutella painavia olutkärryjä.

Jos asiakkaat eivät ole jättäneet alkoholijuomia linja-autoon ennakkotilauksen mukaisesti, vaan he kantavat ne itse laivaan ja sieltä pois, voivat he liikkua hitaasti ihmispaljoudessa painavien ostosten kanssa. Erityisesti talvella lumisohjossa liikkuminen on hankalaa ja hidasta. Asiakkaiden odottelu myöhästyttää linja-auton lähtemistä. Kun asiakkaat saapuvat, täytyy alkoholijuomat asetella linja-autoon oikein, muistuttaa haastateltava.

Yhteenvetona työmäärä on siis lisääntynyt sekä Matkapoikien henkilökunnalla että yhteistyökumppaneilla. Ennakkotilauksaavakkeet ovat lisänneet työvaiheita ja tuoneet

lisää vastuuta haastateltaville. Työssä täytyy olla tarkkana ennakkotilauuskäytännön suhteen ja tämä voi lisätä stressiä.

6.2 Matkustustavan ja -käyttäytymisen muutos

Haastattelujen perusteella matkustustapa ja esimerkiksi ostoskäyttäytyminen ovat muuttuneet. Jokainen haastateltava on huomannut muutosta omien kokemusensa ja havaintojensa perusteella. Yhtenäinen asia, joka nousi tämän teeman ympärille, on henkilöautopaikkojen myynnin kasvu sekä ostosten keskittäminen laivalle muun muassa hyvien tarjouksien vuoksi.

Matkupoikien ryhmävirtilijä kertoo haastattelussa, että hänelle ei ole tullut yhtään ryhmäperuutuksia muuttuneiden tulliohjeistuksien takia. Matkupoikien vakioasiakas ja ryhmänkerääjä kertoo myös samaa. Hänen ryhmänsä ei ole tullut yhtään peruutuksia uusien tullimuutosten vuoksi. Ryhmävirtilijä osaa kuitenkin kertoa muutoksia yksittäismyynissä: ”Se on vaikuttanut yksittäismyyntiin ainakin sillä tavalla, että nyt on ollut enemmän bussiperuutuksia, koska ihmiset haluavat sitten mennä omalla autolla.”

Vaikka ryhmäperuutuksia ei olekaan tullut uusien tullimuutosten myötä, on se vaikuttanut yksittäismyyntiin negatiivisesti. Jos tämä jatkuu pidemmän päälle samanlaisena, Matkupojille voi syntyä tappiota. Matkupojilla ei ole henkilöautopaikkakiintiötä laivayhtiöille, joten autopaketteja ei myydä asiakkaille yhtä paljon kuin esimerkiksi juuri bussipaketteja.

Vahvistusta tähän saadaan Viking Linen haastateltavalta, joka kertoo autopaikkojen myynnin lisääntyneen viime aikoina. Kun asiakkaat tuovat auton laivalle, he voivat pakata matkatavarat sekä ostokset että alkoholijuomat autoonsa. He itse ajavat auton ulos laivasta, joten näin ollen he osallistuvat itse alkoholijuomien kuljetukseen. Autopaikan ostanut asiakas poistuu laivasta auton kyydissä kuljettaen omat alkoholijuomansa. Eriytisesti autoparkki-paketin myynti on kasvanut tulliohjeistuksien muutoksen jälkeen, mainitsee haastateltava. Autoparkki-paketissa asiakkaat jättävät auton laivaan, eikä heidän tarvitse ajaa autoa pois Tallinnassa. Tämä on erittäin helppo ja asiakasystävällinen paketti, korostaa haastateltava, koska asiakkaiden ei tarvitse huolehtia autosta Tallinnas-

sa: etsiä parkkipaikkoja tai huolehtia Viron nollatoleranssista alkoholin käytön osalta autoilussa. Virossa on nollatoleranssi rattijuopumuksen suhteen, muistuttaa haastateltava. Autoparkki-paketissa asiakkaat voivat tehdä ennakkotilauksen laivalla ja alkoholi-juomat toimitetaan suoraan autoon. Näin ollen asiakkailta ei mene omaa aikaa hukkaan alkoholi-juomien kuljetuksen suhteen.

Tulliohjeiden muutoksella on ollut muitakin positiivisia vaikutuksia Viking Linelle. Laivoilla myynti on noussut, kertoo Viking Linen haastateltava. Matkapoikien vakioasiakas ja ryhmänkerääjä kertoo myös, kuinka on huomannut, että ryhmäläiset ovat ostaneet alkoholi-juomia entistä enemmän laivalta viime aikoina. Laivalta ostaminen koetaan helpoksi tavaksi, koska vältetään alkoholi-juomien ylimääräiseltä kantamiselta, kertoo ryhmänkerääjä. Ryhmänkerääjä myös kertoo huomanneensa laivalla paljon hyviä tarjouksia, joita myös ryhmäläiset mielellään hyödyntävät.

Viking XPRS -laivan henkilökunnan haastateltava sanoo, että ostoskäyttäytyminen on muuttunut parempaan suuntaan heidän kannaltaan. Asiakkaat tiedustelevat mitä ja kuinka paljon juomia saa tuoda Suomeen. Haastateltavan mukaan asiakkaat ovat olleet palveluun tyytyväisiä, ja he myös käyttävät ennakkotilauspalvelua mielellään. Viking XPRS -laivalla on ammattimainen henkilökunta, joka tuntee valikoiman ja he myös osaavat suositella eri vaihtoehtoja erilaisiin tilauksiin, korostaa haastateltava. Tämän vuoksi ennakkotilaus on todella toimiva ja varsin helppo tapa tehdä ostoksia haastateltavan mukaan. Ennakkotilaus toimii käytännössä ja asiakkaat käyttävät erilaisia ennakkotilauspalvelun vaihtoehtoja päivittäin. Myös Matkapoikien satamaedustaja kertoo, että kesällä ennakkotilauskaavakkeiden hakijoita Matkapoikien luukulle tuli päivittäin useampia.

Liikennöitsijä on huomannut muutosta päivärasteilijöiden määrässä. Koska päivärasteilijät eivät voi hyödyntää ennakkotilausta ja linja-autokuljetusta, haastateltava uskoo tämän vähentävän asiakkaiden kiinnostusta päivärasteilyä kohtaan linja-autolla. Hän uskoo, että jos päivärasteilylle lähdetään, niin sinne mennään mieluummin omalla autolla. Liikennöitsijä kertookin yhden esimerkkitapauksen, jossa asiakkaat olivat kylpylälomalla linja-autokyydillä. Tämän kylpyläloman aikana asiakkaat eivät tehneet ennakkotilauksia. Linja-autolla matkustettaessa asiakkailta on tietyt painorajat, joita tulee noudattaa.

Painoraja tuliaistenostosten suhteen on 20 kg per henkilö, muistuttaa haastateltava. Käytännössä tämä tarkoittaa kolmea laatikkoa olutta tai siideriä. Asiakkaat eivät halunneet myöskään kantaa itse alkoholijuomia laivasta, joten kylpyläloman aikana ainoastaan rentouduttiin eikä tehty alkoholiostoja. Tämän vuoksi asiakkaat olivat olleet omalla autolla päiväristeilyllä edellisviikolla tarkoituksenaan ainoastaan alkoholijuomien ostaminen.

Matkapoikien satamaedustaja kertoo myös huomanneensa samankaltaista muutosta kuin mitä liikennöitsijä mainitsi. Satamaedustaja kertoo seuraavaa kysyttäessä mahdollisista muutoksista asiakasmäärissä tai myydyissä paketeissa: ”On selkeästi meidän kautta tullut lisää autopaikkoja. Autopaikkoja kyllä myydään enemmän kuin aikaisemmin.” Satamaedustaja kertoo myös, että matkustajamäärissä on ollut muutoksia viime aikoina. Hän ei kuitenkaan usko Pre Order -käytännön tai muuttuneiden tulliohjeistuksien olevan syy tähän. Yleisesti taloudellinen tilanne varmasti vaikuttaa laskeneisiin matkustajamääriin, pohtii satamaedustaja.

Liikennöitsijä kertoo myös huomanneensa muutosta asiakkaiden ostokäyttäytymisessä. Ennen uusia tullimuutoksia alkoholin ostaminen Tallinnan niin kutsutuista ”viinarannoista” oli erittäin suosittua. Haastateltava kertoo, kuinka asiakkaat keskittivät ostoksensa Tallinnan viinakauppoihin, koska linja-autot olivat siellä mukana ja asiakkaat saivat pakata ostoksensa heti linja-autoon. Heidän ei tarvinnut huolehtia juomistaan kuin vasta Suomessa omalla kotipysäkillään, muistelee haastateltava. Näinä aikoina ”viinarannassa” kävi jopa 68 linja-autoa yhden päivän aikana. Uusien tullimuutoksien jälkeen viinarannassa käy keskimäärin 10–12 linja-autoa päivässä, tietää haastateltava. Haastateltava myös kertoo, että jos linja-autossa oli 45 asiakasta, niin heistä jopa 30 tuli linja-auton kyydissä ostamaan alkoholia viinarannasta. Uusien tullimuutoksien jälkeen ainoastaan noin kahdeksan asiakasta keskimäärin on tullut viinarantaan ostamaan alkoholijuomia.

Yhteenvetona voi sanoa automatkustajien määrän nousseen, koska tämä on huomattu sekä Viking Linella että esimerkiksi satamassa Matkapoikien satamaedustajien luukulla, jonka kautta kaikki Matkapoikien asiakkaat menevät laivaan. Myös liikennöitsijä korosti päiväristeilyn merkityksen vähenemistä linja-automatkustajilla, koska alkoholijuomia ei

saa enää kuljettaa linja-autossa. Liikennöitsijän ja laivan henkilökunnan haastattelun perusteella ostokäyttäytyminen on myös muuttunut. Jos alkoholijuomia ei osteta esimerkiksi viinarannasta, ne ostetaan suoraan laivan tax free -myymälästä. Matkakoikien vakioasiakas myös korosti laivan myymälän tarjousten merkitystä. Tämä myös viittaa siihen, että ostokset ovat keskittyneet laivalle muun muassa helppouden vuoksi ja näin ollen myynti laivoilla on lisääntynyt.

6.3 Ennakkotilauuskäytäntöön ollaan tyytyväisiä

Ennakkotilauuskäytäntö koetaan yleisesti toimivana ja hyödyllisenä. Erityisesti Matkakoikien kannalta Pre Order -ennakkotilauuskäytäntö toimii hyvänä kilpailijaetuna. Viking Linen haastateltava kertoo, että he halusivat lähteä kehittämään ennakkotilauuskäytäntöä ainoastaan yhden matkanjärjestäjän kanssa. Matkanjärjestäjistä Matkakoijat tuo eniten asiakkaita Viking Linelle, joten suurien asiakasmäärien ansioista Matkakoijat sai ennakkotilauuskäytännön ja kolme Pre Order -bussipaikkaa, kertoo haastateltava. Ryhmävirkailija kuvailee ennakkotilauuskäytäntöä helpoksi ja toimivaksi. Hän kuitenkin toivoo, että Pre Order -bussipaikkoja olisi mahdollista saada lisää esimerkiksi ryhmille. Ryhmävirkailija kertoo seuraavaa:

Matkakojilla on kolme Pre Order -bussipaikkaa ja 80 on niitä osto-oikeuspaikkoja. Eli 80 asiakasta voivat sitten etukäteen tehdä sen oston laivalla. Että sitten jos meillä on jo ne kolme bussipaikkaa mennyt, niin me ei saada niitä lisää esimerkiksi ryhmille. Eli sitten me ei enää pystytä tarjoamaan sitä mahdollisuutta asiakkaalle, koska laivayhtiö ei voi antaa niitä bussipaikkoja siitä enempää siihen Pre Order -tarkoitukseen. Minulla on käynyt kerran niin, että siinä asiakas jäi ilman sitä Pre Order -bussipaikkaa, koska niitä oli myyty jo se tietty määrä. Olivathan ne asiakkaat sitten pettyneitä. Ja sitten asiakkaat eivät voineet ottaa Tallink Siljaa vaihtoehtoisesti, koska sinne ei saa näitä Pre Order -bussipaikkoja.

Viking Linen edustaja kuitenkin kertoo, että kyse on logistiikasta. Laivan kapasiteetti ei yksinkertaisesti riitä isommille linja-automäärille. Tämän vuoksi Pre Order -bussipaikkoja on kolme.

Liikennöitsijä on ollut myös tyytyväinen ennakkotilauuskäytäntöön, koska asiakaspalvelun ammattilaisena hän sanoo, että työn ja palvelun on oltava asiakaslähtöistä ja asiakas-

ta tulee aina palvelu parhaalla mahdollisella tavalla. Kaikilla asiakkailta ei ole mahdollista lähteä laivamatkalle omalla autolla. Erityisesti vanhempien tai huonojalkaisten asiakkaiden on myös hankala kantaa itse alkoholiostoksiaan. Tästä syystä ennakkotilaukseytäsntö on hyvä, koska nämä tätä palvelua kaipaavat asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun, korostaa haastateltava. Asiakkaat saavat poistua linja-auton kyydissä laivasta, jos he ovat tehneet ennakkotilauksen. Näin heidän ei itse tarvitse kävellä ja kantaa painavia ostoksia ihmisparljouden keskellä. Ennakkotilaukseytäsntö siis palvelee ja on vastannut tarpeeseen, mainitsee haastateltava.

Matkakoikien vakioasiakas ja ryhmänkerääjä kertoo myös omien ryhmäläistensä käyttäneen ennakkotilauksaavakkeita. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä tähän käytäntöön ja olleet erityisen iloisia siitä, että ovat saaneet käyttää ja hyödyntää linja-autokuljetuksia. Ryhmänkerääjän ryhmässä on yleensä noin 50 henkilöä. Ensimmäisellä kokeilukerralla ryhmästä 17 henkilöä hyödynsi ennakkotilauksaavakkeita, kertoo haastateltava.

Viking XPRS -laivan henkilökunnan haastateltava kertoo, että asiakkailta on saatu ennakkotilauksaeytäsntöstä paljon positiivista palautetta. Asiakkaat ovat myös antaneet ehdotuksia siitä, minkälaisia tuotteita voitaisiin myydä tai lisätä valikoimaan. Asiakaspa-lautteen perusteella asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ennakkotilauksaeytäsntöön ja käyttävät sitä mielellään, iloitsee haastateltava. Ennakkotilauksaeytäsntö on todella toimiva ja helppo tapa tehdä ostoksia, kertoo haastateltava. Hän korostaa sitä, että laivoilla on asiantunteva henkilökunta, joka tuntee valikoiman ja osaa suositella eri vaihtoehtoja erilaisiin tilaisuuksiin. Muun muassa tämän vuoksi ennakkotilauksaeytäsntöä on hyvä käyttää erityisesti silloin, kun kyseessä on esimerkiksi juhlat tai erilaiset tilaisuudet, jolloin tarvitaan apua juomien hankinnassa. Matkakoikien ryhmävirikailija on myös tyytyväinen siihen, kuinka hyvin laivan henkilökunta ohjeistaa ja neuvoa asiakkaita.

Pre Order -käytäsntön ja erityisesti linja-autopaikkojen ainoana haittapuolena koetaan turvattomuus. Ryhmänkerääjän mielestä autokannelle meneminen ei ole kovin turvallista, koska laivan autokannella on ahdasta isojen rekkojen ja linja-autojen seassa. Siellä on myös hankala liikkua. Vähän isompien ihmisten on todella hankala kulkea kannella ka-peiden tilojen takia. Matkakoikien ryhmävirikailija on myös samaa mieltä tästä asiasta, mutta on kuitenkin tyytyväinen siihen, että Matkakoikien Pre Order

-bussipaikat sijaitsevat lähellä ovia ja hisseiltä on lyhyt matka siirtyä linja-autoihin.

Kysyttäessä Matkapoikien satamaedustajan mielipidettä ja kokemuksia ennakkotilaukskaavakkeen toimivuudesta hän vastaa seuraavaa: ”Se oli vähän sellaista kangertelua aluksi, mutta sitten se lähti kyllä sujumaan. Siinä ei kyllä ikinä mitään suurempia ongelmia ollut.”

Tällä satamaedustaja viittaa siihen, että alkuvaihe kun ennakkotilaukskaavakkeet otettiin käyttöön, oli hieman epäselvä. Asiakkailta tuli aluksi hieman negatiivista palautetta ja valituksia, koska asiakkaille ohjeistukset olivat hieman epäselvät. Satamaedustaja uskoo tämän johtuneen siitä, että osa Matkapoikien virkailijoista ei ollut osanneet myyntitilanteessa ohjeistaa asiakkaita kunnolla. Matkapoijilla on monia erilaisia tuotteita, joten alkuvaiheessa aikaa vei sen sisäistäminen, että mitä kaikkia eri tuotteita Pre Order koskee. Oikeiden ja selkeiden linjojen sisäistämisen jälkeen ennakkotilaukskäytäntö on toiminut sujuvasti, iloitsee haastateltava.

Matkapoikien satamaedustaja kertoo myös, että välillä asiakkaat pohtivat sitä, että haluavatko he hyödyntää ennakkotilaukskaavakkeita. Linja-autoilla ennakkotilauksen minimistoraja on 50 € per henkilö. Tämä sai asiakkaat välillä miettimään, että tuleeko heidän ostettua sillä summalla alkoholia, muistelee haastateltava. Myös Matkapoikien ryhmävirtilija on huomannut, että välillä ostoraja on saanut ihmiset miettimään ennakkotilaukskaavakkeen tarpeellisuutta. Jotta asiakkaat saavat mennä autokannelle juomien kanssa, heidän kaikkien tulee tehdä ostoksia viidelläkymmenellä eurolla. Ei siis riitä, että esimerkiksi pariskunnasta vain toinen tekee ostoksia, jos molemmat haluavat tulla autokannelle ja poistua linja-auton kyydissä laivasta. ”Loppuen lopuksi tämä ei kuitenkaan aiheuttanut ongelmaa, vaan esimerkiksi näistä pariskunnista kaikki aina päätyivät ottamaan ennakkotilaukskaavakkeet käyttöönsä.” kertoo Matkapoikien satamaedustaja.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että ennakkotilaukskäytäntöön ollaan tyytyväisiä. Aluksi ohjeet ja neuvot eivät olleen tarpeeksi selkeitä, joten se aiheutti hämmennystä. Muutenkin aina uudet ja erilaiset asiat ja muutokset voivat aiheuttaa epäselvyyttä ja epävarmuutta. Muutos tulliohjeistuksista astui voimaan yhdessä viikossa heti asian julkaisun

jälkeen, joten reagointiaikaa ei ollut. Matkapoikien johdon nopeaan reaktioon ja laivan henkilökunnan ohjeistuksiin ja neuvoihin on kuitenkin oltu heti tyytyväisiä. Koska matkailu on vahvasti asiakaspalveluala, ollaan tyytyväisiä siihen, että asiakkaita palvellaan parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkailta on myös tullut positiivista palautetta heidän huomioon ottamisesta.

6.4 Kehitysehdotuksia ennakkotilauk käytäntöön

Ennakkotilauk käytäntö on todella uusi, koska käytäntö on tullut tällaisenaan voimaan vasta noin puoli vuotta sitten. Yleisesti käytäntöön on oltu tyytyväisiä, mutta aina myös kehitysehdotuksia löydetään.

Matkapoikien satamaedustaja pohtii sitä, että jos käytäntö jatkuu samalla tavalla ensi vuonna, tulisi ruuhkan välttämiseksi panostaa jo myyntitilanteessa asiakkaiden ohjeistamiseen.

Niin ehkä se kaipaisi pientä viilaamista, että asiakkaille tulisi selkeämpi ymmärrys käytännöstä ja heille osattaisiin jo siinä myyntitilanteessa tavallaan myydä se paketti paremmin ja ohjeistaa se sillä tavalla, että se vähentäisi sitä ruuhkaa tässä meidän luukulla.

Satamaedustajan luukulla on kesällä aina ruuhkaa ja kiirettä lähtöselvityksen aikana. Satamaedustaja kuitenkin pohtii, että kukaan ei voi tietää, mitä ensi kesänä tapahtuu.

Viking XPRS -laivan henkilökunnan haastateltava myös sanoo, että aika saa näyttää, kuinka ennakkotilauk käytäntö kehittyy. Tällä hetkellä he kehittävät esimerkiksi Internet Pre Order -käytäntöä. Tämän avulla he pystyisivät mainostamaan enemmän ennakkotilaustoimintaa. Varmaksi ei voi kuitenkaan vielä sanoa, että tuleeko tästä yksi uusi tuote Viking Linelle, pohtii haastateltava. Haastateltava kertoo, että työmotivaatio on korkealla, ja he haluavat kehittää palvelua entistä enemmän.

Matkapoikien ryhmävirtilija antaa konkreettisen kehitysehdotuksen ennakkotilaukkaavakkeiden käyttöön ja toimintaan. Tällä hetkellä ennakkotilaukkaavakkeet tulee olla liikennöitsijöillä ja kuljettajilla. Esimerkiksi juuri ryhmävirtilijoiden tulee huolehtia siitä, että ennakkotilaukkaavakkeita varmasti on tarpeeksi oikeilla kuljettajilla. Kuljettajat ja-

kavat ennakkotilauskaavakkeet asiakkaille satamassa, ja asiakkaat täyttävät kaavakkeet. Ryhmävirikailijan kehittämisehdotus on se, ettei ennakkotilauskaavakkeita tarvitsisi linja-autoissa etukäteen jakaa. Hän pohtii, että asiakkaat voisivat hakea ennakkotilauskaavakkeet laivalta ja täyttää ne menomatalla. Laivalla voisi olla esimerkiksi jonkinlainen tila tai paikka, niin kutsuttu Pre Order -täyttöhuone, jossa asiakkaat voisivat täyttää kaavakkeet ja maksaa. Näin kaavakkeita ei tarvitsisi lähetellä Suomessa etukäteen ja kaavakkeet olisivat samassa paikassa eli laivalla koko ajan. Menomatalla kuljettaja kuitenkin selittää ja ohjeistaa ennakkotilauskäytännön, ja halukkaat saisivat kuljettajalta tarvittavat tiedot ennakkotilauskaavakkeen täyttöä varten.

Kun laiva lähtee täältä esimerkiksi kello 11.30, niin asiakkailla olisi sitten kello 12.00 asti aikaa ja mahdollisuus käydä täyttämässä ne kaavakkeet. Sen jälkeen linja-autokuljettaja hakisi ne täytetyt hänelle kuuluvat kaavakkeet sieltä ja sitten paluumatkalla hoitaisi ne.

Sekä Matkapoikien ryhmävirikailija että liikennöitsijä toivovat, että ennakkotilauskäytäntö loppuisi ja vanhaan käytäntöön palattaisiin. He kuitenkin ymmärtävät, että muutos on lähtöisin ministeriöstä eikä Suomen tullista. Ohjeistuksia kutsutaan tulliohjeistuksiksi, koska tietenkin tulli toimii, kuten Suomen ministeriö määrää. Molemmat haastateltavat arvelevat, että tämä uusi käytäntö tulee jatkumaan vielä kauan, koska muutoksissa aina kestää pitkään. Näin ollen kukaan esimerkiksi Matkapojilla ei voi asiaa mitenkään muuttaa tai tehdä asialle mitään. Ryhmävirikailija pohtii, että tämä muutos johtuu varmasti Suomen todella tiukasta alkoholipolitiikasta. Tämän vuoksi käytäntö ei varmasti tule poistumaan nopeasti.

Kehitysehdotuksena sekä ryhmävirikailija että liikennöitsijä toivovat, että linja-automatkustajia ei rinnastettaisi jalkamatkustajiin. Molemmat henkilöt kertovat, että sekä Matkapojilla että linja-autojen painorajoitusten puitteissa on aina huolehdittu siitä, että asiakkaat eivät voi tuoda liikaa alkoholia mukaan laivalta. Tuliaisostosten painorajan ollessa 20 kg per henkilö, asiakkaat ovat voineet tuoda noin kolme laatikollista esimerkiksi olutta. Nyt koska asiakkaat eivät voi enää niin helposti kuljettaa alkoholia, he lähtevät mieluummin omalla autolla ja tuovat kolmen olutlaatikon sijaan jopa kymmennittäin olutlaatikoita ja muita alkoholijuomia, pohtivat haastateltavat. Tämän vuoksi ryhmävirikailija epäilee, että koko uusi käytäntö voi kääntyä aivan täysin pääläelleen.

Hän pohtii, että matkustajat saattavat tuoda suhteessa enemmän alkoholia ja mahdollisesti välittää niitä eteenpäin Suomessa.

Kehitysehdotukset ennakkotilauk käytäntöön on koottu taulukkoon seitsemän. Yhtenäinen kehitysehdotus ennakkotilauk käytäntöön on asiakkaiden palveleminen parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelu lähtee jo myyntitilanteesta, jossa asiakkaille kerrotaan ennakkotilauk käytännöstä. Kaikkien virkailijoiden tulee ymmärtää käytäntö huolellisesti ja osata myydä sitä hyvänä palveluna ja tuotteena eteenpäin asiakkaille. Näin asiakkailta on hyvä käsitys ja ymmärrys ennakkotilauk kaavakkeiden toiminnasta ja näin voitaisiin välttää ylimääräinen ruuhka ja kiire esimerkiksi Matkapoikien satamaedustajan luukulla lähtöselvityksen yhteydessä. Kun ennakkotilauk käytäntö on selvitetty asiakkaille, välttyään myös ylimääräisiltä kysymyksiltä ja asiakkaiden epävarmuudelta. Asiakkaita myös halutaan kuunnella ja ottaa heidän mielipiteensä huomioon. Näin ollen ennakkotilauk kaavakkeiden käyttö tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi. Yksi ratkaisu tähän voisi olla Pre Order -kaavakkeiden täytön ja tilaamisen siirtäminen Internetiin. Näin välttyttäisiin ylimääräiseltä paperityöltä. Tämä myös mahdollistaisi ennakkotilauk käytännön mainostamisen asiakkaille, ja asiakkaat saisivat etukäteen helposti tietoa ennakkotilauk käytännöstä. Ylimääräiseltä paperityöltä voitaisiin myös välttyä, jos kaikki Pre Order -kaavakkeet olisivat laivalla samassa paikassa, jossa myös asiakkaat voisivat ne täyttää.

Taulukko 7. Kehitysehdotukset ennakkotilauk käytäntöön

Ongelma	Ratkaisu	Mahdollinen tulos
Ruuhka satamaedustajien luukulla terminaaleissa ja asiakkaiden epävarmuus	Asiakkaiden selkeä ohjeistaminen myyntitilanteessa ennen matkaa	Ylimääräisen ruuhkan välttäminen lähtöselvityksen yhteydessä
Ennakkotilauk käytännön vähäinen mainostaminen	Ennakkotilauk käytännön siirtäminen Internetiin	Helpompi saavuttaa asiakkaita ja mainostaa käytäntöä
Ennakkotilauk kaavakkeiden aikaa vievä lähettäminen ja toimitus	Laivalle oleva ”Pre Order -täyttöhuone”	Kaavakkeet olisivat koko ajan samassa paikassa

Toiveena olisi myös ennakkotilauk käytännöstä luopuminen ainoastaan, jos tulliohjeistuksia muutettaisiin tai palattaisiin vanhoihin käytäntöihin. Jos tulliohjeistukset pysyvät ennallaan, ei käytännöstä haluta luopua. Tulliohjeistuksien muutosta edeltävää aikaa pidettiin hyvänä ja toimivana. Tärkeimpänä lähtökohtana kuitenkin pidetään asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden palvelemista parhaalla mahdollisella tavalla vastaten heidän toiveisiin.

7 Opinnäytetyön prosessin kulku ja pohdinta

Tässä opinnäytetyön viimeisessä luvussa pohditaan työn prosessin kulkua ja arvioidaan sen onnistumista suhteessa aikatauluun ja etenemiseen. Tässä osuudessa myös pohditaan aiheen valintaa ja motivoitumista. Tärkeää on myös miettiä sitä, mitä on opittu ja millaisia haasteita työn varrella on ollut. Kappaleen lopussa pohditaan vielä mahdollisia jatkotutkimuksia.

Opinnäytetyön prosessi on ollut hyvin intensiivinen. Henkilökohtaisesti pidin siitä, että minulla oli kymmenen viikkoa aikaa tehdä opinnäytetyö alusta loppuun. Aikataulu syntyi täysin omien valintojeni takia. Langat pysyivät käsissä koko ajan eikä ote herpaantunut kertaakaan. Uskon, että jos olisin pitkittänyt opinnäytetyön valmistumista viikoilla tai jopa kuukausilla, ei työn taso olisi pysynyt korkealla. Kymmenen viikon aikana aikataulu pysyi suunnitellusti kasassa, ja työ eteni suunnitelmien mukaan. Pystyin hyvin keskittymään aiheeseen ja pysyin rajatun aiheen sisällä. Jos työtä olisi pitkitetty ajallisesti, olisi työ voinut lähteä hakoteille ja aihe olisi voinut laajentua.

Opinnäytetyön aihe on minulle hyvin henkilökohtainen, koska olen työskennellyt Matkapojilla satamaedustajana jo useamman vuoden ajan opiskelujen ohessa. Tästä syystä motivaationi oli korkealla. Opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen, joten olen tyytyväinen, että valitsin kyseisen aiheen. Aihe ja tema ovat myös tärkeitä Matkapojille, koska he antoivat toimeksiannon ja pyysivät tutkimaan tulliohjeistuksien muutoksen vaikutuksia heidän ja yhteistyökumppaneiden työhön. Haastateltavat henkilöt valikoituivat yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta tutkimustuloksista saataisiin paras mahdollinen hyöty Matkapoikien kannalta. Aiheen ajankohtaisuutta korostaa se, että aiheesta ei ole aikaisempia tutkimuksia. Tämän vuoksi opinnäytetyö tuli tarpeeseen. Tutkimustulosten perusteella Matkapoikien henkilökunta ja johto voivat pohtia, kuinka he voisivat mahdollisesti kehittää toimintaansa ennakkotilauskaavakkeiden suhteen.

Ennakkotilauskäytännöstä ei ole aikaisemmin kirjoitettu raporttia, joten uskon tämän työn olevan hyödyllinen myös siltä kannalta. Uusien tulliohjeistuksien muutokset ovat myös kirjoitettu raporttiin. Tästä samasta työstä löytyy teoriaa ja ajankohtaisia matkailulujuja, joten uskon työn olevan ajankohtainen. Matkapojat voivat varmasti hyödyntää

työtä sekä vanhoille että uusille työntekijöille, jotka haluavat saada ajankohtaista tietoa matkustajaluvuista sekä käytännön muutoksista.

Opinnäytetyön aikana koen kasvattaneeni ammatillista kehitystäni, koska olen syventynyt Matkapoikiin yrityksenä sekä sen toimintatapoihin ja yhteistyökumppaneihin. Ennakotilauuskäytäntö oli minulle tuttu viime kesältä, jolloin tein satamasaattoja. Tämän työn ansiosta pinnallinen tietämykseni on nyt syventynyt ja ymmärrän käytännön paremmin. Pystyn nyt myös käsittämään syy-seuraussuhteita muutoksen taustalla. Jos joku asiakas kysyy minulta tarkemmin ennakotilauuskäytännöstä, pystyn selittämään sen heille tarkasti.

Olen tyytyväinen, että tein työn yksilötyönä. Aluksi pohdin opinnäytetyön toteuttamista parityönä, mutta pitkän pohdinnan jälkeen päätin tehdä työn yksilötyönä. Tästä syystä olen saanut syventyä ja paneutua aiheeseen täysin omassa rauhassa sekä edetä oman aikatauluni mukaisesti. Olen kantanut vastuun työn valmistumisesta alusta loppuun asti, joten olen ylpeä tästä vastuusta ja siitä, kuinka sain olla oman itseni pomo. Olen oppinut opinnäytetyöprosessin aikana kirjoittamaan ja syventymään pitkän raportin rakenteeseen ja tyyliin. Koin tämän aluksi haasteena, koska edellisen pitkän raportin kirjoittamisesta oli aikaa. Aikaisemmin olen myös aina tehnyt raportteja ryhmätöinä, joten tämä oli ensimmäinen kerta tehdä näinkin iso työ yksin. Olen kuitenkin erittäin tyytyväinen lopputulokseen ja koen, että olen oppinut paljon prosessin aikana.

Haasteena koin myös haastattelututkimuksen toteuttamisen. Jännitin haastatteluja aluksi, mutta sitten ne sujuivatkin omalla painollaan. Ehkä juuri kokemattomuus haastattelijana lisäsi paineita ja stressiä aluksi. Olin kuvitellut, kuinka haastattelut menevät, ja sitten tositalanteessa haastattelut eivät kulkeneetkaan aivan samalla tavalla kuin olin kuvitellut. Aluksi tämä oli järkytys minulle, mutta sitten opin sen, että kaikki asiat eivät aina mene, niin kuin kuvittelee ja toivoo. Tästä huolimatta haastattelut sujuivat hyvin ja sain niistä kaikista tarvittavat vastaukset irti. Toinen haaste olisi voinut olla tiukka aikataulu, mutta en kokenut siitä paineita. Itse valitsin, että teen työn nopealla aikataululla.

Tämän opinnäytetyn aihe on myös siinä mielessä hyvä, koska mahdollisia jatkotutkimuksia on helppo toteuttaa tulevaisuudessa. Haastatteluja voi laajentaa syvemmin Mat-

kapoikien sisällä ja haastatella lisää uusia henkilöitä esimerkiksi puhelinmyynnistä, katu-toimistoista tai johdosta. Näin saataisiin laajempi ymmärrys ja käsitys työmäärän muut-tumisesta ja asiakaspalautteesta eri osastoilta. Yhteistyökumppaneita voi myös jatkossa haastatella lisää ja saada uusia näkökulmia esimerkiksi eri liikennöitsijöiltä. Laivayhtiöltä voisi myös haastatella monipuolisesti eri henkilökuntaa. Tällä hetkellä ennakkotilaus-käytäntö on ainoastaan voimassa Viking Linella, joten myös tämä oli yksi syy, miksi henkilöhaastattelut valittiin ainoastaan kyseisestä yrityksestä. Toki kilpailijoita eli Tallink Siljaa ja Eckerö Linea voi myös haastatella ja selvittää kuinka uudistuneet tulliohjeistuk-set ovat näkyneet heillä. Näiltä yrityksiltä voi selvittää, miksi ennakkotilauskaavakkeita ei ole otettu käyttöön.

Tutkimusta voi myös laajentaa lisäämällä asiakashaastattelut ja -kokemukset työn lisä-materiaaliksi. Vaihtoehtoisesti Matkapoikien kilpailijoita sekä muita toimijoita ja palve-luntarjoajia matkailualalla voi myös haastatella. Mielenkiintoista olisi tietää, ovatko muut matkanjärjestäjät kiinnostuneita ennakkotilauuskäytännöstä sekä kuinka matkusta-jamäärät ja matkustustapa ovat muuttuneet heidän asiakkaillaan uudistuneiden tullioh-jeistuksien myötä. Koska nämä tulliohjeistukset ovat olleet voimassa vasta noin puoli vuotta, haastattelututkimus voitaisiin toteuttaa uudestaan jopa samoille henkilöille ensi kesän 2015 jälkeen, ja katsoa mitä muutoksia vuodessa on tapahtunut.

Lähteet

Aalto, L. 2013. Tallinna reitillä yli 7 miljoonaa matkustajaa, Pietarin kiinnostus kasvoi viime vuonna. Ikkunapaikka, 25, 3, s. 9.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen Tutkimus 2.0. Neljäs uudistettu painos. Vastapaino. Riika.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. & Wanhill, S. 2008. Tourism – Principles and Practice. Neljäs painos. Pearson Education Ltd. Milano.

Eckerö Line 2014. Konserni. Luettavissa:

https://www.eckeroline.fi/webapp/wcs/stores/servlet/Content_10151_10001_-77?page=index.php%3Foption%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D77%26lang%3Dfi-FI&smi=128&menuid=215&storeId=10151. Luettu: 19.9.2014.

Haukkamaa, A. 2014. Alkukesän koleus täytti tilauslennot, vanhat suosikit pitivät pintansa. Ikkunapaikka, 26, 6, s. 3–4.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja Kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Ikaalisten Matkatoimisto 2014. Tietoja Yrityksestä. Luettavissa:

<http://www.ikaalistenmatkatoimisto.fi/index/hyvatietaa/tietojayrityksesta.html.stx>. Luettu: 19.9.2014.

Kainuun Sanomat 2014. Alkoholien tuontirajat ovat edelleen korkeat. Luettavissa:

<http://www.kainuunsanomat.fi/kainuun-sanomat/paakirjoitukset/alkoholin-tuontirajat-ovat-edelleen-korkeat/>. Luettu: 15.9.2014.

Keskisuomalainen 2014. Tuontiraja muuttui: Tällaisen rajan EU veti lonkeron ja oluen välille. Luettavissa: <http://www.ksml.fi/uutiset/kotimaa/miksi-lonkeroa-saa-tuoda-10-litraa-mutta-olutta-yli-100-litraa/1845697>. Luettu: 15.9.2014.

Lehtimäen Matkat 2014. Yritysinfo. Luettavissa: http://www.lehtimaenmatkat.fi/info/fi_FI/yritysinfo/. Luettu: 19.9.2014.

Matkaporjat 2014. Matkaporjat Yrityksenä. Luettavissa: <http://www.matkaporjat.fi/matkaporjatoy/yritystietoa>. Luettu: 19.9.2014

Matka-Töysä 2014. Yritys. Luettavissa: <http://www.matkatoysa.fi/info>. Luettu: 19.9.2014.

Matka-Vekka 2014. Tietoa MatkaVekasta. Luettavissa: <https://www.matkavekka.fi/tietoa-matkavekasta>. Luettu: 19.9.2014.

Ovaskainen, T. 2013. Viinarallin aukko paljastui – Tulli unohti turistibussit. Luettavissa: <http://www.uusisuomi.fi/kotimaa/64985-tallinnan-laivojen-viinaralliin-jai-aukko-tulli-pohtii-kieltoa-turistibusseille>. Luettu: 15.9.2014.

Pohjolan Matka 2014a. Historia. Luettavissa: <http://www.pohjolanmatka.fi/fi/yritys/historia>. Luettu: 19.9.2014.

Pohjolan Matka 2014b. Laatulupaus 1.7.2014 alkaen. Luettavissa: <http://www.pohjolanmatka.fi/fi/yritys/laatulupaus>. Luettu: 19.9.2014.

Pohjolan Matka 2014c. Miksi Pohjolan Matka matkakumppaniksi? Luettavissa: <http://www.pohjolanmatka.fi/fi/yritys/miksijuuri-pohjolanmatka>. Luettu: 19.9.2014.

Pohjolan Matka 2014d. Tietoja Yrityksestä. Luettavissa: <http://www.pohjolanmatka.fi/fi/yritys/tietoja>. Luettu: 19.9.2014.

Saga Matkat 2014. Tietoa yrityksestä. Luettavissa. <http://www.sagamatkat.fi/yritys>.
Luettu: 19.9.2014.

Salonen, J. 22.9.2014. Matkatuotannon ja ryhmämyynnin johtaja. Matkaporjat Oy. Haastattelu. Vantaa.

Stephen, J Page. 2009. Tourism Management – managing for change. Kolmas paino. Elsevier Ltd. Oxford.

Tallink Silja 2014. Tallink Silja Oy lyhyesti. Luettavissa:
<http://www.tallinksilja.com/fi/web/fi/tietoa-tallink-siljasta>. Luettu: 19.9.2014.

Tallinna Tourism 2014. Tallinnan matkailijamäärä kasvaa. Luettavissa:
http://www.tourism.tallinn.ee/fin/uutiskirje/article_id-16514#read. Luettu: 15.9.2014.

Tilastokeskus 2013a. 3. Laivalla ulkomaille. Luettavissa:
http://www.stat.fi/til/smat/2013/smat_2013_2014-04-10_kat_003_fi.html. Luettu:
18.9.2014.

Tilastokeskus 2013b. Liitetaulukko 5. Ulkomaan matkat syyn ja kohteen mukaan vuonna 2013 ja niiden muutos. Luettavissa:
http://www.stat.fi/til/smat/2013/smat_2013_2014-04-10_tau_007_fi.html. Luettu:
18.9.2014

Tilastokeskus 2013c. Liitetaulukko 6. Matkat Viroon ja Ruotsiin tammi-huhtikuussa 2013 ja 2012. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/smat/2013/13/smat_2013_13_2013-06-04_tau_006_fi.html. Luettu: 18.9.2014

Tilastokeskus 2013d. Liitetaulukko 6. Ulkomaan vapaa-ajanmatkat lähialueille vuonna 2013 ja niiden muutos. Luettavissa:
http://www.stat.fi/til/smat/2013/smat_2013_2014-04-10_tau_008_fi.html. Luettu:
18.9.2014.

Tilastokeskus 2013e. 9. Matkustustavat muuttuneet paljon kymmenessä vuodessa. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/smat/2013/smat_2013_2014-04-10_kat_009_fi.html.
Luettu: 18.9.2014.

Tilastokeskus 2013f. 1. Naapurimaat suomalaisten kestopuosikkeja. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/smat/2013/smat_2013_2014-04-10_kat_001_fi.html. Luettu: 18.9.2014.

Tilastokeskus 2014a. Käsitteet ja määritelmät. Luettavissa: <http://www.stat.fi/til/smat/kas.html>. Luettu: 18.9.2014.

Tilastokeskus 2014b. Liitetaulukko 6. Matkat Viroon ja Ruotsiin tammi-huhtikuussa 2014* ja 2013. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/smat/2014/13/smat_2014_13_2014-06-05_tau_006_fi.html.
Luettu: 18.9.2014.

Tulli 2014. Valmisteverojärjestelmä. Luettavissa: <http://www.tulli.fi/resources/printable.jsp?printoid=10097>. Luettu: 15.9.2014.

Uusi Suomi 2014. Viinaa Virosta? Tulli voi nyt vaatia selitystä - Tässä uudet alkoholin tuontirajat. Luettavissa: <http://www.uusisuomi.fi/kotimaa/70160-viinaa-virosta-tulli-voi-nyt-vaatia-selitysta-tassa-uudet-alkoholin-tuontirajat>. Luettu: 15.9.2014.

Valtiovarainministeriö 2014. Valmisteverotuslaki muuttuu - ohjetasot alkoholin matkustajatuontiin voimaan heinäkuussa. Luettavissa: <http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=420632>. Luettu 15.9.2014.

Vikin Line 2014a. Konsernirakenne. Luettavissa: <http://www.vikingline.com/fi/Sijoittajat-ja-konserni/Yritysinfo/Konsernirakenne/>.
Luettu: 19.9.2014.

Viking Line 2014b. Liikenne. Luettavissa: <http://www.vikingline.com/fi/Sijoittajat-ja-konserni/Yritysinfo/Liikenne/>. Luettu: 19.9.2014.

Viking Line 2014c. Yhtiön Strategia. Luettavissa: <http://www.vikingline.com/fi/Sijoittajat-ja-konserni/Yritysinfo/Liikeidea/>. Luettu: 19.9.2014.

Ylimäinen, T. 2014. Suomalaiset viinaturistit törmäsivät yllättävään pulmaan - syynä 22 vuotta vanha direktiivi. Luettavissa: <http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/art-1288719744325.html>. Luettu: 15.9.2014.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Teema 1: Taustatiedot

- Nimi
- Yritys
- Työnimike
- Kuinka monta vuotta olet työskennellyt kyseisessä yrityksessä?
- Kuinka pitkä kokemus sinulla on tältä alalta?

Teema 2: Työ

- Minkälainen työkuvasi on?
- Ovatko uudet tulliohjeistukset vaikuttaneet työhösi?
 - Ovatko ohjeistukset vaikeuttaneet/helpottaneet omaa työtä?
 - Onko ohjeistuksien myötä oma työn määrä lisääntynyt/vähentynyt?

Teema 3: Ennakkotilauuskäytäntö

- Kuinka mielestäsi ennakkotilaukskaavakkeet ja -käytäntö toimii?
 - Onko käytäntö hyvä vai huono?
- Mitä mieltä olet Matkapoikien kolmesta Pre Order -bussipaikkakiintiöstä?
- Onko sinulla kehittämisehdotuksia ennakkotilauuskäytäntöön?

Teema 4: Asiakaskäyttäytyminen

- Oletko huomannut muutosta asiakkaiden käyttäytymisessä uusien ohjeistuksien tultua voimaan?
- Millaista palautetta olet saanut asiakkailta?
 - Ovatko asiakkaat olleet tyytyväisiä ennakkotilauuskäytäntöön?

Liite 2. Ennakkotilauskaavake



Ennakkotilauslomakkeen täyttöohjeet

Jos matkustat omalla autolla tai bussilla, etkä halua itse kantaa kaikkia ostoksia alas autokannelle!

Näin täytät tilauslomakkeen:

Automatkustajat

Lomakkeen saa autojen lähtöselvityksestä Helsingissä.

Menomatalla ennen kuin laiva saapuu Tallinnaan:

1. täytä lomakkeelle tuotteiden lukumäärä sekä yhteystietosi.
2. jätä tilaus ja maksa se preorder-kassalle myymälän sisäänkäynnin luona. Säilytä kuitti!
3. Saat keltaisen lapun, joka pitää laittaa paluumatkalla auton tuulilasiin (ei koske PARKKIA).
4. Paluumatkalla saavuttaessa Helsinkiin esitä kuitti autokannella, niin tilaamasi tuotteet toimitetaan autosi luo.

Bussimatkustajat

Bussimatkustajat saavat ennakkotilauslomakkeen auton kuljettajalta.

Bussi Pre Order: bussimatkan aikana ennen saapumista terminaaliin:

1. täytä lomakkeelle tuotteiden lukumäärä sekä yhteystietosi ja palauta lomake bussin kuljettajalle.
2. maksa ostoksesi laivan preorder-kassalle paluumatkalla vähintään tuntia ennen saapumista Helsinkiin. Säilytä kuitti!
3. Tilaamaasi tuotteet toimitetaan bussiin. Esitä kuitti

Terminal Pre Order

Menomatalla ennen kuin laiva saapuu Tallinnaan:

1. täytä lomakkeelle tuotteiden lukumäärä sekä yhteystietosi.
2. jätä tilaus ja maksa se preorder-kassalle myymälän sisäänkäynnin luona. Säilytä kuitti!

Toivotamme mukavaa ostosmatkaa!

Huom! Automatkustajien ennakkotilauksen arvo vähintään 250 € / linja-automatkustajien 50 € / muiden matkustajien 250 €. Obs! Förhandsbeställningen måste uppgå till minst 250 € för bilister / 50 € för bussresenärer / 250 € för övriga passagerare.

- Linja-automatkustaja | Bussresenär
 Automatkustaja | Bilresenär
 Matkustaja ilman autoa | Terminal Pre Order

Paluupäivä Tallinna–Helsinki, pvm ja klo
Returdag Tallinn–Helsingfors, datum och kl.

_____ .20____ klo | kl. _____

Bussiyhtiö ja rekisterinumero | Bussbolag och registernummer

Auton rekisterinumero ja malli | Bilens registernummer och märke

- Henkilöauto | Personbil
 Pakettiauto | Paketbil

Tilaaajan matkapuhelin | Beställarens mobiltelefon

Allekirjoitus | Underskrift

Nimen selvennys | Namnförtydligande

Allekirjoituksellani sitoudun maksamaan tilaamani tuotteet laivan myymälässä paluumatkalla Tallinnasta.

Med underskriften förbinder jag mig till att i fartygets butik på returren från Tallinn betala de produkter jag nu beställt.