

Jonna Hietakangas

IKAALISTEN MATKATOIMISTON BALTIC QUEEN -
RISTEILYTUOTTEEN KEHITTÄMINEN ASIAKKAAN
NÄKÖKULMASTA

Matkailun koulutusohjelma
2016

IKAALISTEN MATKATOIMISTON BALTIC QUEEN - RISTEILYTUOTTEEN KEHITTÄMINEN ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Hietakangas, Jonna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Joulukuu 2016
Ohjaaja: Salo, Vappu
Sivumäärä: 59
Liitteitä: 1

Asiasanat: risteily, matkatoimisto, tilausajokuljetus

Tämä opinnäytetyö on tutkimus, jonka tarkoituksena oli luoda kehitysideoita Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queen – risteilytuotteen kehittämistä varten. Ikaalisten matkatoimisto on vuonna 1991 perustettu suomalainen perheyrittys, joka on erikoistunut Baltian matkailuun. Ikaalisten matkatoimistolla on kolme pääasiallista toimistoa, jotka sijaitsevat Ikaalisissa, Turussa ja Helsingissä. Tämän lisäksi matkatoimistolla on yhteistyötoimisto Kouvolassa.

Työn teoreettinen osuus kerättiin alan toimijoiden sivuilta sekä aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta. Teoreettinen osuus koostui risteilytuotteisiin painottuvasta teoriasta, asiakaskokemuksen ja asiakastyytyväisyyden teoriasta sekä Baltic Queen – risteilytuotteen sisällöstä.

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena syyskuun aikana vuonna 2016. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla, joka toteutettiin puhelimitse. Haastateltaviksi valikoitui kaksi henkilöä jokaisesta yrityksessä tunnistetusta asiakassegmentistä. Tunnistettuja asiakassegmenttejä ovat perheet, keski-ikäiset pariskunnat, nuoret pariskunnat, eläkeläiset, yksin matkustavat ja ystäväseurueet. Haastattelulomakkeessa oli kuusi teemaa, joiden alla oli teemoista koostuvia kysymyksiä. Nämä kuusi teemaa olivat henkilötiedot, risteilytuote, tilausajokuljetus, Baltic Queen – laiva, vierailu Tallinnassa sekä tulevaisuuden suunnitelmat.

Tutkimuksesta selvisi, että asiakkaat toivoivat tilausajokuljetusten keston lyhentyvän ja Baltic Queen – laivan viihdetarjonnan sekä ruokailujen laadun paranevan. Asiakaiden mielestä Ikaalisten matkatoimiston suunnittelemat mahdolliset kehitysideat risteilytuotetta varten olivat käyttökelpoisia. Tulevaisuuden suunnitelmiin kuului palautelomakkeiden lisääminen kuljetuksille sekä linja-autoisäntien palkkaaminen.

THE DEVELOPMENT OF THE BALTIC QUEEN CRUISE PRODUCT FROM CUSTOMERS POINT OF VIEW

Hietakangas, Jonna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

December 2016

Supervisor: Salo, Vappu

Number of pages: 59

Appendices: 1

Keywords: cruise, travel agency, bus journey

This thesis is a research, which aim was to create development ideas for Ikaalisten matkatoimisto, for the cruise development of the Baltic Queen. Ikaalisten Matkatoimisto, which specialises in Baltic travel, is a family run business founded in 1991. The company has three main offices located in Ikaalinen, Turku and Helsinki. In addition, the company has a co-operative office in Kouvola.

The theoretical part of this research was gathered from a variety of sources; from websites linked with travel and leisure businesses as well as from relevant publications and literature. This part of the thesis consist of theory focusing on cruise products, customer experience and customer satisfaction, and also of the Baltic Queen cruise products.

The research was carried out using a qualitative method during September 2016. The data was gathered using a themed interview over a telephone. The two interviewees were selected from a known customer segment, such as families, middle aged couples, young couples, pensioners, individual travelers and groups of friends. The interview form was divided into six different subcategories, which all had a set of questions related to the theme. These categories were: personal data, cruise product, Charter transport, Baltic – Queen cruise, visiting Tallinn and future plans.

The research revealed that as an improvement in customer satisfaction, the transport times could be shortened. They also would like to see the variety of entertainment and the quality of the food increase. It was also thought that the development ideas Ikaalisten Matkatoimisto had already planned seemed useful and possible. One of the future plans was to provide an evaluation form for the Charter and to hire a bus journey host for the travel periods.

SISÄLLYS

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 5 |
| 2 | TUTKIMUKSEN TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -TAVOITE | 8 |
| 3 | IKAALISTEN MATKATOIMISTO OY | 9 |
| 4 | IKAALISTEN MATKATOIMISTON BALTIC QUEEN – RISTEILYTUOTE. 10 | |
| 4.1 | Tilausajokuljetus | 12 |
| 4.2 | Risteilyn asiakassegmentit | 14 |
| 4.3 | Risteilytuotteet | 15 |
| 5 | ASIAKASYMMÄRRYS ASIAKASLÄHTÖISYYDEN POHJANA..... | 17 |
| 5.1 | Asiakaskokemus | 19 |
| 5.2 | Asiakastiedot ja käsittely | 20 |
| 6 | TUTKIMUSMENETELMÄ | 22 |
| 6.1 | Laadullinen tutkimusmenetelmä..... | 24 |
| 6.2 | Tutkimushaastattelu | 26 |
| 6.3 | Teemahaastattelu..... | 28 |
| 6.4 | Laadullinen analyysi | 29 |
| 7 | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 30 |
| 8 | TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI..... | 31 |
| 8.1 | Risteilytuote | 32 |
| 8.2 | Tilausajokuljetus | 37 |
| 8.3 | Baltic Queen – laiva..... | 40 |
| 8.4 | Vierailu Tallinnassa | 45 |
| 8.5 | Tulevaisuuden suunnitelmat | 47 |
| 8.6 | Tuloksien yhteenveto | 50 |
| 9 | LUOTETTAVUUDEN TUTKIMINEN | 53 |
| 10 | PALAUTE YRITYKSELTÄ | 54 |
| 11 | POHDINTA..... | 55 |
| | LÄHTEET..... | 58 |

LIITTEET

LIITE 1 Haastattelulomake

1 JOHDANTO

Tutkimuksen aiheena on luoda kehitysideoita Ikaalisten Matkatoimiston Baltic Queen -risteilytuotetta varten. Baltic Queen -risteily kestää 22 tuntia, jossa Baltic Queen seilailee Helsingistä Tallinnaan. Laiva lähtee Helsingin Länsisatamasta Tallinnaa kohti iltaisin kello 18.30. Tallinnaan D-terminaalille laiva saapuu kello 22.00, jonka jälkeen laiva yöpyy Tallinnan satamassa. Asiakkaat voivat vieraillla Tallinnassa seuraavana aamuna kahdeksasta kahteentoista, mutta asiakkaiden tulee kuitenkin olla laivassa takaisin viimeistään kello 12.10. Laiva lähtee takaisin kohti Helsinkiä kello 12.30 ja on Helsingissä kello 16.00. Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queen -risteilytuotteeseen kuuluu risteilyn lisäksi vapaavalintaiset tilausajokuljetukset sekä erilaiset lisäpalvelut Tallinnan puolelle. Lisäpalveluja Tallinnassa ovat muun muassa kiertoajelu kaupungilla, sisäänpääsylippu Teletorniin, aamiainen Euroopa-hotellissa ja kylpylälippu Kallev Spa -kylpylään.

Työskentelin Ikaalisten matkatoimistossa huhtikuusta elokuun loppuun vuonna 2016. Toimin yrityksessä myynnin ja asiakaspalvelun puolella, josta sain paljon hyödyllistä tietoa koskien Baltic Queen – risteilytuotetta. Pääsin työni puolesta myös osallistumaan työpaikan sisällä pidettäviin risteilykokouksiin, jossa käytiin läpi risteilyjen tämän hetkistä tilannetta sekä tulevaisuuden näkymiä. Kokouksien tavoitteena oli saada selville, missä Ikaalisten matkatoimisto on onnistunut risteilyjen suhteen ja missä ei. Kokoukset auttoivat minua hahmottamaan Baltic Queen – risteilytuotetta paremmin, sillä en tuntenut kyseistä aihetta ennen kuin aloitin työskentelyn kyseisessä yrityksessä.

Tämä tutkimus suoritettiin, koska Ikaalisten Matkatoimiston risteilytuotteiden myynteinosuus on jonkin verran laskenut. Tutkimuksen avulla pyritään keräämään tietoa, mitä kehitettävää risteilytuotteessa on asiakkaiden mielestä ja mitä mieltä he ovat suunnitelluista muutoksista. Tutkimusten tulosten perusteella pyrin antamaan käyttökelpoisia kehitysehdotuksia tuotteen kehittämistä varten Ikaalisten matkatoimistolle,

jotta tuotteesta saadaan vielä paremmin toimiva kokonaisuus, joka houkuttelee lisää asiakkaita risteilytuotteelle. Tällä hetkellä risteilytuote toimii melko hyvin, sillä risteilytuotteen myynnissä nousee esille matkan toimivuus kaikilla osa-alueilla, varsinkin tilausajokuljetuksilla. Jotkut asiakkaat ovat matkan ostamisen yhteydessä kehuneet linja-autonkuljettajien pätevyyttä, sekä tilausajokuljetuksella kulkemista helpoksi ja vaivattomaksi.

Tutkimusta käytetään hyväksi Baltic Queen -risteilytuotteen kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi. Ikaalisten Matkatoimisto pyrkii kehittämään risteilytuotteitaan vetovoimaisemmaksi, jotta risteilytuotteiden kysyntä kasvaisi vielä entisestään. Risteilytuote on pysynyt melko samana jo muutaman vuoden ajan, sillä olen itse käynyt kyseisellä matkalla kaksi vuotta sitten, enkä ole tuotteessa suurta muutosta nähnyt. Tällä hetkellä risteilytuotteiden myynti on hieman laskenut aiemmista vuosista, joten tuotetta tulee kehittää paremmaksi kokonaisuudeksi, jotta risteilytuotteen kysyntä saataisiin uudelleen kasvamaan. Haluan tutkimukseni avulla saada tietoa, miksi Baltic Queen – risteilytuotteen kysyntä on hiipunut.

Työskennellessäni Ikaalisten matkatoimistolla huomasin, että risteilytuote on suosittu eri asiakassegmenteissä, sillä risteilytuotetta ostavat niin perheet kuin eläkeläiset sekä nuoret aikuiset. Matkatoimiston tunnistettuja asiakassegmenttejä risteilylle ovat perheet, 45- 55 vuotiaat keski-ikäiset pariskunnat, yli 65 vuotiaat eläkeläiset, 18- 45 vuotiaat nuoret pariskunnat, yksinmatkustavat sekä ystäväseurueet. Asiakassegmentillä tarkoitetaan kohderyhmää, jolle tuotetta markkinoidaan ja myydään. Asiakassegmenttejä voi olla monia samalle tuotteelle, mutta jokaiselle asiakassegmentille markkinoidaan tuotetta omalla tavalla. Olen itse aiemmin ajatellut, että risteilyt ovat suunniteltu nuorten aikuisten ja ystäväseurueiden juhlimiseen, mutta matkatoimistossa on huomattu, että suurin osa matkustajista on keski-ikäisiä pariskuntia sekä eläkeläisiä.

Yksi kehityskohta Baltic Queen -risteilytuotteessa on sen monipuolisuuden esille tuominen. Monipuolisuudella tässä tapauksessa tarkoitetaan Baltic Queen – laivan viihdetarjontaa, ruokailumahdollisuuksia, ostosmahdollisuuksia ja erilaisia rentoutumistapoja. Baltic Queenin -risteilytuote soveltuu eri asiakassegmenteille laivan palveluiden ja tuotteiden tarjonnan puolesta. Baltic Queen – laiva ei tarjoa vain yhdenlaista viih-

dettä, vaan sieltä löytyy jokaiselle asiakassegmentille haluttua tekemistä viikon päivästä riippuen. Esimerkiksi rentoutumista etsivälle asiakkaalle Baltic Queenilta löytyy Spa-osasta, jossa voi käydä uimassa, saunassa tai asiakas voi varata ajan kampaajalle. Spa – osasto sopii niin perheille kuin myös iäkkäämmille matkustajille. Kuitenkin yksi suuri kysymys työssäni on, mitä uutta asiakkaat toivovat Baltic Queenin 22h- risteilyltä?

2 TUTKIMUKSEN TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -TAVOITE

Tutkimustehtävänä on antaa matkatoimistolle kehitysideoita Ikaalisten Matkatoimiston Baltic Queen – risteilytuotteen kehittämiseen. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään, asiakastyytyväisyyden avulla, minkälaisia toiveita asiakkailta olisi 22h -risteilymatkaa kohtaan. Näiden lisäksi tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä mieltä asiakkaat olisivat kuljetusreiteille tulevista mahdollisista lisäpalveluista, kuten linja-auto-isännistä/-emännistä.

Tutkimus suoritetaan kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa haastatellaan 2 henkilöä kustakin matkatoimiston tunnistetusta asiakassegmentistä. Baltic Queenin 22h -risteilyn tunnistetut asiakassegmentit ovat perheet, 45- 55 vuotiaat keski-ikäiset pariskunnat, yli 65 vuotiaat eläkeläiset, 18- 45 vuotiaat nuoret pariskunnat, yksinmatkustavat sekä ystäväseurueet.

Tutkimuksen tarkoituksena on etsiä tietoa siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä Baltic Queenin 22h -risteilyyn Helsingistä Tallinnaan sekä, onko heillä toiveita matkan kehittämistä varten. Vastausten avulla pyrin antamaan kehitysehdotuksia Baltic Queenin 22h – risteilytuotteen kehittämistä varten, niin asiakaslähtöisemmäksi kuin puoleensa- vetäväksi. Risteilytuotteen kehittämisellä pyritään samaan lisää asiakkaita jokaisesta tunnistetusta asiakassegmentistä, jotteivat risteilymatkailijat koostuisivat pääasiassa vain muutamasta segmentistä.

Tutkimuksen avulla selvitän, mikä Baltic Queenin 22h-risteilyssä houkuttaa kutakin asiakassegmenttiä. Samalla selvitetään, ovatko asiakkaat tietoisia Ikaalisten matkatoimiston tarjoamista lisäpalveluista kyseisellä matkalla sekä ovatko he löytäneet matkaa koskevat tietopaketit Ikaalisten matkatoimiston internetsivuilta. Ikaalisten matkatoimisto tarjoaa internetsivuillaan tietoa eri matkustuskohteista kuten Tallinnasta. Asiakkaat voivat internetsivuilta lukea vihjeitä ajan käyttämiseen Tallinnassa sekä tutustua Tallinnaan matkakohteena.

3 IKAALISTEN MATKATOIMISTO OY

Ikaalisten Matkatoimisto Oy on vuonna 1991 perustettu suomalainen perheyritys (Ikaalisten Matkatoimiston www-sivut 2016). Ikaalisten Matkatoimistolla on toimistot Ikaalisissa, Helsingissä, Turussa sekä yhteistyötoimisto Kouvolaissa. Yrityksessä työskentelee vakituisesti noin 40 henkilöä sekä kesäisin työntekijöiden määrä kasvaa noin 10 hengellä (Selin henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2016). Yritys kokoaa, toteuttaa sekä myy kaikki matkansa itse. Yritykselle onkin kehittynyt erittäin laaja asiantuntemus matkojen kokoamisesta ja niiden toteuttamisesta. Ikaalisten Matkatoimisto Oy vie joka vuosi ulkomaille yli 110.000 suomalaista matkailijaa (Ikaalisten Matkatoimiston www-sivut 2016). Yritys on etsinyt hyvää laatua korostaen parasta mahdollista hintalaatusuhdetta. Ikaalisten matkatoimisto on panostanut yhteistyökumppaneiden hankintaan, jotta he voivat koota ja toteuttaa edullisia matkoja laatua unohtamatta. Tuotteita pyritään koko ajan testaamaan sekä kehittämään eteenpäin, jotta laatu ja hinta pysyvät kohtuullisina. Ikaalisten matkatoimisto arvostaakin kovasti asiakkaiden palautteita, koska asiakkaat ovat parhaimpia kriitikoita, joten heidän avullaan saadaan tietoa tuotteiden toimivuudesta.

Ikaalisten Matkatoimisto Oy on pystynyt muuttuvan toimintaympäristön ja asiakaskäyttäytymisen aikana nousemaan yhdeksi Suomen menestyneimmistä yrityksistä omalla toimialallaan. Yksi syy hyvään menestykseen onkin ollut ahkeruus, jota yritys tekee asiakkaidensa eteen tänäkin päivänä. Ikaalisten Matkatoimisto Oy oli yksi ensimmäisistä yrityksistä, jotka suuntasivat matkailun Viroon. Loppujen lopuksi Ikaalisten Matkatoimistosta tuli edelläkävijä Baltian ja Viron matkailun kehittämisessä. (Ikaalisten Matkatoimiston www-sivut 2016.) Uusien tuotteiden myötä yritys kasvoi nopeasti. Yritys onkin kehittynyt todella paljon sen alkuajoista, sillä nykyään Ikaalisten matkatoimisto tekee monimuotoisia retkiä ympäri Baltiaa, sekä se on keskittynyt myös Euroopan kiertomatkoihin sekä kaupunkilomiin (Selin henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2016).

4 IKAALISTEN MATKATOIMISTON BALTIC QUEEN – RISTEILYTUOTE

Baltic Queen vie asiakkaat Helsingistä Tallinnaan 22 tuntia kestäväälle risteilylle, jonka aikana asiakas pääsee käymään Tallinnassa, jossa matkustajat voivat viettää aikaa neljä tuntia. Baltic Queen – risteily lähtee Helsingin Länsisatamasta iltaisin kello 18:30. Ikaalisten matkatoimiston järjestämät tilausajokuljetukset tuovat asiakkaat Helsinkiin Länsiterminaalille eri puolelta Suomea. Tilausajokuljetuksista kerrotaan tarkemmin seuraavassa luvussa. Tallinnassa asiakkailta on mahdollisuus tutustua, esimerkiksi erilaisiin nähtävyyksiin. Ikaalisten Matkatoimisto tarjoaa Tallinnaan lisäpalveluita sekä sisäänpääsylippuja lisämaksusta, esimerkiksi asiakas voi halutessaan ostaa risteilyn varauksen yhteydessä sisäänpääsylipun Teletorniin tai vaikkapa päivälipun Atlantis H2O Aquaparkiin (Ikaalisten Matkatoimiston www-sivut 2016). Tietoa Tallinnan puolelta tarjottavista lisäpalveluista löytyy Ikaalisten matkatoimiston internetsivuilta Tallinnan matkat – osiosta. Kyseiseltä sivulta löytyy myös ideoita ajan viettämiseen Tallinnassa, niin lapsiperheille, ystäväseurueille, pariskunnille kuin senioreillekin.

Baltic Queen on Tallink Siljan laivaston uusin risteilijä, joka valmistui vuonna 2009 (Tallink Siljan www-sivut 2016). Ikaalisten Matkatoimiston kautta on mahdollista varata risteily joko satamasta tai kuljetuksin linja-autolla omasta kotikaupungista. Baltic Queen tarjoaa erilaista viihdettä ja merimaisemia matkustajille. Viihdettä Baltic Queen – laivalla on tarjolla eri-ikäisille matkustajille viikonpäivistä riippuen. Kerran kuussa Baltic Queenilla järjestetään iskelmäristeily, jossa esiintyy eri iskelmätahtiä, jotka vetävät tanssin ystäviä puoleensa. Matkatoimistossa on huomattu, että Baltic Queenilla on viikonloppuisin tarjolla viihdettä hieman nuorempaankin makuun. Tällä tarkoitan laivalla uudempaa musiikkia soittavia viihdeartisteja, joiden tarkoituksena on saada nuorempiakin matkustajia mukaan viihdetarjontaan. Laivan ohjelmat eivät kuitenkaan ole yksilöity tietyille asiakassegmenteille, vaan ohjelmasta on pyritty tekemään viihdyttävää kaikenikäisille.

Ravintola Buffet Tallink tarjoaa noutopöytä-illallisen sekä -lounaan risteilyillä. Laivalla voit vaihtoehtoisesti valita venäläisiä ruokia tarjoilevan Russian à la Carte Ale-

xandra-ravintolan tai Gourmet Baltic Queen – ravintolan, josta löytää erilaisia menukokonaisuuksia. Laiva tarjoaa myös rennomman ravintolan, joka tunnetaan Grill Housena. Laivan Cafeteriassa tarjoillaan muun muassa kahvia, teetä sekä monia vaihtoehtoja pienempään nälkään. Ravintoloihin voi tehdä etukäteen pöytävarauksen, jonka avulla asiakas voi varmistaa paikkansa illallisella tai lounaalla. (Tallink Siljan www-sivut 2016.)

Laivalla on tarjolla monenlaista viihdettä eri ravintoloissa, yökerhoissa ja diskoissa. Baltic Queen tarjoaa mahdollisuuden nauttia matkaseurasta Sea Pubissa, Manhattan Piano Barissa, Cigar Clubilla, Starlight Palacessa, Disco Ibizassa, Iskelmäbaarissa sekä Casinolla (Ikaalisten Matkatoimiston www-sivut 2016). Ostosmahdollisuuksia Baltic Queenilla on monia. Esimerkiksi Supermarketista voi käydä ostamassa ruokaa ja juomatarvikkeita risteilyn ajaksi tai kotiin. Kauneudenhoitotuotteet löytyvät laivan Cosmetic Boutiquesta ja Fashion Street – muotimyymälästä vaatteet, asusteet sekä korut. Laivan uudesta Gifts & Toys -myymälästä löytyy kattava valikoiman erilaisia tullaistuotteita. (Tallink Silja www-sivut 2016.)

Baltic Queen tarjoaa myös lapsille erilaisia virikkeitä, kuten Lotte Village – leikkihuoneen (Ikaalisten Matkatoimiston www-sivut). Leikkihuoneessa lapset voivat leikkiä pallomeressä tai harjoitella maalausta ja piirtämistä. Laivalla on aina avoinna oleva videopelihuone, joka tarjoaa lapsille pelejä. Baltic Queen järjestää myös loma-aikoina paljon erilaista ohjelmaa eri-ikäisille lapsille, kuten erilaisia tanssi- ja leikkihetkiä. Baltic Queen majoittaa yhdellä kertaa 2800 matkustajaa 927 hyttiin. Baltic Queenilla on mahdollisuus valita B-luokan tai A-luokan hytti sekä erikoishytteinä perhehytti, Deluxe-hytti, sviitti, Executive sviitti, invahytti ja allergiahytti. B-hytteillä tarkoitetaan ikkunattomia hyttejä, jotka sijaitsevat kansilla viisi, kahdeksan ja yhdeksän. A-hytit puolestaan ovat ikkunallisia hyttejä, jotka sijaitsevat samoilla kansilla kuin B-hytit. Executive sviitti on tilava parvekkeellinen ja parivuoteellinen huone, se sijaitsee laivan peräosassa 9.kannella. Tavalliset sviitit sijaitsevat kansilla 8-9. Sviitit ovat tilavia parivuoteellisia kahden hengen hyttejä. Deluxe-hytit puolestaan ovat hieman pienempiä hyttejä, kuin sviitit, mutta myös niissä on parivuoteet. (Tallink Silja www-sivut 2016.)

4.1 Tilausajokuljetus

Ikaalisten matkatoimisto tarjoaa risteilyasiakkailleen liityntäkuljetuksia monesta eri kaupungista. Liityntäkuljetukset ovatkin erittäin suosittuja risteilyasiakkaiden keskuudessa, sillä kuljetukset mahdollistavat helpon ja vaivattoman matkustamisen. Liityntäkuljetukset ovat tilausajokuljetuksia, joten linja-autopysäkkejä on erittäin laaja valikoima (Ikaalisten matkatoimiston www-sivut 2016). Kuljetukset lähtevät eri paikoista eri päivinä, riippuen kysynnästä. Jos esimerkiksi asiakkaita olisi tulossa paljon Parkanosta, niin lähtee Tampereen kautta kiertävä linja-auto Parkanosta asti. Puolestaan joinain päivinä Tampereen kautta kulkeva kuljetus lähtee vasta Ylöjärveltä. Asiakkaat eivät siis välttämättä aina pääse haluamaltaan pysäkiltä kyytiin, koska kuljetukset eivät joka päivä aja kaikkien pysäkkien kautta. Tilausajokuljetukseen on valittu tietyt pysäkit reittien varrelta, joten asiakas ei voi nousta kyytiin mistä tahansa pysäkiltä hän halua. Tilausajokuljetuksia ajavat useat eri linja-autoyhtiöt, jotka ovat Ikaalisten matkatoimiston yhteistyökumppaneita. Esimerkiksi Pirkanmaan reittejä monesti ajaa Anssi Hanki Oy, Pirkanmaan tilausliikenne sekä Tilausliikenne Liikala Oy (Pasi Hankala henkilökohtainen tiedonanto 16.8.2016). Kaikki yhteistyökumppanit sekä heidän työntekijänsä ovat erittäin ammattitaitoisia ja ystävällisiä.

Tilausajokuljetuksien aikana kuljettajat huolehtivat matkustajista ja heidän matkatarvoistaan. Linja-autonkuljettajat varmistavat, että kaikki kuljetuksen tilanneet ovat varmasti saapuneet paikalle oikeaan aikaan. Kuljettajat vastailevat pysähdyksien aikana myös asiakkaiden kysymyksiin matkasta tai muista askarruttavista asioista parhaalla mahdollisella tavalla. Monesti asiakkaat pitävät heitä matkanjohtajina, sillä heiltä kysytään usein sellaisia kysymyksiä, jotka eivät liity kuljetuksiin. Linja-autonkuljettajat vastaavat myös asiakkaiden maihinnousukorttien hakemisesta Länsiterminaalille saavuttaessa. He hakevat matkustajien liput Länsiterminaalista Ikaalisten matkatoimiston palvelupisteestä, jonka jälkeen jakavat ne linja-autossa kaikille asiakkaille. Asiakkaiden ei itse tarvitse poistua linja-autosta jonottamaan lippuja terminaaliiin. Liput saatuaan asiakkaat voivat siirtyä suoraan laivaan.

Tilausajojen kuljettajilla on monesti paljon tehtävää kuljetuksien aikana. He huolehtivat asiakkaista kaikilla mahdollisilla tavoilla ajamisen ohella. Tilausajokuljetukset

ovatkin yksi iso osa Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queenin 22h – risteilyä. Jos kuljetukset eivät toimi sujuvasti tai jostain syystä kuljettaja ei ole kovin asiakaspalveluhenkinen, niin saattaa se vaikuttaa asiakkaiden palvelukokemukseen. Tällöin matkasta voi kokonaisuudessaan jäädä huono kuva asiakkaalle. Kuljetukset saattavat jossain tilanteissa olla hieman turhauttavan pitkiä asiakkaiden mielestä, sillä esimerkiksi Parkanosta lähdettäessä, matka Helsinkiin saattaa kestää jopa viisi tuntia.

Ikaalisten matkatoimisto on pyrkinyt koko ajan kehittämään tilausajokuljetuksien osuutta Baltic Queenin 22h - risteilytuotteessa. Tulevaisuutta varten on mietitty uusia parannusehdotuksia, jotta tilausajokuljetuksien taso saadaan yhä nousemaan paremmaksi. Tilausajokuljetukset toimivat nykyäänkin jo hyvin, mutta aina löytyy parantamisen varaa. Tilausajokuljetuksia varten on mietitty linja-autoisäntiä/-emäntiä, jotka voisivat huolehtia asiakkaista matkan aikana (Talonen henkilökohtainen tiedonanto 12.04.2016). Linja-autoisännät voisivat huolehtia, että kaikki matkustajat ovat linja-autossa oikeaan aikaan ja he voisivat informoida asiakkaita laivasta sekä sen palveluista. Linja-autoisännät vastailisivat myös asiakkaiden kysymyksiin. He voisivat tarjota asiakkaille viime hetken lisäpalveluita, kuten esimerkiksi mahdollisuuden ostaa noutopöydän laivalle vielä linja-automatkan aikana. Linja-autoisännät helpottaisivat kuljettajien työtä todella paljon, sillä linja-autoisännät hoitaisivat kaikki matkaan kuuluvat osa-alueet, jolloin kuljettaja voisi keskittyä vain ajamiseen.

Yhtenä lisäyksenä tilausajokuljetuksille on suunniteltu palautelomakkeen jakamista asiakkaille paluumatkalla. Kuljettaja, tai ehkä tuleva linja-autoisäntä, jakaisi kaikille asiakkaille linja-autossa palautelomakkeet, jotka asiakkaat voisivat täyttää matkan aikana. Asiakkaiden olisi helppo täyttää palautelomake heti matkan jälkeen, jolloin kokemus matkasta on tuoreimmillaan heidän muistissa. Lomakkeen täyttäminen jälkepäin ei välttämättä kiinnosta asiakkaita kovin paljoa, joten lomakkeiden täyttämällä paluumatkan aikana yritettäisiin maksimoida palautteen saaminen. Palautteen saaminen on erittäin tärkeää, jotta yritys pystyy kehittämään tuotteitaan sekä palveluitaan.

4.2 Risteilyn asiakassegmentit

Ikaalisten Matkatoimiston risteilytuotteiden tunnistettuja asiakassegmenttejä ovat perheet, keski-ikäiset pariskunnat, nuoret pariskunnat, yksinmatkustavat, eläkeläiset sekä nuoret ystäväseurueet (Talonen 2015). Näistä asiakassegmenteistä eniten risteilytuotetta ostavat eläkeläiset sekä keski-ikäiset pariskunnat (Alho henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2016). Olen itse aiemmin luullut, että suurin osa risteilymatkustajista on nuoria aikuisia tai ystäväseurueita, jotka käyvät risteilyillä juhlimassa yhdessä. Todellisuudessa kuitenkin suurin osa risteilymatkailijoista koostuu keski-ikäisistä matkustajista sekä eläkeläisistä. Myös perheet, joilla on pieniä lapsia ostavat risteilytuotteita melko paljon (Alho henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2016). Perheiden osuus risteilymatkustajista on yllättävän korkea, sillä risteilyt eivät välttämättä ole kaikista rauhallisimpia matkavaihtoehtoja perheille. Risteilyillä on usein kuitenkin paljon aktiviteetteja lapsille, kuten isoja leikkihuoneita tai erilaisia laulu- ja leikkitapahtumia. Risteilyt ovat hyvä matkakohde lapsiperheille, koska vanhempien on helppo vahtia lapsia risteilyllä, sillä lapset eivät pääse laivalta lähtemään yksin mihinkään.

Baltic Queenilla on erilaista ohjelmaa tarjolla joka päivä. Alkuviikon lähdöt ovat suosittuja eläkeläisten keskuudessa, koska silloin laivalla yleensä esiintyy iskelmätahtiä ja tangokuninkaallisia. (Kalli henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2016.) Alkuviikosta Baltic Queenilla on siis hieman rauhallisempaa, mikä vetää puoleensa niin eläkeläisiä kuin vanhempia pariskuntia ja ystäväporukoita. Viikonloppuisin Baltic Queen täyttyy erilaisista juhlijoista niin nuorista kuin vähän vanhemmistakin. Keski-ikäiset pariskunnat, nuoret pariskunnat, ystäväseurueet ja lapsiperheet risteilevät usein viikonloppuna, kun monilla on viikonloppuisin vapaata töistä sekä koulusta.

Ikaalisten Matkatoimiston tavoitteena on saada nuorten ja ystäväseurueiden osuus kasvamaan risteilymatkustajien keskuudessa. Näiden asiakassegmenttien houkuttelemiseen tulisikin panostaa muita enemmän, sillä nuoret aikuiset ja ystäväseurueet toisivat paljon uusia asiakkaita risteilytuotteille. Matkatoimiston tulee kuitenkin ottaa huomioon kaikki asiakassegmentit, sillä jokainen maksava asiakas on tärkeä yritykselle ja sen menestymiselle.

Nuorille aikuisille ja ystäväseurueille tulisi tarjota heille sopivia aktiviteetteja laivalla, kuten leikkimielisiä kisailuja. Esiintyjä valittaessa tulisi myös kuunnella nuorten aikuisten ja ystäväseurueiden mielipiteitä. Viikonloppuisin laivalla on yleensä jokin viihdeartisti esiintymässä, mutta monesti ne ovat sellaisia, joista kukaan ei ole aikaisemmin kuullut. Esiintyjien tunnettavuus vetää yleisöä puoleensa, joten Baltic Queenille tulisi hankkia sellaisia esiintyjä, jotka vetävät ihmisiä puoleensa. Matkatoimistossa on havaittu, että arkipäivinä tähän on jo päästy, sillä monet eläkeläiset ostavatkin risteilyjä, jotta pääsevät kuuntelemaan siellä esiintyviä artisteja. Iskelmätähdet ja tangokuninkaalliset ovat kovassa suosiossa etenkin eläkeläisten, keski-ikäisten pariskuntien sekä yksin matkustavien keskuudessa. Baltic Queen tarjoaakin arkipäivisin tansseja vanhemmille matkustajille.

Työskennellessäni Ikaalisten matkatoimistossa huomasin, kuinka paljon esiintyjät vaikuttavat eläkeläisten ja keski-ikäisten pariskuntien ostopäätökseen. Monesti asiakkaat varmistivat, että laivalla esiintyy joku tietty esiintyjä heidän haluamanaan matkustuspäivänä. Jos haluttu esiintyjä ei ollut kyseisenä päivänä esiintymässä, niin vaihtoivat asiakkaat joko lähtöpäivää tai he eivät varanneet matkaa ollenkaan. Joillakin asiakkailla ohjelma on suuressa osassa, kun he tekevät ostopäätöstään. Toiset eivät välttämättä välitä, kuka laivalla esiintyy, vaan he yleisesti haluavat päästä juhlimaan ja viettämään aikaa muualla kuin kotona.

4.3 Risteilytuotteet

Risteilytuotteet ovat yksi nopeimmin kasvavista matkailun osa-alueista. Vuosien varrella risteilytuotteet ovat kehittyneet yhä houkuttelevimmiksi jo pelkästään laivojen uudistumisien myötä. Risteilyn matkustajat koostuvat pääasiassa vapaa-ajan matkustajista. Risteilyllä tarkoitetaan matkaa, jossa yövytään laivalla. Kaikkia laivamatkoja ei voi siis kutsua risteilyiksi. Laivamatkoja, joissa asiakkaat eivät yövy, kutsutaan reitimatkoiksi. Nykypäivänä risteilyntuottajat tarjoavat paljon erilaisia risteilyjä eri asiakassegmenteille, kuten esimerkiksi erilaiset teemariisteilyt. (Fry 2011.) Teemariisteilyllä tarkoitetaan risteilyjä, joissa on jokin yhdistävä teema. Esimerkiksi Ikaalisten

matkatoimiston järjestämällä Back to 60s -risteilyllä viihdetarjonta on luotu 60-luvun tyyliin.

Risteilymatkat eroavat melko paljon tavallisista hotellimatkoista. Risteilymatkoja varatessa pystytään päättämään, minkälaisen matkan haluat sen hinnan, majoituksen, ruokailuvaihtoehtojen ja laivan perusteella. (Cruise Lines International Association www-sivut 2016.) Hotellimatkoissa pystyy toki valitsemaan, missä hotellissa ja minkälaisessa huoneessa haluaa majoittua, mutta muuten hotellimatka kokonaisuudessaan on kaikissa hotelleissa samanlainen. Risteilyä varatessa voit määrittellä, tarvitsetko kuljetuksia satamaan, minkälaisen hytin haluat, mikä kattaus olisi paras vaihtoehto illalliselle ja missä ravintolassa. Risteilyillä saattaa olla myös hyviä tarjouksia ruoan ja juomien suhteen. Risteilytuotteet ovat pääasiassa pakettihinnoiteltuja, niihin sisältyvät yleensä majoitus, ruokailut, viihde sekä mahdolliset kuljetukset (Hillman 2016). Pakettihinnoittelulla tarkoitetaan useammasta osakokonaisuudesta muodostuvaa tuotetta, joka myydään yhdellä kokonaishinnalla. Asiakas voi halutessaan ostaa pakettiin lisäpalveluja, kuten hieronnan tai vaikkapa saunan yksityiskäyttöön (Cruise Lines International Association www-sivut 2016). Kun verrataan risteilyä hotellimatkaan, niin voimme huomata, että hotellimatalla ei välttämättä ole saatavilla yhtä laajaa kirjoa lisäpalveluita kuin risteilyllä.

Risteilyt tarjoavat asiakkaalle mahdollisuuden kokea uusia elämyksiä, niin paljon kuin he haluavat. Asiakas pystyy siis räätälöimään juuri sopivan matkan itsellensä. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä risteilyjä myyviin matkatoimistoihin, jotka auttavat asiakasta varaamaan sellaisen matkan kuin asiakas haluaa. Risteilypaketin lisäksi voidaan asiakkaan toiveiden mukaan lisätä hänelle lisäpalveluita, jotka tekevät paketista räätälöidyn. Risteilyt tarjoavat myös erilaista joustavuutta hinnoittelussa, toiset päivät ovat kalliimpia kuin toiset, joten asiakkaalla on mahdollisuus saada risteily hyvinkin edullisesti (Cruise Lines International Association www-sivut 2016). Risteilyillä on tarjolla asiakkaille paljon erilaista viihdettä. Risteilyillä onkin monesti esiintymässä erilaisia artisteja ja bändejä, jotka viihdyttävät risteilymatkustajia aamuun asti. Kanssamatkustajilla on myös suuri vaikutus risteilytunnelman kokemiseen. Risteilyt eivät välttämättä aina ole rentouttavia ja hiljaisia matkoja, sillä moni risteilyasiakkaista lähtee matkalle pitääkseen hauskaa ja juhliakseen ystävien kanssa. Risteilyt eivät siis välttämättä ole kaikille asiakkaille se sopivin vaihtoehto. (Powers 2013.) Kyseiset matkat

ovat kuitenkin suosittuja monien asiakkaiden keskuudessa. Risteilyt tarjoavat asiakkaalle majoituksen, ruokailut ja viihteen samassa paketissa.

Ikaalisten Matkatoimisto Oy tarjoaa asiakkailleen Tukholman ja Tallinnan risteilymatkat, joihin on useilta Suomen paikkakunnilta tilausajokuljetukset. Asiakas voi myös valita satamalähdön ilman kuljetuksia. Yritys tarjoaa edullisesti myös Pietarin ja Visbyn risteilyjä. Laivamatkojen perusajatuksena onkin monen vuoden ajan ollut turvallinen, laadukas ja edullinen risteilyelämys (Talonen henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2016). Ikaalisten Matkatoimisto Oy kuljettaa asiakkaitaan Itämeren aluksilla niin Tallinnaan kuin Tukholmaan. Baltic Queen -risteilyt vievät Helsingistä Tallinnaan sekä Ruotsin risteilyt Tukholmaan kulkevat Helsingistä ja Turusta. (Ikaalisten Matkatoimiston www-sivut 2016.) Risteilymatkat tarjoavat ohjelmaa niin perheen pienimmille, kuin aikuisempaankin makuun.

5 ASIAKASYMMÄRRYS ASIAKASLÄHTÖISYYDEN POHJANA

Asiakasymmärrys on iso osa liiketoimintamallia. Asiakasymmärrys onkin välttämättöntä kilpailukyvyn kannalta, sillä se on kriittinen, tärkeä ja marginaalinen resurssi yritykselle. Ilman asiakasymmärrystä on vaikea tuottaa palveluita ja tuotteita, koska asiakkaiden näkemys ja mielipide ohjaa paljon palveluiden sekä tuotteiden kehittämistä. Asiakasymmärrys on lyhyesti sanottuna asiakaslähtöisyyden edellytys, sillä ilman asiakasymmärrystä ei voi olla asiakaslähtöisiä tuotteita tai palveluita. (Arantola 2006, 23-29.) Tässä työssä asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sitä, että palveluntarjoaja ymmärtää asiakkaan tarpeita ja mieltymyksiä ilman, että asiakkaan tarvitsee sitä itse kertoa. Asiakasymmärrystä varten yritys tarvitsee asiakastietoja, jotka kertovat mistä asiakkaat pitävät ja mikä heitä kiinnostaa. Asiakastiedot auttavat yritystä siis asiakassuhteen hoitamiseen, hallintaan, kehittämiseen ja analysointiin.

Monesti ajatellaankin, että hyvin menneet asiakaskohtaamiset tarkoittavat asiakaslähtöistä palvelua, mutta asiakaslähtöisyyteen vaikuttaa usein monet tekijät, kuten hinta, saatavuus ja palvelun taso. Yritys, joka osaa tarkastella asiakkuuksia asiakaskunnan,

asiakkuuden ja kohtaamisen tasoilla, on edennyt asiakaslähtöisyydessä eteenpäin. Asiakkuus ja asiakastiedot eivät anna suoria vastauksia yritykselle, joten niitä tulee osata lukea eri näkökulmista. Asiakastiedoista usein etsitäänkin käyttäytymismalleja, jotta saadaan tietää mistä asiakkaat pitävät ja mistä eivät. (Arantola 2006, 23-31.) Asiakaslähtöisyyden avulla organisaatiossa pyritään poistamaan esteitä, jotka saattaisivat häiritä asiakaslähtöistä toimintaa. Jotta asiakaslähtöisyys toimii oikealla tavalla, tulee jokaisella työntekijällä ja organisaatiolla olla motivaatiota toimia asiakaslähtöisesti. (Vuokko 1997, 37-40.) Jotta yritys osaa toimia asiakaslähtöisesti, tulee yrityksen ymmärtää asiakkaiden mieltymyksiä ja vaatimuksia. Yrityksellä tulee siis olla hyvät asiakastiedot, jonka avulla pystytään kehittämään asiakasymmärrystä, jotta yritys pystyy toimimaan asiakaslähtöisesti.

Yritysten tulee ymmärtää asiakkaitaan, jotta yritystä voidaan kehittää asiakaslähtöisesti. Asiakasymmärrystä varten yrityksen tulee tietää asiakkaiden päivittäisistä toiminnoista sekä arvoluontoprosesseista. Arvoluontoprosesseilla tarkoitetaan asiakkaalle tärkeän arvon muodostumista ja tuottamista. Näiden lisäksi yrityksen tulee ymmärtää asiakkaiden tarpeita ja arvojärjestelmiä. Arvojärjestelmät tarkoittavat sitä, missä järjestyksessä asiakkaan arvot järjestäytyvät. Asiakkaiden tarpeet saadaan selville, kun tarkastellaan asiakkaan arvojärjestelmiä ja arvonluontiprosesseja. (Parkkinen 2015)

Asiakaslähtöisyys tähtää asiakkaiden tarpeiden vastaamiseen parhaalla mahdollisella tavalla. Se tarkoittaa asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden kuuntelemista. Yritys ei kuitenkaan saa unohtaa omia päämääriään ja periaatteitaan asiakaslähtöisyyden vuoksi. Asiakaslähtöisyys ei siis ole vain asiakkaiden tarpeiden noudattamista ja toteuttamista, vaan myös yrityksen tarpeiden huomioimista kokonaisuutena. Yrityksen tuleekin tietää mitä pystytään toteuttamaan ja mitä ei, sillä yritys ei voi yksin omaan toimia asiakkaiden mielipiteiden ja tarpeiden mukaan. Asiakaslähtöisyydessä tuleekin löytää tasapaino asiakkaiden ja yrityksen välille. (Vuokko 1997, 23-25.)

5.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus muodostuu yrityksen teoista ja palveluista, kuten asiakaspalvelijan auttavaisuudesta ja asiantuntevuudesta. Asiakaskokemus onkin yksi strategisesti tärkeä kilpailuetu yrityksille, sillä mitä parempi asiakaskokemus on sitä varmemmin asiakas käyttää yrityksen palveluita jatkossakin. Asiakaskokemuksen muodostaminen vaatii kuitenkin rohkeutta yrityksen johdolta, koska heidän pitää luoda erilainen strategia ainutlaatuisesta asiakaskokemuksesta varten erottuakseen kilpailijoistaan. Yrityksen johdolla tuleekin olla näkemys yrityksen tulevaisuudesta, jotta he osaavat suunnitella oikeanlaisen strategian asiakaskokemuksen parantamista varten. Strategialla tarkoitetaan yrityksen tavoitteita jonkin asian suhteen, esimerkiksi tässä tapauksessa asiakaskokemuksen suhteen. Strategia on tavoitteiden lisäksi myös tapa johtaa toimintaa, niin että asetettuihin tavoitteisiin päästään. Yksinkertaisesti sanottuna strategia on niin tavoite kuin myös toteutustapa. (Löytänä 2014, 13-14.)

Asiakkaan kokemukseen palvelusta tai tuotteesta vaikuttavat asiakkaan mielikuvakokemus, ostokokemus ja käyttökokemus. Mielikuvakokemuksella tarkoitetaan asiakkaan kokemaa mielikuvaa palveluita tai tuotteita tarjoavasta yrityksestä, tähän vaikuttaa muun muassa markkinointi. Ostokokemuksella puolestaan tarkoitetaan asiakkaan kokemaa arvoa ostotilanteessa. Ostokokemukseen kuuluu siis asiakkaan kokemus palvelun tai tuotteen tasosta sekä sen sopivuudesta juuri kyseiselle asiakkaalle. Käyttökokemuksella tarkoitetaan asiakkaan lopullista tyytyväisyyttä ostettuun tuotteeseen tai palveluun. Käyttökokemuksella asiakas selvittää, onko tuote hänelle sopiva eli täyttääkö se hänen vaatimuksensa. Asiakaskokemus ei ole vain yksittäinen kokemus yhdessä paikassa, vaan siihen kuuluu monta osa-aluetta ennen kuin voidaan puhua asiakaskokemuksesta. Se ei ole vain asiakkaan ostotapahtumasta syntyvä kokemus, vaan siihen kuuluu yrityksen imagon ymmärtäminen sekä tuotteen sopivuuden tunnistaminen. (Sinijärvi 2015.)

Asiakkaiden toimintatavat ovat muuttuneet viime vuosikymmenien aikana valtavasti. Tämä onkin yksi syy, minkä takia yritysten tulee suunnitella uudenlaista strategiaa kunnollisen asiakaskokemuksen luomiseen. Tällä hetkellä onkin kysymys, siitä mikä yrityksistä ottaa ensimmäisenä riskin ja kokeilee erilaisen asiakaskokemuksen luo-

mista. (Löytänä 2014, 13.) Asiakkaat ovat muuttuneet paljon enemmän tuotetietoisiksi. Olen itse huomannut kyseisen asian Ikaalisten matkatoimistossa työskenneltyäni. Asiakaspalvelijan tulee olla yhä enemmän tuotetietoinen, jotta asiakasta pystytään palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla. Monet asiakkaat etsivätkin nykyään tietoa haluamastaan tuotteesta ennen ostopäätöstään. Internet on mahdollistanut asiakkaiden laajan tietämyksen, sillä nykypäivänä on helppo etsiä tietoja tietystä tuotteesta tai palvelusta. Olen itsekin monesti törmännyt siihen, että asiakas tietää esimerkiksi Tallinnan hotelleista yhtä paljon kuin minä itse. Tämän takia meidän asiakaspalvelijoiden onkin opeteltava tuntemaan myymämme tuotteet ja palvelut läpikotaisin. Asiakaspalvelussa on usein tullut esille, että jos asiakaspalvelija ei osaa vastata kaikkiin asiakkaan kysymyksiin, kokee asiakas tällöin saaneensa huonoa palvelua. Tällaisissa tilanteissa asiakaskokemus on epäonnistunut.

Tuotetietouden lisäksi asiakkaat ovat tulleet yhä kärsimättömimmiksi palvelun keston suhteen. Jos internetsivut ovat hitaat tai vaikeat käyttää, antavat asiakkaat tästä varmasti palautetta. Asiakkaiden keskuudessa onkin nyt noussut esiin entistä enemmän kaikki-heti-nyt – ajattelu. Asiakkaat eivät halua odottaa palvelua, vaan heidän tulee saada haluamansa heti. Monet yritykset eivät olekaan pysyneet nopeasti muuttuvien asiakaskäyttäytymisten mukana. (Löytänä 2014, 17-18.)

5.2 Asiakastiedot ja käsittely

Asiakastietoja voidaan tarkastella monesta näkökulmasta, koska kyseessä on hyvin laaja käsite. Yksi tapa käsitellä asiakastietoja, on jakaa ne kolmeen eri tietotyyppiin. Nämä tyypit ovat kuvaileva tieto, kontekstuaalinen tieto ja käyttäytymistieto. Kuvailevalla tiedolla tarkoitetaan asiakkaista saatavaa perustietoa, kuten heidän nimensä ja yhteystietonsa. Kuvailevan tiedon avulla saadaan tietoa siitä, kuka asiakas oikeasti on. Käyttäytymistiedon avulla puolestaan saadaan tietoa asiakkaan ostokäyttäytymisestä. Käyttäytymistietojen avulla yritykset pystyvät rakentamaan kohdennettua markkinointia ja tuotesijoittelua eri asiakassegmenteille. Kontekstuaalisella tiedolla tarkoitetaan asiakkaan käyttäytymisen syiden ymmärtämistä. (Gartner 2003, 7.)

Asiakastietoja kerätessä, yrityksen tulee osata arvioida koostuuko saaduista asiakastiedoista yksi vai useampi asiakasrekisteri. Samaa tarkoitusta varten kerätyt asiakastiedot muodostavat siis yhden rekisterin. Asiakasrekisterillä tarkoitetaan tiedostoja, joihin on kerätty tietoa asiakkaista ja heidän ostokäyttäytymisestään. Rekisterin avulla yritykset käsittelevät omaa asiakasviestintää sekä asiakassuhteiden hoitamista, hallintaa, kehittämistä ja analysointia. (Yritystele www-sivut 2016.) Yrityksen tulee päättää kerätäänkö asiakastietoja pelkästään asiakkaalta itseltään vai voidaanko niitä hankkia myös muualta. Asiakastietojen hankkiminen edellyttää yritykseltä omistautumista asian eteen, koska tietojen saaminen vie aikaa.

Laadukkaiden asiakastietojen avulla yritys pystyy toimimaan asiakaslähtöisesti, koska yritys ymmärtää asiakasta ja hänen ostokäyttäytymistään. Jos yrityksen asiakastiedot eivät ole kunnossa, saattaa yrityksen kannattavuus sekä asiakastyytyväisyys heikentyä. Yrityksen tuleekin huolehtia asiakastietoja kerätessä, että asiakkaista kerätyt perustiedot, eli nimet ja muut yhteystiedot, ovat kunnossa. Asiakastietojen laatuun vaikuttavat muun muassa epätarkka seuranta ja raportointi. Yrityksien tulee suhtautua asiakastietojen keräämiseen ja laatuun vakavasti, jotta kerätyistä asiakastiedoista on hyötyä yritykselle. Asiakastietojen kerääminen ja niiden laadun selvittämien ei kuitenkaan riitä pitämään asiakastietoja oikeellisina, vaan niitä tulee ylläpitää ja tarkistaa tietyin väliajoin, jotta tiedoista saadaan kaikki mahdollinen tuotto irti. (Westerling 2014.)

Kuten aiemmin tekstissä mainitsin, niin asiakastiedot eivät anna suoria vastauksia yritykselle, joten niitä tulee osata lukea eri näkökulmista. Asiakastiedoista usein etsitäänkin käyttäytymismalleja, jotta saadaan tietää mistä asiakkaat pitävät ja mistä eivät. (Arantola 2006, 23-31.) Asiakastietoja käytetään yrityksissä, jotta asiakasta ja hänen halujaan ymmärrettäisiin paremmin. Asiakastietojen avulla osataan markkinoida oikeaa tuotetta oikealle asiakasryhmälle. Asiakastietoja käytetään siis tuotteiden markkinointiin, kehittämiseen ja analysointiin. Ilman asiakastietoja yritysten olisi vaikea niin sanotusti lukea asiakkaita ja heidän tarpeitaan.

6 TUTKIMUSMENETELMÄ

Baltic Queen -risteilytuotteen kehittämistutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Laadullisista tutkimusmenetelmistä valitsin työtäni varten haastattelumenetelmän. Laadullista tutkimusta tarkastellaan tarkemmin luvussa 6.1. Haastattelin puhelimitse kaksi henkilöä jokaisesta tunnistetusta asiakassegmentistä. Haastattelut tehtiin asiakkaille Baltic Queen – risteilymatkan jälkeen. Haastattelut toteutettiin elo-syyskuun aikana vuonna 2016. Ensimmäisellä haastattelu kerralla haastattelin 18 asiakasta eli kolme henkilöä jokaisesta tunnistetusta asiakassegmentistä. Kuitenkin pienen kommunikaatiovirheen jälkeen kaikki haastattelut ja niiden nauhoitukset hukkuivat, kun työ sähköpostini ja työtunnukseni poistettiin. Tein haastattelut toiseen kertaan, jolloin haastattelin 12 henkilöä. Päätin haastatella aivan uusia henkilöitä, koska halusin saada lisää tietoa siitä, millaisena Baltic Queen – risteilytuote koetaan.

Haastateltavat valittiin Ikaalisten matkatoimiston varausjärjestelmästä, koska sieltä sain asiakastiedot, jonka avulla löysin Baltic Queen – risteilymatkalla käyneet asiakkaat. Hakukriteereinä ovat tilausajokuljetus sekä valitut asiakassegmentit eli perheet, keski-ikäiset pariskunnat, nuoret pariskunnat, yksinmatkustavat, eläkeläiset sekä nuoret ystäväseurueet. Kaikilta haastateltavilta tulee löytyä tilausajokuljetukset, koska se on yksi teema haastattelulomakkeessa. Perheiden hakukriteerit ovat alle 18-vuotiaat lapset ja mukana tulee olla ainakin toinen vanhempi. Ystäväseurueissa puolestaan tulee olla neljä henkilöä tai enemmän, jotka ovat alle 35 vuotiaita. Keski-ikäisen pariskunnan tulee olla 45- 55 vuotiaita sekä nuoren pariskunnan 18- 45 vuotiaita. Eläkeläisten täytyy olla yli 65 vuotiaita. Yksinmatkustavat puolestaan saavat olla minkä ikäisiä tahansa.

Valitsin laadullisen tutkimuksen, koska puhelinhaastattelu sopii hyvin kyseisen tutkimusongelman selvittämiseen. Hirsjärvi ja Hurme kertovat kirjoittamassaan kirjassa, että asiakkaat vastaavat puhelinhaastatteluissa kysymyksiin paremmin kuin lomakkeeseen, koska heidän on mahdollista tuoda laajat näkökulmat ja mielipiteet asiasta esille haastattelun avulla (Hirsjärvi & Hurme 1985, 35-36). Itse vastaan välillä hieman huolimattomasti kotiin lähetettäviin tai internetissä oleviin kyselylomakkeisiin, joten tässä tapauksessa puhelinhaastattelu oli paras vaihtoehto tähän tutkimukseen, koska halusin

saada ihmisiltä rehellisiä vastauksia. Hirsjärvi ja Hurme mainitsevat kirjassaan, että puhelinhaastattelussa haastattelijan on helpompi huomata jos haastateltava ei ota haastattelua tosissaan, koska haastateltava saattaa käyttäytyä sen mukaisesti (Hirsjärvi & Hurme 1985, 35-36). Jos asiakas ei ota haastattelua tosissaan, niin hänen vastaustaan ei kannata ottaa mukaan tutkimukseen, koska hänen mielipiteensä ei ole luotettavia. Puhelinhaastattelussa pystyin myös tarkentamaan asiakkaalle kysymystä jos hän ei sitä ymmärtänyt. Pystyin ohjaamaan haastattelun kulkua, niin että pysyimme sovitusaiheessa. Puhelimessa on helppo esittää tarkentavia kysymyksiä jos jokin jää epäselväksi.

Haastattelulomake on luotu teemahaastattelun mukaisesti. Teemahaastattelusta kerrotaan tarkemmin luvussa 6.3. Haastattelulomakkeessa on eri teemoja, joista jokaisesta kysytään muutamia kysymyksiä haastateltavilta. Teemahaastattelun avulla pyrin saamaan haastateltavien laajat näkökulmat aiheesta esille, jotta he voivat kertoa minulle mielipiteensä sekä ajatuksensa avoimesti ja rehellisesti asian suhteen. Haluankin saada haastateltavilta aitoja ja rehellisiä vastauksia kysymyksiini. Pyrin saamaan monipuolisia vastauksia kaikilta haastateltavilta, jotta työstä tulisi kattava.

Haastattelu tyylejä on monenlaisia. Yleisesti haastattelulla esitetään kiinnostusta tietyn henkilön kokemuksiin ja mielipiteitä kohtaan. Haastattelulla halutaan saada tietoa haastateltavan mielipiteistä ja tuntemuksista tutkittavaa asiaa kohtaan. Haastattelu voidaankin kategorioida vuorokeskusteluksi kahden tai useamman ihmisen välillä. Se muistuttaa kovasti normaalia keskustelua ihmisten välillä, jossa vaihdetaan mielipiteitä, tuntemuksia, ajatuksia ja tietoja määrittelystä aiheesta. Haastattelussa molemmat osapuolet vaikuttavat toistensa ajatuksiin ja mietteisiin. Haastattelu tuokin molemmille osapuolille iloa ja hyötyä, sillä haastattelijalla saa tärkeää tietoa käsitelystä aiheesta, kun taas haastateltava pääsee kertomaan omat tietonsa, tuntemuksensa ja ajatuksensa kyseisestä asiasta. Haastattelu kuitenkin hieman eroaa normaalista keskustelusta, sillä haastattelu on suunniteltu vuorovaikutustilanne. Haastattelu on päämäärähakuista toimintaa. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 24-25.) Kyseinen vuorovaikutustilanne on siis ohjattu oikeaan suuntaan, eikä se ole spontaania keskustelua. Haastattelut ovat kuitenkin erittäin tehokas tutkimustapa, jolla saadaan arvokasta tietoa tutkitusta aiheesta.

Haastattelu voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan, jotka ovat tiedonhankintahaastattelut sekä terapeuttiset haastattelut. Terapeuttiset haastattelut tähtäävät yleisesti asenteiden ja käyttäytymisen muuttamiseen. Tiedonhankintahaastattelut puolestaan tähtäävät tiedon keräämiseen. Tiedonhankintahaastattelut voidaan jakaa vielä kahteen alalajiin, jotka ovat käytännönhaastattelut sekä tutkimushaastattelut. Käytännön haastatteluiden avulla pyritään ratkaisemaan jokin käytännön ongelma. Tutkimushaastattelussa puolestaan pyritään järjestelmälliseen tiedonhankintaan. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 26.) Tämä tutkimus luokitellaan tutkimushaastatteluksi, sillä pyrin keräämään tietoa järjestelmällisesti tutkimusaiheesta haastattelun avulla.

6.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta pidetään usein kvantitatiivista tutkimusta edeltävänä tutkimuksena. Sitä käytetään usein uusien johtolankojen ja ideoiden tuottamisessa sekä etsimisessä, joiden avulla voidaan luoda realistisia ja testattavissa olevia hypoteeseja. (Shuttleworth 2008.) Laadullinen tutkimus ei siis ole täysin yksisuuntainen tutkimusmenetelmä, sillä se ei koostu pelkästään teoria tai aineisto taustaisista tutkimuksista. Laadullisessa tutkimuksessa on usein myös kvantitatiivisia tutkimusosia, sillä kyseisiä menetelmiä on vaikea erottaa toisistaan täysin (a. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kvalitatiivista tutkimusta ja sen onnistumista varten tarvitaan siis myös kvantitatiivisia tietoja. Kvalitatiivisessa menetelmässä on sellaisia osioita, joita emme voi mitata laadullisesti, vaan niissä joudutaan käyttämään osittain määrällisiä mittauskeinoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 151-152.) Myös määrällinen tutkimus sisältää aina laadullisen tutkimuksen elementtejä.

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkia tutkittavaa aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Se on kokonaisvaltaista tiedon keruuta, jossa aineisto kerätään todellisissa tilanteissa. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana onkin todellisen elämän kuvaaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 152-155.) Laadullisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena onkin selvittää ihmisten mielipiteitä, ajatuksia ja kokemuksia koetusta todellisuudesta. Mielipiteiden, ajatusten ja kokemusten oletetaan pitävän si-

sällään merkityksellisiä asioita. (Vilka 2015, 118.) Tämän takia esimerkiksi matkailualalla pidetään tärkeänä asiakkailta saatavaa palautetta, koska niiden avulla saadaan informaatiota siitä, mitä on tehty oikein ja mitä aloja kannattaisi kehittää. Vilkan (2015) mukaan laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole totuuden löytäminen, vaan havaita sellaisia asioita, joita ei ilman tutkimusta olisi havaittu. Laadullinen tutkimus vaatiikin tutkijalta hyviä tulkinta- ja ratkaisutaitoja, sillä tutkittavilta saadut vastaukset eivät välttämättä ole suoraan verrattavissa tutkittavaan aiheeseen. (Vilka 2015, 120.)

Laadullista tutkimusta tehtäessä tekijän tulee täsmentää tutkitaanko tutkimuksessa kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan siis tutkia aihetta kokemusten tai käsitysten pohjalta. Kokemusten ja käsitysten välinen suhde on kuitenkin hieman ongelmallinen, sillä käsityksen ja sitä vastaavan kokemuksen välillä ei välttämättä aina ole yhteyttä. Asiakkaan kokemus kertoo, miten tutkittava aihe on toteutunut ja oliko se hänen mielestään kokemisen arvoinen. Käsitys puolestaan kattaa yhteisön tyypillisiä ja perinteisiä ajatuksia tutkittavasta aiheesta. (Vilka 2015, 118.) Kokemusten avulla saadaankin siis monipuolisempaa ja tarkempaa tietoa tutkittavasta aiheesta, koska kokemukset ovat aina omakohtaisia.

Yleisellä tasolla kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Laadullinen tutkimusmenetelmä auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkittavaa kohderyhmää ja ilmiötä syvällisesti. Laadullinen tutkimus voidaan jakaa kuuteen eri vaiheeseen. Näitä vaiheita ovat tutkimusongelman määrittely, tutkimuksen suunnittelu, kenttätyö, analyysi, raportin laatiminen sekä tutkimuksen ja tulosten esittely asiakkaalle. (Inspirans www-sivut 2016.) Näiden lisäksi laadullisella tutkimuksella on neljä pääpiirrettä, jotka ovat kielen piirteet, säännönmukaisuuksien etsiminen, reflektio ja tekstin tai toiminnan merkityksen ymmärtäminen. Jokainen pääpiirre voidaan jakaa vielä useampaan alalajiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 156-157.) Tämä työ kuuluu tekstin tai toiminnan merkityksen ymmärtämiseen ja varsinkin sen alalajiin, jossa etsitään aiheeseen liittyviä teemoja. Tässä työssä olen pyrkinyt löytämään aiheeseeni oikeat teemat, jotta haastattelulomakkeeseen saadut vastaukset olisivat mahdollisimman totuudenmukaisia sekä tutkimusongelmaan vastaavia. Oikeilla teemoilla tarkoitan teemoja, jotka liittyvät tutkittavaan tuotteeseen, joka tässä tapauksessa on Ikaalis-

ten matkatoimiston Baltic Queen – risteilytuote. Työhön valitut teemat olivat henkilötiedot, risteilytuote, tilausajokuljetus, Baltic Queen – laiva, vierailu Tallinnassa ja tulevaisuuden suunnitelmat.

Laadullisessa tutkimuksessa korostuu kolme näkökulmaa tutkittavaan tutkimuskohteeseen, joita ovat konteksti, ilmiön intentio ja prosessi. Konteksti tässä tapauksessa tarkoittaa sitä, että tutkija ottaa selvää millaisiin yleisiin yhteyksiin tutkittava asia liittyy, esimerkiksi liittykö se historiallisiin tai sosiaalisiin yhteyksiin. Tutkijan tulee myös kuvata tutkimustekstissään kyseisiä yhteyksiä, joihin tutkittava asia liittyy. Esimerkiksi tutkijan tulee kertoa, miksi kyseistä aihetta tutkitaan sekä millainen tutkimustilanne oli kun aineistoa kerättiin. Ilmiön intentio puolestaan tarkoittaa sitä, että tutkija tarkastelee millaisia tarkoituseriä liittyy tutkittavan tekemiseen sekä ilmaisemiseen tutkimustilanteessa. Tutkittava saattaa tutkimustilanteessa esimerkiksi kaunistella, vähätellä, peitellä, liioitella tai muunnella kokemuksiaan, joten tutkijan täytyy osata lukea tutkittavaa oikealla tavalla, jotta tutkimuksessa saadaan mahdollisimman todennukaisia vastauksia. Prosessi laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa tutkimuksen aika-aulun ja aineiston tuotantoedellytysten suhdetta tutkittavan asian ymmärtämiseen. Tutkimusaikataululla on merkitystä siihen, kuinka paljon aikaa tutkijalla on perehtyä aiheeseen. Tutkijalla tulee siis olla tarpeeksi aikaa perehtyä tutkittavaan aiheeseen ja tutkimuksessa saatuihin tuloksiin. Tulosten ymmärtämisprosessia ei voi nopeuttaa, joten prosessille kannattaa antaa tarpeeksi aikaa. Pitkän prosessin etuna onkin se, että tutkija voi rauhassa tarkastella keräämiään aineistokokonaisuuksia ja sitä myötä saada tarkempia merkityksiä tutkittavalle aiheelle. (Vilka 2015, 120-122.)

6.2 Tutkimushaastattelu

Tutkimushaastattelu on järjestelmällistä tiedonhankintaa vuorovaikutustilanteessa. Tutkimushaastattelu koostuu haastattelulomakkeen luonnista, haastattelusta, tulosten kirjauksesta sekä vastausten selvittämisestä. Tutkimushaastattelussa haastattelija ohjaa keskustelua oikeaan suuntaan ja pyrkii motivoimaan haastateltavia vastaamaan rehellisesti kysyttäviin kysymyksiin. Tutkimushaastattelu pyritään suorittamaan hiljaisessa ja standardoiduissa oloissa, jotta haastattelun aikana olisi mahdollisimman vähän

häiriötekijöitä. Tutkimushaastattelu on ennalta suunniteltu tilanne, jossa haastattelijalla on oma roolinsa, jonka hän on sisäistänyt ennen haastattelujen aloittamista. Haastattelijan on pystyttävä takaamaan haastateltavalle, että kaikki tiedot käsitellään luotamuksellisesti, jotta haastateltava vastaa kysymyksiin rehellisesti ja avoimesti. Haastattelija ei voi kuitenkaan tietää vastaako haastateltava kysymyksiin rehellisesti, sillä kaikki haastateltavat eivät välttämättä halua tuoda esille todellisia mielipiteitään tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 26-28.)

Tutkimushaastattelut voidaan jakaa kolmeen eri haastattelulajiin, jotka ovat avoin haastattelu, lomakehaastattelu ja teemahaastattelu (Vilkka 2015, 123). Nämä kolme haastattelulajia eroavat toisistaan kysymysten muotoilussa sekä haastattelutilanteissa. Avoimessa haastattelussa haastattelija pyrkii selvittämään haastateltavan kiinnostuksen eri puolia sekä käsittelee eri aiheita kun ne tulevat esiin. Haastattelija antaa haastateltavalle tilaa hänen ajatuksilleen. Lomakehaastattelu on käytetyin haastattelulaji, jossa haastattelu ohjautuu lomakkeen mukaan. Lomakkeen muoto ja kysymysten järjestys on ennalta suunniteltu sekä määrätty. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 28-35.) Lomakehaastattelu on toimiva aineistonkeruutapa, kun tutkimusongelma ei ole kovin laaja (Vilkka 2015, 123). Teemahaastattelu on puolestaan lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa haastattelija on luonut haastattelulomakkeen, jossa on teemoittain eri aiheita, joita haastattelija esittää haastateltavalle. Teemahaastattelussa on monta eri teemaa, joihin jokaiseen on suunniteltu omat kysymykset haastattelua varten. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 28-35.) Yleensä tutkimushaastattelut suoritetaan yksilöhaastatteluina, mutta tutkimuksen tavoitteista riippuen voidaan haastattelutapaa soveltaa (Vilkka 2015, 123). Jokaisessa haastattelulajissa on etuja sekä haittoja. Haastattelijan tulee osata valita tutkimustaan varten oikea haastattelumenetelmä, joka sopii aiheeseen ja kyseiseen tilanteeseen. Tässä tutkimuksessa päädyin käyttämään teemahaastattelua tutkimustapana, sillä se sopii tutkimukseni luonteeseen. Teemahaastattelun avulla saan omasta mielestäni eniten tietoa tutkittavasta aiheesta, koska haastattelun avulla saan asiakkaiden mielipiteet ja laajat näkökulmat esille.

6.3 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on luokiteltu avoimen haastattelun ja lomakehaastattelun välimuodoksi. Tätä haastattelulajia kutsutaankin puolistrukturoiduksi menetelmäksi. Puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa haastattelumuotoa, jossa haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa kysymysjärjestyksessä (b. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Teemahaastattelua voidaan käyttää kun tutkimuksen aiheena ovat huonosti tiedostetut seikat, tunteellisesti arat aiheet tai kun pyritään tutkimaan aiheita, joista haastateltavat eivät ole tottuneet puhumaan, kuten mielipiteistään ja arvostuksistaan. Teemahaastattelun avulla pyritään saamaan haastateltavien laajat näkökulmat aiheesta esille, jotta he voivat kertoa mielipiteensä ja ajatuksensa avoimesti ja rehellisesti asian suhteen. Teemahaastattelussa on tärkeää selvittää haastateltavien aikaisemmat kokemukset tutkittavasta aiheesta, koska nämä tiedot antavat merkityksen saaduille vastauksille. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 35-36.) Yksinkertaisesti selitettynä teemahaastattelu on ennalta suunniteltua keskustelua, jonka tarkoitus on etukäteen päätetty. Se ei kuitenkaan ole tavallista vuorokeskustelua kahden ihmisen välillä. Teemahaastattelussa on tärkeää, että haastattelussa on tietty rakenne, joka pysyy haastattelijan hallinnassa haastattelun aikana. (Virtual statics 2016.) Haastattelijalla ei kuitenkaan saa ohjata keskustelua tiettyyn suuntaan, vaan haastattelijan täytyy pitää silmällä omaa johdatteluaan, jotta haastateltavilta saadaan heidän mielipiteensä ja ajatuksensa esille totuudenmukaisesti. Teemahaastattelun etuna on kuitenkin se, että haastateltavilta kerätty aineisto koostuu aidosti heidän ajatuksistaan ja kokemuksistaan (Virtual statics 2016).

Teemahaastattelulle tyypillistä on teemoihin kohdenneet aiheet ja kysymykset. Teemahaastattelulla pyritään keräämään aineistoa, jonka pohjalta voidaan luoda luotettavia päätelmiä tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 35-41.) Ennen haastattelun aloittamista tuleekin haastattelijan suunnitella haastattelulomake huolellisesti, sillä lomakkeen pitää olla sellainen, että vastaukset kattaisivat tutkimukselle asetetut tavoitteet.

6.4 Laadullinen analyysi

Laadullisessa aineistossa tuloksia tarkastellaan monesti yhtenä kokonaisuutena. Tuloksia ei käsitellä yksilöllisesti, vaan etsitään tuloksista jotain normaalista poikkeavaa ja luodaan päätelmät kaikkien tulosten pohjalta yhteisesti. Tuloksista luodaan siis yksi kokonaisuus, jossa pohditaan saatuja tuloksia yhtenäisesti. Laadullisen tutkimuksen aineiston analysointi alkaa sekä tapahtuu jo osittain samanaikaisesti aineistonkeruun yhteydessä. (Alasuutari 2011, 38-39.) Tulkinnallinen analyysi sisältää usein kolme eri vaihetta, jotka ovat deskriptiivinen tulkinta, tulkinnallinen analyysi sekä tulkinta asiakkaan liiketoimintaan sopien (Inspirans [www-sivut 2016](#)). Deskriptiivinen tulkinta tarkoittaa kuvailevaa lähestymistapaa, joka pyrkii ensisijaisesti kokoamaan tietoa tutkittavasta kohteesta. Sen tarkoitus on kuvailla ja selittää tutkimusta, mutta välttää muuttamasta kohdetta toisenlaiseksi. Havainnollisessa tulkitsemisessä lähdetään tulkitsemaan kertomuksia, havaittua tunnelmaa, käytänteitä sekä kokemuksia (Inspirans [www-sivut 2016](#)). Tutkimuksen tekijän tulee osata tulkita saatua aineistoa niin, että saaduista tuloksista on hyötyä asiakkaalle.

Alasuutarin (2011) mukaan laadullisessa analyysissä on kaksi vaihetta, havaintojen pelkistäminen ja arvoitusten ratkaiseminen. Näitä vaiheita ei kuitenkaan käytännössä eroteta toisistaan, vaan ne kulkevat käsi kädessä. Havaintojen pelkistäminen voidaan myös analyttisesti erottaa kahteen vaiheeseen, jotka ovat aineiston tarkasteleminen sekä havaintojen yhdistäminen. Aineisto tarkasteltaessa kiinnitetään huomioita teoreettiseen viitekehykseen ja kysymysten asetteluun. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistosta yritetään erottaa niin sanottuja raakahavaintoja tutkimuksen analysointia varten. Havaintoja yhdistämällä pyritään kokoamaan raakahavainnoista yksi kokonaisuus, jotta tutkijan tulee selvittää raakahavaintojen yhteinen piirre, joka pätee tutkimuksen aineistoon. Vaikka havaintoja pyritäänkin yhdistämään, niin se ei tarkoita sitä, että laadullisen analyysin tavoitteena olisi määritellä pelkästään keskivertotapauksia. (Alasuutari 2011, 40-42.)

Arvoitusten ratkaiseminen on lyhyesti sanottuna tutkimustulosten tulkintaa. Laadullisessa tutkimuksessa tämä tarkoittaa saatujen havaintojen ja vihjeiden pohjalta tehtyä

merkitystulkintaa tutkittavasta aiheesta. Tässä analyysin vaiheessa muodostetaan tutkimuksen rakennekokonaisuus. Rakennekokonaisuus tarkoittaa havaintojen yhteistä piirrettä ja tavoitetta, eli mihin tutkimuksella pyritään. (Alasuutari 2011, 44-45.)

Tässä työssä käytän deskriptiivistä tulkintaa, jonka avulla pyrin löytämään haastatteluista yhtäläisyyksiä, jotta pystyn arvioimaan haastatteluista saatuja tuloksia. Kuten jo aiemmin tekstissä kerroin, niin deskriptiivinen tulkinta tarkoittaa kuvailevaa lähestymistapaa, jonka avulla pyritään ensisijaisesti kokoamaan tietoa tutkittavasta aiheesta. Sen avulla on tarkoitus pystyä kuvailemaan ja selittämään tutkimusta, ilman että tutkimuksen kohde muuttuu toisenlaiseksi. Haastatteluiden jälkeen keräsin saadut aineistot yhdeksi aineistoksi, jotta tuloksia oli helpompi tarkastella. Kun tulokset ovat kerätty samaan tiedostoon, saa niistä helpommin esille sekä yhtäläisyydet että eroavaisuudet.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla Baltic Queen – risteilytuotteen asiakkaita puhelimitse syyskuussa 2016. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisena Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queen – risteilytuotteen asiakkaat näkevät kyseisen tuotteen. Tarkoituksena oli etsiä tietoa siitä, tulisiko Baltic Queen – risteilytuotetta kehittää ja jos tulisi, niin millä tavalla. Tutkimusta varten haastattelin yhteensä 12 asiakasta tunnistetuista asiakassegmenteistä. Tunnistettuja asiakassegmenttejä ovat perheet, keski-ikäiset pariskunnat, nuoret pariskunnat, eläkeläiset, yksin matkustavat ja ystäväseurueet. Jokaisesta tunnistetusta segmentistä haastattelin kahta satunnaisesti valittua risteilymatkustajaa.

Ennen tutkimuksen aloittamista osallistuin Ikaalisten matkatoimistolla risteilyaiheiseen kokoukseen, joka järjestettiin Ikaalisten matkatoimiston laivatiimin keskuudessa. Osallistuin kokoukseen, jotta saisin enemmän tietoa Baltic Queen – risteilytuotteesta ja sen nykytilasta. Kokouksen aikana sain paljon tietoa asiakassegmenteistä, risteily-

tuotteen nykytilanteesta sekä mahdollisista kehityssuunnitelmista. Kokous auttoi minua hahmottamaan Baltic Queen – risteilytuotetta kokonaisvaltaisesti, mikä taas puolestaan auttoi minua eteenpäin tämän työn kanssa.

Kokouksen jälkeen kirjoitin teoriaosuuden opinnäytetyöhöni, jonka pohjalta loin haastattelulomakkeen. Käytin teoriaosuudesta tietoja teemojen kehittämiseen haastattelulomaketta varten. Teoriaosuudesta nousikin esille tärkeimpinä kohtina Baltic Queen – risteilytuote sekä tilausajokuljetukset. Näiden teorioiden pohjalta kehitin kysymykset, joiden avulla sain parhaiten tietoa tutkittavasta aiheesta. Päätin tehdä haastattelulomakkeen teemahaastattelun mukaisesti, koska omasta mielestäni sain teemahaastattelun avulla eniten tietoa tutkittavasta aiheesta. Suoritin haastattelut puhelinhaastatteluna syyskuussa 2016. Haastatteluympäristö oli mielestäni rauhallinen, joten pystyin keskittymään pelkästään ihmisten haastatteluun, eikä taustamelu haitannut haastattelun kulkua. Haastattelut kestivät 15 minuutista 25 minuuttiin, riippuen haastateltavasta. Haastattelut etenivätkin hyvin, koska sain paljon erinomaisia vastauksia tutkimusta varten. Suurin osa haastatelluista vastasi kyselyyn innokkaasti, minkä pohjalta itselleni tuli hyvä tunne vastausten oikeellisuudesta.

Haastatteluiden loputtua keräsin haastatteluista saadut materiaalit yhdeksi aineistoksi, jotta pystyin tarkastelemaan saatuja tuloksia helpommin. Tuloksien tulkitsemisessa meni oma aikansa, mutta sain mielestäni paljon tärkeää aineistoa Baltic Queen – risteilytuotteen kehitysideoita varten. Tästä työstä saadut kehitysideat tulevat Ikaalisten matkatoimiston käyttöön, joten he voivat käyttää niitä risteilytuotteen kehittämiseen, jos kokevat ne tarpeelliseksi.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI

Haastattelin 12 henkilöä puhelimitse. Haastattelut suoritettiin syyskuun alussa Ikaalisten matkatoimistossa. Haastateltavat valittiin matkatoimiston varausjärjestelmästä, jossa valintakriteereinä toimivat tunnistetut asiakassegmentit sekä tilausajokuljetus.

Haastateltavaksi valikoitui kaksi 79 -vuotiasta eläkeläismiestä, 70- ja 58-vuotiaat yksinmatkustavat miehet, kaksi alle 25 vuotiaista koostuvaa ystäväseuruetta, 48 - ja 42 -vuotiaat perheenäidit, 23 – ja 25 -vuotiaat naiset nuoresta pariskunnasta sekä 49- ja 52- vuotiaat naiset keski-ikäisestä pariskunnasta. Valitsin kyseiset haastateltavat, koska he täyttivät kaikki hakukriteerit. Haastateltavia olisi ollut monia, mutta valitsin heidät satunnaisesti niiden joukosta, jotka sopivat hakukriteereihin.

Tutkimustuloksissa on käytetty suoria lainauksia haastatelluiden henkilöiden vastauksista. Vastauksien erittelemisessä on käytetty hakasuluissa olevia merkintöjä, jotta lainauksista voidaan tunnistaa, mistä asiakassegmentistä on kyse. Hakasuluissa on kaksi tai kolme kirjainta, jotka määrittelevät asiakassegmentin. Ensimmäinen kirjain kaksi kirjaimisissa viitteissä, tarkoittaa asiakassegmenttiä. Toinen kirjain kaksi kirjaimisissa viitteissä tarkoittaa haastatellun sukupuolta. Kolme kirjaimisissa viitteissä kaksi ensimmäistä kirjainta tarkoittavat segmenttiä ja kolmas kirjain haastatellun sukupuolta. Esimerkiksi [EM] – merkintä tarkoittaa eläkeläinen, joka on sukupuoleltaan mies.

8.1 Risteilytuote

Ensimmäisen kysymyksen tarkoitus oli tiedustella asiakkailta, minkä takia he valitsivat juuri risteilymatkan kaikista matkavaihtoehdoista. Vastauksissa on jonkin verran jakaumaa, sillä kaikilla matkustajilla on omat syynsä risteilymatkan valintaan. Vanhemmat matkustajat, kuten eläkeläiset, matkustavat risteilylle tanssien perässä. Arkipäivinä Baltic Queenilla esiintyy iskelmätahtiä ja tangokuninkaita, jotka viihdyttävät asiakkaita tanssien tahtiin. Haastattelussa selvisi, että yksin matkustavat sekä eläkeläiset lähtevät risteilylle tanssien perässä. Yksin matkustava 70- vuotias mies sanoi haastattelussa nauttivansa risteilyllä tansseista, koska kotona ei ole ketään kenen kanssa käydä tansseissa. Risteily on osalle matkustajista paikka, jossa pääsee irtautumaan arjesta sekä tapaamaan uusia ihmisiä. Puolet haastatelluista sanoivat, että suurin syy risteilyn valintaan oli arjesta irtautuminen. Risteilyllä ehtii pienen hetken rentoutua ja unohtaa rankan arjen hetkeksi. Kymmenessä haastattelussa nousi esille myös risteilymatkan sopiva pituus. Haastatellut painottivat, että matka on juuri sopivan pituinen

pieneen irtautumiseen arjesta. Monella vastaajalla olikin tietty ajankohta, joka sopi heille, joten matka tuli valita sen pituuden mukaan.

”Halusimme vaihtelua arkeen. Risteily oli meille sopivan pituinen matka.” [EM]

”Lähdin ihan sen takia, että kävin tanssireissulla. Hain hieman naisseuraa.” [YM]

”Meillä oli vain perjantai ja lauantai aikaa tehdä pieni matka, joten se oli ajankohtaan sopivan pituinen.” [NPN]

Toisessa kysymyksessä oli tarkoituksena tiedustella, millaisena risteilijänä asiakkaat itseään pitävät. Kysymyksellä pyrin saamaan vastauksia siihen, että käyvätkö haastatellut säännöllisesti tai satunnaisesti risteilyillä vai millaisena risteilijänä he itsensä näkevät. Vastauksista nousikin selvästi esille se, että asiakkaat pitävät itseään joko säännöllisenä tai satunnaisena risteilijänä. Yhdeksän haastateltavista kertoi olevansa satunnaisia risteilijöitä, koska käyvät harvoin risteilyillä. Kolme haastateltavaa luokitteli itsensä säännölliseksi risteilijäksi, koska kävivät vuosittain yhtä paljon risteilyillä. Säännöllisissä risteilijöissä nousi esille, että yksi haastatelluista käy viisi tai kuusi kertaa vuodessa risteilyllä ja toinen kaksi tai kolme kertaa. Vaikka yksi säännöllisistä risteilijöistä kävi paljon vähemmän risteilyllä kuin toiset, niin piti hän silti itseään säännöllisenä risteilijänä. Satunnaisen ja säännöllisen risteilijän eroavaisuus ei siis välttämättä ole käytyjen risteilyjen määrä, vaan se kuinka säännöllisesti risteilyllä käy.

Osa satunnaisista risteilijöistä oli käynyt useamman kerran risteilyllä, mutta piti silti itseään satunnaisena risteilijänä. Odotin, että vastauksista olisi ilmennyt selvästi eroja segmenttien välille, sillä uskoin, että eläkeläiset ja yksin matkustavat olisivat olleet säännöllisiä risteilijöitä, mutta näin ei kuitenkaan ole. Eniten vastauksista nousi esille ystäväseurueen vastaus, sillä he sanoivat olevansa säännöllisiä risteilijöitä. Itse olin sitä mieltä, että ystäväseurueet ja nuoret pariskunnat olisivat satunnaisia risteilijöitä, koska mielestäni nuo segmenttityypit käyvät risteilyllä pitämässä hauskaa ja irtautu-

massa arjesta silloin tällöin eli satunnaisesti. Tämän kysymyksen vastaukseen vaikuttaa se, millä tavalla asiakkaat itsensä näkevät, jolloin myös omat olettamukset osoittautuvat vääriksi.

”Aika säännöllinen, useamman kerran vuodessa tulee käytyä.” [YSN]

”Aika satunnainen, ehkä kerran pari vuodessa.” [NPN]

”Säännöllinen risteilijä, 2-3 kertaa vuodessa.” [PN]

”Säännöllinen risteilijä, käydään 5-6 kertaa vuodessa.” [EM]

Seuraavan kysymyksen tarkoitus oli selvittää, kuinka monta kertaa haastatellut ovat käyneet Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queen – risteilyllä. Tämän avulla selvitetään, kuinka moni vastaajista on käyttänyt Ikaalisten matkatoimiston risteilytuotetta useamman kerran. Vastauksien avulla sain tietoa siitä, kuinka moni haastatelluista on palannut Ikaalisten matkatoimiston asiakkaaksi.

Saaduissa vastauksissa oli jonkin verran hajontaa, sillä osa vastaajista käy säännöllisesti risteilyllä ja osa satunnaisesti. Kolme vastaajista sanoivat risteilyn olleen ensimmäinen kerta Baltic Queen – risteilyllä Ikaalisten matkatoimiston kautta. Heillä ei siis ole aikaisempaa kokemusta Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queen – risteilytuotteesta. Kuusi haastateltavaa kertoi käyneensä kyseisellä risteilyllä muutaman kerran aikaisemmin. Puolestaan loput kolme vastaajaa oli käynyt Baltic Queen – risteilyllä monta kertaa aiemmin. Suurin osa vastaajista tunsu Ikaalisten matkatoimiston risteilytuotteen aikaisemmista risteilykerroista, joten tämä saattoi auttaa heitä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin, koska heillä oli mielipiteitä tuotteen toimivuudesta. Vastauksista voi päätellä, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä Baltic Queen – risteilytuotteeseen, koska he ovat useamman kerran käyneet kyseisellä matkalla. Jos matka olisi epäonnistunut, niin kovin moni asiakas ei tällöin palaisi käyttämään kyseistä tuotetta.

”Ensimmäinen kerta Ikaalisten matkatoimiston kautta Baltic Queenilla.” [NPN]

”Kaksi kertaa aiemmin.” [KN]

”Aika harvoin, toinen tai kolmas kerta Ikaalisten matkatoimiston risteilyllä, eka kerta Baltic Queenilla.” [YM]

”Monta kertaa, 5-6 kertaa vuodessa.” [EM]

Risteilytuote – osion toiseksi viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, käyttävätkö Ikaalisten matkatoimiston asiakkaat myös muita matkanjärjestäjiä risteilymatkoilla. Vastauksista selvisi, että 10 vastaajaa käyttää myös muita matkanjärjestäjiä. Osa haastatelluista kertoi käyttävänsä satunnaisesti toisia matkanjärjestäjiä, mutta pääsääntöisesti käyttävät Ikaalisten matkatoimiston palveluita. Kaksi vastaajista ei ole käyttänyt muita matkanjärjestäjiä ollenkaan. Toinen heistä, 21-vuotias nainen perusteli asian sillä, että hän ei halua vaihtaa toimivaa ja tuttua matkanjärjestäjää toiseen. Vastauksista kävi myös ilmi, että suurin osa niistä, jotka käyttävät toisia matkanjärjestäjiä, käyttävät Matkapoikien palveluita. Matkapojat on yksi Ikaalisten matkatoimiston kanssa kilpaileva yritys. Matkapojat Oy on tamperelainen perheyhtiö, joka myy sekä järjestää niin laiva- kuin lähialuematkoja. He järjestävät myös risteilymatkoja Baltic Queenille. Vastauksista voi päätellä, että asiakkaat vertailevat eri matkanjärjestäjien tuotteita ja hintoja, jonka pohjalta valitsevat yrityksen, joka tarjoaa parhaimman vaihtoehdon. 52-vuotias nainen, joka kuuluu keski-ikäiseen pariskuntaan, kertoi tekevänsä omatoimimatkoja, jolloin hän varaa matkat suoraan Tallinkilta. Omatoimimatalla tarkoitetaan matkaa, jonka matkustaja on itse järjestänyt. Risteilymatkoja voi myös tehdä omatoimisesti, eikä tällöin tarvitse käyttää valmismatkoja myyviä yrityksiä.

”Olemme käyttäneet Matkapoikien palveluita aiemmin, nykyään harvemmin.” [EM]

”En ole käyttänyt toisia matkanjärjestäjiä. Omatoimimatkoja teen kyllä joskus.” [KN]

”En käytä. Miksi vaihtaisin tutuksi tulleen ja toimivan matkanjärjestäjän toiseen, jos kerran kaikki on tähän asti toiminut hyvin.” [YSN]

”Kyllä käytän, Matkapoikia.” [YM]

Viimeisen kysymyksen tarkoituksena risteilytuote-osiossa oli selvittää, miksi haastatellut valitsivat juuri Ikaalisten matkatoimisto risteilymatkan. Halusin saada tietoa, miksi haastatellut varasivat matkan Ikaalisten matkatoimistolta eivätkä joltain toiselta matkanjärjestäjältä. Vastauksista selvisi, että puolet vastaajista ostivat matkan Ikaalisten matkatoimistolta, koska heillä oli tarjota kuljetukset läheltä kotia. Neljä vastaajista sanoi valinneensa Ikaalisten matkatoimiston matkan siksi, että se on tuttu yritys. Kolme vastaajista vetosi myös siihen, että haluaa kannattaa lähialueen yrityksiä, joten sen takia varasivat matkansa Ikaalisten matkatoimistolta. Yksin matkustava mies sanoi varanneensa matkan heiltä, koska se sopi hyvin ajankohtaan ja hänen aikatauluunsa. 25-vuotias nainen sanoi varanneensa matkan hänelle ja poikaystävälleen kyseisen matkatoimiston kautta, koska muiden matkanjärjestäjien matkat olivat jo loppuneet. Hän sanoi varanneensa matkan viime tipassa, joten vaihtoehtoja ei paljon ollut.

Vastauksista voidaan päätellä, että Ikaalisten matkatoimisto tarjoaa hyvin kuljetuspalveluita asiakkailleen, mikä myös vaikuttaa osittain asiakkaiden ostopäätöksiin. Kuljetukset tuovat helppoutta matkustamiseen, koska asiakkaiden ei tarvitse itse järjestää kuljetuksia kotipaikkakunnalta Helsinkiin. Vastauksista kävi ilmi, että osa asiakkaista luottaa Ikaalisten matkatoimiston järjestämiin matkoihin, joten haluavat käyttää tämän takia heidän palveluitaan. Asiakkaiden on helppo valita tuttu ja turvallinen matkanjärjestäjä, koska he tuntevat matkatoimiston tavat ja palvelut. Yhdestä vastauksesta kävi myös ilmi, että Ikaalisten matkatoimiston järjestämä matka oli halvempi kuin kilpailijoiden, joten tämä vaikutti kyseisen asiakkaan ostopäätökseen.

”Halusimme kannattaa lähialueen palveluita. Tuttu ja turvallinen yritys” [KN]

”Teillä (Ikaalisten matkatoimistolla) oli halvempi hinta risteilylle kuin muilla.” [YSN]

”Kuljetuksen takia. Pääsee läheltä kotia kyytiin.” [PN]

8.2 Tilausajokuljetus

Tilausajokuljetus - osiossa käsiteltiin kuljetuksien sujuvuutta ja asiakkaiden kokemuksia kuljetuksista. Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, minkä takia asiakkaat valitsivat tilausajokuljetuksen ja mitä he siltä odottivat. Jokaisen haastatellun vastauksista löytyi sama ajatus eli kuljetuksien helppous. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kuljetuksien avulla pääsee Helsinkiin terminaalille helposti, eikä tarvitse itse järjestää kuljetuksia. Moni oli valinnut kuljetuksen myös siksi, ettei tarvitse lähteä matkaan omalla autolla, koska polttoainekulut ja pysäköinti vievät paljon rahaa. Kuljetuksien valitseminen oli suurimmalle osalle halvempi vaihtoehto, kuin omalla autolla matkustaminen.

Yhdessä keskustelussa nousi esille kuljetuksien vaivattomuus. Asiakkaiden ei tarvitse kuin nousta linja-auton kyytiin ja nauttia matkasta, koska kuljettaja hoitaa loput. Kuljettaja hakee satamassa asiakkaiden maihinnousukortit, joten heidän ei tarvitse jonottaa edes maihinnousukorttejaan. Moni vastaajista viittasi helppoudella siihen, että heidän ei tarvitse huolehtia mistään, kun ostavat kuljetukset mukaan risteilypakettiin. Matkatoimistossa on noussut esille, että kuljetukset ovat suosittuja asiakkaiden keskuudessa, koska niillä kulkeminen on kovin vaivatonta. Tämän kyselyn vastaukset todistavat sen, että asiakkaat arvostavat Ikaalisten matkatoimiston järjestämiä tilausajokuljetuksia.

”Helppoutta. Se on vaan niin helppo kulkea bussikyydillä. Ei tarvitse mennä omalla autolla.” [KN]

”Odotin kuljetuksilta vaivattomuutta. Ei tarvitse ottaa omaa autoa mukaan, ei tarvitse huolehtia pysäköinnistä. Tarttee ottaa vain tavarat bussiin ja nousta kyytiin, eikä tarvitse huolehtia mistään itse. Vaivaton tapa matkustaa.” [PN]

Toisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää millainen kokemus heillä oli tilausajokuljetuksista viime kerralla. Tällä kysymyksellä hain paljon eri mielipiteitä tilausajokuljetuksista ja niiden toimivuudesta. Seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä, että kuljetukset toimivat hyvin, ettei niissä ole mitään moitteen sijaa. Neljän asiakkaan mielestä kuljetukset olivat ihan hyviä, mutta niissä olisi kuitenkin hieman parantamisen varaa. Osan vastanneiden mielestä parantamisen varaa olisi kuljetuksien kestossa, koska pitkät ajoajat olivat asiakkaille pettymys.

Muutama haastateltu mainitsi myös, että linja-autossa oli kovin meluisaa, joten kuljetuksesta oli vaikea nauttia. Toisia matkustajia ärsyttää meluisuus, mutta matkatoimiston on vaikea puuttua asiakkaiden käyttäytymiseen. Yleisesti risteilymatkoille lähdetään pitämään hauskaa, joten joskus keskustelut saattavat hieman voimistua, kun moni ihminen puhuu päällekkäin samaan aikaan. Vastauksista nousi kuitenkin esille positiivisena asiana kuljettajien pätevyys. Kuljettajat olivat asiakkaiden mielestä ammattitaitoisia ja mukavia, sillä he osasivat kohdella asiakkaita oikealla tavalla. Yhden vastaajan mielestä kuljetus oli ihan normaali tilausajokuljetus, eikä siinä ollut mitään moitittavaa tai kehuttavaa.

”Se oli muuten ihan hyvä, mutta matkalla oli paljon pysähdyksiä, joten matka kesti melko pitkään. Toki se oli tiedossa jo ennen matkalle lähtöä.” [PN]

”Tota oli se ihan hyvä, bussi tosin oli aika täynnä. Sen takia siellä oli meluisaa, ei kovin kiva.” [YM]

”Oli hyvä, ei mitään moittimista. Kuski oli erittäin pätevä ja hyvä. Kuski osasi siis hommansa hyvin.” [KN]

”Normaali kokemus, eli ihan hyvä. Bussimatka on bussimatka, eikä se muuksi muutu.” [YM]

Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli saada tietoa, kuinka tilausajokuljetukset ovat sujuneet aiemmilla kerroilla. Mukana haastatteluissa oli kolme asiakasta, jotka eivät olleet aiemmin käyttäneet Ikaalisten matkatoimiston järjestämiä tilausajokuljetuksia,

joten he eivät tietenkään osanneet vastata kyseiseen kysymykseen. Kuusi vastaajaa olivat sitä mieltä, että kuljetukset ovat sujuneet heillä aina hyvin. Heillä ei ollut asiaan minkäänlaista moitittavaa. Osa heistä jopa mainitsi, että kuljetukset ovat sujuneet aina leppoisasti. Kahden vastaajan mielestä tilausajokuljetukset ovat sujuneet yleisesti ihan hyvin, mutta joillain kerroilla kuljetuksien kanssa on ollut ongelmia. Ongelmiin kuului muun muassa epämiellyttävät kuskit sekä liian pitkät ajomatkat.

Yhden vastaajan mielestä kuljettajan käyttäytyminen on iso osa kuljetusta, joten jos kuljettajan käyttäytyminen ei ole kohdallaan, saa kuljetuksien laadusta huonon kuvan. Yksin matkustavan 70-vuotiaan miehen mielestä kaikki kuljetukset ovat sujuneet normaalisti, niin kuin kuljetuksien tuleekin sujua. Yleisesti tarkasteltuna vastauksista voi huomata, että asiakkaat ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä kuljetuksen tasoon, mutta he toivoisivat hieman lyhempiä ajoaikoja. Ajoaikojen lyhenemiseen vaikuttaisi pysäkkien vähentäminen, mutta se puolestaan vaikuttaisi pysäkkien laajan valikoiman pienemiseen, josta osa asiakkaista ei pitäisi. Jos pysäkkejä alettaisiin karsimaan tietyiltä paikkakunnilta, tulisi siitä varmasti palautetta niiltä asiakkailta, jotka asuvat kyseisillä paikkakunnilla. Tuotteita onkin vaikea muuttaa niin, että kaikki olisivat tyytyväisiä.

”Ihan hyvin sujui viimeksi, aina ei ole sujunut hyvin. Kuljettaja vaikuttaa paljon matkan sujuvuuteen. Osa kuljettajista on hieman töykeitä.” [EM]

”Leppoisasti on kyl sujunut.” [YSN]

Tilausajokuljetus-osion viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli saada tietoa, onko asiakkailta jonkinlaisia toiveita Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queen -risteilytuotteen suhteen tulevaisuutta varten. Kahdeksan vastaajan mielestä kuljetukset ovat juuri hyvät sellaisena kuin ovat, joten heillä ei ollut minkäänlaisia toiveita tilausajokuljetuksien suhteen tulevaisuutta varten. Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että kuljetuksissa olisi parantamisen varaa. 48-vuotias perheenäiti ja 58-vuotias yksinmatkustava mies olivat sitä mieltä, että kuljetuksia saisi lisätä, jotta jokaiselta paikkakunnalta pääsisi useammin lähtemään Baltic Queen-risteilylle. 48-vuotias perheenäiti toivoi myös, että tilausajokuljetus pysähtyisi Forssassa paremmassa paikassa kuin Autokeitaalla, koska sinne on vaikea kaikkien päästä. Hänen mielestään olisi hyvä, jos tilausajokuljetus pysähtyisi tilausajokuljetuspysäkillä, missä muutkin linja-autot pysähtyvät. 42-vuotiaan

perheenäidin mielestä kuljetuksen aikana on liian monta pysähdystä, joten niitä voisi vähentää hieman. Yhdellä paikkakunnalla tulisi hänen mielestään pysähtyä yhdellä tai kahdella pysäkillä, mutta ei useammalla, koska se vie paljon aikaa.

52-vuotiaan keski-ikäisen naisen mielestä ajoreittejä tulisi suunnitella sen mukaan, ettei tarvitsisi istua linja-autossa kovin montaa tuntia. Vastauksista nousee esille negatiivisena puolena kuljetuksien pituus. Pysäkkien määrää tulisi vähentää tai ajoreittejä muuttaa, jotta kuljetuksien kestoa pystyttäisiin vähentämään. Jotta ajoreittejä voitaisiin muuttaa, tulisi linja-autoja lisätä, jotta voitaisiin ajaa eri paikkakunnilta suurempaa reittiä terminaalille. Tämä tarkoittaisi sitä, että kulut nousisivat, jolloin myös matkojen hinnat kohoaisivat. Ensimmäinen vaihtoehtoinen ratkaisu tässä tilanteessa olisi vähentää pysäkkien määrää, sillä muutama pysäkki paikkakuntaa kohden tulisi riittävä.

”Aina sattuu sellainen bussi, joka kiertää kaikki paikat, joten matka kestää todella kauan. Olisi mukava päästä sellaiseen bussiin joka ei kierrä kaikkien paikkojen kautta.” [KN]

”Lähinnä se olisi toiveena, että pysähdyksiä bussimatkalla voisi vähentää, koska Nastolassakin esim. pysähdyttiin monessa kohtaa, vaikka se on pieni paikka. Turhat pysähdykset pois.” [PN]

”Ei oikeastaan ole mitään toiveita, kuljetukset ovat tarpeeksi hyvät sellaisenaan.” [EM]

8.3 Baltic Queen – laiva

Baltic Queen – osion tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mitä asiakkaat laivalta odottavat. Tavoitteena oli myös kerätä tietoa siitä, olivatko asiakkaat valmistautuneet matkaa varten etsimällä tietoa kyseisestä laivasta ja sen palveluista. Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli kerätä tietoa siitä, mitä asiakkaat odottavat Baltic Queen-laivalta. Puolet haastatelluista kertoivat lähteneensä matkalle, koska halusivat irtautua arjesta ja pitää hieman hauskaa. Monet kuitenkin vetosivat siihen, että he eivät odota

mitään ihmeellistä risteilyltä, koska yleensä seura on ohjelmaa tärkeämpää. Osa matkustajista lähti matkaan myös siksi, että he pääsivät tekemään ostoksia Tallinnaan. Kolme haastateltua odotti risteilyltä hyviä tansseja, koska olivat lähteneet matkalle tanssien perässä. 79 – vuotias eläkeläismies kertoi käyvänsä risteilyillä vain tanssien takia.

Kaksi vastaajaa odotti matkalta hyvää ruokaa ja ohjelmaa. Heidän mielestään parasta laivalla olossa on hyvästä ruoasta ja seurasta nauttiminen. 42-vuotias perheenäiti kertoi nauttivansa hyvän ruoan lisäksi myös lasten kanssa leikkimisestä. Laiva tarjoaakin lapsiperheille paljon eri mahdollisuuksia viettää aikaa yhdessä. Lapsiperheiden lomalla aika käytetään lasten mukaan, sillä lapsia ei voi missään vaiheessa jättää yksin. Yhdellä haastatellulla ei ollut minkäänlaisia odotuksia matkasta. Matkalle lähdettyä jokaisella on aina jonkinlaisia odotuksia matkasta, joten oli hieman ihmeellistä, ettei haastateltu osannut sanoa, mitä hän odotti matkaltaan. Haastattelutilanteessa voi tosin olla hieman vaikea nopeasti keksiä vastauksia tämän tapaisiin kysymyksiin. Vastauksista voi kuitenkin päätellä, että risteilyasiakkaat odottavat risteilyiltä hyvää ruokaa ja ohjelmaa sekä arjesta irtautumista. Matkustajat haluavat matkaltaan arjesta poikkeavaa toimintaa.

”No ehkä sitä arjesta irtautumista. Ei kuitenkaan mitään ihmeellisempiä odotuksia. Yhdessäoloa ehkä eniten.” [NPN]

”Hauskanpitoa, rentoutumista ja tietty artistien näkemistä.” [YSN]

”Hyviä tansseja, ei meillä oikein muita odotuksia ollut. Tykkäämme käydä tanssimassa.” [EM]

Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli kerätä tietoa siitä, tunsivatko asiakkaat entuudestaan laivan ja sen palvelut. Kahdeksan vastaajaa tunsivat laivan ja sen palvelut entuudestaan, koska olivat kyseisellä laivalla olleet aiemmin. Tästä voi päätellä, että Baltic Queen – risteilytuote on heille tuttu tuote, joten heillä oli varmasti jonkinlainen kuva entuudestaan kyseisestä tuotteesta. Kolme vastaajaa ei puolestaan ollut käynyt kyseisellä laivalla aiemmin, joten laiva ja sen palvelut eivät olleet heille entuudestaan

tuttuja. Yksi vastaajista kertoi aiemmin käyneensä kyseisellä laivalla, mutta hän ei silti tunne laivaa tai sen palveluita läpikotaisin.

Edellisen kysymyksen jälkeen tarkoituksena oli selvittää, ottivatko asiakkaat selvää laivan palveluista etukäteen. Seitsemän vastaajaa ei ollut ottanut selvää laivan palveluista etukäteen, koska tunsivat laivan jo aiemmilta risteilymatkoilta. Yksi vastaajista oli aiemmin myös käynyt laivalla, mutta kertoi käyneensä Tallinkin internetsivuilta katsomassa laivan viihdetarjontaa kyseiselle matkustuspäivälle. Neljä haastateltua oli käynyt Ikaalisten matkatoimiston sekä Tallinkin internetsivuilla etsimässä tietoa laivasta ja sen palveluista. Vaikka asiakas ei olisi aiemmin käynyt kyseisellä laivalla, voi hän saada samat lähtökohdat matkalle kuin aiemmin matkalla käynyt matkustaja.

Nykyään internet tarjoaa asiakkaalle hyvän mahdollisuuden tutustua tuotteeseen ennen sen ostoa tai käyttöä. Vastauksista voi päätellä, että asiakkaiden ei tarvitse tuntea tuotetta entuudestaan, jotta he tietäisivät millainen tuote on. Tuotteeseen liittyvät asiat löytyvät useimmiten internetistä, joten jokainen joka haluaa voi tutustua haluamaansa tuotteeseen etukäteen. Aineistosta selvisi myös se, että osa Ikaalisten matkatoimiston asiakkaista käy tutustumassa tulevaan matkaan Ikaalisten matkatoimiston internetsivuilta.

”En tienny oikein mitään siitä laivasta. En ole käynyt aiemmin kyseisellä laivalla, mutta etsin tietoa netistä. Kävin Ikaalisten matkatoimiston ja Tallinkin nettisivuilla hakemassa tietoa.” [YM]

”Se oli meille tuttu laiva, joten ei tullu etsittyä enempää tietoa siitä.” [PN]

”Kyllä me otettiin selvää laivalla olevista tarjouksista, Tallink Siljan sivuilta ja club one-jäsenlehdessä.” [KN]

Toiseksi viimeisen kysymyksen tarkoitus laiva-osiossa oli käsitellä asiakkaan kokemusta laivalta. Seitsemän vastaajaa kertoi matkan olleen heille ihan hyvä kokemus, ei mitenkään normaalista poikkeava. Heidän matkansa oli sujunut ihan hyvin, mutta eivät olleet täysin tyytyväisiä joko laivan ohjelmaan tai ruoan laatuun. Neljä haastateltua

kuvailivat kokemustaan erittäin hyväksi, koska heidän mielestään matka oli erittäin onnistunut. Kaikki neljä kertoivat olleensa tyytyväisiä hyttiinsä, ruoan laatuun ja viihdetarjontaan. Ystäväseurue oli erittäin positiivisesti yllättynyt viihdetarjontaan, sillä laivalla oli ollut esiintymässä paljon hyviä artisteja.

Yhden vastaajan mielestä heidän kokemuksensa oli hieman huono, koska he olivat odottaneet laivan viihdetarjonnalta enemmän. He olivat hyvin pettyneitä viihteen tasoon, koska olivat odottaneet saavansa laajemman valikoiman erilaista viihdettä risteilyn aikana. Kyseisen henkilön mielestä Baltic Princess -laivan viihdetarjonta on loistavaa, joten hän ihmetteli, miksi Baltic Queen – laivan viihdetarjonta on suppeampaa. Vastauksista voi huomata, että asiakkailta on paljon näkemyseroja laivan suhteen. Toisten mielestä ruoka on hyvää, toisten mielestä huonoa. Vastaajat ovat myös olleet risteilyllä eri päivinä, joten se saattaa vaikuttaa vastauksiin. Risteilyllä päivät ovat erilaisia, joten niitä on vaikea vertailla. Kuitenkin ruoan laatu on yksi asia, jonka pitäisi pysyä samana. Sitä tulisikin tarkkailla, jotta laatu pysyisi samanlaisena joka päivä. Myös viihdetarjontaan tulisi kiinnittää huomiota, sillä se vaikuttaa paljon asiakkaiden risteilykokemukseen.

”Se oli kyllä tosi hyvä kokemus. Oli positiivinen yllätys, koska siellä oli euroviisu-teemainen risteily, joten siellä oli paljon erilaista ohjelmaa tarjolla.” [NPN]

”Vähän puutteellinen kokemus, varsinkin ohjelmien suhteen. Oli liian vähän tekemistä laivalla. Baltic Princessillä paljon parempi viihdetarjonta.” [YSN]

”Ihan hyvä kokemus, saatiin hyvä hytti. Ruokailu tosin oli hieman pettymys” [PN]

”Hyvä kokemus. Ruoka oli hyvää ja viihde myös.” [KN]

Laiva-osion viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, onko asiakkailta jonkinlaisia toiveita laivan suhteen tulevaisuutta varten. Muutamassa vastauksessa nousi

esille ruoan laadun parantaminen sekä ohjelman uudistaminen. Yhden vastaajan mielestä ruoan laatu ja valikoima saisi olla parempi noutopöytä-ruokailussa, koska kyseinen ruokailu maksaa kovin paljon. Hänen mielestään nykyään ruokailulla pyritään vain keräämään rahaa, välittämättä ruoan laadusta ja asiakkaiden mielipiteistä. Viihdetarjonnasta nousi esiin erilaisten ravintoloiden ja yökerhojen aukioloajat. 49-vuotiaan naisen mielestä Piano Bar - tyylliset ravintolat saisivat olla laivalla pidempään auki, koska eivät kaikki matkustajat jaksaa viettää aikaansa yökerhoissa. Vastauksista nousi esille myös tanssi- ja karaokeravintoloiden aukioloajat ja viihdetarjonta. Muutaman asiakkaan mielestä karaoke tulisi sijoittaa myöhempään iltaan, sillä moni haluaisi karaoken kestävän pidempään kuin se nykyään kestää.

Aiemmin mainittujen asioiden lisäksi vastauksista nousi esille laivan siisteys sekä hyttien kunto. 21-vuotiaan ystäväseurueen jäsenen mielestä hyteistä ja yleisistä paikoista tulisi pitää parempaa huolta. Varsinkin laivan yleiset wc-tilat ovat matkustajien mielestä erittäin epähygieeniset ja huonokuntoiset, joten niiden käyttäminen on epämiellyttävää. Laivalla on todella paljon asiakkaita verrattuna henkilökuntaan, joten ymmärrän, että henkilökunta ei aina ehdi joka paikkaan siivoamaan. Kuitenkin laivasta tulisi pitää parempaa huolta, jotta asiakkaat viihtyisivät siellä paremmin. Sekä hyttejä että yleisiä tiloja tulisi huoltaa tietyn väliajoin, jotta laiva pysyisi hyvässä kunnossa koko ajan. Neljällä haastatellulla ei ollut minkäänlaisia toiveita laivan suhteen tulevaisuutta varten.

”Piano Bar -tyyliset paikat saisivat olla pitempään auki, koska eivät kaikki jaksaa istua yökerhossa.” [KN]

”Hyteistä vois pitää parempaa huolta. Yleisien vessojen kunto on myös todella huono. Laivasta täytyis pitää parempaa huolta.” [YSN]

”Ruokailujen laadussa olisi parantamisen varaa, valikoima saisi olla parempi. Pitäisi saada parempaa kun siitä maksaa kuitenkin melko paljon. Välillä ruokailut tuntuvat pelkältä rahastukselta.” [YM]

8.4 Vierailu Tallinnassa

Teeman tarkoituksena oli saada tietoa siitä, käyvätkö asiakkaat maissa risteilyn aikana ja jos käyvät, niin miksi. 11 haastateltua kertoi käyneensä maissa risteilyn aikana. Ainoastaan yksi vastaajista ei ollut käynyt maissa risteilyn aikana. Tästä voi päätellä, että suurin osa Baltic Queen – risteilytuotteen asiakkaista käy Tallinnan puolella risteilyn aikana. Seuraavan kysymyksen avulla kerättiin tietoa siitä, suunnittelevatko asiakkaat etukäteen ohjelmaa maissa olon ajaksi. Seitsemän vastaajaa kahdestatoista vastaajasta kertoi, että he eivät suunnittele ohjelmaa etukäteen maissa olon ajaksi. Neljä haastateltua puolestaan kertoi suunnittelevansa ohjelman etukäteen. Yksi heistä kertoi suunnittelevansa ohjelman etukäteen, jotta hän ehtii käymään kaikissa haluamissaan paikoissa neljän tunnin aikana. Matkustajat, jotka hakevat matkallaan jotain tiettyä Tallinnasta, suunnittelevat etukäteen ohjelman maissa käymiseen. Yksi matkustajista ei käynyt maissa, joten hän ei osannut kyseiseen kysymykseen vastata.

”Kyllä suunniteltiin. Mietittiin vähän, että missä kaupoissa halutaan käydä.” [PN]

”Tottakai suunnittelin. Kävin tekemässä tarpeelliset ostokset.” [YM]

”Extempore lähtö maihin meillä yleensä, joten ei suunnitella.” [EM]

Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, tutkivatko asiakkaat Ikaalisten matkatoimiston internetsivuilta Tallinna-tietoja, jotka antavat asiakkaille ehdotuksia nähtävyyksistä ja ruokapaikoista Tallinnassa. Puolet vastaajista kertoi tutkineensa Ikaalisten matkatoimiston internetsivuilta Tallinna-tietoja sekä osa heistä oli perehtynyt aiheeseen muutakin kautta. Loput kuusi vastaajaa ei ollut tutkinut Tallinna – tietoja Ikaalisten matkatoimiston internetsivuilta. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä olleet tietoisia, että Ikaalisten matkatoimiston internetsivuilta löytyy tietoa Tallinnasta ja sen nähtävyyksistä. Asiakkaille tulisi kertoa näistä tiedoista varauksen yhteydessä, joko puhelimesta tai ennen matkaa lähetettävässä matkainfossa. Kaikki asiakkaat eivät osaa omatoimisesti etsiä tätä tietoa internetistä, joten olisi hyvä jos asiakkaita informoitaisiin kyseisestä asiasta.

”Tutkittiin tietoa matkakohteesta sekä Ikaalisten matkatoimiston sivuilta että muualtakin.” [KN]

”Tutkin Tallinnasta tietoja teidän sivuilta ja tietty myös muuta kautta.” [YSN]

Toiseksi viimeisen kysymyksen tarkoituksena Tallinna – osiossa oli saada tietoa siitä, mitä asiakkaat tekevät Tallinnassa. Kymmenessä vastauksessa nousi esille ostosten tekeminen. Monet asiakkaat käyvät Tallinnan puolella ostamassa tarvitsemiaan tarvikkeita, koska Tallinnassa on monesti halvempaa kuin Suomessa. Muutama haasteltu painotti käyvänsä Tallinnasta hakemassa lääkkeitä ja voiteita, koska ne ovat siellä paljon edullisempia kuin Suomessa. Vastauksista voi mielestäni päätellä, että edullisemat vaatteiden, juomien, lääkkeiden ja muiden tarvikkeiden hinnat houkuttelevat asiakkaita ostoksille Viroon.

Kaikki eivät kuitenkaan matkusta Tallinnaan pelkästään halvempien tuotteiden vuoksi, vaan jotkut matkustavat sinne katsomaan paikallisia nähtävyyksiä. Yksi vastaajista kertoi käyneensä kävelyllä vanhassa kaupungissa, koska pitää kyseistä paikkaa kauniina ja rauhoittavana. Hänen mielestään oli myös mukava päästä hetkeksi pois laivasta ja nauttia raittiista ulkoilmasta. Yksi haastatelluista ei käynyt ollenkaan maissa, joten häneltä en saanut tähän kysymykseen vastausta. Vastauksissa minut yllätti se, että yksikään haastatelluista ei ollut käyttänyt Ikaalisten matkatoimiston tarjoamia lisäpalveluita Tallinnassa. Matkatoimisto tarjoaa kuitenkin sisäänpääsylippuja eri nähtävyyksiin sekä ruokailumahdollisuuksia muutamassa ravintolassa. Vastauksista voi päätellä, että lisäpalvelut Tallinnassa eivät ole kovin suosittuja risteilymatkustajien keskuudessa.

”Kävin Apteekissa ja vähän kävelin ympäriinsä. Hain myös juotavaa, koska maissa se on vielä halvempaa kuin laivalla tai Suomessa.” [YM]

”Kierreltiin vanhassa kaupungissa. Siellä on aina mukava käydä, koska siellä on niin kaunista ja rauhallista. Saa haukata vähän happea samalla.” [YSN]

Viimeisen kysymyksen tarkoitus Tallinna – osiossa oli selvittää, olisivatko asiakkaat kaivanneet Ikaalisten matkatoimistolla lisää erilaisia palveluita Tallinnan puolelle jo olemassa olevien palveluiden lisäksi. Kaikki haastatellut olivat sitä mieltä, että he eivät kaivanneet lisää palveluita Ikaalisten matkatoimistolta Tallinnan puolelle. Suurin osa painotti, että matkatoimisto tarjoaa jo tarpeeksi palveluita Tallinnaan, joten niitä ei tarvitse enää lisätä. Moni myös painotti, että maissa oloaika on kovin lyhyt, joten siinä ajassa ei ehdi paljon tehdä, joten lisäpalveluiden ostaminen ei tämän takia asiakkaita kiinnosta. Osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että heillä menee niin paljon aikaa omien asioiden hoitamiseen Tallinnassa, että he eivät ehtisi käydä katsomassa nähtävyyksiä tai nauttia muista lisäpalveluista. Ikaalisten matkatoimiston lisäpalvelut ovat tarkoitettu enemmän hotellissa yöpyville asiakkaille, koska heillä on enemmän aikaa tutustua Tallinnaan ja sen nähtävyyksiin.

”Ei ole tarpeellista, koska se on melko lyhyt aika maissa, joten siinä ehtii itse kuluttamaan ajan. Ei jää oikeen aikaa millekkään muulle.” [KN]

”Ei oikeastaan. Aika maissa on liian lyhyt tehdä mitään ihmeellistä.” [EM]

8.5 Tulevaisuuden suunnitelmat

Tämän osion tavoitteena oli selvittää, mitä mieltä asiakkaat ovat mahdollisista tulevaisuuden suunnitelmista. Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, mitä mieltä asiakkaat olisivat linja-autoisännistä, jotka tulisivat tilausajokuljetuksille. Linja-autoisännät huolehtisivat, että kaikki matkustajat ovat linja-autossa oikeaan aikaan ja he informoisivat asiakkaita laivasta sekä sen palveluista. Linja-autoisännät vastailisivat myös asiakkaiden kysymyksiin. Linja-autoisäntien tarkoituksena olisi helpottaa kuskin tehtäviä, jotta kuski ei tarvitsisi käyttää aikaansa kysymysten vastaamiseen pysähdysten aikana.

Kahdeksan haastatellun mielestä linja-autoisännät olisivat hyvä lisä kuljetukseen. Monet heistä painottivat, sen olevan hyvä asia, varsinkin ensikertalaisia ja iäkkäämpiä

matkustajia varten. Kolmen vastaajan mielestä linja-autoisännät eivät ole tarpeellisia, sillä kuljettajat hoitavat jo tällä hetkellä kaiken informaation todella hyvin. Heidän mielestään myös kuljetuksien hinta tulisi nousemaan uusien lisäyksien myötä, joten linja-autoisäntien hankkiminen ei olisi viisasta. Yksi haastatelluista ei osannut sanoa, olisiko linja-autoisäntien hankkiminen kannattavaa vai turhaa. Vastauksista voi kuitenkin päätellä, että linja-autoisännät olisivat hyvä lisä kuljetukselle, kunhan kuljetuksien hinta ei nousisi.

”Kuulostaa ihan hyvältä. Se olisi ehkä iäkkäimmille matkustajille hyvä, jotka eivät käytä nettiä saisivat tarkempaa tietoa tulevasta matkasta.”

[PN]

”Ei varmaan huono idea ollenkaan. Varmasti hyvä varsinkin sellaisia varten, jotka eivät ole koskaan käynyt kyseisellä matkalla, niille tosi hyvä juttu.” *[KN]*

”Ei ole minun mielestäni tarpeellista. Kuljettajat tosin hyvin hoitaa jo nykyään kaiken informaation.” *[YM]*

Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka moni asiakkaista antaa yleensä matkastaan palautetta matkan jälkeen. Puolet haastatelluista eivät olleet koskaan antaneet matkastaan palautetta. Viisi asiakasta kertoi antavansa palautetta silloin tällöin, riippuen matkan onnistumisesta. Moni heistä painottikin antavansa palautetta vain, jos heillä oli negatiivisia kokemuksia matkasta. Matkasta on helpompi antaa huonoa palautetta kuin hyvää. Enimmäkseen palautteet koostuvat erilaisista huomautuksista, kun jokin asia ei sujunut niin kuin oli odotettu. Yksi haastatelluista mainitsikin olevansa “perus suomalainen” palautteen antamisessa, eli hän antaa palautetta silloin kun on jotain moitittavaa. 52-vuotias keski-ikäinen nainen kertoi antavansa palautetta joka matkan jälkeen, oli palaute sitten hyvää tai huonoa.

”Kyllä annan yleensä. Viime matkastakin annoin palautetta, vaikka kaikki sujui hyvin. Ei aina tarvitse antaa huonoa palautetta.” *[KN]*

”Oon tällanen perus suomalainen, joten en anna palautetta jos joku on onnistunut todella hyvin. Annan palautetta silloin, jos jokin on mennyt huonosti.” [PN]

”En ole innokas antamaan palautetta, joten sitä ei vaan tule koskaan annettua.” [YM]

Toiseksi viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, täyttäisivätkö asiakkaat palautelomakkeen tilausajokuljetuksen aikana, jos sellaisia olisi saatavilla paluumatkalla linja-autossa. Kaikki haastatellut täyttäisivät palautelomakkeen paluumatkan aikana, jos palautelomakkeet jaettaisiin linja-autoon noustessa. Monet vastaajista olivat sitä mieltä, että paluumatkalla olisi aikaa täyttää palautelomake. Muutama haastatelluista kertoi myös vastaavansa palautteeseen mieluummin heti matkan jälkeen kuin vasta muutaman päivän tai viikon päästä, koska palautteen antaminen saattaisi jäädä ajatuksiksi, jos sitä ei täyttäisi heti matkan jälkeen. Vastauksista voi päätellä, että suurin osa asiakkaista antaisi palautetta matkastaan, jos palautelomakkeen voisi täyttää paluumatkan aikana.

”Joo kyllä, tulisi paremmin täytettyä palautteet heti matkan jälkeen.” [NPN]

”Täyttäisin, koska silloin on tuoreessa muistissa kaikki kokemukset.” [YSN]

Haastattelulomakkeen viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli saada tietoa siitä, onko asiakkailta jonkinlaisia ideoita matkustusmukavuuden kehittämiseen Baltic Queen – risteilymatkalle. Kysymykseen oli vaikea vastata, koska kysymys oli mielestäni hieman laaja. Sain kuitenkin muutamalta vastaajalta hyviä kehitysideoita. Kymmenellä haastateltavalla ei ollut minkäänlaisia ideoita matkustusmukavuuden kehittämiseen kyseiselle matkalle. 42-vuotiaan perheenäidin mielestä tilausajokuljetukselle voisi kehittää jonkinlaista tekemistä lapsille, kuten värityskirjojen värittämistä tai lastenkirjojen lukemista. Tilausajokuljetus on välillä liian pitkä aika lapsille, joten heille tulisi olla jotain tekemistä kuljetuksen aikana. 52-vuotias keski-ikäinen nainen otti esiin

kuljetuksien keston, joka on tullut ilmi myös aiemmissa vastauksissa. Hänen mielestään ajoreittejä tulisi muuttaa sekä pysäkkien määrää vähentää, jotta ajoaika ei olisi kovin pitkä.

”Pienemmille lapsille saisi olla jotain tekemistä bussimatkan ajaksi, kuten värityskirjoja tai vaikkapa lastenkirjoja.” [PN]

”Satamaan olisi mukava päästä nopeammin. Pysäkkejä voisi vähentää ja ajoreittejä suunnitella uudestaan.” [KN]

8.6 Tuloksien yhteenveto

Tutkimuksen tarkoitus oli etsiä tietoa Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queen – risteilytuotteen toimivuudesta ja sen pohjalta luoda kehitysideoita. Halusin saada tietoa siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat Baltic Queen – risteilytuotteesta ja onko heillä jonkinlaisia toiveita tuotteen kehittämistä varten. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluna, johon valikoitui yhteensä 12 haastateltavaa tunnistetuista asiakassegmenteistä.

Haastatellut olivat pääasiassa tyytyväisiä Ikaalisten matkatoimiston Baltic Queen – risteilytuotteeseen. Vastauksista nousi kuitenkin esille suurimpina huolenaiheina tilausajokuljetuksien pituus, Baltic Queen – laivan yleisten tilojen ja hyttien kunto, laivan viihdetarjonta sekä ruokailujen laatu. Teoriaosuus ja haastatteluista saadut tulokset tukevat sitä päätelmää, että kuljetuksien pituutta tulisi pyrkiä lyhentämään jollain tavalla. Osa haastatelluista ehdottikin pysäkkien vähentämistä matkan aikana, koska jokainen pysähdys pidentää ajoaikaa. Pysäkkejä voitaisiin vähentää paikkakunnilta, joissa on useampi pysäkki. Pysäkkejä tulisi kuitenkin säilyttää paikkakunnilla, joissa ei ole kuin yksi pysäkki, jotta asiakkaat pääsisivät myös pienemmiltä paikkakunnilta kuljetuksien kyytiin. Jos pysäkkejä karsittaisiin pienemmiltä paikkakunnilta, isompien paikkakuntien sijaan, tulisi tästä varmasti palautetta asiakkailta. Tämä myös karsisi asiakkaita, koska asiakkaat eivät olisi tyytyväisiä pysäkkien karsimisesta.

Isommilla paikkakunnilla, kuten Tampereella, on monta eri pysäkkiä, joista asiakkaat voivat valita heille sopivimman paikan. Tampereelta voisi vähentää muutaman pysäkin, koska kaksi tai kolme pysäkkiä isompia paikkakuntia kohden riittää. Linja-auton ei kannattaisi pysähtyä joka puolen kilometrin välein, sillä se pidentää ajoaikaa huomattavasti. Tampereella on myös erittäin hyvät julkisen liikenteen palvelut, joten asiakkaat pääsevät eri puolilta Tamperetta matkustamaan vaivattomasti, esimerkiksi Keskustorin tilausajoliikennepysäkille. Pysähdyksien vähentäminen ruuhkaisella keskusta-alueella jouduttaisi ajoaikaa jonkin verran.

Ikaalisten matkatoimiston on kovin vaikea vaikuttaa laivan kunnossapitoon, viihdetarjontaan tai ruokailujen laatuun. Näistä asioista vastaa laivayhtiö eli Tallink Silja. Palautteita, joita asiakkaat antavat koskien laivaa tai sen palveluita voidaan välittää Tallink Siljalle. Matkatoimisto ei voi kuitenkaan puuttua asioiden korjaamiseen, koska laivayhtiö on siitä vastuussa. Ikaalisten matkatoimistossa voidaan vaikuttaa ruokailuihin jollakin tavalla, sillä voimme vaihtoehtoisesti tarjota asiakkaalle A la Carte – ruokailua noutopöytä-ruokailun sijaan. Kuten teoriaosuudesta saattaa huomata, niin laivalla on tarjolla monia eri A la Carte – ravintoloita, joten asiakkaiden ei tarvitse tyytyä pelkästään noutopöytä-ruokailuihin. A la Carten puolella asiakkaat saavat henkilökohtaista palvelua sekä he päättävät itse, mitä haluavat syödä. A la Carte – ravintoloissa ruoat valmistetaan yksilöllisesti, eikä ruokia tehdä suuria määriä kerralla, kuten noutopöytä-ruokailuissa tehdään. Ruoan laatu pysyy parempana silloin, kun ruoat valmistetaan annos annokselta.

Vierailu Tallinnassa – osion vastauksista nousi esiin lisäpalveluiden vähäinen käyttö sekä tiedon etsiminen matkustuskohteesta. Kaikki asiakkaat eivät selvästikään olleet tietoisia Ikaalisten matkatoimiston internetsivuilta löytyvistä Tallinna – tiedoista, joissa kerrotaan Tallinnasta matkakohteena. Kyseiseltä sivulta asiakkaat saisivat tietoa siitä, mitä Tallinnassa voi tehdä ja missä kannattaisi käydä. Tallinnasta saatavat tiedot saattaisivat auttaa asiakkaita suunnittelemaan ohjelmaa maissa olon ajaksi. Kyseistä sivua tulisi mainostaa asiakkaalle varauksen yhteydessä tai ennen matkaa lähetettävässä matkainfossa. Asiakkaat saisivat tietojen myötä tietoa myös Ikaalisten matkatoimiston tarjoamista lisäpalveluista Tallinnan puolelle. Kuten teoriaosuudessakin jo mainitsin, niin matkatoimisto tarjoaa lisäpalveluina asiakkaille sisäänpääsylippuja Tallinnan nähtävyyksiin, kuten Teletorniin tai merimuseoon. Vastauksista huomasin,

että asiakkaat suunnittelevat mieluummin itse ohjelmansa maissa olon ajaksi kuin ostavat Ikaalisten matkatoimiston tarjoamia lisäpalveluita. Mielestäni saaduista vastauksista voi päätellä, että tarjottavat lisäpalvelut eivät ole risteilymatkustajien suosiossa.

Haastatellut olivat kiinnostuneita Ikaalisten matkatoimiston tulevaisuuden suunnitelmista Baltic Queen – risteilytuotteelle. Suurimman osan mielestä linja-autoisännät olisivat hyvä lisä kuljetukseen. Saatuihin vastauksiin ja teoriaosuuteen viitaten linja-autoisännät olisivat erittäin hyvä lisäys kuljetuksille, varsinkin iäkkäämpiä matkustajia ja ensikertalaisia varten. Muutama vastaajista oli kuitenkin huolissaan kuljetuksien hinnan nousemisesta, jos linja-autoisäntiä palkataan kuljetuksien ajaksi. Hinnan nousu olisi välttämätöntä, jos linja-autoisäntiä tulisi kuljetuksille, koska heille maksettaisiin tietenkin palkkaa. Kun kulut matkasta nousevat, niin nousevat myös matkojen hinnat. Osa haastatelluista oli myös sitä mieltä, että kuljettajat hoitavat jo nykyään informaation ja muut asiat niin hyvin, ettei linja-autoisännille olisi välttämätöntä tarvetta. Monet asiakkaista juttelevat matkaseuralaistensa kanssa kuljetuksen aikana, joten matkanjohtajien ei tarvitse viihdyttää asiakkaita. Linja-autoisäntie myötä kuljetuksien hinta nousisi väistämättä.

Haastatellut olivat erittäin yksimielisiä palautelomakkeiden täyttämistä paluumatkan aikana. Heidän mielestään palautelomakkeiden täyttäminen paluumatkan aikana olisi hyvä idea, koska kokemukset matkasta olisivat tuoreena muistissa. Palaute on helpompi antaa heti matkan jälkeen kuin vasta muutaman päivän tai viikon päästä. Osa haastatelluista vetosi myös siihen, että paluumatkan aikana on aikaa täyttää lomake, koska kuljetukset kestävät sen verran kauan. Yksi kehitysehdotus kuljetuksille olisi yleisen palautelomakkeen kehittäminen, jonka avulla pystyttäisiin keräämään asiakailta tietoa matkan sujuvuudesta. Vastausten avulla voitaisiin etsiä uusia kehitysideoita tuotteiden ja palveluiden kehittämiseksi.

Kaiken kaikkiaan Baltic Queen – risteilytuote on asiakkaiden mielestä hyvä ja toimiva tuote. Kuitenkin pienillä muutoksilla risteilytuotteesta voidaan saada entistä parempi kokonaisuus, joka tyydyttää kaikkia asiakassegmenttejä. Ikaalisten matkatoimiston tekemät muutokset eivät tähän kuitenkaan tule riittämään, vaan myös Tallink Siljan tulisi parantaa Baltic Queen – laivan viihdetarjontaa, ruokailujen laatua sekä yleisten tilojen ja hyttien kuntoa.

9 LUOTETTAVUUDEN TUTKIMINEN

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehtyä tutkimusta voidaan pitää luotettavana silloin kun teoriaan ja sen muodostukseen eivät ole vaikuttaneet epäolennaiset tekijät, kuten erilaiset väitteet. Myös tutkimuksen tutkimuskohteen ja työssä käytetty lähteistön tulee sopia yhteen. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijan käyttämä teoriapohja ja tutkijan tekemät tulkinnat liittyvät tutkimuksessa tutkittavaan aiheeseen. (Vilka 2015, 196.) Työn teoria ja tulkinnat eivät saa poiketa käsitellystä aiheesta, koska tällöin työ ei ole luotettava.

Tutkimuksen toteuttaminen ja sen luotettavuus kulkevat yleensä yhtä matkaa, joka tarkoittaa sitä, että tutkimusta tehtäessä tutkijan tulee kiinnittää huomiota tutkittavaan aiheeseen ja sen luotettavuuteen. Tutkija itse on viime kädessä oman tutkimuksensa luotettavuuden pohja, joten hänen täytyy olla rehellinen saaduistaan tuloksista sekä tekemistään valinnoista ja ratkaisuista. Tutkijan tulee arvioida oman tutkimuksensa luotettavuutta koko tutkimusprosessin ajan. Luotettavuuden arviointia tehdään siis suhteessa koko tutkimukseen. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan työn analysoinnin, teoriapohjan, tuloksien ryhmittelyn, saatujen tuloksien ja johtopäätöksiensä pohjalta. (Vilka 2015, 196-197.) Tutkijan tulee pystyä työssään perustelemaan ja kuvaamaan, mistä tiedoista valinnat ovat tehty, mitä nämä valinnat ovat olleet ja miten lopullisiin ratkaisuihin on päädytty (Yin 2012, 19). Tutkijan tulee myös osata arvioida tekemiensä ratkaisujen tarkoituksenmukaisuutta sekä toimivuutta työn tavoitteiden puolesta (Vilka 2015, 196-197).

Työn lukijan tulee ymmärtää tutkimuksessa kerrottavia asioita, joten tutkijan tulee avata kaikki käsitteet ja asiayhteydet niin, että lukija ymmärtää mitä tutkija tutkimuksellaan hakee (Yin 2012, 19). Olen työssäni avannut tutkimuksessa käytetyt käsitteet ja avainsanat, jotta lukija ymmärtäisi, mistä tutkimuksessani on kyse. Tutkimustani on helpompi lukea, kun olen selittänyt tekstissä vaikeammat termit, joita kaikki eivät välttämättä tiedä entuudestaan. Tutkimuksen aihe saattaa ollakin lukijalle entuudestaan tuntematon, joten tällöin asiayhteyksien ja termien avaaminen on erittäin tärkeää, jotta tutkimuksen aiheesta saa selvää.

Olen tarkastellut saamiani tuloksia niin teorian pohjalta, kuin myös matkatoimiston kannalta. Tutkimukseni on luotettava sillä, siinä käytetty teoria vastaa tutkimusaineistoa hyvin. Jos tutkimusaineisto ja teoria poikkeavat toisistaan, voidaan tutkimusta tällöin pitää epäluotettavana (Vilka 2015, 196). Mielipiteeni eivät vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin, sillä haastatteluja tehdessäni noudatin haastattelulomaketta, jonka olin tutkimusta varten luonut. Kaikkia haastateltuja on siis haastateltu samalla tavalla, joka tarkoittaa sitä, että kaikilla haastateltavilla oli samat lähtökohdat vastauksien antamisessa. Tulokset ovat saatu haastatelluiden henkilöiden vastauksien pohjalta, eikä niihin ole vaikuttanut omat mielipiteeni. Tutkimusta voidaan siis mielestäni pitää luotettavana.

10 PALAUTE YRITYKSELTÄ

Tässä osiossa on yrityksen puolelta saatuja mielipiteitä ja ajatuksia tutkimuksestani. Palaute osion on kirjoittanut tuotannon koordinaattori Katri Alho, jonka työn osa-alueisiin kuuluvat risteilytuotteet. Alho työskentelee Ikaalisten matkatoimistossa Ikaalissa sijaitsevalle konttorilla. Yrityksen kanssa päätimme, että Alho antaa työstä palautteen, sillä hän pystyy parhaiten arvioimaan, onko työ hyödynnettävissä risteilytuotteen kehittämistä ajatellen. Seuraavat kappaleet ovat Alhon kirjoittamaa palautetta koskien tutkimusta ja sen onnistumista.

”Työn tuloksista löytyy paljon tietoa, jota voimme hyödyntää tulevaisuudessa. Bussireittien suhteen on varmasti parantamisen varaa, esimerkiksi poistamalla pysäkkejä, jotka ovat hyvin lähellä toisiaan, voidaan bussimatkan pituuteen vaikuttaa. Bussiasaston mietittäväksi kuitenkin jää, mistä pysäkeistä voidaan mahdollisesti luopua.

Osa kysymyksistä oli sellaisia, joista saattoi jo hieman arvellakin, mitä asiakkaat vastaavat, mutta myös odottamattomia kommentteja tuli esiin. Oli jännä huomata tutkimustuloksista, että vaikka asiakas kävisi kerran vuodessa risteilyllä, kokee hän olevansa säännöllinen risteilijä, kun samaa koki vaikkapa 3 kertaa vuodessa risteilyllä käyvä asiakas myös.

Osaan haastateltavista kysymyksistä olemme jo toimistolla aloittaneetkin suunnittelun. Esimerkiksi palautekyselyyn vastaamisen mahdollisuus paluubussimatkan aikana on jo suunnitteilla ja kokeilu tullaan loppuvuoden aikana järjestämään. Itse laivaa ja laivan palveluita koskevia palautteita olemme syksystä asti alkaneet kerätä asiakaskyselyiden yhteydessä. Tiimeittäin käymme aina asiakaspalautteet läpi ja keräämme toistuvia palautteita yhteen. Tarkoituksena on aloittaa prosessi, jossa laivayhtiölle lähetetään säännöllisesti asiakkaidemme antamaa palautetta, niin positiivista kuin negatiivistakin, aina laivakohtaisesti. Tähän asti on ollut tapana palata laivayhtiöille ainoastaan selkeiden reklamaatiotapausten merkeissä.

Tärkeää on myös saada asiakkaille enemmän tietoa matkakohteesta. Tutkimustuloksissa on tähänkin liittyen tietoa, jota tullaan varmasti hyödyntämään. Tietoja Tallinnasta ja vinkkejä maissa oloaikaan tullaan lisäämään niin verkkosivuille kuin asiakkaallekin lähetettävään matkainfoon tulevaisuudessa. Jonnan tekemä tutkimusprosessi eteni hyvällä vauhdilla eteenpäin kesänä aikana, eikä pieni takapakkikaan haastattelujen kanssa haitannut tahdissa. Työ on kokonaisuudessaan hyvin toteutettu ja analyysi on selkeästi ja kattavasti avattu.”

11 POHDINTA

Kiinnostuin tekemään opinnäytetyöni Ikaalisten matkatoimistolle, koska suoritin harjoitteluni siellä huhtikuun alusta elokuun loppuun vuonna 2016. Halusin tehdä tutkimuksen yritykselle, jonka tuotteita tunnen entuudestaan. Ennen harjoitteluani olin käyttänyt Ikaalisten matkatoimiston tarjoamia tuotteita, kuten risteilymatkoja. Olen itse käynyt Baltic Queenin 22 tunnin risteilyllä muutama vuosi sitten, joten sitä kautta sain hieman tietoa kyseisestä risteilystä ja sen toimivuudesta. Päädyin tekemään opinnäytetyön koskien Baltic Queen – risteilytuotetta, koska matkatoimistolla on havaittu, että risteilytuotteiden osuus matkojen myynnissä on hieman laskenut.

Saatuani opinnäytetyöaiheeni aloin etsiä risteilytuotteista ja asiakaskokemuksesta kertovaa kirjallisuutta. Kirjallisuutta risteilytuotteista löytyi todella vähän, sillä kyseisestä aiheesta ei ole kirjoitettu kirjoja. Yleensä risteilytuotteita koskevat asiat ovat laivayhtiöiden tiedossa, eivätkä he mielellään jaa tietoa niistä, koska ne saattavat sisältää yrityssalaisuuksia. Löysin kuitenkin tietoa risteilyistä, joita järjestetään Karibiassa. Kyseistä tietoa ei voi suoraan verrata suomalaiseen risteilytuotteeseen, koska Karibiassa tehtävät risteilyt kestävät yleensä muutamista päivistä viikkoon. Löydetyistä tiedoista löytyi kuitenkin jonkin verran yhtäläisyyksiä suomalaisten risteilyjen kanssa, minkä pohjalta kirjoitin teoriaa risteilytuotteista.

Asiakaskokemuksesta puolestaan löytyi hyvin tietoa eri kirja- ja internetlähteistä. Teoriaosuudessa kerroin, mitä tarkoittaa asiakaskokemus ja asiakasymmärrys. Teorian pohjalta lukijan on helpompi ymmärtää, miksi tutkimus on tehty asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat ovat parhaita kriitikoita tuotteiden arvioimisessa, sillä he ovat niitä, jotka tuotteita käyttävät. Yrityksen on vaikea arvostella tuotetta kokonaisvaltaisesti ilman asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia. Tämän takia palautteet ovat erittäin tärkeitä yritykselle.

Tutustuttuani tutkimuksessa käytettävään teoriaan, aloin suunnitella haastattelulomaketta, jota käyttäisin teemahaastatteluissa. Ideoin kysymyksiä haastattelulomaketta varten muutaman viikon, jonka jälkeen kävin kysymykset läpi Ikaalisten matkatoimiston tuotannon koordinaattorin kanssa. Kävimme haastattelulomakkeen yhdessä läpi, jotta saisin selvyuden siitä, että haastattelulomakkeessa on käsitelty kaikki tarvittavat teemat tutkimusta varten. Tämän jälkeen testasin lomaketta sukulaisillani, jotka olivat kyseisellä risteilyllä käyneet. Heiltä saatujen palautteiden pohjalta, muokkasinkin lomaketta hieman toimivammaksi. Lopuksi hyväksyin lomakkeeni ohjaajallani ja yrityksen vastuuhenkilöllä. Tässä tapauksessa vastuuhenkilönä toimi tuotannon koordinaattori, jonka kanssa olimme lomaketta käyneet läpi aikaisemmin.

Suoritin puhelinhaastattelut ensimmäisen kerran heinäkuussa 2016. Pian tämän jälkeen kuitenkin ilmeni, että työpaikkani IT-henkilö oli vahingossa poistanut työtunnukseni ja työsähköpostini, jossa haastatteluiden litteroinnit ja nauhoitukset olivat tallennettuna. Kaikki haastattelumateriaalit katosivat työtunnusten poiston myötä, minkä ta-

kia suoritin haastattelut uudestaan syyskuun alussa vuonna 2016. Ongelmista huolimatta pysyin suunnitellussa aikataulussa, jonka tarkoituksena oli saada opinnäytetyö valmiiksi lokakuun loppuun mennessä. Sain tutkittavasta aiheesta enemmän tietoa, kuin ajattelin, koska suoritin haastattelut kahteen kertaan. Vaikka ensimmäisistä haastatteluista ei jäänyt materiaaleja käytettäväksi, niin sain silti tietoa siitä, mitä asiakkaat ajattelevat Baltic Queen – risteilytuotteesta ja sen toimivuudesta. Toisella kerralla tehtyjen haastattelujen vastauksia oli helpompi tarkastella ja avata, koska olin jo päässyt asiaan käsiksi ensimmäisten haastatteluiden myötä. Vaikka haastatteluaineistot hukkuivat ensimmäisellä kerralla, niin oli niistä silti minulle hyötyä.

Jälkeenpäin mietittäessä, joitakin haastattelulomakkeen kysymyksiä olisi voinut muotoilla eri tavalla, jotta kysymyksiin olisi saatu pidempiä vastauksia kyllä- tai ei-vastauksien sijaan. Olen kuitenkin kokonaisuudessa tyytyväinen tutkimuksessa saatuihin tuloksiin. Uskon, että tuloksista on hyötyä Ikaalisten matkatoimistolle, koska he voivat tuloksien pohjalta suunnitella kehittymismahdollisuuksia tuotteelle, jos he niin haluavat. Tuloksista voidaankin päätellä, että asiakkaat eivät ole täysin tyytyväisiä Baltic Queen – risteilytuotteeseen, joten matkatoimisto voi miettiä haluavatko he puuttua tuloksissa esille nouseviin ongelma-kohtiin. Ongelma-kohtia olivat tilausajokuljetusten kesto, pyssäkkien suuri määrä, ruoan laatu laivalla, laivan yleisten tilojen ja hyttien kunto.

Opinnäytetyöprosessi on opettanut minulle lähteiden käyttöä sekä haastatteluista saatujen tuloksien avaamista ja arvioimista. Olen myös oppinut olemaan kriittinen työssä käytettävien lähteiden suhteen, sillä kaikki aiheesta löydetyt lähteet eivät välttämättä ole luotettavia ja rehellisiä. Uskon, että olen tutkimukseeni kuitenkin löytänyt luotettavat lähteet. Kaiken kaikkiaan tutkimukseni on mielestäni onnistunut ja se on täyttänyt työn tavoitteet.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino Viitattu: 4.7.2016
- Alho, K. 2016. Tuotannon koordinaattori, Ikaalisten Matkatoimisto Oy. Henkilökohtainen haastattelu 12.04.2016. Haastattelijana Jonna Hietakangas. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Arantola, H. 2006. Customer insight- Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Helsinki: WSOY, Viitattu: 29.6.2016
- Cruise Lines International Association (CLIA) www-sivut. 2016. Choose to cruise. Viitattu: 17.5.2016. <http://www.cruising.org/cruise-Vacationer/learn-about-cruising>
- Frey, T. Futurist speaker. The Future of the Cruise Industry 6.1.2011. Viitattu: 17.5.2016 <http://www.futuristspeaker.com/2011/01/the-future-of-the-cruise-industry/>
- Gartner. 2003. CRM Data Strategies: The Critical Role of Quality Customer Information (pdf). Viitattu: 28.9.2016. https://www.gartner.com/5_about/news/crm_sample.pdf
- Hankala, P. 2016. Tuotannon koordinaattori. Ikaalisten Matkatoimisto Oy. Henkilökohtainen haastattelu 16.08.2016. Haastattelijana Jonna Hietakangas. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Hillman, H. Cruise guide. Cruise pros and cons -Cruise tips you can trust 6.1.2016. Viitattu: 21.5.2016 http://www.hillmanwonders.com/cruise/cruise_pros_cons.htm
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1985. Teemahaastattelu. Helsinki: Kyriiri Oy. Viitattu: 22.5.2016
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Viitattu: 22.5.2016
- Ikaalisten Matkatoimisto Oyn www-sivut. 2016. Viitattu: 2.5.2016. <https://www.ikaalistenmatkatoimisto.fi/#/>
- Inspirans www-sivut. 2016. Kvalitatiivinen tutkimus luo aina uutta. Viitattu: 17.5.2016. <http://www.inspirans.fi/kvalitatiivinen-tutkimus/>
- Kalli, M. 2016. Tuotantosihteeri, Ikaalisten Matkatoimisto Oy. Henkilökohtainen haastattelu 12.04.2016. Haastattelijana Jonna Hietakangas. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Löytänä, J. 2014. Asiakkaan aikakausi- Rohkeus+rakkaus=raha. Viro: Print Best. Viitattu: 22.7.2016
- Parkkinen, K. 'Asiakaslähtöinen palvelukehity'. QPR Blog. 7.12.2015. Viitattu: 26.9.2016. <http://www.qpr.com/fi/blog/asiakas%C3%A4ht%C3%B6inen-palvelukehitys>

Powers, A. 2013. The pros and cons of cruise travel. 18.07.2013. Viitattu: 2.5.2016. <http://www.apartmenttherapy.com/the-pros-and-cons-of-cruise-travel-192288>

a. Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu: 23.5.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html

b. Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu: 23.5.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Selin, J. Henkilöstöjohtaja, Ikaalisten Matkatoimisto Oy. Ikaalinen. Henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2016.

Shuttleworth, M. 2008. Qualitative research design. Experiment Resources. Viitattu: 23.5.2016. <https://explorable.com/qualitative-research-design>

Sinijärvi, T. 'Mitä asiakaskokemus todella on- ja miten sitä pitäisi mitata eri tasoilla?'. Questback. 13.8.2015. Viitattu 26.9.2016. <https://www.questback.com/fi/blog/mita-asiakaskokemus-todella-on-ja-miten-sita-pitaisi-mitata-eri-tasoilla>

Tallink Silja www-sivut. 2016. Viitattu 17.5.2016. <http://www.tallinksilja.fi/baltic-queen>

Talonen, E. 2015. Asiakastrategia. Ikaalisten Matkatoimisto Oy. Viitattu: 17.5.2016.

Talonen, E. 2016. Toimitusjohtaja, Ikaalisten Matkatoimisto Oy. Ikaalinen. Henkilökohtainen haastattelu 12.04.2016. Haastattelijana Jonna Hietakangas. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell Oy. Viitattu 28.6.2016.

Virtual Statics www-sivut. 2016. Viitattu: 23.5.2016. <https://www.stat.fi/virsta/tke-ruu/04/03/>

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab. Viitattu: 29.6.2016

Westerling. 2014. 'Oikean asiakastiedon merkitys'. Asma-blogi. 23.04.2014. Viitattu: 28.9.2016. <http://www.asml.fi/blogi/oikean-asiakastiedon-merkitys/>

Yin, R. 2012. Qualitative research from start to finish. Viitattu: 17.10.2016

Yritystele www-sivut. 2016. Viitattu: 28.9.2016. <https://www.yritystele.fi/asiakasrekisteri>

Liite 1

HAASTATTELULOMAKE

Henkilötiedot

Ikä

Sukupuoli

Asuinpaikkakunta

Asiakassegmentti

Varausnumero

Risteilyn päivämäärä

Risteilytuote

Miksi valitsitte juuri risteily-matkan?

Millainen risteilijä koette olevanne?

Kuinka usein olette käyneet Ikaalisten Matkatoimiston Baltic Queenin 22h risteily - matkalla?

Käytättekö muita matkanjärjestäjiä?

Miksi valitsitte juuri Ikaalisten Matkatoimiston risteily-matkan?

Tilausajokuljetus

Mitä odotitte tilausajokuljetukselta?

Millainen oli kokemuksenne tilausajokuljetuksesta?

Miten tilausajokuljetus on yleensä sujunut?

Millaisia toiveita teillä on tilausajokuljetuksen suhteen tulevaisuutta varten?

Baltic Queen-laiva

Mitä odotatte Baltic Queen-laivalta?

Mitä laivan palveluista tiesitte etukäteen?

Otitteko selvää muista laivan palveluista etukäteen?

(Jos, niin mistä saitte tietoa laivan palveluista? Ikaalisten matkatoimiston kautta?

Tallink Siljan sivuilta?)

Millainen oli kokemuksenne laivalla?

Millaisia toiveita teillä olisi laivan suhteen tulevaisuutta varten?

Vierailu Tallinnassa

Kävittekö Tallinnan puolella maissa risteilyn aikana?

Suunnitteletteko yleensä etukäteen ohjelmaa maissa olon ajaksi?

Tutkitteko Ikaalisten Matkatoimiston verkkosivuilta Tallinna- tietoja vai löysittekö tietoa Tallinnasta jotain muuta kautta?

Mitä teitte maissa olon aikana?

Olisitteko toivoneet Ikaalisten Matkatoimistolta palveluita/vinkkejä Tallinnan puolelle?

Tulevaisuuden suunnitelmat

Mitä mieltä olisitte bussi-isännästä/emännästä?

Annatteko yleensä matkastanne palautetta matkan jälkeen?

Jos paluubussissa olisi mahdollista antaa palautetta matkasta, niin täyttäisittekö palautekyselyn paluumatkan aikana?

Millaisia toiveita tai ideoita teillä olisi matkustusmukavuuden kehittämiseen?