



MATKA- JA PALVELUKETJUT LAPPIIN MATKUSTAVALLE AASIALAISELLE

Palvelu- ja matkaketjut: nykytila ja haasteet

Perinteisesti Lapin matkailu on perustunut ryhmämatkailuun ja ulkomaalaisten matkanjärjestäjien kautta organisoituihin matka- ja palveluketjuihin. Esim. britit matkustavat charter-lennoilla selkeille ryhmämatkoille joulusezonkina. Yksilömatkailun määrä on kuitenkin selkeästi kasvanut ja erityisesti rahaa käyttävät ja paljon matkustavat turistit matkustavat itsenäisesti.

Kansainvälisen yksilömatkailijan matka- ja palveluketju päämarkkina-alueilta Lapin lomakohteeseen on kuitenkin vähintään haasteellinen. Tällä hetkellä Lapin matkailun suurin haaste liittyy Helsinki-Vantaan kautta lennettävien jatkolentoyhteyksien toimimattomuuteen ja suorien lentoyhteyksien puuttumiseen. Nämä haasteet ovat rakenteellisia ja liikennejärjestelmään liittyviä ja niihin vastataan erillisessä hankkeessa ja yhteistyötä kehittämällä.

Tässä hankkeessa keskitytään erityisesti liityntäliikenteeseen lentoasemilta matkailukeskuksiin. Tilanne on liityntäliikenteen osalta haastava: tietoa ei löydy, aikataulut eivät sovi yhteen ja matkojen varaaminen netin kautta on useimmissa kohteissa mahdotonta. Osaltaan liityntäliikenteen ongelmat johtuvat matkailun voimakkaasta sesonkiloonteisuudesta, lentoaikataulujen nopeista muutoksista ja matkailupohjaisen joukkoliikenteen ostomomentin puuttumisesta (vertaa alueen omaan väestöön pohjautuva joukkoliikenteen osto). Käytännössä yksittäiset matkailuyrittäjät järjestävät liikenteen omatoimisesti – ja yhteistyö ja kustannustehokkuus ontuvat. Globaalin matkaketjun kehittäminen ei kuitenkaan tulisi olla yksittäisen matkailuyrittäjän tai matkailualueen asia vaan potentiaali tulisi hyödyntää laajalla rintamalla.

Tällä hetkellä matkaketjujen järjestämisessä lähtökohtana ovat liikennepalvelun järjestäjän ja rahoituksen tarpeet. Matkailijan näkökulmasta matkaketju-kokemus on kuitenkin huomattavasti laajempi kuin pelkkä matka: kohdemarkkinoinnin onnistuminen, tiedon saanti matkailupalveluista ja kohteiden saavutettavuudesta, muiden käyttäjien kokemukset, palvelun saaminen omalla kielellä, hintatietojen saatavuus, matkan osto kokonaisuutena tai osina, matkojen linkittyminen toisiinsa, selkeät opasteet ja kokonaisvaltainen elämys vahvempana mitä arjessa käytettävässä joukkoliikennepalvelussa. Palveluita on kyllä olemassa, mutta niitä ei ole linkitetty toisiinsa ja kokonaisuutta ei ole mietitty yhteistyössä tai selkeästi asiakkaan näkökulmasta.

Lapin joukkoliikenne on järjestetty paljolti paikallisväestön peruspalvelutarpeeseen perustuvien ostojen perusteella sekä matkakohteiden että aikataulujen osalta. Todellinen tarve ja mitoitus eivät ole kohdanneet toisiaan ja esim. halpalentoyhtiöiden aikatauluja ei ole huomioitu liityntäliikenteen aikatauluissa, vaikka juuri niillä lennoilla on paljon yksilömatkailijoita. Sujuvien ja helppokäyttöisten matkaketjujen järjestämiseksi eri osaset tulisikin tunnistaa ja yhteistyön kautta kehittää toimiva ja joustava kokonaisuus kohderyhmien näkökulmasta. Erityisesti matka- ja palveluketjujen kustannusten jako ja niihin liittyvät liiketoimintamallit tulisi ratkaista kestävästi. Esim. itse liityntäliikenteen järjestäminen ei välttämättä ole liikenteenharjoittajalle kannattavaa, mutta on oleellinen osa kokonaiskannattavuutta.

Nykyisen matka- ja palveluketjuista saatavan tiedon valossa Lapin valitseminen yksilömatkailijan matkakohteeksi tuntuu jopa absurdilta. Revontulet, saamelaisuus ja imagomarkkinointi ovat kuitenkin lyöneet läpi. Tietyt matkailuyrittäjät myyvät kapasiteettinsa loppuun sesonkina, mutta laajempi kansainvälisten matkailijoiden hyödyntäminen, sesonkien pidentäminen ja toisaalta matkailuyrittäjien kapasiteetin kasvattaminen on mahdotonta ilman laajempaa yhteistyötä koko matkaketjun parissa.

Hankkeen tavoitteet ja rajaus

Hankkeessa tutkitaan Lappiin suuntautuvien yksilömatkailijoiden matka- ja palveluketjujen nykytilanne, pullonkaulat ja tulevaisuuden kehittämismahdollisuudet. Matkaketjujen eri osaset tunnistetaan yhteistyössä eri alojen edustajien kanssa, palvelumuotoilun ja asiakkaan näkökulmasta. Projektin yhtenä tavoitteena on muodostaa yhteistyöverkostoja pilotoiteja, jatkohankkeita ja tulevaisuuden yritys yhteistyötä ajatellen.

Hankkeen pääpaino on lentoliikenteen liityntäliikenteen järjestämisessä ja Lapin oman kokonaisratkaisun löytämisessä. Hankkeen lähtökohta on kansainvälisen yksilömatkailijan matka- ja palveluketjun kehittäminen, erityisesti aasialaisiin matkailijoihin painottuen.