

Matka- ja palveluketjut Lappiin

Yhteydet ja liikennepalvelut

JOHDANTO.....	2
1. KYSYNTÄ JA TARJONTA LAPISSA.....	4
Lapin matkustuskysyntä.....	4
Yhteydet Lappiin.....	6
Liikkuminen Lapissa.....	9
2 BENCHMARK: ESIMERKKEJÄ MATKAKETJUJEN JÄRJESTÄMISESTÄ.....	11
Liityntä lentoasemalle.....	11
Sveitsin malli: Swiss Travel System.....	14
Maajoukkoliikenne: Hop-on hop-off.....	16
Kehitteillä olevat palvelut.....	21
3. TOIVEET JA TARPEET MATKAKETJUILLE.....	22
4. MATKAKETJUJEN KEHITTÄMINEN LAPISSA.....	28
Lentoliikenne Lappiin.....	28
Liityntä asemilta matkailukohteisiin.....	30
Kuljetusten järjestäminen.....	33
Liikkuminen Lapissa.....	35
Suosituksset.....	37
LÄHTEET.....	38

Selvitys on osa Lapin liiton EAKR-rahoitteista Matka- ja palveluketjut Lappiin matkustavalle aasialaiselle -hanketta, johon kuuluvat myös palvelumuotoilun ja liiketoimintamallien osakokonaisuudet.

Hanketta on ohjannut ohjausryhmä:

Lapin liitto: yhteysjohtaja Maiju Hyry, matkailuasiantuntija Satu Luiro, markkinointijohtaja Pyry Talvensaari, liikenneasiantuntija Hanne Junnilainen

Yksikön päälikkö (joukkoliikenne) Juha Tapio, Lapin ELY-keskus

Matkailuyrittäjä Niina Pietikäinen Harriniva

Bussiyrittäjä Petri Pakarinen, Huiput

Muotoiluyrittäjä Päivi Tahkokallio, Tahkokallio Design

Matkailuyrittäjä ja muotolija Antti-Jussi Yliharju, Kassun koti Hotellin johtaja Jonna Pietilä, Santa's Hotels

Kirsi Mikkola, Sähköinen liiketoiminta Suomi Oy

Markkinointijohtaja Tarja Manninen, Inari-Saariselkä Matkailu Oy

Markkinointijohtaja Rauno Posio, Lapin safarit

Tilaaajan yhteyshenkilö: liikenneasiantuntija Hanne Junnilainen, Lapin liitto

Teksti ja taitto: tutkija Tuuli Rantala, tutkimusapulainen Ruut Haapamäki, Liikenteen tutkimuskeskus Verne, Tampereen teknillinen yliopisto

Toukokuu 2015

Johdanto

Matkaketjujen kehittäminen ja parempien liikkumisen palveluiden tarjoaminen itsenäisesti matkustaville matkailijoille toisi Lapin aivan uudella tavalla ihmisten ulottuville. Lapin hyvä saavutettavuus auttaisi takaamaan monien paikallisten elinkeinoa, synnyttäisi uudenlaista liiketoimintaa ja laajentaisi matkailumarkkinoita, lisäisi pohjoisen Suomen statusta ja näkyvyyttä ulkomailla mutta myös kotimaassa sekä auttaisi osaltaan varmistamaan Lapin kehittymisen ja kasvun positiivisen kulusuunnan.

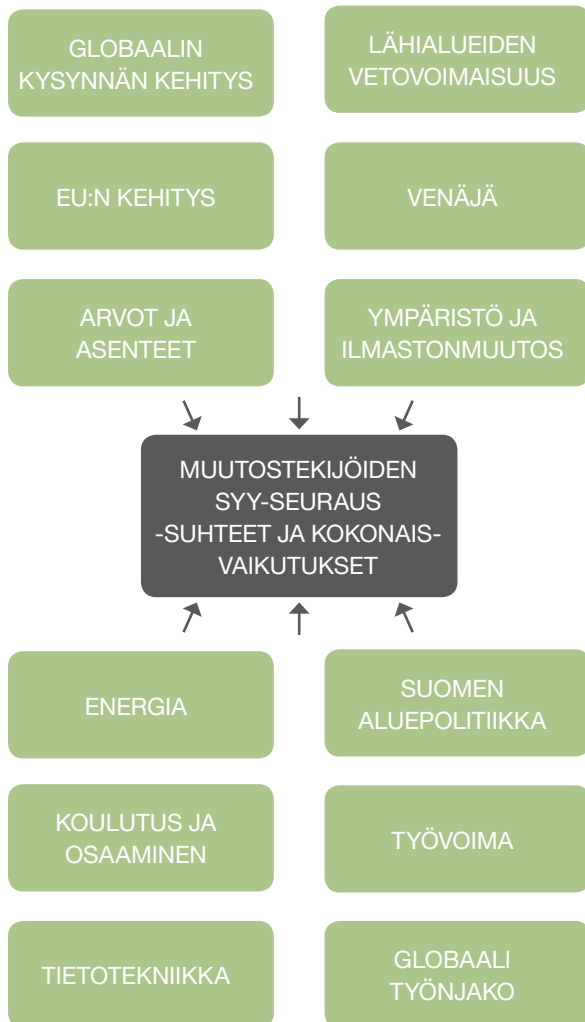
Lapin matkaketjujen kehittäminen tarjoaa mahdollisuuden hyödyntää digitalisoitumista sekä uudenlaista asiakaslähtöistä ja palveluorientoitunutta liikennejärjestelmän ymmärtämistä. Samalla on tilaisuus luoda konsepteja, sovelluksia ja toimintatapoja, jotka sujuvan matkailukokemuksen tarjoamisen lisäksi ovat jo itsessään vientituotteita maailmalle. Lapissa on paljon potentiaalia.

Lapin strategioissa korostetaan yhteistä tahtotilaa ja suunnitelmallista kehittämistä, jotka ovatkin avainasemassa liikennejärjestelmän toimivuuden parantamisessa asiakkaan näkökulmasta. Perinteiset ainoastaan omasta tontista huolta pitävät toimintamallit eivät johda menestykseen, kun tavoitteena on luoda matkailijalle sujuvat matkaketjut koko matkalle sekä kokonaisvaltaisempi matkailuelämys. Liikenneyrittäjien toimintaedellytysten ymmärtäminen ja palveluiden kannattavuuden parantaminen on kaikkia osapuolia hyödyttävää. Matkustajamäärien lisääntyminen mahdollistaa entistä paremmat palvelut ja kehittämisinvestointien tekemisen, jotka puolestaan houkuttelevat yhä enemmän matkustajia.

Maajoukkoliikenteen toimivuus on edellytys lentoliikenteen matkustajamäärien kasvulle. Nykyinen järjestelmä ei ole valmis vastaanottamaan moninkertaisia matkustajamääriä eikä lunastamaan yksilömatkailijalle onnistuneella brändimarkkinoinnilla luotuja odotuksia. Lentoasema on valtaosalle ulkomaalaisista matkailijoista portti Lappiin, ja sen on oltava tiiviisti kytköksissä julkisen liikenteen palveluihin Lapin sisällä. Verkostomainen toimintatapa laajasti eri toimijoiden kesken hyödyttäisi sekä lentoliikennetoimijoita, julkista liikennettä Lapin sisällä että muita matkailuyrittäjiä. Lappikokemus tulisi nähdä yhtenä yhteisenä tuotteena. Elämyksellisen lappikokemuksen lupauksen lunastamisessa jokaisella toimijalla on oma roolinsa, vastuunsa ja mahdollisuutensa. Yhteisenä tavoitteena on matkustajavolyymien kasvattaminen.

LAPPI - ABOVE ORDINARY

MUUTOSVOIMIA JA KEHITYSPROSESSEJA



MAHDOLLISUUKSIA



STRATEGIA



1. Kysyntä ja tarjonta Lapissa

Lapin matkustuskysyntä

Suurimmat kansainväliset matkailijamäärät Lappiin tulevat Euroopasta ja Venäjältä, jonne on suhteellisen lyhyt lentomatka. Norjasta ja Venäjältä Lappi on saatavutettavissa myös autolla, vaikka karavaanareita näkyy Lapissa myös kauempaa Euroopasta. Aasialaisten kiinnostus Lappia kohtaan on kasvussa ja tätä trendiä on syytä vahvistaa, sillä he myös tuovat matkoillaan eniten matkailutuloja yhdessä ranskalaisten ja sveitsiläisten kanssa [1].

Lapissa tilastoitiin [2] vuonna 2014 noin 2,4 miljoonaa yöpymistä, joista kansainvälisiä matkailijoita oli 43 prosenttia eli yksi miljoona. Suomalaisten kotimaan lomamatkoista 12 prosenttia suuntautui Lappiin vuonna 2014 [3]. Rekisteröityjen yöpymisten osuus kaikista yöpymisistä on Lapissa noin yksi viidesosaa [4].

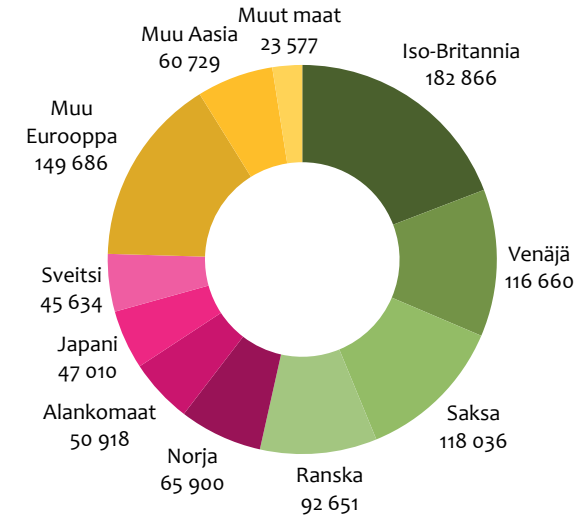
Matkailukeskusten yöpymisten perusteella ylivoimaisesti eniten kansainvälisiä matkailijoita tuli Iso-Britanniasta, Venäjältä ja Saksasta Ranskan, Norjan, Alankomaiden ja Japanin yltäessä myös yli viiden prosentin osuuteen. Suhteellisesti ylivoimaisesti eniten kasvua yöpymisten suhteen on ollut aasialaisten yöpymisissä vuodesta 2012 vuoteen 2014.

Lapin markkinaosuus Suomen kansainvälisten matkailijoiden yöpymisistä on 17,6 prosenttia ja suomalaisten yöpymisistä 9,6 prosenttia. Suomalaisten keskimääräinen viipymä Lapin matkailukeskuksissa oli 1,82 yötä ja ulkomaisten 2,45 yötä. Tämä ei suoraan kerro matkailijoiden viipymää Lapissa kaiken kaikkiaan, mutta hankkeen ohjausryhmän matkailutoimijoiden näkemys tukee havaintoa melko lyhyestä viipymästä Lapissa kaiken kaikkiaan. Pisimpään Lapin matkailukeskuksissa viihtyivät vuonna 2014 latvialaiset (3,65 yötä), joiden jälkeen tulivat Ranska ja Iso-Britannia.

Suomalaisten matkailu Lapissa painottuu hiihtoloma- viikoille ja heinä–syyskuulle, ja kansainvälinen matkailu on erittäin sesonkiluonteista. Joului–maaliskuussa koetaan huima piikki matkailijoiden määrässä, jolloin kysyntää on jopa 60–70 prosenttia keskimääräistä yöpymisten määrää enemmän. Matkailun sesonkiluonteisuus aiheuttaa haasteita liikenteen järjestämiselle Lappiin ja Lapissa.

Lappi on matkustajamääriltään Pohjoismaiden pohjoisosan vetovoimaisin alue, ja siellä yöpyy myös eniten kansainvälisiä matkailijoita (tilastoissa ei näy laivassa yöpyvät risteilymatkustajat). Tällä hetkellä tilastoissa eriteltyjen kävijämaiden perusteella 86 % matkustajista on eurooppalaisia ja 11 % aasialaisia. Lappiin tullaan yhä enemmän yhä kauempaa. Kiitos tästä kuuluu ainakin osin onnistuneelle mielikuvamarkkinoinnille sekä Aasian lentoyhteyksien kehittymiselle. Toisaalta vain murto-osa Aasian lentomatkustajista jää Suomeen. Aasian potentiaaliset matkailumarkkinat Lappiin ovat kuitenkin suuret. Esimerkiksi Japanin 127 miljoonaan asukkaaseen verrattuna noin 47 000 yöpymistä Lapissa 2,26 yön keskiyöpymällä vuonna 2014 edustaa noin 0,2 promillea japanilaisista. Vastaava luku kasvussa olevalle Singaporelle on noin 0,7 promillea.

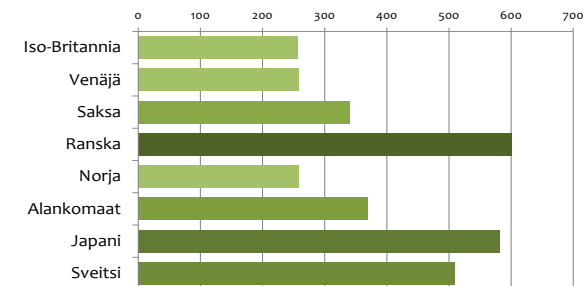
KANSAINVÄLISTEN YÖPYMISTEN OSUUS MAITTAIN (2014)



Lähde: Lapin liiton matkailutilastot

RAHANKÄYTTÖ VIERAILUA KOHDEN MAITTAIN (2012)

Muu vapaa-ajan matka, euroa/vierailu



Lähde: Rajahaastattelututkimus 2012

Lähde: PatchWork Barents (eri maiden tilastot)

YÖPYMISTEN LUKUMÄÄRÄ BARENTSIN ALUEELLA 2014



KANSAINVÄLISTEN YÖPYMISTEN SUHTEELLINEN KASVU TOP 10 (2012-2014)

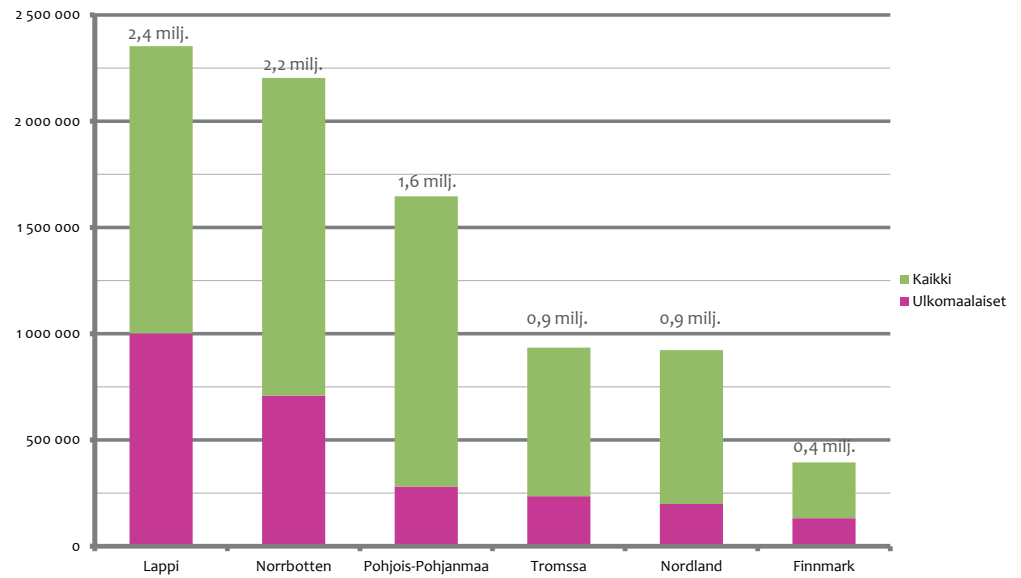
1. Singapore + 107 % (7 800 yöpymistä 2014)
2. Thaimaa + 105 % (4 900)
3. Israel + 96 % (15 300)
4. Taiwan + 72 % (6 500)
5. Etelä-Korea + 65 % (1 800)
6. Intia + 62 % (2 200)
7. Kiina + 53 % (20 300)
8. Brasilia + 50 % (1 300)
9. Australia + 49 % (10 300)
10. Uusi-Seelanti + 45 % (700)

KANSAINVÄLISTEN YÖPYMISTEN SUHTEELLINEN LASKU TOP 5 (2012-2014)

1. Tanska - 32 % (4 700 yöpymistä 2014)
2. Portugali - 29 % (1 100)
3. Venäjä - 25 % (116 700)
4. Liettua - 19 % (2 900)
5. Japani - 17 % (47 000)

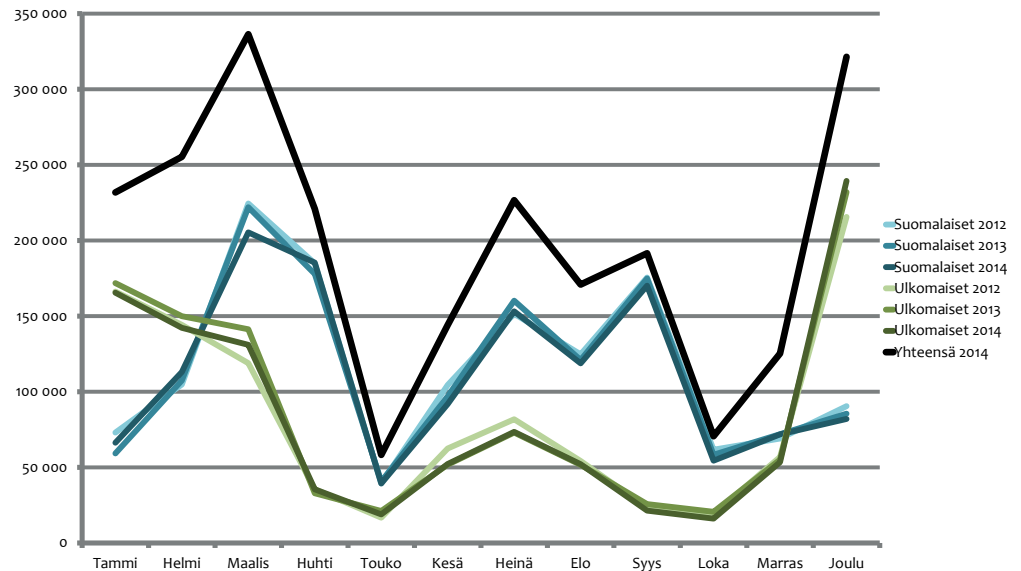
Lähde: Lapin liiton matkailutilastot

KAIKKIEKSI SEKÄ ULKOMAAALAISTEN YÖPYMISTEN LUKUMÄÄRÄ BARENTSIN ALUEILLA 2014



Lähde: PatchWrok Barents

SUOMALAISTEN JA ULKOMAAALAISTEN YÖPYMISET LAPISSA KUUKAUSITTAIN 2012-2014



Lähde: Lapin liiton matkailutilastot

Yhteydet Lappiin

Lapin kansainvälinen matkailu on pitkään perustunut lentoliikenteeseen ja pakettimatkoihin matkanjärjestäjien roolin ollessa suuri. Muun muassa sesonkiloonteiset matkustajavirrat, suorien lentoyhteyksien puuttuminen ja Lapin harva asutus ovat johtaneet siihen, että lentomatkustajia palvelevan liityntäliikenteen kehittäminen lentoasemilta matkailukeskuksiin ei ole toistaiseksi houkutellut kaupallisia toimijoita.

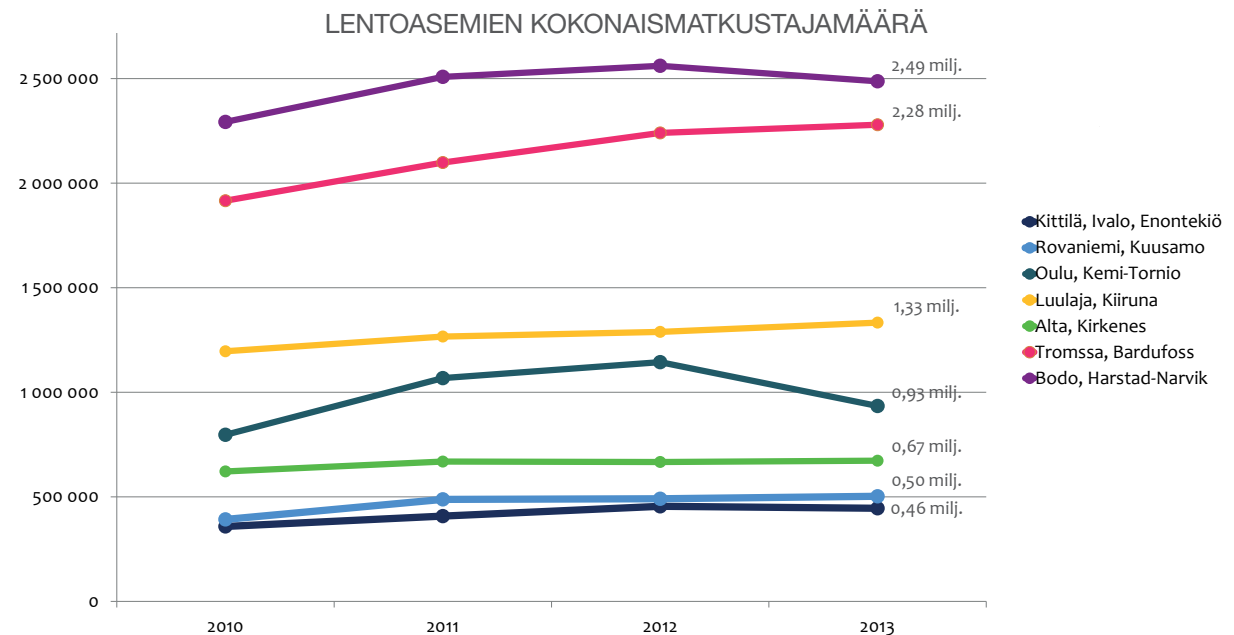
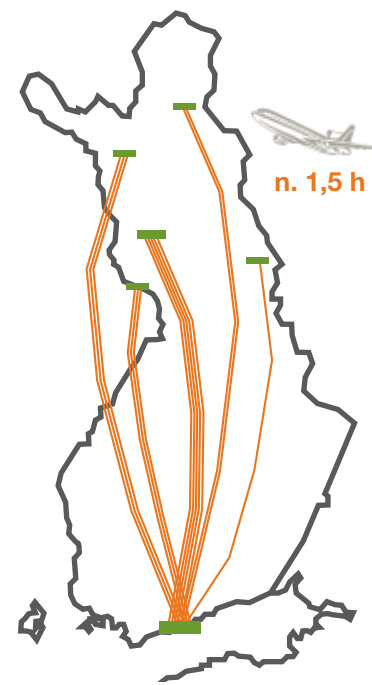
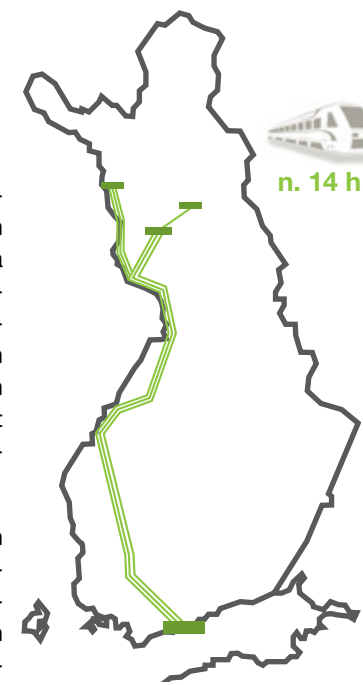
Verrattuna Pohjoismaiden muihin alueellisiin lentoasemiin Lapin lentoliikenne on alikehittynyttä. Rovaniemen verrattuna esimerkiksi Tromssan ja Bodø:n lentoasemat ovat noin viisinkertaisia matkustajamääriltään. Enontekiön matkustajista 91 %, Kittilän 31 %, Ivalon 18 %, Kuusamon 16 % ja Rovaniemen matkustajista 14 % saapui vuonna 2013 kansainvälisellä tilausliikennelennolla. Muu liikenne oli käytännössä kotimaan reittiliikennettä. [5]

Rovaniemelle lennetään reittiliikennettä Helsingistä 4–6 kertaa vuorokaudessa, Kittilään ja Kemi-Tornioon 2–4 kertaa, Ivaloon 1–4 kertaa ja Kuusamoon kerran vuorokaudessa. Enontekiölle on lennetty talven sesonkiaikaan kaksi kertaa viikossa ja myös Kittilän ja Ivalon lentoasemien vuorotarjonta on suurempi sesonkiaikana. Norwegianin lentojen hinnat Lontoosta Rovaniemelle ja Ivaloon ovat noin 300–400 euroa. Finnairilla lennettäessä hinnat liikkuvat 400–900 euron välillä. Molempiin yhteyksiin sisältyy vaihto Helsingissä.

Aasialaiset pääsevät Finnairin suorilla lennoilla Helsinkiin Japanista, Kiinasta, Hong Kongista, Etelä-Koreasta, Singaporesta, Intiasta ja Thaimaasta. Eniten vuorotarjontaa on Tokiosta, Pekingistä, Shanghaista, Hong Kongista, Soulistä, Delhistä ja Bangkokista, joista lennetään Helsinkiin päivittäin. Vuonna 2013 Finnairin Aasian reiteillä matkusti noin 1,7 miljoonaa matkustajaa, ja edellisvuoteen nähden suurin kasvu oli Kiinan lennoilla. Matkustajista kuitenkin vain häviävän pieni osa jäi Suomeen.

Junalla Lappiin tullaan Oulun kautta Kolariin ja Kemijärvelle. Kolaria ja Rovaniemeä palvelee keskimäärin kolme päivittäistä yhteyttä, Kemijärvelle asti jatkaa yksi yhteys. Matka-aika on Oulusta neljä tuntia, Tampereelta 11 tuntia ja Helsingistä 14 tuntia. Matkustajia Lapin rautatieasemilla on vuodessa yhteensä noin 670 000 [6], joista noin 2/3 voidaan arvioida kulkevan Rovaniemen rautatieaseman kautta. Matkustajavirrat ovat samassa suuruusluokassa Rovaniemen lentoaseman kanssa.

VR Yhtymä Oy:ltä on mahdollista ostaa useille Lapin yhteysväleille JunaBussi-lippu, joka oikeuttaa matkustamaan siihen merkityssä junassa sekä bussissa kuuksen sisällä. JunaBussi-lipun voi ostaa suurimpiin laskettelukeskuksiin sekä mm. Kilpisjärvelle ja Utsjoelle. Tieto olemassa olevista reiteistä on tosin saatavilla vain Suomeksi (vr.fi, tilanne toukokuu 2015).



MATKUSTAJAMÄÄRÄ POHJOISEN SUURIMMILLA LENTOASEMILLA 2013



Tromssa (2,1 milj.)



Bodø (1,8 milj.)



Luulaja (1,1 milj.)



Oulu (0,9 milj.)



Harstad-Narvik (0,7 milj.)



Rovaniemi (0,4 milj.)

LENTOASEMIEN MATKUSTAJAMÄÄRÄ 2013

TROMSSA

- Pohjois-Norjan suurin lentoasema
- Valtaosin kotimaan lentoja
- Widerøe-lentoyhtiön pohjois-Norjan sisäinen hubi yhdessä viereisen Bodøn kanssa
- Parhaimmillaan yli 80 lentoa päivässä, vuodessa yhteensä noin 2,4 miljoonaa matkustajaa
- 440 kilometriä Kittilästä maanteitse

ENONTEKIÖ

- Lapin lentoasemista eniten kansainväliseen liikenteeseen painottuva, vain vähän kotimaan liikennettä
- Lentoasema kriittinen kunnan (matkailu)elinkeinon kannalta
- Etäällä muista keskuksista, matkaketjujen järjestäminen muutoin kuin lentoliikenteellä hankalaa
- Tilausliikenteeseen perustuva lentoliikenne
- Liityntäliikenne perustuu taksipalveluun

KITTILÄ

- Tällä hetkellä eniten kansainvälistä reitti- ja tilausliikennettä
- Lapin toiseksi suurin lentoasema, Lapin lentoasemista eniten kansainvälistä liikennettä
- Keskeinen sijainti Lapin matkailun kannalta
- Eniten liityntäyhteyksiä matkailukeskuksiin

KEMI-TORNIO

- Lapin pieni lähes ainoastaan kotimaan liikenteen kenttä
- Liityntäliikenne perustuu taksipalveluun
- Lähellä huomattavasti suurempia Oulun ja Rovaniemen lentoasemia

IVALO

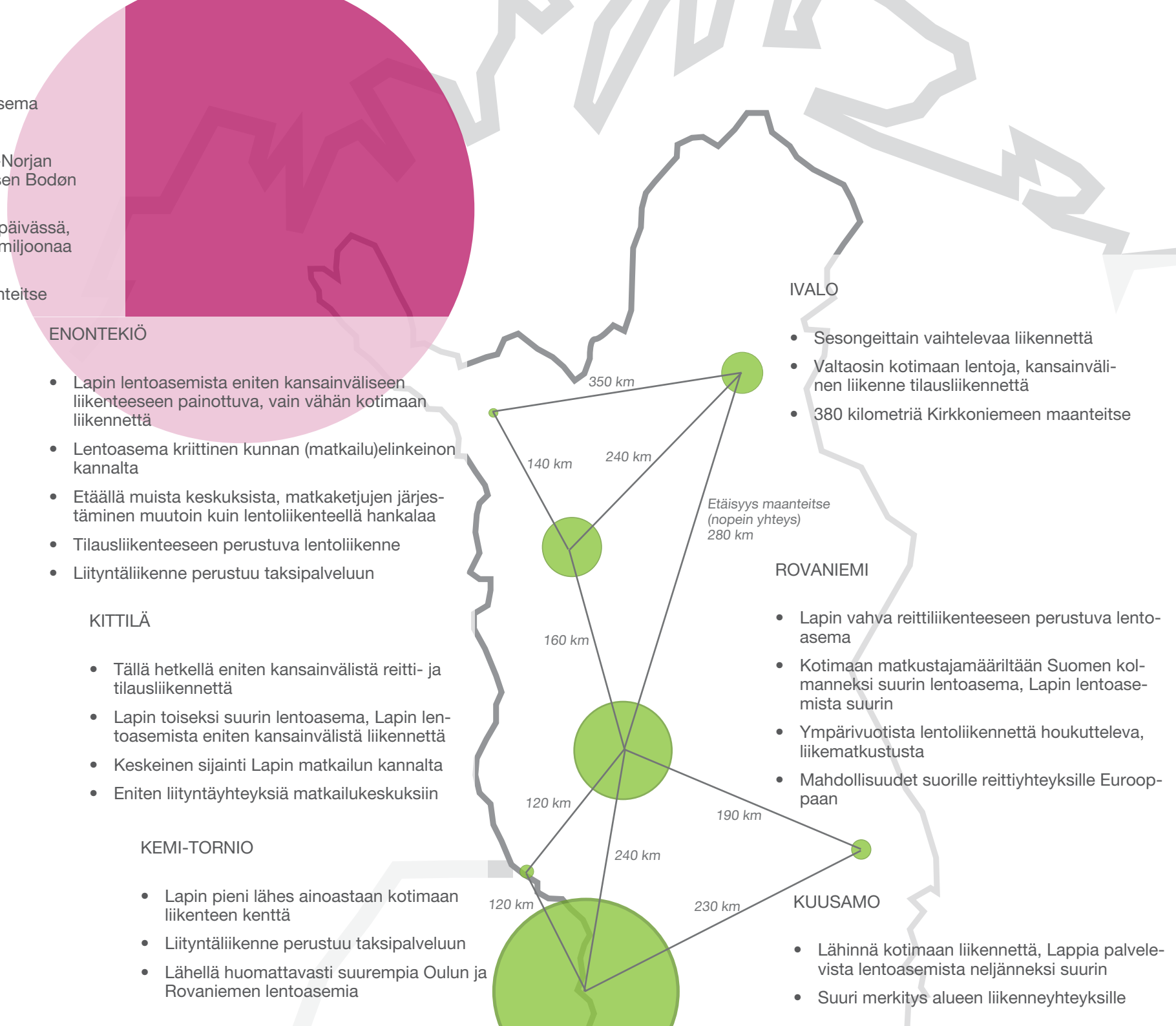
- Sesongeittain vaihtelevaa liikennettä
- Valtaosin kotimaan lentoja, kansainvälinen liikenne tilausliikennettä
- 380 kilometriä Kirkkoniemeen maanteitse

ROVANIEMI

- Lapin vahva reittiliikenteeseen perustuva lentoasema
- Kotimaan matkustajamääriltään Suomen kolmanneksi suurin lentoasema, Lapin lentoasemista suurin
- Ympärivuotista lentoliikennettä houkutteleva, liikematkustusta
- Mahdollisuudet suorille reittiyhteyksille Eurooppaan

KUUSAMO

- Lähinnä kotimaan liikennettä, Lappia palvelevista lentoasemista neljänneksi suurin
- Suuri merkitys alueen liikenneyhteyksille



Liikkuminen Lapissa

Lapin maakunnan asukasluku on noin 184 000, mikä tarkoittaa vajaata kahta asukasta neliökilometrillä. Linjaliikenne Lapissa on pääasiassa markkinaehtois- ta, mutta monia reittiliikenteen yhteysvälejä tuetaan myös ostoliikenteellä. Linja-autoliikenteen lisäksi Lapin ELY-keskus maksoi erämaalentoliikenteen hoitami- sesta Polar-Lento Oy:lle. Yhteensä toimijoita oli osto- liikenteessä 31 ja siirtymäajan liikennöintisopimuksilla 37 vuonna 2013. Siirtymäajan sopimukset päättyivät aikavälillä 2017–2019. [7]

Useat yritykset ovat melko pieniä, eikä liikennöitsijöillä välttämättä ole kasvuhalukkuutta mm. yt-lain vuoksi. Tämä suosii verkostomaista toimintamallia. Laajem- paa yhteistyötä matkailuyrittäjien kanssa tai juuri tu- risteille suunnattuja reittejä ei kuitenkaan juurikaan ole, vaikkakin kokeiluja on ollut. Markkinointi ja oikean asiakassegmentin tavoittaminen on yksi haasteista.

Reittiliikenteen aikataulut löytyvät bussiliikenteen osalta Oy Matkahuolto Ab:n ja junaliikenteen osalta VR-Yhtymä Oy:n ylläpitämitä sivustoilta sekä liiken- nöitsijöiden omilta sivuilta. Karttapohjaista tietoa yhte- yksistä aikatauluineen on haastava löytää, eikä sellais- ta kootusti kaikista yhteyksistä ole.

Karttapohjainen reittitieto helpottaa ulkomaalaisia matkustajia hahmottamaan kuljettavia etäisyyksiä ja matkailukohteiden sijaintia suhteessa toisiinsa, mikä on oleellista matkan suunnittelun kannalta. Tällä het- kellä saatavilla oleva informaatio ei kannusta vieraile- maan Lapissa useammassa paikassa samalla matkal- la, mikä myös lyhentää Lapissa vietettävää aikaa.

Liityntäyhteyksien järjestäminen lentoasemille on on- gelmallista, sillä tällä hetkellä Finavia tai lentoyhtiöt eivät jaa tietoa liityntäliikennettä järjestäville tahoille saapuvista matkustajamääristä ennakkointia varten.

LAPIN JOUKKOLIIKENNEVERKOSTO 2011



REITIT, JOILLA YHTEYS LÄHIMPÄÄN PALVELUKESKUKSEEN VÄHINTÄÄN 2 KRT/VKO

Reitit, joilla kulkee vähintään kaksi kertaa viikossa vuoroja, jotka mahdollistavat asiointimatkat kylistä kunta-/palvelukeskuksiin arkisin virastojen aukioloaikana



Haastavaa erityisesti reittiliikenteen järjestämisen kan- nalta ovat lentojen aikataulut, jotka saattavat vaihtua kesken aikataulukauden. Liityntäyhteyksien määrä ja laatu sekä englanninkielisen informaation saatavuus vaihtelevat suuresti lentoasemakohtaisesti.

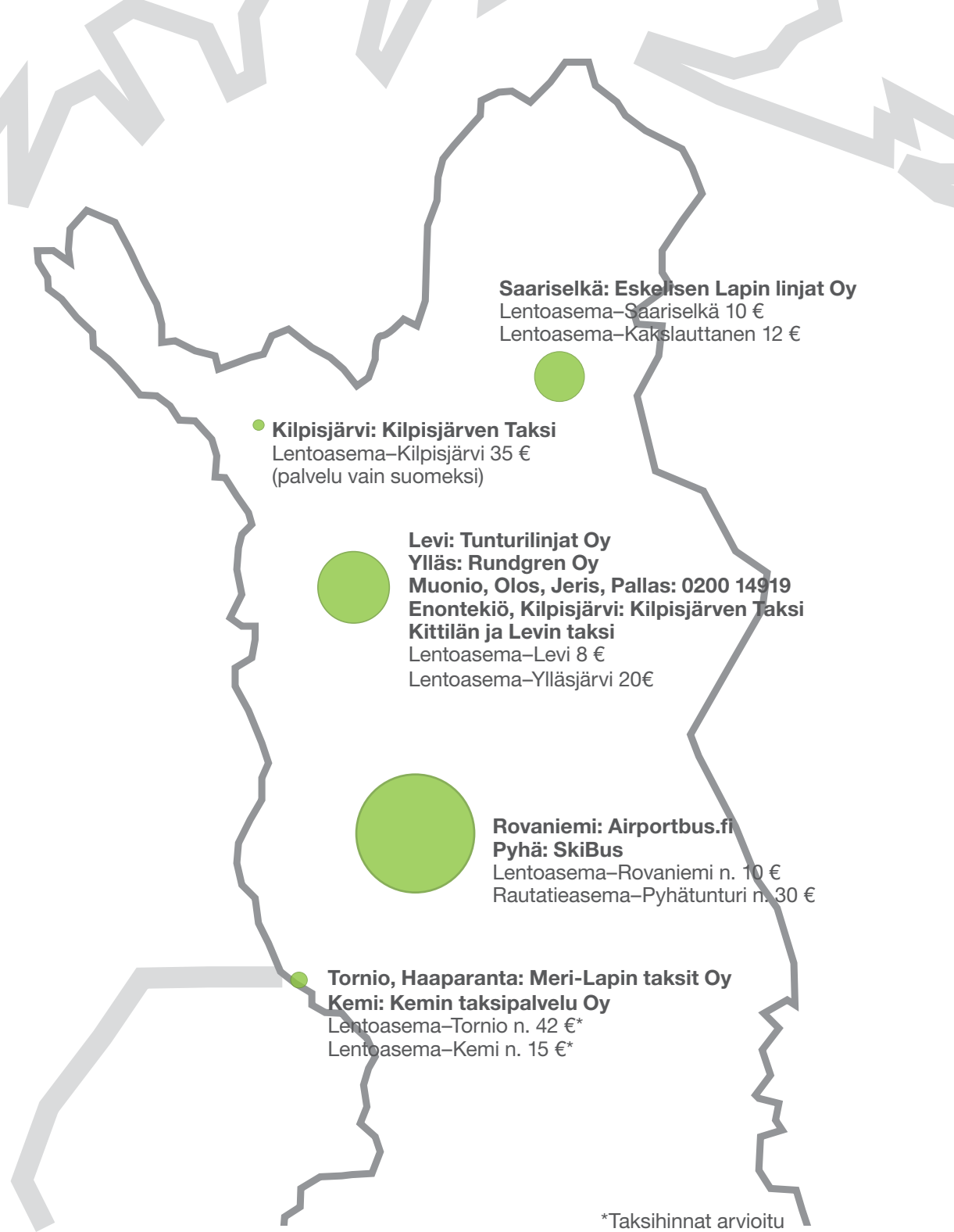
Lapissa on myös pienlentoliikennetoimintaa, jota hoi- detaan pienlentokoneilla ja helikoptereilla tilausliiken- teenä. Yritykset palvelevat erityisesti matkailijoita vie- den asiakkaita syrjäisemmille seuduille retkeilemään, vaeltamaan ja kalastamaan sekä sightseeing-lennoille. Pienlentoliikenteellä pääsee tilauksesta lisäksi muiden maiden pohjoisiin matkailukohteisiin.

Lapin lentoasemilla toimivat myös keskeisimmät au- tonvuokrausyritykset. Auto on kiistatta tärkein matkai- lijoiden kulkutapa Lapissa. Arviolta 80 % matkailijoista saapuu Lappiin henkilöautolla, heistä valtaosa on suo- malaisia ja venäläisiä [8].

Lapin junayhteydet ovat olleet lakkautusuhan alla, mutta viranomaisilla on tahtotila palvelutason säilyttä- miseen. VR-Yhtymä Oy on muun muassa sitoutunut vastineeksi liikennöinnin yksinoikeudesta vuoden 2024 loppuun saakka investoimaan kalustoon, joka mahdol- listaa liikennöinnin Kolariin kolmena päivänä viikossa kumpaankin suuntaan [9].

LENTOASEMIEN JOUKKOLIIKENNEYHTEYDET LENNOILLE 2013

LENTOASEMA	KOHDE	ETÄISYYS [km]	BUSSIYHTEYS [%]
Rovaniemi	Rovaniemen keskusta	10	100
	Pyhä-Luosto	120	79
	Kemijärvi	82	30
	Sodankylä	125	33
Kittilä	Kittilän keskusta	5	18
	Levi	15	100
	Ylläs	35	100
	Kilpisjärvi	270	5
	Enontekiö	150	15
	Olostunturi/Muonio	70	82
Ivalo	Ivalon keskusta	11	0
	Saariselkä	23	100
Kemi-Tornio	Kemin keskusta	6	0
	Tornion keskusta	18	15
Enontekiö	-vain kutsuliikenne-		



*Taksihinnat arvioitu

2. Benchmark: esimerkkejä matkaketjujen järjestämisestä

Liityntä lentoasemalle

Lentokenttäkuljetukset hoidetaan tyypillisesti joko paikallisen joukkoliikenneyrityksen tai tak-sien toimesta tai matkailuyrityksen koordinoima-na. Tarjonta voi vaihdella sesongin mukaan, jol-loin huippusesongin aikana kuljetuksia hoidetaan myös isommalla kalustolla, kun taas hiljaisempi-na aikoina liityntäkuljetukset perustuvat enem-män taksiliikenteeseen.

Joillekin yhteyksille matka on varattava ja lippu ostettava etukäteen. Matkan varaaminen saattaa onnistua myös lentoyhtiön kautta, ja lipun osta-misesta voi ansaita lentoyhtiön kanta-asiakas-pisteitä. Tyypillistä on matkan kiinteä hinta mat-kailukeskuksiin. Kustannusten ennakoitavuus, reitin selkeys ja lentoihin sopivat aikataulut ovat oleellisia asiakkaan näkökulmasta. Yhteistyö len-toaseman kanssa on tärkeää matkaketjujen toi-mivuuden kannalta.

Lentolipun ostamisen yhteydessä voidaan tarjota matkatavaroiden kuljettaminen lennolta suoraan matkailukeskukseen, jolloin asiakas välttyy mat-katavaroiden kantamiselta. Matkailijoille voidaan myös tarjota mahdollisuus lähettää matkatava-ransa matkakeskuksista reittiliikenteen linjoilla seuraavaan matkakohteeseen etukäteen. Sa-malla joukkoliikennettä saavat ylimääräistä tuloa matkatavaroista, jotka muutoin kulkisivat asiakkaan mukana.

Asiakkaille tarjottavat palvelut

Yhteys kaikkiin lentoihin ympäri vuorokauden on ensisijaisen tärkeää. Palveluiden tulee olla luotet-tava, erityisesti mikäli vaihtoehtoisia liityntätapoja lentoasemalle ei ole useita. Tähän liittyy oleelli-sesti myös myöhässä olevien lentojen odottami-nen.

Langaton ilmainen Internet-yhteys lentoasemilla ja liikennevälineissä on palvelu, joka kuuluu hy-vään palvelutasoon. Internet-yhteyden tarjoa-minen matkailijoille on myös kaikkien etu, sillä sen kautta on helppo viestiä tarjolla olevista pal-veluista, jolloin matkailijoiden luottavaisuuden tunne informaation saantiin ja asioiden selvittä-miseen paranee. Matkailija voidaan ohjata en-simmäisenä esimerkiksi markkinointi- ja myynti-kanavan sivuille.

Lipun varaaminen Internetissä parantaa matkai-lijan kokemusta mutta on myös hyödyllistä, ellei välttämätöntä liityntäliikenteen järjestäjälle. Ky-synnän ennakoitavuus takaa toiminnan kannat-tavuuden ja palvelun laadun, jolloin lentoaika-taulujen lisäksi tieto etukäteen varatuista lipuista auttaa kuljetusten suunnittelussa.

Mahdollisuus suoraan kuljetukseen lentoase-malta majoituspalveluun parantaa palvelutasoa erityisesti kohteissa, joissa matkailijoilla on tyy-pillisesti paljon tai isokokoisia matkatavaroita. Reittiliikenteen esitteissä liityntäkuljetukset kes-keisten hotellien ja matkailukeskusten kautta on hyvä osoittaa visuaalisesti, esimerkiksi metrolin-jamaisesti esitettynä. Matkailijalla ei saa missään matkan vaiheessa olla epävarmaa oloa siitä, millä on kätevin kulkea, mistä kuljetus lähtee tai missä tulee jäädä pois.

Matkatavaroiden kuljetuspalvelu lento- ja rauta-tieasemilta matkailukeskuksiin tai majoitukseen sekä matkatavaroiden lähetysmahdollisuus eri kaupunkien välillä parantaa matkailukokemusta. Tämä helpottaa matkustamista paikasta toiseen kun matkatavaroita ei välttämättä tarvitse ulos-kirjautumisen jälkeen säilyttää hotellilla tai kantaa päivän aikana mukanaan. Mikäli matkatavaro-i-den kuljetukset hoituvat erikseen, voi matkailija esimerkiksi lähteä suoraan lentoasemalta tutus-tumaan nähtävyyksiin tai matkustaessaan seu-raavaan kaupunkiin pistäytyä muissa kohteissa matkan varrella.

Tarjonta budjettikydyistä luksukseen huomioi eri-laiset matkustajat tarpeineen ja vaatimuksineen. Erilaisia asiakassegmenttejä miettimällä voidaan löytää uusia markkinoita erityyppisille liityntä-liikenteen palveluille kimpakyydeistä exclusi-ve-kuljetuksiin. Liityntämatkaan voidaan myös sisällyttää palveluita elektronisten laitteiden la-tausmahdollisuudesta turisti-informaation tarjoa-miseen.

Digitalisoitumisen hyödyntäminen kaiken kaik-kiaan viestinnässä (reittioppaat, aikataulut, hin-nat, häiriötilanteet, kommunikointi asiakkaan kanssa jne.) myynnissä, palvelutason parantami-ssa, kuljetusten järjestämisessä sekä matkaili-jadatan ja palautteen keräämisessä tarjoaa valta-vasti mahdollisuuksia palveluiden parantamiseen ja tehostamiseen.

Airport Express, Reykjavik

Airport Express on lentokenttäbussi, joka liikennöi Islannissa Keflavikin lentokentältä Reykjavikin keskustan hotelleille. Lentokenttäkuljetus on saatavilla ympäri vuorokauden kaikilta lennoilta. Suurimmista hotelleista ja majapaikoista on saatavilla myös ovelta-ovelle kuljetus. Kuljetus kentältä lähtee 30–40 minuuttia lennon saapumisen jälkeen. Yhdensuuntainen liityntälippu maksaa n. 16 € ja kahdensuuntainen n. 28 €. Airport Expressin kautta voi ansaita Icelandairin Saga-kanta-asiakaspisteitä.

Airport Express -busseja operoi Iceland Excursions, joka on yksi maan johtavista matkailuyrityksistä. Se järjestää mm. päivämatkoja, aktiivimatkoja ja erilaisia matkapaketteja matkailijoille. Iceland Excursions on maailmanlaajuisen matkanjärjestäjän Gray Linen omistuksessa.

Lisätietoja: <http://www.airportexpress.is/>

”EASY TRANSFER FOR LESS”

Flygtaxi, Åre

Flygtaxi tarjoaa lentokenttäkuljetuksia Östersundin ja Trondheimin lentokentiltä talvisesongin aikaan joulukuusta toukokuun alkupuolelle. Kuljetukset tapahtuvat linja-autolla tai taksilla. Kyyti varataan Internetistä tai puhelimitse matkanjärjestäjän tai lento-operaattorin kautta (Trondheimin lentoasemalle/lentoasemalta 12 tuntia etukäteen ja Östersundin asemalle/asemalta 3 tuntia etukäteen). Kuljetus pysähtyy vain aikataulun mukaisilla pysäkeillä. Bussissa voi kuljettaa yhtä matkalaukkua, käsimatkatavaraa sekä suksipussia. Muina aikoina kuin talvisesonkina on käytössä private taxi, large taxi ja shared taxi -palvelut.

Flygtaxin on perustanut SAS ja Linjeflyg, mutta 2004 tapahtuneen rakennemuutokset seurauksena Svetax Invest otti ohjat käsiinsä. Yrityksellä on myös useita yhteistyökumppaneita, kuten SAS, Air Plus ja Handelsbanken. Flygtaxi liikennöi jokaisella Ruotsin lentoasemalla ja usealla rautatieasemalla sekä 30 kansainvälisellä kentällä, mm. Helsingissä yhteistyössä MyCab Internationalin kanssa. Flygtaxi kuljettaa lähes miljoona asiakasta vuosittain. Yrityksellä ei ole yhtään omaa autoa, vaan se välittää tilauksia paikallisille yrityksille.

Lipuilla on kiinteä hinta, ja ne on ostettava etukäteen. Jos linja-autossa tai taksissa on tilaa, lipun voi ostaa myös kuljettajalta. Alle 12-vuotiaat matkustavat puoleen hintaan. Matkan voi varata matkanjärjestäjien, kotimaan lentoyhtiöiden, Internet-sivujen tai asiakaspalvelunumeron kautta.

Lisätietoja: <https://www.flygtaxi.se/>

TRONDHEIM AIRPORT-ÅRE/DUVED
390 SEK / 42 €

ÖSTERSUND AIRPORT-ÅRE/DUVED
295 SEK / 32 €

PRIVATE TAXI
2429 SEK / 261 €

Flybus, Reykjavik

Flybus on lentokenttäbussi, joka kuljettaa matkustajia Keflavikin lentokentältä Reykjavikin linja-autoasemalle. Vaihtoehtoisesti matkustaja voi ostaa kyydin Flybus + -bussista, joka kuljettaa matkustajan suoraan lentokentältä hotellille. Bussien aikataulut on sidottu lentoliikenteen aikatauluihin.

Flybusin omistaa ja sitä liikennöi Reykjavik Excursions. Reykjavik Excursions on yksi Islannin suurimmista matkaoperaattoreista. Lentokenttäbussin lisäksi se tarjoaa mm. päivämatkoja, autonvuokrausta ja joukkoliikennekuljetuksia. Lisäksi yritys pyörittää yhdessä Iceland Travelin kanssa Hop on hop off -matkustuspalvelua.

Lisätietoja: <https://www.re.is/flybus/>
<https://www.re.is/>

FLYBUS
1950 ISK / 13 €

FLYBUS+
2500 ISK / 16 €

”YOUR SEAT IS ALWAYS QUARANTEED”

**”KUNDERNA I LUFTEN SKALL
VINNAS PÅ MARKEN”**

Liitynnän sitominen juna- tai lentolippuun

Niin Suomessa kuin monissa muissakin maissa on kehitteillä yhteislippujärjestelmiä, eli mahdollisuus ostaa lippu koko matkaketjulle riippumatta siitä, kuinka monen eri liikennöitsijän palvelua matkan varrella käyttää. Myös lentoliikenteen voi ja se tulisi nähdä vain yhtenä osana matkaketjua. Asiakkaiden todellinen tarve harvoin on päästä Charles de Gaullen lentoasemalta Ivalon lentoasemalle tai Tampereen rautatieasemalta Kemijärven rautatieasemalle. Todellinen tarve on päästä kotoa Clermontista Kakslauttaseen tai kotoa Kangasalta Savukoskelle.

VR:n tarjoama JunaBussi-lippu on hyvä esimerkiksi asiakaslähtöisestä ajattelusta. VR on myös aloittanut yhteistyön Finnairin kanssa tarjoamalla mahdollisuutta ostaa lentolipun yhteyteen Rail & Fly -liitynnän Pietariin Allegrolla.

Fly Rail Baggage/Fast Baggage, Sveitsi

Sveitsin valtionrautateilla (SBB) on Fly Rail Baggage/Fast Baggage -palvelu, joka toimittaa matkatavarat Sveitsissä lentoasemilta suoraan määräpaikan rautatieasemalle. Tietyillä lentoyhtiöillä palvelu toimii myös maasta lähdettäessä, ja rautatieasemalla on mahdollista suorittaa check-in. Matkatavarat voi jättää aamulla rautatieasemalle ja lähettää ennalta mille tahansa määränpääasemalle ennalta säilöön.

Lisätietoja: www.railaway.ch
<http://www.raileurope.com>

FLY RAIL BAGGAGE / FAST BAGGAGE
22 CHF / 20 €

”WHY SHOULD THE WORST PART OF ANY TRIP BE GETTING THERE?”

Rail & Fly, Deutsche Bahn

Lentoyhtiöiden ja Deutsche Bahnin yhteistyö mahdollistaa edulliset junaliput lentokentälle. Rail & Fly -junalippu maksaa yhdensuuntaisena 29 € ja kahdensuuntaisena 58 €, ja tarjolla on myös 1. luokan lippu. Lipulla saa matkustaa missä tahansa junassa matkustuspäivänä tai päivää ennen tai jälkeen. Mikäli kentälle ei mene Deutsche Bahnin operoimia junia, lipulla voi matkustaa seudullisessa joukkoliikenteessä.

Lisäksi 15 liityntäyhteyttä eri lentoasemille ovat täysin ilmaisia tietyillä linjoilla matkustettaessa. Rail & Fly -lipun voi ostaa suoraan lentolipun oston yhteydessä, matkatoimistosta tai asiakaspalvelunumerosta. Lipun saa suoraan sähköpostiin tai sen voi tulostaa Deutsche Bahnin lipunmyyntioskilla.

Yhteistyötä Deutsche Bahnilla on yli 70 lentoyhtiön kanssa. Rail & Fly -lentolipun voi ostaa muun muassa Finnairin, Lufthansan, Japan Airlinesin, Singapore Airlinesin, Emiratesin ja American Airlinesin lentojen yhteyteen. Lipunostomahdollisuus voi olla rajattu koskemaan vain tiettyjä lentoliikenteen määrä- tai lähtöpaikkoja.

Lisätietoja, mm.: <http://www.lufthansa.com/fi/en/The-train-to-the-plane>

Sveitsin malli: Swiss Travel System

Swiss Travel System (STS) on sveitsiläinen markkinointiyritys ja brändi, joka tarjoaa ulkomaalaisille matkailijoille matkustuslippuja Sveitsin joukkoliikenteeseen. Swiss Travel System AG:n perustivat vuonna 2011 yhdessä Swiss Federal Railways (SBB), Switzerland Tourism ja muutamat lähinnä Alpeilla toimivat raideliikenneoperaattorit. Nykyään yrityksen omistuksesta SBB:llä on 66 %:n, Switzerland Tourismuksella 6 %:n sekä viidellä muulla raideliikenteen toimialalla jokaisella 6 %:n omistus. [10]

Yrityksen tavoitteena on markkinoida Sveitsin laajaa julkisen liikenteen verkostoa sekä lisätä ulkomaalaisten matkailijoiden määrää maassa. Liput ovat tarkoitettu vain ulkomaalaisille. Sveitsin lisäksi yritys markkinoi myös rajat ylittävää matkailua Sveitsin naapurimaihin. Yrityksen päämisi-
sio on myydä enemmän matkalippuja, ja vuonna 2013 matkailijoille myytävien lipputuotteiden liikevaihto oli 79 miljoonaa Sveitsin frangia (noin 73 miljoonaa euroa) [11].

Sveitsissä on yhteislippujärjestelmä, johon kuuluu valtaosa Sveitsin liikennöitsijöistä ja joka mahdollistaa lippujen myymisen koko matkaketjulle riippumatta liikennöitsijästä tai sen vaihtumisesta. Näin ollen esimerkiksi SBB myy myös kaupunkien paikallisjoukkoliikenteen matkakortteja. Eri joukkoliikennetoimijoiden välisellä yhteistyöllä on Sveitsissä pitkä historia.

STS:llä on myynnissä erilaisia passeja, joilla voi matkustaa Sveitsin junissa, busseissa, veneissä sekä useissa kaupungeissa myös paikallisjoukkoliikenteellä. Suosituimpia tuotteita ovat Swiss Travel Pass, Swiss Transfer Ticket ja Swiss Travel Pass Flex [11]. Vuonna 2012 Swiss Travel System -tuotteita ostettiin 280 000 kappaletta [10].

Swiss Travel Systemin tytäryhtiö RailAway markkinoi lomakohteita ja tapahtumia raideliikenteeseen yhdistyen erityisesti eurooppalaisille, kun Swiss Travel System keskittyy Euroopan ulkopuolelta saapuviin matkustajiin. RailAway perustettiin jo vuonna 1999 SBB:n markkinointiyritykseksi, mutta nykyisin 14 % osakkeista omistaa kahdeksan muuta rautatieyritystä. [12]

SBB:n Fly Rail Baggage -palvelun avulla matkatavarat voi lähettää suoraan määräpaikkaan lähtömaan lentoasemalta tai lähes kaikilta Sveitsin rautatieasemilta. Palvelun voi ostaa etukäteen muun muassa Rail Europe -sivuston kautta ja kaikista Swiss Travel Systemin myyntipisteistä. [12, 13]



SWISS TRAVEL PASS

Rajaton matkustaminen junalla, bussilla ja laivalla. Lippu voimassa 3, 4, 8 tai 15 päivää. Alkaen 179 CHF (166 €).

SWISS TRAVEL PASS FLEX

Rajaton matkustaminen junalla, bussilla ja laivalla. Lipulla 3, 4, 8 tai 15 matkustuspäivää kuukauden sisällä. Alkaen 203 CHF (188 €).

FLY RAIL BAGGAGE FAST BAGGAGE

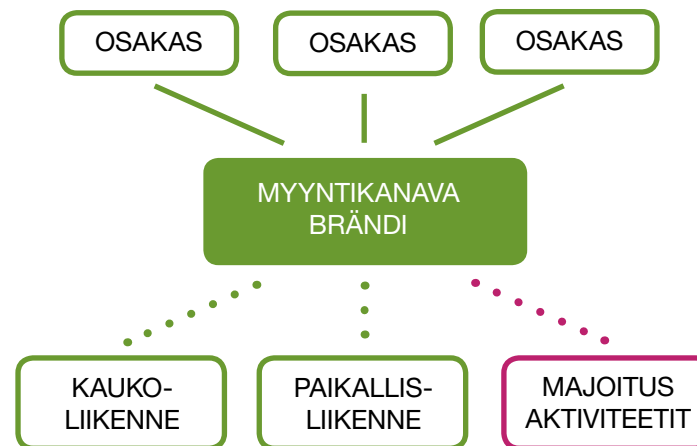
Matkatavaroiden toimitus suoraan lentokoneesta määräpaikan rautatieasemalle (81 asemaa) SBB:n toimesta lennettäessä Zürichiin, Geneveen tai Berniin. Nouto samana päivänä tai viimeistään seuraavana aamuna. Palvelun hinta 22 CHF (20 €) / laukku. Rautatieasemalla on mahdollista suorittaa myös check-in lennolle.

SWISS TRANSFER TICKET

Matkustus lentoasemalta tai maan rajalta määräpaikan rautatieasemalle ja takaisin. Alkaen 141 CHF (131 €).

SWISS HALF FARE CARD

Kuukauden voimassa oleva alennuskortti, joka oikeuttaa 50 %:n alennukseen junalla, bussilla ja laivalla. Alkaen 98 CHF (91 €).



RAIL AWAY MISSIO

- Tehdä Sveitsistä houkutteleva matkustus- ja lomakohde junalla, köysiradalla/funikulaarilla, bussilla ja laivalla kehittämällä lomatuotteita. RailAwaylla on siten positiivinen vaikutus koko joukkoliikennejärjestelmän liikevaihtoon.
- Olla joukkoliikennepalveluiden markkinoinnin asiantuntija loma- ja vapaa-ajan palveluiden lisäksi.
- Tehdä Sveitsistä helposti varattavissa ja myytävissä oleva lomakohde junalla, köysiradalla/funikulaarilla, bussilla ja laivalla Internetissä ja kolmansien osapuolien kautta.
- Tuottaa vapaa-ajan markkinoiden markkinointituloa, joka virtaa suoraan ja kohdistetusti joukkoliikenteen markkinointiin.
- Olla matkatoimistojen, tapahtumajärjestäjien ja muiden yhteistyökumppaneiden luotettava partneri lomatuotteiden ja yhteistyön markkinoinnissa. [12]

Lisätietoja:

www.swisstravelsystem.com

www.railaway.ch

www.raileurope.com

Maajoukkoliikenne: Hop-on hop-off

Hop-on hop-off -matkustuspassit ovat matkailippuja, jotka ostetaan yleensä tietyille reitille. Palveluntarjoaja tarjoaa valmiiksi suunniteltuja ja järjestettyjä reittejä, joilla eri pisteiden väliset matkat matkustetaan joko palveluntarjoajan omilla busseilla tai yhteistyökumppanin liikennevälineillä.

Matkustuspassiin sisältyvät kuljetukset valitulla reitillä. Lisäksi passiin voi kuulua liikkumisen lisäksi aktiviteetteja, tai niitä voi ostaa lisäpalveluina alennettuun hintaan. Matkustajalle tarjotaan myös apua ja alennusta majoituksen varaamiseen.

Ostetulla reitillä voi matkustaa omaan tahtiin hypäten kyytiin ja pois vapaasti missä vain reitin varrella.

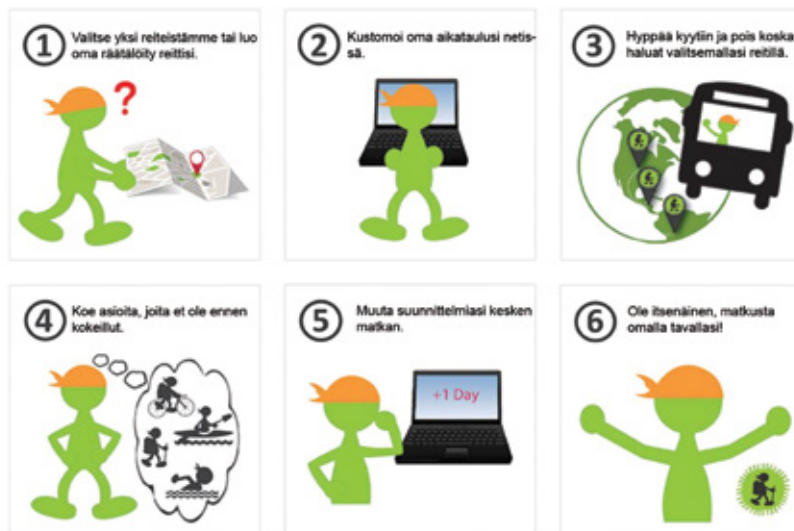
Matkan suunnittelu

Usealla palveluntarjoajalla on matkailijoille suunnattu matkansuunnittelupalvelu. Internet-palvelun lisäksi on usein tarjolla myös älypuhelinsovellus, joka toimii samalla matkaoppaana reissun aikana. Sovellus esittelee muun muassa lähellä olevia kiinnostavia paikkoja.

Matkansuunnittelupalvelussa voi tarkastella erilaisia reittivaihtoehtoja ja välietappeja. Palvelussa voi olla myös mahdollisuus majapaikkojen tai aktiviteettien tarkasteluun ja ostoon.

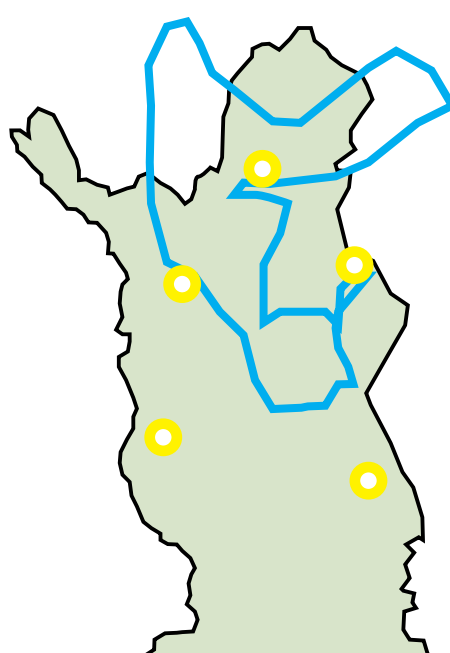
Palvelun avulla voi suunnitella matkan aikataulun, tehdä varauksia ja muuttaa suunnitelmaa matkan aikana mielensä mukaan.

Kuva, suomennettu: bambaexperience.com



Esimerkki matkan suunnittelusovelluksesta, mukailen Kiwi Experience -palvelu

REITTIKARTTA	TEEMA 2	VARAA HETI	LISÄTIETOJA	Hinta	865 €
Aloitus mistä vain	Aloitus Mistä vain	Lopetus Aloituspaiikka	Matkustusaika Min. 15 pv	Kanta-asiakas	780 €
Teema 1					
Teema 2					
Teema 3					
Teema 4					
Aloitus Rovaniemi					
Aloitus Kittilä					
Aloitus Ivalo					
Aloitus Enontekiö					
Aloitus Kemi-Tornio					



- Reitti
- Bussipysäkit
- Adrenaliini
- Kiipeily
- Melonta/koskenlasku
- Moottorikelkkailu
- Laskuvarjohyppäys
- Luonto
- Kulttuuri
- Ulkoiluharrastukset
- Info, lentoasemat jne.

Bamba Experience

Bamba Experience on meksikolainen myyntikanava ja brändi, joka myy mm. hop-on hop-off -matkustuspasseja useassa eri maassa. Toisin kuin usea muu vastaava yritys, Bamba Experience ei omista omia busseja vaan hyödyntää olemassa olevaa julkista liikennettä. Se myy matkustuspasseja, joilla voi matkustaa tietyn matkan hop-on hop-off -tyyliin käyttäen muiden liikennöitsijöiden yhteyksiä. Lippupaketteihin on mahdollista sisällyttää aktiviteetteja.

Bamba Experience toimii ikään kuin organisaattorina, joka yhdistelee eri julkisen liikenteen toimijoiden liikenteestä matkustuspaketteja, joilla matkustaja pääsee pisteestä toiseen. Se tuo myös majoituspalveluiden tarjoajat lähemmäs asiakasta osoittaen hyviä paikkoja yöpyä.

“Independent travel made easy”

Palvelun idea on, että jokainen matkailija voi luoda oman aikataulunsa ja viipyä jokaisessa kohteessa niin kauan kuin haluaa. Matkustaminen ei tapahdu pelkkien muiden reppureissaajien kanssa, vaan matkalla pääsee tutustumaan myös paikallisiin.

ADVENTURE TRIPS

Matkat ovat valmiiksi luotuja matkapaketteja, joiden aikataulu ja reitti ovat valmiiksi suunniteltuja ja jotka sisältävät majoituksen. Valittavissa on paketteja ilman opasta, oppaan kanssa oman porukan kesken tai pienessä ryhmässä. Matkan voi sisällyttää myös osaksi Bamba-matkaa hop-on hop-off -passilla.

KUSTOMOITU HOP-ON HOP-OFF

Jos tarjolla olevista reiteistä ei löydy sopivaa vaihtoehtoa, on mahdollista saada juuri omien mieltymysten mukaan suunniteltu matka niin aktiviteettien kuin liikkumisenkin osalta.

ONLINE TRIP MANAGER

Matkansuunnittelupalvelu, joka mahdollistaa matkasuunnitelmien ja aikataulujen muuttamisen kesken matkan, missä ja milloin vain sekä niin monta kertaa kuin haluaa.

Lisätietoja: <http://www.bambaexperience.com/>

Kiwi Experience

Kiwi Experience on brändi, joka myy hop-on hop-off -matkustuspasseja Uudessa-Seelannissa. Matka ostetaan tietylle reitille, jolla voi matkustaa omaan tahtiin hypäten kyydistä aina kun haluaa. Liikkuminen tapahtuu Kiwi Experience -busseilla, jolloin matkustajina on vain samanlaisen matkustusspassin kanssa matkustavia matkailijoita. Bussikuskit toimivat samalla myös oppaina kertoen matkustajille enemmän Uudesta-Seelannista ja huolehtien esimerkiksi matkustajien majoituksen varaamisesta. Lippupaketteihin on mahdollista sisällyttää aktiviteetteja. Majoitus ei pääsääntöisesti kuulu pakettien hintoihin, mutta Kiwi Experiencen yhteistyökumppaneiden kautta majoituksesta saa alennusta ja majoitusten varaaminen onnistuu oppaina toimivien kuskien kautta.

Kiwi Experience toimii THL:n (Tourism Holdings Limited) alaisuudessa. THL:n ydintoiminta on matkailuautojen valmistus, myynti ja vuokraus, mutta yritys pyörittää omilla autoillaan myös Kiwi Experience sekä Discover Waitomo Group (elämyskohteet) -palvelua.

“Legendary NZ bus adventures”

Kiwi Experience on perustettu 1989 ja se on luultavasti ensimmäinen reppureissaajille hop-on hop-off -matkustuspasseja myyvä yritys. Liikeidean taustalla oli halu näyttää maailmalle millainen Uusi-Seelanti on ja jakaa matkailijoille parhaat vinkit.

LISÄAKTIVITEETIT

Tarjolla on erilaisia aktiviteettipaketteja, joita voi ostaa Kiwi Experience -passin lisänä. Jos matkustaja löytää saman palvelun halvemmalla, hänelle korvataan palveluiden hintojen erotus.

MAJOITUSPALVELUT

Vaikka matkustusspassiin ei sisälly majoitus, se on mahdollista ostaa Kiwi Experiencen kautta. Myytävä on usean yön majoituspaketteja ennalta kerrotuissa paikoissa.

MATKANSUUNNITTELUPALVELU

Matkansuunnittelupalvelu, joka mahdollistaa matkasuunnitelmien ja aikataulujen muuttamisen kesken matkan, missä ja milloin vain sekä niin monta kertaa kuin haluaa.

KIWI EXPERIENCE TRAVEL GUIDE

Mobiilisovellus, joka kertoo, mitä nähtävää ja koettavaa läheltä löytyy. Sovelluksen käyttö on mahdollista ilman Internet-yhteyttäkin offline-karttojen takia. Sovellus mahdollistaa omien kokemusten ja suosikkipaikkojen jakamisen sosiaalisessa mediassa.

Lisätietoja: <http://www.kiwiexperience.com/>, <http://www.thlonline.com/>

Oz Experience

Oz Experience on brändi, joka myy hop-on hop-off -matkustuspassseja Australiassa. Matka ostetaan tietyille reitille, jolla voi matkustaa omaan tahtiin hypäten kyydistä aina kun haluaa. Liikkumisen lisäksi lippupaketteihin on mahdollista sisällyttää majoitusta yhteistyökumppanin ketjuun kuuluvissa hostelleissa sekä erilaisia aktiviteetteja. Oz Experiencellä on myyntipisteitä suurten kaupunkien linja-autoasemilla, minkä lisäksi paikalliset nuorisohostellit ovat erittäin aktiivisia paikallisten elämyspalveluiden myynnissä.

Oz Experience -brändin omistaa Greyhound Australia, jolla on Australiassa kattava reittiliikenteen verkosto. Tämän lisäksi Greyhound tekee paljon tilausliikenteen ajoja, kuljettaa rahtia sekä tuottaa kaivosteollisuuden henkilökuljetuksia.

Liikkuminen tapahtuu Greyhound Australian reittiliikenteen busseilla. Matkustaminen on joustavaa, sillä päivittäin busseja liikkuu eri väleillä useita.

VIP-RANNEKE

Matkustajat saavat VIP-rannekkeen, jolla saa esimerkiksi alennuksia majoituksista.

24/7 ONLINE VARAUSPALVELU

Varauspalvelu on tarkoitettu matkusuunnitteluun ja varausten tekemiseen.

COMMUNITY

Oma Facebook-sivu, jossa on mahdollisuus tutustua muihin matkajiini ja etsiä matkaseuraa.

“Free independent, Youth, Adventure traveller”

“Flexible travel on Greyhound.

All inclusive prices.

No hidden costs.

VIP offers.”

Lisätietoja: <http://www.ozexperience.com/> , <http://greyhound.au.com/>

Iceland On Your Own (IOYO)

Iceland on your own on hop-on hop-off -lippu, jolla voi matkustaa Islannissa etukäteen ostetulla reitillä. Passi oikeuttaa käyttämään Reykjavik Excursions -busseja, joilla on kattava linjaliikenteen verkosto Islannissa (kuva). Lisäksi matkustuspassi oikeuttaa matkustamaan 10 %:n alennuksella muilla tarjolla olevilla reiteillä.

Reykjavik Excursions pyörittää palvelua yhdessä Iceland Travel -organisaation kanssa, joka mainostaa olevansa maan johtava matkanjärjestäjä. Reykjavik excursions vastaa liikennöinnistä.

Linjastosta on luotu erilaisia valmiita reittivaihtoehtoja, joista matkustaja voi valita mieleisensä. Passeihin kuuluu ainoastaan liikkuminen busseilla, joten majoitukset on hankittava itse.

Lähtöjä jokaisella linjalla on vähintään yksi päivässä. Reittien varrelta löytyy runsaasti erilaisia nähtävyyksiä. Passien hinnat vaihtelevat 12 500 ISK (85 €)–58 000 (395 €).



Kuva: icelandonyourown.is

Lisätietoja: <https://www.icelandonyourown.is>

YHTEENVETO

PALVELU	SAMANKALTAISUUDET	ERITYISPIIRTEET	KÄYTETYT SOVELLUKSET	TOTEUTUS
OZ EXPERIENCE (Australia)	<ul style="list-style-type: none"> • Hop-on hop-off • Yhteisöllisyys • Useita valmiita reittejä • Yhteistyö paikallisten yrittäjien kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyvin itsenäistä matkustamista • Pitkät etäisyydet • Käyttää Greyhound Australian vuoroja 	<ul style="list-style-type: none"> • Online-varaus • Facebook-yhteisö • Oz Experience VIP -rannet 	<ul style="list-style-type: none"> • Brändi/myyntikanava: OzExperience • Omistus: Greyhound Australia • Majoitus & aktiviteetit: Yhteistyökumppanit
BAMBA EXPERIENCE (useita maita)	<ul style="list-style-type: none"> • Hop-on hop-off • Yhteisöllisyys • Useita valmiita reittejä • Yhteistyö paikallisten yrittäjien kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyödyntää olemassa olevaa julkista liikennettä 	<ul style="list-style-type: none"> • Online Trip Manager 	<ul style="list-style-type: none"> • Brändi/myyntikanavaa/ omistus: Bamba Experience • Majoitus: Yhteistyökumppanit
KIWI EXPERIENCE (Uusi-Seelanti)	<ul style="list-style-type: none"> • Hop-on hop-off • Yhteisöllisyys • Useita valmiita reittejä • Yhteistyö paikallisten yrittäjien kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Oma kalusto • ”Driver Guides”, kuljettaja toimii myös matkaoppaana 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiilisovellus • Karttatyökalu matkan suunnitteluun 	<ul style="list-style-type: none"> • Brändi/myyntikanava: Kiwi Experience • Omistus: THL
BUSABOUT (Eurooppa)	<ul style="list-style-type: none"> • Hop-on hop-off • Yhteisöllisyys • Useita valmiita reittejä • Yhteistyö paikallisten yrittäjien kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Oma kalusto • Reitti voi kulkea useamman maan kautta 	<ul style="list-style-type: none"> • My trip -suunnittelupalvelu • Matkailijayhteisö • Free Global SIM 	<ul style="list-style-type: none"> • Brändi/myyntikanava/ omistus: BusAbout
SWISS TRAVEL SYSTEM (Sveitsi)	<ul style="list-style-type: none"> • Erilaisia yhteiskäyttöisiä turistilippuja • Yhdellä lipulla ja hinnalla kaikki matkustus 	<ul style="list-style-type: none"> • Eri joukkoliikennetoimijoiden yhteistyö 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet-sivuilla Live chat asiakaspalvelijan kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Brändi: Swiss Travel System • Omistajat Sveitsin valtionrautatiet (SBB), Switzerland Tourism & joukkoliikenneoperaattoreita

ERILAISIA MYYNTIKANAVIA

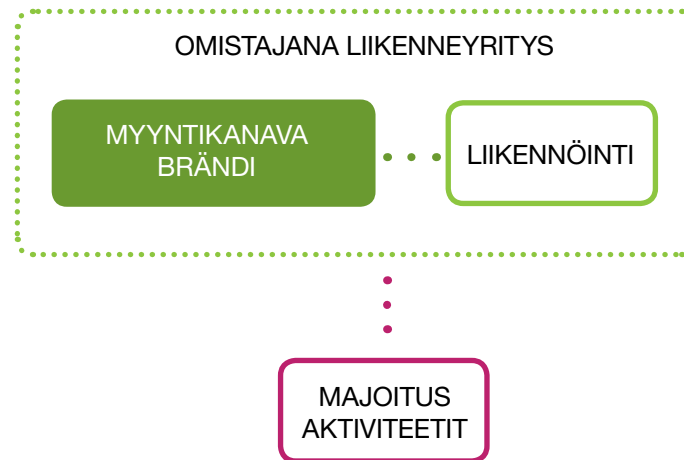
Erillinen integraattori

Bamba Experiencen mallissa palvelun brändin ja myyntikanavan omistaa palveluista täysin erillinen integraattori. Tuotteiden paketoinnin aste voi olla erittäin vähäinen, jolloin integraattori lähinnä kokoaa tuotteet yhdelle sivustolle (vrt. eBookers, Momondo) tai integraattori voi toimia matkatoimiston tapaan paketoiden yhteistyökumppaneiden tuotteita kokonaisuuksiksi.



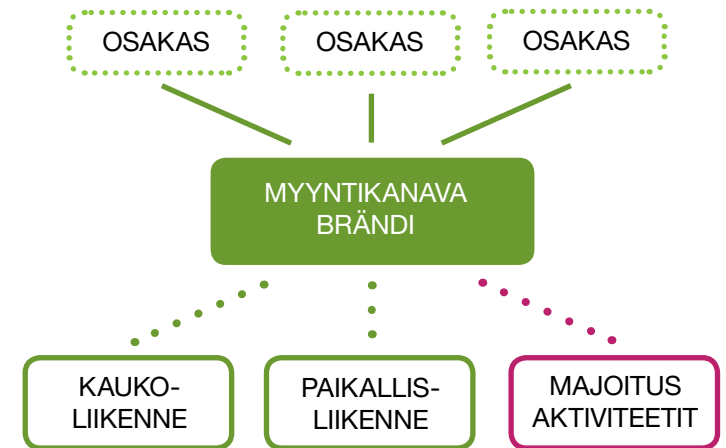
Integraattorina liikenneyritys

Oz Experiencen ja Kiwi Experiencen tapaan myyntikanavan voi omistaa liikenneyritys, kuten liikennöintikalustoa operoiva yritys. Reitit voivat olla ainoastaan matkailijoiden käytössä ja siihen brändättyjä tai normaaleja reittiliikennelinjoja.



Useiden yrittäjien osakeyhtiö

Sveitsin mallin mukaisesti myyntikanava voi olla usean eri matkailu- ja liikenneyrittäjän osakeyhtiö, jonka kautta markkinointia ja myyntiä hoidetaan keskitetysti. Osakeyhtiön tarkoituksena on tuottaa osakkailleen voittoa eli toiminta tähtää liikevaihdon kasvattamiseen lähinnä osakkaiden yrityksissä, ja yhteistyötä eri kumppaneiden kanssa tehdään mikäli sen katsotaan olevan itselle eduksi.



Kehitteillä olevat palvelut

Julkisen liikenteen palvelut ovat kehittymässä yhä joustavampaan suuntaan. Jakamistalouden hyödyntäminen joukkoliikenteessä on ottanut yhteiskäyttöisten julkisten polkupyörien ja autojen jälkeen askeleen suuntaan, jossa oma henkilökohtainen auto tarjotaan muille vuokrattavaksi. Digitalisaatio on johtanut entistä käyttäjäystävällisempien sovellusten kehittymiseen, jossa kulkuneuvon tai kyydin varaaminen on yhä helpompaa.

Taksiliikenne on Suomessa tällä hetkellä erittäin säädeltyä, mutta kehityspaineet kohdistuvat lainsäädännön muuttamiseen Überin kaltaisten palveluiden mahdollistamiseksi myös ilman taksilupaa. Taksikuljetusten järkevöittämiseen kuljetusten yhdistelyn kautta on tarvetta lakisääteisten sosiaali- ja terveyskuljetusten osalta, mutta tämä olisi tarkoituksenmukainen ja asiakkaalle edullisempi palvelu myös muissa kuljetuksissa.

Aivan kuten öljy-yhtiöistä on tullut energiayhtiöitä, on liikennealalla havahduttu siihen, että joukkoliikennepalveluiden sijaan tulisi tarjota liikkumisen palveluita kulkuneuvosta tai -tavasta riippumatta. Liikkumispalveluiden paketoiminen asiakkaan koko liikkumistarvetta vastaavaksi palveluksi tulee yleistymään maailmalla lähivuosina. Useita pilotteja ja kokeiluja on jo käynnissä.

TaxMobil

TaxMobil on saksalainen sovellus, joka yhdistelee taksikuljetuksia. Asiakkaat ilmaisevat kuljetustarpeensa, jonka jälkeen yhdistelykeskus laskee reitit ja kapasiteetin. Tämän jälkeen taksit lähetetään reiteilleen ja asiakas saa vahvistuksen kyydistä ja sen aikataulusta. Palvelu maksaa 48 euroa kuukaudessa.

UbiGo

UbiGo on Göteborgissa testivaiheessa oleva matkapuhelimessa toimiva kotitalouskohtainen matkakortti. UbiGo myy räätälöityjä matkustamisen kuukausipaketteja, joka sisältää kaikki eri liikennemuodot. Palvelu toimii jälkilaskutuksella, ja kaikki kotitalouden matkat ovat samalla laskulla. UbiGo tarjoaa ilmaisen taksikuljetuksen joukkoliikenteen ollessa myöhässä aikataulusta.

Über

Über on vajaassa 50 maassa ja yli 200 kaupungissa toimiva mobiilisovellus kyytien joukkoistamiseksi. Kuka tahansa voi ryhtyä omalla ajoneuvollaan kuljetusten tarjoajaksi ja säädellä omat työaikansa. Palvelu toimii siten, että asiakas ilmoittaa palveluun sijaintinsa ja pyytää kyytiä. Kuljettaja saa ilmoituksen ja kuittaa sen. Tämän jälkeen asiakas syöttää sovellukseen määräpaikkansa, joka tulee kuljettajalle näkyviin vasta asiakkaan hakemisen jälkeen, jolloin sovellus laskee matkalle optimaalisen reitin ja hinnan. Suomen lainsäädäntö ei tällä hetkellä mahdollista Über-kyytien ajamista ilman taksilupaa.

3. Toiveet ja tarpeet matkaketjuille

Erilaisilla matkailijoilla on erilaisia toiveita ja tarpeita liikkumisen suhteen. Matkailijan liikkumistarpeisiin vaikuttavat muun muassa matkan tarkoitus, matkabudjetti ja matkaseurueen koko.

Luksusmatkailija on valmis maksamaan suuriakin summia hyvästä palvelusta, kun taas budjetti-matkailija yrittää päästä mahdollisimman edullisesti tinkien saamansa palvelun laadusta tai matkustamisen helppoudesta. Lapsiperheille tärkeä tekijä on helppous, ja he etsivät palveluissa usein perustason palveluita. Laadukkailla palveluilla ja liikkumisen helppoudella voidaan kuitenkin vaikuttaa jokaisen matkailijan lappikokemukseen riippumatta matkan tarkoituksesta tai matkabudjetista.

Eri liikkujaryhmien tarpeiden tunnistamiseksi Lappiin on hahmoteltu viisi liikkujaprofiilia. Profiileilla kuvataan eri ryhmien liikkumiseen liittyviä odotuksia ja ehdotetaan ryhmille sopivia palveluita. Profiilien teossa on hyödynnetty mukaillen Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO:n tekemiä matkailijaprofiileita Rovaniemelle [14] laajentaen niitä koskemaan koko Lappia ja keskittymällä liikkumisen tarpeisiin. Profiilien teossa ja palveluehdotusten kokoamisessa on hyödynnetty myös liikennealan opiskelijoille aiheesta pidetyn työpajan tuotoksia.

Alkuperäiset matkailijaprofiilit:

Nöyränen, M. & Koutaniemi, R. 2012. Rovaniemen matkustajaprofiilit: Rovaniemen alueen matkustajien käyttäytymismallit: asiakasymmärryshaastatteluiden yhteenveto. Rovaniemi. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.

LIKKUJAPROFIILI

LÖYTÖRETKEILIJÄ

PYHIINVAELTAJA

HILJENTYJÄ

NAPAPIIRIN SANKARI

HARRASTAJA

MATKASEURUEEN KOKO

YKSIN TAI KAKSIN

PERHEEN KANSSA

KAVERIPORUKALLA

RYHMÄSSÄ

MATKABUDJETTI

BUDJETTIMATKA

PERUSTASON
PALVELUT

LUKSUS

BUDJETTIMATKAILIJA

- ...ostaa kuljetukset erikseen sieltä, mistä saa halvimmalla.
- ...suosii vaihtoehtoisia kulkumuotoja, kuten paikallisten ja muiden turistien tarjoamia kyytejä.
- ...haluaa vertailla eri liikkumismuotoja ja palveluita.
- ...toivoo Internet-yhteyksien olevan saatavilla varausten tekoa varten myös matkan aikana.

PERUSTASON PALVELUIDEN ETSIJÄ

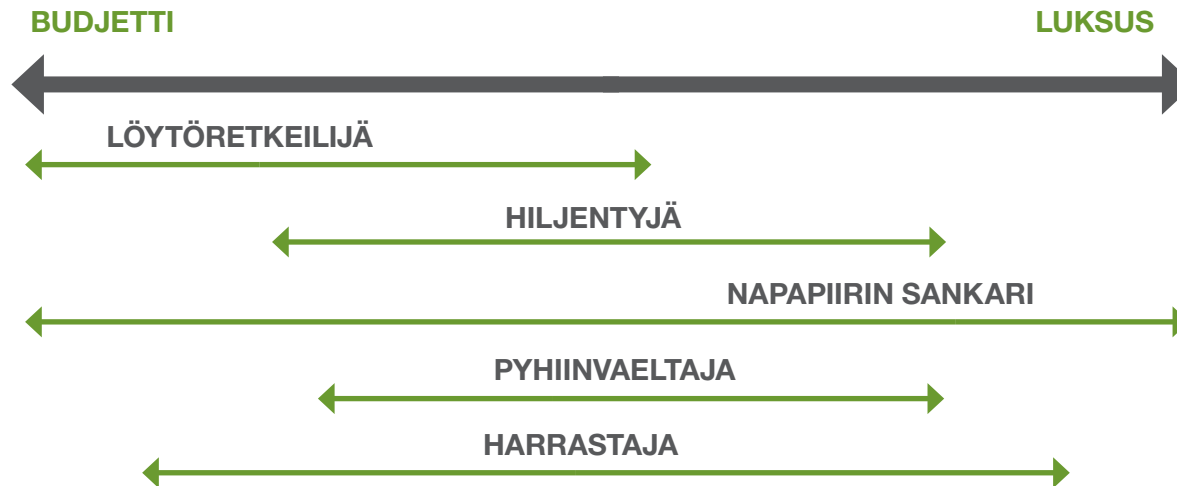
- ...arvostaa helppoa matkustamista, muttei kaipaa luksuspalveluita tai ei halua maksaa niistä.
- ...ostaa mieluummin palveluita, joihin liikkuminen sisältyy kuin liikkumista erikseen.

LUKSUSMATKAILIJA

- ...ostaa palveluita, ei liikkumista.
- ...arvostaa luksuspalveluita, kuten helikopterikuljetuksia.
- ...ei kaipaa yhteisöllisyyttä muiden matkailijoiden kanssa vaan yksilöllistä palvelua.

LIKKUMISEN HAASTEITA LAPISSA

- Julkisen liikenteen verkosto on epäselvä ja aika- ja taulutietojen ja reittien löytäminen vaikeaa.
- Spontaani liikkuminen paikasta toiseen on hankalaa vähäisten yhteyksien takia.
- Lappikokemus jää vajaaksi, koska paikasta toiseen liikkuminen ja muut kohteet kuin suuret matkailukeskukset ovat vaikeasti saavutettavissa.
- Liikkuminen tuo turhaa stressiä lomaan (lento-kentältä vaikea päästä pois, kaupassa käynti ja liikkuminen kohteiden välillä on hankalaa).
- Liikkumisesta voi tulla pakollinen paha ja se voi viedä valmisteluineen liikaa aikaa.
- Oma tai vuokra-auto usein on ainoa vaihtoehto kulkemiseen. Ulkomaalaisilla matkailijoilla voi olla kynnys auton vuokraamiseen talvella.
- Miten tehdään liikkumisesta kokemus, joka sopii tarinaan Lapista satumaana?
- Liikkuminen ei ole elämys.
- Kaupassa ja ravintolassa asiointi on hankalaa.



LÖYTÖRETKEILIJÄ

Löytöretkeilijä etsii matkalla autenttista kulttuuria ja haluaa kokea paikallisten asukkaiden arkisia asioita. Hän keräilee elämyksiä ja toivoo pääsevänsä tutustumaan paikallisiin. Löytöretkeilijä matkustaa Lappiin nähdäkseen esimerkiksi revontulia ja kokeakseen erilaiset vuodenaajat. Hän ei ole kiinnostunut aktiviteeteista.

Löytöretkeilijä jättää matkasuunnitelmiinsa joustoa, jotta spontaanien kokemusten löytäminen ja kokeminen on mahdollista. Hän ei kaipaa liiallista paketoitua vaan haluaa itse suunnitella tekemisensä ja liikkumisensa. Liikkuminen paikallisten tavoin ja heidän kanssaan on osa onnistunutta matkaa. [mukaiillen, 14]

SUUNNITTELU

- ...haluaa yksilöllisen matkan, ei valmismatkaa, joten erilaisia liikkumispalveluita pitää olla tarjolla ja niiden pitää olla joustavia muuttuvien suunnitelmien kanssa.
- ...kaipaa tietoa epätavallisemmistakin kohteista ja haluaa liikkua myös matkailukeskusten ulkopuolella.
- ...toivoo, että julkisen liikenteen verkosto ja aikataulut ovat helposti saatavilla, jotta voi valita kohteita liikkumismahdollisuuksien mukaan.

ETUKÄTEISVALMISTELUT

- ...toivoo, että varausten tekeminen ja lippujen ostaminen on helppoa paikan päällä, jotta kaikkia varauksia ei tarvitse tehdä etukäteen.
- ...kaipaa tietoa haja-asutusalueen mikrokohteiden saavutettavuudesta, jotta osaa liikkua Lapissa ilman autoa asutuskeskusten ulkopuolella.
- ...tarkistaa ja varaa etukäteen vain tärkeimmät siirtymiset, jos niitäkään.

PAIKAN PÄÄLLÄ

- ...haluaa tavata paikallisia ja muita ihmisiä, joten suosii julkista liikennettä oman auton sijaan.
- ...olisi valmis pyytämään kyytiä myös paikallisilta ja käyttämään epävirallisia kimpakyytejä.
- ...voi tehdä retkiä tai suunnitelman muutoksia hetken mielijohteesta, joten liikennepalveluiden joustavuus on tärkeää.

PYHIINVAELTAJA

Pyhiinvaeltaja on tullut Lappiin pyhiinvaelluskohteensa vuoksi. Hän tulee esimerkiksi tapaamaan joulupukkia, ylittämään napapiiriä tai katsomaan revontulia tai poroja. Tyypillisesti kyseessä on etukäteen suunniteltu matka tai valmis paketti.

Pyhiinvaeltaja matkustaa usein perheen kanssa, ja tärkeintä onkin lasten viihtyminen. Helppoudesta ja lasten hemmottelusta ollaan valmiita maksamaan. [mukaiillen, 14]

SUUNNITTELU

- ...haluaa, että liikkuminen on elämyksellistä, osa Lapin taikaa ja satumaailmaa.
- ...tulee Lappiin vierailakseen tietyissä kohteissa, joten ostaa mielellään palveluita ja kohteita, ei liikkumista.
- ...välttää turhaa liikkumista varaamalla majoituksen mahdollisimman läheltä kohteita eikä liiku juurikaan matkailukeskuksesta toiseen.

ETUKÄTEISVALMISTELUT

- ...suosii palveluita, joista on saatavissa kanta-asiakas- tai bonuspisteitä.
- ...ostaa mahdollisimman monet palvelut ja liput etukäteen.
- ...arvostaa erityisen paljon matkatavarapalveluita.

PAIKAN PÄÄLLÄ

- ...toivoo, että paikan päällä on helppo väylä kuljetusten ostamiseen ja lisäpalveluiden tilaamiseen tarpeen niin vaatiessa.
- ...toivoo, että palveluiden tuottaja tarjoaa kyydin, jottei sitä tarvitse ostaa erikseen.
- ...haluaa, että julkisen liikenteen verkosto ja aikataulut ovat helposti saatavilla (Internet- ja mobiilipalvelu/matkansuunnittelu työkalu).

NAPAPIIRIN SANKARI

Napapiirin sankari tulee Lappiin kokemaan ja tekemään. Lomallaan hän haluaa kokea mahdollisimman paljon asioita, joista riittää kerrottavaa. Napapiirin sankari on valmis kokeilemaan uusia aktiviteetteja ja maksamaan elämyksistään. Hän toivoo hyvää palvelua.

Liikkuminen paikasta toiseen voi olla myös elämys. Napapiirin sankari haluaakin kokeilla uusia liikkumismuotoja ja erityisesti sellaisia, joita ihan jokainen ei ole kokeillut. Hän voi arvostaa myös luksuspalveluita, kuten limusiini- tai helikopterikyytejä. [mukaillen, 14]

SUUNNITTELU

- ...haluaa yksilöllisen matkan, joten erilaisia ja eksoottisia liikkumispalveluita tulee olla tarjolla.
- ...odottaa, että tieto on helposti saatavilla, jotta sen etsimiseen ei mene liian kauan aikaa. Toisaalta voi käyttää runsaasti aikaa oikeiden kohteiden valitsemiseen ja täydellisen seikkailumatkan suunnitteluun.

ETUKÄTEISVALMISTELUT

- ...arvostaa, jos liikkuminen kohteeseen on osa ostettua palvelua, mielellään paikallisten kyydisä tai mahdollisimman eksoottisesti (helikopteri, moottorikelkka, hiihtäminen, koiravaljakot, patikointi yms.).
- ...suosii sitä, että liikkuminen on lisäarvoa tuottava elämyksellinen osa matkaa.

PAIKAN PÄÄLLÄ

- ...haluaa hyvää palvelua ja arvostaa lisäpalveluita (matkatavara- yms. palvelut).
- ...haluaa tehdä matkoja hetken mielijohteesta, joten liikkumispalveluiden ostamisen on onnistuttava myös paikan päällä.
- ...haluaa jakaa kokemuksiaan sosiaalisessa mediassa, joten arvostaa Internet-yhteyden saatavuutta. Myös elektronisten laitteiden latauksen on onnistuttava matkan varrella.

HILJENTYJÄ

Hiljentyjä tulee Lappiin etsimään rauhaa ja hiljentymistä. Lapin luonto, kaamos, yötön yö, lumi, ruska, puhtaus, eläimet ja esim. marjat toimivat hänelle rentoutumisen lähteinä. Verkkainen elämänrytmi ja luonnon rauha mahdollistavat omasta kiireisestä arjesta irtautumisen ja itsensä etsimisen.

Hiljentyjiä ovat esimerkiksi terveysturmatkailijat, hemmoteltavat, joogamatkailijat, itsetutkiskelijat ja suunnankääntäjät. He ovat valmiita maksamaan rentouttavasta lomasta ja hyvistä palveluista. [mukaillen, 14]

SUUNNITTELU

- ...haluaa minimoida liikkumisen, ei tarvetta eikä halua liikkua paikasta toiseen.
- ...ei halua käyttää liikaa aikaa erilaisten vaihtoehtojen tutkimiseen, valmiit konseptit houkuttelevat.

ETUKÄTEISVALMISTELUT

- ...ostaa ison osan palveluista ja lipuista etukäteen, jotta loma olisi mahdollisimman huoleton.
- ...toivoo, että liityntä- ja siirtymämatkat hoituvat mahdollisimman helposti ja stressittömästi, esim. etukäteen ostetut kuljetukset suoraan lentoasemalta majapaikkaan ja takaisin.

PAIKAN PÄÄLLÄ

- ...toivoo, että kohteet, esim. retiriittikeskukset, tarjoavat asiakkailleen kyydit.
- ...haluaa, että liikkumispalveluiden ostaminen paikan päältä onnistuu helposti tarpeen mukaan yhdestä paikasta.
- ...harrastaa päivämatkoja erilaisiin kohteisiin, joten liikkumisen tulisi onnistua saman päivän aikana molempiin suuntiin.
- ...saattaa tilata ruokatarpeet majoituspaikkaan.

HARRASTAJA

Harrastaja tulee Lappiin harrastamaan jotain tiettyä lajia tai tiettyjä lajeja. Hänelle on selvää, mitä hän haluaa Lapissa tehdä ja missä yöpyä.

Harrastaja voi tulla Lappiin yksin, pienessä porukassa tai ryhmämatkalle. Liikkumisessa harrastajalle tärkeintä on pääseminen paikasta toiseen mahdollisimman helposti.

Harrastajia ovat esimerkiksi hiihtoturistit, kalastajat, vaeltajat ja maastopyöräilijät. Heidän joukostaan löytyy hyvin erilaisilla matkabudjeteilla matkustavia turisteja.

SUUNNITTELU

- ...suunnittelee ja varaa liikkumisen lento- tai juna-asemalta majapaikkaan ja sieltä pois etukäteen.
- ...pohtii liikkumisen paikan päällä eri kohteiden ja majapaikan välillä, esim. hotellilta rinteeseen tai mökiltä kalastuspaikoille, etukäteen.
- ...toivoo, että on mahdollisuus myös suunnittele-mattomiin retkiin ja matkoihin (iltamenot).

ETUKÄTEISVALMISTELUT

- ...toivoo, että varausten tekeminen ja lippujen ostaminen olisi helppoa.
- ...arvostaa, jos liikkuminen kohteeseen on osa ostettua palvelua.
- ...isommalla ryhmällä matkustettaessa tai aikaisin lipun ostaneena toivoo saavansa alennusta matkalipuista.

PAIKAN PÄÄLLÄ

- ...odottaa, että liikkumispalveluita on saatavilla helposti myös paikan päältä, jotta kau-passa ja ravintoloissa käynti sekä hetken mielijohteesta tehdyt matkat onnistuvat.
- ...tarve liikkua myös lyhyitä matkoja majoi-tuksesta harrastuspaikkaan.

Muita palveluita

MATKAN SUUNNITTELU

ELÄMYSMODULIT

Suunnittelupalvelusta ostetaan ”elämysmoduleja” eli paketteja, joihin sisältyy tietty määrä elämyspisteitä. Paikan päällä pisteillä voidaan varata elämyksiä elämysmenusta.

MATKANSUUNNITTELUPALVELU

Matkan suunnittelu ja eri osioiden (majoitus, aktiviteetit, liikkuminen) varaaminen ja ostaminen tapahtuvat yhdessä palvelussa.

Palvelusta voidaan ostaa ”runkopaketti”, johon sisältyvät perusasiat, kuten esimerkiksi liikkuminen tietyllä reitillä ja majoitus. Pakettiin on mahdollisuus lisätä palveluita, kuten esimerkiksi aktiviteetteja tai liikkumispalveluita tarpeen mukaan.

SOVELLUS TIEDON ETSIMISEEN JA MATKAN SUUNNITTELUUN

internet-sovellus, joka hakisi tiedot Googlesta ja tekisi eri vaihtoehtojen vertailun helpoksi. Omien kiinnostusten kohteiden perusteella hakua voisi rajata koskemaan tiettyjä aktiviteetteja, matkailualueita jne. Sovelluksesta voisi olla useampia eri kielivaihtoehtoja. Sovellus voisi sisältää muun muassa seuraavat osa-alueet:

- kaikki kulkumuodot
- palveluverailu
- aikatauluvertailu
- matkaketjut
- hintavertailu
- matkatavarat

LIKKUMINEN PAIKAN PÄÄLLÄ

OSTOKSET TILATTUNA KULJETUKSEN YHTEYDESSÄ

Palvelu toisi mahdollisuuden esim. rinteestä tullessa varata kuljetuksen majoitukseen ja tilata kuljettajan toimitettavaksi ostokset verkkokaupasta (ruoan saatavuus). Tarvikkeita olisi mahdollista tilata myös muutoin majoitukseen (verkkokaupat, kauppa-autot).

KUTSUJOUKKOLIIKENNE

Kuljetukset kohteisiin voitaisiin järjestää kiertävän minibussin avulla.

MATKATAVARAPALVELUT

Palvelu, joka hoitaa matkatavaroiden kuljettamisen paikasta toiseen esimerkiksi reittiliikenteen vuoroilla.

MUITA HUOMIOITA

- Hotellit yms. majoitusliikkeet mukana matkustajan kokonaisvaltaisessa palvelemisessä (vinkit, kyydit...)
- Internetin saatavuus ja mobiililaitteiden latauspaikat ovat tärkeitä. Kahviloihin, ravintoloihin, nähtävyyksiin, busseihin, takseihin, pysäkeille latausmahdollisuus ja niiden mainostaminen.

OPASTUS

JATKUVA LIVE-SEURANTA MATKAKETJUSTA

Opiskelija/henkilökorttia leimaamalla infotauluita saisi visuaalista tietoa omasta matkasta oman matkaprofiiliin/ostoksiin perustuen (esim. saapuessaan lentoasemalla leimaamalla kortti lukijassa saa tietoa hotellin sijainnista, nopeimmasta kulkutavasta aikatauluineen, hintoineen ja reitteineen jne.). Ulkomaalaisille ”matkakortin” voisi jaksaa vaikka lentoasemalla saavuttaessa maahan.

Kortilla on tiedot matkasuunnitelmista, jotka on tehty Internetissä. Tunnistautumalla on mahdollista saada opastusta niin reiteistä, vaihdoista kuin matkatavaroiden kuljettamisestakin.

ÄLYPUHELINSOVELLUKSET

Älypuhelinsovellukset tuovat opaspalvelut, paikallisten vinkit sekä omat matkasuunnitelmat puhelimeen. Matkapuhelimeen voidaan tuoda etukäteen tietoa vaihdoista (milloin, missä, miten jne.). Matkustajalla on tällöin matkapuhelimessa jatkuva reaaliaikainen tieto matkaketjusta.

Palveluideat perustuvat pääosin liikenne- ja kuljetustekniikan opiskelijoille järjestetyssä työpajassa tehtyyn ideointiin.

4. Matkaketjujen kehittäminen Lapissa

Lentoliikenne Lappiin

Lentoliikenteen tarjonta Lappiin ei tällä hetkellä vastaa potentiaalista kysyntää. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisemassa lentoliikennestrategiassa vuosille 2015–2030 heikkouksiksi on tunnistettu pienet kotimarkkinat ja toimijoiden vähäisyys, matkailupalveluiden sirpaloituminen pieniin yrityksiin, matkailun sesonkiluonne, puutteelliset joukkoliikenneyhteydet lentoasemille sekä liikennemuotojen eriarvoisuus valtionrahoituksessa sekä verotus ja korkea hintataso. Näiden heikkouksien pienentämiseksi Lapin lentoasemista tulisi luoda kansainvälisille sekä uusille lentoyhtiöille houkuttelevia ja edullisia toimintapaikkoja.

Matkailuyrittäjien välinen yhteistyö monipuolisen ja ympärivuotisen matkailutarjonnan esilletuomiseksi ja niiden saavutettavuuden parantamiseksi yhteistyössä liikenneyrittäjien kanssa on edellytys yksilömatkailijoiden houkuttelemiseksi sekä sesonkien tasoittamiseksi. Yhteistyö on niin matkailuyrittäjien, liikenneoperaattoreiden kuin lentoliikenteen toimijoiden etu. Lapissa uhkana on mahdollisten lentoasemaverkoston muutosten taloudelliset vaikutukset elinkeinotoiminnalle ja taloudelle.

Nykytilanteessa mahdollisuutena on houkuttaa matkustajia lähinnä Helsingin kautta. Hyvänä esimerkkinä kauttakulkumatkustajien houkuttelemiseksi on Icelandairin Stop Over -lentoliput, joilla samalla hinnalla on mahdollisuus jäädä matkallaan pariaksi päiväksi Reykjavikiin.

SUOMEN LENTOLIIKENTEN SWOT-ANALYYSI

Vahvista, hyödynnä! VAHVUUDET	Korjaa, paranna! HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • Suomen maantieteellinen sijainti ja mannerten väliset lennot • Kauttakululiikenteen määrä kaikilla kulkumuodoilla: Helsinki-Vantaan gateway-asema Euroopan ja Aasian välisessä lentoliikenteessä • Laadukas ja kattava lentoasemaverkosto • Suomen vetovoimaisuus, kasvava matkailuelinkeino sekä lähimarkkinat • Turvallinen ja luotettava toimintaympäristö • Integroitu ja laadukas siviili- ja sotilasilmailun lennonvarmistusjärjestelmä sekä joustava ilmatilan käyttö • Lentoasemien merkitys aluekehitykselle • Kotimaiset vahvat palvelujen tarjoajat (lentoyhtiöt, lentoasemat jne.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kattavasta lentoasemaverkosta (tarjonta) huolimatta kysyntä (matkustajamäärät) ei ole riittävää tuottamaan tarvittavaa palvelutasoa: pienet kotimarkkinat ja toimijoiden vähäisyys • Aasian liikenteen riippuvuus Venäjän ylilento-oikeuksista • Matkailupalvelujen sirpaloituminen pieniin yrityksiin ja matkailun alueellinen sesonkiluonne: puutteelliset markkinointiresurssit ja vastuunjako • Työmarkkinahäiriöt toimialalla • Puutteelliset joukkoliikenneyhteydet lentoasemille • Liikennemuotojen eriarvoisuus valtionrahoituksessa • Verotus ja korkea hintataso • Harrasteilmailun huono turvallisuustilanne
Hyödynnä! MAHDOLLISUUDET	Varaudu! UHAT
<ul style="list-style-type: none"> • Venäjän läheisyys ja Suomen maantieteellinen sijainti • Matkailuelinkeinon kasvu • Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittäminen ja sen matkailijavirtojen hyödyntäminen • Lentoyhtiöiden tiivistyvä yhteistyö ja erikoistuminen: allianssit ja halpalentoyhtiöiden luomat markkinat • Alan koulutustarjonta • Alueellisten lentoasemien toiminnan kehittäminen, ml. kaupallinen toiminta • Asiakaslähtöiset matkaketjut • Kotimainen biokerosiinien tuotanto 	<ul style="list-style-type: none"> • Ulko- ja turvallisuuspoliittinen tilanne: ilmatilanrajoitukset (mm. Venäjän ylilentoluvat) ja lentoliikenteen keskittyminen muualle • Pohjoisen Euroopan lentoasemien kiristynvä kilpailu • Lentoasemaverkoston muutosten taloudelliset vaikutukset elinkeinotoiminnalle ja taloudelle • Kuluttajakäyttäytymisen muutokset • EU-sääntelyn tiukentumisen vaikutukset toimialan kustannuksiin suhteessa globaali-kehitykseen • Kaupallisen ilmakuljetuksen rakennemuutos (kova kilpailu, kustannusten karsintapaineet, alihankinta ja vaikutukset turvallisuuteen)

LENTOYHTIÖIDEN HOUKUTTELEMINEN LAPPIIN

Lapin yksilömatkailun kannalta suotuisinta olisi suorien reittilentojen lisääntyminen Euroopasta ja Venäjältä. Iso-Britannia, Venäjä, Saksa, Ranska ja Norja ovat tällä hetkellä suurimmat markkinamaat noin 60 %:n markkinaosuudella.

Mikäli Lapin lentoasemien kehittämiseen ei löydy sopivia toimijoita, on eräs vaihtoehto hyödyntää Norjan ja Ruotsin lentoasemia ja syventää pohjoiskalotin yhteistyötä. Kotimaan matkailijat muodostavat merkittävän osan Lapin matkailijoista. Suorat yhteydet esimerkiksi Tampere-Pirkkalan lentoasemalta olisivat saavutettavissa noin kolmelle miljoonalle suomalaiselle.

Tampere-Pirkkalan lentoaseman kehittämiseksi on luotu AiRRport-konsepti, josta voitaisiin soveltaa Rovaniemellä ideaa siitä, että ostos- ja osa terminaali-toiminnoista sijoitetaan Rovaniemen keskustan kauppakeskukseen, josta matkustajat kuljetetaan lentoasemalle juuri ennen koneen lähtöä.

Kannusteohjelmat uusille lentoyhtiöille, riskin jakaminen [15].

- Ilmaiset tai alennetut lentokenttämaksut
- Lentoaseman henkilökunnan operoimat edulliset maapalvelut
- Markkinointiavustus

Säännöllinen viestintä kysynnästä ja sen potentiaalista sekä markkinatutkimusten tekeminen.

Markkinointi ja myynninedistämiskampanjat matkustajamäärän lisäämiseksi.

- Yhteistyökumppaneiden suuri näkyvyys
- Matkustajien palkitseminen lentoaseman käyttämisestä

Uudenlaiset ansaintamallit [16].

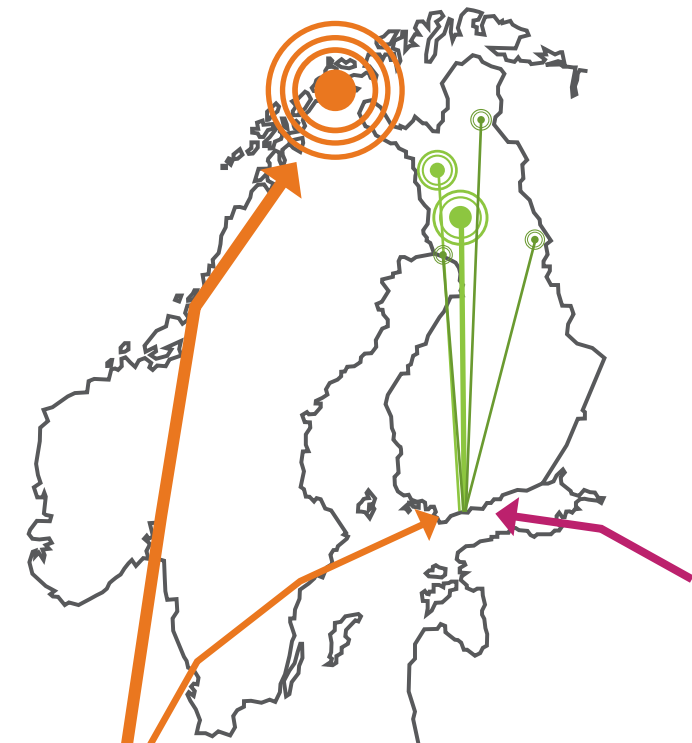
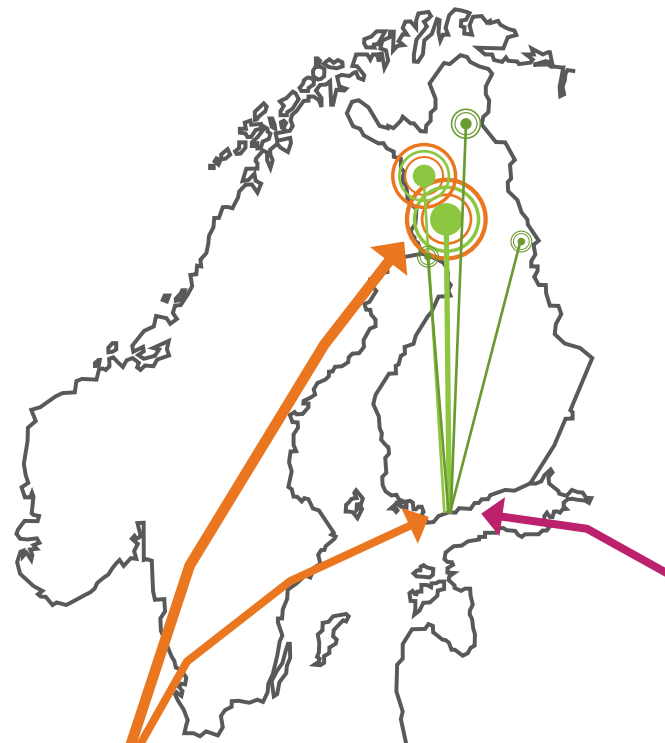
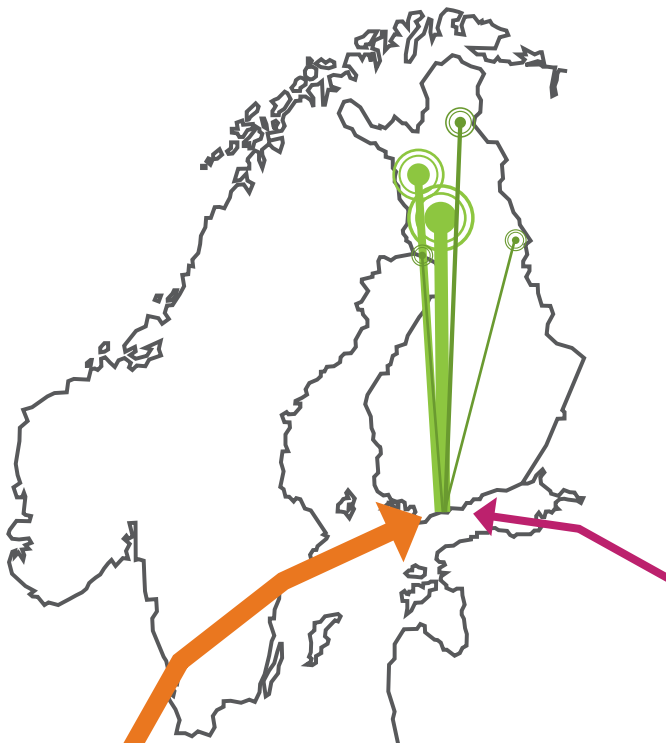
- Lentoaseman ja lentoyhtiön yhteistyö matkustajien kulutuksen iltäämiseksi
- Vähittäiskaupan kasvattaminen ja myyntivoiton jakaminen lentoyhtiöiden kanssa vastineeksi matkustajadatasta

Yhteistyö muiden pohjoismaisten lentoasemien kanssa uusien reittien ja tarjonnan luomiseksi.

Lapin lentoasemien konseptointi ja brändäys sekä aloitteellisuus uusien mahdollisuuksien etsimisessä.

Yhteistyö Lapin sidosryhmien kanssa kaikille tärkeiden lentoliikenneyhteyksien ja lentoasemien kehittämisen varmistamiseksi.

Suorittumisen ja täyttöasteiden jatkuva seuranta ja markkinoinnin kohdentaminen alhaisen kysynnän ajankohtiin.

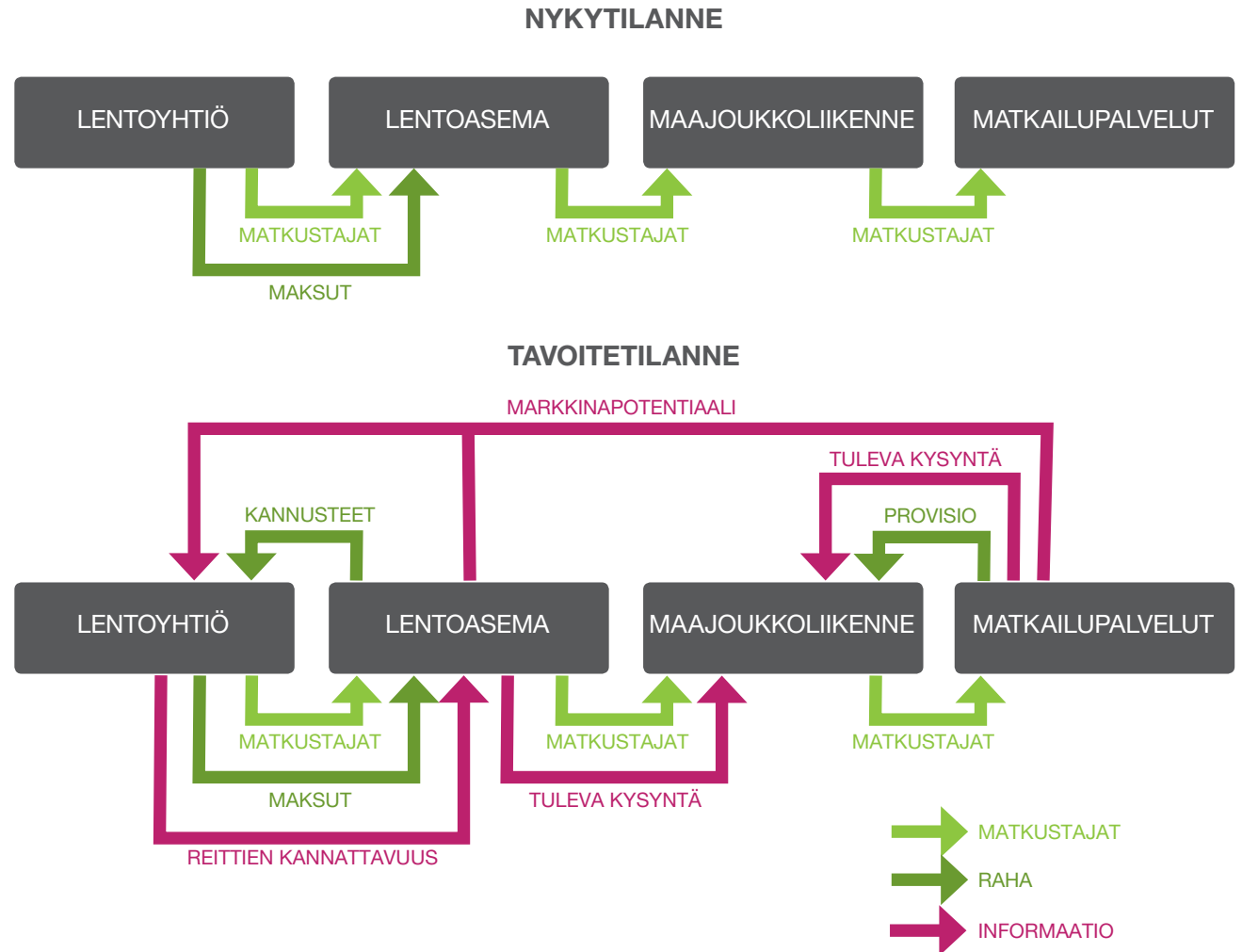


Liityntä asemilta matkailukohteisiin

Matkailuliiketoiminnassa liikkuu kolmenlaisia virtoja: informaatiota, rahaa sekä matkustajia. Matkailupalvelut ovat järjestelmän ainoa aidosti lisäarvoa tuottavaa toimintaa. Liikenne ja liikkuminen ovat johdettua kysyntää. Lentoliikenne, lentoasemat ja maajoukkoliikenne ovat olemassa muun muassa matkailupalveluiden ansiosta ja niiden vuoksi. Toisaalta lentoyhtiöt ovat vapaita lentämään minne tahansa ja ovat siten niin sanotun ravintoketjun huipulla. Rahaa näiden toimijoiden välillä liikkuu tällä hetkellä ainoastaan lentoyhtiöiltä lentoasemalle. Informaatiota ei liiku juuri ollenkaan toimijoiden välillä. Ansaintalogiikka ei tällä hetkellä täysin vastaa eri toimijoiden välisiä riippuvuussuhteita ja niin sanottua ravintoketjua.

Liityntäliikenteen toimivuuden parantaminen vaatii ensisijaisesti informaation jakamista eri osapuolten kesken ja liikennöitsijöiden riskien ja epävarmuuden pienentämistä. Toimintamalleja voitaisiin kehittää liikenteen harjoittamisen kannalta kannattavammaksi sillä, että matkailupalvelut kantaisivat osan kustannusriskeistä. Yhteistyöllä palvelun laatua ja matkailupalveluiden saavutettavuutta olisi mahdollista parantaa. Matkailuyrittäjillä ja lentoasemilla on helppo pääsy joukkoliikennetoimijoiden toimintaa helpottavaan kysyntätietoon.

Liityntäliikenne lentoasemalta lähimpään kuntaan tai matkailukeskukseen voisi olla sidottuna lento- tai junalippuun, jolloin palveluun sisältyisi automaattisesti asiakkaan huolehtiminen lopulliseen kohteeseen tai ainakin muiden liikennepalveluiden ulottuville.



LAPIN TOIMIJOIDEN RIIPPUVAISUUKSIA

LENTOLIIKENNE

On riippuvainen

- ...kohteiden houkuttelevuudesta ja tarpeeksi suurista matkustajamääristä
- ...tarpeeksi alhaisista riskeistä ja kustannuksista kokeilla uusia yhteyksiä



LENTOASEMA

On riippuvainen

- ...kohteiden houkuttelevuudesta ja tarpeeksi suurista matkustajamääristä
- ...lentoyhtiöiden kiinnostuksesta ja tarjonnasta



MAAJOUKKOLIIKENNE

On riippuvainen

- ...kohteiden houkuttelevuudesta ja tarpeeksi suurista matkustajamääristä
- ...matkustuskysyntää ennakoivasta informaatiosta



MATKAILUPALVELUT

Ovat riippuvaisia

- ...hyvistä liikenneyhteyksistä ja saavutettavuudesta



Lähteet: Lapin ELY-keskus 2009, Lapin joukkoliikenteen runkoverkko. Inspira Oy, Esitys Finavia Oyj:n lentoasemaverkoston kulurakenteen ja hinnoittelun selvityksestä. LUC Matkailu. 2012. Matkailulla maakunta menestyy. Matkailun tulo- ja työllisyysvaikutukset 12 lappilaisessa kunnassa vuonna 2011. Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2014. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) n:o 1370/2007 7 artiklan 1. kohdan mukainen yhdistelmäraportti vuodesta 2013.

Liityntäliikenteen järjestämisen ongelmat tällä hetkellä liittyvät tulevan kysynnän ennakoinnin hankaluuteen tai jopa mahdottomuuteen. Alhainen väestömäärä ja -tiheys Lapissa tekee joukkoliikenteen harjoittamisesta jo muutoin haasteellista. Ratkaisuja liityntäliikenteen järjestämiseen ovat muun muassa:

- Liityntäliikenteen järjestäminen yhteistyössä lentoaseman kanssa.

Lentoasema välittää liikennöitsijöille tietoa saapuvien lentojen ajankohdista ja matkustajamäärästä. Liityntälippu voi ostaa etukäteen lentoaseman Internet-sivuilta, joilla on kattavasti tietoa Lapin palveluista ja liikkumisesta Lapissa. Lentoasema voi myös osallistua liityntäliikenteen järjestämisen kustannuksiin.

- Liityntäliikenteen järjestäminen yhteistyössä lentoyhtiöiden kanssa.

Liikennöitsijät tekevät lentoyhtiöiden kanssa kumppanuussopimuksia liityntäliikenteen lippujen myymisestä myös lentoyhtiön kautta, jolloin kysyntätietoa saadaan etukäteen. Samaa toimintamallia sovelletaan rautatieliikenteessä.

- Liityntäliikenteen järjestäminen taksikeskuksen kautta.

Liityntä voidaan järjestää taksikeskuksen kautta tehokkaammin siten, että kuljetuksia yhdistellään aina mahdollisuuksien mukaan. Asiakas voi valita kimpptaksin tai oman kyydin välillä. Hinnoitteluperiaatteissa voidaan soveltaa muun muassa kiinteitä hintoja eri yhteysväleille sekä alennettuja hintoja kimppekyydeille.

- Liityntäliikenteen järjestäminen matkailunedistämisen organisaation toimesta ja tilaamana.

Matkailunedistämisen organisaatio voi katsoa osakkaidensa eduksi tilata liityntäliikenteen esimerkiksi lentoasemalta palvelukeskukseen. Organisaatiossa voi olla osakkaina paikallisia matkailuyrittäjiä. Palvelu voidaan haluttaessa tarjota alennettuun hintaan tai jopa ilmaiseksi. Samalla voidaan markkinoida osakkaiden ja yhteistyökumppaneiden muita palveluita. Edistämisen organisaatio vastaa tällöin kustannusriskistä.

- Liityntäliikenteen järjestäminen kutsuohjattuna yhteistyössä matkailuyrittäjien kanssa.

Liityntä lentoasemalta tarjotaan matkailuyrityksen taholta, ja se voidaan sijoittaa matkailupalvelun hintaan. Matkailuyrittäjät voivat välittää tietoa asiakkaiden määrästä ja saapumisajankohdista olemassa olevaa reittiä liikennöivälle yritykselle. Toinen vaihtoehto on eräänlainen kaupunkiseuduilla käytössä olevan tilaaja-tuottaja -mallin kopio, jossa kustannusriski jaetaan. Tällöin matkailuyrittäjä toimii liikennöinnin tilaajana ja osallistuu kustannuksiin, mikäli jokin vuoro ei ole kannattava.

Kutsuohjattu liityntä mahdollistaa kaluston joustavan käytön, kun matkustajamäärät ovat ennalta tiedossa ja liikennöinti voidaan tehdä kysyntää parhaiten vastaavalla kalustolla. Samalla suunnalla sijaitsevat matkailuyrittäjät voivat tilata kuljetuksia yhteistyössä, jolloin kuljetuksia voidaan yhdistellä.

Matkailijoita tulisi kannustaa varaamaan liityntälippu luonnollisesti myös paluumatkalle etukäteen, jotta lentoasemalle suuntautuvaan matkustukseen voidaan niin ikään varautua.

Kuljetusten järjestäminen

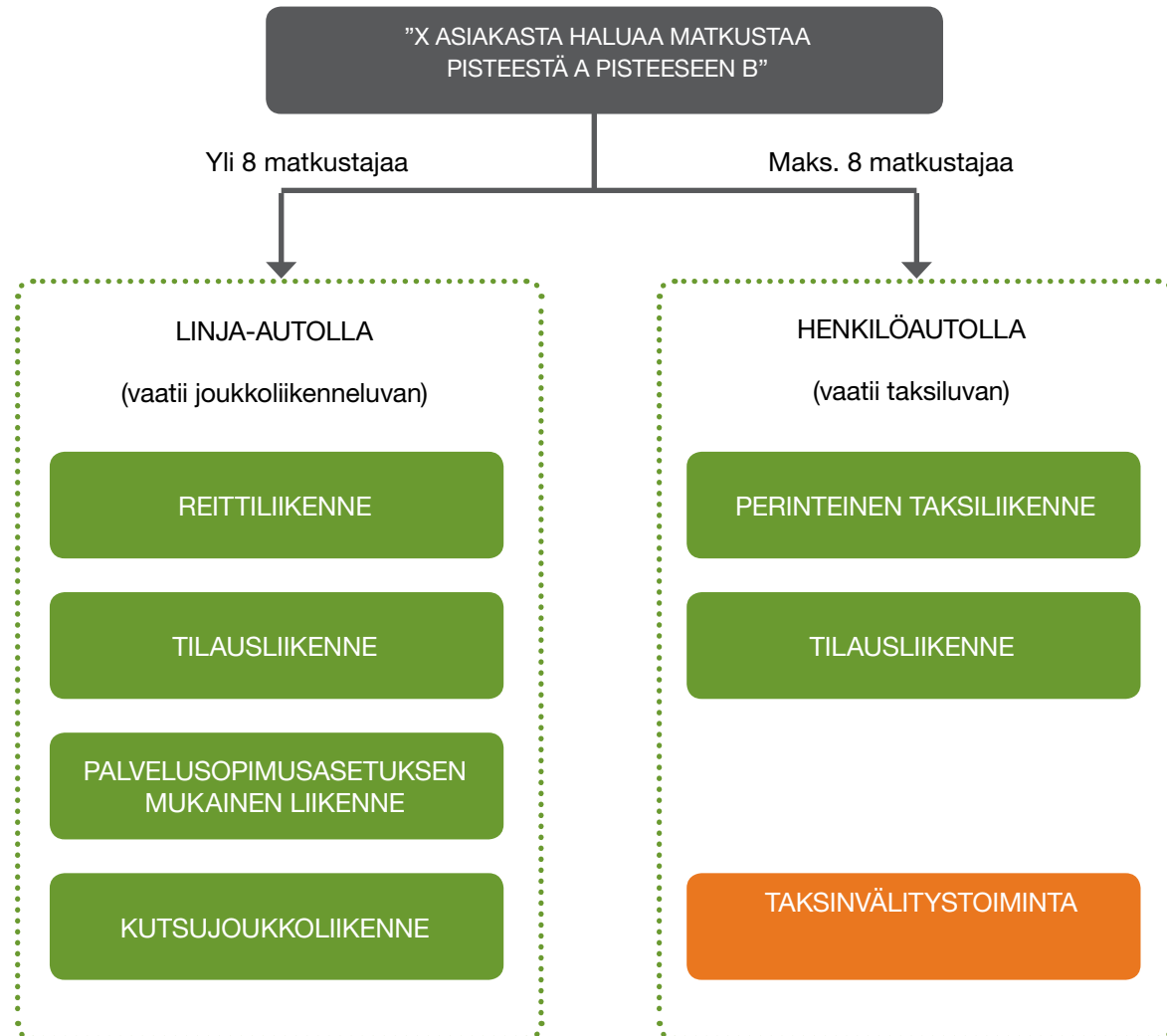
Henkilöliikennettä säätelevät joukkoliikennelaki, palvelusopimusasetus ja taksilaki. Lakien mukaan ihmisten kuljettaminen korvausta vastaan on luvanvaraista toimintaa. Ihmisten kuljettaminen korvausta vastaan henkilöautolla vaatii taksiluvan ja linja-autolla joukkoliikenneluvan. Taksitoiminta on linja-autoliikennettä säännellympää, ja taksilupien määriä kunnittain säännellään ELY-keskusten toimesta. [17, 18]

Henkilöautoiksi lasketaan korkeintaan 1+8-paikaiset pikkubussit. Tätä suuremmat autot ovat linja-autoja. Lisäksi tilausliikenteen harjoittamisessa pienellä kalustolla (matkustajapaikkoja enintään 16) kuljetettavana on oltava vähintään viisi henkilöä tai matkustajilla pyörätuoli tai matkatavaroita niin paljon, että tarvitaan suurikokoista autoa [17].

Linja-autolla ihmisiä voi tilauksesta kuljettaa tilausliikenteenä tai kutsujoukkoliikenteenä. Tilausliikenne tarkoittaa markkinaehtoista, vain tilauksesta harjoitettavaa liikennettä. Liikenteen tilaajan on oltava yksilöitävissä. Kutsujoukkoliikenne tarkoittaa jatkuvaa markkinaehtoista liikennettä, jonka reitti ja aikataulu määräytyvät tilausten perusteella. Se edellyttää kutsujoukkoliikennelupaa. Kyytejä ei saa tarjota julkisella paikalla. [17]

Taksiliikennettä voi taksiluvalla harjoittaa koko maassa. Taksiluvassa määritellään pääasiallinen toiminta-alue, jolla taksiluvan haltija on velvollinen toimimaan ja jonne hän vie auton ajon tai toimeksiannon jälkeen. [18]

HENKILÖLIIKENTEEEN JÄRJESTÄMINEN



KUTSUOHJATUN LIITYNTÄLIIKENTEEN LIPPUJEN MYYNTI INTERNET-SIVUSTON KAUTTA

INFORMAATIOSIVUSTO

Sivuilla:

- Tieto olemassa olevista aikataulunmukaisen linja-autoliikenteen yhteyksistä
- Linkki liikennöitsijän tai matkahuollon sivuille, josta lipun voi ostaa
- Yhteystiedot paikalliseen taksikeskukseen

Myynti:

- Ohjataan asiakas liikennöitsijän tai matkahuollon sivuille
- Ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä taksikeskukseen

SIVUSTO & UUSI ORGANISAATTORI

Sivuilla:

- Tieto olemassa olevista aikataulunmukaisen linja-autoliikenteen yhteyksistä
- Mahdollisuus tehdä varaus ja ostaa liityntäliikenteen matka

Myynti:

- Jos matkustajia samaan paikkaan on useita, matkustajat voidaan yhdistää samaan kyytiin.
- Alle 9 matkustajaa -> matka tilataan taksiryttäjältä
- 9 tai enemmän matkustajia -> matka tilataan linja-autoyrittäjältä

SIVUSTO & TAKSIKESKUS VÄLITTÄJÄNÄ

Sivuilla:

- Tieto olemassa olevista aikataulunmukaisen linja-autoliikenteen yhteyksistä
- Yhteystiedot taksikeskukseen, joka hoitaa kuljetusten yhdistelyn

Myynti:

- Ohjataan asiakas liikennöitsijän tai matkahuollon sivuille (aikataulunmukainen linja-autoliikenne)
- Ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä taksikeskukseen, joka hoitaa kuljetusten yhdistelyn

Linja-autokuljetusten ostaminen

Linja-autokuljetuksia voidaan ostaa suoraan joukkoliikenneluvan haltijalta tilausliikenteenä. Liikennettä voidaan hoitaa myös myymällä paikkoja aikataulun mukaisen linja-autoliikenteen vuoroille tai ostamalla kutsujoukkoliikennepalveluita.

Helsingissä toimii HSL:n pyörittämä Kutsuplus, joka tarjoaa kutsujoukkoliikenteen palveluita. Liikennöinti on ostettu tarjouskilpailulla taksiluvan haltijoilta.

Taksikuljetusten välittäminen

Taksin välitystoimintaa on säädelty taksiliikenne-laissa. Tilausvälityskeskukseen aloittaminen vaatii ilmoituksen ELY-keskukseen. [18]

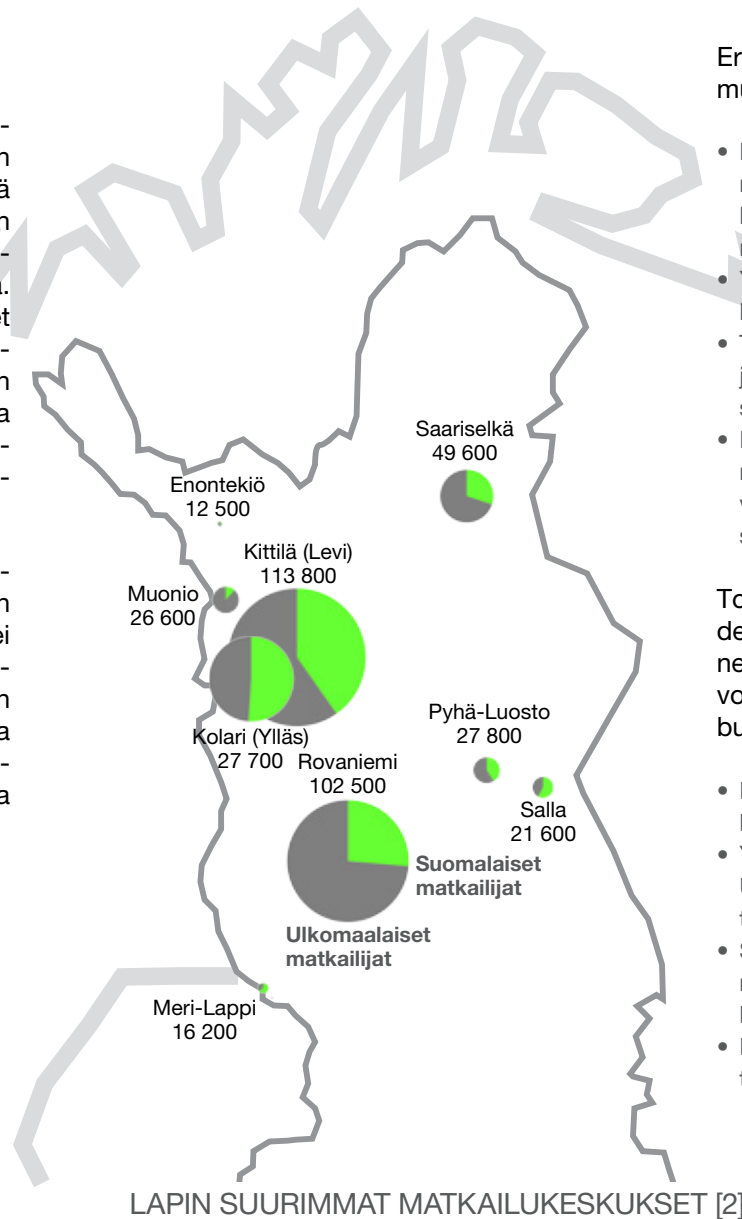
Maailmalla toimii erilaisia kyydinvälityspalveluita, joista yksi on Uber, joka rantautui myös Suomeen vuonna 2014. Überin idea on tarjota kyytien välitystä mobiilisovelluksen avulla. Ministeriön mukaan palvelu ei ole itsessään laitton, mutta kyytien ajaminen ilman taksilupaa on laitonta. Matkan jälkeen kuljettaja ja matkustaja arvostelevat toisensa sovelluksen kautta. [19]

Muun muassa Saksassa ja Iso-Britanniassa toimiva Carpooling on kimppakyytien sopimiseen tarkoitettu palvelu, jonka idea on järjestää samaan suuntaan matkustavat samaan kyytiin. Kuljettaja ilmoittaa palveluun mistä ja mihin on matkalla. Matkustaja voi varata paikan kyydistä, jolloin hän saa kuljettajan yhteystiedot. Näin he voivat sopia matkasta ja hinnasta tarkemmin. Matkan jälkeen kuljettaja ja matkustaja arvioivat toisensa palvelussa. [20]

Liikkuminen Lapissa

Lapissa on tällä hetkellä kattavat joukkoliikenteen yhteydet, vaikka vuoroja ei kysynnän puutteen vuoksi kulje kovinkaan montaa päivää kohden. Paikallisten joukkoliikennepalveluiden näkyvyyttä ja selkeyttä ulkomaalaisten ja suomalaistenkin matkustajien suuntaan on syytä lisätä. Joukkoliikenneverkosto, joka yhdistää keskeiset matkailukeskukset toisiinsa selkeillä ja yksinkertaisilla lipputuotteilla, palvelisi yksilömatkailijan tarpeita jo hyvin. Tarjonnan monipuolisuutta ja joustavuutta lisäisivät erilaiset kutsu- ja kimppekyytipalvelut, joilla matkailijat pääsisivät mikro-matkailukohteisiin.

Reittiliikenteen siirtymäajan sopimukset päättyvät Lapissa aikavälillä 2017–2019, jonka jälkeen markkinat ovat vapaat. Ne yhteysvälit, joille ei synny markkinaehtoista liikennettä, täydennetään ELY-keskuksen toimesta vastaamaan palvelutasotavoitteita ostoliikenteellä. Lapissa tärkeää olisi matkailijoille suunnatun markkinaehtoisen liikenteen syntymisen varmistaminen ja vahvistaminen potentiaalisille reiteille.



Erilaisia vaihtoehtoja joukkoliikennejärjestelmän muotoutumiseen ovat muun muassa:

- Nykyisten joukkoliikennetoimijoiden verkostomainen toiminta ja liiketoiminnan kehittäminen yhteisillä lipputuotteilla matkailijoita palvelevaksi (vrt. Sveitsin malli).
- Yksittäisten joukkoliikennetoimijoiden kilpaileminen keskenään omilla yksilöllisillä lipputuotteillaan.
- Tuotekehitys ulkopuolisen integraattorin johdolla, joka paketoi yritysten yksittäisiä tuotteita kokonaisuusiksi. Integraattoreita voi syntyä useampia.
- Markkinajohtajuus on yhdellä suurella joukkoliikennetoimijalla, joka on hintakilpailu- ja investointikyvyiltään pienempiä toimijoita paremmassa asemassa.

Todennäköistä ja toivottavaa on myös aivan uudenlaisten joukkoliikennepalveluiden syntyminen. Joukkoliikennetarjonnan monipuolistuminen voi avata aivan uusia markkinoita perinteisen bussi- ja taksiliikenteen rinnalle:

- Kuljetuksia yhdistelevä koko Lapin alueella toimiva kutsujoukkoliikenne.
- Yksityisten henkilöiden tarjoamat kimppekyydit (vrt. Über), myös tavaroiden osalta eli ns. joukkoistettu tavarankuljetuspalvelu (vrt. PiggyBaggy).
- Säännöllinen ja kasvava pienlentoliikenne pohjoismaisten lentoasemien sekä vaikeasti saavutettavien kohteiden välillä.
- Hop-on hop-off -palvelu joko vain matkailijoille tarkoitettuna tai avoimena joukkoliikenteenä.

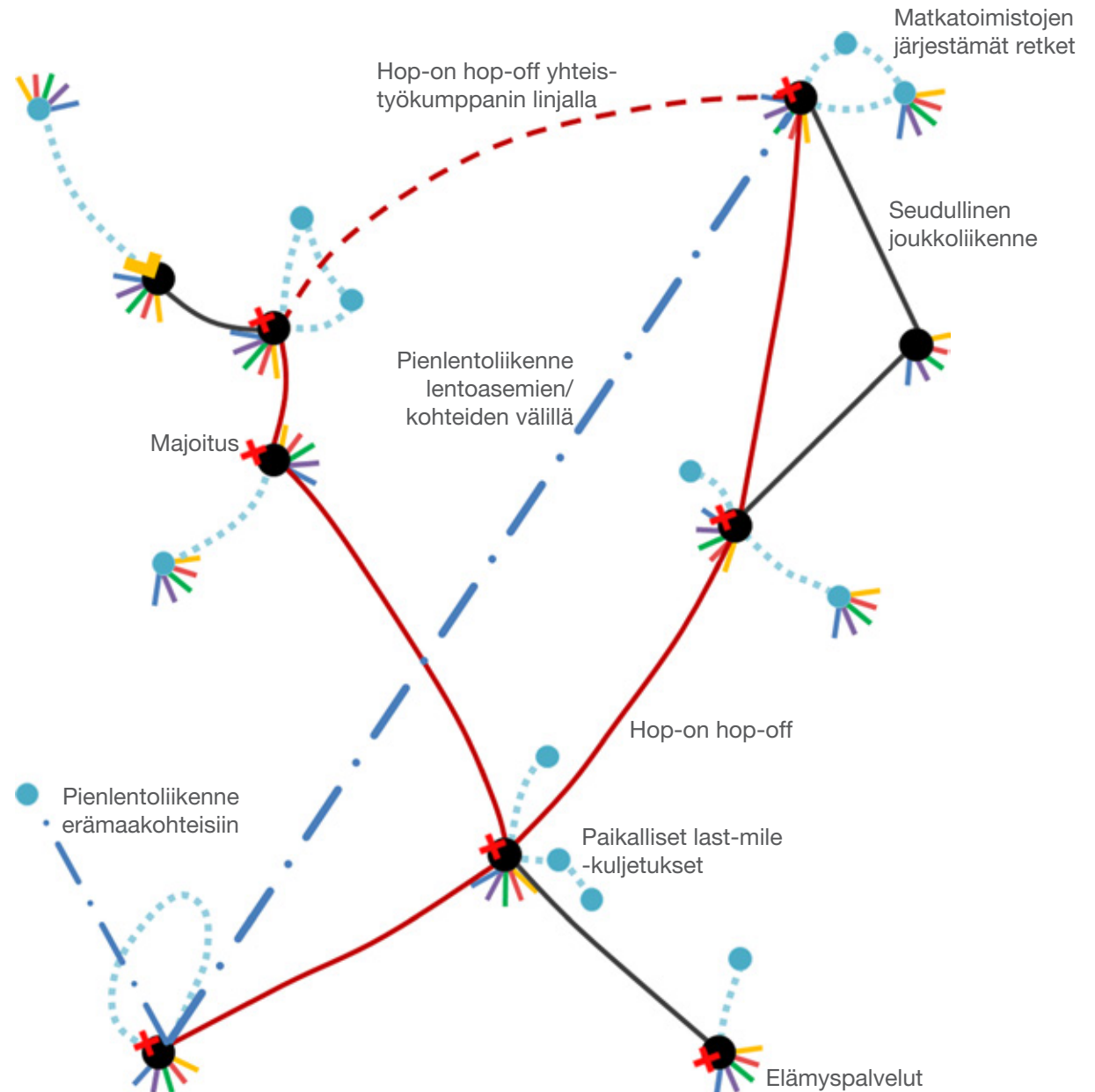
MAHDOLLISUUKSIA MONIPUOLISEEN KOKONAISUUTEEN

Joukkoliikenneyrityksillä ei välttämättä ole halua kasvattaa yrityksensä kokoa kovinkaan suureksi Lapin tämän hetken matkustusmäärällä. Kattavampia ja asiakaslähtöisempiä palveluita voidaan tarjota verkostoitumalla muiden yrittäjien kanssa. Asiakaslähtöisyys näkyisi liikkumispalveluiden näyttäytymisessä selkeänä kokonaisuutena.

Myös tuotteiden markkinointi asiakkaiden suuntaan helpottuisi ja tulisi edullisemmaksi, kun se tehtäisiin yhteisen myyntikanavan kautta. Verkostomallista hyvä esimerkki on Sveitsissä toimiva järjestelmä. Verkostomallin etuna on se, että asiakkaille voidaan tarjota erilaisia liikkumispaketteja, kuten aikaisemmin mainittuja hop-on hop-off -lippuja. Lisäksi voidaan tarjota esimerkiksi matkatavaroiden kuljetuspalvelua.

Matkailijoille räätälöidyt matkaliput mahdollistaisivat myös tarkan liikkumistiedon keräämisen. Tieto matkustamisen ajankohdasta sekä lähtö- ja määräpaikasta auttaisi kehittämään palvelua entisestään.

Lapissa osa liikenteestä voitaisiin hoitaa myös kimppekyydeillä sekä joukkoistetulla kimppekyydeillä. Oletettavaa on, että Überin kaltaiset palvelut tulevat lainsäädännön osalta mahdollisiksi tulevaisuudessa. Kimppekyytejä voidaan jo nyt tarjota ei-kaupallisessa tarkoituksessa. Myös joukkoistetulla tavarankuljetuspalvelulla olisi kysyntää ja tarvetta Lapissa. Liikkumisen ja ympäristön kannalta palvelut, jotka vähentävät yksittäisten ihmisten liikkumisen tarvetta ovat hyödyllisiä Lapin pitkillä etäisyyksillä. Muun muassa e-liiketoiminta ja kuljetusten joukkoistaminen tarjoavat hyviä mahdollisuuksia.



Suosituksset

> Lapin lentoyhteyksien kehittäminen

- Lentoliikenne-, maajoukkoliikenne- ja matkailutoimijoiden sekä viranomaisten yhteinen toimintasuunnitelma Lapin yhteyksien parantamiseksi, palveluiden ja mahdollisuuksien markkinoimiseksi ja kehittämiseksi sekä lentoyhtiöiden houkuttelemiseksi.
- Lapin lentoasemien ja -yhteyksien brändäys kokonaisuutena ja yhdistäminen 'Above ordinary' -konseptiin.
- Ruotsin ja Norjan lentoasemien kytkeminen Lapin joukkoliikennejärjestelmään yhteistyössä Ruotsin ja Norjan joukkoliikennetoimijoiden kanssa.
- Lapin lentoasemien ansaintalogiikan päivittäminen todellisen "ravintoketjun" mukaiseksi, kulujen kattaminen lentoyhtiöiden sijaan pääasiallisesti muiden toimijoiden kautta.

> Liityntäliikenteen informaatiopalveluiden kehittäminen

- Eri toimijoiden ja/tai verkostojen valmiuksien ja halukkuuden selvittäminen informaatiopalveluiden ja myyntisovellusten kehittämiseen (vrt. Lapin eBookers).
- Säännöllisen liityntäliikenteen järjestäminen ensisijaisesti yhteistyössä lentoasemien kanssa.
- Toimintamallien jalostaminen kutsuohjatun liityntäliikenteen tehokkaampaan hyödyntämiseen myös matkailuyrittäjien toimesta.
- Pilotti: liityntäpalvelun tarjoaminen kutsuohjatusti matkailuyrittäjän koordinoimana yhteistyössä liikenneoperaattorin kanssa, yhteistyö- ja liiketoimintamallien testaaminen.

> Matkailijoille suunnattujen joukkoliikennepalveluiden synnyttäminen

- Lento- ja maajoukkoliikennetoimijoiden kutsuminen osaksi matkailuyhteisöä ja -järjestöjä.
- Markkinaselvitys hop-on hop-off -liikenteen potentiaalisista yhteysväleistä ja syntyvien runkolinjojen yhteensopivuuden tarkistaminen nykyiseen reittiliikenteeseen.
- Verkostoitumis- ja ideointitilaisuuksien järjestäminen nykyisille ja tuleville toimijoille viestien markkinatilanteesta, konsepteista, toimivista käytännöistä ja mahdollisuuksista.
- Yksityisten joukkoliikennetoimijoiden halukkuuden selvittäminen kehittämään yhteisiä matkailijoille suunnattuja lipputuotteita ja palveluita ELY-keskuksen ja Lapin liiton koordinoimana.
- Matkailutoimijoiden mielenkiinnon selvittäminen tuotteiden markkinointiin ja/tai tarjoamiseen keskitetyn sivuston kautta (vrt. Lapin eBookers) sekä yhteistyön tekemiseen matkailupakettien tarjoamiseksi.
- Pienlentoliikenteen kytkeminen kiinteämmin ja näkyvämmiin osaksi Lapin joukkoliikenneverkostoa, palveluiden markkinointi yhdessä maajoukkoliikenteen yhteyksien kanssa.
- Pilotti: hop-on hop-off -konseptin ja -tuotteiden pilotointi keskeisten matkailukeskusten välillä yhteistyössä joukkoliikennetoimijoiden kanssa.
- Pilotti: Lapin oman joukkoistetun ulkomaalaisille matkailijoille suunnatun kimpakyytipalvelun (ei maksua) ja/tai taksipalvelun (taksilupa, tai mahdollisella erikoisluvalla pilotointi ilman taksilupaa) pilotointi.

> Verkostot ja yhteistyö

- Markkinaehtoisten palveluiden synnyttäminen viranomaisten vauhdittamana. Palveluiden syntyminen yksityisten toimijoiden toimesta viranomaisten ollessa mukana verkostossa yhteistyökumppanina ja sidosryhmänä.
- Yksityisten matkailutoimijoiden verkostomaisen toimintatavan kehittäminen ja yhteisten toimien aloittaminen palveluiden markkinoimiseksi ja myymiseksi.
- Arktisen alueen matkailuyhteistyön ja -markkinoiden kehittäminen yhdessä pohjois-Ruotsin ja -Norjan toimijoiden kanssa.

> Kevyet, helposti toteutettavat toimenpiteet

- Joukkoliikennetoimijoiden kannustaminen Internet-sivujen eri kieliversioiden sekä karttapohjaisen reitti-informaation tuottamiseen.
- Matkustajamäärätiedon jakamisesta ja toimintamalleista sopiminen Finavian ja taksinvälityskeskusten kesken.
- Lapin lentoasemien liityntäyhteyksien ja sisäisten julkisen liikenteen yhteyksien ajantasaisen ja tarkan informaation integroiminen Lapin markkinointisivustoon.

Lähteet:

[1] Krzywacki, J., Viitaniemi, L. & Tanskanen, E. 2013. Rajahaastattelututkimus, osa 26: Ulkomaiset matkailijat Suomessa 1.1. – 31.12.2012. Matkailun edistämiskeskus.

[2] Lapin liitto. 2015. Lapin matkailutilastot – Lappi 02/2015. Saatavilla: http://www.lappi.fi/lapin-liitto/julkaisut_ja_tilastot/matkailu

[3] Tilastokeskus. 2015. Suomen virallinen tilasto (SVT): Suomalaisten matkailu 2014. Saatavilla: http://www.tilastokeskus.fi/til/smat/2014/smat_2014_2015-04-10_kat_002_fi.html

[4] Jänkälä, S. 2014 Matkailu – toimialaraportti 5/2014. TEM Toimialapalvelut.

[5] Finavia. 2014. Finavian lentoliikennetilasto 2013.

[6] Lapin liitto. Lapin Matkailutilastollinen vuosikirja 2011.

[7] Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2014. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) n:o 1370/2007 7 artiklan 1. kohdan mukainen yhdistelmäraportti vuodesta 2013. Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Liikenne ja infrastruktuuri -vastuualue.

[8] Lapin liitto. Lapin matkailustrategia 2015–2018.

[9] Liikenne- ja viestintäministeriö. 2013. Sopimus henkilöjunaliikenteen yksinoikeutta koskevan käyttösopimuksen option käyttämisestä 2.7.2013.

[10] [WWW] Swiss Travel System. www.swisstravelssystem.com

[12] [WWW] www.railaway.ch

[11] Haastattelu 9.3.2015. Team Leader Europe / Market Manager Europe North & East Thomas Hoffmann, Swiss Travel System.

[13] [WWW] www.raileurope.com

[14] Nöyränen, M. & Koutaniemi, R. 2012. Rovaniemen matkustajaprofiilit: Rovaniemen alueen matkustajien käyttäytymismallit: asiakasymmärryshaastatteluiden yhteenveto. Rovaniemi. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.

[15] [WWW] FlySpringfield. www.flyspringfield.com

[16] Anna.aero. 2013. The next opportunity to attract airlines – collaborating to enhance airport retail revenues. Anna.aero 24.4.2013.

[17] Joukkoliikennelaki 315/2014. Helsinki. Liikenne- ja viestintäministeriö 15.3.2015.

[18] Taksiliikennelaki 72/2011. Helsinki. Liikenne- ja viestintäministeriö 1.1.2012.

[19] HS 19/11/2014. Ministeriö haluaisi näyttää vihreää valoa Überille ja muille uusille taksipalveluille

[20] [WWW] <https://www.carpooling.com/>