



Matkailun saavutettavuus ja matkaketjut - kehittämispolku

Väyläviraston julkaisu 8/2019

Tuuli Rantala, Ruut Haapamäki, Susanna Harvio, Riku Huhta ja Jarkko Rantala

Sisällysluettelo

1 Lähtökohtia	3
Työn sisältö Hankkeen kytkeytyminen kehittämisen lähtökohtiin	
2 Keskeiset haasteet sekä kehittämisspolut	6
Keskeiset haasteet Kehittämisspolun kolme kaistaa 1. kaista – Toimintaympäristö 2. kaista – Tieto ja suunnittelu 3. kaista – Palvelut ja osaaminen Suosituksia muille alueellisille toimijoille Suosituksia asiakasrajapinnan toimijoille	
3 Matkailun saavutettavuuden toimintakenttä	15
Toimijat matkailukentässä Saavutettavuus matkailun menestystekijänä Saavutettavuuden eri tasot	
Liitteet	21
Keskeiset käsitteet ja toimijat Valmistuneita ja käynnissä olevia hankkeita Kooste ongelmista, haasteista ja tunnistetuista ratkaisuista	



01

LÄHTÖKOHTIA



TYÖN SISÄLTÖ

Työn tavoitteena oli muodostaa kehittämispolku matkailun saavutettavuuden ja matkaketjujen kehittämiseksi. Työssä keskityttiin matkaketjujen ja matkustusinformaation näkökulmaan Suomen sisäisessä saavutettavuudessa.

Työn aluksi kartoitettiin nykyinen matkailun saavutettavuuden kehittämisen toimijaverkosto huomioiden sekä matkailu- että liikennetoimialojen toimijat ja eri toimijoiden roolit matkailun saavutettavuuden kehittämisessä ja toteuttamisessa.

Työssä muodostettiin kokonaiskuva keskeisistä matkailijalle näyttäytyvistä matkaketjujen ongelmista, ja tarkasteltiin ongelmaketjua pidemmälle tunnistuen perimmäiset haasteet, joista ongelmat juontuvat. Lisäksi koottiin tietoa jo tehdyistä matkailun saavutettavuuteen ja matkaketjuihin liittyvistä selvityksistä. Selvitysten avulla täydennettiin haastekenttää ja koottiin niissä tunnistettuja toimenpide-ehdotuksia ja suosituksia, joilla matkaketjuja ja saavutettavuutta voitaisiin parantaa.

Tunnistettujen perimmäisten haasteiden ja toimenpidesuosituksen avulla muodostettiin kehittämispolku, eli seuraavat askeleet siitä, miten matkaketjuja tulisi lähteä yhteistyössä liikenne- ja matkailutoimialojen kanssa kehittämään.

Työssä keskitytään julkisen hallinnon sekä matkailun ja liikennejärjestelmän kehittämisen taustaorganisaatioiden näkemykseen kehittämisen seuraavista askeleista. Toimenpidekokonaisuuksien edistäminen on vastuutettu pääasiassa näille tahoille, muille toimijoille on esitetty suosituksia.

Työn aikana järjestettiin kaksi työpajatyypistä työryhmän kokousta sekä laajempi loppuwebinaari, johon kutsuttiin matkailun ja liikenteen toimijoita.

Työtä ohjasi työryhmä, johon kuuluivat: Anni Rimpiläinen (Liikennevirasto), Kristiina Hietasaari (Business Finland), Nina Forsell (LME), Rauno Posio (LME), Sanna Kyyrä (TEM), Tarja Koistinen (Uudenmaan liitto), Patrick Hublin (Pohjois-Savon liitto) sekä Jari Nieminen (Varsinais-Suomen ELY-keskus).

Työn toteutuksesta on vastannut WSP Finland Oy, josta työhön ovat osallistuneet Tuuli Rantala, Ruut Haapamäki, Susanna Harvio, Riku Huhta sekä Jarkko Rantala.

Helsingissä helmikuussa 2019

Väylävirasto

TYÖN TOTEUTUS

Nykyinen toimijaverkosto ja eri toimijoiden roolit matkailun saavutettavuuden kehittämisessä ja toteuttamisessa



Pullonkaulat ja haasteet
Matkailijalle näyttäytyvien ongelmien perimmäiset syyt



Olemassa olevan tiedon kokoaminen
Ratkaisuja ja toimintamalleja matkailun saavutettavuuden kehittämiseksi



Kehittämispolkujen laatiminen
Toimijoiden yhteinen suunnitelma, eli kehittämispolut, miten matkailun saavutettavuutta lähdetään kehittämään.

HANKKEEN KYTKEYTYMINEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHTIIN

Lähtökohtia kehittämiselle

Matkailupalvelut ovat Suomessa usein melko hajautuneet ja liikenneyhteyksien järjestäminen matkakohteisiin on haastavaa. Eri liikennemuodot eivät keskustele riittävästi keskenään, jolloin solmupisteissä matkaketju voi katketa.

Houkuttelevuuden ja kestävä matkailun näkökulmasta suomalaisille liike- ja vapaa-ajanmatkailijoille tulisi tarjota henkilöauton rinnalle vaihtoehtoisia kulkumuotoja. Ulkomaisille matkailijoille heikko saavutettavuus voi olla kynnyksysymys matkakohdetta valittaessa. Myös informaation puute on yksi keskeinen saavutettavuutta heikentävä tekijä – vaikka yhteyksiä olisi olemassa, niitä on vaikea hyödyntää.

Ostoliikennepalvelut on pääosin suunniteltu paikallisten tarpeita varten, eikä niissä ole ollut mahdollista huomioida matkailijanäkökulmaa riittävästi. Kokonaiskuvan hallinta ei ole kenenkään vastuulla eikä eri toimijoilla ole käsitystä toistensa rooleista. Sujuvien matkaketjujen takaamiseksi sekä liikenne- että matkailusektorin tulisi jatkossa huomioida toistensa tarpeet ja toimintamahdollisuudet aiempaa monipuolisemmin.

Kehittämisen päämäärät

Matkailu on kasvava elinkeino ja vientiala Suomessa nyt ja lähitulevaisuudessa. Suomi kiinnostaa ulkomaalaisia matkailumaana ja myös lähimatkailu on nouseva trendi. Kiinnostava matkailutuote ja hyvä markkinointi vaativat kuitenkin hyvän saavutettavuuden rinnalleen, jotta kasvu olisi mahdollista. On kuitenkin tärkeää, että kasvu tapahtuu kestävästi ja että matkailijoiden matkaketjut perustuvat kestäviin kulkumuotoihin.

Jotta tämä olisi mahdollista, **matkaketjujen kokonaisuuden tulisi näyttäytyä asiakkaalle yksinkertaisena ja helppona**. Tavoitteena ovat toimivat matkaketjut ja helposti löydettävissä oleva informaatio matkaketjuista ja palvelutarjonnasta matkailijoille Suomessa.

Tavoitteen saavuttaminen edellyttää selkeitä vastuutahoja sekä kehittämisen organisointia ja resursointia. Tulisi myös edesauttaa liiketoimintaympäristön kehittymistä entistä paremmin palveluita mahdollistavaksi. Lisäksi tarvitaan entistä sujuvampaa yhteistyötä niin liikenne- ja matkailusektorien välillä kuin niiden sisällä.

Tämän hankkeen tavoitteet

Hanke pohjautuu tunnistettuun tarpeeseen valtakunnalliselle ja alueiden väliselle vuoropuhelulle ja matkailun saavutettavuuden kehittämiseksi eri sidosryhmien yhteistyönä.

Hankkeen tavoitteena oli muodostaa olemassa olevaa tietämystä ja aineistoa hyödyntäen kokonaiskuva matkailun saavutettavuuteen liittyvistä suurimmista haasteista ja kehittämistarpeista – Missä tällä hetkellä mennään?

Tämän pohjalta muodostettiin ohjausryhmän liikenne- ja matkailutoimijoiden yhteinen näkemys (kehittämispolku) siitä, miten matkailun saavutettavuutta lähdetään kehittämään – Mitä meidän tulisi tehdä seuraavaksi?

Työssä syntyi myös suosituksia muille toimijoille.



02

**KESKEISET HAASTEET SEKÄ
KEHITTÄMISPOLUT**



HAASTEET JA KEHITTÄMISEN TEEMAT

Matkailijan matkaketjujen haasteet ryhmiteltiin työssä kolmen pääongelman alle: tarjonta, informaatio ja solmukohtat. Haasteiden perimmäisiksi syiksi tunnistettiin

- toimintaympäristöön ja matkailu- ja liikennetoimialojen rakenteisiin liittyviä tekijöitä, kuten vastuutahojen, yhteistyön ja rahoituksen puuttuminen,
- tiedon olemassaolon ja suunnittelukäytäntöjen puutteesta juontuvia tekijöitä, sekä
- palveluiden ja osaamisen tai tietämyksen puute lähempänä matkailijarajapintaa.

Ydinhaaste on se, etteivät matkailijoiden matkaketjut ole tarpeeksi kenenkään vastuulla. Näiden haasteiden pohjalta muodostettiin matkaketjujen kehittämisspolun kolme kehittämisen painopistealuetta eli teemaa:

- Toimintaympäristön kehittäminen – ns. mahdollistajien taso
- Tieto ja suunnittelu – ns. suunnittelutaso
- Palvelut ja osaaminen – ns. operointitaso

Toimenpiteet priorisoitiin viiden kriteerin suhteen:

- Toteuttamistaso on alueiden yhteinen tai valtakunnallinen
- Vastaavuus keskeisiin pullonkauloihin, ongelmien perimmäisiin syihin ja kehittämisteemoihin
- Toimenpidettä on mahdollista edistää hankkeessa mukana olevien tahojen toimesta
- Vaikuttavuus ja merkittävyys kehittämisen kannalta
- Toimenpide on toteutettavissa lyhyellä aikavälillä matkailu- ja liikennetoimijoiden yhteistyönä



KEHITTÄMISPOLUN KOLME TEEMAA

1 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KEHITTÄMINEN

HAASTEET

- Matkailuelinkeinon näkökulma on puutteellisesti edustettuna liikkumisen suunnittelun ja kehittämisen rakenteissa
- Resurssit ja vastuutahot puuttuvat
- Yhteistyö ja ennakointi sektoreiden välillä puutteellista ja siiloutunutta
- Koordinointi ja eri sektoreiden sekä toimijoiden yhteinen tavoite puuttuvat
- Näennäiset ristiriidat tavoitteissa ja intresseissä vaikeuttavat synergioiden etsimistä – matkailijat, paikalliset; matkailuelinkeino, muut elinkeinot

MITÄ SEURAAVAKSI?

- Vaikutetaan valtakunnallisesti ajankohtaisissa asioissa
- Selkiytetään ja eheytetään matkaketjujen kokonaisuutta ja toimijakenttää
- Lisätään yhteistyötä matkailu- ja liikennesektoreiden välillä

2 TIETO & SUUNNITTELU

HAASTEET

- Matkailupalvelut sijaitsevat hajallaan, mikä ei tue vahvojen matkailijavirtojen syntymistä eikä houkuttele liikennetoimijoita
- Matkaketjun eri osia ei ole sovitettu yhteen eivätkä mm. aikataulukaudet kohtaa
- Kokonaisuuksien suunnittelussa matkailijanäkökulma jää muiden osa-alueiden jalkoihin tai osa-alueita ei ole kytketty lainkaan toisiinsa
- Ei ole tietoa matkailijoiden odottamasta palvelutasosta, matkaketjujen tilasta tai matkailijoiden käyttäytymisestä ja tarpeiden erilaisuudesta liikkumisen suhteen

MITÄ SEURAAVAKSI?

- Lisätään tietoa suunnittelun ja kehittämisen pohjaksi
- Strategisten matkailukohteiden ja -alueiden määrittely ja kehittäminen

3 PALVELUT & OSAAMINEN

HAASTEET

- Matkailijoihin käyttäjäryhmänä ei ole panostettu tai huomioitu tarpeiden moninaisuuden ja erilaisuuden, staattisen toimialatilanteen ja/tai epätietoisuuden vuoksi
- Yhteispalveluiden ja yhteensovittamisen markkinoita ei ole syntynyt
- Informaatio palveluista on hankalasti löydettävissä ja/tai puutteellista
- Toimijat eivät jaa tietoa keskenään ennakkoinnin, suunnittelun ja kehittämisen tueksi

MITÄ SEURAAVAKSI?

- Kehitetään informaatioprosesseja
- Edesautetaan liikkumisen kytkeytymistä osaksi matkailutuotetta

TOIMENPITEET JA SUOSITUKSIA ERI TOIMIJOILLE

	1 TOIMINTAYMPÄRISTÖ	2 TIETO & SUUNNITTELU	3 PALVELUT & OSAAMINEN
PRIORISOIDUT TOIMENPITEET	<p>VALTAKUNNALLINEN TASO - Mahdollistaminen ja toimintaympäristön kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Kokonaisuuden selkeyttäminen ja eheyttäminen vastuiden, roolien, resursoinnin ja yhteistyömallien suhteen Vaikuttaminen valtakunnallisesti ajankohtaisissa asioissa, mm. lainsäädäntö, hallitusohjelma 	<ul style="list-style-type: none"> Tiedon jakaminen matkailun merkittävyydestä ja matkailijoiden tarpeista Strategisten matkailukohteiden ja -alueiden määrittäminen ja kehittäminen valtakunnallisella tasolla 	<ul style="list-style-type: none"> Informaatioprosessien parantamisen edesauttaminen
SUOSITUKSIA	<p>ALUEELLINEN JA PAIKALLINENTASO - Alueellisten toimintaedellytysten luominen ja kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Liikennenäkökulman ja edustuksen kytkeminen kiinteästi matkailun strategiaan kehittämishankkeisiin Matkailunäkökulman kytkeminen kiinteästi liikkumisen ja sen palveluiden kehittämiseen 	<ul style="list-style-type: none"> Alueellisten matkailukäytävien määrittäminen Valtakunnallinen matkailukäytävien yhteysvälien ja solmukohtien nykytilakartoitus ja kehittämissuosituks 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvien käytäntöjen jakaminen, hyödyntäminen ja jalostaminen eri toimijoille Alueellisten yhteyksien brändääminen ja tuotteistaminen
SUOSITUKSIA	<p>ASIAKASRAJAPINNAN TASO - Palveluiden tarjoaminen ja kehittäminen</p>		<ul style="list-style-type: none"> Liikennepalvelut: Matkailijoiden tunnistaminen tärkeänä asiakasryhmänä & yhteistyö matkailusektorin kanssa Matkailupalvelut: Oman toimialan tärkeyden tunnistaminen liikennepalveluiden kannattavuuden kannalta & yhteistyö liikennesektorin kanssa Palveluiden välittäjät: Toimintamallien jalostaminen ja rikastaminen erilaisten alueiden tarpeisiin & matkustajainformaation parantaminen

1. TEEMAN TOIMENPITEET – TOIMINTAYMPÄRISTÖN KEHITTÄMINEN



Priorisoitu, ensimmäinen toimenpide

Muut 2019 toimenpiteet

Jatkovaiheiden toimenpiteet

KOKONAISUUDEN SELKEYTTÄMINEN JA EHEYTTÄMINEN

1A) Eri toimijoiden roolit ja vastuut – kokonaiskuvan kirkastaminen ja suositukset matkailijan matkaketjun osalta

- ▶ Kenellä on vastuu mistäkin; matkaketjujen 'aukkojen' paikkaaminen, esim. matkaketjujen solmukohtat
- ▶ Ison kuvan päävastuu – suositukset kokonaisuuden hallintaan

LVM ja TEM määrittelevät vastuutahon

1B) Liikkumisen lainsäädännön sekä rahoituksen ja viranomaisten vastuiden tarkistaminen matkailun näkökulmasta

- ▶ Millä tasolla matkailijan matkaketjun huomiointi tulisi kytkeä viranomaisen tehtäväksi?
- ▶ Miten matkailijan matkaketjujen rahoitus rakentuu, missä tarvitaan lisärahoitusta ja kuinka kehittäminen rahoitetaan?
- ▶ Minkälaisia lainsäädännöllisiä pullonkauloja matkailijan matkaketjuihin liittyy?

LVM/Traficom, yhteistyössä matkailusektorin kanssa esim. TEM, Visit Finland, LME

1C) Yhteistyömahdollisuuksien ja hyvien käytäntöjen tunnistaminen, levittäminen ja pilotointi

- ▶ Minkälaista yhteistyötä liikenne- ja matkailutoimialat voisivat ja niiden tulisi tehdä valtakunnallisesti, alueellisesti, paikallisesti?

Traficom/Väylävirasto, yhteistyössä matkailusektorin kanssa esim. TEM, Visit Finland, LME

VAIKUTTAMINEN VALTAKUNNALLISESTI AJANKOHTAISISSA ASIOISSA

1D) Matkailunäkökulman sisällyttäminen uuteen 12-vuotiseen liikennejärjestelmäsuunnitelmaan

- ▶ Matkailuelinkeinon liikennetarpeiden huomioiminen valtakunnallisessa suunnittelussa ja resursoinnissa

Hankkeen yhteistyöryhmä & LVM

1E) Uudistettavan maankäyttö- ja rakennuslain tarkistaminen matkailun ja matkaketjujen näkökulmasta

- ▶ Tarkistetaan, onko laissa kohtia, joissa matkaketjujen ja matkailun näkökulma tulisi ja voitaisiin ottaa huomioon

Ministeriöt yhdessä YM:n kanssa

1F) Matkailuelinkeino ja matkaketjut näkyväksi seuraavaan hallitusohjelmaan

- ▶ Matkailualan kehittämisen huomiointi ja alan kilpailukyvyyn resursointi valtakunnallisesti kasvavana toimialana

Ministeriöt & muut toimijat omia vaikutuskanaviaan pitkin, mm. TEM & poikkihallinnollinen matkailutyöryhmä (MiniMatka)

2. TEEMAN TOIMENPITEET – TIETO & SUUNNITTELU

■ Priorisoitu, ensimmäinen toimenpide ■ Muut 2019 toimenpiteet ■ Jatkovaiheiden toimenpiteet

TIETOA MATKAILUN MERKITTÄVYYDESTÄ JA MATKAILIJATARPEISTA

2A) Kartoitus matkailu- ja matkailijatilastoista tietohakemistoksi

- ▶ Esim. Rudolf-palvelun laajentaminen sisällyttämään linkit myös muuhun matkailijatietoon, mm. liikkuminen
- ▶ Kartoitus: onko olemassa merkittäviä tietopuutteita tai hyödyntämätöntä tietoa?

Business Finland & TEM yhteistyössä Traficom, LME

2B) Matkailutiedon levittämisen ja matkailun ennakoinnin kehittäminen entisestään

- ▶ Jo käynnissä: matkailun ennakoinnin mallin kehittäminen osana Matkailu 4.0 -ohjelmaa (TEM & Visit Finland)
- ▶ Matkailutiedon välittäminen entistä vahvemmin myös liikennetoimijoille (esim. Visit Finland, TEM)

Matkailutiedon tuottajat ja välittäjät

2C) Jaetaan tietoa matkailijoiden liikkumiskäyttäytymisestä ja odotuksista palvelutason suhteen

- ▶ Eri matkailijaprofiileiden laajentaminen liikkumisen suhteen – matkailutietoutta liikkumisen palveluiden ja infran kehittäjille (esim. Visit Finland)

Matkailutiedon tuottajat ja välittäjät

STRATEGISET MATKAILUKOHEET JA -ALUEET

2D) Valtakunnallisten matkailukäytävien ja matkaketjujen solmukohtien määrittäminen

- ▶ Mitkä ovat strategisesti tärkeät matkailukäytävät, joiden tulisi erityisesti olla kunnossa matkaketjujen toimivuuden osalta ja jonne pyritään luomaan vahvoja matkailijavirtoja kehittäen edelleen myös tarjontaa?
- ▶ Mitkä ovat kriteerit matkailukäytävien ja solmukohtien palvelutasolle?
- ▶ Synergiat asukkaiden ja muiden toimialojen tarpeiden kanssa?

Väylävirasto yhdessä YM:n ja TEM:n kanssa

2E) Valtakunnallinen matkailukäytävien yhteysvälien ja solmukohtien nykytilakartoitus ja kehittämissuosituks

- ▶ Matkailukäytävien analysointi niille asetettujen kriteerien suhteen toimenpidesuosituksineen

Väylävirasto sekä solmukohdistista vastaavat tahot

3. TEEMAN TOIMENPITEET – PALVELUT & OSAAMINEN

■ Priorisoitu, ensimmäinen toimenpide ■ Muut 2019 toimenpiteet ■ Jatkovaiheiden toimenpiteet

INFORMAATIOPROSESSIEN PARANTAMINEN

3A) Matkailijainformaatioprosessien kirkastaminen ja määrittäminen

- ▶ Selvittäminen: kuka kokoaa/integroii, kuka välittää, kuka kehittää, kuka päivittää, missä tarjoaa, kuka maksaa, kuka tiedon omistaa?
- ▶ Mitä kokonaisuuden toimivuus vaatii toimijoiden välisiltä prosesseilta ja käytännöiltä?
- ▶ Huomioitava mahdollinen synergia käynnissä oleviin Open Arctic MaaS ja Digitiekartta -hankkeisiin

Ehdotus: Alueellinen kehityshanke ja pilotti

Palvelut ja osaaminen-teeman toimenpiteet ovat ensisijaisesti suosituksia muille toimijoille lähempänä alueellista kehittämistä ja matkailijarajapintaa, ks. seuraavat sivut.

TOIMINTAYMPÄRISTÖN KEHITTÄMINEN

1G) Liikennenäkökulman ja edustuksen kytkeminen kiinteästi matkailun strategiaan kehittämishankkeisiin

- ▶ Kytetään liikkuminen osaksi matkailutoimialaa ja luodaan parempia edellytyksiä kokonaisuuden toimivuudelle

1H) Matkailunäkökulman kytkeminen kiinteästi liikkumisen ja sen palveluiden kehittämiseen

- ▶ Otetaan matkailijat huomioon tärkeänä liikkumisen palveluita ja infraa käyttävänä asiakasryhmänä – kytkentä matkailupalveluihin

Alueellisilla toimijoilla tarkoitetaan tässä liittoja, kehittämisorganisaatioita tai alueviranomaisia, jotka vastaavan strategisesta suunnittelusta ja alueen elinkeinoelämän toimintaedellytysten luomisesta ja parantamisesta.

TIETO & SUUNNITTELU

2F) Alueellisten matkailukäytävien määrittäminen

- ▶ Mitkä ovat strategisesti tärkeät matkailukäytävät, joiden tulisi erityisesti olla kunnossa matkaketjujen toimivuuden osalta – suuren kysynnän käytävät

2G) Alueellisten yhteysvälien ja -tarpeiden sekä solmukohtien kartoitus

- ▶ Matkailukäytävien analysointi niille asetettujen kriteerien suhteen toimenpidesuosituksineen

PALVELUT & OSAAMINEN

3C) Alueellisten yhteyksien brändääminen ja tuotteistaminen

- ▶ Helpotetaan matkailijan päätöksentekoa ja liikkumista tuotteistamalla ja brändäämällä hyvän palvelutason yhteyksiä

3D) Hyvien käytäntöjen jakaminen, hyödyntäminen ja jalostaminen eri toimijoille

- ▶ Ketjuttamisen toimintamallit, matkustajainformaatio, toimijayhteistyö ja osallistaminen, palvelutaso ja odotukset

SUOSITUKSIA ASIAKASRAJAPINNAN TOIMIJOILLE

LIKKUMISPALVELUIDEN TARJOAJAT

Toimintamallit

- ▶ Matkailijoiden tärkeyden tunnistaminen yhtenä asiakasryhmänä
- ▶ Yhteistyö muiden liikennetoimijoiden sekä matkailutoimijoiden kanssa palveluiden sekä saavutettavuuden ja palvelutason parantamiseksi mm. resursseja ja tietämystä yhdistämällä

Viestintä ja tuotteet

- ▶ Markkinointi matkailijoille omia tai kumppanien verkostoja pitkin
- ▶ Informaation parantaminen matkailijan tarpeisiin
- ▶ Matkailijoille tarkoitettujen palveluiden ja tuotteiden kehittäminen ja muotoilu asiakastarpeiden pohjalta



KANNATTAVAMPAA LIIKETOIMINTAA

MATKAILUPALVELUIDEN TARJOAJAT

Toimintamallit

- ▶ Oman toimialan tunnistaminen tärkeänä liikennepalveluiden kannattavuuden edellytyksiä luovana tahona - tarpeita ja valtaa palveluiden syntymiselle
- ▶ Yhteistyö muiden matkailutoimijoiden sekä liikennetoimijoiden kanssa palveluiden sekä saavutettavuuden ja palvelutason parantamiseksi mm. resursseja ja tietämystä yhdistämällä

Viestintä ja tuotteet

- ▶ Liikkumisinformaation tarjoaminen ja markkinointi tiloissa, asiakaspalvelussa ja Internetissä - kytkeytyminen osaksi matkaketjua
- ▶ Palveluiden paketointi ja kehittäminen muiden matkailutoimijoiden ja liikennetoimijoiden kanssa



KANNATTAVAMPAA LIIKETOIMINTAA

PALVELUIDEN VÄLITTÄJÄT

Toimintamallit

- ▶ Matkailijoiden tärkeyden tunnistaminen yhtenä asiakasryhmänä
- ▶ Uudenlaisten matkailu- ja liikennetoimialaa yhdistävien toimintamallien (mm. MaaS) kehittäminen edelleen eri alueiden erilaiset ominaispiirteet huomioiden
- ▶ Matkustajainformaation ja myynnin prosessien kehittäminen myös matkailijoiden tarpeita vastaavaksi



KANNATTAVAMPAA LIIKETOIMINTAA

03

MATKAILUN SAAVUTETTAVUUDEN TOIMINTAKENTTÄ

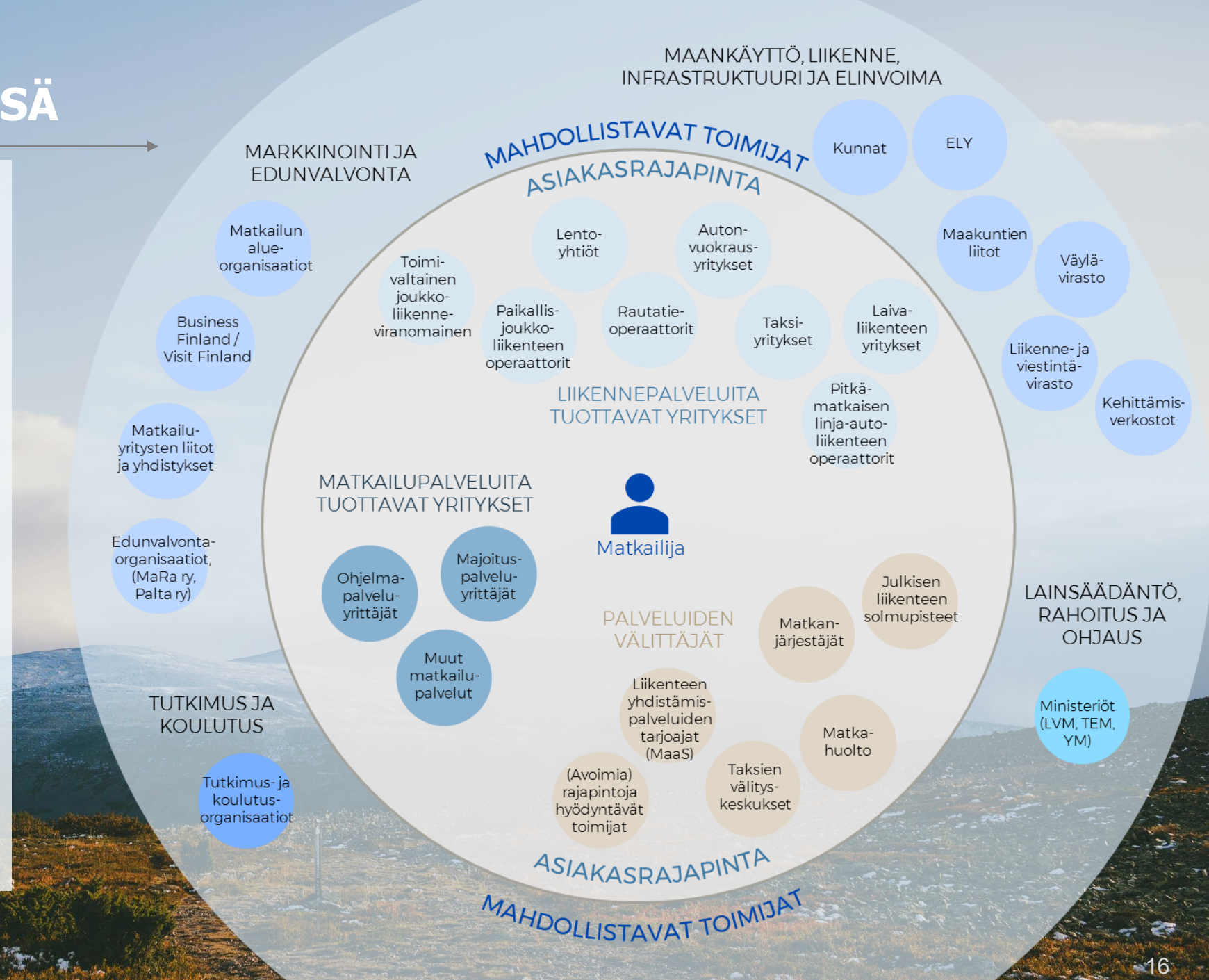


TOIMIJIAT MATKAILUKENTÄSSÄ

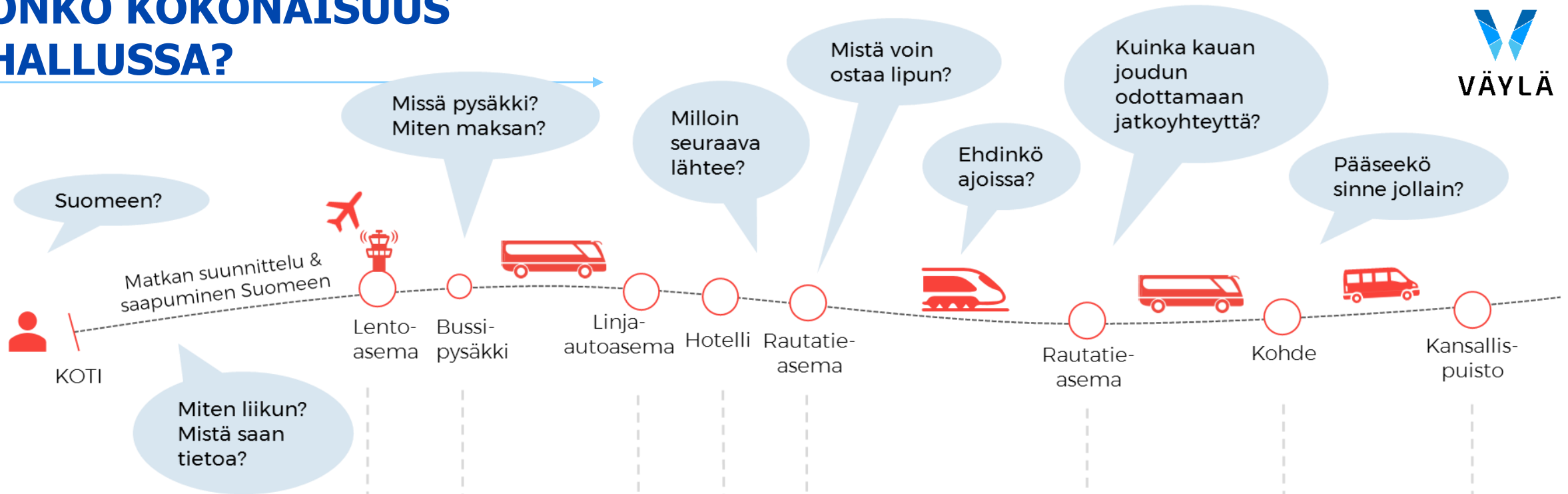
Matkailun toimijakenttä on laaja ja matkaketjujen luomiseen osallistuu suuri määrä toimijoita. Suoraan matkailijan kanssa asiakasrajapinnassa työskentelevät pääosin matkailupalveluita tarjoavat yritykset, kuten majoitus ja ohjelmapalvelupuolen toimijat, liikennepalveluita tuottavat yritykset, kuten markkinaehtoisen linja-autoliikenteen operaattorit, paikallisjoukkoliikenteen viranomaiset ja taksirytykset sekä matkailu- ja liikennepalveluiden välittäjät.

Palveluiden välittäjät voivat olla esimerkiksi taksirytytejä välittäviä taksikeskuksia, valmiita matkapaketteja tarjoavia matkanjärjestäjiä tai Informaatiopalveluita tuottavia rajapintoja hyödyntäviä yrityksiä. Asiakasrajapinnan toimijat matkanjärjestäviä lukuun ottamatta toimivat vain pienessä osassa matkaketjua, eivätkä näin ollen ole vastuussa kokonaisuudesta. Palveluita kokonaisvaltaisesti yhdistäviä toimijoita ei matkailukentälle vielä ole syntynyt.

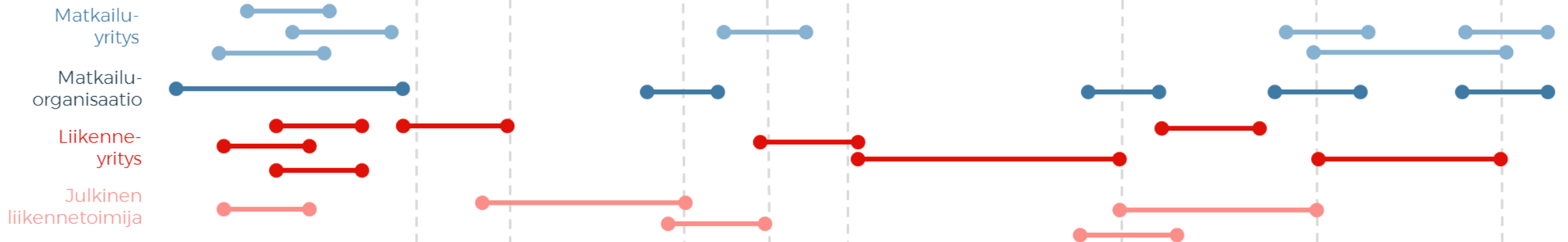
Lisäksi matkailun saavutettavuuteen liittyy useita mahdollistavia toimijoita, jotka vastaavat mm. Suomen markkinoinnista matkailumaana ja luovat edellytyksiä matkaketjuille. Tälläkään tasolla matkaketjuja ei kehitetä kokonaisuutena. Tarkemmat kuvaukset toimijoiden tehtävistä ja rooleista löytyvät liitteestä.



ONKO KOKONAISUUS HALLUSSA?



Matkaketjun toimijat



SAAVUTETTAVUUS MATKAILUN MENESTYSTEKIJÄNÄ

Matkailupalveluiden menestyksen takana on kolme tekijää. Näiden kaikkien tekijöiden on oltava kunnossa, jotta matkailun 'koneisto' toimisi tehokkaasti kokonaisuutena.

1. Tuote, joka on kiinnostava ja haluttu

2. Markkinointi, joka vetoaa ja tavoittaa kohderyhmät

3. Saavutettavuuden palvelut, joiden avulla matkailija pääsee nauttimaan tuotteesta

Suomeen on onnistuttu luomaan monia kiinnostavia matkailupalveluita ja -kohteita, jotka herättävät laajasti myös kansainvälistä kiinnostusta. Matkailumarkkinoinnissa Suomi on onnistunut luomaan hyvää ja tunnettua brändiä, ja Suomi on matkakohteena tunnettu ja haluttu. Kansainvälisen saavutettavuuden suhteen Suomi on kuin saari, riippuvainen hyvistä lentoyhteyksistä, ja alueelliset ja paikalliset yhteydet on viritetty palvelemaan paikallisia tarpeita. Matkailu jää liikenneyhteyksiä tarkasteltaessa usein muiden elinkeinojen varjoon eikä matkailijaa ole usein tunnistettu yhdeksi tärkeäksi asiakasryhmäksi.



SYNERGIOITA VASTAKKAINASETTELUN JA OSAOPTIMOINNIN SIJAAN

Matkailun saavutettavuusongelmia tarkastellaan usein vain matkailutoimijoiden ja matkailun näkökulmasta.

Asukkaiden saavutettavuustarpeet liittyvät alueelliseen, valtakunnalliseen ja kansainväliseen kytkeytyvyyteen ja saavutettavuuteen.

Elinkeinoelämän tarpeet liittyvät työntekijöiden ja asiakkaiden liikkumistarpeisiin sekä kuinka hyvin yritys on saavutettavissa eri markkinoilta.

Liikkumispalvelujen ja matkaketjujen kehittäminen yhtenä kokonaisuutena kaikkien kohderyhmien liikkumistarpeita tasapainottaen mahdollistaa vartenotettavien, ympärivuotisesti hyvin toimivien matkaketjujen kehittämisen monille alueille – *henkilöliikennejärjestelmän tulisi ottaa huomioon kokonaisuutena saavutettavuutta tarkasteltaessa.*



SAAVUTETTAVUUDEN ERI TASOT

GLOBAALI

Suomen ulkoinen saavutettavuus
– Miten Suomeen pääsee?



Suomi on kuin saari, suurimmat matkailijavolyymit tulevat tänne lentäen. Mikäli alueelle ei pääse lentäen, näkyy se heti mahdollisuuksissa houkutella alueelle kansainvälistä matkailua. Lentoasema on investointi aluetalouteen ja elinkeinoihin. Säännölliset reittilennot vaativat useilla alueilla niin paikallisten asukkaiden, matkailuelinkeinon kuin muiden elinkeinon luomaa kysyntää ja volyyymia yhdessä.

VALTAKUNNALLINEN

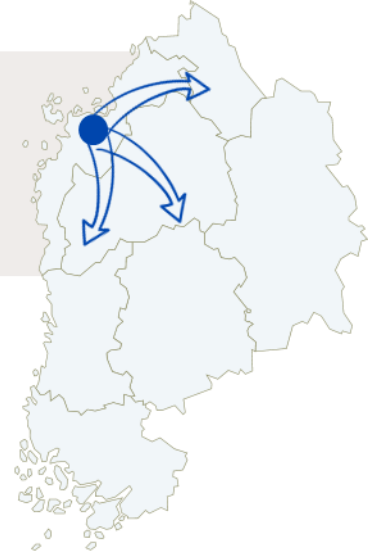
Suomen sisäinen saavutettavuus
– Miten Suomen aluekeskukset on kytketty toisiinsa mm. raideliikenteellä?



Kotimaan lentoliikenne, raideliikenne ja pitkämatkainen linja-autoliikenne muodostavat rungon alueiden kytkeytymiselle toisiinsa valtakunnallisesti. Joillakin yhteysväleillä runko toimii hyvin markkinaehtoisesti, toisilla tarvitaan rahallista tukea verkoston täydentämiseksi. Tuki yhteyksiin mahdollistaa monen elinkeinon olemassaolon ja kasvun, joka puolestaan voi ajan myötä johtaa tuen tarpeen vähenemiseen.

ALUEELLINEN

Matkailukohteiden saavutettavuus
– Miten itse matkakohteet ovat saavutettavissa?



Suomessa monet matkakohteet ovat verrattain pieniä ja sijaitsevat hajallaan – osin tähän perustuu niiden vetovoima. Mikäli joukkoja ei muodostu joukkoliikenteen järjestämistä varten, last-mile –yhteydet tulee ratkaista hyödyntämällä muita liikkumisen palveluita. Mikäli liikkumisen palveluita tarjoava yritys ei toimi yhteistyössä muun matkailutoimialan kanssa, matkailijat eivät välttämättä löydä palvelua – silloin voittaja on yleensä henkilöauto. Informaatio ja markkinointi ovat edellytyksiä palveluiden olemassaololle.



LIITE

KESKEISET KÄSITTEET JA TOIMIJAT



MATKAILIJA JA MATKAKETJU



Matkailulla (tourism) tarkoitetaan tavanomaisen elinpiirin ulkopuolelle suuntautuvaa matkustamista ja oleskelua vapaa-ajanviettoon, liikematkustamiseen tai muuhun syyhyn liittyen. (Tilastokeskus 2018)

Matkailijalla tarkoitetaan siis tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolelle matkustavaa henkilöä. Näin ollen matkan kohde on matkailijalle jollain tapaa vieras ja matkan onnistumisen kannalta erityisesti informaation rooli korostuu. Matkailija voidaan luokitella muun muassa matkan syyn, keston, kohteen tai matkaseuran perusteella eri tavoin. Tilastointinäkökulmasta matkailija määritellään usein sen mukaan yöpyykö hän alueella.

Matkaketju (tai matka- ja palveluketju) tarkoittaa matkailijan näkökulmasta matkailijan koko matkaa kaikkine kulkumuotoineen ja pysähdyksineen. Usein matkaketju määritellään alkavaksi kotoa ja päättyväksi taas kun matkailija saapuu kotiin. Myös matkaketjun eri osuuksien tarkastelu on mahdollista.

Kansainvälinen matkailija

- ▶ Pidempi matkaketju
- ▶ Potentiaalinen joukkoliikenteen käyttäjä
- ▶ Valmiudet tiedon etsimiseen heikommat

Kotimainen matkailija

- ▶ Liikkuminen henkilöautopainotteista
- ▶ Informaation saanti hieman helpompaa

Vapaa-ajan matkustaja

- ▶ Kokemukset ja stressittömyys

Työmatkustaja

- ▶ Aikataulut ja sujuvuus tärkeitä

Päivämatkailija

- ▶ Lyhyt matkaketju
- ▶ Nopeus

Yöpyvä matkailija

- ▶ Kohteiden linkittyminen toisiinsa
- ▶ Matkatavaroiden kantaminen

Yksilömatkailija

- ▶ Suunnittelee itse matkaketjunsä
- ▶ Vaatii hyvän informaation
- ▶ Kokee voimakkaimmin julkisen liikenteen puitteet

Ryhmämatkailija

- ▶ Ei itse suunnittele matkaketjujaan
- ▶ Matkaketju on suunniteltu järjestäjän toimesta

JULKISEN LIIKENTEEN TOIMINTAKENTTÄ

Joukkoliikenteen järjestämisestä omalla toimialueellaan vastaa **toimivaltainen joukkoliikenneviranomainen**. Suurimmilla kaupunkiseuduilla viranomainen on yleensä seudullinen ja toimii usean kunnan alueella. Pienemmissä kaupungeissa viranomainen on yleensä kunnallinen ja vastaa oman kuntansa sisäisestä joukkoliikenteestä. Muiden kuntien alueella viranomaisen tehtäviä hoitaa tällä hetkellä ELY-keskus. Kaukojunaliikenteen toimivaltainen viranomainen on Liikenne- ja viestintäministeriö. Toimivaltaisten viranomaisten ensisijainen tehtävä on paikallisten asukkaiden liikkumistarpeisiin vastaaminen, minkä takia matkailua ei aina huomioida riittävästi.

Toimivaltainen viranomainen voi päättää, että liikennettä hoidetaan **markkinaehtoisesti**, mikä tarkoittaa, että liikenne perustuu vapaaseen kilpailuun liikenteen harjoittajien suunnittelemana ja hinnoittelemana. Toinen vaihtoehto on hoitaa liikenne **kilpailuttamalla palvelusopimusasetuksen (PSA) mukaisesti**.

Henkilöjunaliikennettä järjestetään toistaiseksi VR:n yksinoikeudella.

Matkailun näkökulmasta joukkoliikenteen järjestäminen on siis varsin moninaista ja alalla on monia eri toimijoita. Matkailijalla ei usein ole riittävästi tietoa kokonaiskuvan hahmottamiseksi, eikä matkailijaa pidä velvoittaakaan ymmärtämään joukkoliikenteen toimijakenttää. Toimijoiden välistä yhteistyötä tarvitaan yhtenäisen tiedon tuottamiseksi ja erilaisten liikkumispalveluiden esittämiseksi kokonaisuutena matkailijalle.

Matkaketjujen kokonaiskuvan hahmottamista auttamaan on suunniteltu erilaisia **yhdistämispalveluja**. Niillä tarkoitetaan eri palveluntarjoajien liikkumispalveluiden yhdistämistä matkaketjujen ja muiden palvelukokonaisuuksien muodostamaksi kokonaisuudeksi.

Liikkuminen palveluna (Mobility as a Service) tarkoittaa liikennepalveluiden yhdistämispalvelua, jossa asiakas voi ostaa omien tarpeidensa mukaan räätälöityjä liikkumispalveluita kokonaisuutena. Tämä voi tarkoittaa, että oikeus junan, paikallisjoukkoliikenteen ja vuokra-auton käyttöön ostetaan yhdeltä toimijalta, joka toimii liikkumisoperaattorina liikennepalveluita tuottavien yritysten ja käyttäjien välillä.

Eri joukkoliikennetoimijat kohtaavat **solmupisteissä**. Joukkoliikenteessä solmupiste on vaihto- tai liityntäliikennepisteenä toimiva useiden pysäkkien muodostama kokonaisuus. Tarkastelutasosta riippuen solmupisteitä voi olla esimerkiksi maakuntakeskukset, asemakeskukset tai paikallisliikenteen terminaalit.

Matkailupalveluita tuottavat yritykset

Ydintehtävä: matkailutuote/-palvelu

- *Palveluiden tarjoaminen*, palvelu- ja tuotekehitys, palvelupaketit
- Myyntikanavien suunnittelu, oleellisen tiedon tarjoaminen matkan suunnittelun tueksi
- *Tiedon välittäminen* asiakkaille muista palveluista sekä liikkumisesta, esillä oikeilla foorumeilla, matkailijoiden tarpeiden ymmärtäminen

Mahdollisuuksia:

- Last-mile -kuljetusten järjestäminen
- Verkostoituminen muiden alueen palvelutuottajien kanssa liikkumispalveluiden synnyttämiseksi

Huomioita:

Ei vastaa liikkumispalveluita koskevan informaation tuottamisesta.

Ilman tuotetta ei ole matkailumarkkinaa.

Liikennepalveluita tuottavat yritykset

Ydintehtävä: liikkumispalvelut

- Markkinaehtoisien, osto- tai velvoiteliikenteen liikennöinti
- Informaation tarjoaminen (reitti- ja aikataulutiedot), asiakaspalvelu
- Voi vastata myös: Hinnoittelu, lipunmyynti, reitti- ja aikataulusuunnittelu, palvelu- ja tuotekehitys

Mahdollisuuksia:

- Toimivat välittömässä asiakasrajapinnassa → tiedon välittäminen alueen mahdollisuuksista
- Synergian hakeminen matkailijoiden ja paikallisten liikkumistarpeiden täyttämiseksi

Huomioita:

Fokuksena on usein paikalliset matkustajat, matkailijoiden tarpeita ei välttämättä ymmärretä. Toimijat vastaavat vain omasta matkaketjun osastaan, eivät kokonaisuudesta → liikkumispalvelut eivät välttämättä palvele saavutettavuutta.

Palveluiden välittäjät

Ydintehtävä: Informaation tarjoaminen liikkumis- tai matkailupalveluista

- Markkinointi
- Voi vastata myös: Ostokanavan tarjoaminen, hinnoittelu

Mahdollisuuksia:

- Palvelujen paketointi ja monipuolisten ostokanavien tarjoaminen
- Informaation kokoaminen kokonaisvaltaisesti matkaketjun eri osista samaan paikkaan.

Huomioita:

Matkaketjun eri osia yhdistäviä palveluntarjoajia ei ole syntynyt tai kehitys on aluillaan.

Toimijat vastaavat yleensä vain pienestä osasta matkaketjua.

Matkailutuotteen ja liikkumisen paketointi perinteisen matkanjärjestäjätoiminnan varassa.

Mahdollistavat toimijat

Matkailun markkinoinnista ja edunvalvonnasta vastaavat organisaatiot

Ydintehtävänä

- Suomen, kuntien ja matkailukohteiden markkinointi
- Matkailuverkostojen kehittäminen
- Matkailuyritysten edunvalvonta

Tavoitteena matkailuviennin edistäminen. Tuntevat matkailijoiden tarpeet parhaiten. Yhteistyö liikennesektorin kanssa vähäistä.

Maankäytöstä, liikennejärjestelmästä ja infrastruktuurista vastaavat organisaatiot

Ydintehtävänä

- Maankäytön, liikenteen ja infrastruktuurin suunnittelu, kehittäminen ja ylläpito
- Julkisen liikenteen ostopalvelut

Toimijat luovat edellytyksiä matkailun saavutettavuudelle. Matkailunäkökulma ja matkailun tarpeet jäävät kuitenkin usein taka-alalle, eikä matkailun tarpeita ja ominaispiirteitä ole välttämättä tiedossa.

Ministeriöt

Ydintehtävä:

- Poliittisten strategisten linjausten ja lainsäädännön valmistelu
- Budjettiesitykset
- Hallinnonalan ohjaus ja valvonta

Matkaketjut ja matkailu elinkeinona ovat kolmen eri ministeriön toimikentän alla.

LIITE

**VALMISTUNEITA JA KÄYNNISSÄ OLEVIA
HANKKEITA**

VALMISTUNEITA JA KÄYNNISSÄ OLEVIA HANKKEITA

Suomessa on tehty useita saavutettavuuteen liittyviä hankkeita, joiden tulemia matkailun matkaketjujen ja saavutettavuuden haasteista ja ratkaisumalleista kerättiin ja analysoitiin kehittämisspolkujen pohjatiedoksi. Työssä keskityttiin erityisesti niihin hankkeisiin, joissa matkailu on nostettu esiin saavutettavuuden tai matkaketjujen näkökulmasta.

Tehdyt hankkeet jakautuvat karkeasti neljään kategoriaan:

- Kokonaiskuvaa kirkastavat hankkeet – Saavutettavuuden ja matkaketjujen tarkastelu osana liikennejärjestelmää, matkailu joko keskiössä tai merkittävänä teemana
- Digitaalisiin ratkaisuihin keskittyvät hankkeet – Saavutettavuuden kehittäminen erilaisilla digitaalisilla ratkaisuilla, myyntialustoilla tai digitaalisen osaamisen kehittämisellä
- Maankäytön ja aluerakenteen suunnittelu – Maakunnalliset tai alueelliset matkailun saavutettavuusselvitykset, matkailun kytkeminen maankäytön strategiseen kehittämiseen
- Solmupisteiden kehittämiseen liittyvät hankkeet.

*Matkailutoimiala on erittäin monitahoinen palapeli, joka ei toimi ilman vahvaa **eri toimintojen linkittymistä**.*
- Itä- ja Pohjois-Suomen lentoliikenteen kehittämishanke

*Toimivat matkaketjut ja liikkumisen **kokonaisuuden synkronointi** Lapissa edellyttävät yhteistyötä ja resursseja*
- Lapin saavutettavuuden kattohanke

*Solmupisteiden kehittämisestä puuttuu **matkaketjuja koskeva kokonaiskuva, koordinoiva taho ja yhteistyöfoorumit**.*
- Matkaketjujen palvelutason kehittäminen kaukoliikenteen solmupisteissä

*Parhaimmillaan seudulliset matkailureitit muodostavat **matkailukohteiden ja alueiden verkoston** linkittäen kohteita toisiinsa.*
- Uudenmaan matkailun aluerakenne 2050

VALMISTUNEITA

KÄYNNISSÄ

Kokonaiskuva

Matka- ja palveluketjut
Lappiin, Lapin liitto

Lapin saavutettavuuden
kattohanke - Lapin liitto

Visit Arctic Europe - LME,
Swedish Lapland Visitors Board,
Northern Norway Tourist Board

Itä- ja Pohjois-Suomen
lentoliikenteen
kehittämishanke - Lapin liitto

VAE 2 - LME, Swedish Lapland
Visitors Board, Northern
Norway Tourist Board

Barents region transport and
logistics (Kolarctic) - Kainuun
liitto

Pohjois-Suomen kehittyvä
lentoliikenne 2020 - Kainuun
liitto

Digitaaliset ratkaisut

Digi Aurora - Lapin liitto

Open Arctic MaaS - mm. Sitra
Lapin ELY-keskus, Pohjois-
Pohjanmaan ELY-keskus,
Lapin liitto, 11 aluetta

6Aika pilotit ja hankkeet, mm.
Perille asti (Helsinki, Espoo,
Vantaa)

Kyytiin2 - Kaustisen
seutukunta

Matkailun digitiekartta, Visit
Finland

Maankäyttö ja aluerakenne

Saimaan matkailun
saavutettavuusselvitys

Uudenmaan matkailun
aluerakenne 2050 -
Uudenmaan liitto

Lapin matkailun
maankäyttöstrategia

Kainuun matkailun
aluerakenne

Tahkon saavutettavuuden
kehittäminen - Kuopion
kaupunki

Matkailun kansainvälistä
saavuttavuutta tukeva
liikennejärjestelmän
suunnittelu ja
liikennejärjestelmän
kehittäminen, Etelä-Savon
maakuntaliitto

Solmupisteet

Matkaketjujen palvelutason
kehittäminen kaukoliikenteen
solmupisteissä, A- ja C-osa: 37/2017

*Hankkeet koostuvat työryhmän
tiedossa olevista hankkeista*



LIITE

**KOOSTE ONGELMISTA, HAASTEISTA JA
TUNNISTETUISTA RATKAISUISTA**



TARJONTA EI VASTAA TARPEITA



MATKAILIJALLE NÄYTTÄYTYVÄT HAASTEET

Matkakohteisiin ei ole joukkoliikenneyhteyksiä

Tarjonta haja-asutusalueella on kalliiden taksien/tilausajojen varassa

Sesonkien ulkopuolella ei ole tarjontaa

Liityntäliikenne lentoasemien ja maakunnallisten keskusten sekä matkailukohteiden välillä on puutteellista

Julkisen liikenne palvelee pääasiassa paikallista työmatka-, opiskelumatka- ja asiointimatkaliikennettä

Yksisuuntainen autonvuokraus on kallista

KÄYTTÄJÄ-
RAJAPINTA

HAASTEIDEN SYYT

Toimintaympäristö:

- Matkailun sesonkiluoteisuus vaikeuttaa (ympärivuotisten) liikennepalveluiden järjestämistä
- Matkailijan liikkumistarpeiden tyydyttäminen ei ole (joukkoliikenne)viranomaisen resursoitu vastuutehtävä tällä hetkellä
- Autonvuokrauksen toimintamallit ja rajoja ylittävässä liikenteessä myös lainsäädäntö vaikeuttavat palvelun optimointia asiakkaalle
- Yhteistyö ja ennakointi liikenne- ja matkailusektorin välillä puuttuvat, ml. tiedon jakaminen

Tieto- ja suunnittelu:

- Matkailupalvelut ovat hajanaisia ja vahvoja matkailijavirtoja ei synny houkuttelemaan toimijoita
- Runkoyhteyksiä koskevien matkustajavirtatietojen heikko saatavuus jarruttaa alueellisten liikennepalveluiden kehittämistä solmupisteissä
- Julkisella toimijalla ei aina tietoa markkinaehtoisen liikenteen yhteyksistä
- Kysyntäperusteisen liikennejärjestelmän laatiminen vaatii suunnittelua
- Kehittäminen, suunnittelu ja palveluiden tarjoaminen ei ole pitkäjänteistä
- Liityntäliikennettä käyttävien lentomatkustajien pieni määrä

Palvelut ja osaaminen

- Tarjonnan vähäisyys, vaihtelevuus ja heikko palvelutaso eivät houkuttele käyttäjiä
- Matkailijoiden tarpeisiin vaikea vastata niiden moninaisuuden vuoksi, saattavat myös erota paikallisten tarpeista
- Asiakasnäkökulma ei ole mukana kehittämisessä
- Ei ole tietoisuutta liikenteen murroksesta ja kuinka muutosta voisi hyödyntää

RATKAISUJA



1. Reittiverkoston luonti vahvempien matkailijavirtojen synnyttämiseksi

- » Yhteystarpeiden laaja kartoittaminen keskusten (solmujen) välillä & yhteyksien konkreettinen parantaminen toimijoiden yhteistyönä
- » Keskeisimpien matkailukohteita yhdistävien reitistöjen tunnistaminen → keskeisten kohteiden verkottaminen ja saavutettavuuden parantaminen (maakunnallisesti ja ylimaakunnallisesti)
- » Reittien brändääminen
- » Hubiverkon luominen, hubien luominen ja brändäys
- » Reittiverkoston luonti usean joukkoliikennetoimijan yhteistyönä

2. Liityntäliikenteen yhteyksien kehittäminen

- » Matkailukohteiden liityntäyhteyksien ja liikennepalvelujen yhteinen järjestäminen; paikallisten matkailutoimijoiden ja liikennetoimijoiden koolle kutsuminen
- » Julkisen liikenteen kehittäminen yksittäisiin huippukohteisiin
- » Matkustaja-määrätiedon jakamisesta ja toimintamalleista sopiminen Finavian ja taksinvälityskeskusten kesken
- » Markkinaehtoisten palveluiden synnyttäminen viranomaisten vauhdittamana. Palveluiden syntyminen yksityisten toimijoiden toimesta viranomaisten ollessa mukana verkostossa yhteistyökumppanina ja sidosryhmänä.
- » Liityntäpalvelun tarjoaminen kutsuohjatusti, toimintamallien jalostaminen kutsuohjatun liityntäliikenteen tehokkaampaan hyödyntämiseen myös matkailuyrittäjien koordinoimana yhteistyössä liikenneoperaattorin kanssa, yhteistyö- ja liiketoimintamallien testaaminen.
- » Säännöllisen liityntäliikenteen järjestäminen ensisijaisesti yhteistyössä lentoasemien kanssa.

3. Matkailijoille suunnattujen joukkoliikennepalvelujen synnyttäminen yhteistyössä toimijoiden kesken

- » Markkinaselvitys hop-on hop-off -liikenteen potentiaalisista yhteysväleistä ja syntyvien runkolinjojen yhteensopivuuden tarkistaminen nykyiseen reittiliikenteeseen.
- » Matkailijoille suunnattujen reittien/yhteyksien tunnistaminen ja muodostaminen (kohteiden yhdistely, opastus ja markkinointi)
- » Pilotti: hop-on hop-off -konseptin ja -tuotteiden pilotointi keskeisten matkailukeskusten välillä yhteistyössä joukkoliikenne-toimijoiden kanssa
- » Matkailupassi/-lippu, yhtenäinen lippujärjestelmä, joka luotu liikennevälineiden ja liikennöitsijöiden yhteistyöllä
- » Uusien palvelutuotteiden kehittäminen osana matkaketjua yhteistyössä yrittäjien ja liikennöitsijöiden kesken

4. Lento- ja maajoukkoliikennetoimijoiden kutsuminen osaksi matkailuyhteisöä ja -järjestöjä

5. Liikennöitsijöitä tulee osallistaa kehittämishankkeisiin nykyistä enemmän

6. Jatkuva vuorovaikutus valtakunnallisten liikennetoimijoiden (Finnair, VR, linja-auto-yritykset) kanssa (mm. aikataulujen yhteensopivuus, matkaketjujen sujuvuus, lippujärjestelmien kehittäminen) sesonkiluonteisuuden haasteet ja mahdollisuudet huomioiden

7. Lentoasemien ja -yhteyksien sekä maajoukkoliikenteen yhteyksien brändäys kokonaisuutena alueellisesti/maakunnallisesti

INFORMAATIO ON VAJAVAISTA



MATKAILIJALLE NÄYTTÄYTYVÄT HAASTEET

Julkisen liikenteen verkosto on epäselvä, aikataulutietojen löytäminen on vaikeaa

Informaatio on hajanaista ja on vaikea muodostaa käsitystä matkaketjusta

Matkailijan on vaikea löytää tietoa liikenne-yhteyksistä

Lentoasemilla ja joukkoliikenteen solmupisteissä ei ole informaatiota julkisen liikenteen aikatauluista ja reiteistä eikä matkakohteista

Lentoasemia ja liityntäliikenteen yhteyksiä ei markkinoida aktiivisesti

Yhteyksistä ei ole karttapohjaista informaatiota

KÄYTTÄJÄ-
RAJAPINTA



HAASTEIDEN SYYT

Toimintaympäristö

- » Yhteensovittaminen ei ole lakisääteisesti kenenkään vastuulla
- » Henkilö- ja taloudelliset resurssit puuttuvat
- » Toimijoiden väliset roolitukset ovat epäselviä tai kapeita ja yhteistyö paikoin haastavaa
- » Matkailusektorilta puuttuu keskeinen yhteistyötä ja koordinointia edistävä toimija/yhteistyöfoorumi

Tieto ja suunnittelu

- » Yksilömatkailijat ovat suhteellisen uusi käyttäjäryhmä Suomessa

Palvelut ja osaaminen

- » Matkailijoihin käyttäjäryhmänä ei ole panostettu
- » Yhteensovittamisen ja yhdistämispalveluiden markkinoita ei ole syntynyt
- » Tiedon ja palveluiden kokoaminen ja sen vastuutaho puuttuvat
- » Reitti- ja aikatauluoppaat ovat vaikeasti löydettävissä ja tulkittavissa; suunniteltu paikallisia varten
- » Pitkänmatkan bussiliikenteen ja kaupunkiseutujen joukkoliikenteen aikatauluja ei löydy samasta paikasta

RATKAISUJA



1. Digitaalisen informaation kehittäminen ja yhtenäistäminen

- » Eri toimijoiden ja/tai verkostojen valmiuksien ja halukkuuden selvittäminen informaatiopalveluiden ja myyntisovellusten kehittämiseen
- » Digitaalinen palvelu/alusta, joka sisältää mm. sähköisen kauppapaikan, matkansuunnittelupalvelun ja liikkumisen palvelut / Matkailu palveluna (Matkailun MaaS)
- » Vastuullisen tahon, joka ottaa vastuulle kehittäminen ja/tai ylläpidon, löytäminen
- » Matkailutoimijoiden mielenkiinnon selvittäminen tuotteiden markkinointiin ja/tai tarjoamiseen keskitetyn sivuston kautta sekä yhteistyön tekemiseen matkailupakettien tarjoamiseksi.
- » Matkailu-, aikataulu-, liikennepalvelu- ym. informaation digitaalinen kehittäminen ja ajantasaisuuden varmistaminen & yhtenäisen tiedon jalkauttaminen solmuihin ja matkailuyrityksiin (matkailuyritysten netti- ja printtiaineistojen saavutettavuus- infon

2. Informaatiohubien kehittäminen

- » Matkailun porttien/hubien kehittäminen seudullisina matkailun infopisteinä

3. Tiedottamisen parantaminen

- » Liikennepalveluista tiedottamista tulee tehostaa yhteistyössä Visit Finlandin ja paikallisten matkailuorganisaatioiden sekä yksittäisten matkailukohteiden (yrittäjien) välillä
- » Lentoasemien liityntäyhteyksien ja sisäisten julkisen liikenteen yhteyksien ajantasaisen ja tarkan informaation integroiminen alueelliseen markkinointisivustoon.
- » Joukkoliikennetoimijoiden kannustaminen Internet-sivujen eri kieliversioiden sekä karttapohjaisen reitti-informaation tuottamiseen
- » Liityntäliikenteen informaatiopalveluiden kehittäminen
- » Tieto julkisen liikenteen yhteyksistä selkeästi yhdestä paikasta, jossa kieliversiot ja helppo käyttää myös vaikka ei tunne aluetta ennestään.

4. Yhteistyön tiivistäminen markkinoinnissa

- » Verkostoituminen ja käytännön yhteistyö markkinoinnissa yli maakuntarajojen ja valtakunnan rajan
- » Yksityisten matkailutoimijoiden verkostomaisen toimintatavan kehittäminen ja yhteisten toimien aloittaminen palveluiden markkinoimiseksi ja myymiseksi
- » Lentoliikenne-, maajoukkoliikenne- ja matkailutoimijoiden sekä viranomaisten yhteinen toimintasuunnitelma yhteyksien parantamiseksi ja markkinoinniksi

MATKAKETJU ON KATKONAINEN



MATKAILIJALLE NÄYTTÄYTYVÄT HAASTEET

Jatkolentoyhteyksien puute maakunnallisille kentille, pitkät vaihtoajat

Aikatauluja solmupisteissä ei ole yhteensovitettu

Solmukohtissa ei ole saatavilla henkilökohtaista palvelua

Joukkoliikenteen pysäkkien ja asemien laatu ei vaihtelee, ei houkuttele

KÄYTTÄJÄ-
RAJAPINTA



HAASTEIDEN SYYT

Toimintaympäristö:

- » Matkustajanäkökulma ja sujuvat matkaketjut uhkaavat jäädä taka-alalle, kun asemanseutuja kehitetään kokonaisvaltaisina palvelukeskittyminä ja alueiden käyntikortteina; kehittämistä ohjaavat kiinteistö- ja kaupunkikehitysintressit
- » Solmupisteiden palvelutasossa on osa-alueita, joiden toteutumisesta tai rahoituksesta ei vastaa kukaan
- » Solmupisteiden toimijoilla voi olla keskenään ristiriitaisia kehittämistarpeita/tavoitteita
- » Reittiliikenteen ja lentojen aikataulut muuttuvat eri tahtiin, mikä vaikeuttaa yhteensovittamista
- » Eri liikennemuotojen terminaalit saattavat sijaita erillään, eikä solmupiste näin näy kokonaisuutena matkustajalle, liikennepalveluiden tarjoajille eikä viranomaisille
- » Yritysten toiminnan äkilliset muutokset, esim. vuorojen lakkautukset edellyttävät välitöntä reagointia
- » Juna- ja linja-autoliikenteen aikataulukaudet eivät kohtaa

Tieto ja suunnittelu:

- » Ei ole tietoa matkailijoiden matkaketjuista, niiden puutteista tai matkailijan odottamasta palvelutasosta
- » Solmupisteet ja terminaalit ovat keskenään erilaisia, suunnittelukäytäntöjä on monia
- » Tieto palvelusotekijöiden kehittämisestä on hajallaan eikä kenelläkään ole kokonaiskuvaa sen ajantasaisuudesta
- » Matkaketjun eri osia eri toimijoiden kesken ei ole yhteensovitettu, integraattori eri liikennemuotojen väliltä puuttuu

Palvelut ja osaaminen:

- » Lentoasemia ja liityntäliikenteen yhteyksiä ei markkinoida aktiivisesti

RATKAISUJA



1. Selvitysten kokoaminen

- » Matkaketjujen ja solmupisteiden palvelutason kehittämistä koskevien selvitysten koonti ja näistä tiedottaminen internetissä (mm. esteettömyys, liityntäpysäköinti, matkustajainformaatio)

2. Yhteistyö ja tiedonkulku suunnittelussa

- » Keskinäisen yhteistyön välitön käynnistäminen matkailuyrittäjien, liikennöitsijöiden ja matkailuorganisaatioiden välillä yli maakuntarajojen
- » Yhteistyöryhmien perustaminen asemakohtaisesti palvelutason parantamiseksi
- » Alueityöryhmien toimintaan täytyy saada mukaan kaikki ne tahot, joilla on vahva tahto ja kyky kehittää lentoliikennettä alueen kokonaisuutena huomioon ottaen.
- » Yhteistyötä operaattoreiden, matkanjärjestäjien ja kansallisten organisaatioiden kuten Visit Finlandin kanssa halutaan myös korostaa

3. Vastuiden selkeyttäminen

- » Vastuiden ja velvollisuuksien täsmentäminen viranomaisten ja liikenteenharjoittajien välisessä tiedonkulussa eri suunnittelutasoilla ja hallinnonuudistuksissa

4. Tilannekuvan ylläpito

- » Jatkuva vuorovaikutus valtakunnallisten liikennetoimijoiden (Finnair, VR, linja-auto-yritykset) kanssa (mm. aikataulujen yhteensopivuus, matkaketjujen sujuvuus, lippujärjestelmien kehittäminen)

5. Yhteisiä tilaisuuksia ymmärryksen varmistamiseksi

- » Verkostoitumis- ja ideointitilaisuuksien järjestäminen nykyisille ja tuleville toimijoille viestien markkinatilanteesta, konsepteista, toimivista käytännöistä ja mahdollisuuksista.
- » Yhteistyössä tunnistettava ja hyväksyttävä toimijoiden erilaiset intressit ja reunaehdot. Kaupunkien otettava selkeä vetovastuu kehittämisestä.



Verkkójulkaisu pdf (www.vayla.fi)

ISSN 2490-0745

ISBN 978-952-317-670-6



Kiitos!

vayla.fi

twitter.com/vaylafi

facebook.com/vaylafi

youtube.com/vaylafi