



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO
TAMPERE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

JENNI NIKKANEN
MATKAKETJUN KEHITTÄMINEN PITKÄMATKAISESSA
LIIKENTEESSÄ

Diplomityö

Tarkastaja: professori Jorma Mänty-
nen
Tarkastaja ja aihe hyväksytty Talou-
den ja rakentamisen tiedekuntaneu-
voston kokouksessa 3. kesäkuuta
2015

TIIVISTELMÄ

NIKKANEN, JENNI: Matkaketjujen kehittäminen pitkämatkaisessa liikenteessä
Tampereen teknillinen yliopisto
Diplomityö, 130 sivua, 5 liitesivua
Heinäkuu 2015
Tietojohdamisen diplomi-insinöörin tutkinto-ohjelma
Pääaine: Liikenne, logistiikka ja informaatio
Tarkastaja: professori Jorma Mäntynen

Avainsanat: henkilöliikenne, intermodaalisuus, kansainvälinen liikenne, kotimaanliikenne, kaukoliikenne, matkailu, matkaketju

Kulkumuotojen yhdistely matkaketjuiksi on paljon puhuttu kehityskohde sekä kotimaan että kansainvälisessä liikenteessä. Matkaketjujen merkitys on noussut Suomessa yhä tärkeämpään rooliin joukkoliikennemarkkinoiden vapautumisen seurauksena. Liikennealalla syntyy uudenlaista kilpailua ja matkaketjut ovat yksi keino vastata kiristyneeseen kilpailutilanteeseen. Matkaketjuilla voidaan vastata matkustajien liikkumistarpeisiin kokonaisvaltaisesti. Matkaketjujen avulla voidaan myös laajentaa kulkumuotojen saavutettavuusalueita ja tavoittaa uusia asiakkaita.

Tässä työssä erilaisia matkaketjujen palvelukonsepteja hahmotellaan case-esimerkein neljän matkaryhmän tarpeisiin: kotimaan vapaa-ajan matka, kotimaan liikematka, kansainvälinen vapaa-ajan matka ja kansainvälinen liikematka. Matkaryhmien erilaisiin tarpeisiin vastataan erilaisilla palvelukonsepteilla. Ryhmien tarpeissa on myös yhtäläisyyksiä. Kotimaan vapaa-ajan ja liikematkustajien liikkumistarpeisiin voidaan vastata yhteislippujärjestelmällä ja intermodaalisella reittioppaalla. Luotettavaa liikenneinformaatiota saadaan kootusti yhteislippujärjestelmän kautta. Reittiopas tarjoaa vaihtoehtoisia matkaketjuja matkustajien yksilöllisiin tarpeisiin. Yhteislippujärjestelmän ja reittioppaan lisäksi kotimaan matkustajille voidaan tarjota erilaisia matkustuspaketteja ja liittytävyyksiä.

Kansainvälisille matkustajille tarjottavia palvelukonsepteja ovat intermodaaliset yhteisliput, matkatavaroiden kuljetuspalvelu sekä erilaiset liikkumistuotteet Suomessa. Yhteisliput yhdistävät lento- ja maaliikenteen matkaketjuiksi. Yhteisliput vastaavat sekä vapaa-ajan että liikematkustajien liikkumistarpeisiin. Yhteislippujen lisäksi vapaa-ajan matkustajille voidaan tarjota matkatavaroiden kuljetuspalvelua. Ulkomaisten vapaa-ajan matkailijoiden liikkumistarpeisiin Suomessa voidaan vastata erilaisilla liikkumistuotteilla, kuten matkustuspaketeilla sekä stopover-tuotteilla. Kansainvälisessä liikenteessä nähdään eniten kasvupotentiaalia, joten ulkomaisille matkailijoille tarjottavien liikkumispalvelujen tulee olla houkuttelevia.

Suomen liikkumispalveluiden tulevaisuuden tarjonnan olemusta arvioidaan case-esimerkein. Liikenteen kysynnästä tehdään case-kohtaisia arvioita toimintaympäristön tulevaisuuskuvioiden perusteella. Case-esimerkkien matkaketjujen palvelukonseptit on ideoitu maailmalla toteutettuihin matkaketjuihin perustuen. Ne eivät ole ennustuksia tulevaisuudesta, vaan esimerkkejä mahdollisista vaihtoehdoista. Tulevaisuudessa matkaketjut Suomessa voivat siis olla jotain aivan muuta kuin työssä esitellyt.

ABSTRACT

NIKKANEN, JENNI: Development of long-distance trip chains

Tampere University of Technology

Master of Science Thesis, 130 pages, 5 appendix pages

July 2015

Master's Degree Programme in Information and Knowledge Management

Major: Transport, logistics and information

Examiner: professor Jorma Mäntynen

Keywords: domestic transport, intermodality, long-haul transport, international transport, passenger transport, traveling, trip chain

Intermodal trip chains are nowadays important topic in the field of domestic as well as international transport. The importance of trip chains has increased in Finland as a result of the public transport market liberalization. Intermodality is one way to answer to increased competition in the transport industry. Trip chains meet the mobility needs of passengers holistically. Transport modes can expand their accessibility area and get access to new customers by implementing trip chain services.

In this study, trip chain services are created to meet the needs of four travel groups: domestic leisure trip, domestic business trip, international leisure trip and international business trip. The varied needs of travel groups are met by different trip chain services. However, there are also similarities between travel groups' needs. A common ticketing system and an intermodal trip planner are suitable for both domestic travel groups. The trip planner is part of common ticketing system which customers use to get travel information. The trip planner offers reliable travel information to customers' needs through one system. Besides common ticketing system and the intermodal trip planner, other traveler services and park and ride services can be provided in the domestic market.

Service concepts for international passengers are intermodal joint tickets, luggage transportation service and other mobility services. Joint tickets integrate air traffic and connection transport modes to trip chains. Joint tickets meet the needs of leisure and business travelers. Luggage transportation services can be offered for international leisure passengers. Different mobility services, as travel packages and stopover services, are created for mobility needs of international leisure passengers. International transport has the most growth potential, so mobility services for foreign travelers have to be attractive.

An essence of supply of future trip chains is estimated by case examples. Case specific estimations of transport demand are made by pictures of the future operating environment. Trip chain services outlined in this study are made based on trip chain services in other countries. These are not predictions of the future but examples of possible options. For this reason, future trip chains in Finland can be something completely different than trip chains presented in this study.

ALKUSANAT

Tämä tutkimus on tehty opinnäytetyönä diplomi-insinöörin tutkintoon Tampereen teknillisen yliopiston talouden ja rakentamisen tiedekuntaan. Ensimmäisenä haluan kiittää työni ohjaajaa professori Jorma Mäntystä mahdollisuudesta tehdä tämä diplomityö. Iso kiitos kuuluu professori Mäntyselle myös tuesta, kannustuksesta ja kommentteista, joita olen saanut tutkimuksen teon aikana. Lisäksi haluan kiittää kaikkia haastateltuja sekä kaikkia niitä tutkimuksen teon aikana tapaamiani henkilöitä, jotka ovat auttaneet minua ymmärtämään toimialaa paremmin, jakaneet asiantuntemustaan kanssani ja auttaneet minua tutkimuksen teossa.

Kuten tutkimuksen tekoon kuuluu, työn teossa on ollut niin ylä- kuin alamäkiä. Ajoittain työn tekeminen on sujunut helpommin ja ajoittain työn teko on ollut haastavampaa. Haluan kiittää perhettäni, ystäviäni ja erityisesti Juho-Pekkaa tuesta ja avusta, jota olen saanut koko tutkimusprosessin aikana.

Helsingissä, 30.7.2015

Jenni Nikkanen

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | JOHDANTO | 1 |
| 1.1 | Tutkimuksen tausta | 1 |
| 1.2 | Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset..... | 2 |
| 1.3 | Tutkimuksen tekoon liittyvät valinnat ja tutkimusmenetelmät | 4 |
| 1.4 | Työn rakenne..... | 8 |
| 2. | TOIMINTAYMPÄRISTÖN NYKYTILA | 10 |
| 2.1 | Liikennemuotojen roolit pitkämatkaisessa liikenteessä | 10 |
| 2.1.1 | Kotimaan liikenne | 12 |
| 2.1.2 | Kansainvälinen liikenne | 17 |
| 2.1.3 | Liityntämatkat kansainväliseen yhteyteen | 21 |
| 2.1.4 | Liikennemuotojen vaihtojen solmupisteet | 23 |
| 2.2 | Toimintaympäristöön vaikuttavia muutostekijöitä..... | 24 |
| 2.2.1 | Liikennepolitiikka | 25 |
| 2.2.2 | Talouksen kehitys | 26 |
| 2.2.3 | Väestö- ja aluerakenne | 28 |
| 2.2.4 | Tekninen kehitys | 30 |
| 2.2.5 | Liikenteen ympäristövaikutukset | 31 |
| 3. | MATKOJEN RYHMITTELY | 33 |
| 3.1 | Matkojen tarvelähtöinen ryhmittely | 33 |
| 3.1.1 | Vapaa-ajan matkat..... | 34 |
| 3.1.2 | Työmatkat | 35 |
| 3.2 | Matkojen maantieteellinen ryhmittely | 36 |
| 3.2.1 | Suomalaisten kotimaanmatkat ja kansainväliset matkat..... | 37 |
| 3.2.2 | Kansainvälisten matkailijoiden matkat Suomeen | 38 |
| 3.3 | Matkojen ryhmittely tarvelähtöisesti ja maantieteellisesti | 41 |
| 3.3.1 | Suomalaisten kotimaan vapaa-ajan ja työmatkat | 42 |
| 3.3.2 | Suomalaisten kansainväliset vapaa-ajan ja työmatkat | 44 |
| 3.3.3 | Kansainvälisten matkailijoiden vapaa-ajan ja työmatkat..... | 46 |
| 4. | ESIMERKKEJÄ MATKAKETJUN PALVELUKONSEPTEISTA | 49 |
| 4.1 | Yhteislippujärjestelmä..... | 50 |
| 4.1.1 | Yhteiskäyttöiset matkakortit | 52 |
| 4.1.2 | Tulevia suuntauksia..... | 56 |
| 4.2 | Intermodaaliset reittioppaat..... | 58 |
| 4.3 | Lipputuotteita kansainvälisille yhteyksille..... | 61 |
| 4.4 | Lipputuotteita kansainvälisille matkustajille kohdemaassa | 67 |
| 4.5 | Intermodaaliset solmupisteet..... | 72 |
| 4.6 | Matkatavaroiden kuljetuspalvelut | 74 |
| 4.7 | Liityntäliikenne ja -pysäköinti | 78 |
| 4.8 | Matkaketjun kehittämisen näkökulmat | 81 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 4.8.1 | Käyttäjänäkökulma | 82 |
| 4.8.2 | Liikenneoperaattorinäkökulma | 84 |
| 4.8.3 | Liikennejärjestelmänäkökulma | 85 |
| 5. | MATKAKETJUNEN CASE-ESIMERKKEJÄ VAIHTOEHTOISISSA TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ | 87 |
| 5.1 | Toimintaympäristön tulevaisuustaulukko | 87 |
| 5.2 | Case 1: Vapaa-ajanmatkailija kotimaassa | 89 |
| 5.3 | Case 2: Työmatkailija kotimaassa | 95 |
| 5.4 | Kansainvälinen vapa-ajanmatkailu Suomessa | 98 |
| 5.4.1 | Case 3: Vapaa-ajan matkailu Lappiin | 99 |
| 5.4.2 | Case 4: Stopover-pysähdys Helsingissä | 105 |
| 5.5 | Case 5: Kansainvälinen työmatkailija Suomessa | 108 |
| 5.6 | Case-esimerkkien matkaketjujen potentiaalisuuden ja houkuttelevuuden arviointi | 112 |
| 5.6.1 | Palvelut kotimaanmarkkinoilla | 112 |
| 5.6.2 | Palvelut kansainvälisillä markkinoilla | 114 |
| 6. | YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT | 118 |
| | LÄHTEET | 122 |
| | LIITE A: HAASTATTELUPOHJA DIPLOMITYÖLLE | |

LYHENTEET JA MERKINNÄT

| | |
|---------------------------|---|
| Codeshare | Kahden tai useamman lentoyhtiön solmimia liikesopimuksia, joissa sovitaan mm. lentojen myymisestä |
| Digitalisaatio | Tiedonsiirtomallin uusiutumista, jossa manuaalisia työvaiheita poistetaan. Tiedonsiirron nopeutumista, helpottumista ja päällekkäisen työn vähentämistä |
| Hop-on hop-off | Liikkumistapa. Matkustaja voi matkan aikana jäädä kulku-neuvon kyydistä ja nousta takaisin niin usein kuin haluaa |
| ICT | eng. Information and Communications Technology. Tieto- ja viestintäteknologia. Digitaalisen tiedon avulla tehtävää tiedon muokkaamista, siirtoa, tallennusta ja hakua |
| Intermodaalisuus | Kulkumuotojen yhdistelyä matkaketjuiksi |
| Liityntämatka | Matkaketjun matkaosa, jolla liityntään pääkuljetusmuotoon |
| Liityntäpysäköinti | Joukkoliikennereitin varteen järjestetty pysäköintialue autoille tai polkupyörille |
| Matkaketju | Henkilön ovelta ovelle matka, jonka aika käytetään useamman kulkumuodon tai liikennöitsijän palveluita |
| Matkaketjupalvelu | Matkaketjun suorittamiseen suunniteltu palvelukonsepti |
| Markkinaehtoinen liikenne | Markkinoille tulo on mahdollisimman vapaata ja liikenteessä kilpaillaan matkustajista. Liikennettä ei tueta valtion tuella |
| NFC | eng. Near Field Communication. Lyhyen kantaman radiotaajuuksiin perustuva tiedonsiirtotekniikka |
| PSA | Palvelusopimusasetus. Asetuksessa määritellään ne ehdot, joiden mukaan liikenteenharjoittajille myönnetään yksinoikeuksia tai maksetaan julkista tukea |
| Stopover | Pysähdys toisessa matkakohteessa lennon aikana joko ennen tai jälkeen varsinaisen matkakohteen |
| Yhteislippujärjestelmä | Järjestelmä, joka sisältää kaikki liikkumisen kulkumuodot ja niiden liikenneinformaation. Yhteislippujärjestelmässä yksi lipputuote kattaa koko matkaketjun |
| QR-koodi | eng. Quick Response. Tiedonvälitystekniikka mobiililaitteiden ja päätelaitteiden välillä |

1. JOHDANTO

Liikkuminen on aina ollut välttämätön osa ihmisten arkielämää (Kamppinen et al. 2002, s. 451). Liikkumistarpeet ovat muuttuneet ja kehittyneet yhteiskunnallisten muutosten yhteydessä (Kiiskilä et al. 2006, s. 6). Intermodaalisuuteen eli kulkumuotojen yhdistelyyn on ryhdytty kiinnittämään yhä enemmän huomiota niin Suomessa kuin Euroopassa. Tästä kertoo se, että useita matkaketjujen palvelukonseptikokeiluja on otettu käyttöön Euroopan eri maissa. Vaikka erilaisia matkaketjukonsepteja on kattavasti tarjolla, Chiambaretto et al. (2013, s. 50) mukaan tilanne on se, etteivät matkaketjut ole vielä tarpeeksi houkuttelevia, joten ne eivät ole saavuttaneet suurten massojen suosiota. Yksi syy tähän on matkaketjujen kompleksisuus. (Chiambaretto et al. 2013, s. 50) Henkilöliikenteen puolella matkaketjujen suunnittelu ja toteutus ovat vielä alkutekijöissä, kun taas tavaraliikenteen puolella intermodaalisten kuljetusketjujen kehitys on jo pitkällä (European Commission 2010, s. 7). Kokonaisvaltaisia, kaikki kulkumuodot kattavia matkaketjupalveluita ei Suomessa vielä tarjota, vaikka useita erilaisia kokeiluja onkin toteutettu.

Perinteisesti liikennealaa on tarkasteltu kulkumuodoittain. Palveluntarjoajat ovat keskittyneet omaan toimintaansa ja muut kulkumuodot ovat nähty enemmän kilpailijoina kuin yhteistyökumppaneina. Nyt näkökulmaa halutaan muuttaa kulkumuotokohtaisesta ajattelutavasta kokonaisvaltaisemmaksi, koko matkaketjun kattavaksi. Matkaketjujen kehittäminen toivottavaan suuntaan edellyttää palveluntarjoajien tiivistä yhteistyötä yli kulkumuotorajojen. Matkaketjulähtöisessä ajattelussa tärkeää on avartaa ajattelua ja ymmärtää todellisia liikkumistarpeita yli hallinto-, kulkumuoto- ja vastuurajojen (Liikenne et al. 2012, s. 32). Kulkumuotoja yhdistelemällä asiakkaille voidaan tarjota yhä laadukkaampia palveluita pitkämatkaiseen liikkumiseen. Lisäksi liikennejärjestelmän uskotaan kehittyvän kestävämmäksi, tehokkaammaksi ja ympäristöystävällisemmäksi kokonaisuudeksi. (European Commission 2010, s. 7, 175) Sujuvilla ja helpoilla matkaketjuilla halutaan tarjota kuluttajille enemmän vaihtoehtoja liikkumiseen.

1.1 Tutkimuksen tausta

Intermodaalisista pitkämatkaisista matkaketjuista tehty tutkimus on vähäistä. Tietopohja Suomen matkaketjuista, liikkumisesta ja solmukohtien kehittämisestä on puutteellista ja epätasaista eri liikennemuotojen kesken (Metsäranta & Kiiskilä 2011, s. 13). Kuitenkin kiinnostus matkaketjujen kehittämiseen kasvaa jatkuvasti. Liikennealalla toimivien tahojen yhteinen kiinnostus tutkia ja toteuttaa matkaketjuja kokonaisvaltaisesti on olemassa. Aiheen ajankohtaisuus onkin yksi merkittävimmistä syistä tälle tutkimukselle. Tämän tutkimuksen avulla liikennealalla toimiville tahoille halutaan tarjota koottua tie-

toa muun muassa Euroopassa toteutetuista matkaketjuista sekä esimerkkejä mahdollisista tavoista toteuttaa matkaketjuja Suomessa. Matkaketjujen avulla voidaan vastata käyttäjien tarpeisiin kokonaisvaltaisemmin, tavoittaa uusia liikennepalveluiden käyttäjiä ja kasvattaa julkisen liikenteen matkustajavirtoja. Liikenneoperaattoreiden tavoitteena on saavuttaa matkaketjujen avulla uusia potentiaalisia asiakkaita ja kasvattaa tuloja. Matkaketjujen kannattavuuteen uskotaan pitkällä aikavälillä (Jääskeläinen 2015). Matkaketjuja kehittämällä pyritään löytämään uusia kasvu- ja yhteistyömahdollisuuksia liikennealalla.

Tulevaisuuden tahtotilana on, että asiakkaille voidaan tarjota heidän liikkumistarpeensa täyttäviä kokonaisvaltaisia matkaketjupalveluita. Tämä edellyttää, että vuorovaikutus palveluntarjoajien välillä on joustavaa, tiivistä ja toisiaan tukevaa. Suomessa on hyvät mahdollisuudet toteuttaa sujuvia matkaketjuja, sillä liikennepalveluja tuottavia tahoja on suhteellisen vähän ja yhteisymmärrys on saavutettu. Koska tulevaisuuteen liittyy aina epävarmuutta, ei tulevaisuutta voida ajatella yhtenä ainoana tulevaisuutena, vaan sitä tulee tarkastella joukkona vaihtoehtoisia tulevaisuuksia (Mannermaa 1999, s. 17, 19). Diplomityön tarkoituksena on selvittää, millaisia Suomessa toteutetut pitkämatkaisen liikenteen matkaketjut voivat tulevaisuudessa olla. Työssä hahmotellaan vaihtoehtoisia case-esimerkkejä tulevaisuuden matkaketjuista. Suomessa on parhaillaan meneillään myös muita matkaketjuihin liittyviä tutkimuksia. Näitä ovat esimerkiksi liikenneviraston tutkimukset ja selvitykset sekä Lapin liiton tutkimus Lapin matkaketjuista. Tämä diplomityö on erillinen matkaketjuihin liittyvä tutkimus. Tarve tälle tutkimukselle on tullut liikennealalla toimivilta tahoilta.

1.2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset

Työssä muodostetaan vaihtoehtoisia tulevaisuudenkuvia pitkämatkaisen liikenteen matkaketjuista liikennealan yhteistyön ja liiketoiminnan kehittämiseksi. Työssä keskitytään joukkoliikenteen matkaketjuihin, joissa vaihdetaan kulkumuotoa. Tarkoituksena on muodostaa vaihtoehtoisia matkaketjujen toteutusehdotuksia. Tutkimuksen tulokset esitetään case-esimerkkeinä, jotka vastaavat pitkämatkaisiin liikkumistarpeisiin esimerkkitalanteissa erilaisten matkaryhmien osalta. Tutkimuksen pää- ja alatutkimuskysymykset, jotka on esitetty kuvassa 1, havainnollistavat tutkittavaa aihetta sekä työn tavoitteita. Pää tutkimuskysymys kuvastaa työn päätavoitetta. Tutkittava aihe voidaan jakaa pienempiin, ratkaistaviin osiin alakysymysten avulla. Alakysymysten avulla pyritään vastaamaan päätutkimuskysymykseen.



Kuva 1. Tutkimuksen pää- ja alakysymykset.

Matkaketjuja kehitettäessä oleellista on selvittää, millaisia sujuvat matkaketjut ovat. Matkaketjujen tulee vastata matkustajien tarpeisiin. Tästä syystä yksi työn keskeisimmistä tavoitteista onkin ryhmitellä matkustustarpeita ja tunnistaa erilaisia matkustajasegmenttejä. Työssä pyritään arvioimaan, mitkä matkustajasegmentit ja matkaketjujen palvelukonseptit ovat liikenneoperaattoreiden näkökulmasta houkuttelevia ja potentiaalisia. Työssä on tarkoitus selvittää, kuinka matkaketjuja on toteutettu maailmalla, keskittyen lähinnä Euroopassa toteutettuihin palveluihin. Lisäksi työssä selvitetään, miten liikennealan toimintaympäristön muutostekijät vaikuttavat matkaketjujen kehittämiseen. Toimintaympäristön muutostekijöiden avulla pyritään arvioimaan, kuinka liikkumisen kysyntä suuntautuu tulevaisuudessa. Näiden tietojen perustella voidaan muodostaa tulevaisuuden matkaketjujen case-esimerkkejä vaihtoehtoisissa toimintaympäristöissä.

Työssä käsitellään niin kansainvälistä kuin Suomen sisäistä liikkumista, pois lukien Ahvenanmaa. Vaikka työn pääpaino on siellä, missä ovat suurimmat matkustajavirrat, käsitellään työssä liikkumista kattavasti koko Suomessa. Työssä tarkastellaan pitkämatkaista liikkumista Suomessa, mutta myös kansainvälistä liikkumista. Kansainvälinen matkailu on tärkeä osa työtä, sillä kansainvälisessä matkailussa Suomessa nähdään paljon kasvupotentiaalia. Tarjoamalla kansainvälisille matkustajille helppoa liikkumista Suomeen sekä Suomessa ja markkinoimalla näitä mahdollisuuksia ennen matkaa, voidaan Suomeen matkustamisen houkuttelevuutta lisätä.

Tutkimuksessa keskitytään henkilöliikenteen matkaketjuihin. Rahtiliikennettä ja niiden kuljetusketjuja ei tässä työssä käsitellä. Työssä keskitytään matkaketjuihin, joissa matkan pääosuus suoritetaan joukkoliikennettä käyttäen. Ovelta ovelle liikkumisen yksi haasteista on, kuinka liityntämatkat suoritetaan. Liityntämatkojen suorittamista ei kuitenkaan ole mahdollista tutkia tässä diplomityössä syvällisesti, sillä aihe on muutenkin laaja. Kansainvälisen liikenteen osalta matkaketju määritellään joko loppuvan tai alkavan, kun matkustaja saapuu tai poistuu Suomesta. Sitä matkaketjun osuutta, joka suoritetaan Suomen ulkopuolella, ei käsitellä tässä työssä.

1.3 Tutkimuksen tekoon liittyvät valinnat ja tutkimusmenetelmät

Tämän tutkimuksen tekoon liittyviä valintoja havainnollistaa taulukko 1. Diplomityöhön valittu lähestymistapa, tieteenkäsitys, tutkimusote sekä valitut tutkimusmenetelmät on esitetty taulukossa. Tutkimusmenetelmät on jaoteltu tiedonkeruu- ja tiedonanalysointimenetelmiin. Nämä valinnat esitellään ja perustellaan tarkemmin tässä luvussa.

Taulukko 1. Tutkimuksen tekoon liittyvät valinnat.

| | | |
|-------------------------|----------------------------------|--|
| | LÄHESTYMISTAPA | Kvalitatiivinen eli laadullinen |
| | TIETEENKÄSITYS | Hermeneutiikka |
| | TUTKIMUSOTE | Tapaustutkimus |
| TUTKIMUS- MENETELMÄT | TIEDONKERUUMENETELMÄT | Kirjallisuus, haastattelut |
| | TIEDONANALYSOINTI- MENETELMÄT | Sisällönanalyysi, PESTE-analyysi, Tulevaisuustaulukkomenetelmä |

Tämän tutkimuksen lähestymistapana toimii laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Matkaketjujen kehittämistä pitkämatkaisen liikenteen osalta tarkastellaan asiantuntijoiden kokemusten ja näkemysten pohjalta, kuten laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä. Lisäksi työn tulokset ovat tulkintoja eivätkä tilastollisia, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkittavaa kohdetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti todellisen elämän näkökulmasta (Hirsjärvi et al. 2010, s. 161). Laadullisen tutkimuksen yksi erityispiirteistä on eteneminen induktiivisesti eli aineistolähtöisesti yksittäisestä yleiseen (Eskola & Suoranta 1998, s. 83). Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusprosessia ei voida aina pilkkoa vaiheisiin, vaan tutkimussuunnitelma muokkaantuu työn edetessä (Eskola & Suoranta 1998, s. 17; Hirsjärvi et al. 2010, s. 164). Kaikki edellä mainitut laadullisen tutkimuksen piirteet pätevät tähän tutkimukseen.

Tieteenkäsitykseksi tähän tutkimukseen soveltuu hermeneutiikka. Laadullinen lähestymistapa sisältää perinteisesti piirteitä hermeneutiikasta (Eskola & Suoranta 1998, s. 25–26). Hermeneutiikan piirteet täyttyvät, sillä kyseessä on melko uusi tutkimusalue, josta ei ole saatavilla riittävästi aineistoa tilastollista käsittelyä varten (Olkkonen 1994, s. 37). Hermeneutiikan tutkimusaineisto on usein kvalitatiivista ja tutkimusaineistoa tarkastellaan tutkijan ymmärryksen pohjalta. Tutkimustulokset eivät siis ole riippumattomia tutkijasta. (Olkkonen 1994, s. 35) Matkaketjuja kehittäessä tärkeää on ymmärtää erilaisten käytäntöjen ja toimintatapojen soveltuvuutta Suomen olosuhteisiin. Ilmiötä tutkittaessa täytyy ymmärtää mahdollisuudet ja rajoitteet, joita toimintaympäristö asettaa. Hermeneutiikassa keskeistä onkin ymmärtäminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, s. 30).

Tutkimusotetta, joka perustuu hermeneutiikkaan, kutsutaan case-tutkimukseksi eli tapaututkimukseksi (Olkkonen 1994, s. 52). Tapaututkimukselle tyypillisesti tietoa haetaan yksityiskohtaisesti yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta tapauksia (Hirsjärvi et al. 2010, s. 134). Tapaututkimuksen pohjalta ei ole tarkoitus tehdä tilastollisen tutkimuksen kaltaisia yleistäviä päätelmiä tai väitteitä, vaan yleistyksiä pyritään tekemään aineistosta tehtyjen tulkintojen kautta (Alasuutari 2011, s. 78; Eskola & Suoranta 1998, s. 66). Havaintojen pohjalta analysoimalla ja kriittisesti punnitsemalla luodaan kokoavia näkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä (Hirsjärvi et al. 2010, s. 183). Tapaututkimuksen piirteet täyttyvät tässä tutkimuksessa. Tietoa matkaketjuista keskitytään hakemaan lähinnä Euroopasta ja eurooppalaisista käytännöistä. Teoriaa tulkittaessa ja analysoitaessa keskitytään pohtimaan, kuinka käytännöt soveltuvat Suomeen. Työn tulokset ovat päätelmiä, jotka muodostuvat teorian ja asiantuntijoiden tulkintojen pohjalta.

Tutkimusmenetelmiksi luokitellaan ne tavat ja käytännöt, joiden avulla tuotetaan havaintoja ja havainnoista tehdään tulkintoja ja arvioita (Alasuutari 2011, s. 82; Hirsjärvi et al. 2010, s. 183). Tutkimusmenetelmiin luokitellaan siis sekä tiedonkeruun että tiedonanalysointimenetelmät. Laadulliselle tutkimukselle tyypillisesti tässä tutkimuksessa aineiston hankintaan käytetään laadullisia metodeja (Hirsjärvi et al. 2010, s. 164). Tiedonkeruumenetelminä toimivat kirjallisuus sekä asiantuntijahaastattelut, jotka suoritetaan teemahaastatteluin. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä aineiston harkinnanvaraisuus ja tarkoituksenmukainen poiminta (Eskola & Suoranta 1998, s. 61) Teoriaan tutustuttaessa nämä periaatteet pidetään vahvasti mielessä.

Keskeistä hermeneuttisen tieteenkäsitteiden tiedonhankinnassa on tutkijan sekä tutkittavan ilmiön parissa työskentelevien henkilöiden ymmärrys. Pyrkimyksenä on ymmärtää vaikeasti mitattavien ilmiöiden syitä, prosesseja sekä asiansyhteyksiä. (Olkkonen 1994, s. 52) Jotta ilmiö ymmärretään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, on tärkeää, että tietoa kerätään haastatteluin sellaisilta henkilöiltä, joilla on tietämystä ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, s. 85). Tällaisten asiantuntijoiden tietämystä kartoitetaan teemahaastatteluin. Teemahaastatteluille on tyypillistä, että haastateltava voi puhua halutessaan hyvin vapaamuotoisesti. Haastattelu on vapaamuotoinen keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja on hänen johdattamansa. (Eskola & Suoranta 1998, s. 86, 88) Haastateltavien joukko valitaan asiantuntijoista tarkoituksenmukaisesti, kuten laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä (Hirsjärvi et al. 2010, s. 164). Teemahaastatteluille on tyypillistä, että kysymykset vaihtelevat haastateltavan taustojen ja osaamisalueen mukaan (Saunders et al. 2009, s. 320). Vaikka tässä diplomityössä käytetään samaa kysymyspatteristoa kaikissa haastatteluissa, keskitytään kussakin haastattelussa eri teemoihin riippuen asiantuntijan osaamisalueesta. Haastateltaville annetaan mahdollisuus kertoa myös asioista, joita ei ole listattu kysymyspatteristoon. Haastatteluiden pohjana käytetty kysymyspatteristo on liitteenä 1.

Haastateltaviksi valitaan viisi alan asiantuntijaa. Haastattelut suoritetaan diplomityön loppuvaiheessa case-esimerkkien luonnosteluvaiheen jälkeen. Tällöin kirjoittajalle on

muodostunut omakohtainen näkemys, millaisia matkaketjupalveluita Suomessa voidaan tarjota. Asiantuntijahaastatteluiden avulla pyritään jalostamaan matkaketjujen case-esimerkkejä ja löytämään ratkaisuja matkaketjujen toteuttamiselle. Lisäksi haastatteluilla arvioidaan erilaisten matkaketjupalveluiden potentiaalisuutta sekä houkuttelevuutta asiakkaan ja palveluntarjoajan näkökulmista. Haastateltavat, heidän tietonsa organisaation ja aseman osalta sekä haastattelupäivämäärät on nähtävillä taulukossa 2.

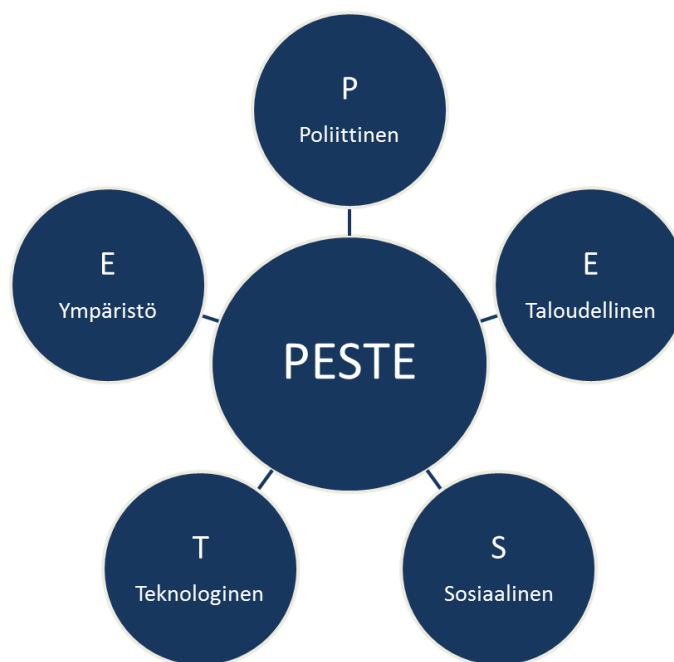
Taulukko 2. Tiedot haastatteluista.

| Haastateltava | Organisaatio, asema | Päivämäärä |
|-------------------|---------------------------------------|------------|
| Pekka Mäkinen | BARIF, chairman | 22.5.2015 |
| Jukka Ylitalo | Matkahuolto, henkilöliikennepäällikkö | 1.6.2015 |
| Heli Mäki-Fränti | SMAL, toimitusjohtaja | 3.6.2015 |
| Jani Jääskeläinen | VR, head of business solutions | 3.6.2015 |
| Juha Vasko | Finavia, palvelukehityspäällikkö | 9.6.2015 |

Tiedonkeruumenetelmien lisäksi tässä diplomityössä käytettäviä tutkimusmenetelmiä ovat tiedonanalysointiin käytettävät sisällönanalyysi, PESTE-analyysi sekä tulevaisuus-taulukkomenetelmä. Sisällönanalyysin avulla laadullista aineistoa luokitellaan ja järjestellään (Eskola & Suoranta 1998, s. 187–188; Saunders et al. 2009, s. 503). Sisällönanalyysin ideana on vertailla laadullista aineistoa ja tehdä siitä kestäviä yleistyksiä. Analyysimenetelmän avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään luomaan kuvaus tiivistetyssä ja yleistetyssä muodossa. Laadullisen tutkimuksen aineistoanalyysillä selkeytetään ja tiivistetään tutkittavaa aihetta kuitenkin hukkaamatta aineiston sisältämää informaatiota. (Eskola & Suoranta 1998, s. 138, 187–188; Tuomi & Sarajärvi 2009, s. 103, 108) Tarkoituksena on parantaa informaatioarvoa luomalla hajanaisesta tiedosta selkeää ja mielekästä (Eskola & Suoranta 1998, s. 138). Sisällönanalyysin avulla aineistosta tunnustetaan tärkeimpiä teemoja ja yhdistellään dataa johdonmukaisesti (Saunders et al. 2009, s. 505). Yksinkertaisesti sanottuna sisällönanalyysi on dokumentin sisällön kuvaamista sanallisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, s. 106). Sisällönanalyysillä aineistoa selkeytetään, jotta siitä voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Aineisto hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudelleen loogiseksi kokonaisuudeksi. Tämä prosessi toistuu jatkuvasti tutkimuksen edetessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, s. 103, 108)

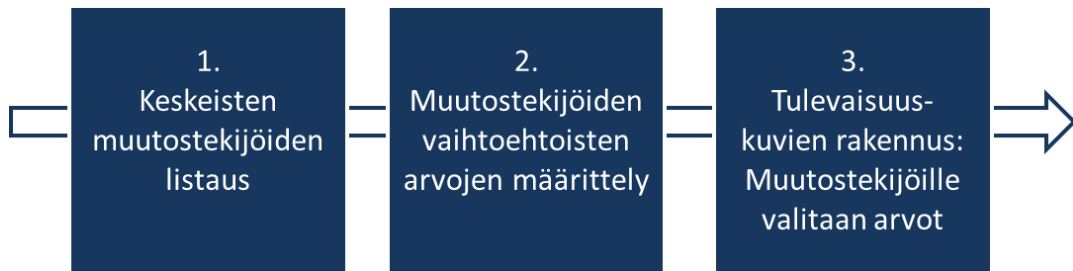
Toisena tiedonanalysoinnin menetelmänä tässä työssä käytetään PESTE-analyysia. PESTE-analyysi on kuvattu kuvassa 2. PESTE-analyysi keskittyy poliittisiin (political), taloudellisiin (economic), sosiaalisiin (social), teknisiin (technological) ja ympäristöön (environmental) liittyviin toimintaympäristötekijöihin (Pestle Analysis 2015). PESTE-analyysillä arvioidaan toimintaympäristön muutoksia ja tulevaisuuden tilaa kyseisten tekijöiden osalta. Poliittiset tekijät sisältävät lainsäädännön, EU-säädökset sekä muut poliittiset tekijät. (Laihonen 2005) Ekonomisia tekijöitä ovat BKT:n kehitys, inflaatioas-

te, työllisyysaste sekä muut talouskasvun indikaattorit. Sosiaaliset tekijät sisältävät kulttuurillisia ja väestörakenteellisia asioita. (Pestle Analysis 2015) Tässä työssä sosiaalisten muutostekijöiden osalta keskitytään väestö- ja aluerakenteeseen. Muita sosiaalisia muutostekijöitä voivat olla arvot, kulutuskäyttäytyminen sekä muut väestöön liittyvät tekijät (Pestle Analysis 2015). Teknisiin tekijöihin sisältyvät muun muassa muutokset teknologioissa, uudet innovaatiot sekä digitalisaatio. Ympäristöön liittyviä muutostekijöitä ovat ilmastonmuutos, jäteongelmat, saasteet, muutokset infrastruktuurissa ja ympäristötietoisuus. PESTE-analyysia käytetään usein tulevaisuustaulukon muuttujia mietittäessä. (Laihonen 2005) Tässä työssä PESTE-analyysia hyödynnetään liikennealan toimintaympäristön ulkoisten tekijöiden analysointiin ja ymmärtämiseen luvussa 2 sekä tulevaisuustaulukon jäsentelyyn luvussa 5.



Kuva 2. PESTE-analyysin osa-alueet.

Sisällönanalyysin ja PESTE-analyysin lisäksi tiedonanalysointiin käytetään tässä työssä tulevaisuustaulukkoa. Tulevaisuustaulukon käyttö sopii käytettäväksi tähän tutkimukseen muiden valintojen rinnalle, sillä tulevaisuustaulukkomenetelmän taustalla oleva filosofia perustuu hermeneutiikkaan (Vapaavuori & von Bruun 2003, s. 220). Tulevaisuustaulukolla voidaan kuvata erilaisia skenaariopolkua tai tulevaisuudenkuvia (Kamppinen et al. 2002, s. 123). Menetelmän avulla strukturoidaan toimintaympäristöä ja siihen liittyviä muuttujia (Mannermaa 1999, s. 92). Tulevaisuustaulukkoa hyödyntämällä pyritään tunnistamaan keskeisiä muutostekijöitä ja kuvaamaan tekijöiden mahdollisia toteumavaihtoehtoja (Kamppinen et al. 2002, s. 906). Tulevaisuudentaulukon rakentamisen vaiheet on esitetty yksinkertaistettuna kuvassa 3.

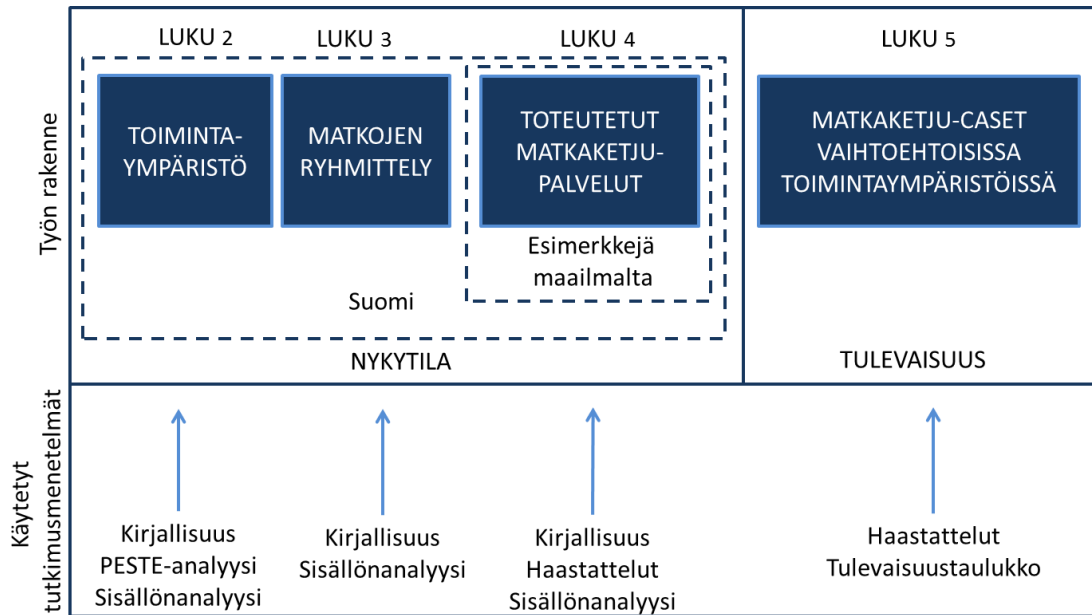


Kuva 3. Tulevaisuustaulukon rakentaminen (Mannermaa 1999, s. 93–94).

Tässä työssä tulevaisuustaulukkoa käytetään liikennealan ulkoisen toimintaympäristön kuvaamiseen. Ennen kuin tulevaisuustaulukon rakentaminen on mahdollista, tulee tutkittavasta ilmiöstä olla kattavasti tietoa. Tiedon hankinnan jälkeen voidaan aloittaa tulevaisuustaulukon rakentaminen listaamalla toimintaympäristön keskeisiä muutostekijöitä (Mannermaa 1999, s. 93). Tässä työssä listattavat muutostekijät ovat ulkoista toimintaympäristöä kuvaavia tekijöitä. Mannermaan (1999, s. 94) mukaan seuraavaksi kullekin muutostekijälle arvioidaan vaihtoehtoisia toteuma-arvoja. Kun muutostekijät ja niiden vaihtoehtoiset arvot on määritelty, voidaan taulukon perusteella rakentaa tulevaisuuskuvia. Tulevaisuuskuvioiden rakennus tapahtuu siten, että kullekin toimintaympäristön muutostekijälle valitaan yksi vaihtoehtoisista arvoista. (Mannermaa 1999, s. 94) Tässä työssä tulevaisuustaulukon avulla hahmotellaan erilaisia toimintaympäristön tulevaisuudenkuvia eri case-esimerkkien tapauksissa. Toimintaympäristön tulevaisuustaulukko on esitetty luvussa 5.

1.4 Työn rakenne

Diplomityön rakenne noudattaa tieteellisen tutkimuksen rakennetta. Ensin työssä esitellään teoriaa aiheesta. Työn teoriaa käydään läpi luvuissa 2, 3 ja 4. Teorian pohjalta työn päätteeksi esitellään työn tulokset luvussa 5. Kuvasta 4 nähdään työn rakenne sekä työssä käytetyt tutkimusmenetelmät luvuittain. Luvussa 2 keskitytään kuvaamaan liikennealan toimintaympäristön nykytilaa Suomessa niin sisäisten kuin ulkoisten tekijöiden osalta. Luvussa kartoitetaan nykytilaa yleisellä tasolla. Luvussa kuvataan eri liikenne- ja muotojen rooleja, erityispiirteitä, kulkutapaosuuksia sekä matkustajamäärien kehitystä niin kotimaassa kuin kansainvälisesti. Tarkoituksena on luoda kaikki joukkoliikenteen kulkumuodot kattava kokonaiskuva. Lisäksi luvussa käsitellään toimintaympäristöön vaikuttavia ulkoisia tekijöitä, kuten liikennepolitiikkaa, talouskehitystä, väestö- ja aluerakennetta, teknistä kehitystä sekä ympäristöön liittyviä tekijöitä. Luvussa kuvataan Suomen liikennealan nykytilanne, jonka perusteella aiheen jatkokäsittely on mahdollista. Tiedonkeruumenetelmänä luvussa on käytetty kirjallisuutta ja tiedonanalysointimenetelminä sisällönanalyysia ja PESTE-analyysia. Toimintaympäristön ulkoisia tekijöitä on jäsennetty PESTE-analyysin avulla. Tietoa nykytilasta on etsitty alan kirjallisuudesta sekä erilaisista julkaisuista, katsauksista ja tilastoista.



Kuva 4. Työn rakenne ja työssä käytetyt tutkimusmenetelmät.

Luku 3 keskittyy matkojen ryhmittelyyn. Matkat ryhmitellään sekä tarveperusteisesti että maantieteellisesti. Näiden ryhmittelyperusteiden avulla luodaan neljä eri matkaryhmään. Tarkoituksena on tunnistaa matkaryhmät, joiden tarpeisiin matkaketjuja luodaan luvussa 5. Matkoja ryhmittelemällä ymmärretään erilaisia liikkumistarpeita. Luvussa käytetyt tutkimusmenetelmät ovat kirjallisuus ja sisällönanalyysi. Maailmalla toteutettuja matkaketjujen palvelukonsepteja esitellään luvussa 4. Luvussa esitellyt palvelukonseptit on jaoteltu seuraavasti: yhteislippujärjestelmä, intermodaalinen reittiopas, lipputuotteita kansainvälisille matkailijoille, intermodaalinen solmupiste, matkatavaroiden kuljetuspalvelu sekä liityntäliikenne ja -pysäköinti. Palvelukonseptien esittelyn lisäksi luvussa selvitetään Suomen nykytila kunkin palvelukonseptin osalta. Luvun 4 tarkoituksena on luoda kattava tilannekuva siitä, miten matkaketjuja toteutetaan nykyisin maailmalla. Näistä palveluista mallia ottamalla voidaan hahmotella Suomeen soveltuvia matkaketjuja. Luvun tiedonkeruumenetelminä on käytetty kirjallisuutta ja haastatteluita, kun taas tiedonanalysointimenetelmänä sisällönanalyysiä. Tiedonhaku on perustunut pitkälti internethakuihin. Kuvaukset palvelukonsepteista on koottu palveluiden kotisivuilta löytyvän tiedon perusteella.

Luvussa 5 esitetään työn tuloksena viisi case-esimerkkiä tulevaisuuden matkaketjuista Suomessa. Kullekin case-esimerkille luodaan toimintaympäristön tulevaisuuskuva tulevaisuustaulukkomenetelmällä. Caset on luotu luvussa 3 ryhmiteltyihin neljään matkaryhmään. Matkaketjujen case-esimerkit perustuvat työn teoriaan matkaketjuista, maailmalla toteutettuihin palvelukonsepteihin sekä asiantuntijahaastatteluilta kerättyyn tietoon. Luvun lopuksi analysoidaan erilaisten matkaketjujen potentiaalisuutta ja houkuttelevuutta. Viimeinen luku 6 käsittää yhteenvedon aiheesta ja työn loppupäätelmät. Tutkimusprosessin aikana liikennealan asiantuntijat ovat jakaneet näkemyksiään ja tietämystään aiheesta, jonka seurauksena aiheen syvälinen käsittely on ollut mahdollista.

2. TOIMINTAYMPÄRISTÖN NYKYTILA

Toimintaympäristöä tarkastellaan liikennealan sisäisten ja ulkoisten tekijöiden näkökulmista. Sisäisten tekijöiden osalta keskitytään eri liikennemuotojen rooleihin, erityispiirteisiin, kulkutapaosuuksiin, matkustajamäärin ja niiden kehitykseen 2000-luvulla sekä matkustajavirtoihin pitkämatkaisessa liikenteessä. Liikennemuotojen rooleja tarkastellaan kotimaan ja kansainvälisen liikenteen osalta. Ulkoisista tekijöistä keskitytään yleisiin tekijöihin, jotka osaltaan vaikuttavat myös liikennealan toimintaympäristöön.

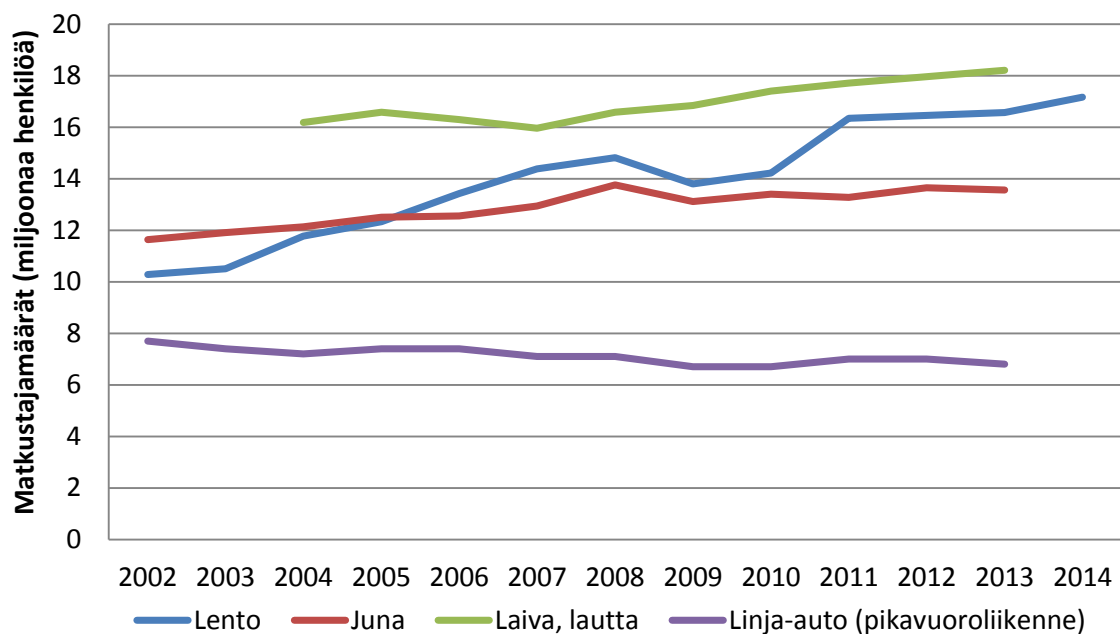
2.1 Liikennemuotojen roolit pitkämatkaisessa liikenteessä

Suomessa kaukoliikenteen joukkoliikennetarjonta muodostuu juna-, linja-auto, lento- ja laivaliikennetarjonnasta. Ensisijaisesti kotimaan kaukoliikenteessä käytetään juna- ja linja-autoliikennettä ja kansainvälisessä liikenteessä lento- ja laivaliikennettä. Kulkumuodoilla on omat erityispiirteensä ja soveltuvuusalueensa, joiden pohjalta kulkumuotoja kehitetään. Kulkumuotojen erityispiirteet tulee ottaa huomioon myös matkaketjuja kehitettäessä. Raideliikenne on käyttökustannuksiltaan, energiankulutukseltaan sekä päästöiltään edullisin kulkumuoto, kun käyttöaste on tarpeeksi korkea (Ojala 2003, s. 156–157). Raideliikenteen reitit ovat helposti hahmotettavissa ja juna koetaan mukavuustasoltaan usein korkeaksi. Raideliikennejärjestelmä on kuitenkin jäykkä ja hitaasti muunneltavissa kiskosidonnaisuuden takia. Toisaalta raideliikenteen vähäinen muuttuvuus edustaa käyttäjilleen jatkuvuutta. (Ojala 2003, s. 156–157) Raideliikenne on riippuvainen muista kulkumuodoista, sillä junayhteys tarvitsee liityntäyhteydet koko matkaketjun suorittamiseen. Myös meri- ja lentoliikenne edellyttävät aina liityntämatkan tekoa muulla kulkumuodolla. Linja-autoliikenne on kaukoliikenteen joukkoliikennemuodoista joustavin. Linja-autoliikenteen reittiverkostot ovat helpoiten muokattavissa. Linja-autolla kuljettaessa mahdollisuudet päästä matkaketjun alku- ja loppupisteiden läheisyyteen ovat parhaat. Kuitenkin mitä pidemmästä matkasta on kyse, sitä alhaisemmaksi linja-autolla matkustamisen mukavuustaso koetaan verrattuna muihin kulkumuotoihin. Pitkillä matkoilla linja-auton matka-aika muodostuu verrattain pitkäksi.

Suomen maantieteellisen sijainnin vuoksi lentoliikenteellä on korvaamaton rooli kansainvälisessä henkilöliikenteessä (LVM 2013a, s. 3). Toimivilla ja nopeilla lentoyhteyksillä Eurooppaan ja muualle maailmaan on merkittävä vaikutus alueiden elinkeinoelämän toimintaedellytyksiin. Nopeat yhteydet maailmalle ovat kriittinen kilpailutekijä niin yrityksille kuin matkailualalle. (LVM 2010, s. 38; Weiste & Hyvönen 2013, s. 24) Lentoliikenteen vahvuus onkin sen nopeudessa. Luukkosen et al. (2012, s. 46–47) mukaan lentämisen houkuttelevuutta vähentää tiukoista turvatarkastuksista aiheutuva pitkä

terminaalitoimintoihin kuluva aika lentoasemalla. Pitkä lentoasemalla kuluva aika korostuu lyhyillä matkoilla, jolloin kokonaismatkustusaika nousee suhteessa korkeaksi muihin kulkumuotoihin nähden. (Luukkonen et al. 2012, s. 46–47) Niin lentoliikenne-markkinat kuin meriliikenne perustuvat vapaaseen kansainväliseen kilpailuun liikennöintisopimusten rajoituksia lukuun ottamatta (Venäläinen et al. 2009, s. 10). Meriliikenne joukkoliikenteen kulkumuotona on hyvin erityyppinen kuin muut kulkumuodot. Meriliikenne on hidas tapa matkustaa, eikä meriliikenteessä ole niinkään kyse lähtöpäikasta määränpäähän siirtymisestä, vaan ajanvietosta joko kohdemassa tai aluksella. Meriliikenne perustuu lähinnä vapaa-ajan matkailuun (Venäläinen et al. 2009, s. 57).

Henkilöliikenteen matkustajamäärät ovat kasvaneet 2000-luvulla tasaiseen tahtiin. Eniten henkilöliikenteen kokonaismatkustajamäärät ovat kasvaneet 2000-luvulla lentoliikenteen osalta. Vuodesta 2002 matkojen määrä on kasvanut noin seitsemällä miljoonalla. Vuonna 2014 lentoliikennettä käytti yli 17 miljoonaa matkustajaa (Finavia 2015). Kaukoliikenteen junamatkojen määrä on kasvanut 2000-luvun alusta noin kahdella miljoonalla matkustajalla. Vuonna 2013 junalla tehtiin henkilöliikenteen kaukomatkoja 13,6 miljoonaa. (Liikennevirasto 2014a, s. 34–35) Kuvasta 5 nähdään matkustajamäärien kehitys lento-, juna-, laiva- ja linja-autoliikenteen osalta vuosina 2002–2014. Kuva kertoo kotimaan ja kansainvälisen liikenteen yhteenlasketut matkustajamäärät. Koska linja-autoliikenteen pikavuoroliikenne on ainoastaan kotimaista liikennettä, linja-autoliikenteen kehitys käsitellään luvussa 2.1.1. Meriliikenteen kehitys, jonka osalta matkustajamäärät ovat kansainvälisestä liikenteestä, käsitellään luvussa 2.1.2.



Kuva 5. Kotimaan ja kansainvälisen liikenteen yhteenlaskettujen matkustajamäärien kehitys 2000-luvulla (Finavia 2015; Liikennevirasto 2014a, s. 34–35; Liikennevirasto 2014b, s. 36; Linja-autoliitto 2014; VR Group 2014b).

Liikenneviraston teettämän Kansalaisten tyytyväisyys liikennejärjestelmään ja matkaketjuihin 2013 -kyselyn mukaan sitä tyytyväisempiä juna-, linja-auto- sekä lentoliikenteeseen ollaan, mitä useammin kulkuneuvoa käytetään (Kiiskilä & Hätälä 2013, s. 56, 59, 61). Näin ollen voidaan päätellä, että yleinen tyytyväisyys joukkoliikenteen kulku-
neuvoihin olisi korkeampi, mikäli suomalaiset käyttäisivät joukkoliikennepalveluita enemmän. Haasteena on siis kehittää sellaisia liikennepalveluita, jotka houkuttelevat suomalaisia käyttämään kaukoliikenteen liikennepalveluita. Selkeät ja helppokäyttöiset matkaketjut ovat yksi tapa vastata tähän haasteeseen. Kiiskilän & Hätälän (2013, s. 62) mukaan lentoliikenteeseen ollaan sitä tyytymättömpiä, mitä kauempana pääkaupunkiseutua asutaan. Tämä on luonnollista, sillä etäisyydet lentoasemalle kasvavat ja mahdollisuudet lentoliikennepalveluiden käytölle vähenevät. (Kiiskilä & Hätälä 2013, s. 62) Maakunnissa asuvien tyytyväisyyttä lentoliikenteeseen voidaan parantaa kehittämällä suoria kansainvälisiä lentoyhteyksiä potentiaalisilta maakuntalentoasemilta tai integroimalla lentoliikenne ja maaliikennemuodot yhdeksi järjestelmäksi eli kehittämällä sujuvia matkaketjuja. Liikennetarjonnan parantuessa mahdollisuudet käyttää lentoliikennepalveluita kasvavat. Uudet lentoyhteydet edellyttävät kuitenkin riittävän suuria matkustajavolyymeja, jotta yhteysväli olisi kannattava.

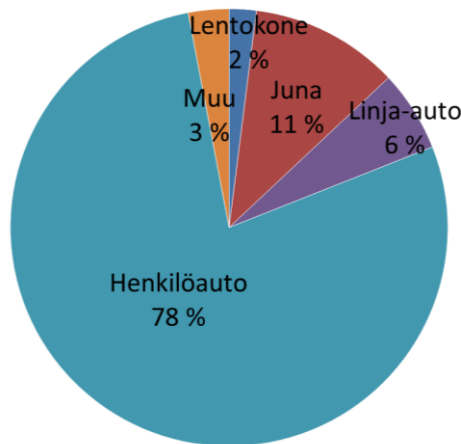
Kaikkien tutkittujen (juna, linja-auto ja lento) liikennemuotojen osalta eniten tyytymättömyyttä aiheuttavat lippujen hinnat. Juna- ja linja-autoliikenteen osalta tyytymättömiä oltiin pysäköintiin asemalla ja lisäksi junaliikenteessä häiriö- ja poikkeustilanteista tiedottamiseen. Lentoliikenteen kohdalla tyytymättömiä oltiin paikallisliikenneyhteyksiin lentoasemalle. (Kiiskilä & Hätälä 2013, s. 57–62) Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että kulkumuotojen yhdistelylle on tarvetta. Koska joukkoliikenneverkostoon ollaan tyytyväisiä, lähtökohdat matkaketjujen kehittämiseksi ovat hyvät. Tutkimuksen mukaan kehittämisen varaa on liityntäpysäköinnissä, liityntäyhteyksissä sekä ajantasaisen informaation saatavuudessa. Näihin kaikkiin tarpeisiin voidaan vastata kehittämällä laadukkaita matkaketjuja. Kiiskilän & Hätälän (2013, s. 57–62) mukaan turvallisuuteen oltiin tyytyväisiä kaikkien kulkumuotojen osalta. Lisäksi linja-auto- ja junaliikenteen osalta tyytyväisiä oltiin yhteyksien olemassaoloon. Junaliikenteessä tyytyväisiä oltiin tiedon saamiseen, linja-autoliikenteessä aikataulussa pysymiseen ja lentoliikenteessä matka-aikaan. Yleisesti voidaan todeta, että tyytyväisimpiä ryhmiä olivat nuoret sekä iäkkäät ihmiset. (Kiiskilä & Hätälä 2013, s. 57–62) Juna- ja linja-autoliikenteen osalta osasyys korkeampaan tyytyväisyyteen näissä ikäluokissa voi olla lippujen hinnoissa. Nuoret ja eläkeläiset ovat oikeutettuja alennushintaisiin lippuihin.

2.1.1 Kotimaan liikenne

Kotimaan henkilöliikenteessä henkilöauto on vienyt joukkoliikenteeltä markkinaosuutta viime vuosikymmenien aikana. Vielä 1960-luvulla joukkoliikenteen markkinaosuus oli 55 prosenttia ja henkilöauton 44 prosenttia. (LVM 2010, s. 11) Vuonna 2011 pitkiä kotimaanmatkoista suomalaiset kulkivat 78 prosenttia henkilöautolla ja noin 20 prosent-

tia joukkoliikenteen kulkuneuvoilla, kuten kuvasta 6 nähdään. (Liikennevirasto 2012, s. 93). Suomessa joukkoliikenteen kaukoliikenneyhteystarjonta muodostuu juna-, linja-auto ja lentoliikenneyhteisistä. Kotimaan pitkämatkaisessa liikenteessä käytetyin joukkoliikennemuoto on juna ja tämän jälkeen linja-auto (Liikennevirasto 2012, s. 93). Kuitenkin henkilöautoilla kuljettuihin matkoihin verrattuna joukkoliikennettä käytetään suhteellisen vähän. Tyypillisesti henkilöauto mielletään joustavaksi ja yksityiseksi kulkumuodoksi. Nämä ovat usein perusteita henkilöauton valinnalle ja toisaalta selittäviä tekijöitä henkilöautoliikenteen suosion taustalla.

Suomalaisten kulkutapaosuudet kotimaassa

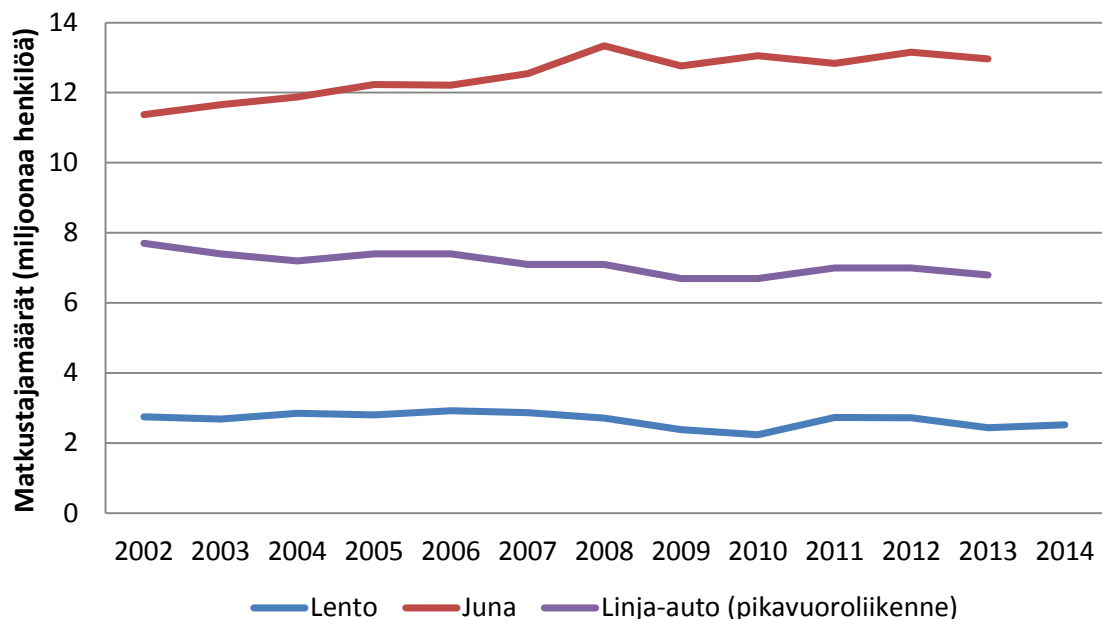


Kuva 6. Suomalaisten kulkutapaosuudet pitkillä kotimaanmatkoilla (muokattu lähteestä Liikennevirasto 2012, s. 93).

Vaikka raideliikenteessä kulkevat suurimmat matkustajamäärät kotimaan kaukoliikenteen joukkoliikennemuodoista, ovat Suomen raideliikennemarkkinat suhteellisen pienet (LVM 2010, s. 31). Raideliikenteen osuus henkilöliikennesuoritteesta on Suomessa alhainen EU-jäsenmaihin verrattuna (Venäläinen et al. 2009, s. 48). Vaikka raideliikenteessä tehtyjen matkojen määrä on ollut 2000-luvulla pääasiassa kasvujohteinen, on junan markkina-asema kotimaan henkilöliikenteessä heikentynyt autoliikenteen kasvun seurauksena (Rosenberg et al. 2011, s. 12). Raideliikenteen suosion kasvuun ovat vaikuttaneet nopeat Pendolino-yhteydet sekä Kerava-Lahti-oikoradan avaaminen vuonna 2006, jonka vaikutuksesta matka-ajat Itä-Suomeen lyhenivät. (LVM 2010, s. 15; Rissanen et al. 2013, s. 81) Lähivuosina kaukoliikenteessä tehtyjen junamatkojen määrä on ollut hienoisessa laskussa. Vuonna 2013 junalla tehtiin noin 13 miljoonaa kotimaanmatkaa. (Liikennevirasto 2014a, s. 34–35)

Linja-autoliikenteen pikavuoroliikenteen matkustajamäärät ovat laskeneet melko tasaisesti 2000-luvun alusta alkaen. Vuonna 2013 ja ennen tätä kaukoliikenteen matkustajamäärät ovat pysyneet vajaassa seitsemässä miljoonassa. Linja-autoliikenteessä 2000-luvulla pahin notkahdus matkustajamäärissä tapahtui vuosien 2009–2010 aikana. (Linja-autoliitto 2014) Myös raideliikenteen matkustajamäärissä näkyy taantumien vaikutus vuoden 2008 jälkeen. Raide- ja linja-autoliikenne eivät kuitenkaan kärsi taantumasta

yhtä paljon kuin lentoliikenne (LVM 2010, s. 17). Taantuma on vaikuttanut merkittävästi kotimaanlentojen kysyntään, eivätkä lentoliikenteen matkustajamäärät ole yltäneet laskusuhdanteen jälkeen enää 2000-luvun alun tasolle (Finavia 2015). Vuonna 2009 kotimaan lentoliikenteen matkustajamäärät laskivat 12 prosenttia (LVM 2010, s. 16). Vuonna 2014 kotimaanlentoliikennettä käyttivät noin 2,5 miljoonaa matkustajaa (Finavia 2015). Kuvasta 7 nähdään kotimaan juna-, linja-auto- ja lentoliikenteen kehitys 2000-luvulla. Linja-autoliikenteen matkustajamäärät ovat Linja-autoliiton ilmoittamia Linja-autoliittoon kuuluvien yritysten matkustajamääriä. Linja-autoliikenteen matkustajamäärissä eivät näy halpabussiyritysten vaikutukset linja-automatkustamiseen, sillä linja-autoliikenteen matkustajamäärätilastoja ei ole julkaistu vuoden 2013 jälkeen.

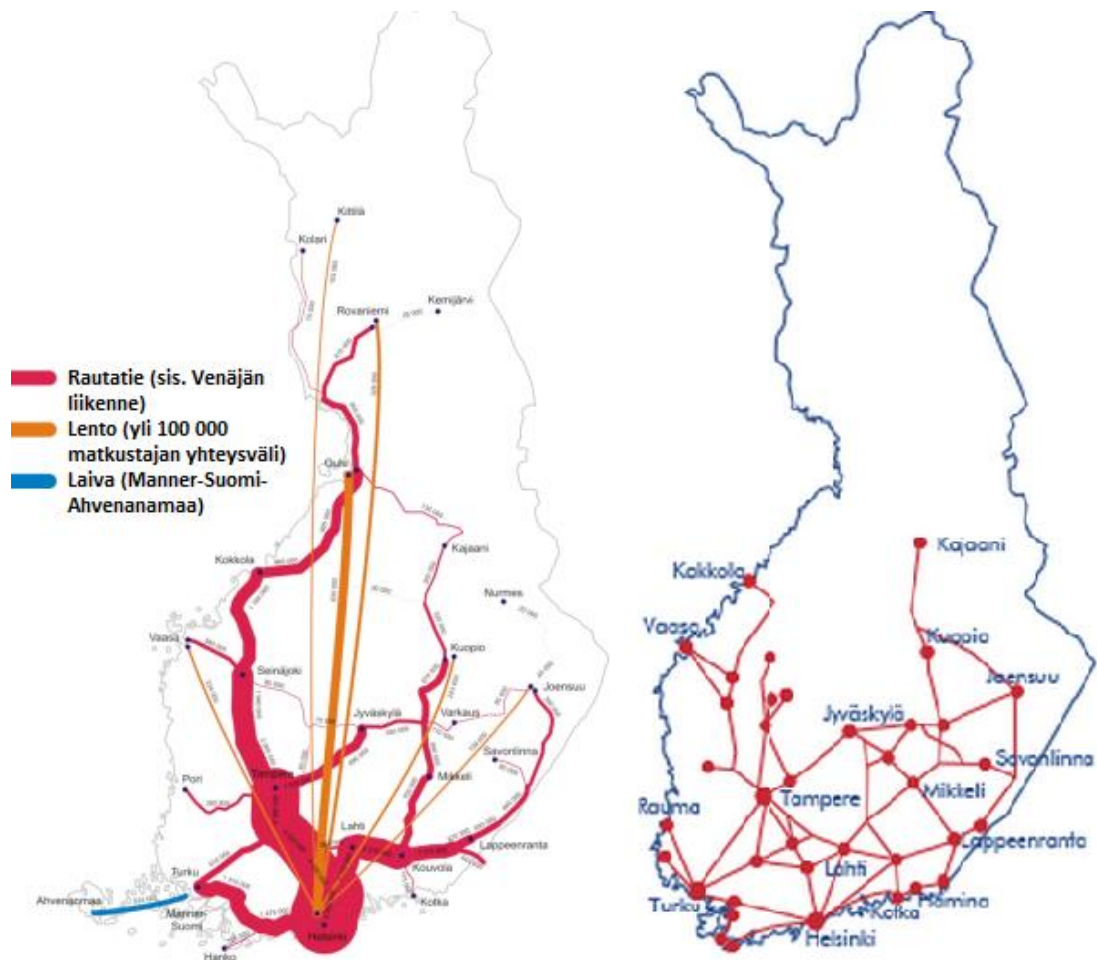


Kuva 7. Kotimaan matkustajamäärien kehitys kaukoliikenteessä (Finavia 2015; Liikennevirasto 2014a, s. 34–35; Linja-autoliitto 2014; VR Group 2014b).

Nopeiden yhteyksien myötä suomalaiset ovat siirtyneet käyttämään keskimäärin nopeampia kulkumuotoja. Junan ja lentokoneen käyttö pitkällä kotimaanmatkoilla on lisääntynyt hieman. Nämä matkustajat ovat tulleet henkilöautoliikenteestä. Mitä pidemmistä matkoista on kyse, sitä yleisempää junan ja lentokoneen käyttö on. (Liikennevirasto 2012, s. 11, 14, 93) Kotimaan lyhyitä matkoja tehdään yhä useammin muilla kulkuneuvoilla kuin lentäen (Finavia 2014, s. 159). Suurin joukkoliikenteen kulkutapaosuus on Pohjois-Pohjanmaan ja Uudenmaan välillä, jolloin matkan pituus on yli 600 kilometriä ja joukkoliikennetarjonta on todella hyvä. Joukkoliikennettä käytetään enemmän pitkillä matkoilla ja Uudellemaalle suuntautuneilla matkoilla kuin lyhyillä ja Suomen poikkittaisilla matkoilla. (Weiste & Hyvönen 2013, s. 13)

Suomessa junaliikenne painottuu suurten kaupunkien väliseen liikennöintiin. Junaliikenteen vahvimmat matkustajavirratt kulkevat yhteysväleillä Helsinki-Hämeenlinna-Tampere, Tampere-Seinäjoki ja Helsinki-Kouvola, kuten kuva 8 osoittaa. Suhteellisen

paljon matkustajia kulkee junalla myös Seinäjoki-Oulu-yhteysvälillä. Kotimaan lento- liikenteen vahvimmat virrat ovat Helsingin ja Oulun sekä Helsingin ja Rovaniemen vä- lillä. (Rissanen et al. 2013, s. 83) Linja-autoliikenteen rooli on merkittävin matkoilla maakuntakeskuksiin, joissa ei ole tarjolla junaliikennepalveluita (Luukkonen et al. 2012, s. 38). Varsin tiheän taajama-alueiden pysäkkiverkoston ansiosta kaukoliikenne tavoittaa varsin hyvin kaupunkiseutujen asukkaat ja työpaikat (Rosenberg et al. 2011, s. 14). Kulkumuotojen yhdistely matkaketjuiksi on luonnollista toteuttaa matkustajien käyttötottumuksia mukaillen. Matkaketjujen pääosuudet kuljetaan matkustajien suosi- milla nopeilla kulkumuodoilla, kuten lentokoneella ja junalla. Liityntämatkat suori- taan linja-autoilla ja muilla joustavilla kulkumuodoilla, joilla päästään lähelle matkan alku- ja päätepaikkoja. Vastaava työnjako on luonnollinen varsinkin pitkällä matkoilla. Koska kotimaan kaukoliikenteessä vahvimmat matkustajavirrat kulkevat junaliikentees- sä, on matkaketjupilotteja järkevää tarjota alkuun junamatkustajille suosituimmilla yh- teisväleillä. Näillä yhteysväleillä on eniten potentiaalisia matkaketjujen käyttäjiä.



Kuva 8. Raide-, lento- ja meriliikenteen kotimaan kaukoliikennematkat vuonna 2011 (vasen) sekä ExpressBus-pikavuoroverkosto (oikea) (muokattu lähteistä Rissanen et al. 2013, s. 81; ExpressBus 2015).

Kotimaan kaukoliikenteen juna- ja lentoliikenteen matkustajavirrat sekä Manner-Suomen ja Maarianhaminan välinen laivaliikenne nähdään kuvasta 8 vasemmalta. Koska kyseiseen karttaan ei ole kerätty tietoja linja-autoliikenteen matkustajavirroista, on samassa kuvassa oikealla nähtävissä ExpressBus-pikavuorojärjestelmä. Pikavuorojärjestelmä kuvaa linja-autoliikenteen reittiverkostoa, jolla matkustajat kulkevat, ja antaa näin ollen suuntaa-antavan kuvan linja-autoliikenteen matkustajavirroista. Linja-autoliikenteen kaukoliikenneverkosto koostuu pääasiassa ExpressBus-pikavuorojärjestelmästä, joka muodostaa laajan reittiverkoston ja runsaan vuorotiheyden (Kurkinen 2008, s. 239, 249). ExpressBus-järjestelmään kuuluu 10 liikennöitsijää (ExpressBus 2015). Linja-autopalveluiden tarjoajista suurin osa on pieniä kuljetusyhtiöitä (LVM 2010, s. 10).

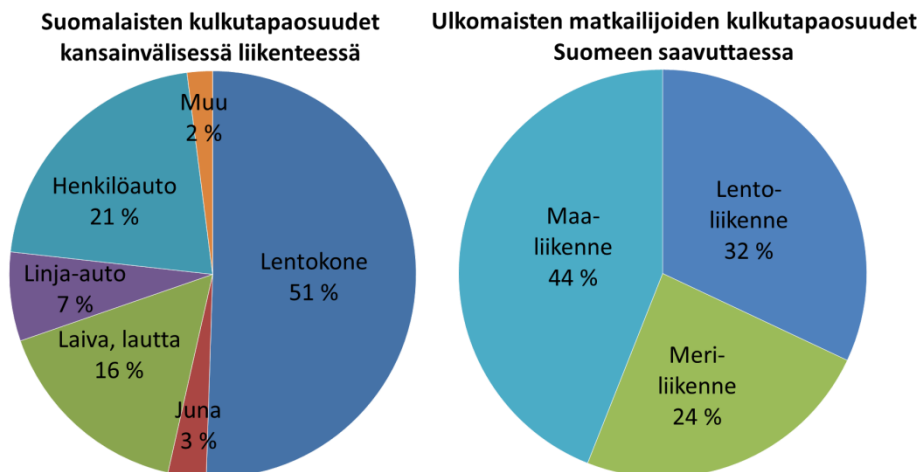
Junaliikenne liikennöi VR:n vakioaikataulukjärjestelmän mukaisesti, jolloin kaukoliikenteen junat pysähtyvät asemilla samanaikaisesti vaihtojen onnistumiseksi (Rosenberg et al. 2011, s. 13). Henkilöliikenteessä raiteilla toimii ainoana toiminnanharjoittajana VR Yhtymä Oy, jolla on yhdessä Liikenne- ja viestintäministeriön kanssa yksinoikeus kaukoliikenteeseen vuoden 2024 loppuun saakka (VR Group 2014a, s. 9). Päivittäisiä juna- vuoroja kaukoliikenteessä on yli 300, kun taas ExpressBus-pikavuorojärjestelmässä liikennöi keskimäärin 340 vuoroa päivittäin (ExpressBus 2015; Rosenberg et al. 2011, s. 13). Tarjonnan määrä sekä juna- että linja-autoliikenteessä on pysynyt lähes samana kaikilla yhteysväleillä viime vuosien aikana (Weiste & Hyvönen 2013, s. 13–14). Juna- ja linja-autoliikenteen vuorotarjonta ja reittiverkosto ovat yhdessä kattava kokonaisuus. Tällä hetkellä kulkumuotojen yhteistä verkostoa ei hyödynnetä ja kulkumuodot koetaan erillisiksi järjestelmiksi. Tärkeää on, että tulevaisuudessa matkustajat mieltävät kotimaan joukkoliikenneverkoston yhdeksi järjestelmäksi, jossa liikkuminen on sujuvaa kulkumuotojen vaihdoista huolimatta.

Uusi joukkoliikennelaki on vaikuttanut joukkoliikenteen järjestämiseen kotimaan kaukoliikenteessä, erityisesti linja-autoliikenteen puolella (Joukkoliikennelaki 2009). Kaukoliikennereittien vapauduttua linja-autoliikennemarkkinoille on tullut halpabussiyhtiöitä. Halpabussiyhtiöistä käytetyin on OnniBus.com. OnniBus.com, joka on kuljettanut yli miljoona matkustajaa aloitettuaan toimintansa 1.7.2014, operoi 110 lähtöä päivittäin (OnniBus.com 2014; OnniBus.com 2015). Linja-autoliikenne käy läpi samankaltaista murrosta kuin lentoliikenne 1990-luvulla, jolloin Euroopan lentoliikenne vapautui kilpailulle (Starkie 2012, s. 40–41). Tällöin halpalentoyhtiöt toivat lentolippujen hinnat alas, jonka seurauksena verkostoyhtiöt joutuivat miettimään uudelleen toimintaperiaatteitaan (Grančay & Szikorová, s. 135–136). Kotimaan kaukoliikenteessä halpabussiyhtiöiden markkinoille tulon myötä kaukoliikennematkojen yleinen hintataso on laskenut. OnniBus.com on haastanut linja-autoyritysten lisäksi VR:n hintakilpailuun. Kaikki kuluttajat eivät kuitenkaan tee matkantekoon liittyviä valintoja hinnan perusteella. Toisille matkustajille tärkeämpää ovat palvelut ja laatu, joista he ovat myös valmiita maksamaan. Matkaketjuilla voidaan vastata tällaisen asiakassegmentin tarpeisiin. Onni-

Bus.comin halvat kaukoliikenteen matkaliput ovat kohdennettu asiakassegmentille, joka perustaa liikkumisvalinnat mahdollisimman halpaan hintaan.

2.1.2 Kansainvälinen liikenne

Suomen kansainväliset joukkoliikenneyhteydet ovat pääasiassa lento- ja meriliikenneyhteyksiä. Junaliikennettä on Helsinki-Pietari-yhteysvälillä ja linja-autoliikennettä Helsingin ja Pietarin sekä Pohjois-Suomen ja Norjan välillä. Joukkoliikenneyhteyksien lisäksi kansainvälisessä liikenteessä käytetään henkilöautoa. Henkilöliikennetutkimuksen mukaan suomalaisten ulkomaanmatkoilla käytetyin kulkumuoto on lentokone, jolla suomalaiset matkustavat yli puolet kansainvälisistä matkoista (Liikennevirasto 2012, s. 96). Ulkomaiset matkailijat saapuvat Suomeen käyttäen sekä lento-, meri- että maaliikennettä. Matkailun edistämiskeskuksen (2013, s. 17) mukaan vuonna 2012 kaikista ulkomaisista matkustajista 44 prosenttia saapui Suomeen maitse, 24 prosenttia käytti meriliikennettä ja 32 prosenttia lentoliikennettä. Kulutapaosuudet suomalaisten ulkomaanmatkoilla ja kansainvälisten matkailijoiden matkustaessa Suomeen on esitetty kuvassa 9.

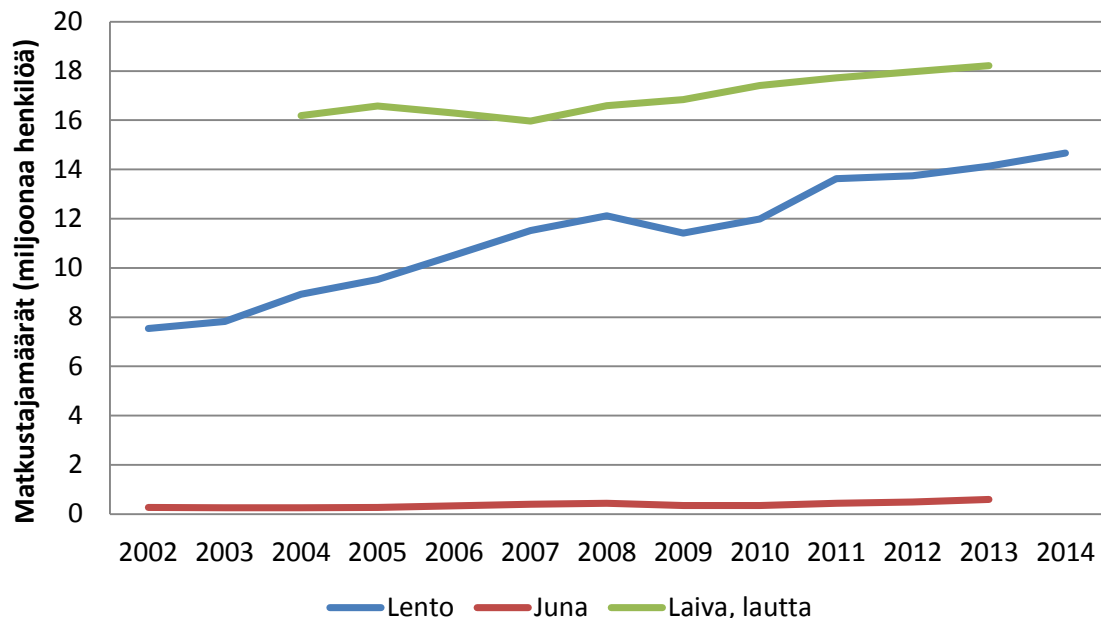


Kuva 9. Kulkutapaosuudet suomalaisten ulkomaanmatkoilla ja kansainvälisten matkailijoiden Suomen matkoilla (muokattu lähteestä Liikennevirasto 2012, s. 93; MEK 2013, s. 17).

Vaikka liikennemuotojen kulkutapaosuudet osoittavat, että lentoliikenne on meriliikennettä suositumpi kulkumuoto kansainvälisessä liikenteessä, kertovat kuvan 10 matkustajamäärät muuta. Tämä voi osittain selittyä sillä, että kulkumuotojen matkustajamäärissä otetaan huomioon kaikki kansainväliset matkustajat, kun taas henkilöliikennetutkimus huomioi ainoastaan kaikki yli 100 kilometriä pitkät matkat. Laivamatka Helsingistä Tallinnaan on alle 100 kilometriä pitkä. Ulkomaan meriliikennetilaston mukaan 18,2 miljoonaa henkilöä käyttivät meriliikennettä ulkomaanmatkan tekoon vuonna 2013 (Liikennevirasto 2014b, s. 30). Meriliikenteen matkustajamäärät ovat olleet tasaisessa kasvussa vuodesta 2007, eikä taantuma näytä vaikuttaneen ulkomaan meriliikenteen

henkilöliikenteen matkustajamääriin. Taantumana aikana suomalaiset ovat todennäköisesti suosineet lyhyempiä ulkomaanmatkoja, jonka seurauksena laivamatkojen suosio on kasvanut ja lentoliikenteen laskenut.

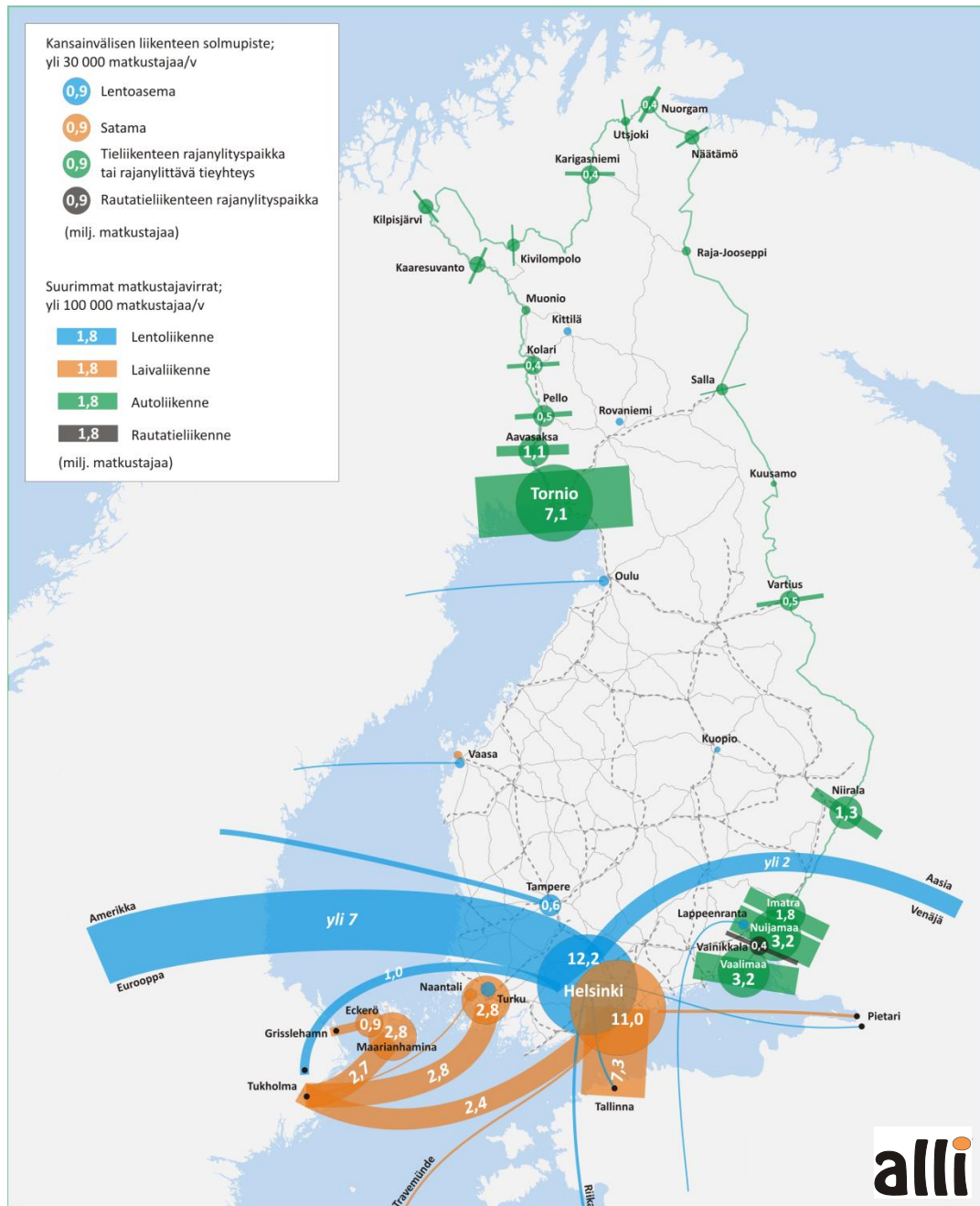
2000-luvulla Suomen kansainvälisen lentoliikenteen matkustajamäärät ovat kasvaneet 3-4 prosentin vuosivauhdilla lukuun ottamatta taantumana aiheuttamaa notkahdusta vuosina 2009–2010 (LVM 2010, s. 16; Finavia 2015). Vuonna 2014 kansainvälisen lentoliikenteen matkustajamäärät yltyivät 14,7 miljoonaan (Finavia 2015). Lentoliikenteen kasvu 2000-luvulla on tullut pääasiassa Kaukoidän liikenteestä sekä Helsinki-Vantaan kautta kulkevasta matkustajaliikenteestä (LVM 2010, s. 16). Junalla tehtyjen kansainvälisten matkojen määrä on vähäistä lento- ja laivaliikenteeseen verrattuna. Vuonna 2013 junalla tehtiin 598 000 kansainvälistä matkaa (Liikennevirasto 2014a, s. 34–35). Kansainvälisen liikenteen matkustajamäärät ja niiden kehitys 2000-luvulla niin lento-, juna- kuin laivaliikenteen osalta on nähtävissä kuvassa 10.



Kuva 10. Kansainvälisten matkustajamäärien kehitys (Finavia 2015; Liikennevirasto 2014a, s. 34–35; Liikennevirasto 2014b, s. 36; VR Group 2014b).

Meriliikenteen tärkeimmät matkustajalauttayhteydet ovat Suomen ja Ruotsin sekä Suomen ja Viron välillä, kuten kuva 11 osoittaa (Venäläinen et al. 2009, s. 57). Ruotsiliikenteen suhteellinen osuus matkustajaliikenteestä on reilu 50 prosenttia eli noin 9 miljoonaa matkustajaa. Viro-liikenteen matkustajamäärät ovat kasvaneet yli 40 prosenttiin, 7,9 miljoonaan matkustajaan. Samalla kun Viroon suuntautuneiden matkustajien määrä on kasvanut, on Ruotsiin matkustavien määrä laskenut tasaisesti. Matkustajamäärät Venäjä-liikenteessä ovat myös kasvaneet, vaikka matkustajien määrä on edelleen suhteessa pieni verrattuna Viro- ja Ruotsi-liikenteeseen. Venäjä-liikenteen osuus ulkomaan matkustajaliikenteen kokonaismäärästä on vain kaksi prosenttia. (Liikennevirasto 2014b, s. 30, 36) Suomen ja Viron välisen meriliikenteen kysyntää kasvattaa Viron ta-

louden ja työmarkkinoiden entistä voimakkaampi kytkeytyminen Suomeen. Suomen ja Ruotsin meriliikenteen vähenemiseen vaikuttaa väestön ikääntyessä perinteisen siirtolaisuusiteen merkityksen heikkeneminen. (Luukkonen et al. 2012, s. 50) Vaikka matkustajalauttaliikenne perustuu pitkälti matkailuun, Helsingin ja Viron väliset nopeat alukset ovat suosittu kulkumuoto myös työmatkaliikenteessä (Venäläinen et al. 2009, s. 57).



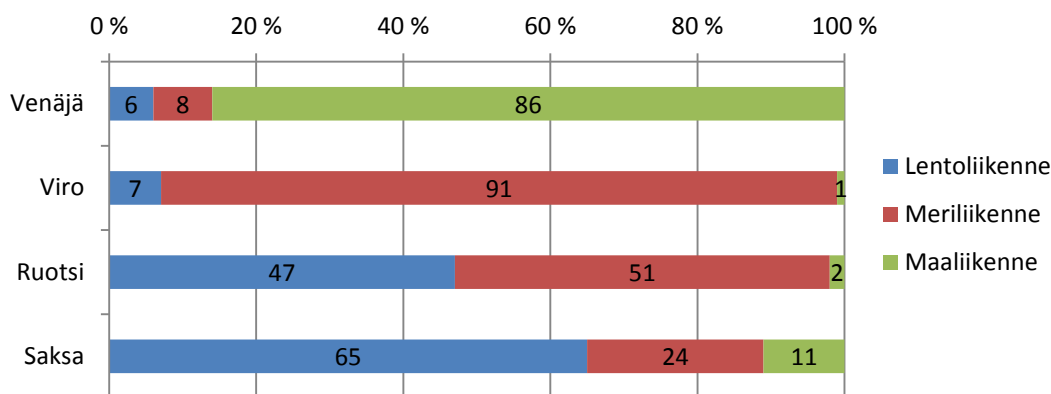
Kuva 11. Kansainvälisen henkilöliikenteen solmupisteet ja suurimmat matkustajavirrat (muokattu lähteestä Rissanen et al. 2013, s. 103).

Merkittävimmät Suomen rajat ylittävät joukkoliikenteen matkustajavirrat kulkevat meriliikenteessä Helsinki-Tallinna-yhteysvälillä ja lentoliikenteessä Helsinki-Vantaa lento-

aseman kautta, kuten kuva 11 osoittaa. Lisäksi Ruotsiin suuntautuva laivaliikenne on merkittävää. (Rissanen et al. 2013, s. 103) Ulkomaan matkustajaliikenteestä noin 60 prosenttia matkustajista käyttää Helsingin satamaa ja alle 20 prosenttia Turun satamaa (Liikennevirasto 2014b, s. 33). Näiden tietojen perusteella voidaan päätellä, että suurin potentiaali kansainvälisille matkaketjuille on Helsinki-Vantaan kautta kulkevan lentoliikenteen sekä Helsinki-Tallinna-laivaliikenteen integroimisessa osaksi maaliikenneyhteyksiä. Sekä paikalliset että kansalliset yhteydet Suomessa ovat liitettävä sujuvaksi osaksi kansainvälisiä laiva- ja lentoliikenneyhteyksiä.

Kuva 11 osoittaa Etelä-Suomen merkittävän roolin kansainvälisen liikenteen solmupisteenä. Lähes kaikki kansainväliset matkustajat, jotka käyttävät rajan ylittämiseen joukkoliikennettä, kulkevat Etelä-Suomen kautta. Tämä tarkoittaa suomalaisten matkailijoiden osalta sitä, että heidän täytyy ensin matkustaa pääkaupunkiseudulle liittyäkseen kansainväliseen yhteyteen. Mikäli taas kansainvälisen matkailijan matkakohde Suomessa on jokin muu kuin Helsinki, muodostuvat heidän liityntämatkansa Suomessa helposti pitkiksi. Ulkomaisten matkailijoiden keskuudessa Suomen sisäiset lentoyhteydet, erityisesti Lappiin, ovat suosittuja (Rosenberg et al. 2011, s. 21). Tämä on luonnollista, sillä tällöin matkustajille jää enemmän aikaa pääasiallisessa matkakohteessa. Lentoliikenteen lisäksi ulkomaiset matkustajat käyttävät paljon autojuna ja linja-autoliikenteen osalta ryhmät suosivat omia ulkomaisia tilausbusseja (Rosenberg et al. 2011, s. 21). Matkailun edistämisen kannalta on tärkeää, että ulkomaisen matkailijan on helppo liikkua Suomessa sekä löytää informaatiota Suomessa liikkumisesta.

Ulkomaisen matkailijaryhmän kansallisuus vaikuttaa oleellisesti, mitä kulkumuotoa he käyttävät Suomeen tullessa. Kuvasta 12 nähdään venäläisten, virolaisten, ruotsalaisten sekä saksalaisten käyttämät liikennemuodot Suomeen matkustettaessa. Virolaisista 91 prosenttia käyttää meriliikennettä Suomeen matkustettaessa, kun taas ruotsalaisista noin puolet saapuu Suomeen meriteitse ja puolet lentäen. Ruotsalaisista matkustajista vain kaksi prosenttia käyttää maaliikenneyhteyksiä Suomeen saavuttaessa. (MEK 2013, s. 17–18) Tämä viittaa siihen, että kuvasta 11 nähtävä Tornion sekä muiden Pohjois-Suomen rajanylityspaikkojen liikenne painottuu suomalaisten liikkumiseen.



Kuva 12. Ulkomaisten käyttämät kulkumuodot Suomeen matkustettaessa (muokattu lähteestä MEK 2013, s. 18).

Matkailun edistämiskeskuksen (2013, s. 17–18) mukaan maitse Suomeen matkustavat pääasiassa venäläiset. Venäläisistä 86 prosenttia käyttää maaliikenneyhteyksiä Suomeen matkustettaessa. Muun maalaisista matkailijoista vain pieni osa saapuu Suomeen maaliikenneyhteyksin. Maitse matkustaneiden määrä on kasvanut viime vuosien aikana. (MEK 2013, s. 17–18) Tämä selittyy venäläisten matkailijoiden määrän kasvulla. Liikenne Suomen ja Venäjän välillä näkyy kuvassa 11 vahvimmin Etelä-Karjalan ylityspaikoilla. Saksalaisten matkailijoiden tavoin muut kuin Suomen rajanaapurimaat käyttävät eniten lentoliikenneyhteyksiä Suomeen matkustettaessa (MEK 2013, s. 18).

2.1.3 Liityntämatkat kansainväliseen yhteyteen

Pitkät matkat muodostuvat lyhyitä matkoja useammin useista matkan osista, jotka yhdessä muodostavat matkaketjun. Useamman kulkumuodon käyttö samalla matkalla liittyy erityisesti joukkoliikenteen kulkumuotoihin. Matkaketjun pääkuljetusmuotoina toimivat juna, linja-auto, lento- tai meriliikenne. Kulkumuotojen vaihdot kuuluvat osaksi matkaketjuja. Kotimaassa liityntämatkat voidaan tehdä bussilla, lähi- tai taajamaliikenteen junalla, taksilla tai henkilöautolla sekä Helsingissä metrolla tai raitiovaunulla. Lyhyillä liityntämatkoilla kävely tai pyöräily voi olla osana matkaketjua. (Liikennevirasto 2012, s. 37; Rosenberg et al. 2011, s. 11) Kun ulkomaanmatkoilla pääkuljetusmuotona käytetään joko lento- tai meriliikennettä, liityntämatkat voidaan kulkea myös kaukoliikenteen junalla tai linja-autolla. Liityntämatkalla tarkoitetaan siis matkaketjun paikallisesti tehtävää matkan osaa, jolla liitytään pääkuljetusmuotoon. Ojalan (2003, s. 105) mukaan kulkumuotoja yhdistelemällä voidaan luoda monenlaisia matkaketjuja ja säästää kokonaisedullisin vaihtoehto liikkumiselle. Vaihtoehtoja liikkumiseen on paljon enemmän kuin kulkumuotoja. (Ojala 2003, s. 10, 105)

Eniten kulkumuotojen yhdistelystä pitkämatkaisessa liikenteessä on tietoa ja dataa kansainväliseen yhteyteen liityttäessä. Liikenneviraston (2012, s. 98) henkilöliikennetutkimuksessa selvitetty kulkumuotojakauma rajanylitystapauksissa on esitetty taulukossa 3. Rajanylityspaikkoja ovat lentoasemien ja satamien lisäksi rajanylityspaikat maanteillä ja

rautateilla. Käytetyin kulkumuoto Suomen puolella rajaa on henkilöauto. Henkilöautoa käytetään Suomen puolella noin 45 prosentissa rajanylitystapauksista, oli kyseessä sitten matka ulkomaille tai paluu Suomeen. Henkilöauton jälkeen käytetyin kulkumuoto on linja-auto, jonka osuus rajanylityksistä on noin 20 prosenttia. Kolmanneksi käytetyin kulkutapa Suomen puolella rajaa on taksi. Taksin kulkutapaosuus on 17 prosenttia rajanylitystapauksista. Suomen rajan ulkopuolella käytetyin kulkumuoto on lentokone, jonka osuus on yli 50 prosenttia. Lähes 30 prosenttia matkustajista käyttää lauttaa tai laivaa ulkomaille mentäessä tai Suomeen saavuttaessa. Henkilöauton osuus on reilu 10 prosenttia. Muiden kulkumuotojen käyttö Suomen rajan ulkopuolella on marginaalista. (Liikennevirasto 2012, s. 98) Liikenneviraston tutkimuksesta ei selviä, millaisia kulkumuotoyhdistelmiä rajanylitystapauksissa käytetään.

Taulukko 3. Kulkumuotojakauma Suomen rajanylitystapauksissa (muokattu lähteestä Liikennevirasto 2012, s. 98).

| KULKUTAPA | KULKUTAPAOSUUS ULKOMAILLE MENTÄESSÄ (%) | | KULKUTAPAOSUUDET SUOMEEN SAAVUTTAESSA (%) | |
|------------------------|---|-------------------|---|-----------------|
| | Suomen puolella | Ulkomaan puolella | Ulkomaan puolella | Suomen puolella |
| Henkilöauto | 46,4 | 11,8 | 12,8 | 44,3 |
| Jalankulku | 7,7 | 0,5 | 0,9 | 9,6 |
| Linja-auto | 20,6 | 2,7 | 3,2 | 18,1 |
| Raitiovaunu, metro | 0,6 | 0,0 | 0,0 | 0,6 |
| Juna | 0,8 | 0,6 | 0,6 | 0,7 |
| Taksi | 17,3 | 0,3 | 1,1 | 17,3 |
| Lentokone, helikopteri | 4,6 | 53,5 | 52,1 | 6,3 |
| Lautta, laiva | 0,7 | 28,6 | 28,1 | 1,8 |
| Muu | 1,1 | 1,9 | 1,2 | 1,3 |

Helsinki-Vantaa lentoasemalle saavuttaessa kulkumuotojakaumaan vaikuttaa oleellisesti, kuinka kaukaa lentoasemalle saavutaan, kuten taulukko 4 osoittaa. Läheltä tulevat matkustajat suosivat henkilöautoa ja taksia. Kun henkilöautolla kuljettava matka-aika on alle puoli tuntia, lentoasemalle saapuvista matkailijoista 38 prosenttia käyttää henkilöautoa ja 35 prosenttia taksia (Finavia 2012). Loput saapuvat lentoasemalle bussilla. Kun henkilöautolla kuljettava matka-aika on puolesta tunnista kolmeen tuntiin, henkilöauton ja bussin käyttö lisääntyvät. Tältä etäisyydeltä tulevista matkustajista keskimäärin 56 prosenttia saapuu lentokentälle henkilöautolla ja 32 prosenttia linja-autolla. Mitä pidemmäksi henkilöautolla kuljettava matka-aika kasvaa, sitä suuremmaksi lentokoneen kulkutapaosuus kasvaa ja muiden kulkuneuvojen osuus vähenee. 3-5 tunnin ajomatkan päästä tulevista matkustajista 23 prosenttia saapuu lentoasemalle henkilöautolla, 59 prosenttia lentäen ja 13 prosenttia bussilla. Yli viiden tunnin ajomatkan päästä tulevista matkustajista lähes 80 prosenttia käyttää lentokonetta. Auton ja bussin käyttö on 8 prosentin luokkaa. (Finavia 2012)

Taulukko 4. Kulkutapaosuudet Helsinki-Vantaalle saavuttaessa perustuen henkilöauton arvioituun matka-aikaan lentoasemalle (muokattu lähteestä Finavia 2012).

| KULKUTAPAOSUUS HELSINKI-VANTAALLE SAAVUTTAESSA (%) | | | | | | |
|--|---------------------------|-------------|-------|-------|-------|---------|
| KULKUTAPA | Matka-aika henkilöautolla | | | | | |
| | 0-30 min | 30 min -1 h | 1-2 h | 2-3 h | 3-5 h | Yli 5 h |
| Henkilöauto | 38 | 61 | 50 | 57 | 23 | 8 |
| Taksi | 35 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 |
| Lentokone | 0 | 0 | 15 | 7 | 59 | 79 |
| Linja-auto | 27 | 34 | 32 | 31 | 13 | 8 |

Tällä hetkellä tärkeimmille joukkoliikenteen rajanylityspaikoille, Helsinki-Vantaa lentoasemalle ja satamiin, pääsee joukkoliikennemuodoista ainoastaan linja-autolla. Poikkeuksena Turun satama, jonne on junayhteys. Linja-autoliikenteessä expressbussit liikköivät päivittäin satoja vuoroja Helsingin ja Turun satamiin sekä Helsinki-Vantaa lentoasemalle (ExpressBus 2015; Kurkinen 2008, s. 249). Tilanne kuitenkin muuttuu heinäkuussa 2015, jolloin otetaan käyttöön lentoasemalle kulkeva kehärata. Kehärata luo tärkeän uuden yhteyden Vantaankosken asemalta Helsinki-Vantaa lentoaseman kautta Tikkurilan asemalle. Kehäradasta tulee kaksiraiteinen ja sillä liikennöidään ruuhka-aikana 10 minuutin vuorovälillä molempiin suuntiin. (Liikennevirasto 2014c) Kehäradan valmistumisen myötä Helsinki-Vantaan lentoasemalle saadaan ratayhteys, joka parantaa kotimaisten joukkoliikenneyhteyksien liittymistä kansainväliseen verkkoon. Junayhteys lentoasemalle edellyttää kaukoliikenteen matkustajilta vaihtoa Tikkurilan juna-asemalla. Kehäradan rakentamisen yhteydessä Tikkurilan asema uudistetaan (VR-Yhtymä 2015a). Kehäradan valmistuminen tulee muuttamaan kulkutapaosuutta ulkomaille lähdettäessä ja sieltä saavuttaessa.

2.1.4 Liikennemuotojen vaihtojen solmupisteet

Suomessa keskeisimpiä vaihtojen solmupisteitä ovat lentoasemat, satamat, juna- ja linja-autoasemat sekä Matkakeskukset. Matkakeskukset ovat 2000-luvulla rakennettuja terminaalirakennuksia, jotka yhdistävät eri kulkumuotojen asemat ja niihin liittyvät palvelut toisiinsa (Ojala 2003, s. 171). Matkakeskuksissa kohtaavat paikallinen, seudullinen ja valtakunnallinen liikenne (Rosenberg et al. 2011, s. 11). Yleisimmin Matkakeskukset yhdistävät rautatie- ja linja-autoasemat samaan rakennukseen. Matkakeskusten rakentamisen tavoitteena on, että kulkumuodosta toiseen vaihtaminen on vaivatonta, nopeaa ja miellyttävää. (Ojala 2003, s. 171) Lisäksi Matkakeskuksilla tavoitellaan joukkoliikenteen suosion kasvua. Matkustajamäärät eivät kuitenkaan ole kasvaneet, sillä tutkimuksen mukaan kaukoliikenteessä linja-autosta junaan tai toisinpäin vaihtavia matkustajia on vain marginaaliset 2-3 prosenttia. (Kurkinen 2008, s. 234, 363) Vaihtopisteinä toimivien terminaalien rakentaminen ei yksin takaa vaihtomatustajien ja näin ollen joukkoliikenteen matkustajamäärien kasvua. Matkustajille täytyy tarjota houkutte-

levia matkaketjupalveluita, joiden onnistumista toimivat solmupisteet sujuvoittavat. Vaikka Matkakeskukset eivät ole lisänneet merkittävästi kaukoliikenteen juna- ja linja-autoliikenteen vaihtomatkestajia, haluavat monet kaupungit rakennuttaa Matkakeskuk- sen, sillä se vaikuttaa kaupungin vetovoimaisuuteen (Kurkinen 2008, s. 234, 363).

Ulkomaisen matkailijan näkökulmasta Suomeen saapumis- ja lähtemispisteiden, eli lähinnä lentoasemien ja satamien, merkitys korostuu. (Rosenberg et al. 2011, s. 21). Sa- tamat toimivat meri- ja maaliikennekulkuneuvojen solmupisteinä, jossa matkustajat ja tavarat vaihtavat kulkumuotoa. Ulkomainen matkustajaliikenne kulkee Suomessa lähin- nä Helsingin ja Turun satamien kautta (Liikennevirasto 2014b, s. 33). Lentoasemat toi- mivat niin ikään liikennemuotojen solmupisteinä, joissa kuljetusmuoto vaihtuu lentoliiken- teestä maaliikenneyhteyksiin. Lähtökohtaisesti lentoasemat toimivat fyysisessä ympäris- tössä (Vasko 2015). Lentoasemat ovat niin Suomessa kuin muualla Euroopassa perintei- sesti suunniteltu ja rakennettu siten, että niille saapuminen on sujuvinta henkilöautolla tai taksilla (Vespermann & Wald 2011, s. 1187). Tämä ei ole edesauttanut intermodaa- listen matkaketjujen kehittämistä. Lentoasemien erityispiirre muihin solmupisteisiin verrattuna on se, että lentoasemat koetaan turvallisiksi vaihtopaikoiksi. Turvallisuuden tunteen luovat turvatarkastukset asemalle tultaessa. Suomen merkittävin lentoasema niin kansainvälisen kuin kotimaan liikenteen osalta on Helsinki-Vantaa, jonka kautta kulkee 80 prosenttia Suomen lentoliikenteen matkustajista (LVM 2010, s. 16).

Yhteensä Suomen lentoasemaverkostoon kuuluu 26 lentoasemaa, joista valtion omista- ma Finavia Oyj ylläpitää kaikkia muita paitsi Seinäjoen ja Mikkelin lentoasemia. Suo- men maakuntalentoasemien käyttö on vähäistä. Kun lentokoneiden täyttöasteet jäävät lentoyhtiöiden kannalta riittämättömiksi, lentoasemien lentoliikennetarjonta heikkenee. (Finavia 2014, s. 36) Vaikka maakuntalentoasemien käyttö on vähentynyt, on koko maan kattavalla lentoasemaverkostolla korvaamaton merkitys seutukuntien houkuttele- vuuden, niiden elinkeinoelämän ja asukkaiden hyvinvoinnin kannalta. Lentoasemat mahdollistavat kansainvälisen matkailun alueella. Monet matkustuskohteet eivät ole saavutettavia tai kannattavia, mikäli ne eivät ole saavutettavissa lentäen. Lentoliikenteen tarjonta voi lisätä matkustusvirtojen määrää ja toisinpäin. (Zuidberg & Veldhuis 2012, s. 1, 13)

2.2 Toimintaympäristöön vaikuttavia muutostekijöitä

Liikennealan toimintaympäristön merkittävimpiä muutostekijöitä on jäsenneily luvussa 1.3 esiteltyä PESTE-analyysia hyödyntäen. Analyysin avulla on kartoitettu liikennealan toimintaympäristöön vaikuttavia muutostekijöitä. Seuraavat alaluvut mukailevat PES- TE-analyysin luokittelua: poliittiset, ekonomiset, sosiaaliset, tekniset ja ympäristöön liittyvät muutostekijät (Pestle Analysis 2015). Tämän työn kannalta tärkeimpiä muutos- tekijöitä tarkastellaan lähemmin tässä luvussa.

2.2.1 Liikennepoliittikka

PESTE-analyysin ensimmäinen kohta käsittelee poliittisia tekijöitä (Pestle Analysis 2015). Tässä työssä poliittisia tekijöitä käsitellään liikennepoliittisesta näkökulmasta. Liikennepoliittikan tavoitteena on turvata arjen matkojen toimivuus, ylläpitää elinkeinoelämän kilpailukykyä sekä hillitä ilmastonmuutosta päästöjä vähentämällä (LVM 2015a). Uuden ajan liikennepoliittikan tavoitteiksi on asetettu toimivuuden ja vaikuttavuuden lisääminen sekä kestävä kasvun, kilpailukyvyyn ja hyvinvoinnin edistäminen. Ihmisten ja yritysten monipuoliset tarpeet edellyttävät uudenlaista liikenneajattelua, jonka tavoitteena on ajatella liikennettä palveluna. (LVM 2015a) Pitkällä aikavälillä liikennepoliittikalla tavoitellaan muutosta, jonka seurauksena liikenne muuttuu palveluiksi. Tavoitteena on, että matkustajat saavat heidän tarpeisiinsa vastaavia liikkumispalveluita yhden palvelusopimuksen kautta. Tämä edellyttää kokonaisvaltaista muutosta liikennejärjestelmässä ja eri toimijoiden rooleissa. (LVM 2014b)

Euroopan Unionin ensisijaisena liikennepoliittisena tavoitteena on luoda yhteiset liikennemarkkinat eli toteuttaa palveluiden vapaa liikkuvuus ja avata liikennemarkkinat. Tavoite on suurelta osin saavutettu, poikkeuksena raideliikennemarkkinat. (Thomas 2014) Liikennepoliittikan avulla voidaan vaikuttaa kulkumuodon valintaan. Sillä on merkitystä, minkä liikennemuodon kehittämiseen voimavaroja suunnataan, miten maksut ja taksat asetetaan ja kuinka liikennettä ohjataan, rajoitetaan ja hallitaan. (Ojala 2003, s. 103) Julkinen sektori vaikuttaa joukkoliikenteen järjestämiseen sekä kannustuksiin että erilaisin rajoituksiin ja maksuihin perustuen. Kannustuksina voivat toimia erilaiset etuudet, kun taas maksut kohdistuvat usein henkilöautoliikenteeseen. (Rantala & Wallander 2012, s. 12) Kaukoliikenteen palvelutason turvaaminen on valtion vastuulla. Lisäksi valtio vastaa eri henkilöliikennemuotojen palveluiden ja matkaketjujen yhteensovittamisesta. (LVM 2013b, s. 6)

Suomen kaukoliikenteessä rautatieliikennettä avustetaan kulkumuodoista eniten julkisin varoin. Vuonna 2011 kaukoliikenteen rahoituksen osuus oli 4,8 prosenttia julkisen liikenteen rahoituksesta yhteensä. Kaukoliikenteen rautatieliikenteen osuus julkisen liikenteen yhteenlasketusta rahoituksesta oli 3,9 prosenttia, linja-autoliikenteen 0,6 prosenttia ja lentoliikenteen 0,3 prosenttia. (Liikennevirasto 2013a, s. 25) Vuonna 2013 junien kaukoliikenteen ostoja rahoitettiin 33,6 miljoonalla eurolla. Junien kaukoliikenteen ostoilla vastataan alueellisiin ja valtakunnallisiin matkustustarpeisiin, kun palveluita ei ole mahdollista järjestää markkinaehtoisesti. Kansallista lentoliikennettä rahoitetaan noin miljoonalla eurolla vuodessa ja merenkulun lauttaliikennettä 250 000 eurolla. (LVM 2013b, s. 7-8) Pikavuoroliikenne on kokonaan lipputuloilla rahoitettua liikennettä. Linja-auto liikenteen hinnoittelu on muuten vapaata, mutta ylärajan hinnoille määrittää Matkahuollon hinnasto. (LVM 2010, s. 36) Julkisen liikenteen rahoitus voidaan jakaa tarjontaa lisäävään ja kysyntää lisäävään julkiseen rahoitukseen. Tarjontaa lisäävällä rahoituksella tarkoitetaan lähinnä liikenteen ostoja, jotka lisäävät liikennepalveluiden tarjontaa. Kysyntää lisäävää julkista rahoitusta ovat sekä erilaiset erityisryhmien matka-

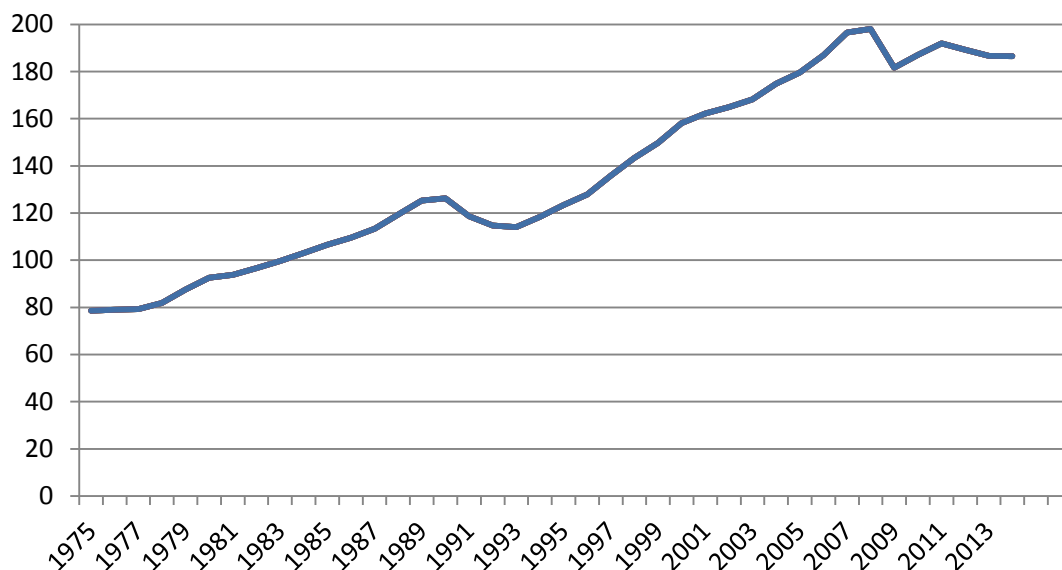
kustannusten korvaukset että taksa-alennusten ostot. Valtion ja kuntien ostaessa liikennepalveluita niiden tarjonta lisääntyy ja hinnat laskevat. Liikennöitsijälle julkisen liikenteen rahoitus näkyy matkalipputuottoina. (Liikennevirasto 2013a, s. 36, 41)

Uuden joukkoliikennelain myötä linja-autoliikenteen reittiliikenne on vapautettu kilpailulle. Uuden joukkoliikennelain siirtymäaika on 3.12.2009–2.12.2019, mutta suuri osa liikennöintiajan siirtymäsopimuksista on päättynyt 30.6.2014. Ensimmäisten liikennöintisopimusten päätyttyä liikennettä on lupa harjoittamaan toimivaltaisten viranomaisten myöntämällä reittiluvilla, kutsujoukkoliikenneluvilla tai viranomaisen järjestämän tarjouskilpailun myötä. Toimivaltaisen viranomaisen vastuulla on määrittää alueensa joukkoliikenteen palvelutaso sekä ratkaista, miten liikennepalvelut järjestetään. Liikenne voidaan järjestää joko markkinaehtoisesti tai palvelusopimusasetuksen (PSA) mukaisesti. Toimivaltaisia viranomaisia ovat ELY-keskukset sekä kunnalliset viranomaiset. (Joukkoliikennelaki 2009; Linja-autoliitto 2015) Markkinaehtoisesti järjestetyssä liikenteessä markkinoille tulo on mahdollisimman vapaata ja liikenteessä kilpaillaan matkustajista. Markkinaehtoista liikennettä ei tueta valtion tuella. PSA:n mukaiset käyttöoikeussopimukset yhdistävät kilpailun niin liikennöinnistä kuin matkustajista. (LVM 2013b, s. 15, 24) Linja-autoliikenteessä ELY-keskukset ostavat maaseudulla asiakastuloperusteista liikennettä täydentävää taajamien runkoliikennettä ja kunnat muuta liikennettä (LVM 2013b, s. 8).

2.2.2 Talouskehitys

Seuraavana PESTE-analyysi keskittyy ekonomisiin tekijöihin (Pestle Analysis 2015). Tässä työssä ekonomisten tekijöiden osalta käsitellään Suomen talouskehitystä ottaen kantaa myös maailmantalouden kehitykseen. Suomessa talouskehitys on ollut nousujohteista 1990-luvun alun laman jälkeen vuoteen 2009 saakka (EK 2015a). Suomen elintaso nousi globalisaation, lisääntyneen avoimuuden sekä toimivan markkinatalouden ansiosta. Suomesta tuli yksi maailman kehittyneimmistä maista. (EK 2015a) Yksi merkittävimmistä Suomen talouskasvuun vaikuttavista tekijöistä oli tieto- ja viestintäteknologian (ICT) kehitys (Pohjola 2014, s. 7). Talouskehityksen taituttua vuonna 2009 Suomen taloustilanne on ollut epävakaata. Vuonna 2008 alkanut taloustaantuma vaikuttaa edelleen Suomen bruttokansantuotteen (BKT) kehitykseen. Suomen BKT:n kehitys vuosina 1975–2015 nähdään kuvasta 13.

Viitevuoden 2010 hintoihin (miljardia euroa)



Kuva 13. Suomen BKT:n kehitys markkinahintaan vuosina 1975–2015 (Tilastokeskus 2015a, s. 12).

Tällä hetkellä sekä ulkomaankaupan että kotimaanmarkkinoiden osalta on hiljaista niin Euroopassa kuin Suomessa (EK 2015b, s. 1). Ennusteiden mukaan kasvu käynnistyy vientikysynnästä, jota edistää euron heikkeneminen. Kehittyneiden maiden merkitys maailmantalouden kasvusta on tällä hetkellä vain neljännes. Maailmantaloutta ylläpitävät kehittyvät maat, pääasiassa Aasiassa ja Etelä-Amerikassa. (EK 2015b, s. 1) Maailmantalouden suhdanteet koettelevat Suomea voimakkaammin kuin useampia muita Länsi-Euroopan talouksia. Tämä johtuu ennen kaikkea siitä, että Suomi on avoin ulkomaankaupasta riippuva talous. Erityisesti metsä-, metalli- ja elektroniikkateollisuuksilla on merkittävä vaikutus kansantalouden kehitykseen. Kuitenkin myös tehokkailla liikenne- ja logistiikkapalveluilla voidaan vaikuttaa kansantalouden menestymiseen ja koko yhteiskunnan hyvinvointiin. (LVM 2010, s. 17–18)

Samaan aikaan kun Suomelle tärkeät metsä- ja metalliteollisuuden alat ovat joutuneet supistamaan tuotantoaan toimialojen rakennemuutosten seurauksena, on matkailuelinkeinon merkitys noussut (Rissanen et al. 2013, s. 47, 132). Matkailuelinkeino on kasvanut ja kansainvälistynyt viime vuosien aikana monia muita toimialoja nopeammin. Matkailualasta on tullut kansallisesti merkittävä vientitoimiala ja työllistäjä. (TEM 2015a) Vuonna 2013 matkailutoimialojen osuus Suomen BKT:sta oli noin 2,5 prosenttia. Matkailuala työllisti samaisena vuonna 140 000 henkilöä. Vuoteen 2025 mentäessä matkailualan osuuden BKT:sta uskotaan nousevan 3 prosenttiin ja työllistyneiden määrän on ennustettu olevan 180 000 henkilöä. (TEM 2015b, s. 6) Matkailutulo on tällä hetkellä 13 miljardia euroa vuodessa ja sillä on mahdollisuudet kasvaa jopa 20 miljardiin vuoteen 2025 mennessä. Korkealaatuisten lisäarvopalveluiden tuottaminen sekä kotimaisille että kansainvälisille matkailijoille on eräs keino kasvattaa matkailutuloa. (TEM 2015a) Monipuoliset matkaketjut ovat yksi lisäarvopalveluiden kehitysalueista.

Myös liikennemarkkinat ovat merkittävä osa Suomen kansantaloutta. Vuonna 2007 liikennepalveluiden liikevaihto oli 22 miljardia euroa eli noin 12 prosenttia BKT:sta. Henkilöliikennemarkkinoiden osuus liikennepalveluiden liikevaihdosta oli noin kolmannes. Henkilöliikenteen työllistämisaikutukset ovat merkittäviä. Henkilöliikenne työllistää enemmän kuin tavaraliikenne. Liikennevolyymit seuraavat BKT:n kehitystä, mutta sen kehitys ei ole yhtä rajua. Liikenne toimii välittäjäelinkeinona, joka palvelee muuta elinkeino- ja yhteiskunnallista toimintaa. Liikenteen kysyntä on johdettua kysyntää. Liikennemarkkinoita ei ole tarkoituksenmukaista kasvattaa keinotekoisesti, vaan liikenne pitää mitoittaa asiakkaiden eli kansalaisten, yhteiskunnan ja elinkeinoelämän tarpeisiin. (LVM 2010, s. 10, 12, 25, 41)

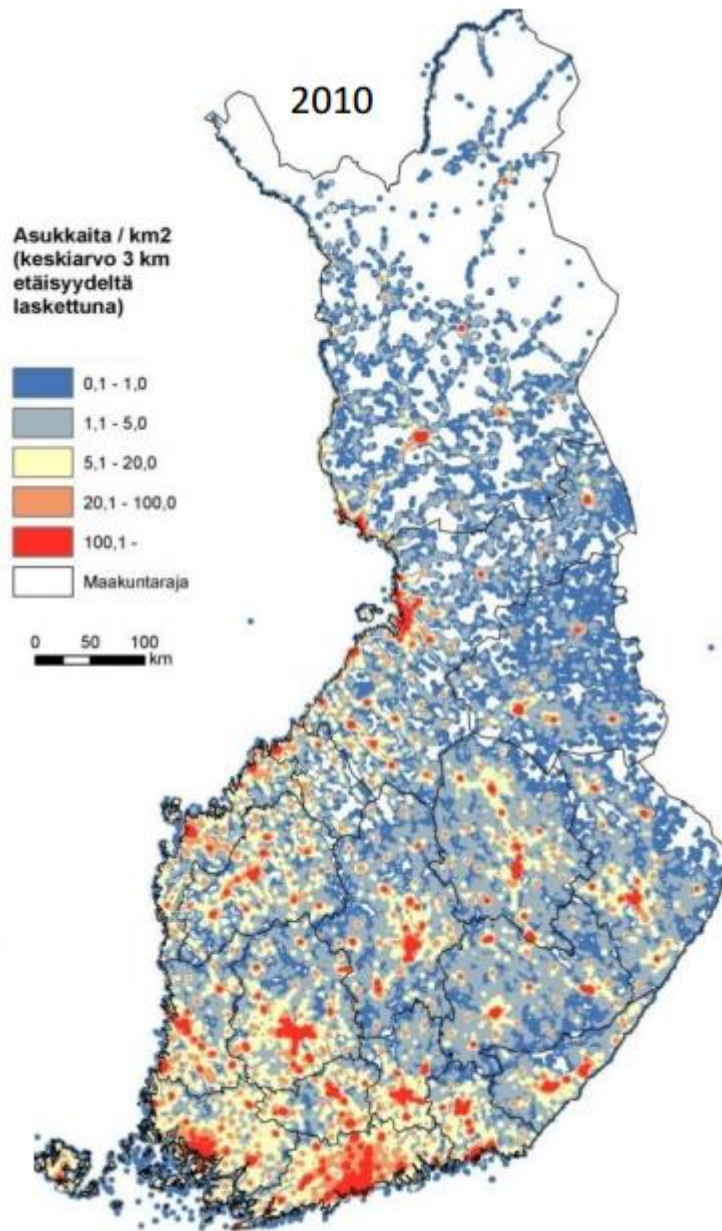
2.2.3 Väestö- ja aluerakenne

Poliittisten ja ekonomisten tekijöiden lisäksi PESTE-analyysi keskittyy sosiaalisiin tekijöihin (Pestle Analysis 2015). Koska tämän työn kannalta väestö- ja aluerakenteelliset muutokset ovat tärkeimpiä sosiaalisia muutostekijöitä, keskitytään työssä näihin tekijöihin. Vuonna 2013 Suomen virallinen väkiluku oli 5,5 miljoonaa henkilöä (Tilastokeskus 2014e, s. 1). Suomen väkiluvun on ennustettu jatkavan kasvuaan. Yli kuuden miljoonaan asukkaan raja ylitetään vuonna 2042, jos väestönkasvu jatkuu nykyisen kaltaisena. Väestönkasvuennusteen mukaan kuolleisuus ylittää syntyvyyden, mutta nettomaahanmuuton oletetaan ylläpitävän väestönkasvua. (Tilastokeskus 2009, s. 1)

Vuoteen 2040 mennessä yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä ennustetaan nousevan 27 prosenttiin, kun se on tällä hetkellä 17 prosenttia. Ennusteiden mukaan myös yli 88-vuotiaiden osuus tulee kasvamaan. (Tilastokeskus 2009, s. 2) Väestön ikääntyminen onkin yksi merkittävimmistä väestörakenteellisista trendeistä. Ikääntyminen vähentää liikkumismahdollisuuksia, joten matkasuoritteet henkeä kohti vähenevät väestön ikääntyessä (Liikennevirasto 2012, s. 13). Työikäisten on ennustettu vähenevän 66 prosentista 58 prosenttiin vuoteen 2040 mentäessä (Tilastokeskus 2009, s. 2). Ikärakenteen muuttuessa ja työikäisten määrän vähentyessä työmatkojen osuus kaikista matkoista tulee vähenemään (Ojala 2003, s. 48–49). Väestön ikääntyminen aiheuttaa haasteita joukko liikenteen järjestämiselle. Työikäisten määrän vähenemisen vaikutukset voivat näkyä työvoimapulana tietyillä aloilla. Työvoimapula tulee kasvamaan liikennealalla erityisesti linja-auto- ja taksiliikenteessä sekä merenkulussa. Työvoimapula voidaan osittain ratkaista ulkomaalaisen työvoiman avulla. (LVM 2010, s. 19)

Suomi on maantieteellisesti laaja ja väkiluvultaan pieni maa. Näistä syistä Suomi on poikkeuksellisen harvaanasuttu maa, jonka aluerakenne on lähtökohtaisesti hajanainen. (LVM 2010, s. 18; Ojala 2003, s. 73, 75) Suomen väestöstä neljä viidesosa asuu taajamissa. Näiden taajamien yhteenlaskettu pinta-ala on kaksi prosenttia Suomen pinta-alasta. Vuonna 2010 Suomen suurimmat yli 100 000 asukkaan taajamat olivat Helsingin, Tampereen, Turun, Oulun, Lahden ja Jyväskylän keskustataajamat. Helsingin keskustataajama on näistä selvästi suurin. Taajamien määrä on vähentynyt muuttoliiken-

teen suuntautuessa pienemmistä taajamista suurempiin taajamiin. (Tilastokeskus 2011) Syrjäkyliltä muutetaan kuntien keskuksiin, maakuntakeskuksiin sekä suuriin kaupunkiin (Liikennevirasto 2012, s. 13). Kaupunkeihin suuntautuva muuttoliikenne autioittaa haja-asutusseutuja entisestään, jolloin keskusten ulkopuoliset taajamat heikkenevät tulevaisuudessa (Mannermaa & Ahlqvist 2000, s. 62). Muuttoliikenteen suuntautuessa kaupunkeihin aluerakenteessa tapahtuu keskittymistä. Samalla suurten kaupunkien yhdyskuntarakenne hajautuu, kun väestö levittäytyy kaupunkien ympäristöön. (LVM 2010, s. 18–19) Kuvasta 14 nähdään Suomen asukastiheys kartalla.



Kuva 14. Suomen asukastiheys vuonna 2010 (muokattu lähteestä Rissanen et al. 2013, s. 15).

Alue- ja yhdyskuntarakenne vaikuttavat suoraan kulkumuotojakaumaan ja kotimaan matkasuoritteisiin (Liikennevirasto 2012, s. 14; Ojala 2003, s. 73, 75). Kotimaan kaukoliikenteen kysynnän perustan luo aluerakenne, lähinnä kaupunkiseutujen koko ja sijainnit toisiinsa nähden (Ratahallintokeskus 2009, s. 34). Harvaan asutut seudut aiheuttavat hankaluuksia joukkoliikenneyhteyksien järjestämiselle ja niiden ylläpitämiselle tasapuolisesti koko Suomessa. Tilastokeskuksen (2009, s. 3) mukaan väkiluvun on ennustettu kasvavan suhteessa eniten Uudellamaalla, jossa väestön on ennustettu kasvavan 20 prosentilla vuoteen 2030 mennessä. Etelä-Savon väkiluku pienenee kahdeksalla prosentilla vuoteen 2030 mentäessä, mikäli muuttoliike jatkuu samanlaisena. Seuraavaksi eniten väestön ennustetaan vähenevän Kainuussa. (Tilastokeskus 2009, s. 3) Maaseudulla ja pienissä kaupungeissa iäkkäiden osuus kasvaa ja työikäisten osuus vähenee nopeammin kuin kasvukeskuksissa (Ojala 2003, s. 48–49). Trendinä on, että nuoret työikäiset muuttavat kasvaviin kaupunkikeskuksiin ja iäkkäämmät jäävät harvaan asutuille seuduille (Diewald et al. 2012). Tämän seurauksena hyvinvointi keskittyy kasvukeskuksiin (Rissanen et al. 2013, s. 10).

2.2.4 Tekninen kehitys

Edellä esitettyjen muutostekijöiden lisäksi PESTE-analyysi keskittyy teknologisiin tekijöihin (Pestle Analysis 2015). Tämän työn kannalta merkittävimpiä teknologisia muutostekijöitä ovat digitalisaatio sekä ICT. Pohjolan (2014, s. 8) mukaan Suomen tuottavuuden kasvu perustui ennen lamaa ICT:n kehitykseen, lähinnä matkapuhelimien muodossa. Suomi on kokenut ICT:n tuottavuushyödyt. Seuraava askel on kokea digitalisaation laajemmat vaikutukset. (Pohjola 2014, s. 8) Digitaalisuuden murros on vaikuttanut yhteiskuntaan, ihmisten arkisiin toimintatapoihin sekä liikkumiseen. Nykyisessä tietoyhteiskunnassa keskeiset prosessit ja ihmisten välinen vuorovaikutus perustuvat sähköisen viestinnän ja tietotekniikan hyödyntämiseen. Lähes kaikki suomalaiset ovat päivittäin riippuvaisia digitaalisista palveluista. (Rissanen et al 2013, s. 155) Liikenteen osalta digitalisoituminen on Suomessa aluillaan. Tulevaisuudessa digitalisaation luomat mahdollisuudet lisääntyvät merkittävästi. Liikenteen digitalisaation kannalta merkittävimpiä mahdollistajia ovat mobiililaitteiden ja -sovellusten voimakas kasvu, mahdollisuus olla jatkuvassa yhteydessä tietoliikenneverkkoon, tietovarantojen ja tietomassojen avautuminen sekä paikannus- ja navigointipalveluiden lisääntyminen. (LVM 2014a, s. 12)

Digitaalisen tiedon hyödyntäminen on yksi keskeisistä kilpailutekijöistä (LVM 2014a, s. 5). Digitaalista tietoa hyödyntämällä Suomi voi uudelleen nousta tietoyhteiskuntakehityksen mallimaaksi, jollainen se Rissanen et al. (2013, s. 155) mukaan oli vuosituhannen vaihteessa. Digitaalisen tiedon tehokkaalla käytöllä palvelu- ja tuotekehityksessä voidaan edistää Suomen kansantalouden kasvua sekä työllisyystilannetta (Rissanen et al. 2013, s. 155). ICT ja digitalisaatio mahdollistavat operaattoreiden integraation liikennealalla. Tämä kuitenkin edellyttää tiedon avointa jakamista. Nykyisin informaatiota jaetaan harvoin julkisesti ja avoimesti eri tahojen kesken, vaikka liikennedatata on paljon

ja sitä on kerätty pitkään (Chen & Miles 1999, s. 18). Kehittyneet ICT-ratkaisut ja informaation monipuolinen hyödyntäminen mahdollistavat uusien, innovatiivisten liikennepalveluiden ja -sovellusten toteuttamisen. Mikäli joukkoliikennedata avataan kolmansille osapuolille, mahdollistaa se uusien ja innovatiivisten palveluiden nopeamman kehittymisen ja informaation tehokkaamman hyödyntämisen.

Internet on laajentanut erilaisten sisältöpalveluiden tarjontaa ja käyttöä. Lisäksi internetin merkitys palveluiden jakelukanavana on korostunut (LVM 2014a, s. 10). Myös palveluiden vertailu sekä markkinointi- ja ostamistavat ovat muuttuneet (TEM 2010, s. 14). Internetiä käytetään aikataulujen hakuun, hintojen vertailuun sekä liikennetiedotteiden, reittioppaiden ja matkakohteiden selailuun. Matkaan liittyviä varauksia, kuten matkalipun ja majoituksen varauksia, tehdään yhä useammin etukäteen internetissä. Tilastokeskuksen (2013, s. 3) matkailututkimuksen mukaan 73 prosenttia suomalaisista matkailijoista varaa matkustusvälineen internetissä. Lentomatikustajista lähes jokainen varaa lipun internetissä, kotimaan junamatkustajista kolme neljäsosaa ja laivamatkustajista 65 prosenttia. (Tilastokeskus 2013, s. 3-4) Internet mahdollistaa matkojen itsenäisen suunnittelun sekä matkakokemusten jakamisen laajemmin. Sosiaalisen median merkitys on suuri ja se ohjaa kuluttajien käyttäytymistä. (TEM 2010, s. 14) Internetin käyttö on osa aktiivista elämänvaihetta. Parhaiten internet tavoittaa 18–55-vuotiaat. (Liikennevirasto 2012, s. 69) Tulevaisuudessa nykyistä suurempi osa iäkkäistä ihmisistä on aktiivisia internetin käyttäjiä heidän tottuessaan internetin käyttöön jo lapsena.

Lentomatikailutuotteiden jakelu lentoliikenne- ja matkailualalla tulee helpottamaan uuden kehitteillä olevan NDC standardin myötä. NDC standardi on XML-pohjainen tiedonsiirtostandardi, jonka tarkoituksena on parantaa lentoyhtiöiden ja matkatoimistojen kommunikointia. Mikä tahansa kolmas osapuoli voi myös ottaa NDC standardin käyttöönsä. Standardi mahdollistaa muutokset lentotuotteiden jälleenmyyntitottumuksissa. Nykyisin jakelua rajoittavia tekijöitä ovat tuotteiden eriytyminen, viive tuotteiden markkinoille viemisessä, ostokokemuksen läpinäkyvyys ja tuotteiden saavutettavuus. (IATA 2015) Muiden kulkumuotojen siirtyessä XML-ympäristöön helpottuu kulkumuotojen yhdistely. Näin ollen uudenlaisia palvelukonsepteja voidaan tuoda markkinoille.

2.2.5 Liikenteen ympäristövaikutukset

Viimeisenä kohtana PESTE-analyysi käsittelee ympäristötekijöitä (Pestle Analysis 2015). Tässä työssä ympäristötekijöiden osalta keskitytään ilmastonmuutokseen ja ympäristötietoisuuteen. Nämä tekijät vaikuttavat liikkumisen kysyntään tulevaisuudessa. Liikenteen vaikutukset ovat paikallisia, alueellisia, kansallisia ja globaaleja. Globaalisti pahin liikenteen haittavaikutus on ilmastonmuutos. Ilmastonmuutos on yksi keskeisimmistä ympäristöön liittyvistä haasteista (Luukkonen et al. 2012, s. 34). Ihmiset vaikuttavat toiminnallaan ilmastonmuutoksen etenemiseen lisäämällä kasvihuonekaasujen, erityisesti hiilidioksidin määrää ilmakehässä (Liikennevirasto 2013b). Ilmastonmuutoksen merkittävimmät vaikutukset aiheutuvat lämpötilan ja sadannan muutoksista (Rissanen et

al. 2013, s. 147). Kotimaan liikenne aiheuttaa noin 20 prosenttia Suomen kasvihuonekaasujen kokonaispäästöistä. Merkittävin liikenteen hiilidioksidipäästöjen aiheuttaja on tieliikenne. Tieliikenteestä aiheutuu noin 75 prosenttia liikenteen hiilidioksidipäästöistä. Vesiliikenteen aiheuttamien hiilidioksidipäästöjen osuus on noin 18 prosenttia ja ilma-liikenteen vajaat kuusi prosenttia. (Liikennevirasto 2013b) Raideliikenne on kaukoliikenteen kulkumuodoista ympäristöystävällisin. Raideliikenteen hiilidioksidipäästöt ovat liikenteen päästöistä noin kaksi prosenttia (Liikennevirasto 2013b). Vaikka liikennemäärien on ennustettu kasvavan, ei hiilidioksidipäästöjen uskota kasvavan, sillä ajoneuvojen energiatehokkuus paranee jatkuvasti (Luukkonen et al. 2012, s. 34).

Ilmastonmuutos vaikuttaa sekä liikennejärjestelmään että aluerakenteeseen. Vaikutukset aluerakenteeseen aiheutuvat selvimmin vedenpinnan noususta. Myös sään ääri-ilmiöt tulevat yleistymään. Pitkällä aikavälillä vaikutukset väestön ja elinkeinoelämän toimintaedellytyksiin nousevat yhä merkittävämpään rooliin. (Rissanen et al. 2013, s. 147) Ilmastonmuutosta pyritään hillitsemään muun muassa henkilöautoliikenteen kasvuun vaikuttamalla. Poliittisilla päätöksillä, kuten henkilöautoilun verotuksella ja maksuilla sekä joukkoliikenteen suosimisella, voidaan vaikuttaa henkilöautoilun liikennemääriin. Tämä kuitenkin edellyttää, että joukkoliikenne on aidosti toimiva vaihtoehto henkilöautoilun rinnalla. (Luukkonen et al. 2012, s. 34) Raideliikenteen hiilidioksidipäästöjä voidaan vähentää tehokkaasti ratoja sähköistämällä (Liikennevirasto 2013b).

Muita esimerkkejä liikenteen ympäristövaikutuksista ovat ilmanlaadun ja luonnon monimuotoisuuden heikkeneminen, ilman laadun ja vesialueiden saastuminen sekä melu ja tärinä. Melu on erityisesti ongelmana lentoasemien ja suurten liikenteen pääväylien läheisyydessä. (Kageson 2009, s. 5-7; Liikennevirasto 2013b) Päästöt ilmaan ja vesistöihin aiheuttavat ympäristöhaittoja ja muutoksia ekosysteemin toiminnassa. Ympäristön laatu on tärkeää sekä ihmisten terveyden ja hyvinvoinnin, alueiden vetovoimaisuuden että ekosysteemipalvelujen näkökulmasta. Tulevaisuudessa Suomen luonnon resurssit, kuten vesi- ja metsävarat, tulevat olemaan yhä suuremman globaalien kysynnän kohteina. (Rissanen et al. 2013, s. 36) Suomen vetovoima houkuttelevana matkailumaana kumpuaa suurelta osin puhtaasta ympäristöstä (OSKE 2013a, s. 12). Tätä tekijää pitää pystyä hyödyntämään tulevaisuudessa yhä paremmin matkailua kehitettäessä.

Vuosikymmenien aikana ympäristöhuolista on tullut yleisesti jaettu näkemys, jota ei kyseenalaisteta. Ympäristötekijät otetaan huomioon yhteiskunnallisia päätöksiä tehtäessä. Ympäristöarvot ovat myös yritysten tärkeimpiä mainosvaltteja. (Ratahallintokeskus 2009, s. 25) Kuluttajat ottavat yhä useammin ympäristötekijät huomioon valinnoissaan. Ympäristövalinnat voivat heijastua tulevaisuudessa yhä vahvemmin kulkumuotovalinnoissa. Henkilöautoilua ja lentämistä on tyypillisesti pidetty ympäristölle haitallisina liikkumisen muotoina. Näiden kulkumuotojen ympäristöhaittoja voidaan vähentää kehittämällä muun muassa biopolttoaineita (Luukkonen et al. 2012, s. 48). Lentoliikenteessä tavoitteena on polttoainetehokkuuden parantaminen 1,5 prosentilla vuodessa ja päästöjen 20 prosentin vähennys vuoteen 2020 mennessä (Luukkonen et al. 2012, s. 48).

3. MATKOJEN RYHMITTELY

Tässä luvussa matkat ryhmitellään neljään matkustajasegmenttiin matkustajien tarpeiden ja matkojen maantieteellisen pituuden mukaan. Pitkillä matkoilla matkustajien tarpeet riippuvat ensisijaisesti matkan tarkoituksesta (Weiste et al. 2014, s. 34), joten matkustajien tarveperusteinen ryhmittely on perusteltua. Tarvelähtöisen matkojen ryhmittelyn jälkeen matkat ryhmitellään maantieteellisin perustein. Koska matkojen tarkastelu on rajattu pitkämatkaiseen liikkumiseen, matkojen maantieteellinen ryhmittely rajoittuu kotimaiseen ja kansainväliseen liikkumiseen. Matkojen tarvelähtöisen ja maantieteellisen ryhmittelyn perusteella saadaan neljä matkustajasegmenttiä, joiden tarpeisiin luvussa 5 esitellyt caset tehdään. Matkojen ryhmittely auttaa ymmärtämään matkustajien liikkumiskäyttäytymistä ja -tarpeita. Nämä tekijät täytyy ymmärtää, jotta matkaketjuja kehitetään käyttäjien todellisiin tarpeisiin. Erilaisiin matkustustarpeisiin voidaan vastata erilaisilla matkaketjukonsepteilla.

3.1 Matkojen tarvelähtöinen ryhmittely

Matkat ryhmitellään matkustustarpeen mukaan yksinkertaisesti vapaa-aikaan ja työhön. Näiden ryhmien erityispiirteet on esitetty taulukossa 5. Tällainen jaottelu on perinteinen tapa ryhmitellä matkustajia, joten käyttäjäryhmistä löytyy kattavasti tietoa.

Taulukko 5. Matkojen tarvelähtöinen ryhmittely vapaa-ajan matkoihin ja työmatkoihin.

| | |
|-------------------|---|
| Vapaa-ajan matkat | <ul style="list-style-type: none"> • Joustavuus: aikataulut, matkakohde, matka-aika <ul style="list-style-type: none"> • Satunnaisia matkoja • Matkakohde vaihtelee ja on valittavissa • Painottuu viikonlopuille ja loma-ajoille • Tärkeää: mukavuus ja elämyksellisyys • Voi jäädä tekemättä puutteellisen yhteyden tai hinnan takia • Tekevät paljon vertailua • Vaihtoihin varataan aikaa • Matkatavarat osa matkaa |
| Työmatkat | <ul style="list-style-type: none"> • Aikatauluihin, matkakohteeseen ja matka-aikaan sidottuja matkoja • Painottuu seuduille, joissa työpaikkoja, solmupisteitä ja toimistoja • Työnantajan maksamaa • Tärkeää: lyhyt matka-aika, aikataulut, yhteyden toteutumisen ennakoitavuus, täsmällisyys, luotettavuus • Matka-ajan hyödyntämismahdollisuudet • Nopeat liityntäyhteydet ja lyhyet vaihtoajat • Vähän matkatavaroita |

Vapaa-ajan matkoihin ja työmatkoihin liittyvät päätökset tehdään eri perustein. Näiden ryhmien edustajat arvostavat matkaketjuissa erilaisia tekijöitä. Taulukossa esitettyjä matkaryhmien erityispiirteitä ja matkaketjuvalintoihin liittyviä tekijöitä käydään tarkemmin läpi tässä luvussa.

3.1.1 Vapaa-ajan matkat

Vapaa-ajan matkailulle on tyypillistä epäsäännöllinen toteutuminen sekä matkakohteen vaihtelevuus ja valittavuus. Pitkiä vapaa-ajanmatkoja tehdään lähinnä viikonloppuisin ja lomaviikkoina. Viikonloppuisin tehtävät vapaa-ajan matkat tehdään erityisesti perjantai- ja sunnuntai-iltoina. (Weiste et al. 2014, s. 43) Viikolla tehtäville vapaa-ajanmatkoille on tyypillistä, että ne tehdään ruuhka-ajan ulkopuolella (Iikkanen et al. 2012, s. 26). Vapaa-ajan matkailu ei ole yhtä sidottua aikatauluihin ja matkustuskohteeseen kuin työmatkat. Aikatauluja voidaan sovittaa liikkumistavasta ja matkaketjusta riippuen. Joukkoliikennekulkuneuvolla kuljettaessa vapaa-ajan matkailu riippuu yhteyksien olemassaolosta ja vuorotarjonnasta (Weiste et al. 2014, s. 43).

Vapaa-ajan matkakohteen valinta voi perustua liikenneyhteystarjontaan tai matkan hintaan. Matka voi jäädä tekemättä puutteellisen yhteyden tai korkean hinnan takia. (Weiste et al. 2014, s. 43) Vaikka hinta saattaa vaikuttaa matkustusvalintaan, matkasta ollaan valmiita maksamaan, mikäli matkustaja kokee saavansa maksamalleen hinnalle vastinetta. Vapaa-ajanmatkailijat vertailevat eri kulkumuotoja matkustus päätöksiä tehdessään (Weiste et al. 2014, s. 43–44). Vertailun kohteena ovat esimerkiksi matkan hinta ja matkakohde. Tämän vuoksi saatavilla tulee olla riittävästi matkustusinformaatiota. (Weiste et al. 2014, s. 43–44) Kokemukset matkakohteista ja saadusta palvelusta leviävät vapaa-ajan matkailijoiden keskuudessa nopeasti. Muiden matkailijoiden aiemmat kokemukset voivat vaikuttaa osaltaan vapaa-ajan matkustajien tekemiin päätöksiin. Vapaa-ajan matkustajat tekevät liikematkustajia enemmän matkaan liittyviä päätöksiä, sillä vapaa-ajan matkailussa joustovaraa on matkakohde-, matkustusajankohta- ja matka-aikavalinnoissa.

Pitkillä vapaa-ajanmatkoilla tärkeitä tekijöitä ovat matka-aika, sen ennakoitavuus sekä matkan hallittavuus ja mukavuus. Matkanteon vaivattomuus, elämyksellisyys, oheispalvelut sekä opastus lisäävät matkan miellyttävyyttä ja mukavuutta. (Iikkanen et al. 2012, s. 26). Vapaa-ajan matkustajilla on tapana varmistaa, etteivät he myöhästy esimerkiksi lennolta, varaamalla liikematkustajia enemmän aikaa vaihtoihin ja odotteluun (Chiambarretto et al. 2013, s. 53–54). Lisäksi pitkiin vapaa-ajanmatkoihin liittyy usein matkatavaroiden kuljettaminen, joten käytännöllisyys on oleellista (Iikkanen et al. 2012, s. 26). Lentoliikenteessä vapaa-ajan matkustajilla on useimmiten käsimatkatavaroiden lisäksi lähtöselvityksen vaativia matkatavaroita, joten tämä matkustajaryhmä on potentiaalinen matkatavaroiden kuljetuspalveluiden käyttäjäryhmä (Román & Martín 2014, s. 137). Vapaa-ajan matkustajien potentiaalisuudesta kertoo myös se, että matkatavarapalveluita arvostavat enemmän ne, jotka matkustavat harvemmin. Syynä tähän voi olla se, että

usein matkustavat liikematkustajat ovat tottuneita matkatavaroiden kuljettamiseen. Vapaa-ajanmatkustajat ovat valmiita maksamaan matkatavaroiden kuljetuspalveluista liikematkustajia enemmän. (Chiambaretto et al. 2013, s. 53–54)

3.1.2 Työmatkat

Työhön liittyvät matkat voivat olla päivittäisiä vakituiselle työpaikalle tehtäviä työmatkoja tai satunnaisia työmatkoja (Weiste et al 2014, s. 37). Kaikille työmatkoille on tyypillistä, että ne ovat aikatauluihin, matkustuskohteeseen ja osittain myös matka-aikaan sidottuja matkoja. Weiste et al. (2014, s. 37) mukaan joukkoliikenteellä tehtävät säännölliset työmatkat vaativat mahdollisimman nopeaa matka-aikaa ja sujuvia liityntäyhteyksiä. Henkilöauto voi liittyä matkaketjuun, joten liityntäpysäköinnin tärkeys nousee merkittävään rooliin. Satunnaisilla työmatkoilla on tärkeää, että matka on mahdollista tehdä yhden päivän aikana. Joukkoliikenteessä tämä riippuu matka-ajasta sekä liikennöintiaikatauluista. Kulkutavan valinta perustuu usein liikennöintiaikatauluihin. (Weiste et al. 2014, s. 37–38) Tärkeää on, että liikennepalvelun aikataulut vastaavat liikematkustajien tarpeisiin (Weiste & Iikkanen 2013, s. 25), sillä joustovaraa on rajallisesti. Lisäksi kulkutavan valintaan vaikuttavat tiedon saannin helppous koko matkaketjun osalta sekä matkustamisen helppous ja matkan nopeus (Weiste et al. 2014, s. 38).

Työmatkoja tehdään tyypillisesti seuduilla, joissa on huomattava määrä työpaikkoja, solmupisteitä, toimistoja tai lentokenttä (Iikkanen et al. 2012, s. 26). Yritysten sijoittuminen vaikuttaa oleellisesti mahdollisuuteen tehdä työmatkoja joukkoliikenteellä. Pitkät satunnaiset työmatkat ovat työnantajan maksamia, joten hinnan merkitys näillä matkoilla ei ole yhtä suuri kuin vapaa-ajan matkoilla. (Weiste et al. 2014, s. 38) Työmatkalaisille tärkeitä tekijöitä ovat matka-aika, yhteyksien aikataulu, yhteyden toteutumisen ennakoitavuus sekä täsmällisyys ja luotettavuus (Susilo & Cats 2014, s. 366; Weiste & Hyvönen 2013, s. 24). Myöhästymiset aiheuttavat enemmän haittaa työmatkoilla kuin vapaa-ajanmatkoilla. Matkaketjun hallittavuuden kannalta informaation saatavuus, erityisesti poikkeustilanteissa, nousee tärkeään rooliin. (Weiste et al. 2014, s. 38) Liikematkustajat arvostavat mahdollisuutta hyödyntää matka-aikaa, joten työnteon mahdollistavat kulkuvälineet ja solmupisteet sekä niiden oheispalvelut koetaan tärkeiksi (Iikkanen et al. 2012, s. 25). Mikäli kulkuneuvossa on mahdollisuus työskennellä, nousee liikematkustajien arvostus matka-aikaa kohtaan (Susilo & Cats 2014, s. 367). Myös mahdollisuus levätä matkan aikana on tärkeää (Weiste et al. 2014, s. 38).

Liikematkustajille lyhyt matka-aika, mukaan lukien liityntä- ja vaihto-ajat, merkitsevät enemmän kuin vapaa-ajan matkustajille (Román & Martín 2014, s. 137). Lyhyt matka-aika voidaan saavuttaa parhaiten lentoliikenteellä. Lentoliikenteen nopeus onkin usein kyseisen kulkumuodon valinnan syy pitkillä työmatkoilla. Työmatkoilla juna on lentokoneelle kilpailukykyinen vaihtoehto, jos junalla kuljettava matka-aika on 2,5-3 tuntia (Román & Martín 2014, s. 131). Koska liikematkailijat arvostavat lyhyttä liityntäaikaa, he eivät varaa ylimääräistä aikaa matkan tekoon. Liityntäyhteydet aikataulutetaan siten,

että vaihtoihin kuuluu mahdollisimman vähän aikaa. Julkisen liikenteen liityntäyhteydet eivät ole välttämättömyys taksimahdollisuuden ansiosta (Weiste et al. 2014, s. 38).

Liikematkustajat kantavat tyypillisesti mukanaan vähän matkatavaraa. Lentoliikenteen osalta tämä tarkoittaa sitä, että liikematkustajilla on usein mukanaan vain käsimatkatavarat, eikä tarvetta matkatavaroiden lähtöselvitykselle ole (Román & Martín 2014, s. 137). Näin liikematkustajat säästävät lentoasematoimintoihin kuluvaan aikaan. Liikematkustajat eivät ole potentiaalinen käyttäjäryhmä matkaketjujen matkatavaroiden kuljetuspalveluille. Tästä kertoo myös se, etteivät he ole valmiita maksamaan matkatavara-palveluista yhtä paljon kuin vapaa-ajan matkustajat (Chiambaretto et al. 2013, s. 53). Tämä voi osittain johtua siitä, että liikematkustajat ovat totuneempia matkustamiseen eivätkä koe matkatavaroita rasitteeksi (Chiambaretto et al. 2013, s. 53).

3.2 Matkojen maantieteellinen ryhmittely

Maantieteellisen ryhmittelyn osalta matkat ovat jaettu kotimaan matkoihin ja kansainvälisiin matkoihin. Kansainvälisiä matkoja ovat sekä suomalaisten tekemät kansainväliset matkat että ulkomaisten matkailijoiden matkat Suomeen. Taulukkoon 6 on koottu kotimaan ja kansainvälisten matkojen erityispiirteitä.

Taulukko 6. Matkojen maantieteellinen ryhmittely kotimaan matkoihin ja kansainvälisiin matkoihin.

| Kotimaan matkat | Kansainväliset matkat |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Vuosittain tehdään 100 milj. matkaa • Määrä kasvanut 16 % vuodesta 2004-2005 • 45 % päiväretkiä • Keskittyy sinne, missä eniten väestöä • Helsinki-keskeisyys • Eniten matkoja: Pirkanmaa-Uusimaa ja Varsinais-Suomi-Uusimaa yhteysväleillä • Suosituimmat kohteet <ul style="list-style-type: none"> • Maksullisen majoituksen osalta: Uusimaa, Pirkanmaa, Lappi • Ilmaismajoituksen osalta: Uusimaa | <p>SUOMALAISTEN KV-MATKAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vuosittain 12 milj. matkaa • Määrä kasvanut 21 % vuodesta 2004-2005 • Matkojen pituudet kasvaneet • Suosituimmat kohteet: Viro (Ruotsi, Espanja, Venäjä) <hr/> <p>KV-MATKAILU SUOMEEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vuosittain 7,6 milj. kv-matkustajaa • Määrä kasvaa 6 % vuosivauhdilla • 45 % matkoista päivämatkoja • Suomessa yövytään keskimäärin 4,1 yötä • Merkittävin ryhmä: venäläiset • Pieni osa Eurooppaan matkustavista aasialaisista pysähtyy Helsingissä • Suosituimmat matkakohteet: Helsinki, Itä-Suomi, Lappi • Rajatut liikkumisvaihtoehdot • Hankaluuksia löytää luotettavaa informaatiota |

Taulukossa esitettyjä erityispiirteitä ja muita maantieteelliseen ryhmittelyyn liittyviä tekijöitä käsitellään yksityiskohtaisemmin tässä luvussa. Matkoja käydään läpi suomalaisten tekemien kotimaan ja kansainvälisten matkojen osalta sekä kansainvälisten matkailijoiden Suomeen tekemien matkojen osalta.

3.2.1 Suomalaisen kotimaanmatkat ja kansainväliset matkat

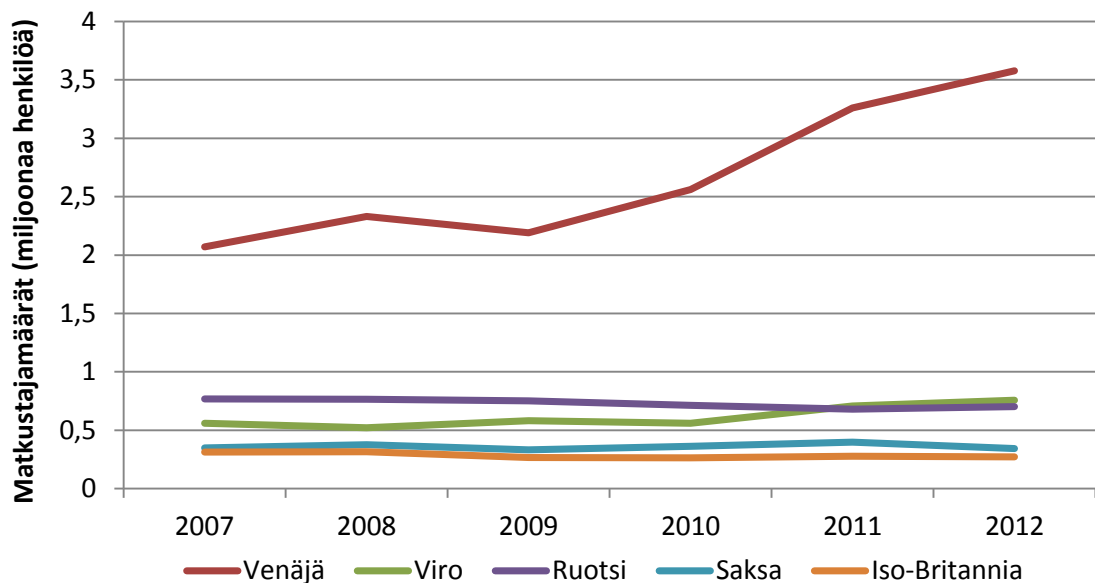
Pitkiä kotimaanmatkoja tehdään vuosittain 100 miljoonaa. Matkojen määrä on kasvanut 16 prosenttia vuoden 2004–2005 henkilöliikennetutkimukseen nähden. (Liikennevirasto 2012, s. 91) Pitkiä kotimaanmatkoja tehdään eniten siellä, missä on eniten väestöä. Matkustajamäärät ovat suurimmillaan Pirkanmaan ja Uudenmaan sekä Varsinais-Suomen ja Uudenmaan välillä. Näiden maakuntien välillä matkustajamäärät ovat kasvaneet merkittävästi vuosien 2010–2011 ja 2004–2005 henkilöliikennetutkimuksia vertailtaessa. Myös Varsinais-Suomen ja Pirkanmaan sekä Satakunnan ja Varsinais-Suomen välinen matkustus on kasvanut voimakkaasti. Lähes neljännes kaikista pitkistä kotimaanmatkoista tehdään Uudenmaan, Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Varsinais-Suomen välillä tai näiden maakuntien sisällä. Matkustajamäärät muiden maakuntien ja Uudenmaan välillä ovat laskeneet ainoastaan Etelä-Savosta ja Lapista. (Weiste & Hyvönen 2013, s. 11, 13)

Maksullisen majoituksen sisältäneillä matkoilla suosituimmat kohdemaakunnat olivat vuonna 2013 Uusimaa, Pirkanmaa ja Lappi. Myös Pohjois-Pohjanmaalle sekä Varsinais-Suomeen tehtiin merkittävä osa maksullisen majoituksen sisältävistä pitkistä kotimaanmatkoista. Ilmaismajoituksen osalta suosituin matkustusmaakunta oli Uusimaa. Myös Pirkanmaalle, Varsinais-Suomeen ja Pohjois-Pohjanmaalle matkustettiin ilmaismajoitukseen ahkerasti. (Tilastokeskus 2014a, s. 2, 9-10) Pitkistä kotimaanmatkoista noin 45 prosenttia on päiväretkiä eikä sisällä yöpymistä. Yöpymisen sisältäneistä matkoista tyypillisimpiä ovat viikonloppumatkat, jotka sisältävät kaksi yöpymisvuorokautta. (Liikennevirasto 2012, s. 93)

Vuosina 2010–2011 suomalaiset tekivät pitkiä ulkomaanmatkoja 12 miljoonaa. Matkojen määrä kasvoi 21 prosenttia vuoden 2004–2005 henkilöliikennetutkimukseen nähden. (Liikennevirasto 2012, s. 91) Taantumasta huolimatta suomalaisten ulkomaanmatkojen määrä on noussut pitkällä aikavälillä merkittävästi. Tähän vaikuttavat Suomen korkea elintaso ja halventuneet lentolippujen hinnat. Samalla kun suomalaisten tekemien ulkomaanmatkojen määrä on kasvanut, myös ulkomaanmatkojen pituudet ovat kasvaneet (Liikennevirasto 2012, s. 17, 96). Matkoja tehdään entistä enemmän Länsi-Eurooppaan ja Aasiaan (Liikennevirasto 2012, s. 17, 96). Matkailu Aasiaan ja Oseanian alueelle kasvoi vuonna 2012 edellisvuoteen nähden 52 prosenttia. Myös Amerikan mantereeseen suosio kasvoi suomalaisten keskuudessa vuonna 2012, jolloin matkoja sinne tehtiin 74 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. (Tilastokeskus 2013, s. 1, 2) Vuonna 2013 kaukokohteiden suosio laski. Vaikka kaukomaihin matkustaminen on ollut pitkällä aikavälillä tarkasteltuna kasvussa, selvästi suosituin matkakohde on edelleen Viro. Viron jälkeen suosituimmat matkustusmaat ovat Ruotsi, Espanja ja Venäjä. (Tilastokeskus 2014a, s. 2, 6-7) Suomalaisten ulkomaanmatkailuun vaikuttaa yhtenä tekijänä Suomen sää. Kylmät kesät ajavat suomalaiset Välimeren kohteisiin ja talvisin suomalaiset matkustavat aurinkokohteisiin muun muassa Aasiaan.

3.2.2 Kansainvälisten matkailijoiden matkat Suomeen

Ulkomaisten matkailijoiden Suomeen tekemien matkojen määrä on kaksinkertaistunut 2000-luvulla (TEM 2015a). Vuonna 2012 Suomessa kävi ulkomaisia matkailijoita 7,6 miljoonaa, joka on lähes 2 miljoonaa enemmän kuin vuonna 2009. Vuosien 2007–2012 aikana ulkomaisten matkailijoiden määrä on kasvanut noin kuuden prosentin vuosivauhdilla. (MEK 2013, s. 6, 49) Kansainvälisten matkailijoiden määrän kasvusta kertoo myös se, että ulkomaisten matkailijoiden yöpymisvuorokaudet ovat kasvaneet 2000-luvulla lähes 50 prosenttia (TEM 2015b, s. 3). Vuonna 2013 suomalaisille majoitusliiketoimintakirjainten ulkomaalaisten matkailijoiden yöpymisiä 5,9 miljoonaa (Tilastokeskus 2014d, s. 1). Taantuma on kuitenkin hidastanut pitkään tasaisesti kasvavaa ulkomaalaista matkailukysyntää. Matkailun uskotaan palaavan nousujohteiselle uralle taantuman taituttua. (Airbus 2014, s. 62; TEM 2010, s. 10) Kuvasta 18 nähdään ulkomaisten matkailijamäärien kehitys vuosien 2005–2012 aikana venäläisten, virolaisten, ruotsalaisten, saksalaisten ja isobritannialaisten osalta. Näistä maista tulee eniten matkailijoita Suomeen. Venäläisten ja aasialaisten matkailijoiden määrä näyttää olevan kasvussa, kun taas EU:n ja Skandinavian osuus matkailijoista on laskussa (TEM 2014, s. 12).



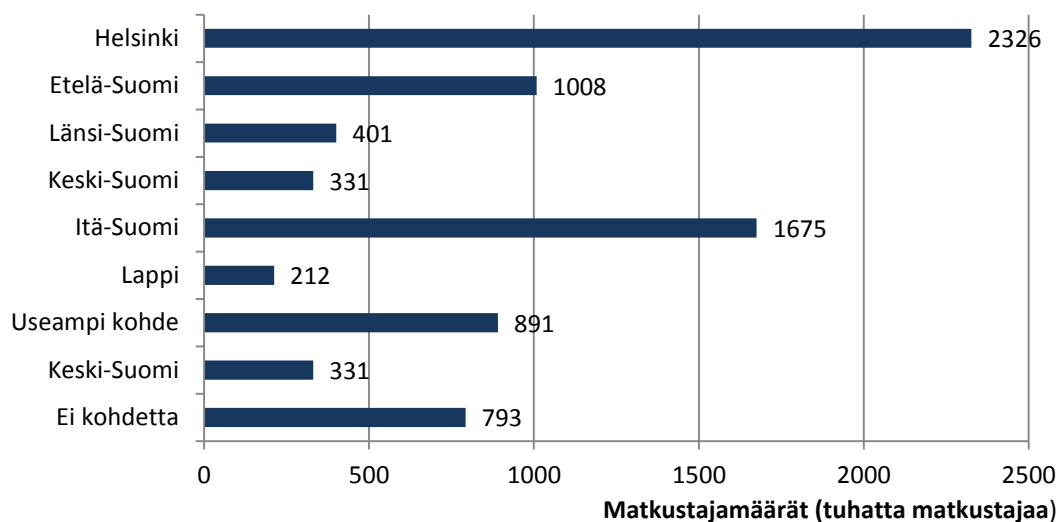
Kuva 15. Ulkomaisten matkustajien kehitys vuosina 2007–2012 (MEK 2013, s. 51).

Ulkomainen matkailija yöpyy Suomessa keskimäärin 4,1 yötä. Kuitenkin jopa 45 prosenttia Suomeen tehdyistä matkoista ei sisällä yöpymistä. (MEK 2013, s. 24–25) Tämä voi selittyä sillä, että suurimmat matkustajaryhmät tulevat Suomen naapurimaista. He suosivat päivämatojen tekoa Suomeen. Vuonna 2012 venäläisten tekemistä Suomen matkoista 70 prosenttia oli päiväretkiä (MEK 2013, s. 26). Tästä huolimatta suurin ulkomaisten yöpyjien ryhmä on ylivoimaisesti venäläiset, vaikka heidän yöpymisensä ovat vähentyneet vuodesta 2014 alkaen (Tilastokeskus 2015b, s. 3–4). Venäläiset yöpyvät Suomessa keskimäärin yhden yön (MEK 2013, s. 25). Venäläisten matkustamisen

laskuun ovat vaikuttaneet geopoliittiset jännitteet Krimillä sekä ruplan heikkeneminen. Aiemmin Suomen rajan läheisyydessä asuvat venäläiset tekivät paljon päivämatkoja Suomeen. He matkustivat ostamaan tavaroita, jotka olivat Suomessa halvempia kuin Venäjällä. Ruplan heikentyessä matkustaminen ja ostosmatkojen teko Suomeen ei ole enää kohtuuhintaista. (ETC 2014, s. 6, 8) Venäläisten jälkeen seuraavaksi eniten yöpymisvuorokausia kirjattiin vuonna 2014 ruotsalaisille ja saksalaisille (Tilastokeskus 2015b, s. 3-4).

Suurin ulkomaalaisten matkailijoiden yöpymisvuorokausien määrän kasvu on tullut viime vuosina aasialaisista, lähinnä kiinalaisista ja japanilaisista. Kasvua tuli vuosina 2012–2013 yli 17 prosenttia. (Tilastokeskus 2014d, s. 2) Kiinalaiset, japanilaiset ja eteläkorealaiset yöpyvät Suomessa keskimäärin neljä yötä (MEK 2013, s. 25). Tällä hetkellä kuitenkin vain pieni osa Eurooppaan matkustavista aasialaisista pysähtyy Suomessa, vaikka Helsinki onkin tärkeä vaihtopiste. Suomen kansainvälistä matkailua voidaan lisätä kehittämällä esimerkiksi stopover-matkailua. (TEM 2015b, s. 10) Stopover-matkalla tarkoitetaan välilaskullista lentoa, joka pysähtyy ennen varsinaista päämäärää joko yhdessä tai useammassa kohteessa. Stopover-pysähdys tapahtuu välilaskukohteessa, jossa vietetään tyypillisesti muutama päivä ennen jatkolentoa pääasialliseen matkakohteeseen. (Rantapallo 2015) Stopover-matkailun kehittäminen on yksi Työ- ja elinkeinoministeriön matkailun kärkihankkeen strategisista projekteista. Kohderyhmät voidaan saavuttaa ennen matkaa tarjoamalla palveluita kansainvälisiin myyntikanaviin. Ensisijaisena stopover-matkailun kohderyhmänä toimivat Aasian kasvavat markkinat. Stopover-pysähdysten matkailupalveluiden saavutettavuus edellyttää liikenne- ja kuljetusyritysten mukana oloa. (TEM 2015b, s. 10)

Rajahaastattelututkimuksen mukaan ulkomaisista matkustajista lähes kolmasosan pääasiallinen matkakohde vuonna 2012 oli Helsinki. Helsingin jälkeen suosituin matkakohde oli Itä-Suomi, jonne matkusti 22 prosenttia matkustajista. Länsi-Suomeen matkusti viisi prosenttia, Keski-Suomeen neljä prosenttia ja Lappiin kolme prosenttia. Kymmenellä prosentilla matkustajista oli Suomessa kaksi matkan pääkohdetta ja kahdella prosentilla tätä useampi. (MEK 2013, s. 30) Matkustajamäärät näihin matkustuskohteisiin Suomessa on esitetty kuvassa 16. Tilastokeskuksen (2014d) mukaan ulkomaalaisten yöpymisiä kirjattiin vuonna 2013 eniten Uudellamaalla, 40 prosenttia. Helsingin osuus kaikista ulkomaisista yöpymisistä oli 30 prosenttia. Ulkomaisista yöpymisistä Lapissa yövyttiin 18 prosenttia ja Etelä-Karjalassa kuusi prosenttia. (Tilastokeskus 2014d, s. 3, 14) Ulkomaisista matkailijoista suurin asiakasryhmä Lapissa ovat isobritannialaiset. Vuonna 2013 isobritannialaisille kirjattiin 18 prosenttia ulkomaisista yöpymisistä Lapissa. Etelä-Karjalassa merkittävin asiakasryhmä ovat venäläiset, joille merkittiin 90 prosenttia ulkomaisista yöpymisistä samaisena vuonna. (Tilastokeskus 2014d, s. 14)



Kuva 16. Ulkomaisten matkailijoiden matkustuskohde Suomessa vuonna 2012 (muokattu lähteestä MEK 2013, s. 30).

Kansainväliset matkustajat käyttävät kotimaisia matkustajia rajatummin eri vaihtoehtoja liikkumiseen. Kansainvälisten matkustajien liikkuminen on paremmin ennustettavissa ja rajoittuneempaa. Kansainvälisten matkailijoiden tietämys liikkumismahdollisuuksista on rajallista ja he käyttävät pääasiallisesti liikenteen pääreittejä. Ulkomaiset matkailijat tekevät kotimaisia matkailijoita useammin matkustusvalintoja, jotka eivät sovi heidän tarpeisiinsa parhaalla mahdollisella tavalla. (Susilo & Cats 2014, s. 368) Informaation saatavuutta ja luotettavuutta parantamalla voidaan lisätä kansainvälisten matkailijoiden liikkumismahdollisuuksia Suomessa. Ulkomaisille matkailijoille voidaan tarjota informaatiota liikkumismahdollisuuksista muun muassa infopisteiden tai mobiilisovelluksen kautta (Mäki-Fränti 2015). Kansainväliset matkailijat ovat potentiaalinen joukkoliikenteen käyttäjäryhmä, sillä heillä ei tyypillisesti ole henkilöautoa käytössä Suomessa ollessaan.

UNTWO (2014, s. 14) mukaan kansainvälinen matkailu tulee kasvamaan vuoteen 2030 mentäessä 3,3 prosentin vuosivauhdilla. Kehittyneissä talouksissa, Eurooppa mukaan lukien, kansainvälisten matkailijoiden vuosittainen kasvuvauhti on hitaampaa. Vuoteen 2020 mentäessä kansainvälisten matkailijoiden yhteismääräksi on ennustettu 1,4 miljardia ja vuonna 2030 1,8 miljardia. (UNTWO 2014, s. 14) Airbus (2014, s. 21) ennustaa vielä nopeampaa lentomatkustajamäärien kasvua. Kansainvälisten matkailijoiden odotetaan saavuttavan 1,6 miljardin rajan jo vuoteen 2020 mennessä. (Airbus 2014, s. 21) Ennusteiden mukaan matkailumäärät kasvavat Suomessa globaalia kehitystä enemmän. Matkailumäärien odotetaan kasvavan Suomessa 5 prosentilla vuodessa. (TEM 2014, s. 9) Ulkomaista matkailukysyntää lisäämällä Suomi voi saada osansa kasvavista kansainvälisistä matkustajavirroista.

Suomen vahvuuksia matkailun näkökulmasta ovat saavutettavuus Venäjältä, vetovoimaiset matkailualueet ja monipuoliset matkailukeskukset. Suomen heikkouksia ovat

huono tunnettavuus, korkea hinta-taso sekä saavutettavuus, johon vaikuttavat Suomen maantieteellinen sijainti ja saarimaisuus. Suomen matkailun elinehtoina ovat sujuvat lentoyhteydet sekä kohtuullinen hintataso. Uusien reittien ja charter-liikenteen avaaminen ulkomailta on välttämätöntä matkailun kannalta. Myös Suomikuvan tunnettavuutta täytyy parantaa. (TEM 2010, s. 15–16) Suomen ensisijaisia kilpailijoita kansainvälisillä matkailumarkkinoilla ovat Ruotsi ja Norja (TEM 2010, s. 5, 15).

3.3 Matkojen ryhmittely tarvelähtöisesti ja maantieteellisesti

Matkojen tarvelähtöisen ja maantieteellisen ryhmittelyn jälkeen nämä ryhmittelyperusteet liitetään yhteen. Näin saadaan neljä matkustajasegmenttiä: kotimaan vapaa-ajan matkat, kotimaan työmatkat, kansainväliset vapaa-ajan matkat ja kansainväliset työmatkat. Ryhmittely ja segmenttien erityispiirteet on esitetty taulukossa 7.

Taulukko 7. Matkojen tarvelähtöisen ja maantieteellisen ryhmittelyn yhdistäminen.

| | Kotimaan matkat | Kansainväliset matkat |
|-------------------|--|--|
| Vapaa-ajan matkat | <ul style="list-style-type: none"> Suomalaisten tekemistä pitkistä kotimaanmatkoista vapaa-ajan matkojen osuus on 77 % Vuosittain tehdään 77 milj. matkaa Tyypillistä yöpyminen ilmaismajoituksessa Vahvimmat virrat lähtee tai saapuu Uudeltamaalta Vapaa-ajanmatkoja tehdään eniten suurista kaupungeista Kuormittuneet juna- ja pikavuorot pe ja su iltaisin | <p>SUOMALAISTEN KV-MATKAT</p> <ul style="list-style-type: none"> Suomalaisten tekemistä ulkomaanmatkoista vapaa-ajan matkojen osuus on 80 % Vuosittain tehdään n. 10 milj. matkaa Suomalaisten ulkomaan matkojen määrä kasvanut kaikista matkoista eniten <hr/> <p>KV-MATKAILU SUOMEEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Ulkomaisten matkailijoiden matkoista vapaa-ajan matkojen osuus on 66 % Vuosittain tehdään n. 5 milj. matkaa Määrä lähes kaksinkertaistunut vuodesta 2007 64 % saapuu maaliikenneyhteyksin Yöpyy keskimäärin 2,5 yötä |
| Työmatkat | <ul style="list-style-type: none"> Suomalaisten tekemistä pitkistä kotimaanmatkoista työmatkojen osuus on 20 % Vuosittain tehdään 20 milj. matkaa Työssäkäyntialueet laajentuneet Säännöllisiä työmatkoja tehdään eniten Uudellemaalle Uudeltamaalta runsaasti satunnaisia työmatkoja Eniten matkoja: Uusimaa-Pirkanmaa Ajoittuu aamu- ja iltapäiväruuhkiin | <p>SUOMALAISTEN KV-MATKAT</p> <ul style="list-style-type: none"> Suomalaisten tekemistä ulkomaanmatkoista työmatkojen osuus on 18 % Vuosittain tehdään n. 2 milj. matkaa Tehdään eniten Ruotsiin, Saksaan, Viroon ja Iso-Britanniaan <hr/> <p>KV-MATKAILU SUOMEEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Ulkomaisten matkailijoiden matkoista työmatkojen osuus 21 % Vuosittain tehdään 1,6 milj. matkaa Suositaan lentoliikennettä Yöpyy keskimäärin 5,9 yötä |

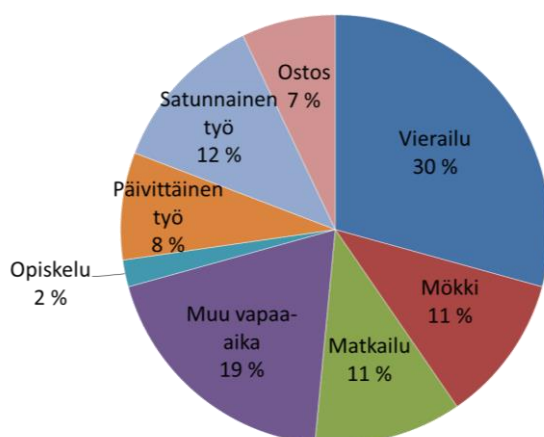
Taulukossa esitettyjä segmenttien erityispiirteitä käydään läpi tarkemmin seuraavissa alaluvuissa. Tarkastelu tapahtuu seuraavan jaottelun mukaisesti: suomalaisten vapaa-

aikaan ja työn liittyvät kotimaanmatkat, suomalaisten vapaa-aikaan ja työhön liittyvät kansainväliset matkat ja kansainvälisten matkailijoiden vapaa-ajan ja työmatkat.

3.3.1 Suomalaisten kotimaan vapaa-ajan ja työmatkat

Uusimman henkilöliikennetutkimuksen mukaan pitkistä kotimaanmatkoista 77 prosenttia liittyy vapaa-aikaan: matkailuun, mökkeilyyn, vierailuun, ostoksiin ja muuhun vapaa-aikaan. Kun kotimaanmatkoja tehdään vuosittain noin 100 miljoonaa, tämä tarkoittaa 77 miljoonaa vapaa-ajan matkaa vuodessa. (Liikennevirasto 2012, s. 93) Merkittävä osa kotimaan vapaa-ajanmatkoista on vierailumatkoja, jolloin matkan kohde on kiinteä. Aikatauluissa ja matka-ajassa on kuitenkin usein joustovaraa. (Weiste et al. 2014, s. 43) Kaikista kotimaan pitkistä matkoista noin 20 prosenttia on työhön liittyviä matkoja. Vuosittain tehtävien pitkien työmatkojen määrä on 20 miljoonaa. Pitkistä työmatkoista satunnaisia työmatkoja ovat reilu puolet matkoista. (Liikennevirasto 2012, s. 93) Kuvasta 17 nähdään suomalaisten tekemien kotimaanmatkojen tarkoitusten osuudet.

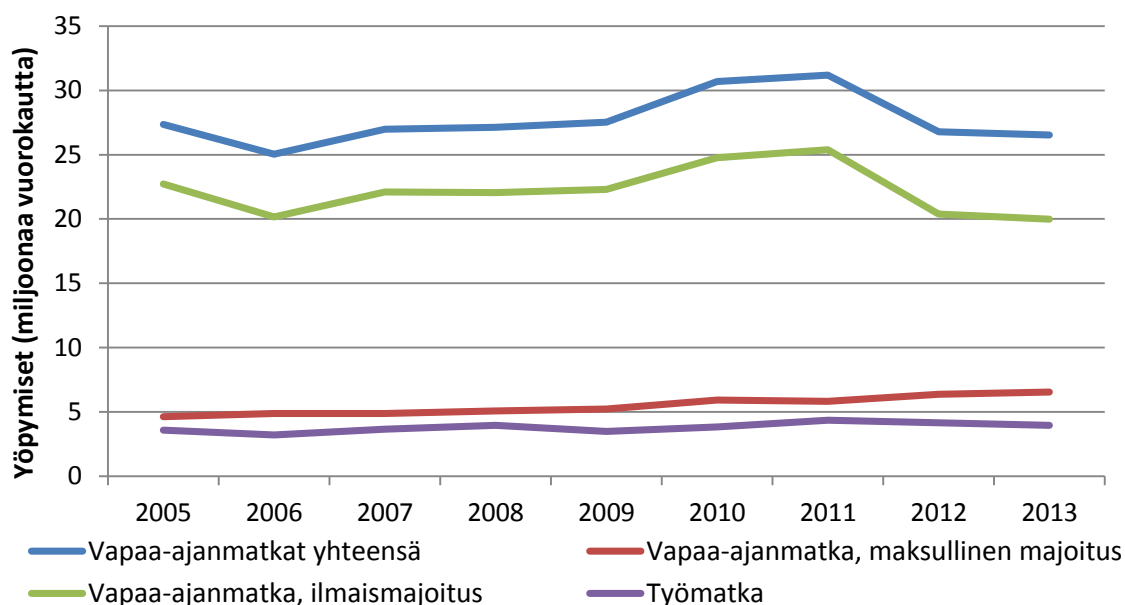
Suomalaisten kotimaanmatkojen tarkoitukset



Kuva 17. Suomalaisten kotimaanmatkojen tarkoitusten osuudet (muokattu lähteestä Liikennevirasto 2012, s. 93).

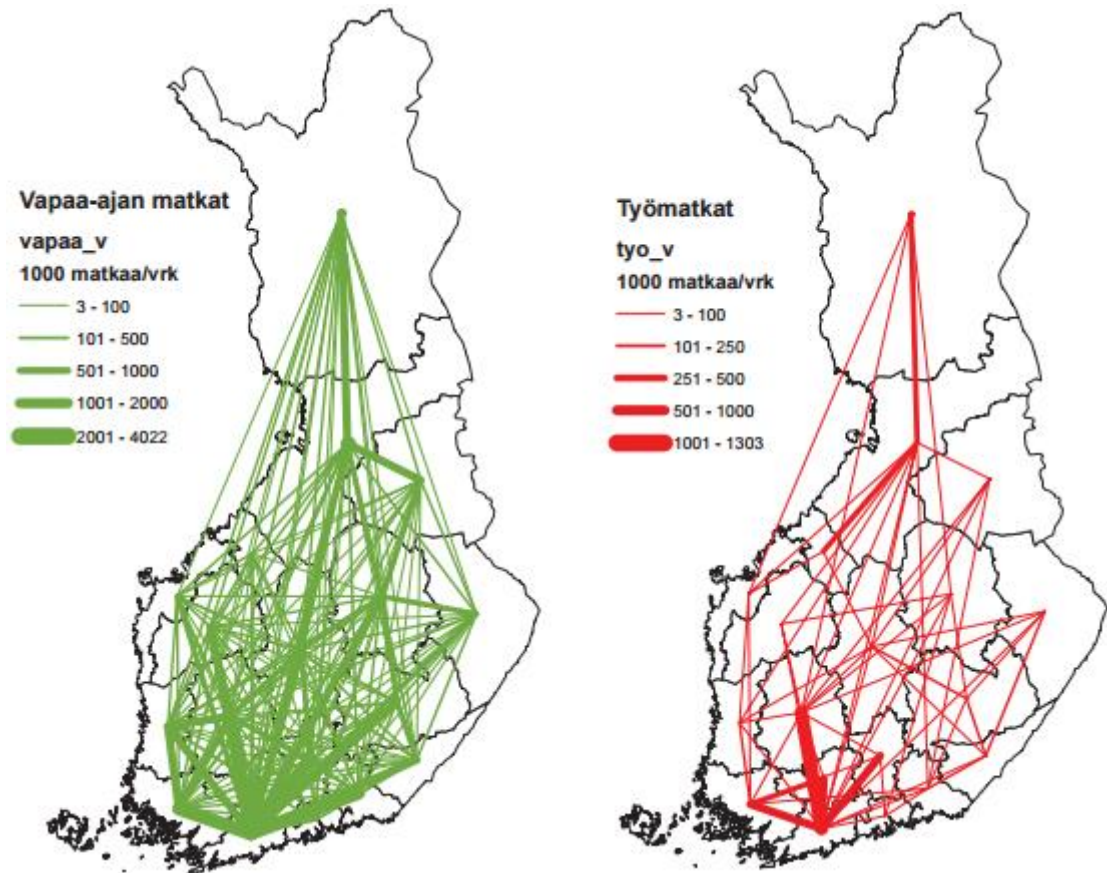
Suuri vierailumatkojen määrä näkyy siinä, että suomalaiset tekevät eniten yöpymisen sisältäneitä vapaa-ajan matkoja ilmaismajoituskohteisiin. Myös suurimmat vuosittaiset vaihtelut vapaa-ajanmatkustamisessa näkyvät yövyttäessä ilmaismajoituksessa. (Tilastokeskus 2014c, s. 10) Tästä esimerkkinä vuosi 2012, jolloin ilmaismajoitusmatkojen määrä väheni 20 prosenttia edellisvuoteen nähden (Tilastokeskus 2013, s. 3). Kuva 18 kertoo niin vapaa-ajan kuin työmatkojen kehityksen vuosina 2005–2013 yön yli kestäneiden pitkien kotimaanmatkojen osalta. Tilastokeskuksen (2014c, s. 10) matkailututkimuksen mukaan vuonna 2013 yön yli kestäneitä vapaa-ajan matkoja tehtiin lähes 26 miljoonaa. Vapaa-ajanmatkojen määrä maksullisessa majoituksessa on ollut viime vuosien aikana nousujohteinen, vaikka vuoden 2014 kevätkuukausina kotimaan maksullisessa majoituksessa yöpyminen koki notkahduksen (Tilastokeskus 2014b, s. 1). Syynä tähän voi olla normaalia kylmempi Suomen kesä, jonka seurauksena suomalaiset mat-

kustivat kesäloman viettoon ulkomaille kotimaanmatkailun sijaan. Yöpymisen sisältä-neitä kotimaan työmatkoja tehtiin vuonna 2013 noin neljä miljoonaa. Suurin osa koti-maan työmatkoista on kuitenkin päivämatoja.



Kuva 18. Yöpymisen sisältävän kotimaanmatkailun kehitys vuosina 2005–2013 (Tilastokeskus 2014a, s. 17).

Vahvimmat vapaa-ajan matkailun matkustajamäärät joko lähtevät tai saapuvat Uudenmaan maakunnasta. Vapaa-ajan matkailu sekä maakuntien välillä että Uudellemaalle on lisääntynyt, mutta Uudellemaalle suuntautunut liikkuminen on lisääntynyt suhteessa enemmän (Weiste & Hyvönen 2013, s. 11). Vuonna 2011 kasvua kuuden vuoden takaiseen nähden oli 20 prosenttia, kun taas maakuntien välillä kasvua tuli noin 14 prosenttia (Liikennevirasto 2012, s. 91). Eniten pitkiä vapaa-ajanmatkoja tekevät suurissa kaupungeissa asuvat (Weiste & Iikkanen 2013, s. 11). Osasyynä tähän voi olla, että suurissa kaupungeissa asuvat kaipaavat enemmän rauhaa ja luontoa ympärilleen. Toisaalta kaupungeissa varakkuustaso on korkeampi, joka osaltaan mahdollistaa vapaa-ajan matkailun. Koska vapaa-ajan matkailu ajoittuu loma-aikoihin ja viikonloppuihin, ovat kaukojunat ja pikavuorot perjantai- ja sunnuntai-iltaisina erityisen kuormittuneita (Weiste et al. 2014, s. 43). Tieverkolla nämä vapaa-ajanmatkailun ruuhkahuiput eivät erotu yhtä voimakkaasti. Poikkeuksena tähän ovat juhlapyhien meno- ja paluuliikenne. (Weiste et al. 2014, s. 43) Sekä vapaa-ajan että työmatkojen matkustusvirrat maakuntien välillä on nähtävillä kuvassa 19. Matkustajavirrat kulkevat kuvan esitystavan mukaan kunkin maakunnan keskipisteen kautta. Kuvaan ei ole eroteltu paikkakunta tai kaupunkikohtaisesti, mistä virrat kulkevat. Kuvasta kuitenkin nähdään, että pitkiä vapaa-ajan matkoja tehdään kaikkialla Suomessa. Työmatkat keskittyvät lähinnä muutamille yhteysväleille.



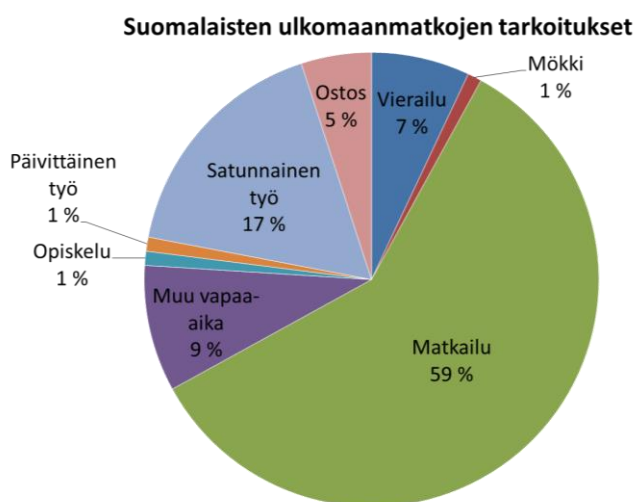
Kuva 19. Pitkät vapaa-ajan matkat ja työmatkat maakuntien välillä (muokattu lähteestä Weiste & Iikkanen 2013, s. 14)

Työssäkäyntialueiden laajentuessa ja liikenneyhteyksien parantuessa pitkien työmatkojen määrä on kasvanut viime vuosien aikana, eivätkä yli 100 kilometrin säännölliset työssäkäyntimatkat ole enää harvinaisia (Weiste & Hyvönen 2013, s. 24). Pitkät säännölliset työmatkat ovat tyypillisiä suurissa kaupungeissa, kuten Tampereella, Turussa ja Oulussa, asuville (Weiste & Iikkanen 2013, s. 11, 13). Suurin osa pitkistä työmatkoista suuntautuu Uudellemaalle ja ajoittuu aamu- ja iltapäiväruuhkiin. Ruuhka-aikojen joukkoliikennetarjonta pääkaupunkiseudulle on kattavaa. (Weiste et al 2014, s. 37) Muualla maassa pitkät säännölliset työmatkat ovat harvinaisia. Pääkaupunkiseudulla asuvien työmatkat ovat harvoin yli 100 kilometriä pitkiä, mutta pitkiä satunnaisesti tehtäviä työmatkoja pääkaupunkiseudulla asuvat tekevät runsaasti. (Weiste & Iikkanen 2013, s. 11, 13) Kuvasta 19 nähdään, että vahvimmat työmatkavirratt ovat Helsinki-Tampere yhteysvälillä. Myös Ouluun tehdään suhteellisen paljon työmatkoja. Tilastokeskuksen (2014a, s. 11) mukaan pitkien yöpymisien sisältävien työmatkojen määrä on ollut pitkällä aikavälillä hienoisessa kasvussa, kuten kuva 18 osoittaa.

3.3.2 Suomalaisen kansainväliset vapaa-ajan ja työmatkat

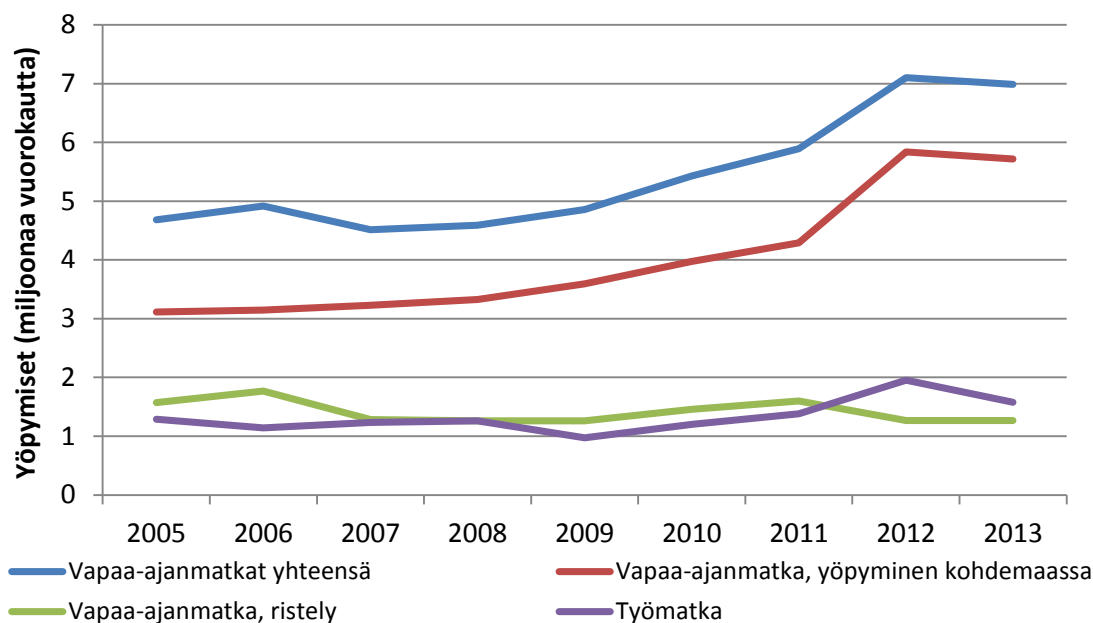
Suurin syy suomalaisten ulkomaanmatkoihin on matkailu. Yhteensä suomalaisten tekemistä ulkomaanmatkoista vapaa-aikaan liittyviä matkoja on 81 prosenttia. Vapaa-aikaan

liittyvä matkustaminen voi olla matkailun lisäksi vierailu-, mökki-, ostos- tai muuta vapaa-ajan matkustamista. Kuten mainittu, suomalaiset tekevät vuosittain 12 miljoonaa ulkomaanmatkaa. Näin ollen vapaa-ajan matkojen määrä on lähes 10 miljoonaa. Suomalaisien tekemistä ulkomaanmatkoista 18 prosenttia liittyy työhön. Ulkomaan työmatkoja tehdään siis vuosittain reilu 2 miljoonaa. Lähes kaikki ulkomaan työmatkat ovat satunnaisesti tehtäviä matkoja. (Liikennevirasto 2012, s. 96) Kuva 20 kertoo suomalaisten tekemien matkojen tarkoitusten osuudet.



Kuva 20. Suomalaisten ulkomaanmatkojen tarkoitusten osuudet (muokattu lähteestä Liikennevirasto 2012, s. 96).

Yöpymissä sisältävien ulkomaanmatkojen kehityksen vuosina 2005–2013 näkee kuvasta 21. Tilastokeskuksen (2013, s. 1) mukaan vuonna 2012 suomalaisten vapaa-ajanmatkailu ulkomaille kasvoi 17 prosenttia edellisvuoteen nähden. Erilaisia yöpymisen sisältäneitä vapaa-ajanmatkoja ulkomaille tehtiin yhteensä kyseisenä vuonna 7,8 miljoonaa. (Tilastokeskus 2013, s. 1-3) Vaikka työmatkojen määrä on ollut pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna vapaa-ajanmatkailun tavoin kasvussa, vuonna 2013 työmatkojen määrä väheni edellisvuodesta (Liikennevirasto 2012, s. 96; Tilastokeskus 2014a, s. 11). Vuonna 2013 työmatkoja, joissa yövyttiin kohdemaassa, tehtiin 1,5 miljoonaa. Määrä väheni 19 prosenttia vuodesta 2012. Eniten yön yli kestäneitä työmatkoja tehtiin Ruotsiin, Saksaan, Viroon ja Iso-Britanniaan. Samaisena vuonna työhön liittyviä päivämatkoja ulkomaille tehtiin 137 000 ja työhön liittyviä risteilyjä 98 000. (Tilastokeskus 2014a, s. 11) Suurin osa, 82 prosenttia, yli 100 kilometrin mittaisista ulkomaanmatkoista sisältää vähintään yhden yöpymisen (Liikennevirasto 2012, s. 96).

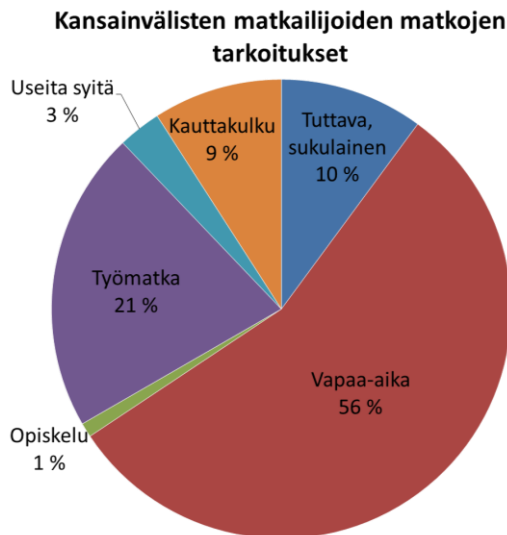


Kuva 21. Yöpymissä sisältävien suomalaisten tekeminen ulkomaanmatkojen kehitys vuosina 2005–2013 (Tilastokeskus 2014a, s. 17).

Suomalaisten kansainvälisessä matkailussa tärkeää on, että liityntäyhteyksien aikataulut kansainväliseen verkkoon toimivat. Lentoliikenteen osalta suurin osa matkoista suuntautuu Helsinki-Vantaa lentokentälle tai sieltä pois. Aamulennot Eurooppaan lähtevät pääosin ennen kahdeksaa, joten yhteyksien täytyy olla olemassa ennen tätä. Paluulennot Euroopasta ajoittuu illalle, noin klo 19–22 väliselle ajalle. (Weiste et al. 2014, s. 45) Etenkin kansainvälisten työmatkojen osalta lentoliikenne on välttämätön kulkumuoto. Liikematkustajalle hyvin saavutettavat ja hyvin palvelevat lentoyhteydet ovat välttämätömyys matkan onnistumisen kannalta. (Weiste & Iikkanen 2013, s. 24)

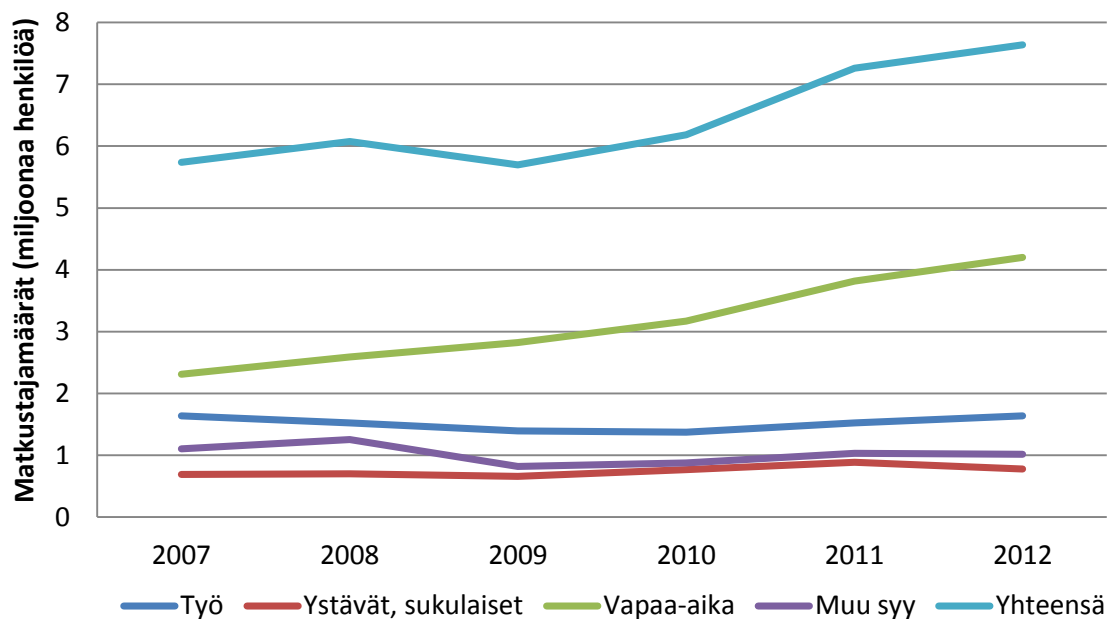
3.3.3 Kansainvälisten matkailijoiden vapaa-ajan ja työmatkat

Vuonna 2012 Suomeen saapuneista kansainvälisistä matkailijoista 56 prosenttia matkusti Suomeen vapaa-ajanmatkalle, 21 prosenttia työmatkalle ja 10 prosenttia ystävää tai sukulaista tapaamaan. Loput ilmoittivat matkan tarkoituksiksi muun syyn. Suurin osa näistä matkailijoista oli Suomessa kauttakulkumatkalla. (MEK 2013, s. 23) Kansainvälisten matkailijoiden matkojen tarkoitusten osuudet on nähtävissä kuvassa 22.



Kuva 22. Kansainvälisten matkailijoiden matkojen tarkoitukset Suomeen matkustettaessa (MEK 2013, s. 23).

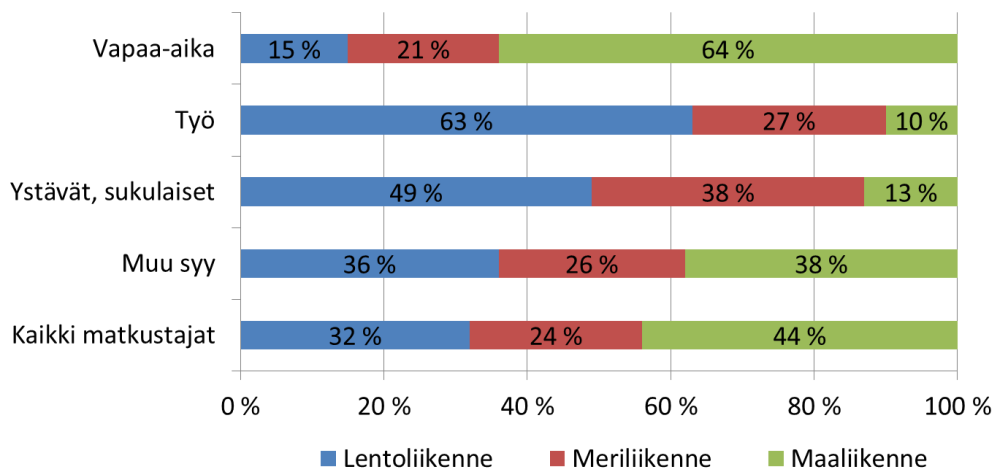
Vuonna 2012 Suomeen tehdyistä ulkomaisten matkailijoiden matkoista vapaa-aikaan liittyviä matkoja ja vierailumatkoja tehtiin 5 miljoonaa. Työhön liittyviä matkoja tehtiin 1,6 miljoonaa. (MEK 2013, s. 55) Kuvasta 23 nähdään kansainvälisten matkailijamäärrien kehitys vuosina 2007–2012 matkaryhmittäin.



Kuva 23. Kansainvälisten matkailijamäärien kehitys matkaryhmittäin vuosina 2007–2012 (MEK 2013, s. 53).

Koko tarkasteluajana Suomeen on matkustettu eniten vapaa-ajan viettoon. Huomionarvoista on, että vapaa-ajan matkojen määrissä on tapahtunut merkittävää kehitystä tarkastelujakson aikana, kun taas muiden matkaryhmien matkustajamäärät ovat olleet hienoisessa laskussa tai pysyneet samoissa määrissä. Vaikka työmatkailijoiden määrä on

noussut tarkastelujakson aikana takaisin vuoden 2007 lukemiin, kertoo alhainen työmatkailijoiden osuus siitä, ettei Suomi ole liikematkailijoiden keskuudessa suosittu matkustusmaa. Tähän vaikuttaa Suomen heikko taloustilanne. Matkan tarkoitus määrittää usein kulkutavan valintaa. Kuvasta 24 nähdään ulkomaalaisten matkustajien käyttämät liikennemuodot matkaryhmittäin.

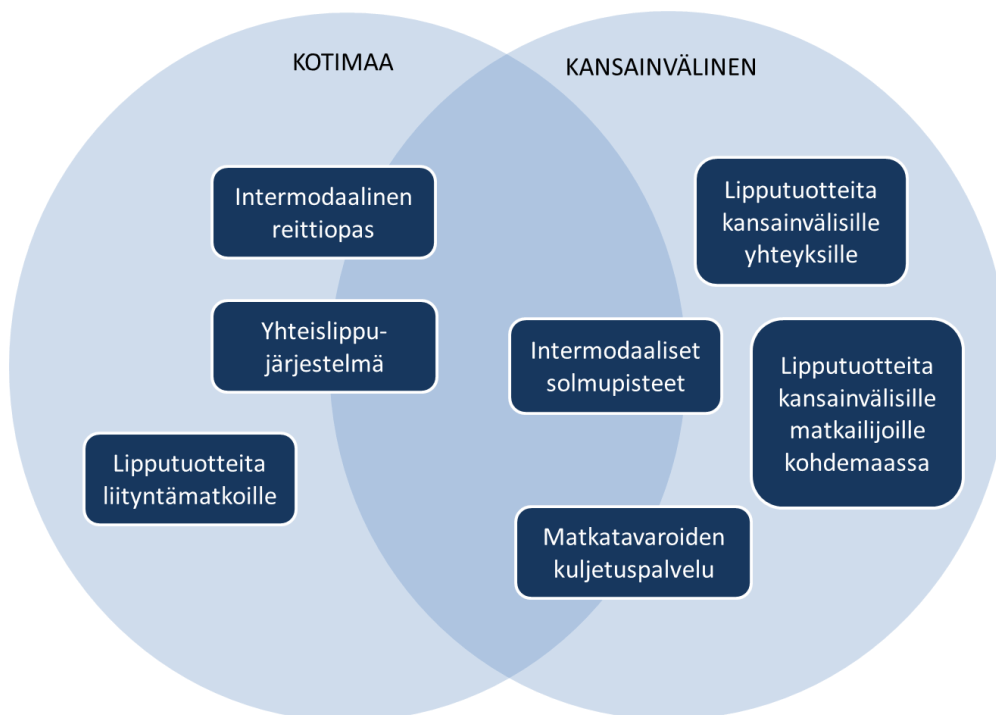


Kuva 24. Kansainvälisten matkailijoiden käyttämät liikennemuodot matkaryhmittäin vuonna 2012 (muokattu lähteestä MEK 2013, s. 17).

Vapaa-ajanmatkailijoista 64 prosenttia saapuu Suomeen maaliikennettä käyttäen. Vapaa-ajan matkailijoista 21 prosenttia käyttää laivaliikennettä ja vain 15 prosenttia saapuu Suomeen lentäen. (MEK 2013, s. 17–18) Maaliikenneyhteyksien suosiota selittää venäläisten vapaa-ajanmatkailijoiden suuri määrä. Suomen suosion kasvu vapaa-ajan matkailun matkustuskohteena keskieuropalaisten ja kaukomaiden keskuudessa lisäisi lentoliikenteen määrää Suomessa merkittävästi. Matkailun edistämiskeskuksen raja-haastattelututkimuksen (2013, s. 17–18) mukaan lentoliikenne on suosituin liikennemuoto liikematkailijoiden ja ystävää tai sukulaisten tapaamaan tulleiden matkailijoiden keskuudessa. Työmatkailijoista 63 prosenttia käyttää lentoliikennettä. Ystävää tai sukulaista tapaamaan tulleista 49 prosenttia saapuu Suomeen lentäen ja 38 prosenttia meritse. (MEK 2013, s. 17–18) Kulkumuotojen käyttöön liittyvät erot ovat merkittäviä eri matkaryhmien välillä. Matkailun edistämiskeskuksen (2013, s. 24–25) mukaan ystävän tai sukulaisten luo matkustava ulkomaalainen viipyy Suomessa pisimmän ajan, 7,3 yötä. Vapaa-ajanmatkaaja yöpyy 2,5 yötä, kun taas työmatkalle Suomeen tullut viettää Suomessa keskimäärin kuusi yötä. (MEK 2013, s. 24–25)

4. ESIMERKKEJÄ MATKAKETJUN PALVELUKONSEPTEISTA

Tässä luvussa käydään läpi maailmalla toteutettuja matkaketjukonsepteja, jotka vastaavat sekä kansallisiin että kansainvälisiin liikkumistarpeisiin. Nämä palvelukonseptit on jaoteltu kuvassa 25 maantieteellisen liikkumistarpeen mukaan. Matkaketjujen palvelukonseptit on jaoteltu tässä työssä seuraavasti: yhteislippujärjestelmä, lipputuotteita kansainvälisille yhteyksille, lipputuotteita kansainvälisille matkailijoille kohdemaassa, intermodaaliset reittiopaat, lipputuotteita liityntämatkoille, intermodaaliset solmupisteet ja matkatavaroiden kuljetuspalvelu. Kunkin palvelukonseptin osalta esitellään lyhyesti Suomen nykytilanne. Palvelukonseptien esittelyn jälkeen luvun lopussa käydään lyhyesti läpi, kuinka käyttäjä-, liikenneoperaattori- ja liikennejärjestelmänäkökulmat tulevat ottaa huomioon matkaketjujen suunnittelussa.



Kuva 25. Matkaketjujen palvelukonseptien jaottelu maantieteellisen liikkumistarpeen mukaan.

Myös Suomessa on kokeiltu useita intermodaalisia matkaketjupalveluita, mutta niitä on ylläpidetty tyypillisesti manuaalisesti. Manuaalinen ylläpito ei ole tehokasta eikä kannattavaa, joten monien palveluiden tarjonta on lopetettu. (Jääskeläinen 2015) Tällä hetkellä Suomessa mietitään uusia tapoja toteuttaa matkaketjuja. Mallia voidaan hakea

maailmalta. Maailmalla toteutettujen matkaketjujen palvelukonsepteihin perustuen luvussa 5 tehdään ehdotuksia erilaisista matkaketjuista Suomessa.

4.1 Yhteislippujärjestelmä

Yhteislippujärjestelmässä yksi lipputuote kattaa koko matkaketjun, vaikka matkan aikana käytettäisiin usean eri liikennemuodon ja liikennöitsijän palveluita. Sähköinen yhteislippujärjestelmä vähentää lipun hankinnasta ja matkan suunnittelusta aiheutuvia toimenpiteitä ja stressiä. (Rantala & Wallander 2012, s. 24) Järjestelmän on tarkoitus helpottaa matkustajien liikkumista ja julkisen liikenteen palveluiden käyttöä. Yhteislippujärjestelmä nopeuttaa ja sujuvoittaa matkustamista. Matkustajat hyötyvät ajallisesti, kun he voivat suunnitella ja maksaa koko matkan yhdellä kertaa (Chen & Miles 1999, s. 31). Yhteislippujärjestelmän lipputuotteiden täytyy olla mahdollisimman monipuolisia, jotta ne vastaavat käyttäjien erilaisiin tarpeisiin. Toisaalta taas lipputuotteiden selkeys ja yksinkertaisuus helpottavat käyttäjän matkalippuvalintaa. (Rantala & Wallander 2012, s. 24)

Yhteislippujärjestelmässä tulee päästä sopuun hinnoittelusta, tulojen jakamisesta, markkinoinnista sekä asiakastietojen hallinnasta (Rantala & Wallander 2012, s. 79). Sähköinen lipunmyynti- ja maksujärjestelmä helpottavat yhteislippujärjestelmän toteuttamista. Ojalan (2003, s. 162) mukaan sähköiset maksujärjestelmät mahdollistavat erilaiset takarakenteet ja helpottavat lippujen ostamista. Sähköinen maksaminen tehostaa rahavirtojen hallintaa ja helpottaa ostoliikenteen ajokorvausten ja lipputukien oikeudenmukaista jakamista liikenteenharjoittajien kesken. Lisäksi maksujärjestelmän tuottamat tilastot mahdollistavat systemaattisemman liikenteen kehittämisen. (Ojala 2003, s. 162) Maksu matkasta voi tapahtua erilaisten periaatteiden mukaan. Kilometriperusteinen hinnoittelu on suosittu ja oikeudenmukainen tapa periä maksu kaukoliikenteessä. Euroopassa paljon käytetty systeemi on CICO (check-in check-out) (Mezghani 2008, s. 10). CICO-periaatteen mukaan käyttäjältä vaaditaan toimintaa maksun suorittamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa matkakortin leimaamista matkan alun ja lopun merkiksi. WIWO (walk-in walk-out) perustuu antenneihin, jotka ovat kulkuneuvon oviaukoilla. Antennit rekisteröivät kulkuneuvon nousun ja poistumisen, eikä käyttäjältä vaadita toimintaa. BIBO (be-in be-out) -periaate tunnistaa käyttäjän kantamat laitteet matkustajan ollessa kulkuneuvossa. Matkustajien kulkema matka rekisteröidään tämän perusteella. (Mezghani 2008, s. 10)

Euroopassa kehitetään tiiviissä yhteistyössä kansalliset rajat ylittävää sähköistä lipunmyyntijärjestelmää. Suunnitteilla on laajentaa matkakorttien kansallista käyttöä kansainväliseen liikkumiseen (Borland 2012, s. 8). Yhteentoimivan lipunmyyntijärjestelmän kehityksen koordinointiin on perustettu The Smart Ticketing Alliance (STA) (STA 2014). STA:n pyrkimyksenä on määrittää yhteiset tekniset standardit ja rajapinnat, joiden avulla yhteentoimivuutta voidaan edistää Euroopan rajat ylittävässä liikkumisessa. Tällä hetkellä markkinoilla on useita kilpailevia standardeja muun muassa siitä, kuinka

älykortti teknisesti toteutetaan. (Borland 2012, s. 8; STA 2014) Suomessa Liikennevirasto on määrittänyt tavoitteeksi koko Suomen kattavan joukkoliikenteen maksujärjestelmän kehittämisen (Metsäranta & Kiiskilä 2011, s. 8, 25).

Matkaketjuajattelu nostettiin Suomessa esille jo 1990-luvun puolivälissä, jolloin kotimaan liikenteeseen tarkoitettut JunaBussi-liput lanseerattiin. VR:n ja Linja-autoliiton yhteistyösopimuksen mahdollistama JunaBussi-palvelu on edelleen olemassa. (Kurkinen 2008, s. 336, 346) JunaBussi-palvelu on alun perin toteutettu täydentämään juna-verkostoa (Jääskeläinen 2015). JunaBussi-yhteislippuja myydään useille yhteysväleille, joista suuri osa sijaitsee Pohjois-Suomessa. Lipun voi ostaa VR:n lipunmyynnistä sekä erikseen ilmoitetuista Matkahuollon lipunmyyntipisteistä. JunaBussi-lippuja ei voi ostaa verkkokaupasta. (Matkahuolto 2015a; VR-Yhtymä 2015b) Toimintaympäristön muuttuessa lipunmyynnin osalta internet-painotteisemmaksi haasteeksi on noussut, kuinka JunaBussi-lippujen myynti saadaan uusiin myyntikanaviin (Ylitalo 2015).

JunaBussi-yhteislippu on valmiiksi paketoitu lipputuote tietyille yhteysväleille (Ylitalo 2015). JunaBussi-palvelu on toteutettu siten, että operaattoreiden järjestelmiin on tuotu toisen operaattorin hinta- ja aikataulutiedot. Ylläpito tapahtuu kuitenkin manuaalisesti. JunaBussi-palvelu ei perustu dynaamiseen paketointiin, joten se ei vastaa parhaalla tavalla asiakkaan tarpeisiin. Joissain tapauksissa JunaBussi-lipun ostos voi tulla asiakkaalle kalliimmaksi kuin matkan ostos osina. Tällöin asiakas on lähtökohtaisesti tyytymätön. Koska nykyisin dynaamisuus painottuu yhä vahvemmin liikkumisessa, täytyy uusien matkaketjupalveluiden tukea tätä ajattelumallia. Tähän mennessä JunaBussi-palvelun käyttäjämäärät ovat olleet marginaalisia. (Jääskeläinen 2015) Vastaavanlaisia juna-bussi-yhteislippuja myydään Ranskassa valtion rautatieyhtiön SNCF:n toimesta. Palvelu on nimetty IDTGV+COACH -palveluksi. SNCF myy juna-bussi-yhteislippuja lähinnä Alppikohteisiin, jonne ei ole ratayhteyksiä. (SNCF 2015a)

Muita Suomessa kokeiltuja yhteislippuja ovat olleet pääkaupunkiseudulla tarjottavat kuntaliput. Kuntalippuja ei ole enää myynnissä. Kuntaliput olivat työmatkaliikenteeseen tarkoitettuja paketteja esimerkiksi Järvenpää-Helsinki yhteysvälille. Kuntalippu sisälsi paikallisliikenteen niin Järvenpäässä kuin Helsingissä sekä junayhteyden Järvenpää-Helsinki-Järvenpää. Kolmen eri operaattorin palvelut paketoitiin yhdeksi tuotteeksi, jota myytiin VR:n toimesta. Valtio tuki rahallisesti kuntalippua, joten käyttäjät saivat todellisen taloudellisen hyödyn lipun ostosta. Kuntalippuja tarjottiin useiden paikkakuntien väliseen työmatkaliikenteeseen Uudellamaalla. Näistä jokainen tuote oli toteutettu hiukan eri tavoin ja niiden ylläpito toteutettiin manuaalisesti. Palvelun manuaalinen ylläpito oli tehotonta. Verkkokauppaan siirryttäessä tuotteita oli mahdotonta siirtää uuteen ympäristöön. Manuaalisen automatisointi olisi edellyttänyt uudenlaista palvelumallia, johon kaikki osapuolet eivät olleet valmiita eivätkä halukkaita osallistumaan. Lisäksi HSL:n alueen laajentuessa tarve kuntalipuille oli vähentynyt. (Jääskeläinen 2015)

4.1.1 Yhteiskäyttöiset matkakortit

Yhteislippujärjestelmä voidaan toteuttaa esimerkiksi lähiluettavan sirullisen matkakortin muodossa. Lähiluettavan matkakortin antenniin kytketty RFDI-siru kommunikoi kortinlukijan kanssa radiotaajuuksilla (Mezghani 2008, s. 31). Sirukortit mahdollistavat liikenneoperaattoreiden entistä joustavamman lipunmyynnin sekä matalammat hallintokustannukset (Chen & Miles 1999, s. 31). Operaattorit saavat yhä yksityiskohtaisempaa tietoa asiakkaidensa liikkumisesta. Yksityiskohtainen liikkumisdata mahdollistaa tasa-puolisen tulonjaon operaattoreiden kesken. (Borland 2012, s. 8) Lisäksi matkakortin omistajuus sitouttaa ihmisiä käyttämään joukkoliikennettä useammin (Rantala & Walander 2012, s. 72, 79). Monissa Euroopan maissa, kuten Hollannissa (OV-Chipkaart), Tanskassa (Rejsekort), Saksassa (eTicket Deutschland) ja Luxemburgissa (mKaart), on viime vuosina otettu käyttöön kansalliseen liikkumiseen tarkoitettuja lähiluettavat matkakortit (eTicket Deutschland 2015; Rejsekort 2015; TLS 2015; Verkeiersverbond 2015). Euroopassa käytössä olevia ja tässä työssä esiteltyjä yhteiskäyttöisiä matkakorttikonsepteja on koottu taulukkoon 8. Saksassa ja Luxemburgissa matkakortilla on mahdollista maksaa liikkumisen lisäksi myös muita palveluita, kuten pysäköinti sekä taksi- ja kimpakyytipalveluita (Borland 2012, s. 8; Luxemburger Wort 2014).

Taulukko 8. Esimerkkejä yhteiskäyttöisistä matkakorteista.

| Maa | Palvelun omistaa | Palvelukonsepti & tuotetyypit | Maantieteellinen liikkumistarve | Käytettävä liikennemuoto |
|-----------|---|---|---------------------------------|---------------------------------|
| Sveitsi | Hallinnollinen vastuu: UTP Operatiivinen toiminta: CH-Direct | Direct Service - Full fare -matkakortti - Half fare -matkakortti | Kotimaa | Kaikki kulkumuodot |
| Hollanti | TLS | OV-chipkaart - Henkilökohtainen - Anonyymi - Kertakäyttöinen - Business | Kotimaa | Juna, bussi, metro, raitiovaunu |
| Tanska | Rejsekort A/S | Rejsekort - Henkilökohtainen - Joustava - Anonyymi | Kotimaa | Bussi, juna, metro |
| Saksa | | eTicket Deutschland | | |
| Luxemburg | | mKaart | | |

Suomessa ei ole käytössä kaukoliikenteeseen tarkoitettua yhteiskäyttöistä matkakorttia. Linja-autoliikenteessä matkakorteilla on kuitenkin melko pitkä historia. Matkahuolto otti 1990-luvun puolessa välissä käyttöön valtakunnallisen älykortin. Älykorttijärjestelmän myynti-, clearing- ja tiedonsiirtojärjestelmät mahdollistivat helpot vaihtoyhteydet

linja-autosta toiseen, palvelumaksujen siirtämisen järjestelmään sekä useita palveluita sisältävän kaupunkikortin luomisen. Bussiliikenteen osalta asiakkaille tarjottiin yhä laadukkaampia matkustustarpeita vastaavia palvelukokonaisuuksia. (Kurkinen 2008, s. 335–337) Vaikka Matkahuollon valtakunnallinen älykortti toimi ainoastaan linja-autoliikenteessä, voidaan vastaavilla järjestelmillä tarjota koko matkaketjun kattavia lipputuotteita. Tällä hetkellä Suomessa on kehitteillä Waltti-matkakortti, joka on otettu käyttöön vuoden 2015 alussa Jyväskylässä, Joensuussa, Oulussa ja Kuopiossa (Waltti 2015). Waltin tulevaisuuden visiona on toimia maksukorttina kaikilla Suomen kaupunkiseuduilla. Matkanteon toivotaan helpottuvan, kun samaa matkakorttia voi käyttää useissa kaupungeissa ja lipputuotteet yhdenmukaistuvat. (Waltti 2015) Waltti-matkakortti ei kuitenkaan vastaa kaukoliikenteen yhteislipputarpeeseen.

Direct Service (DS) -yhteislippujärjestelmä, Sveitsi

Sveitsin yksi vanhimmista keksinnöistä on joukkoliikenteen yhteislippujärjestelmä Direct Service (DS) (Rantala & Wallander 2012, s. 60). Yksi lippu kattaa koko matkaketjun riippumatta kulkumuodosta tai alueesta, jolla liikutaan (UTP 2015, s. 5). Järjestelmän voidaan olettaa toimivan, sillä Sveitsissä tehdään eniten joukkoliikennematkoja Euroopassa. Noin puolet sveitsiläisistä käyttää joukkoliikennettä liikkumiseen. Palvelun ansiosta joukkoliikenteen kilometrikohtaiset kustannukset ovat alhaisempia. (Rantala & Wallander 2012, s. 66) Sveitsissä joukkoliikennejärjestelmä näyttyy asiakkaille kokonaisuutena, eikä yksittäisinä eri liikennöitsijöiden osina. Sekä paikallisliikennettä että kaukoliikennettä, kulkumuodosta riippumatta, voi käyttää rajattomasti yhdellä lipulla ja yhdellä aikataulukirjalla. Aikataulut on sovitettu yhteen, joten liikkuminen ja vaihtojen teko on helppoa. (UTP 2015, s. 5) Liikkumiseen tuo sujuvuutta innovatiiviset matkustuskortit (Rantala & Wallander, s. 61). Yhteislippujärjestelmän näkyvimmit tuotteet ovat full-fare- ja half-fare-matkustuskortit. Half-fare-kortti oikeuttaa 50 prosentin alennukseen kertalipun hinnasta. (UTP 2015, s. 14; SBB 2015) Half-fare-kortilla asiakkaalla on käytössään 230 liikennöitsijän linjasto, kun taas full-fare-matkakortilla voi liikkua rajattomasti 150 liikennöitsijän linjoilla (Rantala & Wallander 2012, s. 61, 66). Yli puolella sveitsiläisistä aikuisista on jokin alennukseen oikeutettu matkakortti (UTP 2015, s. 12). 50 prosentin alennettua hintaa pidetään Sveitsissä normaalihintaisena ja täysihintaista lippua ylihinnoiteltuna (Rantala & Wallander 2012, s. 72, 79).

Direct Service -järjestelmä koskee lippujen hinnoittelua, markkinointia, lipputyyppejä sekä jossain määrin lipunmyyntiä. Järjestelmä ei vaikuta reittisuunnitteluun, aikatauluihin tai niiden integrointiin. DS-järjestelmään kuuluvat liikennöitsijät kilpailevat keskenään lähinnä palvelun laadulla. DS-järjestelmän toimintaperiaatteet sekä liikennöitsijöiden vastuut, oikeudet ja velvollisuudet ovat määritelty kuudessa eri tason sopimuksessa, joihin 135 kantaliikennöitsijää on velvoitettu sitoutumaan, sillä valtio tukee niiden toimintaa rahallisesti. Muut liikennöitsijät, joita järjestelmään kuuluu noin 120, voivat päättää millä tasolla he osallistuvat järjestelmään. Paine sitoutua DS-järjestelmään on kova, sillä siihen liittyvät matkakortit ja maksujärjestelmät ovat laajalti käytössä. Lisäk-

si liikennöitsijä saa rahallista valtion tukea vain silloin, kun se kuuluu DS-järjestelmään. Rahallisen kannustimen lisäksi liikennöitsijöitä motivoi järjestelmään liittymisessä sen tuoma näkyvyys ja asiakasvirrat. (Rantala & Wallander 2012, s. 62–63, 72)

Hallinnollisesti Direct Service -järjestelmästä on vastuussa joukkoliikenneyritysten kattojärjestö UTP, jonka tehtävänä on joukkoliikenteen etujen edustaminen. UTP on vastuussa CH-Directistä, joka hoitaa DS-järjestelmän operatiivista toimintaa. Lipputulojen jakamisesta UTP vastaa CH-Directin kautta. DS-järjestelmän merkittävin liikennöitsijä on valtion rautatieyhtiö CFF, jonka vastuulla on matkakorttien markkinointi ja brändäys sekä lipputuotteiden kehitys ja niiden toimittaminen liikennöitsijöiden lipunmyyntijärjestelmiin. Lisäksi CFF ylläpitää liikennöitsijäkohtaista tilastoa lipputulosta. Kaikki liikennöitsijät ovat vastuussa lipunmyynnistä ja -tarkastuksesta koko järjestelmän alueella. Tämä on mahdollista yhteisen lipunmyyntirajapinnan ansiosta. (Rantala & Wallander 2012, s. 63–65, 68)

Kantaliikennöitsijöillä on kiinteä matkustajakilometrihinta. Muut liikennöitsijät voivat määritellä hinnoittelupolitiikkansa vapaasti. Tulonjako operaattoreiden kesken tapahtuu CFF:n matkustajatietojen perusteella. Kertalippujen tuotot menevät kuitenkin suoraan liikennöitsijöille. Half-fare-kortin tuotot jaetaan kertalipputuottojen perusteella liikennöitsijöille. Full-fare-vuosikorttien tuotonjako perustuu määräpaikkatutkimukseen ja matkapäiväkirjakyselyihin. Näiden perusteella määritellään, kuinka monta kilometriä kunkin liikennöitsijöiden linjoilla on liikuttu. Tällainen tulonjako on koettu epäoikeudenmukaiseksi, varsinkin pienempien liikennöitsijöiden keskuudessa. (Rantala & Wallander 2012, s. 63, 68)

OV-chipkaart, Hollanti

OV-chipkaart on hollantilainen julkisen liikenteen kattava yhteislippu. OV-chipkaart on sirukortti, joka oikeuttaa kulkemaan sekä kauko- että paikallisliikenteen kulkuneuvoissa, junissa, busseissa, metroissa ja raitiovaunuissa, kaikkialla Hollannissa. (NS 2015; TLS 2015) OV-chipkaart-palvelusta vastaa yhteisyritys Trans Link Systems (TLS), jonka omistaa neljä suurta hollantilaista joukkoliikennetoimijaa. Hollannin suurin rautatieliikenneoperaattori NS omistaa yhteisyrytyksestä lähes 70 prosenttia. Kolmen suuren kaupungin liikenneoperaattoreiden kesken omistajuus jakautuu seuraavasti: GVB Amsterdamista ja RET Rotterdamista omistavat molemmat 12,5 prosenttia, kun taas HTM Haagista omistaa noin kuusi prosenttia. (Translink 2014) OV-chipkaartin suosio on kasvanut merkittävästi vuodesta 2005, jolloin OV-chipkaart-järjestelmä otettiin käyttöön. Vuonna 2014 matkakortin käyttö kasvoi 13 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Tämä johtui osittain siitä, että vuoden 2014 heinäkuussa paperisista junalipuista luovuttiin lopullisesti. Tällä hetkellä OV-chipkaart-kortteja on noin 22 miljoonaa. Keskimäärin viikoittain käytetään noin kolmea miljoonaa korttia. (TLS 2015)

Yleisimmät OV-chipkaart-korttivaihtoehdot ovat henkilökohtainen ja anonyymi. Henkilökohtainen OV-chipkaart soveltuu julkista liikennettä usein käytettäville. Anonyymi OV-chipkaart soveltuu julkista liikennettä harvemmin käytettäville tai henkilöille, jotka eivät halua kortille henkilökohtaisia tietojaan. Anonyymia OV-chipkaart-korttia voi käyttää useampi henkilö, muttei samaan aikaan. (NS 2015; TLS 2015) Henkilökohtainen kortti oikeuttaa muun muassa opiskelija ja ikäkohtaisiin alennuksiin (TLS 2015). Lipputuotteiden lataus henkilökohtaiselle OV-chipkaartille tapahtuu automaattisesti näin asiakkaan halutessaan. Jos henkilökohtainen OV-chipkaart katoaa, varastetaan tai siinä ilmenee vikaa, hyvitetään asiakkaalle kortin saldo ja sen käyttö estetään. (NS 2015; TLS 2015) Anonyymien OV-chipkaartin kadotessa ei kortin saldoa hyvitetä asiakkaalle. Sekä henkilökohtaisen että anonyymien kortin matkustushistoriaa ja maksuja voi seurata internetissä. (NS 2015) Henkilökohtaisen ja anonyymien kortin lisäksi on olemassa kertakäyttöinen OV-chipkaart ja vastikään lanseerattu business OV-chipkaart. Business OV-chipkaart on korttityyppi, jonka työnantaja voi antaa työntekijälle. (NS 2015; TLS 2015). Kansainväliset matkailijat voivat ostaa joko anonyymien tai kertakäyttöisen OV-chipkaartin Hollannissa liikkumiseen (TLS 2015).

Ennen matkaa OV-chipkaartille ladataan jokin lipputuote, kuten päivä-, kuukausi- tai kausilippu, tai arvoa, jolloin maksu peritään kilometriperusteisesti. Kortti täytyy aina leimata kulkuneuvon mentäessä ja sieltä poistuttaessa. (NS 2015; TLS 2015) OV-chipkaart toimii CICO-periaatteen mukaisesti. Mikäli matkustaja käyttää arvoa, peritään kortilta nousumaksu, kun kortti leimataan matkan alun merkiksi (TLS 2015). Nousumaksu palautetaan kortille ja kortilta peritään kilometriperusteinen hinta, kun kortti leimataan kulkuneuvosta poistuttaessa. Mikäli kortin unohtaa leimata matkan päätyttyä, peritään kortilta nousumaksun verran. Paikallisliikenteestä kaukoliikenteen junaan vaihdettaessa täytyy paikallisliikenteen kulkuneuvosta leimata itsensä ensin ulos ja tämän jälkeen leimata itsensä sisälle kaukoliikenteen juna-asemalla ja uudelleen sieltä poistuttaessa. (TLS 2015)

Vuonna 2014 Hollannissa järjestettiin ”maksa myöhemmin” -pilotti, jolla testattiin matkan maksamista jälkikäteen. Joka kuukausi pilottiin osallistuneille lähetettiin matkalasku OV-chipkaartille kirjautuneiden matkustuskilometrien perusteella. Osallistujat pitivät kokeilua käteväenä. Matkustajat olivat paremmin perillä liikkumisesta aiheutuneista kustannuksista, eikä arvon tai lipputyypin lataamisesta tarvinnut huolehtia etukäteen. Matkaan liittyvien korjauksien, kuten unohtuneiden ulosleimauksien, tekeminen onnistui internetissä. Pilotti oli onnistunut ja ”maksa myöhemmin” -toimintatavan kehittämistä jatketaan edelleen. (TLS 2015)

Rejsekort, Tanska

Rejsekort-järjestelmä on bussi-, juna- ja metromatkustamiseen tarkoitettu sähköinen lippujärjestelmä Tanskassa. Rejsekort yhdistää eri liikennetoimijat, alueet, lippujärjestelmät sekä alennusjärjestelmät yhteen järjestelmään. Liikkuminen kaikkialla Tanskassa

onnistuu sirullisen älykortin avulla. (Rejsekort 2015) Järjestelmän omistaa yhteisyritys Rejsekort A/S, johon kuuluvat useat tanskalaiset julkisen liikenteen toimijat. Rejsekort A/S perustettiin 2003. Matkakortin kehittämistä on vastannut yksityinen toimija, joka on myös ollut kehittämässä Hollannin OV-chipkaart-matkakorttia. (Rigsrevisionen 2011, s. 1) Rejsekort-järjestelmä otettiin käyttöön 2012 ja se on saanut paljon kritiikkiä osakseen. Järjestelmä on tuomittu epäsuositukseksi ja monimutkaiseksi, eikä sitä pidetä käyttäjätavallisenä. (The Copenhagen Post 2014; University Post 2014) Tämä näkyy kortin käyttäjämäärissä. Vuonna 2014 vain 10 prosenttia kaikista linja-auto- ja junamatkoista tehtiin käyttäen rejsekort-matkakorttia. Toisaalta osa käyttäjistä pitää rejsekort-järjestelmää joustavana ja käteväenä sekä kehitysaskeleena oikeaan suuntaan. (University Post 2014)

Rejsekort noudattaa samoja toimintaperiaatteita kuin OV-chipkaart Hollannissa. Lippu-tyypit ja järjestelmän perustoiminnot ovat hyvin samanlaisia. Rejsekort-matkakortteja on kolmenlaista: henkilökohtainen, joustava ja anonyymi (Rejsekort 2015). Henkilökohtaisen ja anonyymin kortin peruseriaatteet ovat lähes samat kuin OV-chipkaartin. Anonyymin rejsekortin ero anonyymiin OV-chipkaartiin on, ettei anonyymille rejsekortille saa internet-tunnuksia, joilla pääsee seuraamaan kortin matkustushistoriaa. Joustava rejsekort on henkilökohtaisen ja anonyymin kortin välimalli. Joustavalla kortilla on omistaja, mutta kortti ei oikeuta alennuksiin, sillä se on yhteiskäyttöinen (Rejsekort 2015). Joustava kortin omistaja saa tunnuksia, joilla seurata kortin käyttöä. Joustavan kortin hankintahinta ja nousumaksut ovat alhaisempia kuin anonyymin kortin. Rejsekort-matkustuskortit on tarkoitettu Tanskassa asuville. Kansainvälisiä matkustajia suositellaan ostamaan erillinen matkalippu pitkämatkaiseen liikkumiseen Tanskassa. Rejsekort-älykortin erikoisuus on, että kortilla voi maksaa itsensä lisäksi muita matkustajia, ison koiran tai polkupyörän. Tällaiset maksut tehdään erillisillä laitteilla. (Rejsekort 2015)

Rejsekort-järjestelmä noudattaa CICO-periaatteita. Rejsekort-järjestelmän leimaus- ja nousumaksukäytännöt ovat samankaltaiset kuin OV-chipkaart-järjestelmän. Kuitenkin Tanskassa hinnoittelu tapahtuu ainoastaan kilometriperusteisesti, eikä tarjolla ole monia erilaisia lipputuotteita, kuten Hollannissa. Rejsekort leimataan kulkuneuvoon mentäessä, aina kulkuneuvoa vaihdettaessa ja matkan päätyttyäessä lukulaitteessa, joka on joko kulkuneuvossa tai asemalla (Rejsekort 2015). Kortilla pitää olla saldoa ennen matkan alkua. Saldoa voi ladata internetissä, rejsekort ATM -laitteissa tai vaihtoehtoisesti arvon voi valita latautuvan kortille automaattisesti, kun saldon alaraja alittuu. Tanska on jaettu erilaisiin vyöhykkeisiin, paikallisiin, alueellisiin ja kansalliseen, joissa nousumaksu ja liikkumisen aikarajoitteet vaihtelevat vyöhykkeen laajuuden mukaan. (Rejsekort 2015)

4.1.2 Tulevia suuntauksia

Merkittävimmäksi matkakorttien ongelmakohtaksi on muodostunut niiden turvallisuusasiat. Tämä on yksi syy, jonka seurauksena liikenneoperaattorit miettivät vaihtoehtoisia

yhteislippujärjestelmän toteutustapoja lähiluettavien sirukorttien tilalle. (Borland 2012, s. 9) Globaalina kehityssuuntana on, että matkakorttimatkustaminen on korvautumassa ID-pohjaisella (identity card) matkustamisella (Jääskeläinen 2015). Yksi kiinnostava ID-pohjaisen matkustamisen suuntaus on matkojen maksaminen pankki- ja luottokorteilla. Tällöin maksamisen turvallisuus ja vastuukysymykset siirtyvät pankeille, joilla on jo ennestään kokemusta näiltä osa-alueilta. Uudenlaisesta pankkikorttistandardista, joka mahdollistaa pienen muistitilan pankkikortilla liikenneoperaattoreiden käyttöön, on ryhdytty keskustelemaan. Pankki- tai luottokortin muistiin voitaisiin tallentaa käyttäjän chek-in ja chek-out tietoja. Tällainen toimintamalli helpottaisi entisestään operaattoreiden laskuttamista ja tulojakoa. (Borland 2012, s. 9) Muita ID-pohjaisen liikkumisen tunnistautumisvälineitä voivat olla henkilöllisyystodistus, kuten ajokortti tai passi, tai mobiililaitte (Jääskeläinen 2015).

Tälle hetkellä korostunut kehityssuunta on mobiililaitteiden yhteislipunmyynnin tekniikoiden kehittäminen ja hyödyntäminen. Liikenneoperaattorit eivät ole vielä omaksuneet tai investoineet mihinkään tiettyyn tekniikkaan tai alustaan, jolla toteutetaan yhteislippuja ja jaetaan liikenneinformaatiota älypuhelimien kautta, sillä erilaiset tekniikat ovat muuttuneet nopeasti. Väliaikaisena mobiililaitteiden lipunmyynnin vaiheena voidaan pitää 2D-viivakoodimatkalippua, joka lähetetään tekstiviestinä älypuhelimiin. Matkalipun tarkistus on hoidettu skannaamalla viivakoodi sähköisellä lukijalla. (Borland 2012, s. 9) 2D-viivakoodimatkaliput on käytössä monilla lentoyhtiöillä sekä Suomessa VR:llä. Borlandin (2012, s. 9) mukaan 2D-viivakoodien ja lähiluettavien sirukorttien jälkeinen seuraava kehitysaskel näyttäisi olevan etälueettava NFC-tekniikka (Near Field Communication) eli lyhyen kantaman radiotaajuuksiin perustuva tiedonsiirtotekniikka. NFC-ominaisuudella varustetut mobiililaitteet kommunikoivat sähköisten lukijoiden kanssa samaan tapaan kuin lähiluettavat sirukortit. NFC-tekniikan etuna on, että NFC-laite voi toimia sekä tunnisteena että lukijalaitteena. NFC-tekniikkaa hyödyntävät älypuhelimet voivat korvata lähiluettavat matkakortit ja lipunmyyntilaitteet asemilla. Tekniikkaa hyödyntävillä mobiililaitteilla voidaan ostaa matkalippu koko matkakäytölle esimerkiksi mobiilisovelluksen kautta. (Verity 2013, s. 52)

NFC-tekniikan laajentumista ovat hidastaneet kiistat tekniikan standardeista ja haasteet tele- ja liikenneoperaattoreiden yhteistyössä (Borland 2012, s. 9; Verity 2013, s. 52). Tele- ja liikenneoperaattorit pyrkivät ratkaisemaan, kuinka liikenneoperaattoreiden liikkumissovellukset ja teleoperaattoreiden NFC-tekniikka ja SIM-kortit saadaan yhteensopiviksi. Lisäksi ratkaistavana on, kuinka mobiililaitteiden liikkumissovellukset kohdennetaan yksittäisille henkilöille, mitä tapahtuu, kun henkilö vaihtaa teleoperaattoria tai mobiililaitetta sekä miten toimitaan, jos mobiililaitte katoaa tai varastetaan. (Verity 2013, s. 52) Varhaisia versioita tekniikasta on otettu käyttöön esimerkiksi Kiinassa ja USA:ssa. Kiinan suurissa kaupungeissa on mahdollista suorittaa bussilippujen maksuja mobiililaitteilla, joissa on käytössä China Telecomin NFC SIM-kortti. New Jerseyssä on otettu käyttöön Google Wallet -järjestelmä, joka perustuu NFC-maksumekanismiin

Android-mobiililaitteilla. Kuitenkin suurin osa kehittyneistä maista on omaksunut NFC-tekniikan hitaasti. Liikenneoperaattorit ovat tarkkailleet mitä muut tekevät ja mitkä teknologiat yleistyvät. Vuonna 2012 arvioitiin, että NFC-tekniikkaan perustuva maksaminen yhtenä vaihtoehtona tulee yleistymään Länsimaissa aikaisintaan 2015–2016. (Borland 2012, s. 9) NFC-tekniikalla toteutettujen mobiiliyhteislippujen etuna on, ettei käyttäjä tarvitse liikkumiseen fyysistä tuotetta kuten matkakorttia. Mobiililippu soveltuu satunnaisille pitkämatkan liikkujille matkakorttia paremmin.

4.2 Intermodaaliset reittioppaat

Informaation saatavuus on merkittävä tekijä intermodaalisia matkaketjuja kehitettäessä. Internet-pohjaiset reittioppaat ovat tehokas keino saada informaatiota käyttäjien saataville. Internet-pohjaiset työkalut auttavat matkustajia suunnittelemaan matkansa yksityiskohtaisesti eri kulkumuotojen, reittien, aikataulujen ja hintojen osalta. Reittioppaat auttavat käyttäjiä suunnittelemaan matkojaan ja valitsemaan heille parhaiten sopivia matkaketjuvaihtoehtoja. Jotta matkustajat voivat suunnitella ovelta ovelle liikkumista ja sovittaa aikataulu- ja reittivaihtoehtoja omiin tarpeisiinsa sopiviksi, tarvitsevat he oikeaa ja reaaliaikaista tietoa niin ennen matkaa kuin matkan aikana (CIVITAS 2010, s. 2-3). Tietoa tulee olla tarjolla oikealla hetkellä ja oikean median kautta. Erilaisia mediakanavia ovat informaatiotaulut ja kuulutukset sekä asemalla että kulkuneuvossa, asiakaspalvelupisteet, painetut esitteet, kosketusnäytöt, internet ja mobiilisovellukset. (CIVITAS 2010, s. 2-3)

ICT:n ja digitalisaation myötä internet-pohjaiset matkansuunnittelupalvelut ja erilaiset mobiilisovellukset ovat lisääntyneet. Reittioppaiden saatavuus mobiililaitteilla on yleistynyt. Tavallisesti liikennetoimijat tarjoavat kuitenkin omia reittioppaitaan. Nämä palvelut eivät ota huomioon muiden palveluntarjoajien tuotteita. Kansalliseen liikkumiseen suunnattuja intermodaalisia reittioppaita on käytössä monissa Euroopan maissa, varsinkin Keski-Euroopassa ja Pohjoismaissa (Euroopan Komissio 2012). Esimerkkejä käytössä olevista intermodaalisista reittioppaista, joita esitellään tässä työssä, on koottu taulukkoon 9. Usein tällaiset intermodaaliset reittioppaat ovat kolmannen osapuolen tarjoamia palveluita, jotka tarjoavat yhteen koottuna tietoa eri liikennemuodoista. Tällä hetkellä Euroopassa toteutetut intermodaaliset reittioppaat sisältävät informaatiota eri kulkumuodoista, niiden reittitarjonnasta sekä aikatauluista. Reitit ovat usein saatavilla karttoina, jolloin reitin hahmottaminen on havainnollisempaa. Kehittyneemmät reittioppaat sisältävät informaatiota matkan hinnasta. Kuitenkin vain harvojen reittioppaiden kautta onnistuu matkan maksaminen. Matkan maksaminen reittioppaan kautta edellyttää yhteislippujärjestelmää matkaketjujen taustalla. Usein intermodaalinen reittiopas onkin osa yhteislippujärjestelmää. Ideaalitalanteessa yhden reittioppaan kautta voi hoitaa kaikki tarvittavat toiminnot. Matkaketjut ovat sujuvampia ja houkuttelevampia, jos reitti-, aikataulu- ja muu tarvittava informaatio on saatavilla samasta lähteestä (Rosenberg et al. 2011, s. 12).

Taulukko 9. Esimerkkejä intermodaalisista reittioppaista.

| Maa | Palveluntarjoaja | Tuotteen nimi | Maantieteellinen liikku- mistarve | Käytettävä liikenne- nemuoto |
|-------------------|---------------------------|---------------|--------------------------------------|--|
| Maailmanlaajuinen | Google | Google Maps | Kotimaa + Kansainvälinen | Henkilöauto, linja-auto, paikallisliikenne |
| Hollanti | | 9292 | Kotimaa | Linja-auto, juna, raitiovaunu, metro, lautta |
| Tanska | Rejsekort A/S (EU-Spirit) | Rejseplanen | Kotimaa + Skånen, Ruotsi | Linja-auto, juna, lautta |
| Luxemburg | Eu-Spirit | Mobilitéit | Kotimaa + Kansainvälinen | Juna, linja-auto |
| Ruotsi | Resplus (EU-Spirit) | ResRobot | Kotimaa | Juna, linja-auto, paikallisliikenne |
| Suomi | Liikennevirasto | Matka.fi | Kotimaa | Juna, linja-auto, lentoliikenne, paikallisliikenne |

Suomessa on tarjolla muutama kansallisen kaukomatkan suunnitteluun tarkoitettu reittiopas. Näitä ovat Matka.fi sekä Pikavuorot.fi. Matka.fi on Liikenneviraston ylläpitämä palvelu, joka ehdottaa erilaisia vaihtoehtoja halutulle reitille sisältäen eri kulkumuodoilla kuljettavat osuudet (Matka.fi 2011). Palvelu tarjoaa juna-, linja-auto- ja kotimaan lentoliikenteen aikataulutietojen perusteella kulkuyhteyksiä ja kulkuyhteyshdistelmiä halutulle reitille. Matka.fi-palvelu ei kerro matkan hintaa eikä matkalipun ostaminen ole mahdollista palvelun kautta. (Matka.fi 2011) Matka.fi on ollut käytössä noin 10 vuotta, mutta sen käyttäjämäärät ovat pysyneet alhaisina. Syynä siihen, ettei Matka.fi ole menestynyt, on se, ettei palvelua ole suunniteltu vastamaan käyttäjien yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelu ei vastaa dynaamisen toimintaympäristön tarpeisiin, eikä sitä ole saatavilla mobiiliversiona. Todennäköisesti liikenneala Suomessa ei ollut vielä valmis Matka.fi-palvelun kaltaiseen yhteistyöhön, kun palvelua ryhdyttiin kehittämään. (Jääskeläinen 2015) Pikavuorot.fi on kaukoliikenteen matkojen hintavertailuun keskittynyt palvelu. Pikavuorot.fi ei yhdistele eri kulkumuotojen tarjoamia yhteyksiä matkaketjuiksi. (Pikavuorot.fi 2015) Pikavuorot.fi-palvelu ei siis ole intermodaalinen reittiopas. Matka.fi ja Pikavuorot.fi palvelut vastaavat hyvin erityyppisiin tarpeisiin, mutta kumpikaan palvelu ei vastaa kokonaisvaltaisesti liikkujien tarpeisiin. Molemmat palvelut keskittyvät kotimaan liikenteeseen. Ne eivät sisällä informaatiota kansainvälisistä yhteyksistä.

Google Maps

Google Maps on tunnettu ja paljon käytetty karttapalvelu. Google Maps tarjoaa katu- ja satelliittikarttoja reittien suunnitteluun ja paikkojen etsintään. Palvelu toimii maailmanlaajuisesti, joten palvelun avulla voi suunnitella matkoja sekä kotimaassa että kansainvälisesti. Google Maps tarjoaa käyttäjilleen reittiohjeita käyttäjän reittivalintojen, kuten

kulkumuotovalinnan, mukaan. Suomessa Google Mapsin tarjoamia kulkumuotovaihtoehtoja ovat henkilöauto, julkinen liikenne, kävely ja pyöräily. Kaukoliikennereittien osalta Google Mapsia on alun perin käytetty henkilöautolla kuljettavien reittien suunnitteluun. Palvelua on kuitenkin laajennettu sisältämään joukkoliikennetietoja. Julkisen liikenteen osalta Google Maps sisältää ainakin Matkahuollon, Tampereen paikallisliikenteen ja Helsingin seudun paikallisliikenteen matkustusinformaatiota. Lipun osto ei ole mahdollista Google Mapsin kautta. Palvelu ohjaa palveluntarjoajien sivuille ostamaan matkalipun. (Google Maps 2015) Matkahuollon reittien lipunmyyntiä on yritetty saada Google Maps -palveluun. Vielä siinä ei ole kuitenkaan onnistuttu. (Ylitalo 2015)

9292, Hollanti

Hollannissa matkan suunnittelussa auttaa yli 20 vuotta vanha 9292-palvelu, joka tarjoaa käyttäjilleen tietoa kaikista julkisen liikenteen kulkumuodoista, niiden aikatauluista, reiteistä, hinnoista sekä matkan ekologisesta jalanjäljestä autolla sekä julkisella liikenteellä kuljettuna. 9292-palvelu kokoaa kaiken matkaan liittyvän informaation, kaikilta eri liikennepalveluntarjoajilta yhteen informaatiolähteeseen. (9292 2015) Palvelu tarjoaa käyttäjilleen erilaisia intermodaalisia matkaketjuvaihtoja ovelta ovelle liikkumiseen. Mikäli julkisella liikenteellä ei pääse määränpään asti, 9292-palvelu ohjaa käyttäjän ZONE-taksisivustolle (katso luku 4.4), josta voi varata taksin loppumatkalle. 9292-palvelun avulla ei voi maksaa matkaa. Matka maksetaan OV-chipkaartilla (katso luku 4.1.1). Informaatiota on saatavilla internetsivujen lisäksi 9292-mobiilisovelluksen kautta, Twitterin ja puhelinasiakaspalvelun kautta (9292 2015).

EU-Spirit, useat maat

EU-Spirit (European Travel Information System) on internet-pohjainen matkansuunnittelupalvelu julkisen liikenteen käyttäjille. Eu-Spirit tarjoaa matkustusinformaatiota kattamaan koko matkaketjun. Palvelu tarjoaa tietoa aikatauluista, hinnoista sekä matkajasta niin paikallis- kuin kaukoliikenteen osalta. EU-Spirit-palvelu pohjautuu olemassa oleviin paikallisiin, alueellisiin ja kansallisiin matkustustietojärjestelmiin, jotka liitetään yhteen teknisten XML-rajapintojen avulla. Informaatiota reiteistä muodostetaan avointen rajapintojen ja yhdenmukaistetun metainformaation avulla. Tällä hetkellä EU-Spirit reittioppaat tarjoavat tietoa pääasiassa kansallisiin liikkumistarpeisiin, mutta tavoitteena on tarjota liikenneinformaatiota kansainvälisten matkaketjujen suunnitteluun Euroopassa. (EU-Spirit 2015) EU-Spirit kokoaa informaation julkisen liikenteen palvelutarjonasta yhteen lähteeseen eli reittioppaaseen.

EU-Spirit reittioppaita on käytössä Tanskassa, Luxemburgissa ja Ruotsissa. Näissä maissa EU-Spirit kattaa koko maan julkisen liikenteen verkoston. Saksassa, Puolassa ja Ranskassa on käytössä EU-Spirit reittioppaita, joiden kautta löytää informaatiota tietyillä alueilla liikkumiseen. Tanskassa kansallisia matkaketjuja voi suunnitella EU-Spirit verkostoon kuuluvan Rejseplanen-palvelun avulla. (EU-Spirit 2015) Rejseplanen-

palvelun omistaa ja sen toiminnasta on vastuussa Rejseplanen A/S. Palvelu on ollut käytössä vuodesta 1998 saakka ja se on yksi käytetyimmistä sivustoista Tanskassa. Rejseplanen-palvelu kokoaa yhteen kaikkien tanskalaisten linja-auto- ja junayritysten sekä suurimman osan lauttayritysten reittitiedot. (Rejseplanen 2015) Rejseplanen-palvelu tarjoaa tietoa reittivaihtoehdoista, aikatauluista ja matkan hinnasta. Palvelun kautta matkalle voi ostaa erillisen lipun tai maksaa matkan rejsekort-matkakortilla (katso luku 4.1.1). Rejseplanen on saatavilla nettiversiona sekä mobiilisovelluksena (Rejseplanen 2015). Rejseplanen-palvelun kautta saa tietoa Tanskan ja Skånen-maakunnan Ruotsissa välisten yhteyksien suunnitteluun (EU-Spirit 2015).

Luxemburgissa matkaketjuja voi suunnitella EU-Spiritiin pohjautuvalla Mobilitéit-palvelulla (EU-Spirit 2015). Palvelun kautta saa reittitietoja kansainvälisistä yhteyksistä Tanskaan, Ruotsiin ja Saksaan. Mobilitéit-reittiopas kuuluu mKaart-yhteislipun (katso luku 4.1.1) kanssa samaan palvelukonseptiin. (Verkéiersverbond 2015) Ruotsissa käytössä oleva ResRobot-reittiopas on niin ikään EU-Spiritiin pohjautuva palvelu (EU-Spirit 2015). ResRobot reittisuunnittelupalvelu on osa ruotsalaisten liikennöintiyritysten Resplus-yhteistyötä. Resplus mahdollistaa yhden lipun oston koko matkaketjulle. (Samtrafikken 2013) ResRobot-reittioppaalla voi suunnitella ovelta ovelle liikkumista Ruotsissa. Palvelun kautta onnistuu myös matkalipun osto matkaketjulle. Reittiopas on saatavilla myös mobiilisovelluksena. (ResRobot 2015)

4.3 Lipputuotteita kansainvälisille yhteyksille

Kansainvälisessä liikenteessä on kiinnitetty huomiota erityisesti junan ja lentokoneen symbioosiin (Chiambaretto et al. 2013, s. 50). Euroopassa lentoyhtiöt pyrkivät laajentamaan liikennöintiverkostoaan myymällä matkalippuja, joissa osa matkasta kuljetaan HSR-junalla (Román & Martín 2014, s. 129–130). Kulkumuotoja yhdistelemällä lentoyhtiöiden liikenneverkoston saavutettavuusaluetta pyritään laajentamaan. Kun taas lentomatrustajia syötetään HSR-juniin tai muihin liityntäkulkumuotoihin, kasvavat liityntäliikenteen matkustajamäärät. Kulkumuotoja yhdistelemällä jotkin liityntäyhteydet voidaan muuttaa kannattaviksi. (Chiambaretto et al. 2013, s. 50) Lentoyhtiöiden ja HSR-junaoperaattoreiden yhteistyöstä hyötyvät siis molemmat osapuolet. Vaikka Euroopassa lentokoneen ja junan yhteistyö on tiivistynyt ja yhteisiä palveluita on tarjolla, on yhteistyö vielä varsin niukkaa (Román & Martín 2014, s. 129–130).

Lento-raide-symbiooseja on toteutettu Euroopan maista muun muassa Saksassa ja Ranskassa. Saksassa lento-juna-strategiat ovat Ranskaa pidemmälle kehitettyjä. (Chiambaretto et al. 2013, s. 50) Myös Sveitsissä, Itävallassa ja Portugalissa on tarjolla yhteislippuja juna- ja lentomatrustamiseen. Tässä luvussa esitellyt junan ja lentokoneen integraatiot on nähtävillä taulukossa 10. Tarjolla olevia juna-lento-yhdistelmälippuja on kahdentyypisiä. Juna-lento-yhteislipun junaosuus on joko tarkoitettu jollekin tietylle yhteysvälille, kuten AIRrail-liput, tai vaihtoehtoisesti junaosuudelle on tarjolla laaja joukko yhteysväljää. Tätä periaatetta noudatetaan Rail&Fly-lippujen tapauksessa. Juna-

lento-yhdistelmäliput sopivat sekä vapaa-ajan matkustajien että liikematkustajien tarpeisiin. Joissain lipputyypeissä liikematkustajien erityistarpeet on otettu siten huomioon, että he ovat oikeutettuja käyttämään junayhteyksillä 1.luokkaa, kun lentolippu on ostettu business- tai premium-luokkaan (mm. DB 2015).

Taulukko 10. Esimerkkejä lipputuotteista kansainvälisille matkaketjuille.

| Maa | Palveluntarjoaja | Palvelukonsepti | Maantieteellinen liikkumistarve | Käytettävä liikennemuoto |
|-----------|--|----------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Saksa | Lufthansa, DB, Frankfurtin lento-asema | Lufthansa AIRail | Kansainvälinen | Lento ja juna |
| Saksa | DB, lentoyhtiöt, matkanjärjestäjät | Rail&Fly | Kansainvälinen | Lento ja juna |
| Itävalta | Austrian Airline, ÖBB | Austrian AIRail | Kansainvälinen | Lento ja juna |
| Ranska | Air France, SNCF | Air&Rail | Kansainvälinen | Lento ja juna |
| Ranska | SNCF | TGV Air | Kansainvälinen | Lento ja juna |
| Sveitsi | SWISS International Air Lines, SBB | Airtain | Kansainvälinen | Lento ja juna |
| Portugali | TAP, CP | Rail&Fly Portugal | Kansainvälinen | Lento ja juna |
| Islanti | Icelandair | Icelandair Stop Over | Kansainvälinen | Lento |
| Suomi | Finnair, VR | Allegro Rail & Fly | Kansainvälinen | Lento ja juna |

Suomessa lanseerattiin jo 1990-luvun puolivälissä kansainvälisille matkailijoille tarkoitettut LentoBussi- ja LaivaBussi-palvelut. Konseptin mukaisesti linja-autolla liikennöitiin Helsingin ja Turun laivaterminaaleihin sekä Helsinki-Vantaa lentoasemalle, josta oli helppo jatkaa kansainväliseen liikenneyhteyteen. Markkinoilta poistuneen LentoBussi-palvelun bussilippu yhdistettiin lähinnä kotimaanlentoihin, mutta myös Finnairin ja Lufthansan ulkomaanlentoihin. (Kurkinen 2008, s. 336, 346) LaivaBussi-yhteislippujen osto tapahtui Viking Linen risteily- ja reittimatkojen oston yhteydessä (Matkahuolto 2015a). LaivaBussi-lippujen myynti lopetettiin alkukesästä 2015, kun eri osapuolten teknisiä alustoja uudistettiin. LaivaBussi-liput on kuitenkin tarkoitus saada tulevaisuudessa uudelleen myyntiin uusiin myyntikanaviin. Kuten muitakin Suomessa toteutettuja yhteislippuja, myös LaivaBussi-palvelua ylläpidettiin manuaalisesti. (Ylitalo 2015) Laivamatkojen liityntäyhteyksille on tarjolla kesäkuun 2015 loppuun saakka LaivaJuna-kampanjalippuja. LaivaJuna-lipun ostaja on oikeutettu saamaan 50 prosentin alennuksen Viking Linen ja Silja Linen laivamatkoihin liittyvistä junalippujen hinnoista. (VR-Yhtymä 2015b)

Uutena kokeiluna Suomessa Finnair ja VR ovat aloittaneet yhteistyön, joka yhdistää Helsinki-Pietari Allegro-junamatkan osaksi Finnairin kansainvälisiä lentoja. Konseptista käytetään nimeä Allegro Rail & Fly. (VR Group 2014c) Kyseessä on pilotti, jonka ylläpito tapahtuu manuaalisesti (Jääskeläinen 2015). Allegro Rail & Fly -yhdistelmälippujen myynti aloitettiin lokakuussa 2014. Lippuja voi ostaa Finnairin asiakaspalvelusta ja matkatoimistoista. Yhdistelmälipulla on päivittäin käytettävissä kaksi junayhteyttä kumpaankin suuntaan. (VR Group 2014c) Lähtöselvitys lennolle tehdään normaaliin tapaan, mutta junamatkustus ei vaadi lähtöselvitystä. Junassa matkustusasiakirjana toimii ID-pohjaisesti passi. Matkan varauksen teon yhteydessä matkustaja antaa passin numeron, johon matkustusosoikeus rekisteröidään. Matkustusosoikeutta tarkistettaessa taustajärjestelmästä nähdään, että kyseisellä passilla on matkustusosoikeus ja varattuna tietty paikka. Koska venäläisille passi käy muutenkin matkustusasiakirjana, oli tällainen tunnistautumistapa luonteva ratkaisu Allegro Rail & Fly -palvelulle. (Jääskeläinen 2015)

Allegro Rail & Fly -palvelu lanseerattiin huonona ajankohtana, sillä Venäjän taloudellinen ja poliittinen tilanne on tällä hetkellä epävakaa. Matkustaminen Venäjälle ja Venäjältä on laskussa, joka on osaltaan vaikuttanut siihen, että palvelun käyttäjien määrä on jäänyt alhaiseksi. (Jääskeläinen 2015) Allegro Rail & Fly -yhdistelmälippu mahdollistaa stopover-matkailun Helsingissä (VR Group 2014c). Stopover-pysähdystä lisäpalveluna tarjotaan nykyisin lentomatkustajille useiden lentoyhtiöiden toimesta. Stopover-palvelua tarjoavia lentoyhtiöitä ovat muun muassa Icelandair, Qatar Airways ja Emirates (Emirates 2015; Qatar Airways 2015; Icelandair 2015). Tässä luvussa esitellään tarkemmin Icelandairin Stop Over -palvelu.

Lufthansa AIRail, Saksa

Yksi esimerkki HSR-junan ja lentokoneen symbioosista on Lufthansa AIRail Saksassa. AIRail-konsepti lanseerattiin Saksassa vuonna 2003. Vuonna 2011 AIRail-palveluita käytti 290 000 matkustajaa, 20 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. (Lufthansa 2013) AIRail-palveluita tarjoavat yhteistyössä Lufthansa, valtion rautatieyhtiön Deutsche Bahn ja Frankfurtin lentoasema (Frankfurt Airport 2015b). Lufthansan ja Deutsche Bahn yhteistyön taustalla on codeshare-sopimus (Román & Martin 2014, s. 130). Lufthansa AIRail on yhteislippu Saksasta maailmalle tai maailmalta Saksaan. Yhteislippu kattaa sekä lentoyhteyden että junayhteyden Frankfurtin lentoaseman ja tiettyjen kaupunkien välillä. AIRail-matkalippu ostetaan yhdellä kertaa koko matkaketjulle. AIRail-junaosuus on mahdollista matkustaa Frankfurtin lentoaseman ja seuraavien kaupunkien välisillä reiteillä: Stuttgart, Köln, Siegburg/Bonn, Düsseldorf, Karlsruhe ja Kassel-Wilhelmshöhe (DB 2015; Frankfurt Airport 2015b; Lufthansa 2015).

Vaihtoihin kuluva aika Frankfurtin lentoasemalla on pyritty minimoimaan yhteensovittamalla junien saapumis- ja lähtöajat Lufthansan lentojen kanssa. Lisäksi aikaa säästyy, kun lähtöselvityksen voi tehdä yhdellä kertaa etukäteen sekä juna- että lentomatkalle. (DB 2015; Lufthansa 2015) Lähtöselvitys on mahdollista tehdä juna- asemilla niille tar-

koitetuilla laitteilla 15 minuuttia ennen junan lähtöä (DB 2015; Frankfurt Airport 2015b; Lufthansa 2015). Saksaan matkustettaessa lähtöselvitys tehdään automaattisesti AIRail-lipun määränpäähän saakka (Lufthansa 2015). Matkatavaroiden lähtöselvitys tehdään Frankfurtin lentoasemalla AIRail-terminaalissa, johon AIRail-juna saapuu. Frankfurtiin lennettäessä matkatavarat haetaan vastaavasti AIRail-terminaalista, josta matkaa jatketaan junalla. (DB 2015; Frankfurt Airport 2015b; Lufthansa 2015) AIRail-terminaali on fyysisesti Frankfurtin lentoaseman yhteydessä, joten intermodaaliset matkakaketjut on sujuvasti toteutettavissa. AIRail-lippu ostetaan Lufthansan kautta, joko internetissä, mobiilisovelluksen kautta tai Lufthansan asiakaspalvelusta (DB 2015; Lufthansa 2015). AIRail-lippu voi voimassa vain siihen junaan, joka lipun oston yhteydessä on valittu. Junaosuuden voi ostaa myös avoimena lippuna, jolloin junayhteyksiä voi käyttää vapaammin. (Lufthansa 2015)

Rail&Fly, Saksa

Rail&Fly oikeuttaa lentomatkustajat käyttämään junayhteyksiä kaikkialla Saksassa alennetuin hinnoin (Frankfurt Airport 2015b). Rail&Fly-palveluita hyödynnettäessä käytössä on yli 5 600 rautatieasemaa Saksassa, kaikki Saksan lentoasemat sekä Baselin lentoasema Sveitsissä ja Salzburgin lentoasema Itävallassa. Uusina kohteina Rail&Fly-lipun voi ostaa Saksasta Amsterdamin ja Zürichin lentoasemille sekä Brysselistä ja Liegestä Saksan lentoasemille. Rail&Fly-palvelua tarjoavat yhdessä Deutsche Bahn, lentoyhtiöt sekä matkanjärjestäjät. Rail&Fly-lippu on voimassa samana tai edeltävänä päivänä ennen lentoa sekä paluulentoa vastaavana tai seuraavana päivänä. (DB 2015; DB & Frankfurt Airport, s. 8) Rail&Fly-lisäpalvelu ostetaan lentolipun varauksen yhteydessä lentoyhtiön kautta (Lufthansa 2015). Joidenkin lentoyhtiöiden Rail&Fly-varauksen voi lisätä lentovaraukseen myös jälkikäteen (mm. AirBerlin 2015). Lähes 80 lentoyhtiötä myyvät Rail&Fly-palvelua (DB 2015). Rail&Fly-palvelun ostajille toimitetaan henkilökohtainen koodi, jolla voi lunastaa Rail&Fly-junalipun haluamalleen yhteysvälille. Junalipun voi varata koodilla joko internetin kautta, Deutsche Bahnin lippuautomaateista tai palvelupisteistä. (DB & Frankfurt Airport, s. 8)

Austrian AIRail, Itävalta

Austrian AIRail toimii Itävallassa vastaavalla tavalla kuin Lufthansa AIRail Saksassa. Itävallassa AIRail-yhteyttä on ollut mahdollista käyttää joulukuusta 2014 lähtien (ÖBB 2015). Austrian AIRail on toteutettu yhteistyössä lentoyhtiö Austrian Airlinesin ja valtion rautatieyhtiö ÖBB:n kesken (Austrian Airlines 2015). Tällä hetkellä AIRail-junaosuus on ainoastaan saatavilla yhteysvälille Linz-Wienin lentoasema. AIRail-lentoyhteyden voi valita Austrian Airlinesin globaalista reittiverkostosta. (ÖBB 2015). Itävallassa AIRail-lipun voi varata internetistä Austrian Airlines kotisivuilta tai matkatoimiston kautta. Kuten Saksassa, myös Itävallassa AIRail-lipun voi ostaa ja lähtöselvityksen tehdä samalla kertaa sekä juna- että lento-osuudelle. (Austrian Airlines 2015; ÖBB 2015) Myös matkatavaroiden osalta Austrian AIRail toimii kuten Lufthansa AIRail.

Matkatavaroiden lähtöselvitys tehdään Wienin lentoasemalla lennettäessä Itävallasta maailmalle tai vastaavasti matkatavarat noudetaan Wienin lentoasemalta Itävaltaan saavuttaessa. Sekä Linzin lähtölaiturilla että Wienin lentoasemalla on henkilökuntaa, jotka auttavat matkatavaroiden kanssa. (Austrian Airlines 2015) Lisäksi AIRail-lipun ostajat saavat kupongin, jolla he saavat ilmaisia virvokkeita tai välipalaa junan ravintolasta (ÖBB 2015). Austrian AIRail takaa matkustajilleen jatkuvan matkaketjun, jossa jatko-yhteys on taattu. Jos lennon tai junan osalta tapahtuu odottaman viivästys, hoidetaan matkustajalle korvaava yhteys. (Austrian Airlines 2015)

Air&Rail, Ranska

Air&Rail-yhteislippua tarjoavat Ranskassa lentoyhtiö Air France ja Ranskan valtion rautatieyhtiö SNCF. Air&Rail-yhteislippu on mahdollista ostaa Air Francen lennoille ja TGV-junayhteyksille Pariisin Charles de Gaulle lentoasemalta joko Strasbourgiiin Ranskassa tai Brysseliin Belgiassa. Yhteislippu matkan lento- ja junaosuuksille ostetaan yhdellä kertaa Air Francen lentojen varauksen yhteydessä. Kun matkustajalla on Air&Rail-lippu Strasbourgista Charles de Gaulle lentoaseman kautta Air Francen lento-kohteisiin, tehdään lähtöselvitys Strasbourgiiin TGV-asemalla Air Francen pisteessä, jossa työskentelee Air Francen henkilökuntaa. Lähtöselvitys täytyy tehdä viimeistään 30 minuuttia ennen junan lähtöä. Lähtöselvityksen yhteydessä matkustaja saa mairihinnou-sukortin koko matkalle, sekä lento- että junaosuuksille. Myös matkatavaroiden lähtöselvitys tehdään Strasbourgiiin TGV-asemalla, eikä matkustajan tarvitse huolehtia matkataroistaan enää junamatkan aikana tai Charles de Gaulle lentoasemalla. Ranskan Strasbourgiiin matkustettaessa lähtöselvitys tehdään niin ikään lähtölentoasemalla Strasbourgiiin asti. Tällöin matkatavarat kuljetetaan TGV-juna-asemalle, josta ne voi matkan päätteeksi noutaa. Strasbourg-Pariisi-yhteysvälin asiakkaille matkan hintaan kuuluu kupon-ki, jolla voi lunastaa juoman tai välipalan TGV-junan ravintolavaunusta. Lisäksi 1.luokan matkustajien Air&Rail-lipun hintaan kuuluu taksimatka lopulliseen matkakoh-teeseen Strasbourg-alueella 60 kilometrin säteellä juna-asemasta. (Air France 2015)

Air&Rail-palvelu Brysselistä Charles de Gaulle -lentoaseman kautta Air Francen koh-teisiin on pääperiaatteiltaan samanlainen kuin Charles de Gaulle - Strasbourg yhteysvä-lillä. Brysselissä lähtöselvitys tehdään vähintään 15 minuuttia ennen junan lähtöä Air Francen pisteessä. Lähtöselvitystä ei ole mahdollista tehdä matkatavaroille. Brysselin rautatieasemalta matkatavarat kuljetetaan asiakkaan puolesta Pariisin Charles de Gaulle lentoasemalle. Junamatkan päätteeksi asiakas noutaa matkatavaransa TGV-asema-laiturilta ja tekee tämän jälkeen matkatavaroiden lähtöselvityksen matkan lento-osuudelle. Pariisiin lennettäessä matkatavarat noudetaan normaalisti lennon jälkeen liu-kuhihnalta, jonka jälkeen ne toimitetaan TGV-asemalla henkilökunnalle, jotka huolehti-vat matkatavaroista junayhteyden aikana. Matkan päätteeksi matkatavarat on noudetta-vissa Brysselissä rautatieaseman asemalaiturilta. Mikäli lento- tai junayhteydeltä myö-hästy, seuraavalta yhteydeltä saa korvaavan paikan ilman lisähintaa. (Air France 2015)

TGV Air, Ranska

TGV Air -palvelu on tarkoitettu 11 eri lentoyhtiön lentomatikustajille, joiden lento lähtee tai saapuu Pariisiin Charles de Gaulle tai Orly lentoasemilta ja jotka käyttävät liittymämatkan tekoon Ranskassa TGV-suurnopeusjunaa (Air France 2015; SNCF 2015a). TGV Air -junayhteyksiä on tarjolla Pariisin lentoasemien TGV-asemilta 19 eri kaupunkiin Ranskassa (SNCF 2015a). TGV Air -junamatka täytyy tehdä 24 tunnin sisällä joko jälkeen tai ennen kansainvälistä lentoyhteyttä (Air France 2015). TGV Air -lipun voi ostaa internetin kautta joko lentoyhtiöiden tai SNCF:n verkkosivuilta tai joidenkin matkatoimistojen kautta. Juna-asemalla SNCF:n henkilökunta tekee lähtöselvityksen koko matkaketjulle. Lähtöselvitys täytyy olla tehtynä viimeistään 20 minuuttia ennen junan lähtöä. (SNCF 2015a) Matkatavaroiden lähtöselvitys on mahdollista tehdä vasta lentoasemalla turvallisuussyistä. Matkatavaroista täytyy huolehtia itse myös junamatkan ajan. Ranskaan matkustettaessa TGV Air -palvelun junamatkalle lunastetaan matkalippu TGV Air -tiskiltä ennen junamatkan alkua. (Air France 2015; SNCF 2015a)

Airtrain, Sveitsi

Airtain on kansainvälisille lentomatikustajille tarkoitettu yhteyslippu Zürichin lentoasemalta Baselin rautatieasemalle. Palvelua tarjoavat yhdessä Sveitsin valtion rautatieyhtiö Swiss Federal Railways (SBB) ja SWISS International Air Lines. Airtrain-lippu kuuluu osaksi SWISSin lentolippuja, kun matka on varattu Baselin lentoasemalle tai lentoasemalta. Tällöin matkustaja on oikeutettu käyttämään junayhteyttä yhteysvälillä Zürich-Basel. Yhteysvälillä kulkee noin 20 vuoroa päivittäin molempiin suuntiin. Airtrain-lipulla junaan ei tarvitse tehdä varausta, eikä matkustaja ole velvoitettu käyttämään tiettyä junavuoroa. (SWISS 2015)

Rail&Fly Portugal, Portugali

Rail&Fly Portugal -palvelua tarjoavat yhteistyössä portugalilainen lentoyhtiö TAP Portugal ja valtion rautatieyhtiö Comboios de Portugal (CP). Rail&Fly Portugal -palvelu on tarkoitettu TAP:in asiakkaille, joilla on kansainvälinen lento Lissabonin, Porton tai Faron lentoasemalle tai näiltä lentoasemilta kansainväliseen kohteeseen. Rail&Fly Portugal -lipun ostaja on oikeutettu 20 prosentin alennuksen junamatkan normaalista hinnasta. (CP 2015; TAP Portugal 2015) Matkustajan on esitettävä elippu tai maihinousukortti TAPin lennolle saadakseen alennuksen junayhteydelle (TAP Portugal 2015). Rail&Fly Portugal -palvelun voi ostaa internetin kautta tai CP:n lipunmyyntipisteistä (CP 2015; TAP Portugal 2015). Rail&Fly Portugal -lippu ei sisällä kuljetusta lentoaseman ja rautatieaseman välillä. Rail&Fly Portugal -palvelu on käytettävissä lentopäivänä, lentoa edeltävänä tai seuraavana päivänä. (TAP Portugal 2015)

Icelandair Stop Over, Islanti

Lentoyhtiö Icelandair tarjoaa Stop Over -matkailumahdollisuutta Islannissa. Stop Over -palvelu on suunnattu matkailijoille, jotka lentävät Icelandairin lennolla Pohjois-Amerikan ja Euroopan välillä. (Icelandair 2015) Stop Over -pysähdys yhdistää manner-ten, Euroopan ja Pohjois-Amerikan, välisen liikennöinnin. Pohjois-Amerikkaan tai Eurooppaan lentävät matkailijat voivat pysähtyä Islannissa 1-7 yötä ennen jatkolentoa (Icelandair 2015). Icelandairin Stop Over -palvelusta ei tarvitse maksaa lisämaksua. Stop Over -pysähdysten suunnitteluun Icelandair tarjoaa internetsivuillaan sovellusta, jonka avulla asiakas voi suunnitella hänen tarpeisiinsa sopivat lentoajankohdat kullekin yhteysvälille. Lisäksi Icelandair suosittelee internetsivuillaan erilaisia aktiviteettivaihtoehtoja riippuen siitä, kuinka monta päivää matkustaja oleskelee Islannissa. Icelandairin sivujen kautta voi varata majoituksen, vuokrata auton sekä muita lisäpalveluita kuten erilaisia matkapaketteja Islannin nähtävyyksiin. (Icelandair 2015) Tällaisilla lisäpalveluilla lisätään houkuttelevuutta matkustaa Islantiin Stop Over -matkalle. Erilaiset matkapalvelut, retket ja aktiviteetit Stop Over -pysähdysten yhteydessä on toteutettu Islannissa asiakasystävällisesti (Mäki-Fränti 2015). Matkatoimiston kautta voi varata suures- ta määräästä eri matkanjärjestäjien matkoja. Retkelle lähdettäessä asiakas noudetaan hotellilta pikkubussilla, joilla asiakkaat kerätään isompaan bussiin, jolla retki kuljetaan. Retken päätteeksi asiakkaat viedään takaisin hotelleille. (Mäki-Fränti 2015)

4.4 Lipputuotteita kansainvälisille matkustajille kohdemaassa

Kansainvälisille matkustajille tarjottavien palveluiden osalta tärkeää on informaation ja palveluiden saatavuus. Informaation täytyy olla helposti saatavilla jo matkan suunnitteluvaiheessa. Kansainvälisille matkustajille suunnattujen palveluiden osalta korostuvat palveluiden jakelun ja markkinoinnin tärkeys. Nykyisin palveluiden kansainvälinen jakelu ja markkinointi ovat yhä helpompia toteuttaa internetin ansiosta. Useissa maissa kansainvälisille matkustajille on tarjolla erilaisia matkapalveluita, kuten liikkumispasseja tai muita matkapaketteja. Hop-on hop-off tyyppiset liikkumispassit ovat tyypillinen kansainvälisille matkustajille tarjottava tuote. Hop-on hop-off liikkuminen tarkoittaa sitä, että matkustaja voi matkan aikana jäädä kyydistä ja nousta takaisin niin usein kuin haluaa. Hop-on hop-off -tyylistä matkustusta markkinoidaan tyypillisesti reppureissajille, jotka etsivät elämyksiä ja haluavat tavata muita samanhenkisiä matkailijoita sekä paikallisia ihmisiä. Hop-on hop-off -matkustamista on ryhdytty varioimaan laajemmin erilaisten matkustajaryhmien tarpeisiin. Hop-on hop-off -konseptit ja muut matkustus- paketit, jotka tässä luvussa esitellään, on esitetty taulukossa 11. Harvoissa kansainväli- sille matkailijoille tarjottavissa lipputyypeissä yhdistyvät vielä intermodaaliset liikku- mismahdollisuudet.

Taulukko 11. Esimerkkejä kansainvälisille matkustajille tarkoitetuista lipputuotteista.

| Maa | Palvelun omistaa | Palvelukonsepti & tuotetyypit | Maantieteellinen matkustajaryhmä | Käytettävä liikennemuoto |
|------------------------------------|---|---|----------------------------------|---------------------------------|
| Sveitsi | SBB, Switzerland Tourism, 5 sveitsiläistä rautatie-operaattoria | Swiss Travel System: - Swiss Travel Pass - Swiss Travel Pass Flex - Swiss Travel Pass Youth - Swiss Travel Pass Flex Youth - Swiss Transfer Ticket - Swiss Half Fare Card - Swiss Family Card - Regional Pass | Kansainvälinen | Kaikki kulku- muodot |
| Islanti | Reykjavik Excursions | Iceland On Your Own - Circle Passport - Highland Circle Passport - Beautiful South Circle - Combo Passport - Highlights Passport - Beautiful South Passport - Hiking On Your Own Passport | Kansainvälinen | Linja-auto |
| Uusi-Seelanti | Tourism Holdings Limited | Kiwi Experience | Kansainvälinen | Linja-auto |
| Australia | Greyhound Australia | Bamba Experience | Kansainvälinen | Linja-auto |
| Amerikka, Afrikka, Aasia, Eurooppa | Oz Experience | Oz Experience | Kansainvälinen | Linja-auto, juna, lautta, lento |
| Eurooppa, Aasia, Pohjois-Afrikka | Busabout | Busabout | Kansainvälinen | Linja-auto |
| Suomi | Matkahuolto | Bussipassi | Kotimaa + Kansainvälinen | Linja-auto |
| Suomi | European Railways | Eurail, Interrail | Kansainvälinen | Juna |

Suomessa Matkahuolto tarjoaa hop-on hop-off matkustamiseen Bussipassia. Bussipassi ei ole tarkoitettu ainoastaan kansainvälisille matkustajille vaan myös suomalaisille matkailijoille. Bussipassilla voi matkustaa rajattomasti useimmilla pika- ja vakiovuoroilla koko Suomessa 7 tai 14 vuorokauden ajan (Matkahuolto 2015a). Junamatkustamiseen

Suomessa kansainvälisille matkailijoille myydään Interrail ja Eurail passeja. Eurooppalaisille matkustajille on tarjolla Interrail Finland Pass ja ei-eurooppalaisille matkustajille Eurail Finland Pass (Eurail 2015; Interrail 2015). Lippuvaihtoehtoja on tarjolla alle ja yli 25-vuotiaille sekä perheille. Interrail Finland ja Eurail Finland passeja on myynnissä 3-8 matkustuspäivälle ja ne ovat voimassa kuukauden ajan ensimmäisestä käyttöpäivästä. Lisäksi Eurail ja Interrail yritykset tarjoavat passeja, joissa yhdistyy junamatkustaminen kansainvälisesti ja Suomessa. Nämä palvelukonseptit omistaa ja niitä myy European Railways. (Eurail 2015; Interrail 2015) Bussipassin, Interrail ja Eurail lippujen lisäksi kansainväliset matkustajat voivat ostaa yksittäisiä lento-, juna- tai linja-autolippuja. Suomessa matkustamisen vaihtoehtoista ulkomainen matkustaja saa tietoa muun muassa Visit Finland -internetsivuilta sekä liikenneoperaattoreiden omilta internetsivuilta (Visit Finland 2015a).

Swiss Travel System, Sveitsi

Swiss Travel System on markkinointiyritys, joka tarjoaa erilaisia lipputyyppejä ulkomaalaisille matkustajille. Swiss Travel System markkinoi maailmanlaajuisesti Sveitsin kokonaisvaltaista julkisen liikenteen verkostoa sekä erilaisia lipputyyppejä ja -passeja Sveitsissä matkustamiseen. Lisäksi yritys markkinoi Sveitsin rajat ylittävää matkailua Sveitsin naapurimaihin. (Swiss Travel System 2012) Swiss Travel System -yrityksen on perustanut SBB, Switzerland Tourism ja muutama sveitsiläinen rautatieoperaattori, lähinnä Alpeilla toimivat raideliikenneoperaattorit (Rantala 2015; Swiss Travel System 2012). Swiss Travel Systemin omistus on jaettu seuraavalla tavalla: SBB omistaa 60 prosenttia, Switzerland Tourism kuusi prosenttia, viisi muuta raideliikenteen toimijaa (Bern-Lötschberg-Simplon, Goldenpass, Jungfrau Railways, Matterhorn Gotthard Railway, Rhaetian Railway) omistavat kukin kuusi prosenttia (Rantala 2015).

Swiss Travel Systemin niin sanottu peruslipputyyppi on Swiss Travel Pass, joka oikeuttaa matkustamaan Sveitsin joukkoliikenteellä rajattomasti. Swiss Travel Pass -lipun voi ostaa kolmeksi, viideksi, kahdeksaksi tai 15 päiväksi. Lipputyypistä on saatavilla erilaisia variaatioita kuten Swiss Travel Pass Flex, Swiss Travel Pass Youth ja Swiss Travel Pass Flex Youth. Swiss Transfer Ticket on lipputyyppi, joka on tarkoitettu liityntämatkoille lentoasemalta tai muualta rajalta lomakohteeseen. Mikäli ulkomainen matkailija suunnittelee viettävänsä pidemmän ajan Sveitsissä, tähän tarkoitukseen on olemassa Swiss Half Fare Card -lippu. Swiss Half Fare Card oikeuttaa matkustamaan puoleen hintaa kaikkialla Sveitsissä kuukauden ajan. Swiss Family Card on tarkoitettu perheille ja erilaiset Regional Pass vaihtoehdot alueelliseen matkustukseen Sveitsissä. Matkustamisen lisäksi liput sisältävät muita etuja, kuten alennuksen museoiden sisäänpääsymaksuihin. (SBB 2015; Swiss Travel System 2012) Erilaiset lipputyypit tarjoavat liikkumismahdollisuuksia erilaisiin matkustustarpeisiin. Lippuja voi ostaa matkanjärjestäjältä, Sveitsin lentokentiltä, juna-asemilta tai internetistä etukäteen (Swiss Vistas 2015). Swiss Travel System nettisivuilla on sovellus joka auttaa löytämään itselle parhaiten sopivan lipputyypin (Swiss Travel System 2012).

Iceland on Your Own (IOYO), Islanti

Iceland on Your Own (IOYO) tarjoaa erilaisia bussipasseja Islannissa matkustamiseen islantilaisen matkaoperaattorin Reykjavik Excursions liikennöimille reiteille. Bussipasseja on mahdollista ostaa internetin kautta sekä Islannissa bussiterminaaleista, matkatoimistoista ja infopisteistä. Bussipasseja on saatavilla heinäkuun puolesta välistä syyskuun alkuun. Busseissa on käytössä ilmainen WIFI-yhteys. Suosituin IOYO:n tarjoamista bussipasseista on Circle Passport. Circle Passport reitti kiertää Islannin pääteitä käyttäen. Reitin varrella on useita Islannin suosittuja nähtävyyksiä. Circle Passport reittiä voi kulkea joko vasta- tai myötäpäivään, mutta passi on voimassa kullakin yhteysvälikillä vain kerran. Circle Passportin haltijat saavat kymmenen prosenttia alennuksen ostessaan lisäbussimatkoja. Circle Passport on voimassa bussipassien voimassaoloajan eli heinäkuun puolesta välistä syyskuun alkuun, joten kussakin haluamassaan matkakohteessa on mahdollista viipyä niin pitkään kuin haluaa. Highland Circle Passport ja Beautiful South Circle ovat Circle Passportin tapaisia bussipasseja. Näiden bussipassien eroa Circle Passportiin on reitti, jota eri passeilla voi käyttää. (Reykjavik Excursions 2015)

Erilaisten Circle-bussipassien lisäksi IOYO tarjoaa Combo Passport, Highlights Passport ja Beautiful South Passport bussipasseja, joilla voi matkustaa rajattomasti valitun ajanjakson ajan, 3-15 päivää. Combo Passport kattaa koko IOYO:n bussiverkoston. Combo bussipassilla voi matkustaa joko seitsemän, 11, tai 15 päivää rajattomasti. Highlights Passport kattaa lähes koko IOYO:n reittiverkoston. Highlights Passilla voi matkustaa rajattomasti bussipassin sisältämällä reiteillä 7-15 päivää. Beautiful South Passportilla voi matkustaa etelän reiteillä 3-11 päivää. Mikäli Highlights ja Beautiful South bussipassien haltijat haluavat ostaa lisämatkoja, joita bussipassi ei kata, saavat he kymmenen prosenttia alennuksen matkan hinnasta. Näiden bussipassien lisäksi IOYO tarjoaa kiipeilijöille suunnattua Hiking On Your Own Passport bussipassia. Bussipassi on voimassa loma-ajan ja se oikeuttaa siirtymät määrättyihin kiipeilykohteisiin Islannissa. (Reykjavik Excursions 2015)

Kiwi Experience, Uusi-Seelanti

Kiwi Experience on erilaisista hop-on hop-off -konsepteista vanhin. Se on perustettu vuonna 1989. Kiwi Experience myy hop-on hop-off -matkustuspaketteja valmiiksi räätälöidyille reiteille Uudessa-Seelannissa. Asiakas valitsee, kuinka pitkää ja millä alueella hän haluaa matkustaa Uudessa-Seelannissa. Näiden tietojen perusteella asiakkaalle tarjotaan 33 erilaisesta matkustuspaketista hänen tarpeisiinsa parhaiten sopivia vaihtoehtoja. Matkustuspaketteihin voi kuulua myös muita tuotteita, kuten erilaisia aktiviteetteja. (Kiwi Experience 2015) Matkustaminen tapahtuu erillisillä Kiwi Experience busseilla. Bussikuljettaja toimii matkan aikana eräänlaisena matkaoppaana, joka auttaa matkustajia majoitusten varaamisessa ja erilaisten ongelmien kanssa. Kiwi Experience -konsep-

tin omistaa Tourism Holdings Limited, jonka ydintoimintaan kuuluvat matkailuautojen valmistus, myynti ja vuokraus. (Rantala 2015)

Oz Experience, Australia

Oz Experience on konsepti, joka puolestaan toimii Australiassa. Kiwi Experienceen tapaan Oz Experience tarjoaa matkustuspaketteja valmiiksi räätälöidyille reiteille. Matkustuspakettiin voi sisällyttää majoitukset tai muita aktiviteetteja. (Oz Experience 2015) Oz Experience -konseptin omistaa ja sen toiminnasta vastaa Greyhound Australia, joka on kansallinen linja-autotoimija Australiassa. Greyhound Australialla on kattava linja-autoverkosto. Oz Experience -matkustus tapahtuu Greyhound Australia busseilla. (Oz Experience 2015; Greyhound Australia 2013) Oz Experience asiakkailta on käytössä kaikki Greyhound Australian linja-autoyhteydet valitsemansa matkustuspaketin reitin varrella (Oz Experience 2015). Oz Experience -paketteja voi ostaa kaupunkien linja-autoasemilta tai useista paikallisista hostelleista (Rantala 2015).

Bamba Experience, useat maat

Bamba Experience ei Oz Experienceen tapaan käytä liikennöintiin omaa kalustoa, vaan hyödyntää olemassa olevaa julkista liikennettä yhdistelemällä eri liikennetoimijoiden liikennepalveluita matkustuspaketeiksi. (Rantala 2015) Bamba Experience tarjoaa kansainvälisille matkustajille mahdollisuuden matkustaa kuin paikalliset, käyttäen paikallisia bussi-, juna-, lautta- ja joitain lentoyhteyksiä. Bamba Experience myy matkustuspaketteja asiakkaan valitsemasta lähtöpisteestä määränpähän. Reitillä voi matkustaa omaan tahtiin valitun ajanjakson ajan. Reittisuunnitelmia on mahdollista muuttaa matkan aikana. Matkustuspakettien lisäksi Bamba Experienceen kautta voi ostaa majoituksen tai muita aktiviteetteja. Bamba Experience toimii niin Amerikassa, Afrikassa, Aasiassa kuin Euroopassa. (Bamba Experience 2015)

Busabout, useat maat

Busabout myy ja markkinoi matkustuspaketteja lähinnä Euroopan reiteille, mutta myös reiteille Aasiassa sekä Pohjois-Afrikassa. Busabout-matkustuspaketit eivät rajoitu yhden maan rajojen sisäpuolelle, vaan esimerkiksi Euroopassa yksi matkustuspaketti voi sisältää useita maita. Busabout matkustuspakettivalikoima on laaja ja erilaiset paketit keskittyvät erilaisiin aktiviteetteihin, kuten festivaaleihin, saarihyppelyihin tai kaupunkikohteisiin. Kuten hop-on hop-off -matkustuspaketeille on tyypillistä, Busabout-matkustuspaketteihin sisältyy kuljetuksen lisäksi myös muita palveluita. Jokaisella Busabout-yhteysvälillä on opas, joka jakaa matkustusvinkkejä ja auttaa ongelmien kanssa. Busabout operoi omalla kalustolla. Busabout, joka on osa The Travel Corporation brändiä, koostuu joukosta pieniä yrityksiä. (Busabout 2015)

Hop-on hop-off -palvelut voidaan toteuttaa monin eri tavoin joko olemassa olevia yhteyksiä hyödyntäen, kuten Oz Experience ja Bamba Experience, tai omalla kalustolla operoiden, kuten Kiwi Experience ja Busabout. Eroja konseptien välillä on myös siinä, miten vapaasti reitit on suunniteltavissa. Kaikki esitellyt konseptit tarjoavat kuljetuksen lisäksi muita palveluita. Yhteistä kaikille konsepteille on, että kansainväliseen markkinointiin on panostettu. Markkinointi ja myynti tapahtuvat internetin kautta ja matkustuspalveluiden ostamisesta on tehty mahdollisimman helppoa.

4.5 Intermodaaliset solmupisteet

Kulkumuodon vaihto on osa jokaista intermodaalista matkaketjua. Usein kulkumuodon vaihto koetaan rasitteeksi matkan aikana. Toimivilla vaihtojen solmupisteillä voidaan helpottaa kulkumuotojen vaihtoa ja vaikuttaa matkaketjun houkuttelevuuteen (Ojala 2003, s. 105). Vaihtopaikan tulee olla sellainen alue tai paikka, joka pyrkii minimoimaan kulkumuodon vaihdosta aiheutuneen tunteen (Riley et al. 2007, s. 30). Todellinen intermodaalinen solmupiste on sellainen, jossa kulkumuotoa voi vaihtaa vaivattomasti samassa rakennuksessa (Román & Martín 2014, s. 131). Tarkoituksenmukaisella suunnittelulla vaihtoterminaaleista saadaan paikkoja, joissa vaihtojen teko on sujuvaa, miellyttävää ja helppoa (Rantala & Wallander 2012, s. 20). Solmupisteiden infrastruktuurilla ja informaatiopalveluilla voidaan vaikuttaa vaihtojen helppouteen (Mild & Metsäranta s. 2013, 32). Intermodaalisia solmupisteitä voidaan pitää yhtenä tärkeimpänä matkaketjujen kehityskohtena. Jotta matkaketjut ovat sujuvia, tulee solmukohtien toimia entistä tehokkaammin (Metsäranta & Kiiskilä 2011, s. 8). Euroopassa merkittävänä intermodaalisen solmupisteenä pidetään Frankfurtin lentoasemaa, joka esitellään tarkemmin myöhemmin tässä luvussa. Tässä työssä esitettävät intermodaaliset vaihtopisteet on koottu taulukkoon 12.

Taulukko 12. Esimerkkejä intermodaalisista vaihtopisteistä.

| Maa | Palvelukonsepti | Maantieteellinen liik- kumistarve | Käytettävä liikenne- muoto |
|-------|------------------------|--------------------------------------|---|
| Saksa | Frankfurtin lentoasema | Kansainvälinen | Lento, juna, linja-auto, paikallisliikenne |
| Suomi | AiRRport (kehitteillä) | Kansainvälinen | Lento, juna, linja-auto |

Suomessa Tampereelle ideoidaan parhaillaan uudenlaista terminaalia, AiRRporttia (Tampereen kauppakamari 2015). Liikenne- ja viestintäministeriö (2015b, s. 6) on nimennyt AiRRport-konseptin yhdeksi lentoliikennestrategian kärkihankkeista. AiRRport-hankkeen tarkoituksena on luoda eri liikennemuodot yhdistäviä sujuvia matkaketjuja. (LVM 2015b, s. 6) Lisäksi AiRRport-konseptin tavoitteita ovat erillisten liikenneverkkojen yhdistäminen ja terminaalirakennuksen uudistaminen sellaiseksi, että se voi hyödyntää koko kaupunkikeskustaa (Tampereen kauppakamari 2015). AiRRport-hank-

keen avulla pyritään parantamaan erityisesti läntisen ja keskisen Suomen saavutettavuutta (LVM 2015b, s. 6). Suomen talousalueet pyritään kytkemään paremmin globaaliin toimintaympäristöön. AIRPorttia suunnitellaan Tampereelle, jossa Suomen maantie- ja rautatieverkkojen valtavirrat yhdistyvät. AiRRport kytketään kansainväliseen lentoverkkoon hyödyntämällä olemassa olevaa rata- ja asemaverkostoa ja tekemällä pieniä lisäinvestointeja. Arvioiden mukaan Tampereen lentoaseman matkustajamäärät kasvavat AiRRportin myötä 2-3 miljoonaa vuoteen 2030 mentäessä. Lisäksi AiRRportin on arvioitu säästävän 44 miljoonaa ajokilometriä ja kaksi miljoonaa matkustustuntia. (Tampereen kauppakamari 2015)

Frankfurtin lentoasema, Saksa

Frankfurtin lentoasemaa pidetään esimerkillisenä lentoasemana, jossa intermodaalisuus lento-, raide- ja maantieliikenteen yhdistelyn osalta toteutuu menestyksekkäästi. Frankfurtin lentoasemalle on ollut raideyhteys jo pitkään. Vuonna 1999 lentoaseman raideyhteyksiä parannettiin entisestään, kun lentoaseman yhteyteen rakennettiin erityisesti kaukoliikenteelle tarkoitettu nopeusjunaterminaali. (Vespermann & Wald 2011, s. 1193–1194) Nopeusjunaterminaalin rakentaminen mahdollisti lentomatkustajille suoran pääsyn nopeusjunaverkostoon Frankfurtin lentoasemalta (Frankfurt Airport 2015a). 2000-luvulla raideyhteyksiä lentoaseman ja Saksan maakuntien välillä on edelleen paranneltu. Vuonna 2008 lentoasemalle liikennöi yli 160 nopeusjunavuoroa päivittäin. (Vespermann & Wald 2011, s. 1194) Kaukojunayhteyden rakentaminen lentoasemalle on mahdollistanut nopeat liityntäyhteydet ympäri Saksaa ja lyhentänyt kaukoliikenteen matkajakoja. Frankfurtin lentoasema on saavutettavissa suurimmasta osasta Saksan kaupungeista. Kansainvälisiä junayhteyksiä on Sveitsistä ja Itävallasta. (Payne 1999, s. 31–32, 34)

Kun Frankfurtin lentoasemalle rakennettiin kaukoliikenteen nopeusjunaterminaali, laajentui lentoaseman saavutettavuusalue merkittävästi. Nopeusjunaterminaali Frankfurtin lentoasemalla nostatti lentoaseman merkitystä suurena hub-pisteinä, kasvatti lentoaseman kautta kulkevia matkustajamääriä ja näin ollen loi kilpailuetua muihin nähden. (Frankfurt Airport 2015a) Lentoaseman merkitys konferenssikeskuksena ja kiinteistöjen markkinapaikkana on korostunut intermodaalisuuden lisääntyessä. Nopeusjunaterminaalin rakentaminen on myös vaikuttanut lentoaseman liityntäliikenteen kulkutapajakaumaan. Lentoasemalle liikennöidään enemmän junalla, kun taas henkilöauton kulkutapaosuus on pienentynyt. Sen lisäksi että nopeusjunaterminaalin rakentaminen on vaikuttanut liikennejärjestelmään, voidaan asiakkaille tarjota kokonaisvaltaisempia matkaketjutuotteita, kuten AIRail-palvelua (katso luku 4.3). Tulevaisuudessa Frankfurtin lentoasemalla keskitytään parantamaan entisestään AIRail-terminaalin lähtöselvitysmahdollisuuksia, matkatavaroiden käsittelyjärjestelmää sekä yhdenmukaistamaan lentojen ja nopeusjunien liikennöintiäaikatauluja. (Vespermann & Wald 2011, s. 1194–1195)

4.6 Matkatavaroiden kuljetuspalvelut

Pitkämatkaisessa liikenteessä matkustaja joutuu usein kuljettamaan mukanaan matkatavaroita. Mitä enemmän matkatavaroita on ja mitä enemmän matkan aikana täytyy suorittaa vaihtoja, sitä suurempi haittavaikutus matkatavaroiden kuljettamisesta aiheutuu. Matkatavaroiden kantamisesta aiheutunut rasite voi olla syynä henkilöauton valinnalle, vaikka ajomatka olisi pitkä. Henkilöauton valintaa kulkumuodoksi perustellaan usein järkeväksi, jos matkatavaroita on paljon. Joukkoliikennevälineen suunnittelulla voidaan mahdollistaa, että joukkoliikenne on yhtä joustava tavaroiden kuljetusmuoto kuin henkilöauto (Rantala & Wallander 2012, s. 18). Matkatavaroiden kuljetuspalveluiden potentiaalisuudesta kertoo se, että Chiambaretto et al. (2013, s. 52–53) tutkimuksen mukaan matkatavarapalvelut ovat matkustajille matkaketjupalveluissa toiseksi tärkein kriteeri, kun vertailtiin matkan hintaa, matkatavarapalveluita, myöhästymistakuuta, liityntäaika ja ruuan sisältymistä matkan hintaan. Vastaajat arvottivat palvelun, jossa lähtöselvitys matkatavaroille tehdään jo lähtörautatieasemalla, korkealle. Matkustajat kuitenkin kokevat, että matkatavaroiden häviäminen on todennäköisempää, kun matkatavarat luovutetaan kolmannelle osapuolelle totuttua aiemmin. (Chiambaretto et al. 2013, s. 53) Matkatavaroiden kuljetuspalveluiden tuleekin olla niin luotettavia, ettei pelkoa matkatavaroiden häviämisestä ole.

Tällä hetkellä Euroopan maista ainakin Sveitsissä, Ranskassa, Itävallassa ja Italiassa on tarjolla matkatavaroiden kuljetuspalveluita sekä kotimaiseen että kansainväliseen matkustamiseen. Taulukkoon 13 kootut matkatavaroiden kuljetuspalvelukonseptit esitellään tässä luvussa. Olemassa olevia matkatavaroiden kuljetuspalveluita tarjotaan lento- ja junamatkustajille. Useimmissa tapauksissa matkatavaroiden kuljetuspalveluita tarjoavat valtioiden rautatieyhtiöt heidän asiakkailleen. Matkatavaroiden kuljetuspalveluista pyydetään poikkeuksetta lisämaksua. Chiambaretto et al. (2013, s. 53) mukaan ne matkustajat, jotka ovat valmiita käyttämään matkatavarapalveluita, ovat myös valmiita maksamaan palvelusta lisähintaa. Matkatavaroiden kuljetuspalveluiden lisäksi matkustajille voidaan tarjota myös muunlaista apua matkatavaroiden kuljettamiseen. Esimerkiksi Ranskassa suurimmilla juna-asemilla on henkilökuntaa, jotka lisämaksusta auttavat laukkujen kantamisessa asemilla (SNCF 2015b). Kuten aiemmin todettu, matkatavarapalveluiden potentiaalisia käyttäjiä ovat lähinnä vapaa-ajan matkustajat. Suomessa matkatavaroiden kuljetuspalveluita ei ole tarjolla.

Taulukko 13. Esimerkkejä matkatavaroiden kuljetuspalveluista.

| Maa | Palveluntarjoaja | Palvelukonsepti | Maantieteellinen liikkumistarve | Käytettävä liikennemuoto |
|----------|------------------|--|--|---|
| Sveitsi | SBB | Check-in at the railstation Airport Baggage Fly Rail Baggage Luggage International Door-to-door luggage Luggage Switzerland Fast Luggage Group luggage "à la carte" | Kansainvälinen Kansainvälinen Kansainvälinen Kansainvälinen Kotimaa Kotimaa Kotimaa Kotimaa | Lento ja juna Lento ja juna Lento ja juna Juna Juna Juna Juna Juna |
| Sveitsi | Swissport | Baggage Pickup | Kansainvälinen | Lento |
| Ranska | SNCF | Door-to-door delivery | Kansainvälinen + Kotimaa | Juna |
| Itävalta | ÖBB | Haus-Haus-Gepäck PLUS | Kotimaa + Kansainvälinen | Juna |
| Italia | TNT & Trenitalia | Easy Luggage | Kotimaa | Juna |

Luggage Services, Sveitsi

Sveitsissä SBB tarjoaa useita erilaisia matkatavaroiden kuljetuspalveluita sekä kotimaiseen että kansainväliseen matkustamiseen. Sveitsistä lähteville, kansainvälisille matkustajille on olemassa Check-in at the railstation -palvelu, jolloin matkatavaroiden lähtöselvityksen voi tehdä edeltävänä päivänä ennen kansainvälistä lentomatkaa rautatieasemalla (SBB 2015). Matkatavaroiden lähtöselvityksen yhteydessä matkustaja voi tehdä lähtöselvityksen lennolle, jolloin matkustaja saa myös mairinnousukortin lennolle (SBB 2015; Swiss Travel System 2012). Näin ollen useat lentoasemalla tehtävät toimenpiteet voidaan tehdä ennen lentoasemalle menoa. Palvelu on saatavilla useiden lentoyhtiöiden, kuten SWISS International Air Linesin ja Lufthansan, kansainvälisille lennoille, jotka lähtevät Zürichin, Geneven tai Bernin lentoasemilta (SBB 2015). Matkatavaroiden lähtöselvitys on mahdollista tehdä 57 rautatieasemalla Sveitsissä (Swiss Travel System 2012). Niissä tapauksissa, joissa lähtöselvitystä ei ole mahdollista tehdä rautatieasemalla, on käytettävissä Airport Baggage -palvelu. Tällöin matkatavarat toimitetaan asiakkaan puolesta rautatieasemalta lentoasemalle, josta matkatavarat on noudettavissa SBB:n tiskiltä. Lentoasemalla matkustaja tekee lähtöselvitykset normaaliin tapaan. (SBB 2015; Swiss Travel System 2012)

Kansainvälisille matkustajille, jotka matkustavat Sveitsiin, tarjotaan Fly Rail Baggage -palvelua. Palvelu on käytettävissä matkustettaessa Sveitsiin Zürichin, Geneven tai Bernin lentoasemien kautta (SBB 2015). Sveitsiin matkustava voi tehdä matkatavaroiden lähtöselvityksen suoraan lopullisen matkustuskohteensa rautatieasemalle riippumatta siitä, mistä lentoasemalta Sveitsiin lentää tai millä lentoyhtiöllä. Matkustajan ei tarvitse

huolehtia matkatavaroistaan lentoasemalla Sveitsissä, vaan hän voi jatkaa suoraa matkaansa kohti loppumääränpäätä. (Swiss Travel System 2012; Swiss Vistas 2015) Matkatavarat voi noutaa viimeistään kahden päivän kuluttua 81 eri rautatieasemalta Sveitsissä (SBB 2015; Swiss Travel System 2012). Palvelun voi ostaa Sveitsissä rautatieasemilta ja ulkomailla Swiss Travel Systemin tai SWISSin asiakaspalvelupisteistä (SBB 2015). Edellä esitellyt palvelut, Check-in at the railstation, Airport Baggage ja Fly Rail Baggage, ovat tarkoitettu kansainvälisille matkustajille, jotka käyttävät liikkumiseen sekä juna- että lentoyhteyksiä. Näiden palveluiden lisäksi SBB tarjoaa kansainvälisille juna- matkustajille Luggage International -palvelua. Tämä palvelu on suunnattu SBB:n asiakkaille, jotka matkustavat junalla Sveitsistä Saksaan, Luxemburgiin tai Itävaltaan (SBB 2015; Swiss Travel System 2012). Matkatavaroiden toimittaminen kestää neljä arkipäivää. Saksassa ja Itävallassa matkatavarat toimitetaan yksityiseen osoitteeseen tai hotelliin. Luxemburgissa matkatavaroiden toimittaminen onnistuu ainoastaan erikseen mainituille rautatieasemille. Palvelu on käytettävissä maanantaista perjantaihin. (SBB 2015)

Kansainväliseen matkustamiseen tarkoitettujen matkatavaroiden kuljetuspalveluiden lisäksi SBB tarjoaa matkatavarapalveluita kotimaan matkustamiseen. Door-to-door luggage on SBB:n matkatavaroiden kuljetuspalvelu, joka toimii Sveitsissä ja Liechtensteinitä (SBB 2015). Matkatavarat noudetaan kotoa ja toimitetaan haluttuun osoitteeseen seuraavana päivänä. Palvelu ostetaan joko internetin kautta, SBB:n lipunmyyntipisteestä tai SBB:n asiakaspalvelunumerosta viimeistään matkatavaroiden noutoa edeltävänä päivänä klo 12 mennessä. Door-to-door luggage -palvelun matkatavaroiden kuljetuksesta vastaa SBB:n yhteistyökumppani tiekuljetusyritys AKS (Autokurier-Service). AKS:n edustaja soittaa asiakkaalle noutoa edeltävänä päivänä sopiaukseen matkatavaroiden noutajan. Palvelu on käytettävissä viikon jokaisena päivänä klo 7-23. (SBB 2015)

Vaihtoehtoinen SBB:n palvelu kotimaan matkailijoille on Luggage Switzerland. Tällöin matkatavaroiden nouto ja toimitus tapahtuu 422 vaihtoehtoiselta joukkoliikenneasemalta. Kun asiakas toimittaa matkatavaransa asemalle viimeistään klo 19, on matkatavarat noudettavissa määränpääasemalta kahden päivän kuluttua klo 9 alkaen. Suuri joukko hotelleja tarjoaa lisäpalveluna matkatavaroiden noudon linja-auto- tai rautatieasemalta, jolloin matkustajan ei tarvitse huolehtia matkatavaroiden noudosta matkustuskohteessa. Nopeampaa toimitusta toivoville on tarjolla Fast Baggage -palvelu. Fast Baggage -palvelun käyttäjät saavat matkatavarat samana päivänä perille toimitettuna (Swiss Travel System 2012; Swiss Vistas 2015). Fast Baggage -palvelun matkatavaroiden toimitus ja nouto onnistuu 47 asemalta. Edellä kuvattujen matkatavaroiden kuljetuspalveluiden lisäksi SBB tarjoaa ryhmille Group luggage "à la carte" -palvelua. (SBB 2015)

Baggage Pickup, Sveitsi

SBB:n matkatavaroiden kuljetuspalveluiden lisäksi Sveitsissä on tarjolla maapalveluyritys Swissportin Baggage Pickup -palvelu lentomatkustajille. Palvelun voivat ostaa SWISSin, Edelweissin ja Air Berlinin asiakkaat, joiden lento lähtee Zurichin lentoase-

malta. Matkatavarat noudetaan joko kotiosoitteesta tai hotellista ja matkatavaroiden lähtöselvitys tehdään asiakkaan puolesta. Matkatavaroiden kuljetusyritys on AKS. Matkustaja voi matkustaa vapaasti ilman matkatavaroita määränpääleentoasemalle saakka, jossa matkatavarat on noudettavissa liukuhihnalta normaaliin tapaan. (Swissport International AG 2012) Baggage Pickup -palvelu varataan viimeistään 6-12 tuntia ennen lennon lähtöaikaa riippuen noutoalueesta. Matkatavarat noudetaan ilmoitetusta osoitteesta 3-10 tuntia ennen lennon lähtöaikaa. Palvelu on käytössä kaikkialla Sveitsissä. Kun matkatavaroita noudetaan, niitä ei tarvitse olla henkilökohtaisesti luovuttamassa. Kuitenkin kaikki tarvittavat dokumentit on pitänyt esittää henkilölle, muun muassa hotellivirkailijalle, joka luovuttaa matkatavarat AKS:n työntekijälle. (Edelweiss 2015; SWISS 2015) Matkatavaroiden kuljetuspalvelua tarjotaan SWISSin asiakkaille lennonvarauksen vahvistusviestin yhteydessä (SWISS 2015). Näin palvelua markkinoidaan kaikille SWISSin asiakkaille. Palvelun voi varata Swissportin internetsivuilla. Varauksen teon jälkeen asiakkaaseen otetaan puhelimitse yhteyttä ja sovitaan matkatavaroiden noutoaika. (Swissport International AG 2012)

Door-to-door delivery, Ranska

Door-to-door delivery -palvelu on tarkoitettu SNCF:n asiakkaille. Palvelua tarjotaan junamatkustajille Ranskassa sekä kansainvälisille yhteyksillä Saksaan, Luxemburgiin ja Sveitsiin. Matkatavaroiden kuljettamisesta huolehditaan kotiosoitteesta haluttuun toimitusosoitteeseen. (SNCF 2015b) Toimitusosoite voi olla muun muassa kotiosoite, rautatie- tai lentoasema (SNCF 2015c). Sveitsissä matkatavarat toimitetaan vain erikseen mainituille juna-asemille. Door-to-door delivery -palvelun kautta matkatavarat toimitetaan haluttuun osoitteeseen vuorokauden sisällä. Asiakas voi valita matkatavaroiden nouto- ja toimitusajat palvelun aukioloaikojen puitteissa. (SNCF 2015b) Palvelu on käytettävissä maanantaista perjantaihin klo 8-17. Lisäksi toimitus voidaan toimittaa perille lauantaisin klo 8-12. (SNCF 2015c) Uutena vaihtoehtona matkatavarat voi jättää ja noutaa myös lähikaupasta. Matkatavaroiden jätto- ja noutopisteitä on noin 4 300. Matkatavaroiden toimittaminen valittuun lähikauppaan kestää neljä päivää. (SNCF 2015b) Palvelu on käytettävissä kaupan aukioloaikojen mukaan (SNCF 2015c).

Door-to-door delivery -palvelun voi ostaa junalipun oston yhteydessä tai jälkikäteen, kuitenkin viimeistään keskipäivällä lähtöä edeltävänä päivänä. Door-to-door delivery -palvelu on ostettavissa internetin kautta, puhelimitse, SNCF:n juna-asemilta ja lipunmyyntipisteistä sekä matkatoimistoista. (SNCF 2015b) Palvelun oston yhteydessä on ilmoitettava junalipun varausnumero. Vuonna 2014 palvelun kautta toimitettiin 200 000 laukkua. SNCF:n mukaan asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palveluun ja 96 prosenttia palvelun käyttäjistä suosittelee palvelua. (SNCF 2015c)

Haus-Haus-Gepäck PLUS, Itävalta

Haus-Haus-Gepäck PLUS -matkatavaroiden ovelta ovelle kuljetuspalvelu toimii Itävallassa ÖBB:n operoimana. Haus-Haus-Gepäck PLUS -palvelun voi varata ÖBB:n myyntipisteessä tai asiakaspalvelun kautta junalipun varauksen yhteydessä lisämaksusta. Palvelu täytyy varata vähintään kaksi päivää ennen matkatavaroiden noutopäivää. Tavaroiden nouto ja toimitus tapahtuvat annetun neljän tunnin ajanjakson aikana. Tavarat toimitetaan noudosta seuraavana päivänä annettuun osoitteeseen tai majoituspaikkaan. Haus-Haus-Gepäck PLUS -palvelu on käytössä arkipäivisin klo 8-17. Kuljetus on mahdollista toimittaa tai noutaa myös Saksasta, Sveitsistä sekä Italian pohjoisimmasta maakunnasta Etelä-Tirolista. Kansainvälisten matkojen osalta matkatavaroiden toimittaminen kestää kolme arkipäivää. (ÖBB 2015)

Easy Luggage, Italia

Easy Luggage on matkatavaroiden ovelta ovelle kuljetuspalvelu Italiassa. Palvelua tarjoavat yhteistyössä pikakuljetusyriitys TNT ja valtion ratatieyhtiö Trenitalia. (TNT 2011; Trenitalia 2013) Palvelu on tarkoitettu Trenitalian HSR-junien asiakkaille kotimaan matkustamiseen. Junalippu täytyy esittää TNT:n kuriirille, jonka toimesta matkatavarat noudetaan. Matkatavarat noudetaan annetusta osoitteesta tai majoituspaikasta ja toimitetaan seuraavana päivänä toivottuun osoitteeseen. Matkatavaroiden kuljetuspalvelu pitää varata vähintään 24 tuntia ennen lähtöä. Varaaminen onnistuu soittamalla TNT:n ilmaiseen palvelunumeroon. Palvelu on käytössä arkipäivisin klo 8.30–19 sekä suurimmissa kaupungeissa viikonloppuisin. (Trenitalia 2013)

4.7 Liityntäliikenne ja -pysäköinti

Vaikka työssä keskitytään pitkämatkaiseen liikenteeseen, on hyvä ottaa huomioon, kuinka paikalliset liityntämatkat yhdistetään matkaketjuihin. Matkaketjut vastaavat kokonaisvaltaisesti matkustajien tarpeisiin silloin, kun ne ovat ovelta ovelle katkeamattomia. Paikallinen liityntäliikenne on mahdollista kulkea jalan, pyörällä, autolla tai paikallisliikenteellä. Liityntämatkojen teko asemalta lopulliseen matkustuskohteeseen ja toisinpäin tulee ottaa huomioon kaukoliikennettä suunniteltaessa. Paikallisliikenne on nykyisellään järjestetty hyvin suurissa kaupungeissa, kuten Helsingissä ja Tampereella. Liityntäliikenteen järjestäminen on haasteellisinta pienemmissä kaupungeissa ja maaseudulla. Tässä luvussa esitellään muutamia konsepteja, kuinka liityntämatkan tekoa on pyritty sujuvoittamaan ja integroimaan osaksi matkaketjua. Tällaisia palvelukonsepteja on koottu taulukkoon 14.

Taulukko 14. Esimerkkejä liityntämatkojen tekoon tarkoitetuista palvelukonsepteista.

| Maa | Palveluntarjoaja | Tuotteen nimi | Maantieteellinen liikumistarve | Käytettävä liikenumuoto |
|---------------|------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Hollanti | | NS Zonetaksi | Kotimaa (paikallinen) | Taksi |
| Ranska | SNCF | IDCab Service | Kotimaa (paikallinen) | Taksi |
| Ranska | SNCF, Avis | iDAVIS | Kotimaa + Kansainvälinen | Vuokra-auto |
| Iso-Britannia | | PLUSBUS | Kotimaa (paikallinen) | Paikallisliikenteen bussit ja metrot |

Liityntäliikenne voidaan tyypillisesti kulkea myös henkilöautolla. Henkilöauto, kuten myös pyörä, voidaan kytkeä osaksi matkaketjua liityntäpysäköinnin avulla. Liityntäpysäköinnillä tarkoitetaan joukkoliikennereitin varteen järjestettyä pysäköintialuetta autoille tai polkupyörille. Toimiva liityntäpysäköinti mahdollistaa henkilöauton, pyörän sekä julkisten liikenteen sujuvan yhdistelyn liikkumistarpeen mukaan (Rantala & Wallander 2012, s. 20). Liityntäpysäköinti kannustaa matkustajaa käyttämään joukkoliikennettä ainakin osana matkaketjua. Liityntäpysäköinnin avulla voidaan vähentää tarvetta ajaa henkilöautolla kaupunkien keskusta-alueille. Liityntäpysäköinti tulee olla helposti saavutettavissa autoilun ja pyöräilyn pääväylien läheisyydessä. (Rantala & Wallander 2012, s. 20) Lisäksi liityntäpysäköinnille tulee olla riittävästi tilaa ja tilan tulee olla turvallinen. Liityntäpysäköinnin hinnoittelu ja maksujärjestelyt vaikuttavat liityntäpysäköinnin suosioon. Matkustajien näkökulmasta järjestelmä, jossa liityntäpysäköinnin maksu suoritetaan samalla lipulla tai kortilla kuin joukkoliikennematka, vaatii vähän lisätoimenpiteitä. (Ojala 2003, s. 112) Jääskeläisen (2015) mukaan liityntäpysäköinti Suomessa on nykyisin fragmentoitunutta. Liityntäpysäköinnistä ja parkkialueista vastaavat monet eri toimijat, kuten kunnat, valtio, Ratahallintokeskus sekä yksityisyrittäjät (Jääskeläinen 2015; Ylitalo 2015).

Liityntäpysäköinnin lisäksi pyörä tai henkilöauto voidaan yhdistää osaksi matkaketjua tuomalla liityntäkulkuneuvo pääkulkuneuvoon. Muun muassa VR myy AutoJunapaketteja, joissa auto kulkee junassa junamatkan ajan (VR-Yhtymä 2015b). Vaikka pyörän voi tuoda mukaan useisiin julkisiin kulkuneuvoihin, on pyörän tuominen osaksi matkaketjua Suomessa vielä alkeellista (Ojala 2003, s. 112). Euroopan monissa suurissa kaupungeissa joukkoliikennekulkuneuvoon voi ainakin ruuhka-aikojen ulkopuolella ottaa mukaan pyörän (Rantala & Wallander 2012, s. 20). Tällaisia matkaketjuja, joissa kulkumuoto viedään toisen kulkumuodon kyytiin, voidaan pitää erikoistapauksina (Mild & Metsäranta s. 2013, 32).

NS Zonetaksi, Hollanti

NS Zonetaksi kuljettaa kaukoliikenteen matkustajat kaukoliikenneasemalta määränpäähen Hollannissa. NS Zonetaksi-matka alkaa asemalta tai päättyy asemalle. NS Zonetaksi toimii yli 120 aseman ympäristössä. NS Zonetaksi varataan nettivarauksena rejskortmatkakortilla (katso luku 4.1.1). Rejskort täytyy esittää taksinkuljettajalle ennen matkan alkua. Hinta perustuu vyöhykkeisiin: alle 2 kilometrin matka maksaa 6 €, alle 4 kilometrin matka 9 € ja alle 6 kilometrin matka 12 €. Jos kuljettava matka on yli 6 kilometriä, maksaa NS Zonetaksi 3 € jokaiselta 2 kilometriltä. Matkan pituus määritetään varaushetkellä reittioppaan ehdottoman lyhimmän reitin perusteella. Maksu tapahtuu jälkikäteen suoraveloituksena. NS Zonetakseja ajavat paikalliset taksiyritykset. (NS 2013)

Door-to-door services, Ranska

SNCF tarjoaa erilaisia ovelta ovelle palveluita Ranskassa. IDCab Service on palvelu, jossa taksi tai kuljettajalla varustettu ajoneuvo varataan hakemaan tai viemään matkustaja rautatieasemalta tai -asemalle. Matkustajan ei tarvitse murehtia saako hän taksin asemalta, kun se on tilattu etukäteen. IDCab Service on käytettävissä viikon jokaisena päivänä. IDCab Servicella saavutettavia hyötyjä on muun muassa se, että matkasta maksetaan kiinteä hinta reitin mukaan. Hinta on tiedossa etukäteen ja maksu matkasta on suoritettu ennen matkan alkua. Lisäksi kuljettaja odottaa valmiiksi asemalla ja vaikka juna olisi myöhässä, kyyti odottaa. IDCab Service on käytettävissä 27 TVG-asemalla Ranskassa. Kun kuljettaja on saapunut odottamaan matkustajaa, lähetetään siitä tieto tekstiviestillä. Palvelun voi varata internetin kautta junan varausnumerolla. (SNCF 2015a)

Toinen ovelta ovelle palvelu, jota SNCF tarjoaa yhdessä Avis-yrityksen kanssa, on iDAVIS. iDAVIS on autonvuokrauspalvelu junalipun oston yhteydessä. Palvelu on käytössä 230 asemalla Ranskassa ja Euroopassa. Autonvuokrauksesta saa kymmenen prosenttia alennusta iDAVIS palvelun kautta. Asiakkaalla on mahdollisuus vielä suurempaan alennukseen, jos hänellä on jokin SNCF:n jäsenkortti. Jos matkustaja löytää jostain halvemman tarjouksen, Avis palauttaa erotuksen kaksinkertaisena. iDAVIS-palveluun sisältyy, että auto odottaa asiakasta hänen saapuessa juna-asemalle. Mikäli Aviksen toimipiste on suljettuna, SNCF:n edustaja huolehtii sopimuksen kirjoittamisesta ja avaimien luovutuksesta asemalla. Palvelu on tarkoitettu SNCF:n asiakkaille. Palvelun voi ostaa internetin kautta, puhelimitse tai asemalta. Sekä iDAVIS ja IDCab palveluita markkinoidaan erikseen liikematkustajille sopiviksi. (SNCF 2015a)

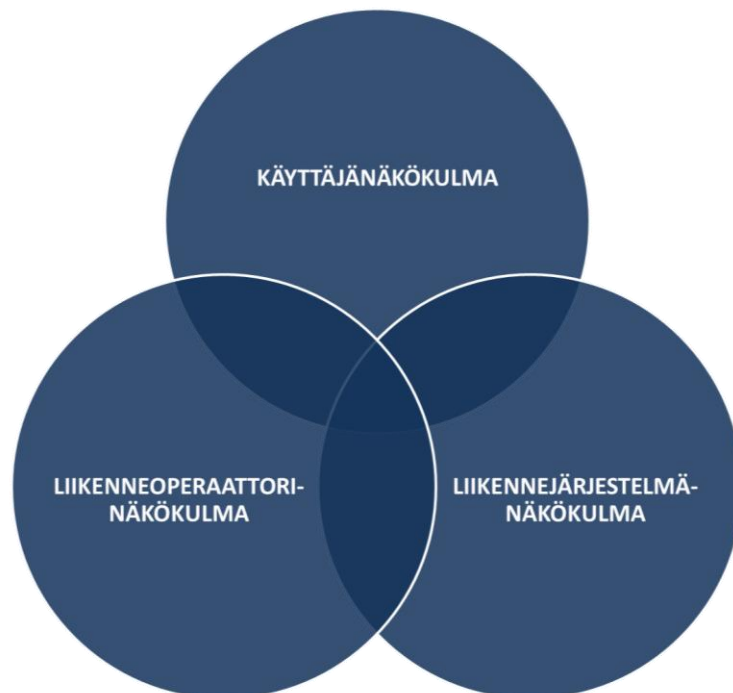
PLUSBUS, Iso-Britannia

Britanniassa otettiin vuonna 2002 käyttöön PLUSBUS-palvelu, jolloin junalipun oston yhteydessä paikallisliikenteen bussilipun saa alennettuun hintaan. PLUSBUS-lipun voi

ostaa liityntämatkoille tai kaupunkiliikenteen rajattomaan käyttöön useammaksi päiväksi. (Riley et al. 2007, s. 28) PLUSBUS-lipulla voi liikkua rajattomasti paikallisliikenteen busseilla ja metroilla (PLUSBUS 2015). Lisälippu busseihin on mahdollista ostaa kaikissa Britannian yli 80 000 hengen kaupungeissa, joihin pääsee junalla (Riley et al 2007, s. 28). PLUSBUS-palvelu koskee noin 290 Britannian kaupunkia (PLUSBUS 2015). PLUSBUS-palvelun avulla on pyritty ratkaisemaan ”viimeisen mailin” -ongelma ja tarjoamaan matkalippu lähtöpaikasta määränpäähän. Asiakkaat saavat ostettua kerralla lipun koko matkalle halvemmalla kuin jos liput ostetaan erikseen. (Riley et al.2007 , s. 29) PLUSBUS-lipulla matkustaminen on halvempaa kuin juna-asemalle kulku autolla ja siellä parkkeeraus tai kuin taksin käyttö (PLUSBUS 2015).

4.8 Matkaketjun kehittämisen näkökulmat

Matkaketjuja voidaan tarkastella käyttäjän, liikenneoperaattorin ja liikennejärjestelmän näkökulmista. Kuva 26 havainnollistaa erilaisia näkökulmia, jotka tulee ottaa huomioon matkaketjuja mietittäessä. Eri osa-alueiden näkökulmista erilaiset tekijät painottuvat matkaketjujen kehitystyössä.

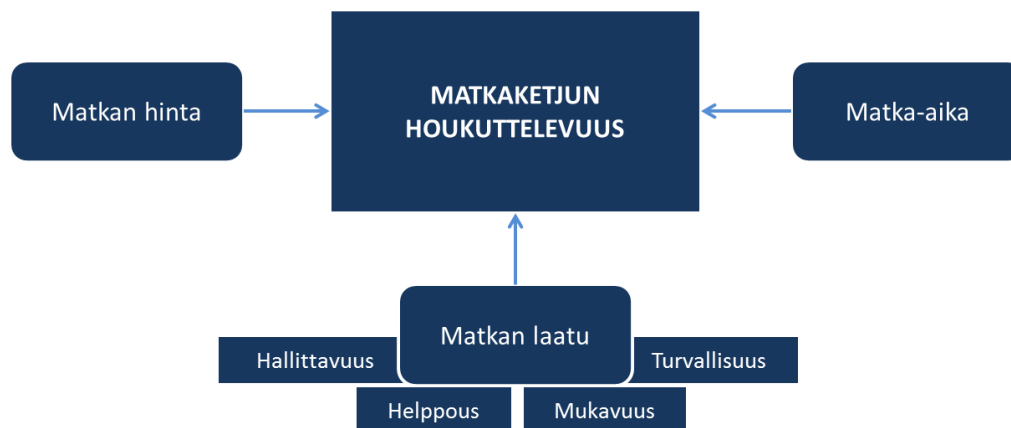


Kuva 26. Huomioon otettavat näkökulmat matkaketjuja kehitettäessä.

Käyttäjänäkökulma painottaa matkaketjujen houkuttelevuuteen vaikuttavia tekijöitä, kun taas liikennetoimijanäkökulma keskittyy businesslogiikkaan matkaketjujen taustalla. Liikennejärjestelmänäkökulmasta painotetaan järjestelmän ominaisuuksia, jotka tukevat sujuvia ja toimivia matkaketjuja. Matkaketjujen houkuttelevuutta ja potentiaalisuutta arvioidaan luvussa 5.6 muun muassa näistä näkökulmista.

4.8.1 Käyttäjänäkökulma

Liikkumisen kysyntä suuntautuu usein sellaisiin vaihtoehtoihin, jotka koetaan houkutteleviksi (Ojala 2003, s. 106). Matkaketjujen houkuttelevuuteen vaikuttavat konkreettisina tekijöinä matkan hinta ja matka-aika. Lisäksi houkuttelevuuteen vaikuttavat abstraktimmat ja subjektiivisemmat tekijät eli laatutekijät, kuten matkan hallittavuus, helppous, mukavuus ja turvallisuus. Nämä tekijät on esitetty kuvassa 27. Kun liikennepalvelu kohtaa matkustajan aika-, kustannus- sekä muiden vaatimusten kanssa, koetaan palvelu houkuttavaksi. Se, kuinka paljon matkustaja arvostaa mitään tekijää, vaihtelee matkaryhmittäin. Eri matkaryhmien vaihtelevia tarpeita käsitellään tarkemmin luvussa 3.1.



Kuva 27. Matkaketjun houkuttelevuuteen vaikuttavat tekijät.

Erityisesti kaukoliikenteessä matkaketjun houkuttelevuuteen vaikuttaa suomalaisten keskuudessa matkan hinta (Iikkanen et al. 2012, s. 10; Weiste & Hyvönen 2013, s. 7). Hinnan merkitys on suuri kaikille, jotka kustantavat matkan itse (Weiste & Iikkanen 2013, s. 44). Matkaketjun hinta merkitsee siis enemmän vapaa-ajan matkustajille kuin liikematkustajille. Iäkkäämpien ihmisten keskuudessa hinnalla ei ole yhtä suurta merkitystä (Chiambaretto et al. 2013, s. 53). Chiambaretto et al. (2013, s. 53) tutkimuksen mukaan 45 prosentille tutkimukseen osallistuneista hinta oli merkittävin kriteeri matkaketjuvalintoja tehtäessä. Jos vertaillaan yksityisautoilua ja joukkoliikennettä, on niiden kulurakenne erilainen ja liikennemuodosta riippuen hinta koetaan eri tavoin. Autoilun hinnaksi mielletään vain polttoainekulut. Auton kiinteät kulut maksetaan joka tapauksessa. (Ojala 2003, s. 38, 105) Autoilun hinta laskee ryhmäkoon kasvaessa, toisin kuin joukkoliikenteessä. Joukkoliikenteen käytöstä käyttäjä maksaa lipun hinnan verran (Ojala 2003, s. 38, 105) ja hinta nousee matkustusryhmäkoon kasvaessa. Lipun ostamisen houkuttelevuuteen ei vaikuta yksin lipun hinta. Lippu- ja rahastusjärjestelmän tulee myös olla helppokäyttöisiä. Huonosti toimiva lippu- tai rahastusjärjestelmä voi olla jopa esteenä matkaketjun valinnalle. (Mild & Metsäranta 2013, s. 33; Ojala 2003, s. 160) Hintatietoudella ja hinnoittelun selkeydellä on myös vaikutusta matkaketjun houkuttelevuuteen (Mild & Metsäranta 2013, s. 33).

Matka-aika on yksi merkittävimmistä tekijöistä kulkumuodon tai matkaketjun houkuttelevuuden näkökulmasta (Ikkasen et al. 2012, s. 32; Kiiskilä et al. 2006, s. 6). Matkaketju on sitä houkuttelevampi, mitä lyhyempi on matka-aika (Ojala 2003, s. 104). Matka-ajalla on suuri merkitys kulkumuotovalintaa tehtäessä (Ojala 2003, s. 104-105; Venäläinen et al. 2009, s. 48; Walle & Steenberghen 2006, s. 152), erityisesti liikematkailijoille. Liikkumiseen kuluva aikaa ei voi lisätä rajattomasti. Matkantekoon halutaankin käyttää mahdollisimman vähän aikaa, sillä liikkumiseen kuluva aika on pois muilta toiminnoilta. (Kiiskilä et al. 2006, s. 6; Walle & Steenberghen 2006, s. 151) Joukkoliikenteen matka-aikaa verrataan usein henkilöauton matka-aikaan (Weiste et al. 2014, s. 24). Henkilöautoon verrattuna joukkoliikennemuotojen vahvuus on, että matka-aika on paremmin hyödynnettävissä. Matkustajille voidaan tarjota erilaisia ajankäyttömahdollisuuksia, joita he voivat halutessaan käyttää matkan aikana. Matka-ajan hyötykäyttö tai ajanviete matkan aikana vähentävät matka-ajan rasittavuutta (Mild & Metsäranta 2013, s. 27) ja lisäävät joukkoliikenteen matkaketjujen houkuttelevuutta. Matka-ajasta puhuttaessa matka-ajan toteutumisen ennakoitavuus eli luotettavuus on yksi merkittävimmistä tekijöistä. Useimmat valitsevat pidemmän matka-ajan, mikäli arvio matka-ajasta on luotettavampi. (Walle & Steenberghen 2006, s. 152) Matka-ajan ennakoitavuus on erityisen tärkeää liittyessä kansainvälisiin lentoliikenneyhteyksiin ja aikatauluun sidottuihin liityntöihin (Weiste et al. 2014, s. 24).

Matkaketjun laatuvaatimuksia ovat hallittavuus, helppous, mukavuus ja turvallisuus. Hallittavuudella tarkoitetaan tunnetta matkan hallinnasta sekä ennen matkaa että matkan aikana (Mild & Metsäranta 2013, s. 30). Hallittavuus matkan aikana liittyy opastukseen ja tilannetietoon. Tilannetiedon merkitys korostuu häiriö- ja poikkeustilanteissa. Hallittavuuteen voidaan vaikuttaa riittävällä informaatiolla, opastuksella sekä liikennejärjestelmän selkeyden avulla. Erilaiset älypuhelinsovellukset, reittioppaat ja navigointipalvelut auttavat matkan suunnittelussa. (Mild & Metsäranta 2013, s. 30) Hallittavuus nousee erityisen tärkeään rooliin harvemmin tehtävillä matkoilla ja aikataulusidonnaisilla matkoilla (Weiste et al. 2014, s. 24), kuten työmatkoilla. Matkan teon helppoudella tarkoitetaan, että kulkumuotojen yhdistely on mahdollista ja helppoa. Helppouteen vaikuttaa muun muassa matkatavaroiden kuljettaminen. Matkatavaroiden heikot kuljetusmahdollisuudet tai kohtuuton siirtelystä aiheutunut rasite voi olla esteenä jonkin matkaketjun valinnalle, vaikka matkaketju olisi muilta osin käyttäjän mieleen. (Mild & Metsäranta 2013, s. 31) Kun matkaketju koetaan hallittavaksi ja helpoksi, kasvaa matkaketjun houkuttelevuus käyttäjän silmissä.

Lisäksi matkaketjun houkuttelevuuteen vaikuttavat matkanteon mukavuus ja turvallisuus. Matkanteon mukavuudella tarkoitetaan todella monia tekijöitä, kuten melua, tärinää, lämpötilaa, istuinta, tilaa, liikkumismahdollisuuksia kulkuneuvossa. Nämä tekijät ovat fyysisiä tekijöitä. Fyysisten tekijöiden lisäksi mukavuus liittyy sosiaalisiin tekijöihin, kuten kanssamatkustajiin sekä matka-ajan stressaavuuteen. Jos matka-ajan voi käyttää hyödyksi, koetaan matkanteko mukavammaksi. (Mild & Metsäranta 2013, s. 28)

Joukkoliikenteellä tehdyillä matkoilla mukavuus voi liittyä lepäämisen tai työn teon mahdollisuuteen (Weiste et al. 2014, s. 24). Matkaketjun turvallisuus on matkustamisen perusedellytys, jonka osalta taso Suomessa on korkea. Turvallisuuteen liittyy onnettomuuden riski sekä turvallisuuden tunne (Mild & Metsäranta 2013, s. 29). Yksittäiselle käyttäjälle liikenneonnettomuuteen joutumisen todennäköisyys on pieni. Turvallisuuden tunne voi olla pelko fyysisen väkivallan tai muutoin epämiellyttävän sosiaalisen tilanteen kohtaamisesta matkan aikana. (Mild & Metsäranta 2013, s. 29) Turvallisuus liittyy sekä liikenteessä että terminaaleissa vietettyyn aikaan (Weiste et al. 2014, s. 24).

4.8.2 Liikenneoperaattorinäkökulma

Matkaketjujen suunnittelu ja toteutus vaativat liikennetoimijoilta tiivistä yhteistyötä. Kehitettäessä matkaketjuja liikenneoperaattorinäkökulmasta tärkeää on, millainen businesslogiikka matkaketjujen taustalla on. Matkaketjujen taustalla täytyy olla selkeä logiikka, jonka perusteella yhteistyötä tehdään ja matkaketjuja toteutetaan. Haasteita matkaketjujen kehittämisessä aiheuttaa useiden osapuolten osallistuminen prosessiin. Kaikilla toimijoilla on omat tietojärjestelmänsä, toimintatapansa sekä organisaatiokulttuurinsa. Kun näitä yritetään yhdistellä, voidaan kohdata monenlaisia ristiriitoja. Kun liiketoiminnan säännöt, oikeudet ja velvollisuudet, roolit ja vastuut sekä turvallisuusasiat ovat yhdessä sovittuja ja kaikille selviä (Mezghani 2008, s. 37), voivat toimijat keskittyä palveluiden kehittämiseen. Jaetut tavoitteet motivoivat yhteistyötä. Yhdessä tarjotut palvelut tulisi olla sellaisia, jotka tuottavat kaikille osapuolille hyötyä.

Matkaketjuja toteutettaessa tulee ottaa huomioon monia eri tekijöitä, kuten lippujen hinnoittelu, jakelu ja markkinointi sekä clearing ja ansaintalogiikka. Tietojärjestelmässä clearing tarkoittaa matkalipputulosten keräämistä ja tilittämistä eri toimijoille (Rantala & Aura 2012, s. 18). Yhteiskäyttöiset matkakortit, joita on mahdollista käyttää usean eri toimijan kulkuneuvoissa tai eri viranomaisen alueella, ovat helpottaneet clearingtoiminnon tasapuolista toteutumista (Rantala & Aura 2012, s. 18). Tavallisesti clearing perustuu myytyihin lippuihin tai toteutuneisiin matkoihin, jolloin jokainen taho saa osuutensa tuloista. Yhteiskäyttöisten matkakorttien check-in check-out toiminto on mahdollistanut, että tulot voidaan jakaa toteutuneiden matkojen perusteella. (Mezghani 2008, s. 45) Tällöin tulot voidaan jakaa esimerkiksi kilometriperusteisesti. Tulojen jaosta eli ansaintalogiikasta täytyy sopia yhdessä eri osapuolten kesken. Clearing voidaan toteuttaa käyttämällä yhteistä taustajärjestelmää tai erillistä maksutapahtumien välityspalvelua, joka yhdistää eri taustajärjestelmiä (Rantala & Aura 2012, s. 18).

Lentoliikennealalla asiakkaille on tarjottu jo pitkään lentolippuja, jotka sisältävät monen lentoyhtiön palveluita. Muun muassa interline- ja codeshare-sopimukset ovat paljon käytettyjä lentoyhtiöiden keskuudessa. (airBaltic 2015) Codeshare-sopimukset ovat kahden tai useamman lentoyhtiön solmimia liikesopimuksia, joissa sovitaan lentojen myymisestä codeshare-kumppaneiden kesken. Codeshare-kumppanit myyvät toistensa lentoja tarjoten asiakkaille yhä kattavamman reittiverkoston. (Hu et al. 2012, s. 2) Co-

desharing mahdollistaa yhden lipun oston koko matkaketjulle, vaikka matkaketjun eri osat kuljettaisiin eri lentoyhtiöillä. Yhteinen hinnoittelupolitiikka ei kuulu codeshare-sopimukseen. Kuitenkin, jos matkaketjun hinta määritellään yhteistyössä ottaen huomioon kaikki osapuolet, lippujen hinnat ovat tyypillisesti alhaisempia ja matkustajamäärät suurempia. (Brueckner 2003, s. 83–84)

Interline-sopimukset helpottavat lentomatkustajien matkustamista, kun matkan aikana käytössä on useiden lentoyhtiöiden palveluita. Interline-sopimusten ansiosta matkustaja voi tehdä yhden varauksen koko matkalle. Lentoyhtiöt antavat koko matkalle yhden maihinousukortin, kirjaavat matkatavarat lopulliseen matkakohteeseen ja ottavat huomioon tarvittavat vaihtoajat. (airBaltic 2015) Interline-sopimuksissa määritellään yhteistyökumppaneiden vastuut, velvoitteet ja turvallisuusasiat. Matkatavaroiden osalta tämä tarkoittaa sitä, että mikäli matkustaja ei saa laukkujaan lopullisessa matkakohteessa, vastuu on viimeisen osuuden lentäneellä lentoyhtiöllä. Jos taas laukku katoaa kokonaan, vastuu on sillä lentoyhtiöllä, joka on hyötynyt myydystä tuotteesta eniten. Tällainen yhtiö on se, kenen dokumentille lippu on myyty ja kenen lento-osuus on kallein. (Mäkinen 2015) Lentoalan yhteistyömalleista voidaan ottaa esimerkkiä myös eri kulkumuotoja yhdisteltäessä.

Yhteistyö liikenneoperaattoreiden kesken voidaan toteuttaa erilaisten liiketoimintamallien avulla. Yhteistyö voidaan toteuttaa siten, että päävastuun ottaa se yhteistyösopimuksen taho, joka omistaa suurimman osuuden. Yhteistyötä varten voidaan myös perustaa yhteisyritys, jonka osuudet jaetaan osallisten kesken. Kolmas vaihtoehto on se, että päävastuu palvelusta on kolmannelle osapuolella. Tällöin liikenneoperaattorien tehtävänä on tarjota palvelun liikennöintiä. (Megzhani 2008, s. 41)

4.8.3 Liikennejärjestelmänäkökulma

Liikennejärjestelmä muodostuu liikenneinfrastruktuurista, sitä käyttävästä henkilö- ja tavaraliikenteestä sekä liikenteen ohjausjärjestelmistä. Liikennejärjestelmän infrastruktuuriin kuuluvat maantiet, rautatiet sekä niiden verkostoa täydentävät satamat ja lentoasemat. (Liikennevirasto 2015) Julkisen liikenteen näkökulmasta reitti- ja aikatauluverkostot ovat osa liikennejärjestelmää. Koska liikennettä synnyttävät ihmisten ja elinkeinoelämän toiminnat, liikennejärjestelmän suunnittelu täytyy tapahtua yhdessä maankäytön suunnittelun kanssa (Liikennevirasto 2015). Liikennejärjestelmän kehittäminen on osa maankäytön, asumisen, palveluiden ja elinkeinoelämän toimintaedellytysten yhteensovittamista (Liikennevirasto 2015). Matkaketjujen kannalta on erityisen tärkeää, että liikennejärjestelmää tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena kulkumuotokohtaisen ajattelutavan sijasta. Liikennejärjestelmä voi joko sujuvoittaa tai hankaloittaa matkaketjujen muodostamista. Tulevaisuudessa huomiota tulisi kiinnittää yhä enemmän siihen, että liikennejärjestelmä tukee matkaketjujen muodostamista.

Matkaketjuja kehitettäessä keskitytään kulkumuotojen yhteentoimivuuteen, jolloin liikennejärjestelmän rooli nousee esille. Kulkumuotojen yhteensovittamisessa korostuvat kulkumuotojen vaihtojen aika- ja paikkatekijät. Kulkumuotojen vaihtoa voidaan helpottaa toimivilla vaihtoterminaaleilla (Ojala 2003, s. 105). Terminaalit ovat liikennejärjestelmässä joukkoliikenteen solmukohtia, joissa matkustajat voivat vaihtaa kulkumuodosta toiseen (Liikennevirasto 2013a, s. 12). Lisäksi kulkumuotojen vaihtoa voidaan helpottaa mahdollistamalla sujuva liityntäpysäköinti (Ojala 2003, s. 105). Matkustajan näkökulmasta kaukoliikenteessä matkaketjun sujuvuuteen vaikuttavat erityisesti liityntäliikenteen ja vaihtojen onnistuminen (Iikkanen et al. 2012, s. 10; Weiste & Hyvönen 2013, s. 7). Liikennejärjestelmän näkökulmasta matkaketjuja toimivuutta ja sujuvuutta voidaan parantaa kehittämällä liityntäliikenteen ja vaihtopaikkojen toimivuutta ja aikataulujen yhteensopivuutta.

Aikataulujen yhteensopivuus takaa sen, että matkaketju on katkeamaton ja näin ollen käyttäjälle mieluisa. Aikataulusuunnittelulla voidaan vaikuttaa vaihtojen helppouteen (Mild & Metsäranta s. 2013, 32) ja vähentää vaihtoon kuluvaa aikaa. Matkaketjupalveluiden käyttöä voidaan edistää yhteensovittamalla eri kulkumuotojen aikatauluja, jolloin vaihtoon kuluvaa aika lyhenee (Román & Martín 2014, s. 129–130). Kun matkaketjun matka-ajat ovat mahdollisimman lyhyitä, on joukkoliikenteellä suoritettavat matkaketjut varteenotettava vaihtoehto henkilöautolla liikkumisen rinnalle. Liikennejärjestelmäratkaisut, jotka suosivat henkilöautoliikenteen sijasta joukkoliikennettä, edesauttavat matkaketjujen houkuttelevuutta.

5. MATKAKETJUN CASE-ESIMERKKEJÄ VAIHTOEHTOISISSA TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ

Tässä luvussa arvioidaan liikkumisen kysyntää tulevaisuustaulukkomenetelmällä rakennettujen tulevaisuuskuvioiden avulla sekä kuvataan palvelutarjonnan mahdollista olemusta erilaisilla case-esimerkeillä. Luku sisältää liikennealan toimintaympäristön tulevaisuuskuvia sekä matkaketjujen case-esimerkkejä. Tulevaisuustaulukon toimintaympäristökuvat on luotu jokaiseen case-esimerkkiin. Toimintaympäristökuvat käydään läpi kunkin casen jälkeen. Matkaketjujen case-esimerkit on tehty luvussa 3 muodostettuihin neljään eri matkaryhmään: kotimaan vapaa-ajan matkustaja, kotimaan liikematkustaja, kansainvälinen vapaa-ajan matkustaja ja kansainvälinen liikematkustaja. Case-esimerkkeihin on valittu erilaisia reittejä siten, että viidellä case-esimerkillä katetaan mahdollisimman hyvin koko Suomi. Matkaketjujen case-esimerkkejä ideoitii luvussa 4 esiteltäisiin palvelukonsepteihin perustuen. Maailmalla toteutettujen palvelukonseptien joukosta case-esimerkkeihin kerättiin ideoita, jotka voivat soveltua Suomeen. Case-esimerkeissä esiteltävien matkaketjupalveluiden potentiaalisuudesta ja houkuttelevuudesta tehdään luvun loppuun erillinen laadullinen arviointi perustuen muun muassa asiantuntijahaastatteluihin. Potentiaalisuutta ja houkuttelevuutta arvioidaan luvussa 4.8 jäsennellyistä näkökulmista: käyttäjät, liikenneoperaattorit ja liikennejärjestelmä.

5.1 Toimintaympäristön tulevaisuustaulukko

Liikennealan toimintaympäristöä jäsennellyään tulevaisuustaulukkomenetelmällä. Menetelmä on esitelty tarkemmin luvussa 1.3. Tulevaisuustaulukon avulla pyritään arvioimaan valittujen muutostekijöiden vaikutuksia tulevaisuuden liikkumistarpeisiin ja liikenteen kysyntään. Taulukossa 15 esitetty toimintaympäristön tulevaisuustaulukko sisältää liikennealan ulkoisen toimintaympäristön muutostekijät, niiden mahdolliset toteumavaihtoehdot a, b ja c sekä viisi erilaista tulevaisuuskuva. Tulevaisuustaulukon valitut muutostekijät ovat luvussa 2.2 tunnistettuja merkittävimpiä toimintaympäristön muuttujia. Valitut muutostekijät ovat yleisiä toimintaympäristöön vaikuttavia tekijöitä, joilla on vaikutusta myös liikennealaan. Tulevaisuustaulukon muutostekijät on jäsennelly PESTE-analyysin perusteella, kuten myös toimintaympäristöön vaikuttavia tekijöitä käytiin läpi luvussa 2.2. Tulevaisuustaulukon muutostekijät on jaoteltu poliittiseen, ekonomisiin, sosiaaliseen, tekniseen ja ympäristötekijöihin. Muutostekijöitä ovat joukkoliikennemarkkinoiden avautuminen, talustilanteen kehitys Suomessa ja muualla maailmassa, aluerakenteen kehitys, liikennepalveluiden digitalisaatio Suomessa sekä ympäristötietoisuus. Jokaisella muutostekijällä on kolme mahdollista toteumavaihtoehtoa eli arvot a, b ja c. Tulevaisuustaulukossa esitetyt toteumavaihtoehdot eivät ole en-

nustuksia tulevasta, vaan niillä pyritään kuvaamaan mahdollisimman erilaisia, mutta kuitenkin mahdollisia, tulevaisuuden toteutumavaihtoehtoja.

Taulukko 15. Toimintaympäristön tulevaisuustaulukko ja vaihtoehtoiset tulevaisuuskuvat.

| MUUTOSTEKIJÄ | | VAIHTOEHTOISIA TULEVAISUUSKUVIA | | |
|-------------------|---|--|---|--|
| | | ARVO A | ARVO B | ARVO C |
| Politiittinen (P) | Joukkoliikenne- markkinoiden avautuminen | Markkinoita säädelään vahvasti, vaikka osittain järjestetään markkinaehtoisesti | Liikenne järjestetään markkinaehtoisesti sekä PSA:n mukaisesti | Liikenne järjestetään täysin markkinaehtoisesti kaikkien kulkumuotojen osalta. Raideliikenne avautunut kilpailulle |
| Ekonominen (E) | Taloustilanteen kehitys Suomessa | Taantuma jatkuu eikä taloustilanne kohene | Taloustilanne palautuu hitaasti | BKT nousee merkittävästi |
| | Taloustilanteen kehitys Venäjällä | Taloustilanne heikentyy entisestään | Ostovoima parantunut maltillisesti | Taloustilanne palautuu Krimin kriisiä edeltäneelle tasolle |
| | Taloustilanteen kehitys Aasiassa | Taloukehditys Aasiassa voimakasta, erityisesti Kiina ja Intia | Useissa kehittyvissä maissa talouskasvu noussut merkittävästi | Aasian talouskasvu maailmantalouden kannalta hidastunut |
| | Taloustilanteen kehitys Euroopassa | Merkittäviä eroja eri maiden kesken | Euroopan markkina-alue on yhtenäinen kokonaisuus | Merkitys maailmantalouden kannalta noussut |
| Sosiaalinen (S) | Aluerakenteen kehitys | Muuttoliike keskittyy pääkaupunkiseudulle | Muuttoliike hajautuu suuriin kaupunkikeskittyymiin | Vastakkaisreaktio: muuttoliike maaseudulle |
| Tekninen (T) | Liikennepalveluiden digitalisaatio Suomessa | Digitalisaatiota hyödynnetään vähän liikennepalveluiden kehittämisessä | Liikennepalveluiden digitalisaatio seuraa maailman yleistä kehitystä, Suomi ei kuulu kärkimaihin | Suomi maailman kärkimaita liikennepalveluiden digitalisoinnissa |
| Ympäristö (E) | Ympäristötietoisuus | Jatkuu samankaltaisena | Ympäristötietoisuuden merkitys kasvaa | Gloobaalisti ollaan erittäin ympäristötietoa, vaikutukset valintoihin merkittäviä |

◆ Vapaa-aika, kotimaa ◆ Vapaa-aika (Lappi), kansainvälinen
◆ Työ, kotimaa ◆ Vapaa-aika (stopover), kansainvälinen
◆ Työ, kansainvälinen

Tulevaisuustaulukossa on esitetty viisi erilaista toimintaympäristökuvaa. Jokainen toimintaympäristökuvaa liittyy yhteen myöhemmin tässä luvuissa esiteltyyn case-esimerkkiin. Jokaiseen toimintaympäristökuvaaan on valittu yksi arvo kunkin muutostekijän osalta. Ekonomisen muutostekijän osalta jokaiseen tulevaisuuskuvaan sisältyy arvo taloustilanteen kehityksestä Suomessa. Muista ekonomisista muutostekijöistä, taloustilanteen kehitys Venäjällä, taloustilanteen kehitys Aasiassa ja taloustilanteen kehitys Euroopassa, tulevaisuuskuvaan on valittu vain se, joka koskee kyseistä case-esimerkkiä. Toimintaympäristön tulevaisuuskuvat on esitetty taulukossa eri väreillä. Esimerkiksi ruskeaa viivaa seuraamalla selviää, mitkä muutostekijöiden arvot on valittu

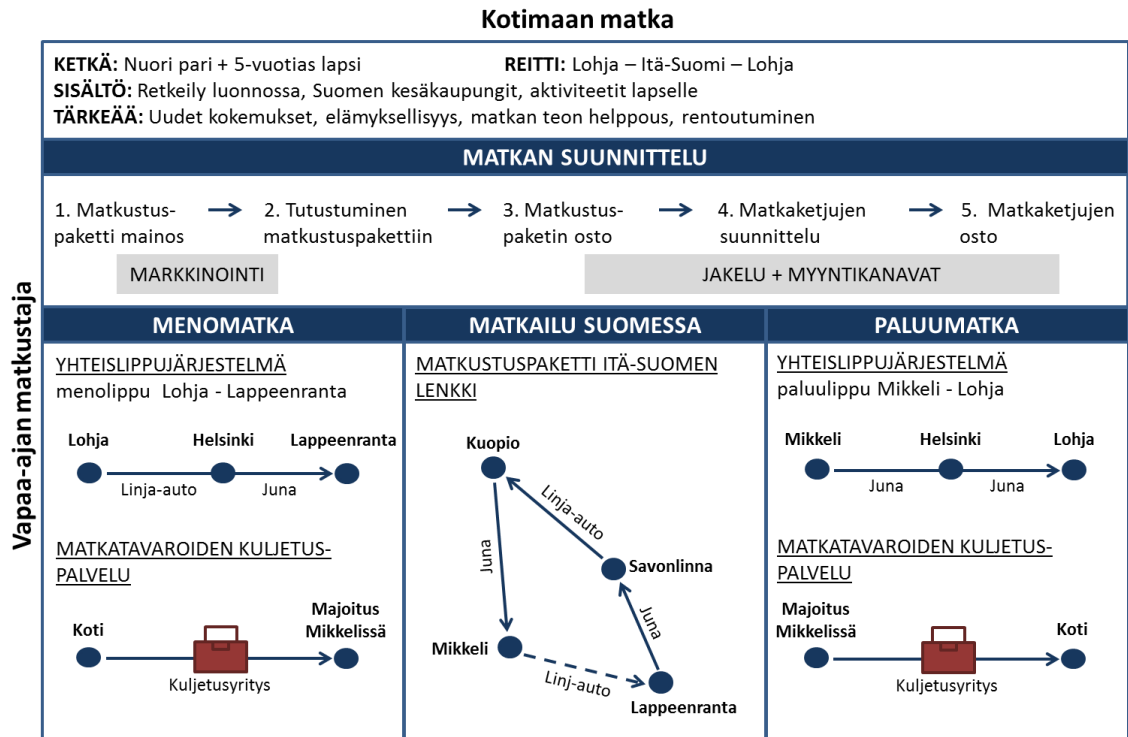
kyseiseen tulevaisuuskuvaan. Toimintaympäristökuvat on nimetty sen perusteella, mihin case-esimerkkiin ne liittyvät. Tulevaisuustaulukon aikajänne on noin 10 vuotta eteenpäin, vuoteen 2025.

Toimintaympäristön tulevaisuuskuvioiden muutostekijöille on valittu sellaisia arvoja, jotka sopivat kyseiseen case-esimerkkiin. Tulevaisuuskuvioiden eri muutostekijöiden arvot eivät saa olla ristiriidassa keskenään. Koska case-esimerkeissä painottuvat matkaketjujen tavoitetilat tulevaisuudessa, ovat tulevaisuuskuviot sellaisia, joissa case-esimerkeissä esiteltyjen matkaketjujen palvelukonseptien toteutuminen on mahdollista. Tulevaisuustaulukon avulla pyritään luomaan kuvia ideaalisista, mutta mahdollisista toimintaympäristöistä, joissa kunkin case-esimerkin matkaketjupalvelut voidaan toteuttaa. Tulevaisuustaulukon perusteella muodostettujen tulevaisuuskuvioiden perusteella pyritään tekemään arvioita, kuinka liikkumisen kysyntä on suuntautunut tulevaisuudessa ja mitä se tarkoittaa kunkin casen tapauksessa.

5.2 Case 1: Vapaa-ajanmatkailija kotimaassa

Pitkistä suomalaisten tekemistä kotimaanmatkoista suurin osa liittyy vapaa-ajan matkailuun (Liikennevirasto 2012, s. 93). Myös tässä casessa kyseessä on kotimaan lomamatka. Kesälomamatkalle lähtee perhe, johon kuuluvat vanhemmat sekä 5-vuotias lapsi. Kesälomaa suunniteltaessa matkustusajankohta ja matkakohde ovat joustavia, kuten vapaa-ajan matkoille on tyypillistä. Myös palveluntarjoajille segmentin joustavat tarpeet ovat tärkeä tekijä tämän kohderyhmän osalta (Mäkinen 2015). Perhe yöpyy matkan aikana maksullisessa majoituksessa. Maksullisessa majoituksessa yöpyvien kotimaan vapaa-ajan matkailijoiden määrä on kasvanut 2000-luvulla tasaiseen tahtiin (Tilastokeskus 2014a, s. 17). Jos trendi jatkuu samankaltaisena, voidaan maksullisessa majoituksessa yöpymisen sisältävien matkojen määrän olettaa kasvavan tulevaisuudessa.

Casen perhe asuu Uudellamaalla, Lohjalla. He ovat kiinnostuneita retkeilemisestä luonnossa sekä Suomen kesäkaupungeista. Matkakohdevalintoihin vaikuttavat lapsille tarjottavat aktiviteetit kohteessa. Lisäksi matkan teon helppous, rentoutuminen, uudet kokemukset ja elämyksellisyys ovat merkittäviä tekijöitä matkavalintoja tehtäessä. Ojalan (2003, s. 38) mukaan viime vuosina vapaa-ajan matkailussa on korostunut elämyksellisyys. Elämyskulttuurin kasvaessa ovat vapaa-ajan matkailun matkustajamäärät kasvaneet muuta liikkumista nopeammin. (Ojala 2003, s. 38) Kuvaan 28 on koottu tämän casen tärkeimmät tekijät taustatietojen, matkan suunnittelun sekä matkan eri osuuksien osalta. Tässä casessa perhe suuntaa lomamatkalle Itä-Suomeen. Perhe päättää matkustaa Itä-Suomeen nähtyään matkustuspakettimainoksen internetissä. He ostavat Itä-Suomen lenkki -matkustuspaketin palvelua markkinoivan internetissä toimivan matkatoimiston kautta. Virtuaalimatkatoimisto myy matkailijoille erilaisia matka- ja majoituspalveluita. Internetissä toimivan palvelun kautta matkailija voi valita ja maksaa haluamansa palvelut. Tässä casessa perhe ostaa matkatoimiston kautta matkustuspaketin sekä majoituspalvelut.



Kuva 28. Case 1: Vapaa-ajan matkailijan matkaketju kotimaassa.

Ennen lomamatkan alkua perhe suunnittelee lomaansa meno- ja paluumatkojen osalta. Meno- ja paluumatkaketjujen suunnittelu ja vaihtoehtojen vertailu tapahtuvat kaikki kulkumuodot kattavan intermodaalisen reittioppaan avulla. Reittioppaan taustalla toimii yhteislippujärjestelmä. Reittioppaana voi toimia uusi internetpalvelu, jossa on saatavilla kaikki tarvittava liikennetieto, tai esimerkiksi Google-reittipalvelu. Palvelun käytettävyyden kannalta on tärkeää, että reittiopas on saatavilla myös mobiilisovelluksena (Jääskeläinen 2015). Pariskunta päätyy ratkaisuun, jossa loma alkaa Lappeenrannasta ja päättyy Mikkeliin. Perhe ostaa reittioppaan kautta menomatkalle matkalipun Lohja-Lappeenranta ja paluumatkalle lipun Mikkeli-Lohja. Reittiopas kertoo käyttäjille dynaamisesti muuttuvat matkojen hinnat operaattoreiden määrittämien hintojen mukaisesti (Jääskeläinen 2015). Menomatkan osalta matkaketjun alkuosuus Lohja-Helsinki kuljetaan linja-autolla ja loppuosuus Helsinki-Lappeenranta junalla. Yksi matkalippu kattaa koko matkaketjun. Paluumatkan osalta Mikkelistä Helsinkiin kuljetaan junalla ja Helsingistä Lohjalle linja-autolla. Lisäksi perhe on päättänyt sisällyttää osaksi kesälomamatkaa telttailun Mikkelin läheisyydessä. Tätä varten he tarvitsevat telttailutavarat. Perhe käyttää matkatavaroiden kuljetuspalvelua telttailutavaroiden kuljetukseen

Nykyisellään juna- ja linja-autoliikenteen vuorotarjonnat ja reittiverkostot ovat kattavat. Yhdessä juna- ja linja-autoverkostolla liikennöi päivittäin 640 kaukoliikenteen vuoroa (ExpressBus 2015; Rosenberg et al. 2011, s. 13). Kulkumuotojen yhteistä verkostoa ei kuitenkaan hyödynnetä yhtenä kokonaisuutena. Matkustajat kokevat eri kulkumuodot erillisiksi kokonaisuuksiksi. Tulevaisuuden tahtotilana on, että matkustajat mieltävät joukkoliikenneverkoston yhtenä järjestelmänä. Ideaalitulanteessa Suomessa on käytössä

yhteislippujärjestelmä, jonka kautta matkustaja voi ostaa lipputuotteen, joka kattaa ovelta ovelle matkaketjun. Asiakaslähtöisesti suunniteltu sähköinen yhteislippujärjestelmä vähentää lipun hankinnasta ja matkan suunnittelusta aiheutuvia toimenpiteitä ja stressiä (Rantala & Wallander 2012, s. 24). Sähköinen yhteislippujärjestelmä voidaan toteuttaa avoimien rajapintojen avulla (Jääskeläinen 2015). Yhteislippujärjestelmä mahdollistaa sen, että koko Suomen kaukoliikennejärjestelmää voidaan tarkastella yhtenä kokonaisuutena. Koko Suomen kaukoliikenneverkosto on osa yhtä järjestelmää. Yhteen matkaketjuun voi kuulua eri liikenneoperaattoreiden palveluita ja eri kulkumuodoilla kuljettavia matkaosuuksia, mutta tarvetta erillisten lippujen ostolle ei ole.

Yhteislippujärjestelmän taustalla voi toimia joukkoliikenneorganisaatio eli yhteisyritys, johon liikenneoperaattorit kuuluvat. Samanlaisia joukkoliikenteen yhteisyrityksiä ovat muun muassa Trans Link Systems Hollannissa ja Rejsekort A/S Tanskassa (Rigsrevisionen 2011, s. 1; Translink 2014). Toisaalta yhteislippujärjestelmän omistajuus voi olla jollain suurella runkoliikenneoperaattorilla, teleoperaattorilla, mediatalolla, kansainvälisellä toimijalla, kuten Googella tai Appella, tai startup-yrityksellä (Jääskeläinen 2015). Se taho, joka ottaa tämän roolin, toimii lippujen jälleenmyyjänä, vastuutahona ja asiakasrajapintana. Haastateltavat arvioivat, että yhteislippujärjestelmän omistajuus olisi järkevämpää olla kolmannella osapuolella kuin jollain runkoliikenneoperaattoreista (Jääskeläinen 2015; Ylitalo 2015). Tällöin minkään liikenneoperaattorin rooli ei korostu ylitse muiden ja kaikkien operaattoreiden intressit otetaan tasapuolisemmin huomioon.

Yhteislippu koko matkaketjulle ostetaan yhteislippujärjestelmän omistajayrityksen sähköisen lipunmyyntijärjestelmän eli intermodaalisen reittioppaan kautta. Ideaalitulanteessa järjestelmä kertoo käyttäjälle matkaketjuvaihtoehtoja ovelta ovelle liikkumiseen. Järjestelmä sisältää runkoliikenneoperaattoreiden liikennetietojen lisäksi tiedot liityntämatkoista (Vasko 2015). Asiakas voi suunnitella matkaketjun vaihtelevien tarpeidensa mukaan reittioppaan avulla (Ylitalo 2015). Asiakas määrittelee reittioppaassa, mitkä ovat hänelle tärkeitä tekijöitä omien matkustustottumusten ja kiinnostusten mukaan. Asiakas voi muun muassa valita, mitä kulkuneuvoa haluaa käyttää sekä haluaako ehdotuksia nopeimman vai halvimmän matkaketjuvaihtoehdon mukaan. Matkaketjuvaihtoehtoja näytetään asiakkaan valintojen perusteella. Tärkeää on järjestelmän dynaamisuus. Matkaketjun hinta vaihtelee operaattoreiden määrittelemien hintojen mukaan eri reiteillä ja matkaosuuksilla. (Jääskeläinen 2015) Reittioppaan kautta onnistuu matkustusosoikeuden osto koko matkaketjulle. Matkalipun helppoa ostamista tärkeämpää on kuitenkin, että asiakas tietää, että reitti on olemassa ja voi luottaa sen toteutumiseen (Vasko 2015). Näiden tietojen lisäksi reittioppaan kautta tulee olla saatavilla reaaliaikaista liikenneinformaatiota myöhästymisistä, peruutuksista ja muista poikkeustilanteista (Jääskeläinen 2015).

Vaikka yhden lipputuotteen saaminen yhteislippujärjestelmän kautta koko matkaketjulle on tärkeää, Vaskon (2015) mukaan asiakkaan primääritarve on päästä lähtöpaikasta määränpäähän. Asiakkaalle on toissijaista, kuinka lipputuote on toteutettu. Yhteislippu-

järjestelmän ensimmäinen vaihe onkin saada aikataulutiedot ja olemassa olevat reitit yhteen järjestelmään. Tämän jälkeen voidaan suunnitella, kuinka lipputuote toteutetaan. (Vasko 2015) Globaalitrendi näyttäisi menevän siihen suuntaan, että tulevaisuudessa matkustaminen on ID-pohjaista. Matkustusoikeuden tunnistautumisväline voi olla luottokortti, ajokortti tai mobiililaite. (Jääskeläinen 2015) Mobiililaitepohjaisessa tunnistuksessa järjestelmä voidaan toteuttaa valitulla teknologialla, kuten 2D-viivakoodilla tai NFC-teknologialla (mm. Jääskeläinen 2015; Ylitalo 2015). Luottokorttitunnistautumisessa hyödynnetään kortin lähimaksamisominaisuutta. Taustalla toimii matkantoimittajan taustajärjestelmä. (Jääskeläinen 2015) Haastatteluissa arvioitiin, että yhteislippujärjestelmää ei ole järkevää toteuttaa fyysisenä tuotteena kuten matkakorttina.

Perhe käyttää matkatavaroiden kuljetuspalvelua telttailutavaroiden kuljetukseen. Matkatavaroiden kuljetuspalvelu on yhteislippujärjestelmän omistajan tarjoama lisäpalvelu. Palvelu on tarkoitettu kaukoliikenteen yhteislippujärjestelmän asiakkaille. Matkatavaroiden kuljetuspalvelun kuriiri noutaa matkatavarat kotiosoitteesta ennen lomamatkan alkua ja kuljettaa ne annettuun osoitteeseen, tässä tapauksessa ennalta varattuun majoituspaikkaan Mikkeliin. Kun perhe saapuu Mikkeliin, matkatavarat odottavat heitä paikalla. Lomamatkan päätteeksi matkatavarat kuljetetaan Mikkelin majoitusosoitteesta kotiosoitteeseen sovittuna ajankohtana. Matkatavaroiden kuljetuspalvelun voi varata matkalipun oston yhteydessä tai vaihtoehtoisesti jälkikäteen matkalipun varausnumerolla. Matkatavaroiden kuljetuspalvelun voi ostaa nettisovelluksen kautta, asiakaspalvelupisteistä tai soittamalla asiakaspalvelunumeroon. Hyvä esimerkki matkatavaroiden kuljetuspalvelun varauksen nettisovelluksesta on SNCF:n palvelu Ranskassa (SNCF 2015c). Tämän casen matkatavaroiden kuljetuspalvelu on käytävissä viikon jokaisena päivänä, jolloin palvelusta hyötyy mahdollisimman moni käyttäjä. Tavaroiden kuljetuksesta vastaa jokin pikakuljetusyriitys tai esimerkiksi Matkahuolto. Ylitalon (2015) mukaan Matkahuollon jakeluverkosto kattaa koko Suomen. Matkahuollon kautta matkatavarat on mahdollista toimittaa ja noutaa kotiosoitteesta tai hotellista. (Ylitalo 2015)

Perheen lomamatkailu Itä-Suomessa tapahtuu Itä-Suomen lenkki -matkustuspaketin reittiä mukaillen. Itä-Suomen lenkki -matkustuspaketti on valmiiksi räätälöity reitti Lappeenranta-Savonlinna-Kuopio-Mikkeli-Lappeenranta. Reittiä kuljetaan yhteen suuntaan ja matkustuspaketti on voimassa kuukauden ajan. Matkustuspaketti toimii hop-on hop-off -periaatteen mukaisesti. Kaupunkien välillä on mahdollista pysähtyä millä tahansa pysäkillä ja jatkaa reitin mukaista matkaa itselle sopivana ajankohtana. Reitin liikennöinti tapahtuu olemassa olevaa linja-auto- ja raideliikennettä hyödyntäen, kuten Bamba Experience ja Oz Experience palveluiden liikennöinti (Rantala 2015). Matkustuspaketti määrittelee, mitä kulkumuotoa milläkin yhteysvälillä käytetään. Itä-Suomen lenkki -matkustuspaketin toteuttaminen ei vaadi muutoksia liikennejärjestelmään, sillä reittiverkostot sekä linja-auto- että junayhteyksien osalta ovat jo olemassa (Matkahuolto 2015b; VR-Yhtymä 2015b). Itä-Suomen lenkki -matkustuspaketti on samantapainen passi kuin IOYO:n Circle Passport bussipassi Islannissa. Ylitalon (2015) mukaan mat-

kustuspaketin matkustusoikeus voidaan toteuttaa esimerkiksi QR-koodin avulla. Matkustuspassiin printataan QR-koodi, joka oikeuttaa matkustamaan sekä junalla että bussilla. (Ylitalo 2015)

Matkustuspaketti-konseptin omistaa matkatoimisto, joka on pieni yksityinen yritys. Matkatoimiston liiketoiminta perustuu Matkustuspaketti-brändiin. Matkatoimisto toimii internetissä, jossa se myy ja markkinoi matkustuspaketteja. Matkatoimisto myy matkustuspaketteja vakiohinnalla virtuaalimatkatoimistossa. Tässä tapauksessa esitellyn Itä-Suomen lenkin lisäksi muita tarjottavia matkustuspaketteja voivat olla Etelä-, Länsi-, Keski- ja Pohjois-Suomen lenkki. Valmiiksi räätälöityjen matkustuspakettien reitit helpottavat asiakkaan valintaa, kun vaihtoehdot matkustusreittien osalta ovat rajattuja. IO-YO:n tapaan yhdelle lenkille voidaan myydä kahdentyypisiä lippuja. Lippuja, joilla reitin kullakin yhteysväleillä voi kulkea kerran. Tällöin lenkkiä kuljetaan vain yhteen suuntaan. Toinen lipputyypä on sellainen, että lenkin yhteysvälillä voi kulkea rajattomasti niin paljon kuin haluaa. Samantyyppisiä bussipassilippuja myydään Islannissa (Reykjavik Excursions 2015). Matkatoimisto on sopinut yhteistyöstä liikennöitsijöiden kanssa, joilta se ostaa paikkoja kulkuneuvoista ja myy niitä eteenpäin asiakkaille matkustuspaketteina. Mäkisen (2015) mukaan matkustuspaketteja paketoitaessa ja hinnoiteltaessa huomioon tulee ottaa jälleenmyyjät ja se, kuinka jälleenmyyjät hyötyvät palvelun myymisestä. Tämä pätee erityisesti kansainvälisillä markkinoilla. Yleinen tapa on, että jälleenmyyjät saavat sovittua prosentiosuuden matkustuspakettien myynnistä. Usein on niin, että tuotteita paketoitaessa ei oteta huomioon jälleenmyyjäverkoston kustannuksia ja tuotteiden myymisestä vastataan itse. Tämä voi johtaa siihen, ettei tuote tavoita kaikkia potentiaalisia asiakkaita, eikä näin ollen menesty. (Mäkinen 2015)

Vaikka kyseessä on case-esimerkki kotimaan matkailusta, voidaan Itä-Suomen lenkki -matkustuspakettia markkinoida myös kansainvälisille matkailijoille. Erityisesti venäläiset matkailijat ovat potentiaalinen asiakasryhmä, sillä heidän merkittävyys Itä-Suomen matkailun kannalta on suuri (OSKE 2013a, s. 7). Vuonna 2012 yli 40 prosenttia venäläisistä matkailijoista matkusti Suomen matkan aikana Itä-Suomeen (MEK 2013, s. 31). Venäläisten matkailijoiden merkityksestä Itä-Suomen matkailun kannalta kertoo myös se, että ulkomaalaisista yöpymisistä venäläisille merkittiin Etelä-Karjalassa jopa 90 prosenttia vuonna 2013 (Tilastokeskus 2014d, s. 14). Venäläisten Suomen matkailussa on kuitenkin vielä paljon kasvupotentiaalia, sillä esimerkiksi pietarilaisista 80 prosenttia ei ole käynyt Suomessa. Venäläisten matkailun kasvua Suomeen voidaan helpottaa esimerkiksi viisumivapaudella. (OSKE 2013a, s. 7)

Toimintaympäristökuva casen taustalla

Poliittisesta näkökulmasta liikennemarkkinoita säädellään ja tuetaan rahallisesti edelleen vahvasti. Joukkoliikenne järjestetään osittain markkinaehtoisesti, jonka seurauksena suosituilla yhteyksillä on kilpailua. Kuitenkin esimerkiksi Itä-Suomessa ja Lapissa, joissa matkustajavirrat ovat ohuita, kattavaa joukkoliikenneverkostoa ylläpidetään valti-

on tuella. Tämä mahdollistaa sen, että Itä-Suomessa on edelleen hyvä joukkoliikennetarjonta ja laaja linja-auto- ja junaverkosto. Kattava joukkoliikenneverkosto mahdollistaa Itä-Suomen lenkki -matkustuspaketin rakentamisen olemassa olevan reittiverkoston mukaisesti, eikä uusia investointeja liikennejärjestelmään tarvita. Itä-Suomessa kesäkuukausien matkustajavirrat ovat kasvaneet, kun sekä kotimaiset että ulkomaiset, lähinnä venäläiset, matkustajat ovat alkaneet käyttämään matkustuspaketteja.

Ekonomisen tilanteen osalta Suomen taloustilanne on parantunut ja BKT:n kehitys on nousujohteista. BKT:n kasvu ei ole kuitenkaan yhtä voimakasta kuin 2000-luvun alussa, jolloin BKT kasvoi noin kahden prosentin vuosivauhdilla (Tilastokeskus 2015a, s. 12). Talouskehityksen palautuminen on vaikuttanut positiivisesti suomalaisten vapaa-ajan matkailuun niin kotimaassa kuin kansainvälisesti. Pitkien kotimaan vapaa-ajan matkojen määrä on noussut, kuten trendi on osoittanut. Näin ollen kotimaan vapaa-ajan matkailuun tarkoitetuilla matkaketjupalveluilla on kysyntää. Venäjän taloustilanteen palautuminen Krimin kriisiä edeltäneelle tasolle on tuonut lisää venäläisiä matkailijoita Suomeen. Venäläiset matkailijat ovat suomalaisten lisäksi Itä-Suomen lenkki -matkustuspaketin pääasiallisia käyttäjiä. Itä-Suomen alueen kansainvälisessä markkinoinnissa on onnistunut nykyistä paremmin. Tämän seurauksena yhä useammat matkailijat ovat kiinnostuneita matkustamaan Itä-Suomeen vapaa-ajan matkalle.

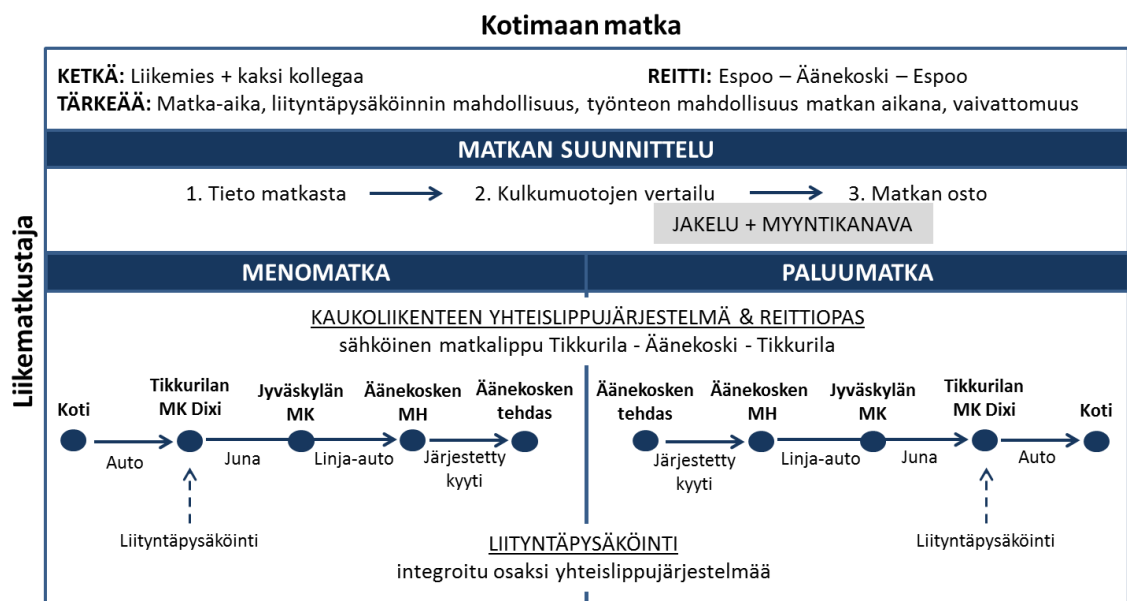
Sosiaalisen näkökulman muutostekijän osalta muuttoliikenne keskittyy yhä voimakkaammin pääkaupunkiseudulle. Pääkaupunkiseudulla aluerakenne on hajautunut vahvasti Helsingin ympäryskuntiin. Myös Lohjalla asukasmäärät ovat nousseet, kuten Tilastokeskus (2004) on ennustanut. Muuttoliikenteen suuntautuessa yhä vahvemmin Helsinkiin, ovat ruuhkat ja puute parkkitilasta kasvaneet. Nämä tekijät ovat ohjanneet ihmisiä käyttämään pääkaupunkiseudulla vaihtoehtoisia liikkumispalveluita, kuten kutsuliikennettä ja kimpakyytejä. Pääkaupunkiseudun tiivis asutus on mahdollistanut yhteislippujärjestelmän pilotoinnin ensin pääkaupunkiseudulla, jonka jälkeen sitä on laajennettu muualle Suomeen. Yhteislippujärjestelmä toimii pääkaupunkiseudun ja muiden suurimpien kaupunkien välisessä liikennöinnissä. Asumisen painoutuessa suuriin asukaskeskittymiin, kaipaavat yhä useammat suomalaiset loma-aikoina rauhaa ja luontoa ympärilleen. Tämä on vaikuttanut siihen, että suomalaisten lomamatkailu kotimaassa painottuu rauhallisille seuduille, kuten Itä-Suomeen.

Teknisen kehityksen ja digitalisaation osalta Suomi on seurannut maailman yleistä kehitystä. Suomessa ei ole keksitty globaalisti merkittäviä innovaatioita. Nykyaikaisten tekniikoiden käyttöönottoon on panostettu, joten digitaalisten palveluiden taso on Suomessa korkea. Suomi on noussut niiden Euroopan maiden joukkoon, joissa on käytössä valtakunnallinen joukkoliikenteen yhteislippujärjestelmä. Yhteislippujärjestelmän ja intermodaalisen reittioppaan kehittämiseen on otettu mallia maailmalta. Järjestelmän toteutuksessa on hyödynnetty Euroopassa hyväksi todettuja esimerkkejä. Ympäristömuutostekijän osalta ollaan globaalisti erittäin ympäristötietoisia. Ympäristöarvot vaikuttavat oleellisesti matkailijoiden matkavalintoihin. Ympäristön arvostus on lisääntynyt myös

Suomessa, joten kotimaanmatkailu ja joukkoliikenteen käyttö ovat kasvattaneet suosiota. Poliittisilla päätöksillä, kuten henkilöautoilun verotuksella ja maksuilla sekä joukkoliikenteen suosimisella, on vaikutettu henkilöautoilun liikennemääriin (Luukkonen et al. 2012, s. 34). Raideliikenteen suosio on kasvanut, sillä se on kulkumuodoista ympäristöystävällisin.

5.3 Case 2: Työmatkailija kotimaassa

Pääkaupunkiseudulta tehdään runsaasti pitkiä kotimaan työmatkoja (Weiste & Iikkanen 2013, s. 11, 13). Näin ollen myös tässä casessa espoolainen Metsä Groupilla Espoon toimipisteessä työskentelevä liikemies lähtee pitkälle työmatkalle. Liikemies lähtee työmatkalle kahden kollegansa kanssa. He matkustavat Äänekoskelle tutustumaan Metsä Groupin uuteen sellutehtaaseen (Taloussanomat 2015). Työmatkan matkakohde ja ajankohta ovat ennalta sovittuja, joten matkaketju suunnitellaan näiden tekijöiden puitteissa. Liikemiehelle ja hänen kollegoilleen matkaan liittyviä tärkeitä tekijöitä ovat matka-aika, liityntäpysäköintimahdollisuudet menomatalla, työnteon mahdollisuus matkan aikana sekä matkan teon vaivattomuus. Nämä ovat liikematkustajille tyypillisesti matkaan liittyviä tärkeitä tekijöitä (Susilo & Cats 2014, s. 366–367; Weiste & Hyvönen 2013, s. 37–38). Matkan hinta ei ole tärkeää, sillä kyseessä on työnantajan maksama matka. Kuvasta 29 nähdään kyseessä oleva case-esimerkki.



Kuva 29. Case 2: Liikematkustajan matkaketju kotimaassa.

Matkan suunnittelu alkaa, kun työntekijät saavat tiedon matkasta esimieheltään. Työntekijät vertailevat sekä henkilöautolla että joukkoliikenteellä kuljettavia matkaketjuvaihtoehtoja. Työntekijät päätyvät käyttämään julkista liikennettä, sillä matka-ajassa ei ole suurta eroa. Henkilöautolla matka-aika on noin 3,5 tuntia, kun taas joukkoliikenteen matkaketjun matka-aika on nopeimpia yhteyksiä käytettäessä noin 4 tuntia sekä liityn-

tämatkat (Google Maps 2015; Matkahuolto 2015b, VR-Yhtymä 2015b). Lisäksi junassa työnteko on vaivattomampaa kuin henkilöautossa. Matkaketjuvalinnan tehtyään ryhmä ostaa matkustusoikeuden matkaketjulle intermodaalisen reittioppaan kautta. Intermodaalisen reittioppaan taustalla toimii yhteislippujärjestelmä. Yhteislippujärjestelmän ja reittioppaan omistaa ja niitä ylläpitää kolmas osapuoli, joka kokoaa tietoa yhteyksien aikatauluista, matka-ajoista, hinnoista ja kulkumuotojen yhdistelystä yhteen internet-sivustoon. Reittiopas on saatavana myös mobiilisovelluksena. Reittioppaan kautta ostetaan matkalippu koko matkaketjulle. Tarkemmin yhteislippujärjestelmästä ja intermodaalisesta reittioppaasta voi lukea luvusta 5.1.

Työmatka alkaa, kun liikemies lähtee aamulla liikkeelle omalla autollaan. Hän ajaa Matkakeskus Dixiin, joka on uudistettu vuonna 2017 (Dixi 2015). Dixissä on järjestetty liityntäpysäköinti, joten asemalle voi jättää auton matkan ajaksi (Dixi 2015). Nykyisin liityntäpysäköinti Dixissä on maksullista eikä liityntäpysäköinti kuulu matkalipun hintaan (VR-Yhtymä 2015a). Liityntäpysäköintiä Dixissä on kuitenkin kehitetty vastaamaan paremmin matkustajien kaukoliikenteen liikkumistarpeisiin. Liityntäpysäköinti Suomessa on integroitu kokonaisvaltaisemmin osaksi matkaketjuja. Kuten sanottu, nykyisin liityntäpysäköintipaikoista vastaavat monet eri tahot (Jääskeläinen 2015). Tulevaisuudessa liityntäpysäköinnin järjestämisestä voi vastata jokin täysin uusi taho, kuten huoltoasemat. Liityntäpysäköinnin järjestämisen avulla huoltoasemat pääsevät käsiksi uusiin asiakkaisiin, kun liityntäpysäköinnin käyttäjät käyttävät samalla huoltoasemapalveluita. Huoltoasema voi myös tarjota esimerkiksi auton tankkaus- tai pesupalvelua asiakkaan matkan aikana. (Mäkinen 2015)

Liityntäpysäköinnin osalta tärkeää on, että asiakas tietää, missä parkkialue on ja kuinka systeemi toimii (Ylitalo 2015). Liityntäpaikka pitää pystyä varaamaan ja mahdollisesti maksamaan etukäteen. Asiakkaan täytyy olla etukäteen varma parkkitilan saatavuudesta. (Jääskeläinen 2015) Jos liityntäpysäköinti toteutetaan maksullisena, sen ostamisesta voi saada jotain etua (Jääskeläinen 2015; Ylitalo 2015). Nykyisin isoimmilla paikkakunnilla, joissa on puutetta parkkitilasta, liityntäpysäköinti on maksullista. Muutoin liityntäpysäköinti on usein ilmaista. (Jääskeläinen 2015) Tulevaisuudessa liityntäpysäköinti voidaan toteuttaa maksullisena paikoissa, joissa on paljon kysyntää ja saatavuus on epävarmaa. Alueilla, joissa parkkitilan saatavuus ei ole ongelma, on liityntäpysäköinti syytä järjestää edelleen maksuttomana palveluna. Mikäli liityntäpysäköinti maksaa, maksaminen suoritetaan samassa yhteydessä kuin matkalipun osto matkaketjulle. Saksassa ja Luxemburgissa liityntäpysäköinti maksetaan valtakunnallisesti käytössä olevalla matkakortilla (Borland 2012, s. 8; Luxemburger Wort 2014). Suomessa liityntäpysäköinti on integroitu osaksi yhteislippujärjestelmää ja reittiopasta. Samalla kun reittioppaan kautta etsitään matkaketjuvaihtoehtoja halutulle reitille, reittiopas kertoo liityntäpysäköintimahdollisuuksista. Matkaketjulipun oston yhteydessä ostetaan tai varataan liityntäparkkipaikka. Näin asiakas saa varmuuden parkkitilan saatavuudesta ja liityntäpysäköinti on asiakkaan kannalta mahdollisimman helppoa. Liityntäpysäköinnis-

tä vastaa kolmas osapuoli, jonka liityntäpysäköintipalvelut ovat yhdistetty osaksi yhteislippujärjestelmää.

Jätettyään autonsa liityntäpysäköintialueelle liikemies tapaa kollegansa Dixissä, josta he jatkavat matkaa suoralla junayhteydellä Jyväskylän Matkakeskukseen. Junassa on työskentely- ja ruokailumahdollisuudet. Jyväskylän Matkakeskuksessa ryhmä vaihtaa kulkumuotoa linja-autoyhteyteen. He matkustavat Jyväskylästä pikavuoroyhteydellä Äänekoskelle. Junan ja linja-auton aikataulut ovat sovitettu yhteen siten, että vaihtoon jää sopivasta ajasta ja liityntäyhteys odottaa junamatkustajia. Näin turvataan koko matkaketjun toteutuminen. Koska linja-autot ja junat kulkevat saman rakennuksen kautta (Jyväskylän Matkakeskus 2010), on kulkuneuvon vaihtaminen helppoa. Metsä Groupin edustajat ovat vastaanottamassa vierailijoita Äänekosken Matkahuollossa, josta ryhmä jatkaa matkaa heille erikseen järjestetyllä kyydillä. Paluumatka Äänekoskelta Tikkurilaan sujuu samoin kuin menomatka, mutta vastakkaiseen suuntaan. Ryhmä kuljetetaan Äänekosken Matkahuoltoon järjestetyllä kyydillä, josta he jatkavat matkaa linja-autoyhteydellä Jyväskylään. Jyväskylästä Tikkurilaan matkustetaan junalla. Dixissä liikemiehen auto on odottamassa liityntäpysäköinnissä, josta matka kotiin jatkuu omalla autolla.

Toimintaympäristökuva casen taustalla

Poliittisena muutostekijänä on, että liikenne Suomessa järjestetään sekä markkinaehtoisesti että PSA:n mukaisesti. Markkinaehtoisesti järjestettävien reittien määrä kasvaa kuitenkin jatkuvasti. Valtion tuen avulla joukkoliikennetarjontaa ylläpidetään pienemmillä paikkakunnilla, kuten Äänekoskelle. Markkinaehtoisen liikenteen lisääntyessä, liikennöintivuorot harvaan asutuille seuduille ovat vähentyneet ja niiden tilalle on tullut muita liikkumismuotoja, kuten kutsuliikennettä ja kimppakyytipalveluita. Bussivuoroja Äänekoskelle on toisaalta karsittu, mutta samalla niiden aikatauluja on yhteensovitettu vastaamaan nykyistä paremmin junavuoroja. Myös muualla Suomessa juna- ja linja-autoliikenteen yhteisverkoston aikataulujen yhteensopivuutta on parannettu ja vaihtojen tekoa sujuvoitettu. Valtakunnallinen yhteislippujärjestelmä on otettu Suomessa käyttöön vaiheittain. Yhteislippujärjestelmä otettiin ensin käyttöön vilkkaimmilla kaukoliikenteen reiteillä, jonka jälkeen sitä laajennettiin kattamaan koko Suomen kaukoliikennetydet.

Taloudellinen tilanne Suomessa on parantunut merkittävästi. BKT:n vuosittainen kasvu ylittää jopa kolmeen prosenttiin, joka on valtionvarainministeriön asettama pitkänajan kasvutavoite kansantaloudelle (VNK 2013, s. 17). Myös työttömyysaste Suomessa on laskenut, jonka seurauksena työmatkaliikenteen matkustajavirrat ovat kasvaneet. Työllisyysasteen kasvuun ovat osaltaan vaikuttaneet yritysten tekemät investoinnit. Esimerkkinä investoinneista on Äänekosken sellutehdas, jonka rakentamisesta tehtiin päätös keväällä 2015 (Taloussanomien 2015). Sellutehtaan on arvioitu työllistävän koko arvoketjussa noin 2 500 henkilöä tuotannon käynnistyttyä (Metsä Group 2014). Tämän tule-

vaisuuskuvan tilanteessa Aasian maiden, kuten Kiinan ja Intian, talouskehitys on ollut voimakasta. Tämä on osaltaan vilkastanut Suomen talouskehitystä, sillä Suomen taloustilanteeseen vaikuttaa merkittävästi maailmantalouden kehitys (VNK 2013, s. 18). Kiinan havusellun kysynnän kasvu on myötävaikuttanut Metsä Groupin päätökseen rakentaa Äänekosken sellutehdas (Metsä Group 2014).

Sosiaalisen toimintaympäristön muutostekijän eli aluerakenteen kehityksen suuntana on muuttoliikenteen hajautuminen suuriin kaupunkikeskuksiin. Muuttoliikenteen hajautuessa myös työmatkaliikenne on monipuolistunut. Pääkaupunkiseudulta tehdään paljon pitkiä työmatkoja kaupunkeihin, joissa työpaikkojen määrät ovat lisääntyneet. Muuttoliikenteen hajautuessa useisiin kaupunkikeskittymiin, on yhteislippujärjestelmän ylläpitäminen taloudellisesti järkevää, sillä matkustajavirrat ovat nykyistä vahvempia useiden kaupunkien välillä. Monikeskuksinen aluerakenne ja työpaikkojen sijoittuminen edellyttävät suurten kaupunkiseutujen välisiä sujuvia yhteyksiä (Luukkonen et al. 2013, s. 7). Yhteyksiä on sujuvoitettu ja liikkumismahdollisuuksia monipuolistettu liityntäpysäköinnin ja yhteislippujärjestelmän avulla. Liityntäpysäköintiä järjestetään paljon käytettyjen joukkoliikennereittien varrella.

Teknisestä näkökulmasta Suomi on maailman kärkimaita liikennepalveluiden digitalisaatiossa. Suomi on onnistunut digitaalisen tiedon hyödyntämisessä hyvin. Liikenteen digitalisaation kehitystä on edesauttanut mobiililaitteiden sekä paikannus- ja navigointipalveluiden lisääntynyt määrä (LVM 2014a, s. 12). Suomessa on kehitetty innovatiivisia liikkumispalveluita. Valtakunnallista yhteislippujärjestelmää ja intermodaalista reititopasta ovat olleet kehittämässä startup-yritykset. Suomen merkittävä rooli liikennepalveluiden digitalisoinnissa on osaltaan vaikuttanut Suomen talouskasvuun. Ympäristönäkökulmasta toimintaympäristö on muuttunut yhä ympäristötietoisempaan suuntaan. Ympäristötietoisuuden merkitys on kasvanut niin globaalisti kuin Suomessa. Ympäristötekijät vaikuttavat ihmisten liikkumisvalintoihin. Joukkoliikenteen käyttö on kasvanut, jonka seurauksena yhteislippujärjestelmän käyttäjämäärät ovat olleet suuria. Yrityksmaailmassa ympäristöarvot ovat tärkeimpiä mainosvaltteja (Ratahallintokeskus 2009, s. 25). Ympäristöarvot ovat vaikuttaneet myös biotehtaan rakennuspäätökseen, menestymiseen sekä sellun kysyntään (Metsä Group 2014).

5.4 Kansainvälinen vapaa-ajanmatkailu Suomessa

Kansainvälisten vapaa-ajan matkailijoiden osalta työssä esitellään kaksi eri casea, sillä kansainvälisessä matkailussa nähdään paljon kasvupotentiaalia. Toinen tämän luvun case-esimerkeistä käsittelee Lapin matkailua ja toinen stopover-matkailua Uudellamaalla. Ulkomaisten matkailu Lapissa ja Helsingissä on nostettu esille caseissa, sillä ne ovat merkittävimpiä ulkomaisten matkailijoiden matkakohteita Suomessa. Vuonna 2013 ulkomaisista yöpymisistä Helsingissä yövyttiin 30 prosenttia ja Lapissa lähes 20 prosenttia (Tilastokeskus 2014d, s. 14). Caseissa esitellään esimerkkejä erilaisista matkapalve-

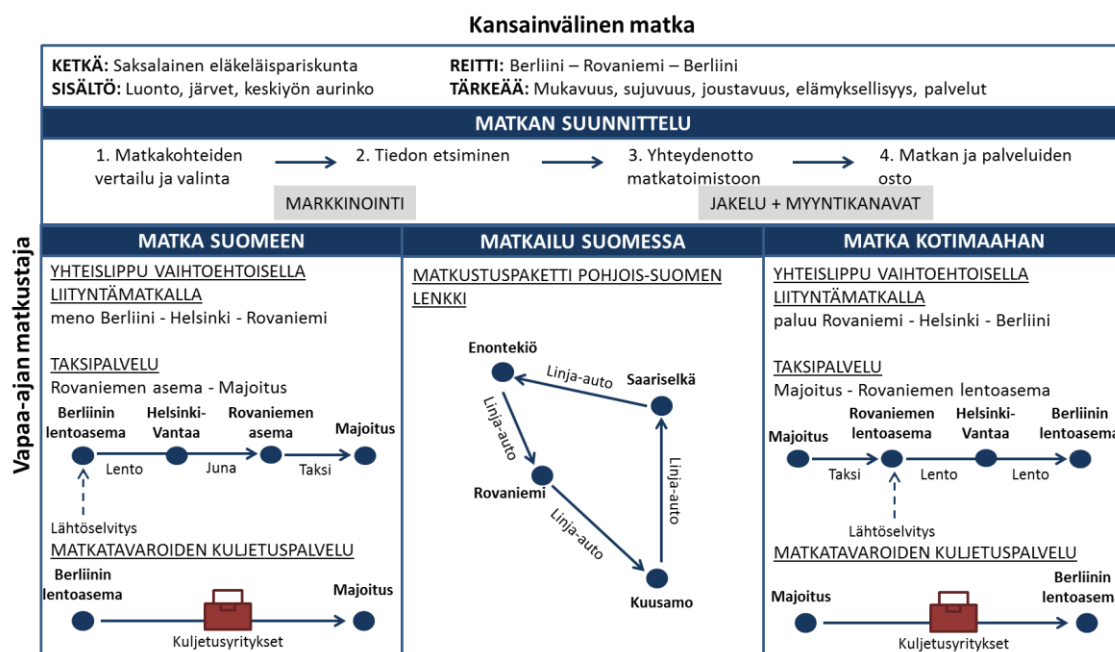
luista, joiden avulla ulkomaisia matkailijoita voidaan houkuttaa matkustamaan Suomeen.

Tällä hetkellä Suomessa on hyvin vähän kansainvälisille matkailijoille tarkoitettua liikkumispalveluita. Mäki-Fräntin (2015) mukaan liikkuminen kansainvälisenä yksilömatkailijana Suomessa on hankalaa, sillä tiedon löytäminen on vaikeaa ja työlästä. Tämä pätee varsinkin silloin, jos matkailijalla on tarve yhdistellä eri kulkumuotoja matkaketuksi. (Mäki-Fränti 2015) Liikkumisen helpottaminen ja erilaisten matkapalveluiden tarjoaminen on yksi keino houkuttaa kansainvälisiä matkailijoita Suomeen (Ylitalo 2015). Ulkomaiset matkustajat ovat potentiaalinen liikkumispalveluiden käyttäjäryhmä myös siitä syystä, ettei heillä ole autoa käytössä Suomessa olon aikana. Kun matkaketjupalvelut ovat laadukkaita ja joustavia, on julkisilla kulkuneuvoilla liikkuminen potentiaalinen vaihtoehto auton vuokraukselle. Toimivilla matkapalveluilla voidaan saada julkisen liikenteen volyymit kasvamaan kansainvälisten matkailijoiden osalta.

5.4.1 Case 3: Vapaa-ajan matkailu Lappiin

Tässä casessa saksalainen eläkeläispariskunta matkustaa Lappiin lomamatkalle. Saksalaisten matkailulla Suomeen on pitkät perinteet (Visit Finland 2015c, s. 3). Ulkomaisista matkailijoista saksalaiset käyvät Suomessa neljänneksi eniten heti venäläisten, virolaisten ja ruotsalaisten jälkeen (MEK 2013, s. 51). Ulkomaisista matkailijoista saksalaisia käy Lapissa vuosittain kolmanneksi eniten. Vuonna 2012 Lapissa kävi lähes 130 000 saksalaista matkailijaa (OSKE 2013b). Koska Saksassa väestön ikärakenteen kehitys on samansuuntainen kuin Suomessa eli ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa (Visit Finland 2015c, s. 5), on tässä casessa perusteltua keskittyä eläkeläispariskuntaan. Kuvassa 30 on esitetty tämän luvun case-esimerkki.

Kuten vapaa-ajan matkoille on tyypillistä, ei saksalaispariskunnan lomamatka ollut matkan suunnitteluvaiheen alussa ajankohtaan tai matkakohteeseen sidottu matka. Saksalaisia on tyypillisesti kiehtonut Suomessa luonto, keskiyön aurinko sekä järvet (Visit Finland 2015c, s. 3). Nämä tekijät ovat myös eläkeläispariskunnan Suomen valinnan taustasyitä. Eläkeläispariskunta arvostaa matkan teon mukavuutta, sujuvuutta ja joustavuutta sekä matkan elämyksellisyyttä. Pariskunta arvostaa valmiiksi räätälöityjä palveluita, jolloin he voivat nauttia matkasta kokonaisvaltaisemmin. Pariskunta on valmis maksamaan laadukkaista palveluista. Saksalainen matkailija käyttää keskimäärin 350 euroa Lapin matkan aikana (OSKE 2013b).



Kuva 30. Case 3: Vapaa-ajan matkustajan kansainvälinen matkaketju Lappiin.

Matkaa suunniteltaessa eläkeläispariskunta vertailee eri matkustuskohteita Pohjoismaissa internetistä löytämänsä tiedon perusteella. Pariskunta pitää Suomea potentiaalisena vaihtoehtona, joten he etsivät tarkemmin tietoa mahdollisista aktiviteeteistä sekä palveluista Suomessa. Saatavilla oleva informaatio on tärkeä tekijä matkavalintoja tehtäessä (Weiste et al. 2014, s. 43–44). Oleellista on myös se, että informaatiota on saatavilla omalla kielellä eli tässä tapauksessa saksaksi. Koska Ruotsi ja Norja ovat Suomen tärkeimmät kilpailijamaat matkailualalla (TEM 2010, s. 5, 15), on Suomen erikoislaatuisuutta korostettava entistä tehokkaammin kansainvälisissä markkinointikanavissa. Tässä casessa Lapin valinta matkustuskohteeksi perustuu hyviin ja joustaviin liikenneyhteyksiin ja matkailijoille tarkoitettuihin palveluihin. Suomessa on tarjolla monipuolisia lipputuotteita ja palveluita, jotka houkuttelevat saksalaista eläkeläispariskuntaa matkustamaan Suomeen. Onnistunut Suomen markkinointi ja mielikuvien luonti Suomesta eksotisena matkailumaana vaikuttavat eläkeläispariskunnan matkakohdevalintaan.

Meno- ja paluumatkoille eläkeläispariskunta ostaa ”yhteisliput vaihtoehtoisella liittymämatkalla” yhteysvälille Berliini-Rovaniemi-Berliini. Menolippu Suomeen sisältää lentomatkan Berliinistä Helsinki-Vantaalle ja junayhteyden Helsinki-Vantaalta Rovaniemelle. Rovaniemen asemalta matka jatkuu majoitukseen taksilla. Vaihtoehtoisia kulkumuotoja yhteysvälille Helsinki-Rovaniemi ovat junan lisäksi linja-auto ja lentokone. Liityntämatkat Suomessa voi tehdä meno- ja paluumatkan osalta eri kulkuneuvoilla, kuten myös tässä casessa on tehty. Saksalaispariskunta valitsee menomatkalle kulkuneuvoksi junan, jolloin he saavat hyvän yleisilmeen siitä, millainen maa Suomi on. Vastakkaiseen suuntaa pariskunta käyttää nopeampaa kulkuneuvoa eli lentokonetta. Vaskon (2015) mukaan mahdollisimman joustava kulkumuotojen yhdistely palvelee Suomen tarpeita ja sopii ohuille matkustajavirroille. Matkustusosoikeus matkaketjun juna- tai linja-

auto-osuuksille todennetaan passista, jonka numero on annettu palveluntarjoajalle matkan varauksen yhteydessä. Samalla tavalla matkustusoikeus todennetaan Finnairin ja VR:n Allegro Air & Fly -palvelun junaosuudella. (Jääskeläinen 2015) Tämän casen matkaketjun lento- ja juna-aikataulut on sovitettu yhteen, joten vaihdon tekeminen on helppoa ja sujuvaa. Helsinki-Vantaa on vaihtopaikkana intermodaalisuutta edistävä terminaalirakennus, jossa vaihto onnistuu sujuvasti yhdessä rakennuksessa. Lisäksi lentoterminalilla on saatavilla monipuolisesti erilaisia palveluita sekä informaatio matkustajien tarpeisiin.

Yhteislippu vaihtoehtoisella liityntämatkalla -palvelukonseptia toteuttavat yhdessä lentoyhtiöt, rautatieyhtiö VR sekä linja-autoyhtiöt. Konseptiin kuuluvat tahot hoitavat reitien liikennöinnin. Kyseessä on samantyyppinen palvelukonsepti kuin Rail&Fly Saksassa. Erona kuitenkin se, että Rail&Fly-lippu oikeuttaa ainoastaan junayhteyksien käyttöön kaikkialla Saksassa (Frankfurt Airport 2015b), mutta Suomessa käytävissä on useita kulkumuotoja. Yhteislippu vaihtoehtoisella liityntämatkalla -palvelun ostajat ovat oikeutettuja käyttämään Suomen sisäisiä juna-, linja-auto- ja lentoyhteyksiä. Palvelu ostetaan lentolipun oston yhteydessä lisäpalveluna. Palvelun ostaja voi valita käytettävän kulkuneuvon liityntämatkalle joko lentolipun oston yhteydessä tai jälkikäteen lipun varausnumerolla. Palvelu on voimassa kahden päivän sisällä ennen tai jälkeen lennon. Tämä mahdollistaa stopover-pysähdyksen Helsingissä. Samalla ajatuksella toimii myös Rail&Fly-lippu (DB 2015). Tässä casessa saksalaispariskunta ei tee stopover-pysähdystä Helsingissä.

Yhteislipun lisäksi pariskunta ostaa matkaketjulle matkatavaroiden kuljetuspalvelun. Palvelukonseptin mukaan matkatavaroiden lähtöselvitys tehdään Berliinin lentoterminalista suoraan annettuun osoitteeseen. Tässä tapauksessa matkatavarat toimitetaan suoraan majoituspaikkaan Rovaniemellä. Matkatavaroiden kuljetuspalvelua tarjotaan lentoyhtiön asiakkaille lennonvarauksen vahvistusviestin yhteydessä. Sama toimintatapa on käytössä myös Swissportin Baggage Pickup -palvelua mainostettaessa (SWISS 2015). Näin jokainen lentoyhtiön asiakas saa tiedon palvelusta. Matkatavaroiden kuljetuspalvelun toiminnasta vastaavat yhdessä lentoyhtiö sekä joukkoliikenneoperaattorit Suomessa. Ulkopuolinen kuljetusliike hoitaa matkatavaroiden kuljetuksen Suomessa.

Lapissa matkailuun eläkeläispariskunta on ostanut Pohjois-Suomen lenkki -matkustuspaketin, jonka reitti on esitetty kuvassa 31. Lapin paikallisen talouden ja työllisyyden kannalta matkailuelinkeinolla on tärkeä rooli (OSKE 2013b). Lapissa matkailua edistetään erilaisilla matkailupalveluilla. Pohjois-Suomen lenkki -matkustuspaketti on hop-on hop-off tyyppistä linja-automatkustamista Lapissa, kuten esimerkiksi IOYO:n bussipassit Islannissa. Hop-on hop-off matkustaminen takaa vapaan liikkumisen valmiiksi räätälöidyllä reitillä. Räätälöidyt reitit soveltuvat erityisesti kansainvälisille matkailijoille, joille suuri valinnanvara voi tuottaa valinnanvaikeuden. Konsepti on saanut nimensä Pohjois-Suomen lenkki jo vuonna 2004, jolloin ideoitiin erilaisia palveluita Lapissa liikkumiseen (Plaana 2004, s. 4). Pohjois-Suomen lenkki -konseptin mukaan linja-auto

liikennöi kolmesti viikossa, esimerkiksi tiistaisin, torstaisin ja lauantaisin, kunkin pääte-pisteen kautta. Pohjois-Suomen lenkin reitti kulkee seuraavasti: Rovaniemi-Kuusamo-Saariselkä-Enontekiö-Rovaniemi. Yöpyminen on mahdollista missä tahansa pääte-pisteessä tai matkan varrella yhteistyökumppaneiden majoituksissa. (Plaana 2004, s. 4) Pohjois-Suomen lenkkiä voidaan liikennöidä olemassa olevalla linja-autoverkostolla, joka on muuten olemassa nykyisellään lukuun ottamatta yhteysväliä Saariselkä-Enontekiö (Matkahuolto 2015b).



Kuva 31. Esimerkki reitti Pohjois-Suomen lenkki -matkustuspaketista (muokattu läh-teestä Plaana 2004, s. 4).

Matkustuspaketti-konsepti toimii kuten luvussa 5.2 esitelty vastaava palvelu. Palvelun omistaa ja sen on paketoinut suomalainen matkanjärjestäjä. Matkanjärjestäjä, joka on kotimainen yrittäjä, myy ja markkinoi matkustuspaketteja kotimaassa. Tärkeää on, että palvelut ovat huolellisesti paketoituja ennen kuin niitä tarjotaan jälleenmyyntikanaviin (Ylitalo 2015). Kansainvälisille matkailijoille matkustuspaketteja myyvät paikalliset matkatoimistot, jotka tekevät yhteistyötä suomalaisen matkanjärjestäjän kanssa (Mäki-Fränti 2015). Jälleenmyyjänä kansainvälisille matkailijoille toimii siis paikallinen saksalainen matkatoimisto, joka on erikoistunut Pohjoismaissa matkailuun. Paikallisen matkatoimiston kautta ostetaan myös muita palveluita, kuten erilaisia aktiviteetteja ja majoituspalveluita. (Mäki-Fränti 2015) Saksalaispariskunta ostaa paikallisen matkatoimiston kautta Pohjois-Suomen lenkki -matkustuspaketin lisäksi majoitukset kaikissa pysähdyspaikoissa sekä taksipalvelun rautatieasemalta majoitukseen ja majoituksesta len-

toasemalle. Vaikka taksipalvelu ostetaan saksalaisen matkatoimiston kautta, palvelua tarjoaa suomalainen matkanjärjestäjä. Taksipalvelun osto etukäteen takaa sen, että pariskunnalla on kyyti odottamassa Rovaniemen asemalla Suomeen saavuttaessa. Palveluntarjoajat ovat yhdessä sopineet vastuukysymyksistä, mutta asiakkaan suuntaan vastuu palveluiden toteutumisesta on palvelut myyneellä saksalaisella matkatoimistolla (Mäki-Fränti 2015). Aktiviteetteja loman ajalle saksalaispariskunta ostaa Suomesta.

Paluumatkan takaisin Saksaan pariskunta aloittaa Rovaniemeltä heidän majoituspaikastaan, josta he kulkevat lentoasemalla Matkatoimiston kautta varatun taksipalvelun taksiilla. Lähtöselvityksen paluumatkalle voi tehdä internetissä ennen matkaa tai Rovaniemen lentoasemalla. Paluumatkan matkalippu sisältää lentomatkat Rovaniemeltä Helsinki-Vantaalle ja Helsinki-Vantaalta Berliiniin. Saksalaispariskunta on valinnut kotiinpaluumatkan liityntämatkalle kulkumuodoksi lennon, joka on maaliikennettä nopeampi vaihtoehto. Mikäli saksalaispariskunta liikkuisi junalla tai linja-autolla liityntämatkan Suomessa, todennettaisiin matkustusosoikeus passista (Jääskeläinen 2015). Tämä sen takia, ettei lähtöselvityspisteitä ole mahdollista eikä järkevää toteuttaa pienillä juna- tai linja-autoasemilla (Mäkinen 2015). Vaskon (2015) mukaan ihmisten lähtöselvitysten järjestäminen ei ole ongelmallista, sillä lähtöselvitysten teko ei ole paikkasidonnaista. Tästä kertoo se, että jo nyt noin puolet Helsinki-Vantaan lähtöselvityksistä tehdään internetissä. (Vasko 2015) Matkatavaroiden kuljetuspalveluun kuuluu, että saksalaispariskunnan matkatavarat noudetaan ennen kotimatkan alkua majoituspaikasta. Matkatavarat saapuvat Berliinissä liukuhihnalle, josta ne ovat noudettavissa normaaliin tapaan.

Toimintaympäristökuva casen taustalla

EU:n tavoitteiden mukaisesti liikenne järjestetään Suomessa pitkälti markkinaehtoisesti. Vapaa kilpailu nähdään tehokkaan markkinatalouden edellytyksenä. Harvemmin asutuilla seuduilla liikennöidään yhä PSA:n mukaisesti. Markkinaehtoisesti järjestettävän liikenteen lisääntyä on liikennöintiä harvaan asutuille seuduille kuitenkin karsittu. Matkaketjupalveluita on kehitetty reiteille, joilla liikkuvat suurimmat matkustajavolyymit. Tämän casen Helsinki-Rovaniemi-reitin Helsinki-Oulu-osuudella kulkee edelleen suhteellisen paljon matkustajia (Rissanen et al. 2013, s. 83), joten tarjonta on kattavaa. Markkinaehtoisen liikenteen lisääntyminen on vaikuttanut siihen, että nykyiset liikenneoperaattorit ovat alkaneet etsiä uusia yhteistyömahdollisuuksia ja asiakkaita kansainvälisen liikenteen puolelta. Kansainvälisille matkustajille tarjotaan erilaisia intermodaalisia matkaketjujen palvelukonsepteja, kuten Pohjois-Suomen lenkki. Pohjois-Suomen lenkki -matkustuspakettia liikennöidään nykyistä reittiverkostoa mukailien. Casessa esitettyä reittiä on muokattu vastaamaan paremmin olemassa olevaa liikennöintiverkostoa. Matkustajamäärät ovat kasvaneet Pohjois-Suomen reiteillä kansainvälisten matkailijoiden määrän kasvun ja Pohjois-Suomen lenkki -matkustuspaketin suosion seurauksena.

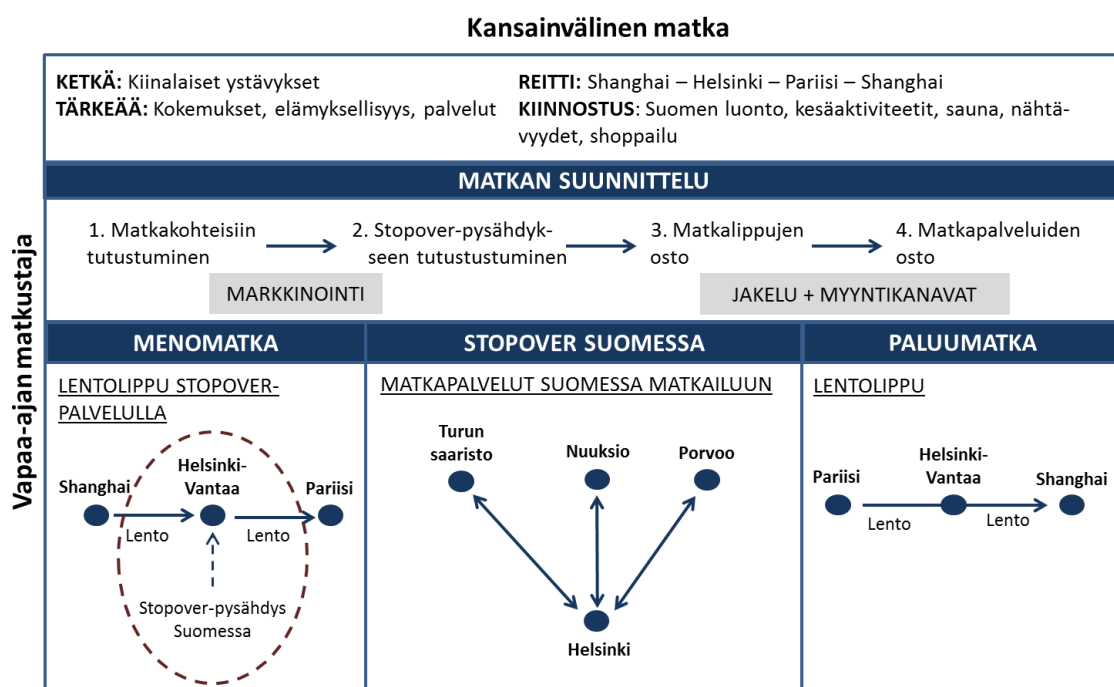
Talouskehitys Suomessa on ollut nousujohteista. BKT:n vuosittainen kasvu ei ole kuitenkaan yltänyt valtionvarainministeriön asettamaan kolmen prosentin tavoitteeseen (VNK 2013, s. 17). BKT:n vuosittain kasvu on kuitenkin ollut yli 2,5 prosenttia. Yksi merkittävä tekijä talouskasvun taustalla on matkailun lisääntyminen Suomessa. Matkailuelinkeino on kasvanut ja kansainvälistynyt jopa ennusteita voimakkaammin. Matkailualan merkitys kansantaloudellisesti merkittävänä vientitoimialana ja työllistäjänä on korostunut (TEM 2015a). Matkailualan osuus BKT:sta on noussut ennusteiden mukaisesti yli kolmeen prosenttiin. Matkailualalla työllistyneiden määrä on korkeampi kuin nykyinen vuoteen 2025 yltävät ennuste, jonka mukaan työllistyneiden määrä nousee 180 000 henkilöön. (TEM 2015b, s. 6) Matkailun kasvu on tullut sekä Aasiasta, mutta myös ennusteita poiketen Euroopasta. Euroopassa valtioiden rajat ylittävä liikkuminen on helpottunut uusien matkaketjujen palvelukonseptien ansiosta. Intermodaalinen liikkuminen Euroopassa on yhtenäistänyt koko Euroopan aluetta.

Talouskehitys on synnyttänyt uusia työpaikkoja suuriin kasvukeskuksiin. Koska aluerakenteen kehitys seuraa pitkälti talous- ja työpaikkakehitystä (Rissanen et al. 2013, s. 7), suuntautuu muuttoliike Suomessa hajautetusti suuriin kaupunkikeskittymiin. Tässä tulevaisuuskuvasa muuttoliike on vahvaa niin Helsingin kuin Tampereen, Turun, Oulun, Lahden ja Jyväskylän keskustataajamiin. Asukasmäärien kasvaessa Helsinki-Oulu-akselilla kasvavat joukkoliikenteen matkustajamäärät kyseisillä reiteillä. Tämän seurauksena yhteysvälillä tarjottavien matkaketjupalveluiden kysyntä on voimistunut. Uudet intermodaaliset matkaketjupalvelut laajentavat Suomen kansainvälistä saavutettavuutta ja integroivat Suomen yhtenäisemmäksi osaksi Eurooppaa. Tilastokeskuksen (2004) ennusteen mukaisesti Rovaniemen väkiluku on pysynyt melko muuttumattomana. Muutto Lapissa, kuten Enontekiöllä, Sodankylässä ja Kuusamossa, väestömäärät ovat laskeneet ennusteiden mukaisesti. (Tilastokeskus 2004) Asukasmäärät eivät kuitenkaan ole vähentyneet yhtä voimakkaasti kuin on ennustettu, sillä kansainvälisen matkailun kasvun seurauksena työpaikat Lapissa ovat säilyneet.

Suomessa liikennepalveluiden digitalisaatio on pitkälle kehittynyttä ja tarjolla on dynaamisia liikkumistuotteita. Rissanen et al. (2013, s. 155) mukaan digitaalisen tiedon tehokkaalla käytöllä voidaan edistää Suomen kansantalouden kasvua sekä kasvattaa työllisyyttä. Tässä on onnistuttu Suomessa. Suomessa digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet on onnistuttu hyödyntämään liikkumispalveluiden toteutuksessa. Digitalisaatiota hyödyntämällä on saavutettu kansantaloudellista kilpailuetua. Myös liikenteestä kerättyä liikkumistietoa hyödynnetään tehokkaasti palveluiden kehitystyössä. ICT ja digitalisaatio ovat mahdollistaneet toimijoiden ja kulkumuotojen integraation matkaketjuiksi. Ympäristö-muutostekijän osalta ympäristötietoisuuden merkitys on jatkunut nykyisen kaltaisena. Ihmiset jakavat yhteisen huolen ympäristöstä ja ympäristötekijät otetaan huomioon yhteiskunnallisissa päätöksissä (Ratahallintokeskus 2009, s. 25). Ympäristöhuolet eivät kuitenkaan ole hidastaneet lentoliikenteen kysynnän kasvua. Henkilökohtaisista vapaa-ajan liikkumistarpeista ei ole luovuttu yhteisen hyvän vuoksi.

5.4.2 Case 4: Stopover-pysähdys Helsingissä

Kuten mainittu, stopover-matkailun kehittäminen on yksi Työ- ja elinkeinoministeriön strategisista projekteista (TEM 2015b, s. 10). Stopover-matkailua kehittämällä voidaan kasvattaa mannerten välisen lentoliikenne matkailijavolyymeja Suomessa ja Helsingissä. Tällä hetkellä mietinnässä on, mitä tuotteita stopover-matkailijoille voidaan tarjota, jotta stopover-pysähdys Suomessa on houkutteleva (Mäki-Fränti 2015). Stopover-matkailun houkuttelevuuden kannalta on tärkeää määritellä kansainvälisiä matkailijoita kiinnostavat tuotteet. Stopover-tuotteita kehitettäessä täytyy miettiä, mitä lisäarvoa stopover-pysähdys Suomessa tuo niin matkailijalle kuin muille sidosryhmille, kuten jakelukanaville (Mäkinen 2015). Jotta matkailija voi tehdä stopover-pysähdyn Suomessa, täytyy hänellä olla vaadittava viisumi (Vasko 2015). Kuvassa 32 on hahmoteltu stopover-casen pääpiirteet.



Kuva 32. Case 4: Kansainvälisen vapaa-ajan matkailijan stopover-matkailu Suomessa.

Tämä case käsittelee kiinalaisia ystävyksiä, jotka matkustavat Shanghaista Pariisiin. Ystävät tekevät stopover-pysähdyn Helsingissä. Vaikka kiinalaiset matkailevat pääasiassa ryhmissä, on kiinalaismatkailussa alkanut näkyä merkkejä pienryhmä- ja yksilömatkailun kasvusta (Visit Finland 2015d). Kiinalaiset ystävykset viiptyvät Helsingissä kolme päivää. Realistinen stopover-pysähdyn pituus on 1-3 vuorokautta, poikkeustapauksessa pysähdys voi kestää 3-7 vuorokautta (Mäkinen 2015). Joskus stopover-pysähdys voi kestää vain joitakin tunteja. Jos stopover-pysähdys on vain tunteja, täytyy lentoaseman pystyä varmistamaan, ettei jatkoyhteys vaarannu ja asiakas ehtii jatkolenolle stopover-pysähdyksestä huolimatta. Tämä varmistetaan esimerkiksi siten, etteivät turvatarkastusjonot muodostu ajallisesti pitkiksi. (Vasko 2015) Jotta stopover-pysähdys

olisi mahdollisimman joustava asiakkaalle, täytyy pysähdyksen kesto olla vapaasti määriteltävissä.

Tämän casen kiinalaisia ystävyksiä kiinnostavat uudet kokemukset ja elämyksellisyys. Erityisen palvelut ovat tärkeitä, sillä kiinalaiset eivät ole itsepalvelukansaa (Visit Finland 2015d). Kiinalaiset ovat kiinnostuneita luonnosta, saunasta, kesäaktiiviteeteista, keskiyön auringosta sekä nähtävyyksien katselusta ja shoppailusta (Visit Finland 2015d). Kiinalaisten ja muiden aasialaisten matkailijoiden määrän uskotaan kasvavan lähi vuosina. Arvioiden mukaan vuonna 2020 kokeneita kiinalaisia matkailijoita on noin 100 miljoonaa. Kokeneet kiinalaiset matkailijat ovat nähneet Euroopan kohteista muun muassa Lontoon ja Pariisin ja haluavat kokea uusia matkakohteita. (OSKE 2013b) Tämä osoittaa, että Kiinan matkustajavolyymeissa on paljon kasvupotentiaalia. Kasvupotentiaalista kertoo myös se, että Kiinan talouskasvu näyttää jatkuvan. Kiinan BKT:n on ennustettu ohittavan USA vuoteen 2023 mennessä (Airbus 2014, s. 16). Nykyisin kuitenkin vain pieni osa Eurooppaan matkustavista kiinalaisista pysähtyy Suomessa, vaikka heidän välilasku olisi Helsinki-Vantaalla (TEM 2015b, s. 10). Stopover-matkailua kehittämällä pyritään kasvattamaan tätä volyymia.

Kiinalaisten matkan suunnittelu alkaa mahdollisiin matkakohteisiin tutustumisella. Ystävät päättävät matkustaa Keski-Eurooppaan. Mahdollisuus stopover-pysähdyksestä Helsingissä nousee esille lentoyhtiön internetsivujen kautta. Internetsivuilla on listattu erilaisia matkapalveluita ja -aktiiviteetteja, joita Suomessa voi tehdä stopover-pysähdyksen aikana. Icelandairin internetsivuilla on esitelty samaan tapaan erilaisia aktiiviteetteja stopover-matkailusta Islannissa (Icelandair 2015). Kiinalaiset ystävykset varaavat lentoliput Shanghai-Pariisi-Shanghai stopover-pysähdyksellä Helsingissä. Kiinalaiset ovat tutustuneet stopover-mahdollisuuteen, matkapalveluihin sekä majoitusvaihtoehtoihin lentoyhtiön internetsivuilla, mutta ostavat lisäpalvelut ja majoituksen kiinalaisen matkatoimiston kautta. Matkapalveluvaihtoehtoista ystävykset valitsevat retken Turun saaristoon, Nuuksio-retken sekä Porvoo-retken. Nämä kohteet ovat suosittuja matkakohteita kansainvälisten matkailijoiden keskuudessa (Visit Finland 2015e). Matkapaketit helpottavat kansainvälisten matkailijoiden liikkumista Suomessa. Nykyisin matkailijan täytyy itse selvittää, kuinka esimerkiksi Turun saaristoon pääsee. Tämä ei ole houkuttelevaa eikä asiakasystävällistä. (Ylitalo 2015) Kiinalaiset ystävykset majoittuvat Helsingissä, josta he tekevät päiväretkiä valitsemiinsa kohteisiin. Vuonna 2013 Helsingin osuus kaikista ulkomaisista yöpymisistä oli 30 prosenttia (Tilastokeskus 2014d, s. 14).

Stopover-matkailijoille tarjottavat palvelut ja matkakohteet Suomessa voivat olla hyvin erilaisia, riippuen kohderyhmästä. Kaikki matkailijat eivät ole kiinnostuneita samoista palveluista, vaan kullekin kohderyhmälle tarjotaan erilaisia palveluita heidän tarpeisiinsa (Mäki-Fränti 2015). Lyhyen pysähdyksen tekijöille voidaan tarjota matkapalveluita lähikohteisiin. Luontoon liittyvien palveluiden lisäksi matkailijoille voidaan tarjota urbaaniin kaupunkielämään liittyviä tuotteita ja palveluita (Vasko 2015). Lisäksi Helsingissä voidaan tarjota ohjattuja pyöräilykierroksia tai lähes mitä tahansa muutaman tun-

nin mittaisia aktiviteetteja (Mäki-Fränti 2015). Pidemmän pysähdyksen tekijöille voidaan tarjota matkoja esimerkiksi Pietariin, Tallinnaan, Tukholmaan tai Lappiin (Mäkinen 2015). Tällä hetkellä ongelmana on se, ettei tarjontaa ole. Esimerkiksi lähikansallispuistoista matkakohteina puhutaan paljon, mutta silti harva matkailija lähtee Helsingin keskustan ulkopuolelle Helsinki-vierailunsa aikana. Tämä voi selittyä sillä, ettei Suomessa ole tarjolla matkapalveluita. (Vasko 2015) Nykyisin monet matkailijat tyytyvät ostamaan Helsinki Cardin tai muutaman päivän paikallisliikennelipun (Mäkinen 2015; Ylitalo 2015). Matkailualan kehityksen kannalta on tärkeää, että markkinoille saadaan innovatiivista toimintaa ja tätä kautta uusia, erilaisia palveluita (Mäki-Fränti 2015). Kansainvälisiä matkailijoita kiinnostavien kohteiden arviointi on haastavaa (Ylitalo 2015). Näitä kohteita selvitetään yhdessä kunkin maan paikallisten tahojen kesken (Mäki-Fränti 2015).

Matkapalveluiden suunnittelussa tärkeää on määrittää, kuka palvelut tuottaa, kuka on palveluntuottaja, kuka vastaa myynnistä ja markkinoinnista ja kuinka rahat kotiutetaan (Mäkinen 2015). Liikkumispalveluiden saavutettavuus edellyttää liikenne- ja kuljetusyritysten mukana oloa palveluita tuottaessa (TEM 2015b, s. 10). Perinteisesti kotimaiset matkanjärjestäjät suunnittelevat ja tuottavat palvelut, joita paikallinen matkatoimisto myy esimerkiksi Kiinassa. Tärkeää on kotimaisten ja paikallisten matkanjärjestäjien yhteistyö. (Mäki-Fränti 2015) Näiden tekijöiden lisäksi oleellista on määrittää keskeiset sidosryhmät stopoverin kannalta. Sidosryhmiä ovat muun muassa palveluntarjoajat, jakelukanavat, viranomaistahot, hotellit, vähittäiskauppa sekä ravintolat. Sidosryhmien, jotka saavat osansa matkailijan Suomessa käyttämästä rahasummasta, on perusteltua osallistua markkinointikustannuksiin. Sidosryhmille todennetaan, kuinka paljon stopover-pysähdys tuo heille lisätuloja. Sidosryhmien rahallisella panostuksella voidaan kattaa tuotteiden markkinointi- ja jakelukustannukset. (Mäkinen 2015)

Toimintaympäristökuva casen taustalla

Poliittisen muutostekijän, eli joukkoliikennemarkkinoiden avautuminen kilpailulle, arvo on tässä tulevaisuuskuvasessa se, että liikenne järjestetään sekä markkinaehtoisesti että PSA:n mukaisesti. Vaikka vähemmän käytettyjen reittien liikennetarjonta on vähentynyt, ei sillä ole suurta vaikutusta stopover-matkailijoiden kannalta, sillä heidän matkustaminen suuntautuu suosittuihin matkakohteisiin. Tässä casessa kuvattuihin matkakohteisiin, eli Nuuksioon, Porvooseen ja Turkuun, ovat matkustajavolyymit Helsingistä sen verran suuret, että tarjontaa ja kilpailua reiteillä riittää. Liikenneoperaattorit ovat alkaneet kilpailla kyseisillä reiteillä kansainvälisistä stopover-matkailijoista tarjoamalla heille erilaisia liikkumispaketteja suosittuihin kohteisiin.

Taloustilanne on palautunut taantumaa edeltäneelle tasolle hitaasti. Nykyisten ennusteiden mukaisesti matkailuelinkeinon merkitys kansantalouden kannalta on noussut (Risänen et al. 2013, s. 47, 132). Matkailualalle työllistyneiden määrä on myös kasvanut, etenkin Helsingissä, joka on suosituin ulkomaisten matkailijoiden matkakohde Suomes-

sa (MEK 2013, s. 30). Matkailutuloa on onnistuttu kasvattamaan tuottamalla matkailijoille korkealaatuisia lisäarvopalveluita. Talouskehitys Aasiassa, erityisesti Kiinassa ja Intiassa, on ollut voimakasta, joten kiinalaisten osuus ulkomaisista matkailijoista on kasvanut.

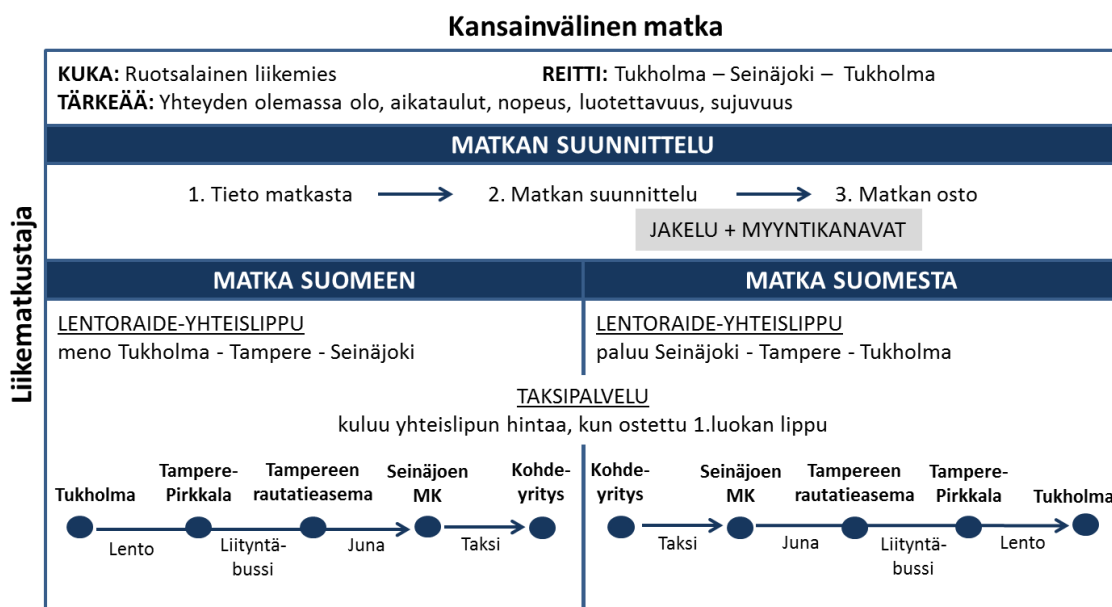
Sosiaalisen muutostekijän osalta tässä tulevaisuuskuvasa muuttoliike on keskittynyt pääkaupunkiseudulle. Koska Suomen taloustilanne ei ole parantunut merkittävästi, eivät työpaikat ole säilyneet maakunnissa. Työpaikat ja palvelut ovat keskittyneet pääkaupunkiseudulle, jonka seurauksena muuttoliike alueelle on voimakasta. Helsingin asema kansainvälisen liikenteen osalta on korostunut entisestään. Markkinat ovat kansainvälistyneet entisestään, mutta kansainvälisten lentojen määrä verkostoasemilla ei ole noussut. Jotta työpaikat olisivat kansainvälisesti saavutettavia, ovat ne sijoittuneet pääkaupunkiseudulle Helsinki-Vantaan läheisyyteen. Suomen aluerakenne sekä liikennejärjestelmä ovat tiiviisti yhteydessä Pohjois-Euroopan ja EU:n aluekehitykseen ja kansainväliin kuljetuskäytäviin (Rissanen et al. 2013, s. 95).

Liikennepalveluiden digitalisaatio Suomessa seuraa maailman yleistä kehitystä. Tästä huolimatta digitalisaation merkitys on korostunut. Digitalisoituminen vaikuttaa sekä yhteiskuntaan, ihmisten arkeen että liikkumiseen (Rissanen et al 2013, s. 155). Ympäristötietoisuus-muutostekijän merkitys on kasvanut. Ympäristöhuolet ja arvostus ympäristöä kohtaan ovat yhä vahvemmin läsnä arkielämässä. Suomen vetovoimaisuuteen houkuttelevana matkailumaana vaikuttaa yhtenä tekijänä Suomen puhdas luonto (OSKE 2013a, s. 12). Lentoliikennealalla on kehitetty ympäristöystävällisempiä ratkaisuja, kuten biopolttoaineita, minkä seurauksena mielikuvat lentoliikenteen ympäristöystävällisyydestä ovat muuttuneet positiivisemmiksi. Lentoliikenteen määrät ovat kasvaneet, vaikka ympäristöä arvotetaan nykyistä enemmän.

5.5 Case 5: Kansainvälinen työmatkailija Suomessa

Tämä case käsittelee ruotsalaista liikemiestä Tukholmasta, joka matkustaa työmatkalle Suomeen. Liikemies työskentelee SSAB Europella Tukholmassa. Tällä hetkellä ruotsalaiset on yksi suurimmista Suomeen matkustavista kansallisuuteen perustuvasta matkaryhmistä. Matkailun edistämiskeskuksen (2013, s. 51) mukaan vuonna 2012 kansainvälisistä matkaryhmistä Suomeen matkusti kolmanneksi eniten ruotsalaisia. Noin kymmenen prosenttia Suomeen matkustavista kansainvälisistä matkailijoista oli tällöin ruotsalaisia. (MEK 2013, s. 51) Liikemiehen matkustuskohde Suomessa on Seinäjoella sijaitseva SSAB Europen toimisto. Matkailun edistämiskeskuksen (2013, s. 31) mukaan Länsi-Suomeen eniten matkustava kansainvälisten matkailijoiden ryhmä on ruotsalaiset. Vuonna 2012 Suomeen matkustavista ruotsalaisista 20 prosenttia matkusti Länsi-Suomeen. Lisäksi päivamatkojen teko Suomeen on ruotsalaisille tyypillistä, sillä noin kolmannes ruotsalaisista matkustaa Suomeen päivämatkalle. (MEK 2013, s. 26, 31) Myös tässä casessa kyseessä on päivämatka. Ruotsalaiselle liikemiehelle matkan teossa on tärkeää matka-aika ja sen luotettavuus sekä matkan teon sujuvuus ja vaivattomuus.

Lisäksi matkan toteutumisen kannalta on oleellista yhteyden olemassa olo, aikataulut sekä nopeat liityntäyhteydet, kuten työmatkoille on tyypillistä (Weiste et al. 2014, s. 37). Tämä työmatka ei poikkea työmatkoista yleisesti, sillä matka on aikatauluihin, matkustuskohteeseen sekä osittain myös matka-aikaan sidottu matka. Työmatkan kustantaa työnantaja, joten matkan hinta ei ole kriteeri matkaketjuvaihtoehtoja tarkasteltaessa. Kuvassa 33 on tiivistettynä tämän casen pääpiirteet.



Kuva 33. Ulkomaisen liikematkustajan matkaketju Suomeen.

Matkan suunnittelu alkaa, kun liikemies saa tiedon työmatkasta esimieheltään. Matkakohde ja matkan ajankohta ovat ennalta määrättyjä, joten matkaketju määräytyy pitkälti näiden kriteerien perusteella. Koska kyseessä on työmatka, tärkeää on, että matkan tekoon kuluu mahdollisimman vähän aikaa. Tästä syystä liikemies lentää Suomeen. Työmatkalle Suomeen matkustettaessa 63 prosenttia matkailijoista käyttää liikkumiseen lentoliikennettä (MEK 2013, s. 17). Tukholmasta on mahdollista lentää sekä Helsinki-Vantaan että Tampere-Pirkkalan lentoasemille. Liikemies lentää Tampere-Pirkkalan lentoasemalle, josta on lyhyemmät maayhteydet Seinäjoelle. Tampere-Pirkkalan lentoaseman kautta kuljettuna yhteysväleille Tukholma-Seinäjoki myydään lentoraideyhteislippua. Matkaketjupalvelun olemassaolo vaikuttaa liikemiehen matkaketjuvalintaan. Tärkeää on myös se, että palvelun varaaminen ja ostaminen on mahdollisimman helppoa (Jääskeläinen 2015).

Lentoraide-yhteislippu palvelukonseptin omistavat lentoyhtiö ja rautatieyhtiö VR. Kyseessä on samanlainen lento-raidesymbioosi kuin esimerkiksi Saksassa ja Itävallassa AIRail ja Ranskassa Air&Rail. Yhteislipun voi ostaa tietyn lentoyhtiön lennoille ja rautatieyhtiön tietyille yhteysväleille. Tampere-Seinäjoki on yksi Suomen käytetyimmistä junamatkustamisen yhteysväleistä (Rissanen et al. 2013), joten tällä yhteysvälellä on tarpeeksi matkustajapotentiaalia palvelun kokeilua ja käyttöönottoa varten. Yhteislippu

matkan lento- ja junaosuuksille ostetaan yhdellä kertaa lentoyhtiön kautta lennon varauksen yhteydessä. Tämän casen tapauksessa liikemies ostaa Tukholma-Seinäjoki yhteysvälille 1. luokan matkalipun. Mäkisen (2015) mukaan kahden kulkumuodon kattava matkaketju voidaan toteuttaa codeshare-sopimuksilla, kuten nykyisin tehdään lentoliikenteen puolella. Kun lentoyhtiö myy kahden kulkumuodon yhteislippuja, pätee yhtiöiden välillä interline-periaate. Kukin liikenneoperaattori on määrittänyt omalle matkaosuudelleen summan, jonka verran osuus maksaa asiakkaille. Matkaosuuksien yhteissummasta muodostuu matkaketjun hinta. Asiakas maksaa koko matkaketjun lentoyhtiölle, joka myy yhteislippuja. Lopulta lentoyhtiö tilittää junayhtiölle heidän osuutensa. (Mäkinen 2015) Lentoyhtiö on siis vastuussa lippujen jakelusta ja myynnistä. Lento- ja junayhtiöt ovat yhdessä sopineet vastuukysymyksistä. Mikäli lento- tai junayhteydeltä myöhästyy, seuraavalta yhteydeltä saa korvaavan paikan ilman lisähintaa. Tällainen takuu kuuluu myös Air&Rail-palveluun (Air France 2015).

Liikemies tekee lähtöselvityksen lennolle normaaliin tapaan. Junayhteydelle ei tarvitse tehdä lähtöselvitystä, vaan junassa matkustusoikeus tarkistetaan passista. Koska kyseessä on päivämatka, ei liikemiehellä ole mukanaan lähtöselvityksen vaatimia matkatavaroita. Tukholmasta Tampere-Pirkkalan lentoasemalle liikemies lentää 1. luokassa. Tampereen rautatieasemalta liikemies jatkaa matkaa junayhteydellä Seinäjoelle, jossa hänellä on istumapaikka 1. luokassa. Kaikille 1. luokan lentomatkestajille on 1. luokan paikka myös junassa. Tampere-Pirkkala lentoaseman ja Tampereen rautatieaseman välillä liikennöi liityntäbussi, joka on ilmaiseksi kaikkien lentoraide-yhteislippujen ostajien käytössä. Lento- ja juna-aikataulut ovat suunniteltu yhteensopiviksi siten, että lennon saapumisen ja junan lähdön välillä on riittävästi aikaa liityntäbussiyhteydelle.

Seinäjoen Matkakeskuksesta liikemies jatkaa matkaa SSAB Europen toimistolle taksilla. 1. luokan matkestajan yhteislipun hintaan sisältyy taksimatka Seinäjoen Matkakeskuksesta matkan määränpään 40 kilometrin säteellä. Samanlainen etuus kuuluu Ranskan Air&Rail-konseptiin (Air France 2015). Tässä tapauksessa Seinäjoen Matkakeskuksesta SSAB Europen toimistolle on vain muutaman kilometrin matka (Google Maps 2015). Myös paluumatkan osalta taksimatka sisältyy 1.luokan yhteislipun hintaan. Liikemies kulkee siis taksilla SSAB Europen toimistolta Seinäjoen Matkakeskukseen. Lähtöselvitys matkalle tehdään joko internetissä tai vaihtoehtoisesti Tampere-Pirkkala lentoasemalla. Seinäjoelta Tampereelle liikemies matkaa junalla, jossa matkustusoikeus tarkistetaan passista. Tampereen rautatieasemalta liikemies siirtyy Tampere-Pirkkala lentoasemalle ilmaisella liityntäbussilla, jonka jälkeen matka jatkuu lentoasemalta Tukholmaan lentäen.

Toimintaympäristökuva casen taustalla

Poliittisesta näkökulmasta toimintaympäristön muutostekijöistä tarkastellaan joukkoliikennemarkkinoiden avautumista kilpailulle. Tässä toimintaympäristökuvassa joukkoliikenne järjestetään osittain markkinaehtoisesti ja osittain PSA:n mukaisesti. Kilpailu Ete-

lä-Suomen reiteillä on kovaa, mutta pienempien volyymien reiteillä liikennöintiin saadaan valtion tukea. Liikennetarjonta haja-asutusseuduilla on vähentynyt markkinaehtoisesta liikenteen lisääntyessä. Tässä tapauksessa käsitellyllä reitillä Tampere-Seinäjoki on edelleen paljon tarjontaa ja matkustajamäärät ovat suuria. Raideliikenteessä suurimpana toimijana VR toteuttaa yhdessä lentoyhtiöiden kanssa lentojuna-palvelua. Uusi palvelukonsepti on vastaus kiristyneeseen kilpailuun. Taloudellisen muutostekijän osalta taloustilanne Suomessa on palautunut hitaasti taantumaa edeltäneelle tasolle. Taloustilanteen kohentuessa työmatkaliikenne Suomeen on hieman vilkastunut. Varsinkin Euroopasta Suomeen tulee paljon työmatkailijoita, sillä Euroopan merkitys maailmantalouden kannalta on noussut. Ruotsi on ollut yksi tärkeistä maista Euroopan talouskasvun taustalla. Tästä syystä yhä isompi osa Suomeen matkustavista kansainvälisistä työmatkailijoista tulee Ruotsista. Koska Tukholmasta lennetään paljon Suomeen, on lentojuna-palvelu avattu juurikin Tukholman reitille.

Suomessa aluerakenne on hajautunut ja muuttoliikenne on suuntautunut nykyistä tasaisemmin suuriin kaupunkikeskittymiin. Väestö on keskittynyt lähinnä yliopistokaupunkeihin ja teollisuuspaikkakunnille (Rissanen et al. 2013, s. 11). Tilastokeskuksen (2004) ennusteen mukaan väkiluvut sekä Tampereella että Seinäjoella ovat kasvaneet. Asukasmäärien kasvu on ollut ennusteita suurempaa. Työpaikkoja on syntynyt Suomen suuriin kasvukeskuksiin, joka on edesauttanut useiden taajama-alueiden kasvua. Tampere-Pirkkala lentoaseman rooli Suomen tärkeänä kansainvälisenä solmupisteenä on korostunut. Tampere-Pirkkala lentoasemalta tarjotaan lentojuna-palveluita Suomen suuriin kaupunkeihin. Läntisen ja keskisen Suomen kansainvälinen saavutettavuus on parantunut, kuten Tampereen AiRRport-hankkeella tavoitellaan (LVM 2015b, s. 6).

Teknisestä näkökulmasta toimintaympäristön muutostekijänä tarkastellaan liikennepalveluiden digitalisaatiota Suomessa. Liikennepalveluiden digitalisaatio Suomessa on seurannut maailman yleistä kehitystä. Suomi on pienenä kansantaloutena tyytynyt seuraamaan, mitkä konseptit todetaan toimiviksi maailmalla ja ottanut mallia näiden toteutuksesta. Resursseja on keskitetty uusien konseptien käyttöönottoon. Liikennepalveluiden digitalisaatio on Suomessa kehittynyt, eikä uusia liikkumispalveluita ole tarvetta ylläpitää enää manuaalisesti. NDC standardi ja XML-rajapinnat (IATA 2015) ovat mahdollistaneet muun muassa junan ja lentoliikenteen integraation. Digitaalista tietoa ei kuitenkaan ole kyetty hyödyntämään siten, että Suomi olisi liikennepalveluiden digitalisaation kärkimaita. Osittain tästä syystä BKT on kasvanut vain maltillisesti. Ympäristötietoisuuden korostuminen ja vaikutus liikkumisvalintoihin on jatkanut nykyisenkaltaisena. Ympäristötekijät eivät ole muuttaneet työmatkaliikkumisen merkitystä ja lentomatkustus on edelleen nopeutensa takia tärkein kulkumuoto kansainvälisessä työmatkaliikenteessä.

5.6 Case-esimerkkien matkaketjujen potentiaalisuuden ja houkuttelevuuden arviointi

Kun uusia palveluita, joista ei ole aiempaa kokemusta, tuodaan markkinoille, on niiden houkuttelevuutta vaikea arvioida ennakkoon (Jääskeläinen 2015). Siksi matkaketjujen houkuttelevuuden ja potentiaalisuuden tutkiminen ja selvittäminen tulee tehdä pilotoinnin kautta (Jääskeläinen 2015; Vasko 2015). Pilotoinnilla saadaan hyödyllisiä ja yllättäviä tuloksia, joiden arvioiminen etukäteen on muuten hankalaa. Tärkeää on, että pilotit saavat tarpeeksi näkyvyyttä. (Jääskeläinen 2015) Erilaisten palvelukonseptien kokeilu pilotoinnin kautta pätee sekä kotimaan matkustajille että kansainvälisille matkustajille tarjottaviin palveluihin. Vaskon (2015) mukaan suuret infrastruktuuri-investoinnit uusille palveluille eivät ole alkuvaiheessa järkeviä. Kun uudet palvelukonseptit rakennetaan olemassa olevaa liikennejärjestelmää ja infrastruktuuria hyödyntäen, ne eivät vaadi lisärakentamista. (Vasko 2015) Palvelukonseptit, jotka eivät vaadi lisärakentamista, ovat sekä halvempia toteuttaa että helpompia ja nopeampia tuoda markkinoille, joten ne ovat operaattoreiden näkökulmasta houkuttelevampia.

Matkaketjuja kehitettäessä tärkeää on määrittää, mitä lisäarvoa palvelut tuovat kullekin sidosryhmälle. Matkaketjun pitää tuottaa todellista lisäarvoa muun muassa liikenneoperaattoreille, asiakkaille ja jälleenmyyjille. Lisäarvon täytyy olla todellinen, jotta palvelu on houkutteleva. (Mäkinen 2015) Tärkeä pohdinnan aihe on, mitä asiakas on valmis maksamaan lisäpalvelusta (Mäki-Fränti 2015). Jos asiakas ei ole valmis maksamaan palvelusta, ei se ole operaattoreiden näkökulmasta houkutteleva tai potentiaalinen toteuttaa. Tällä hetkellä vallitseva näkemys on, etteivät matkaketjupalvelut ole alkuun kannattavia, mutta niiden kannattavuuteen uskotaan pitkällä aikavälillä (Jääskeläinen 2015).

5.6.1 Palvelut kotimaanmarkkinoilla

Palveluiden ostokulttuuri Suomessa on heikko (Mäkinen 2015; Mäki-Fränti 2015). Kulttuuri on kuitenkin osoittanut uutta suuntaa suomalaisten alettua ostamaan kotiin erilaisia palveluita, kuten siivous- ja remonttipalveluita. Ajan myötä palveluiden ostovoimaa lisääntyä myös liikenne- ja matkailupalveluiden osalta. (Mäki-Fränti 2015) Palveluiden ostokulttuurin muutoksista kertoo myös se, että palveluiden osuus BKT:sta kasvaa jatkuvasti. Palveluiden ostamisen kasvu voi olla osittain myös sukupolvikysymys. (Vasko 2015) Tilanne on kuitenkin tällä hetkellä se, etteivät suuret massat maksa Suomessa liikkumisen lisäpalveluista (Mäki-Fränti 2015). Tästä syystä lisäpalveluiden osalta tulee ennen palvelun toteutusta arvioida, kuinka monet suomalaiset ovat valmiita maksamaan palvelusta. Taulukkoon 16 on koottu tärkeimpiä huomioita kotimaan matkaketjujen case-esimerkeissä (case 1 ja case 2) esitellyistä palvelukonsepteista. Huomioita on jäsennelty käyttäjä-, liikenneoperaattori- ja liikennejärjestelmän näkökulmista.

Taulukko 16. Huomioita kotimaan matkaketjujen palvelukonsepteista käyttäjä-, liikenneoperaattori- ja liikennejärjestelmänäkökulmista.

| | CASE 1 & CASE 2 | CASE 1 | CASE 1 | CASE 2 |
|----------------------|---|--|--|---|
| | Yhteislippujärjestelmä / Reittiopas | Matkatavaroiden kuljetuspalvelu | Matkustuspaketti | Liityntäpysäköinti |
| Käyttäjät | Liikkumis- ja informaatiotarpeet olemassa. Uusia käyttäjiä yksityisautoilijoista. | Nähdään ettei kotimaista (massa) kysyntää ole. | Vapaa-ajanmatkailuun. | Tarve olemassa (etenkin säännöllinen työmatkaliikenne). |
| Liikenneoperaattorit | Houkutteleva kehityssuunta. Pilotointia siellä missä suurimmat volyymit. Pilottien jälkeen laajennus. | Ei houkutteleva palvelu. Volyymeja ryhmille tarjottavista palveluista. | Operaattoreilla kiinnostusta, jos matkustajapotentiaali voidaan osoittaa. Kapasiteettia varsinkin kesällä. | Nähdään tärkeänä kehityskohteenä. |
| Liikennejärjestelmä | Kaukoliikenneverkostot olemassa. Liityntäliikenteessä täydennettävää. | Jakeluverkostoja ja tavaralogistiikkajärjestelmiä olemassa. | Verkosto olemassa. Ei vaadi muutoksia. | Osittain olemassa. Vaatii lisäinvestointeja. |

Kotimaan liikkumisen osalta matkaketjupalveluita on taloudellisesti järkevä toteuttaa siellä, missä liikkuvat suurimmat matkustajavirrat. Palveluntarjoajien näkökulmasta siellä, missä on aidosti kysyntää ja potentiaalia, on halukkuutta toimia (Mäkinen 2015). Pilotteja on hyvä kokeilla kasvukeskuksissa ja yhteysväleillä, joissa ovat suurimmat matkustajavolyymit sekä tietynlaisia muita ongelmia, kuten Helsingissä ruuhkia ja parkkipaikkaniukkuutta (Jääskeläinen 2015). Kulkumuotojen yhdistelyä ja yhteislippujärjestelmää voidaan ensin pilotoida Pirkanmaan ja Uudenmaan sekä Varsinais-Suomen ja Uudenmaan välillä. Näillä yhteysväleillä liikkuvat suurimmat matkustajamäärät (Weiste & Hyvönen 2013, s. 13). Lisäksi näillä seuduilla asiakkaille voidaan tarjota ovelta ovelle matkaketjuja, sillä paikallisliikenneyhteydet ovat kattavat. Kun kokemusta saadaan suurien volyymien alueilta, voidaan yhteislippujärjestelmää laajentaa. Toisaalta haastattelussa pohdittiin, onko koko Suomen kattava koordinointi järkevä toteuttaa, sillä suuressa osassa maata on ohuet matkustajavirrat (Mäkinen 2015). Harvaan asutuilla seuduilla liikenteen järjestämiseen tarvitaan edelleen tukea. Muussa tapauksessa palveluntarjoajilla ei ole liiketaloudellista intressiä toteuttaa järjestelmää näillä seuduilla. (Jääskeläinen 2015) Jääskeläinen (2015) uskoo, että potentiaalisia matkaketjujen käyttäjiä löytyy yksityisautoilijoista, kunhan vain joukkoliikenteellä liikkuminen on tarpeeksi helppoa ja sujuvaa.

Haastateltavat arvioivat, että matkatavaroiden kuljetuspalveluiden osalta palvelulla ei ole kotimaan matkailussa kysyntää. Näkemys on, etteivät suomalaiset ole valmiita maksamaan matkatavaroiden kuljetuksesta lisähintaa. (Mäkinen 2015; Mäki-Fränti 2015) Tämä kertoo siitä, ettei casen 1 matkatavaroiden kuljetuspalvelu ole operaattoreiden näkökulmasta houkutteleva palvelu. Kotimaassa voi kuitenkin olla potentiaalia, jos palvelua tarjotaan ryhmille, esimerkiksi urheilujoukkueille (Mäkinen 2015). Tavaralogistiikkajärjestelmiä ja jakeluverkostoja matkatavaroiden kuljettamiselle on jo olemassa (Vasko 2015; Ylitalo 2015), joten tältä osin palvelu on helposti toteutettavissa. Matkatavaroiden kuljetuspalvelut soveltuvat pääasiassa vapaa-ajan matkustajille, sillä heidän matkat kestävät usein liikematkustajien matkoja kauemmin ja matkatavaroita on enemmän. Palvelun houkuttelevuus matkustajan näkökulmasta kasvaa, jos matkatavaroita ei tarvitse odottaa matkakohteessa kauan. Mäkinen (2015) arvioi, että Itä-Suomen lenkki -matkustuspakettien kaltaisilla tuotteilla on ulkomaan markkinoilla enemmän kysyntää kuin kotimaan markkinoilla. Matkustuspakettien toteutus on kuitenkin helppoa, sillä liikennejärjestelmä on jo olemassa (Ylitalo 2015). Matkailupaketeilla on mahdollista saada lisäasiakkaita olemassa oleville reiteille. Koska matkailua varten tarjottavien liikumistuotteiden kysyntä on kausiluonteisia, eivät ne välttämättä ole kiinnostavia operaattoreiden näkökulmasta.

Liityntäpysäköinnin kehittämisen tarpeesta kertoo Kansalaisten tyytyväisyys liikennejärjestelmään ja matkaketjuihin 2013 -kysely, jonka mukaan juna- ja linja-autoliikenteen osalta tyytymättömiä oltiin pysäköintiin asemilla (Kiiskilä & Hätälä 2013, s. 57–62). Lisäksi liityntäpysäköinnin tarpeellisuudesta kertoo se, että joidenkin asemien tai bussipysäkkien läheisyyteen on muodostunut epävirallisia liityntäpysäköintipaikkoja (Ylitalo 2015). Myös haastateltavat arvioivat liityntäpysäköinnin tärkeäksi matkaketjun kehittämisen osa-alueeksi, sillä Suomessa ei ole mahdollista toteuttaa sellaista liikkumisjärjestelmää, ettei henkilöautoja ja liityntäpysäköintiä tarvittaisi (Jääskeläinen 2015; Ylitalo 2015). Tämä johtuu Suomen hajautuneesta aluerakenteesta ja ohuista matkustajavirroista. Suomen väkiluku on niin pieni, ettei joukkoliikenne voi kattaa koko Suomea. Joukkoliikenneverkostoa täytyy täydentää muilla liikkumismuodoilla, kuten henkilöautolla, liityntäpysäköinnillä, kimpakyytipalveluilla sekä kutsuliikenteellä (Jääskeläinen 2015). Kaikki liikkumismuodot tulee saada osaksi yhteislippujärjestelmää. Tällöin palvelu on mahdollisimman kattava ja näin ollen houkutteleva.

5.6.2 Palvelut kansainvälisillä markkinoilla

Ulkomaisille matkailijoille on suomalaisia helpompi myydä lisäpalveluita, sillä he ovat useammin valmiita maksamaan palveluista (Mäki-Franti 2015). Tästä syystä potentiaalia voi olla enemmän ulkomaisissa matkailijoissa kuin kotimaisissa. Jos Suomessa saadaan kansainväliset matkustajavolyymit käyttämään matkaketjupalveluita, muuttaa se kannattavuusnäkökulmaa merkittävästi (Mäkinen 2015). Alkuun volyymeja voidaan hakea ryhmille tarjottavista palveluista (Vasko 2015), jolloin palveluiden tuottaminen

on kannattavampaa. Ulkomaisten matkailijoiden tavoittamiseksi matkaketjupalveluiden tulee olla houkuttelevia myös jälleenmyyjien näkökulmasta. Jälleenmyyjän täytyy hyötyä palvelun myymisestä ja markkinoinnista. Näin ollen ulkomaiset matkatoimistot ovat valmiita myymään palveluita. Suomeen myytävien matkaketjujen palvelujen osuus esimerkiksi korealaisen matkatoimiston liikevaihdosta voi kuitenkin olla niin pieni, ettei se ole kiinnostunut myymään palvelua. (Mäkinen 2015) Tällöin täytyy keksiä muita keinoja mahdollisten asiakkaiden tavoittamiseksi. Internet on yksi kanava. Taulukkoon 17 on koottu tärkeimpiä huomioita kansainvälisistä matkaketjujen case-esimerkeistä (case 3, case 4 ja case 5) ja niiden palvelukonsepteista. Huomioita on jäsenelty käyttäjä-, liikenneoperaattori- ja liikennejärjestelmänäkökuilmista.

Taulukko 17. Huomioita kansainvälisten matkaketjujen palvelukonsepteista käyttäjä-, liikenneoperaattori- ja liikennejärjestelmänäkökuilmista.

| | CASE 3 & CASE 5 | CASE 3 | CASE 3 | CASE 4 |
|----------------------|---|--|--|--|
| | Yhteislippu liityntämatkalla (lentojuna / lentobussi) | Matkatavaroiden kuljetuspalvelu | Matkustuspaketit | Stopover |
| Käyttäjät | Mahdollisimman vapaa valinta palvelee käyttäjien tarpeita. | Kysyntää, jos hinta on kohtuullinen. | Kiinnostusta, jos saatavuus helppo. | Potentiaalia nähdään mm. aasialaisissa. |
| Liikenneoperaattorit | Lentoyhtiöt etsivät uusia matkustajia, haluavat laajentaa saavutettavuusalueita. Ulkomaalaisista lisämatkustajia juna- ja bussiliikenteeseen. | Tiukat säännökset ja turvallisuusasiat vähentävät operaattoreiden kiinnostusta. Pilotteja ruuhkaviiikonloppuina. Ryhmille tarjottavia palveluita. | Operaattoreilla kiinnostusta, jos matkustajapotentiaali voidaan osoittaa. Kapasiteettia varsinkin kesällä. | Houkutteleva kehityssuunta, varsinkin lentoyhtiöiden ja matkailualan kannalta. |
| Liikennejärjestelmä | Päärata ei kulje Suomen lentoasemien kautta. Heinäkuussa 2015 kehärata Helsinki-Vantaalle. Suorat bussiyhteydet lentoasemille olemassa. | Jos tavarat lähtöselvitetään asemalla, tarvitaan muutoksia asemajärjestelyihin. Kun nouto hotellilta, ei vaadi muutoksia. Jakeluverkosto olemassa. | Verkosto olemassa. Ei vaadi muutoksia. | Ei vaadi muutoksia. |

”Yhteisliput vaihtoehtoisella liityntämatkalla” -palvelumalli (case 3) on lento+tietty reitti-mallia (case 5) kiinnostavampi tapa toteuttaa kansainvälisiä matkaketjuja Suomessa. Vaskon (2015) mukaan mahdollisimman joustavasti kulkumuotoja yhdistelevät palvelut, jolloin matkustajalla on oikeus liikkua kahden paikkakunnan välillä vapaasti, sopivat Suomeen. Ne palvelevat Suomen tarpeita ja sopivat ohuille matkustajavirroille. (Vasko 2015) Casen 3 junamatkailusta yhteysvälillä Helsinki-Rovaniemi voi kiinnostua

yksittäinen matkailija, kuten saksalainen pariskunta. Jotta matkailija on kiinnostunut kulkemaan junalla Lappiin, tulee junan hinnan olla huomattavasti edullisempi kuin lennon hinnan, sillä ajallisesti junamatka kestää oleellisesti kauemmin. (Mäki-Fränti 2015) Tällaisesta junalla Lappiin -vaihtoehdosta eivät kuitenkaan kiinnostu suuret volyymit (Mäki-Fränti 2015), joten palvelun toteuttaminen ei ole houkuttelevaa palveluntarjoajien näkökulmasta. Mäki-Fränti (2015) arvioi, että lyhyemmällä etäisyyksillä potentiaalisia käyttäjiä on enemmän.

Lento- ja junaliikenteen yhdistäminen Suomessa on ongelmallista, koska päärata ei kulje Helsinki-Vantaa lentoaseman kautta (Mäkinen 2015). Lento- ja junaliikenteen yhdistelyn merkitys tulee kasvamaan, kun kehäratayhteys saadaan lentoasemalle (Jääskeläinen 2015). Suomessa bussiyhteydet lentoasemalle ovat suoria, joten lentobussiyhteyksien kehittäminen voi olla vaihtoehto lentojuna-palveluille. Lentobussi-yhteydet ovat kiinnostavia sekä lento- että linja-autoyhtiöiden näkökulmasta. (Mäkinen 2015) Lentoyhtiöt ovat halukkaita toteuttamaan kannattavia matkaketjuihin liittyviä lisäpalveluita, sillä ne etsivät koko ajan uutta myyntiä (Vasko 2015) ja haluavat kasvattaa saavutettavuusalueitaan. Lentobussi-palvelut ovat toteutettavissa, sillä lähtöselvitykset ovat periaatteessa mahdollista tehdä linja-autoasemilla (Ylitalo 2015). Toisaalta lentoliikenteen ja maaliikennekulkumuotojen yhdistelyssä ihmisten lähtöselvitysten teko ei ole ongelma. Lähtöselvitykset voidaan tehdä etukäteen helposti esimerkiksi kotona internetissä. (Vasko 2015)

Lento liityntäyhteydellä -pilotteja on järkevintä kokeilla Helsinki-Vantaan kautta kulkevien lentojen osalta, sillä Helsinki-Vantaan kautta kulkevat suurimmat kansainväliset lentoliikenteen matkustajavirrat. Liityntämatkojen osalta potentiaalisia yhteysvälejä ovat bussiliikenteen suosituimmat suorat liikennöintireitit Helsinki-Vantaa lentoasemalta eri kaupunkeihin (Ylitalo 2015). Mietinnän kohteena on, onko palvelulle niin paljon käyttäjiä, että palvelua kannattaa kokeilla ja ottaa käyttöön. Liikenteenharjoittajat ovat valmiita sitoutumaan liiketoimintamalliin, jos tällaisten matkaketjujen avulla saadaan lisäkysyntää (Ylitalo 2015). Ongelmana lentobussi-palveluiden yhdistelyssä on se, etteivät kaikki, varsinkaan kansainväliset liikematkustajat, ole tottuneita tai valmiita matkustamaan liityntämatkoja bussilla (Mäkinen 2015).

Lentoliikenteen yhdistämisessä maaliikenteeseen haastavin osuus on matkatavaroiden integroiminen osaksi järjestelmää. Matkatavaroiden kuljetuspalveluita ei ole vielä tullut Suomen markkinoille, koska matkustajavolyymit ovat niin ohuita. (Vasko 2015) Matkatavaralogistiikan yhdistäminen muihin kulkumuotoihin on hankalaa turvallisuusasioiden ja erilaisten säädösten takia (mm. Mäkinen 2015; Vasko 2015). Maa- ja lentoliikenteessä ovat voimassa eri säännökset, jotka hankaloittavat kulkumuotojen yhdistelyä. Muun muassa korvausvaatimukset ovat lentoliikenteessä erilaiset kuin maaliikenteessä, joten vastuukysymyksistä sopiminen on hankalaa. Viimekädessä vastuu laukkujen turvallisuudesta on lentoyhtiöillä. (Vasko 2015) Jotta operaattorit ovat kiinnostuneita toteuttamaan matkatavaroiden kuljetuspalveluita Suomessa, täytyy palvelulla olla todellista

kysyntäpotentiaalia. Muuten harva operaattori on valmis tekemään työtä säädöksen purkamiseksi. (Mäkinen 2015) Haastattelussa arvioitiin, että kansainväliset matkailijat voivat olla potentiaalisia matkatavaroiden kuljetuspalveluiden käyttäjiä, jos palvelun hinta on kohtuullinen (Jääskeläinen 2015; Mäki-Fränti 2015; Vasko 2015). Kuitenkin reiteillä, joissa kulkevat ohuet matkustajavirrat, vastuu matkatavaroista on järkevää säilyttää asiakkailta (Mäkinen 2015).

Matkatavaroiden lähtöselvitys voidaan toteuttaa joko asemilla tai tavarat voidaan lähettää rahtina ja noutaa hotellista. Kun tavarat haetaan asiakkaan lähtöpisteestä eli koti-osoitteesta tai hotellista, ei asemajärjestelyihin tarvita muutoksia tai lisäresursseja. Tällainen toimintatapa on myös asiakkaan kannalta houkuttelevampi vaihtoehto. Miehitettyjen matkatavaroiden jättöpisteiden pitäminen asemilla ei ole tehokasta etenkin matkatavaroiden jättojen ollessa satunnaisia (Vasko 2015). Matkatavaroiden kuljetuspalveluiden pilotointi voidaan tehdä ruuhkaviikonloppuina, kuten joulun aikaan tai pääsiäisenä. Tällöin käyttäjämäärät ovat suuremmat. Matkustajille voidaan esimerkiksi tarjota mahdollisuutta jättää matkatavarat määrätulle rautatieasemalle lentoa edeltävänä päivänä. (Vasko 2015) Toisaalta volyymeja voidaan hakea myös ryhmille tarjottavista tavaroiden kuljetuspalveluista (Mäkinen 2015). Haasteena matkatavaroiden kuljetuspalveluissa on saada matkatavarat kulkemaan samana päivänä kuin matkustajat (Vasko 2015; Ylitalo 2015). Tällöin kyseessä on pikapakettien kuljetus, joka on operaattorille kalliimpaa (Ylitalo 2015).

Uusia palveluita luotaessa tärkeää on, että yksityinen ja julkinen sektori työskentelevät yhdessä. Eräänlainen toimiva työnjako on sellainen, jossa liikennöinti-infrastruktuuria tarjoaa julkinen sektori ja palveluita yksityinen sektori. (Mäki-Fränti 2015) Tällainen jako pätee sekä stopover-tuotteisiin, matkustuspaketteihin että muihin matkaketjupalveluihin. Stopover on lentoyhtiöiden ja matkailualan kannalta houkutteleva kehityssuunta. Stopover on myös muiden sidosryhmien näkökulmasta houkutteleva, jos sen avulla saadaan lisävolyymeja ja -tuloja. Mäkisen (2015) mukaan ulkomaiset matkustajat on oikea kohderyhmä matkustuspaketeille Suomessa. He ovat kotimaisia matkustajia kiinnostavampi ryhmä, sillä he ovat valmiita ostamaan palveluita kalliimmalla. (Mäkinen 2015) Mäki-Fränti (2015) uskoo, että matkustuspaketeille on ulkomaista kysyntää, jos tuotteiden saatavuus on helppo. Jääskeläinen (2015) arvioi, etteivät matkustuspakettien matkustajamäärät ole iso markkinarako, mutta mielenkiintoinen lisä. Jos konseptilla pystytään osoittamaan olevan käyttäjiä, on operaattoreilla kiinnostusta lähteä mukaan palvelun toteutukseen. Uusien tuotteiden esille nostaminen mediamyrskyssä on kuitenkin hankalaa. (Jääskeläinen 2015) Mäki-Fränti (2015) arvioi, että matkatoimistot ovat valmiita myymään ja markkinoimaan vastaavanlaisia matkailupalveluita.

6. YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

Kulkumuotojen yhdistely matkaketjuiksi on noussut yhä merkittävämpään rooliin viime vuosien aikana sekä Suomessa että kansainvälisesti. Vaikka matkaketjuja on tehty jo kauan, digitalisaatio tarjoaa uusia, tehokkaampia matkaketjujen toteutusmahdollisuuksia (Jääskeläinen 2015). Suomessa matkaketjujen tärkeys on noussut vahvemmin esille uuden joukkoliikennelain seurauksena, kun kilpailu markkinoilla on kiristynyt. Euroopan kaukoliikennemarkkinoiden kilpailua ovat kiristäneet uudenlaiset palvelut, kuten kimp-pakyydit (Jääskeläinen 2015). Matkaketjujen avulla markkinoille pyritään tuomaan kokonaisvaltaisia liikkumispalveluita, joilla vastataan kiristyneeseen kilpailuun ja muuttuneisiin liikkumistarpeisiin.

Matkaketjuilla voidaan vähentää työn määrää, joka asiakkaan pitää tehdä matkan eteen. Nykyisin toiminnan suunta on kuitenkin päinvastaista. Yritykset pyrkivät lisäämään tehokkuutta, jonka seurauksena palveluita karsitaan sen sijaan, että niitä yritettäisiin luoda (Mäkinen 2015; Ylitalo 2015). Palveluihin panostaminen on jäänyt nykypäivänä vähemmälle huomiolle eikä palvelusta maksaville asiakkaille ole palvelutarjontaa (Mäki-Fränti 2015). Toisaalta matkaketjujen avulla pyritään vastaamaan palveluista maksavien asiakkaiden tarpeisiin. Toisaalta taas matkaketjujen ei tarvitse olla sen kalliimpia kuin matkan ostaminen osina. Liikenneoperaattorit voivat saavuttaa kulkumuotojen yhdistelyllä muita etuja, jotka houkuttavat matkaketjujen tuottamiseen. Matkaketjujen avulla voidaan tavoittaa uusia asiakasryhmiä ja ristiinhyödyntää asiakastietoja (Jääskeläinen 2015). Matkustajamäärät voivat kasvaa syöttöliikenteen seurauksena ja samalla kulkumuotojen saavutettavuusalue laajentuu. Jos matkaketjut ovat yhtä sujuva liikkumismuoto kuin henkilöauto, uusia matkustajia voidaan saada henkilöautoliikenteestä.

Matkaketjuja kehitettäessä on tärkeää ymmärtää erilaisia liikkumistarpeita. Tässä työssä erilaisia matkaryhmiä tunnistettiin tarveperusteisen ja maantieteellisen ryhmittelyn avulla. Ryhmittelyn seurauksena saatiin neljä matkaryhmää: kotimainen vapaa-ajan matka, kotimainen liikematka, kansainvälinen vapaa-ajan matka ja kansainvälinen liikematka. Jokaiselle ryhmälle hahmoteltiin mahdollisia tulevaisuudessa toteutettavia matkaketjuja, jotka soveltua ryhmän tarpeisiin. Joillakin palvelukonsepteilla voidaan vastata sekä vapaa-ajan että liikematkustajien tarpeisiin. Kotimaan liikenteessä tällaisia palveluita ovat joukkoliikenteen yhteislippujärjestelmä ja intermodaalinen reittiopas. Lisäpalveluilla, kuten liityntäpysäköinnillä ja matkailupalveluilla, vastataan ryhmäkohtaisiin tarpeisiin. Tärkeimpiä tekijöitä yhteislippujärjestelmässä ovat järjestelmän dynaamisuus, luotettavan liikenneinformaation saatavuus sekä reittivaihtoehtojen tarjoaminen matkustajan yksilöllisiin tarpeisiin (Jääskeläinen 2015; Vasko 2015). Yhden järjestelmän kautta on saatavilla kaikki tarvittava dynaamisesti muuttuva liikennetieto. Lisäksi järjestelmän

kautta onnistuu matkalipun varaaminen ja osto koko matkaketjulle. Tällainen yhteislippujärjestelmä ja reittiopas voidaan toteuttaa avoimien rajapintojen avulla.

Matkaketjuja voidaan kehittää Suomessa pilotoinnin avulla. Pilotteja on järkevä lähteä toteuttamaan seuduilla, joilla liikkuvat suurimmat matkustajavirrat. Myös liikenneoperaattoreiden näkökulmasta kiinnostavinta on toimia siellä, missä liikkuu eniten ihmisiä. Suomessa suurin alueellinen matkustajapotentiaali on Uusimaa-Pirkanmaa-Varsinais-Suomi -akselilla. Tällä alueella voidaan ensimmäisenä testata yhteislippujärjestelmän ja reittioppaan toimivuutta. Pilotoinnin kautta saadaan selvitettyä palvelut, joista asiakkaat ovat oikeasti kiinnostuneita (Jääskeläinen 2015). Uusien palveluiden houkuttelevuutta on vaikea arvioida ennakkoon, joten pilotointi on hyvä tiedonkeruutapa.

Kansainvälisessä liikenteessä nähdään enemmän kasvupotentiaalia kuin kotimaan liikenteessä. Kansainvälisen lentoliikenteen ja matkailun kasvu viittaavat siihen, että ulkomaisten matkailijoiden määrä tulee kasvamaan Suomessa. He ovat potentiaalinen joukkoliikenteen käyttäjäryhmä myös siitä syystä, ettei heillä ole henkilöautoa Suomessa. Lisäksi ulkomaiset matkailijat ovat valmiita maksamaan palveluista suomalaisia enemmän (Mäkinen 2015). Toisaalta ulkomaisille matkailijoille tarjottavien palveluiden huonona puolena on kysynnän kausiluonteisuus. Kansainväliseen liikenteeseen soveltuvat matkaketjut yhdistävät joko lento- tai meriliikenteen liityntäliikennemuotoihin Suomessa. Palvelut, joissa yhdistyvät lento- ja liityntäliikenne, vastaavat suuremman massan tarpeisiin ja kasvupotentiaalia on enemmän. Meriliikenteellä on saavutettavissa vain Suomen naapurimaat. Jos lentoliikenteestä saadaan syötettyä riittävän suuri määrä kansainvälisiä matkustajia juna- ja bussiliikenteeseen, voi joidenkin reittien kannattavuus muuttua. Lentoliikenteen kysyntä Suomeen kasvaa nopeinten vetovoimaisten matkailutuotteiden avulla. Tässä työssä esitellyt matkailutuotteita ovat erilaiset matkailupaketit sekä stopover-matkailijoille tarjottavat liikkumistuotteet. Kansainvälisen matkailun kasvun hyödyt ovat kansantaloudellisia. Matkailun kasvu vaikuttaa Suomen talouskehitykseen sekä työllisyyteen. Suomen markkinoinnissa matkakohteena tulee hyödyntää sitä, että Suomi on monelle ulkomaiselle matkailijalle eksoottinen maa, jossa harva on käynyt (Mäki-Fränti 2015). Kun ulkomaisille matkailijoille suunnitellaan matkailupalveluita Suomessa, tulee ottaa huomioon kansallisuuksiin perustuvat erityistarpeet.

Kuten kotimaan liikenne, myös lentoliikenne voidaan yhdistää liityntämuotoihin avoimien rajapintojen kautta. Lento- ja liityntäliikenteen yhteislipputuotteet vastaavat sekä vapaa-ajan että liikematkustajien tarpeisiin. Suomen liityntäliikennemahdollisuuksien tulee olla mahdollisimman monipuoliset (Vasko 2015), jolloin palvelulla saavutetaan suurempi määrä käyttäjiä. Hankalin osuus lentoliikenteen yhdistämisessä liityntämuotoihin on matkatavaralogistiikan järjestäminen. Ihmisten lähtöselvitysten teko on paikariippumatonta, sillä jo nykyisin suuri osa ihmisten lähtöselvityksistä tehdään internetissä. (Vasko 2015) Matkatavaroiden lähtöselvitys on mahdollista tehdä joissain Euroopan maissa myös juna-asemilla. Tällaista menettelytapaa joustavampi malli on, että matkatavarat noudetaan ennen matkaa annetusta osoitteesta ja toimitetaan perille mat-

kakohteeseen. Vastaava järjestely ei vaadi muutoksia linja- tai juna-asemien järjestelyihin eikä matkustajan tarvitse huolehtia matkavaroista matkan aikana. Kansainvälisen ja kotimaan liikenteen yhdistävät intermodaaliset solmupisteet.

Sekä kansainväliset että kotimaiset matkaketjut vaativat operaattoreiden tiivistä ja läpinäkyvää yhteistyötä. Erilaisten toimijoiden organisaatiokulttuurien yhdistäminen on yksi merkittävimmistä organisaationaalisista esteistä kulkumuotojen integraatiolle ja intermodaalisten tuotteiden kehittämiseksi (Román & Martín 2014, s. 131). Jotta kaikki tahot sitoutuvat toimintaan, täytyy matkaketjuilla saavutettavat hyödyt olla todellisia. Suomessa eri liikennetoimijat ovat osoittaneet kiinnostuksensa ja tahtonsa työskennellä yhdessä toteuttaen matkaketjuja. Matkaketjuja kehitettäessä esille nousevat erot operaattoreiden mielenkiinnonkohteissa. Tämä nousi esille vahvasti myös haastatteluisissa. Haastateltavien arviot erilaisten palvelukonseptien houkuttelevuudesta ja potentiaalisuudesta erosivat toisistaan. Tämä on luonnollista, sillä asiantuntijat arvioivat palveluiden houkuttelevuutta omasta näkökulmastaan. Toisaalta ristiriitaiset arviot kertovat myös siitä, että matkaketjujen houkuttelevuuden arviointi etukäteen ilman aiempaa kokemusta on hankalaa. Kokemusta saadaan pilottien kautta. Pilotit tulee olla helposti toteutettavissa, jolloin kynnyksien viedä palvelukokeiluja markkinoille on alhainen.

Tärkeää on, että heti kehitystyön alkuvaiheessa kaikki sidosryhmät saadaan mukaan keskusteluihin. Myös paikallisliikennetoimijat ja tavaralogistiikkayritykset tulee saada mukaan matkaketjujen kehitystyöhön. (Vasko 2015) Kuljetusketjujen puolelta voidaan saada oppia ja hyviä käytäntöjä matkustajaliikenteen puolelta. Kun kaikki osapuolet osallistuvat matkaketjujen kehittämiseen, saadaan kaikkien näkemykset esille ja jokainen matkaketjun osatekijä otetaan huomioon. Kun operaattorit ovat alusta alkaen mukana palveluiden kehityksessä, sitouttaa se heitä osallistumaan palveluntuottoon pitkällä aikavälillä. Kokemusten kautta opitaan ja kehitystyötä voidaan jatkaa opitun perusteella (Jääskeläinen 2015). Tällä hetkellä Suomessa ollaan eräänlaisessa murrosvaiheessa. Liikennealalla odotetaan, millaisia rooleja kukin operaattori ottaa matkaketjujen järjestäjänä. Matkaketjujen kehitystä määrää osaltaan se taho, joka ottaa päävastuun kulkumuotojen yhdistelijänä. Tällaisen roolin ottaja voi olla kolmas osapuoli, täysin liikennealan ulkopuolinen toimija

Työssä onnistuttiin vastaamaan työn tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin hyvin. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin onnistuttiin selvittämään vastaukset. Lisäksi työssä muodostettiin tavoitteiden mukaisesti vaihtoehtoisia tulevaisuudenkuvia pitkämatkaisen liikenteen matkaketjuista, joiden perusteella liikennealan yhteistyötä ja liiketoimintaa voidaan kehittää. Koska aihe on todella laaja, rajautui joidenkin tärkeiden teemojen käsittely aiheen ulkopuolelle. Yksi oleellinen tema ovat paikalliset liityntämatkat. Paikalliset liityntämatkat voivat joissain tapauksissa olla matkaketjun se osa, jonka hankaluuden takia henkilöauto valitaan kulkumuodoksi. Eräs jatkotutkimuksen aihe on paikallisen liityntäliikenteen toteutusmahdollisuuksien selvittäminen. Samalla tulee tutkia, miten liityntäliikenne integroidaan osaksi matkaketjuja. Jatkotutkimuksena voidaan myös sel-

vittää, miten menestyksekkäitä erilaiset ulkomailla toteutetut matkaketjujen palvelukonseptit ovat olleet. Tällaisen selvityksen perusteella voidaan varmemmin päätellä, millaisia palveluita kannattaa tarjota Suomessa. Lisäksi erilaisten palvelukonseptien ja matkaketjujen houkuttelevuutta voidaan jatkotutkia käyttäjätutkimuksin. Työn lopuksi tulee korostaa, että case-esimerkeissä esiteltyt palvelukonseptit ovat kuvauksia mahdollisista matkaketjuista tulevaisuudessa. Nämä palvelukonseptit mukailevat palveluita, joita on toteutettu muissa maissa. On siis mahdollista, että tulevaisuudessa matkaketjut Suomessa ovat jotain aivan muuta.

LÄHTEET

9292. 2015. Saatavissa: <http://9292.nl/en>. Viitattu: 9.3.2015.
- airBaltic. 2015. Yhteistyökumppanit. Saatavissa: <https://www.airbaltic.com/fi/yhteistyokumppanit>. Viitattu: 26.6.2015.
- AirBerlin. 2015. Taking the train to the plane. Saatavissa: http://www.airberlin.com/en-GB/site/zug_zum_flug_rail_and_fly.php. Viitattu: 17.4.2015.
- Airbus. 2014. Global market forecast, Flying on demand 2014 2033. 192 p.
- Air France. 2015. Saatavissa: http://www.airfrance.us/US/en/common/resainfovol/avion_train/reservation_avion_train_tgvair_airfrance.htm. Viitattu: 13.4.2015.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere, Vastapaino. 331 s.
- Austrian Airlines. 2015. Austrian AIRail - in cooperation with ÖBB. Saatavissa: http://www.austrian.com/Info/Book/AIRail.aspx?sc_lang=en&cc=AT. Viitattu: 3.3.2015.
- Bamba Experience. 2015. Saatavissa: <http://www.bambaexperience.com/>. Viitattu: 17.3.2015.
- Borland, J. 2012. On the (digital) move. International Transport Forum, Motion, Issue 2. 8-9 p.
- Brueckner, J. K. 2003. The benefits of codesharing and antitrust immunity for international passengers, with an application to the Star alliance. Journal of Air Transport Management. Volume 9, Issue 2. 83-89 p.
- Busabout. 2015. Saatavissa: <http://www.busabout.com/>. Viitattu: 19.3.2015.
- Chen, K. & Miles, J. C. 1999. ITS Handbook 2000, Recommendations for the World Road Association (PIARC). London, Boston, PIARC. 434 p.
- Chiambaretto, P., Baudelaire, C. & Lavril, T. 2013. Measuring the willingness-to-pay of air-rail intermodal passengers. Journal of air transport management. Volume 26. 50-54 p.
- CIVITAS 2010. Policy advice notes: Innovative information systems for public transport. Institute for Transport Studies, University of Natural Resources and Applied Life Sciences, Vienna. 11 p.
- Comboios de Portugal (CP). 2015. Rail&Fly. Saatavissa: <http://www.cp.pt/passageiros/en/benefits/Benefits-and-special-offers/Rail&Fly>. Viitattu: 17.4.2015.
- Diewald, S., Möller, A., Roalter, L. & Kranz, M. 2012. MobiliNet: A Social Network for Optimized Mobility. Federal Ministry of Education and Research, Saksa.
- Dixi. 2015. Saatavissa: <http://www.dixi.fi/fi/etusivu/>. Viitattu: 13.5.2015.
- Deutsche Bahn (DB). 2015. To and from the airport by high-speed train – with Deutsche Bahn! Saatavissa: http://www.bahn.de/p_en/view/tourism/flight/train-airport.shtml. Viitattu: 3.3.2015.
- DB & Frankfurt Airport. By train to your plane, Conveniently get to the airport by rail. 9 p.
- Edelweiss. 2015. Baggage pick-up service. Saatavissa: <https://www.edelweissair.ch/>

- en/services/luggage/baggage-pick-up/. Viitattu: 13.4.2015.
- Elinkeinoelämän keskusliitto (EK). 2015a. Talous. Saatavissa: <http://ek.fi/mita-temme/talous/>. Viitattu: 29.1.2015.
- Elinkeinoelämän keskusliitto (EK). 2015b. Talouskatsaus, Suidanteet 20.1.2015. 4 s.
- Emirates. 2015. Book Your Stopover in Dubai. Saatavissa: http://www.emirates.com/english/destinations_offers/dubai_stopovers/dubai-stopovers.aspx. Viitattu: 20.5.2015.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere, Vastapaino. 268 s.
- eTicket Deutschland. 2015. Saatavissa: <http://www.eticket-deutschland.de/default.aspx>. Viitattu: 26.3.2015.
- EU-Spirit. 2015. Saatavissa: <http://eu-spirit.eu/>. Viitattu: 27.3.2015.
- Eurail. 2015. Saatavissa: <http://www.eurail.com/>. Viitattu: 25.3.2015.
- Euroopan Komissio. 2012. Älykkään liikkuvuuden haaste. Saatavissa: http://ec.europa.eu/transport/its/multimodal-planners/index_fi.htm. Viitattu: 18.3.2015.
- European Travel Commission (ETC). 2014. European Tourism amid the Crimea Crisis. Brussels. 39 p.
- European Commission. 2010. Recommendations and strategies for passenger intermodality in Europe. Link – The European forum on intermodal passenger travel. 191 s.
- ExpressBus. 2015. Saatavissa: <http://www.expressbus.fi/etusivu>. Viitattu: 23.1.2015.
- Finavia. 2015. Finavian liikennetilastot. Saatavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/tilastot/>. Viitattu: 14.1.2015.
- Finavia. 2014. Vuosikertomus 2013. 191 s.
- Finavia. 2012. Helsinki Airport Flight Passenger Survey.
- Frankfurt Airport. 2015a. Intermodality. Saatavissa: <http://www.fraport.com/en/our-expertise/frankfurt-airport-development/intermodality.html>. Viitattu: 3.3.2015.
- Frankfurt Airport. 2015b. Arriving by Bus or Train. Saatavissa: http://www.frankfurt-airport.com/content/frankfurt_airport/en/directions/arriving_by_bus_ortrain.html. Viitattu: 3.3.2015.
- Qatar Airways. 2015. Qatar Stopover. Saatavissa: <http://www.qatarairways.com/global/en/qatar-stopover.page>. Viitattu: 20.5.2015.
- Google Maps. 2015. Saatavissa: <https://www.google.fi/maps>. Viitattu: 28.6.2015.
- Grančay, M. & Szikorová, N. International civil aviation today and twenty years later. University of Economics, Slovakia. 131-138 p.
- Greyhound Australia. 2013. Saatavissa: <http://www.greyhound.com.au/>. Viitattu: 19.3.2015.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos, Hämeenlinna, Tammi, 464 s.
- Hu, X, Caldentey, R. & Vulcano, G. 2012. Revenue Sharing in Airline Alliances. , New York University, New York. 33 p.
- IATA. 2015. New Distribution Capability. Saatavissa: <https://www.iata.org/whatwedo/airline-distribution/ndc/Pages/default.aspx>. Viitattu: 26.6.2015.

- Icelandair. 2015. Stopover. Saatavissa: <http://www.icelandair.fi/flights/stopover/>. Viitattu: 20.5.2015.
- Liikkanen, P, Räsänen, J & Touru, T. 2012. Matka- ja kuljetusketjujen palvelutaso - Matkojen ja kuljetusten palvelutasotekijät ja ketjutarkastelumallin kuvaus. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 7/2012. Helsinki, Liikennevirasto. 42 s.
- Interrail. 2015. Saatavilla: <http://www.interrail.eu/>. Viitattu: 25.3.2015.
- Joukkoliikennelaki, 13.11.2009/869, 2009. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090869>.
- Jyväskylän Matkakeskus. 13.7.2010. Saatavissa: <http://www3.jkl.fi/matkakeskus/>. Viitattu: 13.5.2015.
- Jääskeläinen, J. 2015. Haastattelu 3.6.2015. Haastattelumateriaali kirjoittajan hallussa.
- Kageson, P. 2009. Environmental Aspects of Inter-City Passenger Transport. Discussion Paper No. 2009-28. International Transport Centre, Ruotsi. 27 s.
- Kamppinen, M., Kuusi, O. & Söderlund, S. 2002. Tulevaisuudentutkimus, Perusteet ja sovellukset. Helsinki, Suomalaisen kirjallisuuden seura. 928 s.
- Kiiskilä, K. & Hätälä, J. 2013. Kansalaisten tyytyväisyys liikennejärjestelmään ja matkaketjuihin, Kyselytutkimus 2013. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 46/2013. Helsinki, Liikennevirasto. 68 s.
- Kiiskilä, K., Vanhanen, K. & Stenvall, M. 2006. Liikkuminen ja arjen hallinta, Arjen ajan hallinta –tutkimuksen osaraportti. Helsinki. 59 s.
- Kiwi Experience. 2015. Saatavissa: <http://www.kiwiexperience.com/>. Viitattu: 17.3.2015.
- Kurkinen, J. 2008. Euroopan parasta bussiliikennettä. Saarijärvi, Linja-autoliitto. 431 s.
- Laihonen. 2005. PESTE-analyysi (STEEP-analysis). Tampereen teknillinen yliopisto. Saatavissa: http://matwww.ee.tut.fi/hmopetus/hmjatkosems04/liitteet/JOS_hypermedia_Laihonen200505.pdf. Viitattu: 24.6.2015.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). 2015a. Liikennepolitiikka. Saatavissa: <http://www.lvm.fi/liikennepolitiikka>. Viitattu: 27.1.2015.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). 2015b. Lentoliikennestrategia 2015-2030. Julkaisuja 2a/2015. 18 s.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). 2014a. Liikenne ja viestintä digitaalisessa Suomessa, Liikenne- ja viestintäministeriön tulevaisuuskaatsaus 2014. 15 s.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). 2014b. Mobility as a Service – a new transport paradigm.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). 2013a. Lentoliikennestrategia, Väli­raportti. 27 s.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). 2013b. Joukkoliikenteen rahoitus, Työryhmän raportti. Julkaisuja 12/2013. 36 s.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). 2010. Tarjolla hyviä liikennepalveluita, Liikenteen elinkeinopoliittinen ohjelma. Liikenne- ja viestintäministerin julkaisuja 23/2010. 51 s.
- Liikennevirasto. 5.5.2015. Liikennejärjestelmä. Saatavissa: <http://portal.liikennevirasto>.

- fi/sivu/www/f/liikenneverkko/liikennejarjestelma. Viitattu: 26.6.2015.
- Liikennevirasto. 2014a. Suomen rautatietilasto 2014. Liikenneviraston tilastoja 2/2014. Helsinki. 51 s.
- Liikennevirasto. 2014b. Ulkomaan meriliikennetilasto 2013. Liikenneviraston tilastoja 5/2014. Helsinki. 118 s.
- Liikennevirasto. 11.9.2014c. Kehärata –kaupunkirata, joka yhdistää. Saatavissa: <http://portal.liikennevirasto.fi/sivu/www/f/hankkeet/kaynnissa/keharata>. Viitattu: 26.1.2015.
- Liikennevirasto. 2013a. Julkisen liikenteen suoritetilasto 2011. Liikenneviraston tilastoja 2/2013. Helsinki. 47 s.
- Liikennevirasto. 2013b. Ilmastonmuutos. Saatavissa: http://portal.liikennevirasto.fi/sivu/www/f/ymparisto_turvallisuus/vaylanpito_ymparisto/ilmastonmuutos#.VUysJfntllg. Viitattu: 8.5.2015.
- Liikennevirasto. 2012. Henkilöliikennetutkimus 2010–2011, Suomalaisten liikkuminen. Kuopio, Liikennevirasto. 98 s.
- Linja-autoliitto. 2015. Saatavissa: <http://www.linja-autoliitto.fi/fi/>. Viitattu: 23.1.2015.
- Linja-autoliitto. 2014. Linja-autoliiton jäsenyritysten suoritetilastot 2013. Saatavissa: http://www.linja-autoliitto.fi/media/filer_public/2014/10/07/lal_suoritekalvot_2013.pdf.
- Lufthansa. 2015. Travelling to and from the airport by bus and train. Saatavissa: <http://www.lufthansa.com/us/en/Travel-to-and-from-the-airport>. Viitattu: 17.4.2015.
- Lufthansa. 2013. AIRail celebrates ten years successful service. Saatavilla: <http://www.lufthansagroup.com/en/press/news-releases/singleview/archive/2013/may/15/article/2457.html>. Viitattu: 3.3.2015.
- Luukkonen, T., Mäkelä T., Pöllänen, M., Kalenoja, H., Mäntynen, J. & Rantala, J. 2012. Henkilö- ja tavaraliikenteen kehityskuva 2035, Taustaraportti liikennepoliittiseen keskusteluun. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 36/2012. Helsinki, Liikennevirasto. 102 s.
- Luxemburger Wort. 2014. "m-Kaart" replaces "e-go" card on public transport. Saatavissa: <http://www.wort.lu/en/luxembourg/new-travel-card-m-kaart-replaces-e-go-card-on-public-transport-53ac1658b9b398870803d72e>. Viitattu: 26.3.2015.
- Mannermaa, M. & Ahlqvist, T. 2000. Liikenteen tulevaisuusbarometri 2020. Tielaitoksen selvityksiä 11/2000. Helsinki, Tielaitos. 127 s.
- Mannermaa, M. 1999. Tulevaisuuden hallinta – skenaariot strategiatyöskentelyssä. Porvoo, WSOY, 227 s.
- Matka.fi. 2011. Saatavissa: <http://www.matka.fi/>. Viitattu: 19.2.2015.
- Matkahuolto. 2015a. Lipputuotteet. Saatavissa: <http://www.matkahuolto.fi/fi/matka/lipputuotteet/>. Viitattu: 19.2.2015.
- Matkahuolto. 2015b. Saatavissa: <https://www.matkahuolto.fi/fi/>. Viitattu: 13.5.2015.
- Matkailun edistämiskeskus (MEK). 2013. Rajahaastattelututkimus, osa 26: Ulkomaiset matkailijat Suomessa 1.1. - 31.12.2012. 61 s.

- Metsä Group. 2014. Maailman ensimmäinen uuden sukupolven biotuotetehdas. Saatavissa: <http://biotuotetehdas.fi/mika-hanke>. Viitattu: 5.6.2015.
- Mezghani, M. 2008. Study on electronic ticketing in public transport. EMTA. 56 p.
- Metsäranta, H. & Kiiskilä, K. 2011. Asiakastarpeita vastaavat matka- ja kuljetusketjut, T&K-painopistealueen toteutussuunnitelma. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 16/2011. Helsinki, Liikennevirasto. 40 s.
- Mild, P. & Metsäranta, H. 2013. Palvelutasojattelun ja uuden liikennepolitiikan jäsentelyä tavoitekartoilla. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 45/2013. Helsinki, Liikennevirasto. 62 s.
- Mäki-Fränti, H. 2015. Haastattelu 3.6.2015. Haastattelumateriaali kirjoittajan hallussa.
- Mäkinen, P. 2015. Haastattelu 22.5.2015. Haastattelumateriaali kirjoittajan hallussa.
- NS. 2015. OV-chipkaart. Saatavissa: <http://www.ns.nl/en/travellers/ov-chipkaart>. Viitattu: 25.2.2015.
- NS. 2013. NS Zonetaxi: gemakkelijk en snel van en naar meer dan 120 stations. Saatavissa: <http://www.ns.nl/reizigers/producten/van-deur-tot-deur/ns-zonetaxi.html#aantrekkelijk-zoneprijzen>. Viitattu: 10.3.2015.
- Ojala, K. 2003. Liikenne yhdyskunnan suunnittelussa, Ympäristöopas 104. Helsinki, Ympäristöministeriö, Rakennustieto Oy, 295 s.
- Olkkonen, T. 1994. Johdatus teollisuustalouden tutkimustyöhön. 2. painos, Otaniemi, Teknillinen korkeakoulu, 143 s.
- OnniBus.com. 23.2.2015. OnniBus.com on kuljettanut jo miljoona matkustajaa. Saatavissa: http://www.onnibus.com/fi/lehdistotiedotteet.htm?pid=20150609_0001. Viitattu: 25.6.2015.
- OnniBus.com. 23.12.2014. OnniBus.com laajentaa toimintaansa merkittävästi. Saatavissa: <http://www.onnibus.com/fi/lehdistotiedotteet.htm>. Viitattu: 23.1.2015.
- OSKE. 2013a. Matkailulla on hyvät kasvuedellytykset: Tartutaan niihin strategisella ohjelmalla. Matkailun ja elämystuotannon klusteriohjelma 2011-2013.
- OSKE. 2013b. Kymmenen faktaa Lapin matkailusta. Matkailun ja elämystuotannon klusteriohjelma 2011-2013.
- Oz Experience. 2015. Saatavissa: <http://www.ozexperience.com/>. Viitattu: 19.3.2015.
- Payne, R. A. 1999. Frankfurt Airport, Pioneering Intermodal Air-Rail Developments. Japan Railway & Transport Review 19, Railways and Air Transport. 31-35 p.
- Pikavuorot.fi. 2015. Saatavissa: <http://www.pikavuorot.fi/>. Viitattu: 19.2.2015.
- Pestle Analysis. 2015. What Is PEST Analysis and Why it's Useful. Saatavissa: <http://pestleanalysis.com/what-is-pest-analysis/>. Viitattu: 22.4.2015.
- Plaana. 2004. Vaihtoehtobussimatkailun kehittäminen Pohjois-Suomessa, ideapaperi. 6 s.
- PLUSBUS. 2015. Saatavissa: <http://www.plusbus.info/home>. Viitattu: 23.2.2015.
- Pohjola, M. 2014. Suomi uuteen nousuun, ICT ja digitalisaatio tuottavuuden ja talouskasvun lähteinä. Helsinki, Teknologiateollisuus ry. 41 s.
- Rantala, T. 2015. Benchmarkkaus-kortit. Kirjoittajan hallussa.

- Rantala, T. & Aura, T. 2012. Norjan valtakunnallinen lippu- ja maksujärjestelmä. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 44/2012. Helsinki, Liikennevirasto. 45 s.
- Rantala, T. & Wallander, J. 2012. Joukkoliikenteen edistämiskeinoja – eurooppalaisia esimerkkejä. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 15/2012. Helsinki, Liikennevirasto. 80 s.
- Rantapallo. 2015. Stopover-matkailijan ABC – näin saat enemmän irti välilaskusta. Saatavissa: <http://www.rantapallo.fi/matkavinkit/stop-over-matkailijan-abc/>. Viitattu: 20.5.2015.
- Ratahallintokeskus. 2009. Tulevaisuuden henkilöliikenneselvitys. Strategioita ja selvityksiä 1/2009. Helsinki.
- ResRobot. 2015. Saatavilla: <http://www.resrobot.se/>. Viitattu: 28.6.2015.
- Reykjavik Excursions. 2015. Saatavissa: <https://www.re.is/iceland-on-your-own/>. Viitattu: 30.3.2015.
- Rigsrevisionen. 2011. Extract from the report to the Public Accounts Committee on the electronic travel card project. 6 p.
- Riley, P., Bührmann, S., Hoenninger, P. & Christiaens, J. 2007. Intermodal Passenger Transport in Europe. Passenger Intermodality from A to Z. LINK, The European forum on intermodal passenger travel. 26 p.
- Rissanen, R., Rehunen, A., Kalenoja, H., Ahonen, O., Mäkelä, T., Rantala, J. & Pöllänen, M. 2013. ALLI-kartasto, Suomen aluerakenteen ja liikennejärjestelmän kehityskuvan pohjustus. Helsinki, Ympäristöministeriö. 201 s.
- Rejsekort. 2015. Saatavissa: http://www.rejsekort.dk/?sc_lang=en. Viitattu: 6.3.2015.
- Rejseplanen. 2015. Saatavissa: <http://www.rejseplanen.dk/>. Viitattu: 20.4.2015.
- Román, C. & Martín J. C. 2014. Integration of HSR and air transport: Understanding passengers' preferences. Transportation Research Part E. Volume 71. 129-141 p.
- Rosenberg, M., Perälä, A. & Weiste, H. 2011. Kaukoliikenteen palvelutason nykytila ja kehittämistarpeet. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 21/2011. 63 s.
- Samtrafiken. 2013. Resplus. Saatavissa: <http://www.samtrafiken.se/tjanster/resplus/>. Viitattu: 28.6.2015.
- SBB. 2015. Saatavissa: <http://www.sbb.ch/en/home.html>. Viitattu: 14.4.2015.
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. 2009. Research methods for business students. 5. painos. Pearson Education Limited, Harlow, 614 s.
- SNCF. 2015a. Door-to-door services. Saatavissa: <http://www.sncf.com/en/services/door-to-door>. Viitattu: 24.4.2015.
- SNCF. 2015b. Luggage. Saatavissa: <http://www.sncf.com/en/services/luggage>. Viitattu: 14.4.2015.
- SNCF. 2015c. Bagages à domicile. Saatavissa: <http://bagages.voyages-sncf.com/>. Viitattu: 14.4.2015.
- The Smart Ticketing Alliance (STA). 2014. Saatavissa: <http://www.smart-ticketing.org/>. Viitattu: 10.4.2015.

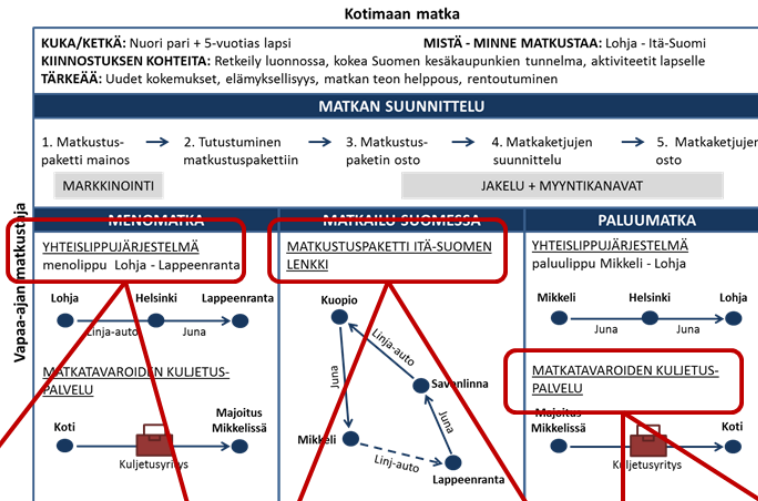
- Starkie, D., 2012. European airports and airlines: Evolving relationships and the regulatory. *Journal of Air Transport Management*. Volume 21, Issue July 2012, 40-49 p.
- Susilo, Y. O. & Cats, O. 2014. Exploring key determinants of travel satisfaction for multi-modal trips by different traveler groups. *Transportation Research Part A*. Volume 67. 366- 380 p.
- SWISS. 2015. Saatavissa: <http://www.swiss.com/corporate/en>. Viitattu: 16.4.2015.
- Swissport International AG. 2012. Baggage Pick-Up Service. Saatavissa: <https://bagpickup.swissport.com/Services.aspx>. Viitattu: 13.4.2015.
- Swiss Travel System. 2012. Saatavissa: <http://www.swisstravelsystem.com/en/home.html>. Viitattu: 5.1.2015.
- Swiss Vistas. 2015. Saatavissa: <http://www.swissvistas.com/index.html#.VQq57o6sX-U>. Viitattu: 19.3.2015.
- Taloussanommat. 21.4.2015. Metsä Group päätti: Äänekosken jättitehdas rakennetaan. Saatavissa: <http://www.taloussanommat.fi/porssi/2015/04/21/metsa-group-paatti-aanekosken-jattitehdas-rakennetaan/20154975/170>. Viitattu: 13.5.2015.
- Tampereen kauppakamari. 2015. AiRRport-konsepti yhdistää tehokkaasti raide- ja lentoverkot. Saatavissa: <http://www.tampere.chamber.fi/?x2139162=3487454>. Viitattu: 24.6.2015.
- TAP Portugal. 2015. A partnership between TAP Portugal and CP Comboios de Portugal. Saatavissa: <http://www.flytap.com/Portugal/en/PlanBook/Book/rail-and-fly-portugal>. Viitattu: 17.4.2015.
- The Copenhagen Post. 2014. Public rejects problem-riddled rejsekort. Saatavissa: <http://cphpost.dk/news/public-rejects-problem-riddled-rejsekort.11921.html>. Viitattu: 6.3.2015.
- Thomas, M. 2014. Liikennepolitiikan yleiset periaatteet. Euroopan parlamentti. Saatavissa: http://www.europarl.europa.eu/aboutparliament/fi/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.6.1.html. Viitattu: 9.10.2015.
- Tilastokeskus. 2015a. Kansantalouden tilinpito 2014. Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Kansantalous 2015. 16 s.
- Tilastokeskus. 2015b. Majoitustilasto 2014, marraskuu. Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Lienne ja matkailu 2015. 19 s.
- Tilastokeskus. 2014a. Suomalaisten matkailu 2013. Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Liikenne ja matkailu 2014. 35 s.
- Tilastokeskus. 6.5.2014b. Suomalaisten matkailu 2014, kevät (1.1.-30.4.2014). Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Liikenne ja matkailu 2014. 10 s.
- Tilastokeskus. 2014c. Suomalaisten matkailu 2014, kesä (1.5.-31.8.2015). Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Liikenne ja matkailu 2014. 10 s.
- Tilastokeskus. 2014d. Majoitustilasto 2013. Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Liikenne ja matkailu 2014. 24 s.
- Tilastokeskus. 2014e. Väestörakenne 2013. Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Väestö 2014. 16 s.
- Tilastokeskus. 2013. Suomalaisten matkailu 2012. Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Liikenne ja matkailu 2013. 22 s.
- Tilastokeskus. 2011. Suomessa väki keskittyy taajamiin. Saatavilla: http://www.stat.fi/tup/vl2010/art_2011-12-16_001.html. Viitattu: 27.2.2015.

- Tilastokeskus. 2009. Väestöennuste 2009-2060. Helsinki, Suomen virallinen tilasto, Väestö 2009. 11 s.
- Tilastokeskus. 2004. Väestöennuste kunnittain ja maakunnittain vuoteen 2040 - Muutto- liikkeen sisältävä laskelma. Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2004/vaenn_2004_2004-09-20_tau_002.html. Viitattu: 26.6.2015.
- TNT. 2011. TNT lyhyesti. Saatavissa: http://www.tnt.com/express/fi_fi/site/home/tnt_lyhyesti.html. Viitattu: 19.3.2015.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos, Jyväskylä, Tammi, 175 s.
- Translink. 2014. Thirtiin years of Translinks. Saatavissa: <https://www.translink.nl/en-GB/Over-ons/Geschiedenis>. Viitattu: 11.5.2015.
- Trans Links Systems (TLS). 2015. OV-chipkaart. Saatavissa: <https://www.ov-chipkaart.nl/>. Viitattu: 25.2.2015.
- Trenitalia. 2013. Luggage transport services. Saatavissa: <http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=9c29eb82a8fbf310VgnVCM1000008916f90aRCRD>. Viitattu: 19.3.2015.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). 2015a. Matkailun tiekartta 2015-2025. Saatavissa: https://www.tem.fi/yritykset/matkailu/matkailun_tiekartta_2015-2025. Viitattu: 7.5.2015.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). 16.1.2015b. Yhdessä enemmän – kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Matkailun tiekartta 2015-2025. 15 s.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). 2014. Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät, Katse vuoteen 2030. TEM raportteja 4/2014, Elinkeino- ja innovaatio-osasto. 48 s.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). 2010. Suomen matkailustrategia 2020. 46 s.
- University Post. 2014. Rejsekort: How to use the puzzling Danish travel card. Saatavissa: <http://universitypost.dk/article/rejsekort-here-how-work-around-puzzling-danish-travel-card-system>. Viitattu: 6.3.2015.
- UNTWO. 2014. Tourism Highlights. 16 p.
- UTP. 2015. Facts & arguments in favour of Swiss Public Transport. 48 p.
- Valtioneuvoston kanslia (VNK). 2013. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteko: kestävä- lä kasvulla hyvinvointia. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 18/2013. 68 s.
- Vapaavuori, M. & von Bruun, S. 2003. Miten tutkimme tulevaisuutta? 2., uudistettu painos, Tampere, Tammer-Paino, 328 s.
- Vasko, J. 2015. Haastattelu 9.6.2015. Haastattelumateriaali kirjoittajan hallussa
- Venäläinen, P., Niemi, P. & Salmenkari, R. 2009. Liikennemarkkinoiden nykytila. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 45/2009. Helsinki. 202 s.
- Verkéiersverbond. 2015. Saatavissa: <http://www.mobiliteit.lu/>. Viitattu: 26.3.2015.
- Verity, J. 2013. ITSO, European Standardisation and the Smart Ticketing Alliance. Eurotransport, Volume 11, Issue 3. 51-52 p.

- Vespermann, J. & Wald, A. 2011. Intermodal integration in air transportation: status quo, motives and future developments. *Journal of Transport Geography*. Volume 19. 1187-1197 p.
- Visit Finland. 2015a. Getting here and around. Saatavissa: <http://www.visitfinland.com/getting-around/>. Viitattu: 20.5.2015.
- Visit Finland. 2015b. Markkinointiteemat ja aluejako. Saatavissa: <http://www.visitfinland.fi/markkinointi-ja-myynti/haastajabrändi/markkinointiteemat-ja-aluejako/>. Viitattu: 21.5.2015.
- Visit Finland. 2015c. Saksalaisten lomamatkailu 2025. 30 s.
- Visit Finland. 2015d. Kuulumisia Kiinasta. Saatavissa: <http://www.visitfinland.fi/tietoa-kohdemaista/kiina/>. Viitattu: 5.6.2015.
- Visit Finland. 2015e. Where to go? Saatavissa: <http://www.visitfinland.com/destinations/>. Viitattu: 20.5.2015.
- VR Group. 2014a. VR-konsernin osavuosikatsaus 1.1–30.6.2014. 7 s.
- VR Group. 2014b. VR-konsernin vuosiraportti. Saatavissa: http://www.vr-konserni.fi/fi/index/vr_konserni_2/newpage_3/vuosiraportti.html. Viitattu: 15.1.2014.
- VR Group. 2014c. VR ja Finnair yhteistyöhön: Allegro-juna osaksi Finnairin kansainvälisiä lentoja. Saatavissa: <http://www.vrgroup.fi/fi/vrgroup/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/vr-ja-finnair-yhteistyohon-allegro-juna-osaksi-finnairin-kansainvalisia-lentoja-260920140755/>. Viitattu: 19.2.2015.
- VR-Yhtymä. 2015a. Tikkurilan matkakeskus valmistumassa. Saatavissa: https://www.vr.fi/cs/vr/fi/tikkurilan_matkakeskus. Viitattu: 13.5.2015.
- VR-Yhtymä. 2015b. Saatavissa: <https://www.vr.fi/cs/vr/fi/etusivu>. Viitattu: 8.5.2015.
- Walle, S. V. & Steenberghen, T. 2006. Space and time related determinants of public transport use in trip chains. *Transportation research*, Volume 40. 151-162 ss.
- Waltti. 2015. Saatavissa: <http://waltti.fi/>. Viitattu: 4.4.2015.
- Weiste, H., Helaakoski, R., Lampinen, S., Räsänen, J & Somerpalo S. 2014. Pitkien matkojen ja kuljetusten palvelutaso. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 33/2014. Helsinki, Liikennevirasto. 97 s.
- Weiste, H. & Hyvönen A-S. 2013. Lentoliikenne osana kaukoliikenteen palvelutasoa. WayStep Consulting Oy. 70 s.
- Weiste, H. & Iikkanen, P. 2013. Pitkämatkaisen liikenteen palvelutasolinjaukset, Matkojen ja kuljetusten palvelustahankkeen pilottiselvitys. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 8/2013. Helsinki, Liikennevirasto. 51 s.
- Ylitalo, J. 2015. Haastattelu 1.6.2015. Haastattelumateriaali kirjoittajan hallussa.
- Zuidberg, J. & Veldhuis, J., 2012. The role of regional airports in a future transportation system. *Seo Economic Research*, SEO-report nr. 2012-5. 48 p.
- ÖBB. 2015. Planning your trip. Saatavilla: http://www.oebb.at/en/Planning_your_trip/index.jsp. Viitattu: 19.3.2015.

LIITE A: HAASTATTELUPOHJA DIPLOMITYÖLLE

Case 1: Vapaa-ajan matkustaja kotimaassa



YHTEISLIPPUJÄRJESTELMÄ

- Mitä linja-auto- ja junareittiverkoston yhdistäminen yhdeksi kokonaisuudeksi vaatii?
- Missä muodossa yhteislippu voitaisiin toteuttaa? (mobiililippu, matkakortti?)
- Liikennejärjestelmä:
 - Kuinka linja-auto- ja junavuorojen aikataulujen yhteensopivuutta voidaan parantaa?
 - Kuinka kulkuneuvon vaihtoja voidaan sujuvoittaa?
- Myynti/Jakelu/Markkinointi:
 - Kuka vastaa lipunmyynnistä, jakelusta ja markkinoinnista? Ja kuinka?
 - Missä myyntikanavissa yhteislippuja myydään?
 - Kuinka tuotot jaetaan? (ansaintalogiikka)

MATKAILUPAKETTEJA MATKAILIJOILLE

- Miten matkustuspalvelu voitaisiin toteuttaa?
- Kuka omistaa palvelukonseptin? (Matkatoimisto vs. liikenneoperaattorit)
- Myynti/Jakelu/Markkinointi:
 - Mitä tulee ottaa huomioon matkustuspakettien myynnistä, jakelusta ja markkinoinnista?
 - Mitä ovat myyntikanavat?
 - Kuinka myynti ja markkinointi kansainvälisille asiakkaille tapahtuu?
 - Kuinka tuotot jaetaan? (ansaintalogiikka)

MATKATAVAROIDEN KULJETUSPALVELU

- Miten matkatavaroiden kuljetuspalvelu, jossa nouto ja toimitus annetuista osoitteista, voitaisiin toteuttaa?
- Mitä matkatavaroiden kuljetuspalvelun toteuttaminen vaatii?
- Kuka omistaa palvelukonseptin?
- Kuka huolehtii tavaroiden kuljettamisesta?
- Myynti/Jakelu/Markkinointi:
 - Kuka toimisi palvelun myynti- ja markkinointitahona?
 - Kuinka tuotot jaetaan? (ansaintalogiikka)

Case 2: Liikematkustaja kotimaassa



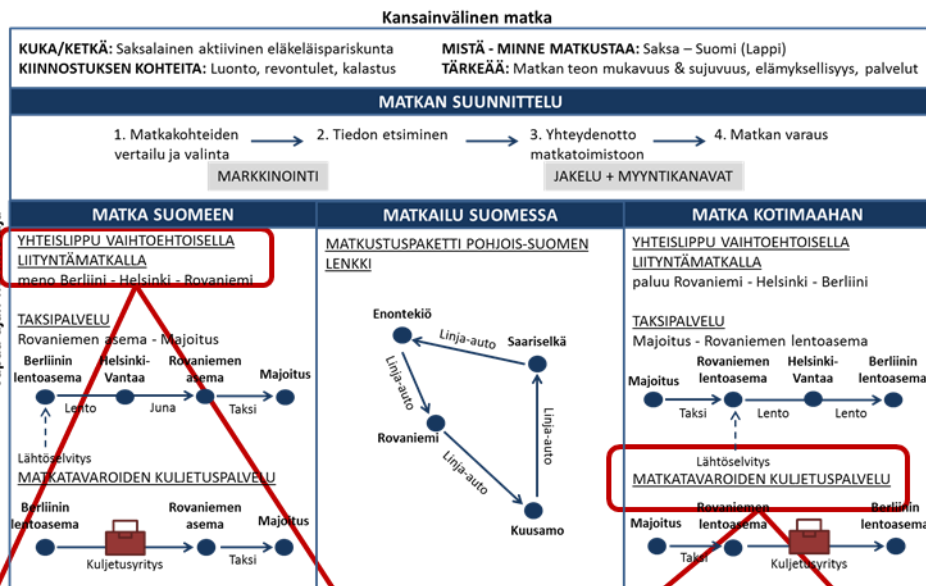
LIITYNTÄPYSÄKÖINTI

- Kuka vastaa liityntäpysäköinnistä asemilla/lentoasemalla nykyisin?
- Mitä liityntäpysäköinnin integrointi osaksi matkaketjua vaatii?
- Miten liityntäpysäköintiä osana matkaketjua voidaan edistää?
- Miten liityntäpysäköinnin (osana matkaketjua) maksu voidaan toteuttaa?
- Millainen hinnoittelumalli liityntäpysäköinnille?

INTERMODAALINEN REITTIOPAS

- Kuinka kaikkien kulkumuotojen reitistöt/aikataulut/maksaminen saataisiin yhteen järjestelmään?
- Kuka omistaa reittioppaan? (liikenneoperaattorit vs. kolmas taho)
- Kuka vastuussa reittioppaan tiedon ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta?

Case 3: Kansainvälinen vapaa-ajan matkustaja, Lappi



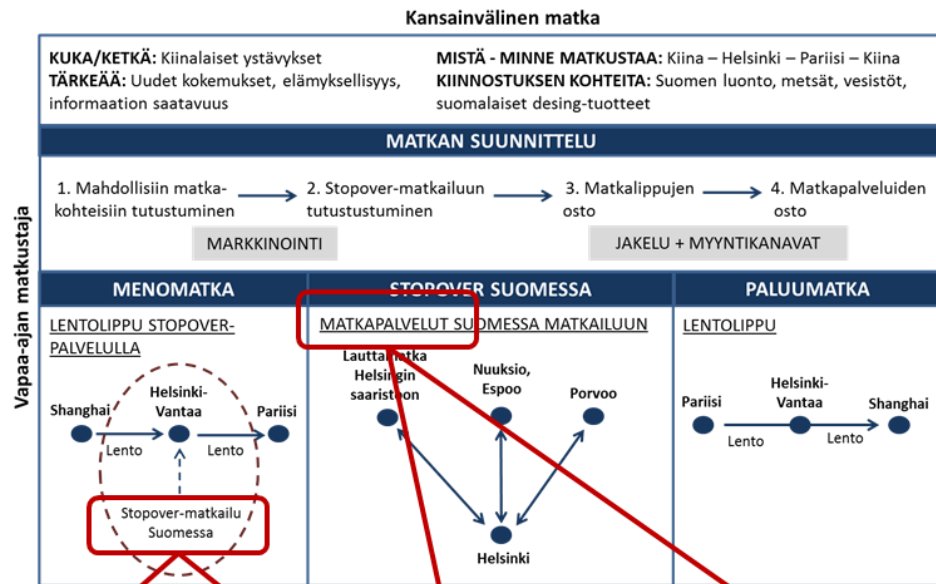
YHTEISLIPPU

- Kuinka "yhteislippu vaihtoehtoisella liityntämatkalla" -palvelukonseptia voidaan toteuttaa?
 - Mitä lentomatkaa + liityntämatka muulla kulkuneuvolla yhdistäminen vaatii?
 - Kuinka lähtöselvitykset muualla kuin lentoasemilla voidaan toteuttaa? Kuka tekee lähtöselvitykset?
- Liikennejärjestelmä:
- Kuinka vaihdot (mm. Helsinki-Vantaa) saadaan sujuvammiksi?
 - Kuinka Helsinki-Vantaata kehittämällä voidaan edistää intermodaalisia matkaketjuja?
- Myynti/Jakelu/Markkinointi:
- Kuinka "yhteislippu vaihtoehtoisella liityntämatkalla" -matkalippujen myynti tapahtuu?
 - Kuinka kansainvälisille matkailijoille markkinoidaan palvelua?
 - Kuinka tuotot jaetaan? (ansaintalogiikka)

MATKATAVAROIDEN KULJETUSPALVELU

- Miten matkatavaroiden kuljetuspalvelu, jossa tuonti ja nouto joukkoliikenneasemilta, voitaisiin toteuttaa?
 - Mitä tällaisen matkatavaroiden kuljetuspalvelun toteuttaminen vaatii?
 - Kuka tekee matkatavaroiden lähtöselvityksen muualla kuin lentoasemilla?
- Myynti/Jakelu/Markkinointi:
- Kuinka myydään ja markkinoidaan kansainvälisille asiakkaille?

Case 4: Kansainvälinen vapaa-ajan matkustaja, stopover



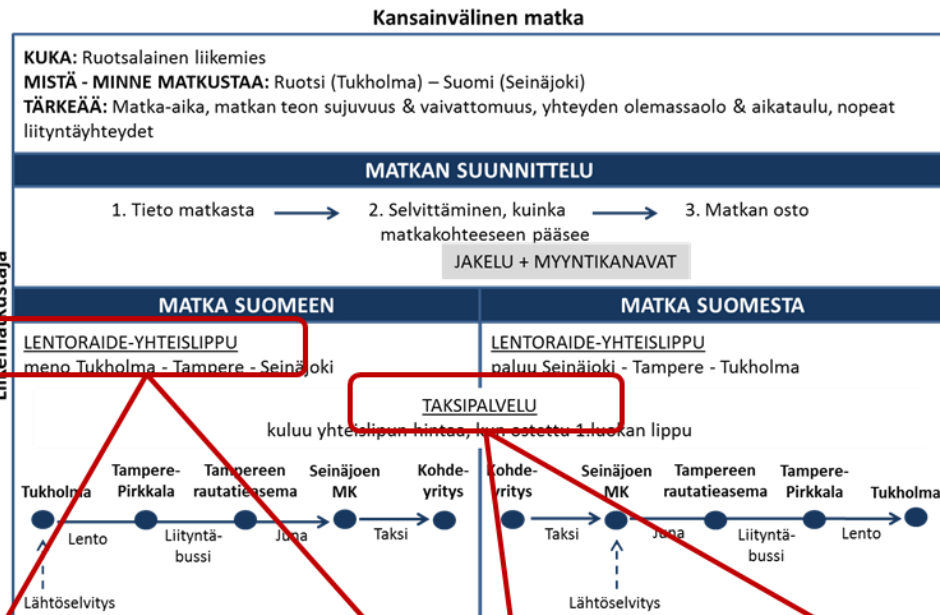
STOPOVER-MATKAILU

- Mitä stopover-pysähdysten toteuttaminen Suomessa vaatii?
 - Miten stopover-pysähdys Suomessa voidaan toteuttaa?
- Myynti/Jakelu/Markkinointi:
- Kuka kansainvälisille matkailijoille myydään ja markkinoidaan stopover-palvelua?

MATKAPALVELUT SUOMESSA

- Millaisia palveluita Helsinki-vierailun aikana matkailijoille voidaan tarjota?
 - Kuka matkoja esim. Nuukioon tai Porvooseen tarjoaa?
- Myynti/Jakelu/Markkinointi:
- Kuinka kansainvälisille matkailijoille myydään ja markkinoidaan erilaisia matkapalvelua?

Case 5: Kansainvälinen liikematkustaja



LENTORAIDE-YHTEISLIPPU

- Mitä lentoraide-konseptin toteuttaminen vaatii?
 - Mitä lähtöselvityksen teko rautatieasemalla vaatii? Kuka tekee? (VR, lentoyhtiö)
- Myynti/Jakelu/Markkinointi:
- Mitä toimenpiteitä lentoyhtiöltä vaaditaan, jotta junalippujen yhdistäminen lipunmyyntiin olisi mahdollista?
 - Kuinka kansainvälisille matkailijoille markkinoidaan?
 - Kuinka tuotot jaetaan? (ansaintalogiikka)

TAKSIPALVELU

- Mitä tällaisen lisäpalvelun toteutus vaatisi?
- Millaista yhteistyötä vaatii taksitoimijoiden kanssa?
- Miten voitaisiin käytännössä toteuttaa?