

Kemi – Tornion alueen matkailupalveluiden ja lentoliikenteen  
toimivuus matkanjärjestäjien näkökulmasta

Katja Koskela & Jaana Strand

Kaupan ja kulttuurin toimialan opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Tradenomi

TORNIO 2014

## ALKUSANAT

Takaisin luontoon. Hiiteen velvollisuudet. Elämme vain kerran.

-Muumipappa

Haluamme kiittää toimeksiantajaamme Meri-Lapin kehittämiskeskusta ja sieltä erityisesti Jenni Iisakkaa, jonka neuvojen ja hyvän yhteistyön avulla tutkimuksemme onnistui. Kiitos myös Meri-Lapin kehittämiskeskuksen toimitusjohtajalle Martti Ruotsalaiselle, jonka haastattelun avulla saimme arvokasta tietoa työtämme varten.

Erityiset kiitokset ohjaajallemme Eila Määtälle, jonka hyvällä opastuksella saimme opinnäytetyömme valmiiksi määräajassa.

Haluamme myös kiittää kaikkia muita kyselyn tekoon osallistuneita. Kiitokset myös kyselyyn vastanneille matkanjärjestäjille.

Torniossa 4.11.2014

Katja Koskela & Jaana Strand

## TIIVISTELMÄ

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU, Kaupan ja kulttuurin toimiala

Koulutusohjelma:	Liiketalous
Opinnäytetyön tekijä(t):	Katja Koskela & Jaana Strand
Opinnäytetyön nimi:	Kemi – Tornion alueen matkailupalveluiden ja lentoliikenteen toimivuus matkanjärjestäjien näkökulmasta
Sivuja (joista liitesivuja):	74 (13)
Päiväys:	
Opinnäytetyön ohjaaja(t):	Eila Määttä
<p>Opinnäytetyömme aiheena on Kemi-Tornion alueen matkailupalveluiden ja lentoliikenteen toimivuus matkanjärjestäjien näkökulmasta. Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää, miten Kemi-Tornion alueen matkailun tarjontaa voidaan kehittää matkailijoiden toiveiden mukaisiksi.</p> <p>Teoriaosuus käsittelee Meri-Lapin matkailua sekä alueen monipuolisia matkailupalveluita vetovoimatekijöineen. Teoreettiseen viitekehykseemme kuuluu myös Kemi-Tornion alueen lentoliikenne ja sen merkitys matkailuun.</p> <p>Opinnäytetyössämme käytimme kvantitatiivista tutkimusotetta. Kvantitatiivisen tutkimusotteen yleisin tiedonkeruumenetelmä on kyselylomake, jota myös käytimme tässä työssä. Saadaksemme aineistoa kattavammaksi, hyödynsimme myös kvalitatiivista tutkimusmenetelmää tekemällä haastattelun. Itse kysely laadittiin Webropol-ohjelmalla ja lähetettiin sähköpostitse kohderyhmällemme, eli niille kotimaisille ja ulkomaisille matkanjärjestäjille, jotka tuovat tai ovat tuoneet asiakkaitaan Kemi-Tornion alueelle. Kyselyn vastaanottajia oli kaiken kaikkiaan 460, joista 31 vastasi.</p> <p>Tulosten perusteella Kemi-Tornion alueelle matkustetaan alueen aktiviteettien vuoksi. Näistä aktiviteeteista vetovoimaisimmat ovat Kemin LumiLinna sekä jäänmurtaja Sampo. Kemi-Tornion alue kiinnostaa matkailijoita myös kesäkohteena, etenkin ulkomaalaiset matkailijat ilmoittivat luonnon olevan yksi vetovoimatekijöistä. Kemi-Tornion alue sai kritiikkiä muun muassa majoituksen tasosta sekä puutteellisista että hintavista lentoyhteyksistä. Alueen hinta-laatusuhde ei tällä hetkellä vastaa matkanjärjestäjien asiakkaiden toiveita. Kyselyyn osallistuneiden suomalaisten ja ulkomaalaisten matkanjärjestäjien vastauksista ei löytynyt suuria eroavaisuuksia.</p>	
Asiasanat: Kemi-Tornio, Meri-Lappi, matkailu, lentoliikenne, vetovoimatekijät	

## ABSTRACT

LAPLAND UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Business and Culture

Degree programme:	Business Administration
Author(s):	Katja Koskela & Jaana Strand
Thesis title:	Functionality of Kemi - Tornio region's travel services and air traffic from the tour operators' point of view
Pages (of which appendixes):	74 (13)
Date:	
Thesis instructor(s):	Eila Määttä
<p>The title of this thesis is Functionality of Kemi-Tornio region's travel services and air traffic from the tour operators' point of view. The objective of this thesis is to clarify how Kemi-Tornio region's travel supply can be improved to respond to traveler wishes.</p> <p>The theoretical framework of this thesis deals with the tourism of Meri-Lappi and its versatile travel services and attractions. The theoretical framework also consists of the air traffic of Kemi-Tornio region and its relevance to tourism.</p> <p>This thesis research was conducted as a quantitative research. For quantitative research survey is the most common method to collect data. The survey was created by Webropol-program and was sent via e-mail to those tour operators' which bring or have brought their customers to the Kemi-Tornio region. In order to gain a comprehensive material we utilized also qualitative research method by doing an interview. The survey of this thesis was sent to 460 travel agencies but we received only 31 replies.</p> <p>Based on the results of this research travelers choose this area for a travel destination because of the activities. The most attractive activities are Kemi LumiLinna and icebreaker Sampo. Tour operators are also interested in Kemi-Tornio regions as a summer travel destination. For the foreign travel agencies especially nature is one of the most significant attraction factors. Kemi-Tornio region was criticized for the level of accommodation and for the lack of flight connections and high prizes for flight connections. At this moment region's quality-prize ratio is not in correspondence with the wishes of the travel agencies' customers. There are no significant differences between the results of the foreign and domestic tour operators.</p>	
Keywords: Kemi-Tornio, Sea-Lapland, tourism, attractions, air traffic	

## SISÄLLYS

<a href="#"><u>TIIVISTELMÄ</u></a> .....	3
<a href="#"><u>ABSTRACT</u></a> .....	4
<a href="#"><u>SISÄLLYS</u></a> .....	5
<a href="#"><u>1 JOHDANTO</u></a> .....	6
<a href="#"><u>1.1 Tutkimuksen tavoite ja ongelman raja</u></a> .....	7
<a href="#"><u>1.2 Keskeiset käsitteet</u></a> .....	8
<a href="#"><u>1.3 Toimeksiantajan esittely</u></a> .....	8
<a href="#"><u>1.4 Tutkimusmenetelmä ja aikataulu</u></a> .....	9
<a href="#"><u>2 MATKAILU</u></a> .....	12
<a href="#"><u>2.1 Meri-Lapin matkailu</u></a> .....	13
<a href="#"><u>2.2 Matkailupalvelut</u></a> .....	15
<a href="#"><u>2.2.1 Kemin matkailupalvelut</u></a> .....	16
<a href="#"><u>2.2.2 Tornion matkailupalvelut</u></a> .....	19
<a href="#"><u>3 LENTOLIIKENNE</u></a> .....	23
<a href="#"><u>3.1 Lapin lentoliikenne</u></a> .....	23
<a href="#"><u>3.2 Kemi- Tornion lentokenttä</u></a> .....	25
<a href="#"><u>4 TULOSTEN ESITTELY</u></a> .....	26
<a href="#"><u>4.1 Asiakasryhmät</u></a> .....	26
<a href="#"><u>4.2 Matkailu</u></a> .....	28
<a href="#"><u>4.3 Lentoliikenne</u></a> .....	33
<a href="#"><u>4.4 Matkanjärjestäjien palaute</u></a> .....	34
<a href="#"><u>4.5 Tulosten keskinäinen vertailu</u></a> .....	40
<a href="#"><u>4.6 Suomalaisten ja ulkomaalaisten matkanjärjestäjien vastausten vertailu</u></a> .....	48
<a href="#"><u>5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET</u></a> .....	53
<a href="#"><u>5.1 Lentoliikenne</u></a> .....	53
<a href="#"><u>5.2 Matkailupalvelut</u></a> .....	54
<a href="#"><u>6 POHDINTA</u></a> .....	56
<a href="#"><u>LÄHTEET</u></a> .....	59
<b>LIITTEET</b>	

## 1 JOHDANTO

Suomen suosio matkakohteena on viimeisien vuosien aikana kasvanut yhtä nopeasti kuin itse matkailu globaalina ilmiönä. Suomeen kohdistunut kansainvälisen matkailun kasvu on ollut keskimäärin selvästi nopeampaa Euroopan mittakaavassa. Matkailuala onkin Suomessa merkittävä työllistäjä ja elinkeino. (Tuulentie 2009, 33–34.) Matkailulla on Lapin alueella suuri merkitys alueen talouteen. Pelkästään Meri-Lapissa välitöntä matkailutuloa syntyi vuonna 2009 16 miljoonaa euroa. Matkailun kehittäminen on auttanut monia paikkakuntia ylläpitämään ja jopa kasvattamaan palvelutarjontaa. (Meri-Lapin matkailustrategia 2011–2014, 8–9, hakupäivä 29.1.2014.) Olemme kiinnostuneita Kemi-Tornion alueen kehittämisestä, joten valitsimme aiheeksi matkailun, koska alueelle tarvitaan uusia ideoita matkailun kehittämiseksi.

Tällä hetkellä Meri-Lapin matkailuvyöhyke on kehittämisen tarpeessa. Matkakohdeprofiilia tulee vahvistaa, sillä alueen matkailu on vaarassa kuihtua ja kilpailuasema heikentyä, ellei tasaisin väliajoin matkailua ja siihen liittyviä toimia uudisteta. Meri-Lappi on ainoa merellinen matkakohde Lapin alueella, joten se ei suoranaisesti kilpaile Lapin tunturikeskusten kanssa. Alueelle tarvitaan siitä huolimatta matkailullinen yritys, joka kehittäisi alueen matkailua yhteistyössä muiden saman alan toimijoiden kanssa ja nostaisi Meri-Lapin tunnettavuutta. (Meri-Lapin matkailustrategia 2011–2014, 12, hakupäivä 29.1.2014.)

Lapin liiton kyselytutkimuksen mukaan kansainvälinen matkailu on täysin riippuvainen lentoyhteyksistä, joten niiden toimivuus on tärkeää matkailun kehityksen kannalta. Kyselytutkimuksessa positiivista oli se, että kansainväliset matkanjärjestäjät uskovat Lapin matkailun huomattaviin kasvumahdollisuuksiin. Tällä hetkellä kasvuvauhti on noin 5% vuodessa. Matkanjärjestäjien mukaan heidän Lapin myyntinsä olisi mahdollista kasvaa n. 15–200%, mikäli lentoyhteydet saataisiin toimiviksi ja hinnat kilpailukykyisimmiksi kilpailevien kohteiden kanssa. Tällä hetkellä matkanjärjestäjät kertovat menettävänsä kauppaa kilpaileviin maihin juuri Suomen heikkojen lentoliikenneyhteyksien vuoksi. (Lapin liitto 2014a, hakupäivä 29.1.2014.)

## 1.1 Tutkimuksen tavoite ja ongelman rajaus

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten Kemi-Tornion alueen matkailun palvelutarjontaa voidaan kehittää matkailijoiden toiveiden mukaisiksi. Tutkimuksen tarkoituksena on saada kokonaisvaltainen kuva alueen lentoliikenteen ja ohjelmalveluiden toiminnasta matkanjärjestäjien näkökulmasta. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat sekä kotimaiset että ulkomaalaiset matkanjärjestäjät, jotka tuovat tai ovat tuoneet asiakkaita Kemi-Tornion alueelle.

Tutkimuksen pääkysymys on

Mitkä ovat Kemi-Tornion alueen matkailun kehittämiskohteet matkanjärjestäjien näkökulmasta?

Muita tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten alueen lentoliikenne toimii?
- Millainen on matkailupalveluiden nykytilanne?
- Minkälaisia näkemyksiä Kemi-Tornio- alueen matkailupalvelut herättävät?

Keräämme aineistoa matkailuun ja matkailualan ohjelmalveluihin liittyvistä kirjoista ja internetsivustoista. Esimerkkinä hyvistä lähdesivustoista ovat Lapinliitto.fi sekä Matkailun edistämiskeskuksen kotisivut. Kirjoista esimerkiksi Seppo Ahon toimittama Matkailun vetovoimatekijät tutkimuskohteina on hyödyllinen lähde. Lisäksi hyödynnämme jo aiheesta aikaisemmin tehtyjä opinnäytetöitä. Tutustuimme alustavasti matkailuun liittyviin opinnäytetöihin, kuten esimerkiksi Marikki Lindin opinnäytetyöhön Matkailupalveluiden ja -tuotteiden kehittäminen venäläisille asiakkaille.

Lentoliikenne-kappale käsittelee sitä, kuinka laaja lentoliikennetoiminta Kemi-Tornion alueella on ja mikä merkitys sillä on alueen matkailussa. Kemi-Tornion lentokenttä ja sen toimivuus ovat yksi osio kyselylomakkeessamme. Käsittelemme tämän vuoksi alueen lentoliikenteen erillisenä kappaleenaan. Kappaleeseen tuleva teoria tukee yhtä tutkimuskysymyksistämme.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

Tutkimuksemme keskeisiä käsitteitä ovat matkailu, vetovoimatekijät, lentoliikenne ja Meri-Lappi. Meri-Lapin alue muodostuu Kemin, Tornion, Simon, Keminmaan ja Tervolan kunnista. Tässä opinnäytetyössä käytämme sekä ilmaisua Kemi-Tornio alue että Meri-Lappi. Tornioista käytämme myös käsitettä TornioHaparanda, koska Tornio ja Ruotsin Haaparanta tekevät paljon yhteistyötä. (Lapin liitto 2010, 19, hakupäivä 10.11.2013.)

Muita opinnäytetyössämme esiintyviä käsitteitä ovat incentive-matkailija, FIT, attraktio ja optio. Incentive-matkailija on kannustematkailija, eli matkailija on saanut matkan yritysjohtolta tunnustuksena työstään (MEK 2003, hakupäivä 30.1.2014). FIT tarkoittaa yksittäisiä matkailijoita, jotka eivät matkusta ryhmässä. FIT voi tarkoittaa myös perhettä, joka varaa haluamansa paketin matkanjärjestäjältä. (Iisakka 11.12.2013, sähköpostiviesti.) Attraktio tarkoittaa vetovoimaista matkakohdetta (Aho 1994, 38). Optio on kohde-etuus tulevaisuudessa eli sopimus, johon liittyy oikeus ostaa tai myydä option perusta ilman velvollisuutta (Taloussanakirja: optio, hakupäivä 30.1.2014).

## 1.3 Toimeksiantajan esittely

Tämän tutkimuksen toimeksiantajana on Meri-Lapin kehittämiskeskus ry:n (ent. Kemi-Tornio alueen kehittämiskeskus) lentoliikennekoordinaattori Jenni Iisakka. (Vetovoiman ja saavutettavuuden kehittäminen Merilapissa -hanke.) Meri-Lapin kehittämiskeskus on viiden Suomen kunnan, Kemin, Tornion, Keminmaan, Simon ja Tervolan, sekä Ruotsin Haaparannan välinen kuntien ja elinkeinoelämän välinen yhteistyöelin. Meri-Lapin kehittämiskeskuksen tavoitteena on alueen elinkeinoelämän kehittäminen, alueen edunvalvonta, markkinointi sekä kuntien uusien kunnallisten palvelujärjestelmien kehittäminen. Kun kunnat tekevät entistä enemmän yhteistyötä, näkyy se elinkeinoelämän kehittymisenä sekä uusina työpaikkoina alueella. (Ruotsalainen 25.6.2014, haastattelu.)



Tavoitteena seudullisella kehittämistyöllä on edistää ja tukea alueen vetovoimaa tukevia palveluita sekä alueen asukkaiden hyvinvointia ja elinkeinoelämää. Meri-Lapin kehittämiskeskuksella on useita hankkeita, joiden avulla pyritään toteuttamaan edellä mainittuja tavoitteita. Keväällä 2014 Meri-Lapin kehittämiskeskuksella oli 17 käynnissä olevaa hanketta. Meri-Lapin kehittämiskeskus työllistää seitsemän ihmistä, tosin henkilöstön lukumäärää riippuu käynnissä olevista projekteista. Nykyisin Meri-Lapin kehittämiskeskus ei hallinnoi itse projekteja, joten henkilöstömäärä on vähentynyt. Meri-Lapin kehittämiskeskus ry:n toimitusjohtaja on Martti Ruotsalainen. (Meri-Lapin kehittämiskeskus 2014, hakupäivä 29.4.2014.)

#### 1.4 Tutkimusmenetelmä ja aikataulu

Tutkimustyössä käytämme sekä kvantitatiivista eli määrällistä että kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tietoa tutkitaan numeerisesti eli asioita käsitellään numeroiden avulla kuvaillen. Kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään liittyy olennaisesti kysymykset kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. (Vilka 2007, 14.) Mikäli tutkimus on onnistunut ja tutkittava asia on mahdollista muuttaa mitattavaan muotoon, voidaan siitä tällöin tehdä tutkimuskohde (Vilka 2005, 81). Kvantitatiivisen tutkimusotteen yleisin tiedonkeruumenetelmä on kyselylomake (Kananen 2011, 12). Työssämme olevan aineiston hankinnan toteutamme ulkomaille lähetettävän kyselylomakkeen avulla (Liite 1). Kyselylle on kaksi erillistä saatetta (Liite 2) sähköposteihin, joista toimeksiantaja voi valita mieleisemmän.

Kvalitatiivista tutkimusotetta käytetään, kun halutaan saada syvälinen näkemys tutkittavasta ilmiöstä. Kvantitatiivinen tutkimusote ei selitä tutkittavan ilmiön rakennetta ja muuttujien välisiä suhteita, joten eri menetelmiä käyttämällä voidaan lisätä tutkimuksen validiteettia. Laadullista tutkimusta tehtäessä tulee kiinnittää huomiota etenkin tutkittavien valintaan. Tutkittavien tulisi tietää mahdollisimman paljon tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2008, 32–37, 73.) Haastattelussa käytämme puolistrukturoitua haastattelua (Liite 3), jossa tutkimuskysymykset ovat ennalta mietittyjä, mutta emme anna valmiita vastausvaihtoehtoja. Haastattelemme Meri-Lapin kehittämiskeskuksen toimitusjohtajaa Martti Ruotsalaista saadaksemme paremman

kuvan niin toimeksiantajastamme kuin matkailun ja lentoliikenteen nykytilasta Kemi-Tornion alueella. Haastattelua varten laadimme haastattelusopimuksen (Liite 4). Esitämme haastattelusopimuksen heti haastattelun alussa, ja molemmat osapuolet allekirjoittavat haastattelusopimuksen ennen haastattelun alkua.

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on parempi tähän opinnäytetyöhön, koska kyselylomake sopii mielipidetutkimuksiin ja otoksemme laajuuden vuoksi tutkimustuloksia odotetaan olevan paljon. Tulosten määränkin vuoksi määrällinen tutkimusmenetelmä on parempi, sillä voimme vertailla ja analysoida tuloksia numeerisesti. Kvantitatiivinen tutkimus kuitenkin edellyttää, että vastauksia tulee riittävästi, jotta tulokset ovat luotettavia. Kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia voidaan vahvistaa laadullisella tutkimuksella. Kvalitatiivisen tutkimuksen eli haastatteluiden tai havainnoinnin avulla voidaan lisätä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Useamman menetelmän avulla saadaan usein luotettavampaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2011, 18; Kananen 2008, 119.) Tämän vuoksi käytämme työssämme molempia tutkimusmenetelmiä, jotta saamme luotettavampaa tietoa ja ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Haastattelun toteutamme nauhoittamalla sen sekä teemme muistiinpanoja paperille. Haastattelukysymykset litteroimme yleiskielisesti. Yleiskielisessä litteroinnissa tekstistä poistetaan puhekieliset ilmaukset (Kananen 2008, 80–81).

Ensimmäinen tapaaminen toimeksiantajan kanssa pidetään 9.10.2013, jolloin määrittelemme aihealueen, johon kyselylomakkeen kysymysten tulee liittyä. Kyselylomakkeen kysymykset on tarkoitus laatia Webropol-ohjelman avulla lokakuun puolella välissä. Toimeksiantajan hyväksynnän jälkeen aiomme kääntää kysymyslomakkeen kysymykset ja saatekirjeen suomen kielestä englannin kielelle ja lopullinen versio vastausosoitteineen lähetetään toimeksiantajalle, joka toimittaa kyselyn eteenpäin matkanjärjestäjille. Kysely lähetetään 460 matkanjärjestäjälle ja vastausajaksi määritetään kaksi viikkoa. Tarvittaessa aikaa jatketaan.

Tulosten analysoinnin aloitamme marraskuun 2013 lopussa, jotta saamme alustavaa tietoa joulukuussa 2013 pidettävään palaveriin. Analysointivaiheeseen varaamme aikaa tammikuuhun 2014 asti. Tarkoituksemme on laatia maaliskuuhun 2014 mennessä kyselyn tuloksista erillinen raportti, jonka toimitamme toimeksiantajallemme. Raporttiin sisällytämme muun muassa kaikki tulokset ristiintaulukoiteineen.

Raportin jälkeen huhtikuussa 2014 aloitamme varsinaisen opinnäytetyön työstämisen. Opinnäytetyömme teoreettisen viitekehyksen aiomme koota huhtikuun ja toukokuun 2014 välisenä aikana. Raporttia varten tehtyjä ristiintaulukointeja aiomme hyödyntää varsinaisessa opinnäytetyössämme, jotta saamme kattavan ja kokonaisvaltaisen kuvan kyselyn tuloksista. Lisäksi ristiintaulukoinnin avulla voimme osoittaa mahdollisia eroavaisuuksia ja poikkeamia kyselyn vastauksissa. Varsinaisen opinnäytetyön aiomme saada valmiiksi viimeistään lokakuuhun 2014 mennessä.

## 2 MATKAILU

Matkailulle on olemassa useita eri määritelmiä. Se on esimerkiksi matkustamista hetkellisesti oman vakituisen elinympäristön ulkopuolelle joko maan rajojen sisäpuolella tai ulkomaisten maiden välillä muussa kuin ansaitsemismerkityksessä. Matkailu sanana viittaa niin vapaa- ajan matkustamiseen kuin liikematkustamiseen. Matkailun synonyyminä käytettävä turismi-käsite on melko yleinen mutta se viittaa pelkästään vapaa- ajan matkustamiseen. (Pesonen, Mönkkönen & Hokkanen 2002, 10–12.)

Matkailu voidaan jakaa kotimaan matkailuun, incoming-matkailuun eli ulkomaalaisten matkailuun Suomeen sekä outgoing-matkailuun eli ulkomaille suuntautuvaan matkailuun. Matkailija voi olla päiväkävijä tai viipyä matkakohteessa vähintään 24 tuntia. Kohdealueella matkailu on elinkeino, ja se vaikuttaa niin alueen talouteen, sosiaaliseen elämään kuin myös kulttuuriin. (Pesonen ym. 2002, 10–12.)

Elinkeinona matkailu on nopeasti muuttuvaa, ja matkailijat valitsevat usein uusia kohteita ja elämyksiä matkoilleen (Aho 1997, 118). Samaan aikaan matkailun käytäntöjä on kehitettävä jatkuvasti kullekin kohderyhmälle sopivaksi. Elintason kohotessa yhä useammalla on varaa lähteä matkustamaan, ja matkailun palveluvalikoimaa pyritäänkin kehittämään jatkuvasti kysyntää vastaavaksi. Lisäksi matkailijoilla on nykyään yhä enemmän mahdollisuuksia vertailla matkakohteita ja niiden palveluita sekä räätälöidä matka juuri itselle sopivaksi. Matkailusta on tulossa yksi suurimmista elinkeinoryhmistä maailmassa. ”The World Travel & Tourism Council on laskenut, että kymmenesosa maailman bruttokansantuotteesta muodostuu matkailun alalta.” (Pesonen ym. 2002, 10–12, 82–83.)

Matkailulla on myös merkittäviä monimuotoisia taloudellisia vaikutuksia. Kohdealueelle ensisijaisia matkailusta syntyviä taloudellisia etuja ovat muun muassa uudet työpaikat ja siitä syntyvät palkkatulot, yritysten kasvavat liikevaihdot ja sitä myöten kannattava elinkeinotoiminta. Matkailu voimistaa myös muita kohdealueen elinkeinoja, kuten esimerkiksi liikennettä, kauppaa ja rakennustoimintaa. Tämän vuoksi matkailulla on sekä välillisiä että välittömiä positiivisia vaikutuksia kohdealueen kannattavuuteen. (Aho 1997, 116–117.)

Matkailu poikkeaa muista elinkeinoista siinä, että matkailua voidaan toteuttaa myös suurten kaupunkikeskustojen ulkopuolella, jopa periferiassa. Suomessa matkailu on suuntautunut suurelta osin hiihtokeskuksiin sekä ” Luonto- Suomeen” rakennettuihin lomakohteisiin. Matkailu elinkeinona edellyttää alueelta julkisuutta ja julkisuus taas edellyttää onnistunutta markkinointia sekä julkista tiedonvälitystä. (Aho 1997, 112–118.) Matkailussa yksilöllisyyden, luonnon ja ympäristön merkitys on kasvanut viimeisten vuosien aikana. Alueen saavutettavuus on tärkeää matkailupalveluille. (Pesonen ym. 2002, 12.)

## 2.1 Meri-Lapin matkailu

Matkailusta puhuttaessa Kemi-Tornio aluetta kutsutaan Meri-Lapiksi. Meri-Lapin alue muodostuu Kemin, Tornion, Simon, Keminmaan ja Tervolan kunnista. (Lapin liitto 2010, 19.) Meri-Lapin alueellinen sijainti on erinomainen, sillä liikennejärjestelmä muodostuu viidestä eri elementistä: Meri-Lappiin pääsee autolla, junalla, lentokoneella, meriteitse ja viidentenä elementtinä rajan läheisyys lisää rajaliikennettä. Meri-Lappi alueena on kuitenkin ollut perinteinen suurteollisuusalue, joten matkailu on ollut pitkään lapsipuolen asemassa, vaikka Meri-Lapilla olisi edellytykset monipuolistaa matkailua. (Ruotsalainen 25.6.2014, haastattelu).

Tornionjoki Meri-Lapissa muodostaa rajan Ruotsin ja Suomen välille. Tornion ja Haaparannan alue on erikoisuus, sillä liikkuminen rajojen välillä on vapaata ja ostosmatkailijat voivat huomaamattaan vaihtaa maata esimerkiksi ostoskeskusten välillä. (Meri- Lapin matkailustrategia 2011–2014, 8, hakupäivä 29.1.2014.) Tornio on yksi Suomen vilkkaimmista kansainvälisen liikenteen rajanylityspaikoista. Torniossa on panostettu ostosmatkailuun kehittämällä Rajalla - På Gränsen -kauppakeskusta. (Lapin Liitto 2014b, hakupäivä 17.1.2014.)

Meri-Lapin ja etenkin Kemin matkailualue eroaa muista Lapin matkailualueista, sillä keskimääräinen viipymisaika on lyhyempi kuin muissa Lapin matkustuskohteissa. Lisäksi alueelle matkustavat ovat useammin työmatkalaisia. Aikaisemmin Kemin incentive-matkailijoiden ja kansainvälisten ryhmämatkailijoiden määrä on ollut

kohtuullisen suuri, mutta vuoden 2009–2010 välillä yksilömatkailijoiden määrä kasvoi ja vastaavasti incentive-matkailijoiden määrä laski. Tähän muutokseen on vaikuttanut yleinen taloustilanne ja helppo tiedonsaanti. Yritysasiakkaiden määrä laski taloustilanteen heikentyessä ja lisäksi matkailijat ovat helpon tiedonsaannin avulla alkaneet koota oma-aloitteisesti matkapakettejaan. Tällä hetkellä Kemiin toivotaan tasokkaampaa majoitusmuotoa sekä erilaisten majoituskapasiteettia koskevien hankkeiden toteutumista. Näiden avulla ammattinsa puolesta matkustavien määrä voi moninkertaistua. (FCG 2011, 3, hakupäivä 29.1.2014.)

Meri-Lapissa matkailualan työllisyys on laskenut useana vuonna, mutta vuosi 2009 oli ratkaiseva, sillä laskusuuntaus jyrkkenei rajusti. Vuonna 2010 ensimmäinen vuosineljännes näytti murheelliselta, sillä työllisten määrä supistui talviaikana 11,3 prosenttia verrattuna edellisvuoteen. Vuosi 2009 ei ollut myönteinen liikevaihdonkaan suhteen, sillä jyrkkä lasku tammi-maaliskuussa aiheutti 12,5% pudotuksen edellisvuodesta. Epäsuotuisa kehitys jatkui vielä vuoden 2010 puolelle, aina huhti-toukokuuhun saakka. (Meri-Lapin matkailustrategia 2011–2014, 11, hakupäivä 29.1.2014.)

Tällä hetkellä Meri-Lapin matkailuvyöhyke on kehittämisen tarpeessa. Matkakohdeprofiilia tulee vahvistaa, sillä alueen matkailu on vaarassa kuihtua ja kilpailuasema heikentyä, ellei tasaisin väliajoin matkailua ja siihen liittyviä toimia uudisteta. Meri-Lappi on ainoa merellinen matkakohde Lapin alueella, joten se ei suoranaisesti kilpaile Lapin tunturikeskusten kanssa. Alueelle kuitenkin tarvitaan matkailullinen yritys, joka kehittäisi alueen matkailua yhteistyössä muiden saman alan toimijoiden kanssa ja nostaisi Meri-Lapin tunnettavuutta. (Meri-Lapin matkailustrategia 2011–2014, 12, hakupäivä 29.1.2014.) Marraskuussa 2013 perustettiin Meri-Lapin matkailuosakeyhtiö, ja kesäkuussa 2014 Teija Mikkola aloitti työnsä myyntijohtajana. Meri-Lapin matkailun tehtävänä on saada alueen yritykset tekemään entistä enemmän yhteistyötä sekä kehittää ympärivuotista matkailua. Ennen Meri-Lapin osakeyhtiön perustamista matkailun markkinointi on Kemi-Tornion alueella ollut hieman hajanaista. (Ruotsalainen 25.6.2014, haastattelu.)

## 2.2 Matkailupalvelut

Matkailutuotteet muodostuvat useista erilaisista toiminnoista. Matkailuyritykset voivat tarjota asiakkailleen majoitus-, ravitsemus-, ohjelma-, tai kuljetuspalveluita. Ohjelmopalveluyritykset ovat usein pieniä, kausisidonnaisia sekä erikoistuneita tiettyyn luonto- tai kulttuuritoimintaan. Jotta yksittäinen matkailualan yritys voi pärjätä paremmin, on sen tehtävä yhteistyötä muiden alueen toimijoiden kanssa niin palveluiden tuotannossa kuin myynnissä ja markkinoinnissa. (Pesonen ym. 2002, 10–13.)

Tornion ja Haaparannan yhteinen matkailutoimisto sijaitsee aivan rajan tuntumassa, vasta valmistuneen matkakeskuksen tiloissa. Tornion ja Haaparannan matkakeskuksen tiloissa palvelee myös niin matkatoimisto Gränsresor, kahvila Bistro Nodo kuin matkahuolto ja linja-autopalvelut. (HaparandaTornio 2014, hakupäivä 2.10.2014. ) Matkakeskuksen internetsivuilla on kattavasti ilmoitettu Kemi-Tornion ja Haaparannan alueen matkailupalvelut sekä ravintolat. Lisäksi sivuilta löytyy ehdotuksia hyvistä vierailukohteista ja nähtävyyksistä.

Kemissä toimiva matkatoimisto Taxari Travel Agency on täyden palvelun matkatoimisto. He ovat järjestäneet räätälöityjä matkoja jo vuodesta 2000 ja pyrkivätkin tarjoamaan asiakkailleen ikimuistoisia lomaelämyksiä. Taxari Travel Agencyn kautta matkailija saa kaiken tarvitsemansa palvelun aina kuljetuksista majoitukseen ja aktiviteetteihin. Matkatoimisto tarjoaa asiakkailleen laajan valikoiman erilaisia aktiviteettipalveluita, kuten esimerkiksi talvisin pilkkiretkiä, moottorikelkka- ja huskysafareita sekä risteilyjä jäänmurtaja Sammolla. Kesäisin he tarjoavat muun muassa koskenlaskua sekä melontaretkiä. (Taxari 2014a, hakupäivä 2.10.2014.)

Länsi-Lapissa Keminmaan alueella toimii ohjelmopalveluyritys Pohjolan Safarit, joka tarjoaa laadukasta tekemistä niin yksityisille matkailijoille kuin yritysryhmillekin. Pohjolan Safarit tarjoaa perinteisten moottorikelkkasafarien lisäksi muun muassa koskenlaskua, melontaa, kalastusretkiä sekä majoitusta. Heiltä löytyy elämyksiä matkailijoille vuodenajasta riippumatta. (Pohjolan safarit 2014a, hakupäivä 2.10.2014.)

Keikka ja Kaffila on Kemissä toimiva ohjelmapalveluyritys, joka tarjoaa monipuolisia aktiviteettipalveluita. Melontaretkien lisäksi heidän palveluista löytyy mahdollisuus patikka- ja vaellusretkiin, lumikenkäilyyn sekä erilaisiin räätälöityihin virkistyspäiviin ja tapahtumiin. (Keikka ja Kaffila 2014a, hakupäivä 2.10.2014.)

Lisäksi Kemi-Tornion alueelta löytyy neljä vierassatamaa. Torniossa vierassatamat ovat Letto ja Puotikari ja Hellälä. Letossa on kuusi venepaikkaa ja Puotikarissa viisi, tarvittaessa enemmän. Molemmissa satamissa on isännät, jotka tarvittaessa ohjaavat matkustajia Tornion kaupungin palveluihin. Kemin vierassatama on Uleninranta, jonka haltijana toimii Uleninrannan purjehduskeskus. Heidän vierassatamassaan on venepaikkoja 18 kappaletta. (Vierassatamat.fi 2014, hakupäivä 2.10.2014.) Tornion Hellälässä sijaitseva satapaikkainen vierasvenesatama Toranda Marina on valmistunut kesällä 2014, mutta varsinaiset avajaiset ovat kesäkauden 2015 alussa (Pelttari-Heikka 2014, hakupäivä 7.10.2014).

### 2.2.1 Kemin matkailupalvelut

Meri-Lapin tunnetuimmat nähtävyydet sijaitsevat Kemissä. Talviaikaan Kemin matkailuvalttina ovat jäänmurtaja Sampo sekä LumiLinna. Jäänmurtaja Sampo on jo kansainvälisestikin tunnettu ja vuosia matkailijoita Kemissä palvellut ainutlaatuinen merielämys. Valitettavasti jäänmurtajakin on haasteiden edessä, sillä incentive-matkailijoiden määrän vähentyessä ovat yksilömatkailijoiden määrät kasvaneet ja nyt Sammon tulisi vastata kysyntään ja rakentaa tuotteensa edullisemmaksi ja yksilömatkailijoiden tarvetta vastaavaksi. (FCG 2011, 4, hakupäivä 29.1.2014.)

**Jäänmurtaja Sampo** toimi vuosina 1961–1987 ammattikäytössä. Vuodesta 1987 jäänmurtaja Sammon kotisatama on ollut Kemin Ajoksessa, ja nykyisin se toimii nähtävyytenä ja matkailukohteena. Jäänmurtajan sesonki alkaa ennen joulua ja kestää noin neljä kuukautta. Lyhyestä sesongista huolimatta risteilyllä käy vuosittain 10 000–12 000 matkailijaa. Risteilyn kesto on noin neljä tuntia ja se sisältää muun muassa ruokailun sekä opastetun kierroksen jäänmurtajalla. Sään salliessa risteilyn aikana voi kokeilla kelluntaa meressä pelastuspukuun pukeutuneena. Risteilyyn on mahdollista yhdistää myös moottorikelkkasafari, jolloin jäänmurtaja Sammon luokse ajetaan ensin



moottorikelkoilla ja sen kyytiin noustaan jäältä. Jäänmurtaja on avoinna myös kesällä, jolloin jäänmurtaajalla on opastettuja kierroksia ja mahdollisuus meressä kelluntaan. Kesäisin jäänmurtaajalla ei pääse risteilemään. (Visit Kemi 2013a, hakupäivä 5.9.2014.)

**Kemin LumiLinna** rakennetaan vuosittain. Sen rakentaminen aloitetaan joulukuussa heti säiden salliessa. LumiLinnan rakentamisessa hyödynnetään Perämeren vettä, josta rakennetaan jäätä ja lunta. LumiLinnan rakentamisessa ei käytetä tukirakenteita vaan muotteja; lumi tykitetään muotin päälle ja lumen jäädyttyä muotti poistetaan. LumiLinna avataan vieraille aina tammikuussa ja se pidetään avoinna aina huhtikuun alkuun saakka. LumiLinna rakennetaan matkailijoita ajatellen. LumiLinnan omat maskotit Arttu ja Terttu toivottavat joka vuosi vierailijat tervetulleeksi LumiLinnaan, jossa lapsille on rakennettu muun muassa liukumäkiä, ja erilaiset tapahtumat on järjestetty juuri perheitä ajatellen. Lisäksi LumiLinnassa on kappeli, joka on kaikkien kirkkokuntien käytettävissä. Kappelissa on mahdollista järjestää kirkollisia tilaisuuksia, kuten vihki- ja kastetilaisuuksia. (Visit Kemi 2013b, hakupäivä 5.9.2014.)

LumiLinnassa voi myös yöpyä LumiHotellin puolella. LumiHotellissa on 48 vuodepaikkaa, ja raikkaan -5- asteinen hengitysilmän ansiosta LumiHotellissa on hyvä nukkua. LumiLinnan ravintola palvelee päivittäin, ja kaikki rakennelmat ovat ravintolassakin tehty LumiHotellin tavoin jäädä. Ravintolassa voi järjestää niin syntymäpäivätilaisuuksia kuin myös muita yksityistilaisuuksia. (Visit Kemi 2013b, hakupäivä 5.9.2014.)

**Kemin Jalokivigalleriassa** on yksi Euroopan suurimmista jalokivikokoelmista. Jalokivigalleriasta löytyy raaka- sekä hiottuja koru- ja jalokiviä. Jalokivigallerian kokoelmista löytyy muun muassa Suomen kuninkaan kruunu sekä jäljennös Englannin kuningattaren kruunusta. Jalokivigalleria on avattu vuonna 1986 ja se siirtyi Kemin kaupungin omistukseen vuonna 1994. (Kemin Jalokivigalleria 2014, hakupäivä 6.9.2014.)

**Risteilyt.** Kesäisin Kemissä voi käydä risteilyllä sekä perinnelaiwa Katariinalla että S/Y Perämeren Jähdillä. Perinnelaiwa Katariinalla on tilaa noin 30 henkilölle, ja aluksella on mahdollisuus sauna puusaunassa. Risteilyn aikana voi saunan jälkeen käydä uimassa Perämeressä. Katariinalla on yritysryhmiä varten ajanmukaiset AV- välineet kokous-

ja koulutuskäyttöä varten. (Katariinalaiva 2014, hakupäivä 6.9.2014.) Perämeren Jähti aloitti toiminnan uudelleen kesällä 2014 uuden omistajan ansiosta (Valta 2014, hakupäivä 6.9.2014). Perämeren Jähti on 1800- luvun tyyliin rakennettu purjealus, joka tarjoaa räätälöityjä purjehduspaketteja ryhmille. Jähdillä on tilaa 20–30 henkilön ryhmälle sekä yöpymistilat 12 henkilölle. (Perämeren Jähti 2014, hakupäivä 6.9.2014.)

**Moottorikelkkasafareita** on tarjolla useita erilaisia. Taxarilla on tavallisen moottorikelkkasafarin lisäksi tarjolla moottorikelkkasafareita, joiden aikana voi vieraila porotilalla, grillata erämaassa tai pysähtyä pilkkimään. Moottorikelkkasafarille on mahdollisuus lähteä myös yöllä, jolloin on mahdollisuus nähdä revontulia. (Taxari 2014b, hakupäivä 6.9.2014).

**Golf.** Kemin Golf Klubi Ry perustettiin vuonna 1990. Kemissä sijaitseva 12-reikäinen golfrata ei ole liian vaikea aloittelijallekaan, ja kaikki greencardin suorittaneet saavat pelata Kromilaakson golfpuistossa. Talvisin Kemissä voi pelata talviharjoitteluhallissa sekä golfsimulaattorissa. Golfsimulaattorissa voi tutustua yli sataan erilaiseen golfkenttään. (Kemin Golf Klubi ry 2014, hakupäivä 6.9.2014.)

**Melonta.** Keikka ja Kaffila tarjoaa matkailijoille melontaretkiä, jotka voidaan räätälöidä asiakkaan toiveiden mukaisiksi. Asiakas voi valita muun muassa yöttömän yön tai täydenkuun melontaretken. Melontaretkillä voi viettää myös syntymäpäiviä, polttareita tai muita juhlia. Melontaretkeen voidaan sisällyttää eräruokailu ja nokipannukahvit. Ryhmille voidaan järjestää lisäksi erilaisia teematapahtumia, hassuja olympialaisia sekä liikuntailtapäiviä. Räätälöityjen melontaretkien lisäksi asiakkailta on mahdollisuus osallistua ohjattuun melontaan. Melonnan lisäksi Keikka ja Kaffila vuokraa lumikenkiä ja järjestää pienten ryhmien lumikenkäkävelyitä. (Keikka ja Kaffila 2014b, hakupäivä 6.9.2014. )

**Laskuvarjourheilu.** Kemin laskuvarjokerho toimii Kemi-Tornion lentokentällä, ja kerholla on oma hyppykone, Cessna 182. Kerho järjestää alkeishyppykursseja sekä tandemhyppykursseja. Tandemhyppy tapahtuu 4000m korkeudesta, ja tandemhyppyssä pääsee tuntemaan vapaapudotuksen vauhdin, sillä varjo avataan 1800 metrissä. Kemissä suosituin laji on Free-hyppääminen, jossa ilmassa lennetään vapaasti ja pidetään hauskaa. Birdman-puvulla hypätessä vauhtia voi olla jopa 200 km/h. (Skydive Kemi

2014, hakupäivä 6.9.2014.)

**Perämeren kansallispuisto** sijaitsee Kemi-Tornion alueella Pohjanlahden perukassa. Kansallispuisto on perustettu vuonna 1991, ja kansallispuiston pinta-ala on 157 km<sup>2</sup>, josta maapinta-ala on 2,5 km<sup>2</sup>. Maannousu on muovannut Perämeren Kansallispuistoa, ja alueen maisema muuttuu edelleen. Kansallispuiston alueella on kalastustukikohtia, joskin metsästys alueella on kielletty. Alueen linnusto sekä kasvisto ovat rikkaita. Alueelta löytyykin useita harvinaisia tai uhanalaisia kasvilajeja. Kansallispuiston alueella on vedenalainen luontopolku sukeltajille. Kansallispuistossa vierailua suositellaan kokeneille veneilijöille. (Luontoon 2014, hakupäivä 6.9.2014.)

### 2.2.2 Tornion matkailupalvelut

TornioHaparanda on niin kutsuttu kaksoiskaupunki, josta on hiljalleen muodostunut vilkas ostoskeskittymä. Tornioista löytyy sekoitus perinteitä ja nykyaikaa sekä luonnonrauhaa ja extreme-kokemuksia. Merkittävin tapahtuma talvisaikaan on huhtikuun alussa pidettävät Tornion suurpilkit ja kesäisin matkailijoita houkuttelee keskustan ytimessä pidettävä Twin City Festivals. (Meri-Lapin matkailu 2014, hakupäivä 30.1.2014.)

**Aineen taidemuseo** on Tornion kaupungin omistama museo, jonne on sijoitettu Aineen Kuvataidesäätiön omistama suomalaisen taiteen kokoelma 1800-luvulta aina nykypäivään. Aineen taidemuseo on kuvataiteen kohtauspaikka Torniossa, jossa pidetään luentojen lisäksi työpajoja sekä vaihtuvia näyttelyitä. Museoon on kerätty paljon pohjoissuomalaista taidetta, teoksia on muun muassa Reidar Särestöniemeltä, Kalervo Palsalta sekä Tuuli Mukalta. (Tornio 2011; Lappi 2014, hakupäivä 6.9.2014)

**Kukkolankoski** sijaitsee Tornioista n. 15 km pohjoiseen. Kukkolankoski on säilytetty valjastamattomana Tornionjoessa, joten siellä on mahdollista kokeilla koskenlaskua. Pohjolan Safarit tarjoaa asiakkailleen niin koskenlaskua kuin retkimelontaa sekä kalastusta, sillä Kukkolankoskella on mahdollista kalastaa ympäri vuoden.

**Moottorikelkkasafarit.** Pohjolan Safareiden ohjelmista löytyy talvisin kelkkasafareita, ja kelkkasafarin yhteydessä voi muun muassa tutustua perinteiseen poronhoitoon. (Pohjolan Safarit b; Pohjolan Safarit c, Hakupäivä 5.9.2014.)

**Golf.** Torniossa on ainutlaatuinen golf- rata, joka sijaitsee kahden valtion rajalla. Radalla 11 reikää on Ruotsin ja seitsemän Suomen puolella. Kesäisin radalla voi golfata kellon ympäri auringon paistaessa koko yön. Tornion golf- radalla voi kokeilla maailman pisintä Hole in One-lyöntiä väylällä numero kuusi, lyönti voi kestää yli tunnin valtakunnan rajan kulkiessa viheriöllä. (Torniogolf 2014, hakupäivä 6.9.2014.)

**Ralli.** Arctic Ice Road Productions tarjoaa opastuksia Tornion ympäristöön sekä Haaparannalle. Matkailija voi kokeilla Arctic Ice Roadin avulla muun muassa kartturin tehtäviä erikoiskokeella, autoslalomia sekä autotriathlonia. (Arctic Ice Road 2014, hakupäivä 5.9.2014)

### 2.2.3 Keminmaan, Simon ja Tervolan matkailupalvelut

Meri-Lapin alueella Keminmaassa sijaitsee Kallin hiihtokeskus, jossa on laskettelun ja lumilautailun lisäksi erinomaiset murtomaahiihtomaastot (Keminmaa 2014a, hakupäivä 1.11.2014). Lisäksi Keminmaassa on Pyhän Mikaelin kirkko vuodelta 1521, joka on yksi Pohjois-Suomen suosituimmista nähtävyyksistä (Keminmaa 2014b, hakupäivä 1.11.2014). Simon matkailu painottuu kesäaikaan, sillä suurin osa matkailijoista tulee alueelle kalastusmahdollisuuksien vuoksi. Lisäksi alueella on erinomaiset maastot retkeilyyn ja muuhun luonnossa liikkumiseen. (Simo 2014, hakupäivä 1.11.2014.) Tervola tarjoaa hyvien kalastusmahdollisuuksien lisäksi matkailijoille mahdollisuuden tutustua maaseudun elämään. Tervola on oiva paikka maaseutumatkoista kiinnostuneille. Alueella on mahdollista tutustua niin lammastilaan kuin kotieläinpihoihin. (Tervola 2014, hakupäivä 1.11.2014.)

**Kallin hiihtokeskus** sijaitsee bussimatkan päässä Kemistä. Talvella Kallilla voi lasketella, lautailla, hiihtää tai laskea pulkkamäkeä. Hiihtokeskuksen alueella vapaa-aikaa voi myös viettää paistaen makkaraa kodassa. Kallin pisin rinne on 350m, ja latukilometrejä on 17, joista 5km on valaistuja latuja. Hiihtokeskuksesta voi vuokrata niin suksia, lasketteluvälineitä, pulkkia kuin murtomaasuksia. (Kallin hiihtokeskus

2014, hakupäivä 1.11.2014.) Kallin hiihtokeskuksesta voi myös paintball-välineitä. Kesällä Kallin rinteillä on mahdollisuus pelata frisbeegolfia (Suomenyritykset.fi 2014, hakupäivä 1.11.2014).

**Pyhän Mikaelin kirkko** on keskiaikaisen kirkkoarkkitehtuurin luomus, kirkko on rakennettu luonnonkivistä, toisin kuin seurakunnan aikaisemmat kirkot. Kuuluisaksi Pyhän Mikaelin kirkon tekee Nikolaus Rungius, joka toimi 30-vuotisen sodan aikana Kemin kirkkoherrana. Rungius haudattiin kuolemansa jälkeen kirkon lattian alle. Rungiuksen lahoamatonta ruumista on mahdollista käydä katsomassa Pyhän Mikaelin kirkossa. (Keminmaan seurakunta 2014, hakupäivä 1.11.2014.)

### 2.3 Vetovoimatekijät

Kemi-Tornion alueella tarjottavat monipuoliset matkailupalvelut, kuten jäänmurtaja Sampo ja Kemin LumiLinna ovat tekijöitä, jotka houkuttelevat alueelle matkailijoita. Näitä voidaan Ahon (1994, 38–39) mukaan kutsua attraktioiksi. Tässä yhteydessä attraktioilla tarkoitetaan paikkaan sidottuja kohteita tai tapahtumia, joilla on omat vetovoimatekijänsä. Attraktioita ovat kohteet, kun taas vetovoimatekijöitä ovat sellaiset asiat kuin luonto ja kulttuuri sekä matkailupalvelut. Tämän perusteella attraktiot käsitetään matkakohteiksi ja vetovoimatekijät niiden määrittäjiksi.

Matkailun vetovoimatekijät voidaan määritellä usealla tavalla. Eri alueiden vetovoimatekijät ovat paikkakohtaisia sekä vaihtelevat alueittain. (Aho 1997, 56–57.) Ahon (1994, 127–175) mukaan matkailullinen vetovoima on määriteltävissä. Se on kaikkien niiden tekijöiden summa, jotka liittyvät matkustettavaan kohteeseen. Nämä tekijät yhteensä tuottavat vierailuhalukkuutta matkakohteen ulkopuolisessa väestössä. Käsitteenä ”vetovoimatekijä” nimensä mukaisesti viittaa voimaan, joka vetää matkailijat kohteeseen. Tämä vetovoima koostuu muun muassa matkakohteen resursseista ja ominaisuuksista sekä liittyy kiinteästi siihen palvelutarjontaan, mikä matkakohteessa on saatavilla.

Alueen vetovoimaisuus voidaan luokitella ydinvetovoimaisuuteen sekä kehysvetovoimaisuuteen. Ydinvetovoimaisuus on se tekijä, joka houkuttelee

matkailijoita alueelle ja luo mielikuvat alueesta. Ydinvetovoimaa voivat olla niin historialliset kohteet, festivaalit kuin palvelut tai luonto. Kehysvetovoima tarkoittaa ydinvetovoimaisuutta tukevia asioita, kuten majoitus- ja ravitsemuspalveluita. Kehysvetovoimatekijöillä ei juuri ole merkitystä matkakohteen valinnassa, vaikka niiden avulla voidaan houkutella matkailijoita kohteeseen. (Aho 1994, 179–181.) Meri-Lapissa ydinvetovoimatekijöitä ovat jäänmurtaja Sampo ja Kemin LumiLinna. Näitä Meri-Lapin ydinvoimatekijöitä tukevat alueen matkailupalvelut, kuten ohjelmapalvelu- ja majoitusalan yritykset sekä useat vierailukohteet ja ostosmahdollisuudet. Lisäksi Meri-Lapin kaunis luonto sekä Ruotsin ja Suomen välisen rajan läheisyys voidaan lukea alueen kehysvetovoimatekijöiksi.

Kemin LumiLinna on jo useita vuosia toiminut kärkituotteena ja saanut niin kotimaiset kuin ulkomaiset matkailijat vierailemaan Kemissä, mutta hiljalleen senkin vetovoima on lähtenyt laskuun. Tähän syynä on muun muassa muualla Lapin alueilla rakennettavat vastaavanlaiset käyntikohteet, jotka ovat karistaneet LumiLinnan ainutlaatuisuutta. (FCG 2011,4, hakupäivä 29.1.2014.)

### 3 LENTOLIIKENNE

”Lentoliikenne on välttämätön liikennemuoto Suomelle”. Se on merkittävä tekijä Suomen kilpailukyvyssä sekä liikennejärjestelmässä. Säännöllisten lentoyhteyksien avulla voidaan nopeasti liikkua ja kuljettaa suuriakin tavara-eriä Eurooppaan. Lentoliikenne nopeuttaa myös liikkumista maan rajojen sisäpuolella. (Trafi 2014, hakupäivä 2.10.2014.)

Lentoliikenne on kustannustehokasta, ja sillä on merkittävä rooli niin kansainvälisessä kaupassa kuin matkailussa. Maailman kaupasta jopa 35% tehdään lentoteitse. Lisäksi hyvät lentoyhteydet ovat keskeinen menestystekijä taloudessa, sillä se mahdollistaa matkailun ja luo edellytyksiä talouden kasvulle. Hyvät lentoyhteydet, paitsi kehittävät taloutta, niin myös kasvattavat markkinoiden kokoa ja parantavat kilpailukykyä ja tehokkuutta. Lentoteitse matkailijoita saapuu 35,8% ja sen merkitys Suomen bruttokansantuotteeseen on 3,2%. Nykyisellään Suomen lentoliikenne on talouden kokoon nähden keskivertainen, joten kehitettävää vielä löytyy (Barif 2012, 2- 19, hakupäivä 2.10.2014.)

Lentoliikenne on liikennemuotona kansainvälinen ja palvelee hyvin elinkeinoelämää. Matkailun ja lentoliikenteen välinen suhde on kriittinen, sillä kansainväliset matkustajat tulevat Lappiin lentämällä. Matkailun kasvu on riippuvainen erityisesti kauempaa tulevista matkailijoista. Vaikka tällä hetkellä matkailulla menisi hyvin, niin ongelmat saavutettavuudessa ja lentoliikenteessä vaikuttavat alueen matkailuun kääntämällä matkailun kehityksen laskevaksi. ”Tällä hetkellä maakuntien lentoliikennettä häiritsevät kuitenkin kansainvälisten jatkolentoyhteyksien toimimattomuus, kilpailun puute sekä kalliit hinnat”. (Lapin Liitto 2014c, 10.)

#### 3.1 Lapin lentoliikenne

Lapin lentokenttäverkosto muodostuu kuudesta nykyaikaisesta lentoasemasta ja ne toimivat perustana Lapin liikenteelle. Lentoasemat sijaitsevat Kittilässä, Ivalossa, Kemi-Torniossa, Kuusamossa, Enontekiöllä sekä Rovaniemellä, joka on näistä vilkkain

lentokenttä. Nämä kuusi lentoasemaa sijaitsevat eri puolilla Lappia, kaikki alle puolen tunnin matkan päässä tarjoamistaan monipuolisista kesä- ja talviaktiviteeteistä. (Finavia 2014a, hakupäivä 2.10.2014.)

Lapin Liiton (2014a) tiedote käsittelee ajankohtaista aihetta koskien Lapin lentoliikennettä. Lapin liitto mainitsee liikenne- ja viestintäministeriön laatiman väliraportin lentoliikennestrategiasta, jonka mukaan Lapin maakuntakenttiä voi uhata jopa sulkeminen. Tähän selityksenä ovat kotimaan lentoliikenteen vähäiset matkustajamäärät. Lapin liiton tuore kyselytutkimus ei tue liikenne- ja viestintäministeriön laatimaa väliraporttia, sillä kysely osoittaa Lapin matkailun suuren potentiaalin ja kasvun mahdollisuuden. Tämä potentiaali jää kuitenkin hyödyntämättä, sillä lentoyhteyksien toimimattomuus vähentää matkailun kysyntää Lapissa. (Lapin liitto 2014a, hakupäivä 29.1.2014.)

Lapin liiton kyselytutkimus selvitti, kuinka huonot lentoyhteydet ovat vaikuttaneet viimeisen kahden talvikauden aikana matkanjärjestäjien myyntiin. Lappiin suuntaavista 51 matkanjärjestäjästä 84% on menettänyt myyntituloja huonojen lentoyhteyksien vuoksi. Tulonmenetykset ovat koskettaneet eritoten reittilentoja hyödyntäviä matkanjärjestäjiä, jotka arvioivat menetyksen olevan noin puolet aikaisemmista Lapin myynneistä. Lapin liiton tutkimuksesta voi päätellä, että jo tällä hetkellä olemassa olevat reittilennot eivät vastaa kysyntään kapasiteetiltaan eivätkä hinnaltaan. (Lapin liitto 2014a, hakupäivä 29.1.2014.)

Lapin liiton kyselytutkimuksessa positiivista oli se, että kansainväliset matkanjärjestäjät uskovat Lapin matkailun huomattaviin kasvumahdollisuuksiin. Tällä hetkellä kasvuvauhti on noin 5% vuodessa. Matkanjärjestäjien mukaan heidän Lapin myyntinsä olisi mahdollista kasvaa n. 15–200%, mikäli lentoyhteydet saataisiin toimiviksi ja hinnat kilpailukykyisimmiksi kilpailevien kohteiden kanssa. Tällä hetkellä matkanjärjestäjät kertovat menettävänsä kauppaa kilpaileviin maihin juuri Suomen heikkojen lentoliikenneyhteyksien vuoksi. Tutkimuksen mukaan kansainvälinen matkailu on täysin riippuvainen lentoyhteyksistä, joten niiden toimivuus on tärkeää matkailun kehityksen kannalta. (Lapin liitto 2014a, hakupäivä 29.1.2014.)



### 3.2 Kemi- Tornion lentokenttä

Kemi- Tornion lentokenttä sijaitsee kuuden kilometrin päässä Kemien ja 18 kilometrin päässä Tornion keskustasta (Finavia 2014b, Hakupäivä 5.9.2014). Kemi- Tornion lentokentällä lentoja Helsinkiin tarjoaa Flybe, joka on Suomen suurin kotimaan lentojen operoija. Flybe on Pohjoismaiden ja Baltian johtava alueellinen lentoyhtiö, joka aloitti toimintansa Suomessa vuonna 2011. Flybe operoi suuren osan Finnairin Suomen ja Euroopan lennoista, joten sopimuslentämisen osuus on huomattava. Lentoyhtiö tarjoaa muun muassa ympäristöystävällisen ja nopean tavan matkustamiseen Suomessa ja sen lähialueilla. Lisäksi Flyben täsmällisyys on huippuluokkaa, sillä vuoden 2013 aikana kotimaan lennot lennettiin 99% säännöllisyydellä ja 90% täsmällisyydellä. (Flybe pähkinäkuoressa 2014.)

Kemi-Tornion lentokentän matkustajamäärä on viime vuosina tippunut yli 90 000 matkustajasta vajaaseen 60 000 matkustajaan (Finavia 2013, hakupäivä 29.1.2014). Martti Ruotsalaisen (25.6.2014) mukaan lentomatkustaminen on osaltaan vähentynyt sen takia, koska suuryritykset käyttävät neuvotteluissaan entistä enemmän videojärjestelmiä ja liikematkustus on vähentynyt. Lisäksi Luulaja ja Oulu ovat saaneet matkustajia Kemi- Tornion alueelta. Suurin syy matkustajamäärien alenemiseen on kuitenkin ollut huono taloudellinen tilanne, ja vapaa- ajan matkustaminen on vähentynyt. Lentomatkustamisen vähenemisen on myös arveltu johtuvan Flyben toiminnasta, sillä Flybe aloitti toimintansa Kemi-Tornion lentokentällä heikentämällä aikatauluja (Holappa & Rautiainen 2012, hakupäivä 29.1.2014).

## 4 TULOSTEN ESITTELY

Toteutimme tutkimuksen sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Määrällinen tutkimusmenetelmä sopi parhaiten opinnäytetyöhömmme, sillä kyselylomake on yleisin tiedonkeruumenetelmä ja se sopii mielipidetutkimuksiin. Lisäksi määrällisen tutkimuksen tuloksia kykenimme vertailemaan numeerisesti. Työssämme käytetty aineisto on hankittu pääasiassa Webropol-ohjelmalla laaditun kyselylomakkeen avulla. Teimme myös haastattelun saadaksemme lisätietoja toimeksiantajastamme sekä Kemi-Tornion alueen matkailun nykytilasta.

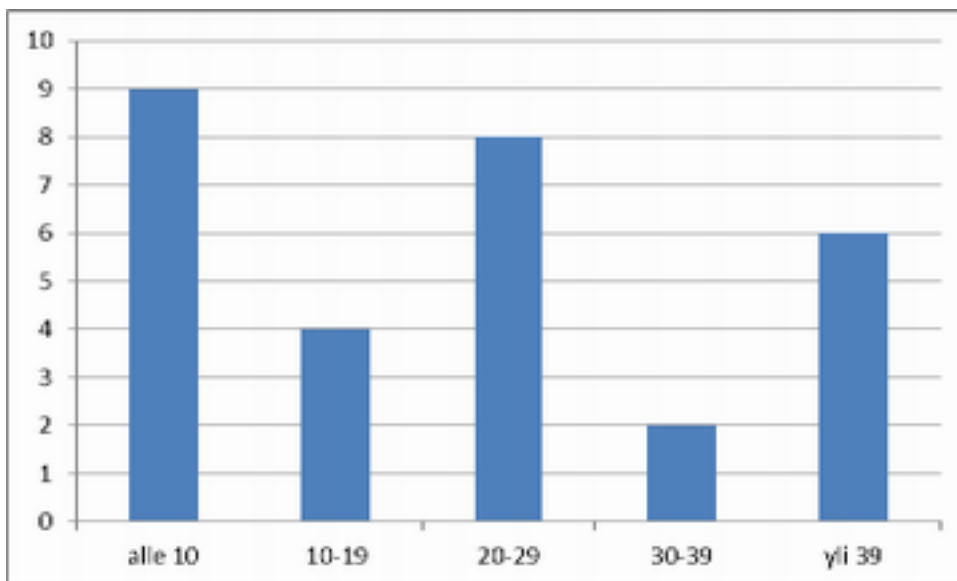
Tapasimme toimeksiantajan lokakuun 2013 alussa, jolloin rajasimme aihealueen, jonka perusteella kysymykset laadittaisiin. Lokakuun puolessa välissä olimme laatineet kyselylomakkeen kysymykset valmiiksi ja käännsimme sen englannin kielelle lokakuun 2013 lopussa. Matkanjärjestäjille tarkoitettu kysely avattiin marraskuun alussa ja se oli auki 26. marraskuuta saakka. Kyselyn suljettuumme aloitimme tulosten analysoinnin välittömästi saadaksemme joulukuun alussa pidettävään palaveriin jo alustavia tuloksia toimeksiantajaa varten.

Kaiken kaikkiaan tulosten analysointiin käytimme aikaa kaksi kuukautta, sillä käsitelimme jokaisen kysymyksen erikseen, jotta pystyisimme ristiintaulukoimaan kaikki vastaukset keskenään. Halusimme saada mahdollisimman paljon tietoa hankkimastamme aineistosta. Kyselyssä olleista avoimista kysymyksistä kokosimme työhön vain pääasiat. Kyselyn vastaanottaneista matkanjärjestäjistä osa oli suomalaisia, joten erittelimme vielä lopuksi ulkomaalaisten ja suomalaisten matkanjärjestäjien vastaukset saadaksemme selville mahdolliset eroavaisuudet tuloksissa.

### 4.1 Asiakasryhmät

Kysymykseen asiakasryhmien koosta vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet matkanjärjestäjät. Matkustajamääriä kysyttiin kyselylomakkeessa avoimena kysymyksenä, joten vastaajat saivat itse arvioida, mikä on keskimääräinen ryhmäkoko. Vastaukset vaihtelivat suuresti, osa vastaajista ilmoitti ryhmäkooksi 1–4 henkilöä, osa ilmoitti ryhmien koostuvan 10–250 henkilöstä. Keskimääräinen ryhmäkoko vastausten

perusteella on noin 27 henkilöä.

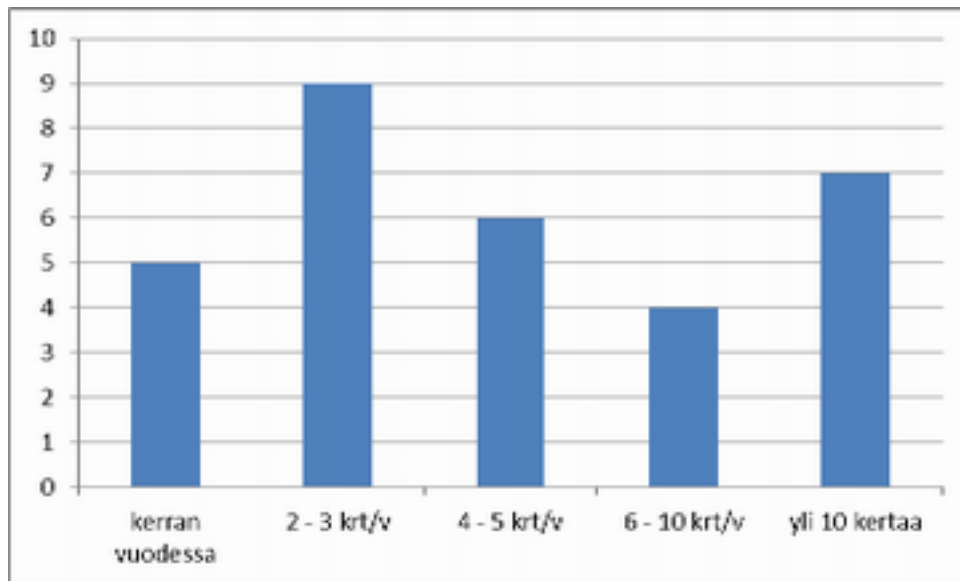


Kuvio 1. Matkanjärjestäjien tuomien asiakasryhmien koko

Kuvion 1 mukaan eniten Kemi-Tornion alueelle tulee pieniä alle 10 hengen matkailijaryhmiä. Matkanjärjestäjät tuovat myös paljon yli 20 hengen ryhmiä. Muutama vastaaja kertoi asiakkaidensa olevan perheitä tai FIT-matkailijoita.

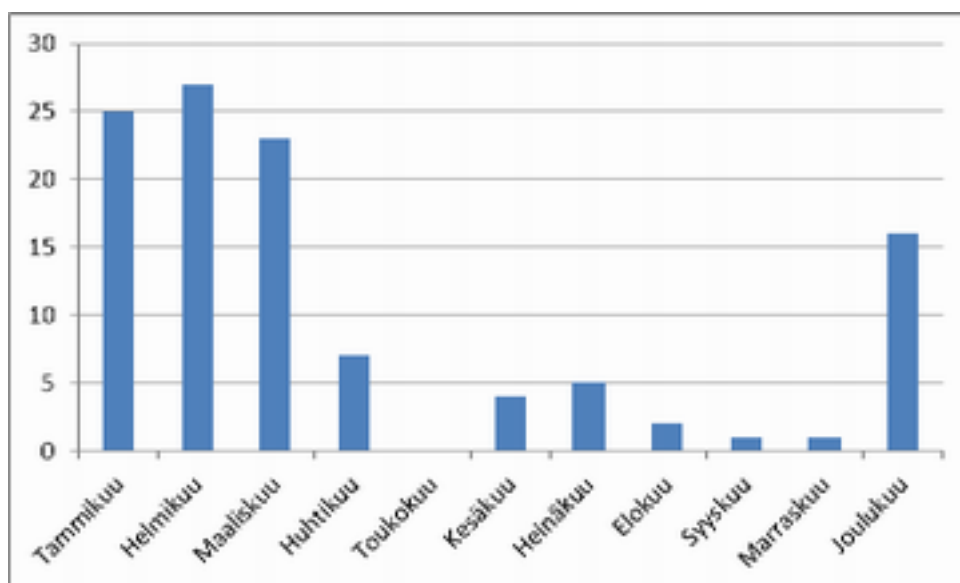
Kysymykseen 3 Mikä on pääasiallinen kohderyhmänne vastasi 29 matkanjärjestäjää. Vastauksista nousi esille, että suurin osa matkanjärjestäjien asiakkaista on joko FIT- tai incentive-matkailijoita. Muita vastauksissa mainittuja matkailijaryhmiä ovat aasialaiset, yksittäiset turistit, perheet sekä iäkkäämmät pariskunnat.

## 4.2 Matkailu



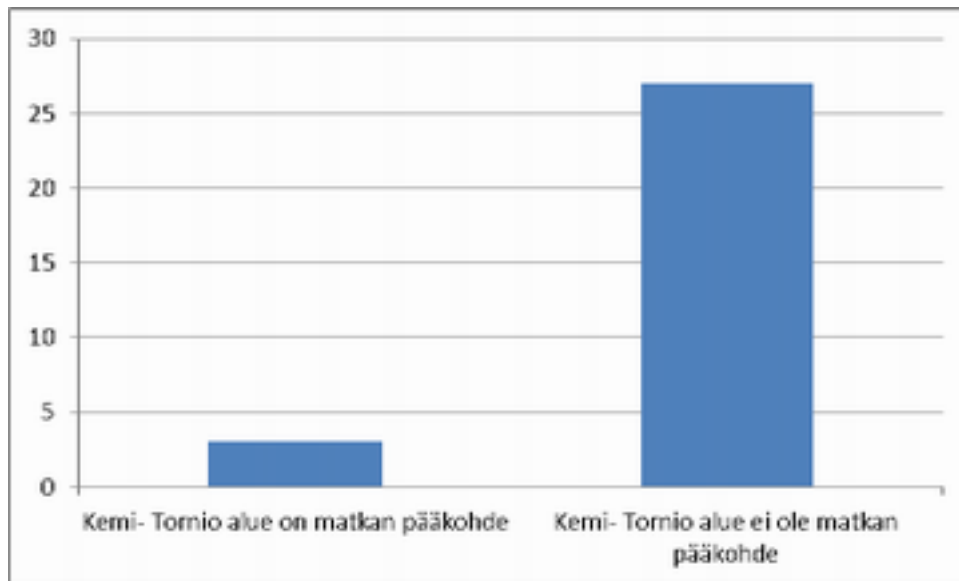
Kuvio 2. Tuontikerrat

Kysymykseen ”Kuinka monta kertaa vuodessa tuotte asiakkaita Kemi-Tornion alueelle?” vastasivat kaikki kyselyyn osallistujat. Kuvio 2 osoittaa, että kyselyyn osallistuneista matkanjärjestäjistä suurin osa tuo asiakkaitaan Kemi-Tornion alueelle useammin kuin kerran vuodessa. Enemmistö vastaajista tuo asiakkaitaan joko yli 10 kertaa tai 2–3 kertaa vuodessa Kemi-Tornion alueelle.



Kuvio 3. Matkanjärjestäjien sesonkikuukaudet

Kysymykseen, ”Milloin matkanjärjestäjät tuovat asiakkaita Kemi-Tornion alueelle”, vastasi 31 matkanjärjestäjää. Kuvio 3 näyttää selkeästi ne kuukaudet, jolloin matkanjärjestäjät tuovat asiakkaitaan Kemi-Tornion alueelle. Sesonki alkaa joulukuussa ja loppuu maaliskuussa. Toukokuussa vastaajat eivät tuo asiakkaitaan alueelle lainkaan. Syksyisinkin on hiljaisempaa, sillä vain muutama matkanjärjestäjä tuo asiakkaita Kemi-Tornion alueelle elo-marraskuun välisenä aikana.



Kuvio 4. Kemi-Tornio päämatkakohteena

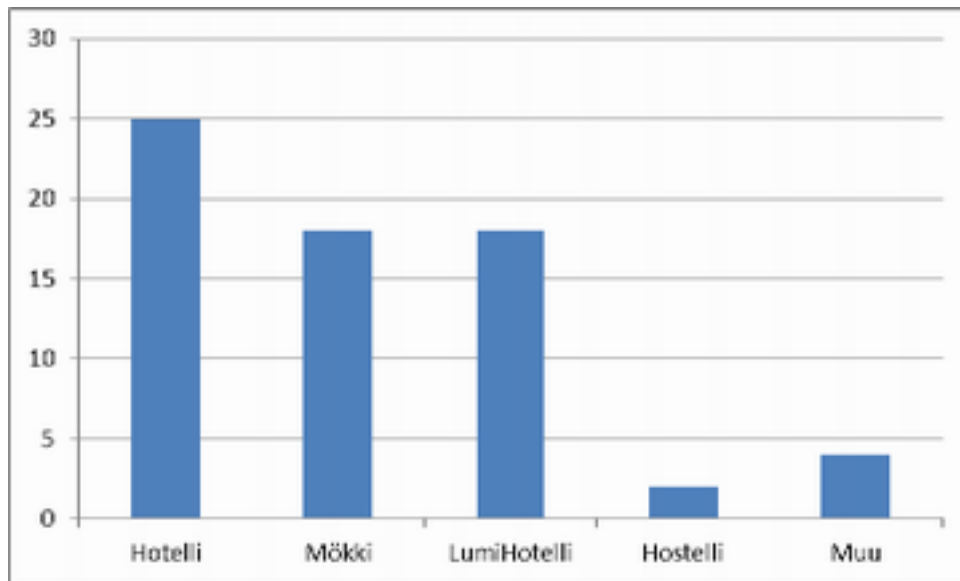
Kysymykseen ”Onko Kemi-Tornio asiakkaidenne pääkohde?” vastasi 30 matkanjärjestäjää, joista kolme vastasi Kemi-Tornion olevan asiakkaidensa päämatkakohte. Kuvio 4 osoittaa, että loput 27 matkanjärjestäjää ilmoitti, ettei Kemi-Tornio ole heidän asiakkaidensa päämatkakohte.

Kysymykseen ”Yöpyvätkö asiakkaanne Kemi-Tornio-alueella?” vastasi 30 matkanjärjestäjää, ja heistä 18 ilmoitti asiakkaidensa yöpyvän Kemi-Tornion alueella. Matkanjärjestäjistä kymmenen ilmoitti asiakkaidensa olevan 1–2 yötä Kemi-Tornion alueella. Pisimmillään yöpymisen kesto oli kymmenen yötä.

Vastaajista 12 ilmoitti asiakkaidensa yöpyvän muualla kuin Kemi-Tornion alueella. Tätä perusteltiin pääasiassa sillä, että asiakkaat pitävät Rovaniemeä parempana vaihtoehtona tai sillä että matkanjärjestäjillä on omat majoitustilansa. Muita esille nousseita syitä olivat muun muassa Kemi-Tornion alueen majoituksen huono laatu sekä

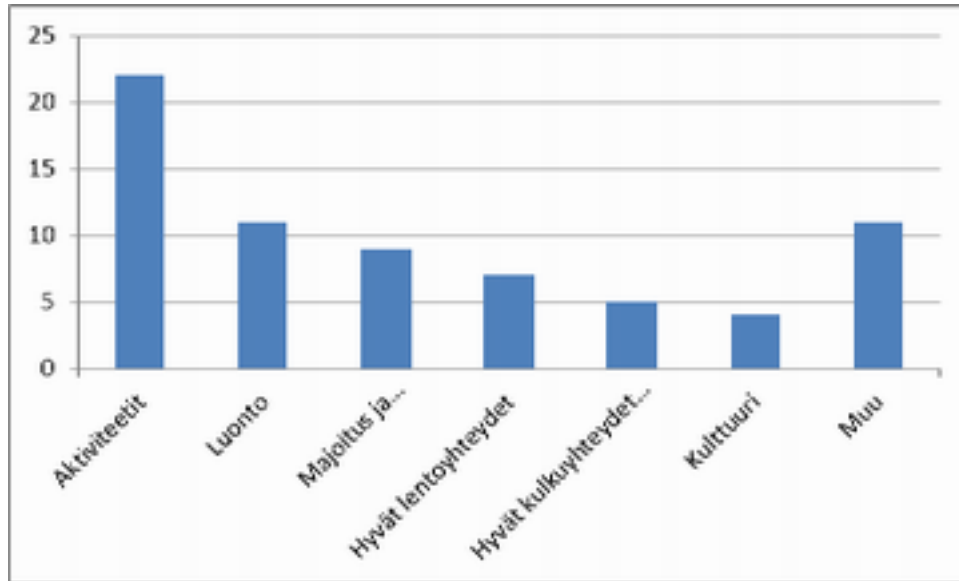
huonot lentoyhteydet.

Kysymykseen matkapaketeista, joissa asiakkaat yöpyisivät Kemi-Tornion alueella vastasi 30 matkanjärjestäjää, joista 26 vastaajaa oli kiinnostunut matkapaketeista yöpymisineen. Neljä vastaajista ei ollut kiinnostunut matkapaketeista, koska heidän tarkoituksenaan on majoittaa asiakkaat eri paikkakunnalle. Vastaajien mukaan asiakkaat tekevät mieluiten päiväretkiä Kemiin, koska majoituksen hinta-laatu-suhde ei vastaa heidän toiveitaan.



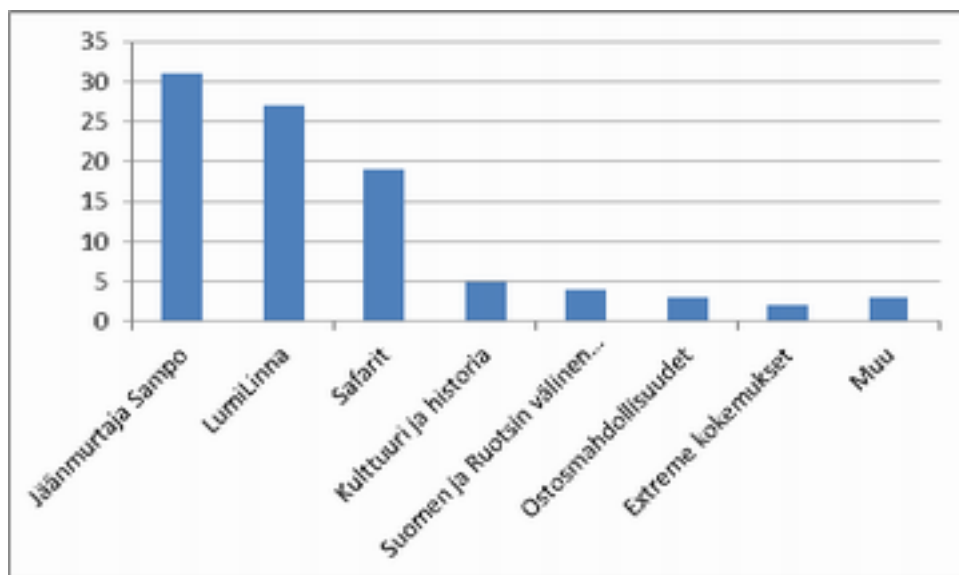
Kuvio 5. Matkanjärjestäjien asiakkaiden majoitustoiveet

Kysymykseen ”Millaisesta majoituksesta asiakkaanne ovat kiinnostuneet?” vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet matkanjärjestäjät. Kuvio 5 osoittaa, että matkanjärjestäjien mukaan heidän asiakkaansa ovat kiinnostuneita pääasiassa hotellitasoisesta majoituksesta sekä mökkimajoituksesta. Kyselyssä esille nousee myös LumiLinnan LumiHotelli- majoitus.



Kuvio 6. Kemi-Tornion alueen vetovoimatekijät

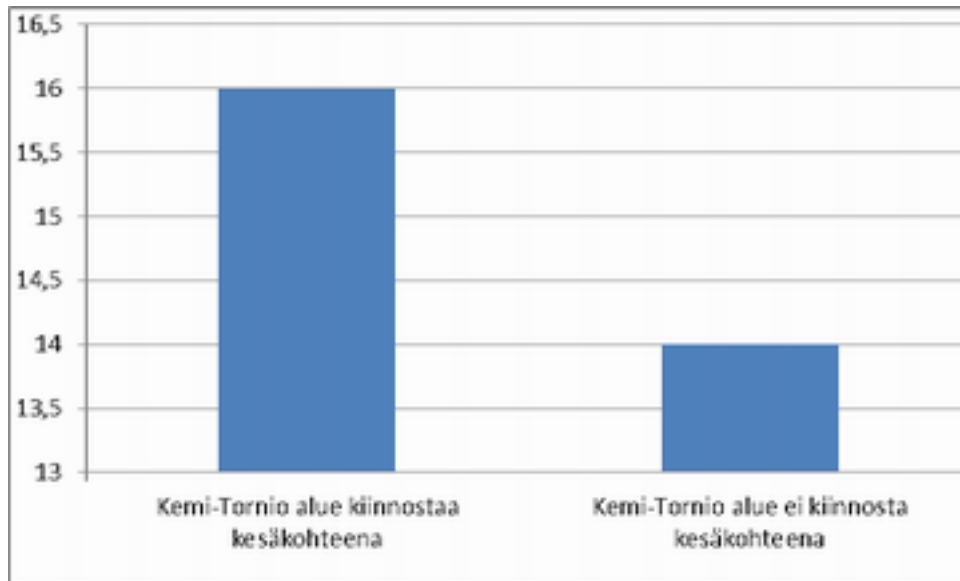
Kysymykseen ”Mitkä tekijät vaikuttavat eniten siihen, että asiakkaanne valitsevat Kemi-Tornion alueen matkakohteekseen?” vastasivat kaikki 31 vastaajaa. Kuvion 6 perusteella aktiviteetit ja luonto Kemi-Tornion alueella ovat vetovoimatekijöitä, joiden vuoksi asiakkaat valitsevat alueen matkakohteekseen. Matkailijoita Kemi-Tornion alueelle houkuttelevat eniten erilaiset aktiviteetit, etenkin jäänmurtaja Sampo sekä LumiLinna.



Kuvio 7. Matkanjärjestäjien asiakkaiden elämystoiveet

Kuviosta 7 käy ilmi, että matkanjärjestäjien mukaan jäänmurtaja Sampo,

Kemin LumiLinna ja erilaiset safarit ovat suosituimmat elämykset, joita heidän asiakkaansa haluavat Kemi-Tornion alueella kokea. Vastaajista kolme ilmoittivat asiakkaidensa etsivän Kemi-Tornion alueelta jotain muuta, kuten joulupukin kylää, iglumajoitusta ja ruokaelämyksiä, merellisiä aktiviteetteja, revontulia, keskiyön aurinkoa sekä luonnonrauhaa. Kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet matkanjärjestäjät.

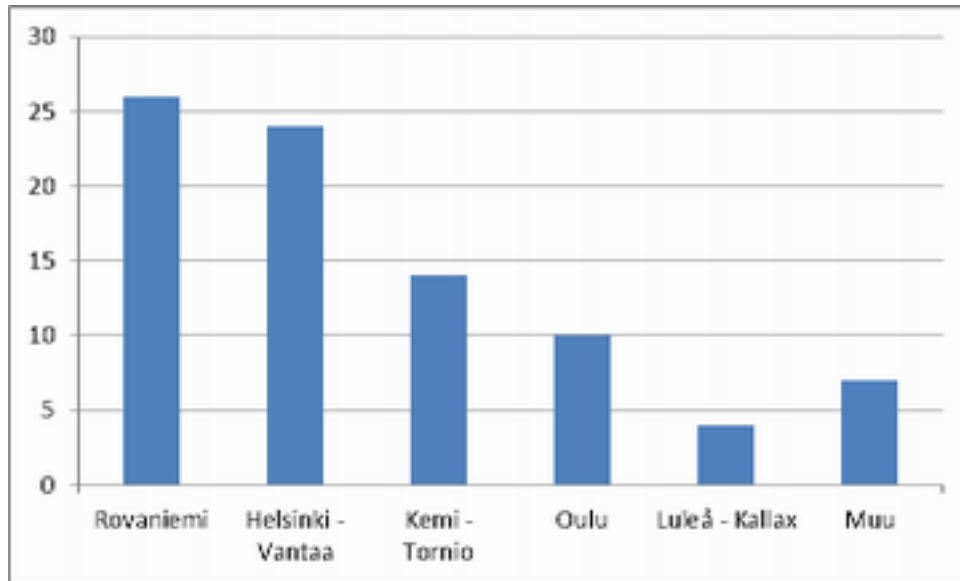


Kuvio 8. Kemi-Tornion alueen kiinnostavuus kesäkohteena

Kysymykseen ”Kiinnostaako Kemi-Tornio alue kesäkohteena” vastasi 30, joista 16 on kiinnostunut Kemi-Tornion alueesta kesämatkakohteena (Kuvio 8).



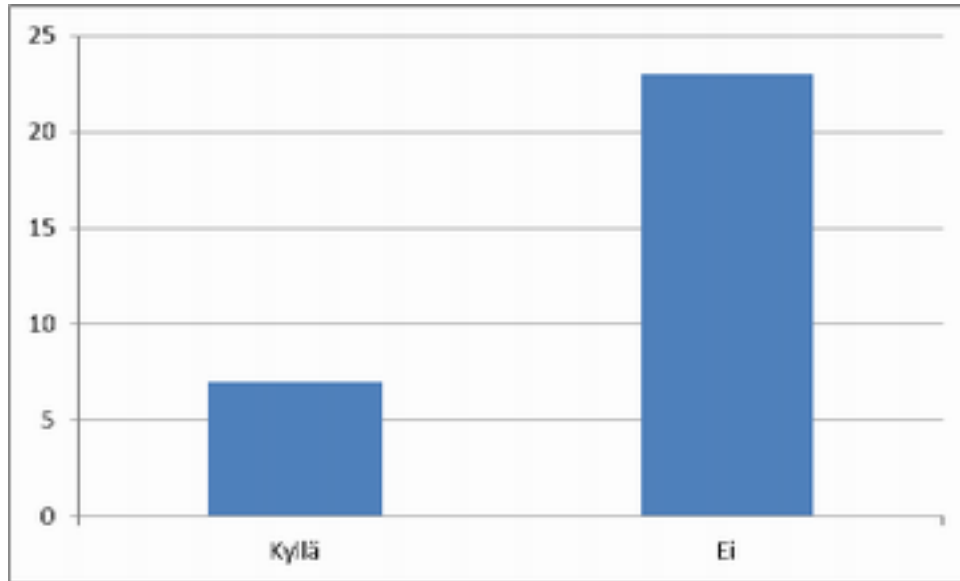
### 4.3 Lentoliikenne



Kuvio 9. Lentokentät, joille matkanjärjestäjien asiakkaat lentävät

Kuviosta 9 käy ilmi, että matkanjärjestäjien asiakkaat lentävät pääasiassa Rovaniemen ja Helsinki-Vantaan lentokentille. Kysymykseen vastasi 31 matkanjärjestäjää, joista 14 lennättää asiakkaitaan suoraan Kemi-Tornion lentokentälle. Muita kenttiä, jonne asiakkaita lennätetään ovat Kittilän, Kuusamon ja Ivalon lentokentät. Suurimpia syitä siihen, miksi asiakkaita ei lennätetä Kemi-Tornion alueelle, on lentoyhteysien puute, niiden kallis hinta sekä huonot lentoaikataulut. Osalla matkanjärjestäjistä oli myös omat charter-lennot, jotka eivät lennä Kemi-Tornion alueelle. Lisäksi vastaajat ilmoittivat lentävänsä mieluummin Rovaniemelle.

Kysymykseen 15 ”Haluaisitteko lennättää asiakkaitanne Kemi-Tornion lentokentälle” vastasi 29 matkanjärjestäjää, joista 22 haluaa lennättää asiakkaitaan suoraan Kemi-Tornion kentälle. Kysymykseen 16 ”Haluatteko varata optioita Flybeltä Helsingistä Kemiin” vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet matkanjärjestäjät. Vastausten perusteella matkanjärjestäjät eivät ole halukkaita varaamaan optioita Flybeltä. Hinnan kerrottiin olevan syy haluttomuuteen varata optioita.



Kuvio 10. Matkanjärjestäjien kiinnostus charter-lentoihin

Kuvio 10 osoittaa selkeästi, että suurin osa matkanjärjestäjistä ei ole kiinnostuneita tuomaan asiakkaitaan charter-lennoilla Kemi-Tornion alueelle. Matkanjärjestäjistä seitsemän oli kiinnostuneita charter-lennoista, lähtömaiksi toivottiin Espanjaa, Venäjää, Saksaa sekä Itävaltaa. Toivottuja lähtökenttiä olivat Malpensa, Tukholma, Kööpenhamina, Helsinki, Oslo, Kinknes ja Tromso. Kysymykseen vastasi 30 matkanjärjestäjää.

#### 4.4 Matkanjärjestäjien palaute

Palautetta Kemi-Tornion alueen lentoliikenteelle antoi 19 matkanjärjestäjää. Palaute oli sekä negatiivista että positiivista. Suurin osa vastaajista ilmoitti lentoaikataulujen olevan huonot, eikä lentoyhteyksiä ole heidän mielestään riittävästi. Lisäksi vastaajat kertoivat pitävänsä lentojen hintoja kalliina ja kilpailukyvyttöminä:

*“Rates are high and connections are difficult”*

*“Since Finnair left kemi Airport and therefore we didn't received any more net rates, we can't do open-jaws RVN/KEM which was a best seller in our production. As a wholesaler tour operator we can't work with public rates that require urgent ticketing”*

*“HARD TO SELL GROUPS TO KEMI WHEN YOU HAVE TO FLY TO OULU OR ROVANIEMI. MOST OF THE INCENTIVES DON'T WISH TO CHANGE HOTEL DURING THE TRIP”*

Muutama vastaaja kuitenkin koki lentoliikenteen sujuvaksi sekä lentokentän erinomaiseksi. Vaikka terminaali koettiin hyväksi, voidaan asiakkaat silti joutua lennättämään esimerkiksi Rovaniemelle huonojen yhteyksien tai liian pienen paikkamäärän vuoksi.

*“We never get any complain for a Kemi-Tornio region's air traffic. Traffic is fluid and the airport has good connections”*

*“You have a nice and functional air terminal. You have interesting activities for tourist. If my client has a group of 50 or 70 persons, they do not have connection to Kemi- Tornio. The client will choose Rovaniemi and will choose accommodation there. It means that Kemi - Tornio region will loose all income of services like accommodation / transportation / restaurant clients”*

Kaksi vastaajaa ei osannut kommentoida, sillä heillä ei ollut kokemusta alueen lentoliikenteestä. Yksi vastaajista ei kommentoinut mitenkään Kemi-Tornion lentokentän toimivuutta, vaan antoi suoraan palautetta lentoyhtiöistä:

*“We have not regular customers to Kemi and therefor regular blocked allotments on flights are not needed by us. Alternative we can fly to Oulu or Rovaniemi if there are not enough seats availbale to Kemi. We have not enough demand for charter flights to Kemi. It would be much better to start a better cooperation between Flybe and other airlines like Lufthansa, Air Berlin to offer better through connections on reasonable flight rates. Finnair destroyes domestic connections by offering exteamly high trough fares in connection with their european flights. This no wonder, why there is less and less demand on domestic air routes in Finland. STUPID Policy by Finnair.”*

**19. Kuinka voisimme kehittää Kemi – Tornion kentälle tulevia reittilentoja? (esim. saapuvat ja lähtevät lennot, aikataulut)**

Kehittämisehdotuksia Kemi-Tornion kentälle antoi 18 matkanjärjestäjää. Vastaajat toivovat parempia lentoaikatauluja, etenkin lentoja iltapäivisin ja iltaisin. Matkanjärjestäjät ehdottavat lentoaikataulumuutoksia vastaamaan paremmin heidän

asiakkaidensa tarpeisiin. Vastaajien mukaan jatkolentoyhteydet esimerkiksi Helsingistä Kemi-Tornion lentokentälle ovat puutteellisia:

*“See my suggestions with better coop from Flybe with other airlines like Lufthansa, etc. You could have every year some thousands more passengers on domestic routes.”*

*“Multiple connection in late afternoon or evening so clients can use it in addition to their first flight to Helsinki from their homecountry”*

*“changing them better fit for flights from Asia. If flight times would be more suitable, more Asian tourists would choose Kemi-Tornio flights instead of Rovaniemi, which they prefer now”*

Matkanjärjestäjät toivovat parannusta palveluiden tasoon. Heidän mukaansa parannusta tarvitsevat muun muassa niin majoituksen kuin aktiviteettienkin palvelutaso. Näiden lisäksi yksi matkanjärjestäjä toivoo parannusta lentoliikenneaikalaulujen saatavuuteen. Nykyisellään ajankohtaiset lentoaikalaulut eivät ole helposti löydettävissä.

*“Organising Holiday packages, it is necessary on the D-Day for us to keep updated on the day timetable of air traffic with all arrivals in Kemi airport for example. Since this Autumn, Finavia.fi has changed the display of its website and it is now much more difficult to find quickly the airport timetable with all arrivals”*

*“Until the standard of accommodation, activities and services dramatically improves in kemi, we have no need to use Kemi airport”*

Yksi vastaajista toivoi myös lentojen hintoja samalle tasolle muiden lappilaisten kenttien kanssa:

*“Giving again prices to Finnair in order they can give us NET RATES at same level as other lapland airports.”*

## **20. Palautteesi Kemi – Tornion alueen matkailupalveluille.**

Matkanjärjestäjistä 17 antoi palautetta Kemi-Tornion alueen matkailupalveluille. Vastaajista suurin osa ilmoittaa jäänmurtaja Sammon, LumiLinnan sekä Lumihotellin asiakkaidensa syiksi tulla Kemi-Tornion alueelle:

*“Sampo icebreaker and LumiLinna snowcastle are main reason the Dutch will travel to Kemi. It’s very nice to have something like this. Only point that comes to mind is the allotment on Sampo (via Taxari) .. the release is sometimes 189 days prior arrival, this is way too soon and this way we have no chance to book. Because of this we need to cancel our group tours sometimes...”*

*“When they go to Kemi-Tornio, our customer choose generally either Sampo cruise and/or Snow Castle. They always really enjoyed both of them”*

Lisäksi osa heidän asiakkaistaan kokee alueen matkailualan työntekijöiden olevan ystävällisiä ja joustavia. Tässä palautteessa ilmenee myös jo aikaisemmin mainittu majoituksen taso, joka ei vastaa nykyisellään asiakkaiden odotuksia. Laadun toivotaan olevan samalla tasolla kuin Rovaniemellä. Kemi-Tornio alue sai kiitosta etenkin luonnon monipuolisuudesta:

*“Very interesting mix of culture, nature, city, seaside, riverside and forest options. Extremely attractive for tourists who like a mixture of city and nature activities”*

*“I think Kemi has an ideal geographic situation (Sweden, sea, train, airport).”*

Usein Kemi-Tornion alueelta tunnetaan vain Sampo, LumiLinna sekä huskysafarit. Vaikka aktiviteetteja keuhutaan ainutlaatuisiksi, niitä toivotaan enemmän. Pilkkimismahdollisuus oli yksi esimerkkitoive koskien aktiviteetteja. Yksi matkanjärjestäjä kertoo aasialaisten turistien pitävän kaikenlaisista todistuksista ja sertifikaateista, joten heille voi tarjota todistusta rajanylityksestä ilman passia:

*“Very positive workers and friendly, listen customers better than in Rovaniemi, easy communicate with different people, more flexible. Asian people are interest of fishing and all things belonging it, developing it would get them stay in the area. Icebreaker cruise time would be earlier at 11.00 - 15.00. Asian people always ask about sauna opportunities and for them knowing that border Finland - Sweden is so close is big surprise and that people can cross it without passport control or soldiers on the border. Like in Rovaniemi have Arctic circle crossing certificate, why not have Finland - Sweden border crossing or standing in the two country same time certificate? Asian people like all kind of certificates and proofs have done or visited”*

Yksi matkanjärjestäjä kertoo olevansa pettynyt alueen matkailupalveluiden tarjontaan sekä majoituksen tasoon, ja vievänsä asiakkaansa mieluummin muualle. Pelkkä LumiLinna ei riitä, vaan lähialueella pitäisi olla muutakin tekemistä:

*“Generally a poor impression of the tourism services in this region. Only 2 hotels which we no longer use due to multiple complaints over the years from pax. Need to improve accommodation standards to be equal to the rest of Lapland. Sampo cruise is regularly cancelled at the last minute without warning, and no alternative. Pax coming from Australia cannot just change their plans - they have already left home! The icebreaker from Lulea is a better excursion. Lack of interesting things to see and do in and around Kemi. Snow Castle seems to only be interested in groups, not FIT. The services of other snow/ice structures in Lapland are far better. All in all, we find this region is too difficult and we've had too many problems. I can't see it improving any time soon unfortunately. To be honest, our clients are going to other destinations which offer far better experiences and more reliability”*

## **21. Kuinka voisimme kehittää Kemi – Tornion alueen matkailupalveluita?**

Kehitysehdotuksia Kemi-Tornion matkailupalveluille antoi 11 matkanjärjestäjää. Parannusehdotukset, koskien Kemi-Tornion alueen matkailupalveluita, ovat hyvin samankaltaisia aikaisemmin mainittujen palautteiden kanssa. Ehdotukset liittyvät pääosin majoituksen laadun parantamiseen, lentoliikenteen aikatauluihin ja lentojen hintoihin:

*”Told already. It's basically about 2 points:  
- Flights: net rates and schedules  
- Hotels / Cottages”*

*” We would need a good quality lodge or high standard cottages accommodation with catering + activities around (husky, reindeer, snowmobile safari) + Sampo and Lumilinna of course ... and all this for a competitive price compare to Rovaniemi. For our clients it is more interesting to go for a Sampo tour than to visit Santa Claus village (we do not have Santa in our country). But we need a package with other services and there should NOT be a hotel accommodation. It should be something like Vaattunki Lodge close to RVN or Ounasvaaran Lakituvat”*

Matkanjärjestäjät toivovat muun muassa lisää edullisempia ja perheystävällisempiä aktiviteetteja. Muutamassa vastauksessa toivotaan tehokkaampaa markkinointia, esimerkiksi jäänmurtaja Sampo ei ole esiintynyt saksalaisessa mediassa 12 kuukauteen. Yksi matkanjärjestäjistä ehdottaakin kutsumaan esimerkiksi journalisteja Kemi-Tornion alueelle, jotta he voivat raportoida alueen palveluista kotimaassaan:

*” Your area is not much visible von our media in Germany (no reports about Sampo, etc. on TV and papers and magazines during last 12 month.). Please invite more tv crews and journalists from Germany to report about your travel services!!!!!! Talk about this with Flybe and VR to get this people cheaper to Kemi. Try to improve better air connections and try to keep the airfares on a reasonable basis.”*

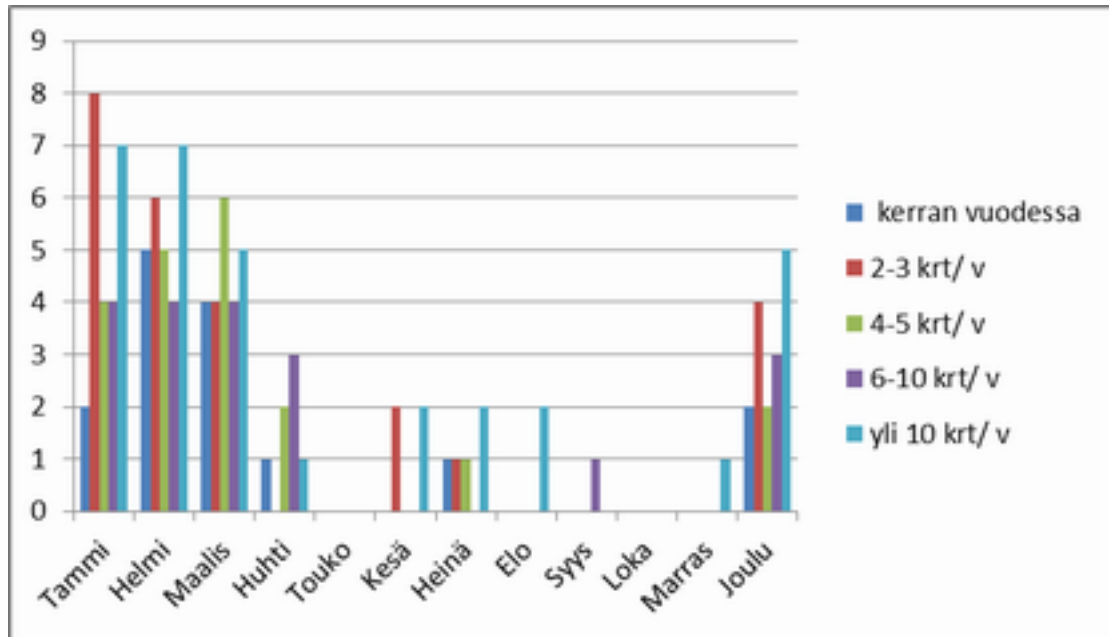
*” For exemple, it's very difficult to rent cross country skis in kemi for tourist. Tourist come to kemi for strong (and expensive) expérience in lumilinna and sampo but Kemi area would need to improve cheaper service in addition to "keep" client longer time in kemi.*

*Other idea, there is a "old culture building" close to "mansikanoka", lumilinna and the swimming pool on the sea side. It would be a perfect place for the town of kemi to invest in a cosy accommodation (guest house, weekly rented rivitalo, etc).*

*It's peaceful, there is clean snow, close to the wild, nice landscape, easy to start any kids of safari or to have and "outside sauna expérience". And there is not this quite of accommodation in the center of Kemi.*

*I think than kemi has a very good potential for the future but the "politic choise" of the town need to rise the quality of the services to improse the reputation and attractively of Kemi.”*

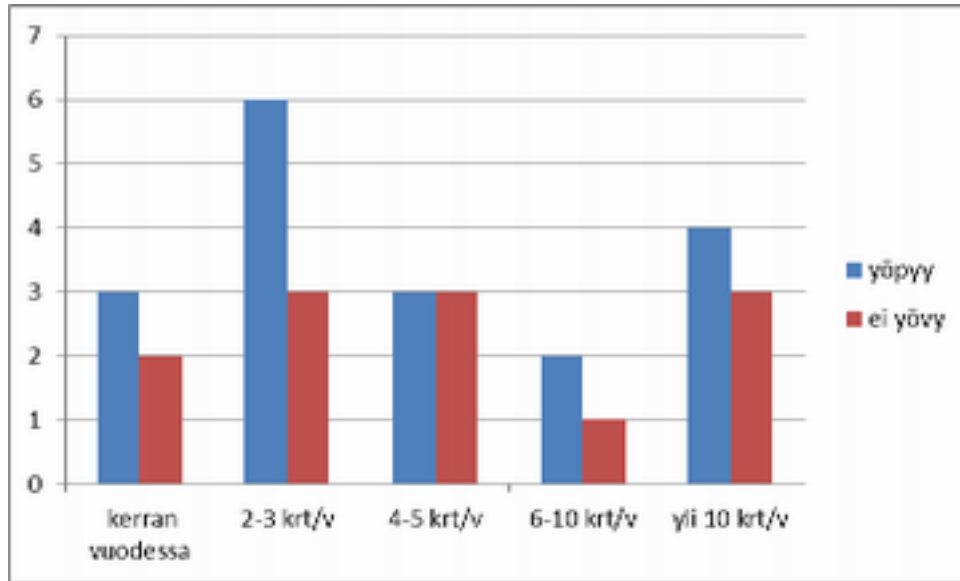
## 4.5 Tulosten keskinäinen vertailu



Kuvio 11. Tuontikerrat suhteessa vuodenaikoihin

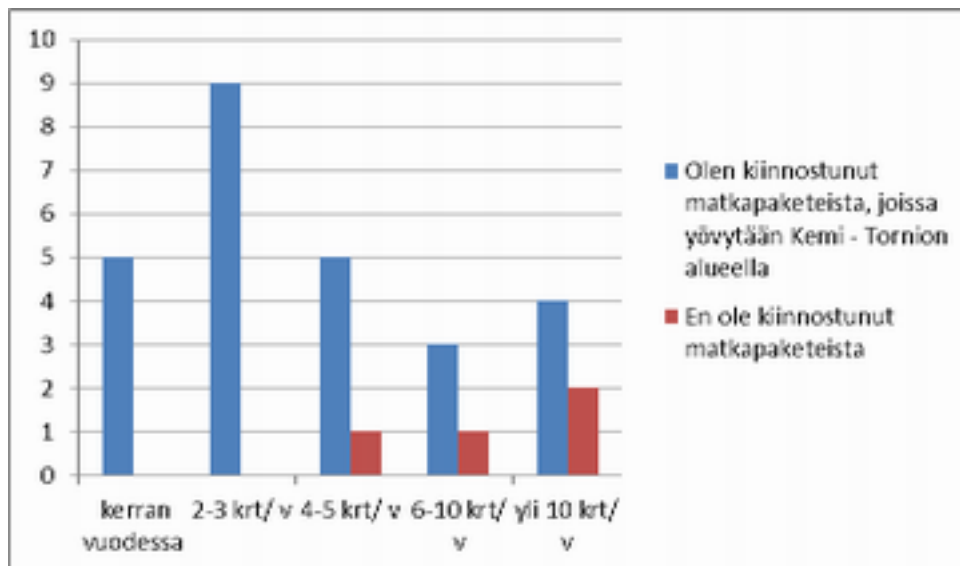
Matkanjärjestäjät tuovat asiakkaita Kemi-Tornion alueella pääasiassa talvella riippumatta siitä, kuinka monta kertaa vuodessa he tuovat asiakkaita Kemi-Tornion alueelle. Yli kuusi kertaa vuodessa Kemi-Tornion alueelle asiakkaita tuovat matkanjärjestäjät tuovat asiakkaita myös syksyllä. Vaikka talvikuukaudet ovat suosituimmat kuukaudet, on pieniä eroja silti havaittavissa tuontikertojen määrässä suhteessa siihen, milloin matkanjärjestäjät tuovat asiakkaita Kemi-Tornion alueelle. Matkanjärjestäjät, jotka tuovat asiakkaita Kemi-Tornio alueelle kerran vuodessa, tuovat asiakkaansa useimmiten helmi- maaliskuussa. Matkanjärjestäjät, jotka tuovat asiakkaita 2–3 kertaa vuodessa, tuovat asiakkaansa useimmiten jo tammikuussa. Usein alueelle asiakkaita tuovat matkanjärjestäjät toivat puolestaan asiakkaitaan tasaisesti sesonkiaikana. (Kuvio 11.)





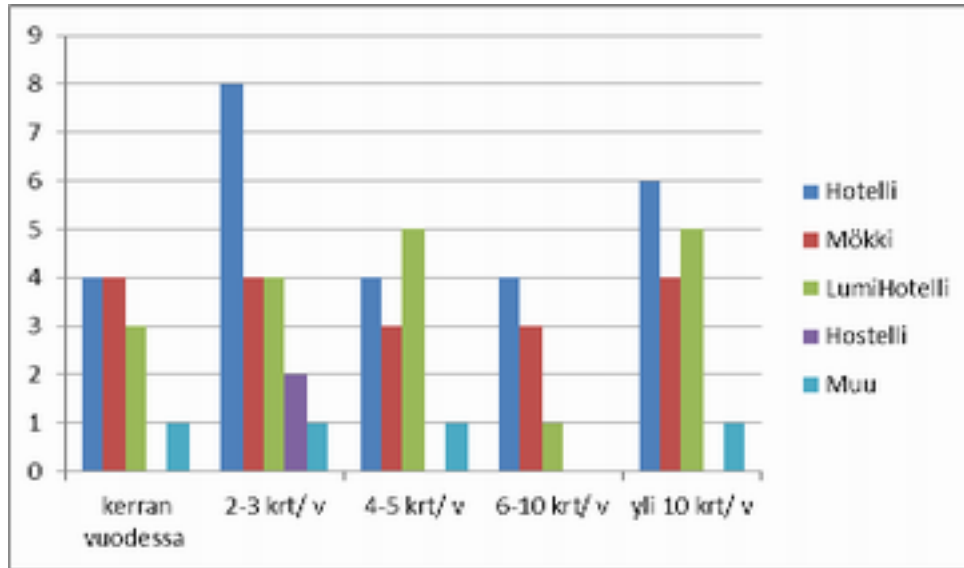
Kuvio 12. Yöpyminen suhteessa asiakkaiden tuontikertoihin

Kuviosta 12 käy ilmi, että 2–3 kertaa vuodessa Kemi-Tornion alueelle asiakkaita tuovan matkanjärjestäjän asiakkaat yöpyvät alueella useimmin. Yleisesti ottaen kuvio 12 osoittaa, että alueelle matkustavista asiakkaista suurin osa yöpyy alueella.



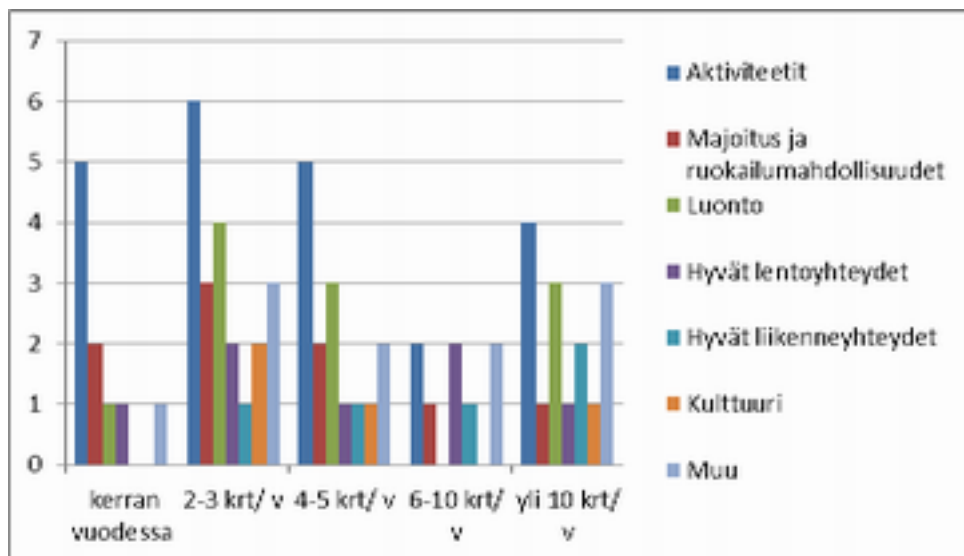
Kuvio 13. Kiinnostus matkapaketteihin suhteessa asiakkaiden tuontikertoihin

Kuviosta 13 näkee selvästi, että ne matkanjärjestäjät, jotka tuovat asiakkaita Kemi-Tornion alueella alle neljä kertaa vuodessa, ovat kaikki kiinnostuneita matkapaketeista, joissa yövytään Kemi-Tornion alueella. Matkanjärjestäjistä, jotka tuovat asiakkaita alueelle neljä kertaa tai useammin, vain kolme neljästä on kiinnostunut matkapaketeista.



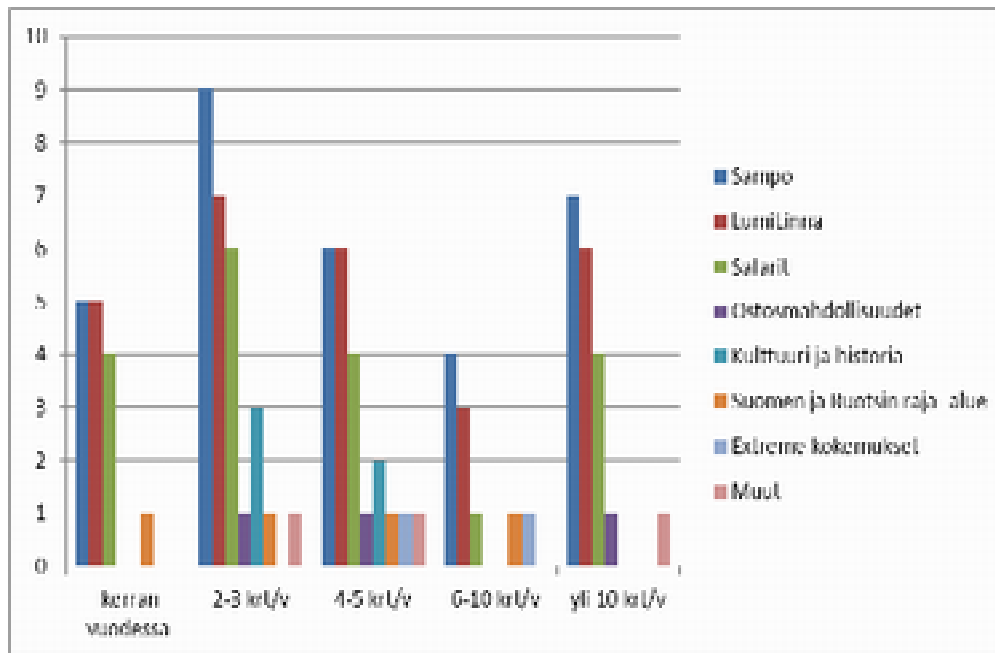
Kuvio 14. Majoitustoiveet suhteessa asiakkaiden tuontikertoihin

Hotelli on suosittu majoitustoive riippumatta siitä, kuinka monta kertaa matkanjärjestäjät tuovat asiakkaitaan Kemi-Tornio alueelle. LumiHotellia toivoivat eniten ne matkanjärjestäjät, jotka tuovat asiakkaitaan 4–5 kertaa vuodessa sekä yli 10 kertaa vuodessa. Kuitenkin 6–10 kertaa asiakkaita Kemi-Tornio alueella tuovista matkanjärjestäjistä vain yksi oli kiinnostunut majoituksesta LumiHotellissa. Hostellia toivoi ainoastaan kaksi matkanjärjestäjää, jotka tuovat asiakkaita alueelle 2–3 kertaa vuodessa. (Kuvio 14.)



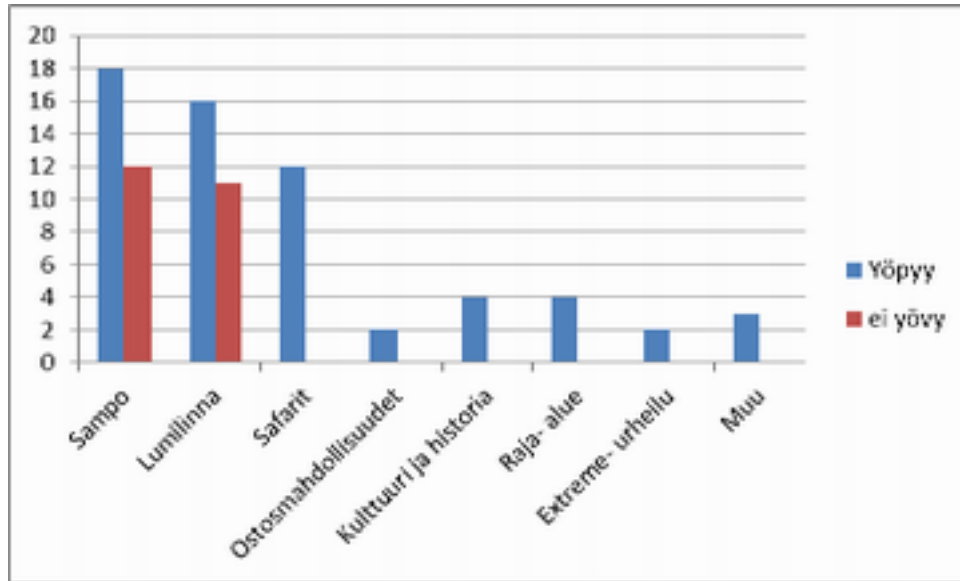
Kuvio 15. Vetovoimatekijät suhteessa asiakkaiden tuontikertoihin

Useammin kuin 10 kertaa vuodessa asiakkaita tuovat matkanjärjestäjät kokevat aktiviteettien ja luonnon olevan vetovoimatekijöitä. Samaa mieltä olivat myös ne matkanjärjestäjät, jotka tuovat alueelle asiakkaitaan n. 2–3 sekä 4–5 kertaa vuodessa. Lähes kaikki matkanjärjestäjät kokevat kulttuurin ja hyvien liikenneyhteyksien olevan vähiten kiinnostava ja alueelle vetävä tekijä. (Kuvio 15.)



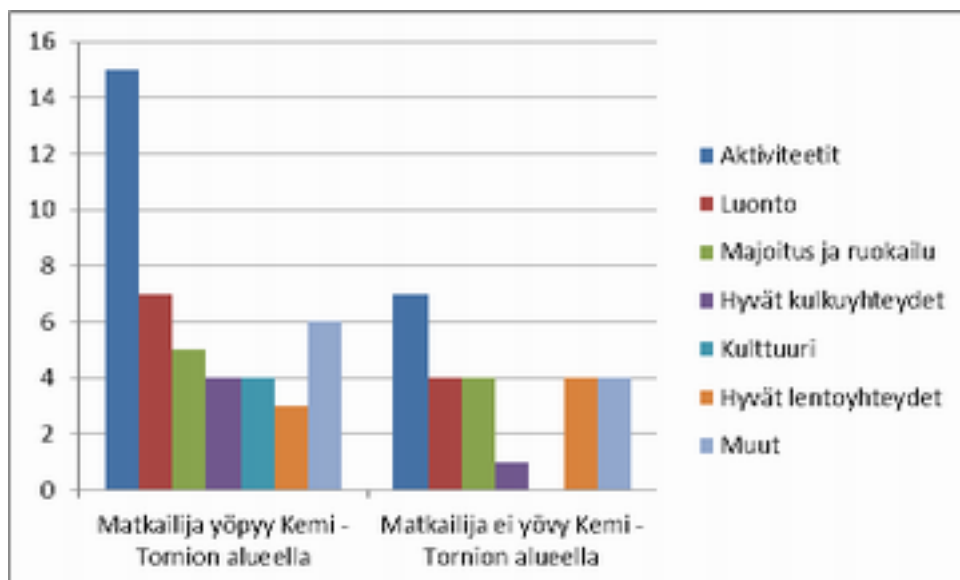
Kuvio 16. Aktiviteetit suhteessa tuontikertoihin

Suosituimmat aktiviteetit ovat jäänmurtaja Sampo, LumiLinna sekä erilaiset safarit. Tuontikertojen määrä ei juurikaan vaikuta siihen, mikä aktiviteetti on suosituin. (Kuvio 16.)



Kuvio 17. Yöpyminen suhteessa aktiviteetteihin

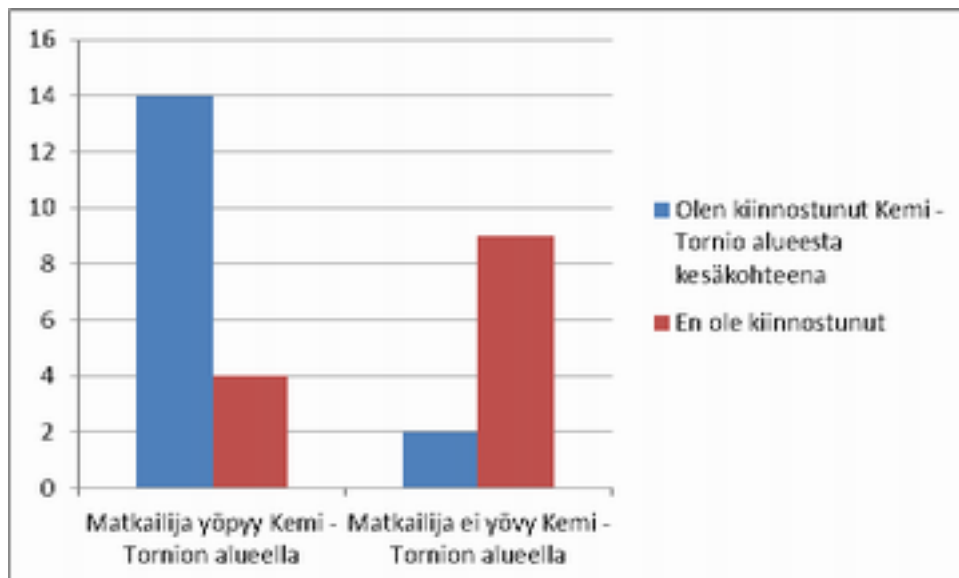
Matkanjärjestäjien mukaan ne asiakkaat, jotka yöpyvät alueella, käyttävät muitakin aktiviteettipalveluita. Päiväretkiä tekevät asiakkaat vierailevat jäänmurtaja Sammolla sekä LumiLinnassa, mutta eivät muualla. Yöpyvät asiakkaat käyttävät alueen muitakin aktiviteettipalveluita, kuten esimerkiksi safareita. (Kuvio 17.)



Kuvio 18. Vetovoimatekijät suhteessa yöpymiseen

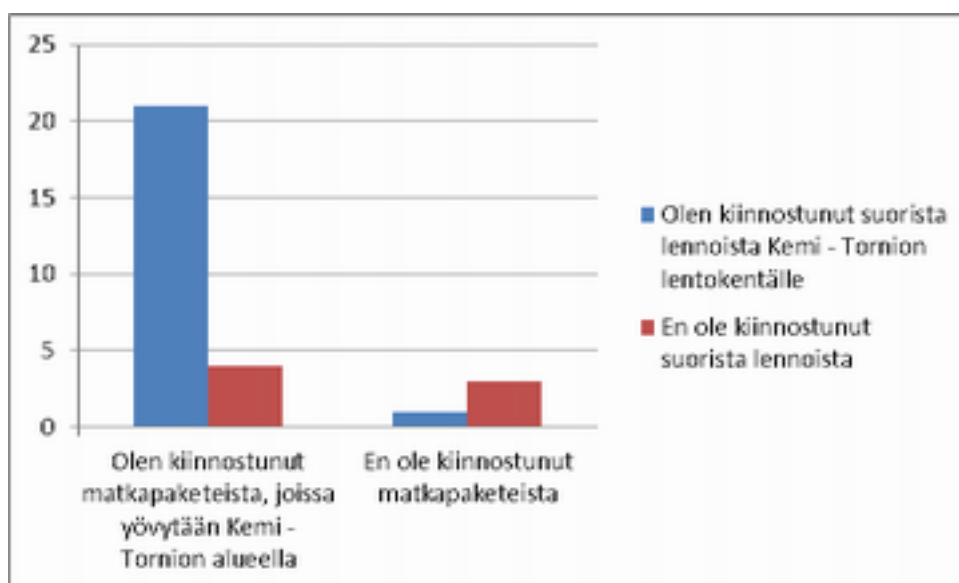
Kuvion 18 mukaan alueen merkittävin vetovoimatekijä on aktiviteetit riippumatta siitä, yöpyykö matkailija alueella. Kemi-Tornion alueella yöpyvälle matkailijalle alueen luonto sekä majoitus- ja ruokailupalvelut ovat hieman merkittävämpi vetovoimatekijä,

kuin päiväretkiä tekevälle matkailijalle. Matkailija, joka ei yövy alueella, ei koe Kemi-Tornion alueen kulttuuria vetovoimatekijäksi lainkaan, kun taas yöpyvä matkailija kokee.



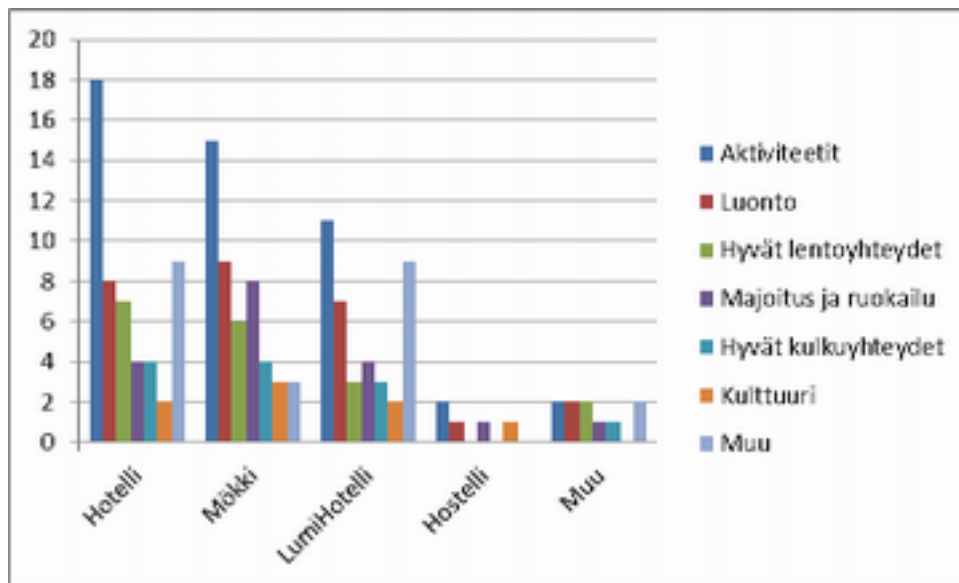
Kuvio 19. Kemi-Tornio kesäkohteena suhteessa yöpymiseen

Ne matkanjärjestäjät, joiden asiakkaat yöpyvät alueella, ovat selkeästi kiinnostuneita Kemi-Tornion alueesta kesäisenä matkailukohteena. Ainoastaan kaksi matkanjärjestäjää on kiinnostunut alueesta kesäkohteena, vaikka heidän asiakkaansa eivät yövy alueella. (Kuvio 19.)



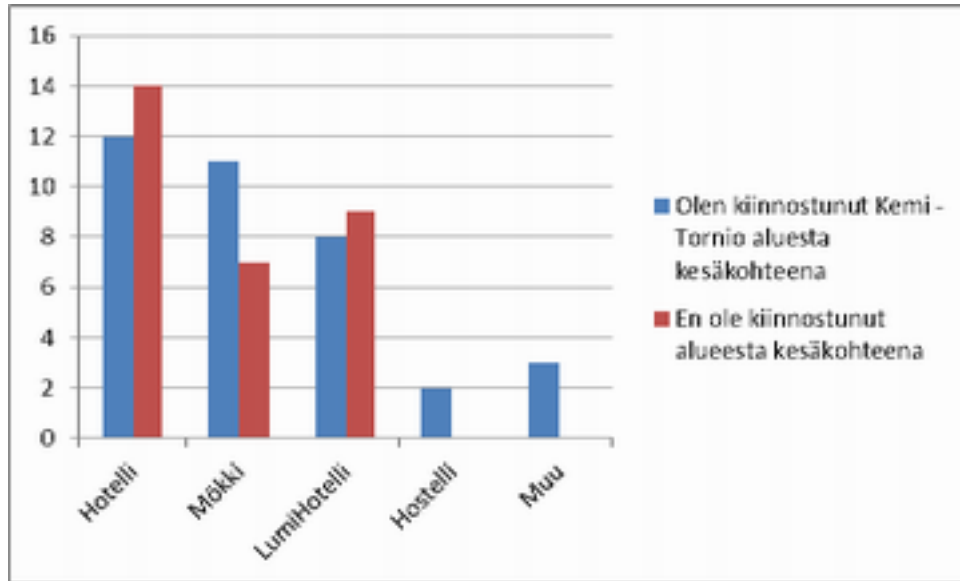
Kuvio 20. Kiinnostus suoriin lentoihin suhteessa yöpymisen sisältäviin matkapaketteihin.

Kuvio 20 osoittaa, että suorista lennoista Kemi-Tornion lentokentälle kiinnostuneet matkanjärjestäjät ovat kiinnostuneita myös matkapaketeista, joissa yövytään Kemi-Tornion alueella. Vain yksi matkanjärjestäjä on vastannut olevansa kiinnostunut suorista lennoista, mutta ei matkapaketeista.



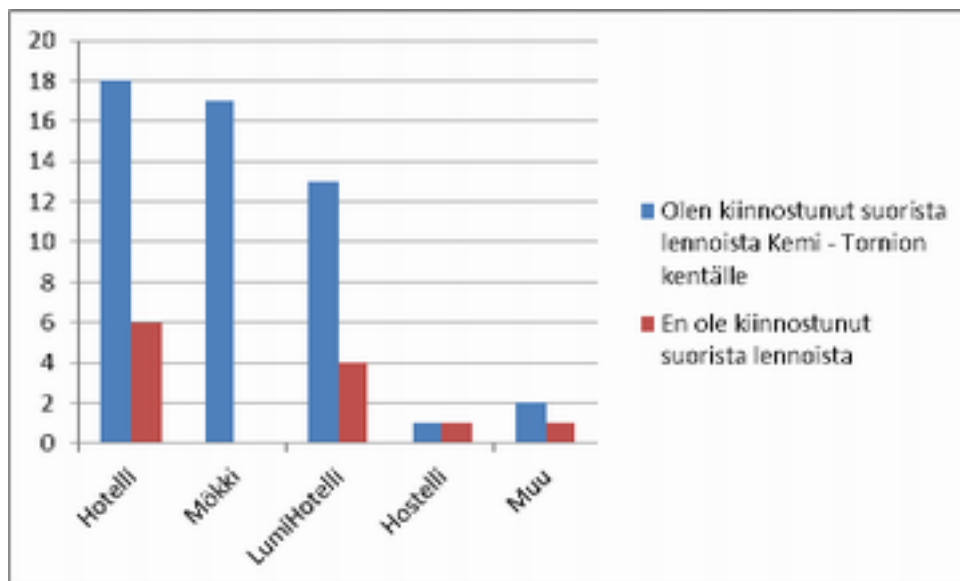
Kuvio 21. Vetovoimatekijät suhteessa toivottuihin majoitusmuotoihin

Mökkiä majoitusmuotonaan toivova matkanjärjestäjien asiakas arvostaa hieman enemmän Kemi-Tornion alueen luontoa, kulttuuria sekä majoitus- ja ruokailupalveluita, kuin esimerkiksi hostellissa yöpyvä. Aktiviteetit ovat merkittävä vetovoimatekijä riippumatta siitä, mitä majoitusmuotoa matkailija toivoo. (Kuvio 21.)



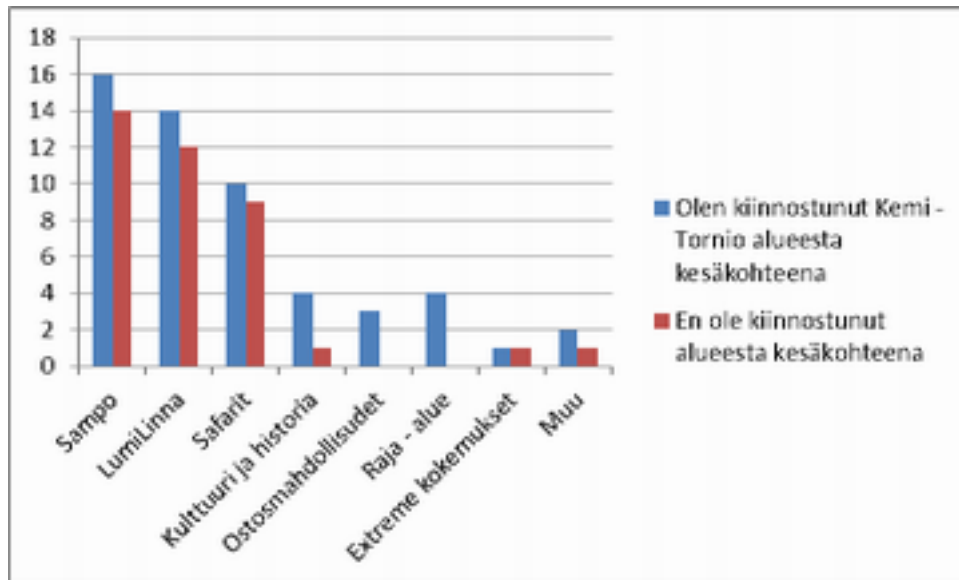
Kuvio 22. Kemi-Tornion alueen kiinnostavuus kesäkohteena suhteessa toivottuihin majoitusmuotoihin

Kuvio 22 näyttää, että matkanjärjestäjien asiakkaista mökkimajoitusta toivovista yli puolet on kiinnostuneita Kemi-Tornion alueesta kesäkohteena. Hotellimajoituksesta kiinnostuneista vain vajaa puolet on kiinnostuneita Kemi-Tornio alueesta kesäkohteena. Lisäksi molemmat hostellimajoituksesta kiinnostuneet matkanjärjestäjät ovat kiinnostuneita Kemi-Tornion alueesta kesäkohteena.



Kuvio 23. Suorista lennoista Kemi-Tornion lentokentälle kiinnostuneet suhteessa toivottuihin majoitusmuotoihin

Kaikki matkanjärjestäjät, joiden asiakkaat toivovat mökkimajoitusta, ovat kiinnostuneita suorista lennoista Kemi-Tornion lentokentälle. Niistä vastaajista, joiden asiakkaat toivovat hotelli- sekä lumihotellimajoitusta, huomattavasti yli puolet ovat kiinnostuneita suorista lennoista. (Kuvio 23.)



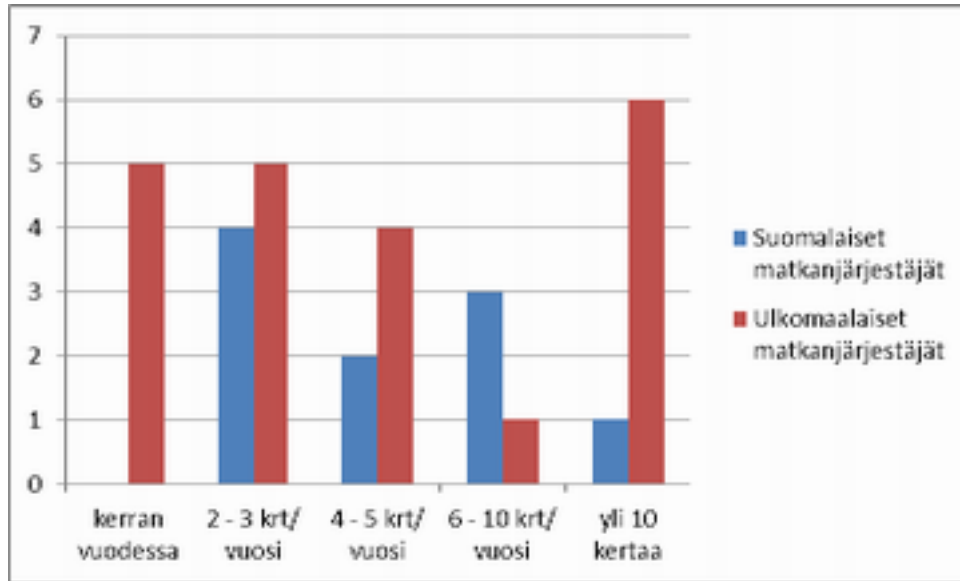
Kuvio 24. Kemi-Tornion alueen kiinnostavuus kesäkohteena suhteessa vetovoimatekijöihin

Kuvion 24 perusteella Kemi-Tornion alueesta kesäkohteena kiinnostuneet ovat kiinnostuneita myös raja-alueesta sekä alueen ostosmahdollisuuksista.

#### 4.6 Suomalaisen ja ulkomaalaisten matkanjärjestäjien vastausten vertailu.

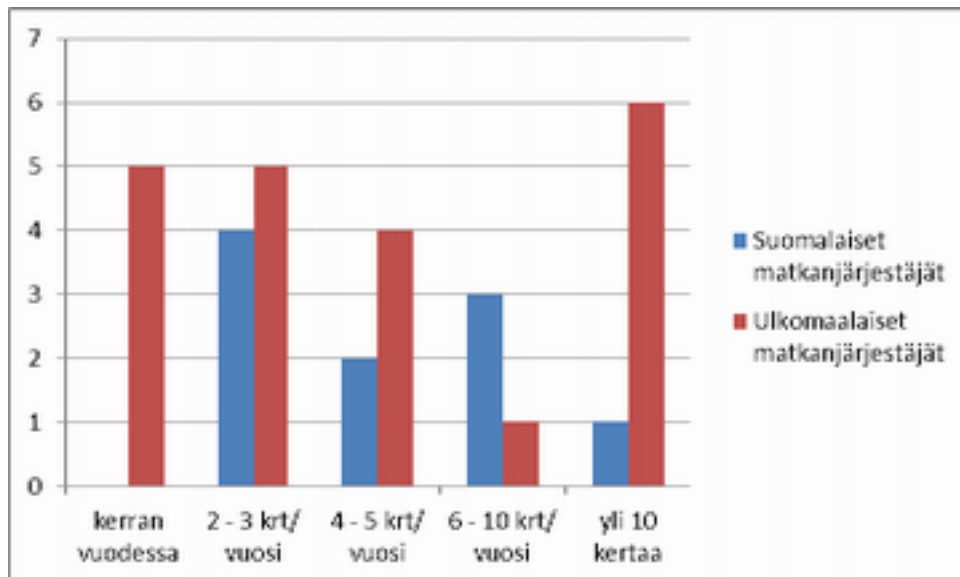
Kyselyymme vastasi kaiken kaikkiaan 31 matkanjärjestäjää, joista kymmenen oli suomalaisia matkanjärjestäjiä ja loput 21 ulkomaalaisia matkanjärjestäjiä. Heidän vastauksensa eivät eronneet toisistaan merkittävästi. Muutamia pieniä eroavaisuuksia lukuun ottamatta matkanjärjestäjien vastaukset olivat samankaltaisia.





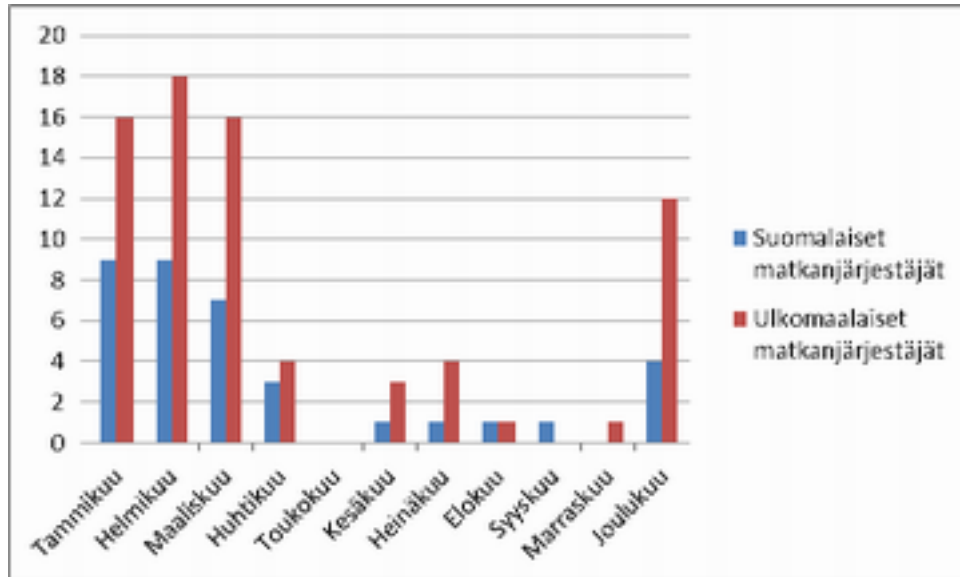
Kuvio 25. Matkanjärjestäjät verrattuna asiakkaiden tuontikertoihin

Niistä matkanjärjestäjistä, jotka tuovat asiakkaitaan Kemi-Tornion alueelle yli kymmenen kertaa, enemmistö on ulkomaalaisia. Suomalaisista matkanjärjestäjistä vain yksi tuo asiakkaitaan alueelle yli kymmenen kertaa. Niin suomalaisista kuin ulkomaalaisista matkanjärjestäjistä kuitenkin puolet tuovat asiakkaitaan Kemi-Tornion alueelle vähintään neljä kertaa vuodessa. (Kuvio 25.)



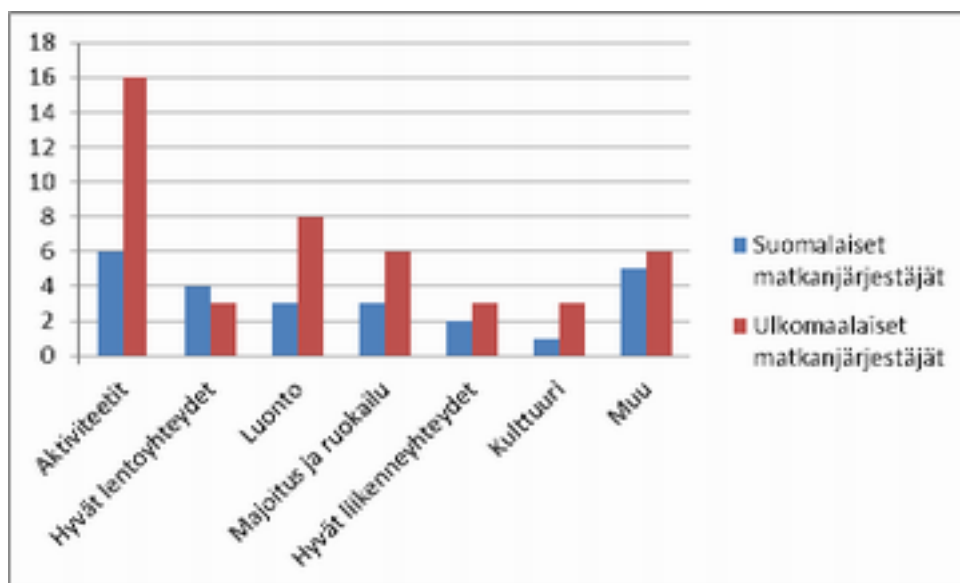
Kuvio 26. Kemi-Tornion alue matkan pääkohteena verrattuna matkanjärjestäjiin

Kuvio 26 osoittaa, että Kemi-Tornion alue ei ole enemmistölle matkanjärjestäjistä asiakkaiden päämatkakohde. Ainoastaan kolmelle ulkomaalaiselle matkanjärjestäjän asiakkaalle Kemi-Tornion alue on matkan pääkohde.



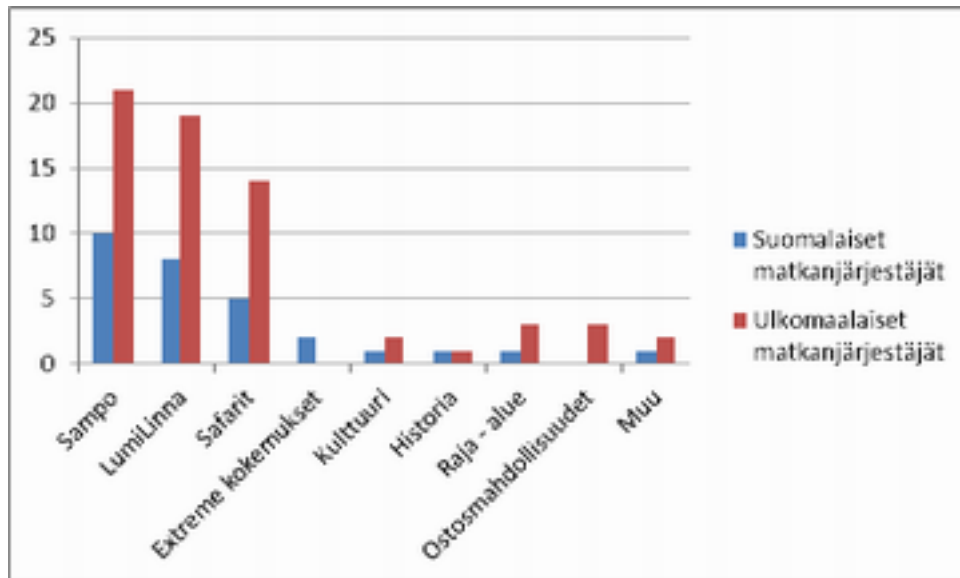
Kuvio 27. Matkanjärjestäjät verrattuna asiakkaiden tuontikuukausiin

Matkanjärjestäjistä sekä ulkomaalaiset että suomalaiset tuovat asiakkaitaan alueelle talvisesonin aikaan. Toukokuun aikana Kemi-Tornion alueelle matkailijoita ei tuoda lainkaan. Kuvio 27 osoittaa, että eroavaisuutta suomalaisten ja ulkomaisten matkanjärjestäjien sesonkikuukausissa ei juurikaan ole. (Kuvio 27.)



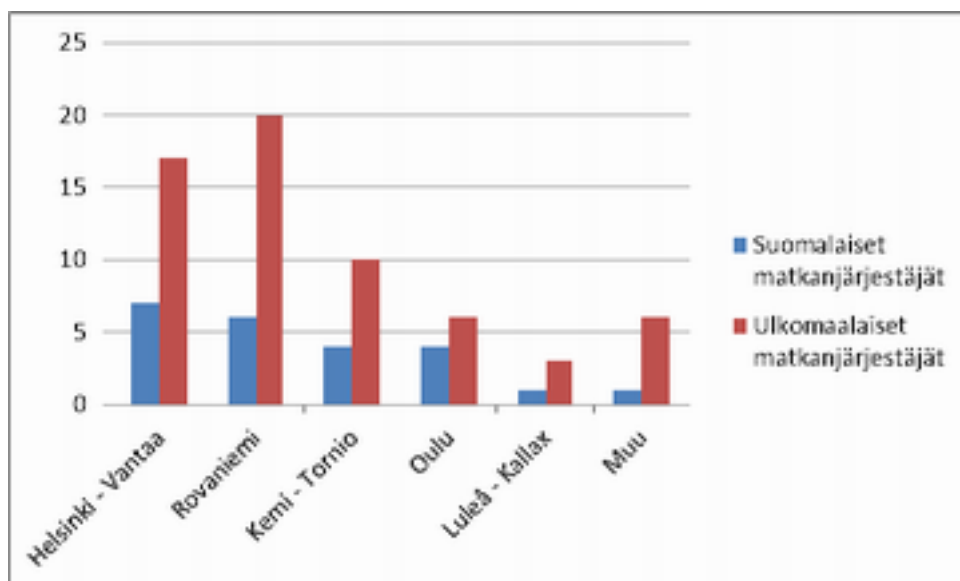
Kuvio 28. Matkanjärjestäjät verrattuna vetovoimatekijöihin

Kuvion 28 Aktiviteetit ovat suomalaisille että ulkomaalaisille matkanjärjestäjille tärkeimmät vetovoimatekijät. Suomalaiset kokevat vetovoimatekijöiksi myös hyvät lentoyhteydet, kun taas esimerkiksi Kemi-Tornion alueen luonto on merkittävämpää ulkomaalaisille matkanjärjestäjille.



Kuvio 29. Matkanjärjestäjät verrattuna aktiviteetteihin

Kuviosta 29 näkee, että aktiviteeteista Sampo, LumiLinna sekä safarit ovat molemmille matkanjärjestäjätahoille tärkeimmät aktiviteettipalvelut.



Kuvio 30. Matkanjärjestäjät verrattuna lentokenttiin

Matkanjärjestäjistä sekä suomalaiset että ulkomaalaiset lennättävät asiakkaansa pääasiassa Helsinki-Vantaan sekä Rovaniemen lentokentille. Ulkomaalaiset matkanjärjestäjät käyttävät enimmäkseen Rovaniemen lentokenttää. Kemi-Tornion lentokenttää ulkomaalaiset ja suomalaiset matkanjärjestäjät käyttävät yhtä paljon. (Kuvio 30.)

## 5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kyselyn tuloksista käy selkeästi ilmi, että vastanneet matkanjärjestäjät eivät tunne tai tiedä Kemi-Tornion alueen matkailutarjonnasta, sillä yksikään vastaajista ei maininnut erikseen Torniota tai Keminmaata. Esimerkiksi palautteet aktiviteeteista tai lentoyhteyksistä koskivat ainoastaan Kemiä ja sen matkailupalveluita. Yksi vastaajista jopa mainitsi, ettei Kemi- Tornio alueena näy mediassa, ja vastaaja kehotti panostamaan myös medianäkyvyyteen ulkomailla. Vastaajien vähyydestä huolimatta tuloksista käy selkeästi ilmi, että Kemi-Tornion alueelle matkustetaan pääasiassa jäänmurtaja Sampon ja Kemin LumiLinnan vuoksi. Kemi-Tornion luonto on myös yksi alueen vetovoimatekijöistä, sillä osalle vastaajista se on ainut syy, miksi alueelle kannattaa matkustaa.

Mielenkiintoista vastauksissa on se, että suomalaisten ja ulkomaisten matkanjärjestäjien antamat vastaukset ovat hyvin samankaltaisia eikä eroavaisuuksia juuri ole. Kotimaiset matkanjärjestäjät tuovat asiakkaita Kemi-Tornion alueelle 2–10 kertaa vuodessa, kun taas ulkomaiset matkanjärjestäjät tuovat asiakkaita alueelle pääasiassa joko kerran tai yli kymmenen kertaa vuodessa. Matkanjärjestäjien mukaan heidän asiakkaistaan ainoastaan harvoille Kemi-Tornion alue on päämatkakohde. Suomalaisten ja ulkomaisten matkanjärjestäjien vastauksista käy ilmi, että aktiviteetit ovat vetovoimatekijä, jonka vuoksi asiakkaat alueelle matkustavat. Talvikuukaudet ovat molemmille tahoille se aika, jolloin he tuovat asiakkaitaan Kemi-Tornion alueelle. Kehittämisehdotukset koskien Kemi-Tornion alueen matkailupalveluita, ovat selkeitä ja yksiselitteisiä sekä jo aiemmin tekstissä esille nousseita asioita. Parannuksia toivotaan etenkin Kemi-Tornion alueen majoituksen laatuun sekä lentoliikenteen aikatauluihin ja lentojen hintoihin.

### 5.1 Lentoliikenne

Kyselyyn vastanneiden matkanjärjestäjien mukaan heidän asiakkaansa eivät lennä Kemi-Tornion alueelle lentoyhteyksien hankaluuden ja kalleuden vuoksi. Lisäksi lentoyhteydet ovat heidän mielestään puutteelliset, eikä esimerkiksi suoria lentoja ulkomailta ole saatavissa. Vastanneiden matkanjärjestäjien perusteella lentojen hinnat tulee saada samalle tasolle muiden Lapin alueen lentokenttien kanssa. Yksi matkanjärjestäjistä ehdotti yhteistyötä muiden halpalentoyhtiöiden kanssa, jotta Kemi-

Tornion alueelle tulevien lentojen hinnat olisivat halvemmat.

Lentoaikatauluihin ehdotettiin myös muutoksia. Vastauksissa toivottiin etenkin lisää lentoja iltaisin ja iltapäivisin. Optioiden varaaminen Flybeltä ei kiinnostanut suomalaisia eikä ulkomaisia matkanjärjestäjiä, mutta ulkomaiset matkanjärjestäjät olivat suomalaisia halukkaampia lennättämään asiakkaita Kemi-Tornion lentokentälle.

## 5.2 Matkailupalvelut

Tuloksista selviää, että Kemi-Tornion alueella on potentiaalia kesämatkailun saralla. Yleisesti ottaen Kemi-Tornion alueella yöpyvä matkailija on kiinnostunut alueesta myös kesäkohteena. Tuloksien perusteella 14 20 yöpyvästä matkailijasta on kiinnostunut alueesta kesäkohteena. Lisäksi matkailijat, jotka ovat kiinnostuneita kulttuurista, historiasta ja ostosmahdollisuuksista sekä Kemi-Torniosta raja-alueena, ovat myös kiinnostuneita alueesta kesäkohteena. Vastauksista käy ilmi, että aktiviteetit ja luonto Kemi-Tornion alueella ovat vetovoimatekijöitä, joiden vuoksi asiakkaat valitsevat alueen matkakohteekseen. Marikki Lind (2013, 27) päätyy omassa opinnäytetyössään samankaltaiseen johtopäätökseen: aktiviteetit ja luonto ovat niitä vetovoimatekijöitä, jotka houkuttelevat matkailijoita.

Kemi-Tornion alueella on jo tarjolla erilaisia aktiviteetteja, kuten erilaisia safareita ja koskenlaskua. Osassa vastauksissa toivottiin, kuitenkin muutakin ohjelmaa kuin pelkkä LumiLinna-kierros. Vastauksista voidaan päätellä, että Kemi-Tornion alueen tarjoamat aktiviteetit eivät ole kaikkien tiedossa, joten matkailun markkinointiin tulisi panostaa tulevaisuudessa. Yksi vastaajista jopa kertoi suoraan, että Kemi-Tornion alueen tulisi markkinoida matkailupalveluitaan aktiivisemmin Saksassa. Internetsivuja voisi päivittää useammalle kielelle. Esimerkkinä vastauksissa annettiin kiinankieliset internetsivut.

Vertailtaessa vastauksia maittain, vastauksista ilmenee, että Kemi-Tornion alue kiinnostaa kesäkohteena enemmän suomalaisia matkanjärjestäjiä. Kesämatkailusta kiinnostuneet toivovat majoitukseksi esimerkiksi hostellia tai mökkiä. Tämä eroaa hieman talviajasta, jolloin asiakkaat suosivat majoitusmuotona pääasiassa hotellia. Matkanjärjestäjien asiakkaiden mukaan Kemi-Tornion alueen majoituksen laatu ei vastaa heidän toiveitaan eikä yllä samalle tasolle Lapin alueen muiden hotellien kanssa.

Ongelmana on esimerkiksi hotellien hinta-laatu-suhde ja majoituskapasiteetin puute. Lisäksi vastauksissa toivotaan mökkimajoitusta lähellä aktiviteetteja.

Vastauksista nousi esille myös muitakin yksittäisiä kehitysehdotuksia, kuten rajanylitystodistus. Aasialaiset matkailijat ovat vastauksen mukaan innostuneista erilaisista todistuksista, joten kahden valtion rajan ylittäminen on todistuksen arvoinen asia heille. Lisäksi erityisesti kansainväliset matkailijat toivovat enemmän mahdollisuuksia pilkkimiseen, kalastukseen, saunomiseen sekä suksien vuokraamiseen.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyömme tulosten perusteella on selvää, että Kemi-Tornion alue vetää matkailijoita puoleensa aktiviteettien avulla. Teoriaosuudessa mainitsimme Meri-Lapin ydinvetovoimatekijöiden olevan jäänmurtaja Sampo sekä Kemin LumiLinna, ja kyselyn vastaukset tukevat tätä teoriaa. Vastausten mukaan ylivoimaisesti suosituimmat aktiviteetit olivat jäänmurtaja Sampo sekä Kemin LumiLinna. Kehysvetovoimatekijöitä Meri-Lapin alueella ovat matkailun ohjelma- ja majoituspalvelut. Ne eivät juuri vaikuta kohteen valintaan, mutta vaikuttavat siihen, kauanko matkailijat viiptyvät alueella. (Aho 1994, 179,181.) Kehysvetovoimatekijät voivat parhaimmillaan houkuttaa matkailijoita alueelle, mutta Meri-Lapin alueella näin ei ole. Matkanjärjestäjien asiakkaat tekevät pääasiassa päivän kestäviä retkiä alueelle. Tämä johtuu siitä, että alueen majoituspalvelut sekä rajalliset lentoyhteydet eivät vastaa matkailijoiden kysyntään. Matkanjärjestäjien asiakkaat eivät koe Kemi-Tornion majoituspalveluita riittävän laadukkaaksi ja monipuoliseksi. Matkanjärjestäjien mukaan he majoittavat asiakkaitaan mieluummin esimerkiksi Rovaniemelle, jossa majoituspalvelut vastaavat heidän asiakkaidensa toiveita.

Mielestämme Kemi-Tornion matkailualueella tulee olemaan haasteita esimerkiksi alueen aktiviteettipalveluiden kohdalla. Tällä hetkellä kyselyyn vastanneet matkanjärjestäjät ilmoittivat vetovoimatekijöiksi Kemi-Torniossa jäänmurtaja Sammon sekä Kemin LumiLinnan (Kuvio 6). Mitä alue tarjoaa, jos nämä kaksi vetovoimatekijää lakkaavat houkuttelemasta matkailijoita? Mielestämme Kemi-Tornion alueen pitää varautua tulevaan ja panostaa myös muihin alueen matkailupalveluihin tai uudistaa niitä, jotta matkailijoilla olisi uutta koettavaa ja nähtävää. Matkailu toimialana muuttuu jatkuvasti ja uusia matkailutrendejä syntyy (Aho 1997, 118). Kemi-Tornion alueen tulee vastata tähän ja kyetä uudistamaan palveluitaan ajan tasalle säännöllisesti, jotta nykypäivän matkanjärjestäjät ja heidän asiakkansa kiinnostuvat Kemi-Tornion alueesta matkakohteena.

Lapin Liiton (2014a, 10) mukaan matkailun kehitys on riippuvainen kauempaa tulevista matkailijoista, ja lentoliikenteen ongelmat vaikuttavat myös matkailuun kasvuun. Kyselyyn vastanneiden matkanjärjestäjien mukaan lentoyhteydet Kemi-Tornion



lentokentälle eivät vastaa kysyntään, sillä lentoyhteydet ovat puutteelliset ja lennot liian kalliit. Tästä syystä he lennättävät asiakkaitaan mieluummin muualle, kuten esimerkiksi Rovaniemen ja Oulun lentokentille. Matkanjärjestäjät ovat kuitenkin kiinnostuneita lennättämään asiakkaitaan suoraan Kemi-Tornion lentokentälle, jos jatkolentoyhteydet Helsingistä Kemi-Tornion lentokentälle olisivat paremmat ja lentojen hinnat olisivat samalla tasolla muiden lappilaisten lentokenttien kanssa.

Yllättävää oli huomata, että matkanjärjestäjien vastauksissa käsiteltiin lähinnä Kemiä. Tornion ja Keminmaan tarjoamia matkailupalveluita ei juuri mainittu. Tämä oli mielestämme huomionarvoista, sillä esimerkiksi Torniossa sijaitseva Kukkolankoski on merkittävä paikallinen matkailupalveluiden tarjoaja. Lisäksi Keminmaassa Kallin hiihtokeskus tarjoaa monipuolisesti aktiviteetteja niin kesä- kuin talviaikaan. Meri-Lapin alueella on paljon erilaisia aktiviteetteja aina moottorikelkka- ja huskysafareista golfiin ja laskuvarjohyppyihin. Palautteet kuitenkin koskivat Kemiä ja sen tarjoamia matkailupalveluita sekä etenkin jäänmurtaja Sampo ja LumiLinnaa. Pohdimme tulosten analysointivaiheessa, onko Tornion matkailupalveluiden markkinointi heikkoa vai mikä on syy siihen, etteivät matkanjärjestäjät ole tietoisia Tornion alueesta ja sen tarjoamista palveluista. Ruotsalainen (25.6.2014, haastattelu.) mainitsee haastattelussaan, että matkailun markkinointi on ollut aikaisemmin hapuilevaa, mikä tukee myös tutkimustuloksiamme.

Pidimme mielenkiintoisena tuloksia eritellessämme sitä, että suomalaisten ja ulkomaalaisten matkanjärjestäjien vastauksissa ei ilmennyt mitään merkittäviä poikkeuksia. Pieniä eroavaisuuksia kuitenkin oli, esimerkiksi ulkomaalaisten matkanjärjestäjien mukaan heidän asiakkaat kokevat luonnon suurempana vetovoimatekijänä kuin suomalaisten matkanjärjestäjien asiakkaat. Suomalaisten matkanjärjestäjien asiakkaat puolestaan arvostavat muun muassa hyviä liikenneyhteyksiä enemmän (Kuvio 28.).

Tämän tutkimuksen tuloksia ei voi yleistää, vaan ne koskevat vain tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneita kotimaisia ja ulkomaisia matkanjärjestäjiä. Kyselymme vastausprosentiksi muodostui 6,7, joka oli meille pettymys, sillä vastaanottajia kyselyllä oli kuitenkin arviolta 460. Kyselystä saadut vastaukset antoivat meille kuitenkin viitteitä Kemi-Tornion alueen matkailuvalteista sekä alueen matkailupalveluiden heikkouksista.

Tuloksia voi silti hyödyntää, kun Kemi-Tornion alueen matkailupalveluita suunnitellaan, sillä tulosten avulla Kemi-Tornion alueen matkailua voidaan kehittää siten, että se vastaa matkailijoiden toiveita ja tarpeita.

Tämän tutkimuksen toteutus ja tulosten analysointi on ollut meille hieman haastavaa, mutta samalla hyvin opettavaista. Kemi-Tornion alueen matkailusta ja matkailupalveluista meillä oli vain pintapuolinen käsitys, mutta työ johdatti meidät tutustumaan alueen matkailuun kokonaisvaltaisemmin. Työmme vuoksi tutustuimme alueen matkailuun myös teoreettisesti, ja näin ollen lisäsimme omaa tietoutta alueen matkailusta paikallisesta näkökulmasta. Yllätyimme Kemi-Tornio alueen suuresta matkailupalvelujen tarjonnasta. Emme pystyneet kuitenkaan kirjoittamaan kaikista tarjottavista palveluista tai matkakohteista, koska emme löytäneet tietoa niistä. Mietimme, että Kemi-Tornion alueen matkailupalveluiden kartoittaminen olisi ollut itsessään jo hyvä opinnäytetyön aihe. Opinnäytetyötä tehdessämme ja kyselyn tuloksia analysoidessa saimme tietoa Kemi-Tornion alueesta matkanjärjestäjien näkökulmasta.

## LÄHTEET

- Aho, Seppo 1994. Matkailun vetovoimatekijät tutkimuskohteina. Oulu: Oulun yliopisto.
- Aho, S. 1997. Matkailu ja alueiden kehittäminen. Teoksessa Aho, Seppo, Ilola, Heli & Järviluoma, Jari (toim.). matkailu ja kehitys. Näkökulmia alueiden ja kohteiden tarkasteluun. Rovaniemi, Lapin yliopiston matkailun julkaisuja.
- Artic Ice Road 2014. Artic Ice Road Productions - Artic Rally Circuit. Hakupäivä 5.9.2014. <<http://www.arctic-iceroad.com/>>
- Barif 2012. Lentoliikenteen taloudellinen merkitys Suomelle. Hakupäivä 2.10.2014.<[http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1188235&name=DLFE-19453.pdf](http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=1188235&name=DLFE-19453.pdf)>
- FCG Finnish Consulting Group Oy 2011. Kemin matkailun masterplan 2020. Kemin Kaupungin tilaus selvitys. 31.12.2011. Hakupäivä 29.1.2014. <[http://www.kemi.fi/Keskusvirasto/elinkeinopalvelut/Kemin\\_matkailun\\_masterplan\\_2020.pdf](http://www.kemi.fi/Keskusvirasto/elinkeinopalvelut/Kemin_matkailun_masterplan_2020.pdf)>
- Finavia 2014 a. Lentoyhtiölle / lentoasemat. Hakupäivä 2.10.2014. <<https://www.finavia.fi/fi/lentoyhtiolle/lentoasemat/>>
- Finavia 2014 b. Kemi-Tornio. Hakupäivä 5.9.2014. <<https://www.finavia.fi/fi/kemi-tornio/>>
- Finavia 2013. Lentoliikennetilastot. Hakupäivä 29.2.2014. <<http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/tilastot/>>
- Flybe pähkinänkuoressa. Flyben esite 2014.Kemi-Tornion lentokenttä.
- HaparandaTornio 2014. Resecentrum. Hakupäivä 2.10.2014. <<http://www.haparandatornio.com/Matkakeskus/10/483>>
- Holappa, Laura & Rautiainen, Riikka 2012.Lentomatkustus romahti Kemi-Torniossa. Yle Perämeri 5.12.2012. Hakupäivä 29.2.2014.
- Iisakka, Jenni, projektipäällikkö/lentoliikenne, Kemi Tornio alueen kehittämiskeskus ry. Tarkennus FIT:iin. Sähköpostiviesti Katja.Koskela@edu.tokem.fi; Jaana.Strand@edu.tokem.fi 11.12.2013.
- Kallin hiihtokeskus 2014. Kallin hiihtokeskus. Hakupäivä 1.11.2014. <<http://kallinhiihtokeskus.fi/kallin-hiihtokeskus-info/>>
- Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, Jorma 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Katariinalaiva 2014. Laivan tarjoamat palvelut ja mahdollisuudet. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.katariinalaiva.fi/palvelut.htm>>
- Keikka ja Kaffila 2014a. Keikka ja Kaffila. Hakupäivä 2.10.2014. <<http://www.keikkajakaffila.fi/>>
- Keikka ja Kaffila 2014b. Ohjelmapalvelut. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.keikkajakaffila.fi/>>
- Kemin Golf Klubi ry 2014. Golfpaketit. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.kemingolf.fi/joukkue4372/118>>
- Kemin Jalokivigalleria 2014. Kemin jalokivigalleria: Historiaa. Hakupäivä 5.9.2014. <<http://www.kemi.fi/jalokivigalleria/index.php?id=1>>
- Keminmaa 2014a. Harrastusmahdollisuuksia. Hakupäivä 1.11.2014. <<http://www.keminmaa.fi/index.php?p=Harrastusmahdollisuudet>>
- Keminmaa 2014b. Pyhän Mikaelin kirkko. Hakupäivä 1.11.2014. <[http://www.keminmaa.fi/index.php?p=Pyhan\\_Mikaelin\\_kirkko](http://www.keminmaa.fi/index.php?p=Pyhan_Mikaelin_kirkko)>
- Keminmaan seurakunta 2014. Keminmaan seurakunnan vanha kirkko (Pyhän Mikaelin kirkko). Hakupäivä 1.11.2014.< <http://www.keminmaanseurakunta.fi/?sid=58>>

- Lapin liitto 2010. Matkailustrategia 2011 – 2014. Hakupäivä 10.11.2013.  
<[http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document\\_library/get\\_file?folderId=21330&name=DLFE-9293.pdf](http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=21330&name=DLFE-9293.pdf)>
- Lapin Liitto 2014a. Kyselytutkimus osoittaa Lapin lentoliikenteen kyselypotentiaalin. Hakupäivä 29.1.2014. <<http://www.lappi.fi/lapinliitto/ajankohtaista/sisalto/-/view/370722>>
- Lapin liitto 2014b. Meri-Lappi. Hakupäivä 17.1.2014. <<http://www.lappi.fi/matkailu/meri-lappi>>
- Lapin Liitto 2014c. Vuoteen 2030 suuntaavaan lentoliikennestrategian linjaukset ovat liikennettä rajoittavia – strategia perustuu oletukseen kotimaan liikenteen laskevasta trendistä. Lapin liiton kannanotto 23.3.2014.
- Lappi 2014. Meri-Lappi – Kaikki yhdessä ympäri vuoden. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.lappi.fi/matkailu/meri-lappi>>
- Lind, Marikki 2013. Matkailutuotteiden ja –palveluiden kehittäminen venäläisille asiakkaille. Liiketalouden opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 1.7.2014.  
<[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67101/Lind\\_Marikki.pdf?sequence=>](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67101/Lind_Marikki.pdf?sequence=>)>
- Luontoon 2014. Perämeren kansallispuisto. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.luontoon.fi/retkikohteet/kansallispuistot/perameri/Sivut/Default.aspx>>
- MEK 2003. MEK incentive matkailustrategia 2004–2007. Hakupäivä 30.1.2014. <<http://www.mek.fi/studies/mek-incentive-matkailustrategia-2004-2007/>>
- Meri- Lapin Kehittämiskeskus 2014. Meri- Lapin kehittämiskeskus. Hakupäivä 29.4.2014. <<http://www.kemi-tornio.fi/fi/>>
- Meri–Lapin matkailu 2014. Tervetuloa Meri-Lappiin. Hakupäivä 30.1.2014. <<http://www.visitsealapland.com/fi/tornio>>
- Meri– Lapin matkailustrategia 2011- 2014. Matkailuväylästä vetovoimaiseksi matkakohteeksi. Hakupäivä 29.1.2014.  
<<http://visitsealapland.com/sites/visitsealapland.com/files/MERI-LAPIN%20MATKAILUSTRATEGIA%202011-2014.pdf>>
- Peltari-Heikka, Sari 2014. Tornion Hellälään rakennetaan satapaikkainen vierasvenesatama Toranda Marina. Hakupäivä 7.10.2014. <<http://www.pohjolansanommat.fi/Paikalliset/1194906257779/artikkeli/torandasta+tehdään+veneilyn+nordkappia.html>>
- Perämeren Jähti 2014. Tule purjehtimaan Perämeren Jähdillä. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.peramerenjahti.fi/>>
- Pesonen, Ismo, Mönkkönen, Tytti & Hokkanen, Tarja 2002. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki: Edita.
- Pohjolan Safarit 2014a. Yritys. Hakupäivä 2.10.2014. <<http://www.pohjolansafarit.fi/yritys-yhteystiedot.html>>
- Pohjolan Safarit 2014b. Kesä & syksy. Hakupäivä 5.9.2014.  
<<http://www.pohjolansafarit.fi/kesa-syksy.html>>
- Pohjolan Safarit 2014c. Talvi & Kevät. Hakupäivä 5.9.2014.  
<<http://www.pohjolansafarit.fi/talvi-kevat.html>>
- Ruotsalainen, Martti, toimitusjohtaja, Meri-Lapin kehittämiskeskus ry. Haastattelu 25.6.2014.
- Simo 2014. Matkailu ja vapaa-aika. Hakupäivä 1.11.2014. <<http://www.simo.fi/?g=etusivu&pid=209&cg=209>>
- Suomenyritykset.fi 2014. Kallin hiihtokeskus Oy. Hakupäivä 1.11.2014. <<http://www.suomenyritykset.fi/Kallin%20Hiihtokeskus%20Oy/11583835/>>

- Skydive Kemi 2014. Kurssit. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.skydivekemi.fi/index.php>>
- Taloussanakirja: optio. Taloussanomat. Hakupäivä 30.1.2013. <<http://www.taloussanomat.fi/porssi/sanakirja/termi/optio/?n=2>>
- Taxari 2014a. About us. Hakupäivä 2.10.2014. <<http://taxari.com/info/about-us/>>
- Taxari 2014b. Sea- Lapland. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://taxari.com/all-activities/winter-activities/sea-lapland/>>
- Tornio 2011. Aineen taidemuseo. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.tornio.fi/aine>>
- Torniogolf 2014. Meri-Lapin golfklubi. Hakupäivä 6.9.2014. <<http://www.torniogolf.fi/>>
- Trafi 2014. Trafi on Suomen ilmailuviranomainen. Hakupäivä 2.10.2014. <<http://www.trafi.fi/ilmailu>>
- Tuulentie Seija 2009. Turisti tulee kylään. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy.
- Valta, Laura 2014. Jähti ei valunut merenkurkusta alas. Hakupäivä 6.9.2014 <[http://yle.fi/uutiset/jahti\\_ei\\_valunut\\_merenkurkusta\\_alas/7344218](http://yle.fi/uutiset/jahti_ei_valunut_merenkurkusta_alas/7344218)>
- Vierassatamat.fi 2014. Perämeri. Hakupäivä 2.10.2014. <<http://www.vierassatamat.fi/index.php?page=db16a5afe6e71c033844e64c2e6f239>>
- Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja Kehitä. Keuruu: Tammi.
- Vilkka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa – määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Visit Kemi 2013a. Jäänmurtaja Sampo. Hakupäivä 5.9.2014. <<http://www.visitkemi.fi/fi/sampo>>.
- Visit Kemi 2013b. LumiLinna. Hakupäivä 5.9.2014. <<http://www.visitkemi.fi/fi/lumilinna>>
- Visit Tervola 2014. Maaseutukokemukset. Hakupäivä 1.11.2014. <<http://visittervola.fi/nahtavaa-ja-tutkittavaa/maaseutukokemukset>>

## LIITTEET

- Liite 1. Matkanjärjestäjäkysely
- Liite 2. Saatteet
- Liite 3. Haastattelukysymykset
- Liite 4. Haastattelusopimus

Liite 1 1(7)



## Tour Operator Survey - Kemi-Tornio region

**Dear partner bringing customers to the Kemi-Tornio region in Finland,**

The aim of this survey is to clarify the current situation of tourism in the Kemi - Tornio region, what attracts tourists to the region, what areas need developing as well as the functionality of air traffic. This research is initiated by the Kemi- Tornio Regional Development Agency and its results are essential for the customer-oriented development of the Kemi- Tornio region's travel services.

This survey is carried out by two business management students from the Kemi- Tornio University of Applied Sciences as part of their thesis. Your answers will be dealt with in confidence and your company information will not be revealed in the thesis. Your contact information is only for the project manager of the Kemi- Tornio Regional Development Agency in case there is need to contact you on matters concerning development of air travel and tourism.

The target group is restricted to only those tour operators who bring or have brought customers to the Kemi - Tornio region. We would appreciate you taking part in this survey, which will take only a moment of your time. The survey will close on November 22, 2013.

Thank you very much for your cooperation.

Jenni Iisakka

Project Manager

Development of Attractiveness and Accessibility in Sea Lapland

Kemi- Tornio Regional Development Agency

[jenni.iisakka@kemi-tornio.fi](mailto:jenni.iisakka@kemi-tornio.fi)

+358 (0)40 6482 792

Katja Koskela and Jaana Strand

Business management students,

Kemi- Tornio University of Applied Sciences

Liite 1 2(7)

## **BASIC INFORMATION**

### **1. Contact information**

Company

---

First name

---

Surname

---

Email

---

Country \*

---

## **KEMI-TORNIO REGION AS TRAVEL DESTINATION**

**2. What are the average size of groups you are bringing / have brought to visit Kemi- Tornio region?  
(estimation)**

---



3. Please specify your main target customer groups

---

---

---

Liite 1 3(7)

4. How many times per year do you bring your customers to the Kemi- Tornio region?

- once a year
- 2-3 times per year
- 4-5 times per year
- 6-10 times per year
- over 10 times

5. When are you mainly bringing or have brought customers to the Kemi- Tornio region?

You can choose several options

- January
- February
- March
- April

- May
- June
- July
- August
- September
- November
- December

6. Is the Kemi-Tornio region your customer's main travel destination?

- Yes
- No

Liite 1 4(7)

7. Do your customers stay overnight in the Kemi- Tornio region?

- Yes, how many nights?

\_\_\_\_\_

No, why not

---

**8.** Are you interested in compiling travel packages, where your customers would stay overnight in the Kemi-Tornio region?

Yes

No, why not

---

**9.** What kind of accommodation are your customers interested in?

You can choose several options

Hotel

Cottage

Hostel/inn

SnowHotel

Other

Liite 1 5(7)

**10.** Which factors are most influential for your customers to choose the Kemi- Tornio region as their travel destination?

You can choose several options

- Nature
- Culture
- Accommodation and catering
- Good flight connections
- Activities
- Good transport connections (railways, roads)

Other

---

**11.** What kind of activities/ experiences your customers are looking for in the Kemi- Tornio region?

You can choose several options

- The Icebreaker Sampo
- The SnowCastle in Kemi
- Activities: husky-, snowmobile- or cross-country skiing- safaries
- Shopping possibilities
- Culture

- History
- The border region between Finland and Sweden
- Extreme experiences e.g. rafting and winter swimming
- Other  
 \_\_\_\_\_

12. As a tour operator are you interested in the Kemi- Tornio region as a summer tourism destination?

- Yes
- No

Liite 1 6(7)

## **FLYING**

13. To which airports do your customers fly in Finland?

- Helsinki- Vantaa (HEL)
- Kemi-Tornio (KEM)
- Oulu (OUL)
- Rovaniemi (RVN)
- Luleå- Kallax, Sweden (LLA)
- Other  
 \_\_\_\_\_

**14.** If your customers do not fly to Kemi- Tornio airport, please let us know why

---

---

---

**15.** Would you like to fly your customers to Kemi- Tornio airport?

Yes

No

**16.** Would you like to block allotments on Flybe from Helsinki to Kemi?

Yes, number of seats

---

No

**17.** Are you interested in flying on a charter to Kemi- Tornio airport?

Yes, from which origin

---

No

Liite 1 7(7)

**18.** Your feedback concerning Kemi- Tornio region's air traffic

Any feedback ( positive or negative )

---

---

---

**19.** How could we improve scheduled flights at Kemi- Tornio airport? (arriving and departing flights, timetables etc.)

---

---

---

**20.** Your feedback concerning the Kemi- Tornio region's travel services/ attractions

Any feedback (positive or negative)

---

---

---

**21.** Do you have any suggestions how Kemi-Tornio travel services could be improved?

---

---

---

**22.** Can we contact you via email with issues concerning air travel and tourism? \*

Yes

No



Liite 2

Dear partner bringing customers to the Kemi-Tornio region in Finland,

We would appreciate you taking part in this [Tour Operator Survey – Kemi-Tornio region](#), which will take only a moment of your time. The aim of this survey is to clarify the current situation of tourism in the Kemi - Tornio region, what attracts tourists to the region, what areas need developing as well as the functionality of air traffic.

The survey will close on **November 22, 2013**.

If you need more information about this Tour Operator Survey, please contact project manager Jenni Iisakka in Kemi- Tornio Regional Development Agency by email [jenni.iisakka@kemi-tornio.fi](mailto:jenni.iisakka@kemi-tornio.fi)

Thank you very much for your cooperation

---

Dear partner bringing customers to the Kemi-Tornio region in Finland,

The aim of this survey is to clarify the current situation of tourism in the Kemi - Tornio region, what attracts tourists to the region, what areas need developing as well as the functionality of air traffic. This research is initiated by the Kemi- Tornio Regional Development Agency and its results are essential for the customer- oriented development of the Kemi- Tornio region's travel services.

This survey is carried out by two business management students from the Kemi- Tornio University of Applied Sciences as part of their thesis. Your answers will be dealt with in confidence and your company information will not be revealed in the thesis. Your contact information is only for the project manager of the Kemi- Tornio Regional Development Agency in case there is need to contact you on matters concerning development of air travel and tourism.

We would appreciate you taking part in this [Tour Operator Survey – Kemi-Tornio region](#), which will take only a moment of your time. The survey will close on November 22, 2013.

If you need more information about this Tour Operator Survey, please contact project manager Jenni Iisakka in Kemi- Tornio Regional Development Agency by email [jenni.iisakka@kemi-tornio.fi](mailto:jenni.iisakka@kemi-tornio.fi)

Thank you very much for you cooperation

## Liite 3

## Haastattelurunko

1. Mikä on Meri-Lapin kehittämiskeskus? mikä on sen työllistämisaikutus?
2. Miten Meri-Lapin kehittämiskeskuksen toiminta näkyy kuntalaisille?
3. Minkälainen on Kemi-Tornio alueen matkailun ja lentoliikenteen tilanne tällä hetkellä?
4. Miten Meri-Lappia on markkinoitu tähän mennessä?
5. Haluaisitko vielä lisätä jotain

HAASTATTELUSOPIMUS

Lapin ammattikorkeakoulu

25.6.2014

HAASTATTELUSOPIMUS OPINNÄYTETYÖN AINEISTON KERÄÄMISTÄ  
VARTEN

Tutkimuksemme aiheena on Lapin ammattikorkeakoululle tehtävä opinnäytetyö. Opinnäytetyön aiheena on “Kemi-Tornion alueen matkailupalveluiden ja lentolikenteen toimivuus matkanjärjestäjien näkökulmasta”. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää miten Kemi-Tornion matkailun palvelutarjontaa voidaan kehittää matkailijoiden toiveiden mukaisiksi. Tutkimuksen teossa noudatetaan hyvän tieteellisen käytännön mukaisia toimintatapoja.

Haastattelut tullaan nauhoittamaan, jotta kaikki tiedot saadaan talteen. Tiedostot tullaan hävittämään heti opinnäytetyön valmistuttua. Haastattelussa voi jättää kertomatta sellaisista aiheista, joista ei halua puhua. Haastatteluaineistosta tullaan esittämään suoria lainauksia opinnäytetyössä. Nauhoitusta ei tule kuulemaan kukaan muu uin haastattelijat.

Sitoudun noudattamaan yllämainittua sopimusta

---

Paikka	Aika	Allekirjoitus (haastateltava)
--------	------	-------------------------------

---

Paikka	Aika	Allekirjoitus (haastattelijat)
--------	------	--------------------------------