



Lauku Ceļotājs

www.celotajs.lv

Diskusija par klientu ceļošanas nepilnību analīzi

Asnāte Ziemeļe
Latvijas Lauku tūrisma asociācija “Lauku ceļotājs”
Rīga, 9.05.2018.



Projekts CAITO - meta klasteris Japānas tūrisma
tirgus piesaistīšanai

Šo projektu līdzfinansē Eiropas Savienība (ERDF Interreg Central Baltic)

WP T3 – Klientu ceļošana un lēmējpersonu forumi

1. Informācija ir balstīta uz:

- Tiešas, strukturētas intervijas ar galvenajām klientu ceļošanā ieinteresētajām pusēm
- Ieinteresēto pušu atgriezeniskās saites anketas;

Igaunija, Somija, Latvija: tūrisma pārvaldes, TIC, reģionālās un valsts pārvaldes amatpersonas, tūrisma operatori, tūristu gidi.

2. Forumus 2017. gadā aizstāja ar intervijām IGAUNIJA - 10; SOMIJA – 8; LATVIJA – 10

3. 2017. gada decembrī studentu grupa veica KC pārbaudes braucienu.

Integrācijas efektivitāte starp dažādiem transporta veidiem

- Integrācija nav laba; lai gan lielākās pilsētās tā darbojas labi, problēmas pastāv lauku apvidos, kur var būt grūti ar pārsēšanos/saskaņošanu **starp dažādiem autobusu pakalpojumiem un veidiem.**
- Būtu labi, ja būtu **viena braukšanas biļete** uz visām vietām valstī
- Lauku apvidos ir nepieciešama biežāka vilcienu/autobusu kustība.
- **Labas saskaņotības izveide starp viegli izmantojamiem transporta** pakalpojumiem (tostarp jaukto transporta sistēmu) ir ļoti svarīga tūrisma produktu un tūrisma pakešu attīstītājiem un aģentiem, kuri pārdod šos produktus/paketes

Klientu ceļošanai ir nepieciešama kvalitāte un viegli saprotama braukšanas informācija

- Lielākās pilsētās ir iespējams atrast informāciju angļu valodā, un tajās ir dažādas tūristiem domātas informatīvas norādes, tostarp daži elektroniskie ekrāni
- **Laukos autobusa pieturās informācija** lielākoties ir tikai valsts valodā, un pavisam nedaudz informācijas ir stacijās un autobusu pieturās, kas atrodas ārpus pilsētām.

Klientu ceļošanai ir nepieciešama kvalitāte un viegli saprotama braukšanas informācija

- Dažās interneta vietnēs ir informācija par visu transporta pakalpojumu sniedzēju klāstu, taču vairums uzņēmumu **informāciju** sniedz tikai **par sevi savā interneta vietnē**.
- Problēmas sākas ar jaukto transportsistēmu un biļešu iegādes iespējām, jo īpaši **neskaidras ir vietējās sabiedriskā transporta sistēmas**.
- Viena no lielām problēmām Latvijā ir tas, ka saskaņā ar **Latvijas Valsts valodas likumu** (Valsts valodas likuma 21. pants) visai informācijai, kas ir domāta sabiedrībai un ko sniedz valsts vai pašvaldību institūcijas, ir jābūt tikai latviešu valodā, izņemot zināmus apstākļus (piemēram, starptautiskā transporta centri).

Iespēja ceļotājiem, kuri nepārvalda vietējo valodu, viegli atrast informāciju

- Lai gan vietnē *Google* informāciju atrast ir viegli, **tūristiem, kuriem nav interneta pieslēgums** vai kuri nav izpildījuši savu “mājas darbu”, būs grūtības.
- Labākais informācijas sniegšanas veids ir tiešsaiste, bet nozīmīgākais kritērijs ir interneta pieslēguma pieejamība par saprātīgu cenu, jo **interneta lietošanas cenas cilvēkiem ārpus ES** var būt ļoti lielas.
- tūristi nezina, ka mūsu reģionā ir daudz jauku vietu laukos, tāpēc būtu noderīgi **pievienot interneta vietnēm transporta saites**, lai apmeklētāji paši varētu sameklēt (ja viņi pietiekoši labi prot lasīt angļiski).

Elektronisko biļešu pieņemšana

- Lai gan lielākie autobusu (un vilcienu) uzņēmumi **pieņem elektroniskās biļetes**, vairums pakalpojumu sniedzēji tās pieņem tikai tad, ja biļetes ir **izdrukātas uz papīra**, bet šis skaits pieaug.
- Vairumā gadījumu **autobusu biļetes laukos nav iespējams iegādāties internetā** un, lai gan biļetes var nopirkt autobusā, ja ir brīvas vietas, daudziem lietotājiem tas nav pietiekoši droši.

Elektronisko biļešu pieņemšana

- Taču vairumā gadījumu **biļetes nav iespējams nopirkt** vai arī atrast precīzu informāciju par braukšanas pakalpojumiem **vairāk nekā 10 dienas pirms** brauciena.
- Joprojām daudzas sistēmas **varētu labāk strādāt kopā**.

Iespēja ceļotājiem, kuri nepārvalda vietējo valodu, viegli izstrādāt ceļojuma maršrutus pa lauku apvidiem

- Tas ir gandrīz neiespējami un grūti pat vietējiem iedzīvotājiem. Iemesls - **lauku autobusu tīkli ir izstrādāti tikai vietējiem iedzīvotājiem** izmantošanai ikdienā.
- Tā kā tālākos lauku apvidos plašāk tiek ieviesti transporta pakalpojumi pēc pieprasījuma (**Autobusa pakalpojumi pēc pieprasījuma/ “Autobusa izsaukšana”**), transports, kas kursē uz šīm vietām pēc grafika, paliek arvien retāks. Tādējādi kļūs aizvien grūtāk izstrādāt laika ziņā precīzus ceļojuma maršrutus un nopirkt biļetes krietnu brīdi pirms brauciena datuma.

Iespēja ceļotājiem, kuri nepārvalda vietējo valodu, viegli izstrādāt ceļojuma maršrutus pa lauku apvidiem

- Ceļotāji bieži pilnībā **paļaujas uz to, ka galamērķī iegūs palīdzību** ceļojuma maršruta plānošanā.
- Tomēr tas nav viegli – **lauku apvidos cilvēki reti, kad runā svešvalodā**. Lai gan cilvēki, kuri strādā viesnīcās vai restorānos parasti runā svešvalodā, vietējie autobusu vadītāji, pārdevēji ļoti reti, kad runā svešvalodā.

Iespēja ceļotājiem, kuri nepārvalda vietējo valodu, viegli izstrādāt ceļojuma maršrutus pa lauku apvidiem

- Ja **autobusa vadītājs nerunā angļiski**, gandrīz nav iespējams noskaidrot, kurā pieturā ir jāizkāpj, visa informācija autobusu pieturās ir tikai valsts valodā
- **2021. gadā Latvijas autobusu** maršrutu līgumi tiks atjaunoti, iepirkuma procedūras ietvaros ir ierosināts paziņojumus par maršrutu sniegt autobusā dzirdami un uz video displeja ekrāniem. **Displeja ekrānus** netiek **plānots novietot autobusu pieturās**.

Informācijas sniegšana tūristiem (svešvalodās)

- Šāda informācija ir pieejama galvaspilsētās, daudz mazāk reģionu pilsētās, savukārt **lauku apvidos tās gandrīz nav nemaz**. Progress ir atkarīgs gan no vietējās pašvaldības, gan valsts finansējuma un resursiem. **Nav naudas – nav norāžu!**
- Daudz interneta vietņu ir pieejamas angļu valodā, un tās var, protams, būt pieejamas tūristu mobilajos tālruņos, taču, ņemiet vērā, ka **maksa par datiem ES nerezidentiem var būt augsta**.

Informācijas sniegšana tūristiem (svešvalodās)

- Uz galvenajiem ceļiem varētu būt **vairāk norāžu angļu valodā par ievērojamām apskates vietām laukos** (piemēram, par vecām baznīcām, skaistiem ūdenskritumiem). Šādu vērtīgu vietu ir daudz, taču **ārzemniekiem tās ir grūti atrast.**
- **Sabiedrisko tualetšu trūkums** ievērojamo apskates vietu teritorijās laukos.
- Tūristu informācijas centri/biroji ir pieejami daudzās mazpilsētās.

Informācija tiešsaistē par stāvvietām, maksu, maksas periodiem, samaksas metodēm

- Maksāšana par stāvvietu ir ļoti problemātiska tūristiem, jo daudzās autostāvvietās samaksa tiek pieņemta tikai ar mobilo tālruni
- Lauku apvidos stāvvietas bieži ir bezmaksas, bet informācija nav pieejama angļu valodā
- Viegli pieejama internetā, bet ir jāzina stāvvietas nosaukums, uz kuru gribat doties. Norādes uz faktisko stāvvietu atsevišķos gadījumos būtu labākas.
- Vietējās tūrisma vietnēs nav daudz informācijas.

Citi komentāri par klientu ceļošanu

- Grūti iedomāties, ka patstāvīgs ceļotājs no Japānas varētu atrast ceļu lauku apvidos. Tas būtu iespējams vienīgi ar **labi sagatavotiem ceļvežiem un informācijas komplektiem**, kurus viņi saņem ierodoties.
- Lai gan daudzos ciemos ārzemju ceļotāji (tūristi) ir laipni gaidīti, kas ir rezultāts mazapdzīvotībai un jauniešu izbraukšanai, **arvien mazāk paliek cilvēku, kuri runā svešvalodās.**
- Lauku veikalos un pat dažiem ar tūristiem saistītiem pakalpojumu sniedzējiem ir, piemēram, amatniecības izstrādājumi un vietējie pārtikas/augu produkti. Vecākajiem iedzīvotājiem ir uzkrātas zināšanas, bet ir lielāka vajadzība pēc tulkošanas un gidu pakalpojumiem apmeklētājiem, kuri nepārvalda vietējo valodu.

Citi komentāri par klientu ceļošanu

Aivis Reinholds - Enter Gauja:

- Jaunākā ideja ir “Dienas pakešu” sēriju izveide, kuras pamatā ir vietējā sabiedriskā transporta izmantošana uz un no Rīgas, tostarp Siguldu, Cēsīm, Līgatni un Valmieru – saukta “Enter Action” (Gauja). Šīs kartes un maršrutus ieviesa 2017. gada beigās.
- Lai tās papildinātu, ir izgatavota arī patstāvīgu ekskursiju maršrutu karšu sērija, kurā ir apkopoti piebraucamie ceļi un aktivitātes, kas ir saistītas ar vietējo transportu.

DISKUSIJA

- Ko varam risināt / mainīt?
- Kā to darīt, ar ko runāt, ko iesaistīt?

Asnāte Ziemeļe
LLTA «Lauku ceļotājs» 29285756
asnate@celotajs.lv