

**OPINNÄYTETYÖ**

Juuso Käkelä 2012

**VENÄLÄISET MATKAILIJAT SUOMESSA:  
KULTTUURIEROT JA NIIDEN MERKITYS  
MATKAILUALALLA**



Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu  
University of Applied Sciences  
LUC

Matkailun koulutusohjelma

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA  
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**VENÄLÄISET MATKAILIJAT SUOMESSA: KULTTUURIEROT JA NIIDEN MERKITYS MATKAILUALALLA**

Juuso Käkelä

2012

Toimeksiantaja Ruka Safaris Oy

Ohjaaja Ari Kurtti

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2012 \_\_\_\_\_

Työ on kirjastossa lukusalikappale.

<b>Tekijä</b>	Juuso Käkelä	Vuosi	2012
<b>Toimeksiantaja Työn nimi</b>	Ruka Safaris Oy Venäläiset matkailijat Suomessa – Kulttuurierot ja Niiden Merkitys Matkailualalla		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	61 + 2		

---

Venäläisten matkailijoiden määrä Suomessa kasvaa vuosi vuodelta. Tämä on noteerattu erityisesti matkailualalla, jossa kaivataankin kipeästi uusia venäjäosaajia. Tässä opinnäytetyössä käsittelen venäläiseen kulttuuriin ja venäläisyyteen liittyviä teemoja. Käyn myös verrattain lyhyesti läpi Venäjän moniulotteisen ja värikkään historian, sillä historia ja kulttuuri kulkevat pitkälti käsi kädessä. Kieli on myös tärkeä elementti venäläistä kulttuuria, josta myös kerron tässä opinnäytetyössä. Erityisesti tarkoitukseni oli löytää asioita, joita matkailualalla työskentelevän olisi hyvä tietää Venäjästä, sen kulttuurista ja ihmisistä.

Laadin venäläisille asiakkaille toteutettavan kyselyn heidän mielenkiinnon kohteistaan ja siitä, millaisina he näkivät suomalaiset ihmiset. Halusin kartoittaa näillä kysymyksillä ensinnäkin sitä, mitä venäläiset pitävät tärkeänä viettäessään aikaa Rukalla. Tarkoituksena oli löytää asioita, joita matkailualan yrityksen tulisi korostaa tuottaessa palveluja venäläisille asiakkaille. Kysymyksillä suomalaisista halusin ottaa selville missä määrin yleiset näkemykset suomalaisista pitivät paikkaansa venäläisten mielestä.

Kyselystä saatujen vastausten perusteella voi todeta, että suomalaiset ovat onnistuneet luomaan Suomesta hyvämaineisen ja pidetyn matkailukohteen venäläisten keskuudessa, sillä moni vastaajista oli halukas vierailemaan Suomessa myös tulevaisuudessa. Hyvä näin, sillä jos kasvua haetaan, sitä tarjoaa läheisen sijaintinsa ansiosta siihen ehdottomasti parhaat edellytykset. Erityisen tärkeänä venäläiset matkailijat pitivät Suomen puhdasta luontoa. Suomalaisia kyselyyn vastanneet venäläiset pitivät ennen kaikkea rehellisinä, auttavaisina ja kohteliaina.

Avainsanat: kommunikointi, kulttuurierot, venäläiset matkailijat

<b>Author</b>	Juuso Käkälä	Vuosi	2012
<b>Commissioned by</b>	Ruka Safaris Oy		
<b>Subject of thesis</b>	Russian Visitors in Finland – Significance of Cultural Differences in Tourism		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	61 + 2		

---

The number of Russian tourists in Finland is increasing each year. This has been noticed especially in the Finnish tourism industry, where more labour with knowledge about Russia is needed. To know the language seems to be very crucial because very few of the Russian visitors actually speak, or want to speak, English.

In this thesis, the aim was to explore the Russian culture which is highly related to history and that is why this thesis includes a relatively short introduction to the Russian history as well. The main purpose of this thesis was to find information which benefits companies and individual employees who are working with Russian tourists.

The research part of this thesis is based on a questionnaire survey made for Russian travellers at Ruka including clients of Ruka Safaris Oy, the commissioner of this thesis. The themes used in the survey were about the factors which Russian visitors consider important during their stay in Finland and especially in the Ruka area. In the second part of the survey, the respondents answered to claims about Finnish people and if they would be willing to visit Finland again.

The results showed that especially the nature was a really important part of the holiday for the respondents of this survey. Good service, adventures and Finnish food were also seen important among the respondents. Finnish people were seen as honest, helpful and polite and many of the participants were willing to visit Finland again. The most obvious growth to the Finnish tourism sector comes from the east and that is why it is crucially important to know and satisfy the needs of our eastern visitors.

Keywords: communication, cultural differences, russian tourists,

# SISÄLTÖ

<b>KUVIOLUETTELO</b> .....	<b>1</b>
<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. KULTTUURI JA KOMMUNIKOINTI</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 KULTTUURI</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 KOMMUNIKOINTI</b> .....	<b>7</b>
<b>3 VENÄJÄN HISTORIA JA VENÄLÄISYYS</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 VENÄJÄN HISTORIA</b> .....	<b>10</b>
3.1.1 Venäjän valtakunnan synty .....	10
3.1.2 Pietari Suuren aikakausi .....	11
3.1.3 Uudistusten vuodet ja Nikolai II .....	13
3.1.4 Neuvostoliiton aika .....	14
3.1.5 Leninin valtakausi .....	15
3.1.6 Stalinin valtakausi .....	17
3.1.7 Suojasään aikakausi .....	19
3.1.8 Perestroika ja glasnost .....	20
3.1.9 Neuvostoliiton kaatuminen .....	21
<b>3.2 VENÄLÄISYYS</b> .....	<b>23</b>
3.2.1 Venäläinen kulttuuri .....	23
3.2.2 Venäläisyys Geert Hofsteden teorian mukaan .....	23
3.2.3 Valtaetäisyys venäläisessä kulttuurissa .....	24
3.2.4 Kollektiivisuus venäläisessä kulttuurissa .....	24
3.2.5 Maskuliinisuus venäläisessä kulttuurissa .....	25
3.2.6 Epävarmuuden välttely venäläisessä kulttuurissa .....	26
<b>3.3 VENÄLÄISYYDEN PERUSPIIRTEITÄ</b> .....	<b>26</b>
3.3.1 Aikakäsitys .....	26
3.3.2 Ristiriitaisuus .....	27
3.3.3 Lain ja sääntöjen tulkinta .....	28
3.3.4 Kollektiivisuus .....	28
3.3.5 Venäläinen business-tapakulttuuri .....	29
3.3.6 Venäläinen kommunikointi .....	29
3.3.7 Venäläinen korkeakulttuuri .....	30
3.3.8 Venäjän uskontokunnat .....	30
3.3.9 Venäjän väestö ja väestöryhmät .....	31
<b>3.4 VENÄLÄINEN KÄSITYS SUOMALAISISTA</b> .....	<b>31</b>
3.4.1 Voronezin yliopiston tutkimus .....	31
3.4.2 Suomalainen perusolemus .....	31
3.4.3 Venäläisen median näkemys suomalaisista .....	32
3.4.4 Pohdintaa .....	32
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....	<b>34</b>
<b>4.1 KYSELY VENÄLÄISILLE MATKAILIJOILLE RUKAN ALUEELLA</b> .....	<b>34</b>
<b>4.2 KYSELYN TOTEUTUS</b> .....	<b>34</b>
<b>4.3 KYSELYN RAKENNE JA TEEMAT</b> .....	<b>35</b>
<b>5 TUTKIMUSTULOKSET</b> .....	<b>36</b>
<b>5.1 ASIOIDEN MERKITYSTEN ARVIOINTI</b> .....	<b>36</b>
5.1.1 Palvelun merkitys .....	36
5.1.2 Elämysmatkailun merkitys .....	37
5.1.3 Muiden ihmisten merkitys .....	38
5.1.4 Ruuan merkitys .....	39
5.1.5 Luonnon, nähtävyyksien ja ylläilyyden merkitys .....	40
5.1.6 Taiteen, musiikin ja historian merkitys .....	42
5.1.7 Kaupunkimatkailun ja ekoturismin merkitys .....	43

<b>5.2 VÄITTÄMIÄ SUOMALAISISTA .....</b>	<b>45</b>
5.2.1 Suomalaisten käytös .....	45
5.2.2 Suomalaisten esiintyminen .....	46
5.2.3 Suomalaisten mukautumiskyky ja mielenlaatu .....	47
5.2.4 Suomalaisten rehellisyys ja täsmällisyys .....	48
<b>6 TULOSTEN TARKASTELU .....</b>	<b>49</b>
<b>6.1 YHTEENVEDOT ASIOIDEN MERKITYKSISTÄ.....</b>	<b>49</b>
6.1.1 Luonto ylivoimaisen tärkeä .....	49
6.1.2 Venäjänkielinen palvelu selkeästi etu .....	49
6.1.3 Kaupunkimatkailu sekä eko- ja elämysmatkailu suosiossa .....	50
6.1.4 Korkeakulttuuri ja ylellisyys vähemmän tärkeitä .....	50
<b>6.2 YHTEENVEDOT VÄITTÄMIIN SUOMALAISISTA.....</b>	<b>51</b>
6.2.1 Suomalaisten rehellisyys .....	51
6.2.2 Suomalaisten avoimuus, auttavaisuus ja sosiaalisuus .....	52
6.2.3 Suomalaisten vakavuus ja ymmärrettävyys .....	52
<b>6.3 AVOIMET VASTAUKSET.....</b>	<b>52</b>
6.3.1 Parasta Suomessa .....	52
6.3.2 Asioita joita kannattaa tarjota .....	54
6.3.3 Asioita joita kannattaa kehittää .....	55
<b>7 POHDINTA .....</b>	<b>57</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>60</b>
<b>LIITTEET.....</b>	<b>62</b>

## KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. HYVÄN PALVELUN MERKITYS. ....	36
KUVIO 2. VENÄJÄNKIELISEN PALVELUN MERKITYS. ....	37
KUVIO 3. ELÄMYSMATKAILUN MERKITYS. ....	37
KUVIO 4. TUTUSTUMINEN PAIKALLISIIN IHMISIIN. ....	38
KUVIO 5. TUTUSTUMINEN ULKOMAALAIISIIN MATKAILIJOIHIN.....	38
KUVIO 6 TUTUSTUMINEN VENÄLÄISIIN MATKAILIJOIHIN .....	39
KUVIO 7. SUOMALAISEN RUOAN MERKITYS.....	39
KUVIO 8. VENÄLÄISEN RUOAN MERKITYS.....	40
KUVIO 9. LUONNON MERKITYS .....	40
KUVIO 10. NÄHTÄVYYKSIEN MERKITYS .....	41
KUVIO 11. LUKSUSPALVELUIDEN MERKITYS .....	41
KUVIO 12. TAITEEN MERKITYS .....	42
KUVIO 13. MUSIIKIN MERKITYS .....	42
KUVIO 14. HISTORIAN JA MUSEOIDEN MERKITYS .....	43
KUVIO 15. TUTUSTUMINEN SUOMALAIISIIN KAUPUNKEIHIN .....	43
KUVIO 16. EKOTURISMIN MERKITYS .....	44
KUVIO 17. VÄITTÄMÄ: SUOMALAISET OVAT AVULIAITA .....	45
KUVIO 18. VÄITE: SUOMALAISET OVAT KOHTELIAITA.....	45
KUVIO 19. VÄITE: SUOMALAISET OVAT SOSIAALISIA JA PUHELIAITA .	46
KUVIO 20. VÄITE: SUOMALAISIA ON HELPPO YMMÄRTÄÄ .....	46
KUVIO 21. VÄITE: SUOMALAISET OVAT JOUSTAVIA .....	47
KUVIO 22. VÄITE: SUOMALAISET OVAT VAKAVIA.....	47
KUVIO 23. VÄITE: SUOMALAISET OVAT TÄSMÄLLISIÄ .....	48
KUVIO 24. VÄITE: SUOMALAISET OVAT REHELLISIÄ .....	48
KUVIO 25. YHTEENVETO ASIOIDEN MERKITYKSISTÄ.....	49
KUVIO 26. YHTEENVETO SUOMALAISISTA.....	51

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön perimmäisenä tarkoituksena on oppia ymmärtämään venäläistä kulttuuria sekä löytää asioita ja palveluja joita suomalaisten matkailualan yritysten kannattaa tarjota venäläisille asiakkaille. Tarkastelun alle joutuvat myös suomalaiset itse; toteutetussa kyselyssä venäläisiltä kysyttiin miten erilaiset väitteet suomalaisista pitivät heidän mielestään paikkaansa. Venäläiset ovat tärkein yksittäinen matkailijaryhmä Suomessa ja mailla on myös pitkä yhteinen historia. Kuitenkaan moni ei tiedä paljoakaan Venäjästä, sen kulttuurista tai ihmisistä. Aloittaessani tätä opinnäytetyötä myös oma tietämykseni venäläisistä oli suhteellisen rajallinen. Työni ohessa olen kuitenkin päässyt tutustumaan venäläisiin. Tämä on osaltaan auttanut ymmärtämään venäläisiä ja venäläisyyttä. Tätä kautta olen löytänyt lukuisia vastauksia, joita en kirjallisuudesta olisi löytänyt. Yhdellä sanalla kuvailtuna Venäjä on ennen kaikkea mielenkiintoinen. Se on maa, jossa kaikki on mahdollista.

Venäläiset ovat jo pitkään olleet Suomelle tärkein matkailijaryhmä lukumäärällisesti. Vuonna 2010 venäläisiä matkailijoita vieraili suomessa 2,6 miljoonaa henkilöä. Tämä on yli 40 prosenttia matkustajien kokonaismäärästä. Kasvua edellisvuoteen tapahtui noin 17 prosenttia. Tämä tarkoittaa noin 400 000 venäläismatkailijan lisäystä. Toiseksi eniten Suomessa vieraili ruotsalaisia matkailijoita (712 000 henkilöä). Kolmannella sijalla tilastossa ovat virolaiset (561 000 henkilöä). (Tilastokeskus 2010.) Neljäntenä tilastossa olivat saksalaiset (363 000 henkilöä). Viidentenä olivat britit (263 000 henkilöä). Brittien jälkeen tilastossa tulevat norjalaiset (195 000), ranskalaiset (132 000), espanjalaiset (110 000) ja japanilaiset (109 000). (Tilastokeskus 2010.)

Vuonna 2010 venäläisten tuomat matkailutulot Suomelle olivat pankin maksetasetilaston mukaan 750 miljoonaa euroa. Tämä on noin kolmasosa kaikista suomen matkailutuloista (2,2 mrd. euroa). (Rusgate 2012). Tilastojen valossa venäläisissä matkailijoissa on valtava potentiaali. Uskoisin että venäläisten matkailijoiden kautta voitaisiin kehittää myös Pohjois-Suomen lapsenkengissä olevaa kesämatkailua. Mikä merkittävää; venäläisten matkailijoiden



määrä kasvaa vuosi vuodelta. Venäläiset matkailijat kattavatkin jo lähes puolet koko suomen matkailijamäärästä. Venäläiset ovat Suomelle ja suomalaiselle matkailuteollisuudelle merkittävä tulonlähde. Tästä syystä Suomessa olisikin syytä tutkia 72 tunnin viisumivapauden toteuttamiskelpoisuutta. Viisumilla saataisiin lisättyä erityisesti lyhyiden päivämatkojen määrää, mikä taas osaltaan virkistäisi myös kaupan alaa. (Koillissanomat 2012.)

Työn alkuosa sisältää yleistä tietoa kulttuurista; mitä se pitää sisällään ja kuinka kulttuurituntemus hyödyttää liiketoimintaa. Kulttuuri ja historia kulkevat käsi kädessä. Tästä syystä kerron verrattain lyhyesti myös venäjän historiasta. Tämän jälkeen pyrin tarkastelemaan venäläistä kulttuuria ja venäläisyyttä. Käyn myös läpi mitä on kommunikointi ja miksi yritys hyötyy venäjänkielisistä työntekijöistä. Tutkimusosiossa lähdin ottamaan selvää mitä asioita venäläiset arvostavat vieraillessaan Suomessa. Lisäksi tutkimuksessa kysyttiin millaisina venäläiset matkailijat näkivät suomalaiset. Aloitin opinnäytteeni tekemisen keväällä 2011. Keskustelussa toimeksiantajani kanssa, esille nousi venäläisten asiakkaiden keskeinen rooli talven sesongeissa. Johtuen viettämästäni vaihtolukukaudesta, oli työn aloitusajankohta hieman myöhäisempi kuin muilla ryhmäni opiskelijoilla. Opinnäytteen aihe täsmentyi moneen kertaan. Alkuperäinen visio opinnäytteeni aiheesta syntyi vaihtoaikani Meksikossa.

## 2. KULTTUURI JA KOMMUNIKOINTI

### 2.1 Kulttuuri

Kulttuuri voidaan määritellä monella tavalla. Sille on olemassa liki 250 eri määritelmää. Alun perin sana kulttuuri on peräisin latinasta tarkoittaen viljelystä. Mielestäni hyvän määritelmän kulttuurille on antanut E. B Taylor vuonna 1871:

*”Monimutkainen kokonaisuus, joka sisältää tiedon, uskomukset, taiteen, moraalin, lain, tavat ja muut kyvyt ja tottumukset, jotka ihminen on yhteisön jäsenenä hankkinut” (Korhonen 2012).*

Kulttuurin syntyminen edellyttää ennen kaikkea vuorovaikutusta: puhuttu ja kirjoitettu kieli yhdistettynä non-verbaaliseen kanssakäymiseen. Vuorovaikutuksen tulee olla jatkuvaa ja perustua yhteiseen historiaan. Lisäksi vuorovaikutus edellyttää fyysistä läheisyyttä eli paikallisuutta. (Korhonen 2012.)

Globaalissa maailmassa verkostoituminen on yksi tärkeimpiä liike-elämän elementtejä. Sitä kautta rakennetaan pohja liiketoiminnalle, joka perustuu pitkälti ihmisten ja kansojen väliseen kanssakäymiseen. Kansainvälisessä ympäristössä toimittaessa on tärkeää tietää edes jotakin vastapuolen kulttuurista sekä yhteisössä vallitsevista arvoista ja asenteista. Merkitys korostuu erityisesti jos keskustelu on vaarassa ajautua aihealueelle, joka mielletään toisessa kulttuurissa tabuksi. (Tomalin–Nicks. 2007,16–17.)

Verkostoituminen on parhaimmillaan sitä, että henkilöä pidetään luonnollisena osana yhteisöä. Tällöin kanssakäyminen on mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Eräitä tärkeimpiä ominaisuuksia mitä kulttuurit pitävät sisällään ovat asenteet ja arvot. Niillä on suuri vaikutus ihmisten käyttäytymiseen niin yksilö-, kuin yhteisötasolla. (Tomalin-Nicks 2007,19–20.)

”The 5 C’s of culture” on menetelmä, jolla voidaan hahmottaa omia näkemyksiä eri kulttuureista sekä tarvittaessa kehittää omaa ajattelua ja toimintaa yhteistyölle myönteisemmäksi (Tomalin–Nicks 2007,19–20).

### **Kulttuurinen tietämys**

Pohdi millaista perustietoa tarvitset ymmärtääksesi vierasta kulttuuria sekä osoittaaksesi mielenkiintoa ja vieraanvaraisuutta kulttuuria kohtaan päivittäisessä elämässä (Tomalin–Nicks 2007,19–20).

### **Kulttuurikohtainen käyttäytyminen**

Määrittele kyseisen maan perusprofiili ja vertaile sitä omaan maahasi (Tomalin–Nicks 2007,19–20).

### **Kulttuurikohtaiset arvot ja asenteet**

Tiedosta asiat jotka voivat olla eduksi tai haitaksi kanssakäymiselle (Tomalin–Nicks 2007,19–20).

### **Kulttuurikohtaiset mieltymykset**

Määrittele omat kulttuuripohjaiset mieltymyksesi ja vertaile niitä yhteisöjen mieltymyksiin joiden kanssa työskentelet. Varaudu ristiriitatilanteisiin. (Tomalin–Nicks 2007,19–20).

### **Kulttuureihin sopeutuminen**

Määrittele kuusi tärkeintä kulttuurista eroa jotka voivat hankaloittaa kanssakäymistä. Mieti onko mahdollista sopeutua näihin eroavaisuuksiin tai saada muut hyväksymään nämä erot (Tomalin–Nicks 2007,19–20).

Ristiriitatilanteet ja väärinkäsitykset syntyvät usein silloin, kun viestintätilanne tulkitaan omaan kulttuuriin sidonnaisten normien ja käyttäytymissääntöjen kautta. Kun eri kulttuuritaustan omaavat ihmiset kohtaavat, he yleensä huomaavat toisesta kulttuurista ensimmäisenä ne piirteet, jotka on helppo havaita. Tällaisia piirteitä ovat esimerkiksi pukeutuminen, käyttäytymisnormit ja elekieli. (Pietilä 2005, 14).

Piilossa olevat piirteet kuten aikakäsitys, vanhemman ihmisen kunnioitus ja statuksen merkitys organisaatiossa tulevat esille myöhemmin; yleensä vasta ristiriitatilanteissa. Ihmisen alkaessa sisäistää näitä kulttuurien piilossa olevia piirteitä, hänen kulttuurien välinen oppimisensa on alkanut. Viestintäkäyttäytymistä selittäviä tekijöitä esimerkiksi työyhteisöstä voidaan löytää lukuisia. Näiden lisäksi kohtaamistilanteessa vaikuttavat yhteisön sosiaaliset rakenteet ja yksilöiden persoonalliset piirteet. Toiminnan kannalta tärkeää on oppia analysoimaan tilannetta myös toisen osapuolen näkökulmasta. Näin opimme ymmärtämään hänen meille ehkä oudolta vaikuttavaa käyttäytymistään. (Pietilä 2005, 14.)

Usein kulttuurien välisissä viestintätilanteissa on eduksi muuttaa omaa viestintäkäyttäytymistään tilanteen vaatimusten mukaiseksi. Tärkeää on muistaa että tulkitsijan kulttuurista vaikuttaa pitkälti siihen, mitä hän havaitsee ja miten hän sen tulkitsee. Oma kulttuuristaamme vaikuttaa paljolti siihen, miten asiat havaitsemme ja miten tulkitsemme näkemämme. Esimerkiksi kohteliaisuus on hyvin kulttuurisidonnaista ja käyttäytymispiirteet tulkitaan usein eri tavalla vieraisissa kulttuureissa. Kulttuureja tutkittaessa on huomattu kaikkien kulttuurien sisältävän samoja piirteitä. Se, missä määrin kutakin piirrettä kulttuuri sisältää, vaihtelee. (Pietilä 2005, 14.) Kulttuurierot voivat toimia myös vetovoimatekijöinä. Tällöin puhutaan kulttuurimatkailusta. Kulttuurimatkailu voidaan määritellä seuraavasti:

*”Kulttuurimatkailussa tuotetaan alueellisia ja paikallisia kulttuurin voimavaroja arvostaen matkailutuotteita ja -palveluja paikallisille ja alueen ulkopuolisille ihmisille liiketoiminnallisin perustein. Tavoitteena on luoda elämyksiä ja mahdollisuus tutustua näihin kulttuuriin voimavaroihin, oppia niistä tai osallistua niihin. Näin vahvistetaan ihmisten identiteetin rakentumista, sekä oman että muiden kulttuurien ymmärrystä ja arvostusta”. (Matkailun edistämiskeskus 2012.)*

Kulttuurimatkailua edistäviä tekijöitä ovat ihmisen aikaansaama historia, rakennettu ympäristö, museot, arkeologiset kohteet, kielet, käsityöt, ruoka, tavat, arvot, aatteet, elämäntyylit, erilaiset luonteenpiirteet ja uskonnot. Kulttuurimatkailua edistäviä tekijöitä ovat myös saavutukset esimerkiksi tieteessä, taiteessa, teknologiassa ja elinkeinossa. (Matkailun edistämiskeskus 2012.)

Erot suomalaisen ja venäläisen kulttuurin välillä ovat suuret. Kulttuurikohtaiset tekijät tulisikin ottaa erityisesti huomioon suunniteltaessa palvelukokonaisuuksia venäläisille matkailijoille. Toteuttamani kyselyn tuloksista voi päätellä että venäläiset ovat ainakin jossakin määrin myös kulttuurimatkailijoita. Oletin venäläisten esimerkiksi haluavan syödä venäläistä ruokaa Suomessa vieraillessaan. Tämän päättelin venäläisten voimakkaasta isänmaallisuudesta. Kyselyn tulokset olivat kuitenkin tältä osin päinvastaiset. Kyselyyn vastanneet venäläiset pitivät tärkeämpänä tutustumista paikallisiin ihmisiin ja suomalaiseen ruokakulttuuriin.

## **2.2 Kommunikointi**

Yksinkertaisimmillaan kommunikointi tarkoittaa ihmisten välistä kanssakäymistä. Kommunikointi voi olla joko sanallista tai sanatonta viestintää. Yhdistävän kielen puuttuessa täytyy hyödyntää sanatonta kommunikointia. Kieli onkin kommunikoinnin tärkein muoto ja se on myös erittäin olennainen osa kulttuuria. Vieraassa maassa kannattaa osata aina muutama sana paikallista kieltä. Kielen osaaminen viestii vastapuolelle sitä, että vierailija on viitsinyt nähdä vaivaa ja on kiinnostunut paikallisesta kulttuurista. Tästä on apua myös kohdattaessa ulkomaisia asiakkaita suomessa. Vieras kokee usein olonsa kotoisaksi kun hän voi kommunikoida edes muutaman sanan omalla kielellään. (Mikhula 1998, 5.)

Kieli kuuluu olennaisena osana kulttuuriin. Sen avulla kulttuuria välitetään ja pystytään siirtämään. Yhteensä maailmassa puhutaan yli 6000 kieltä joista 100 suurinta kattaa 95 prosenttia kaikista puhutuista kielistä. Kielirajat eivät usein noudata kansallisvaltioiden rajoja. Euroopassa puhutaan 73 kieltä. Ulkomaalaisen kanssa kommunikointi on usein hankalampaa johtuen henkilön erilaisista taustoista ja tapakulttuurista. Eroja on usein havaittavissa myös samasta kulttuurista peräisin olevilla ihmisillä. Yleensä eroavaisuuksia aiheuttavat muun muassa sukupuoli, sosiaaliluokka tai sosioryhmä. Suomalaisessa liike-elämässä kansainvälisen osaamisen paino asetetaan usein tekniselle osaamiselle ja kielten hallinnalle. Tämä ei kuitenkaan usein riitä, vaan henkilön olisi hyvä osata myös sosiaalisen kanssakäymisen taitoja. Usein

suomalaisille ongelmia tuottaa heidän ujous ja varautuneisuus. (Mikhula 1998, 5.)

### **Kielitaidon aste voidaan määritellä esimerkiksi seuraavalla tavalla:**

#### **Ammattikielitaito**

Suomalaisilla on usein hyvin hallussa englanninkieliset teknillis-taloudelliset termit. Suomalaiset pystyvät usein antamaan riittävässä määrin informaatiota omaan alaansa liittyen, mutta esimerkiksi anglosaksisessa kulttuurissa odotetaan puheen sisältävän myös muuta asiaa faktan ohessa. (Mikhula 1998, 6.)

#### **Selviytymiskielitaito**

Selviytymiskielitaitoon kuuluu tietoa esimerkiksi siitä, kuinka maassa on tapana tervehtiä, esittäytyä, puhutella sekä antaa ja vastaanottaa käyntikortti. (Mikhula 1998, 6.)

#### **Keskustelukielitaito**

Keskustelukielitaitoon luetaan tietämys keskustelun säännöistä; esimerkiksi hiljaisuus ja kuinka siihen tulisi reagoida. Muita keskustelukielitaidon muotoja ovat epäröinnin verbalisoiminen, kuinka puhuja keskeytetään, mitkä puheenaiheet ovat epäsoveliaita sekä miten lausutaan eriävä mielipide. (Mikhula 1998, 6.)

#### **Sosiaalinen kielitaito**

Sosiaalisen kielitaidon omaava henkilö pystyy ilmaisemaan ajatuksensa ja tunteensa siten, että asiasisällön lisäksi viestissä välittyvät myös kohteliaisuusaste ja sävy. Tunteakseen vieraat kulttuurit on tunnettava myös sävyerot; mitä pidetään kohteliaana ja mitä ei. (Mikhula 1998, 6.)

#### **Ääntäminen**

Suomalaisten on joskus hankala ymmärtää joidenkin henkilöiden puhetta erilaisesta ääntämisestä johtuen. Esimerkiksi filippiiniläisten kielessä ei ole lainkaan F-kirjainta ja tästä syystä se korvataan P-kirjaimella. Kiinalaisille on

usein vaikea lausua R ja L jotka usein aiheuttavat ymmärtämisvaikeuksia englantia puhuttaessa. (Mikhula 1998, 6.)

## 3 VENÄJÄN HISTORIA JA VENÄLÄISYYS

### 3.1 Venäjän historia

Tärkeitä elementtejä venäläiseen kulttuuriin on tuonut maan värikäs historia, josta kerron tässä kappaleessa. Jokaisen venäläisten kanssa kauppaa tekevän olisi hyvä tietää edes jotakin maan historiasta. Historian tunteminen helpottaa kulttuurisidonnaisten erityispiirteiden ymmärtämistä. Lisäksi historian tunteminen auttaa ymmärtämään tarkemmin venäläistä yhteiskuntarakennetta. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että kaikkia kulttuurikohtaisia erityispiirteitä ei voi edes historian kautta selittää.

#### 3.1.1 Venäjän valtakunnan synty

Venäjän valtakunnan syntyminen ajoittuu 800-luvun puolenvälin tienoille. Venäjän vanhimman kronikan, Nestorin kronikan mukaan tuolloin venäjää asuttaneet slaavilaiset heimot kutsuivat viikinkiruhtinaat Rurikin, Sineuksen ja Truvorin hallitsemaan aluetta ja sitä asuttavia heimoja. Kyseinen ajattelutapa unohdettiin pitkälti neuvostoliiton kiellettyä sen, sillä ei voitu katsoa että viikingeillä olisi osuutta Venäjän valtakunnan perustamisessa. Neuvostoliiton kaatumisen jälkeen viikinkien vaikutusta venäjän syntyyn ei enää kielletty. Kuitenkin historiankirjoissa painotetaan erityisesti venäläisten heimojen vaikutusta valtakunnan syntymiseen ja järjestäytymiseen. (Buuri–Ratschinsky 1999, 3.)

Eniten Venäjän valtakunnan kehitystä on hidastanut mongoli eli tataarivallan kausi. Tataarivalta alkoi vuonna 1240 Tsingis-kaanin joukkojen nujerrettua Kiovan. Tämän seurauksena perustettiin Kultaisen ordan kaanikunta. Tataarikauden katsotaan päättyneen vuonna 1480 suuressa osassa Venäjän valtakuntaa. Tataarihallinnon aika jätti pysyvät jäljet venäläiseen kulttuuriin. Venäläinen kulttuuri nykyisellään on sekoitus venäläistä ja aasialaista mentaliteettia. Aikakauden päätyttyä venäläiset suuriruhtinaat keräsivät ruhtinaskunnat yhteen mongolien hyökkäyksistä oppineena. 1500-luvulle tultaessa lähes kaikki venäläisten asuttamat alueet kuuluivat Moskovan hallinnon alle. Tuolloin yhtenäisen valtakunnan suurruhtinaana toimi livana III (1462 – 1505). (Buuri–Ratschinsky 1999, 3–4.)



Vuodesta 1533 alkaen venäjän ruhtinaana toimi livana IV Julma aina vuoteen 1584 asti. livana IV Julma oli ensimmäinen joka otti käyttöön Tsaari-tittelin. Julman pojan Fjodor I:n jälkeistä aikaa on kutsuttu sekasorron ajaksi. Tuona aikana maa oli ilman johtajaa 15 vuotta Fjodor I:n kuoltua vuonna 1558. Valtakunnan seuraava johtaja Mihail Romanov valittiin tsaariksi vasta vuonna 1613. (Buuri–Ratschinsky 1999, 3–4.) Mihail Romanov oli ensimmäinen tsaari, joka kelpasi koko venäjän ruhtinaskunnalle. Häntä aiemmat tsaarikokelaat syöstiin vallasta yksi toisensa jälkeen sekasorron aikakautena. Sekasorron eli Smutnoe vremjan aikana ortodoksisen kirkon rooli voimistui. Ortodoksisesta kirkosta muodostui merkittävä yhtenäisen venäjän etujen ajaja. (Luukkanen 2009, 106.)

Venäjä toipui sekasorrosta hitaasti. Länsivaltioihin nähden se olikin kehityksestä selvästi jäljessä. Sota, nälänhätä ja sisäiset levottomuudet olivat aiheuttaneet merkittävässä määrin kärsimystä alueen väestölle. Virkamieskoneisto työskenteli kuitenkin kaikista levottomuuksista ja epävakauksesta huolimatta koko Smutan ajan. Venäjä alkoi hiljalleen nousta ja vuonna 1678 toimitetun väestölaskennan mukaan maassa asui jo yhdeksän miljoonaa asukasta. (Luukkanen 2009, 106–107.) Venäjän talous alkoi myös hitaasti toipua maata ravistelleesta aikakaudesta. Smutan jälkeenkin levottomuuksia toki oli. Levottomuudet koskivat lähinnä ortodoksisen kirkon laatimia uskonnollisia uudistuksia ja talonpoikaisväestön kurjistumista. Kirkon uudistuksista johtuen Venäjälle syntyi vanhauskoisten ryhmittymiä, joilla on ollut merkittävä rooli venäläisen identiteetin muodostumisessa. Vanhauskoisten ryhmittymät olivat myös ensimmäisiä, jotka asettivat kyseenalaiseksi hallitsijan poliittisen hegemonian. (Luukkanen 2009, 107–109.)

### 3.1.2 Pietari Suuren aikakausi

Pietari Suuri (1672–1725) uudisti ja eurooppalaisti Venäjän valtion. Länsimaalaisia oli maassa ollut jo aikaisemmin, mutta edellisten Tsaarien mielenkiinto oli ollut lähinnä asevarustelun kehittämisessä sekä ulkomaalaisten palkkasoturien värväämisessä. Ensimmäisten Romanovien uudistuspyrkimykset koskivat paikallishallintoa ja sen tehostamista. Erityisesti korruptiosta

yritettiin päästä eroon. Pietarin edeltäjät halusivat muuttaa lähinnä keskuksen ja periferioiden välisiä suhteita. Pietari Suuren rooli on erittäin merkittävä koko venäläisen imperiumin tukipilareiden rakentajana. Hallitsijana hän oli uudistusmielinen ja ideologin sijaan hyvin pragmaattinen. (Luukkanen 2009, 116–117.)

Pietari Suuren merkittävimpinä uudistuksina voidaan pitää Venäjän hallinnon totaalista uudistamista. Pelkät kulissit eivät riittäneet vaan muutoksen tuli olla perusteellinen. (Luukkanen 2009, 118). Tärkeänä uudistuksena pidetään aateliston mobilisoinnista ja palvelusehtojen tiukentamista. Talonpoikien asema huononi merkittävästi maaorjuuden myötä. Lisäksi talonpoikien tuli maksaa valtion verot ja tarjota miehistöä armeijan käyttöön. Verotuksen kiristyminen ja verokannan laajentaminen aiheuttivat kapinamieltä kaikkialla. Pietari suosii armeijaa ja erityisesti kaartia, tykistöä ja laivastoa. Armeijan luokat sijoituivat hovivirkoja korkeammalle. Hallitsijan ja valtion palveluksessa oleva yhteiskunta jakautui eri palvelusasteiden mukaan luokkiin. Nämä luokat käytännössä määrittivät yksilön statuksen ja aseman valtion silmissä. (Luukkanen 2009, 123–125.)

Uudistus kumosi vanhan järjestelmän pajarien eli Venäjän yläluokkien keskuudessa. Uuden järjestelmän ansiosta asemaa eivät enää määrittäneet syntyperä ja aikaisemmat palvelukset. Yksilöitä alettiin tarkastella hyötypohjalta ja arvoasteikolla oli mahdollista nousta. Arvoasteikolla nouseminen vaati tosin suuret uhraukset esimerkiksi vapaa-ajan suhteen. Elämä omistettiin käytännössä valtion palveluun. Upseerit ja diplomaatit saattoivat omistaa ison tilan ja tuhansia maaorjia, mutta perhettään tai tilaa he eivät välttämättä nähneet moneen vuoteen. Pietarin pyrkimyksenä oli korostaa valtion roolin merkitystä. Vaikka hän osittain vähensi omaa valtaansa, silti hänen valtioideologiansa perustui pitkälti rajoittamattoman itsevaltiuden ihanteeseen. (Luukkanen 2009, 123–125.) Pietaria on kritisoitu mm. maaorjajärjestelmän käytöstä. Pakkotyötä teetettiin paljon esimerkiksi Pietarin kaupunkia rakennettaessa. (Buuri–Ratschinsky 1999, 74.) Absoluuttisen vallan ja keisarillisen Venäjän aikaa kesti kokonaisuudessaan vuodesta 1694 aina vuoteen 1917 asti (Luukkanen 1999, 115–116).

### 3.1.3 Uudistusten vuodet ja Nikolai II

Venäjän keisarillisen ajanjakson lopun historiaa voi kuvata kahden poliittisen suuntauksen kaksintaisteluna. Tämän taustalla voidaan pitää Aleksanteri II:n aloittamaa uudistuspolitiikkaa, jota vastustettiin erityisesti radikaalien ja konservatiivien keskuudessa. ”Uudistusten vuosiin” sisältyi lukuisia reformeja, joista merkittävimpänä voidaan pitää maaorjajärjestelmän lakkauttamista vuonna 1861. Lisäksi uudistettiin muun muassa maaseutuhallinto, oikeuslaitos, yleinen asevelvollisuus sekä kaupunkihallinto. Vaikka pääosin uudistuksia pidettiin hyvinä, kaikkia ne eivät kuitenkaan miellyttäneet. Erityisesti muutokset ärsyttivät opiskelijapiirejä, lehdistöä sekä muita radikaaleja muutoksia haluavia tahoja. Heidän toimintaa ei uudistuksen myötä enää rahoitettu. (Luukkanen 2009, 178.)

Venäjä oli liukumassa kohti poliisivaltiota 1800-luvulle tultaessa. Hallitus pyrki turvallisuussyihin vedoten, poistamaan kaiken poliittisen opposition. (Luukkanen 2009, 182–183.) Vuonna 1894 Aleksanteri III kuoltua valtaan nousi hänen poikansa Nikolai II. Nikolain suurin virhe oli pitää kiinni itsevaltiudesta, joka oli omiaan lisäämään kansalaisten tyytymättömyyttä. Pobedonostsevin Nikolaille antamien oppien mukaisesti itsevaltiutus oli ennen kaikkea sekä Jumalan säädösten että kansalaisten tahdon mukainen hallintatapa. Tämä oli kuitenkin virhearvio. Lisäksi kansa oli tyytymätön Nikolain tapaan nimittää virkamiehiä; valintoihin vaikuttivat ennen kaikkea ystävyys ja sukulaisuussuhteet. Kyvykkyydellä ei ollut niinkään painoarvoa ja nimitetyt virkamiehet olivatkin usein erittäin epäpäteviä. (Kirkinen 1986, 281.)

Ote vallasta heikkeni heikkenemistään ja ensimmäisen maailmansodan sytyttyä vuonna 1914, vallankumoukselliset käyttivät tilaisuuden hyväkseen ja levottomuuksia alkoi syntyä etenkin pääkaupungissa Moskovassa. Vaikka rintamajoukot seisoivat yhä keisarin takana ja mahdollisuudet itsevaltiuden säilyttämiseen vielä olivat, päätti Tsaari Nikolai II luovuttaa kruununsa veljelleen Mihailille. Mihail ei kuitenkaan suostunut ottamaan kruunua vastaan ja Nikolai II jäikin viimeiseksi keisarillisen Venäjän Tsaariksi. Syitä miksi näin tapahtui, on monia. Päällimmäinen syy oli se, että venäläinen yhteiskunta oli yksinkertaisesti kasvanut yli itsevaltiudesta ja vallinneesta mielivallasta. Tä-

män myötä ääri liikkeit saivat lisää tuulta purjeisiin ja mellakat kasvoivat usein hallitsemattomiksi. Lisäksi ensimmäisen maailmansodan menetykset vaikeuttivat tilannetta entisestään. (Luukkanen 2009, 182–183.)

#### 3.1.4 Neuvostoliiton aika

Professori Osmo Jussila vastasi kysymykseen neuvostoliitosta Suomen Historiallisessa aikakausikirjassa vuonna 1995 hämmentävällä tavalla:

*”Sosialistisen Neuvostotasavaltojen Liitolle (STNL) voi parhaiten jättää hyvästit todistamalla, ettei sitä ollut koskaan olemassakaan: se ei ollut sosialistinen, ei neuvostovalta, ei tasavaltainen eikä valtioiden liitto”. (Luukkanen 2009, 186.)*

On kuitenkin totta että olemassa oli valtio, joka kutsui itseään nimellä Neuvostoliitto. Se ei ollut perinteinen valtio ja sen olemassaolo perustui pitkälti maailmankatsomuksellisiin kysymyksiin vastaamiseen; mikä on totuus ja mikä valhetta. Puolan kommunistisen puolueen pää-äänenkannattaja Trybuna Ludu pohdiskeli Hruštšovin Stalinin sotarikoksia käsitellyttä puhetta vuonna 1956:

*”Mikä on totta ja mikä valhetta? Ei pidä ihmetellä tätä kysymystä. Näin ajattelee moni. Jos minä kerran olen uskonut valheeseen ja voinut pitää sitä totuutena, niin kuka takaa, ettei se, mikä tänään esitetään totuutena, huomenna olekin taas valhetta”. (Luukkanen 2009, 186.)*

Neuvostovaltaa on mahdollista kuvata muun muassa käsittein visio, viha ja väkivalta. Visio liittyy olennaisesti neuvostoliiton lupauksiin paremmasta huomisesta. Neuvostohuumori loi käsitteen ”skoro budet”, mikä tarkoittaa vapaasti suomennettuna ”kohta tulee”. Neuvostoliiton antamat lupaukset toimivat siis eräänlaisena kannustimena, jolla ihmiset saatiin uskomaan parempaan huomiseen. Kommunistisen yhteiskunnan suurin marxilainen utopia oli luoda yhteiskunta, joka tarjoaisi kaikille työtä, leipää ja rauhaa. Neuvostoliitosta muodostui siis talonpoikien ja työläisten valtio, joka oli ideologialtaan kaukana entisestä ”kapitalistisesta riistovaltiosta”. (Luukkanen 2009, 187.)

Kansa oli kärsinyt pitkään muun muassa kapinoista, sodista ja nälänhädästä sekä yksinvaltioiden oikkuiluista. Tästä syystä Neuvostoutopia vetosi ihmisiin

ja se sai kannatusta laajalti. Myöhemmin visio laajennettiin käsittämään myös materiaallinen hyvinvointi. Tarkoituksena oli luoda valtio, joka olisi laadullisesti parempi ja jonka yhteiskuntajärjestys olisi aikaisempaa huomattavasti toimivampi. Neuvostoliiton hallinta perustui kuitenkin pitkälti väkivaltaan ja paktoon; erityisesti vihalistalla olivat väestön eri luokat, joihin kohdistettiin pakokokeinoja ja silkkää terroria. (Luukkanen 2009, 187.) Jo aikaisemmin helmikuussa 1917 kansannousu oli tuhonnut Venäjän tsaristisen järjestelmän, jonka jälkeen väliaikaisen porvarillisen hallituksen muodosti Ruhtinas Georgi Lvovin. Tämä mahdollisti Bolsevikkien julkisen poliittisen toiminnan, jonka pohjalta marraskuun 1917 vallankaappaus oli mahdollinen. (Kirkinen 1985, 322–323.)

### 3.1.5 Leninin valtakausi

Bolsevikkipuolue oli vuoden 1917 kevät-talvella kahtiajaon partaalla. Jyrkän siiven mukaan hallitus tulisi kaataa ja siirtää valta kokonaisuudessaan neuvostoilta. Huhtikuussa 1917 puoluetta kohtasi mieluisa uutinen: Suomen asemalle oli saapunut sinetöidyssä junassa vuodesta 1908 maanpaossa ollut Lenin tovereineen. Punaliput liehuivat kun lähinnä työläisistä ja sotilaista koostuvat ihmisjoukot olivat tulleet vastaanottamaan vallankumousjohtajaa. Ensitöikseen Lenin esitteli lähitulevaisuuden suunnitelmansa: Niin sanotut Huhtikuun teesit. Huhtikuun teesien mukaan väliaikaisen hallituksen kaikki tuki oli kiellettävä ja muodostettava neuvostotasavalta. Neuvostotasavallassa ei olisi tarvetta poliisille, armeijalle eikä byrokralialle. Suunnitelman mukaan muun muassa pankit sosialisoidisiin ja viljelymaat jaettaisiin talonpojille. Tämä olisi kuitenkin mahdollista vasta sitten, kun hallituksen harjoittamaan sotapolitiikkaan kyllästynyt kansa saataisiin Bolsevikkipuolueen taakse. Saamalla kansalaiset tukemaan puoluetta, saisi puolue haltuunsa enemmistön neuvostoissa. Huhtikuun teesien mukaan kaikki valta tulisi lopulta keskittää näille neuvostoilta. (Kirkinen 1985, 325.)

Bolsevikkipuolueen vallankaappaus tapahtui 6-7. marraskuuta 1917. Arto Luukkanen toteaa vallankumouksen tapahtuneen teknisesti siten, että vallankaappaajat sijoittivat niin sanotun sotilasvallankumouksellisen komitean nimissä komissaareja strategisiin kohteisiin, joukko-osastoihin, rautateille ja

tehtaisiin. Vallankumouksen avainhenkilönä voidaan pitää Trotskia. Ilman komitean ja komissaarien hyväksyntää ei käskyjä saanut antaa. Merkittävä syy vallankumouksen toteutukselle oli voimistuva luokkaviha ja yleinen tyytymättömyys. Bolsevikit saivat vallankumoukset toteutettua, sillä suurin osa kansasta huolimatta yhteiskuntaluokasta oli tyytymätön nykyiseen järjestelmään. Talonpojat halusivat lisää maata ja aatelisto oli tyytymätön siihen, että heiltä maata vietiin. Älymystössä tyytymättömyyttä aiheutti puuttuva valta vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Vallankaappauksen menestys perustuu Pietarin väestön ja armeijan tyytymättömyyden kanavoimiseen taitavasti omien joukkojen taakse. (Hirvasnoro 2005.)

Neuvostovallan ensiaskeleita olivat:

- Vallan vakiinnuttaminen
- Hallintakoneiston ja lehdistön puhdistaminen ei-bolsevikeista
- Säätyjakojen ja arvonimien poistaminen
- Siviiliavioliiton käyttöönotto
- Kirkon erotus koulutusjärjestelmästä ja valtiosta
- Tuomioistuimien muuttaminen kansanoikeuksiksi
- Poliisin korvaus työväenmiliisillä. (Kirkinen 1985, 335.)

Johtajana Lenin oli säälimättömän uskoutunut kannalleen poliittisissa asioissa. Huomionarvoista on, että hänen johtoryhmä koostui pelkästään miehistä. Historioitsijoiden mielestä on epäselvää, oliko Lenin tuona aikana vallinneissa olosuhteissa pakotettu käyttämään hallinnossaan kovia otteita. Talouspolitiikassa Lenin epäonnistui harjoittamassaan sotakommunismissa. Sotakommunismi tarkoitti sitä, että maaseudulla pakkolunastettiin ruokatavaroita ja työläiset miehittivät tehtaita. Tämä menettely aiheutti sekasortoa ja kapinaa Kronstadtin suuressa laivastotukikohdassa elintason laskun vuoksi. Hallitus reagoi avaamalla tulen kapinallisia vastaan. Myös virkavalta osallistui omilla toimillaan verilöylyyn. (Neville 1998, 221–224.)

Tapahtuneen seurauksena Lenin päätti luopua sotakommunismista täsmen-tään että kyse oli vain lyhytaikaisesta kompromissista. Hänen mielestään taloudellisten ongelmien ratkaisu oli tärkeämpi kuin mikään valkoisten ken-

raalien luoma uhkakuva. Myönnettyään epäonnistumisensa sotakommunismissa, hän esitteli teoriansa valtionkapitalismista. Tämäkin oli Leninin mielestä lähinnä kompromissiratkaisu, joka sallisi tietyissä määrin yksityisrittäjyyden. Valtionkapitalismi koskisi lähinnä talonpoikia, jotka olivat oikeutettuja myymään kasvattamiensa elintarvikkeita saadakseen voittoa. Kaupunkeihin oli mahdollista perustaa pieniä liikeyrityksiä. Raskas teollisuus, pankkitoiminta ja kuljetus pysyisivät tiukasti valtion otteessa. Leninin fyysinen kunto alkoi kuitenkin vuosien saatossa rappeutua. Lenin oli kärsinyt lukuisista sairaskohtauksista joista 9. maaliskuuta 1923 tapahtuneen jälkeen hän oli osittain halvaantunut. Hän kuitenkin ponnisteli sitkeästi aina tammikuuhun 1924 asti, joskin hänen sanavarastonsa oli ollut hyvin rajoittunut. Puhe koostui lähinnä yksittäisistä sanoista. (Neville 1998, 224–227.)

Lenin kuoli 21. tammikuuta. Hänelle suoritettiin ruumiinavaus, jossa todettiin että hänen aivonsa olivat merkittävässä määrin kutistuneet noin neljänneksen normaalista. Hämmästyttäjä aiheutti se, miten pitkään Lenin oli kyennyt elämään suhteellisen normaalia elämää. Vaikka Lenin oli jyrkkä arvostelemaan esimerkiksi aikansa taidetta ja sen paikkaa yhteiskunnassa, oli hänen aikanaan taiteen vapaus huomattavasti suurempi kuin tulevana aikoina. Taiteilijat pystyivät jopa keskustelemaan keskenään siitä, mikä heidän roolinsa oli sosialistisessa yhteiskunnassa. Taiteen muodoista Lenin arvosti erityisesti elokuvaa. Kuitenkin taide koostui yleensä sosialistisiin ihanteisiin koostuvista tarinoista ja kuvaelmista, kuten esimerkiksi proletaarien voitosta taistelussa kapitalismia vastaan. (Neville 1998, 224–227.)

### 3.1.6 Stalinin valtakausi

Leninin kuoltua valtataistelu käytiin Stalinin ja Trotskin kesken, joka päättyi viimein Stalinin voittoon. Tämän jälkeen Trotski karkotettiin maasta ja hänet salamurhattiin hänen ollessa Meksikossa vuonna 1940. Trotskilaisuudesta saattoi helposti menettää päänsä, sillä Trotskia pidettiin harhaoppisen sosialismin esikuvana. (Pesonen 1999, 139.) Josif Stalin oli henkilönä jokseenkin epävenäläinen. Hän oli syntyjään Georgialainen ja oikealta nimeltään Dzhu-gasvili. Lisäksi hänen ulkoasunsa kummastutti. Hiljainen piippua poltteleva

mies ei sopinut mitenkään tyyppillisen venäläisen tai georgialaisen raameihin. (Neville 1998, 227–229.) Lenin kritisoi ennen kuolemaansa Stalinia:

*”Stalin on liian oppimaton, ja tämä vika, joka on täysin siedettävä suhteessa meihin muihin kommunisteihin, muuttuu sietämättömäksi pääsihteerin virassa. Siksi ehdotan tovereille, että he etsivät keinon siirtää Stalin tästä asemasta ja nimittäisivät siihen toisen miehen, joka eroaa joka suhteessa Stalinista”. (Neville 1998, 227–229.)*

Vuoden 1921 puoluekokouksessa tehdyt muutokset sallivat osittaisen yksityisrittäjyyden ja yksityisomistajuuden. Jopa ulkomaisten yritysten annettiin laajentaa tuotantoaan Neuvostoliittoon NEP: in (Novaja Ekonomitseskaja Politika) aikana. Kauden päätyttyä Stalin aloitti välittömästi maatalouden kollektivisoinnin ja maan nopean teollistamisen. Kollektivisoinnin alkuvaiheessa vietiin loppuun jo aikaisemmin tehdyt pakkoluovutukset. Omistajatalonpojat eli ”kulakit” nimitettiin ”kansanvihollisiksi”. He olivat riistäjiä käyttäessään vierasta työvoimaa. Heidän päätettiin tuhota erillisen likvidointiohjelman mukaisesti. Likvidointiohjelma saavutti lopulta hirvittävät mittasuhteet. (Pesonen 1999, 140.)

Hyökkäys tuhosi valtavan määrän ihmisiä ja joidenkin mielestä myös neuvostoihmisten moraalin vuosikymmeniksi. Vainojen kiihtyessä suurtalonpojaksi eli kulakiksi voitiin määritellä lähes kuka tahansa. Kulakki-ilmiannon saattoi tehdä kuka vain. Omaisuuden kollektivisoinnissa maatilat liitettiin yhteen isoiksi osuustoimintaperiaatteelliseksi yksiköiksi, kolhooseiksi (kolhozy). Kaikki olemassa oleva yksityisomaisuus takavarikoitiin kolhooseille ja vastarinta murskattiin armotta. Kolhooseihin liittyminen oli vapaaehtoista, mutta vain periaatteessa; käytännössä se oli pakollista. Stalinin aikana luotiin maatalouden ja teollisuuden toiminnan tehostamiseksi suunnitelmatalous ja sen mukana viisivuotishjelma Pjatiletka. Pjatiletkan tavoitteena oli täyttää tuotannolle asetetut vähittäisvaatimukset. Käytännössä vaatimukset tuli kuitenkin ylittää. (Pesonen. 1999, 140.)

Tiukkojen aikataulujen vuoksi erityisen ahtaalle joutuivat työläiset, joiden kaikki aika kului käytännössä epärealististen tuotantotavoitteiden toteuttami-



seen. Kollektivisoinnista ja kolhoosijärjestelmän toiminnasta annettiin julkisuuteen epärealistinen kuva; edistyksellinen toiminta ja korkea työmotivaatio veivät maataloutta kohti suurta kehitystä. Uudistamisprosessissa oli tärkeänä elementtinä mukana ihanteellisuus, joka oli kuitenkin pitkälti neuvostopropagandan aikaansaannosta. Todellisuus oli toista; aika jätti pysyvät arvet silloisiin ihmisiin ja tuleviin sukupolviin. Tuona aikana tilannetta hankaloittivat entisestään katovuodet ja nälänhätä. (Pesonen 1999, 140.)

1930-luvulle tultaessa Stalinin alullepanema luokkataistelu kiristyi, jonka tavoitteena oli kitkeä kaikki sosialistivastaiset epäkohdat yhteiskunnasta. Aikakautta kutsutaan yleisesti suuren terrorin ajanjaksoksi. Erityisesti luokka- ja kansanvihollisten paljastaminen oli Stalinin mukaan välttämätöntä yhteiskunnan eheyden ja sosialismin kannalta. Puhdistukset saivat käsittämättömät mittasuhteet ja ne levisivät nopeasti koko maahan. Yöllisistä vangitsemisista ja päivittäisistä teloituksista tuli arkipäivää. Arvioiden mukaan puhdistuksissa vangittiin tai tuhottiin yli kymmenen miljoonaa ihmistä. (Pesonen 1999, 142–143.)

Ihmiset elivät jatkuvan pelon alla, sillä pienikin riita esimerkiksi naapurin kanssa saattoi johtaa perättömään ilmiantoon. Ilmianto tarkoitti lähes aina joko työleiriä tai teloitusta. Oikeusjärjestelmä toimi käytännössä siten, että syyllisen oli todistettava olevansa syytön. Oikeudessa kuullut tunnustukset olivat hankittu lähes poikkeuksetta kidutuksen avulla. Isä aurinkoisen kulttia jatkui kuitenkin aina Stalinin kuolemaan (1953) saakka. Ison-Britannian ja Yhdysvaltain avulla 9.5.1945 voitettu sota saksalaisia vastaan lujitti kansan luottamusta koko kansan johtajaan aina loppuun saakka, kaikesta muusta kurjuudesta huolimatta. (Pesonen 1999, 140, 145, 148.)

### 3.1.7 Suojasään aikakausi

Stalinin kuolema johti valtavaan maansuruun ja luonnollisesti maan johtoa kohtasi jälleen valtataistelu. Hirmuhallinnon päättymisen johti kuitenkin nopeasti arjen ja politiikan liberalisoitumiseen. Stalinin jälkeisen Neuvostoliiton johdossa oli viiden miehen ryhmä, kunnes historiallisesti merkittävämpänä

hahmona puolueen johtoon nousi Nikita Hruštšov. Hän oli merkittävä uudistusten ajaja ja hän paransi muun muassa kolhoositalonpoikien asemaa yhteiskunnassa. Lisäksi hän pyrki tehostamaan teollisuuden ja maatalouden tuotantoa. Hruštšov sai lisää valtaa ja pian hänet nimitettiin koko valtion johtajaksi. Vastustajat tuhottiin, mutta ei kuitenkaan enää fyysisesti. (Pesonen 1999, 148–154.)

Hruštšov aloitti myös Stalinin hirmuvallan paljastamisen. Ensimmäisen kerran Stalinin tekoja arvosteltiin vuoden 1956 puoluekokouksessa, joka oli tältä osin historiallisesti merkittävä käännekohta. Myöhemmin kävi kuitenkin ilmi että liberaalisoituminen olikin vain pinnallista, mutta monien mukaan Stalinin hirmuvallan aikainen pelon ilmapiiri oli poissa. Keskustelu yhteiskunnan epäkohdista sallittiin joissain määrin. Edelleen kiellettyjä puheenaiheita olivat esimerkiksi maatalouden kollektivisointi, toinen maailmansota ja Lenin. 1960–1965 välistä aikakautta kutsutaan Venäjän historiassa suojasään kaudeksi. (Pesonen 1999, 148–154.)

Suojasään aikana alkanutta asteittaista kulttuurillista liberaalisoitumista ei voinut enää pysäyttää. Tämä oli yksi niistä tekijöistä, joihin vedottiin kun Hruštšov syöstiin vallasta vuonna 1964. Muita raskauttavia tekijöitä olivat muun muassa kiristyneet välit Kiinan kanssa ja epäonnistunut maatalouspolitiikka. Hruštšovin jälkeistä aikakautta aina vuoden 1985 perestroikaan asti, kutsutaan Venäjän historiassa pysähtyneisyyden aikakaudeksi (vremja zastoja). Pysähtyneisyyden aikakautena poliittista otetta tiukennettiin jälleen. Esimerkiksi vapaan mielipiteen ilmaisu tukahdutettiin ja kulttuuri oli lähinnä propagandistista käyttötarkoitusta varten. Stalinin aikaiseen tyranniaan ei kuitenkaan ollut enää paluuta. (Pesonen 1999, 148–154.)

### 3.1.8 Perestroika ja glasnost

Vuonna 1985 valtaan nousi Mihail Gorbatšov. Hänellä oli selkeä tavoite; herättää henkiin Neuvostoliiton rappiolla oleva talous. Hän määritteli keskeisiksi asiasanoiksi ”glasnost” ja ”perestroika”: Avoimuus ja uudelleenjärjestäminen. Näistä toteuttamisen kannalta helpompi oli glasnost, joka levisi varsin nope-

asti kansan piiriin ja lehdistöön. Takaisku oli kuitenkin vuonna 1986 sattunut Tšernobylin ydinvoimalaturma, joka pyrittiin aluksi pitämään salassa totuttuun neuvostotyyliin. Ongelmana teollisuuden kehityksessä oli tekniikan vanhanaikaisuus. Yhdysvaltain kielteinen suhtautuminen Neuvostoliittoon ei helpottanut tilannetta; ulkomaisten yritysten oli vaikea saada uudentyyppistä teknologiaa Neuvostoliittoon. (Neville 1998, 287–288.)

Neuvostoliittolainen teollisuus pärjäsikin kuitenkin hämmästyttävän hyvin jokseenkin vanhanaikaisella tekniikalla. Gorbatsšov puuttui perusteellisesti yhteiskunnassa vallitseviin ongelmiin kuten alkoholismiin ja työpaikkapöyhäilyihin. Moskovassa ja Leningradissa poliisi pidätti kaduilta työtä vieroksuvia ihmisiä. Ihmisten erottaminen, mutta myös toisaalta kannustinbonuksilla palkitseminen yleistyivät, jotka olivat mullistavia uudistuksia kiinteään hintatasoon ja elinikäisiin työpaikkoihin tottuneille työläisille. (Neville 1998, 287–288.)

### 3.1.9 Neuvostoliiton kaatuminen

Viides helmikuuta vuonna 1990 valtava 200 000 ihmisen muodostama mielenosoitus valtasi Moskovan kadut. Mielenosoittajat vaativat Neuvostoliiton kommunistisen puolueen valta-aseman lakkauttamista. Samalla viikolla Gorbatsšov muutti kantaansa merkittävästi ja totesi Neuvostoliiton kommunistisen puolueen jättämättä vaatimatta täyttä hallintovaltaa. Hänen edellytyksensä oli, että valtioon luotaisiin toimeenpaneva presidentinvirka, jolla olisi kaikki valta soveltaa perestroikaa. Tämä pelästytti Neuvostoliiton kommunistisen puolueen uudistusmieliset. Taustalla oli pelko Stalinin ajan autoritäärisestä yhteiskunnasta.

Neuvostoliiton parlamenttivaalit käytiin kaikesta huolimatta vuonna 1990 normaalisti, joskin uudistusmieliset menestyivät vaaleissa yllättävän hyvin. Neuvostoliitto kulki hiljalleen kohti demokratiaa. Tämä kävi ilmi erityisesti Gorbatsšovin antamassa lupauksessa järjestää suorat presidentinvaalit vuoteen 1994 mennessä. Myös ulkomaansuhteet olivat keskellä muutosta: esimerkiksi Saksan yhdistymistä aikaisemmin vastustanut Gorbatsšov olikin nyt yhdistämisen kannalla. Lisäksi hän lupasi vähentää joukkojaan 30 000 mie-

hellä entisellä Itä-Saksan alueella vuoteen 1991 mennessä. Gorbatšovin uudistavat toimet ansaitsevat kunnioitusta vaikka toisaalta, uudistusten toimeenpano ei aina onnistunutkaan käytännössä. Suuri Venäläinen sellisti Rostropovits kuvaili Gorbatšovin saavutuksia todeten, että hänen onnistui tuhota järjestelmä, joka perustui ”Valtamerelliseen valheita”. Gorbatšov kuitenkin epäonnistui Neuvostoliiton talouden elvyttämisessä, eikä ollut riittävässä määrin sitoutunut ajatukseen yksityistämisestä ja siirtymisestä markkinatalouteen. (Neville 1998, 300, 302.)

Gorbatšovin laatimat uudistukset eivät miellyttäneet kaikkia. Tyytymättömyyden kasvaessa vanhoilliset ja muut Gorbatšovia vastustaneet kaappasivat vallan elokuussa 1991 ja pitivät parlamenttitaloa hallussaan muutaman päivän ajan. Gorbatšov oli tuolloin matkoilla ja hänet päätettiin pitää arestissa panssarivaunujen vyöryessä Moskovaan. Boris Jeltsinin ohjattua taitavasti joukkoja panssarien päältä kapina saatiin kukistettua. Hänestä tuli sankari kansalaisten ja poliitikkojen keskuudessa. Gorbatšov menetti tämän jälkeen käytännössä kaiken valtansa. Tämän myötä Neuvostoliitto lakkasi olemasta ja sen tilalle perustettiin IVY: Itsenäisten Valtioiden Yhteisö, jossa Venäjällä on johtajuus. (Pesonen 1999, 162–163.)

Pian tämän jälkeen alettiin entisen Neuvostoliiton symboleita riisua ja käyttöön otettiin jo aikaisemmin käytössä ollut trikolorilippu. Matka kohti markkinataloutta oli alkanut ja valtion säännöstelypolitiikasta luovuttiin. Kansainväliset yritykset valtasivat kaupunkimaiseman sangen nopeasti. Kaupungeissa näkyvä joltain osin näennäinen hyvinvointi levisi kuitenkin hitaasti. Erityisesti maaseudut kurjistuvat. Siellä asuvien kansalaisten elintaso oli huomattavasti alhaisempi kuin kaupungissa elävien. (Pesonen 1999, 162–163.)

Neuvostoliiton kaatumisesta ja nopealla tahdilla sosialismista markkinatalouteen siirtymisestä seurasi nopea valtion omaisuuden yksityistäminen. Yksityistämisestä seurasi tiettyjen väestöryhmien äkkirikastuminen, kun taas itse valtio paini huomattavissa taloudellisissa vaikeuksissa. Nopea hyödyketarjonnan kasvu lisäsi rikollisuutta ja helpotti mafian toimintaa. Tavallinen kansalainen joutui ahtaalle sekasortoisessa yhteiskunnassa, sillä neuvostoaikainen sosiaaliturva oli tarjonnut suurimmalle osalle kansasta kaikesta huolimatta

varman, vaikkakin niukan toimeentulon. Kilpailusta tuli markkinatalouteen siirtymisen myötä vapaata ja ulkomainen pääoma on löytänyt paikkansa yhteiskunnassa. Silti Venäjällä on vielä lukuisia ongelmia ratkaistavana. (Pesonen 1999, 162–163.)

## **3.2 Venäläisyys**

### **3.2.1 Venäläinen kulttuuri**

Venäjän pitkä historia on täynnä enemmän ja vähemmän sekasortoa mikä on varmasti jättänyt jälkensä sen kulttuuriin ja kansalaisiin. Se lukeutuu kulttuureihin joissa epävarmuutta, vierautta ja moniselitteisyyttä pyritään välttelemään. Moniselitteisiä tilanteita pyritään välttämään ja ihmiset kaipaavat selkeitä organisaatioita joiden toiminta on ennustettavissa. (Parikka 2007, 45.) Venäjä on äärimmäisyyksien kulttuuri. Venäläiset itse toteavat ”Venäläinen on äärimmäisyysihminen” tilanteissa joissa eteen on tullut esimerkiksi yllättäviä käännteitä. Suomalaiset ihmettelevät Venäjällä vieraillessaan ihmisten kylmyyttä katukuvassa; ihmiset ovat juroja, jopa tylyjä muita ihmisiä kohtaan. Tämä selittyy Venäläisen yhteiskuntakriitikon Mihail Bergin mukaan ihmisten vihamielisyydellä kaikkea vierasta, valtavaa ja tuntematonta kohtaan. Small-talk tuntemattomille ihmisille eivät kuulu venäläiseen kulttuuriin (Parikka 2007,46.)

### 3.2.2 Venäläisyys Geert Hofsteden teorian mukaan

Organisaatioantropologi ja liiketoiminnan professorin Geert Hofsteden teorian (2001) mukaan esimerkiksi venäläisten suomalaisten näkökulmasta outo käyttäytyminen selittyy neljällä kulttuuriulottuvuudella jotka ovat:

- Valtaetäisyys
- Individualismi/ kollektiivisuus
- Maskuliinisuus/ feminiinisyys
- Epävarmuuden välttely (Hofstede 2012)

### 3.2.3 Valtaetäisyys venäläisessä kulttuurissa

Jules Lagras kuvaili tilannetta tsaarin vallan loppuhetkillä:

*”Reaktio, jolla venäläiset vastaavat sietämättömään poliittiseen ja taloudelliseen tilanteeseen, on nöyrä alistuminen. He näyttävät kärsivän, ei niinkään pitkäaikaisesta onnettomuuksien kasautumisesta, vaan yksinkertaisesti päivittäisistä ylitsepääsemättömistä ongelmista” (Parikka 2007, 20–21.)*

Tämä kuvastaa hyvin valtaetäisyyden käsitettä. Tavallisen kansan ja valtaelityn välillä on syvä kuilu. Tutkimukset osoittavat että suurin osa kansasta ei luota vallanpitäjiin vaan pitävät näitä etäisinä ja vieraina; jopa vihollisina. Venäläisen käsityksen mukaan valta sijoittuu hyvän- ja pahan valinnan yläpuolelle: Vallan mahti mielletään niin ikään tärkeämmäksi kuin sen laillisuus. (Parikka 2007, 20–21.)

### 3.2.4 Kollektiivisuus venäläisessä kulttuurissa

Kollektiivisuus on yksi venäläisen käyttäytymismallin peruspiirteitä, jota individualististen suomalaisten on vaikea käsittää. Esimerkiksi salailu ja asioiden kaunistelu selittyy pitkälti tavalla ajatella yhteisön etua. Yhteisön etu koetaan usein tärkeämmäksi kuin yksilön etu. Kollektiivisuuden periaatteen mukaisesti ryhmä luo myös eräänlaisen turvaverkon ulkopuolisia sanktioita ja uhkia

vastaan. Kollektiivisuudessa ei ole kysymys niinkään solidaarisuudesta, vaan haluttomuudesta erottua joukosta. Usein jääkin epäselväksi kuka on viimekädessä vastuussa. (Parikka 2007, 28–29.) Vallitsevaan kollektiivisuuteen liittyy olennaisesti myös korruptio. Esimerkiksi virkamies voi päätellä että hänen täytyy saada oma osuutensa jonkun toisen toimijan tuotoksesta. Tämän ajattelumallin mukaisesti kaikki tulisi jakaa jossain määrin. Valtaetäisyys on toinen tekijä, joka pitää korruption vastaisuudessakin elinvoimaisena. (Parikka 2007, 31.)

Työelämässä kollektiivisuuden voi havaita esimerkiksi tavasta rekrytoida: Työnantaja ei koskaan ota töihin henkilöä ennen kuin tämä on sitä ennen muodostanut verkoston esimerkiksi organisaation sidosryhmiin. Niinpä suhteilla onkin valtava painoarvo venäläisessä kulttuurissa. Sosialismi lisäsi yhteisöajattelua, mutta historiallisesti sen juuret ovat kuitenkin paljon syvemmällä. (Parikka 2007, 34.)

### 3.2.5 Maskuliinisuus venäläisessä kulttuurissa

Aineellisen hyvinvoinnin kasvaessa on venäläinen arvomaailma muuttunut yhä maskuliinisemmaksi. Maskuliinisuus käsitteenä ymmärretään tässä asiayhteydessä kovien arvojen ilmentymänä, kuten esimerkiksi rahan herruutena. Yhteiskunnassa vallitsevat sukupuoliroolit tukevat ajatusta maskuliinisesta kulttuurista. Mies nähdään usein kovana, aineellisen hyvinvoinnin tavoittelijana, joka on myös perheen pää. Naisilta odotetaan usein vaatimattomuutta, lempeyttä ja kiinnostusta elämänlaadullisista asioista. Tällainen, jokseenkin patriarkaalinen ajattelutapa on ollut venäjällä osana miehen ja naisen välistä suhdetta jo keskiajalta lähtien. Venäjältä on kuitenkin vaikea sanoa onko se maskuliininen vai feminiininen kulttuuri sillä se on sekoitus kovia ja pehmeitä arvoja. (Parikka 2007, 40–42.)

### 3.2.6 Epävarmuuden välttely venäläisessä kulttuurissa

Alkoholilla on aina ollut kiinteä suhde niin suomalaiseen kuin venäläiseenkin kulttuuriin: Molemmat kansallisuudet mittaavat usein kestävyyskuntoaan alkoholilla. Parikan (2007) mukaan tämä voi selittyä sillä, että kulttuureillemme on ominaista ihmisten ahdistuneisuus. Ahdistuneisuutta on talven pimeinä iltoina pyritty turruttamaan alkoholilla. Ahdistuneisuutta on ruokkinut epävarmuus tulevasta. Ahdistuneisuus itsessään liittyy usein epävarmuuden välttelyyn. (Parikka 2007, 43–44.) Ihmisten epävarmuuteen voi olla monia syitä. Merkittävin syy Venäjällä lienee se, että Venäjän kansaa on lähestulkoon koko sen historian ajan pyritty ohjailemaan pelon avulla. Nykyäänkin tämä näkyy esimerkiksi ennen vaalikausia esiintyvänä outoina väkivallantekoina. Hofsteden pisteytyksessä Venäjä on sijalla 7 saaden epävarmuuden välttelystä 95 pistettä. Suomi saa pisteitä epävarmuuden välttelyssä 59. Venäläisille ja suomalaisille on yhteistä nähdä tulevaisuus synkkänä ja pelottavana asiana. (Parikka 2007, 43–44.)

## 3.3 Venäläisyyden peruspiirteitä

### 3.3.1 Aikakäsitys

Tärkeä osa venäläistä mentaliteettia on elämän kiireettömyys. Asiat etenevät omalla painollaan, omaan rauhalliseen tahtiin. Suomalaisesta tämä voi vaikuttaa silkalta välinpitämättömyydeltä; siinä missä suomalaiset ovat tottuneet kamppailemaan hankaluuksia vastaan, saattaa venäläinen olla tekemättä asialle yhtään mitään. Venäläisellä on aikaa odottaa. (Seppänen 2002, 154–156)



Taulukko 1. Esimerkkejä venäläisistä aikamääritelmistä

<b>Määre</b>	<b>Merkitys</b>	<b>Todellinen merkitys</b>
Minutotšku	Hetkinen	Viisi–kymmenen minuuttia
Seitšats	Heti	Tunnin–kahden kuluttua
Srazu	Tuota pikaa	Puoli päivää–päivä
Tšeres nedelju	Viikon päästä	Kuukauden–kolmen kuluttua
Tšeres mesjats, Dva	Kuukauden päästä	Vajaan vuoden kuluttua
Zavtra (budet)	Huomenna (tulee)	Viikko–kuukausi–ei koskaan
Skoro (budet)	Pian (tulee)	Päivä–kuukausi–jos tulee

(Seppänen 2002, 154.)

Venäläistä aikaa vastaan ei kannata taistella. Yritykset jouduttaa esimerkiksi asioiden etenemistä eivät tuota useinkaan tulosta. Venäläiset itse sanovat: ”Vsjo idjot v svoi tšered”. Kaikki menevät omalla vuorollaan. Tämä ajattelutapa on vallinnut Venäjällä aina ja tulee varmasti vallitsemaan myös tulevaisuudessa. (Seppänen 2002, 154–155.)

### 3.3.2 Ristiriitaisuus

Jos pitäisi löytää yksi hallitseva piirre venäläisyydestä, se olisi ilman muuta ristiriitaisuus. Venäläinen sielunmaisema onkin usein täynnä erilaisia kontrasteja ja ristiriitoja. Tämän vuoksi venäläisen on usein hankala nähdä itseään esimerkiksi kansalaisena, joukkojen osana tai yksilönä. Esimerkkinä ristiriidasta mainittakoon ortodoksiselle uskonnolle tyypillinen fatalistinen ajattelutapa. Sen tuoma nöyryys, kärsivällisyys ja suuri kyky sietää vastoinkäymisiä. Toisaalta kansanluonteeseen kuuluu olennaisena osana myös syvä emotionaalisuus ja impulsiivisuus, ääri rajoille pyrkiminen ja jossain määrin jopa anarkistisuus. Venäläisyyttä tuntuisikin leimaavan eräänlainen äärimmä-

syyksistä toiseen toimintamalli: Esimerkiksi intohimoinen pyrkimys päämäärään voi muuttua yllättäen ensimmäisen vastoinkäymisen kohdalla täydelliseksi lamaanumiseksi, paniikiksi ja kädet ylös mentaliteetiksi. Kontrastit ovat Venäjällä ja venäläisessä kulttuurissa suuria. Ulkomaalaisessa eräänlainen harmonisoivien tekijöiden puute saattaa aiheuttaa neuvottomuutta, toivottomuutta, jopa raivoa haastavan tilanteen edetessä. Tilanteen kannalta on kuitenkin tärkeintä pysyä rauhallisena. Menettämällä hermonsa tilanne kääntyy helposti itseä vastaan. (Seppänen 2002, 245.)

### 3.3.3 Lain ja sääntöjen tulkinta

Suomalaiset kokevat usein venäläiset sentimentaalisina tunneihmisinä. Venäläinen ilmaisee tunteensa ja mielentilansa usein näkyvästi, oli se sitten millainen tahansa. Suomalaisen mielestä vähäpätöinen ongelma voi olla venäläisen mielestä suuri pettymys. Tärkeintä on pitää oma käyttäytyminen aina asiallisena ja asiantuntevana. Asioiden mennessä hyvin venäläiset ilmaisevat kiitollisuutensa esimerkiksi suosittelemalla yrityksen tarjoamia palveluita läheisilleen ja sukulaisilleen. Suomalaisen on hyvä ottaa huomioon venäläisten erilainen käsitys totuudesta ja rehellisyydestä. Esimerkiksi sääntöjen noudattamisesta on heillä usein erilaiset käsitykset. Venäläisten mielestä lait ovat enemmänkin suuntaa antavia ja eikä niitä pitäisi tulkita liian kirjaimellisesti. (Aalto-yliopisto 2010.) Tämä voi johtua osittain siitä että venäläisessä lainsäädäntöä ei ole saatu vielä riittävän selkeäksi ja yksiselitteiseksi. Venäläiset itse ovat vastanneet kysymykseeni venäläisestä lainsäädännöstä toteamalla esimerkiksi: ”Mitkä lait, ei venäjällä ole lakeja”. Tämä kuvastaa mielestäni sängen hyvin kansalaisten uskoa maan oikeusjärjestelmään.

### 3.3.4 Kollektiivisuus

Venäjällä on tapana ajatella enemmän yhteisön kuin yksilön etua. Se on osa syvintä venäläisyyttä. Oli kyseessä sitten mikä tahansa matka tai tapahtuma, venäläiset liikkuvat yleensä yhdessä. Perheellä on erityisen tärkeä rooli slaavilaisissa kulttuureissa. Esimerkiksi venäläinen kansanviisaus ”Koko perhe paikalla – sielukin paikalla”, kuvastaa venäläisten suhtautumista perheeseen.

Perhe tarkoittaa tässä tapauksessa laajempaa kokonaisuutta. Venäjällä perhe pitää sisällään enemmän jäseniä kuin esimerkiksi Suomessa on totuttu ymmärtämään. Voimakas yhteisöllisyys on myös kytköksissä venäläisten vahvaan isänmaallisuuteen. (Seppänen 2002, 158–159.)

### 3.3.5 Venäläinen business-tapakulttuuri

Liike-elämässä kättely erottaessa viestii yleensä siitä, että liikekumppani on tyytyväinen. Naisia ei yleensä kätellä. Myöskään naiset eivät kättele toisiaan. Kynnyksen yli kättelemistä tulisi välttää sillä se tietää vanhan uskomuksen mukaan riitaa. Jos naiset haluavat tervehtiä kättelemällä, he ojentavat ensin kätensä osoitukseksi siitä, että haluavat tervehtiä. Tervehtiminen tapahtuu myös poskisuudelmilla, joskin sitä käytetään lähinnä hyvien ystävien ja sukulaisten keskuudessa. Ensimmäisenä suudellaan oikea poski, jonka jälkeen vasen-, ja vielä kerran oikea poski. (Mikhula 1998, 166–167.)

### 3.3.6 Venäläinen kommunikointi

Maan pääkieli on Itäslaavilaisiin kieliin lukeutuva venäjä. Koko Venäjän alueella puhuttavien kielten määrä on useita kymmeniä. (Ulkoasiainministeriö 2011.) Venäläisillä on yleisesti ottaen hyvät puheenlahjat. Maa lukeutuu viestinnässä HC-kontekstuaalisuuden eli korkean merkityssuhteiden kulttuureihin. Sana slaavi juontuu sanasta slovo. Sanalla slovo tarkoitetaan vapaasti suomennettuna ihmistä, jolla on sana hallussaan. Tärkeitä piirteitä venäläisessä kulttuurissa ovat epäsuora kommunikointi ja sanaton viestintä. (Mikhula 1998, 168–169.)

Venäläisten kielitaito on yleisesti ottaen suppeahko. Pääsääntöisesti kouluissa opetetaan englantia, ranskaa ja saksaa. Venäjän kielen taidosta on suunnaton apu kanssakäymistilanteissa. Venäläiset myös arvostavat sitä, että he voivat asioida omalla äidinkielellään ja tämä toimii myös varsin tehokkaana jäänmurtajana etenkin uusia henkilöitä kohdattaessa. Kättely on venäläisten keskuudessa varsin yleinen tapa ja sitä tehdään sekä tavattaessa, että erottaessa. (Mikhula 1998, 166–167.) Mikkolan, Bloigun ja Karhusen mukaan

Venäjän kielen osaamisella saavutetaan merkittävä kilpailuetu. Tämä käy esille tutkimuksessa käytetyn kyselyn vastauksista:

*”Venäläinen asiakas haluaa asioida äidinkielellään vaikka osaisikin englantia. Motto on: Ostaa voi millä kielellä tahansa, myytävä on asiakkaan äidinkielellä” (Mikkola–Bloigu–Karhunen 2009, 43).*

*”Markkinoilla pitää ja kannattaa toimia näiden [...] asiakkaiden kielellä, koska silloin sillä saavuttaa merkittävän kilpailuedun. Ja varsinkin tällaisissa maissa, joissa henkilökohtaisten suhteiden merkitys on niin suuri, että siinä suoraan puhumalla kyseisellä kielellä, saa paljon läheisemmän suhteen, kuin tulkin kautta keskustellessa”. (Mikkola–Bloigu–Karhunen 2009, 43.)*

Yhteenvedona voi todeta että kaikki venäläisille kohdennetut palvelut olisi hyvä hoitaa venäjän kielellä, mikäli se on käytössä olevien resurssien pohjalta mahdollista. Osaamalla kieltä voidaan palvelun tarjoajan ja asiakkaan välistä suhdetta syventää. Tämä voi parhaimmassa tapauksessa poikia uusia asiakassuhteita. Hyvien suhteiden kautta palveluntarjoajaa mahdollisesti suositellaan myös omille sidosryhmille.

### 3.3.7 Venäläinen korkeakulttuuri

Korkeakulttuurisesti Venäjän ylpeys on klassinen musiikki jonka ohella korkeassa arvossa ovat baletti, kirjallisuus ja teatteri. Maan kulttuuripääkaupunkeja ovat Moskova ja Pietari. Venäläiset lukevat paljon kirjallisuutta, joskin sen suosio on laskussa. (Ulkoasiainministeriö 2011.)

### 3.3.8 Venäjän uskontokunnat

Venäjällä ei ole erillistä valtionkirkkoa. Maassa on useita eri uskontokuntia. Perinteisinä uskontoina pidetään ortodoksisista kristillisyyttä (n. 75–80 % väestöstä), islamia (15 % väestöstä), juutalaisuutta ja buddhalaisuutta. Merkittävin rooli on kuitenkin ortodoksisella kirkolla ja sillä onkin vuosisatoja pitkät perinteet maan historiassa. Sillä on myös läheiset suhteet maan päättäjiin ja tätä kautta politiikkaan. (Ulkoasiainministeriö 2011.)

### 3.3.9 Venäjän väestö ja väestöryhmät

Venäjän väkiluku oli vuonna 2010 arvion mukaan 141,9 miljoonaa. 73 prosenttia väestöstä asuu kaupungeissa. Eniten asukkaita on Moskovassa (11,5 milj.), Pietarissa (4,8 milj.) ja Novosibirskissa (1,47 milj.) Suurimmat etniset ryhmät muodostavat venäläiset (79,8 %). Kaksi muuta suurinta ryhmää muodostavat tataarit (3,83 %) ja ukrainalaiset (2 %). (Ulkoasiainministeriö 2011.)

## 3.4 Venäläinen käsitys suomalaisista

### 3.4.1 Voronezin yliopiston tutkimus

Suomalaiset ovat venäläisestä näkökulmasta tarkasteltuna kummallinen ja kylmä kansa. Voronezin yliopistossa vuonna 2000 tehty tutkimus osoittaa väitteen paikkansapitävyyden. Haastatelluista suurimmalla osalla ei ollut aikaisempia kokemuksia suomalaisista, joten tutkimuksessa saadut vastaukset osoittavat pitkälti perinteistä venäläiskäsitystä suomalaisista. Monelle käsitys suomalaisista oli syntynyt tiedotusvälineiden, kirjallisuuden, elokuvien ja vit-sien pohjalta. Suomalaisista venäläisillä on yleensä positiivinen kuva kun vertailukohteeksi otetaan esimerkiksi puolalaiset tai baltit. (Parikka 2007, 319.)

### 3.4.2 Suomalainen perusolemus

Voronezin yliopiston venäläisten opiskelijoiden mukaan suomalainen perusolemus on pitkä, vaalea ja vanterra. Luonnetta venäläiset kuvailevat rauhalliseksi, hitaaksi ja vaitonaiseksi. Kasvot kuvastavat ennen kaikkea rauhallisuutta. Suomalaisten puhetyyli on opiskelijoiden mukaan hidas, tunteeton, vähäsanainen, vähäeleinen, itsevarma ja pidättäytyvä. Tutkijoiden mukaan nuoret pitivät suomalaisten tapaa kommunikoida vastakohtana venäläistä tapaa kommunikoida. Venäläiset pitivät suomalaisen kommunikoinnin pääpiirteinä seurallisuutta ja kohteliaisuutta. (Parikka 2007, 319.)

### 3.4.3 Venäläisen median näkemys suomalaisista

Tutkimuksessa selvitettiin myös millaisen kuvan suomalaisuudesta venäläinen media antaa. Suurin käytösero ilmeni tutkimuksen mukaan suhteesta vapauteen: Venäläiset pitivät itseään helpompina ihmisinä, sillä he eivät vaadi arjelta paljoa, ovat kuuliaisia, herkkäuskoisia ja orjamaisia esimiehiään kohtaan sekä kärsivällisiä ongelmatilanteissa. Venäläinen media kuvailee suomalaisia usein itsetietoisiksi ja vapautta rakastaviksi. Lisäksi suomalaisia pidettiin erittäin isänmaallisina. Venäläiset tiedotusvälineet ovat huomanneet myös suomalaisten ylpeyden maataan kohtaan, sillä suomalaiset odottavat usein kehuja maastaan ulkomaalaisilta vierailta. (Parikka 2007, 319.)

### 3.4.4 Pohdintaa

Parikka kertoo teoksessaan ystävästään, joka asuttuaan Venäjällä päätti myöhemmin muuttaa Meksikoon. Parikan mukaan hänen ystävänsä sopeutui erittäin hyvin meksikolaiseen kulttuuriin ja kertoi siitä löytyvän hyvin paljon yhtäläisyyksiä venäläisen kulttuurin kanssa. Omien vaihtokokemusteni pohjalta Meksikossa, meitä suomalaisia voidaan pitää suhteellisen eleettömänä kansana. Siinä missä suomalainen nauttii hiljaisuudesta voi meksikolainen tai venäläinen kokea sen hyvinkin ahdistavaksi. Venäläiselle ja meksikolaiselle kulttuurille on ominaista vuolas puhe.

Suomalaisilta näyttäisi puuttuvan näille kulttuureille tyypillinen hektisyys. Hektisyyden suomalainen aistii yleensä hermostuneisuutena. Aikataulut ovat näissä kulttuureissa harvoin tarkkoja. Erityisesti kieli on kokemusteni ja teorian valossa kummallekin kulttuurille erittäin tärkeä ja sitä kautta pääsee kommunikoinnissa aivan uuteen maailmaan. Venäläiset ovat muun muassa kertoneet, että heille tuottaa vaikeuksia kuvailla tuntemuksiaan vieraalla kielellä. Kulttuureille on ominaista vahva hierarkkisuus; esimerkiksi opettaja ja vanhemmat ovat auktoriteetteja joita kunnioitetaan.

Erittäin tärkeää näiden kulttuurien kanssa toimittaessa on mielestäni unohtaa suomalainen jäykkyys; jo pelkästään ilmeellä ja eleillä voi parantaa vieraiden

viihtyvyyttä huomattavasti. Myös se, että vaivautuu opettelemaan muutaman sanan kieltä ja osoittaa kiinnostustaan heidän maataan ja kulttuuria kohtaan tekee paljon. Suomalainen on yleisesti ottaen hyvä kuuntelija, mutta henkilökohtaisesti olen laittanut merkille sen, että on tärkeää olla aktiivisesti mukana keskustelussa. Suomalaiselle yleensä riittää se, että toinen kuuntelee sanomatta mitään. Venäläisessä ja meksikolaisessa kulttuurissa hiljaisuus antaa helposti sellaisen kuvan, ettei toisella yksinkertaisesti kiinnosta.

## **4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **4.1 Kysely venäläisille matkailijoille Rukan alueella**

Venäläiset ja suomalaiset eroavat monessakin suhteessa toisistaan. Lisäksi meiltä puuttuu usein yhteinen kieli, mikä hankaloittaa kommunikointia entisestään. Monelle jääkin epäselväksi mistä venäläiset asiakkaat pitävät ja mitä heille kannattaa tarjota. Myöskään moni ei tiedä miltä suomalaiset näyttävät venäläisestä näkökulmasta tarkasteltuna. Laadin venäläisille asiakkaille toteutettavan kyselyn heidän mielenkiinnon kohteistaan ja siitä millaisina he kokivat suomalaiset ihmiset. Halusin kartoittaa näillä kysymyksillä ensinnäkin sitä, mitä venäläiset pitävät tärkeänä viettäessään aikaa Rukalla. Tarkoituksena oli löytää asioita joita matkailualan yrityksen tulisi korostaa tuottaessa palveluja venäläisille asiakkaille. Kysymyksillä suomalaisista halusin ottaa selville missä määrin yleiset stereotyyppit suomalaisista pitivät paikkaansa venäläisestä näkökulmasta tarkasteltuna.

### **4.2 Kyselyn toteutus**

Toteutettu kysely oli pituudeltaan kaksi A4 sivua ja laadultaan kvantitatiivinen. Kysely koostui suurelta osin monivalintakysymyksistä, mikä oli mielestäni paras ratkaisu ajankäytöllisesti, ottaen huomioon että kyselyyn vastanneet venäläiset olivat lomalaisia. Lisäksi pyrin monivalintakysymyksiä käyttämällä minimoimaan vastaamatta jättämisen. Laadin kyselyn vastausten pohjalta taulukon johon sijoitin kaikki vastaukset jonka jälkeen laskin kysymyskohtaisen keskiarvon saaduista vastauksista. Tulosten analysoinnissa käytin Microsoft Office Excel- ja PASW statistics 18- ohjelmistoa. Kyselyn toteutuskielenä toimi luonnollisesti venäjä. Vastauslomakkeita kertyi yhteensä 24 kappaletta ja kyselyn toteutus ajoittui viikoille 51 ja 52 (2011).

Kyselyyn vastasi myös Suomessa jo neljä vuotta asunut venäläinen henkilö, mutta koska kysely oli tarkoitettu lähinnä matkailijoille, päätin esitellä vastaukset erillisinä. Haasteellisinta oli herättää venäläisten mielenkiinto vastaan kyselyyn, tosin huomattava apu löytyi venäjänkielisistä työntekijöistä.



Yritin myös tehdä yhteistyötä Moskovalaisen matkatoimiston kanssa, joskaan yhteistyö ei toiminut. Opas jätti vastauslomakkeet palauttamatta lukuisista pyynnöistä huolimatta. Näin olisin saanut laajemman otannan; yksin toimiminen oli varsin hidasta, etenkin kun suuri osa tapaamistani venäläisistä ei juuri puhunut englantia ja aina ei ollut mahdollisuutta käyttää tulkkia. Vastaajat koostuivat Ruka Safariksen asiakkaista sekä muualta Rukan alueelta poimittuista henkilöistä. Kysely toteuttaminen kuitenkin onnistui alkuhankaluuksista huolimatta.

### **4.3 Kyselyn rakenne ja teemat**

Kyselyn ensimmäisessä osiossa käsiteltiin venäläisten matkailijoiden näkemyksiä siitä, mitä asioita he pitivät tärkeinä vieraillessaan Suomessa. Vastausprosentti oli kaiken kaikkiaan hyvä, joskin osa vastaajista ei löytänyt ilmeisesti selkeää kantaa joihinkin kysymyksiin ja näin ollen ohitti kysymyksen jättämällä ruudun tyhjäksi. Tyhjiä ruutuja kyselyn ensimmäisessä osiossa oli kaiken kaikkiaan 49/384. Ensimmäisen osion kysymykset olivat kaikki monivalintakysymyksiä joita edelsi lyhyt avoin osio. Lyhyessä avoimessa osiossa käsiteltiin ainoastaan henkilötietoja: Nimi, vierailut kaupungit, vietetyt päivät suomessa sekä Ruka onko vastaaja Ruka Safariksen asiakas (kyllä/ei). Monivalintakysymysten ensimmäisen osiossa piti arvioida asioiden tärkeyttä asteikolla 1-5 joista yhden tarkoittaessa ei tärkeää ja viiden tärkeää. Ensimmäisen monivalintakyselyn teemana oli: ”Asiat jotka ovat minulle tärkeitä vieraillessani Suomessa”. Ensimmäisen osion monivalintakysymyksiä oli kaikkiaan 16 kappaletta.

Toisessa osiossa tarkastelussa olivat suomalaiset. Kyselyn toisen osion perusväittäjä oli ”Suomalaiset ovat”. Toisessa osiossa tyhjiä ruutuja oli ainoastaan 10/192. Kyselyn viimeisessä osiossa annettiin venäläisten itse kertoa mikä oli parasta. Vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa mitä asioita kannattaa tarjota, mitä suomalainen matkailuteollisuus voisi tehdä toisin ja olisivatko vastaajat halukkaita vierailemaan suomessa myös vastaisuudessa (kyllä/ei). Kts. kysely kokonaisuudessaan (Liite 1,2)

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

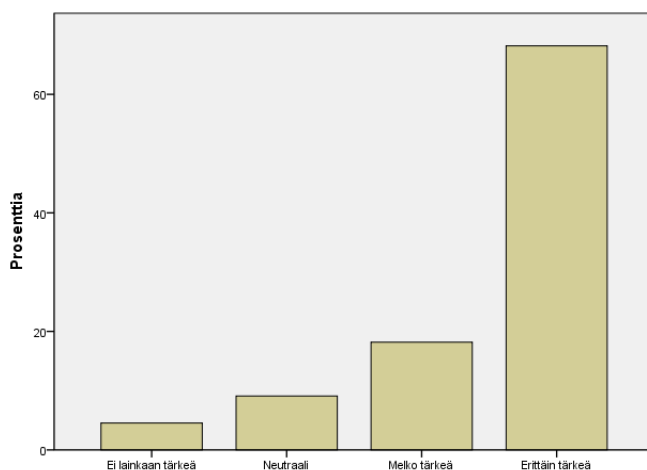
### 5.1 Asioiden merkitysten arviointi

Seuraavista kuvaajista näkyvät monivalintakysymysten vastausjakaumat. Kysymyksissä 1-24 vastaajilla (n=24) piti arvioida esitettyjen asioiden tärkeyttä asteikolla 1-5 (1= Ei tärkeä, 5= Tärkeä). Diagrammeja laatiessani annoin luvuille 2-4 määritelmät kuvioden selkeyttämiseksi. Kuvaajat 1-16 koskevat venäläisten mielenkiinnon kohteita. Kuvaajat 16–24 kertovat suomalaisista ihmisistä (millaisena heidät koettiin).

#### 5.1.1 Palvelun merkitys

Kuvio 1. Hyvän palvelun merkitys.

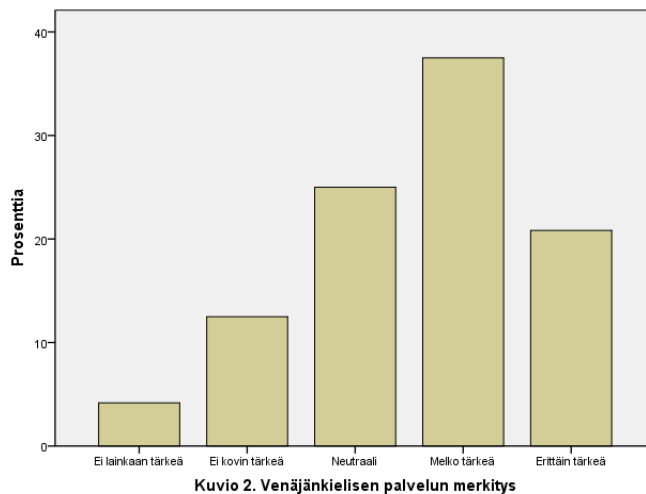
Venäläiset matkailijat arvioivat asteikolla 1-5 hyvän palvelun merkitystä. Kuvioista voi todeta että suurin osa eli noin 83 prosenttia vastaajista piti hyvää palvelua melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Noin kuusi prosenttia vastaajista ei pitänyt hyvää palvelua tärkeänä tämän tutkimuksen perusteella.



Kuvio 1. Hyvän palvelun merkitys

## Kuvio 2. Venäjänkielisen palvelun merkitys.

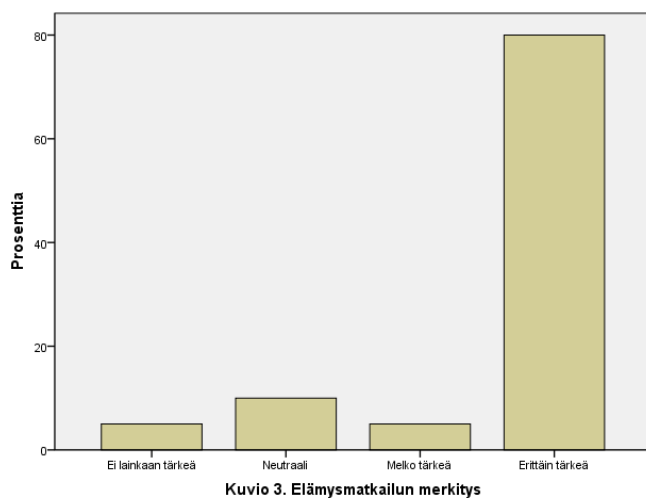
Kyselyyn vastanneet venäläiset matkailijat arvioivat venäjänkielisen palvelun merkitystä asteikolla 1-5. Yhteensä venäjänkielistä palvelua piti melko tai erittäin tärkeänä noin 68 prosenttia vastaajista. Noin 17 prosenttia vastaajista ei pitänyt venäjänkielistä palvelua kovinkaan tärkeänä. Noin 5 prosenttia ei pitänyt venäjänkielistä palvelua lainkaan tärkeänä.



## 5.1.2 Elämysmatkailun merkitys

### Kuvio 3. Elämysmatkailun merkitys.

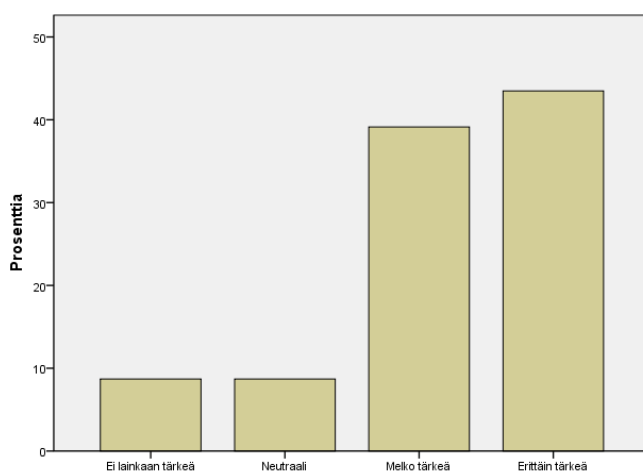
Venäläiset matkailijat arvioivat elämysmatkailun merkitystä asteikolla 1-5. Alhaalla oleva kuvion mukaisesti suurin osa vastaajista eli noin 80 prosenttia arvioi elämysmatkailun tärkeäksi osaksi lomaa. Safareita kannattaa siis tarjota jatkossakin venäläisille asiakkaille tämän tutkimuksen perusteella.



### 5.1.3 Muiden ihmisten merkitys

Kuvio 4. Tutustuminen paikallisiin ihmisiin.

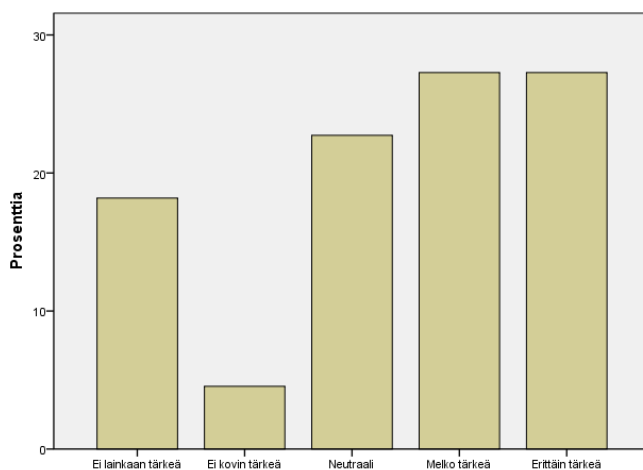
Venäläiset matkailijat arvioivat kuinka tärkeää heille on tutustua paikallisiin ihmisiin vieraillessaan Suomessa. Tämän tutkimuksen perusteella venäläiset olivat kiinnostuneita suomalaisista ihmisistä, sillä paikallisiin tutustumista piti melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä noin 80 prosenttia tähän kyselyyn vastanneista. Vain noin kahdeksan prosenttia vastaajista ei pitänyt tutustumista paikallisiin lainkaan tärkeänä.



Kuvio 4. Tutustuminen paikallisiin ihmisiin

Kuvio 5. Tutustuminen ulkomaalaisiin matkailijoihin.

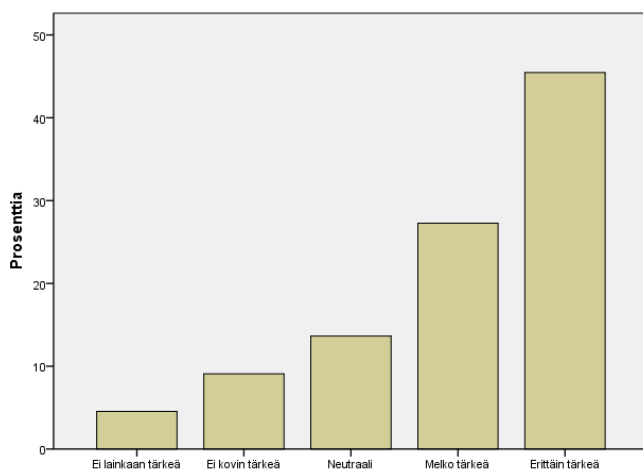
Venäläiset matkailijat vastasivat kysymykseen siitä, kuinka tärkeänä he pitivät tutustumista muihin ulkomaalaisiin matkailijoihin (asteikolla 1-5). Tämän kyselyn perusteella hieman yli puolet piti tutustumista muihin ulkomaalaisiin tärkeänä. Noin 18 prosenttia ei pitänyt tutustumista ulkomaalaisiin lainkaan tärkeänä



Kuvio 5. Tutustuminen ulkomaalaisiin matkailijoihin

## Kuvio 6 Tutustuminen venäläisiin matkailijoihin

Venäläisiltä kysyttiin kuinka tärkeänä he pitivät tutustumista muihin venäläisiin matkailijoihin asteikolla 1-5. Vaikka venäläiset liikkuvat usein ryhmissä vain noin 45 prosenttia arvioi muihin venäläisiin tutustumisen erittäin tärkeäksi. Kuitenkin vain noin 5 prosenttia ei pitänyt tutustumista muihin venäläisiin lainkaan tärkeänä. Noin 28 prosenttia arvioi muihin venäläisiin tutustumisen melko tärkeäksi.

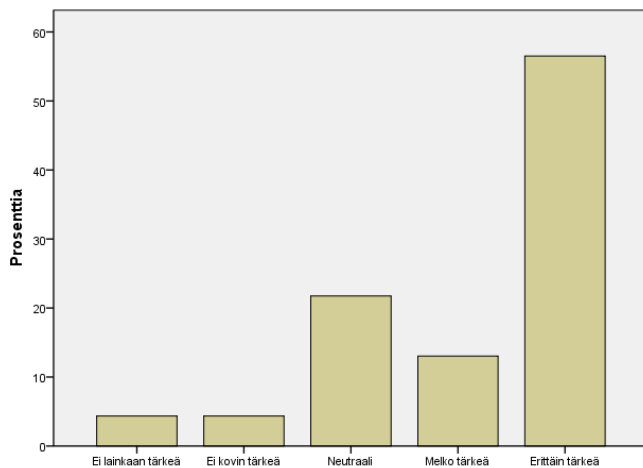


Kuvio 6. Tutustuminen venäläisiin matkailijoihin

## 5.1.4 Ruuan merkitys

### Kuvio 7. Suomalaisen ruoan merkitys

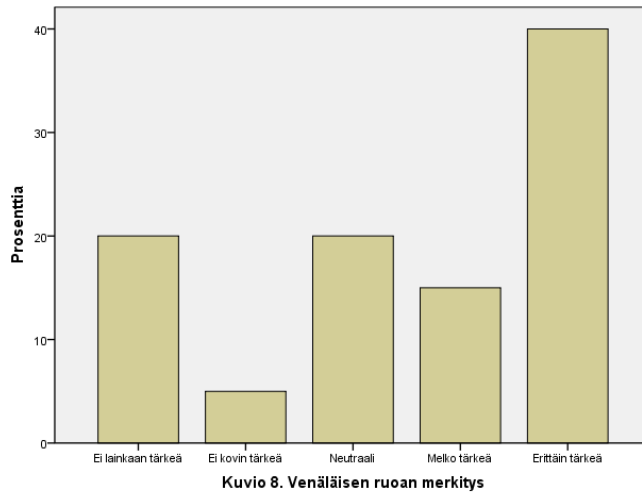
Venäläiset matkailijat arvioivat asteikolla 1-5 kuinka tärkeänä he pitivät suomalaista ruokaa. Suomalaista ruokaa kannattaa tämän tutkimuksen valossa tarjoilla venäläisille asiakkaille jatkossakin, sillä noin 55 prosenttia määritteli suomalaisen ruoan erittäin tärkeäksi ja noin 28 prosenttia melko tärkeäksi. Noin 5 prosenttia ei pitänyt suomalaista ruokaa lainkaan tärkeänä.



Kuvio 7. Suomalaisen ruoan merkitys

### Kuvio 8. Venäläisen ruoan merkitys

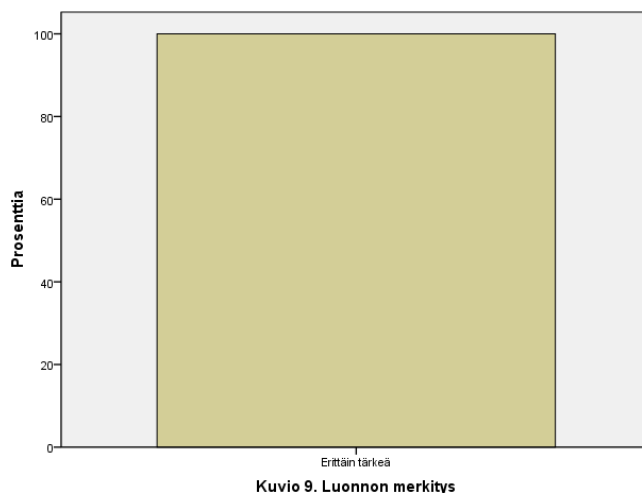
Venäläisiltä matkailijoilta kysyttiin arvioasteikolla 1-5 missä määrin he pitivät tärkeänä syödä venäläistä ruokaa vieraillessaan Suomessa. Venäläinen ruoka ei jaksanut tähän kyselyyn vastanneita innostaa, sillä vain noin 38 prosenttia arvioi sen erittäin tärkeäksi. Noin 20 prosenttia ei pitänyt venäläistä ruokaa lainkaan tärkeänä vieraillessaan Suomessa.



### 5.1.5 Luonnon, nähtävyyksien ja ylellisyyden merkitys

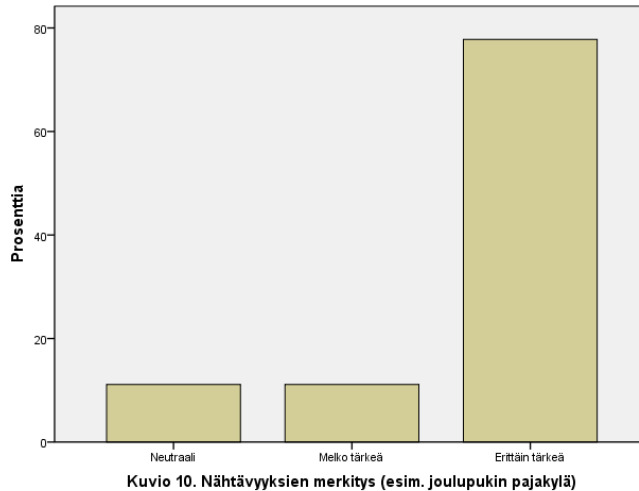
#### Kuvio 9. Luonnon merkitys

Venäläisiltä kysyttiin heidän suhtautumisestaan luontoon asteikolla 1-5. Kuten alla olevasta kuviosta näkyy, luonto oli venäläisten matkailijoiden kiistaton suosikki, sillä kaikki kyselyyn vastanneet venäläiset määrittivät luonnon tärkeäksi osaksi lomaa.



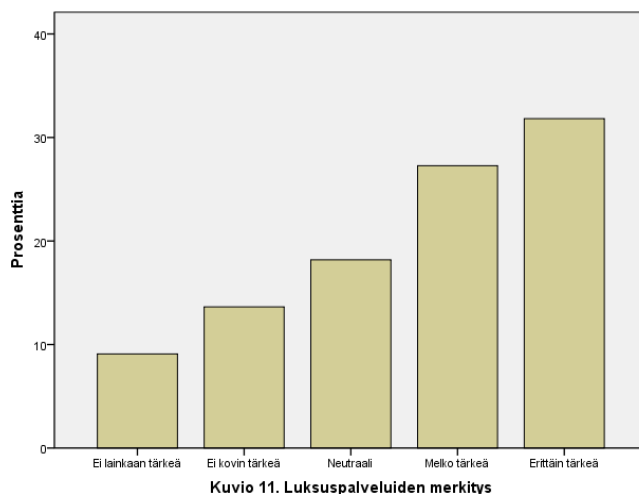
### Kuvio 10. Nähtävyyksien merkitys

Venäläiset matkailijat vastasivat kysymykseen nähtävyyksien merkityksestä asteikolla 1-5. Tutkimukseen osallistuneet venäläiset arvostivat nähtävyyksiä, sillä noin 80 prosenttia vastaajista arvioi nähtävyydet tärkeäksi osaksi lomaa. Kukaan vastaajista ei pitänyt nähtävyyksiä lainkaan tärkeänä.



### Kuvio 11. Luksuspalveluiden merkitys

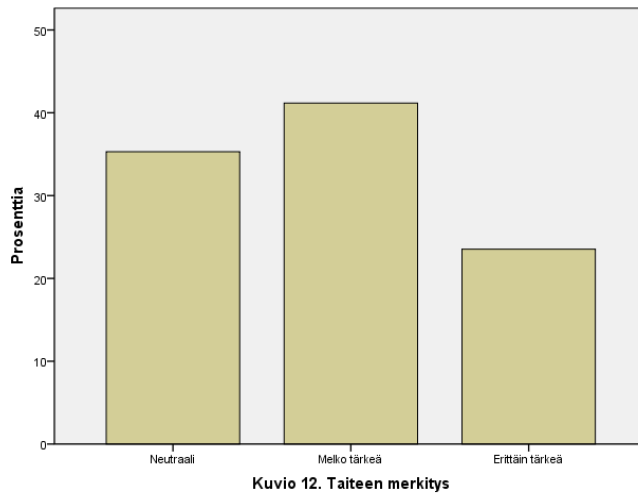
Vastaajien piti arvioida luksuspalvelujen merkitystä asteikolla 1-5. Hajontaa syntyi tämän kysymyksen kohdalla edellisiä kysymyksiä enemmän. Erittäin tärkeäksi ylellisyyden määritteli hieman yli puolet vastaajista. Noin kahdeksan prosenttia vastaajista ei pitänyt luksuspalveluja lainkaan tärkeänä. Noin 18 prosenttia määritteli luksuspalvelut arvioitiasteikon keskelle.



### 5.1.6 Taiteen, musiikin ja historian merkitys

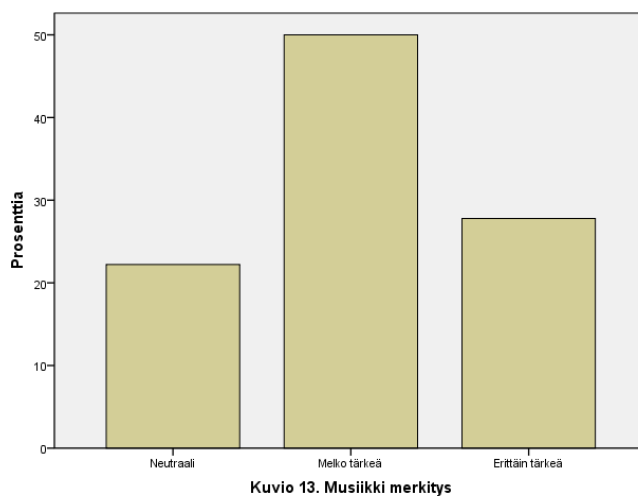
#### Kuvio 12. Taiteen merkitys

Venäläiset matkailijat arvioivat missä määrin he pitivät tärkeänä taidetta (asteikolla 1-5) vieraillessaan Suomessa. Noin 23 prosenttia arvioi taiteen erittäin tärkeäksi osaksi lomaa. Noin 40 prosenttia arvioi taiteen melko tärkeäksi. Noin 35 prosenttia sijoitti taiteen arviointiasteikon keskelle.



#### Kuvio 13. Musiikin merkitys

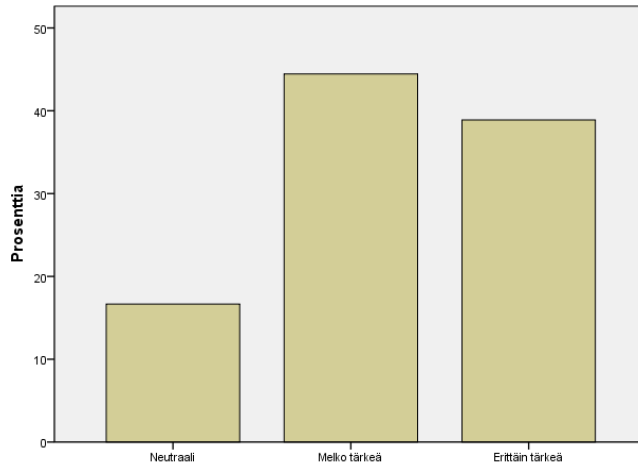
Venäläisiltä matkailijoilta kysyttiin kuinka kiinnostavana he pitivät musiikkia vieraillessaan Suomessa (arviointiasteikolla 1-5). Noin 50 prosenttia vastajista arvioi musiikin melko tärkeäksi (4). Noin 22 prosenttia antoi musiikille arvon kolme. Noin 28 prosenttia arvioi musiikin erittäin tärkeäksi.





### Kuvio 14. Historian ja museoiden merkitys

Noin 38 prosenttia kyselyyn vastanneista venäläisistä piti historiaa ja museoita tärkeänä osana lomaa. Noin 44 prosenttia arvioi historian ja museot melko tärkeäksi ja noin 18 prosenttia määritteli historian ja museot arviointiasteikon (1-5) keskelle.

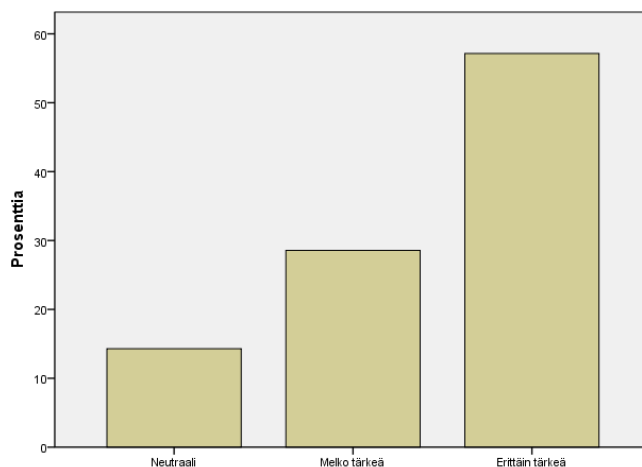


Kuvio 14. Historian ja museoiden merkitys

### 5.1.7 Kaupunkimatkailun ja ekoturismin merkitys

#### Kuvio 15. Tutustuminen suomalaisiin kaupunkeihin

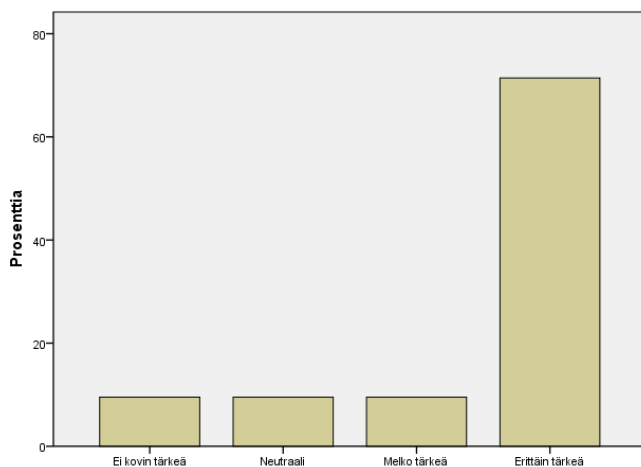
Venäläiset näyttävät tämän tutkimuksen perusteella arvostavan kaupunkimatkailua Suomessa. 1-5 asteikolla arvioituna vajaa 60 prosenttia määritteli kaupunkeihin tutustumisen tärkeäksi (5), noin 30 prosenttia melko tärkeäksi (4). Noin 15 prosenttia sijoitti historian ja museot arviointiasteikon keskelle (3).



Kuvio 15. Tutustuminen suomalaisiin kaupunkeihin

### Kuvio 16. Ekoturismin merkitys

Venäläisille asiakkaille kannattaa tämän tutkimuksen valossa tarjota ekologisesti toteutettuja matkailupalveluja, sillä noin 70 prosenttia vastaajista piti ekoturismia erittäin tärkeänä. Noin 10 prosenttia ei pitänyt ekoturismia lainkaan tärkeänä.



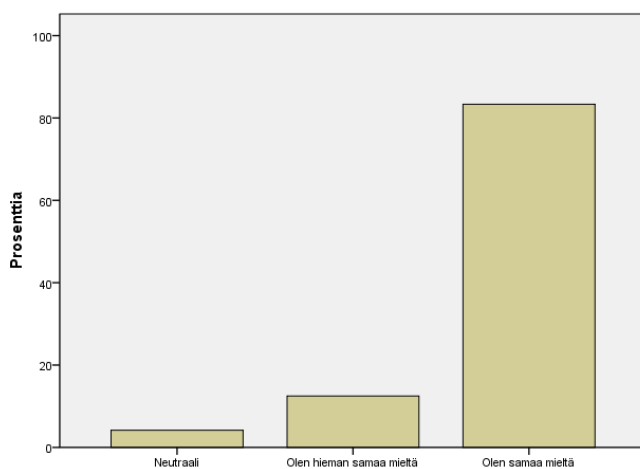
Kuvio 16. Ekoturismin merkitys

## 5.2 Väittämiä suomalaisista

### 5.2.1 Suomalaisen käytös

#### Kuvio 17. Väittämä: Suomalaiset ovat avuliaita

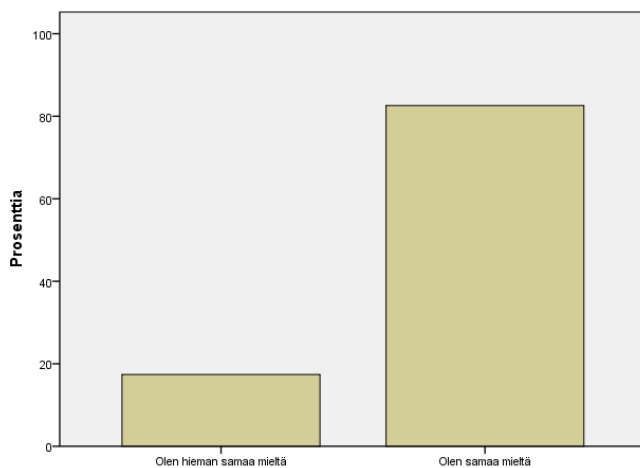
Kyselyyn vastanneista suurin osa eli noin 80 prosenttia piti suomalaisia avuliaina. Asteikolla 1-5 arvioituna alle viisi prosenttia määritteli arvoksi kolme. Noin 10 prosenttia oli väitteestä hieman samaa mieltä ja määritteli näin ollen arvoksi neljä.



Kuvio 17. Väite: Suomalaiset ovat avuliaita ja auttavaisia

#### Kuvio 18. Väite: Suomalaiset ovat kohteliaita

Venäläiset matkailijat arvioivat väitteiden paikkansapitävyyttä suomalaisista asteikolla 1-5. Noin 80 prosenttia määritteli väitteelle arvoksi viisi ja noin 20 prosenttia väitteelle arvoksi neljä. Tämän perusteella venäläiset näyttäisivätkin pitävän suomalaisia yleisesti ottaen kohteliaina.

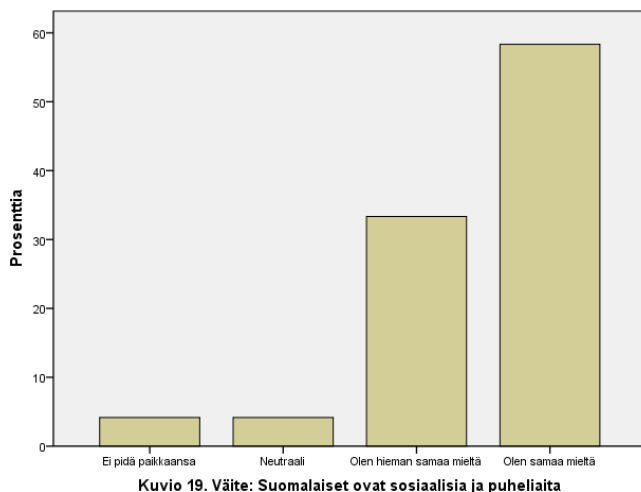


Kuvio 18. Väite: Suomalaiset ovat kohteliaita

## 5.2.2 Suomalaisen esiintyminen

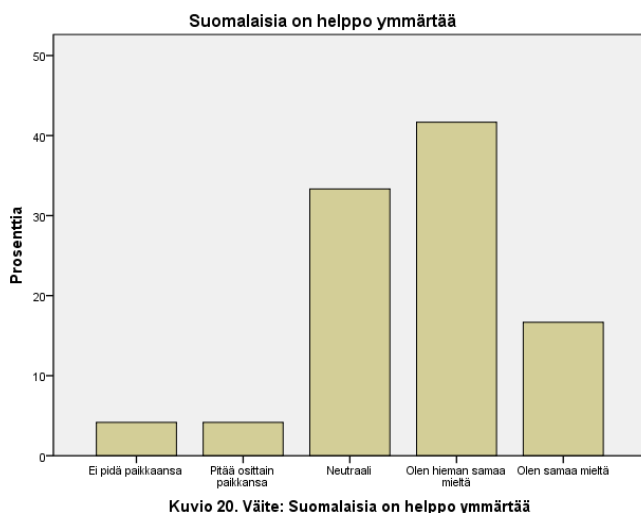
### Kuvio 19. Väite: Suomalaiset ovat sosiaalisia ja puheliaita

Venäläiset näyttäisivät pitävän suomalaisia pääpiirteittäin sosiaalisina ja puheliaina, sillä noin 60 prosenttia vastaajista oli samaa mieltä väitteestä. Noin 35 prosenttia vastaajista oli hieman samaa mieltä. Noin viisi prosenttia vastaajista ei pitänyt suomalaisia sosiaalisina ja noin 5 prosentin vastaukset asettuivat arviointiasteikon (1-5) keskelle.



### Kuvio 20. Väite: Suomalaisia on helppo ymmärtää

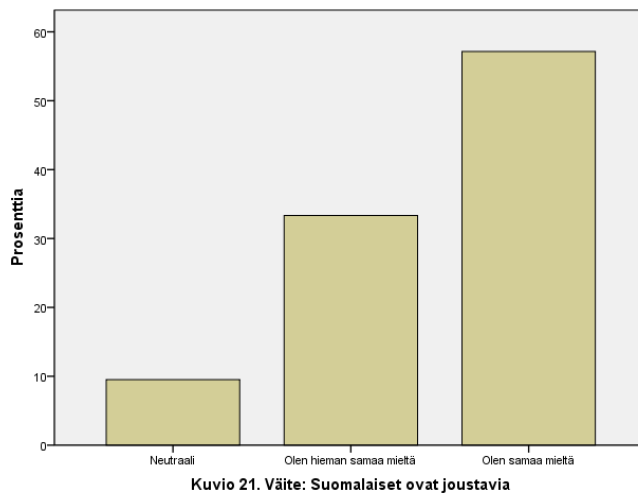
Venäläiset arvioivat suomalaisten ymmärrettävyyttä asteikolla 1-5. Vastaukset jakoutuivat jokseenkin Gaussin käyrän mukaisesti. Noin 15 prosentin mielestä suomalaisia on helppo ymmärtää. Noin 42 prosenttia oli hieman samaa mieltä. Noin 35 prosenttia vastauksista asettui asteikon keskelle. Noin neljän prosentin mielestä suomalaisia ei ole helppo ymmärtää. Noin 4 prosentin mielestä väite pitää osittain paikkansa.



### 5.2.3 Suomalaisen mukautumiskyky ja mielenlaatu

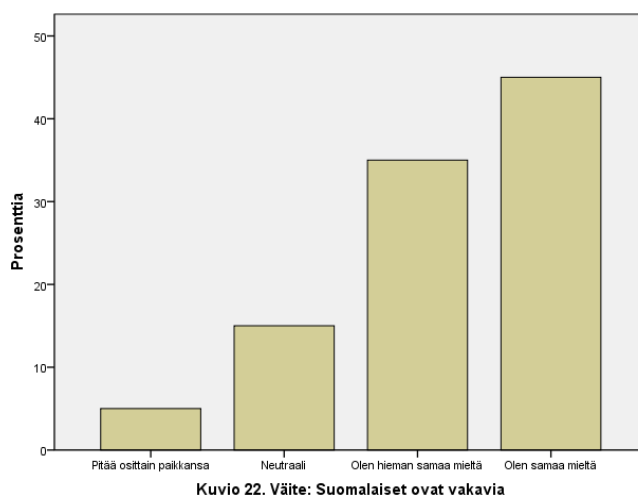
#### Kuvio 21. Väite: Suomalaiset ovat joustavia

Asteikolla 1-5 arvioituna suurin osa (noin 58 %) venäläisistä oli väitteestä samaa mieltä eli merkitsi vastaukseksi 5. Noin 35 prosenttia oli hieman samaa mieltä eli merkitsi vastaukseksi neljä. Noin 10 prosenttia vastauksista asettui asteikon keskelle. Suomalaiset näyttäisivät siis olevan suhteellisen joustavia venäläisestä näkökulmasta tarkasteltuna.



#### Kuvio 22. Väite: Suomalaiset ovat vakavia

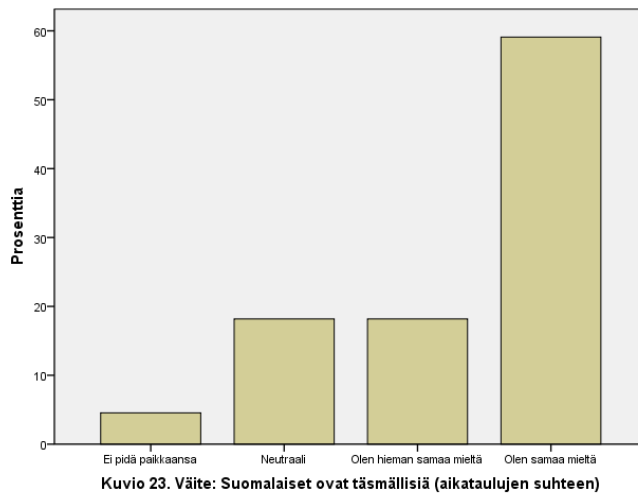
Suomalaisia on yleisesti ottaen pidetty vakavina. Noin 45 prosenttia venäläisistä vastaajista oli väitteestä samaa mieltä. Noin 35 prosenttia oli väitteestä hieman samaa mieltä. Noin 15 prosenttia vastauksista asettuu asteikon (1-5) keskelle. Noin viisi prosenttia määritteli väitteelle arvoksi kaksi.



### 5.2.4 Suomalaisen rehellisyys ja täsmällisyys

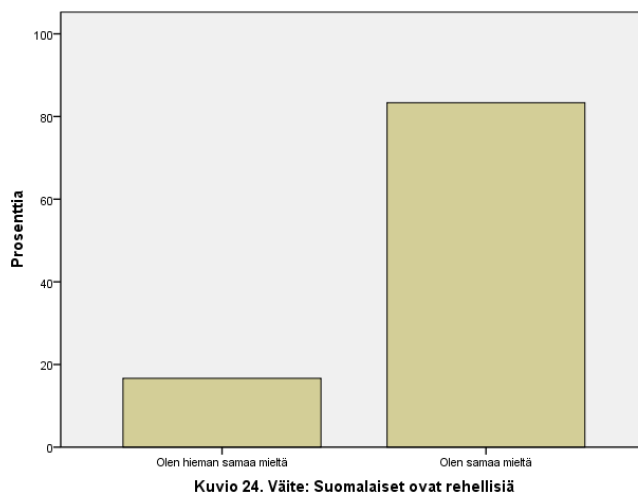
#### Kuvio 23. Väite: Suomalaiset ovat täsmällisiä

Noin 57 prosentin mielestä suomalaisia voidaan pitää täsmällisinä aikataulujen suhteen. Noin 18 prosenttia oli väitteestä hieman samaa mieltä eli antoi vastaukseksi arvon neljä (asteikolla 1-5). Noin 18 prosenttia vastauksista asettuu asteikon keskelle. Noin kolmen prosentin mielestä suomalaisia ei voida pitää täsmällisinä.



#### Kuvio 24. Väite: Suomalaiset ovat rehellisiä

Suurin osa vastaajista (noin 82 %) arvioi suomalaiset rehellisiksi. Noin 18 prosenttia vastaajista oli väitteestä hieman samaa mieltä. Tämän tutkimuksen perusteella venäläiset näyttäisivät pitävän suomalaisia varsin rehellisinä.



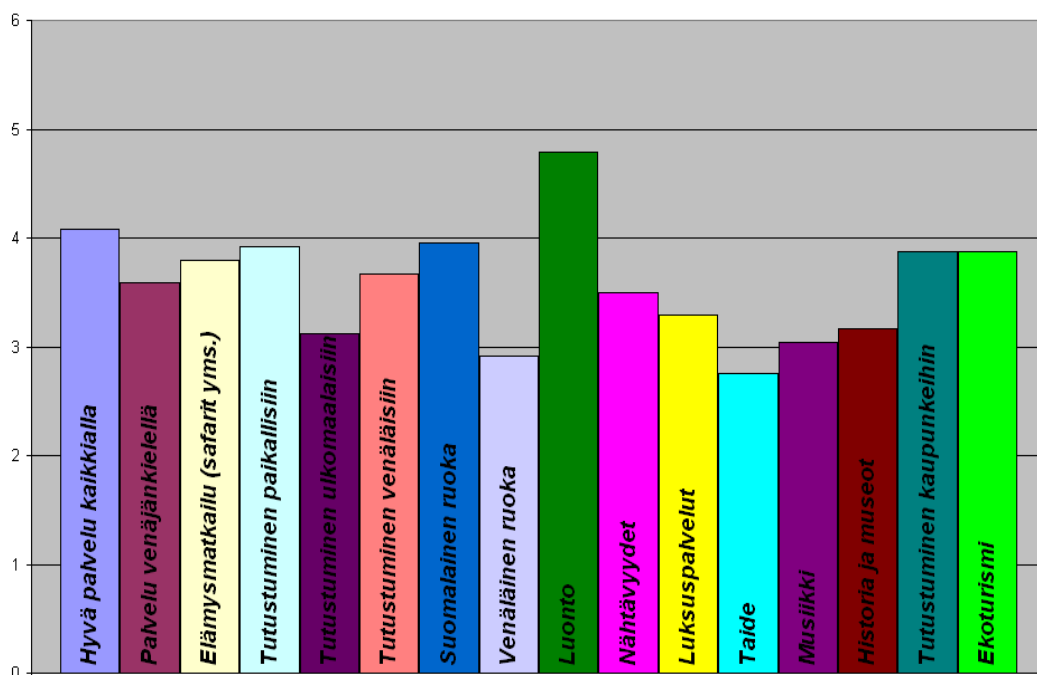
## 6 TULOSTEN TARKASTELU

### 6.1 Yhteenvedot asioiden merkityksistä

#### 6.1.1 Luonto ylivoimaisen tärkeä

Tärkeimpänä asiana venäläiset pitivät tämän kyselyn perusteella ylivoimaisesti luontoa. Tämä on mielenkiintoista ottaen huomioon venäjän läheisen maantieteellisen sijainnin. Toiseksi tärkeimpänä asiana venäläiset pitivät hyvää palvelua. Kolmanneksi tärkeimpänä pidettiin suomalaista ruokaa. Neljänneksi tärkeimpänä vastaajat pitivät tutustumista paikallisiin ihmisiin. Tämä oli jokseenkin yllättävää viitaten teoriaosuudessa venäläiseen tapaan toimia ryhmänä. Tämä siis tarkoittaisi sitä, että vastaajille olisi ollut mielekkäämpää tutustua muihin venäläisiin suomalaisten sijaan.

Kuvio 25. Yhteenveto asioiden merkityksistä



#### 6.1.2 Venäjänkielinen palvelu selkeästi etu

Olettamuksena oli että venäjänkielinen palvelu sijoittuisi korkeammalle tässä tutkimuksessa. Onkin mielestäni hyvä ottaa huomioon erään venäjää toisena äidinkielenään puhuvan työntekijän toteamus, jonka mukaan venäläiset asi-

akkaat hakeutuvat kaikesta huolimatta ensimmäisenä venäjää puhuvan asiakaspalvelijan luo: ”Jos osaat venäjää, olet piiritetty”. Venäläiset siis haluaisivat tutustua suomalaisiin, mutta usein kielimuuri muodostaa ongelman. Mielestäni venäjän kielen opetusta kouluissa pitäisi lisätä huomattavasti esimerkiksi ruotsin kielen vaihtoehtona. Kehittämissideana voisi olla varteenotettava vaihtoehto järjestää esimerkiksi ruokailutapahtumia, joihin osallistuisi sekä suomalaisia että venäläisiä. Näin venäläisillä olisi mahdollisuus tutustua paremmin suomalaisiin ja päinvastoin. Sijoittamalla pöytiin venäjää ja suomea puhuvia henkilöitä saataisiin kommunikointiongelmat osaksi ratkaistua. Olenainen osa tapahtumaa olisi tietenkin hyvä suomalainen ruoka ja juoma.

### 6.1.3 Kaupunkimatkailu sekä eko- ja elämysmatkailu suosiossa

Tärkeänä venäläiset pitivät myös tutustumista suomalaisiin kaupunkeihin, ekomatkailua sekä elämysmatkailua kuten esimerkiksi safareita. Mielenkiintoisena pidän sitä, että palvelu venäjän kielellä koettiin tämän osion perusteella vähemmän tärkeäksi kuin edellä mainitut. Yhteenvetona: Venäläisille kannattaa jatkossakin tarjota puhdasta suomalaista luontoa ja suomalaisuutta.

### 6.1.4 Korkeakulttuuri ja ylellisyys vähemmän tärkeitä

Venäjää pidetään yleisesti korkean kulttuurin maana. Tämän tutkimuksen perusteella ainakaan suomalainen taide, musiikki ja historia eivät näyttäisi olevan näiden venäläisten prioriteettilistalla. Tähän kyselyyn vastanneita venäläisiä taide kiinnosti tulosten perusteella vähiten. Suomalaisten kuulee usein sanovan että venäläisille ei riitä mikään. Tähän kyselyyn vastanneet venäläiset eivät kuitenkaan antaneet kovin suurta painoarvoa ns. luksuspalveluille. Suomalaisten käsitys venäläisten vaativuudesta johtunee pitkälti venäläisten ostoskäyttäytymisestä ja käteisrahan suosimisesta.

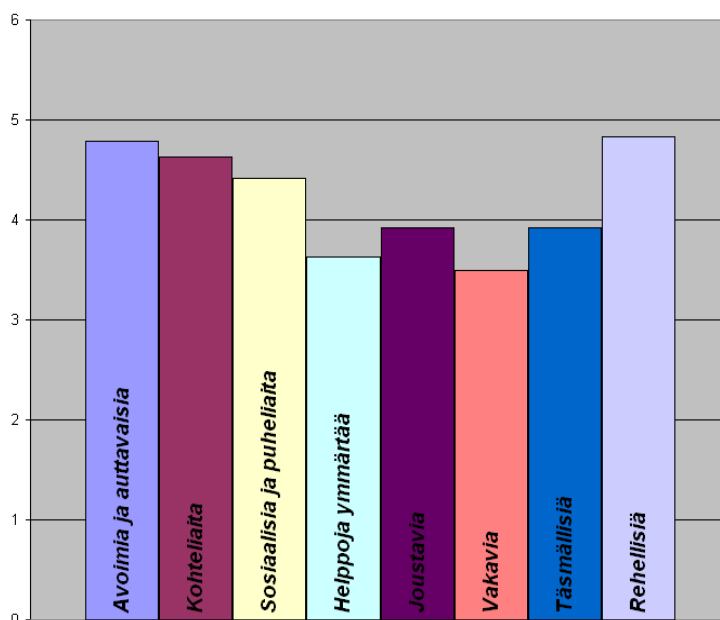


## 6.2 Yhteenvedot väittämiin suomalaisista

### 6.2.1 Suomalaisten rehellisyys

Kyselyn toinen osio sisälsi väittämiä suomalaisista ihmisistä. Tutkimukseen vastanneista suurin osa piti suomalaisia rehellisinä. Tämä liittyy varmasti maissa vallitseviin erilaisiin olosuhteisiin: Venäjä on käynyt menneinä vuosikymmeninä lukuisia mullistuksia. Esimerkiksi Neuvostoliiton aikana kannatti olla enemmän luottamatta, kuin luottaa ihmisiin. Lisäksi täytyy muistaa venäläinen tapa ajatella yhteisön etua, jonka tavoittelussa epärehellisyttä ei välttämättä nähdä niinkään pahana asiana, kun taas suomessa vallitsee enemmän individualistinen, yksilöön keskittynyt ajattelutapa. Suomessa ilmapiiri on moneltakin osin avoimempi; korruptio vähäistä (Transparency 2012) ja yhteiskuntajärjestys selkeämpi. Suomalaisilla on mahdollisuus sanoa mitä he ajattelevat. Näin he toimivat varmasti myös venäläisten vierailijoiden läsnä ollessa. Uskon että juuri tätä venäläiset arvostavat suuresti; sitä että joku puhuu heille suoraan. Eli toisin sanoen on heille rehellinen.

Kuvio 26. Yhteenveto suomalaisista



## 6.2.2 Suomalaisten avoimuus, auttavaisuus ja sosiaalisuus

Venäläiset antoivat pisteitä myös suomalaisten avoimuudelle ja auttavaisuudelle. Kyselyyn vastanneet venäläiset pitivät suomalaisia myös sosiaalisina ja puheliaina, vaikka suomalaisia onkin yleisesti pidetty hiljaisina ja sisäänpäin kääntyneinä. Esimerkkinä voin kertoa omakohtaisen kokemuksen suomalaisen ja venäläisen seurueen illallisesta eräässä ravintolassa. Suomalaiset söivät hiljaa ja säntillisesti, jokaisen keskittyessä omaan lautaseensa. Viereisessä pöydässä ruokaili venäläinen seurue, jossa vallitsi täysin päinvastainen henki: Ruokaa oli tarjolla suomalaisiin nähden paljon. Pöydässä pidettiin puheita ja laulettiin. Siinä missä suomalaisille tällainen ”julkisuus” voi tuntua vieraalta, venäläisille se tuntuisi olevan suhteellisen arkipäiväistä.

## 6.2.3 Suomalaisten vakavuus ja ymmärrettävyys

Suomalaisia pidettiin jonkin verran vakavina, uskoisin että tämä on yhteydessä suomalaisten tapaan noudattaa sääntöjä kirjaimellisesti. Eri näkemys sääntöjen noudattamisesta voi aiheuttaa yhteentörmäyksiä. Hyvänä esimerkkinä tupakointikielto ja sen noudattaminen. Suomalaisia pidettiin kuitenkin kaiken kaikkiaan kohteliaina. Väite ”Suomalaiset ovat helppoja ymmärtää” sai toiseksi vähiten pisteitä. Uskon että tämä johtuu lähinnä kielimuurista; avoimissa kysymyksissä moni toivoikin enemmän venäjänkielistä henkilökuntaa ja opastusta.

## 6.3 Avoimet vastaukset

### 6.3.1 Parasta Suomessa

Avoimissa vastauksissa nousi toistuvasti esille luonnon merkitys. Erityisen tärkeää vastaajille tuntui olevan lumi. Tämä on hieman erikoista ottaen huomioon, että luonto on venäjällä pääosin samanlaista johtuen sen läheisestä maantieteellisestä sijainnista. Luulisi lunta siis löytyvän kotimaastakin. Uskon että Venäjällä paikoittain keuhko infrastruktuuri rajoittaa erämatkailua. Myös-

kään ei ole tiedossa millaista on matkailun tarjonta erityisesti syrjäisemmillä seuduilla. On myös tosin mahdollista että Suomen matkailumarkkinointi on toiminut ja venäläisille on sitä kautta syntynyt positiivinen kuva Suomesta. Oli miten oli, erään vastaajan mielipide oli varsin selkeä: ”Minä rakastan suomea”.

### **Mikä siis oli parasta Suomessa (Tärkeimmät esille nousseet asiat)**

- Suomalaiset, luonto, lumi
- Laskettelu ja palveluiden laatu
- Talvi
- Joulupukki
- Joulupukin pajakylä
- Uusi teknologia
- Siisteys ja hyvä järjestys

Kuten jo kyselyn monivalintaosuudessa tuli esille, luonto ja sitä kautta myös lumi tuntuivat olevan erityisen tärkeässä asemassa kyselyyn vastanneille Venäläisille. Uskon että erityisesti kaupungissa asuvat ihmiset antavat paljon arvoa puhtaalle luonnolle ja lumelle. Kuulemani mukaan Moskovassa ja Pietarissa ei juuri lunta ole, etenkään puhdasta. Monet olivat myös kiinnostuneita laskettelusta. Eräs nainen toivoi lapsille suunnattua hissilippua, joskin uskon että sellainen on varmasti jo olemassa. Voi olla että asiasta ei ole tiedotettu riittävästi venäjän kielellä. Venäläiset arvostavat suomalaista siisteyttä ja järjestystä, sillä Venäjällä se ei aina ole itsestäänselvyys. Täytyy kuitenkin huomioda maan valtavat mittasuhteet. Eräs nuori mieshenkilö oli kiinnostunut modernista teknologiasta, jota suomalaiset ovat tottuneet hyödyntämään.

### 6.3.2 Asioita joita kannattaa tarjota

#### **Näillä asioilla voi tehdä venäläisen tyytyväiseksi (Tarjoamalla seuraavia asioita/ palveluita)**

- Hyvää ja laadukasta palvelua
- Luonnon kauneutta
- Urheilua (laskettelua ym.)
- Luontoa, tuntureita ja raikasta ilmaa
- Rentoutumista
- Joulupukki lapsille

Venäläisten itsensä kertoman mukaan rajan takana vallitsee täysin erilainen palvelukulttuuri kuin mihin Suomessa on totuttu. Lähtökohtaisestihan myyjän tulisi olla miellyttävä asiakkaalle, koska asiakas voi kuluttajana valita minkä yhtiön palveluja hän haluaa hyödyntää. Venäjällä asetelma voi olla täysin päinvastainen: Asiakkaan täytyy pyrkiä miellyttämään häntä palvelevaa henkilöä saadakseen asiansa hoidettua. Tämä johtuu kuulemani mukaan siitä, että myyjän työn arvostus ei ole Venäjällä kovin korkealla ja myyjän työhön hakeutuvat usein kouluttamattomat henkilöt. Tämä vaikuttaa varmasti siihen miksi venäläiset tuntuisivat arvostavan korkealaatuista palvelua: Hyvä palvelu ei ole aina taattua.

#### **Esiin nousi myös seuraavia asioita, joilla venäläisen asiakkaan tyytyväisyyteen voi vaikuttaa positiivisella tavalla:**

- Palvelevilla ja sydämellisillä ihmisillä
- Hyvin hoidetuilla ympäristöasioilla

Venäläiset olivat tämän kyselyn valossa hyvinkin ympäristötietoisia, sillä kyselyn ensimmäisessä osiossa noin 70 prosenttia oli kiinnostunut ekoturismista matkailuvaihtoehtona.

## **Eräs vastaajista kommentoi seuraavalla tavalla:**

*”Suomessa voi rentoutua ilman ongelmia”*

Käsittelin teoriaosuudessa venäläistä yhteiskuntaa ja venäläisyyttä. Venäläiseen kulttuuriin sisältyy paljon kontrasteja ja ristiriitoja. Tämä luo jännitteitä tavallisen venäläisen päivittäiseen elämään. On myös selvää että venäläisessä yhteiskunnassa vallitseva byrokratia ja hierarkisuus vaikeuttavat ihmisten arkea huomattavasti. Uskon, että venäläiset nauttivat Suomessa siitä, että yksinkertaiset asiat pysyvät yksinkertaisina eikä kallisarvoista loma-aikaa kulu yksinkertaisten asioiden hoitamiseen.

### 6.3.3 Asioita joita kannattaa kehittää

#### **Mitä Suomen matkailuteollisuus voisi tehdä toisin (Muutamia esille nousseita asioita)**

- Löytää enemmän venäjänkielisiä työntekijöitä palvelualalle
- Lisätä venäjänkielisen tiedon määrää matkailusivustoilla
- Suosia joustavampaa hinnoittelua
- Eräs vastaajista toivoi lapsille suunnattua hiihtolippua

Useissa vastauslomakkeissa oli maininta venäjänkielisen palveluhenkilökunnan puutteesta. Teoria ja käytäntö tukevat siis sitä väitettä, että venäläiset haluavat asioida omalla äidinkielellään. Mielenkiintoista oli että osa toivoi enemmän tietoa internetiin. Oman näkemykseni mukaan esimerkiksi Rukan sivustolla on kattava paketti tietoa, myös venäjäksi. Kuten jo aikaisemmin työssä kävi esille, kyselyyn vastasi suomessa jo neljä vuotta asunut venäläinen henkilö. Hänen vastaukset eivät juuri eronneet matkailijoilta saaduista vastauksista. Miellyttävä palvelu, ”scandinavian spirit”, siisteys, luonto ja hyvä järjestys takaavat sen että venäläiset viihtyvät vastaisuudessakin Suomessa. Hänen mielestään hyvät ”shoppailumahdollisuudet” ovat myös olennainen osa onnistunutta lomaa.

Kyselyyn vastanneet henkilöt viettivät Suomessa keskimäärin 6 päivää. Kuumamon lisäksi osa kyselyyn vastanneista oli vierailut Oulussa, Helsingissä, Rovaniemellä ja Lappeenrannassa. 18 henkilöä haluaisi vieraila Suomessa

myös vastaisuudessa. Loput vastaajista vastasivat tähän kysymykseen ”ehkä”. Yleisesti ottaen suomalaiset ovat onnistuneet luomaan Suomesta positii-visen kuvan venäläisille matkailijoille. Kuitenkin paljon on vielä kehitettävää. Erityisen tärkeänä pidän kaupankäynnin helpottamista sekä työvoiman venä-jäosaamiseen panostamista.

## 7 POHDINTA

Opinnäyteprosessi on ollut mielenkiintoinen ja palkitseva. Olen tutustunut uusiin ihmisiin, tietämykseni aihealueesta on kasvanut merkittävästi. Opin näytetyön laatiminen on lisännyt samalla omaa kiinnostustani Venäjää kohtaan. Uskon että tulevaisuudessa venäjän ja venäjätietämyksen rooli korostuu entisestään ja se tulee olemaan yksi tärkeä kriteeri työnhaussa. Haluan kiittää kaikkia minua työssä avustaneita henkilöitä. Kiitoksen ansaitsevat erityisesti minua venäjän kielessä avustaneet henkilöt. Ilman heitä jo pelkän kyselyn laatiminen olisi ollut suorastaan mahdottomuus.

Toteuttamani kysely mittaa mielestäni kohtuullisen hyvin venäläisten matkailijoiden näkemyksiä ja toiveita, joskin ongelmana oli vastaajien vaihteleva motivaatio, mikä ilmeni mm. tyhjinä vastauksina. Parhaimmat ja monipuolisimmat vastaukset sain kerättyä yleensä iltapäivästä, sillä aamupäivällä moottorikelkkailu oli monelle houkuttelevampi vaihtoehto kuin kyselyyn keskittyminen. Kysely olisi siis ollut paras toteuttaa iltapäivästä kaiken päiväohjelman jälkeen jossakin rauhallisessa tilassa venäjää puhuvan avustajan kanssa. Toinen asia, jota lähtisin kyselyssä muuttamaan, on monivalintaosuudessa arvojen 2-4 määritelmien puuttuminen. Näin ollen myös kyselyyn vastanneilla, olisi ollut ehkä helpompi arvioida heidän omia näkemyksiään, jos kaikki arvot olisivat olleet selkeämmin määritelty.

Tuloksista voi vetää selkeitä johtopäätöksiä; esimerkiksi luonnon merkitys venäläisille on mielestäni kiistaton. Toteutetun kyselyn kysymysasettelu ja runko on mielestäni hyvä ja yksinkertainen ja tästä syystä sitä voisi käyttää myös laajemmassa mittakaavassa. Jos kysely toistettaisiin, uskon että vastaukset noudattelisivat suurelta osin samaa linjaa. Toteuttamalla kysely valvotussa ympäristössä venäjää puhuvaa henkilön läsnä ollessa ja palkitseamalla vastaajat saataisiin tyhjiin vastausten määrä minimoitua.

Kuten jo aikaisemmin tuli esille, erityisen tärkeää olisi lisätä venäjän kielen opetusta kouluissa ja saada nuoret ymmärtämään kielen osaamisen edut. Myöskään ei sovi unohtaa venäläisen kulttuurin tuntemusta sillä, kulttuuri on merkittävänä taustavaikuttaja ihmisten ja kansojen välisissä suhteissa. Jälkeenpäin tarkasteltuna enemmistö tutkimuksen tuloksista pitää paikkansa. Lukiessani muita aiheesta tehtyjä tutkimuksia, viitteitä samansuuntaisista tuloksista on saatavilla jokseenkin runsaasti. Esimerkiksi luonnolla oli suurin merkitys myös eräässä toisessa tutkimuksessa venäläisistä matkailijoista.

Mielestäni tulevaisuuden kannalta on tärkeää monipuolistaa palveluntarjontaa. Esimerkiksi kesämatkailun palvelutarjonnassa on huomattavasti parantamisen varaa. Erään toisen tutkimuksen mukaan venäläiset pitivätkin suomea varsin tylsänä paikkana. Tarvitsemme siis monipuolisemman, ympärivuotisen palveluntarjonnan. Suomessa kannattaisi panostaa erityisesti ostomatkailun kehittämiseen. Ostomatkailun avulla saataisiin venäläiset matkailijavirrat pidettyä tasaisempina. Samassa suhteessa kannattaisi kehittää myös ohjelmapalvelutarjontaa. Näin alun perin ostosmatkalle lähteneille matkailijoille voisi markkinoida ostosten ohessa myös ohjelmapalveluja.

Tätä opinnäytetyötä laatiessa olen oppinut ymmärtämään niitä asioita, mitkä tekevät suomalaisista ja venäläisistä niin erilaisia. Mielestäni venäläisessä kulttuurissa esimerkiksi traditioilla on suurempi merkitys. Tämän vuoksi esimerkiksi kotikasvatus on hyvin erilaista kuin Suomessa. Esimerkiksi vanhempien puhuttelu on venäläisessä kulttuurissa huomattavasti muodollisempaa. Venäläisyyteen näyttäisikin kuuluvan vahvasti perinteikkyyys. Kollektiivisuuden olen huomannut käytännön elämässä: Venäläiset ovat hyvin kiinnostuneita oman tuttavapiirin ihmisistä, niistäkin joiden kanssa he eivät välttämättä itse ole tekemisissä. Maskuliinisuus liittyy myös olennaisesti venäläisyyteen. Esimerkiksi naiset kiinnittävät erityisen paljon huomiota ulkoasuunsa. Tämä johtuu naisten tavasta ajatella; kauniin naisen on helpompi löytää hyvä mies. Venäläisessä kulttuurissa miehellä on siis hyvin keskeinen rooli perheessä.



Aikakäsitys on venäläisten keskuudessa joustava. Esimerkiksi tehdessäni tutkimusta osa venäläisistä jätti kokonaan saapumatta eivätkä he tiedottaneet asiasta etukäteen. Yleistä oli myös saapua reilusti myöhässä. Venäläiset ovat kuitenkin yleisesti ottaen hyvin kohteliaita. Erityisesti venäläisten nuorten kanssa oli mukava keskustella, sillä he puhuivat englantia sujuvasti ja olivat erittäin kohteliaita. Työni ohessa olen tutustunut myös venäjän kieleen ja olen huomannut kuinka esimerkiksi yksittäiset sanat voivat käsittää huomattavasti suurempia asiakokonaisuuksia kuin suomen kielessä. Kielenkäyttö on värikästä, sillä sama sana voi tarkoittaa täysin eri asiaa toisessa asiayhteydessä. Toivon ennen kaikkea että tästä opinnäytetyöstä on hyötyä toimeksiantajalleni. Tutkimuksessa pyrin tuomaan esille, mitä asioita venäläinen asiakas toivoo vierailultaan suomessa. Tätä tietoa voi hyödyntää esimerkiksi markkinoinnissa (lumi- ja luontoteemat). Tutkimustuloksia kannattaa myös hyödyntää ennen kaikkea palvelukokonaisuuksien suunnittelussa venäläisille asiakkaille.

## LÄHTEET

- Aalto-yliopisto 2010. Pienyrityskeskus. Venäläisen tapakulttuurin keskeisiä piirteitä. Osoitteessa [http://pienyrityskeskus.aalto.fi/russiaservices/ven\\_tapakulttuurin\\_kest\\_piirteita.pdf](http://pienyrityskeskus.aalto.fi/russiaservices/ven_tapakulttuurin_kest_piirteita.pdf). 29.11.2011.
- Hirvasnoro, K. 2003. Juttuarkisto. Olipa kerran Neuvostoliitto. Osa 1. Osoitteessa: <http://hirvasnoro.blogspot.com/2005/05/olipa-kerran-neuvostoliitto-osa-1.html>. 10.12.2011.
- Hofstede. G. 2012. Venäjä. Osoitteessa <http://geert-hofstede.com/russia.html>. 15.2.2012.
- Kahanpää. S. 2007. Venäläinen kulttuuri ja venäläisyys – Miksi niihin pitäisi tutustua venäjän kielen opetuksessa? Osoitteessa [www.enorssi.fi/virmo/virmo-1/osku/...ja.../venalkult\\_oskuun.doc](http://www.enorssi.fi/virmo/virmo-1/osku/...ja.../venalkult_oskuun.doc). 15.1.2012
- Kirkinen. H. (toim.). 1986. Venäjän ja Neuvostoliiton historia. Keuruu: Otava
- Koillis-Sanomat. 2012. Viisumivapaus kannattaa selvittää. Osoitteessa [http://www.koillissanomat.fi/paakirjoitus/viisumivapaus\\_kannatta\\_a\\_selvitt%C3%A4%C3%A4\\_5670912.html](http://www.koillissanomat.fi/paakirjoitus/viisumivapaus_kannatta_a_selvitt%C3%A4%C3%A4_5670912.html). 12.2.2012.
- Korhonen. E. 2012. Organisaatiokulttuuri-luennot. Osoitteessa [http://www.joensuu.fi/taloustieteet/opiskelu/APuusa/Organisaatio\\_kulttuuri-luennot\\_II.pdf](http://www.joensuu.fi/taloustieteet/opiskelu/APuusa/Organisaatio_kulttuuri-luennot_II.pdf). 12.3.2012.
- Luukkanen. A. 2009. Muutosten Venäjä: Venäjän historia 862–2009. Helsinki: Edita
- Matkailun edistämiskeskus 2012. Kulttuurimatkailu. Osoitteessa <http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/%28Pages%29/Kulttuurimatkailum%C3%A4%C3%A4ritelm%C3%A4?opendocument&np=G-40>. 5.3.2012.
- Mikhula, A. 1998. Kommunikointi eri maissa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Mikkola. O-M – Bloigu. K – Karhunen. P. 2009. Venäjä-osaamisen luonne ja merkitys kansainvälisissä suomalaisyrityksissä. Osoitteessa <http://hsepubl.lib.hse.fi/pdf/wp/w460.pdf>. 1.2.2012.
- Neville, P. 1990. Matkaopas historiaan: Venäjä. Kuopio: Kustannusosakeyhtiö Puijo.
- Parikka. O. 2007. Äiti-venäjän aapinen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Pietilä, I. 2005. Teekkarin Työkirja. Kun kulttuurit kohtaavat. Osoitteessa <http://www.tek.fi/tyokirja/tt2005/14.pdf>. 1.2.2012.

Pesonen, P. 1999. Venäjän kulttuurihistoria. Tampere: Tammerpaino.

Rusgate 2012. Osoitteessa

[http://www.rusgate.fi/uutiset/tilastokeskus-venalaisten-matkailu-kasvanut/2471?ip\\_login\\_no\\_cache=dd439a15d9ac1aca09f0b2d52cada9b1](http://www.rusgate.fi/uutiset/tilastokeskus-venalaisten-matkailu-kasvanut/2471?ip_login_no_cache=dd439a15d9ac1aca09f0b2d52cada9b1). 5.2.2012

Ruuskanen. J. 1993. Venäjä. Teoksessa. Kulttuureja ja käyttäytymistä – 90 maata suomalaissilmin (toim. K. Aaltola – J. Harjula – M. Lagus – J. Ruuskanen). Suomen graafiset palvelut Oy Ltd.

Seppänen. E. 2002. Avaran sielun anarkia. Voiko venäläisyyttä ymmärtää? Pieksämäki: RT- Print

Tilastokeskus 2010. Rajahaastattelututkimus 2010. Osoitteessa  
[http://www.stat.fi/til/pul/2010/pul\\_2010\\_2011-05\\_27\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/pul/2010/pul_2010_2011-05_27_tie_001_fi.html). 25.2.2012.

Transparency 2012. Corruption Perception Index. Osoitteessa  
<http://cpi.transparency.org/cpi2011/results/#CountryResults>.  
10.3.2012.

Tomalin. B – Nicks. M. 2007. The world's business cultures and how to unlock them. Lontoo: Thorogood Publishing.

Ulkoasianministeriö 2012. Venäjä. Osoitteessa  
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=31125&contentlan=1&culture=fi-FI>. 4.3.2012

## LIITTEET

### Liite 1. Kyselylomake suomeksi: Osio 1

Matkailijakysely: Venäläiset Matkailijat Suomessa	
Henkilötiedot	
Nimi:	Vietetyt päivät suomessa:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Kaupungit joissa olet vierailut:
	<input type="text"/>
	Ruka Safariksen asiakas? (Kyllä/Ei)
	<input type="text"/>

#### Osio 1

Arvioi asteikolla (1= Ei tärkeä 5=Tärkeä)

Asiat jotka ovat minulle tärkeitä vieraillessani Suomessa	1	2	3	4	5
Hyvä palvelu kaikkialla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu venäjän kielellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elämysmatkailu ( Safarit yms. )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutustuminen paikallisiin ihmisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutustuminen ulkomaalaisiin matkailijoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutustuminen venäläisiin matkailijoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomalainen ruoka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Venäläinen Ruoka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luonto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nähtävyydet (Esim. Joulupukin pajakylä Rovaniemellä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luksuspalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taide	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Musiikki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Historia ja museot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutustuminen suomalaisiin kaupunkeihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekoturismi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Liite 2. Kyselylomake suomeksi: Osio 2

## Osio 2

Arvioi asteikolla (1=En pidä paikkaansa 5=Olen samaa mieltä)

Suomalaiset ovat:	1	2	3	4	5
Avuliaita ja auttavaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohteliaita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisia ja puheliaita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomalaisia on helppo ymmärtää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisiä aikataulujen suhteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rehellisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kommentteja

Mikä on parasta Suomessa?

Kuinka venäläinen asiakas tehdään tyytyväiseksi?

Mitä Suomen matkailuteollisuus voisi tehdä toisin?

Vierailisitko Suomessa uudelleen?

 En
  Ehkä
  Kyllä