

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Liiketalouden koulutusohjelma
Markkinointi

Sari Saarinen

Venäläisten matkailijoiden palveluodotukset Lappeenrannan alueella

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

Sari Saarinen

Venäläisten matkailijoiden palveluodotukset Lappeenrannan alueella, 39 sivua, 4 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Liiketalous, Liiketalouden koulutusohjelma

Markkinoinnin suuntautumisvaihtoehto

Opinnäytetyö 2012

Ohjaaja: lehtori Jyri Hänninen

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa Lappeenrannan alueelle saapuvien venäläisten matkailijoiden palveluodotuksista. Tarkoituksena oli perehtyä Lappeenrannan alueella vierailevien ja rajan yli saapuvien venäläisten matkailijoiden mielenkiinnon kohteisiin sekä selvittää heidän odotuksiaan ja toiveitaan matkalla hyödynnettävistä vapaa-ajan palveluista. Rinnakkaistavoitteena oli myös saada tietoa siitä, saapuuko venäläinen matkailija Lappeenrannan alueelle ennakkoäsitysten mukaan ainoastaan ostosten, mökkeilyn tai kylpylänautintojen vuoksi vai tuoko tehty tutkimus esiin jotain muita alueen palveluiden kehittämisen kannalta merkittäviä seikkoja. Tutkimustietoa on tarkoitus hyödyntää tukena Lappeenrannan matkailun kehittämisessä.

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä haastattelututkimuksena. Tutkimustieto hankittiin kaksikielisillä kyselylomakkeilla eri puolilta Lappeenrannan kaupunkia. Vastauksia saatiin 256 kappaletta. Saadun tiedon tueksi haastateltiin matkailualan ammattilaisia ja osallistuttiin venäläisten matkustamiseen liittyviin seminaareihin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Lappeenrannan alue on suosittu lomakohde ja alueella vierailaan pääasiassa yhden tai kahden päivän ajan. Ostosten tekeminen on merkittävin syy alueella vierailuun. Myös yhden päivän lomailija tekee lomallaan ostoksia. Venäläinen matkailija nauttii kiireettömästä aikataulusta, rentoutumisesta ja matkustamisesta aikuisessa seurassa, vaikka lasten merkitys perheessä onkin suuri.

Asiasanat: venäläiset matkustajat, matkailu, Lappeenranta, vapaa-aika, loma, ostokset, vapaa-ajan aktiviteetit, palvelut

ABSTRACT

Sari Saarinen

Expectations of leisure services in Lappeenranta region among Russian travelers, 39 pages, 4 appendices

South Karelia Polytechnic, Lappeenranta

Final Year Project 2012

Instructor: Senior lecturer Jyri Hänninen

This thesis was carried out to retrace reasons and motives among Russian travelers to travel into Lappeenranta region. The main focus was on wishes and expectations which are linked in to the travel plan. The collateral target was on preconception of travelling motives whether they go for understanding that Russian travelers enter to Lappeenranta only because of shopping and spa visit purposes or in case of cottage rental.

The research was conducted as a quantitative investigation among Russian travelers in Lappeenranta region. The theoretical background consists of articles, seminar studies of lecturers orientated in Russian tourism and business travel, literature and auditions of professionals within Lappeenranta tourism.

The results show clearly that Lappeenranta holds its steady position as a popular destination among Russian travelers. The most attractive circumstances are within shopping possibilities. However, their interest is converted to lakeside attractions, especially to lake side sauna and relaxing atmosphere with friends or close relatives without restrictive programs or upfront planning.

Keywords: Russian travelers, traveling, Lappeenranta, leisure time, holiday, shopping, activities, services

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Tutkimuksen toteutus	6
2.1 Tutkimuksen rajaaminen ja taustatiedon hankkiminen	6
2.2. Tiedon hankkiminen ja kyselylomake	7
3 Lappeenranta venäläisten matkakohteena Suomessa	8
3.1 Suomen kiinnostavuus venäläisten matkakohteena	9
3.2 Lappeenranta – venäläisen matkailijan suosima lähikohde Suomessa ...	10
3.3 Venäläisten matkailijoiden merkitys Lappeenrannalle	12
3.3.1 Venäläisten matkustajien määrä Lappeenrannassa	12
3.3.2 Venäläiset Lappeenrannan arjessa	13
3.3.3 Viisumivapaus	14
4 Venäläisten matkailijoiden ominaispiirteitä	15
5 Tutkimustulosten analysointi	19
5.1 Venäjältä suuntautuvien matkojen taustatietoja	21
5.2 Oleskelun viettotapa ja paikallisten palveluiden käyttö	26
5.3 Toiveet palveluista ympäri vuoden	30
5.4 Toiveet palveluista kesäkaudella	30
5.5 Toiveet palveluista talvikaudella	32
5.6 Ehdotuksia jatkotutkimusten suorittamisesta	33
6 Yhteenveto	34
Kuvat ja taulukot	36
Lähteet	37

Liitteet

- Liite 1 Kyselylomake englanniksi ja venäjäksi
- Liite 2 Ympärivuotiset palvelutoiveet
- Liite 3 Kesäkauden toivotut palvelut/aktiviteetit
- Liite 4 Talvikauden toivotut palvelut/aktiviteetit

1 Johdanto

Kaakkois-Suomen eri raja-aseilla on Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy jo vuodesta 1997 lähtien tehnyt vuosittain rajatutkimusta. Rajatutkimuksella on selvitetty sekä Suomesta lähtevien että Suomeen saapuvien venäläisten matkustuskäyttäytymistä Suomessa. Haastattelututkimuksella on selvitetty taustatekijöitä matkustukseen, rahankäyttöön liittyviä seikkoja sekä vapaa-ajan viettoon liittyviä mieltymyksiä.

TAK Rajatutkimus 2010 mukaan (TAK Oy 2011) Kaakkois-Suomen raja-aseiden kautta rajan ylitti 2,6 miljoonaa venäläistä, ja vuoden 2011 vastaava luku on 2,7 miljoonaa. Vuoden 2010 tutkimuksesta selviää, että Lappeenrannan alueella vieraili 860 000 venäläismatkustajaa, joista majoitusta käytti 186 000 henkilöä. Tutkimus paljastaa myös, että vuonna 2010 Suomeen matkustavista venäläisistä noin 43 – 47 % suuntasi matkansa Suomeen ostos- ja lomailutarjoituksessa.

Rajatutkimus (TAK Oy 2011) on selvittänyt myös venäläismatkustajien palveluostoksia matkojen aikana, ja vastauksia on saatu majoitusten, aterioinnin, matkapakettien, kulttuuripalveluiden, kylpylä- ja muiden huvittelupalveluiden sekä muiden palveluiden osalta. Rajatutkimuksessa ei kuitenkaan ole eritelty yksityiskohtaisemmin esimerkiksi kulttuuripalveluiden, muiden huvittelupalveluiden tai muiden palveluiden sisältöä.

Rajan ylittävien matkustajien määrä on kasvanut Kaakkois-Suomen rajanylityspaikoilla 30 prosenttia vuodesta 2010 (TAK Oy 2011). Sen sijaan, että he jatkavat matkaansa esimerkiksi Helsinkiin tai Lappiin, tulisi miettiä keinoja, millä matkustajat saadaan pysähtymään tai oleskelemaan kauemmin Lappeenrannan alueella. Tämän vuoksi on tärkeää saada lähemmin tietoa heidän vapaa-ajan toiveistaan ja pyrkiä kehittämään Lappeenrannan aluetta kiehtovaksi kiinnostavalla palvelutarjottimella. On todennäköistä, että houkuttelevalla palvelutarjonnalla matkustajien viipymää alueella saadaan lisättyä ja heidän alueella käyttämänsä rahapanosta kasvatettua. Tämän suuntainen kehitys matkailun kautta nostanee Lappeenrannan huomioarvoa ja elinvoimaisuutta myös lisääntyvän työpaikkatarjonnan myötä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä Lappeenrannan alueella vierailevien ja rajan yli saapuvien venäläisten matkailijoiden mieltymyksiin ja selvittää heidän odotuksiaan ja toiveitaan erilaisista vapaa-ajan palveluista. Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa selvitetään myös venäläisten matkustukseen liittyviä syitä sekä Lappeenrannan alueella tapahtuvan oleskelun pituutta. Tutkimuksessa ilmenevät myös seurueen mukana matkustavien lasten ikähaarukka sekä seurueen toiveet vapaa-ajanpalveluista eri vuoden aikoina. Tarkoitus on tällä tavoin selvittää, kohtaavatko matkailijoiden odotukset ja toiveet Lappeenrannan alueen tarjontaa vapaa-ajan palveluiden osalta.

2 Tutkimuksen toteutus

Lopputyöni tavoitteena on saada tietoa Lappeenrannan alueelle saapuvien venäläisten matkailijoiden palveluodotuksista ja tuoda lisätietoa suoraan matkailijoiden keskuudesta Lappeenrannan matkailun kehittämisen tueksi. Rinnakkais-tavoitteena on myös saada tietoa siitä, onko venäläisten käynnin syynä ainoastaan ostosmatkailu, mökkeily ja kylpylänautinnot vai nouseeko esiin jotain muuta alueen palveluiden kehittämisen kannalta merkittäviä seikkoja. Taustalla on epäily siitä, vastaavatko Lappeenrannassa tarjotut palvelut venäjältä saapuvien ja alueella vapaa-aikaansa viettävien toiveita ja odotuksia.

Koska itselläni on kokemusta ohjelmapalvelualalta oikeiden ratkaisujen etsimisestä ja tarjoamisesta, haluan lähteä tutkimaan venäläisten toiveita erilaisista vapaa-ajanviettotavoista heidän saapuessaan Lappeenrannan alueelle. Yrittäjän näkökulmasta epävarmuutta on ollut siitä, osataanko venäläisille matkailijoille tarjota juuri oikeita asioita ja tiedetäänkö varmasti, mitä matkan aikana halutaan tehdä. Yrityksen menestymisen ja liikevaihdon kasvattamisen kannalta tämä on tärkeä taustatieto.

2.1 Tutkimuksen rajaaminen ja taustatiedon hankkiminen

Tutkimuksen suorittamisesta keskustelin TAK Oy:n toimitusjohtajan Pasi Nurkan kanssa alustavasti keväällä 2010 (Nurkka 2011). Hän piti hyvänä ajatusta,

että rajan yli saapuvien venäläismatkailijoiden palveluodotuksista tehdään perusteellisempi tutkimus. Myös huhtikuussa 2011 Lappeenrannan Yrityspalvelut Oy:n silloisen johtajan Hannu Lappalaisen kanssa pidetyssä neuvottelussa kävi ilmi, että tämänkaltainen kyselytutkimus on tarpeellinen ja antaa tarvittavaa lisätietoa Venäjältä Lappeenrantaan suuntautuvista matkoista (Lappalainen 2011).

Hyvää taustatietoa Lappeenrantaan saapuvista venäläisistä matkailijoista on mahdollista saada Lappeenrannan matkailun kanssa tekemisissä olevilta ammattilaisilta. Tulevista haastatteluista olen sopinut Lappeenrannan Yrityspalvelut Oy:n kansainvälistymisjohtajan Kirsti Raution sekä Matkaverkko Oy:stä Kirsti Laineen kanssa. Saimaa Gardensissa haastattelusta on sovittu Miriensis Oy:n myyntineuvottelija Vitali Vanhasen kanssa. Haastattelun aiheena tulevat olemaan venäläisten matkailijoiden esiin tuomat odotukset Lappeenrannan alueelle suuntautuvien matkojensa sisällöstä ja toivotuista harrastemahdollisuuksista.

2.2. Tiedon hankkiminen ja kyselylomake

Tutkimus suoritetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä haastattelututkimuksena. Tutkimusaineistoa kerätään kentältä kyselylomakkeilla, joita jaetaan täytettäväksi loppukesän 2011 ja syksyn 2011 aikana. Tavoitteena on saada tietoa eri vuodenaajoilta, jotta saatu tieto vastaisi mahdollisimman totuudenmukaisesti matkustajien reaaliaikaisia toiveita ja odotuksia vapaa-ajan palveluista Lappeenrannan alueella. Palveluodotuksista kysytään yksityiskohtaisemmassa luettelossa. Kesäkauden aktiviteetti- ja harrastusmahdollisuuksia on listattu 14 eri vaihtoehtoa. Talvikaudelta vaihtoehtoja on 12. Ympäri vuoden tarjottavia palveluita listalta löytyy 14. Vastaajalla on mahdollisuus myös sanallisesti lisätä omia toiveitaan sekä ilmaista toiveensa välinevuokrauksesta kummaltakin kaudelta. Vastaajaa pyydetään myös yksilöimään välineet, joita vuokraustoive koskee.

Mahdollisimman kattavan ja luotettavan tutkimuksen toteuttamiseksi kyselylomakkeita toimitetaan täytettäväksi eri puolille Lappeenrannan kaupunkia luonteeltaan erilaisiin paikkoihin, joissa venäläisten matkustajien tiedetään vierailevan ja viivähtävän. Kyselylomakkeita on saatavilla Hotelli Lappeessa, Hotelli Patriassa, Kahvila Majurskassa, Erätukussa, V&K -liikkeessä, Saimaa Gardensissa ja Lappeenrannan lentokentällä. Hotelli Lappeessa, Kahvila Majurskassa,

Erätukussa, V&K-liikkeessä ja Saimaa Gardensissa lomakkeita tarjotaan paikalla vieraileville henkilökohtaisesti. Hotelli Patriassa ja lentokentällä lomakkeille varataan oma näkyvä paikkansa, tila seinäopasteelle ja oma palautuslaatikko. Vastaaajille annetaan mahdollisuus täyttää lomake omalla ajallaan rajoittamatta vastausaikaa.

Käytetty kyselylomake on laadittu sekä englanniksi ja venäjäksi siten, että A4-kokoinen lomake on kaksipuolinen, kumpikin kieliversio omalla sivullaan. Kesäajan vapaa-ajan palveluista ja talvikauteen sijoittuvista vapaa-ajan aktiviteeteista kysytään eri lomakkeilla (liite 1). Matkustamisen taustojen ja perustietojen selvittämiseksi kysymykset eri lomakkeilla ovat samat.

TAK Oy:n Pasi Nurkan kanssa olemme tarkastaneet haastattelututkimuksen kyselylomakkeen runkoa ja verranneet sisältöä rajatutkimuksen kanssa päällekkäisten kysymysten eliminoimiseksi (Nurkka 2011). Toisaalta myös kysymysten muotoilua on mietitty, jotta saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa matkustajien palveluodotuksista, kuin mitä rajatutkimuksesta selviää. Osittain taustatietojen selvittämisessä tulee olemaan yhteneväisyyttä rajatutkimuksen kanssa, mutta kyselylomakkeen tarkoitus on tuottaa myös uutta tietoa venäläisten matkailijoiden vapaa-ajan viettotavoista sekä palvelutoiveista eri vuodenaikoina.

Kyselylomakkeet tullaan analysoimaan SPSS - tilastollisella ohjelmalla ja apuna graafisessa esittämisessä käytetään Microsoft Excel 2010 - taulukkolaskentaohjelmaa.

3 Lappeenranta venäläisten matkakohteena Suomessa

Venäläiset matkailijat Suomessa ovat viime vuosien aikana herättäneet suuresti mielenkiintoa palvelutarjoajien keskuudessa, ja aihetta on tutkittu paljon. Lappeenrannan alueelle tutkimustietoa on tuottanut TAK Oy rajatutkimuksillaan

vuodesta 1997 lähtien. Käytännössä monet Suomea koskevat raportit, selvitykset ja yleistyksset venäläisistä matkailijoista pätevät myös Lappeenrannan alueella.

3.1 Suomen kiinnostavuus venäläisten matkakohteena

Suomen ehdoton etu on läheisyys ja lyhyt matkustusaika. Tämän toteaa myös TAK Oy:n toimitusjohtaja Pasi Nurkka (Etelä-Saimaa 2011c.) Aikaero on olematon siirryttäessä läntisen Venäjän miljoonakaupungeista Suomen puolelle.

Venäläisen kalenterissa matkailun sesonkiaikaa ovat uusi vuosi ja elokuu. Lisäksi venäläisille matkustajille Suomi on helppo kohde, koska ilmasto ja luonto ovat samankaltaiset. Vaihdos maasta toiseen ei ole liian eksoottinen ja näin yllätyksiltä vältytään. Luontoa pidetään nautinnollisena ja puhtaana, ja siksi se mahdollistaa mökkeilyn, kalastuksen ja sienestyksen. Suomi saikin venäläisiltä kiistattoman ykkössijan parhaana ulkomaalaisena luontomatkailukohdemaana Matkailun edistämiskeskuksen MEK:in teettämässä kansainvälisessä luontomatkailututkimuksessa vuonna 2010 (MEK 2010a).

Palmu Inc:in Reima Rönholmin mukaan venäläinen nauttii Suomessa asioista, joita hän ei voi kaupungissa tehdä. *Suomessa on aikaa tunteille ja ajatuksille*, hän lainaa suoraan kommenttia tutkimuksistaan seminaarissa Viritä palvelusi venäläisille matkailijoille. Lomalle halutaan kuitenkin myös aktiviteetteja, vaikka periaatteessa tarkoitus on rentoutuminen (Rönholm 2012).

Matkailun edistämiskeskuksen teettämän Kesäaktiviteettitarjonnan matkanjärjestäjätutkimus 2010 mukaan venäläisten matkanjärjestäjien ylivoimaisesti merkittävin kesäaktiviteettimuoto tarjonnassa on kalastus. Tähän rinnalle usein liitetään myös mökkeily. Lisäksi yksittäisistä aktiviteeteista mainitaan laskettelu, pyöräily ja melonta (MEK. 2010b).

Venäläiselle matkailijalle kuitenkin yksi tärkeimmistä asioista matkakohdetta valittaessa on mahdollisuus tax free -ostosten tekemiseen. Yleisesti palvelutasoa arvostetaan yleisesti korkealle ja venäjänkielisen palvelun saanti on usein takuu asiakastyytyväisyydelle. Hinta-laatusuhdetta arvostetaan ja pidetään parempana kuin muissa Pohjoismaissa (MEK 2010b). Jo nyt Suomi on noussut

venäläisten matkailijoiden ykkösmatkakohteeksi. Tämä näkyy myös tax free – tilastoissa, joissa Lappeenranta sijoittuu ensimmäiselle sijalle Helsingin edelle (Etelä-Saimaa 2011b).

Ostosten tekemisen rinnalla kulkevat mahdollisuus vierailta viihdekympylöissä ja huvipuistoissa sekä harrastaa statusarvoa tukevia aktiviteetteja. MEK:n tutkimuksen mukaan luksusta koetaan olevan vähän saatavilla, vaikka laatuun ollaan kuitenkin tyytyväisiä. (MEK 2010b). Aktiviteettien osalta kaivataan innovaatioita ja parempaa tarjontaa. Myös Palmu Inc:n tutkimusten mukaan venäläisten mielestä Suomesta puuttuu kiinnostavia kohteita ja kohteiden etsimiseen joudutaan tekemään paljon omatoimista työtä. Reima Rönnholm vahvistaa, että myös heidän suorittamissaan tutkimuksista tulee ilmi mielenkiinto juuri uniikkeihin asioihin ja tekemisiin (Rönnholm 2012).

Joulupukin näkeminen ja tapaaminen vuodenvaihteen aikaan on erittäin merkittävä kriteeri varsinkin lapsiperheiden keskuudessa. Venäläiseen satumaailmaan Suomella on vahva side, koska Suomea pidetään osana tunnettua venäläistä satua Lumikuningattaresta ja tämä takaa Joulupukin kiistattoman suosion venäläismatkailijoiden sydämässä (Obolgoviani 2011).

3.2 Lappeenranta – venäläisen matkailijan suosima lähikohde Suomessa

Lappeenranta on saavuttanut merkittävän aseman venäläisten matkakohteena helpon tavoitettavuutensa vuoksi. Matkustukseen vaikuttavat myös monet muut seikat. Aikaero esimerkiksi Pietarin ja Lappeenrannan välillä on ainoastaan yksi tunti ja välimatka Pietarista Lappeenrantaan on vain 213 km. Suomessa palvelutasoa pidetään yleisesti korkeana ja asiakastyytyväisyys on taattu ystävällisellä venäjänkielisellä palvelulla.

Tämä on ensiarvoisen tärkeää ja asia onkin hoidettu suhteellisen hyvin Lappeenrannan alueella. Toki kehittämisen varaa on (Rautio 2011).

Myös turvallisuutta arvostetaan ja mahdollisuuksia päästä hyödyntämään laadukkaita lääkäripalveluita pidetään merkittävänä kriteerinä (Yle Etelä-Karjala 2012).

Venäläisten yleinen kiinnostus historiaan on havaittavissa myös Lappeenrannan alueella. Lappeenrannan keskustassa olisi rakennettavissa suhteellisen helpolla houkuttelevia historiallisia kaupunkierroksia. Kierrosten nimeämiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota, jotta kierrokset herättäisivät asiakkaan mielenkiinnon. Kierros, jota ehkä markkinoidaan ”Linnoituksen kierroksena”, on täysin erilainen kiinnostavuudessaan nimellä ”Suvorovin jäljillä historiallisessa Linnoituksessa” (Rautio 2011).

Lappeenrannan linnoituksen historiallinen alue eri tapahtumineen oikein tuoteistettuna ja tehokkaalla markkinoinnilla saattaisi olla eräs ratkaisu historian puhaltamisesta henkiin. Lappeenrannan asehistoriallisen seuran mielenkiintoinen varuste- ja asekokoelma sekä näytösluonteiset ammunnat Linnoituksen valleille sijoitettuna olisivat mahdollisesti myös venäläistä matkailijaa houkutteleva tapahtuma.

Lappeenrannan kaltaisen pienehkön kaupungin menestymisestä turistimagneettina löytyy onnistuneita esimerkkejä maailmalta ja menestys on usein tuotettu suhteellisen pienellä budjetilla. Lappeenrannan linnoitus on osa kaupungin vaiherikasta historiaa. Siellä on merkittäviä nähtävyyksiä ja kiinnostavien historian henkilöiden asuinpaikkoja lukuisine tarinoineen. Tällaisiin kohteisiin kaupunkien päättäjät suhtautuvat usein välinpitämättömästi ja kohteita jopa tuhotaan. Omia olemassa olevia kulttuuriaarteita on osattava vaalia, kehittää niiden ympärille mielenkiintoinen kokonaisuus ja markkinoida se suuremman yleisön tietoisuuteen (Kotler ym. 1993). Tärkeää on keskittyä perusasioihin, kuten suunnitteluun, peruspalveluihin ja oikeisiin kohteisiin. Ystävällinen asiakaspalvelu ja kiehtova kohde eivät toimi, elleivät kulkuyhteydet ja muut palvelut ole kunnossa.

Varsinkin suurkaupunkialueiden asukit tulevat alueelle etsimään luonnon rauhaa ja sen tarjoamia elämyksiä. Saimaa Gardens -matkailukeskittymän Tiuru- niemen metsät ovat nousseet puheenaiheeksi ja tarkastelun kohteeksi matkailun ja virkistyskäytön näkökulmasta. Venäläisten tiedetään arvostavan hoidettuja taajama-alueiden metsiä, koska heiltä puuttuvat omat vastaavat metsät. On esitetty, että Lappeenrannan kaupungin tulisi huomioida omassa suunnittelutyössään myös alueen matkailijat ja luoda monimuotoinen luonnonhoito- ja vir-

kistyskäyttösuunnitelma. Lähtökohtana tulisi olla kestävä luonnon hyödyntäminen myös metsäsuunnitelmia laadittaessa (Etelä-Saimaa 2012b).

3.3 Venäläisten matkailijoiden merkitys Lappeenrannalle

Tarkasteltaessa yleisesti matkailun kasvua Suomeen voidaan todeta 20 % kasvun olleen jo talvella 2010 – 2011 lähes kokonaan venäläisten matkustajien ansiota (Tilastokeskus 2012). Rajan yli saapuvien venäläisten matkailijoiden merkitys Lappeenrannan elinkeinoelämälle on huomattava.

3.3.1 Venäläisten matkustajien määrä Lappeenrannassa

Venäläiset käyttävät tällä hetkellä noin 228 € ostoksiin ja palveluihin noin 119 € (Etelä-Saimaa 2011b). MTV 3 Kymmenen uutisten mukaan (MTV 3 2011) venäläiset matkailijat toivat Etelä-Karjalaan 300 miljoonaa euroa vuoden aikana. Määrä on kasvanut 40 miljoonaa edellisestä vuodesta ja Helsingin Lappeenranta on sivuuttanut tax free -myynnin osalta usein kuukausittaista myyntiä verrattaessa vuodesta 2011 alkaen (Yle Etelä-Karjala 2011).

Lappeenrannan alueella pelkästään lentomatkustajat käyttivät jo vuoden 2010 aikana 4,1 miljoonaa euroa. Pietarilaisia lentokentän käyttäjiä vuonna 2010 oli noin 32 300, ja on tutkittu, että keskimäärin yksi lentomatkustaja jättää Lappeenrannan alueelle 121 euroa. On tietenkin huomattava, että osa tästä määrästä on läpikulkijoita, eikä kuluta rahojaan suuresti, koska käyttävät aluetta välietappina. Kaiken kaikkiaan lentomatkustajien määrä on kolminkertaistunut vuodesta 2009 ja määrän uskotaan nousevan reippaasti uusien reittien avautuessa. Tehdyn tutkimuksen mukaan pietarilaiset ovat hyödyntäneet varsinkin Brysseliin suuntautuvia lentoja. Lentomatkustajien ansiosta kunnat saivat vuonna 2010 verotuloja 92 000 € ja 19 henkilöä työllistyi (Etelä-Saimaa 2011a).

Nuijamaan rajanylitysasema on noussut Suomen vilkkaimmaksi henkilö- ja linja-autoliikenteen rajanylityspaikaksi. Toukokuun 2011 lopussa kyseistä liikennettä oli yli 100 000 autoa enemmän kuin vuonna 2010 (Etelä-Saimaa 2011c).

Itäisen tullipiirin johtajan Tommi Kivilaakson mukaan henkilö- ja linja-autoliikenteen kasvu on nyt 30 prosentin luokkaa, eikä tällä hetkellä ole näkyvissä mitään, mikä kasvua hidastaisi (Etelä-Saimaa 2011c).

3.3.2 Venäläiset Lappeenrannan arjessa

Lappeenrannan alueen hotellit ja muut majoituspalvelut ruuhkautuvat vuosittain varsinkin loppiaista lähestyttäessä venäläisen joulun johdosta. Ulkomaalaisista matkailijoista venäläisten osuus on merkittävin majoituspalveluiden käytössä. Heinäkuussa 2011 Lappeenranta oli kasvattanut venäläisten majoittumisia 18,9 %:n kasvuvauhdilla edelliseen vuoden heinäkuuhun verrattuna (Etelä-Saimaa 2012c).

Lappeenrannassa sekä hotellien että huoneiden käyttöasteet ovat erittäin korkeita muuhun maahan verrattuna (Tilastokeskus 2012). Tammikuussa 2012 Lappeenrannan yöpymistilasto oli 65 % parempi kuin vuotta aikaisemmin. Selitystä korkeaan kasvuun tuo Holiday Club Saimaan aukeaminen loppuvuodesta 2011. Viime vuoden käyttöasteeksi hotellin johtaja Vesa Tengman vahvisti 65 % (Etelä-Saimaa 2012c).

Venäläisten matkailijoiden kasvava määrä on aiheuttanut painetta myös kauppojen aukioloaikojen lisäämiselle Etelä-Karjalan alueella. Suurimmat Venäjältä Suomeen suuntautuvat matkustajavirrat sijoittuvat ortodoksisen kalenterivuoden suurimman juhlan eli pääsiäisen aikaan sekä uuteen vuoteen ja venäläisen joulun tuntumaan 7.1. Kaakkois-Suomen rajanylityspaikoilla kirjattiin ennätysmäisiä joulun- ja loppiaissesongin 2011 - 2012 rajanylityslukuja. Luvut olivat yli 13 % vuoden takaisesta suurempia. Näistä rajanylittäjistä yli 80 % oli venäläisiä joulunviettäjiä (Etelä-Saimaa 2012a).

Etelä-Karjalan kauppakamarin anomuksesta kauppojen aukioloon on Etelä-Karjalan aluehallintovirasto myöntänyt poikkeuslupia loppiaiselle, helatorstaille ja helluntaille (Vartti 2012). Poikkeusluvat ovat perusteltuja, koska palvelualan yritysten liikevaihto Etelä-Karjalassa vuonna 2011 oli 1,85 miljardia euroa. Venäläisten osuus liikevaihdosta oli 269 miljoonaa euroa ja siitä 204 miljoonaa euroa kertyi Lappeenrannan alueelle (Tilastokeskus 2012).

Venäläisten matkailijoiden vuoksi myös venäjän kieltä ymmärtävien ja puhuvien tarve on suuri Lappeenrannassa. Lappeenrannassa toimiva Itä-Suomen koulu on ainoa pääkaupunkiseudun ulkopuolella toimiva kielikoulu, ja sen erityistehtävänä on lisätä venäjän kielen osaamista ja venäläisen kulttuurin tuntemusta.

Koulussa annetaan valmiuksia myös yrittäjyyteen. Lappeenrannan lisäksi toiminta on levittäytynyt myös Imatralle ja Joensuuhun (Itä-Suomen koulu 2012). Lisäksi venäjän kieltä voi opiskella valinnaisena aineena monissa Lappeenrannan alueen kouluissa ja oppilaitoksissa sekä erilaisilla kursseilla.

Venäjän kielen taitaminen ja venäläisen kulttuurin ymmärtäminen ovat asioita, jotka ovat keskeisiä, kun järjestetään merkittäviä kansainvälisiä tapahtumia. Lappeenrannassa toteutetaan huomattavia yhteistyön lisäämiseen tähtääviä tilaisuuksia monilla elämän aloilla, kuten jo kolmas kansainvälinen innovatiivisten yritysten EU-Venäjä Innovaatiofoorumi 13. - 15.6.2012 sekä joulukuussa 2011 tunnetuista kotimaisista ja venäläisistä jääkiekkolegendoista koottu PRO AM Hockey – ottelu Lappeenrannan jäähallissa (EU-Venäjä Innovaatiofoorumi 2012; Lappeenrannan Uutiset 2011).

Terveysturismi Lappeenrantaan on myös osuuttaan kasvattava matkustusmotiivi. Yleisesti venäläismatkailijat arvostavat Suomen terveystalouksia, ja varsinkin Kaakkois-Suomesta venäläiset hakevat erikoislääkäripalveluita, kuten lapsettomuushoitoja. Lappeenrantalainen Felicitas-klinikan toimitusjohtaja Henri Kuusimäki paljastaa jo neljänneksen asiakkaistaan olevan venäläisiä (Yle Etelä-Karjala 2012).

3.3.3 Viisumivapaus

Matkailun edistämiskeskuksessa arvioidaan, että viisumivapauden myöntäminen venäläisille toisi muutamassa vuodessa kaksinkertaisen määrän matkustajia. Palmu Inc -yhtiön teettämien erilaisten tutkimusten mukaan esimerkiksi pelkästään Pietarin väestöstä 70 % ei ole koskaan matkustanut Suomeen (Rönhom 2012). Rahallisesti viisumivapauden merkityksen lasketaan olevan yli miljardi euroa lisätuloa vuodessa Suomen kansantaloudelle (Etelä-Saimaa 2011d).

Matkustajaryntäykseen tulee kuitenkin varautua ennakolta rajan vetoisuutta parantamalla. Matkailu- ja ravintolapalveluyhdistys Maran toimitusjohtaja Timo Lappi toteaa, että uusia rajanylityspaikkoja tulisi avata lisää. Myös raja- ja poliisiviranomaisten määrää tulisi kasvattaa sujuvamman rajan ylityksen vuoksi sekä ikävien lieveilmiöiden torjumiseksi (Etelä-Saimaa 2011d).

Turvallisuustason ennallaan pitäminen tuo haasteita myös biotunnisteiden kehittämiseen ja biometrisen passin käyttöönottoon rikollisuuden kurissa pitämiseksi (Laine 2012).

Viisumivapaus on hyvä asia, mikäli turvallisuusasiat ja rajamuodollisuudet saadaan kehitettyä asiaankuuluvalla tasolla ennen viisumivapauden ennakoitua toteutumista vuonna 2020. (Laine 2012).

4 Venäläisten matkailijoiden ominaispiirteitä

Pietarilaisella viikolla osallistuin Lappeenrannan ortodoksisen kirkon seurankuntatiloissa 19.8.2011 pidettävään Ovet auki -seminaariin, jossa luennoitsijana toimi venäläisen kulttuurin ja kaupankäynnin tunteva Virve Obolhogiani Mimino Oy:stä Helsingistä (Mimino Oy 2011). Seminaari käsitteli venäläisten matkailijoiden palvelua, kulttuurierojen merkitystä ja venäläisten matkailijoiden ominaispiirteitä, venäläisten matkailijoiden odotuksia ulkomaan matkoilla sekä Suomen kiinnostavuutta matkakohteena.

Lopputyön kirjoitusvaiheessa, kun tulosten analysointi oli käynnissä, minulle tarjoutui mahdollisuus osallistua myös satelliittiseminaariin Viritä palvelusi venäläisille matkailijoille 18.4.2012 Kaakkois-Suomen ELY-keskuksessa Lappeenrannassa (Laine 2012). Tämä seminaari antoi mainion tilaisuuden saada tietoa venäläisten matkailusta myös muualle maassamme, koska osallistujina olivat useiden eri paikkakuntien matkailuun liittyvät edustajat. Seminaari antoi hyvää lisätietoa palveluiden kehittämisen kannalta. Tilaisuuden järjestämisestä vastasivat matkailun ja elämystuotannon klusteriohjelma OSKE ja Jyväskylä Innovation Oy. Tilaisuuden tarkoituksena oli verkostoituminen, ideointi ja uusien toimintamallien löytäminen sekä venäläisten matkailua koskettavat ongelmakohdat ja niiden ratkaiseminen. Luennoitsijana toimi palvelumuotoilija Reima Rönnholm helsinkiläisestä Palmu Inc –yrityksestä (Palmu Inc. 2012).

Seminaarissa 19.8.2011 Virve Obolhogiani Mimino Oy:stä painotti puheessaan venäläisen matkailijan taustatietojen tuntemisen merkitystä. Taustatiedoista kie-

litaito nousee esille ensimmäisenä. Yhteinen kieli on ensiarvoisen tärkeää, ja toisinaan se voi olla täysi mahdottomuus, koska venäjällä puhutaan n. 100 eri kieltä tai omaksi kielekseen yleistettyä aluemurretta. Suomessa vierailevien venäläisten kielitaito saattaa olla heikko. Poikkeuksen muodostavat varsinkin Moskovan alueen nuoret (Obolgoviani 2011).

Jo pelkästään aikakäsityksessä on huomattavia eroja – se, mikä tarkoittaa toiselle tuntia, voi merkitä toiselle yhtä päivää tai jopa viikkoa. Tämä on tunnustettu ja yleinen ongelma, mikä aiheuttaa negatiivisia ennakoasenteita venäläistä matkailijaa kohtaan. Tämä nousee esille käytäessä keskusteluja palveluiden järjestämisestä ja aikataulujen sopimisesta. Viime vuosien aikana on kuitenkin ollut havaittavissa parantumista ja aikatauluja noudatetaan paremmin varsinkin ryhmämatkojen ohjelmissa.

Raution mukaan hankaluutena koetaan jonotusajat rajaa ylitettäessä ja jonotusaikojen ennakointi tuottaa aina yllätyksiä (Rautio 2011).

*Aikatauluihin ja aikaan suhtautuminen on Venäjällä joustavaa, mikä puolestaan juontaa ortodoksiseen kasvatukseen. Nykyinen käytäntö liike-elämässä on kuitenkin vaatia kärsimättömästi vastauksia heti, vaikka vastausten saanti päinvas-
toin ei toimikaan samalla tavalla (Obolgoviani 2011).*

Sama impulsiivisuus näkyy matkaohjelmien muuttamisena useaan otteeseen. Ryhmämatkoissa tästä on jo päästy, ja ne etenevätkin kiinnilukitun ohjelmansa mukaisesti (Obolgoviani 2011). Yksittäisten pienryhmien ja perhekuntien palvelimisessa aikataulujen jatkuva muuttaminen aiheuttaa matkailu- ja palveluyrityksissä runsaasti ylimääräistä työtä ja erikoisjärjestelyjä. Varsinkin pienille matkailualan toimijoille juuri tämä seikka aiheuttaa tiettyä negatiivisesti värittyä ennakoasennetta palveluita tarjottaessa, vahvistavat kaikki haastattelemani matkailun ammattilaiset (Rautio 2011; Laine 2012; Vanhanen 2012).

On tietenkin ymmärrettävää, että kun ennakkoon ei ole mahdollisesti osattu tarjota asiakkaille istuvaa palvelua ja asiakas havaitsee jotain mielenkiintoista paikalle saapuessaan, hän haluaa muuttaa ohjelmaansa ja toteuttaa toiveensa. Venäläistä matkailijaa vetävät puoleensa kaikki normaalista poikkeavat houkutukset (Rautio 2011).

Saimaa Gardens'issa markkinointikoordinaattorina työskentelevä Vitali Vanhanen myöntää saman tosiasian ja kertoo, että kaikkia uusia ja kiehtovia aktiviteetteja kaivataan alueelle. (Vanhanen 2012). Venäjällä erilaisten vapaa-ajan harrasteiden kokeilu- ja harrastusmahdollisuudet ovat rajallisia, ja sen vuoksi

niitä ollaan halukkaita testaamaan varsinkin pitkillä muualle suuntautuvilla lomilla tai pidennettyjen viikonloppumatkojen aikana (Vanhanen 2012).

Kun venäläiset matkailijat suuntaavat pois Venäjältä vain viikonlopun ajaksi, loman lyhyen keston vuoksi kaikki tiukkaan aikatauluun kiinnitetty ohjelma ei kiinnosta. Tämän vuoksi myöskään opastetut retket ja vapaa-ajan aktiviteetit eivät houkuttele, koska lomalla halutaan toimia oman aikataulun mukaisesti.

Liika kahlehtiminen aikatauluihin ja tekemisen rajoittaminen on venäläiselle matkailijalle epämiellyttävää (Vanhanen 2012).

Myös tästä löytyy selitystä leväperäiselle suhtautumiselle aikatauluihin. Aikakäsitystä voi yrittää ymmärtää myös erilaisen jonotus-käytännön mukaan. Jonoissa väljät paikat ja pienetkin kolot täyttyvät pikaisesti, sillä suurkaupunkien asukit osaavat käyttää huomaamansa tilaisuuden aina hyväkseen (Obolgogiani 2011).

Perheen matkailuperinteiden rinnalla matkailijan varallisuustaso, ikä ja sukupuoli vaikuttavat suuresti odotuksiin ja siihen, mitä matkalta haetaan. Suomi on noussut nimenomaan keskiluokan matkustuskohteeksi. Ryhmissä tehtävien bussi- ja ostosmatkojen käyttäjät puolestaan lukeutuvat keski- tai yläluokkaan. Tässä on nähtävissä venäläinen perhekulttuuri, joka usein tulee esiin halukkuutena matkustaa ystävien tai isovanhempien kanssa ynnää (Obolgogiani 2011). Venäläisessä kulttuurissa isovanhempien rooli on erittäin merkittävä ja heidät luetaankin kuuluvaksi ydinperheeseen (Rautio 2011; Vanhanen 2012).

Myös erilaiset reagoitavat muiden tapojen ja perinteiden lisäksi on hyvä tiedostaa. Laajaan maahan mahtuu hyvinkin toisistaan poikkeavia yhteisöjä ja alueita, joissa tunteenpurkaukset ja tunteiden näyttämisen myötä erilaiset käyttäytymismallit ja rituaalit ovat osa arkipäivää. Tämä tarkoittaa myös sitä, että vastaan tuleviin tilanteisiin venäläinen matkustaja reagoi huomattavasti voimakkaammin kuin suomalainen – sekä myönteinen että kielteinen palaute annetaan samalla intensiteetillä (Obolgogiani 2011).

Myös Eurooppalaiseen kulttuuriin kuuluva yleisten sääntöjen rationaalinen noudattaminen voi tuoda yllättäviä tilanteita venäläisen matkailijan kanssa toimittaessa. Nämä seikat ovat osoittautuneet paikkansapitäviksi myös Lappeenrannan alueella (Rautio 2011; Laine 2012).

Monesti venäläisen matkailijan lomailun perimmäinen syy on rentoutuminen, vaikka myös mahdollisuus aktiiviseen lomaan on tärkeää. Tekemistä keksitään yleensä vasta paikan päällä matkakohteeseen saavuttaessa. Tällöin perheen lapset määräävät paljon aktiviteettien laadun, vaikka naiset pitävätkin kiinni mahdollisuudestaan päästä tekemään ostoksia. Miehet rentoutuvat mieluiten kalastuksen parissa. Lasten perheitä liikuttava voima korostuu varsinkin Suomeen suuntautuvilla matkoilla ja juuri tämä seikka tulisi huomioida palveluiden tarjonnassa (Obolgogiani 2011).

Asia tuli esiin myös Palmu Inc:n palvelumuotoilijan Reima Rönholmin luennossa. Palmu Inc:n tekemistä tutkimuksista on ilmennyt, että venäläinen matkailija arvostaa suuresti turvallisuutta ja lapsille halutaan antaa vain parasta (Rönholm 2012). Tässä myös Kirsti Rautio näkee tärkeän kehityksen paikan. Lappeenrannassa ei ole saatavilla tarpeeksi perheiden yhteisiä aktiviteettien paikkoja, jotka mahdollistaisivat samanaikaisesti kaikkien perheenjäsenten tekemiset omien toiveidensa mukaisesti niin, että he voisivat kaikki nauttia omista valinnoistaan ilman huolta muista perheenjäsenistä. Tämänkaltaisen tarjonnan pitäisi lähteä ajatuksesta järjestää pienille lapsille omat lapsiparkit ja tenavapistteet aikuisille tarjottujen palveluiden läheisyyteen. Erilaiset pelisalit ja HopLoppylliset peuhupaikat nousevat tärkeään rooliin haettaessa kaikille perheenjäsenille soveltuvaa toimintaa loman aikana. Viihdekympylöissä asia on jo tiedostettu ja niihin matkustetaankin mielellään (Rautio 2011).

Venäläisten matkailijoiden keskuudessa juuri matkustamisella ja matkakohteella on erittäin suuri statusarvo. Tasa-arvoasema tulojen, iän ja sukupuolen vuoksi voi olla radikaalisti poikkeavaa eri puolilla maata. Jos perheellä on varallisuutta ja tietty yhteiskunnallinen arvoasema, on hyvin todennäköistä, että jos vaihtoehtona on matka Cheyhellille, matka suuntautuu mieluummin etelän lämpöön kuin talviseen maisemaan. Venäläisen matkailijan kohteena on yhä useimmiten etelä ja meren rannalle suuntautuva matka (Obolgogiani 2011).

Ostopäätöksistä puhuttaessa tuttavien suositukset antavat suunnan tehtäville ostoksille, sillä ystävien sanaa voidaan pitää lähes lakina. Omilla henkilökohtaisilla kokemuksilla on myös suuri merkitys, ja ostokset tehdään lojaalisti tutun kauppiaan ja tuttujen tuotteiden kanssa. Ilmiö näkyy samalla tavalla myös mat-

kakohteiden osalla. Venäläisen matkalistalta löytyvät ainoastaan ne kohteet, joista ystävät ovat antaneet suosittelujaan (Rönholm 2012).

Myös erilaiset hyvinvointipalvelut ovat venäläisen matkailijan kohdalla tuttuja. Myyntikoordinaattori Vitali Vanhasen mukaan kampaajalla käynti tai kosmetologin vastaanotolla vierailu jää toteuttamatta, koska oma ja turvallinen luottohenkilö puuttuu (Vanhanen 2012).

Synergialla ja laadukkaalla palvelulla on erittäin suuri merkitys ulkomaisen matkailijan kohdalla - venäläisen asiakkain erityisesti (Rautio 2011).

Venäläinen matkailija seuraa tiiviisti myös kulutustrendejä ja muotia käyttäen hyväkseen internetsivustoja sekä mediaa. Kuitenkin lopullisen ostopäätöksen määrää käytettävissä olevat varat ja oma tulotaso (Obolgoviani 2011).

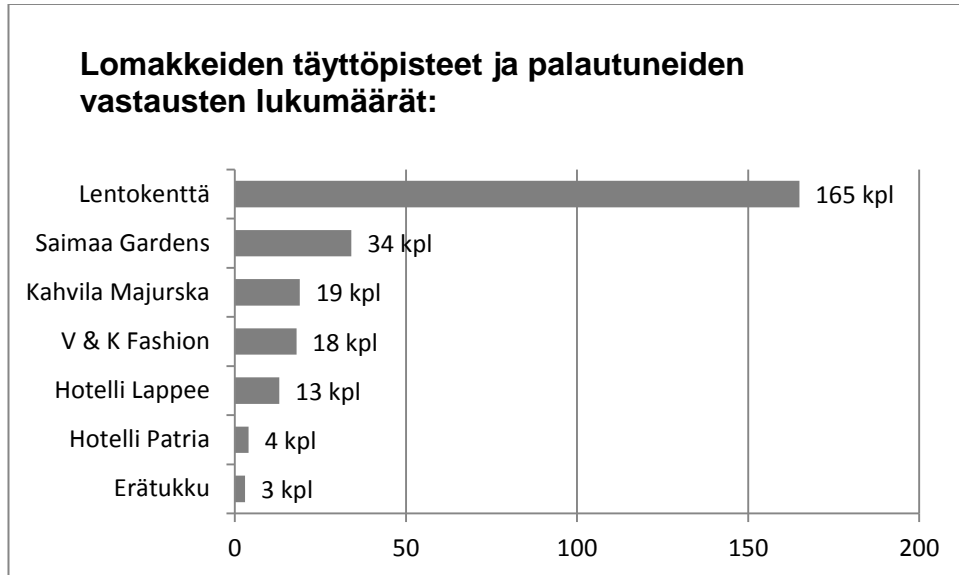
Lappeenrannasta puuttuvat mm. venäläisille tärkeät merkkiliikkeet merkkituotteineen. Venäläiset ostosmatkailijat ovat etupäässä 30 - 40-vuotiaita naisia ja miehet noin 50-vuotiaita. Tämä on asiakaskuntaa, joka on valmista sijoittamaan arvokkaisiin ostoksiin (Rautio 2011).

Venäläisillä matkailijoilla on erittäin vahvat perinteet terveyskylpylöihin keskittyvissä matkoissa, ja nykyään modernit viihdekylpylät pitävät suosionsa matkoja suunniteltaessa, mutta myös erilaiset historialliset tutustumiskohteet saavat kävijöitä. Matkustamisen helppous on tärkeää, ja kaikki ennen kokematon viehättää aktiviteetteja valittaessa. Vauras venäläinen perhe matkustaa useammin ja pitkin kalenterivuotta. Pitää kuitenkin muistaa, että venäläiselle ostosten tekeminen on tärkeä osa matkaa. Ilman ostosmahdollisuuksia matkaa ei toteuteta (Obolgoviani 2011).

5 Tutkimustulosten analysointi

Täytettyjä kyselylomakkeita eri täyttöpisteiltä palautui 256 kappaletta ja vastausprosentti oli 64 %. Lomakkeiden jakelupaikoilla tilannetta seurattiin jatkuvasti ja lomakkeiden loppuessa niitä toimitettiin paikalle lisää. Hylättyjä vastauslo-

makkeita oli ainoastaan neljä eli 1,6 %. Vastauksia kesäkauden ja talvikauden palvelutoiveista saatiin yhtä paljon. Palautuneiden vastausten määrä täyttöpisteittäin on esitetty kuvassa 5.1.



Kuva 5.1 Lomakkeiden täyttöpisteet ja palautuneet vastaukset

Kyselylomakkeita täytettiin vilkkaimmin Lappeenrannan lentokentällä ja Saimaa Gardensissa. Kahvila Majurskassa, Hotelli Lappeessa ja muotiliike V & K - Fashionissa vastaaminen oli vaisua. Hotelli Patriassa ja Erätukussa vastaajia oli vähän.

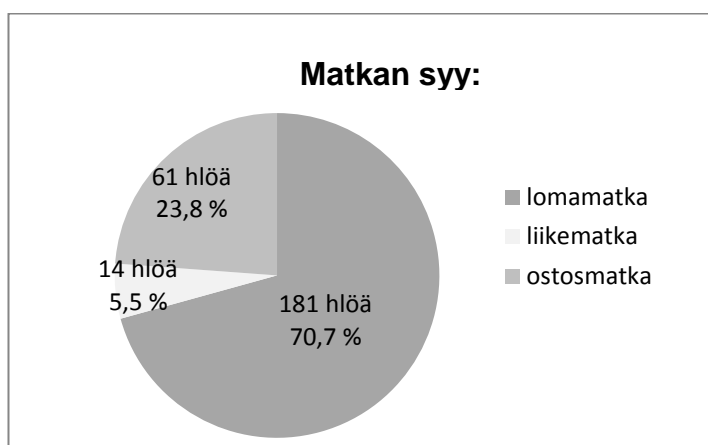
Alun perin tarkoituksena oli tutkia yleensä ulkomaalaisia matkailijoita Lappeenrannan alueella, ja tästä syystä kyselylomakkeessa on kysymys kotimaasta. Lomakkeiden palautuessa kävi kuitenkin ilmi, että vastaajista ainoastaan 10 henkilöä oli saapunut muualta kuin Venäjältä, joten nämä vastaukset jätettiin huomioimatta.

Vastausten analysointi tapahtui SPSS-tilastollisella ohjelmalla ja apuna graafisessa esittämisessä käytettiin Microsoft Excel 2010-taulukkolaskentaohjelmaa. Tilastollisessa analysoinnissa käytettiin ristiintaulukointia sekä Chi²-testiä. Testin sig-arvon raja-arvona oli 0,05. Vastaajien määrä vaihteli eri kysymysten välillä, koska lomakkeen täytettynä jättäneet olivat jättäneet vastaamatta osaan kysymyksistä.

5.1 Venäjältä suuntautuvien matkojen taustatietoja

Venäläisiltä matkustajilta haluttiin tietää myös historiaa aikaisemmista Lappeenrannan alueelle suuntautuneista matkoista. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: ensimmäinen matkustuskerta alueelle, aikaisempien matkojen määrä 1 – 6 kertaa ja enemmän kuin kuusi aikaisempaa matkustuskertaa vuoden aikana. Vastajista 21,5 % ilmoitti matkustavansa Lappeenrannan alueelle ensimmäistä kertaa, ja 78,5 % oli vierailut alueella jo aiemmin. Lappeenrannassa vuoden aikana 1 – 6 kertaa vierailleita oli 57,4 %, ja useammin kuin 6 kertaa alueella oli vierailut 23,4 % venäläisistä matkustajista. Vastaus puuttui 47 henkilöltä eli 18,4 % oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.

Lappeenrannan alueelle suuntautuvien matkojen syitä selvitettiin kysymyksillä lomamatkasta, liikematkasta ja ostosmatkasta. Jakauma selviää kuvasta 5.1.1.



Kuva 5.1.1 Lappeenrantaan matkustamisen syy, henkilömäärät ja %-osuus

Vastajista 70,7 % ilmoitti olevansa lomamatkalla, 23,8 % ostosmatkalla, ja ainoastaan 5,5 % kertoi tullessaan Lappeenrantaan liikeasioiden vuoksi. Oleskelun pituutta tiedusteltiin vaihtoehtoilla päiväkäynti, päivä ja yö -oleskelu, 2 päivää ja 2 yötä ja enemmän kuin 2 päivää ja 2 yötä. Vastajalle annettiin mahdollisuus ilmoittaa sanallisesti viimeisessä vaihtoehdossa, kuinka kauan hän aikoo oleskella Lappeenrannan alueella.

Vastajista suurin osa 44,5 % ilmoitti oleskelevansa Lappeenrannan alueella ainoastaan yhden päivän ajan ilman majoitustarvetta. Noin viides osa vastajista aikoi oleskella päivän ja yhden yön yli alueella. Kahden päivän ja kahden yön

yli venäläismatkustajia vastasi 18 %, ja tätä pidemmäksi ajaksi alueelle aikoi jäädä 14,5 % matkustajista. Vastauksista selvisi, että venäläisten matkailijoiden pitkät oleskeluajat liikkuvat 3 – 180 päivän välillä.

Tutkimuksessa selvitettiin myös, onko matkustuksen syyllä ja oleskelun pituudella yhteyttä toisiinsa. Tilastollinen testaus ja analysointi osoittivat, että matkustussyyllä ja oleskelun pituudella oli yhteyttä (sig = 0,000). Tämä on esitetty taulukossa 5.1.1.

Minkä vuoksi vastaaja on saapunut Lappeenrantaan			Kuinka kauan vastaaja aikoo viipyä				Yht.
			yhden päivän - ei yöpymistä	yhden päivän ja yhden yön (= 1 vrk)	kaksi päivää ja kaksi yötä (= 2 vrk:ta)	enemmän kuin 2 yötä ja 2 päivää	
Matkustuksen syy	Lomamatka	Hlö-määrä	67	32	44	33	176
		Matkustuksen syy	38,1 %	18,2 %	25,0 %	18,8 %	100,0 %
		Oleskelun pituus	58,8 %	60,4 %	95,7 %	89,2 %	70,4 %
	Liikematka	Hlö-määrä	4	6	0	4	14
		Matkustuksen syy	28,6 %	42,9 %	0,0 %	28,6 %	100,0 %
		Oleskelun pituus	3,5 %	11,3 %	0,0 %	10,8 %	5,6 %
	Ostosmatka	Hlö-määrä	43	15	2	0	60
		Matkustuksen syy	71,7 %	25,0 %	3,3 %	0,0 %	100,0 %
		Oleskelun pituus	37,7 %	28,3 %	4,3 %	0,0 %	24,0 %
Yhteensä		Hlö-määrä	114	53	46	37	250
		Matkustuksen syy	45,6 %	21,2 %	18,4 %	14,8 %	100,0 %
		Oleskelun pituus	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taulukko 5.1.1 Oleskelun pituus ja matkustussyyt

Taulukko 5.1.1 paljastaa, että ostosmatkalaisista valtaosa eli 71,7 % ja lomamatkailijoista 38,1 % tuli alueelle vain yhden päivän ajaksi. Liikematkoilla 28,6 % vastaajista viivähti Lappeenrannan alueella päivän. Lomamatkalaisista seuraavaksi eniten vastauksia antoivat ne, jotka ilmoittivat oleskelevansa alueella kahden päivän ja kahden yön ajan eli 25 %. Ostosmatkailijoita alueelle jäi vielä 25 % yhden yön ylitse. Taulukosta käy ilmi, että lähes 43 % liikematkailijoista

viipyi alueella myös yhden yön yli. Ne, jotka viipyivät alueella kaikkein kauemmin, olivat pääasiallisesti lomalaisia.

Yli kaksi yötä kestäville matkoille vastaajille annettiin mahdollisuus ilmoittaa, kuinka monta päivää aikovat oleskella alueella. Vastauksista selvisi, että pitkiä oleskeluaikoja oli 3 – 180 päivän välillä. Puolen vuoden oleskelun voisi olettaa liittyvän esimerkiksi oman vakituisen tai loma-asunnon käyttöön Lappeenrannan alueella.

Analysoinnissa selvitettiin myös mahdollista yhteyttä matkan tarkoituksen ja matkustuskertojen välillä. Tilastollinen analysointi osoitti, että matkustussyillä ja matkustuserroilla oli tilastollista yhteyttä (sig = 0,001). Taulukkoon 5.1.2 on kerätty kyseinen tutkimustulos.

			Matkustuskerrat vuoden aikana		Yhteensä
			1-6 matkustuskertaa	Matkojen määrä yli 6 kertaa vuoden aikana	
Matkustus syy Lappeenrantaan	Lomamatka	Hlö-määrä	114	33	147
		%	77,6 %	22,4 %	100 %
	Liikematka	Hlö-määrä	8	3	11
		%	72,7 %	27,3 %	100 %
	Ostosmatka	Hlö-määrä	25	26	51
		%	49,0 %	51,0 %	100 %
Yhteensä		Hlö-määrä	147	62	209
		%	70,3 %	29,7 %	100 %

Taulukko 5.1.2 Matkustuskertojen määrä ja matkustussyyt Lappeenrantaan

Tutkimus osoittaa, että lomailijoiden oleskelu on pidempää kuin muista syistä matkustavilla. Kyselyyn vastanneista venäläisistä matkustajista 21,5 % ilmoitti matkustuskerran olevan ensimmäinen Lappeenrannan alueella ja valtaosa eli 78,5 % ilmoitti matkustaneensa aiemmin alueella. Aikaisemmin matkustaneista 57,4 % oli vierailut Lappeenrannan alueella vuoden aikana 1 - 6 kertaa, ja yli 6 kertaa matkustaneita oli 23,8 %.

Taulukosta 5.1.2 voi havaita myös, että lomamatkalaisista lähes 78 % on matkustanut alueella jo aiemmin, ja yli 22 % on vierailut jopa yli 6 kertaa vuoden aikana. Tämän perusteella voi todeta, että Lappeenrannan alueelle tullaan lomaille monesti vuoden aikana. Tulos noudattelee samaa linjaa saatujen

taustatietojen kanssa ja vahvistaa käsitystä siitä, että alue on venäläisen matkustajan suosiossa lomakohteena. Ostosmatkalaisista 49 % vastasi vierailleen sa alueella 1 - 6 kertaa aikaisemmin, ja 51 % ilmoitti matkustaneensa Lappeenrannan alueella yli 6 kertaa vuoden aikana.

Myös tämä tutkimustulos varmistaa muun tutkitun tiedon rinnalla, että Lappeenranta on myös usein käytetty ostosmatkakohde. Tästä ovat hyvänä osoituksena TAK Oy:n rajatutkimus sekä Tilastokeskuksen antamat eri julkaisut. Liikematkatarkoituksessa matkustajista lähes 73 % on ilmoittanut vierailleen sa Lappeenrannan alueella vuoden aikana useita kertoja. Tämä viittaa siihen, että Venäjältä käydään säännöllisesti hoitamassa liikeasioita Lappeenrannan alueella.

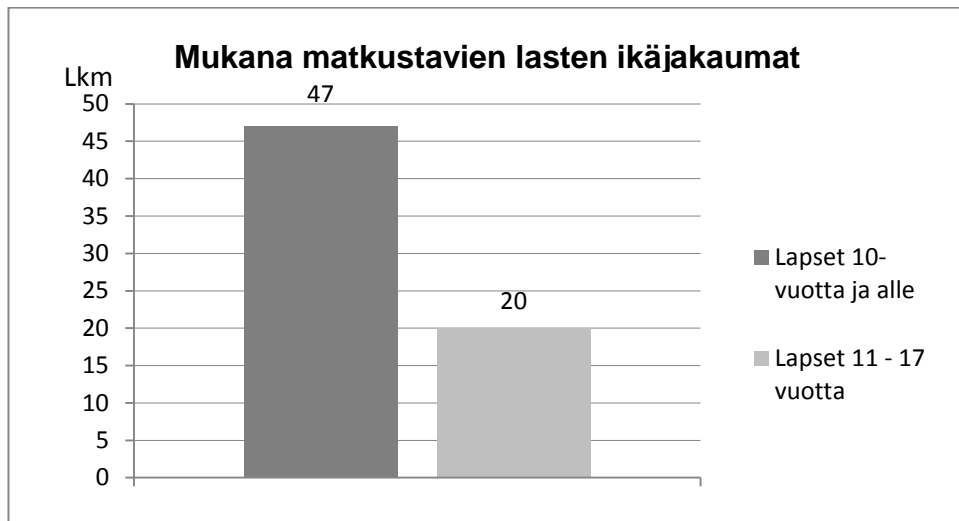
Kyselylomakkeessa pyydettiin selvitystä seurueen mukana matkustavista lapsista. Vastausvaihtoehtoja annettiin kaksi, joista toinen kosketti alle 10-vuotiaita lapsia ja toinen 11 - 17-vuotiaita lapsia. Kysymykset oli rajoitettu kahteen ikäryhmään harrastusmahdollisuuksien ja yleisten ikärajoitusten perusteella. Lasten mukana matkustaminen on havainnollistettu kuvassa 5.1.2.



Kuva 5.1.2 Seurueen mukana matkustavien lasten määrä

Vastauksista kävi ilmi, että neljänneksellä matkustajista oli mukana lapsia ja 75 % matkusti joko yksin tai muiden aikuisten kanssa (kuva 5.1.2). Tämä tieto antoi tärkeää tietoa lasten matkustamisesta, koska lasten perheitä liikuttava voima kävi ilmi sekä haastateltavien kommentteista että seminaareista. On kuitenkin huomattava, että lasten kanssa tehtävät matkat ovat vain neljäsosa kaikista tut-

kituista matkoista. Kuvassa 5.1.3 selviävät matkustavien lasten ikäryhmät ja niiden koko.



Kuva 5.1.3 Mukana matkustavien lasten ikäjakaumat

Matkustavien lasten ikäjakaumaa analysoitaessa selvisi, että näistä 25 %:sta sijoittui ikäryhmään 10 -vuotta tai alle 18,4 % ja vanhempien lasten ikäryhmään 11 – 17-vuotiaat kuului 7,8 % mukana matkustavista lapsista. Tämän perusteella vaikuttaa siltä, että venäläisseurueet matkustavat enemmän nuorempien lasten kuin teini-ikäisten kanssa. Vanhempien lasten määrä on huomattavasti vähäisempi ja mielenkiinnon kohteita mietittäessä tulisi puntaroida, onko venäläisten nuorten ajatusmaailma tältä osin samankaltainen kuin lappeenrantalaisilla nuorilla. Tälle ikäryhmälle tulisi saada tietoa alueen palvelutarjonnasta nuorisolle.

Kuten seminaarien luennoitsijat ja Kirsti Rautio tähdensivät, ovat lapsille tarjottavat palvelut tärkeitä. Vaikutus saattaa näkyä koko perheen alueella oleskelun pituudessa ja rahan käytössä. Saatu tutkimustulos antaa viitteitä siitä, että palvelutarjontaa kehitettäessä varsinkin pienten lasten kiinnostuksen aiheet on syytä huomioida.

Analysoitaessa matkustussyyden yhteyttä lasten mukana oloon matkoilla selvisi kuitenkin, että

- lomamatkalaisista yli 75 % matkusti ilman lapsia
- ostosmatkalaisista noin 69 % matkusti ilman lapsia ja
- liikematkalaisista lähes 86 % matkusti ilman lapsia.

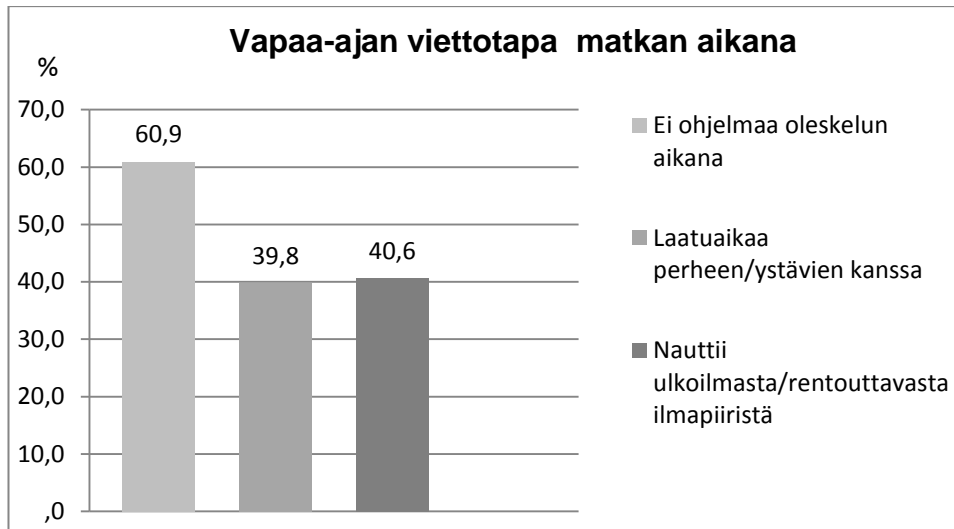
Tutkittaessa matkustuskertojen ja lasten kanssa matkustamisen yhteyttä saatiin selville, että vain noin 7 %:lla oli mukanaan lapsia ensimmäisellä matkustuskerralla ja jo useamman kerran alueella vierailleista 30 % ilmoitti matkustavansa lasten seurassa. Yli kaksi päivää ja yötä matkustavat liikkuvat Lappeenrannan alueella 94 %:isesti ilman lapsia.

Tulos antaa viitteitä siitä, että lapset jätetään matkasta ensimmäisellä kerralla ja mukaan pääsee, kun alueella on vierailtu aikaisemmin. Toisaalta lapsia ei nähtävästi haluta mukaan useamman päivän mittaisille matkoille. Uteliaisuus herää ja mietittäväksi jää, haluavatko vanhemmat rentoutua keskenään ilman jälkipolvea.

Ilman lapsen seuraa ensi kertaa matkustettaessa syynä saattaa olla perheen huoltajien huoli alueen sopivuudesta lapsille. Lappeenrannan alueen tutkiminen ensimmäisellä käyntikerralla antaa todennäköisesti vanhemmille varmuutta siitä, että Lappeenrannan alue on soveltuva myös perheen pienempien matkakohteeksi.

5.2 Oleskelun viettotapa ja paikallisten palveluiden käyttö

Tässä kyselylomakkeen osiossa haluttiin tietoa matkan todellisesta syystä ja vapaa-ajan viettotavasta. Tavoitteena oli saada varmuus siitä, kaipaako matkustaja oleskelunsa aikana vapaa-ajan aktiviteetteja vai aikooko hän nauttia yhteisestä ajasta muun seurueen kanssa tai kenties nauttia alueen luonnosta ja ulkona liikkumisesta. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus selvittää halujaan hyödyntää paikallisia palveluita ja eritellä niitä majoituksen, ravintolapalveluiden tai vapaa-ajan aktiviteettien osalta. Tulokset on havainnollistettu kuvassa 5.1.4.



Kuva 5.1.4 Vapaa-ajan viettotavat matkan aikana

Kuvasta 5.1.4 voi selvästi havaita, että yli 60 % vastaajista ei halua erityistä vapaa-ajan ohjelmaa oleskellessaan Lappeenrannan alueella. Kun kysyttiin halusta nauttia laatuaikaa perheen tai ystävien seurassa, vastauksia saatiin lähes 40 %. Ulkoilman tai rentouttavan ilmapiiriin nauttimisesta alueella oleskelun aikana arvosti runsas 40 % vastaajista.

Vastaukset antavat viitteitä siitä, että venäläinen matkustaja tulee alueelle todellakin rentoutumaan ja nauttimaan ulkoilmasta. Tämä vahvistaa myös seminaareissa ja haastatteluissa esille tulleita kommentteja venäläisen matkailijan arvostamasta puhtaasta luonnosta ja kiireettömästä aikataulusta. Suomeen suuntautuneet lomamatkat ovatkin nopeassa kasvussa. Sen osoittaa TAK Oy:n vuoden 2010 rajatutkimus, jonka mukaan venäläisten Suomeen suunnatut lomamatkat ovat lähes kaksinkertaistuneet vuodesta 2008. Rajatutkimus paljasta myös, että eteläisen Suomen suurimmista kaupungeista juuri Lappeenranta on paikkakuntana suosituin venäläisten matkailijoiden keskuudessa.

Palveluiden käytöstä kysyttäessä lähes 89 % aikoi käyttää paikallisia palveluita. Tutkittaessa vastauksia eri palveluiden käytöstä kävi ilmi, että yli 75 % ilmoitti aikovansa hyödyntää paikallisia ravintolapalveluita, ja majoituspalveluiden käyttäjiksi ilmoittautui yli 55 %. Vapaa-ajan aktiviteetteja alkoi oleskelunsa aikana käyttää 43 % vastaajista. Tarkasteltaessa matkustussyyn ja palveluiden käytön välistä yhteyttä ei eri matkustussyillä ollut merkittävää eroa palveluiden käyt-

töön. Myöskään matkustuskertojen tai oleskelupäivien lukumäärällä ei ollut yhteyttä aikomukseen käyttää eri vapaa-ajan palveluita.

Tarkemman analysoinnin kohteeksi otettiin alueella pidempään viihtyvät matkailijat ja heidän aikomuksensa käyttää alueen palveluita. Enemmän kuin kaksi päivää ja kaksi yötä viipyvistä vastaajista yli 90 % ilmoitti aikovansa hyödyntää paikallisia palveluita. Taulukosta 5.1.3 näkee kootusti jakauman aikomuksista.

Palvelukohde:	%
Majoituspalveluiden käyttö	62,9
Ravintolapalveluiden käyttö	88,6
Vapaa-ajan aktiviteettien käyttö	65,7

Taulukko 5.1.3 Yli kaksi päivää ja kaksi yötä viipyvien matkailijoiden aiomukset käyttää paikallisia palveluita

Taulukko 5.1.3 paljastaa, että paikalliset ravintolat saivat todennäköisesti useita asiakkaita alueella pidemmän ajanjakson viettävistä venäläisistä matkailijoista, sillä lähes 90 % alueella pitkään viipyvistä venäläisistä aikoi hyödyntää paikallisia ravintolapalveluita. Majoituspalveluiden ja vapaa-ajan aktiviteettien käyttö saivat molemmat lähes yhtä suuren suosion. Suhteellisen korkeat %-luvut kertoivat sen, että mitä pidemmän aikaa alueella oleskellaan, sitä todennäköisempää on paikallisten palveluiden käyttö.

On huomattava myös aiemmin esille tullut seikka venäläisten harrastamasta tavasta suositella palveluita ystävilleen. Mikäli nämä palveluita käyttäneet matkailijat poistuvat tyytyväisinä saamastaan palvelusta, se takaa varmasti suosittelun ystäväpiirille rajan toisella puolella ja sitä kautta kasvavan määrän kävijöitä Lappeenrannan tarjoamien palveluiden äärelle.

Taulukkoon 5.1.4 on kerätty tutkimustulokset matkustuskerroista sekä palveluiden käytöstä ja vertailtu niitä keskenään.

Paikallisten palveluiden käyttö %			
Matkustuskerrat	Majoituspalvelut	Ravintolapalvelut	Vapaa-ajan aktiviteetit
ensi kertaa Lpr:aan matkustaneet	50,9	74,5	49,1
1 - 6 kertaa Lpr:aan matkustaneet	58,5	75,5	39,5

Taulukko 5.1.4 Vertailu matkustuskertojen ja palveluiden käytön välillä

Taulukosta 5.1.4 voi todeta, ettei matkustuserroilla ole merkitystä ravintolapalveluiden käyttöön. Sekä ensi kertaa Lappeenrannan alueella matkustaneet ja että vuoden aikana useamman kerran vierailleet näyttäisivät aikovan käyttää ravintolapalveluita eniten. Myöskään majoituspalveluiden käyttöön matkustuserroilla ei ollut suurta eroa. Vapaa-ajan aktiviteetteja ensikertalaiset Lappeenrannan kävijät ilmoittivat aikovansa käyttää enemmän kuin alueella useammin matkustaneet.

Vuoden aikana 1 – 6 kertaa alueella vierailleista venäläisistä yli 75 % osoitti kiinnostusta ravintolapalveluihin. Seuraavaksi suosituimpana olivat majoituspalvelut, lähes 59 %, ja vähinten kiinnostusta näiden matkustajien joukossa herättivät vapaa-ajan aktiviteetit (noin 40 %). Useamman päivän alueella viettävistä matkustajista noin 92 % oli aikeissa käyttää paikallisia palveluita, joista ravintolapalvelut nousi suosituimmaksi kohteeksi (lähes 89 %). Vapaa-ajan aktiviteetit näyttivät kiinnostavan lähes 66 %:a venäläismatkustajista ja majoituspalveluiden aiotusta käytöstä ilmoitti noin 63 %.

Tutkittaessa tarkemmin alueella matkustavien lomamatkalaisten vapaa-ajan viettotapaa ja paikallisten vapaa-ajan aktiviteettien käyttöä havaittiin, että yli kolmannes ei nähnyt tarvetta aktiviteeteille tai ohjelmalle oleskelunsa aikana. Lomalla laatu-aika ystävien tai perheen kesken, rentoutuminen ja ulkoilmasta nauttiminen olivat yli 65 %:lle matkustajista tärkeitä.

5.3 Toiveet palveluista ympäri vuoden

Kyselylomakkeen yksityiskohtaisessa palveluluettelossa oli vaihtoehtoja majoitus- ja ravintolapalveluista, yökerhoista, kampaamo- ja kauneuspalveluista, autoliikkeistä, kulttuuripalveluista ja opastetuista kaupunkikierröksistä, ostoskeskuksista, kylpylä- ja hyvinvointipalveluista, sisäliikunnasta ja käsityöpajoista. Vertailu ympärivuotisista palvelutoiveista on osoitettu sekä taulukkona että graafisena palkkikaaviona liitteessä 2.

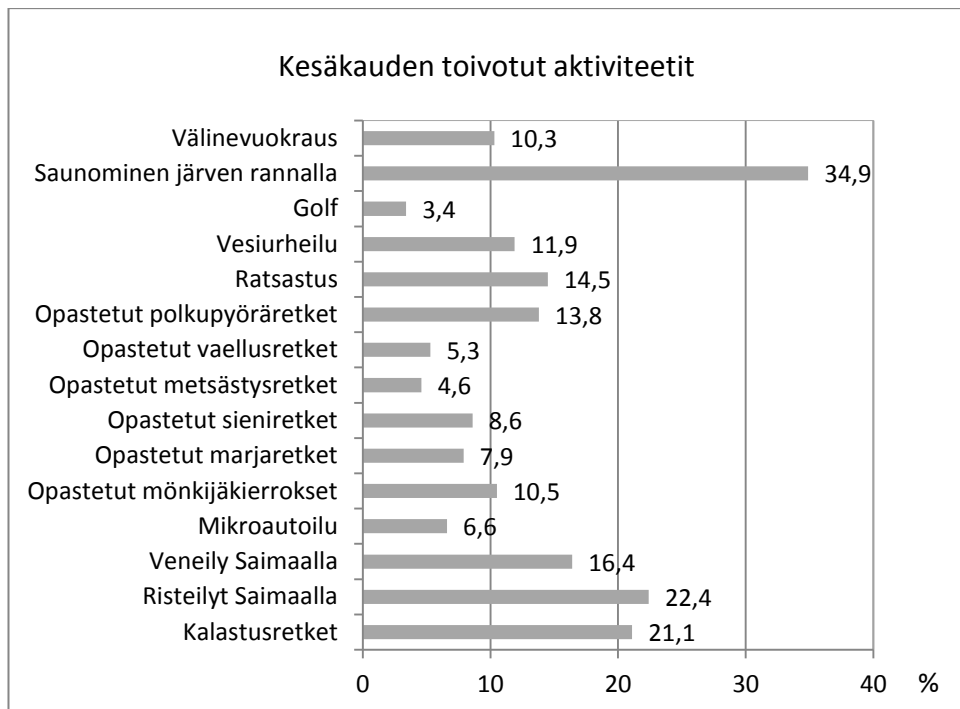
Ennakkokäsitys ostosten tekemisen suosiosta piti paikkansa. Ehdoton ykkösen palvelutoiveissa oli mahdollisuus ostosten tekemiseen, mutta myös alueen majoituspalvelut ja mökkivuokraus kiinnostavat venäläistä matkailijaa. Ostosten kiistaton suosio oli lähes 80 %. Toiveet kylpyläkäynnistä osoittautuivat myös tässä analysoinnissa hyvin tärkeäksi venäläiselle matkailijalle. Lähes 70 % toivoi mahdollisuutta kylpylävierailuun.

Yllättävästi kiinnostus kulttuuriin sai saman jopa suuremman huomion kuin pistäytyminen kylpylähoidoissa. Myös opastetut kaupunkikierrokset osoittautuivat jokseenkin kiinnostaviksi. Kuten tutkimuksen tueksi hankittu taustatietokin osoittaa, venäläisen matkailijan mielenkiinnon herättää myös historia. Saadut vastaukset tukivat tätä ennakkotietoa.

Uteliaisuus aiheutti lähemmän tarkastelun lomamatkalle saapuneiden toiveista ostosten tekemiseen. Tarkastelussa selvisi, että lomamatkalle saapuneiden palvelutoiveissa mahdollisuus ostosten tekemiseen oli erittäin suuri. Yli 73 % näistä venäläismatkailijoista ilmoitti toivovansa mahdollisuutta ostosten tekemiseen Lappeenrannan alueella. Aiemmin ilmitulleet kommentit ja toteamukset ostosten tärkeydestä venäläiselle matkailijalle saavat näin tukea myös tällä tavalla tarkasteltuna.

5.4 Toiveet palveluista kesäkaudella

Yllättävää oli havaita, että vastauksia eri kesäkauden aktiviteettivaihtoehdoista rastitettiin laiskasti. Kesäkauden palveluista mahdollisuus rantasauanomiseen ja risteilyihin Saimaalla saivat suurimman huomion. Vertailu on havainnollistettu palkkikaaviona kuvassa 5.4.1



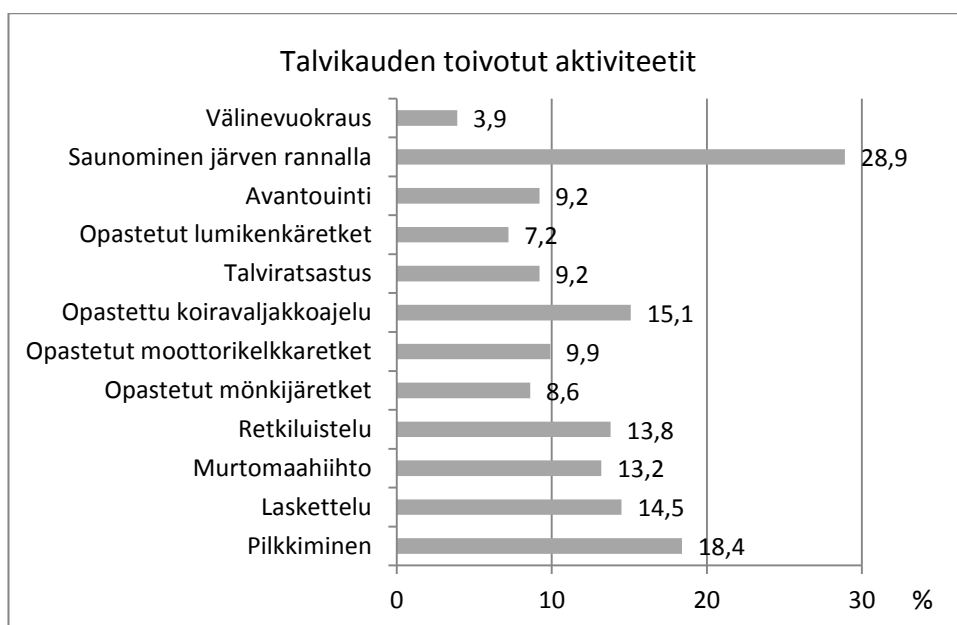
Kuva 5.4.1 Venäläisten toivotat kesäkauden aktiviteetit

Lomaa järven rannalla korostettiin jopa erillisillä kommentteilla. Tuloksista saa käsityksen, että vesi ympäristönä vetää venäläistä matkailijaa puoleensa. Risteilyt ja veneily Saimaalla kiinnostavat, samoin kalastusretket. Ratsastus ja opastetut pyöräretket nousevat seuraavaksi esiin venäläisten matkailijoiden palvelutoiveista kesäiseen aikaan. Vuokralle toivottiin tarjottavan polkupyöriä ja soutuveineitä. Myös erillinen toive sporttisista peleistä löytyi vastauslomakkeista (liite 3). Tältä osin on selvästi havaittavissa, että polttoaineen voimalla suoritettavat aktiviteetit kesällä eivät suuresti houkuttele venäläistä matkailijaa Lappeenrannan alueella. Mielenkiinto kohdistuu tällöin enemmän luonnonläheisiin ja ekologisiin vaihtoehtoihin.

Vaikuttaa myös siltä, että venäläinen matkailija ei kaipaa suuresti aktiviteetteja tai suunniteltua ohjelmaa oleskellessaan Lappeenrannan alueella vuoden lämpimänä ajanjaksona, vaan hän keskittyy kesään ja kiireettömään oleskeluun. Lappeenrannan alueella sauna ja vesistöistä nauttiminen ovat ehkä juuri niitä asioita, jotka antavat aikaa ajatuksille, kuten Reima Rönholm kiteytti venäläisen mielikuvaa oleskelusta Suomessa.

5.5 Toiveet palveluista talvikaudella

Venäläiset matkailijat olivat selvästi innokkaampia talvikautta koskevien palveluvaihtoehtojen rastittamisessa. Ehdottoman suosion näytti saavan mahdollisuus rantasaunomiseen myös talvisessa maisemassa. Palvelutoiveita talvikaudelta on listattuna kuvassa 5.5.1.



Kuva 5.5.1 Venäläisten toivotat talvikauden aktiviteetit

Pilkkiminen osoittautui ennakkokäsityksen mukaisesti erottuvimmaksi toiveeksi. Laskettelu, retkiluistelu ja koiravaljakkoajelu saivat seuraavaksi suurimmat lukemat toiveita kysyttäessä. Venäläinen talvikauden matkustaja arvosti myös murtomaahiihtoa. Talvikauden kohdalla maininta lentokentästä nousi esiin useita kertoja. Tämä viittaa siihen, että venäläinen matkustaja suosisi mieluummin lentomatkustamista kuin siirtymisiä muilla kulkuvälineillä.

Moottoroiduista aktiviteeteista opastettu moottorikelkkailu meni opastetun mönkijäretken edelle. Yllättävän alhaiset prosenttilukemat toiveista moottorilla käyvästä ajoneuvoista tuntuu oudolta, koska venäläisten tiedetään kiinnostuvan uusista ja ennen kokemattomista haasteista. On tietenkin mahdollista, että moottorilla käyvien ajoneuvojen käyttöön tiedetään liittyvän paljon rajoitteita ja oppaan mukaan tuloa pidetään kiusallisena, kuten aiemmin haastatteluissakin kävi ilmi.

Perheen pienimpien viihtyvyyttä oli nähtävästi pohdittu, koska lasten erilaiset liukurit saivat useita mainintoja. Vuokralle toivottiin tarjottavan myös suksia. Siitä, tarkoitettiinko suksilla murtomaa- vai laskettelusuksia, ei ole tietoa. Nämä yksityiskohdat selviävät liitteestä 4.

5.6 Ehdotuksia jatkotutkimusten suorittamisesta

Lisätutkimuksena suosittelen vastaavan kyselyn teettämistä niissä kohteissa, joihin venäläinen matkailija suunnistaa rentoutuakseen. Koska mökkeily ja saunominen järven rannalla olivat toivottuja ajanvietteitä, uskoisin esimerkiksi mökkiyrittäjiltä saatavan luotettavaa lisätietoa pienellä haastattelututkimuksella.

Koska tutkimuksessa kävi, että monet arvostavat rentoutumista ja perheen tai ystävien kanssa oleilemisestä, alueen kaikille majoituspalveluiden tarjoajille tulisi toimittaa kyselylomakkeita, joilla selvitetään näissä kohteissa viipyvien matkustajien mielenkiinnonkohteita. Todennäköisesti näin laajasti suoritettun kyselyn vastauksista saataisiin varsin luotettavaa tietoa lomaan kohdistuvista odotuksista. On mahdollista, että nyt saaduista vastauksista osa on annettu ehkä kiireellä ja pohtimatta asiaa perusteellisemmin.

Palvelun tarjoajien kannalta tärkeää tietoa tulisi kerätä asiakaspalautekyselyllä, jossa selvitetään saadun palvelun laatutasoa sekä mahdollisia puutteita. Saatu tieto toimisi hyvänä apuna tuotekehittämissä. Kysely tulisi toteuttaa eri palvelukohteissa mahdollisimman kattavan tutkimustiedon saamiseksi, ja myös tässä tutkimuksessa eri vuodenaikoina toteutettu kysely antaisi todennäköisesti luotettavaa tietoa matkustajien mielipiteistä.

Lisätutkimuksia tehtäessä tämän kyselyn analysoidut tulokset toimivat hyvänä lähtökohdaksi ja antavat viitteitä venäläismatkustajien odotuksista ja toiveista Lappeenrannan alueella.

6 Yhteenveto

TAK Rajatutkimus 2010 paljastaa, että viime vuosina vajaa puolet rajan ylittäneistä saapui Suomen puolelle ostosmatkailumielessä ja seuraavaksi suurimpana ryhmänä ovat olleet lomamatkalaiset. Tässä tutkimuksessa vastaajista suurin osa ilmoitti saapuvansa lomaillemaan, ja ostostarkoituksessa vastaajia oli vain noin neljännes. Mielenkiintoista oli, että lomailumielessä saapuneista yli 73 % ilmoitti toivovansa tehdä myös ostoksia. Tästä voisi olettaa, että myös näillä lomailijoilla matkan sisällöstä juuri ostosten tekeminen on tärkeä osa matkaa.

Ostosmatkalaisista valtaosa tuli alueelle vain yhden päivän ajaksi. Yli kolmas osa vastaajista ilmaisi olevansa lomamatkalla pelkän päiväkäynnin ajan. Tulos lomamatkalaisten osalta oli yllättävä, koska lomalle tultaessa pidemmän viipymän luulisi olevan todennäköisempää. Tästä voisi myös päätellä, että venäläinen tuntee olevansa lomalla käydessään Lappeenrannan alueella ostoksilla. Lomamatkalaisista seuraavaksi eniten vastauksia antoivat ne, jotka ilmoittivat oleskelevansa alueella kahden päivän ja kahden yön ajan.

Saatujen tulosten mukaan vaikuttaa siltä, että Lappeenrannan alueella enemmän aikaansa viettävät venäläismatkailijat käyttävät mielellään paikallisia palveluita. Näistä erityisesti ravintolapalvelut ovat suosiossa majoituksen lisäksi. Vastauksista ilmeni myös, että vain neljänneksellä matkustajista oli mukana lapsia. Tieto oli omasta ennakkokäsityksestäni poikkeava, koska lasten määrä olikin prosentuaalisesti paljon odotettua vähäisempi. Voisi olettaa perheiden haluavan tarjota lapsilleen ulkomaan elämyksiä lyhyeltä matkustusetäisyydeltä, koska erityisesti lasten asemaa venäläisessä perheessä on korostettu.

Venäläiset matkailijat arvostavat Suomessa rauhallisuutta, ekologisuutta ja turvallisuutta. Suomeen on helppoa ja vaivatonta matkustaa. Lappeenrannan alueen vetovoimaiset kylpyläpalvelut, tax free-ostosmahdollisuus ja palvelutaso ovat venäläismatkailijoita houkuttelevia ja Lappeenrannan imagon kannalta huomattavia seikkoja matkakohdetta valittaessa. Kiireettömyys, luonnosta nauttiminen ja rentoutuminen hyvässä seurassa nousevat korostetusti esiin. Lomailun kasvuun uskotaan, ja se nostaa tarvetta kehittää Lappeenrannan palvelutarjontaa oikeaan suuntaan.

On mahdollista, että venäläisten matkailijoiden viipymää saadaan kasvatettua kiinnittämällä huomiota oikeisiin markkinointikanaviin, mutta myös mainonnan sisältöön ja viestiin. Lappeenrannan alueella löytyy runsaasti tekemistä luonnon ja vesistön läheisyydessä. Tieto niistä palveluista on saatettava venäläisen matkailijan tietoon unohtamatta hyvän palvelutason ylläpitoa. Uskon siihen, että oleskelun pidentyessä myös kaikki muut saatavilla olevat palvelut herättävät mielenkiintoa ja alueen elinkeinoelämän hyötyminen isommista kassavirroista monin tavoin on varmaa. Suuresti odotettu viisumivapaus toteutuessaan vauhdittanee kassavirtojen kasvua mukavasti.

Lopputyönä tehty tutkimus oli mielenkiintoinen pitkäkestoinen projekti. Sekä haastattelut että seminaarit antoivat hyvää sekundääristä taustatietoa venäläisistä matkustajista yleensä ja auttoivat ymmärtämään syitä tiettyihin matkustustottumuksiin venäläisessä kulttuurissa.

Työn edetessä pystyin hyödyntämään opintojen aikana saatua tietoa ja varsinkin tutkimusaineiston käsittely tilasto-ohjelmalla vahvasti aiemmin opittuja taitoja. Yksittäisistä työn eri vaiheista aikaa vievimmät osuudet olivat SPSS-tilasto-ohjelman parissa työskentelyt. Kyselykaavakkeen koodaaminen ja vastaustietojen kirjaaminen ohjelmaan vaativat paljon aikaa ja erityistä tarkkaavaisuutta. Tutkimuksen edetessä havaitsin, että osa kyselylomakkeen kysymyksistä olisi pitänyt muotoilla toisin, jotta tulosten analysointi olisi helpottunut ja nopeutunut. Myös lisäämällä kysymyksen vastauksen jättöpäivästä tulosten käsittely olisi vauhdittunut.

Tutkimuksen aikana sain todeta aiheen ajankohtaisuuden seurattessani paikallislehden ja muun median välittämää tietoa venäläisten matkailijoiden kasvavasta määrästä ja merkityksestä Lappeenrannan alueelle. Hyvän vastausprosentin myötä ja suhteellisen ison vastaajajoukon ansiosta tulokset antavat luotettavaa tietoa venäläisten matkustustottumuksista ja todellisista mielenkiinnon kohteista. Yllättävää oli todeta, vaikka useita mielenkiinnonkohteita ilmoitettiin, että ennakkotiedoista huolimatta venäläinen matkustaja pohjimmiltaan haluaa oleilla Lappeenrannan alueella ilman etukäteen suunniteltua ohjelmaa ja nauttia rennosta ilmapiiristä läheistensä seurassa.

Kuvat ja taulukot

Kuvat

Kuva 5.1 Lomakkeiden täyttöpisteet ja palautuneet vastaukset, s. 21

Kuva 5.1.1 Lappeenrantaan matkustamisen syy, henkilömäärät ja %-osuus, s. 22

Kuva 5.1.2 Seurueen mukana matkustavien lasten määrä, s. 26

Kuva 5.1.3 Mukana matkustavien lasten ikäjakaumat, s. 27

Kuva 5.1.4 Vapaa-ajan viettotavat matkan aikana, s. 29

Kuva 5.4.1 Venäläisten toivomat kesäkauden aktiviteetit, s. 33

Kuva 5.5.1 Venäläisten toivomat talvikauden aktiviteetit, s. 34

Taulukot

Taulukko 5.1.1 Oleskelun pituus ja matkustussyyt, s. 24

Taulukko 5.1.2 Matkustuskertojen määrä ja matkustussyyt Lappeenrantaan, s. 25

Taulukko 5.1.3 Yli kaksi päivää ja kaksi yötä viipyvien matkailijoiden aikomukset käyttää paikallisia palveluita, s. 30

Taulukko 5.1.4 Vertailu matkustuskertojen ja palveluiden käytön välillä, s. 31

Lähteet

- Etelä-Saimaa 2011a /Talous 5.2.2011. Luettu 6.2..2011
Rissanen H. 2011. Lentomatkustajat jättivät alueelle yli neljä miljoonaa euroa s. 12
Etelä-Saimaa 2011b /Uutiset 19.5.2011. Luettu 19.5.2011
Tolonen A. 2011. Venäläisturismin huippu vasta edessä s. 6
- Etelä-Saimaa 2011c /Uutiset 5.6.2011. Luettu 5.6.2011
Härkisaari K. & Raita-aho S. 2011. Venäjän talouskasvu näkyy Etelä-Karjalan rajaliikenteessä s.8
- Etelä-Saimaa 2011d /Uutiset 14.12.2011. Luettu 14.12.2011
Tiilikainen T. 2011. Matkailuala toivoo viisumivapautta s. 6
- Etelä-Saimaa 2012a.12.1.2012. Luettu 12.1.2012
STT 2012. Venäläisiä jouluturisteja tuli ennätystahtiin s. 9
- Etelä-Saimaa 2012b /Uutiset 10.2.2012. Luettu 10.2.2012
Sallinen L. 2012. Tiuruniemen metsistä kumpusi keskustelua virkistysarvoista s. 10
- Etelä-Saimaa 2012c /Talous 17.4.2012. Luettu 17.4.2012
Manskinen H. 2012. Kylpylät jatkavat kasvua s. 10
- EU-Venäjä Innovaatiofoorumi & EBN-kongressi 2012.
<http://www.eurussiainnoforum.com/fi>. Luettu 21.4.2012
- Itä-Suomen koulu 2012. Esittely.
<http://www.itasuomenkoulu.fi/pages/fi/esittely.php>. Luettu 15.4.2012
- Kotler, P., Haider, D.H. & Rein, I., 1993. Marketing Places. 3. title. New York: The Free Press, 99-138.
- Laine, K. toimitusjohtaja. Saimaan Matkaverkko Oy. 12.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.
- Laine K. 2012. Kutsu seminaariin Viritä palvelusi venäläisille matkailijoille. kirsti.laine@saimaatravel.fi. 12.4.2012.
- Lappalainen, H. toimitusjohtaja. Lappeenrannan Yrityspalvelut Oy. 6.4.2011. Henkilökohtainen tiedonanto.
- Lappeenrannan Uutiset 2011.
<http://www.lappeenrannanuutiset.fi/artikkeli/80480-kiekkolegendat-l-rantaan>.
Luettu 18.11.2011
- Lappeenrannan Uutiset 2012. Luettu 28.12.2011
Hirvinen J. 2011. Venäläisten joulu tuo ruuhkan hotelleihin s. 5

MEK 2012a. Kansainvälinen luontomatkailututkimus.

[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6d8e7db571ccef1cc225678b004e73ed/4345083904040872c22577ab0034f4a8/\\$FILE/Kansainv%C3%A4linen%20luonto matkailututkimus%20OSARAPORTTI%20%20KALASTUS%20VEN%C3%84J%C3%84.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6d8e7db571ccef1cc225678b004e73ed/4345083904040872c22577ab0034f4a8/$FILE/Kansainv%C3%A4linen%20luonto%20matkailututkimus%20OSARAPORTTI%20%20KALASTUS%20VEN%C3%84J%C3%84.pdf).
Luettu 3.4.2012

MEK 2012b. Kesäaktiviteettitarjonnan matkanjärjestäjätutkimus.

[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(pages\)/Kesäaktiviteettitarjonnan_matkanjärjestäjätutkimus?opendocument&ind=w5/mekfi/index.nsf&np=F-30](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(pages)/Kesäaktiviteettitarjonnan_matkanjärjestäjätutkimus?opendocument&ind=w5/mekfi/index.nsf&np=F-30).
Luettu 3.4.2012

Mimino Oy 2011. Yritysesittely.

<http://www.mimino.fi>. Luettu 20.8.2011

MTV 3/Kymmenen uutiset. Katsottu 30.12.2011

Nurkka, P. toimitusjohtaja. TAK Oy. 31.3.2011. Henkilökohtainen tiedonanto.

Obolgotiani, V. 2011. Ovet auki -seminaari 19.8.2011. Lappeenranta.

Palmu Inc. 2012. Yritysesittely.

<http://www.palmuinc.fi/yritys>. Luettu 18.4.2012

Rautio, K. johtaja. Lappeenrannan Yrityspalvelut Oy. 31.10.2011. Henkilökohtainen tiedonanto.

Rönholm, R. 2012. Viritä palvelusi venäläisille matkailijoille –seminaari 18.4.2011. Lappeenranta.

TAK Oy 2011. Rajatutkimus.

<http://www.tak.fi/sites/default/files/tiedosto/venalaiset-ostajina-suomessa-vuosi-2010.pdf>. Luettu 14.12.2011

Tilastokeskus 2012.

<http://www.stat.fi/til/rajat/tau.html>. Luettu 18.4.2012

Yle Uutiset/Etelä-Karjala 2011.

http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2011/05/lappeenranta_jalleen_tax_free-myyntin_kunkku_2566970.html. Luettu 19.8.2011

Yle Etelä-Karjala 2012.

http://yle.fi/alueet/etelakarjala/2012/04/venalaiset_hakevat_suomesta_lapsetto_muushoitoja_3418189.html. Luettu 20.4.2012

Vanhanen, V. myyntikoordinaattori. Mirensis Oy. 16.3.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.

Vartti 18.4.2012. Luettu 18.4.2012

Pullinen K. 2012. Maakunnan kaupat pitävät poikkeuksesta s.8

Liitteet

- LIITE 1 Haastattelukaavake englanti – venäjä kesä 2011
Haastattelukaavake englanti – venäjä talvi 2011
- LIITE 2 Ympärivuotiset palvelutoiveet
- LIITE 3 Palvelutoiveet kesäkaudelle
- LIITE 4 Palvelutoiveet talvikaudelle

SAIMAA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

CUSTOMER RESEARCH/ SUMMER 2011

Topic of the research:

Expectations/wishes of leisure activities among foreign travellers/tourists in Lappeenranta district

Researcher:

Sari Saarinen

Unit of Business Administration/Bachelor of business administration - marketing

Kindly note that answering will take about 5 minutes of your time. Results will be analyzed and they will be a great help for development of leisure activities in Lappeenranta district. There will be a sweepstake among answerers 30.3.2012; Vyborg cruise for 2 people by Saimaa Travel Net and Spa & Saimaa Cruise – package for 2 people over 1 night by Lappeenranta Spa Hotel.

Are you having a holiday in Lappeenranta? Your home country is _____
 on a business trip in Lappeenranta?
 doing shopping in Lappeenranta?

Is this your first trip to Lappeenranta district? Yes No → I have visited Lappeenranta within a year
 1-6 times more than 6 times

How long are you going to stay in Lappeenranta district?
 1 day, no overnight stays 1 day and night 2 days/2 nights More than 2 days/2 nights,
for how long? _____

Do you have children with you? Yes → No What are the ages of the children who are travelling with you?
 under 10 yrs 11 – 17 yrs

- I don't need any activities during my stay/vacation.
 I want to spend quality time with my family members/friends.
 I enjoy outdoor life and relaxing atmosphere.

Are you planning to utilize local services? Yes → No I'm going to utilize accommodation services
 restaurants
 leisure activities

What kind of services/activities you would prefer/wish to be available in Lappeenranta district?

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Accommodation | <input type="checkbox"/> Spa/Swimming hall | <input type="checkbox"/> Guided bicycle-trips |
| <input type="checkbox"/> Cottage rental | <input type="checkbox"/> Spa treatments/massage,baths etc. | <input type="checkbox"/> Horseback riding |
| <input type="checkbox"/> Restaurants | <input type="checkbox"/> Fishing trips | <input type="checkbox"/> Watersports |
| <input type="checkbox"/> Night clubs | <input type="checkbox"/> Cruises on Lake Saimaa | <input type="checkbox"/> Golf |
| <input type="checkbox"/> Hairdressers/Barber shops | <input type="checkbox"/> Boating/Sailing on Lake Saimaa | <input type="checkbox"/> Indoor activities/Badminton etc. |
| <input type="checkbox"/> Beauty salons | <input type="checkbox"/> Carting/ micro cars | <input type="checkbox"/> Enjoying sauna on the lakeside |
| <input type="checkbox"/> Car stores | <input type="checkbox"/> Guided ATV/Quad-trips | <input type="checkbox"/> Handcrafts/workshops |
| <input type="checkbox"/> Opera/ballet | <input type="checkbox"/> Guided berry picking-trips | <input type="checkbox"/> Other, pls mention some;
_____ |
| <input type="checkbox"/> Museum/exhibitions | <input type="checkbox"/> Guided mushroom picking-trips | <input type="checkbox"/> Equipment rental, which equipment?
_____ |
| <input type="checkbox"/> Guided town tours | <input type="checkbox"/> Guided hunting-trips | |
| <input type="checkbox"/> Shopping centers/outlets | <input type="checkbox"/> Guided hiking-trips | |

THANK YOU FOR ANSWERING!

To participate in a sweepstake, please fill in following information (sweepstake will be held on 30.3.2012):

Name:

Street address and homeland:

Email address:

Тема исследования:

Пожелания иностранных путешественников к услугам проведения отдыха в регионе Лаппеенранта.

Исследования проводят:

Сари Сааринен (Sari Saarinen)

Бизнес-программа/маркетинг

Ответы на вопросы займут прим. 5 мин. Результаты будут проанализированы и использованы для улучшения услуг в регионе Лаппеенранта. Среди отвечающих будут разыграны: (30.3.2012) круиз из Выборга в Лаппеенранту (для двоих) "Saimaan Matkaverkko" и пакет круиз-СПА 2 суток (для двоих) в СПА г. Лаппеенранта.

Цель поездки в Лаппеенранту? отдых деловая за покупками
Из какой страны Вы приехали? _____

Это Ваша первая поездка? Да Нет → В течении года я бывал/ла: 1-6 раз больше

Как долго Вы пробудете в Лаппеенранте?
 1 день, без ночлега 1 сутки 2 суток больше, как долго? _____

Вы путешествуете с детьми? Да → Дети какого возраста путешествуют с Вами? Нет до 10 лет с 11 до 17 лет

Я не нуждаюсь в организованной программе на отдыхе.

Хочу провести время с семьёй/друзьями.

Предпочитаю отдых на природе.

Будете ли Вы использовать местные услуги? Да Нет Я планирую использовать: услуги размещения ресторанные услуги услуги проведения досуга

Какие услуги Вы хотели бы использовать в Лаппеенранте?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Размещение/отели, мотели | <input type="checkbox"/> СПА/бассейны | <input type="checkbox"/> Экскурсии на велосипедах (с гидом) |
| <input type="checkbox"/> Аренда коттеджей | <input type="checkbox"/> Массаж и ванные терапии | <input type="checkbox"/> Верховая езда |
| <input type="checkbox"/> Рестораны | <input type="checkbox"/> Рыбалка | <input type="checkbox"/> Водные виды спорта |
| <input type="checkbox"/> Ночные клубы | <input type="checkbox"/> Круизы по Сайме | <input type="checkbox"/> Гольф |
| <input type="checkbox"/> Парикмахерские | <input type="checkbox"/> Поездка на лодке | <input type="checkbox"/> Спорт в помещении/бадминтон и др. |
| <input type="checkbox"/> Косметологические салоны | <input type="checkbox"/> Картинг | <input type="checkbox"/> Сауна на берегу озера |
| <input type="checkbox"/> Автосалоны | <input type="checkbox"/> Сафари на квадроциклах (с инструктором) | |
| <input type="checkbox"/> Опера/балет | <input type="checkbox"/> Прогулка за ягодами (с гидом) | <input type="checkbox"/> Мастерские ремесленников |
| <input type="checkbox"/> Музеи/выставки | <input type="checkbox"/> Поход за грибами (с инструктором) | <input type="checkbox"/> Другие услуги, что? _____ |
| <input type="checkbox"/> Экскурсии по городу (с гидом) | <input type="checkbox"/> Охота (с инструктором) | |
| <input type="checkbox"/> Торговые центры/магазины | <input type="checkbox"/> Поход с гидом | <input type="checkbox"/> Аренда принадлежностей, (каких?) _____ |

СПАСИБО ЗА ОТВЕТЫ!

Если Вы желаете участвовать в розыгрыше (будет проведён 30.3.2012), пожалуйста заполните следующее:

Имя:

Адрес и страна:

e-mail:

SAIMAA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

CUSTOMER RESEARCH/ WINTER 2011

Topic of the research:

Expectations/wishes of leisure activities among foreign travellers/tourists in Lappeenranta district

Researcher:

Sari Saarinen

Unit of Business Administration/Bachelor of business administration - marketing

Kindly note that answering will take about 5 minutes of your time. Results will be analyzed and they will be a great help for development of leisure activities in Lappeenranta district. There will be a sweepstake among answerers 30.3.2012; Vyborg cruise for 2 people by Saimaa Travel Net and Spa & Saimaa Cruise – package for 2 people over 1 night by Lappeenranta Spa Hotel.

Are you having a holiday in Lappeenranta? Your home country is _____
 on a business trip in Lappeenranta?
 doing shopping in Lappeenranta?

Is this your first trip to Lappeenranta district? Yes I have visited Lappeenranta within a year
 No → 1-6 times more than 6 times

How long are you going to stay in Lappeenranta district?
 1 day, no overnight stays 1 day and night 2 days/2 nights More than 2 days/2 nights,
for how long? _____

Do you have children with you? Yes → No What are the ages of the children who are travelling with you?
 under 10 yrs 11 – 17 yrs

I don't need any activities during my stay/vacation.

I want to spend quality time with my family members/friends.

I enjoy outdoor life and relaxing atmosphere.

Are you planning to utilize local services? Yes → No I'm going to utilize accommodation services
 restaurants
 leisure activities

What kind of services/activities you would prefer/wish to be available in Lappeenranta district?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Accommodation | <input type="checkbox"/> Spa/Swimming hall | <input type="checkbox"/> Ice swimming |
| <input type="checkbox"/> Cottage rental | <input type="checkbox"/> Spa treatments/massage, baths etc. | <input type="checkbox"/> Enjoying sauna on the lakeside |
| <input type="checkbox"/> Restaurants | <input type="checkbox"/> Ice fishing trips | <input type="checkbox"/> Indoor activities/Badminton etc. |
| <input type="checkbox"/> Night clubs | <input type="checkbox"/> Slalom/downhill skiing | <input type="checkbox"/> Handcrafts/workshops |
| <input type="checkbox"/> Hairdressers/Barber shops | <input type="checkbox"/> Cross-country skiing | <input type="checkbox"/> Other, pls mention some;
_____ |
| <input type="checkbox"/> Beauty salons | <input type="checkbox"/> Tour skating | _____ |
| <input type="checkbox"/> Car stores | <input type="checkbox"/> Guided ATV/Quad-trips | <input type="checkbox"/> Equipment rental, which equipment?
_____ |
| <input type="checkbox"/> Opera/ballet | <input type="checkbox"/> Guided snowmobile trips | _____ |
| <input type="checkbox"/> Museum/exhibitions | <input type="checkbox"/> Guided sledge dog-trips | _____ |
| <input type="checkbox"/> Guided town tours | <input type="checkbox"/> Horseback riding | |
| <input type="checkbox"/> Shopping centers/outlets | <input type="checkbox"/> Guided snowshoe-trips | |

THANK YOU FOR ANSWERING!

To participate in a sweepstake, please fill in following information (sweepstake will be held on 30.3.2012):

Name:

Street address and homeland:

Email address:

Тема исследования:

Пожелания иностранных путешественников к услугам проведения отдыха в регионе Лаппеенранта.

Исследования проводят:

Сари Сааринен (Sari Saarinen)

Бизнес-программа/маркетинг

Ответы на вопросы займут прим. 5 мин. Результаты будут проанализированы и использованы для улучшения услуг в регионе Лаппеенранта. Среди отвечающих будут разыграны: (30.3.2012) круиз из Выборга в Лаппеенранту (для двоих) "Saimaan Matkaverkko" и пакет круиз-СПА 2 суток (для двоих) в СПА г. Лаппеенранта.

Цель поездки в Лаппеенранту? отдых деловая за покупками
Из какой страны Вы приехали? _____

Это Ваша первая поездка? Да Нет → В течении года я бывал/ла: 1-6 раз больше

Как долго Вы пробудете в Лаппеенранте?
 1 день, без ночлега 1 сутки 2 суток больше, как долго? _____

Вы путешествуете с детьми? Да → Дети какого возраста путешествуют с Вами? до 10 лет с 11 до 17 лет
 Нет

Я не нуждаюсь в организованной программе на отдыхе.

Хочу провести время с семьёй/друзьями.

Предпочитаю отдых на природе.

Будете ли Вы использовать местные услуги? Да Нет Я планирую использовать: услуги размещения ресторанные услуги услуги проведения досуга

Какие услуги Вы хотели бы использовать в Лаппеенранте?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Размещение/отели, мотели | <input type="checkbox"/> СПА/бассейны | <input type="checkbox"/> Плавание в проруби |
| <input type="checkbox"/> Аренда коттеджей | <input type="checkbox"/> Массаж и ванные терапии | <input type="checkbox"/> Сауна на берегу озера |
| <input type="checkbox"/> Рестораны | <input type="checkbox"/> Рыбалка | <input type="checkbox"/> Спорт в помещении/бадминтон и др. |
| <input type="checkbox"/> Ночные клубы | <input type="checkbox"/> Горнолыжный спорт | <input type="checkbox"/> Мастерские ремесленников |
| <input type="checkbox"/> Парикмахерские | <input type="checkbox"/> Катание на беговых лыжах | <input type="checkbox"/> Другие услуги, что? _____ |
| <input type="checkbox"/> Косметологические салоны | <input type="checkbox"/> Катание на коньках | <input type="checkbox"/> Аренда принадлежностей, (каких?) _____ |
| <input type="checkbox"/> Автосалоны | <input type="checkbox"/> Сафари на квадроциклах (с инструктором) | _____ |
| <input type="checkbox"/> Опера/балет | <input type="checkbox"/> Сафари на снегоходах (с инструктором) | _____ |
| <input type="checkbox"/> Музеи/выставки | <input type="checkbox"/> Катание на собачьих упряжках (с инструктором) | |
| <input type="checkbox"/> Экскурсии по городу (с гидом) | <input type="checkbox"/> Верховая езда | |
| <input type="checkbox"/> Торговые центры/магазины | <input type="checkbox"/> Поход на снегоступах (с инструктором) | |

СПАСИБО ЗА ОТВЕТЫ!

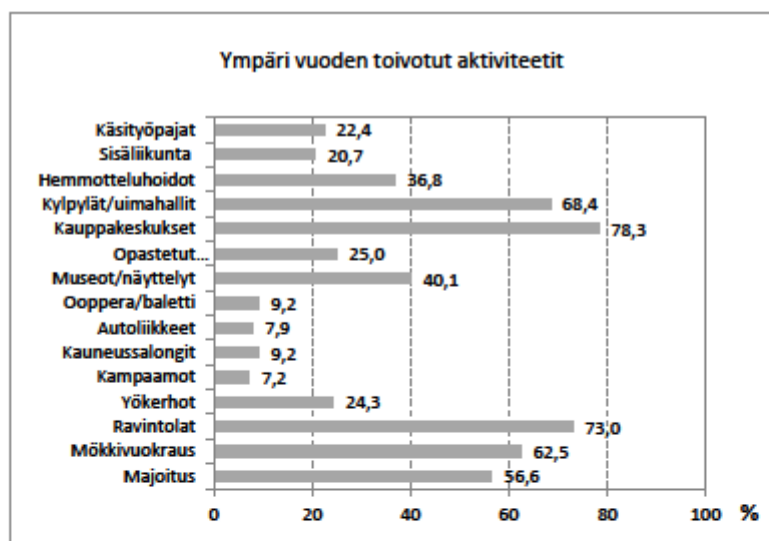
Если Вы желаете участвовать в розыгрыше (будет проведён 30.3.2012), пожалуйста заполните следующее:

Имя:

Адрес и страна:

e-mail:

Ympäri vuoden toivotut aktiviteetit	%
Majoitus	56,6
Mökkivuokraus	62,5
Ravintolat	73,0
Yökerhot	24,3
Kampaamot	7,2
Kauneussalongit	9,2
Autoliikkeet	7,9
Ooppera/baletti	9,2
Museot/näyttelyt	40,1
Opastetut kaupunkierrokset	25,0
Kauppakeskukset	78,3
Kylpylät/uimahallit	68,4
Hemmotteluhoidot	36,8
Sisäliikunta	20,7
Käsityöpajat	22,4



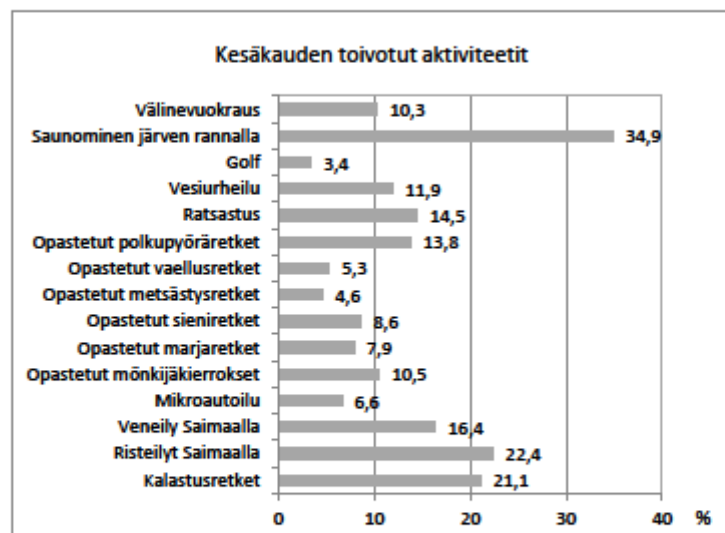
Kesäkauden toivotut aktiviteetit	%
Kalastusretket	21,1
Risteilyt Saimaalla	22,4
Veneily Saimaalla	16,4
Mikroautoilu	6,6
Opastetut mönkijäkierrokset	10,5
Opastetut marjaretket	7,9
Opastetut sieniretket	8,6
Opastetut metsästysretket	4,6
Opastetut vaellusretket	5,3
Opastetut polkupyöräretket	13,8
Ratsastus	14,5
Vesiuurheilu	11,9
Golf	3,4
Saunominen järven rannalla	34,9
Välinevuokraus	10,3

Muu; mikä?

- loma järven rannalla (korostettu)
- sporttiset pelit

Välinevuokraus/toivotut välineet:

- sulkapallovälineet
- leijat
- veneet (useita mainintoja)
- polkupyörät (useita mainintoja)
- moposkooterit



Talvikauden toivotut aktiviteetit	%
Pilkkiminen	18,4
Laskettelu	14,5
Murtomaahiihto	13,2
Retkiluistelu	13,8
Opastetut mönkijäretket	8,6
Opastetut moottorikelkkaretket	9,9
Opastettu koiravaljakkoajelu	15,1
Talviratsastus	9,2
Opastetut lumikenkäretket	7,2
Avantouinti	9,2
Saunominen järven rannalla	28,9
Välinevuokraus	3,9

Muu: mikä?

- vesipuisto
- lentokenttä (useita mainintoja)

Välinevuokraus/toivotut välineet:

- liukuri/pulkka
- ilmatäytteiset liukurit
- murtomaasukset (useita mainintoja)
- lumilaudat
- laskettelusukset

