



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

LAHDEN HOTELLIEN VALMIUDET EU:N JA VENÄJÄN VÄLISEEN VIISUMIVAPAUTEEN

Tilannekartoitus keväältä 2014

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma
Majoitustoiminta
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Eveliina Pitkänen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

PITKÄNEN, EVELIINA: Lahden hotellien valmiudet EU:n ja Venäjän väliseen viisumivapauteen
Tilannekartoitus keväältä 2014

Majoitustoiminnan opinnäytetyö, 62 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Lahden hotellien valmiudet EU:n ja Venäjän väliseen viisumivapauteen. Päättökysymyksenä pohdin, millaiset ovat Lahden hotellien mahdollisuudet vastaanottaa suurempia määriä venäläisiä matkailijoita. Selvitän, mitä toimenpiteitä yritykset ovat tehneet viisumivapautta ajatellen, ja mitä kehitettävää toiminnassa olisi. Tarkastelen myös haastateltavien suhtautumista viisumivapauteen, ja viisumivapauden merkitystä majoitusliiketoiminnalle. Työn teoriaosiossa tutkin venäläisiä matkailijoita sekä EU:n ja Venäjän välistä viisumivapautta.

Tutkimuksen otoksena on viisi Lahdessa sijaitsevaa hotellia, ja tutkimustulokset perustuvat kevään 2014 tilanteeseen. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Lahti Region Oy:lle. Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisella menetelmällä, ja aineistonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin vuoden 2014 alussa, ja kaikki haastateltavat toimivat hotellin johtamiseen liittyvissä työtehtävissä. Tutkimuksessa mukana olevia hotelleja ovat Cumulus Lahti, Kauppa-hotelli Grand, Musta Kissa, Scandic Lahti ja Solo Sokos Hotel Lahden Seura-huone. Haastattelin lisäksi Matkailun edistämiskeskuksen aluepäällikköä sekä Lahti Regionin markkinointipäällikköä.

Tutkimuksen eri osa-alueiden perusteella Lahden hotellien valmiudet viisumivapauteen olisivat todennäköisesti riittävät. Sesonkiaikaa lukuunottamatta hotelleilla olisi kapasiteettia majoittaa enemmänkin venäläisiä matkailijoita. Asenteet viisumivapautta kohtaan ovat kuitenkin ristiriitaisia: se voisi olla joko hotelli- ja ravintola-alan pelastus tai venäläiset saattaisivat valita matkakohteekseen Suomen sijasta toisen kilpailevan maan. Viisumivapautta ajatellen ei ole vielä tehty laajoja toimenpiteitä, sillä sen toteutuminen koetaan kaukaiseksi. Venäläisten matkailijoiden merkitys tiedostetaan, mutta Lahteen ja hotelleihin suuntautuvissa matkailijamäärissä olisi vielä kasvun varaa.

Asiasanat: Lahti, Venäjä, venäläiset matkailijat, viisumivapaus

Lahti University of Applied Sciences

Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

PITKÄNEN, EVELIINA:

How well are the hotels in Lahti prepared for visa-free travel in spring 2014?

Bachelor's Thesis in Hotel Management, 62 pages, 3 pages of appendices

Spring 2014

ABSTRACT

The importance of Russian tourists and the possible visa-free travel between the Russian Federation and European Union need to be further researched. The main purpose of this study is to find out how well the hotels in Lahti are prepared for visa-free travel and its effects. I will also research what actions have been taken and what issues can be improved. In addition, I will ask what the interviewees think about visa-free travel. The research includes five preselected hotels situated in the center of Lahti, and the commissioner of this thesis is Lahti Region Ltd.

This study uses a qualitative approach. The main method of research is to use the results of the interviews carried out in the beginning of year 2014. All interviewees work in the sector of hotel management. I chose to interview the following hotels: Cumulus Lahti, Kauppahotelli Grand, Musta Kissa, Scandic Lahti and Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. I will also interview the area manager of the Finnish Tourist Board and the marketing manager of my commissioner Lahti Region Ltd.

The results of this study show that the hotels are somewhat ready for visa-free travel. The accommodation capacity would probably be sufficient apart from the busy season. Hotels haven't taken any concrete steps towards visa-free travel yet because it is seen as a long-term settlement. Also the attitudes towards visa-free travel vary quite a lot: it could significantly affect the travel industry or Russian tourists could choose another destination instead of Finland. The importance of Russian tourists is well acknowledged but there is still a lot of work to be done in order to raise the quantity of Russian tourists in Lahti and its hotels.

Key words: Lahti, Russia, Russian tourists, visa-free travel

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VENÄLÄISET MATKAILIJAT SUOMESSA	3
2.1	Venäläisten matkailijoiden merkitys nykyään ja tulevaisuudessa	3
2.2	Syyt Suomen suosioon	6
2.3	Matkailun sesonkiajat	7
2.4	Venäläisten matkailijoiden profilointi	8
2.4.1	Asuinpaikan, iän sekä tulojakauman mukaan	9
2.4.2	Matkan tarkoituksen mukaan	9
2.5	Lahti venäläisten matkakohteena	11
2.5.1	Vetovoimatekijät	11
2.5.2	Lahden suosio tilastojen perusteella	12
3	EU:N JA VENÄJÄN VÄLINEN VIISUMIVAPAAUS	14
3.1	Schengen -viisumin hakeminen	14
3.2	Erilaiset viisumikäytännöt	15
3.2.1	Venäläisten viisumi- ja matkustuskäytännöt	16
3.2.2	Suomalaisten viisumivapaa matkustaminen Venäjälle	17
3.3	Viisumivapauden toteutumisprosessi	18
3.3.1	Malleja erilaisista viisumivapauksista	20
3.3.2	Kansainvälisten kriisien vaikutukset	22
3.3.3	Viisumivapauden taloudelliset ja työllistävät vaikutukset	23
3.3.4	Viisumivapauden aiheuttamat haasteet	25
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
4.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	27
4.2	Teemahaastattelu ja avoimet haastattelukysymykset	28
4.3	Haastattelujen toteutus	29
5	HOTELLIEN VALMIUDET VIISUMIVAPAUTEEN	32
5.1	Venäläisten asiakkaiden merkitys liiketoiminnalle	32
5.2	Venäjän kielen taito	34
5.3	Markkinointi Venäjälle	35
5.3.1	Lahden markkinointi	35
5.3.2	Hotellien markkinointi	37
5.4	EU:n ja Venäjän välinen viisumivapaus	37

5.5	Tutkimustuloksista syntyneitä ajatuksia ja ideoita	41
5.6	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	43
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	45
6.1	Työn arviointi ja ammatillisen osaamisen kehittyminen	47
6.2	Jatkotutkimusmahdollisuudet	49
	LÄHTEET	50
	LIITE 1 – HOTELLIHAASTATTELUIJEN TEEMAT	60
	LIITE 2 – MEK HAASTATTELUKYSYMYKSET	61
	LIITE 3 – LAHTI REGION HAASTATTELUKYSYMYKSET	62

1 JOHDANTO

Ajankohtainen tieto venäläisistä matkailijoista sekä Venäjään liittyvistä uudistuksista on matkailualalla erittäin tärkeää. Venäläiset asiakasryhmät tulevat muuttamaan ja kasvamaan mahdollisen viisumivapauden toteutuessa, joten tarvetta hotellien tämän hetkisten tilanteiden tarkasteluun ja kehittämiseen löytyy.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee venäläisiä matkailijoita sekä EU:n ja Venäjän välistä mahdollista viisumivapautta. Kokoan yhteen jo aiheista julkaistua materiaalia käyttäen pääasiassa elektronisia lähteitä. Teen teoriaosuuteen joitakin rajauksia, sillä muuten asiakokonaisuuksista tulisi liian laajoja ja työni kannalta epäoleellisia. En esimerkiksi esittele venäläisten tekemien liikematkojen merkitystä, sillä työni painottuu vapaa-ajan matkailijoihin. Varsinaisessa tutkimusosiossa teen tilannekartoituksen Lahden hotellien valmiuksista viisumivapauden toteutumiseen. Tutkimuksen ajankohtana on kevät 2014, ja otoksena viisi Lahden keskustassa sijaitsevaa hotellia. Toteutan tutkimuksen haastateltavien hotellinjohtajien ja hotellipäälliköiden näkökulmasta, sillä venäläisten matkailijoiden kuluttamistottumuksista on jo ennestään paljon tietoa.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää Lahden hotellien valmiudet viisumivapauden toteutumiseen. Päättökysymyksenä pohdin, millaiset ovat Lahden keskustan hotellien mahdollisuudet vastaanottaa suurempia määriä venäläisiä matkailijoita. Selvitän, mitä toimenpiteitä yritykset ovat tehneet viisumivapautta ajatellen, ja mitä kehitettävää toiminnassa olisi venäläiset matkailijat huomioiden. Tarkastelen myös suhtautumista viisumivapauteen: mitä se merkitsisi majoitustoiminnalle, ja mitä mahdollisuuksia sen toteutuminen tarjoaisi. Tutkimustulokset perustuvat kevään 2014 poliittiseen tilanteeseen, mikä tulee huomioida muun muassa tutkimuksen luotettavuutta pohtiessa.

Rakenteeltaan opinnäytetyöni noudattaa IMRD –mallia. Sillä tarkoitetaan tieteellisen tekstin rakennetta, joka koostuu johdannosta, metodeista, tuloksista ja pohdinnasta (Tieteen termipankki 2014). Työ on toteutettu kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Olen valinnut aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, jonka toteutan haastatteleamalla hotellien johtajia ja päälliköitä. Rajaan haastateltavat kohteet Cumulus Lahteen, Kauppa-hotelli Grandiin, Mustaan Kissan,

Scandic Lahteen sekä Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuoneeseen. Jätän Lahden Omenahotellin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä se on liikeidealtaan erilainen kuin edellä mainitut kohteet. En aio myöskään huomioida hostelleja, huoneistohotelleja, mökkimajoitusta tai Lahden lähialueen majoitusliikkeitä, vaan keskityn juuri keskustan hotelleihin. Haastattelen lisäksi Matkailun edistämiskeskus MEK:n aluepäällikköä Arto Asikaista, ja Lahti Regionin markkinointipäällikköä Kirsti Simolaa. Heidän asiantuntija-arvionsa tuovat tutkimustuloksiin lisää näkökulmia viisumivapaudesta sekä Lahden asemasta venäläisten matkakohteena. Toteutan heille suunnatut haastattelut avoimilla kysymyksillä, en teemoihin perustuen.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Lahti Region Oy. Yritys on alueellinen markkinointiyhtiö, joka vastaa Lahden seudun matkailupalveluiden myynnistä ja matkailuneuvonnasta. Myös matkailun ja asumisen markkinointi kuuluu yrityksen toimenkuvaan. Lahden seutuun kuuluvat Lahden lisäksi Asikkala, Hollola, Hämeenkoski, Kärkölä, Nastola, Orimattila sekä Padasjoki. Seudullinen matkailuyhtiö Lahti Travel Oy perustettiin vuonna 2003, ja se yhdistyi Lahden Matkailun kanssa kaksi vuotta myöhemmin. Lahti Travel Oy sulautui 1.1.2013 uuteen Lahden seutu - Lahti Region Oy -markkinointiyhtiöön, joka muodostettiin Lahden Alueen Kehittämisyhtiö Oy:stä muuttamalla yhtiön nimeä ja yhtiöjärjestystä. (Lahti Region 2014.)

2 VENÄLÄISET MATKAILIJAT SUOMESSA

Aloitan luvun pohtimalla venäläisten matkailijoiden merkitystä nykyään ja tulevaisuudessa matkailun näkökulmasta. Tutkin myös, mitkä ovat syyt Suomen suosioon, ja esittelen matkustamisen sesonkiaikoja. Profiloin venäläisiä matkailijoita asuinpaikan, iän sekä matkan tarkoituksen mukaan, ja lopuksi käsittelen Lahtea venäläisten matkakohteena esitellen kaupungin vetovoimatekijöitä ja näkyvyyttä Venäjällä.

2.1 Venäläisten matkailijoiden merkitys nykyään ja tulevaisuudessa

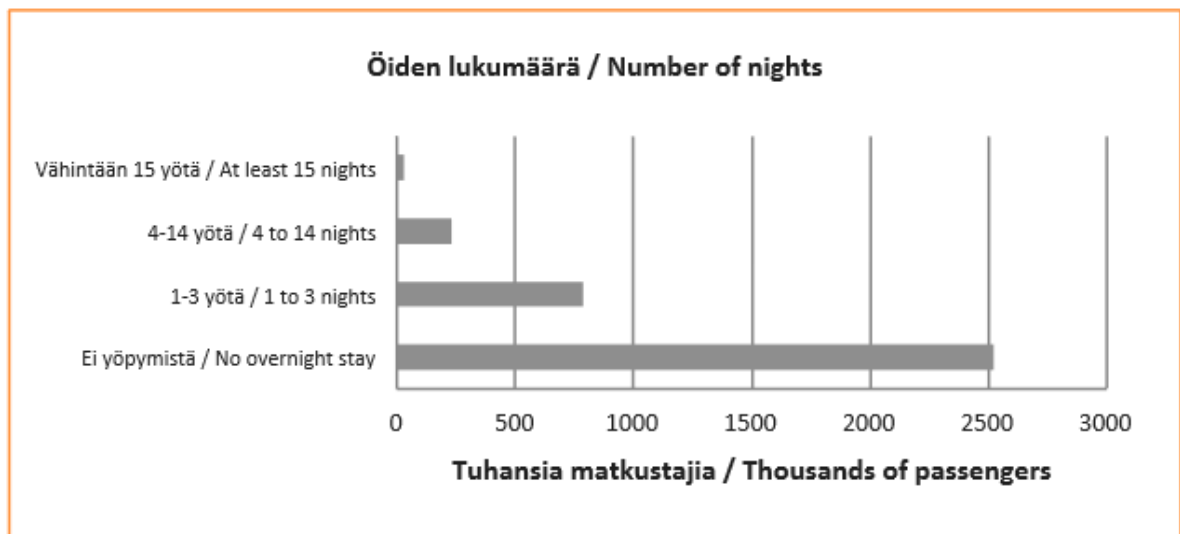
Suomessa vieraili vuonna 2012 yhteensä 7,6 miljoonaa ulkomaalaista matkailijaa. Venäläismatkailijat muodostivat kaikista suurimman matkailijaryhmän: yhteensä noin 3,6 miljoonaa matkailijaa, eli 47 prosenttia kaikista matkustajista, oli kotoisin Venäjältä. Toiseksi eniten matkailijoita tuli Virosta, ja kolmanneksi eniten Ruotsista. (MEK 2013a.)

Venäläismatkailijoiden määrä on ollut kasvussa pitkään: vuonna 2012 Suomessa vieraili 10 prosenttia aiempaa vuotta enemmän venäläisiä. Venäläisten matkailun Suomeen uskotaan jatkavan kasvua vuoteen 2025 asti, noin 13,5 prosenttia vuodessa. (TAK 2012.) Vuonna 2012 venäläiset tekivät Kaakkois-Suomen raja-asemien kautta noin neljä miljoonaa matkaa Suomeen. Lentäen Helsinki-Vantaan lentoasemalle saapui vuonna 2012 lähes 80 000, ja laivalla Pietarista Helsingin satamaan noin 140 000 venäläistä matkustajaa. (TAK 2013a.) Rekisteröityjen yöpymisten määrä kyseisenä vuonna oli 1 507 000, joka oli 26 prosenttia kaikista ulkomaisista yöpymisistä Suomessa. Venäläiset viettivät Suomessa yhteensä 3,8 miljoonaa yötä. (MEK 2013b.) Vuonna 2013 yöpymisiä tilastoitiin noin 1,6 miljoonaa, eli kasvua edellisvuoteen nähden tuli 7,4 prosenttia (Tilastokeskus 2014).

Venäläiset käyttivät rahaa Suomessa vuonna 2012 yhteensä 1 154 miljoonaa euroa, joista tuoteostoihin kulutettiin 879 miljoonaa ja palveluihin 274 miljoonaa euroa (TAK 2013b). Rahaa käytettiin selvästi eniten ostosten tekoon, ja seuraavaksi eniten ravintola- sekä kahvilapalveluihin (MEK 2013b). Venäläisten tuoma hyöty matkailuelinkeinolle on vielä melko epätasaisesti jakautunutta, sillä suurin

osa matkoista kohdistuu joko Itä-Suomeen tai pääkaupunkiseudulle (Jorvala 2013).

Noin 71 prosenttia vuonna 2012 Suomessa käyneistä venäläisistä oli päivämatkalla, eli he eivät yöpyneet lainkaan (kuvio 1). Matkailijoista 22 prosenttia majoittui Suomessa yhdestä kolmeen yötä ja pidempien, yli kolmen päivän matkojen osuus oli huomattavasti pienempi. Vuonna 2012 Suomessa yövyttiin keskimäärin 1,1 yötä. (MEK 2013b.) Lyhyiden matkojen osuus on kasvanut vuodesta 2010 lähtien, jolloin Venäjän uusi tullisäädös tuli voimaan. Uuden säädöksen mukaan matkustaja saa tuoda Venäjälle tullivapaasti alle 50 kilogramman ja 1500 euron arvosta tavaraa vaikka päivittäin. Vapaampi tullisäädös onkin lisännyt erityisesti Suomeen kohdistuvaa ostosmatkailua. (TAK 2013c.) Venäläiset ovat kuitenkin suurin yöpyvä matkailijaryhmä, ja vuonna 2013 yöpymisvuorokausia tilastoitiin noin 1,6 miljoonaa. (Tilastokeskus 2014.)



Kuvio 1: Venäläisten matkailijoiden yöpymisöiden määrät (MEK 2013b).

Tulevaisuuden matkailupotentiaali on huima, sillä suurin osa venäläisistä ei ole vielä matkustanut entisen Neuvostoliiton rajojen ulkopuolelle. Esimerkiksi pietarilaisista 80 prosenttia ei ole käynyt kertaakaan Suomessa. (Sisäasiainministeriö 2012.) Pietarissa on lähes viisi miljoonaa asukasta, joista vain noin kolmanneksella on oma auto. Täten matkustamisen helpottaminen muun muassa kulkuyhteyksi-

en parantamisella, viisumivapaudella sekä rajajonojen lyhentämisellä lisääisi pietarilaisten Suomen matkailua. (TAK 2012.) Tällä hetkellä Pietarin ja Helsingin välillä liikennöi päivittäin neljä Allegro -vuoroa, ja säännöllinen St. Peter Linen ope-roima laivayhteys. Syksyllä 2013 Venäjältä Suomeen lensi viikoittain 31 suoraa lentovuoroa. (TAK 2013d.)

Lähes 12 miljoonan asukkaan Moskova tarjoaa oivat mahdollisuudet Suomen matkailulle. Moskova on ostosmatkailun kannalta kaukana Suomesta, sillä matkaa Helsinkiin kertyy noin 1100 kilometriä. Lomakohteena Suomi on kuitenkin lähellä ja helposti saavutettavissa. Vuosittain moskovalaiset tekevät Suomeen noin 200 000 matkaa, ja määrän odotetaan kasvavan. (TAK 2012.) Moskovan ja Helsingin välillä liikennöi yksi junavuoro, yöjuna Tolstoi (TAK 2013d). Myös Viipurin alueen potentiaali tulee ottaa huomioon. Välimatkat Suomeen ovat erittäin lyhyet, mutta väestön tulotaso on melko alhainen. Matkustaminen rajan lähialueilta tulee todennäköisesti kasvamaan väestön taloudellisen aseman kohentuessa. (TAK 2012.)

Muutkin lähimaat ovat huomanneet venäläisten matkailijoiden tärkeyden, ja kilpailu kohteiden välillä on kiristynyt. Baltian maat houkuttelevat venäläisiä alemmalla hintatasolla ja venäjänkielisellä palvelulla. Myös tarjottavat palvelut ovat samankaltaisia kuin Suomessa. (Lundén 2013.) Ruotsi on puolestaan alkanut panostaa venäläisiin matkailijoihin helpottamalla viisumikäytäntöjään. Ruotsissa on suunnitteilla pitkäaikainen, monta vierailua kattava kuuden tai 12 kuukauden viisumi, joka voitaisiin myöntää usein maassa vierailleille henkilöille. (Obraztsova 2012.)

Viro on Suomen merkittävin kilpailija erityisesti pietarilaisten ostos- ja lähimatka-kohteena. Matkat Viroon ovatkin lisääntyneet 18 prosentilla tammi-kesäkuussa 2013 aiempaan vuoteen verrattuna. Matkaa Pietarista Tallinnaan on noin 350 kilometriä, eli noin 15 kilometriä vähemmän kuin Pietarista Helsinkiin. Lähin pietarilaisten ostoskohte Virossa on Narva, jonne on matkaa vain 150 kilometriä. Henkilöautoilla matkustaville teiden hyvä kunto ja rajanylityksen helppous ovat tärkeitä tekijöitä. Teiden osalta Suomi vie voiton, mutta rajanylityksen nopeudessa Viro on askeleen edellä. He käyttävät sähköistä GoSwift -jonotusjärjestelmää, jonka Suomi ottaa koekäyttöön vuoden 2014 aikana. (TAK 2013d.) GoSwift -

järjestelmä vähentää odotusaikoja huomattavasti. Matkustajat varaavat ajan rajan ylittämiseen sähköisesti, jolloin heidän ei tarvitse odottaa vuoroaan fyysisessä jonossa, vaan he voivat saapua rajanylityspaikalle juuri ennen omaa aikaansa. Järjestelmä säästää aikaa, rahaa, ympäristöä sekä jonottajien kärsivällisyyttä. (GoSwift 2014.)

2.2 Syyt Suomen suosioon

Taloukasvu mahdollistaa matkustamisen yhä suuremmalle osalle venäläisistä, ja Suomi on sijaintinsa sekä imagoinsa vuoksi houkuttelevin ulkomaankohde erityisesti pietarilaisten sekä rajan lähialueilla asuvien keskuudessa (TAK 2012).

Venäläiset arvostavat Suomessa eniten turvallisuutta, kohteen läheisyyttä, hyviä liikenneyhteyksiä, viisuminsaannin helppoutta, luontoa, tuotevalikoiman monipuolisuutta ja sopivaa hinta-laatusuhdetta (TAK & Kaupan liitto 2012). Venäläisiä eniten kiinnostavia harrasteita ovat luonto- ja kansallispuistot, mökkeily, kaupunkinähtävyydet, sienestys, kalastus ja marjanpaiminta, ostosten tekeminen sekä kulttuuri. Hyvätuloisten keskuudessa kiinnostavimmiksi nousevat ruokaravintolat, taidenäyttelyt ja museot, kylpylät sekä laskettelu ja lumilautailu. (TAK 2013d.)

Venäläisten ylivoimaisesti suosituin kohde Suomessa on Lappeenranta, jossa vuonna 2012 vieraili 41 prosenttia kaikista Suomen venäläismatkailijoista. Seuraavaksi suosituimmat kohteet ovat Helsinki ja Imatra. (TAK 2013a.) Kaikkein kiinnostavammaksi kohteeksi venäläiset valitsivat Helsingin (taulukko 1). Turku, Imatra, Lappeenranta ja Lappi olivat huomattavasti pienemmillä prosenttiosuuksilla seuraavaksi kiinnostavampia kohteita, kun taas muun muassa Lahti ja Tampere jäivät melko heikoille sijoituksille. (TAK 2013d.)

Taulukko 1: Kymmenen kiinnostavinta matkakohdetta matkailijoiden asuinpaikan mukaan (TAK 2013d).

Kaikki vastaajat		Pietari		Leningradin Oblast		Moskova	
Helsinki	54,8 %	Helsinki	56,0 %	Helsinki	59,1 %	Helsinki	53,8 %
Turku	9,7 %	Turku	10,8 %	Imatra	11,0 %	Turku	9,0 %
Lappi	5,8 %	Lappeenranta	10,3 %	Turku	11,0 %	Lappi	4,8 %
Lappeenranta	4,0 %	Lappi	8,1 %	Lappeenranta	9,7 %	Lahti	2,6 %
Imatra	3,8 %	Tampere	7,1 %	Lappi	4,7 %	Imatra	1,7 %
Tampere	3,4 %	Imatra	6,4 %	Kotka	3,8 %	Tampere	1,7 %
Lahti	2,8 %	Kotka	5,3 %	Lahti	3,4 %	Espoo	1,2 %
Kotka	2,5 %	Lahti	3,0 %	Tampere	2,5 %	Kotka	1,1 %
Espoo	0,9 %	Kouvola	2,0 %	Savonlinna	1,9 %	Hanko	0,8 %
Kouvola	0,7 %	Oulu	1,3 %	Kuopio	0,9 %	Hamina	0,6 %

Lähde: TAK Oy 2013, Viisumivapauden vaikutukset, kyselytutkimus

Valtaosalla venäläisistä, noin 80 prosentilla, ei ole ulkomaille matkustettaessa vaadittavaa ulkomaanpassia. Myös viisumipakko, ruuhkat raja-aseilla sekä Venäjän tullin verovapaata tuontia rajoittavat säännökset vaikuttavat osiltaan venäläisten Suomen matkailuun. (TAK 2012.) Suomen tunnettuus ja saavutettavuus ovat tällä hetkellä matkailun heikkouksia (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014). Harvat venäläiset ovat edes tietoisia Suomen tarjoamista monipuolisista talviaktiviteeteista, kuten poro- ja huskysafareista sekä hiihto- ja laskettelumahdollisuuksista (Kalashnikova 2013). Latinalaiset kirjaimet ovat valtaosalle venäläisistä vieraita, joten venäjänkielinen palvelu ja opasteet ovat matkan onnistumisen kannalta merkittävässä roolissa. Kielimuurin lisäksi liikkeiden rajoitetut aukioloajat, kielteiset ennakkoasenteet ja palvelutarjonnan riittämättömyys tuottavat usein pettymyksiä. (TAK 2013e.)

2.3 Matkailun sesonkiajat

Uuden vuoden ja joulun aika on venäläismatkailun kannalta merkittävin sesonki suomalaisille matkailuyrityksille (Lundén 2013). Pääsesonki ajoittuu tammikuun alkuun päiville 1.- 8.1, jotka ovat Venäjällä virallisia vapaapäiviä. Uusi vuosi on ajalla 1.-5.1 ja vanhan ajanlaskun joulua juhlistaan 7.1. (SVKK 2014.) Sesonkiaika on hieman lyhentynyt, sillä kaksi vapaapäivää on hiljattain siirretty uudelta vuodelta vapulle. Tämä on laskenut hieman tammikuussa matkustavien venäläisten määrää, mutta puolestaan keväällä luvut ovat kasvaneet. (Lundén 2013.) Suosi-

tuimmat matkustuskuukaudet venäläisten keskuudessa vuonna 2012 olivat tammikuu, joulukuu ja elokuu (MEK 2013b).

Tammikuussa 2013 venäläisten matkailijoiden yöpymisiä kirjattiin 300 000 ja saman vuoden toukokuussa yöpymisiä oli noin 120 000. Toukokuussa kasvua edellisvuodelta tuli huimat 50 prosenttia. (Lundén 2013.) Uuden vuoden sesongin lisäksi venäläiset matkustavat Suomeen toukokuun alussa, jolloin Venäjällä on kaksi pitkää viikonloppua vapun 1.5 ja voitonpäivän 9.5 juhlien aikaan. Koulu- ja laisten loma-ajat rytmittävät ulkomaanmatkailua, joten luonnollisesti myös kesä on suosittua aikaa matkustaa. Kesälomat ajoittuvat yleensä kesä-, heinä- ja elokuulle luokka-asteesta riippuen. Myös marraskuun alussa ja maaliskuun lopussa venäläisillä on noin viikon mittainen loma. Vuoden aikana venäläisille kertyy usein pitkiä viikonloppuja, sillä viikonlopulle osuvat kansalliset vapaapäivät korvataan niin, että vapaapäivä siirtyy seuraavalle maanantaille. Lisäksi tiistaille tai torstaille osuva vapaapäivä yhdistetään usein viikonloppuun. Pidentetyt viikonloput ovat suosittuja matkustusajankohtia. (MEK 2013b.)

Visit Finland toteuttaa Venäjällä useita markkinointikampanjoita ja projekteja, joiden tavoitteena on edistää venäläisten matkailua Suomeen. Esimerkiksi Moskovassa toteutettava ”Talvikampanja” pyrkii pidentämään Suomen talvikautta pääsesongin molemmin puolin, sekä varmistamaan uuden vuoden sesongin hyvän menestyksen huomioiden lomakauden lyhentymisen kahdella päivällä. (MEK 2013c.)

2.4 Venäläisten matkailijoiden profilointi

Venäläisiä matkailijoita voidaan profiloida muun muassa heidän asuinpaikkansa, ikänsä, tulojensa sekä matkojen tarkoitusten mukaan. Matkailun edistämiskeskuksen vuonna 2012 laatima venäläisen matkailijan profiili korostaa vapaa-ajan matkojen suurta osuutta. Suurin osa matkailijoista saapui Suomeen kyseisenä vuonna maateitse joko omalla autolla tai julkisilla kulkuvälineillä, ja yli puolet matkailijoista majoittui hotellissa tai motellissa. (MEK 2013b.)

2.4.1 Asuinpaikan, iän sekä tulojakauman mukaan

Valtaosa, lähes 80 prosenttia matkailijoista tulee Pietarin ja Leningradin alueilta. Heille Suomi on helppo lähikohde, ja Suomen tunnettuus on huomattavasti parempi kuin muualla Venäjällä, jossa Suomi tunnetaan lähinnä talvikohteena. Kesäaikaan Suomessa houkuttavat mökkilomat, monipuoliset perhekohteet sekä kalastus. Viipurista ja sen lähialueilta saapui 15 prosenttia kaikista vuoden 2012 venäläismatkailijoista. (MEK 2013b.)

Moskovaalaisten osuus venäläisistä matkailijoista on vielä melko pieni, noin neljä prosenttia. Suomi ei ole Moskovassa kovinkaan tunnettu tai kiinnostava matkakohde, ja Suomen haasteena on lisätä näkyvyyttään moskovaalaisten keskuudessa. (TAK 2012.) Moskovalaiset ovat usein varakkaampia, keski-ikäisiä ja korkeassa asemassa olevia henkilöitä, jotka tulevat Suomeen työ- tai lomamatkalle. Moskovalaiset käyttävät keskimääräistä enemmän palveluita, ja viipyvät usein yli kolme päivää. Heidän suosituin kohteensa on Helsinki. Suomen kulutusmahdollisuudet eivät kuitenkaan täysin vastaa varakkaiden venäläisten tarpeita. (TAK & Kaupan liitto 2012.)

Suurimman ikäluokan venäläismatkailijoista muodostavat 25–44 -vuotiaat, ja seuraavaksi eniten Suomessa käyvät 45–64 -vuotiaat. Vuonna 2012 hyvätuloisten, yli 120 000 ruplaa eli noin 2834 euroa kuukaudessa ansaitsevien perheiden osuus kaikista venäläismatkailijoista on kasvanut 29 prosenttiin. Yleisin tulojakauma vuonna 2012 asettui 80 001 ja 120 000 ruplan välille. (TAK 2013a.)

2.4.2 Matkan tarkoituksen mukaan

Matkat voidaan jaotella vapaa-ajan matkoihin ja liikematkoihin. Vuonna 2012 venäläisten tekemien vapaa-ajan matkojen osuus oli 81 prosenttia, ja liikematkojen osuus kuusi prosenttia. (MEK 2013b.) Yleisimmät venäläisten matkojen tarkoitukset ovat ostosmatkat, lomamatkat ja työmatkat. Myös läpikulkumatkat sekä vierailu tuttavien luona on tavanomaista. Noin 77 prosenttia vuonna 2012 Suomessa vierailleista venäläisistä oli ostosmatkalla, ja noin kolmannes lomamatkalla. (TAK 2013c.)

Ostosmatkailu on tärkeä syy matkustaa naapurimaahan. Venäläisten ostosmatkailu on ollut viime vuosina kovassa kasvussa, kun taas vastaavasti työmatkailun osuus on pienentynyt. Erityisesti Pietarista ja Karjalan alueelta tulevien keskuudessa ostosmatkailu on suosittua, mutta varakkaat tekevät ostosmatkoja harvoin. (Kaupan liitto 2012.) Ostosmatkailussa houkuttavimpia tekijöitä ovat tax free - mahdollisuus, laaja tuotevalikoima ja luottamus Suomesta ostettujen tuotteiden laatuun. Lisäksi hintojen nousu Venäjällä Suomea nopeammin tekee Suomesta yhä houkuttelevamman kohteen. (TAK 2012.) Helsingissä sijaitseva Stockmann - tavaratalo alkoi hyväksymään ruplia maksuvälineenä lokakuussa 2012, mikä on hyvä esimerkki ostosmatkailun suosiosta. Eleellä pyrittiin miellyttämään venäläistä asiakaskuntaa, ja ruplista onkin tullut yleinen maksutapa korttimaksujen rinnalle. (Pettersen 2013.) Venäläisten tekemät ostosmatkat ajoittuvat suurimmaksi osin marras- ja tammikuulle. Marraskuussa matkat kohdistuvat rajan läheisyyteen, ja tammikuussa Helsinkiin. Suosituimmat ostokset ovat suomalaiset elintarvikkeet, vaatteet sekä astiat ja taloustavarat. (Kaupan liitto 2012.)

Suomen ja Venäjän välistä ostosmatkailua voidaan verrata esimerkiksi Yhdysvaltojen ja Meksikon, tai Puolan ja Ukrainan välisiin tilanteisiin (taulukko 2). Edulliset ostosmahdollisuudet saavat matkustajat lähtemään matkaan useita kertoja vuodessa, kun taas lomamatkalle naapurimaahan lähdetään huomattavasti harvemmin. Myös Suomen ja Viron välillä on paljon ostosmatkailua, mutta matkojen määrissä ja käytetyssä rahamäärässä on merkittävä ero Venäjän ja Suomen väliseen tilanteeseen verrattaessa: venäläiset käyttävät rahaa matkaa kohden selvästi muita matkailijoita enemmän. Tilastojen valossa ostosmatkailun voidaan ajatella olevan tärkein syy matkustaa Venäjältä Suomeen myös tulevaisuudessa. (TAK 2012.)

Taulukko 2: Vertailua ostosmatkailusta eri rajoilla (TAK 2012).

Lähtö- ja kohdema	Matkojen määrä (vuosi)	Rahaa käytetty matkaa kohden		Rahaa käytetty yhteensä
		yhteensä	tuoteostoihin	
Meksiko – USA ¹⁾	128 316 000 (v. 2004)	50 € (v. 2004)	...	6 419 385 000 € (v. 2004)
Mexico – Arizona ²⁾	24 041 549 (v. 2008)	112 € (v. 2008)	97 € (v. 2008)	1 828 053 000 € (v. 2008)
Ukraina – Puola ³⁾	3 254 635 (v. 2009)	145 € (v. 2009)	142 € (v. 2009)	449 581 740 € (v. 2009)
Viro – Suomi ⁴⁾	708 000 (v. 2011)	192 € (v. 2011)	75 € (v. 2011)	136 100 000 € (v. 2011)
Venäjä – Suomi ⁴⁾	3 262 000 (v. 2011)	263 € (v. 2011)	193 € (v. 2011)	858 500 000 € (v. 2011)

2.5 Lahti venäläisten matkakohteena

Päijät-Hämeen matkailustrategiassa – visio vuosille 2010-2015, korostetaan Pietarin läheisyyden hyödyntämistä. Matkaa Lahdesta Pietariin on noin 314 kilometriä, ja Allegro -junayhteyden myötä matka taittuu kahdessa ja puolessa tunnissa. Maakunnan tavoitteena onkin kasvattaa Pietarin alueelta tulevien matkailijoiden määrää lisäämällä markkinointia ja myyntityötä, hyödyntämällä uutta junayhteyttä ja Suomi Talon kontakteja sekä lisäämällä venäjänkielistä asiakaspalvelua ja kulttuuritietämystä matkailuyrityksissä. Tavoitteiden toteutumista mittaa venäläisten matkailijoiden yöpymisten määrä Päijät-Hämeessä. (LAKES 2009.)

2.5.1 Vetovoimatekijät

Lahden alue on yhdistelmä suomalaista luonnon rauhaa ja eloisaa kaupunkiympäristöä. Kaupunkilomat ja ostosmatkat ovat venäläisille yleinen syy tulla Lahteen, sillä ostosmahdollisuudet ovat monipuoliset niin keskustassa kuin kaupungin ympäristössäkin. Tax free -mahdollisuudet ja sesongin aikaiset alennusmyynnit houkuttavat venäläisiä matkailijoita. (Lahti Region 2013.)

Lahti on tunnettu lukuisista tapahtumistaan ja messuistaan. Lahti Hallissa toteutetaan eri teemoihin pohjautuvia messuja, ja kesällä Lahdessa järjestetään suosittu urbaanin musiikin festivaali Summer Up. Talvella tapahtumat liittyvät usein talviurheiluun: esimerkiksi helmi-maaliskuun vaihteessa järjestettävät Salpausselän kisat houkuttavat katsojia ja osallistujia ympäri maailmaa. Kulttuurista kiinnostuneille Lahti tarjoaa museo- ja konserttielämyksiä. (Lahti Region 2013.) Lahdessa on useita monumentteja ja vierailukohteita. Radiomastot ja hyppyrimäen siluetit ovat osa kaupunkikuvaa, yöelämä on vilkasta ja kaupungista löytyy useita ravintoloita, baareja, pubeja sekä yökerhoja. Kaupunkielämän vastapainona toimivat Lahden matkustajasatama sekä lukuisat ulkoilu- ja urheilumahdollisuudet. Sata-masta on mahdollista osallistua myös sisävesiristeilyille. (Ardin, Pietiläinen & Papinaho 2012.)

Vuodenvaihteessa 2013-2014 Lahdessa toteutettiin ensimmäistä kertaa juuri venäläisille kohdistettuja tapahtumia. Tarkoituksena oli tavoittaa kohderyhmä ja toteut-

taa heille räätälöityjä tapahtumia, mikä osoittaa ajattelun kehittymistä. Enää ei riitä, että yritykset avaavat ovensa ja toivovat venäläisten tulevan sisään, sillä kohderyhmä tarvitsee enemmän. Esimerkiksi 2.-5.1.2014 toteutettu Sibeliustalon Talvimaa -tapahtuma oli tärkeä askel oikeaan suuntaan, vaikka tapahtuman toteutus ei ollutkaan aivan onnistunut. Lisäksi satamaan, Kaunis Veera -laivan eteen, oli tarkoitus toteuttaa luistelurata, mikä ei kuitenkaan huonojen sääolosuhteiden vuoksi ollut mahdollista. Laivassa oli kuitenkin tarjolla venäläinen lounas ja illallinen. Myös useissa kauppakeskuksissa oli venäjän kielen taitoisia oppaita, joilta sai apua kaupankäyntiin liittyvissä tilanteissa. (Simola 2014.)

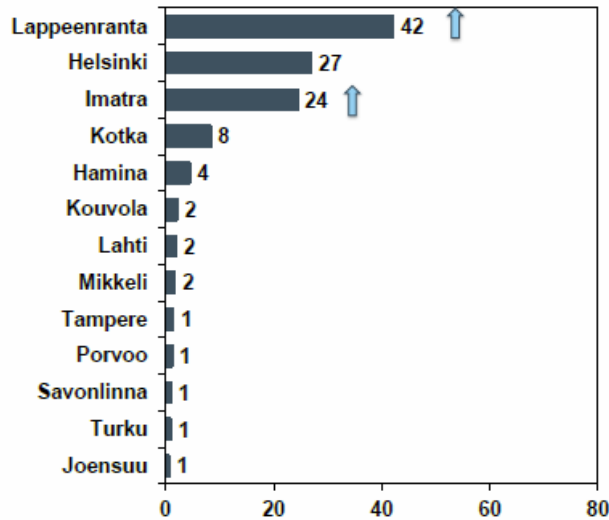
Tulevaisuuden vetovoimatekijöihin voidaan lukea vuonna 2017 Lahdessa järjestettävät pohjoismaisten hiihtolajien maailmanmestaruuskisat. Kisojen arvioidaan tuovan Lahteen ja alueen yrityksille noin 50 miljoonan euron liikevaihdon. Taloudellisten hyötyjen lisäksi on kyse tapahtumasta, joka nostaa Lahden asemaa talviurheilukaupunkina sekä matkailukohteena niin kisojen aikana kuin jatkossakin. (Yle 2013.)

2.5.2 Lahden suosio tilastojen perusteella

Lukuisista vetovoimatekijöistä huolimatta Lahden asema venäläisten suosimana kohteena ei ole kovinkaan vahva. Tutkimus- ja Analysointikeskuksen teettämässä kyselytutkimuksessa (kuvio 2) Lahti sijoittui vasta seitsemänneksi (TAK & Kaupan liitto 2012). Alueen matkailullisiin heikkouksiin lukeutuvat markkinointiresurssien puute, heikko tunnettuus sekä vetovoimaisen matkailukohteen puute (LAKES 2009). On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, millaista viestiä Lahden seudulla vierailevat venäläiset matkailijat vievät kotimaahansa, ja varsinkaan kielitaidon merkitystä ei voi ikinä korostaa liikaa (ESS 2012).

Venäläisten matkakohteet Suomessa 2012

% matkustajista



Kuvio 2: Venäläisten matkailijoiden suosimat kohteet vuonna 2012 (TAK & Kaupan liitto 2012).

Vuonna 2012 Päijät-Hämeen ulkomaalaisyöpymisiä tuli kuitenkin selvästi eniten Venäjältä. Yöpymisiä oli yhteensä 47 100, ja kasvua edellisvuoteen verrattaessa oli noin 28 prosenttia. Seuraavaksi eniten matkailijoita tuli Saksasta ja Virossa. Vuonna 2010 venäläisiä yöpyi 26 903 ja vuonna 2011 36 813, jolloin kasvua vuodesta 2010 oli tullut 36,8 prosenttia. Päijät-Hämeen majoitusliikkeiden huonkäyttöaste oli vuonna 2012 43,5 prosenttia, kun vastaava luku koko maassa oli 49 prosenttia. Päijät-Hämeen majoitusmyynnin arvo oli 27 985 640 euroa. Alkutilvella, marras-joulukuussa 2012 ulkomaalaisyöpymisistä yli puolet tuli Venäjältä, mutta määrä jäi 8 prosenttia viime vuotista pienemmäksi. Kesällä, touko-lokakuussa 2012 ulkomaalaisyöpymisistä noin 45 prosenttia tuli Venäjältä, ja kasvua viime kesästä tuli 34 prosenttia. (Lahden Seutu 2012.)

Loppiainen houkuttelee venäläisiä matkailijoita, ja Lahden seudun majoitusvoilyymi kasvoikin noin 20 prosenttia vuoden vaihteen ja loppiaisen 2014 aikana (Yrittäjäsanomien 2014). Keskimäärin tammikuussa Kaakkois-Suomen raja-asemien kautta saapuvista venäläismatkailijoista Lahden seudulla vierailee noin 2,3 prosenttia. Tammikuussa 2012 venäläiset tekivät matkoja Lahden seudulle yhteensä noin 8600, ja kyseisen vuoden loppiaisenä rahaa käytettiin 346 754 euroa. (TAK & Lahden Seutu 2012.)

3 EU:N JA VENÄJÄN VÄLINEN VIISUMIVAPAUS

Luku alkaa Schengen -viisumin hakuprosessin esittelyllä, jonka jälkeen tutkin venäläisten viisumi- ja matkustuskäytäntöjä sekä suomalaisten viisumivapaata matkustusta itänaapuriin. Luvun viimeinen osio käsittelee viisumivapauden toteutumista: pohdin LBT -sopimusten ja kansainvälisten kriisien merkitystä viisumivapauden kannalta, sekä erittelen viisumivapauden aiheuttamia mahdollisia hyötyjä ja haasteita.

3.1 Schengen -viisumin hakeminen

Venäjän ja entisten Neuvostoliiton maiden kansalaiset tarvitsevat Suomeen ja muualle Schengen -alueelle matkustamista varten viisumin (Suomen suurlähetystö 2014). Viisumilla tarkoitetaan lupaa, jonka perusteella ulkomaalaisen maahantulo ja lyhytaikainen oleskelu sallitaan muiden maahantuloedellytysten täytyessä (Poliisi 2013). Schengen -alueeseen kuuluu 22 EU:n jäsenmaata sekä Islanti, Norja ja Sveitsi. Schengen -maiden kansalaiset voivat matkustaa maiden välillä ilman pasintarkastuksia. (Eurooppatiedotus 2014.) Suomi liittyi Schengen -alueeseen vuonna 2001 (TAK 2013f). Venäjällä Suomen Schengen -viisumeita myöntävät Moskovan suurlähetystö ja Pietarin pääkonsulaatti sekä pääkonsulaatin toimipisteet Murmanskissa ja Petroskoissa (Suomen suurlähetystö 2014). Matkustaja voi hakea kertaviisumia, kaksikertaviisumia tai monikertaviisumia (TAK 2013f). Jos matka kestää yli kolme kuukautta, on viisumin sijasta haettava oleskelulupaa (Suomi–Venäjä -Seura 2013).

Yhden Schengen -valtion myöntämä viisumi oikeuttaa matkustamiseen ja lyhytaikaiseen oleskeluun kaikkien Schengen -maiden alueella (Suomen suurlähetystö 2013). Schengen -viisumia haetaan viisumihakemuslomakkeella, joka täytetään ja varustetaan yhdellä valokuvalla sekä hakijan allekirjoituksella. Lomakkeet toimitetaan tarvittavien liitteiden kanssa siihen Suomen edustustoon, josta henkilö hakee viisumia. (Ulkoasiainministeriö 2014b.) Viisumimaksu tulee olla maksettu ennen kuin hakemus voidaan käsitellä. Viisumi- ja oleskelulupahinnastosta 1.1.2014 selviää, että Venäjän Federaation kansalaisille viisumi maksaa 35 euroa ja pikaviisumi 70 euroa. (Ulkoasiainministeriö 2014c.) Viisumisäännösten mu-

kaan viisumipäätös tulisi antaa 15 päivän kuluessa sen hakemisesta. Yleensä viisumin käsittelyaika Suomen edustoissa on neljästä viiteen päivään, mutta ruuhka-aikoina käsittelyajat saattavat venyä useisiin viikkoihin. (TAK 2013f.)

Schengen -viisumihakemus on kolmisivuinen. Lomakkeeseen täytetään hakijan henkilötiedot, alaikäisten lasten tiedot, tiedot matkustusasiakirjoista, tiedot nykyisestä työpaikasta, matkan tarkoitus, pyydettyjen maahantulokertojen määrä, oleskelun kesto, tiedot viimeisen kolmen vuoden aikana myönnettyistä Schengen -viisumeista, suunnitellut saapumis- ja poistumispäivät, majoituspaikka, matkustus- ja asumiskuluista vastaava taho, suostumukset viisumin ehtoihin ja allekirjoitukset. Viisumimaksua ei palauteta, vaikka viisumia ei myönnettäisikään. Liitteisiin lukeutuvat viisumihakemuslomake, hyväksytty ja voimassaoleva passi, matkustusvakuutus, erilaiset asiakirjaliitteet kuten matkaliput tai hotellivaraus, ja alaikäiseltä lapselta vanhempien suostumus. Edustusto voi myös pyytää hakijan henkilökohtaiseen haastatteluun matkan tarkoituksen selvittämistä varten. Sähköisesti lähetettyjä lomakkeita ei käsitellä. (Ulkoasiainministeriö 2014b).

Suomen rooli Schengen -viisumien myöntäjänä on Venäjällä aktiivinen. Viisumin anominen Suomen konsulaatista on nopeaa ja vaivatonta, ja Suomi myöntää muita helpommin monikertaviisumeita: vuonna 2012 Suomen konsulaatit myönsivät venäläisille yli miljoona monikertaviisumia. Nämä tekijät selittävät osaltaan Suomeen suuntautuvan matkailun suosiota. Täten onkin pohdittu kuinka Suomen matkailulle käy, jos viisumivapaus toteutuu ja Suomen etu aktiivisena viisuminmyöntäjänä poistuu. (TAK 2013d.)

3.2 Erilaiset viisumikäytännöt

Nykyisessä globalisoituneessa maailmassa valtiot pyrkivät hallitsemaan muiden maiden kansalaisten rajanylityksiä erilaisilla viisumirajoituksilla ja -käytännöillä. Rajoitukset perustuvat pääasiassa matkustavan henkilön kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan. Matkailijoiden on tärkeää selvittää matkakohteen viisumikäytännöt etukäteen, sillä viisumirajoitukset vaihtelevat paljon maittain. Esimerkiksi Suomi sijoittui Ruotsin ja Iso-Britannian ohella ensimmäiselle sijalle tutkimuksessa, jossa selvitettiin kuinka moneen maahan kyseisen valtion kansalaiset voivat matkus-

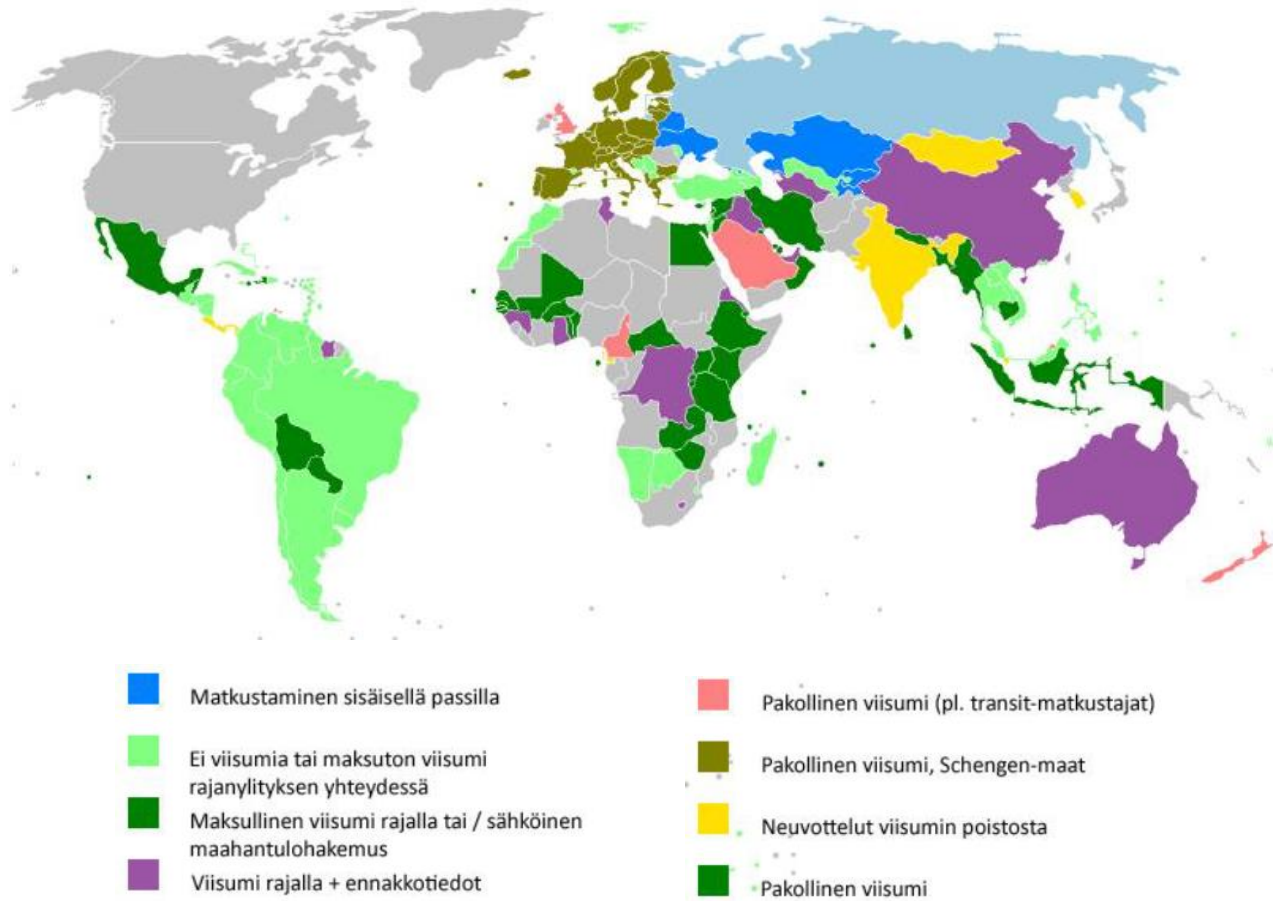
taa ilman viisumia. Suomen tulokseksi saatiin 173 maata, kun taas Venäjä oli tutkimuksessa vasta sijalla 41. (Henley & Partners 2014.)

3.2.1 Venäläisten viisumi- ja matkustuskäytännöt

Venäjällä on käytössä neljänlaisia passeja: kotimaan sisäiset passit, ulkomaanpassit, virkapassit ja diplomaattipassit. Sisäisen passin haltijoita on noin 120 miljoonaa ja ulkomaanpassin haltijoita noin 25 miljoonaa. Venäjällä on täysi viisumivapaus Ukrainan, Valko-Venäjän, Kazakstanin, Kirgisian ja Tadžikistanin välillä. Kyseisiin maihin matkustettaessa ei ole tarvetta ulkomaanpassille tai viisumille. Muualle ulkomaille matkustavilta vaaditaan voimassa oleva ulkomaanpassi, joka voi olla joko vanhan mallinen tai biometrinen. Biopassien käyttöönotto on yksi viisumivapausneuvotteluissa esitetyistä ehdoista. (TAK 2013f.)

Venäläisiltä ei vaadita viisumia 65 maahan (kuvio 3), joihin kuuluvat muun muassa Turkki ja Ukraina. Maita, joissa viisumi myönnetään noin 10 - 20 dollarin maksua vastaan kohdemaan rajalla on yhteensä 49. Schengen -maat vaativat etukäteen anotun ja myönnetyn viisumin. Venäjä on sopinut useita viisuminhelpotussopimuksia eri valtioiden kesken: vuoden 2013 alussa viisumikäytäntöjä helpottavia sopimuksia oli 134 valtion kanssa, ja viisuminhelpotuksia on suunnitteilla myös tulevaisuudessa. Yhdysvallat ja Kanada ovat Venäjän kansalaisille viisumipakollisia kohteita. (TAK 2013f.)

Venäjällä on eräitä kansalaisryhmiä, joiden matkustamista on rajoitettu, tai kielletty kokonaan. Ryhmään kuuluvat esimerkiksi valtion turvallisuuden kannalta merkittävissä tehtävissä työskentelevät henkilöt, joilla on pääsy valtion salaisuuksiin. Myös rikoksiin syyllistyneet ja ehdonalaista tuomiota kärsivät henkilöt sisältyvät kyseiseen ryhmään. (TAK 2013f.)



Kuvio 3: Venäjän kansalaisten viisumikäytännöt maailmalla (TAK 2013f).

3.2.2 Suomalaisen viisumivapaa matkustaminen Venäjälle

Suomalaiselle Venäjän viisumi on helpointa hankkia matkatoimistosta, josta saa samalla varattua majoituskohteen. Viisumin saanti kestää reilun viikon. (VR 2013.) Venäjälle myönnetyt viisumityypit ovat kestoiltaan erilaisia: kertaviisumi on voimassa enintään 30 päivää, ja se oikeuttaa yhteen edestakaiseen matkaan. Kaksikertaviisumilla voi tehdä kaksi Venäjän matkaa kolmen kuukauden sisällä ja monikertaviisumilla voi tehdä useita matkoja. Monikertaviisumi on voimassa yhdestä viiteen vuotta. Ryhmäviisumeita myönnetään matkatoimistosta riippuen vähintään viiden henkilön ryhmille, joiden matkakohteena on joko Pietari, Viipuri, Leningrad tai Karjalan tasavalta. (Russian Tours Lähialuematkat 2013.)

Suomalaiset voivat matkustaa Venäjälle turismitarkoituksessa viisumivapaasti St. Peter Linen operoimalla 72 tunnin laivamatkalla (St. Peter Line 2014a). Helsingin ja Pietarin välillä kulkee kaksi alusta: Princess Maria ja Tukholman sekä Tallinnan kautta kiertävä Princess Anastasia (St. Peter Line 2014b). Viisumivapaan

matkan edellytyksenä on, että yöpyminen tapahtuu joko aluksella tai ryhmämatkan määräämässä paikassa. Matkustajan tulee myös ostaa lippu sataman ja Pietarin keskustan välillä liikennöivään kuljetukseen. Kaikilla ajoneuvon kuljettajilla tulee kuitenkin olla Venäjän viisumi. Suomeen tulevat venäläiset matkailijat tarvitsevat risteilylle monikertaviisumin, sillä kertaviisumi käy vain yhteen suuntaan. (St. Peter Line 2014a.) Allegro -junalla Venäjälle matkustaessa suomalaisilta vaaditaan viisumi sekä voimassa oleva passi. Lisäksi junassa täytetään maahantulo-kortti, joista Venäjän rajaviranomaisten leimaama kappale tulee pitää mukana koko oleskelun ajan. (VR 2013.)

3.3 Viisumivapauden toteutumisprosessi

Venäjä on Euroopan Unionille tärkeä kumppani, ja osapuolien välinen yhteistyö on oleellista poliittisen, sosiaalisen ja taloudellisen vakauden edistämiseksi. Yhteistyön eräänä tavoitteena on helpottaa ihmisten liikkumista siinä määrin, että pitkällä aikavälillä viisumirajoitteet voitaisiin poistaa. (Ulkoasiainministeriö 2014a.)

Keskustelua Venäjän ja Schengen -maiden välisestä viisumipakon poistamisesta on käyty jo pitkään. Vuonna 2003 viisumivapaus asetettiin Venäjän ja EU:n pitkän aikavälin tavoitteeksi, ja kaksi vuotta myöhemmin asia kirjattiin niin kutsuttuihin EU:n ja Venäjän tiekarttoihin. (Ulkoasiainministeriö 2010.) Vuonna 2007 astui voimaan viisumihelpotussopimus, joka helpottaa esimerkiksi lähisukulaisten viisuminmyöntöprosessia (EUR-Lex 2007). Seuraava askel otettiin vuonna 2011, jolloin EU ja Venäjä sopivat yhteisistä tavoitteista ja ehdoista, joiden tulee toteutua ennen viisumivapaudesta sopimista. Osa ehdoista on haasteellisia ja aikaa vieviä. Ehdot jaetaan neljään pääkategoriaan, jotka liittyvät asiakirjojen luotettavuuden turvaamiseen, laittomaan siirtolaisuuteen puuttumiseen, yhteiskunnalliseen järjestykseen sekä ulkopoliittisiin suhteisiin. Ehtojen käytännön toimia ovat muun muassa Venäjän passinmyöntöprosessin ja väestörekisterin kehittäminen, rajojen turvaaminen sekä toiminta järjestäytyntä rikollisuutta vastaan. (Euroopan komissio 2013.) Teknisten haasteiden lisäksi on kyse molemminpuolisesta luottamuksesta. Venäjällä riittää paljon työtä viranomaiskorruptioon puuttumisessa, kun

taas Schengen -maiden tulisi yhdenmukaistaa viisumilinjauksensa. (Ulkoasiainministeriö 2010.)

Viimeisimmät neuvottelut ovat käsitelleet viisumivapauden myöntämistä venäläisten virkapassien haltijoille. Virkapassin haltijoita ovat muun muassa virkamiehet, kansanedustajat sekä valtionyritysten johtajat. Osa EU -maista on jo vapauttanut Venäjän virkapassin haltijat viisumeista kahdenvälisillä sopimuksilla, jotka on tehty ennen kyseisten maiden liittymistä Euroopan Unioniin. Osa EU:n jäsenmaista suhtautuu varauksella virkapassien haltijoiden viisumivapauteen. Marraskuussa 2012 Venäjä alkoi vaatia viisumeita niiden Schengen -maiden lentomiehistöiltä, joilla ei ole sen kanssa kahdenkeskistä sopimusta asiasta. Lentomiehistöjen viisumipakko koskee myös Suomea. Suomi on valmis tukemaan Venäjän viisumihelpotussopimuksen laajentamista, sillä se sisältäisi muun muassa lentomiehistöjen viisumivapauden. (Ulkoasiainministeriö 2013.) Neuvotteluja ovat hankaloittaneet myös maiden erilaiset virkamiespassikäytännöt, sillä esimerkiksi Virossa ei ole käytössä lainkaan kyseistä passia. EU:n edustajien mukaan venäläisten virkapassien haltijoiden määrä on liian suuri, ja kevään 2013 neuvotteluissa sovittiinkin, että virkapassien lukumäärä vähennetään Venäjällä 15 000 kappaleeseen. (TAK 2013f.)

Prosessi on jatkunut jo kymmenisen vuotta: viisumivapaudesta sopiminen ei tapahdu hetkessä, mutta kehitystä tapahtuu vähitellen. Suomi tai mikään muu yksittäinen EU-maa ei voi päättää viisumivapaudesta yksin, vaan se on koko EU:n yhteinen asia. (Ulkoasiainministeriö 2010.) Euroopan Unioni ei halua asettaa mahdollisen viisumivapauden toteutumisen tavoitepäivämäärää, sillä huolellinen valmistautuminen on kaikkien edun mukaista (Ulkoasiainministeriö 2014a). Viisumivapauden voimaantuloajankohdasta on tehty monenlaisia arvioita, mutta todennäköisenä pidetään sen toteutumista vuosikymmenen loppuun mennessä (Sisäasiainministeriö 2012). Vaikka tarkkaa aikataulua ei ole asetettu, viisumivapaudesta keskustellaan, ja osapuolet pyrkivät luomaan puitteet vapaan liikkuvuuden mahdollistamiseksi (Jorvala 2013).

Suomen virallinen kanta EU:n ja Venäjän välistä viisumivapautta kohtaan on myönteinen. Presidentti Sauli Niinistön mukaan viisumivapaus on merkittävä asia Suomen ja Venäjän suhteille, mutta asia tulee valmistella hyvin. (Tasavallan presidentin kanslia 2013.) Kansan keskuudessa aihe on kuitenkin herättänyt keskustelua sekä puolesta että vastaan. Vuonna 2012 tehdystä Taloustutkimuksen selvityksestä kävi ilmi, että venäläisistä vastaajista jopa 82 prosenttia kannatti viisumivapautta, kun taas suomalaisista sitä kannatti vain 38 prosenttia. Valtaosa suomalaisista ei siis olisi vielä valmiita viisumivapauteen, mutta nuorten keskuudessa kannatus oli kuitenkin suurempaa. Alle 25-vuotiaista 56 prosenttia puolti viisumivapautta, mikä kertoo vähittäisestä asenteenmuutoksesta. (Rahkonen 2013.) Venäläisten myönteisempi suhtautuminen viisumivapauteen saa vahvistusta myös Tutkimus- ja Analysointikeskuksen suorittamasta tutkimuksesta, jossa 64 prosenttia vastanneista venäläisistä kannattaisi viisumivapautta ja 36 prosenttia ei kannattaisi. Perusteluita kyllä -vastauksille olivat muun muassa mukavuus ja helppous, rajanylityksen nopeutuminen, maiden läheisyys sekä kustannukset. Perusteluinä kielteisille vastauksille olivat rajajonojen kasvaminen, Suomeen tulisi liikaa venäläisiä, matkustaminen hankaloituisi ja rikollisuus kasvaisi. Vastanneista 40 prosenttia olisi matkustanut Suomeen useammin jos viisumivapaus olisi ollut kyseisenä vuonna voimassa, ja 56 prosenttia yhtä usein. Ainoastaan neljä prosenttia olisi matkustanut harvemmin. (TAK 2013c.)

3.3.1 Malleja erilaisista viisumivapauksista

EU:n ja Venäjän välisen viisumivapauden toimivuutta on jo käytännössä kokeiltu Venäjän ja Puolan, sekä Venäjän ja Norjan välisillä LBT (Local Border Traffic) -sopimuksilla, jotka mahdollistavat viisumivapaan liikkumisen maiden rajoilla. Venäjän ja Puolan LBT -sopimus astui voimaan vuonna 2012, ja Venäjä koki sopimuksen olevan ensimmäinen askel kohti Venäjän ja EU:n välistä viisumivapautta. Sopimus kattaa Kalingradin oblastin ja Puolan pohjoiset maakunnat, ja se mahdollistaa paikallisten asukkaiden viisumivapaan rajanylityksen 20 euroa maksavalla LBTP (Local Border Traffic Permit) -luvalla. Ensimmäisellä kerralla lupa myönnetään korkeintaan kahdeksi vuodeksi, myöhemmin sitä voi anoa viideksi vuodeksi. LBTP -luvut ovat Schengen -viisumeita edullisempia, ja niiden käsittely

on nopeampaa. Lisäksi rajan ylitys sujuu nopeammin kuin viisumimatkkailijoilla. Lupa ei oikeuta liikematkkailuun tai työskentelemiseen kohteessa. (TAK 2013g.)

Venäjän ja Norjan välinen LBT -sopimus allekirjoitettiin jo vuonna 2010, mutta se toteutui käytännössä vasta kaksi vuotta myöhemmin. Sopimus on voimassa Norjan Etelä-Varangin kunnassa ja Venäjällä Petsamon piirissä. Viisumivapaan liikkumisen mahdollistaa 20 euroa maksava raja-asukastodistus, joka korvaa viisumin. Se on voimassa enintään kolme vuotta ja mahdollistaa enintään 15 päivän oleskelun, mutta matkustuskertoja ei ole rajoitettu. Norja on myöntänyt vuodesta 2010 asti myös niin kutsuttuja pomor -viisumeja, jotka mahdollistavat matkustamisen Norjaan ja muihin Schengen -maihin. Viisumit ovat kasvattaneet yksittäisten venäläisten rajanylityskertoja huomattavasti, ja ne myönnetään Murmanskin ja Arkangelin alueiden sekä Nenetsien autonomisen piirikunnan asukkaille. (TAK 2013g.)

Kyseisistä sopimuksista voidaan tehdä joitain oletuksia myös Suomen ja Venäjän välille. Venäläisten viisumivapaa liikkuminen ei ole ollut niin suurta kuin alustavasti odotettiin, sillä vaikka viisumia ei tarvita, tulee kuitenkin hankkia rajanylitykseen oikeuttava lupa. Molemmissa tapauksissa halvemman bensiinin hakeminen rajan takaa kiihtyi, mikä puolestaan johti rajanylityspaikkojen ruuhkautumiseen. Merkittäviä kielteisiä vaikutuksia ei ole kuitenkaan havaittu. EU -maiden ja EU:n ulkopuolisten valtioiden välille on sovittu aiemminkin samankaltaisia sopimuksia, esimerkiksi Unkarin ja Ukrainan sekä Romanian ja Moldovan välille. (TAK 2013g.)

Myös Meksikon ja Yhdysvaltojen välinen raja on osittain samantyyppinen kuin Suomen ja Venäjän raja, sillä maiden välinen elintasoero on suuri. Yhdysvallat myöntää raja-alueilla asuville meksikolaisille laserviisumeiksi kutsuttuja maahan-tulokortteja, jotka mahdollistavat 30 päivän oleskelun maassa tietyn kilometrimäärän etäisyydellä rajasta. Meksikon ja Yhdysvaltojen välinen rajaliikenne poikkeaa Suomen ja Venäjän välisestä rajaliikenteestä kuitenkin jalankulkijoiden osuudessa. Esimerkiksi vuonna 2010 meksikolaisista Yhdysvaltojen puolella vierailleista päiväkävijöistä lähes 30 prosenttia oli liikkeellä jalkaisin. (TAK 2012.)

Lisäksi Yhdysvalloilla on rajallista viisumivapautta 38 valtion kanssa. Viisumeista luopuminen kulkee nimellä ”Visa Waiver Program”, ja myös Suomi sekä useat Euroopan valtiot ovat mukana siinä. Sopimuksen myötä kohdemaiden kansalaiset saavat matkustaa Yhdysvaltoihin viisumivapaasti korkeintaan 90 päivän ajaksi. Matkustajien tulee kuitenkin täyttää tietot ehdot, joihin kuuluu muun muassa elektronisen sirun sisältävän passin omistaminen sekä Electronic System for Travel Authorization -tahon etukäteen myöntämä valtuutus. Matkailijoiden tulee saapua Yhdysvaltoihin hyväksytyllä kuljetusvälineellä, ja matkalipusta tulee löytyä paluumatkan tiedot. (U.S Department of State 2014.)

3.3.2 Kansainvälisten kriisien vaikutukset

Viisumivapausneuvotteluissa tulee varautua myös odottamattomiin tilanteisiin, jotka voivat viivästyttää prosessia tai estää viisumivapauden toteutumisen kokonaan.

Poliittisista ongelmista syntynyt Ukrainan kriisi sai alkunsa vuoden 2013 lopulla, jolloin pääkaupungissa Kiovassa oli useita politiikkaan liittyviä mielenosoituksia. Aluksi levottomuudet olivat vain Ukrainan sisäisiä, mutta maaliskuussa 2014 kriisi pahentui Venäjän aseellisten joukkojen saapuessa Krimin niemimaalle. Maaliskuun edetessä Venäjän joukot ottivat haltuunsa Krimin alueen ja sotilaallista kalustoa, ja Venäjän presidentti Vladimir Putin allekirjoitti Krimin kuuluvaksi Venäjälle. Huhtikuussa 2014 tilanteeseen ei ole vielä saatu osapuolia tyydyttävää ratkaisua. (Al Jazeera 2014.)

Ukrainan levottomuuksilla on kansainvälisiä vaikutuksia, jotka vaikuttavat koko maailmanpoliittiseen tilanteeseen ja myös Suomen rooliin siinä (Yle 2014). Lähes kolmenkymmenen EU valtion ulkoministerit harkitsevatkin viisumivapausneuvottelujen jäädyttämistä Ukrainan levottomuuksien vuoksi. Kriisillä voi olla vaikutusta myös tuleviin viisumihelpotuspäätöksiin, tai lyhyen ajan viisumien myöntäminen Venäjän kansalaisille voidaan lakkauttaa kokonaan. (ITAR-TASS 2014.) Ukrainassa puolestaan harkitaan venäläisille kohdistettujen viisumien käyttöön ottamista, ja myös Venäjä saattaa ryhtyä samankaltaisiin toimenpiteisiin riippuen Ukrainan tekemistä päätöksistä asian suhteen (RFE/RL 2014). Poliittinen tilanne

Krimillä ja ruplan arvon merkittävä heikentyminen vaikuttavat venäläisten tuleviin matkasuunnitelmiin. Ulkomaanmatkojen kysyntä on vähentynyt merkittävästi, ja kysyntä tuleekin todennäköisesti kohdistumaan edullisimpiin lomakohteisiin. Myös Venäjän kotimaan kohteet sattavat nostaa suosiotaan. (Asikainen 2014.)

Länsimaat kritisoivat ankarasti Venäjän toimia Ukrainassa, ja osapuolten toimet vaikuttavat suurten maiden välisiin suhteisiin negatiivisesti. Valtionjohtajat ovat siirtäneet G8 -maiden Sotšin kokouksen Brysseliin, ja Venäjä on ainakin toistaiseksi jätetty G8 -joukon ulkopuolelle. (Holland & Vasovic 2014). G7 -maat vaativat Venäjää rauhoittamaan tilanteen Ukrainassa, ja etsimään kriisiin neuvotteluratkaisua (Hartikainen 2014).

3.3.3 Viisumivapauden taloudelliset ja työllistävät vaikutukset

Viisumivapauden toteutumisella voisi olla Suomen kannalta lukuisia taloudellisia ja työllistäviä vaikutuksia. Viisumivapauden odotetaan lisäävän tehtyjen matkojen määrää, yöpymisiä sekä rahankäyttöä, ja se muuttaisi venäläistä matkailijaprofiilia varakkaampaan suuntaan. (TAK 2013h.)

Vuonna 2012 venäläiset tekivät Kaakkois- ja Etelä-Suomen raja-asemien kautta noin neljä miljoonaa matkaa. Viisumivapauden myötä Pietarista, Moskovasta ja Leningradin alueelta tehtyjen matkojen määrä nousi vähintään 7,1 miljoonaan. Junalla Suomeen saapuvien matkustajien määrän voidaan arvioida kasvavan nykyisestä noin 140 000 matkustajasta jopa 760 000 matkustajaan. Tämä edellyttää junakapasiteetin voimakasta lisäämistä erityisesti Moskovan ja Suomen välillä. (TAK 2013i.)

Viisumivapaus saattaisi jopa nelinkertaistaa majoitusliikkeissä tehdyt yöpymismäärät, mikä osaltaan edesauttaisi hotellien käyttöasteiden nousua. Venäläisten yöpymiset nousisivat vähintään 11,4 miljoonaan yöpymiseen vuodessa, eli he yöpyisivät Suomessa enemmän kuin muut ulkomaalaisryhmät yhteensä. Täten nykyinen hotellien majoituskapasiteetti ei välttämättä riittäisi vastaamaan kasvaneeseen kysyntään. (TAK 2013i.)

Venäläiset käyttivät rahaa Suomessa vuonna 2012 yhteensä 1 154 miljoonaa euroa, joista tuoteostoihin kulutettiin 879 miljoonaa ja palveluihin 274 miljoonaa euroa. Viisumivapauden toteutuessa rahan käyttö voisi kolminkertaistua 3 384 miljoonaan, eli Suomi saisi noin 2,23 miljardia euroa lisätuloja. Tällöin tuoteostoihin käytettäisiin 1 913 miljoonaa ja palveluihin 1 471 miljoonaa euroa, eli palveluista saatava tuotto viisinkertaistuisi. (TAK 2013b.) Lisäksi valtion keräämät venäläisten palveluista syntyneet verotulot nelinkertaistuisivat noin 180 miljoonaan euroon (Taloussanomat 2013).

Viisumivapaudella on vaikutuksia venäläisiin matkailijaprofiileihin, sillä Suomeen matkustus yleistyisi eniten hyvätuloisilla perheillä. Varakkaiden ja korkeasti koulutettujen moskovalaisten määrä voisi kohota jopa seitsenkertaiseksi, samoin myös pietarilaisten matkailijoiden määrä kasvaisi hieman. (TAK 2013b.) Yli kaksi kolmesta Pietarin hyvätuloisesta on jo käynyt Suomessa, joten pienempituloisten matkailijoiden osuus saattaisi nousta. Viisumivapaus voisi johtaa matkojen määrän kasvuun myös Leningradin alueella, mutta toisaalta aktiivisesti Suomessa vierailevien osuus tulisi kenties laskemaan rajojen ruuhkautumisen vuoksi. (TAK 2013h.)

Profiilimuutoksilla on taloudellisia vaikutuksia erityisesti palveluihin: vuonna 2012 hyvätuloiset pietarilaiset käyttivät majoituspalveluihin keskimäärin 39 euroa, kun taas hyvätuloiset moskovalaiset käyttivät keskimäärin 141 euroa. Vastavat luvut kaikkien palveluiden käyttämisen osalta olivat 68 euroa ja 203 euroa. (TAK 2013b.) Moskovalaisten matkailijoiden määrän kasvaessa kysyntä erilaisia matkailupalveluita kohtaan saattaisi muuttua. Suomen matkailuelinkeinolle haasteellista onkin pystyä vastaamaan muuttuvaan kysyntärakenteeseen (Jorvala 2013).

Venäläisten matkailun arvioidaan työllistäneen vuonna 2012 kokoaikaisesti noin 5 000 henkilöä. Viisumivapauden myötä työllistämisaikutukset matkailun ja kaupan aloilla olisivat merkittävät: työllisyys kasvaisi vähintään 12 200 henkilötyövuodella. (TAK 2013b.) Lukuisten taloudellisten ja työllistävien seurausten lisäksi viisumivapaus helpottaisi matkailijoiden liikkumista, sekä rajan toisella puolella asuvien sukulaisten ja tuttavien luona vierailua (Yle 2012).

3.3.4 Viisumivapauden aiheuttamat haasteet

Positiiviset seuraukset voivat olla parhaimmassa tapauksessa erittäin merkittävät, mutta myös mahdolliset ongelmat ja haasteet tulee huomioida. Kun uhka viisumin menetyksestä poistuu, liikennერიkkomukset ja pienet rikokset todennäköisesti kasvaisivat. Vakavampia rikoksia voidaan kuitenkin torjua estämällä ei-toivottujen henkilöiden maahantulo käännättämällä heidät pois Suomesta. Rajatarkastukset pysyisivät vähintään yhtä tiukkoina, mutta rajaviranomaisten työmäärä kasvaisi ja raja-asemien läpäisykyky heikentyisi. Rajanylityspaikkojen nykyiset kapasiteetit eivät riittäisi palvelemaan viisumivapauden myötä rajaa ylittäviä henkilöitä. Erityisesti sesonkiajat ja suositut matkustusvuorokaudenajat aiheuttaisivat ruuhkia ja pitkiä jonotusaikoja. Viisumivapautta ajatellen raja-asemien toimintaa tulisi kehittää ja laajentaa, mistä puolestaan koituisi kustannuksia. (TAK 2013i.) Sähköinen GoSwift -jonotus-järjestelmä edistäisi rajanylitystä merkittävästi (GoSwift 2014).

Vuonna 2012 Suomeen tulleista turvapaikanhakijoista 11 prosenttia saapui Venäjältä tai entisistä Neuvostoliiton maista. Viisumivapauden myötä turvapaikanhakijoiden määrä kasvaisi noin kahdella tuhannella vuoden 2012 tasosta. Valtaosa heistä tulisi Kaukasuksen alueelta. (TAK 2013i.)

Jo tälläkin hetkellä kukoistava alkoholin ja tupakkatuotteiden salakuljetus sekä benssiinin tankkaaminen rajan toiselta puolelta yleistyisivät todennäköisesti viisumivapauden myötä. Tästä seuraisi raja-asemien ruuhkautumista ja jonotusaikojen pidentymistä, minkä todistivat jo Puolan ja Venäjän sekä Norjan ja Venäjän väliset LBT -sopimuksetkin. (TAK 2013i.) Vain 29 prosenttia venäläisistä puhuu englantia edes alkeistasolla (MEK 2014). Viisumivapauden myötä kielitaidottomien matkailijoiden määrä kasvaisi, mikä puolestaan aiheuttaisi kielimuuriin liittyviä ongelmia erityisesti hätätilanteissa (TAK 2013i).

Lisäksi Suomen täytyisi panostaa matkailumarkkinointiin huomattavasti. Viisumivapaus helpottaisi matkustamista Suomeen, mutta samalla myös muihin EU - maihin. Tähän mennessä Suomen etuna on ollut helppo viisuminsaanti, mutta viisumivapaan matkailutarjonnan kasvaessa venäläisten matkustusvaihtoehdot laajenesivat, eikä Suomi välttämättä enää olisikaan kaikista houkuttelevin kohde.

Täten viisumivapaus saattaisi olla Suomen kannalta myös negatiivinen ratkaisu. Lisäksi Suomen majoituskapasiteetin riittämättömyys voi koitua ongelmaksi erityisesti sesonkiaikaan. (TAK 2013i.)

Uhkatekijöitä Venäjän ja Suomen välisen matkailun kehittymiselle voisivat olla venäläisten kyllästyminen Suomeen, tiukat tullisäädökset, rajojen ruuhkautuminen ja pitkät jonotusajat. Venäjän talouskasvu vähentäisi tarvetta Suomeen suuntautuvaan ostosmatkailuun, sillä tällöin Venäjän kaupallinen tarjonta monipuolistuisi. (TAK 2012.) Osa venäläisistä kokee, ettei Suomi ole kiinnostava matkakohde, tai heillä ei ole varaa matkustaa, sillä Suomessa on kallista. Myös ulkomaanpassin puuttuminen on syy olla matkustamatta. (TAK 2013h.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Luvussa neljä kuvailen tutkimusprosessini. Aloitan esittelemällä käytetyn tutkimusmenetelmän, ja perustelen syyt sen valitsemiseen. Lopuksi kerron kuinka keräsin tutkimusaineiston, kenet valitsin haastateltaviksi ja kuinka toteutin haastattelut.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen, ja käytän tutkimuksen toteuttamisessa kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksellisen opinnäytetyön lähtökohta on toiminnallisen työn tavoin käytännön ongelma, mutta lähestymistapa ja -menetelmät ovat erilaiset. Tutkimuksellisessa työssä aineistonkeruumenetelmiä ovat usein haastattelut, ja aineiston analyysissä tutkimukselliset analyysimenetelmät. (Hakala 2004, 23-27.)

Kuten jo johdannossa mainitsen, tutkimukseni tavoitteena on selvittää Lahden hotellien valmiudet viisumivapauden toteutumiseen. Päättökysymyksenä pohdin, millaiset ovat Lahden keskustan hotellien mahdollisuudet vastaanottaa suurempia määriä venäläisiä matkailijoita. Selvitän mitä toimenpiteitä yritykset ovat tehneet viisumivapautta ajatellen, ja mitä kehitettävää toiminnassa olisi venäläiset matkailijat huomioiden. Tarkastelen myös suhtautumista viisumivapautteen: mitä se merkitsisi majoitustoiminnalle, ja mitä mahdollisuuksia sen toteutuminen tarjoaisi.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Valitsin työhöni kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän. Kvalitatiivisella, eli laadullisella tutkimusmenetelmällä pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä (Jyväskylän yliopisto 2014). Kyseinen menetelmä soveltuu parhaiten tutkimukseeni, sillä tarvitsen laadullista aineistoa ja yksityiskohtaisia vastauksia. Mielestäni aihetta olisi ollut haastavaa tutkia kvantitatiivisella menetelmällä, sillä tällöin osallistujamäärän täytyisi olla huomattavasti suurempi, jotta tuloksia voidaan yleistää. Myöskään määrällisellä menetelmällä saadut vastaukset eivät olisi sisällöltään niin perusteellisia kuin laadullisessa tutkimusmenetelmässä.

Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa monella erilaisella menetelmällä, mutta menetelmien yhteisenä piirteenä korostuvat esimerkiksi kohteen taustaan, tarkoitukseen, merkitykseen, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat (Jyväskylän yliopisto 2014). Laadullisessa tutkimuksessa haastatellaan ennalta valittuja yksilöitä, ja haastattelun perusmuoto on joko avoin kysymys tai teema. Laadullinen aineisto on ilmiänsuhtaan usein tekstiä, eikä numeerista kuvausta kuten määrällisessä tutkimuksessa. Tutkijalla ei ole valtaa aineiston tuottamisen suhteen, mutta aineiston tulkintaan ja käsittelyyn liittyvä vastuu on kokonaan tutkijalla. Laadullisen tutkimuksen ongelmallisoin vaihe onkin juuri tulkintojen tekeminen. (Kurkela 2014.)

4.2 Teemahaastattelu ja avoimet haastattelukysymykset

Käytän työni pääaineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun keskustelunomainen välimuoto. Keskustelulla on etukäteen päätetty tarkoitus, ja haastattelu etenee ennalta suunniteltujen teemojen mukaisesti. Teemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta niiden käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Teemahaastattelussa huomioidaan ihmisten tulkinnat sekä merkitykset (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a), minkä vuoksi koin teemahaastattelun olevan sopivin menetelmä. En halunnut rajata kertyvää aineistoa omilla näkemyksilläni tai valmiilla vastausvaihtoehdoilla, ja haastattelumenetelmä korostaa haastateltavien omia näkemyksiä ja kokemuksia aiheesta, mikä on tutkimukseni kannalta oleellista. Jos olisin käyttänyt strukturoituja haastattelukysymyksiä, en olisi saanut tarvittavaa yksityiskohtaista aineistoa.

Huolellinen aiheeseen perehtyminen on teemahaastattelun onnistumisen kannalta tärkeää. Haastateltaviksi tulee valita sellaisia henkilöitä, joilta arvioidaan saatavan parhaiten tutkimukseen tarvittavaa tietoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Kerään tilannekartoitukseen tarvittavan empiirisen aineiston haastattelemalla neljää hotellinjohtajaa ja yhtä hotellipäällikköä, ja teemahaastattelumenetelmällä toteutettuja haastatteluja on yhteensä viisi. Haastateltavien pieni määrä on myös merkittävä syy kyseisen menetelmän valintaan.

Teemahaastattelun etuna on saatavan aineiston laatu: se rakentuu aidosti haastateltavan henkilön kokemuksiin, eivätkä tutkijan etukäteen suunnittelemat vastaus-

vaihtoehdot rajaa kertyvää aineistoa. Haastattelun täytyy kuitenkin pysyä haastattelijan hallinnassa, sillä haastateltava voi alkaa johdatella keskustelun kulkua liikaa. Tällöin aineistot eivät ole riittävän samanlaisia, eivätkä siten vertailukelpoisia. (Kurkela 2014.) Huomioin tämän tutkimuksessani tarkentamalla saatuja vastauksia samoilla lisäkysymyksillä, jolloin kaikkiin haastatteluihin kertyy samoja elementtejä, ja ne ovat vertailukelpoisia. Teemahaastattelu on varsin vaativa tiedonkeruumuoto (Kurkela 2014), mutta en ole aiemmin käyttänyt kyseistä menetelmää, joten tahdon kokeilla sen toimivuutta.

Teemahaastattelun lisäksi käytän avoimia haastattelukysymyksiä Matkailun edistämiskeskuksen sekä Lahti Regionin haastateltaville suunnatuissa haastatteluissa. Avoimet kysymykset sopivat kyseisiin haastatteluihin paremmin kuin teemoihin jaetut aihepiirit, sillä haastattelujen tarkoituksena on kerätä asiantuntija-arvioita viisumivapaudesta sekä Lahden asemasta venäläisten matkakohteena. Haastattelut keskittyvät vain yhteen pääaiheeseen, mutta sen käsittely on yksityiskohtaisempaa, eikä teemoihin jakaminen olisi siten luontevaa. Varsinkin puhelinhaastattelu on mielestäni helpompi toteuttaa avoimia kysymyksiä hyödyntäen.

4.3 Haastattelujen toteutus

Rajaan tutkimuksestani pois Lahden lähialueen majoitusliikkeet, ja keskityn ainoastaan keskustan hotelleihin. Tutkimuksessa mukana olevia hotelleja ovat Cumulus Lahti, Kaupparhotelli Grand, Musta Kissa, Scandic Lahti sekä Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Tutkimuksessa on sekä ketjuun kuuluvia että yksityisomisteisia hotelleja, mikä tulee huomioida myös tutkimustulosten analysoinnissa. Jätän Lahden Omenahotellin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä se on liikeidealtaan erilainen kuin muut kohteet. En huomioi myöskään hostelleja, huoneistohotelleja tai mökkimajoitusta.

Kaikki haastateltaviksi valitut henkilöt toimivat hotellin johtamiseen liittyvissä työtehtävissä, jolloin heidän näkemystensä ja kokemustensa voidaan olettaa olevan verrattavissa. Haastattelun Cumuluksesta hotellipäällikkö Elsi Soinista, Kaupparhotelli Grandista hotellinjohtaja Sinikka Pihamaata, Mustasta Kissasta hotellinjohtaja Mika Leppästä, Scandicista hotellinjohtaja Tomi Saarelaista sekä Seurahuoneelta hotellinjohtaja Jani Ruposta. Haastattelun lisäksi Matkailun edis-

tämiskeskuksen aluepäällikköä Arto Asikaista ja Lahti Regionin markkinointipäällikköä Kirsti Simolaa saadakseni tutkimukseeni lisää asiantuntija-arvioita aiheista. Asikainen työskentelee Venäjään ja IVY -maihin liittyvissä tehtävissä ja Simolalla on pitkä kokemus Lahden alueen markkinoinnista, joiden perusteella he sopivat hyvin haastateltaviksi.

Lähetin sähköiset haastattelupyynnöt yrityksiin tammikuun 2014 lopulla, ja toteutin haastattelut aikavälillä 28.1 – 13.3.2014. Ajankohta oli tutkimukseni kannalta oivallinen, sillä kokemukset vuodenvaihteen venäläissesongista olivat vielä hyvin muistissa. Lähetin haastatteluteemat haastateltaville etukäteen, jotta heillä oli mahdollisuus pohtia vastauksiaan ennen varsinaista haastattelua. Tämä nopeutti haastattelutilannetta ja lisäsi vastausten yksityiskohtaisuutta. Hotelleille suunnatun haastattelun teemoja (liite 1) ovat venäläiset asiakkaat, yrityksen Venäjä -osaaminen, EU:n ja Venäjän välinen viisumivapaus sekä tulevaisuuden tavoitteet venäläismatkailussa. Pyrin saamaan tietoa muun muassa venäläisten asiakkaiden merkityksestä majoitusliiketoiminnalle, työntekijöiden venäjän kielen taidosta, viisumivapautta ajatellen tehdyistä toimenpiteistä sekä venäläisiin matkailijoihin liittyvistä tulevaisuuden strategioista.

Toteutin hotellihaastattelut vierailemalla kohteissa, ja haastatteleamalla henkilöitä paikan päällä. Varasin haastatteluun alustavasti aikaa puoli tuntia, mutta todellisuudessa hotellihaastattelujen nauhoitettujen osioiden kestot vaihtelivat 11 ja 16 minuutin välillä. Ketjuhotelleissa haastatteluympäristönä toimi hotellin ravintola, sillä haastattelut toteutettiin aamupäivällä, jolloin ravintolassa oli rauhallista. Kauppa-hotelli Grandissa sekä Mustassa Kissassa haastattelu toteutettiin päivällä hotellin vastaanoton yhteydessä, sillä haastateltavat olivat yksin työvuorossa, joten heidän täytyi olla valmiina palvelemaan asiakkaita. Kaikki haastattelut toteutuivat kuitenkin keskeytyksettä, eikä haastattelutilannetta haittaavia häiriötekijöitä ilmennyt.

Nauhoitin kaikki hotellihaastattelut, jotta minun olisi helpompi kirjoittaa niistä muistiinpanoja, ja palata haastatteluihin tutkimukseni myöhemmissä vaiheissa. Tällä pyrin myös varmistamaan, etten sivuuta tutkimukseni kannalta tärkeitä yksityiskohtia. Siirsin haastattelunauhoitukset sähköiseen muotoon, ja kuuntelin ne uudelleen heti haastattelutilanteiden jälkeen. Nauhoitukset olivat pääasiassa onnis-

tuneita, mutta yhdessä haastattelussa haastateltava puhui melko hiljaa, jolloin nauhoitettu aineisto oli hieman pätkittäistä. Kirjoitin muistiinpanot kuitenkin heti haastattelutilanteiden jälkeen, jolloin muistin vielä hyvin haastattelun sisällön, eikä tästä aiheutunut sen suurempaa haittaa. Kirjoitusvaiheessa etsin vastauksista yhdistäviä ja erottavia tekijöitä, ja nostin esille tärkeimmät kommentit sekä havainnot. Yhdistin haastattelutulokset muuhun jo keräämääni aineistoon, ja kirjoitin niistä yhtenäisen kokonaisuuden. Kuuntelin haastattelut uudelleen vielä työni viimeistelyvaiheessa, jotta löytäisin mahdollisesti aiemmin huomiotta jääneitä tärkeitä seikkoja.

Haastattelin Matkailun edistämiskeskuksen aluepäällikköä Arto Asikaista puhelimitse, sillä hän oli haastatteluajankohtana Venäjällä. Otin häneen yhteyttä sähköpostitse ja sovimme soittopyyntöajan, sillä hän oli hyvin kiireinen. Haastattelu liittyi hänen arvioihinsa viisumivapaudesta sekä sen toteutumisesta, ja perustui avoimiin kysymyksiin (liite 2). Haastattelu oli melko nopea, ja puhelun kesto oli vain noin 7 minuuttia. Sain kuitenkin kaikki tarvitsemani tiedot. Puhelunhaastattelutilanteen ja kasvotusten tapahtuvan haastattelun välillä on huomattava ero, mikä vaikutti muun muassa haastattelun lyhyeen keston. Kirjoitin saadut vastaukset ylös puhelun aikana, jonka jälkeen viimeistelin ne ja etsin tärkeimmät huomioitavat kohdat.

Lahti Regionin markkinointipäällikkö Kirsti Simolan haastattelu liittyi Lahden markkinointiin sekä alueen näkyvyyteen Venäjällä, ja se perustui niin ikään avoimiin kysymyksiin (liite 3). Haastattelu oli huomattavasti pidempi kuin Asikaisen puhelinhaastattelu, sillä nauhoitettu osio kesti 36 minuuttia. Sain häneltä myös esitteitä ja muuta materiaalia, joka liittyi haastattelussa esille tulleisiin aihepiireihin. Nauhoitin haastattelun, jonka jälkeen siirsin sen sähköiseen muotoon ja kuuntelin uudelleen. Kirjoitin aineiston pohjalta tietoa toteutetuista markkinointitoimenpiteistä sekä Lahden asemasta venäläisten matkakohteena. Vastaukset olivat erittäin yksityiskohtaisia, ja jouduin rajaamaan tutkimukseni kannalta epäoleelliset tiedot pois. Liitin haastattelusta saamaani tietoa myös tietoperustaan ”Lahti venäläisten matkakohteena” -alalukuun.

5 HOTELLIEN VALMIUDET VIISUMIVAPAUTEEN

Luvussa viisi esittelen haastattelujen ja tietoperustan kautta saadut tulokset, ja analysoin tutkimustuloksia. Tulokset on jaettu neljään eri aihepiiriin, joita ovat venäläisten asiakkaiden merkitys liiketoiminnalle, venäjän kielen taito, markkinointi Venäjälle sekä EU:n ja Venäjän välinen viisumivapaus. Aihepiirit eroavat hieman haastattelujen teemoista, sillä olen koontanut yhteen niin hotellihaastattelujen, asiantuntijahaastattelujen kuin tietoperustankin materiaalit, ja luonut niistä yhtenäisen kokonaisuuden. Tulevaisuuden tavoitteet venäläismatkailussa oli eräs haastattelun alkuperäisistä teemoista, mutta olen sisällyttänyt tulevaisuuden näkymiä osaksi muita kappaleita. Luvun lopussa esittelen tutkimustulosten pohjalta syntyneitä ajatuksia sekä ideoita, ja arvioin tutkimukseni luotettavuutta.

Haastattelujen näkökulmissa on joitakin haastattelun ajankohdasta johtuvia eroja. Cumulus Lahden haastattelu on toteutettu muita myöhemmin, joten siinä myös EU:n ja Venäjän välejä rasittavat Ukrainan levottomuudet vaikuttavat mielipiteisiin viisumivapauden toteutumisesta. Muiden haastattelujen aikaan Ukrainan tilanne ei ollut vielä kärjistynyt.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii alueellinen markkinointiyhtiö Lahti Region Oy. Yritys sopii opinnäytetyöni toimeksiantajaksi, sillä se vastaa Lahden alueen matkailumarkkinoinnista, ja toimii aktiivisesti Venäjän markkinoilla. Lahti Region tekee yhteistyötä alueen hotellien kanssa, ja kaikki uusi tieto sekä uudet näkökulmat voivat auttaa lisäämään Lahteen kohdistuvaa venäläismatkailua. Toimeksiantaja saa tutkimukseni kautta tietoa hotellien tämän hetkisistä tilanteista, jonka pohjalta toimintaa voidaan kehittää yhdessä hotellien kanssa, ja tuloksia hyödyntää muun muassa alueen markkinoinnin suunnittelussa.

5.1 Venäläisten asiakkaiden merkitys liiketoiminnalle

Lahti Regionin markkinointipäällikkö Simolan mukaan Lahden asema venäläisten suosimana matkakohteena ei ole majoitustilastojen valossa niin hyvä kun toivottaisiin, ja alueen venäläismatkailijoiden määrissä olisikin kasvun varaa. Tämä toistuu myös hotellihaastattelujen vastauksissa, sillä venäläisten matkailijoiden merkitys hotellien liiketoiminnalle ei ole vielä niin suuri kuin se voisi olla. Esi-

merkiksi Seurahuoneella venäläisiä on huomattu näkyvän Lahden katukuvassa huomattavasti enemmän kuin mitä heitä majoittuu hotelleissa, sillä useat heistä yöpyvät mökeissä tai vastaavissa majoitusmuodoissa.

Vaikka venäläismatkailijoiden määrä on ollut kasvussa jo pitkään (TAK 2012), on venäläisistä matkailijoista saatava matkailuelinkeinollinen hyöty vielä erittäin kausittaista. Venäläismatkailun kannalta merkittävin sesonki on uuden vuoden ja joulun aikaan (Lundén 2013), ja tämä näkyy myös haastattelutuloksissa. Kaikki haastateltavat korostavat volyymin painottuvan voimakkaasti vuodenvaihteeseen, ja asiakasrytmiin tulisikin saada tasaisuutta. Scandicissa venäläisiä asiakkaita on sesongin ulkopuolella melko vähän, mutta esimerkiksi Cumuluksessa heitä käy viikoittain. Kauppahotelli Grandissa venäläisiä arvioidaan olevan noin yksi kolmasosa kaikista asiakkaista, jos määrä jaetaan koko vuodelle.

Tulevaisuuden matkailupotentiaali on huima, sillä suuri osa venäläisistä ei ole vielä matkustanut entisen Neuvostoliiton rajojen ulkopuolelle (Sisäasiainministeriö 2012). Haastattelujen perusteella kaikkien hotellien tavoitteina onkin kasvattaa venäläismatkailijoiden määrää, tai pitää se vähintään nykyisellä tasolla. Etenkin Lahden ostosmahdollisuudet ovat hyvä valttikortti, sillä monet venäläiset matkailijat tulevat kaupunkiin juuri ostosmatkalle (Lahti Region 2013). Tilastojen valossa ostosmatkailun voidaan ajatella olevan tärkein syy matkustaa Venäjältä Suomeen myös tulevaisuudessa (TAK 2012). Uhkatekijöitä Venäjän ja Suomen välisen matkailun kehittymiselle voivat kuitenkin olla venäläisten kyllästyminen Suomeen, tiukat tullisäädökset, rajojen ruuhkautuminen ja pitkät jonotusajat. (TAK 2012).

Toimeksiantajani pyysi minua selvittämään tutkimuksessani myös venäläisten matkailijoiden hotellinvarauskäytäntöjä. En käsittele erilaisia varauskanavia tietoperustassani, sillä ne eivät ole työni kokonaisuuden kannalta merkittävässä roolissa. Haastatteluista selviää, että varaukset tulevat lähes poikkeuksetta sähköisiä kanavia pitkin. Kaikissa haastattelukohteissa suurin osa varauksista tulee Booking.com -palvelun kautta, mutta niitä tehdään myös hotellien omilta kotisivuilta. Tätä edesauttaa se, että kotisivut ovat saatavilla venäjänkielisinä, ja Kauppahotelli Grandia lukuun ottamatta kaikkien hotellien kotisivut ovatkin luettavissa venäjäksi. Yksittäisiä varauksia voi tulla suoraan hotellin sähköpostiin tai puhelimitse, ja

asiakkaat saattavat saapua paikan päälle ilman varausta. Mustan Kissan hotellinjohtaja Leppänen lisää, että jos kyseessä on tapahtumaan liittyvä yöpyminen, voi varaus tulla myös Lahti Regionin kautta.

5.2 Venäjän kielen taito

Vuonna 2012 venäläiset tekivät Kaakkois- ja Etelä-Suomen raja-asemien kautta noin neljä miljoonaa matkaa, mutta viisumivapauden myötä Pietarista, Moskovasta ja Leningradin alueelta tehtyjen matkojen määrä nousi vähintään 7,1 miljoonaan (TAK 2013i). Matkailun edistämiskeskuksen aluepäällikkö Asikainen korostaa, että mahdollisen viisumivapauden toteutuessa matkailuyritysten tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota venäjän kielen taitoon.

Kielitaitoon panostaminen on myös tutkimustulosten perusteella tärkeä kehitettävä osa-alue. Vain 29 prosenttia venäläisistä puhuu englantia edes alkeistasolla, ja venäjänkielisen palvelun tarjoaminen onkin varma tyytyväisyyttä lisäävä elementti (MEK 2014). Viisumivapauden myötä kielitaidottomien matkailijoiden määrä nousi, mikä aiheuttaisi entistä enemmän kielimuuriin liittyviä ongelmia (TAK 2013i). Haastattelujen perusteella hotellien työntekijöiden venäjän kielen taidoissa on huomattavia eroja: Scandicissa venäjää osaavia työntekijöitä ei ollut haastateluajankohtana lainkaan, ja myöskään Cumuluksen vastaanotossa venäjän kielen taitoisia ei ollut yhtään. Ravintolan puolella työskentelee kuitenkin kaksi henkilöä, joiden kielitaitoa hyödynnetään myös Cumuluksen vastaanotossa. Kauppahotelli Grandin työntekijöistä yksi viidesosa osaa venäjää. Mustassa Kissassa ja Seurahuoneella henkilöstön venäjän kielen osaamistasot ovat korkeat. Seurahuoneen hotellinjohtaja Ruponen mainitsee, että vastaanottohenkilökunta opiskeli venäjää hotellin remontin aikana vuonna 2013, joten lähes kaikilla on kielitaidon perusteet. Seurahuoneella on myös muutama Venäjältä kotoisin oleva työntekijä, joiden osaamista hyödynnetään toiminnassa. Mustassa Kissassa on yhteensä neljä työntekijää, joista ainoastaan yksi ei osaa venäjää, joten henkilökunnasta neljä viidesosa on venäjän kielen taitoisia.

Latinalaiset kirjaimet ovat valtaosalle venäläisistä vieraita, ja venäjänkielinen palvelu sekä opasteet ovat matkan onnistumisen kannalta merkittävässä roolissa (TAK 2013e). Kielitaidon, palvelun ja opasteiden lisäksi venäläiset asiakkaat

huomioidaan hotelleissa muun muassa venäjänkielisillä esitteillä ja kartoilla. Cumuluksen vastaanotossa hyödynnetään kieliongelmissa auttavia apuvälineitä, ja Scandicissa on käytössä infopisteitä, joissa opastetaan venäjäksi kuinka esimerkiksi pysäköinti hoituu. Scandicin hotellinjohtaja Saarelainen toteaaakin, että jos venäjää puhuvaa henkilökuntaa ei ole, niin asioista tulee selviytyä muilla keinoilla. Kauppahotelli Grandissa on huomattu venäläisten hyödyntävän kieliongelmissa teknologiaa, kuten Google Translate -ohjelmaa tai mobiiliversioisia kielenkääntäjiä, ja teknologian merkityksen odotetaan kasvavan entisestään. Lisäksi Kauppahotelli Grandin hotellinjohtaja Pihamaa kokee venäläisten englannin kielen taidon kehittyneen.

5.3 Markkinointi Venäjälle

5.3.1 Lahden markkinointi

Lahden seutu aloitti Venäjälle markkinoinnin 1990 -luvulla, jolloin Venäjän kauppaa ei pidetty kovinkaan merkittävänä. Varsinainen havahtuminen venäläismatkailijoiden tärkeyteen tapahtui Allegron liikennöinnin alkaessa vuonna 2010. Tällöin toteutettiin laaja markkinointikampanja, jonka tavoitteena oli lisätä tietoa Lahden alueesta ja siitä, että Allegro pysähtyy myös Lahdessa. (Simola 2014.) Päijät-Hämeen matkailustrategia vuosille 2010-2015 korostaa Pietarin läheisyyden hyödyntämistä (LAKES 2009), mikä näkyy myös Lahti Regionin toteuttamien markkinointitoimenpiteiden taustalla.

Lahti Region tekee aktiivista markkinointityötä, ja Simola korostaa sen jatkamisen myös tulevaisuudessa olevan erittäin tärkeään. Vuodesta 2013 alkaen yritys on noudattanut markkinointisuunnitelmaan kirjattuja toimenpiteitä, joita ovat muun muassa Allegro- ja Finturist -lehdissä mainostaminen, radiossa kampanjoiminen sekä myyntikäyntikierrosten ja promotilaisuuksien toteuttaminen. Simolan mukaan myös Lahti Regionin asema sosiaalisessa mediassa on huomioitu, ja yrityksellä on aktiivista toimintaa venäläisellä VKontakte -sivustolla. Lisäksi verkkosivut on juuri uudistettu palvelemaan venäläisiä matkailijoita entistä paremmin (Simola 2014).

Lahden seudun markkinointia toteutetaan myös kesäkuun 2014 loppuun saakka kestävän TouNet -hankkeen kautta, jonka tavoitteena on konkreettinen etabloituminen Venäjän markkinoille. Hankkeella pyritään selvittämään mikä matkanjärjestäjän rooli on nykyään Venäjällä, miten Lahden seutu tunnetaan, millaisia tuotteita pidetään kiinnostavina ja kuinka paljon kuluttajat varaavat suoraan internetistä. Lisäksi Lahti Region on järjestänyt useita tutustumismatkoja, jotka on kohdistettu pääasiassa venäläisille matkanjärjestäjille ja median edustajille. Tänä vuonna Lahti Region on mukana Visit Finlandin ”Tapahtumien Suomi Venäjällä” -markkinointikampanjassa, joka ajoittuu huhti-heinäkuulle 2014. Kampanja näkyy Pietarin katukuvassa katujulisteiden muodossa, ja sitä mainostetaan radiossa. Aiemmin vastaaviin kampanjoihin ei ole osallistuttu, sillä niiden kustannukset ovat melko korkeat. Tänä vuonna lähdettiin kuitenkin mukaan tavoitteena saada Lahden seudulle kaivattua näkyvyyttä. (Simola 2014.) Myös Visit Finland toteuttaa Venäjällä useita markkinointikampanjoita ja projekteja, joiden tavoitteena on edistää venäläisten matkailua Suomeen (MEK 2013c). Paras markkinointikeino Venäjällä on kuitenkin tyytyväinen asiakas kohteessa, sillä venäläisten keskuudessa suosittelulla on erittäin suuri merkitys (MEK 2014).

Päijät-Hämeen alueen matkailullisiin heikkouksiin lukeutuvat markkinointiresurssien puute, heikko tunnettuus sekä vetovoimaisen matkailukohteen puute (LAKES 2009). Myös Simolan mukaan Lahteen tarvittaisiin matkailijoita houkuttava vetonaula, kuten kylpylä. Lapissa venäläiset käyttävät paljon ohjelmapalveluita, ja Cumuluksen hotellipääällikkö Soinisen mukaan samankaltaisia puolia voisi kehittää myös Lahdessa. Hän lisää, että Lappeenrannassa on pohdittu ideaa mahdollisesta muutaman euron suuruisesta turistiverosta, jota käytetään suurissa Euroopan kaupungeissa. Se kasvattaisi osaltaan matkailutuloja, mutta saattaisi olla enemmän este kuin matkailua edistävä tekijä. Simola korostaa, että venäläisille on tärkeää lasten viihtyvyys, ja myös tähän tulisi panostaa entistä enemmän lisäämällä lapsiperheille suunnattua toimintaa. Askelia oikeaan suuntaan on otettu, mutta Lahden asema venäläisten matkakohteena ei ole niin vahva kun toivottaisiin (Simola 2014). Simolan haastattelussa tulikin esiin ajatus mahdollisesta kauhuskenaariosta: onko Lahdessa käyneiden venäläisten matkailijoiden vierailu ollut epäonnistunut, jolloin he eivät näe tarvetta tulla uudelleen, tai syytä suositella kohdetta muille?

5.3.2 Hotellien markkinointi

Asikainen korostaa markkinointiin panostamisen olevan tärkeää viisumivapauden toteutumista ajatellen, sillä kilpailu kohteiden välillä kasvaa. Ruposen mukaan yritysten ja eri toimijoiden välinen yhteistyö on tärkeässä roolissa, sillä Lahden näkyvyyden lisääminen on kaikkien yhteinen hyöty. Useat hotellit tekevät aktiivista markkinointiin liittyvää yhteistyötä Lahti Regionin kanssa, ja yhteistyötä hyödynnetään alueellisen kokonaisnäkyvyyden parantamisessa. Siksi esimerkiksi Seurahuone ei ole vielä edennyt Venäjän markkinoille yksittäisenä hotellina. Hotellinjohtaja Ruponen toteaaakin, että ”nyt ollaan vasta alkutaipaleella, ja jatkossa tulee pohtia miten Venäjän markkinoita lähestytään, ja mitä kanavia kannattaa käyttää.” Haastattelujen perusteella hotellit eivät hyödynnä sosiaalista mediaa juurikaan Venäjän markkinoinnissa, mutta Ruposen mukaan se olisi mahdollista jos venäjää sujuvasti kirjoittavaa henkilöstöä löytyy.

Tutkimuksessa on mukana niin yksittäisiä kuin ketjuhotellejakin, mikä näkyy erityisesti markkinoinnissa. Ketjuhotelleissa Venäjän markkinointi tapahtuu luonnollisesti pääosin ketjun toimesta. Soinisen haastattelusta selvisi, että Restel on jakanut Suomen Cumulus -hotellien toimipisteet eri alueisiin, ja Cumulus Lahti kuuluu Itä-Suomen alueeseen. Samaan alueeseen kuuluvat venäläisten suosimat kohteet Lappeenranta ja Imatra, ja tätä hyödynnetään myös Lahden toimipisteen markkinoinnissa. Markkinointi toteutetaan lähes poikkeuksetta sähköisesti, mutta myös yhteistyö suomalaisten ja venäläisten toimijoiden välillä on osa markkinointia. Hotellinjohtaja Leppäsen mukaan Mustassa Kissassa on suunnitteilla yhteistyösopimus venäläisen matkatoimiston kanssa, ja yhteistyötä tehdään myös Venäjän kauppakillan kanssa.

5.4 EU:n ja Venäjän välinen viisumivapaus

Keskustelua Venäjän ja Schengen -maiden välisestä viisumipakon poistamisesta on käyty jo pitkään (Ulkoasiainministeriö 2010). Asikainen toivoo viisumivapauden toteutuvan seuraavan kolmen vuoden sisällä, sillä sen toteutuminen ei ole enää kiinni niinkään teknisistä kysymyksistä, vaan ennemmin poliittisesta tahdosta. Haastateltavien arviot toteutumisvuodesta vaihtelevat kuitenkin noin kolmen ja kymmenen vuoden välillä, eivätkä kaikki haastateltavat osanneet arvioida tarkkaa

toteutumisajankohtaa. Mustassa Kissä viisumivapauden toivotaan toteutuvan vuonna 2017, kun taas Cumuluksessa arviot ulottuvat noin kymmenen vuoden päähän.

Maltilliseen arvioon vaikuttaa osaltaan keväällä 2014 maailmanpoliittista tilannetta koetellut Ukrainan kriisi, jolla on vaikutuksia niin viisumivapausneuvotteluihin kuin Suomen ja Venäjän väliseen matkailuunkin. Asikaisen mukaan ruplan arvon heikentyminen ja poliittinen tilanne Krimillä ovat vähentäneet ulkomaanmatkojen kysyntää merkittävästi, ja jatkossa kysyntä tulee todennäköisesti kohdistumaan edullisimpiin lomakohteisiin. Suomalaisten palveluntarjoajien tulisi huomioida tämä hinnoittelussa, sillä sen avulla asema venäläisten uuden vuoden kohteena saataisiin säilymään (Asikainen 2014.) Myös lähes kolmenkymmenen EU -valtion ulkoministerit harkitsevat viisumivapausneuvottelujen jäädyttämistä Ukrainan levottomuuksien vuoksi (ITAR-TASS 2014), ja Ukrainassa mietitään venäläisille kohdistettujen viisumien käyttöön ottamista (RFE/RL 2014).

Suomen ja Venäjän välillä on jo osittaista viisumivapautta, sillä suomalaiset voivat matkustaa Venäjälle turismitarkoituksessa viisumivapaasti St. Peter Linen operoimalla laivamatkalla (St. Peter Line 2014a). Myös kokeilua viisumivapauden toimivuudesta on jo tehty LBT -sopimusten muodossa, eikä merkittäviä kielteisiä vaikutuksia rajanylityspaikkojen ruuhkautumisen lisäksi ole havaittu (TAK 2013g). Useat haastateltavat lähtisivät toteuttamaan viisumivapautta kuitenkin rajallisena: Leppänen arvioisi sen olevan 14 vuorokauden pituinen vapaus, ja Ruponen kannattaisi pitkäkestoisten viisumien hankkimista ennen viisumivapauden toteutumista. Asikaisen arvioiden mukaan viisumivapaus toteutuisi päinvastoin täydellisenä viisumivapautena, eikä esimerkiksi tiettyyn vuorokausimäärään tai majoituskohteeseen sidottuna.

Viisumivapaus sisältää niin myönteisiä kuin huolestuttaviakin osa-alueita, ja mielipiteet viisumivapauden merkityksestä vaihtelevat. Kaikkien haastateltavien mielestä viisumivapaus lisää venäläisten asiakkaiden määrää, ja sen toivotaan tuovan menestystä sekä lisäävän majoitusmyyntiä. ”Venäläisvaltausta ei kuitenkaan odoteta”. Leppänen pitää viisumivapautta erittäin tärkeänä ratkaisuna, ja se voisi olla jopa koko Suomen hotelli- ja ravintola-alan pelastus. Myös Seurahuoneella viisumivapaus herättää positiivisia ajatuksia, ja sen arvioidaan lisäävän lyhyen ajan

majoituskauppaa, jolloin matkailijat saapuisivat yhdeksi tai kahdeksi päiväksi. Viisumivapaus voisi vaikuttaa positiivisesti koko Lahden yritystoimintaan. Venäläisten matkailun arvioidaan työllistäneen vuonna 2012 kokoaikaisesti noin 5 000 henkilöä, ja viisumivapauden myötä työllistämisaikutukset matkailun ja kaupan aloilla olisivat merkittävät: työllisyys kasvaisi vähintään 12 200 henkilötyövuodella (TAK 2013b). Alan koulutusta tulisi kuitenkin lisätä eikä vähentää, kuten Lahdessa on tehty, sillä muuten tarpeen vaatiessa osaavia tekijöitä ei löydy riittävästi, toteaa Leppänen.

Tutkimus- ja Analysointikeskus arvioi viisumivapauden tarjoamat hyödyt huimiksi: muun muassa rahan käyttö voisi kolminkertaistua 3 384 miljoonaan, eli Suomi saisi noin 2,23 miljardia euroa lisätuloja (TAK 2013b). Asikainen ei kuitenkaan usko hyötyjen olevan niin suuret kuin mitä tutkimuksissa ennakoidaan, ja myös Cumulus, Kauppahotelli Grand sekä Scandic suhtautuvat viisumivapauteen varovaisesti. Rajan auetessa ei voida tietää mitä tapahtuu, mutta Pihamaan mukaan alalla tulee kuitenkin olla avoin kaikkeen tulevaan.

Suomen rooli Schengen -viisumien myöntäjänä on Venäjällä aktiivinen, joten onkin pohdittu kuinka Suomen matkailulle käy, jos viisumivapaus toteutuu ja Suomen etu aktiivisena viisuminmyöntäjänä poistuu (TAK 2013d). Venäläisten mahdollinen kyllästyminen Suomeen ja maiden välisen kilpailun koveneminen nousivat huolenaiheiksi myös haastatteluissa. Asikainen vahvistaa kilpailun kiristyvän eri kohteiden välillä, sillä viisumivapauden myötä ei ole itsestään selvyyttä, että venäläiset valitsevat matkakohteekseen enää juuri Suomen. Saarelainen mainitsee haastattelussa Viron edistyksellisen rajatoiminnan, ja kuten Tutkimus- ja Analysointikeskuskin on tutkimuksissaan selvittänyt, on Viro Suomen merkittävin kilpailija erityisesti pietarilaisten ostos- ja lähimatkakohteena (TAK 2013d). Virossa on käytössä GoSwift -jonotusjärjestelmä, joka nopeuttaa rajaliikennettä merkittävästi (GoSwift 2014).

Cumuluksen hotellipäällikkö Soinisen mukaan erityisesti rikollisuuden kurissa pitäminen olisi haasteellista, ja samoin Kauppahotelli Grandissa ennakoidaan hotellien vastuun rikollisuuden torjumisessa kasvavan. Tutkimus- ja Analysointikeskus on pohtinut viisumivapaudesta seuraavaa rikollisuuden mahdollista kasvua: liikenne rikkomukset sekä pienet rikokset todennäköisesti kasvaisivat, mutta vaka-

vampia rikoksia voidaan torjua tehokkaalla rajatoiminnalla (TAK 2013i). Venäjällä on myös eräitä kansalaisryhmiä, joiden matkustamista on rajoitettu, tai kielletty kokonaan. Joukkoon kuuluvat esimerkiksi rikoksiin syyllistyneet tai ehdonalaista tuomiota kärsivät henkilöt. (TAK 2013f.)

Suomen majoituskapasiteetin riittämättömyys voi koitua ongelmaksi erityisesti sesonkiaikaan, sillä viisumivapaus saattaisi jopa nelinkertaistaa majoitusliikkeissä tehdyt yöpymismäärät (TAK 2013i). Haastateltavien mukaan majoituskapasiteetit olisivat kuitenkin Mustaa Kissaa lukuun ottamatta riittävät. Vuonna 2012 Päijät-Hämeen majoitusliikkeiden huonekäyttöaste oli 43,5 prosenttia (Lahden Seutu 2012), joten sesongin ulkopuolella olisi tilaa majoittaa lisää venäläismatkailijoita. Vuodenvaihteen sesonkiaika saattaisi kuitenkin vaatia lisää kapasiteettia, ja Lepäsen mukaan Mustassa Kissassa suunnitellaankin majoituskapasiteetin lisäämistä viisumivapautta silmällä pitäen. Selvitin tutkimuksessa mukana olevien hotellien majoituskapasiteetit hotellien kotisivuilta (taulukko 3), ja taulukosta huomaakin Mustan Kissan majoituskapasiteetin olevan muita hotelleja pienempi.

Taulukko 3: Hotellien majoituskapasiteetit maaliskuussa 2014 (Cumulus 2014, Avainhotellit 2014, Musta Kissa 2014, Scandic 2014 & Sokos Hotels 2014).

Hotelli	Majoituskapasiteetti
Cumulus Lahti	171 huonetta: 71 yhden hengen, 91 kahden hengen ja kolme kolmen hengen huonetta.
Kauppahotelli Grand	87 huonetta: 10 yhden hengen, 70 kahden hengen ja viisi kolmen hengen huonetta, sekä kaksi perhehuonetta.
Musta Kissa	70 huonetta: 66 kahden hengen huonetta ja neljä perhehuonetta.
Scandic Lahti	138 huonetta: Standard-, superior-, superior extra- ja junior suite –huonekategoriat.
Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone	147 huonetta: Solo Single, Solo Up Twin-, Solo Twin- ja Solo Queen –huonekategoriat, sekä Suite Taavi ja Suite Karolina –sviitit.

Hotelleissa ei ole tehty juurikaan toimenpiteitä viisumivapautta ajatellen, mikä on ehkä hieman yllättävää. Musta Kissa on kuitenkin tehnyt yhteistyösopimuksen venäläisen matkanjärjestäjän kanssa, minkä tavoitteena on kasvattaa juuri venäläisten asiakkaiden määrää. Cumuluksessa puolestaan on meneillään projekti, jossa lisätään kolmen hengen huoneiden määrää tavoitteena kohdistaa ne juuri venäläisille lapsiperheille. Toimenpiteet eivät ole suuressa mittakaavassa merkittäviä, mutta askeleita oikeaan suuntaan on otettu. Seurahuoneella juuri viisumivapauteen liittyviä toimenpiteitä ei ole tehty, sillä viisumivapaudesta ei ole vielä saatu virallisia päätöksiä, eikä järjestelmiä voida täten luoda. Tilannetta ja sen etenemistä seurataan kuitenkin aktiivisesti. Scandicissa ja Cumuluksessa tiedostetaan kielitaitoon tarvittavat panostukset, kun taas Kauppahotelli Grandissa venäläisten kannalta tärkeät asiat koetaan jo nyt hoidetuiksi, sillä Kauppahotelli Grandin konsepti on Pihamaan mukaan yksinkertainen.

5.5 Tutkimustuloksista syntyneitä ajatuksia ja ideoita

Toteuttamieni haastattelujen ja työn teoriaosuuden perusteella näkyvyys ja markkinointi ovat sekä Lahden että hotellien yleisiä ongelmakohtia. Ostosmatkailun merkitys Lahdessa on suuri, ja venäläiset rakastavat alennuksia ja bonuksia (MEK 2014). Tämän perusteella venäläisille matkailijoille voisikin tarjota houkuttelevia alennuksia, jotka voisivat lisätä ostosmatkailua alueelle myös sesongin ulkopuolella. On myös tärkeää huomioida, että Lahden ja hotellien markkinointimateriaalit vastaavat todellisuutta, jotta matkailijat eivät pety tarjontaan odotusten ollessa liian korkella.

Lisäksi tutkimus osoittaa hotellien venäjän kielen osaamistasoissa olevan huomattavia eroja. Kielitaitoon tulisikin kiinnittää nykyistä enemmän huomiota. Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone on panostanut työntekijöidensä kielitaitoon, ja vastaavanlaisia koulutuksia voisi soveltaa myös muihin hotelleihin. Lyhyt koulutus tarjoaisi perustiedot venäjän kielestä ja alalla tarvittavasta sanastosta, ja sen vaikutukset palvelun laatuun sekä kielimuurista johtuvien väärinymmärrysten ehkäisemiseen voisivat olla merkittävät. Tottakai koulutukset toisivat yrityksille lisää kustannuksia, mutta venäläisten asiakkaiden määrän kasvaessa ne maksaisivat itsensä takaisin. Kielitaidon puute voisi koitua jatkossa haasteeksi kielitaidot-

tomien matkailijoiden määrän kasvaessa, ja venäläisten asiakkaiden näkökulmasta katsottuna palvelun laadun voisi olettaa kärsivän, joten asiaan on tärkeää kiinnittää huomiota.

Esittelin työni tietoperustassa muiden maiden viisumikäytäntöjä, sekä viisumivapauteen liittyviä kokeiluja. Esittelemäni mallit voisivat tarjota ratkaisuja myös EU:n ja Venäjän, tai ainoastaan Suomen ja Venäjän, väliseen tilanteeseen, jos täydestä viisumivapaudesta ei päästä yhteisymmärrykseen.

Venäjän ja Puolan, sekä Venäjän ja Norjan väliset LBT -sopimukset mahdollistavat viisumivapaan liikkumisen maiden rajoilla raja-asukastodistusta tai LBTP -lupaa vastaan. Raja-asukastodistus maksaa 20 euroa, ja se on voimassa enintään kolme vuotta ja mahdollistaa enintään 15 päivän oleskelun. Majoituskertoja ei ole kuitenkaan rajoitettu. LBTP -lupa myönnetään ensimmäisellä kerralla korkeintaan kahdeksi vuodeksi, ja myöhemmin sitä voi anoa pidemmäksi aikaa. Luvat ovat niin ikään viisumeita edullisempia, ja niiden käsittely on nopeampaa. Myös rajan ylitys sujuu nopeammin. (TAK 2013g.) LBT -sopimuksia olisi mahdollista soveltaa myös Suomen ja Venäjän välille, sillä maat ovat rajanaapureita ja rajaliikenne on erittäin aktiivista. Sopimus nopeuttaisi rajan ylitystä ja olisi viisumeita edullisempaa, mikä voisi lisätä myös Suomen ja Venäjän välistä matkailua.

Myös Yhdysvaltojen ja Meksikon välinen raja on verrattavissa Venäjän ja Suomen rajaan, sillä maiden väliset elintasoerot ovat suuret. Yhdysvallat myöntää raja-alueilla asuville meksikolaisille maahantulokortteja, jotka mahdollistavat 30 päivän oleskelun tietyn kilometrimäärän etäisyydellä rajasta. (TAK 2012.) Kyseinen ratkaisu voisi niin ikään olla mahdollinen myös Suomen ja Venäjän tapauksessa, tosin sitä täytyisi soveltaa Suomen pienempään pinta-alaan. Venäläisten tuoma hyöty matkailuelinkeinolle on melko epätasaisesti jakautunutta (Jorvala 2013), ja tiettyyn kilometrimäärän rajaaminen keskittäisi matkailun rajan tuntumaan, mikä lisäisi entisestään epätasaista hyödyn jakautumista.

Kuten tutkimustuloksissa mainitsinkin, eivät hotellit ole juurikaan tehneet toimenpiteitä viisumivapautta ajatellen. Viisumivapaus saattaa tuntua vielä kaukaiselta ratkaisulta, mutta mieleeni tuli seuraavanlainen ajatus: jos viisumivapaus hyväksyttäisiinkin jo vuonna 2017, olisiko siinä vaiheessa jo liian myöhäistä läh-

teä markkinoimaan ja kehittämään toimintaa? Tällöin on vaarana menettää venäläiset asiakkaat kilpailijoille, kuten naapurimaa Virolle, jolloin yksi viisumivapauden negatiivisista puolista toteutuisi. Lisäksi viisumivapauden haittapuolista koroistui rikollisuuden kasvu. Venäjällä on kuitenkin eräitä kansalaisryhmiä, joiden matkustamista on rajoitettu tai kielletty kokonaan, ja joukkoon kuuluvat esimerkiksi rikoksiin syyllistyneet tai ehdonalaista tuomiota kärsivät henkilöt (TAK 2013f). Tämän perusteella en pidä vaarallisten rikollisten pääsyä Suomeen todennäköisenä. Rajatoiminnan tulisi kuitenkin olla tiukkaa, mikä saattaisi pidentää jonotusaikoja, mutta siirtyminen tietoperustassa esiteltyyn sähköiseen GoSwift -jonotusjärjestelmään (GoSwift 2014) helpottaisi tilannetta. Kevään 2014 Ukrainan kriisillä on merkittäviä vaikutuksia opinnäytetyöni aiheen kannalta, mutta tilanteen etenemistä ja sen vaikutuksia on kuitenkin vaikea ennustaa, sillä kriisi on juuri opinnäytetyöprosessini aikana kiivaimmillaan.

5.6 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimukseni on laadullinen, eli saadut tulokset perustuvat haastateltavien omiin näkemyksiin ja kokemuksiin. Täten tutkimuksen luotettavuutta, kuten sen reliabiliteettia tai validiteettia on vaikea arvioida. Laadullisen tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta ei voidakaan arvioida samalla tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b).

Sain haastattelujen kautta paljon laadullista aineistoa, jonka käsittelyyn ja analysointiin käytin runsaasti aikaa. Osa vastauksista oli melko yksityiskohtaisia, ja jouduin jättämään tutkimukseni kannalta epäoleelliset asiat työn ulkopuolelle. Tämä ei kuitenkaan vaikuta tutkimuksen luotettavuuteen, vaan se on osa aiheen rajausta. Teemahaastattelumenetelmällä haastatellut henkilöt työskentelevät joko hotellinjohtajina tai hotellipäälliköinä, joten saadut tulokset ovat heidän korkean asemansa vuoksi uskottavia. Vastaukset ovat vertailukelpoisia, sillä esitin kaikille samat teemat samassa järjestyksessä, ja haastattelut olivat kestoiltaan lähes yhtä pitkiä. Soinisen haastattelun nauhoitettu osio kesti noin 16 minuuttia, Pihamaan noin 15 minuuttia, Leppäsen noin 11 minuuttia, Saarelaisen noin 15 minuuttia ja Ruposen noin 13 minuuttia. Lisäksi haastattelutilanteet olivat keskeytyksettömiä, eikä muitakaan ympäristöstä johtuvia häiriötekijöitä ollut. Toteutin haastattelut

ajalla 28.1. – 13.3.2014, minkä ajattelin olevan sopiva aikaväli. Muutamissa viikoissa maailmanpoliittinen tilanne ehti kuitenkin muuttua työni kannalta merkittävästi Ukrainan kriisin vuoksi. Sen vuoksi viimeisenä toteutettu Cumuluksen haastattelu sisältää haastateltavan puolesta erilaisia näkökulmia aiempiin haastatteluihin verrattaessa, jolloin tilanne oli vielä rauhallisempi.

Jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan, olisivat saadut tulokset todennäköisesti erilaiset. Opinnäytetyöni aihe on erittäin ajankohtainen ja se voi kehittyä mihin suuntaan tahansa, joten tutkimuksen toteutusajankohta on merkittävässä roolissa lopputulosten kannalta. Myös haastateltavien työnimikkeet, aiemmat kokemukset ja jo omattu tieto aiheesta vaikuttavat vastauksiin. Tutkijan omilla tulkinnoilla on vaikutusta työn kokonaisuuden kannalta erityisesti vastausten analysointivaiheessa sekä aiheen rajaamisessa: jos tutkimus kohdistettaisiin mökkiyrityksille, olisivat saatavat vastaukset täysin erilaiset, ja tutkimuksen luonne muuttuisi radikaalisti.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Viimeisessä luvussa kertaan työlle asettamani tavoitteet, ja pohdin toteutuivatko ne saatujen tutkimustulosten perusteella. Arvioin lisäksi opinnäytetyön onnistumista ja ammatillisen osaamiseni kehittymistä. Ideoin myös mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

Sain haastattelujen avulla vastauksia kaikkiin esittämiini tutkimuskysymyksiin, sillä sisällytin ne osaksi haastatteluteemoja. Myös kirjoittamani tietoperusta liittyy tiiviisti tutkimustuloksiin ja työn tavoitteisiin. Ensisijaisena tavoitteenani oli selvittää Lahden keskustan hotellien valmiudet viisumivapauden toteutumiseen. Pää-tutkimuskysymyksenä pohdin, millaiset ovat hotellien valmiudet vastaanottaa suurempia määriä venäläisiä matkailijoita. Pystyäkseen vastaamaan kysymykseen, kartoitin ensin hotellien nykyiset tilanteet, kuten venäläisten asiakkaiden merkityksen majoitusliiketoiminnalle.

Tutkimuksen eri osa-alueiden perusteella Lahden keskustan hotellien valmiudet viisumivapautteen olisivat todennäköisesti riittävät. Venäläisiin asiakkaisiin panostetaan niin kielitaidon kuin palvelutarjonnankin puolesta, mutta tällä hetkellä heidän merkityksensä hotellien liiketoiminnalle ei ole niin suuri kuin se voisi olla. Koko Lahden alueen venäläismatkailijoiden määrissä olisi vielä kasvun varaa, mikä vaikuttaa luonnollisesti myös hotellien tilanteisiin. Hotellien majoituskapasiteetit olisivat Mustaa Kissaa lukuun ottamatta riittävät, ja valtaosalla hotelleista olisi tilaa majoittaa enemmän matkailijoita erityisesti sesongin ulkopuolella. Vuodenvaihteen sesonkiaika saattaisi kuitenkin viisumivapauden toteutuessa vaatia lisäkapasiteettia.

Tavoitteenani oli myös selvittää, mitä toimenpiteitä yritykset ovat tehneet viisumivapautta ajatellen, ja mitä kehitettävää toiminnassa olisi venäläiset matkailijat huomioiden. Hotelleissa ei ole tehty laajoja toimenpiteitä viisumivapautta silmällä pitäen, mikä on hieman yllättävää. Tätä perustellaan sillä, että viisumivapauden toteutuminen koetaan kaukaisena, tai päätöksiä ei voida tehdä virallisen vahvistuksen puuttuessa. Esimerkiksi venäjää osaavan henkilökunnan määrää ei ole vielä lisätty. Osa hotelleista on kuitenkin tehnyt yhteistyösopimuksia venäläisten matkanjärjestäjien kanssa, sekä muokannut tarjontaansa paremmin venäläistä

asiakaskuntaa palvelevaksi. Yhdessä hotellissa venäläisten asiakkaiden kannalta tärkeät asiat koetaan jo nyt hoidetuiksi. Hotellit seuraavat tilannetta ja viisumivapausneuvottelujen etenemistä aktiivisesti.

Vaikka askeleita oikeaan suuntaan on otettu, kehitettävääkin löytyy. Hotellien työntekijöiden venäjän kielen taidoissa on huomattavia eroja, ja kielitaitoon panostaminen olisi tutkimustulosten perusteella tärkeä kehitettävä osa-alue, sillä viisumivapauden myötä kielitaidottomien matkailijoiden määrä kasvaisi. Kielitaidon lisäksi kehityskohteet painottuvat markkinointiin sekä Lahden näkyvyyden kasvattamiseen. Yritysten ja toimijoiden välisen yhteistyön merkitys korostuu, sillä Lahden näkyvyyden lisääminen on kaikkien yhteinen etu. Markkinointiin panostaminen on tulevaisuuden kannalta oleellista, koska viisumivapauden myötä myös kilpailu eri maiden ja kohteiden välillä kiristyisi.

Lisäksi tarkastelin haastateltavien suhtautumista viisumivapauteen, sekä viisumivapauden merkitystä ja sen tarjoamia mahdollisuuksia majoitusliiketoiminnalle. Haastateltavien asenteet viisumivapautta kohtaan ovat sekä myönteisiä että varovaisia, ja arviot toteutumivuodesta vaihtelevat noin kolmen ja kymmenen vuoden välillä. Keväällä 2014 EU:n ja Venäjän välejä kiristävä Ukrainan kriisi vaikuttaa osaltaan varovaisiin arvioihin. Useat haastateltavat lähtisivät toteuttamaan viisumivapautta rajallisena, esimerkiksi tiettyyn vuorokausimäärään sidottuna. Viisumivapaus kasvattaisi todennäköisesti venäläisten asiakkaiden määrää, ja sitä kautta myös myyntiä. Sen arvioidaan lisäävän erityisesti lyhyen ajan majoituskauppaa. Parhaimmassa tapauksessa viisumivapaus voisi olla Suomen hotelli- ja ravintola-alan pelastus, ja se vaikuttaisi positiivisesti koko Lahden yritystoimintaan. Huolestuttavat osa-alueet liittyvät rikollisuuden kasvuun sekä matkakohteiden välisen kilpailun kiristymiseen. Hotellien vastuu rikollisuuden torjumisessa saattaisi kasvaa, ja viisumivapauden myötä ei ole enää itsestäänselvyys, että venäläiset valitsevat matkakohteekseen juuri Suomen. Erityisesti Viro osoittautuu tutkimuksen perusteella Suomen kovaksi kilpailijaksi.

6.1 Työn arviointi ja ammatillisen osaamisen kehittyminen

Opinnäytetyöprosessi eteni suunnitellusti, ja pysyin laatimassani aikataulussa. Työn alkuvaihe lähti melko hitaasti käyntiin ja etsin pitkään mieluisaa aihetta. Saatuaani aiheen rajattua, pääsin aloittamaan varsinaisen tutkimus- ja kirjoitusprosessin, joka ajoittui vuoden 2013 loppuun ja vuoden 2014 alkuun. Toteutin haastattelut aikavälillä 28.1 – 13.3.2014, ja opinnäytetyö alkoi lähestymään viimeistä muotoaan huhtikuun 2014 alkupuolella.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyö vaati paljon työtä, ja erityisesti tietoperustan laatimiseen kului paljon aikaa. Etenkin venäläisistä matkailijoista oli saatavilla todella paljon tietoa, kun taas EU:n ja Venäjän välistä viisumivapautta käsiteltiin enimmäkseen lehtiartikkeleissa sekä Tutkimus- ja Analysointikeskuksen toteuttamissa valtakunnallisissa tutkimuksissa. Valitsemani aihe on erittäin ajankohtainen, ja Ukrainan kriisin myötä aiheesta ilmaantui paljon uutta lähdemateriaalia. Yleisesti ottaen näkökulmat viisumivapautta kohtaan muuttuivat Ukrainan tilanteen myötä, ja olikin haasteellista sisällyttää uusia näkökulmia osaksi työtäni kun olin jo ehtinyt saada sen lähes viimeiseen muotoonsa. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen, ja mielestäni työ on kokonaisuutena yhtenäinen.

Tietoperusta tukee haastatteluista saatuja vastauksia, sillä suurin osa teoriaosiossa esitellyistä aiheista toistui myös haastattelutuloksissa. Ainoastaan ”Schengen -viisumin hakeminen” sekä ”Venäläisten matkailijoiden profilointi”-luvut eivät toistu tutkimustuloksissa, mutta ne ovat kuitenkin kokonaisuuden kannalta merkittäviä. Myös Lahden alueen markkinointitoimenpiteet ovat hieman irrallaan työn tavoitteista. Koin niiden esittelyn kuitenkin tarpeelliseksi, sillä tutkimustulosten perusteella markkinointi ja Lahden näkyvyyden parantaminen ovat kehitystä vaativia osa-alueita. Tietoperustassa käyttämäni lähteet painottuvat vahvasti suomen- ja englanninkielisiin elektronisiin lähteisiin. Löysin niistä tarvitsemani materiaalit, eikä EU:n ja Venäjän välistä viisumivapautta ole juurikaan käsitelty kirjallisuudessa.

Tottakai aina löytyy kehitettävääkin. Haastatteluteemat olivat onnistuneita, ja sain sisällytettyä tutkimuskysymykset niihin luontevasti. Jälkeenpäin ajateltuna olisin muuttanut ensimmäistä teemaa hieman. Olisin jättänyt pois kohdan, jossa selvitan

venäläisten erikoistoiveita ja vaatimuksia. Jätinkin kyseisen kohdan käsittelyn tutkimustulosten ulkopuolelle, sillä tieto osoittautui tutkimukseni kannalta epäoleelliseksi. Muuten haastatteluteemat olivat helposti ymmärrettäviä, ja loogisessa järjestyksessä. Lisäksi jätin pois jonkin verran aineistoa haastattelujen vastauksista. Etenkin Lahti Regionin markkinointipäällikön haastattelun vastaukset olivat erittäin yksityiskohtaisia, ja jouduin karsimaan siitä tutkimukseni kannalta epäolennaiset seikat. Liitin myös osan kyseisistä haastattelutuloksista työni tietoperustan ”Lahti venäläisten matkakohteena” -lukuun, sillä ne soveltuivat paremmin siihen kuin tutkimustuloksiin. Haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua teemoihin etukäteen, mikä nopeutti haastattelutilannetta. Haastatteluhin kului keskimäärin noin 15 minuuttia, joten varaamani aika puoli tuntia riitti oikein hyvin. Olisin ehkä voinut tehdä lisää tarkentavia kysymyksiä, sillä aikaa jäi yli ja olisin tällöin saanut entistä syvällisempiä vastauksia. Pystyin itse ohjaamaan keskustelua niin, että kaikki saadut vastaukset olivat vertailukelpoisia.

Haastavimmaksi osioiksi koin tutkimustulosten purkamisen ja niiden analysoimisen. Tutkimusaineistoa tuli niin tietoperustasta, hotellihaastattelujen vastauksista kuin asiantuntijahaastattelujenkin vastauksista, ja niiden liittäminen yhtenäiseksi kokonaisuudeksi vei aikaa. Työni tavoitteena oli tehdä tilannekarttoitus kohteiden tämän hetkisistä valmiuksista viisumivapauden toteutumiseen, ja mielestäni onnistuin keräämään tarvittavat tiedot tavoitteen täyttymisen perustelemiseksi. Haastattelutulokset olivat ehkä jokseenkin ennakoitavissa, mutta niistä ilmeni kuitenkin mielenkiintoisia yksityiskohtia, joilla sain työhöni kiinnostavuutta ja uusia näkökulmia. Vastaavanlaista tutkimusta tai opinnäytetyötä ainakaan Lahden alueelta ei ole aiemmin tehty, minkä vuoksi tulokset ovat hyödyllisiä.

Ammatillisesti opinnäytetyöprosessi kehitti osaamistani paljon. Sain syvällistä tietoa matkailun kannalta tärkeästä aiheesta, ja varsinkin viisumivapauteen liittyvä teoriaosuus oli kiinnostavaa, sillä en tiennyt siitä juuri mitään ennen työni aloittamista. Kaiken kaikkiaan aiheesta oli mielenkiintoista tehdä opinnäytetyö. Prosessi tuntui melko pitkältä, ja sen aikana oli hetkiä, jolloin opinnäytetyö ei edennyt lainkaan. Joinakin päivinä inspiraatiota kirjoitukseen löytyi sitäkin enemmän, ja loppujen lopuksi työ valmistui melko hyvää vauhtia. Sain hyödyllisiä kokemuksia haastateltuani hotellien johtajia ja päälliköitä, sekä tehdessäni yhteistyötä toimeksiantaja Lahti Region Oy:n kanssa.

6.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Opinnäytetyöni erittäin ajankohtainen aihe tarjoaa hyvät mahdollisuudet jatkotutkimuksiin. On mahdotonta tietää kuinka viisumivapausneuvottelut etenevät, joten tutkimusvaihtoehtoja on useita.

Tekemääni tilannekartoitusta voisi soveltaa muihinkin kaupunkeihin tai alueisiin. Jatkotutkimukset voivat liittyä joko samoihin hotelleihin tai eri kategorian majoitusliikkeisiin, kuten hostelleihin. Tutkimusta voisi myös laajentaa käsittelemään esimerkiksi tiettyä maakuntaa tai halutessaan vaikka koko Suomea.

Viisumivapauden toteutuessa olisi mahdollista toteuttaa samoista kohteista uusi tilannekartoitus, jossa selvittäisiin kuinka viisumivapaus on vaikuttanut konkreettisesti hotellien toimintaan, ja millaisia muutoksia kohteet ovat joutuneet tekemään. Tutkimus voisi selvittää kuinka majoituskapasiteetti on todellisuudessa riittänyt, ja kuinka paljon venäläismatkailijoiden määrä on kasvanut. Tutkimuksessa voisi myös pohtia onko venäläisten sesonkiajasta tullut entistä kiireisempi, vai onko matkustajamäärä jakautunut vuodelle tasaisemmin. Toisaalta jos viisumivapauden vaikutukset eivät olekaan positiivisia, kannattaisi miettiä syitä siihen, miksi viisumivapaus kääntyi Suomea vastaan, ja kuinka tilanne voidaan korjata.

Jos viisumivapaus ei toteudu, vaihtoehtona olisi pohtia mitkä syyt johtivat siihen, ja selvittää sen hetkinen tilanne hotellien näkökulmasta. Myös Ukrainan kriisitilanne ja sen yhteys viisumivapauden tarjoaisi hyvän jatkotutkimusaiheen: jos Ukrainan levottomuudet kärjistyvät entisestään, kuinka se vaikuttaisi viisumivapausneuvotteluihin, ja kuinka tilanteesta voidaan edetä?

LÄHTEET

Painetut lähteet

Ardin, A., Pietiläinen, T. & Papinaho, S. 2012. Lahti kaupunkiopas. Tallinna: Fabella Ltd Oy.

Hakala, J. T. 2004. Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudemus.

Lahden Seutu. 2012. Matkailun tunnuslukuja Päijät-Hämeessä.

Lahti Region. 2013. ”Лучшее в Финляндии” – Venäjänkielinen tuote-esite.

TAK & Lahden Seutu. 2012. Venäläisten matkailu ja kauppohen aukiolotarpeet – Loppiainen 2013.

Elektroniset lähteet

Al Jazeera. 2014. Timeline: Ukraine’s political crisis [viitattu 26.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.aljazeera.com/news/europe/2014/03/timeline-ukraine-political-crisis-201431143722854652.html>

Asikainen, A. 2014. Krimin kriisi vaikuttaa Venäjällä. Matkailun edistämiskeskus [viitattu 28.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.mek.fi/news/krimin-kriisi-vaikuttaa-venajalla/>

Avainhotellit. 2014. Kauppahotelli Grand [viitattu 17.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.avainhotellit.fi/grand/>

Cumulus. 2014. Hotelli Cumulus Lahti [viitattu 12.1.2014]. Saatavissa:

http://www.cumulus.fi/hotellit/lahti/fi_FI/lahti/

ESS. 2012. Venäläiset tulevat, onko Lahti valmis? [viitattu 13.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.ess.fi/Mielipide/paakirjoitukset/2012/07/11/venalaiset-tulevat-onko-lahti-valmis>

EUR-Lex. 2007. Euroopan yhteisön ja Venäjän federaation välinen sopimus Euroopan unionin ja Venäjän federaation kansalaisille myönnettävien viisumien myöntämisen helpottamisesta [viitattu 28.12.2013]. Saatavissa:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:129:0027:0034:FI:PDF>

Euroopan komissio. 2013. EU-Russia: Common steps towards visa free regime. Viitattu [1.1.2014]. Saatavissa:

http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-is-new/news/news/2013/20130311_02_en.htm

Eurooppatiedotus. 2014. Euroopan unionin jäsenmaat [viitattu 12.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.eurooppatiedotus.fi/public/default.aspx?contentid=92654#.UtKpR7Q4Q40>

GoSwift. 2014. Our service [viitattu 16.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.goswift.eu/en/our-service>

Hartikainen, J. 2014. G7 käänsi selkensä Venäjälle. Kauppalehti [viitattu 26.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.kauppalehti.fi/etusivu/g7+kaansi+selkansa+venajalle/201403662607>

Henley & Partners. 2014. International visa restrictions [viitattu 1.4.2014]. Saatavissa:

<https://www.henleyglobal.com/visa-restrictions/>

Holland, S. & Vasovic, A. 2014. G7 warns Russia of more sanctions if Ukraine crisis escalates. Reuters [viitattu 26.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.reuters.com/article/2014/03/24/us-ukraine-crisis-idUSBREA2N10620140324>

ITAR-TASS. 2014. EU FM's may consider freezing visa dialogue with Russia over Ukrainian crisis [viitattu 26.3.2014]. Saatavissa:

<http://en.itar-tass.com/russia/721860>

Jorvala, L. 2013. Venäjän mahdollisen viisumivapauden vaikutukset suomalaiselle elinkeinoelämälle. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM raportteja 27/2013 [viitattu 29.11.2013]. Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/37123/TEMrap_27_2013_02072013.pdf

Jyväskylän yliopisto. 2014. Laadullinen tutkimus [viitattu 17.1.2014]. Saatavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimustrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kalashnikova, O. 2013. Finland in winter: What to do and where to go. The St.Petersburg Times [viitattu 24.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.sptimes.ru/story/38378?page=1#top>

Kauppa liitto. 2012. Venäläisten ostosmatkailu lyö ennätyksiä [viitattu 21.10.2013]. Saatavissa:

http://www.kauppa.fi/ajankohtaista/tiedotteet/venaelaisten_ostosmatkailu_lyoe_ennaytyksia_22987

Kurkela, R. 2014. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Tilastokeskus [viitattu 13.3.2014]. Saatavissa:

<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Lahti Region. 2014. Yhtiö [viitattu 17.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.lahtiregion.fi/yhtio>

LAKES. 2009. Päijät-Hämeen matkailustrategia – Visio 2010-2015 [viitattu 28.12.2013]. Saatavissa:

http://www.lahdenseutu.net/filebank/1871-Matkailustrategia_screen.pdf

Lundén, K. 2013. 33 junallista venäläisiä tulee – mutta lähtevätkö he turhan äkkiä? Talouselämä [viitattu 11.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.talouselama.fi/uutiset/33+junallista+venalaisia+tulee++mutta+lahtevatko+he+turhan+akkia/a2221207>

MEK. 2013a. Rajahaastattelututkimus, osa 26: Ulkomaiset matkailijat Suomessa vuonna 2012. Matkailun edistämiskeskus [viitattu 24.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.mek.fi/studies/rajahaastattelututkimus-osa-26-ulkomaiset-matkailijat-suomessa-vuonna-2012/>

MEK. 2013b. Ulkomaan matkailu: Venäjä – Russia. Matkailun edistämiskeskus [viitattu 11.1.2014]. Saatavissa:

<http://mek.fi/mis2/mismarke.nsf/pages/VEN%C3%84J%C3%84%20-%20RUSSIAOTRAVEL?opendocument&np=C-20&ind=w5/mekfi/index.nsf>

MEK 2013c. Toimenpiteet maittain – Venäjä ja IVY. Matkailun edistämiskeskus [viitattu 20.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.mek.fi/markkinointi-ja-myynti/toimenpiteet-maittain/venaja-ja-ivy/>

MEK. 2014. Kilpailijat, tuotteet ja kohderyhmät. Matkailun edistämiskeskus [viitattu 28.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.mek.fi/tietoa-kohdemaista/venaja/tuotteet-ja-kohderyhmat/>

Musta Kissa. 2014. Hotelli Musta Kissa [viitattu 17.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.mustakissa.com/fi/>

Obraztsova, K. 2012. Russian tourists: Nightmare or bonanza? Pravda [viitattu 12.1.2014]. Saatavissa:

http://english.pravda.ru/society/stories/30-01-2012/120368-russian_tourists-0/

Pettersen, T. 2013. Russians are big spenders in Finland. Barents Observer [viitattu 12.1.2013]. Saatavissa:

<http://barentsobserver.com/en/society/2013/02/russians-are-big-spenders-finland-19-02>

Poliisi. 2013. Viisumi [viitattu 22.11.2013]. Saatavissa:

<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/262D4C47817F3171C22577D1003076F6?opendocument>

Rahkonen, J. 2013. Suomi voi kohta olla valmis Venäjän viisumivapauteen. Helsingin Sanomat [viitattu 13.1.2013]. Saatavissa:

<http://www.hs.fi/paakirjoitukset/a1357727788753?jako=f5b5e508b27490cd80ea7b90>

RFE/RL. 2014. Russia issuing passports in Crimea; Ukraine introducing visas for Russians [viitattu 26.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.rferl.org/content/ukraine-crimea-russia-passports/25303107.html>

Russia Tours Lähialuematkat. 2013. Venäjän viisumit – Viisumikeskus Lähialuematkat [viitattu 12.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.lahialuematkat.fi/viisumit/venaja>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. Teemahaastattelu. KvaliMOTV [viitattu 26.11.2013]. Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. KvaliMOTV [viitattu 17.3.2014]. Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html

Scandic. 2014. Scandic Lahti [viitattu 12.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.scandichotels.fi/Hotels/Suomi/Lahti/Lahti/#.UsGkbrQ4Q40>

Sisäasiainministeriö 2012. Kasvavan rajaliikenteen hallinta. Sisäasiainministeriön julkaisuja 42/2012 [viitattu 24.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.intermin.fi/julkaisu/422012?docID=38301>

Sokos Hotels. 2014. Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone [viitattu 12.1.2014].

Saatavissa:

<https://www.sokshotels.fi/fi/lahti/sokos-hotel-lahden-seurahuone>

Suomen suurlähetystö. 2014. Viisumi [viitattu 12.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.finland.org.ru/public/default.aspx?nodeid=36986&contentlan=1&cult>

Suomi-Venäjä -Seura. 2013. Viisumi Suomeen [viitattu 20.11.2013]. Saatavissa:

<http://www.venajaseura.com/palvelut-ja-projektit/viisumipalvelut/viisumi-suomeen-0>

St. Peter Line. 2014a. Viisumivapaus [viitattu 14.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.stpeterline.com/fi/Hyvätietää/Viisumivapaus.aspx>

St. Peter Line. 2014b. Etusivu [viitattu 14.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.stpeterline.com/fi/Home.aspx>

SVKK. 2014. Viralliset vapaapäivät vuonna 2014 [viitattu 11.1.2014]. Saatavissa:

http://www.svkk.fi/tietoa_venajasta/yleistietoa_venajasta/venajan_vapaapaivat

Taloussanommat. 2013. Matkailuala: Viisumivapaus toisi muhkeat tulot Venäjältä

[viitattu 21.10.2013]. Saatavissa:

<http://www.taloussanommat.fi/palvelut/2013/09/11/matkailuala-viisumivapaus-toisi-muhkeat-tulot-venajalta/201312706/12>

Tasavallan presidentin kanslia. 2013. Presidentti Niinistö vieraili Lappeenrannassa ja tutustui itärajaan [viitattu 20.11.2013]. Saatavissa:

<http://www.president.fi/public/default.aspx?contentid=267487&nodeid=44809&content>

Tieteen termipankki. 2014. Kielitiede: IMRD-rakenne [viitattu 27.3.2014]. Saatavissa:

<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:IMRD-rakenne>

Tilastokeskus. 2014. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset lisääntyivät 5,5 prosenttia joulukuussa 2013 [viitattu 14.3.2014]. Saatavissa:

http://www.stat.fi/til/matk/2013/12/matk_2013_12_2014-02-20_tie_001_fi.html

TAK. 2012. Venäläisten ostosmatkailun merkitys ja tulevaisuuden näkymät. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 14.1.2014]. Saatavissa:

<http://services.kymenlaakso.fi/www/DimDocumentDownload?action=show&id=6554&fileId=13514>

TAK. 2013a. Venäläismatkailun kehitys. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 14.1.2014]. Saatavissa:

http://www.tak.fi/wp-content/uploads/2013/10/01_liite_venalaismatkailun_kehitys.pdf

TAK. 2013b. Taloudelliset vaikutukset: Viisumivapaan venäläismatkailun taloudelliset vaikutukset. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 13.1.2014]. Saatavissa:

http://www.tak.fi/wp-content/uploads/2013/10/09_liite_viisumivapauden_taloudelliset_vaikutukset.pdf

TAK. 2013c. Rajatutkimus 2012. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 13.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.tak.fi/wp-content/uploads/2013/10/tak-rajatutkimus-2012-esittelymateriaali.pdf>

TAK. 2013d. Suomen vetovoimatekijät. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 14.1.2014]. Saatavissa:

http://www.tak.fi/wp-content/uploads/2013/11/02_liite_suomen_vetovoimatekijat.pdf

TAK. 2013e. Venäläisten matkailu – Yhteenvedo matkailututkimuksista. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 28.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.kinno.fi/sites/default/files/Ven%C3%A4l%C3%A4isten%20matkailu%20Kaakkois-Suomeen%202025%20-%20luonnos.pdf>

TAK. 2013f. Venäjän passi- ja viisumikäytännöt. Tutkimus- ja Analysointikeskus

TAK Oy [viitattu 26.1.2014]. Saatavissa:

http://www.tak.fi/wp-content/uploads/2013/10/04_liite_venajan_passi_ja_viisumikaytannot.pdf

TAK. 2013g. LBT-sopimusten vaikutukset. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 14.1.2014]. Saatavissa:

http://www.tak.fi/wp-content/uploads/2013/10/05_liite_lbt_sopimuksen_vaikutukset.pdf

TAK. 2013h. Viisumivapauden vaikutukset – Kyselytutkimus Pietarissa, Moskovassa ja Leningradin alueella. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 28.1.2014]. Saatavissa:

http://www.tak.fi/wp-content/uploads/2013/10/08_liite_viisumivapauden_vaikutukset_kyselytutkimus.pdf

TAK. 2013i. Viisumivapauden vaikutukset. Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy [viitattu 20.11.2013]. Saatavissa:

http://www.tak.fi/wp-content/uploads/2013/10/00_viisumivapauden_vaikutukset_yhteenvedo.pdf

TAK & Kaupan liitto. 2012. Venäläiset kuluttajat Suomessa [viitattu 20.11.2013]. Saatavissa:

www.kauppa.fi/content/download/60405/802087/file/Kuluttajat_Venaja_tiedotus12.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät – katse vuoteen 2030. TEM raportteja 4/2014 [viitattu 28.1.2014]. Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/38503/TEMrap_4_2014_web_17012014.pdf

Ulkoasiainministeriö. 2010. Kuinka edetä kohti viisumivapautta [viitattu 28.12.2013]. Saatavissa:

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=190884&nodeid=15699&contentid>

Ulkoasiainministeriö. 2013. Euroopan yhteisön viisumihelpotussopimukset kolmansienmaiden kanssa; Armenian ja Azerbaidzhanin viisumihelpotussopimusneuvottelut sekä Venäjän, Ukrainan ja Moldovan viisumihelpotussopimusten laajentaminen [viitattu 24.1.2014]. Saatavissa:

<http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=E+75/2006+4.+UM+29.01.2013&base=euykirj&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD>

Ulkoasiainministeriö 2014a. EU-politiikka [viitattu 16.3.2014]. Saatavissa:

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=30739&contentlan=1&culture=fi-FI>

Ulkoasiainministeriö. 2014b. Schengen –viisumin hakeminen ja hakemuslomake [viitattu 13.1.2014]. Saatavissa:

<http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=15767&contentlan=1&culture=fi-FI>

Ulkoasiainministeriö. 2014c. Hinnasto [viitattu 13.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.finland.org.ru/public/default.aspx?nodeid=44543&contentlan=1&culture=fi-FI>

U.S Department of State. 2014. Visa Waiver Program [viitattu 1.4.2014].

Saatavissa:

<http://travel.state.gov/content/visas/english/visit/visa-waiver-program.html>

VR. 2013. Matkustusohjeita [viitattu 20.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.vr.fi/fi/index/junaliput/venajanjunaliput/matkustusohjeita.html>

Yle. 2013. Lahden MM-kisat tavoittelee Oslon tunnelmaa ja tulosta [viitattu 30.3.2014]. Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/lahden_mm-kisat_tavoittelee_oslon_tunnelmaa_ja_tulosta/6806297

Yle. 2014. Ukrainan levottomuudet paisuvat – miten ne vaikuttavat kansainvälisesti? [viitattu 13.3.2014]. Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/ukrainan_levottomuudet_paisuvat_miten_ne_vaikuttavat_kansainvalisesti/7096535

Yle. 2012. Venäjän viisumivapaus vuosien päässä [viitattu 21.10.2013]. Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/venajan_viisumivapaus_vuosien_paassa/3328032

Yrittäjäsanommat. 2014. Loppiainen houkutteli venäläisiä Hämeeseen – majoituksissa mojova kasvu [viitattu 31.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.yrittajat.fi/fi-fi/uutisarkisto/a/uutisarkisto/loppiainen-houkutteli-venalaisia-hameeseen-majoituksissa-mojova-kasvu>

Suulliset lähteet

Asikainen, A. 2014. Aluepäällikkö. Matkailun edistämiskeskus. Puhelinhaastattelu 23.1.2014.

Leppänen, M. 2014. Hotellinjohtaja. Musta Kissa. Haastattelu 4.2.2014

Pihamaa, S. 2014. Hotellinjohtaja. Kauppahotelli Grand. Haastattelu. 31.1.2014

Ruponen, J. 2014. Hotellinjohtaja. Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Haastattelu 31.1.2014

Saarelainen, T. 2014. Hotellinjohtaja. Scandic Lahti. Haastattelu 28.1.2014.

Simola, K. 2014. Markkinointipäällikkö. Lahti Region Oy. Haastattelu 6.3.2014.

Soininen, E. 2014. Hotellipäällikkö. Cumulus Lahti. Haastattelu 13.3.2014

LIITE 1 – HOTELLIHAASTATTELUIJEN TEEMAT

1. VENÄLÄISET ASIAKKAAT

- Mitä kautta varaukset tulevat?
- Merkitys majoitusliiketoiminnalle
- Miten venäläiset asiakkaat huomioidaan toiminnassa?
- Erikoistoiveet tai –vaatimukset

2. YRITYKSEN VENÄJÄ -OSAAMINEN

- Henkilöstön venäjän kielen taito ja Venäjän kulttuurin tuntemus
- Onko osaamisessa kehitettävää?
- Venäjälle markkinointi

3. EU:N JA VENÄJÄN VÄLINEN VIISUMIVAPAAUS

- Mitä ajatuksia herättää: minä vuonna voisi toteutua ja missä muodossa?
- Vaikutukset majoitusliiketoiminnalle
- Hyödyt, haasteet ja mahdollisuudet
- Majoituskapasiteetin riittävyys
- Viisumivapautta ajatellen tehdyt toimenpiteet

4. TULEVAISUUDEN TAVOITTEET VENÄLÄISMATKAILUSSA

- Tulevaisuuden näkymät ja tavoitteet
- Strategiat venäläisiin matkailijoihin ja viisumivapauteen liittyen

LIITE 2 – MEK HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Mitä mieltä olette EU:n ja Venäjän välisen viisumivapauden toteutumisajankohdasta?
2. Missä muodossa viisumivapaus voisi toteutua? Olisiko se täysi viisumivapaus vai rajallinen?
3. Voitaisiko EU:n ja Venäjän viisumivapaudessa ottaa mallia muiden maiden tilanteista ja ratkaisuista?
4. Tultaisiko viisumivapauden toimivuutta kokeilemaan ennen sen varsinaista käyttöönottoa?
5. Onko viisumivapaudessa muita huomioitavia asioita, joilla olisi vaikutusta Suomen matkailuelinkeinolle?

LIITE 3 – LAHTI REGION HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Millainen on Lahden näkyvyys Venäjällä: miten hyvin Lahti tunnetaan?
2. Miten Lahtea on viime vuosina markkinoitu Venäjälle, ja mille alueille markkinointi kohdistuu?
3. Millaisia markkinointikampanjoita on suunnitteilla?
4. Millainen on Lahden asema venäläisten suosimana matkakohteena?
5. Kuinka Lahti panostaa venäläisiin matkailijoihin?
6. Mitä venäläisille suunnattuja tapahtumia on toteutettu?
7. Mitkä ovat mielestänne Lahden vetovoimatekijät?
8. Miten Lahden vetovoimaisuutta voitaisiin parantaa?