

Suomenlinnan kävijätutkimus 2014

Erika Lempiäinen ja Sanna Ruoho

Tekijät Erika Lempiäinen, Sanna Ruoho	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Suomenlinnan kävijätutkimus 2014	Sivu- ja liitesivumäärä 67 + 48
<p>Suomenlinna on Helsingissä sijaitseva merilinnoitus. Se on yksi Suomen suosituimmista matkailukohteista, Unescon maailmanperintökohde ja Helsingin kaupunginosa. Suomenlinnan kävijätutkimuksen tavoitteena oli tuottaa Suomenlinnan hoitokunnan kannalta hyödyllistä tietoa matkailijoista ja heidän palvelunkäytöstään, sekä selvittää muutoksia edellisten vuosien tutkimuksiin verrattuna. Opinnäytetyö on jatkoa tutkimuksille vuosilta 2002, 2006 ja 2010. Tutkimuksen toimeksiantajana oli Suomenlinnan hoitokunta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, jonka otantamenetelmänä oli ositettu otanta. Otos oli 1000 vastausta, jotka kerättiin Suomenlinnasta palaavilta matkailijoilta lautoilla, vesibusseissa sekä lauttarannassa vuoden 2014 aikana. Käytetty kyselylomake perustui suurelta osin vuoden 2010 tutkimuksen lomakkeeseen tulosten vertailukelpoisuuden takaamiseksi.</p> <p>Saadut tulokset olivat samansuuntaisia aiempien tutkimusten kanssa. Naisia oli hieman enemmän kuin miehiä, ja suurin ikäryhmä oli 26–35-vuotiaat. Enemmistö matkailijoista tuli ulkomailta. Suurin osa kävijöistä matkusti 2–5 hengen seurueessa, vietti saarella aikaa 2–5 tuntia, käytti alle 10 euroa rahaa ja vieraili Suomenlinnassa ensimmäistä kertaa. Tärkeimpiä syitä tulla Suomenlinnaan olivat museot ja nähtävyydet sekä ulkoilu, uiminen ja piknik. Palvelut vastasivat suurimmaksi osaksi kävijöiden odotuksia. Häiriötekijöitä Suomenlinnassa koettiin keskimäärin hyvin vähän. Avoimissa vastauksissa kehuttiin erityisesti maisemia ja luontoa sekä museoita ja nähtävyyksiä. Ehdotukset palvelujen parantamiseksi jakautuivat kauden mukaan: talvikaudella toivottiin erityisesti aukioloaikojen pidentämistä ja kesäkaudella lisää palveluita sekä parempia opasteita ja viitoituksia.</p> <p>Tulosten perusteella Suomenlinnan hoitokunnalle esitetään kehitysehdotuksina lisättyä maailmanperintökohteesta viestimistä, yhteisen museolipun näkyvämpää markkinointia, opasteiden ja viitoitusten parantamista sekä informaation lisäämistä eri kohteista ja palveluiden aukioloajoista. Koska kävijä kokee matkailukohteen kokonaisuutena eikä erillisten toimijoiden joukkona, on tärkeää että Suomenlinnaa kehitetään kokonaisvaltaisesti ja yhteistyössä kaikkien toimijoiden kanssa.</p>	
Asiasanat Suomenlinna, kvantitatiivinen tutkimus, matkailukohteet, maailmanperintökohteet, matkailijat	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Suomenlinna kulttuuriperintönä	3
2.1	Historiasta nykypäivään	3
2.2	Unescon maailmanperintökohde	4
3	Suomenlinna matkailukohteena	7
3.1	Suomenlinnan palvelut matkailijoille	7
3.2	Kävijämäärät ja liikennöinti saarelle	8
3.3	Suomenlinnan brändi	10
4	Tutkimuksen kuvaus	13
4.1	Kyselylomakkeen laadinta	14
4.2	Otantamenetelmä ja aineiston hankinta	17
4.3	Tulosten analysointi	21
5	Tutkimuksen tulokset	23
5.1	Kävijöiden taustatiedot	23
5.2	Kävijöiden asuinpaikka	25
5.3	Aikaisemmat käyntikerrat ja matkaseura	28
5.4	Matkan tarkoitus ja kesto	34
5.5	Matkailijoiden rahankäyttö	37
5.6	Palveluiden laadun arviointi	39
5.6.1	Museot	40
5.6.2	Kahvilat ja ravintolat	41
5.6.3	Myymälät ja kaupat	42
5.6.4	Matkailupalvelut	43
5.7	Viihtymistä haittaavat asiat	44
5.8	Kävijöiden ennakkotiedot Suomenlinnasta	48
5.9	Teemojen näkyminen kävijöille Suomenlinnassa	50
5.10	Myönteiset matkakokemukset	52
5.11	Ehdotukset palveluiden parantamiseksi	54
6	Johtopäätökset	58
6.1	Tulosten luotettavuuden arviointi	59
6.2	Kehitysehdotukset Suomenlinnalle	62
6.3	Kehitysehdotukset jatkotutkimuksille	66
	Lähteet	68
	Liitteet	72
	Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake	72
	Liite 2. Englanninkielinen kyselylomake	74
	Liite 3. Ruotsinkielinen kyselylomake	76
	Liite 4. Saksankielinen kyselylomake	78

Liite 5. Ranskankielinen kyselylomake	80
Liite 6. Espanjankielinen kyselylomake	82
Liite 7. Venäjänkielinen kyselylomake	84
Liite 8. Kiinankielinen kyselylomake	86
Liite 9. Vuoden 2010 tutkimuksen suomenkielinen kyselylomake	88
Liite 10. Suomalaisten vastaajien lähtökaupungit	90
Liite 11. Ulkomaalaisten vastaajien lähtömaat.....	92
Liite 12. Taulukot: Vastaajien taustatiedot	94
Liite 13. Taulukot: Vierailun tarkoitus, seurue, kesto ja rahankäyttö.....	97
Liite 14. Taulukot: Palveluiden käyttö ja arviot.....	101
Liite 15. Taulukot: Viihtymisen häiritteijät ja ennakkotiedot	108
Liite 16. Taulukot: Teemojen toteutuminen Suomenlinnassa.....	112
Liite 17. Matkan pääasiallinen tarkoitus, avoimet vastaukset.....	115
Liite 18. Vierailun häiritteijät, avoimet vastaukset.....	116
Liite 19. Tärkein tietolähde, avoimet vastaukset	117
Liite 20. Myönteiset matkakokemukset, avoimet vastaukset.....	118
Liite 21. Ehdotukset palvelujen parantamiseksi, avoimet vastaukset.....	119

1 Johdanto

Suomenlinna on Helsingissä sijaitseva Ruotsin vallan aikainen merilinnoitus, jonka rakentaminen aloitettiin 1700-luvun puolivälissä. Nykyään se on yksi Helsingin kaupunginosa, Unescon maailmanperintökohde ja yksi Suomen suosituimmista nähtävyyksistä. (Suomenlinnan hoitokunta 2013a.) Suomenlinnassa käy vuosittain yli 800 000 matkailijaa (kuvio 1).

Suomenlinnan kävijätutkimus 2014 tehtiin toimeksiantona Suomenlinnan hoitokunnalle. Suomenlinnan hoitokunta on Opetus- ja kulttuuriministeriön alainen virasto, jonka tehtävä on Suomenlinnan säilyttäminen, kehittäminen ja esittely (Suomenlinnan hoitokunta 2013b). Opinnäytetyö on jatkoa vuosina 2002, 2006 ja 2010 tehdyille vastaaville tutkimuksille. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa sellaista tietoa Suomenlinnan matkailijoista ja heidän palvelunkäytöstään, jota Suomenlinnan hoitokunta voi hyödyntää, sekä selvittää, mikä on muuttunut edellisten vuosien tutkimuksiin verrattuna.

Tutkimuksessa haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Millainen oli Suomenlinnan kävijärakenne vuonna 2014?
- Mitä palveluja matkailijat käyttivät saarella ja kuinka tyytyväisiä he olivat niihin?
- Miten tulokset ovat muuttuneet verrattuna edellisten tutkimusten tuloksiin?

Aihe on toimeksiantajalle tärkeä, sillä tutkimustuloksia hyödynnetään Suomenlinnan palvelujen laadun kehittämisessä sekä jatkotutkimuksissa. Lisäksi tulokset osoittavat, ovatko aiempien tutkimuksien jälkeen tehdyt muutokset vaikuttaneet kävijöiden tyytyväisyyteen tai palveluiden käyttöön. Neljän vuoden välein teetetyt kävijätutkimukset ovat ainoa tapa saada taustatietoa Suomenlinnan kävijöistä ja heidän käyttäytymisestään (Öystilä 14.5.2014).

Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen eli määrällinen ja tutkimus toteutettiin kyselylomakkeita käyttäen. Tutkittavana perusjoukkona olivat kaikki Suomenlinnassa vuonna 2014 käyneet matkailijat. Otos oli kooltaan tuhat vastaajaa, jotta perusjoukosta saatiin mahdollisimman kattava kuva. Aineisto kerättiin Suomenlinnasta palaavilta matkailijoilta HSL:n lautoilla sekä JT-Linen vesibusseissa vuoden 2014 aikana. Koska tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia matkailijoita, rajattiin otannasta pois saaren asukkaat sekä siellä vakituisesti töissä käyvät ja opiskelevat.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään Suomenlinnaa kulttuuriperintönä, saaren historiaa ja sen asemaa Unescon maailmanperintönä. Lisäksi siinä tarkastellaan Suomenlinnaa matkailukohteena ja esitellään saaren palvelut matkailijoille, sekä perehdytään matkailukohteen brändiin niin yleisellä tasolla kuin Suomenlinnan kannalta. Neljännessä luvussa kuvataan hyvän tutkimuksen perusvaatimuksia ja tämän tutkimuksen kulku. Viides luku käsittää tutkimuksen varsinaiset tulokset, joita pohditaan syvemmin kuudennessa luvussa. Kuudennessa luvussa käsitellään myös tutkimuksen luotettavuutta sekä esittää kehitysehdotuksia Suomenlinnalle tulevaisuutta ajatellen. Liitteistä löytyvät tutkimuksessa käytetyt erikieliset kyselylomakkeet, tuloksina saatujen avointen vastausten lukumäärät sekä kaikki taulukot kokonaisuudessaan.

2 Suomenlinna kulttuuriperintönä

Suomenlinnalla on rikas ja monipuolinen historia. Se on ajan saatossa kuulunut niin Suomen, Ruotsin kuin Venäjänkin vallan alle. Nykyään se on yksi Helsingin kaupunginosa, Unescon maailmanperintökohde ja suosittu nähtävyys sekä kotimaalaisten että ulkomaa-laisten matkailijoiden keskuudessa.

2.1 Historiasta nykypäivään

Ruotsin valtiopäivillä päätettiin vuonna 1747 Venäjän vastaisen rajan linnoittamisesta, ja seuraavana vuonna Suomenlinnan rakentaminen aloitettiin kuudelle Helsingin edustan saarelle. Sen tarkoitus oli olla linnoitus ja laivastotukikohta, joka valvoo Helsinkiin johtavia laivaväyliä ja antaa turvallisen sataman Ruotsin saaristolaivastolle. Vuonna 1750 mittava rakennushanke sai nimekseen Sveaborg, joka kääntyi suomeksi Viaporiksi. Rakennustöitä johti everstiluutnantti Augustin Ehrensvärd, joka laati myös linnoitussuunnitelmat. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014a; Suomenlinnan hoitokunta 2014a.)

Ensimmäisten suunnitelmien mukaan työn piti olla ohi neljässä vuodessa, mutta laajaa suunnitelmaa oli supistettava jo pari vuotta töiden alkamisesta ja keskityttävä pelkkään merilinnoitukseen. Linnoitustöiden aktiivinen vaihe päättyi 40 vuotta aloittamisen jälkeen, mutta Viaporin linnoitus ei koskaan täysin valmistunut. (Suomenlinnan hoitokunta 2014a.) Venäjä hyökkäsi Suomeen vuonna 1808, ja piirityksen jälkeen Suomenlinna antautui. Seuraavat 110 vuotta se toimi venäläisenä varuskuntana. Vuonna 1855 Krimin sodan aikana Suomenlinnaa pommitettiin, ja se vaurioitui pahasti. Venäläiset uudistivat ja korjasivat linnoitusta, ja siinä yhteydessä rakennettiin muun muassa uusi meripuolustusrintama. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014a.)

Suomen itsenäistymisen jälkeen vuonna 1918 Suomenlinnasta tuli suomalainen varuskunta. Kansalaissodan jälkeen siellä oli vankileiri, ja vielä toisessa maailmansodassa se näytteli tärkeää osaa Helsingin ilmapuolustuksessa. Tänä päivänä Suomenlinna on lähinnä siviilikäytössä, ja sotilastoiminnoista siellä on jäljellä enää Merisotakoulu. Suomenlinnassa asuu 850 ihmistä ja siellä on noin 400 työpaikkaa. Rakennuksia saarella on parisataa ja linnoitusmuuria runsaat kuusi kilometriä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014a.)

Nykyään Suomenlinnaa hallinnoi opetus- ja kulttuuriministeriön alainen Suomenlinnan hoitokunta. Hoitokunta restauroi ja ylläpitää linnoitusta, rakennuksia ja maisemaa, vuokraa

saaren asuntoja ja toimitiloja sekä esittelee kohdetta kävijöille (Suomenlinnan hoitokunta 2013b).

Hoitokunta on valtion virasto, joka huolehtii maailmanperintökohteen säilyttämisestä, kehittämisestä ja esittelystä. Se myös kokoaa yhteen linnoituksen muut toimijat ja tekee tiivistä yhteistyötä osallisten kanssa. Merkittävä osa kustannuksista katetaan asuntojen ja toimitilojen vuokrauksella. Suomenlinnan hoitokunnan ylin päättävä elin on muutaman kerran vuodessa kokoontuva johtokunta, johon kuuluu edustajia opetus- ja kulttuuriministeriöstä, puolustusministeriöstä, valtiovarainministeriöstä, Rikosseuraamislaitoksesta, Helsingin kaupungilta, Museovirastosta, Senaatti-kiinteistöistä, Helsingin seurakuntayhtymästä ja Suomenlinnan asukkaista. (Suomenlinnan hoitokunta 2014b, 23.)

2.2 Unescon maailmanperintökohde

Unesco on Yhdistyneiden Kansakuntien alainen itsenäinen kasvatus-, tiede- ja kulttuurijärjestö. Sillä on 195 jäsenmaata ja kahdeksan liitännäisjäsentä. Unescon toimialoja ovat kasvatus ja koulutus, luonnon-, yhteiskunta- ja humanistiset tieteet, kulttuuri sekä viestintä ja tiedonvälitys. Sen tehtävänä on edistää kansojen välistä yhteistyötä ja sitä kautta rauhan rakentamista, köyhyyden vähentämistä, kestäväää kehitystä ja kulttuurienvälistä dialogia. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b.)

Unescon maailmanperintöluettelo on järjestelmä, jonka tarkoitus on tunnistaa, suojella ja säilyttää sellaisia kulttuuri- ja luontokohteita ympäri maailman, joilla on merkittävää arvoa ihmiskunnalle. Järjestelmä luotiin vuonna 1972. (Unesco World Heritage Center 2014a.) Mukana olevat jäsenmaat tunnistavat ja asettavat ehdolle kohteita alueiltaan maailmanperintöluetteloon hyväksyttäviksi. Kun kohde asetetaan ehdolle, jäsenmaa esittää tiedot kohteen suojelusta ja toimittaa ylläpitosuunnitelman. Jäsenien odotetaan suojelevan maailmanperintökohteiden arvoja, ja kohteiden tilanteesta kannustetaan raportoimaan säännöllisesti. (Unesco World Heritage Center 2014b.) Suomenlinnan suojelu on järjestetty kansallisella lainsäädännöllä. Hallinto, ylläpito ja kunnostustyö määrättiin vuonna 1988 säädetyllä lailla Suomenlinnan hoitokunnan vastuulle ja suojelu Museovirastolle. (Suomenlinnan hoitokunta 2014b.)

Päivitetty versio Suomenlinnan hoitosuunnitelmasta valmistui alkuvuodesta 2014. Taustaineistona käytettiin Suomenlinna huomenna -hankkeen materiaalia sekä nykytilan analyysia. Myös linnoituksen toimijat, asukkaat ja yhteistyökumppanit pääsivät vaikutta-

maan suunnitelman sisältöön. Suunnitelma sisältää vision sekä seitsemän strategista kehittämisaluetta, joiden alle tarkemmat tavoitteet on listattu. Kehittämisalueet ovat linnoituksen arkkitehtuuri ja rakenteet, kulttuurimaisema, kävijänhallinta ja kulttuurimatkailu, yhteisön elinvoima, liikenne, kestävä kehitys sekä toimenpideohjelma, seuranta ja päivittäminen. Hoitosuunnitelmaan liittyy myös erillinen toimenpideohjelma. Toimenpiteet on ryhmitelty seitsemän kehittämisalueen mukaan ja niille on asetettu toteuttamisaikataulu sekä mittarit. Hoitosuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti Unescolle tehtävän kausiraportoinnin yhteydessä. (Suomenlinnan hoitokunta 2014b, 3–5.)

Maailmanperintökohteiden kirjo on laaja, ulottuen aina Australian Isosta valliriutasta Intian vuoristorautateihin ja Gaudin mestariteoksiin. Perintökohteita voidaan nimittää kulttuuriin tai luontoon liittyvien kriteerien perusteella. Kohteet voivat täyttää yhden tai useamman kriteerin, ja monet alkuaikojen nimitykset, kuten Venetsia, täyttävätkin kaikki kulttuuriperintökohteiden kriteerit. Ennen vuotta 2005 luonnonperintökohteille oli neljä erilaista kriteeriä ja kulttuuriperintökohteille kuusi, mutta nykyään ne on yhdistetty yhdeksi kymmenen kriteerin listaksi. (Leask & Fyall 2006, 7.)

Suomenlinna liitettiin luetteloon vuonna 1991, ja se on yksi Suomen seitsemästä kulttuuriperintökohteesta muun muassa Vanhan Rauman ja Petäjäveden vanhan kirkon ohella. Lisäksi Suomessa on yksi luonnonperintökohde, Merenkurkun saaristo. Päästäkseen kulttuuriperintökohteeksi kohteen täytyy olla ”inhimillisen luovuuden mestariteos tai poikkeuksellisen merkittävä todiste olemassa olevasta tai jo hävinneestä kulttuurista”. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014c.) Suomenlinna lisättiin Unescon maailmanperintöluetteloon, koska se on ainutlaatuinen ja autenttinen sotilasarkkitehtuurin muistomerkki. Perusteena oli perintökohteiden kriteerien neljäs kohta, jonka mukaan kohteen täytyy olla erinomainen esimerkki rakennustyyppistä ja arkkitehtonisesta kokonaisuudesta, joka edustaa merkittävää historiallista aikakautta. (Borg, Öystilä & Partti 2003, 10.)

Maailmanperintökohteiden listaan nimittämisellä on kohteelle monenlaisia seurauksia. Näitä ovat muun muassa kansainvälinen tunnustus ja vastuu, suojelun ja kohteen hallinnon paraneminen, uudet kumppanuudet ja projektit sekä lisääntynyt matkailu. Matkailun lisääntynyt kasvu on jäsenvaltioille yksi tärkeimmistä motiveista nimittää maailmanperintökohteita. Matkailun ja kohteen suojelun tasapainottaminen on kuitenkin haastavaa. Tämä luo usein jännitteitä tai konfliktin mukana olevien sidosryhmien välille. Unesco sekä sen neuvonantajaelimet IUCN (Kansainvälinen luonnonsuojeluliitto) ja ICOMOS (Kulttuuriperintökohteiden suojelun asiantuntijajärjestö) ovat julkaisseet sarjan tekstejä ja käsikir-

joja avuksi maailmanperintökohteiden hallinnoimiseen, mutta ne ovat varsin yleistasoisia eivätkä välttämättä tarjoa käytännön ratkaisuja yksittäiselle kohteelle. On elintärkeää, että maailmaperintökohteen hallinnointi yhdistetään matkailun sekä maan johtamissuunnitelmiin niin paikallisella, alueellisella kuin kansallisellakin tasolla. (Leask & Fyall 2006, 12–14.)

Myös Suomenlinnassa tasapainoillaan matkailun kehittämisen ja maailmanperintökohteen suojelun välillä. Esimerkiksi lisääntyneen kävijämäärän aiheuttama kuluminen on ajankohmainen uhka. Kävijöiden aiheuttama eroosio kohdistuu erityisesti valleihin ja muureihin. Monumentin rakenteiden lisäksi uhattuina ovat myös linnoituksen kulttuurimaisema sekä lajien monimuotoisuus. Lisäksi kasvanut vesiliikenne ja suurten alusten luomat virtaukset kuluttavat saaren rantoja. (Suomenlinnan hoitokunta 2014b, 19.) On kuitenkin tärkeää muistaa, että maailmanperintökohteen suojelu ja matkailu eivät ole toisilleen vastakkaisia asioita. Matkailukohteen kehittäminen suojaa myös maailmanperintöä. (Öystilä 14.5.2014.)

3 Suomenlinna matkailukohteena

Kaupunginosan ja maailmanperintökohteen lisäksi Suomenlinna on nähtävyys kauempaa saapuville matkailijoille ja lauttamatkan päässä sijaitseva virkistyspaikka helsinkiläisille. TripAdvisor-matkailusivustolla se on suosituin Helsingin 152 listatusta nähtävyydestä. Se voitti myös Traveller's Choice™ 2014 palkinnon, joka perustuu kävijöiden arvosteluihin sivustolla. (TripAdvisor 2014.)

3.1 Suomenlinnan palvelut matkailijoille

Suomenlinnassa tarjotaan monenlaisia palveluita, joista tässä luvussa esitellään etupäässä matkailijoille suunnatut palvelut. Suuri osa palveluista on auki vain kesäkaudella eli toukokuun alusta syyskuun loppuun. Matkailupalveluiden tuottajia saarella on 25, joista 11 toimii ympärivuotisesti. Suomenlinnassa on noin sata vuokrattavaa toimitilaa. Suomenlinnan status maailmanperintökohteena vaikuttaa jonkin verran toimitilojen vuokralaisiin: vuokralaisten toimialoja rajoitetaan kohteen arvon ja elinvoimaisuuden tukemiseksi. (Suomenlinnan hoitokunta 2014b, 28.)

Saarella on kuusi museota: Lelumuseo, Sotamuseon Maneesi, Suomenlinna-museo, Tullimuseo, Ehrensverd-museo sekä Sukellusvene Vesikko. Näistä vain Suomenlinna-museo on auki ympäri vuoden, muut kesäkaudella. Museoiden lisäksi saarella on taidegallerioita, keramiikkatyöhuone, lasistudio sekä japanilainen teehuone. Keskeisimpiä nähtävyyksiä ovat Sotavankileirin 1918 muistopaikka, Suomenlinnan kirkko, Kuivatelakan näköalatasanne, Linnanpiha ja Ehrensverdin hauta, Kustaamiekan vallit ja tykit sekä Kuninkaanportti. (Suomenlinnan hoitokunta 2013c.)

Ravintoloita Suomenlinnassa on neljä (Ravintola Suomenlinnan Panimo, Kerhoravintola Klubi 20, Ravintola Café Chapman sekä Ravintola Walhalla) ja erilaisia kahviloita kuusi (Café Vanille, Café Jääkellari, Lelumuseon Café Samovarbar, Suomenlinnakeskuksen kahvila, Café Bar Valimo sekä Kahvila Piper). Näistä Café Samovarbar, Café Bar Valimo, Kahvila Piper ja Ravintola Walhalla ovat auki vain kesäkaudella. Ostoksia voi tehdä ympäri vuoden elintarvikemyymälä Siwassa, Jääkellarin taidemyymälässä ja Suomenlinnakeskuksen kaupassa, ja kesäisin Lelumuseon puodissa, Tykistölahden kioskissa, Museokaupassa sekä Viaporin taidetyöläisten kaupassa B34. Saarella on myös useita kokous- ja juhlatiloja, jotka ovat ympärivuotisessa käytössä. (Suomenlinnan hoitokunta 2013c.)

Muita matkailupalveluja ovat matkailuneuvonta, hostelli, Kuntomaneesi, Suomenlinnakeskus, vierassatama, kesäteatteri, uimaranta ja eväsruekailutila. Saaren läpi pohjoisesta etelään kulkee viitoitettu Sininen reitti, joka kiertää tärkeimpien nähtävyyksien kautta. Pääreitien ohella saarella kulkee myös hieman helppokulkuisempi reitti, jota suositellaan pyörätuolin tai lastenvaunujen kanssa liikkuville. (Suomenlinnan hoitokunta 2013c.) Vuonna 1921 perustettu Ehrensivård-seura ry järjestää Suomenlinnassa opastettuja kierroksia ympäri vuoden sekä vastaa koko kohteen palveluiden välittämisestä. Seura myös julkaisee kirjallisuutta ja kehittää matkailupalveluita. (Suomenlinnan hoitokunta 2014b, 29.)

Vuoden 2010 Suomenlinnan matkailija- ja palvelututkimuksen tuloksissa listattiin palveluiden kehittämisehdotuksia kävijöiden vastauksiin perustuen. Tärkeimpiä esille tulleita kehittämiskohteita olivat palveluiden ympärivuotisuuden panostaminen sekä opasteiden ja karttojen parantaminen. (Partanen & Törmäkangas 2011, 92.) Vuoden 2010 jälkeen saarella on tehty paljon muutoksia ja kehittämistyötä. Esimerkkeinä ympärivuotisuuden parantamisesta ovat joidenkin museoiden aukioloaikojen pidentäminen syksyllä, uutena toimijana tullut ympäri vuoden avoinna oleva Jääkellari sekä alkuvuonna 2014 Suomenlinnakeskukseen avattu ympärivuotinen kahvila. Lisäksi joulun ja uudenvuoden tienoilla saarella on järjestetty Linnoituksen vuodenvaihe –tapahtuma, jolloin Lelumuseo ja Sotamuseo ovat auki ja kävijöille järjestetään venäjänkielisiä opastuksia. (Öystilä 14.5.2014.)

Opasteiden ja karttojen lisääminen saarelle on haasteellista, mutta asiaa on kehitetty muilla tavoin. Vuonna 2013 saaren matkailuneuvonta siirrettiin Suomenlinnakeskuksesta lauttarantaan, jolloin se on matkailijoiden saatavilla heti lautasta ulos astuttaessa. Saman vuoden syksynä matkailuneuvonnan aulatilaa alettiin pitää auki päivittäin kello 06–02. Näin saatiin kävijöiden toivoma lämmin odotustila Kauppatorin lisäksi myös Suomenlinnan lauttarantaan. Kesällä 2014 matkailuneuvonnan työntekijät jalkautuivat matkailuneuvonnan ulkopuolelle opastamaan lautasta saapuvia kävijöitä ja jakamaan Suomenlinnan esitteitä. Suomenlinnalle on kehitetty myös mobiilireittejä, ja kesän 2014 aikana verkkosivut uusittiin lisäämällä sinne esimerkiksi tiedot aina kyseisenä päivänä auki olevista palveluista ja aukioloajoista. (Öystilä 14.5.2014.)

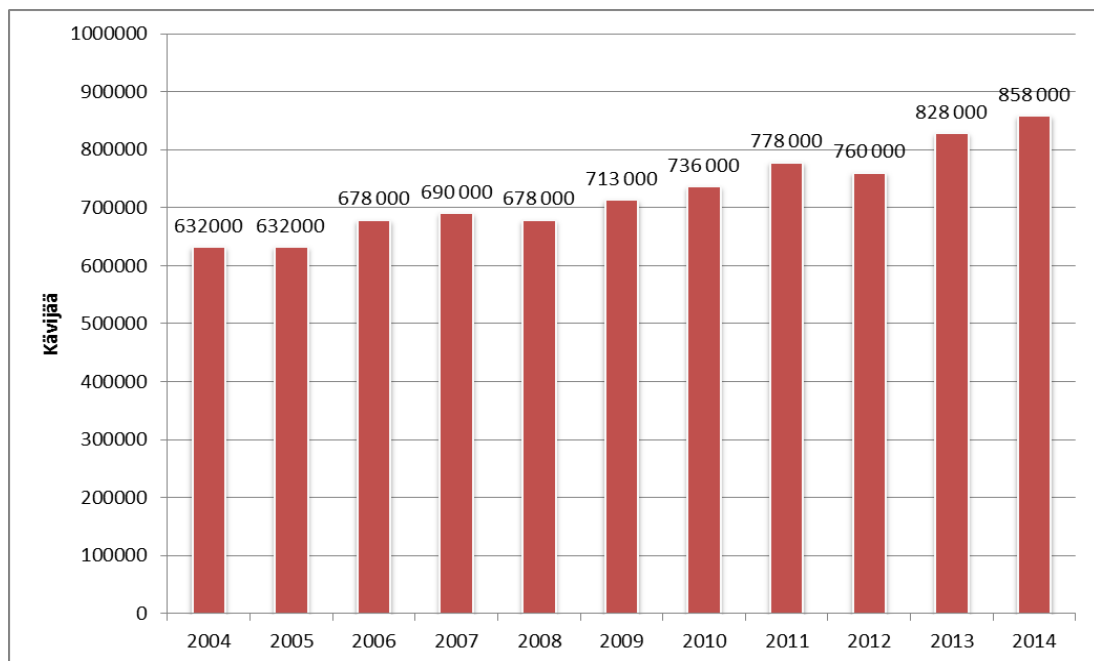
3.2 Kävijämäärät ja liikennöinti saarelle

Suomenlinnan kävijät voidaan jakaa kahteen pääryhmään käynnin tarkoituksen mukaan: vapaa-aikaa viettäviin kaupunkilaisiin ja nähtävyyteen tutustumaan tulleisiin matkailijoihin, joista kasvava osa on ulkomaalaisia. (Suomenlinnan hoitokunta 2014b, 31.) Lisäksi liiken-

nöintipalveluita käyttävät saaren noin 800 asukasta sekä saarella opiskelevat ja työskentelevät.

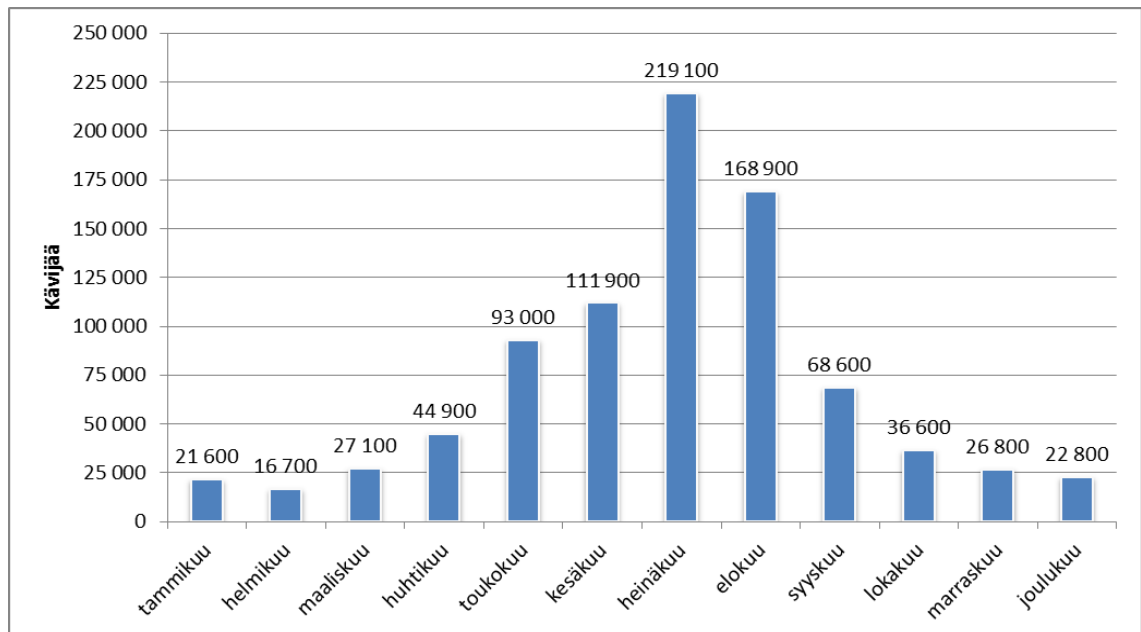
Suomenlinnaan liikennöi ympärivuotisesti Helsingin Seudun Liikenteen (HSL) lautta Kauppatorilta sekä huoltolautta Katajanokalta, ja lisäksi kesäaikaan JT-Linen vesibussi Kauppatorilta. Suomenlinnan vierassatama ottaa vastaan omalla veneellä saapuvat kävijät. (Suomenlinnan hoitokunta 2014c.) Lauttojen aikataulut vaihtelevat vuodenaikojen mukaan. Talviaikaan HSL:n lautta liikennöi Kauppatorilta 40–60 minuutin välein, kesäaikaan tiheämmin. Huoltolautta kulkee noin kerran tunnissa 7.25–15.30 välisenä aikana. (Suomenlinnan Liikenne Oy 2014.) Vuonna 2014 86,8 prosenttia vierailijoista saapui Suomenlinnaan HSL:n lautalla ja 11,2 prosenttia JT-linen vesibussilla. Huoltolautalla saapui 1,2 prosenttia kävijöistä ja arvioiden mukaan omilla veneillä 0,8 prosenttia. (Öystilä 19.2.2015.)

Suomenlinnassa vierailee yli 800 000 matkailijaa vuosittain (kuvio 1). Saaren vuotuiset kävijämäärät ovat kasvaneet kymmenessä vuodessa yli kahdellasadalla tuhannella. Vuonna 2004 saarella vieraili 632 000 matkailijaa, ja vuonna 2014 saarella saavutettiin kaikkien aikojen kävijäennätys, 858 000 matkailijaa. Vuosittaiset kävijämäärät on pyöristetty lähimpään tuhanteen.



Kuvio 1. Suomenlinnan vuosittaiset kävijämäärät 2004–2014 (Heikkilä 21.2.2014; Öystilä 19.2.2015.)

Suomenlinnan kuukausittaiset kävijämäärät painottuvat selkeästi kesäkauteen (kuvio 2). Vuonna 2014 77,0 prosenttia vuotuisista matkailijoista vieraili saarella touko-syyskuun aikana. Vilkkaimmat kuukaudet olivat heinäkuu (219 100 kävijää), elokuu (168 900 kävijää) sekä kesäkuu (111 900 kävijää). Vähiten matkailijoita kävi helmikuussa (16 700 kävijää).



Kuvio 2. Suomenlinnan kuukausittaiset kävijämäärät vuonna 2014 (Öystilä 19.2.2015.)

Kävijämäärätiedot perustuvat matkustajalaskentaan HKL:n lautoilla sekä JT-Linen vesibusseissa. Lukuihin on myös lisätty arvio omalla veneellä saapuvista matkailijoista (8000 vierailijaa vuodessa). Kaikista matkustajamääristä on vähennetty vakioliikenteen (työmatkalaiset, asukkaat, Merisotakoulussa opiskelevat) osuus 14 000 matkaa kuukaudessa. Kuukausittaiset kävijämäärät on pyöristetty lähimpään sataan ja vuosittaiset kävijämäärät lähimpään tuhanteen.

3.3 Suomenlinnan brändi

Brändi on kuluttajan mielessä oleva mielikuva jostakin tuotteesta tai palvelusta. Tuottaja ei voi siis luoda brändiä, vaan se syntyy ja muovautuu kuluttajan mielessä. Se on niiden kaikkien aineellisten ja aineettomien elementtien summa, jotka tekevät tarjonnasta ainutlaatuisen. Kyseessä ei ole vain symboli, joka erottaa yhden tuotteen toisesta, vaan se käsittää kaikki ominaisuudet, jotka tulevat kuluttajan mieleen kun hän ajattelee brändiä.

Brändi on lupaus jostakin. Tuotteen tai palvelun lisäksi myös paikka voi olla brändi. (Moilanen & Rainisto 2009, 6–7.)

Matkailukohde koostuu joukosta verkostoituneita yrityksiä, joilla on samankaltaiset intressit, mutta erilaiset tavoitteet ja kohderyhmät. Erilaisista tavoitteista huolimatta alueen yrityksistä muodostuu kokonaisuus, joka luo matkailutuotteen. Paikan brändääminen on haastavaa, sillä tuotanto on verkostoitunutta ja tuotteet ovat enimmäkseen palveluita. (Moilanen & Rainisto 2009, 4.)

Matkailukohteen brändi ei muodostu vaan yksittäisen yrityksen tuotteen brändistä, vaan se on monimutkainen kokonaisuus, joka koostuu useista yksityisistä yrityksistä ja toimijoista. Brändisuhde ei rakennu kohteen yksittäisten yritysten, vaan ennen kaikkea asiakkaan ja matkailukohteen brändin välille. On ensiarvoisen tärkeää huomata, että vaikka alueen yritykset ovatkin itsenäisiä toimijoita, asiakas näkee ne koko matkailukohteen brändille arvoa tuottavina elementteinä. Kun alueella on useita yrityksiä ja toimijoita, asiakas ei pidä merkittävänä, kuka minkäkin yrityksen omistaa. Sen sijaan merkitykselliseksi hän kokee sen, että yrityksistä muodostuva kokonaisuus toimii saumattomasti. Jos asiakas ei ole tyytyväinen yhteen yksityiseen toimijaan, sillä on negatiivinen vaikutus koko matkailukohteen brändiin. (Moilanen & Rainisto 2009, 113.)

Suomenlinnan brändiä kehitettiin Suomenlinna huomenna -projektissa vuosina 2010–2011. Suomenlinnan hoitokunnan, Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimiston sekä Haaga-Helia ammattikorkeakoulun toteuttaman projektin tarkoituksena oli yhdessä alueen organisaatioiden kanssa selvittää Suomenlinnan brändi-identiteettiä sekä ydin-arvoja, ja löytää tie yhteiseen brändi-identiteettiin. Brändin kehittämisen tavoitteena projektissa oli lisätä maailmanperintökohteen tunnettuutta, arvostusta ja saavutettavuutta vierailijoiden piirissä, muokata kävijäprofiilia, vähentää häiriökäyttäytymistä, pidentää kausivaihtelua, nostaa palvelujen käyttöastetta sekä lisätä kohteen arvostusta päätöksentekijöiden keskuudessa. (Suomenlinna huomenna –projekti 2011, 2–3.)

Suomenlinna huomenna -projektin tuotoksena nimettiin keskeiset arvot, joita Suomenlinnan toimijat voivat toiminnassaan korostaa (Suomenlinna huomenna –projekti 2011, 2). Arvot määritellään asioiksi, joita arvostamme. Ne ovat käsityksiä siitä, mikä on arvokasta ja tavoittelemisen arvoista. Tavoitearvojen määrittelemisen ja niiden toteuttaminen on olennainen osa strategiatyötä, ja parhaassa tapauksessa tavoitearvot ovat mukana kaikessa toiminnassa. (Kehusmaa 2010, 86–91.) Suomenlinnan ydin-arvoja ovat elävä tarina,

osaaminen, merellisyys, aitous ja se, että kyseessä on maailmanperintökohde (Suomenlinna huomenna -projekti 2011, 2). Elävä tarina ilmenee Suomenlinnan rikkaassa historiassa. Historiastaan huolimatta saari ei ole museo, vaan eläväinen yhteisö täynnä monipuolisia palveluita ja eri alojen ammattilaisia. Osaaminen tarkoittaa arvona sitä, että ”asiat tehdään hyvin”. Esimerkkejä osaamisesta Suomenlinnassa ovat restaurointi ja suojeltujen rakenteiden ylläpito, paikallisten taidekäsityöläisten tuotteet ja laadukas asiakaspalvelu. Merellisyys näkyy saarta ympäröivän Itämeren lisäksi esimerkiksi merellisissä kesätaipahumissa ja elämyksellisessä lauttamatkassa jäisellä merellä. Aitous on myöskin osa Suomenlinnan identiteettiä, sillä alkuperäinen linnoitus on säilytetty niin pitkälle kuin mahdollista. Maailmanperintökohteena Suomenlinna edustaa aikakautensa sotilasarkkitehtuuria ja autenttisenä säilynyttä merilinnoitusta. Tätä kaikkea vaalitaan suosimalla perinteisiä rakennustapoja ja ottamalla huomioon kulttuurin ja historian tilojen ja alueen käytössä. (Suomenlinna huomenna –projekti 2011, 5–13.)

4 Tutkimuksen kuvaus

Tutkimusotteet voidaan jakaa karkeasti kvalitatiiviseen eli laadulliseen sekä kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen (Kananen 2011, 12.) Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus selvittää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Sitä voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Tilastollisessa tutkimuksessa tutkittavaa ilmiötä käsitellään numeerisen tiedon pohjalta ja tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoiden sekä kuvioden avulla. Lisäksi voidaan selvittää tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia sekä asioiden välisiä riippuvuuksia. Kvantitatiiviseen tutkimukseen tarvittavat tiedot hankitaan yleensä itse keräämällä. Tällöin on tutkimusongelman perusteella päätettävä, mikä on tutkimuksen kohderyhmä ja mikä tiedonkeruumenetelmä soveltuu tilanteeseen parhaiten. (Heikkilä 2008, 16–18.)

Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistämään; tutkimustietoa kerätään yleensä kyselylomakkeen avulla pieneltä joukolta ilmiöön kuuluvia havaintoyksiköitä, ja sen pohjalta vedetään yleistäviä johtopäätöksiä. Kyselylomake valmiilla vastausvaihtoehdoilla on yleisin tiedonkeruumenetelmä kvantitatiivisissa tutkimuksissa. (Kananen 2011, 12–17.) Kvantitatiivisen tutkimuksen perustarkoitus on muuttujien välisten suhteiden selvittäminen. Muuttuja on ominaisuus, jonka arvossa esiintyy vaihtelua, kuten sukupuoli tai tyytyväisyys (Heikkilä 2008, 14). Todellisuus käsitteellistetään muuttujiksi, joita mittaamalla pyritään selvittämään niiden jakautumista sekä sitä, miten ja miksi ne ovat kytköksissä toisiinsa (Punch 2003, 2). Kyselylomakkeessa kysyttävät kysymykset toimivat mittareina, joiden avulla selvitetään vastauksia tutkimuskysymyksiin – ja sitä kautta myös itse tutkimusongelmaan (Kananen 2011, 27).

Suomenlinnan kävijätutkimuksen tutkimusmenetelmänä on määrällinen eli tilastollinen tutkimus, sillä tutkimuksella haluttiin selvittää lukumääriä ja prosenttiosuuksia Suomenlinnassa vuoden 2014 aikana vierailleista matkailijoista. Tutkimustietoa kerättiin vuoden ajan yhteensä 1000 vierailijalta, ja saadun tiedon perusteella tehtiin yleistäviä johtopäätöksiä kaikista vuoden 2014 aikana Suomenlinnassa vierailleista matkailijoista. Tiedonkeruuta varten laadittiin vuoden 2010 tutkimuksen lomakkeen pohjalta päivitetty kyselylomake, jossa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Kysymyksillä haluttiin selvittää muuttujien, kuten esimerkiksi vastaajan lähtömaan ja rahankäytön jakautumista ja niiden välisiä suhteita. Tarkoituksena oli myös verrata saatuja tuloksia edellisten kävijätutkimusten tuloksiin.

4.1 Kyselylomakkeen laadinta

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeiden avulla, kuten myös aiempien vuosien kävijätutkimuksissa on tehty. Suunnitelmallista kyselytutkimusta kutsutaan survey-tutkimukseksi (Heikkilä 2008, 19). Kun tutkittavien määrä on suuri, on survey-tutkimus tehokas ja taloudellinen tapa kerätä aineistoa. Aineisto kerätään yleensä kyselylomakkeilla, joissa on valmiita vastausvaihtoehtoja. (Heikkilä 2008, 19.) Tässä tutkimuksessa perinteiset, paperiset kyselylomakkeet todettiin parhaimmaksi tavaksi kerätä aineistoa, sillä tutkimuksen perusjoukko on kooltaan yli 800 000 henkilöä. Paperilomakkeilla vastauksia saatiin kerättyä lautalla tehokkaasti mahdollisimman monelta vastaajalta. Aluksi pohdittiin myös, olisiko kysely mahdollista toteuttaa sähköisellä lomakkeella tablettien avulla. Idea kuitenkin hylättiin, sillä tabletteja tarvittaisiin useita ja niiden käyttö vaatisi erityistä valvontaa.

Kyselylomakkeeseen laitettiin mahdollisimman paljon valmiita vastausvaihtoehtoja, jotta lomakkeen täyttäminen olisi vastaajille helppoa ja vaivatonta. Holopaisen ja Pulkkinen (2013, 42) mukaan kyselylomakkeen tärkein tavoite on muuntaa tutkijan tiedontarve kysymyksiksi, joihin vastaajalla on tietoa ja halukkuutta vastata. Valmiit, yhdenmukaiset vastausvaihtoehdot helpottavat kyselyyn vastaamista sekä lomakkeiden käsittelyä. Myös Kananen (2012, 137) toteaa kysymyksen toimivuuden tiedon kerääjänä riippuvan kolmesta seikasta: vastaaja ymmärtää kysymyksen oikein, hänellä on kysymyksen edellyttämä tieto, ja hän on halukas antamaan kysymykseen liittyvän tiedon. Jotta kyselytutkimuksen luotettavuus olisi mahdollisimman hyvä, on kysymysten täytettävä nämä ehdot.

Kyselylomakkeen suunnittelu alkaa tutkimuskysymysten tarkastelusta. Tutkimuskysymysten avulla selvitetään ne muuttujat, joita kyselylomakkeen avulla on tarkoitus mitata. (Punch 2003, 31.) Tutkimuksen onnistumista voidaan tehostaa lomakkeen laadinnalla ja kysymysten suunnittelulla. Kysymysten muotoiluun on useita tapoja, joista yleisimmät ovat avoin kysymys, monivalintakysymys sekä asteikkoihin perustuva kysymys (Hirsjärvi ym. 2008, 193–195). Tämän tutkimuksen kyselylomakkeessa kysyttiin muun muassa matkailijoiden taustatietoja kuten sukupuolta, ikää ja koulutusta, matkaseuran kokoa, aikaisempien käyntikertojen määrää sekä tämän matkan pääasiallista tarkoitusta, rahankäyttöä, käytettyjen palvelujen laatua, viihtymistä haittaavia tekijöitä ja kävijöiden tietoutta siitä, että Suomenlinna on Unescon maailmanperintökohde. Lomakkeessa oli myös kaksi avointa kysymystä, joissa kävijöitä pyydettiin antamaan kehitysehdotuksia palvelujen parantamiseksi sekä kertomaan vierailunsa aikana kokemista myönteisistä asioista.

Tutkimuksen kyselylomakkeen laadinnassa käytettiin pohjana samaa lomaketta kuin edellisessä tutkimuksessa vuonna 2010 (Liite 9). Suurin osa kysymyksistä haluttiin pitää samoina, jotta vuosien 2010 ja 2014 tutkimustuloksia voitaisiin sujuvasti verrata keskenään, mutta lomakkeeseen tehtiin useita muutoksia ja parannuksia. Kielivaihtoehtoja lomakkeelle oli kahdeksan: suomi, englanti, ruotsi, saksa, espanja, ranska, venäjä ja kiina. Kielistä ranska ja kiina olivat uusia vuoden 2010 tutkimukseen verrattuna. Ranska päätettiin lisätä kielivaihtoehtoihin, sillä aiemmassa tutkimuksessa huomattiin, että sen puuttuminen vähentää oleellisesti ranskankielisistä maista tulevien vastaajien halukkuutta vastata. Myös kiinankielinen lomake lisättiin vaihtoehtoihin, sillä kiinalaistenkin arveltiin vastaavan mieluummin äidinkielellään kuin englanniksi. Heidän osuutensa matkailijoista kasvaa myös jatkuvasti, ja Suomenlinnan matkailijaprofiili -tutkimuksessa kiinalaiset olivat kolmanneksi suurin kävijäryhmä (Elomaa & Yildirim 2013, 43). Toimeksiantaja käännätti vieraskieliset lomakkeet käännöstoimistossa.

Lomakkeen loppuun lisättiin kokonaan uutena kysymyksenä ”Miten seuraavat teemat toteutuivat mielestänne Suomenlinnassa?”. Vastaajat arvioivat Suomenlinnan arvojen eli maailmanperintökohteen, merellisyyden, aitouden ja sotilasperinteen näkyvyyttä kolmiporraisella asteikolla ”hyvin” – ”jonkin verran” – ”huonosti” sekä ”en osaa sanoa”. Kysymys perustui Suomenlinna huomenna-projektin (2011, 2–3.) määrittelemiін arvoihin, joiden toteutumista käytännössä toimeksiantaja halusi tutkia. Uutena kysymyksenä lisättiin toimeksiantajan toivomuksesta lisäksi ”Voisitko suositella tuttavallenne vierailua Suomenlinnassa?”. Kysymystä ehdotettiin myös vuoden 2010 tutkimuksen kehitysehdotuksissa, jotta saataisiin lisätietoa yleisestä tyytyväisyydestä käyntiin (Törmäkangas & Partanen 2011, 92).

Suuri osa lopuista muutoksista perustui kehitysehdotuksiin, joita Törmäkangas ja Partanen ovat ehdottaneet edellisen tutkimuksen pohdinnassa (2011, 89–92). Taustatiedot siirrettiin lomakkeen lopusta alkuosaan, jotta helpoimmat kysymykset olisivat lomakkeen alussa. Syntymävuoden kysymisen sijaan annettiin valmiit ikäryhmät, jotka olivat samat kuin Suomenlinnan matkailijaprofiili 2013 -tutkimuksessa (Elomaa & Yildirim 2013) tulosten vertailukelpoisuuden vuoksi. Postinumeron sijaan kysyttiin vain suomalaisten vastaajien asuinkaupunkia ja ulkomaalaisilta asuinmaata, jotta tulosten analysointi olisi helpompaa. Vuoden 2010 lomakkeessa olleet kaksi kysymystä matkaseurasta yhdistettiin, jotta vastaajien ei olisi mahdollista vastata matkustaneensa sekä yksin että 2–5 henkilön ryh-

mässä, kuten aiemmassa tutkimuksessa oli joidenkin vastausten kanssa käynyt (Törmäkangas & Partanen 2011, 90).

Pääasiallinen matkan syy-kysymyksessä ”nähtävyydet / museot” –vaihtoehto nostettiin toimeksiantajan toiveesta ensimmäiseksi, koska sillä haluttiin viestiä Suomenlinnan asemaa ensisijaisesti kulttuurikohteena uinti- ja piknikpaikan sijaan. Loppuun lisättiin myös vaihtoehto ”muu, mikä”. Rahankäyttöä saarella koskevaan kysymykseen lisättiin lause ”ei sisällä lautta- tai vesibussilippua”, jotta tutkimus keskittyisi pelkästään Suomenlinnan palveluihin käytettyyn rahaan. Kysymykseen myös lisättiin uusi vastausvaihtoehto ”yli 100 €”, jotta tuloksista saataisiin suurien summien kohdalla tarkempia.

Lista palveluista ja kohteista päivitettiin. Lomakkeeseen lisättiin uusina Jääkellari sekä sen taidemyymälä, Suomenlinnakeskuksen kahvila ja kauppa ja Lelumuseon puoti. Ravintola Yläkerhon nimi muutettiin Kerhoravintola Klubi 20:ksi ja Suomenlinnan kioski vaihtui Tykistölahden kioskiksi. Matkailupalveluihin lisättiin matkailuneuvonnan johdantonäyttely ja vaihdettiin laajakangasesityksen nimitys Suomenlinnakeskuksen lyhytelokuvaksi. Lisäksi vastausvaihtoehtojen järjestystä palveluiden arvioinnissa vaihdettiin loogisemmaksi niin, että ”ylitti odotukset” on ensimmäisenä eikä viimeisenä kuten vuoden 2010 lomakkeessa. Vaihtoehto ”ei kokemusta” jätettiin paikoilleen, vaikka vuoden 2010 tutkimuksessa ehdotettiin sen poistamista (Törmäkangas & Partanen 2011, 91). Vaikka se oli aiheuttanut joitakin epäselvyyksiä aiemmassa tutkimuksessa, sen arvioitiin kuitenkin olevan edelleen tarpeellinen vastausvaihtoehto lomakkeessa.

Kysymys vastaajien seurueen luonteesta (perhe tai ystävät / työtoverit tai asiakkaat / opintoryhmä tai luokka / matkailijaryhmä) poistettiin, koska vaihtoehdot eivät olleet täysin toisensa poissulkevia – esimerkiksi perhe voitaisiin katsoa myös matkailijaryhmäksi. Lisäksi lomakessa kysytään jo matkan tarkoitusta, ja näiden vastausten pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä myös seurueen luonteesta, koska eräinä vaihtoehtoina ovat ”työ” tai ”opiskelu”. Myös kysymys Suomenlinnan liikennepalveluista, esimerkiksi aluksen vuorovälistä ja siisteydestä, poistettiin, sillä Suomenlinnan hoitokunta ei vastaa lautta- tai vesibussiliikenteestä. Lomakkeen lopun avoimiin kysymyksiin lisättiin vielä lyhyet apukysymykset ”Mitä Suomenlinnasta jäi päällimmäisenä mieleen?” myönteisten matkakokemusten kysymykseen ja ”Mitä palveluja jätitte kaipaamaan vierailunne aikana? Miten nykyisiä palveluja voisi kehittää?” kohtaan, jossa kysyttiin ehdotuksia palvelujen parantamiseksi.

Mittaamisen validiteetti kertoo, miten tutkimuksessa on mitattu juuri sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Ideaalilanteessa muuttuja mittaa täsmälleen sitä, mitä pitikin mitata. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 16.) Kyselytutkimuksessa validiteettiin vaikuttaa ensisijaisesti se, voidaanko kysymysten avulla saada ratkaisu tutkimusongelmaan. Validiuden tarkastelu mitauksen jälkeen on vaikeaa. (Heikkilä 2008, 186.) Tämän tutkimuksen validiteetti on hyvä, sillä tarkkaan valitut kysymykset mittasivat niitä asioita, mitä oli tarkoitus mitata, ja etukäteen asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset.

4.2 Otantamenetelmä ja aineiston hankinta

Tutkimuksessa huomio kiinnittyy aina tiettyyn kohteeseen, jota nimitetään perusjoukoksi (Holopainen & Pulkkinen 2013, 29). Perusjoukko on kohderyhmä, jota tutkittava ilmiö koskettaa, ja josta tutkimuksessa pyritään tekemään päätelmiä (Kananen 2011, 65). Suomenlinnan kävijätutkimuksessa perusjoukon muodostavat kaikki Suomenlinnassa vuoden 2014 aikana vierailleet matkailijat. Suomenlinnassa asuvat sekä töissä tai koulussa vakituisesti käyvät henkilöt jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä tietoa haluttiin kerätä nimenomaan matkailijoista.

Tutkimus voidaan tehdä joko kokonais- tai otantatutkimuksena. Kokonaistutkimuksessa tarkasteltavaksi otetaan jokainen perusjoukon otantayksikkö, kun taas otantatutkimuksessa puolestaan tarkastellaan vain tiettyä osaa perusjoukosta. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 29.) Suomenlinnan kävijätutkimus tehtiin otantatutkimuksena, sillä on käytännössä mahdotonta tarkastella erikseen jokaista Suomenlinnassa vuoden 2014 aikana vierailutta matkailijaa. Punch (2003, 36) toteaaakin, että tutkimusta tehdessä on yleistä, että tutkittava populaatio on suuri, mutta tutkijan resurssit ja aika ovat rajalliset. Otantatutkimus on hyvä valinta silloin, kun perusjoukko on kooltaan niin suuri, ettei ole käytännössä mahdollista tai järkevää tutkia sen jokaista otantayksikköä (Punch 2003, 36).

Otokseksi kutsutaan perusjoukon osajoukkoa, joka täyttää tietyt kriteerit. Tärkeintä on, että jokaisella perusjoukon otantayksiköllä on yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi otokseen. Otosta voidaan sanoa edustavaksi, kun otantayksiköiden ominaisuudet vastaavat perusjoukon vastaavia ominaisuuksia oikeassa suhteessa. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 29.) Perusjoukon rakenne pitää pystyä määrittelemään, jotta otoksen ja perusjoukon vastaavuus voitaisiin todeta. Otoksen kokoon vaikuttaa olennaisesti se, miten tarkkoja tuloksia tavoitellaan. Mitä tarkemmin saatujen tulosten halutaan vastaavan perusjoukon lukuja, sitä suurempi otoskoon on oltava. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 175.) Suomenlin-

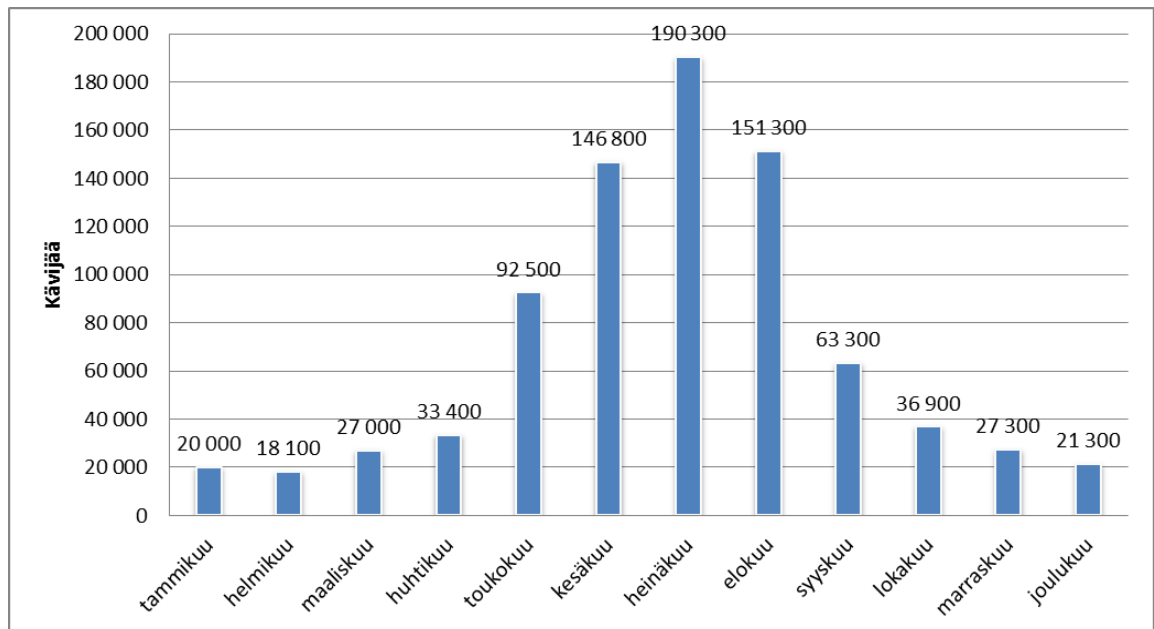
nan kävijätutkimuksessa 2014 kerättiin kyselylomakkeilla vastauksia yhteensä noin tuhannelta vierailijalta: tuo tuhannen vastaajan otos edustaa siis kaikkia Suomenlinnassa vuonna 2014 vierailleita matkailijoita.

Edustavan otoksen ja koko perusjoukkoa yleistävien tietojen saamiseksi on valittava tilanteeseen sopiva otantamenetelmä. Satunnaisotannassa otantayksiköt poimitaan otokseen satunnaisesti, ja kukin otantayksikkö on tullut valituksi otokseen yhtä suurella todennäköisyydellä. Ositettu otanta on otantamenetelmä, jossa perusjoukko on jaettu osiin eli ositteisiin. Perusjoukko ositetaan siten, että ositteet kattavat yhdessä koko perusjoukon, mutta kukin otantayksikkö kuuluu vain yhteen ositteeseen. Kun ositteet on jaettu, poimitaan jokaisesta ositteesta erikseen otos jotakin otantamenetelmää käyttäen. Lopullinen otos muodostuu, kun kaikki ositteista poimitut otokset yhdistetään. Ositetun otannan käyttämiseksi on perusjoukko tunnettava etukäteen, sillä ilman etukäteistietoja ositteisiin jakaminen ei onnistu toivotulla tavalla. Ositetun otannan etu on, että se antaa yleensä tarkempia tuloksia kuin yksinkertainen satunnaisotanta ja varmistaa myös vähemmistöryhmien mukanaolon otoksessa. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 31–35.)

Taulukko 1. Tutkimuksen otantasuunnitelma

OTANTASUUNNITELMA							
KUUKAUSI	KÄVIJÄMÄÄRÄ	% VASTAUKSIA	Lautta	Vesibussi	Arki	Viikonloppu (la-su)	
tammikuu	20 000	2,42 %	24	24		16	8
helmikuu	18 100	2,19 %	22	22		15	7
maaliskuu	27 000	3,26 %	33	33		22	11
huhtikuu	33 400	4,03 %	40	40		27	13
toukokuu	92 500	11,17 %	111	98	13	74	37
kesäkuu	146 800	17,73 %	177	156	21	119	58
heinäkuu	190 300	22,98 %	230	202	28	154	76
elokuu	151 300	18,27 %	183	161	22	123	60
syyskuu	63 300	7,64 %	76	67	9	51	25
lokakuu	36 900	4,46 %	45	45		30	15
marraskuu	27 300	3,30 %	33	33		22	11
joulukuu	21 300	2,57 %	26	26		17	9
YHTEENSÄ	828 000	100,0 %	1000	907	93	670	330

Kävijätutkimuksen aineisto kerättiin laadittua otantasuunnitelmaa noudattaen. Otantamenetelmäksi valittiin ositettu otanta, jotta vastaajien joukko vastaisi rakenteeltaan mahdollisimman hyvin koko perusjoukkoa eli kaikkia vuonna 2014 Suomenlinnassa vierailleita. Otantasuunnitelma (taulukko 1) perustuu Suomenlinnan kuukausittaisiin kävijämääriin vuonna 2013 (kuvio 3) sekä HSL:n lautan ja JT-linen matkustajamääriin viikonpäivittäin vuonna 2013. (Elomaa & Yildirim 2013, 18, 22).



Kuvio 3. Suomenlinnan kuukausittaiset kävijämäärät vuonna 2013 (Heikkilä, L. 22.1.2014)

Otanta ositettiin kuukausittaisten kävijämäärien mukaan niin, että joka kuussa kerättäisiin suhteellisesti saman verran vastauksia kuin Suomenlinnassa käy matkailijoita. Eniten vastauksia suunniteltiin kerättäväksi heinäkuussa (230 kappaletta) ja vähiten helmikuussa (22 kappaletta). Vuoden 2013 matkailijoista 9,3 prosenttia saapui Suomenlinnaan JT-linen vesibussilla (Heikkilä, L. 22.1.2014), joten vesibusseista suunniteltiin kerättäväksi yhteensä 93 vastausta. Lisäksi keräyskerrat jaettiin vielä päivittäisten matkailijamäärien mukaan niin, että arkena kerättäisiin kaksi kolmasosaa ja viikonloppuna yksi kolmasosa vastauksista.

Jokaisessa ositteessa otettiin huomioon viikonloppuna ja arkipäivinä kerättävien vastausien määrät sekä lautan ja vesibussin osuudet suhteellisen kiintiöinnin avulla eli samassa suhteessa perusjoukkoon nähden. Tutkimusta varten ei saatu tilastoja eri viikonpäivien matkustajamääristä HSL:tä, joten otantasuunnitelman pohjana käytettiin Suomenlinnan matkailijaprofiili 2013 –opinnäytetyön tilastotietoja matkustajaliikenteestä. Niiden mukaan sekä JT-linella että HSL:n lautoilla arkipäivien osuus matkailijamääristä oli 66 prosenttia ja viikonloppuun osuus 33 prosenttia. Tarkkoja keräyspäivämääriä ja kellonaikoja ei päätetty etukäteen, vaan ne valikoituivat satunnaisesti tutkimusten tekijöiden aikataulujen mukaan. Keräystilanteessa lautalla pyrittiin käyttämään satunnaisotantaa, jotta jokaisella lauttamatkustajalla olisi yhtä suuri mahdollisuus päätyä vastaajaksi.

Taulukko 2. Tutkimuksen toteutunut otanta

TOTEUTUNUT OTANTA					
KUUKAUSI	VASTAUKSIA	LAUTTA	VESIBUSSI	ARKI	VIIKONLOPPU (la-su)
tammikuu	24	24		24	0
helmikuu	23	23		12	11
maaliskuu	35	35		23	12
huhtikuu	41	41		28	13
toukokuu	112	103	9	69	43
kesäkuu	180	156	24	117	63
heinäkuu	229	197	32	157	72
elokuu	183	161	22	123	60
syyskuu	74	66	8	51	23
lokakuu	43	43		29	14
marraskuu	30	30		20	10
joulukuu	26	26		13	13
YHTEENSÄ	1000	905	95		

Toteutunut otanta (taulukko 2) poikkesi hieman suunnitelmasta, lähinnä arki- ja viikonloppuvastauksien suhteellisten määrien osalta. Esimerkiksi tammikuussa aineiston keruu ehdittiin aloittaa niin myöhään, että otannassa on vain 24 kappaletta arkipäivinä kerättyjä vastauksia. Vastaavasti aikataulusyistä joulukuussa oli viikonloppuna kerättyjä lomakkeita puolet koko kuukauden määrästä, 13 kappaletta. Kyselylomakkeita kerättiin yhteensä 1008, mutta näistä kahdeksan vain puoliksi täytettyä lomaketta poistettiin otannasta, jotta määräksi saatiin tasan tuhat.

Vastaukset kerättiin Suomenlinnassa vierailleilta matkailijoilta paluulautoilla, jolloin matkakokemus on vielä tuoreena vierailijan mielessä. Noin 20 minuuttia kestävän lauttamatkan aikana matkailijoilla on hyvin aikaa kyselylomakkeen täyttämiseen. Vastauksia kerättiin lautan ja vesibussin lisäksi myös lauttarannassa lauttaan pääsyä odottaneilta matkailijoilta. Tutkimuksen tekijät keräsivät itse alku- ja loppuvuoden lomakkeet, ja Suomenlinnan matkailuneuvonnan työntekijät keräsivät vastaukset kesä-, heinä- ja elokuussa. Lomakkeita pyrittiin keräämään eri viikonpäivinä ja eri kellonaikoina. Valtaosa lomakkeista kerättiin päiväsaikaan (klo 9-18).

Kaikilla kävijöillä oli periaatteessa yhtä suuri mahdollisuus tulla valituiksi tutkimukseen, mutta tekijät päättivät itse, keitä pyysivät lautalla vastaamaan. Täysin satunnainen vastaajien valinta lautalla ei olisi ollut käytännössä mahdollista. Talvikaudella tutkimukseen osallistumisesta kysyttiin monesti kaikilta lautassa matkustavilta, sillä matkustajia oli lautassa hyvin vähän. Kesäkauden täysistä lautoista tai lauttarannasta vastaajia täytyi puolestaan

valita. Vastaajille kerrottiin lyhyesti kävijätutkimuksen teosta ja heitä pyydettiin täyttämään lomake. Heiltä varmistettiin, että he olivat Suomenlinnassa vain vierailemassa, ja heille tarjottiin eri kielivaihtoehtoja lomakkeesta. Vastaamisesta oli myös mahdollista kieltäytyä.

4.3 Tulosten analysointi

Kun tutkimuksen aineisto saatiin kerättyä joulukuussa 2014, tulosten analysointi aloitettiin. Tutkimuksen tulosten analysoinnissa käytettiin MS Office Excel 2010 ja 2013 –ohjelmia, joissa aineisto syötettiin taulukkoon manuaalisesti. Yhteenvetotaulukoiden ja kaavioiden laatimiseen käytettiin Aki Taanilan blogissaan julkaisemaa Tilastoapu-lisäosaa. Analysointimenetelminä käytettiin yhteenvetotaulukoiden lisäksi ristiintaulukointia, jossa vastaajien taustatekijöitä kuten ikäryhmää ja lähtömaata verrattiin kysyttyihin asioihin Suomenlinnan palveluista.

Tulosten analysointiin käytettiin myös khiin neliö-testiä. Khiin neliö-riippumattomuustestillä testataan kahden muuttujan välistä riippuvuutta, ja se lasketaan otoksen tiedoista muodostetusta ristiintaulukoinnista. Testistä saatu p-arvo on todennäköisyys sille, että otoksen tuloksissa havaittu poikkeama nollahypoteesista (”muuttujien välillä ei ole riippuvuutta”) voidaan selittää vain otantavirheellä. Mitä pienempi p-arvo on, sitä enemmän vaihtoehtoinen hypoteesi (”muuttujien välillä on riippuvuutta”) saa siis tukea. Yleisesti rajana käytetään lukua 0,05 eli 5 %, mutta koska raja on täysin mielivaltainen, täytyy tutkittavassa asiassa käyttää tapauskohtaista harkintaa. (Taanila 25.10.2013; Taanila 2014.)

Tilastollisissa tutkimuksissa otoksen koko vaikuttaa siihen, miten tarkkoja arvioita perusjoukosta voidaan esittää. Yleensä luottamusvälit eli virhemarginaalit määritellään 95 prosentin todennäköisyydellä. Saatu tulos on siis 95 prosentin todennäköisyydellä virhemarginaalin sisällä. Kun tutkimuksen otos on 1000, kuten tässä tutkimuksessa, virhemarginaali on 95 prosentin todennäköisyydellä 2–3 prosenttiyksikköä suuntaansa. Jos otoskoko pienennetään tai jos aineistoa lohkotaan, virhemarginaali kasvaa. (Tilastokeskus 2015.)

Avointen vastausten analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysia. Tuomen ja Sarajärven (2002, julkaisussa Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) mukaan sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa tarkastellaan tekstimuotoista aineistoa eritellen, etsien yhtäläisyyksiä ja eroa sekä tiivistäen. Se voi olla joko laadullista sisällönanalyysia tai määrällistä eritelyä tai molempia. Sitä käyttämättä pyritään muodostamaan tutkittavasta asiasta kuvaus,

joka liittää tulokset laajempaan kontekstiin ja samaa aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. Tekstimuotoisesta aineistosta voidaan myös esimerkiksi tuottaa määrällisiä tuloksia.

Tässä tutkimuksessa avoimet vastaukset kahteen viimeiseen kysymykseen jaettiin aiheen mukaan ryhmiin ja jaoteltiin Excel-taulukkoon erikseen kesä- ja talvikauden mukaan. Ryhmät valittiin osin vuoden 2010 ryhmittelyjen mukaan, osin sen perusteella, millaisia asioita nousi avoimissa vastauksissa eniten esille. Monissa vastauksissa tuli esille useita eri ryhmiin kuuluvia kommentteja, ja sellaiset vastaukset pilkottiin moneen osaan. Avomista vastauksista tekijät käänsivät itse englannin-, ruotsin-, saksan- ja espanjankieliset vastaukset. Venäjän- ja ranskankieliset vastaukset käänsi Suomenlinnan matkailuneuvonnassa työskentelevä Veera Nikkanen, ja kiinankieliset vastaukset käänsi Haaga-Helian opiskelija Yan Dong. Vastausten ryhmittely ja mainintojen lukumäärät löytyvät kokonaisuudessaan liitteistä 20 ja 21.

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksessa saatuja tuloksia ja havainnollistetaan niitä taulukoiden sekä kaavioiden avulla. Vastaajia oli yhteensä 1000. Kaikki vastaajat eivät vastanneet kaikkiin lomakkeen kysymyksiin, joten useissa taulukoissa vastaajamäärä jää alle tuhannen. Tämä heikentää jonkin verran tutkimuksen luotettavuutta. Taulukoissa ja tekstissä olevat prosenttiluvut on pyöristetty pääsääntöisesti yhden desimaalin tarkkuuteen, mikä aiheuttaa sen, ettei luvuista välttämättä tule yhteensä täyttä sataa prosenttia. Suomenlinnan kesä- ja talvikausi on jaettu aiempien tutkimusten mukaisesti niin, että talvikautta on loka-huhtikuu ja kesäkausi kestää toukokuusta syyskuuhun. Talvikaudella vastauksia kerättiin 225 (22,5 %) ja kesäkaudella 775 (77,5 %). Tuloksiin liittyvät taulukot löytyvät kokonaisuudessaan liitteistä 12-16.

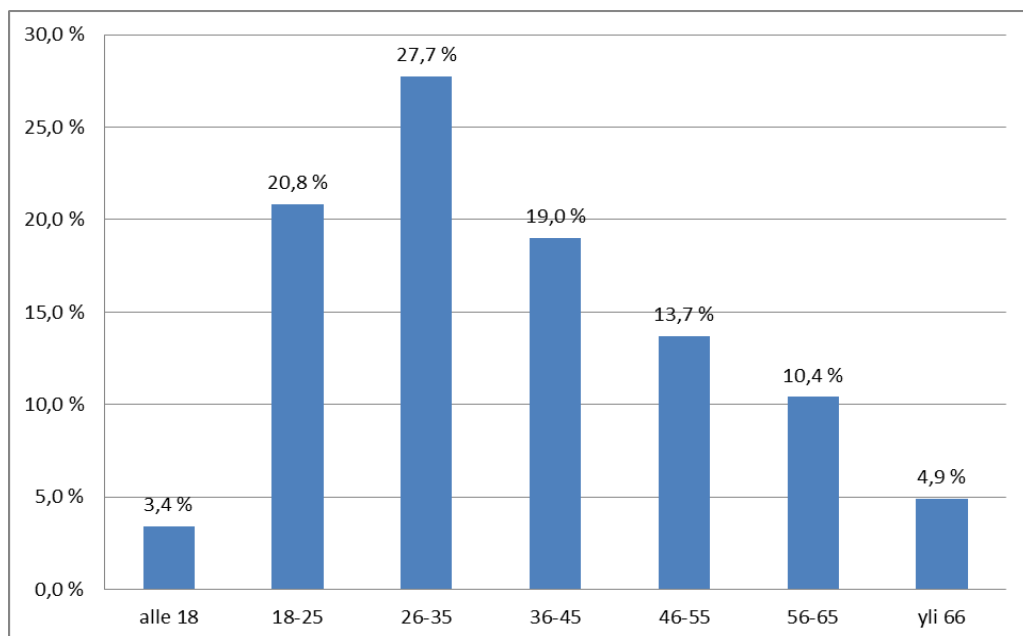
Tuloksia on vertailtu suurimmaksi osaksi vuoden 2010 tuloksiin, ja joiltakin osin myös vanhempiin tutkimuksiin. Vertailu osoittautui monien kysymyksien kohdalla hankalaksi, sillä vuoden 2010 työstä löytyi analysointi- ja tulkintavirheitä. Esimerkiksi useat tuloksista lasketut prosenttiosuudet tekstissä eivät olleet luotettavia. Vertailussa on tästä syystä pyritty käyttämään lähteenä kyseisen tutkimuksen liitteistä löytyviä absoluuttisia lukuja.

5.1 Kävijöiden taustatiedot

Tuhannesta vastaajasta 44,9 % oli miehiä ja 55,1 % naisia. Tulokset ovat samansuuntaisia kuin aiemmissakin tutkimuksissa, joissa naispuolisia vastaajia on ollut miehiä enemmän. Vuoden 2010 vastaajista 42 % oli miehiä ja 58 % naisia, vuonna 2006 44 % miehiä ja 56 % naisia sekä vuonna 2002 37 % miehiä ja 63 % naisia (Törmäkangas & Partanen 2011, 24). Naisten suuri osuus voi selittyä naisten suuremmalla halukkuudella osallistua tutkimukseen tai esimerkiksi sillä, että pariskunnat vastasivat monesti kyselyyn yhdessä ja silloin kyselyn täytti useimmiten nainen.

Vastaajista 999 ilmoitti ikänsä. Vastaajilta ei kysytty syntymävuotta kuten vuonna 2010, vaan kyselylomakkeessa oli seitsemän valmista ikäryhmää. Tämä helpotti tulosten analysointia. Ikäryhmät poikkesivat hieman aiempien tutkimusten ikäjaottelusta, mistä johtuen eri vuosien tulokset eivät ole keskenään täysin vertailukelpoisia. Tässä tutkimuksessa käytettiin samaa ikäjaottelua kuin Suomenlinnan matkailijaprofiili 2013 –opinnäytetyössä.

Vastaajien ikäryhmien prosenttiosuudet näkyvät kuviossa 4. Suurin ikäryhmä oli 26–35-vuotiaat, joita oli 27,7 prosenttia vastaajista. 18–25-vuotiaita oli 20,8 prosenttia, 36–45-vuotiaita 19,0 prosenttia, 46–55-vuotiaita 13,7 prosenttia ja 56–65-vuotiaita 10,4 prosenttia. Pienimmät ikäryhmät olivat alle 18-vuotiaat (3,4 %) sekä yli 66-vuotiaat (4,9 %). Tulokset vastaavat aiempien matkailija- ja palvelututkimusten tuloksia, joissa 20–29-vuotiaat ovat olleet suurin ikäryhmä 29–36 % osuudella vuodesta riippuen. Myös aiempina vuosina pienimmät ikäryhmät ovat olleet alle 20-vuotiaat ja yli 60-vuotiaat. (Törmäkangas & Partanen 2011, 25). Sen sijaan Suomenlinnan matkailijaprofiili 2013 –tutkimuksessa alle 18-vuotiaiden osuus 850 vastaajasta oli 14 prosenttia (Elomaa & Yildirim 2013, 41). Alle 18-vuotiaiden vastaajien pieni määrä tässä tutkimuksessa selittyy sillä, että lapsia ei pääsääntöisesti pyydetty vastaamaan tutkimukseen. Jos kyseessä oli perhe, vanhemmat täyttivät yleensä kyselyn.



Kuvio 4. Vastaajat (n=999) ikäryhmittäin

Kysymykseen koulutustasosta vastasi 994 henkilöä. Muutama vastaaja oli valinnut useamman koulutustason, ja niistä otettiin tutkimukseen korkein. Vastaajista 74,2 % ilmoitti koulutuksensa olevan korkeakoulu tai ammattikorkeakoulu, 20,4 % ammatillinen tutkinto tai lukio ja 5,3 % vastaajista ilmoitti koulutukseksi peruskoulun tai kansakoulun.

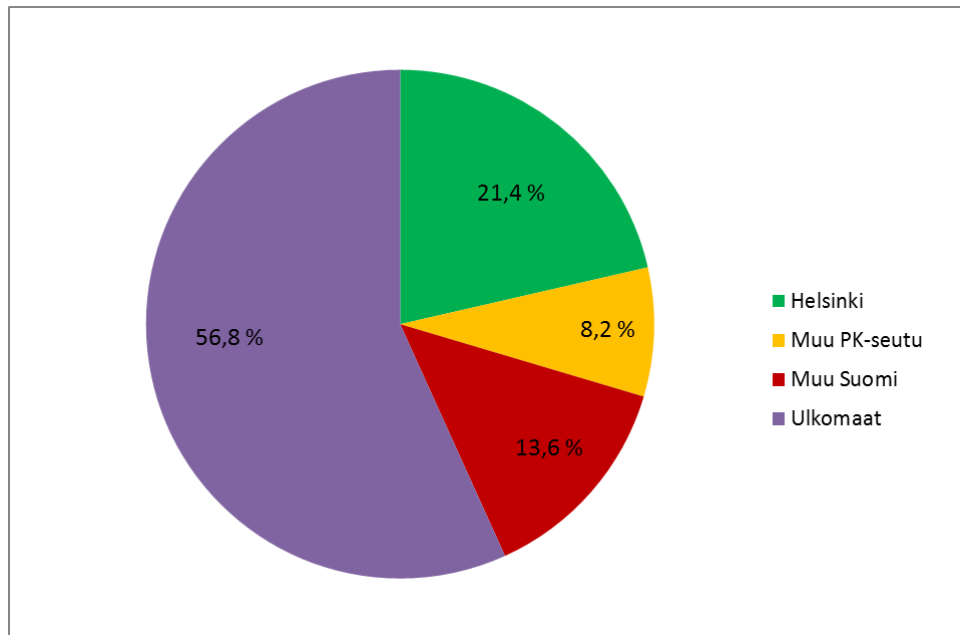
Korkeakoulutettujen vastaajien osuus on suurempi kuin aiempina vuosina. Vuonna 2010 korkeakoulutettuja oli 71 prosenttia vastaajista, vuonna 2006 62 prosenttia ja vuonna 2002 59 prosenttia vastaajista (Törmäkangas & Partanen 2011, 25). Ammatillisen tutkin-

non tai lukion käyneiden vastaajien osuus on vastaavasti laskenut vuoden 2010 tutkimuksen 25 prosentista. Perus- tai kansakoulun käyneiden osuus on pysynyt ennallaan.

5.2 Kävijöiden asuinpaikka

Vastaajista 990 ilmoitti asuinpaikkansa. Lomakkeessa kysyttiin asuinkaupunkia, jos vastaaja asuu Suomessa, ja asuinmaata, jos asuinpaikka on ulkomailla. 43,2 % kävijöistä ilmoitti asuvansa Suomessa ja 56,8 % ulkomailla. Jotkut vastaajista olivat kirjoittaneet kyselylomakkeeseen sekä kaupungin Suomessa (useimmiten Helsinki) että ulkomaan. Näistä tutkimukseen valittiin pääsääntöisesti ulkomaan, varsinkin jos lomake ei ollut suomenkielinen. Muutama oli ymmärtänyt kysymyksen selkeästi väärin ja laittanut vastaukseksi esimerkiksi Helsingissä sijaitsevan hotellin nimen. Nämä vastaukset poistettiin tuloksista.

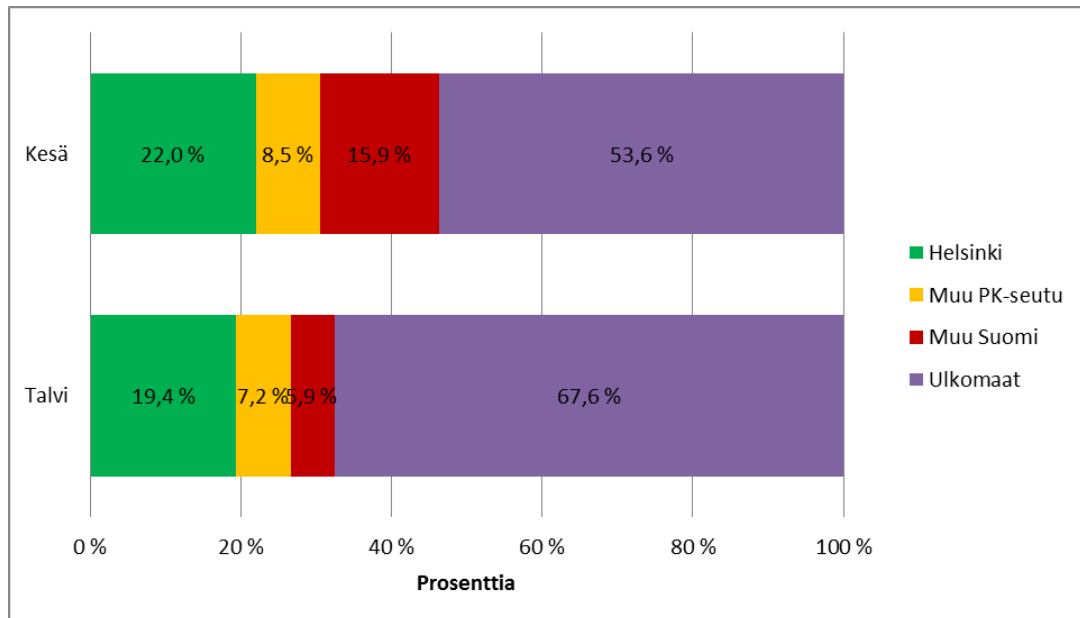
Kävijöiden asuinpaikat jaoteltiin myös tarkemmin neljään ryhmään: Helsinki, muu pääkaupunkiseutu (Espoo, Vantaa ja Kauniainen), muu Suomi ja ulkomaat (kuvio 5). Vastaajista 21,4 % kertoi asuvansa Helsingissä, 8,2 % jossain muussa pääkaupunkiseudun kaupungissa ja 13,6 % muualla Suomessa. Noin puolet Suomessa asuvista vastaajista tuli siis Helsingistä. Helsingin jälkeen suurimpia yksittäisiä lähtökaupunkeja olivat Espoo (43 vastaajaa), Vantaa (37 vastaajaa), Tampere (11 vastaajaa) ja Oulu (10 vastaajaa). Kävijöitä tuli yhteensä 58 suomalaisesta kaupungista tai kunnasta. Ulkomailla asuvia vastaajia tuli 58 eri maasta. Viisi suurinta lähtömaata olivat Yhdysvallat (62 vastaajaa), Saksa (59 vastaajaa), Venäjä (45 vastaajaa), Ranska (29 vastaajaa) ja Iso-Britannia (28 vastaajaa).



Kuvio 5. Kävijöiden (n=990) asuinpaikat jaoteltuna

Tulokset lähtöalueista ovat hyvin samanlaisia kuin vuoden 2010 kävijätutkimuksessa. Silloin Helsingissä asuvia vastaajia oli 23 %, muualla pääkaupunkiseudulla asuvia 9 %, muualta Suomesta tulevia 13 % ja ulkomailla asuvia vastaajia 55 %. Kolmen viimeisimmän kävijätutkimuksen tuloksissa ulkomaalaisten osuus on ollut kasvussa ja helsinkiläisten vastaajien osuus laskussa, ja sama trendi jatkuu myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Vuonna 2002 ulkomaalaisia vastaajia oli vain 37 prosenttia ja helsinkiläisiä lähes saman verran, 32 prosenttia vastaajista. Samalla myös eri lähtömaiden määrä on kasvanut huomasti: vuonna 2010 vastaajia oli 49 eri maasta, vuonna 2006 48 maasta ja vuonna 2002 33 eri maasta. Vuoden 2010 tutkimuksen viisi suurinta lähtömaata olivat Venäjä, Saksa, Iso-Britannia, Yhdysvallat ja Ruotsi. (Törmäkangas & Partanen 2011, 30–31.) Vuoden 2013 matkailijaprofiilitutkimuksessa suurimmat lähtömaat olivat Venäjä, Kiina, Saksa, Japani ja Ruotsi (Elomaa & Yildirim 2013, 43). Ruotsi on tässä tutkimuksessa vasta 12. suurin lähtömaa 16 vastaajalla.

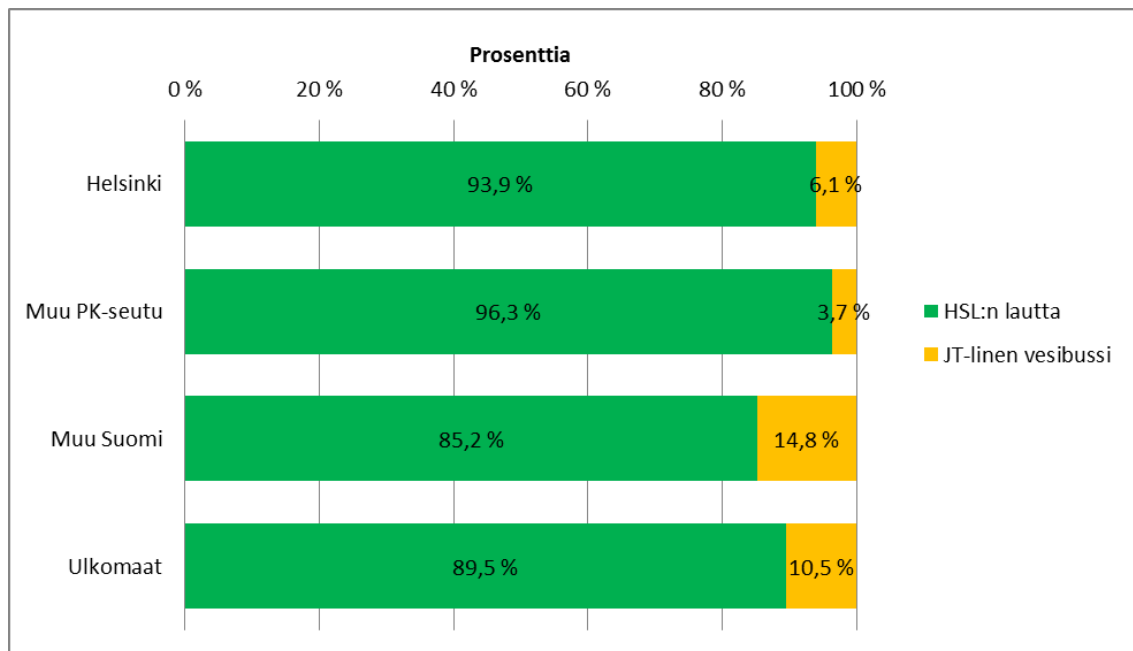
Kuviossa 6 näkyvät kävijöiden lähtöalueet erikseen kesäkaudella ja talvikaudella. Talvikaudella suhteellisesti suurempi osa matkailijoista (67,6 %) oli ulkomaalaisia kuin kesällä (53,6 %). Talvella vähiten vastaajia tuli muualta Suomesta (5,9 %). Kesäkaudella heidän osuutensa kasvoi huomattavasti, ja muualta Suomesta tulevat (15,9 % vastaajista) ohittavat muualta pääkaupunkiseudulta tulevat, joita oli 8,5 prosenttia vastaajista. Helsinkiläisiä oli melko tasaisesti ympäri vuoden noin viidesosa vastaajista.



Kuvio 6. Kävijöiden (n=990) lähtöalueet kesä- ja talvikaudella

Koko tuhannen vastaajan otoksesta 9,5 % saapui Suomenlinnaan JT-linen vesibussilla ja loput HSL:n lautalla (kuvio 7). Eri alueilta saapuvien välillä on kuitenkin eroja: eniten vesibussilla matkustivat muualta Suomesta saapuvat matkailijat (14,8 % vastaajista) ja ulkomaalaiset (10,5 %). Vähiten sitä käyttivät muualta pääkaupunkiseudulta tulevat, joista vain 3,7 prosenttia matkusti vesibussilla.

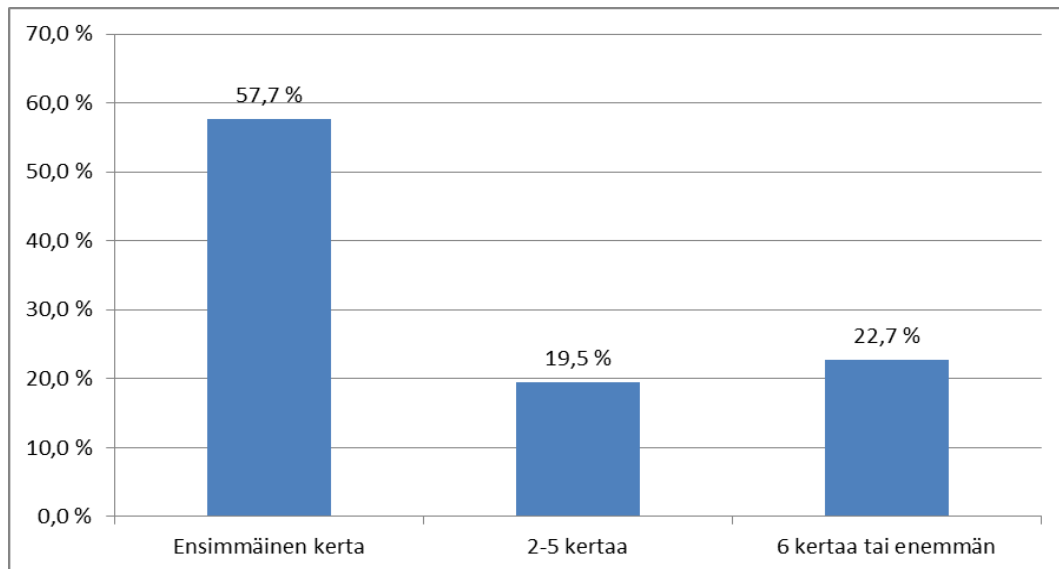
Tulokset ovat samansuuntaisia aiemman tutkimuksen kanssa, ainoastaan helsinkiläisten ja ulkomaalaisten osuudet ovat hieman muuttuneet. Vuonna 2010 helsinkiläisistä 3 % matkusti vesibussilla ja ulkomailta tulleista vierailijoista 16 prosenttia (Törmäkangas & Partanen 2011, 53). Ulkomaalaiset vierailijat ovat siis siirtyneet käyttämään enemmän lauttaa, ja toisaalta hieman useampi helsinkiläinen käyttää nykyään JT-linen vesibussia.



Kuvio 7. Vastaajien (n=989) käyttämä kulkuväline verrattuna lähtöalueeseen

5.3 Aikaisemmat käyntikerrat ja matkaseura

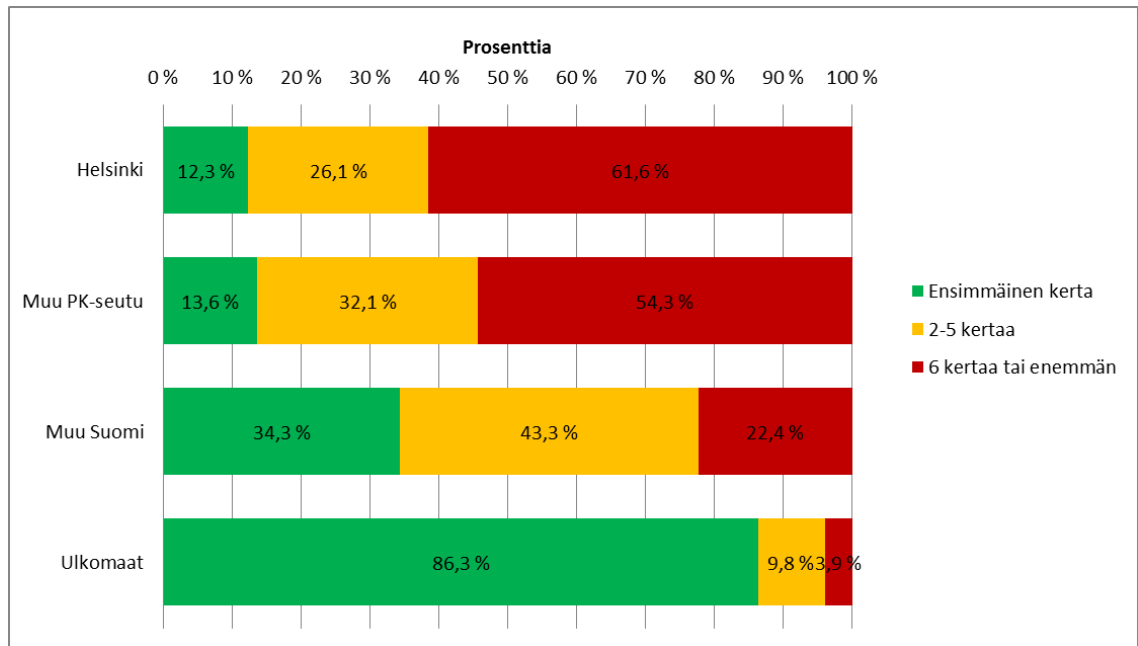
998 vastaajaa ilmoitti aikaisempien käyntikertojensa lukumäärän (kuvio 8). Heistä 57,7 % oli Suomenlinnassa ensimmäistä kertaa, 19,5 % oli käynyt 2 - 5 kertaa ja 22,7 % oli vierailut saarella kuusi kertaa tai useammin. Kysymyksen vastausvaihtoehdot on jaoteltu eri tavalla kuin aikaisemmissa tutkimuksissa, joten suoraa vertailua ei voi tehdä. Vuoden 2010 tutkimuksen lomakkeessa vastausvaihtoehdot ovat "ensimmäinen kerta", "1–4 kertaa", "5–10 kertaa" ja "yli 10 kertaa", joten yksi käyntikerta esiintyy vastausvaihtoehdoissa kahdesti. Vuoden 2010 tutkimuksen tuloksissa 490 vastaajaa (49,7 %) oli Suomenlinnassa ensimmäistä kertaa ja 216 vastaajaa (21,9 %) puolestaan oli käynyt useammin kuin kymmenen kertaa (Törmäkangas & Partanen 2011, 115).



Kuvio 8. Vastaajien (n=998) aikaisemmat käyntikerrat Suomenlinnassa

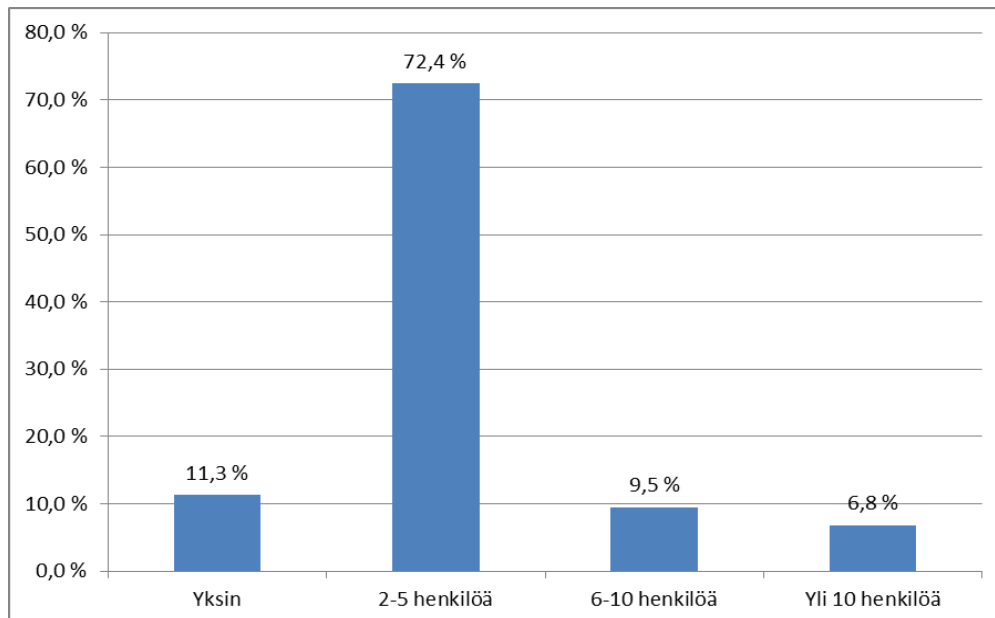
Ulkomailta tulleista kävijöistä 86,3 prosenttia oli Suomenlinnassa ensimmäistä kertaa (kuvio 9). Pääkaupunkiseudun ulkopuolella asuvista kävijöistä myös reilu kolmasosa (34,3 %) oli ensimmäistä kertaa saarella, kun taas pääkaupunkiseudulla asuvista vain reilut kymmenen prosenttia oli ensikertalaisia. 61,6 prosenttia Helsingissä asuvista puolestaan oli käynyt Suomenlinnassa kuusi kertaa tai enemmän, kun taas ulkomaalaisista vain 3,9 prosenttia. Kävijöiden lähtöalueen ja aikaisempien käyntikertojen välinen yhteys on tilastollisesti merkitsevä, sillä khiin neliö-testissä saatu p-arvo on 0,00.

Sama yhteys näkyy myös aiemmassa tutkimuksessa. Vuonna 2010 ensimmäistä kertaa käyneistä 91,4 prosenttia oli ulkomailta. Niistä, jotka olivat vierailleet Suomenlinnassa yli 10 kertaa, lähes 70 prosenttia oli Helsingistä. (Törmäkangas & Partanen 2011, 115.) Eniten eroavuutta löytyy muualla Suomessa asuvien kävijöiden vastauksista. Vuonna 2010 heistä vain 6,1 prosenttia oli saarella ensimmäistä kertaa, kun taas tässä tutkimuksessa ensikertalaisia on 34,6 prosenttia. Toisaalta edellisessä tutkimuksessa 35,6 prosenttia muualta Suomesta tulevista oli valinnut vaihtoehdon ”1–4 kertaa” (Törmäkangas & Partanen 2011, 115). Vain yksi käyntikerta esiintyi silloin siis kahdessa vastausvaihtoehdossa, mikä on saattanut vaikuttaa tuloksiin. Käytännössä on selvää, että mitä lähempänä Suomenlinnaa kävijä asuu, sitä useammin hän on siellä keskimäärin vierailut.



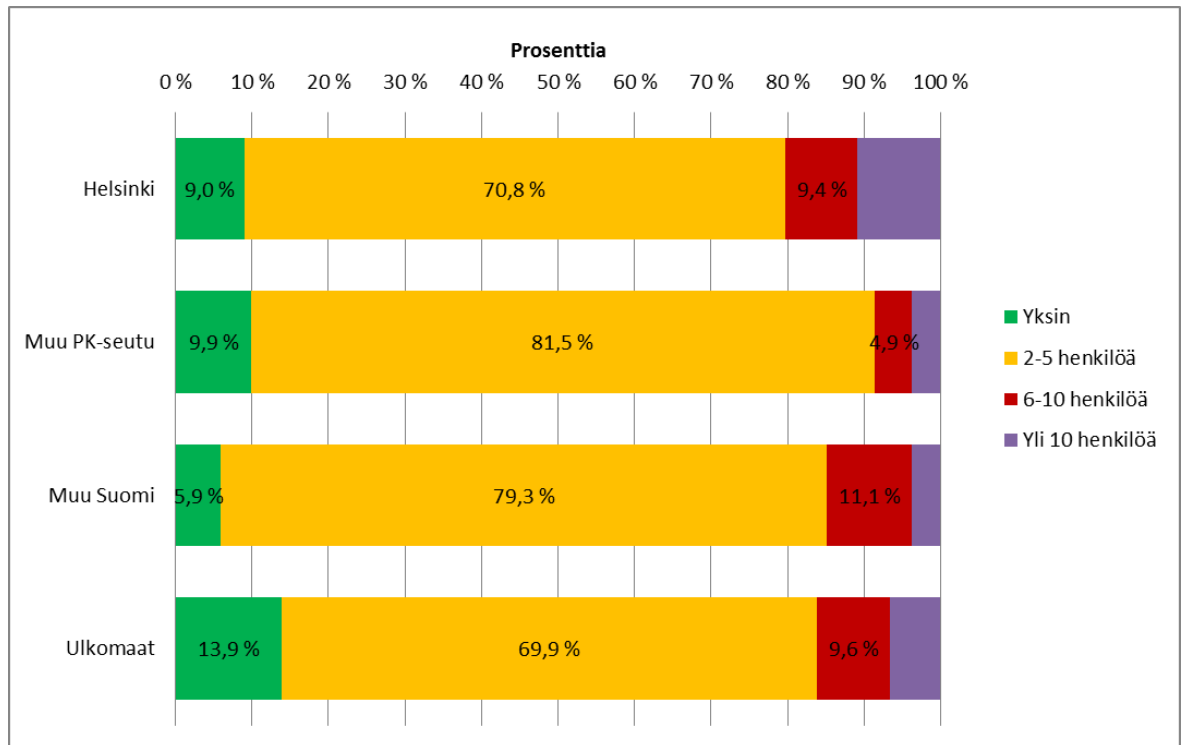
Kuvio 9. Vastaajien (n=988) aikaisemmat käyntikerrat Suomenlinnassa verrattuna lähtöalueeseen

Kaikki tuhat vastaajaa ilmoittivat kyselylomakkeessa matkaseuransa koon (kuvio 10). 11,3 prosenttia vastaajista vieraili Suomenlinnassa yksin, 72,4 % matkusti 2–5 henkilön seurueessa, 9,5 % 6–10 hengen seurueessa ja 6,8 % yli 10 henkilön seurassa. Tulokset eivät juurikaan eroa aikaisemman tutkimuksen tuloksista. Vuonna 2010 124 vastaajaa matkusti saarelle yksin (Törmäkangas & Partanen 2011, 26), 731 vastaajaa 2-5 henkilön seurueessa, 77 vastaajaa 6-10 henkilön kanssa ja 66 vastaajaa yli 10 hengen seurassa (Törmäkangas & Partanen 2011, 111).



Kuvio 10. Vastaajien (n=1000) matkaseura

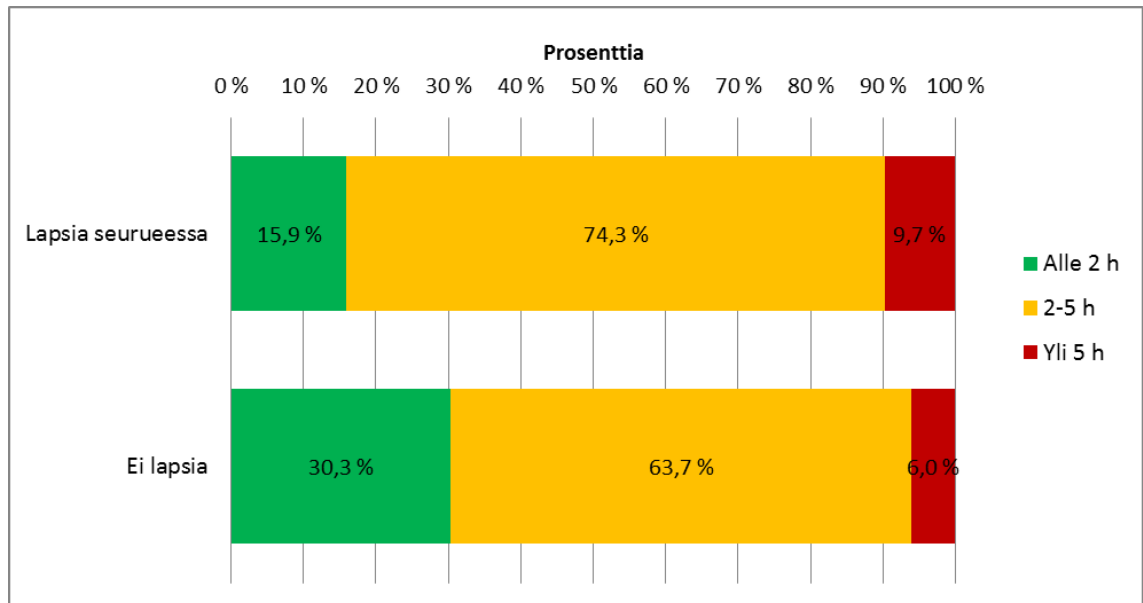
Erot eri alueilta tulleiden vastaajien matkaseuran koossa ovat suhteellisen pieniä (kuvio 11). On kuitenkin kiinnostavaa huomata, että 13,9 prosenttia ulkomaalaisista vastaajista matkusti yksin, kun Suomessa asuvista yksin matkustavia oli alle 10 prosenttia. Toisaalta helsinkiläisistä myös suhteellisen suuri osuus, 10,8 prosenttia, matkusti yli 10 hengen ryhmässä. Tämä suurien seurueiden lähtöalue on vaihdellut viimeisimmissä tutkimuksissa: vuonna 2010 yli 10 henkilön seurueita tuli eniten ulkomailta, vuonna 2006 yhtä usein Helsingistä kuin ulkomailta ja vuonna 2002 eniten Helsingistä (Törmäkangas & Partanen 2011, 28).



Kuvio 11. Vastaajien (n=990) matkaseura verrattuna lähtöalueeseen

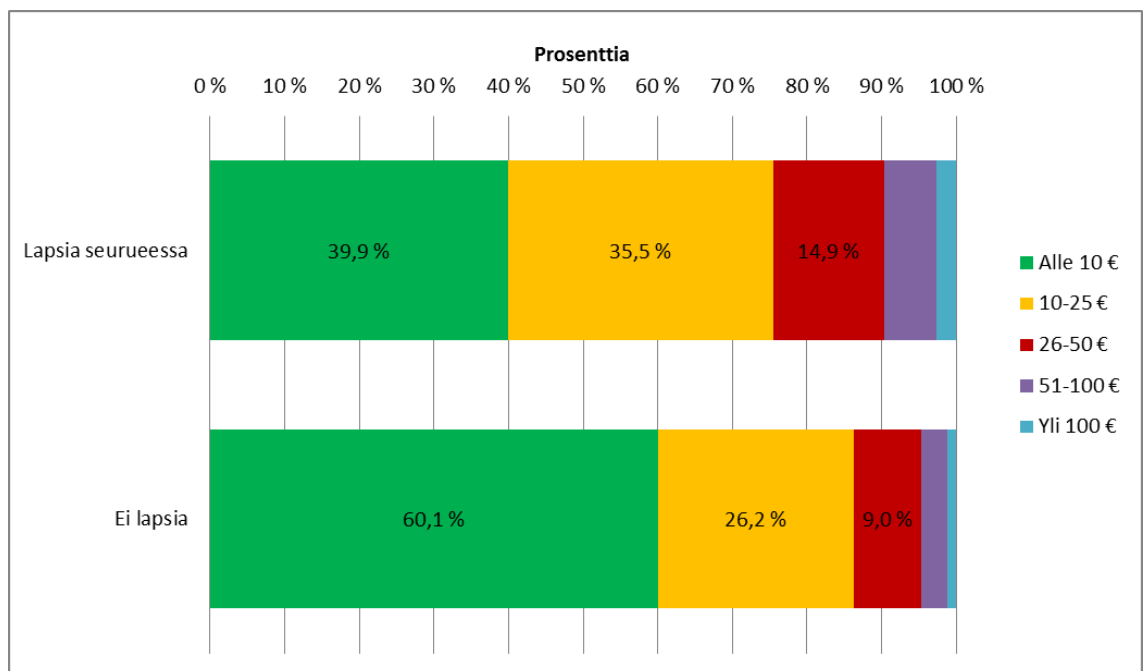
986 vastaajaa täytti kysymyksen, jossa kysyttiin kuuluiko seurueeseen lapsia. Noin neljäsosassa matkaseurueita (23,3 %) oli mukana lapsia. Osuudet ovat prosentin tarkkuudella samat kuin vuoden 2010 tutkimuksessa, jossa lapsien kanssa matkustavia oli 24 prosenttia vastaajista ja ilman lapsia 76 prosenttia (Törmäkangas & Partanen 2011, 29).

Tuloksista käy ilmi, että lasten kanssa matkustavat viettävät saarella enemmän aikaa kuin ilman lapsia matkustavat (kuvio 12). Ilman lapsia matkustavista 30,3 % vietti Suomenlinnassa alle kaksi tuntia, kun lasten kanssa matkustavista vain 15,9 prosenttia. Lasten kanssa matkaavista myös lähes kymmenen prosenttia oli Suomenlinnassa yli viisi tuntia.



Kuvio 12. Lapset matkaseurueessa verrattuna vierailun kestoon (n=973)

Lasten kanssa matkustavat käyttävät myös enemmän rahaa saaren palveluihin (kuvio 13). Ilman lapsia matkustavista 60,1 % käytti alle 10 euroa rahaa. Lasten kanssa matkustavista puolestaan 60,1 % käytti vähintään kymmenen euroa, ja lähes 10 prosenttia yli 50 euroa.



Kuvio 13. Lapset matkaseurueessa verrattuna rahankäyttöön (n=972)

5.4 Matkan tarkoitus ja kesto

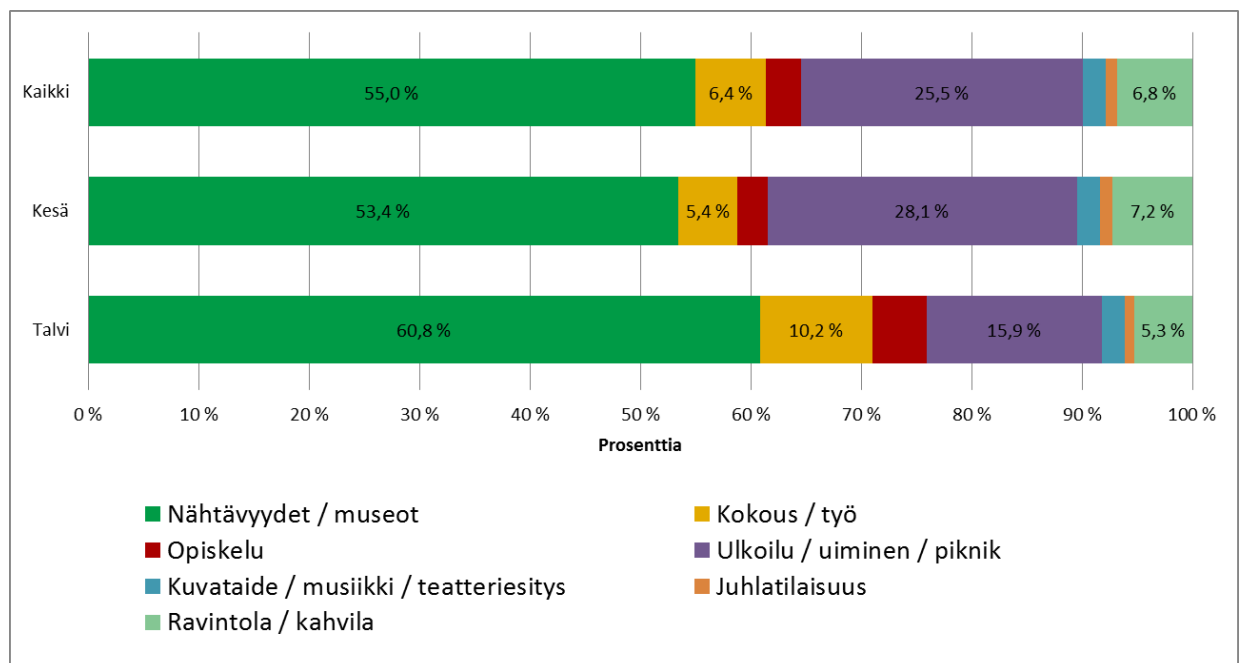
Vastaajien matkan pääasiallisen tarkoituksen yhteenvetoa hankaloittaa se, että monet vastaajista olivat valinneet useamman matkan tarkoituksen, vaikka kysymyksessä ohjeistettiin valitsemaan vain tärkein. Tästä syystä matkan tarkoitusta ei ole voitu tässä tutkimuksessa myöskään luotettavasti ristiintaulukoida muun aineiston kanssa. Vähintään yhden valmiin vastausvaihtoehdon valitsi 985 ihmistä, ja vastauksia oli yhteensä 1157 sekä lisäksi 57 avointa vastausta ”muu, mikä” -kohtaan. Osa vastaajista oli sekä valinnut valmiin vastausvaihtoehdon että kirjoittanut avoimeen kohtaan jotakin, osa oli vastannut vain ”muu, mikä” -kohtaan.

Kuviossa 14 näkyvät kaikki valmiista vaihtoehdoista valitut vastaukset sekä koko vuodelta että jaoteltuna kesä- ja talvikauden mukaan. Prosentit ovat suhteutettuna vastausten kokonaismäärään, ei vastaajien, sillä se oli analysoinnin kannalta helpompaa. Lisäksi kysymykseen tuli yhteensä 57 avointa vastausta, jotka löytyvät lueteltuna liitteestä 17. Tuloksista käy ilmi, että suurin osa Suomenlinnan vierailijoista (55 %) kävi siellä nähtävyyksien ja museoiden vuoksi. Toiseksi suurin syy oli ulkoilu, uiminen ja piknik, jonka osuus vastauksista oli 25,5 prosenttia. Seuraavaksi tärkeimpinä syinä tulevat kokous tai työ (6,4 %) sekä ravintolassa tai kahvilassa käynti (6,8 %). Opiskelu, kuvataide, musiikki tai teatteriesitys sekä juhlatilaisuus mainittiin matkan pääasiallisena syynä vain enintään muutamia kymmeniä kertoja jokainen. Avoimissa vastauksissa mainittiin useimmin lomailu sekä perheen tai ystävien tapaaminen. Myös vierasvenesatama, veneveistämöllä käynti, häät, nuorisovaihtoon liittyvä tapaaminen ja retkeily mainittiin matkan syynä useammin kuin kerran (liite 17).

Kesä- ja talvikauden vastaukset eroavat jonkin verran toisistaan. Syiden järjestys pysyy samana, mutta kesäkaudella ulkoilu, uiminen ja piknik mainittiin lähes kolmasosassa (28,1 %) vastauksista, kun taas talvikaudessa vain 15,9 prosentissa. Vastaavasti talvikaudella useampi vastaaja kävi Suomenlinnassa nähtävyyksien tai museoiden vuoksi (60,8 % vastauksista) sekä kokous- tai työmatkalla (10,2 % vastauksista).

Vuoden 2010 tutkimuksessa vastaavaan kysymykseen saatiin 1158 vastausta (Törmäkangas & Partanen 2011, 34). Tutkimuksen tuloksissa prosenttiosuudet oli kuitenkin otettu vastaajien määrästä eikä vastausten, joten saadut luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia. Vuoden 2010 tutkimuksessa matkan syyt on aikaisempien tutkimusten tapaan jaettu kolmeen ryhmään: virkistyskäyttäjät (syynä ulkoilu / uiminen / piknik), kulttuuriorientoitu-

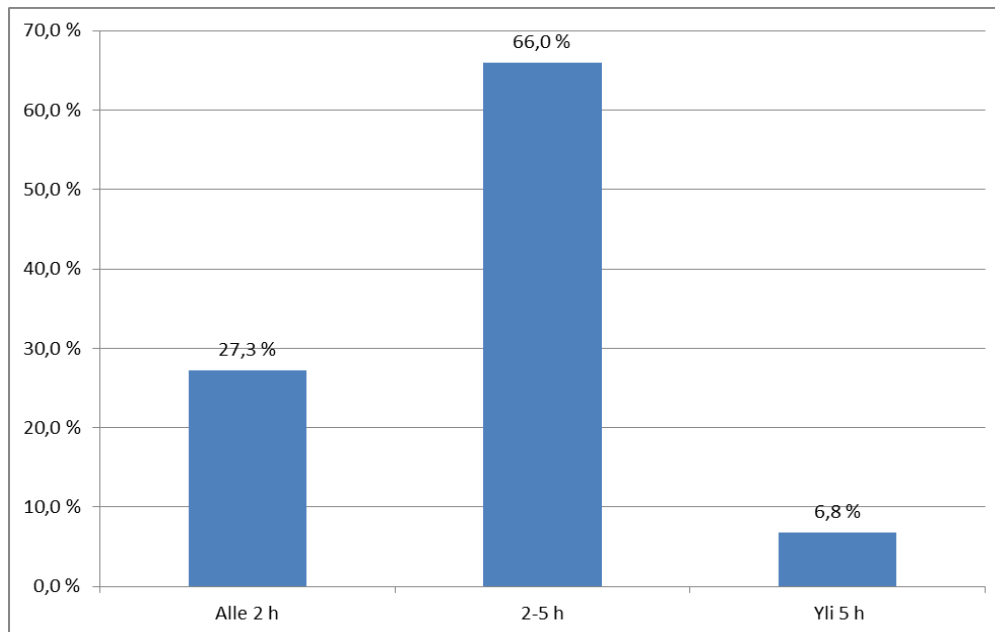
neet matkailijat (nähtävyydet / museot sekä kuvataide / musiikki / teatteriesitys) ja muut matkailijat (kokous / työ, opiskelu, juhlatilaisuus sekä ravintolassa / kahvilassa käynti). Näin määriteltyjä virkistyskäyttäjiä oli vuonna 2010 35 prosenttia, kulttuuriorientoituneita matkailijoita 45 prosenttia ja muita matkailijoita 20 prosenttia. Osuudet olivat lähes samoja myös vuosien 2007 ja 2003 tutkimuksissa. (Törmäkangas & Partanen 2011, 34.) Samaa jaottelua käyttäen tässä tutkimuksessa virkistyskäyttäjien osuus on 25,5 %, kulttuuriorientoituneita matkailijoita 57,1 % ja muita matkailijoita 17,4 %. Kulttuuriorientoituneiden matkailijoiden määrä on kasvanut siis neljässä vuodessa 12 prosenttiyksikköä, ja muiden ryhmien osuus on vastaavasti vähentynyt. Tämä saattaa olla osittain myös tutkimuksesta johtuvaa, sillä tämän tutkimuksen kysymyslomakkeessa matkan syiden järjestystä vaihdettiin niin, että ulkoilun sijaan ensimmäisenä vaihtoehtona tarjottiin nähtävyyksiä ja muiseita.



Kuvio 14. Vastaajien matkan pääasiallinen tarkoitus yhteensä koko vuonna sekä erikseen kesäkaudella ja talvikaudella (Kaikki n=1157, kesä n=912, talvi n=245)

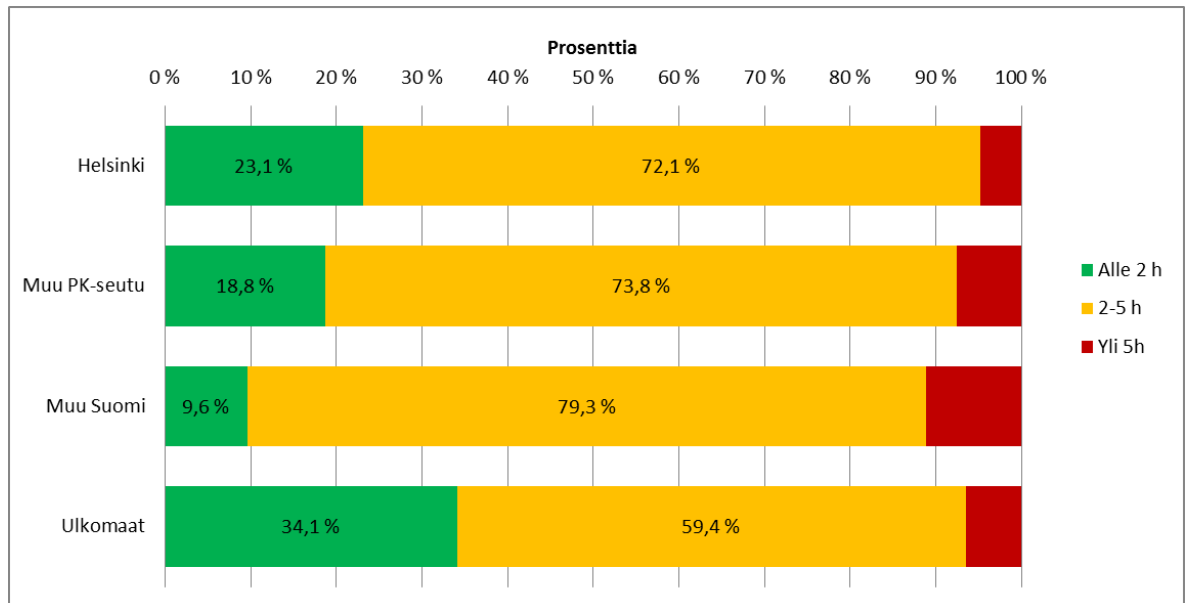
987 vastaajaa arvioi kyselylomakkeeseen tämän käyntinsä keston (kuvio 15). Suurin osa matkailijoista (66,0 %) vietti Suomenlinnassa 2–5 tuntia. Lähes kolmasosa (27,3 %) oli alle kaksi tuntia ja vain 6,8 % vastaajista kulutti saarella aikaa yli viisi tuntia. Vuoden 2010 tutkimuksessa osuudet ovat tasaisemmat: 44,1 prosenttia matkailijoista vietti saarella 1–2 tuntia, 49,4 prosenttia 2–5 tuntia ja 6,4 prosenttia yli viisi tuntia (Törmäkangas & Partanen 2011, 114). Tulosten perusteella siis 2–5 tuntia saarella viettäneiden osuus olisi kasvanut.

Tähän saattaa kuitenkin vaikuttaa se, että vuoden 2010 kyselylomakkeessa ensimmäiset vaihtoehdot olivat ”1–2 tuntia” tai ”2–5 tuntia”, joten jos vastaaja vietti saarella noin kaksi tuntia, hän on voinut valita kumman vastauksista vain, ja tämän vuoksi tuloksia ei voi täysin luotettavasti vertailla. Kuitenkin myös vuoden 2006 tutkimuksessa vaihtoehdon ”1–2 tuntia” valitsi jopa puolet vastaajista, ja 41 prosenttia vietti saarella 3–5 tuntia (Smyk & Vehkakoski 2007, 12). Edellisiin tutkimuksiin verrattuna vierailun keskimääräinen kesto olisi siis kasvanut neljässä vuodessa, ja suurin osa viettää nykyään Suomenlinnassa vähintään kaksi tuntia.



Kuvio 15. Vastaajien (n=987) arvio tämän käynnin kestosta

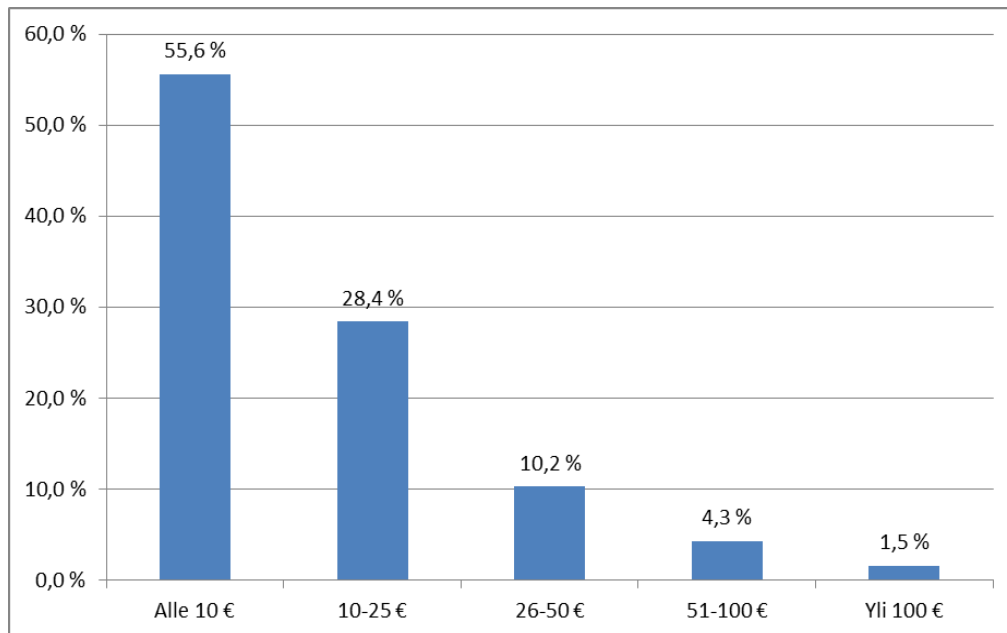
Eniten aikaa Suomenlinnassa viettävät muualta Suomesta tulleet ja vähiten ulkomaalaiset (kuvio 16). Ulkomaalaisista reilu kolmasosa (34,1 %) vietti saarella alle kaksi tuntia, mutta pääkaupunkiseudun ulkopuolelta tulevista vierailijoista vain 9,6 prosenttia. Muualta Suomesta tulevista 11,1 prosenttia vietti saarella myös yli viisi tuntia, kun helsinkiläisistä vain 4,8 %.



Kuvio 16. Vierailun kesto verrattuna lähtöalueeseen (n=977)

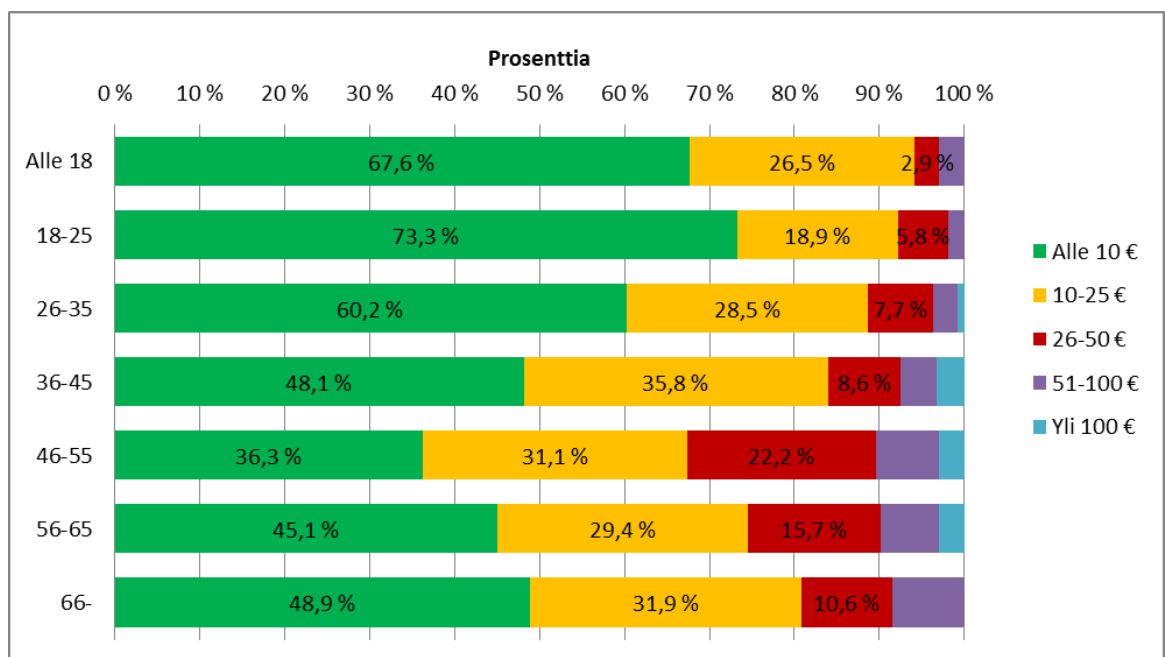
5.5 Matkailijoiden rahankäyttö

986 vastaajaa vastasi henkilökohtaista rahankäyttöä koskevaan kysymykseen (kuvio 17). Kysymyksessä oli lisähuomautus ”ei sisällä lautta- tai vesibussilippua”, koska tutkimus haluttiin tarkentaa vain saaren alueella tapahtuvaan rahankäyttöön. Hieman yli puolet vastaajista (55,6%) ilmoitti käyttäneensä alle 10 euroa ja lähes kolmasosa (28,4 %) käytti 10–25 euroa. Vain 1,5 prosenttia vastaajista käytti Suomenlinnassa yli 100 euroa. Tulokset ovat hyvin samanlaisia kuin vuoden 2010 tutkimuksessa. Ainoastaan alle 10 euroa käyttäneiden osuus on laskenut hieman (58,6 % vuonna 2010) ja vastaavasti 11–25 euroa käyttäneiden osuus noussut pari prosenttiyksikköä (26,0 % vuonna 2010) (Törmäkangas & Partanen 2011, 126).



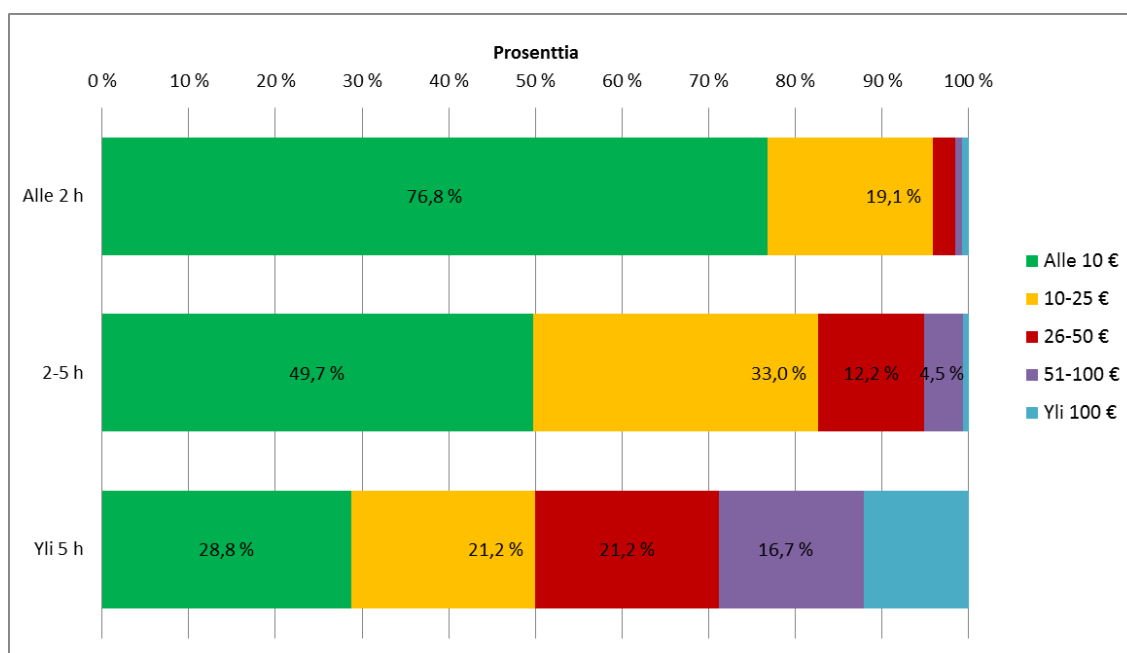
Kuvio 17. Vastaajien (n=986) henkilökohtainen rahankäyttö Suomenlinnan palveluihin

Kuten kuviosta 18 käy ilmi, vastaajien iällä on merkitystä heidän henkilökohtaiseen rahankäyttöönsä Suomenlinnassa. Erot ovat myös tilastollisesti merkitseviä, sillä p-arvo on 0,00. Alle 25-vuotiaista ja yli 66-vuotiaista yksikään ei käyttänyt yli 100 euroa rahaa. 18–25-vuotiaista 73,3 prosenttia käytti alle 10 euroa, siinä missä 46–55-vuotiaista vain 36,3 prosenttia. Sekä 36–45-vuotiaista että yli 56-vuotiaista vastaajista noin puolet käytti alle 10 euroa ja kolmasosa 20 - 25 euroa.



Kuvio 18. Vastaajien (n=985) henkilökohtainen rahankäyttö verrattuna ikäryhmiin

Tuloksista voidaan myös huomata, että mitä kauemmin vastaajat ovat saarella olleet, sitä todennäköisemmin he ovat käyttäneet enemmän rahaa (kuvio 19). Myös tämä tulos on tilastollisesti merkitsevä, sillä p-arvo on 0,00. Alle kaksi tuntia saarella olleista 76,8 prosenttia käytti vain alle 10 euroa. 2–5 tuntia saarella olleista jo hieman yli puolet (50,3 %) käytti ainakin 10 euroa, ja yli viisi tuntia aikaa viettäneistä suurin osa (71,2 %) käytti ainakin 10 euroa ja 12,1 prosenttia vastaajista yli 100 euroa.



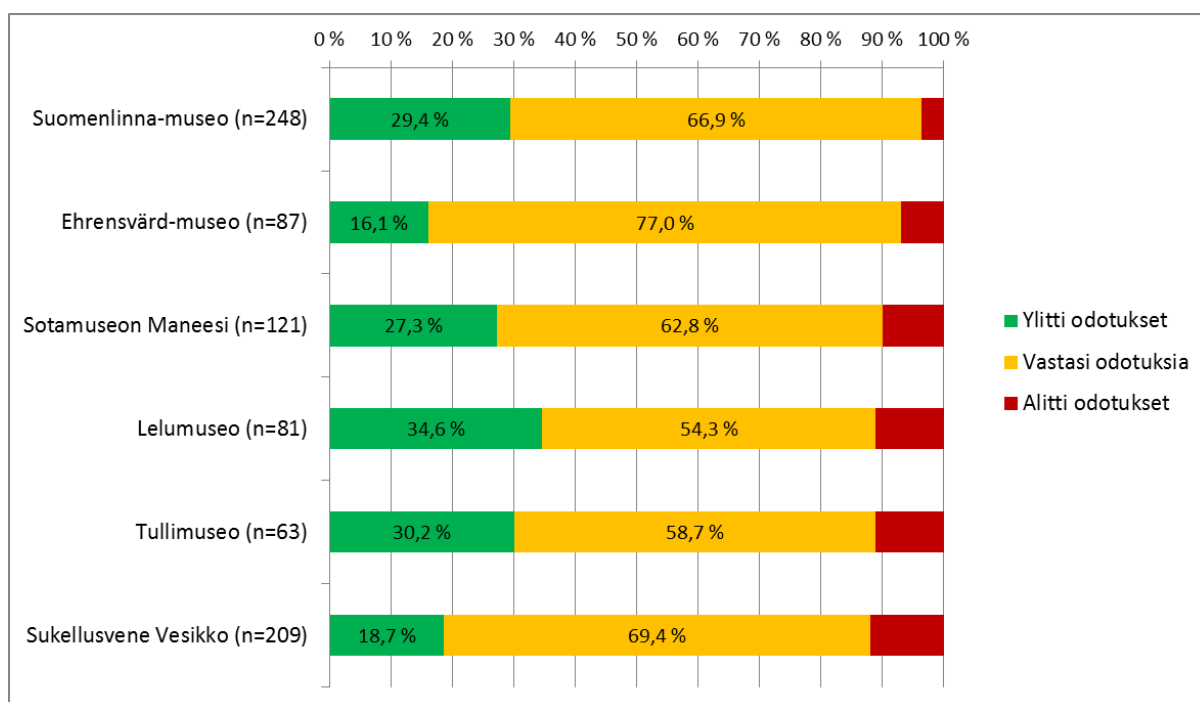
Kuvio 19. Arvio tämän käynnin kestosta verrattuna henkilökohtaiseen rahankäyttöön saarella (n=979)

5.6 Palveluiden laadun arviointi

Kysymyksessä 11–14 vastaajaa pyydettiin arvioimaan vierailun aikana käyttämänsä palvelut sen mukaan, ylittikö tai alittiko palvelu odotukset vai vastasiko se niitä. Lisäksi valittavana oli ”ei kokemusta” -vaihtoehto. Arvioitavia palveluja olivat Suomenlinnan museot, kahvilat ja ravintolat, kaupat sekä saaren matkailupalvelut. Jos vastaaja jätti palvelun arvioimatta, tulkittiin vastaukseksi ”ei kokemusta”. Yksittäisten palvelujen arviointeihin ja niistä saatuihin prosenttiosuuksiin tulee suhtautua kriittisesti, sillä otokset ovat pienimmillään vain muutamia kymmeniä vastauksia palvelua kohden ja virhemarginaali on siten suuri. Monet vastaajat olivat arvioineet myös talvikaudella sellaisia palveluita, jotka olivat silloin kiinni, mikä vääristää hieman tuloksia.

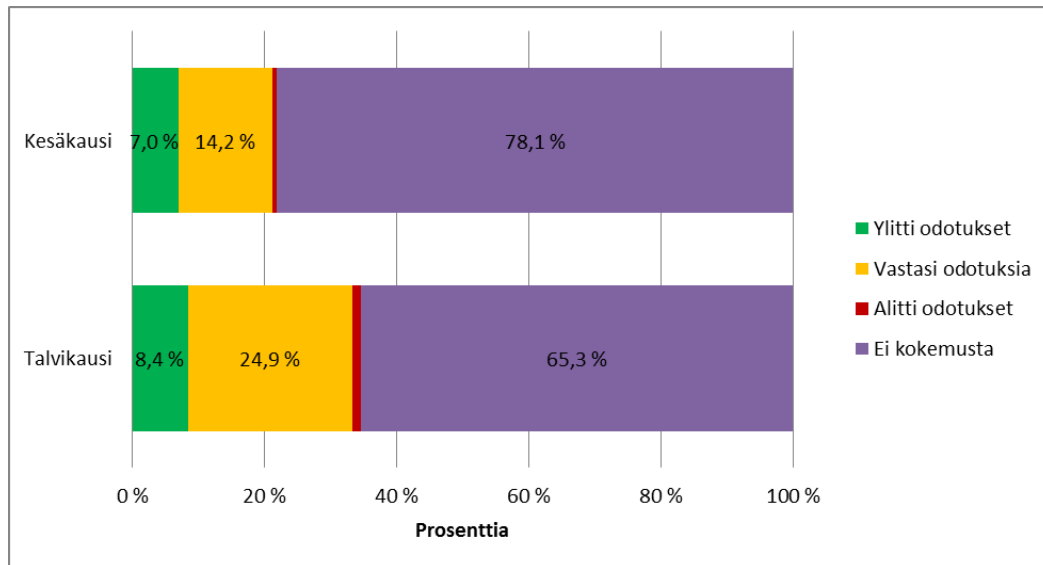
5.6.1 Museot

Vastaajista 41,1 prosenttia ilmoitti käyneensä ainakin yhteensä museossa. Siten 58,9 prosenttia matkailijoista ei vierailunsa aikana käynyt museoissa lainkaan. Eniten vierailtu oli Suomenlinna-museo, jossa kävi 24,8 % vierailijoista. Suomenlinna-museo on ainut ympäri vuoden avoinna oleva museo Suomenlinnassa. Toiseksi eniten oli käyty Sukellusvene Vesikossa (20,9 %). Sotamuseossa kävi 12,1 %, Ehrensverd-museossa 8,7 %, Lelumuseossa 8,1 % ja Tullimuseossa 6,3 % kaikista vastaajista. Suurin osa museoissa käyneistä ilmoitti museon vastanneen odotuksia (kuvio 20). Eniten odotukset ylittäneitä arvioita oli Lelumuseolla (34,6 %).



Kuvio 20. Kävijöiden (n=63–248) arviot museoista, ”Ei kokemusta” –vastaukset poistettu

Suomenlinna-museo on saaren museoista ainut ympärivuotisesti auki oleva museo. Kuviosta 21 voidaan todeta, että talvikaudella 34,7 % ja kesäkaudella 21,9 % kävijöistä vieraili Suomenlinna-museossa. Kausien välillä on siis havaittavissa huomattavaa vaihtelua. Sekä kesällä että talvella museo vastasi useimpien kävijöiden odotuksia. Lasten kanssa matkustavat kävivät puolestaan hieman useammin Lelumuseossa ja arvioivat sen hieman useammin ylittäneen odotukset kuin ilman lapsia matkustaneet.



Kuvio 21. Vastaajien (n=1000) arviot Suomenlinna-museosta kesä- ja talvikaudella, kaikki vastaukset

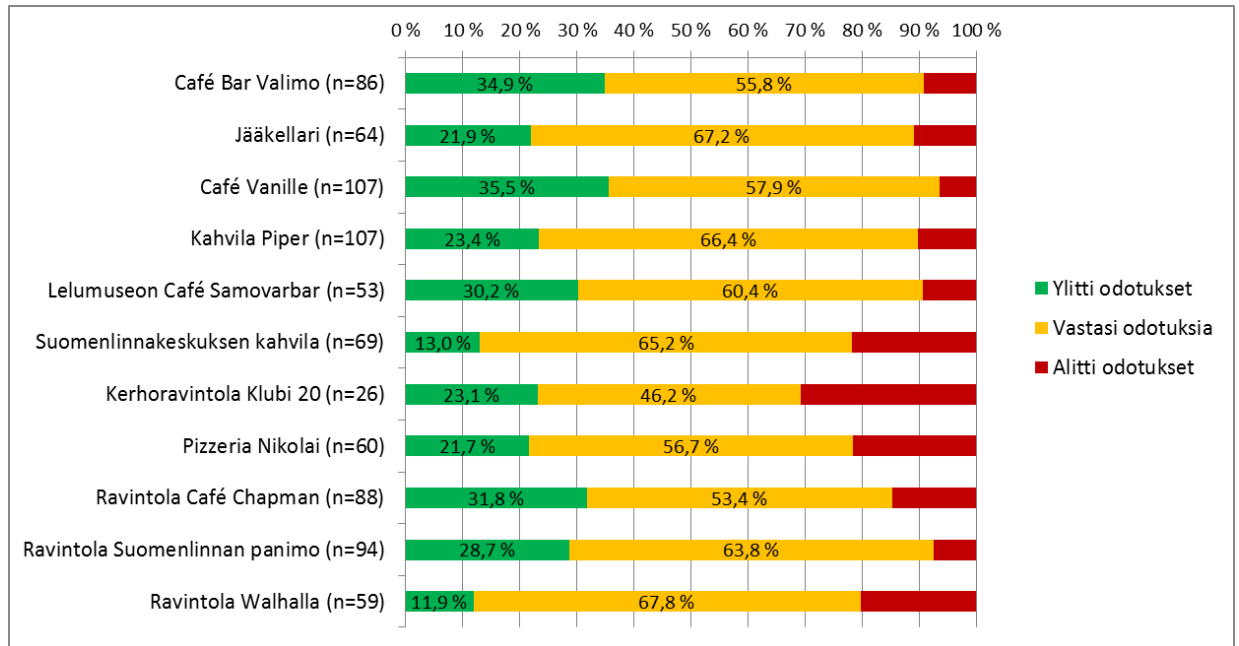
Vuoden 2010 matkailija- ja palvelututkimuksen (Törmäkangas & Partanen 2011, 130) tuloksiin verrattuna Ehrensverd-museon kävijämäärä on pysynyt täysin samana ja Lelumuseon kävijämäärä laskenut hieman. Muiden museoiden kohdalla kävijämäärät ovat nousseet edelliseen tutkimukseen verrattuna: vuoden 2010 kävijöistä 17,8 % ilmoitti käyneensä Suomenlinna-museossa, kun tässä tutkimuksessa siellä vierailleita oli jopa 24,8 % kyselyyn vastanneista. Kävijätutkimuksen tiedot eroavat jonkin verran Suomenlinnan hoitokunnan omista tilastoista, joiden mukaan vuoden 2014 vierailijoista 13,0 % kävi museoissa (Öystilä 2.4.2015).

5.6.2 Kahvilat ja ravintolat

Kaikista kävijöistä 48,0 % kävi vähintään yhdessä ravintolassa tai kahvilassa, mutta keskimäärin jokaista yksittäistä palvelua käytti alle 10 prosenttia vastaajista. 52,0 % vastaajista ei käynyt vierailunsa aikana missään kahvilassa tai ravintolassa. Eniten matkailijoita kävi Café Vanillessa ja Café Piperissä, 10,7 prosenttia vastaajista kummassakin (kuvio 22). Näistä kahdesta Café Piper on avoinna vain kesäaikaan.

Vähiten vastaajia (2,6 %) oli käynyt Kerhoravintola Klubi 20:ssä, ja se oli myös saanut suhteellisesti eniten (30,8 %) ”alitti odotukset” -arvioita. Kuten museoidenkin kohdalla, suurin osa kahviloista ja ravintoloista vastasi matkailijoiden odotuksia. Eniten ”ylitti odotukset” -vastauksia (35,5 % arvioista) sai Café Vanille. Tuloksia täytyy kuitenkin tarkastella kriittisesti, sillä vastausten lukumäärä kunkin palvelun kohdalla on hyvin pieni.

Esimerkiksi Kerhoravintola Klubi 20 arvioitiin yhteensä vain 26 kertaa, mistä johtuen virhemarginaali on suuri.



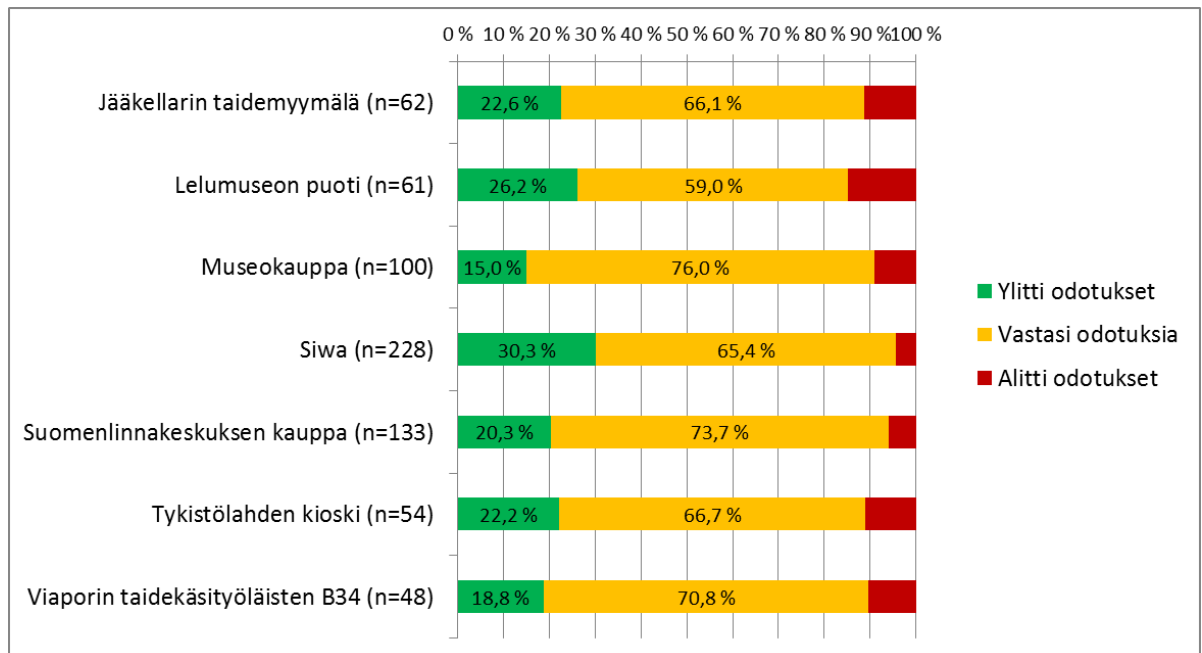
Kuvio 22. Kävijöiden (n=26–107) arviot kahviloista ja ravintoloista, ”Ei kokemusta” - vastaukset poistettu

Tulokset poikkeavat jonkin verran edellisen tutkimuksen tuloksista. Kahvila Piper on ollut käydyin kummassakin tutkimuksessa. Vuoden 2010 tutkimustuloksiin verrattuna kävijämäärät ovat laskeneet kaikkien kahviloiden ja ravintoloiden kohdalla Lelumuseon Café Samovarbaria, Café Bar Valimoa ja Ravintola Walhallaa lukuunottamatta. (Partanen & Törmäkangas 2011, 31.) Tämä voi selittyä osin sillä, että edellisen tutkimuksen aikaan Suomenlinnakeskuksen kahvila ja Jääkellari eivät olleet listassa. Lisäksi kesällä 2014 Suomenlinnaan avattiin Viaporin Deli & Café sekä ravintola Lonna Suomenlinnan edustalla sijaitsevalle Lonna-saarelle.

5.6.3 Myymälät ja kaupat

Vastaajista 42,5 prosenttia kävi vähintään yhdessä myymälässä tai kaupassa. Eniten kävijöitä (22,8 % vastaajista) oli Siwassa, joka sai myös suhteellisesti eniten ”yliitti odotukset” -arvioita (30,3 %) (kuvio 23). Toiseksi eniten vierailijoita oli Suomenlinnakeskuksen kaupalla, jossa kävi 13,3 prosenttia vastaajista.

Kuten museoiden, kahviloiden ja ravintoloiden kohdalla, myös myymälät ja kaupat vastasivat suurimmaksi osaksi kävijöiden odotuksia. Suhteellisesti eniten ”alitti odotukset” -arvioita oli saanut Lelumuseon puoti, mutta määrällisesti heitä oli vain yhdeksän. Lelumuseon puoti sai toisaalta myös suhteellisesti toiseksi eniten ”ylitti odotukset” -vastauksia (26,2 %).



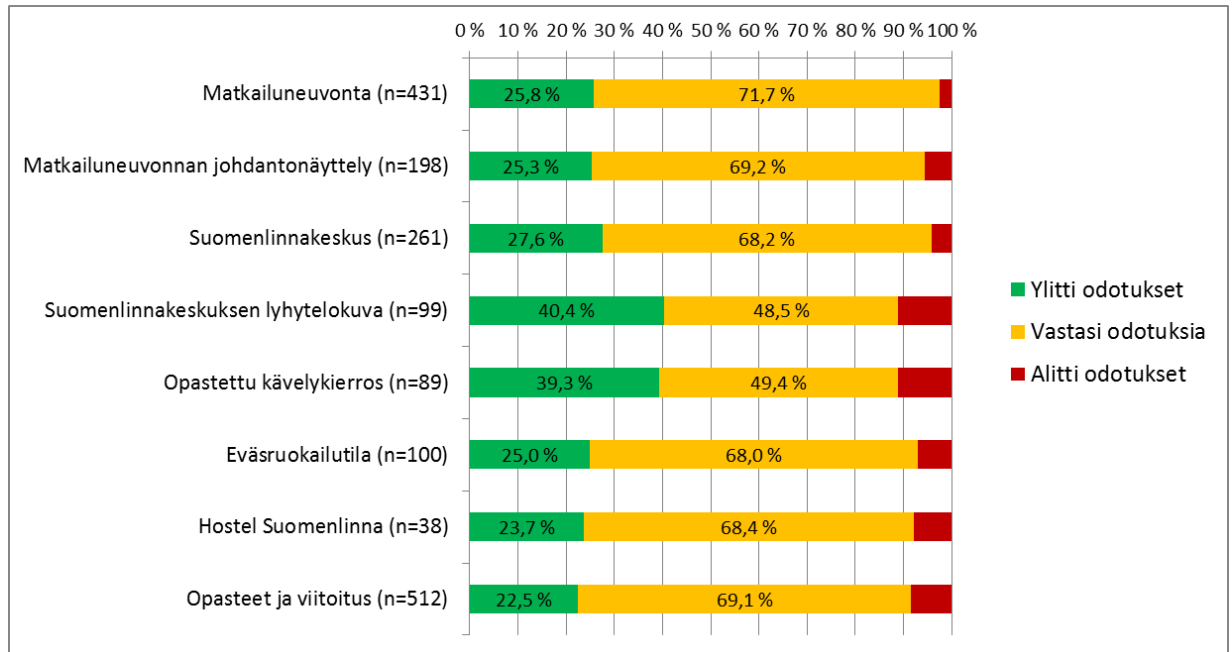
Kuvio 23. Kävijöiden (n=48–228) arviot myymälöistä ja kaupoista, ”Ei kokemusta” -vastaukset poistettu

5.6.4 Matkailupalvelut

Museoiden, kahviloiden, ravintoloiden ja myymälöiden lisäksi kävijöitä pyydettiin arvioimaan käyttämiään matkailupalveluita. Niitä olivat matkailuneuvonta, matkailuneuvonnan johdantonäyttely, Suomenlinnakeskus, Suomenlinnakeskuksen lyhytelokuva, opastettu kävelykierros, eväsruekailutila, Hostel Suomenlinna sekä opasteet ja viitoitus. Eniten kävijöillä oli kokemusta opasteista ja viitoituksesta, joita oli arvioinut 51,4 % matkailijoista. Matkailuneuvonnan arvioi 43,1 % ja Suomenlinnakeskuksen 26,3 % vierailijoista. Vähiten kokemusta vierailijoilla oli Hostel Suomenlinnasta, sillä vain 3,8 % kyselyyn vastanneista arvioi sen. Toiseksi vähiten kokemusta oli opastetulla kävelykierroksella, jonka arvoi 89 vastaajaa. Lyhytelokuvan ilmoitti nähneensä 100 matkailijaa.

Eniten ”ylitti odotukset” -arvioita kävijöiltä matkailupalveluista saivat Suomenlinnakeskuksen lyhytelokuva (40,4 %) sekä opastettu kävelykierros (39,3 %)

(kuvio 24). Kyseiset palvelut ovat selvästi jakaneet vierailijoiden mielipiteitä, sillä ne saivat myös eniten ”alitti odotukset” -arvioita: lyhytelokuva 10 % ja kävelykierros 11 %.



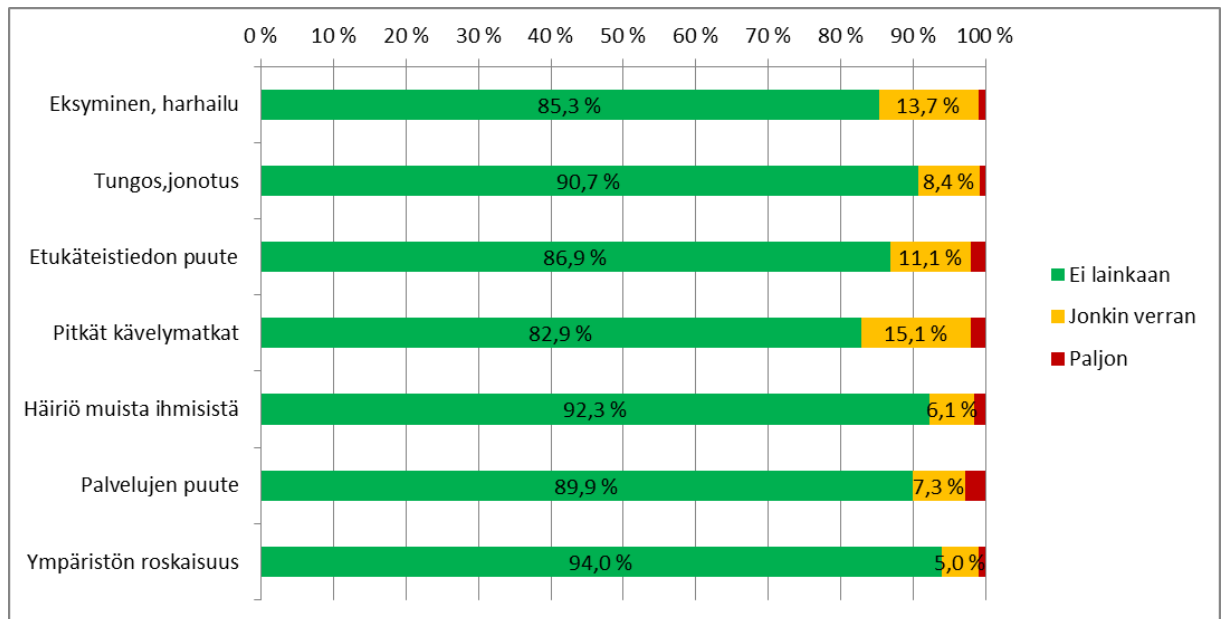
Kuvio 24. Kävijöiden (n=38–512) arviot matkailupalveluista, ”Ei kokemusta” -vastaukset poistettu

Matkailuneuvonnassa on vuonna 2014 käyty enemmän kuin vuonna 2010. Tämän tutkimuksen vastaajista jopa 43,1 % ilmoitti käyneensä matkailuneuvonnassa, kun edellisessä tutkimuksessa siellä vieraili 35,6 % (Partanen & Törmäkangas 2011, 32). Muutos saattaa olla seuraus matkailuneuvonnan sijainnin muuttamisesta lauttarantaan. Kääntäjältä tullessaan kiinankielisestä lomakkeesta puuttuivat valintaruudut johdantonäyttelyn, lyhytelokuvan ja opastetun kävelykierroksen kohdalta, joten kaikki kiinankieliset vastaajat eivät arvioineet niitä vaikka heillä ehkä olisikin ollut kokemusta kyseisistä palveluista. Tämä huomattiin vasta, kun suurin osa aineistosta oli kerätty.

5.7 Viihtymistä haittaavat asiat

Kysymyksellä numero 15 pyrittiin selvittämään, mitkä asiat häiritsivät kävijöiden vierailua. Arvioitavia asioita olivat ympäristön roskaisuus, palvelujen puute, häiriö muista ihmisistä, pitkät kävelymatkat, etukäteistiedon puute, tungos ja jonotus sekä eksyminen ja harhailu. Valittavana oli myös muu, mikä -vaihtoehto, jossa vastaaja sai vapaasti kirjoittaa koke-
mastaan häiriötekijästä.

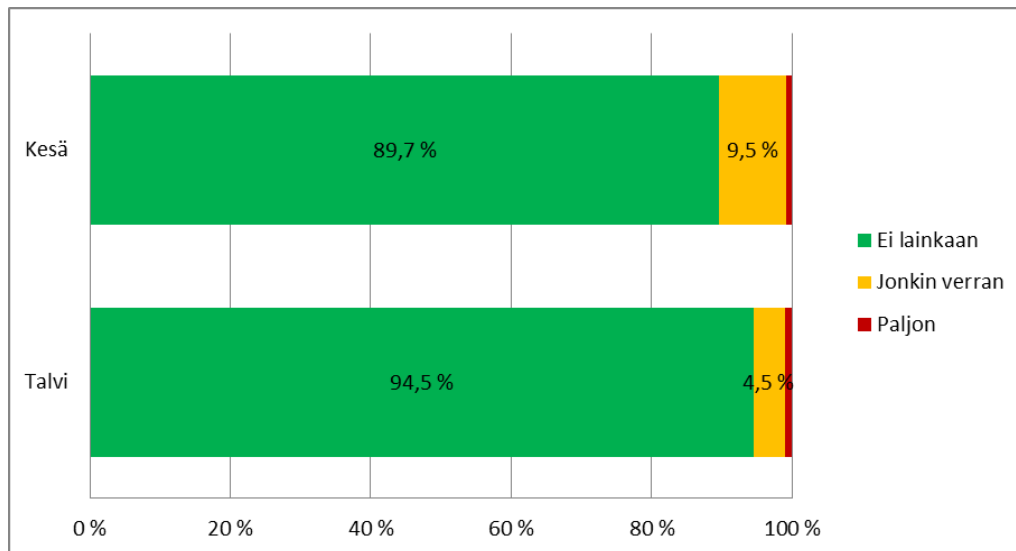
Suurin osa vierailijoista ei kokenut minkään edellä mainitun asian häiritsevän heidän vierailuaan (kuvio 25). Jokaisen häiriötekijän kohdalla ”ei häirinnyt lainkaan” –vastauksen valitsi yli 80 % vastaajista. Vähiten vierailua haittasi ympäristön roskaisuus: kävijöistä jopa 94 % koki, ettei se haitannut vierailua lainkaan. Muista ihmisistä johtuva häiriö oli myös hyvin vähäistä. Häiritsevin tekijä puolestaan oli pitkät kävelymatkat, sillä 17,1 % koki pitkien kävelymatkojen häirinneen vierailua jonkin verran tai paljon. Pitkien kävelymatkojen jälkeen häiritsevimmät tekijät olivat eksyminen ja harhailu (14,7 %) sekä etukäteistiedon puute (13,1 %).



Kuvio 25. Koetut häiriötekijät tällä vierailulla (n=931–947)

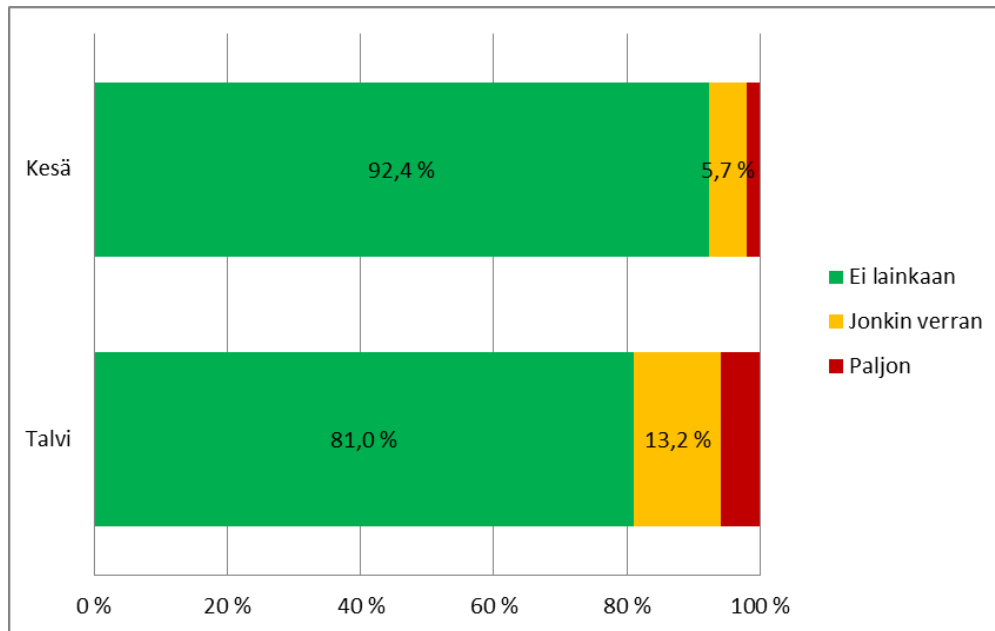
Häiriötekijät ovat pysyneet melko samansuuntaisina vuoden 2010 tutkimuksesta. Pitkät kävelymatkat olivat myös silloin häiriötekijöistä merkittävin. Parannusta on kuitenkin tapahtunut, sillä edelliseen tutkimukseen verrattuna kaikki häiriötekijät ovat vähentyneet muutamalla prosenttiyksiköllä. Tungos tai jonotus oli vuonna 2010 toiseksi merkittävin häiriötekijä, ja sen oli luokitellut häiritseväksi 19 % vastanneista. Tungos ja jonotus ovat vähentyneet, sillä tässä tutkimuksessa vain 9,3 % kävijöistä ilmoitti sen häirinneen vierailua. Roskaisuuden aiheuttama häiriö on pienentynyt huomattavasti, sillä vuoden 2010 tutkimuksessa se oli haitannut jonkin verran tai paljon 12 prosenttia vastanneista, kun tässä tutkimuksessa sen luokitteli häiritseväksi vain kuusi prosenttia vastanneista. (Törmäkangas & Partanen 2010, 149).

Muutamissa häiriötekijöissä (tungos ja jonotus sekä palvelujen puute) oli havaittavissa merkitsevää vaihtelua talvi- ja kesäkaudella. Muiden häiriötekijöiden kohdalla talvi- ja kesäkauden erot eivät olleet merkittäviä. Tungos ja jonotus häiritsi kävijöitä enemmän kesäkaudella. Kesäkaudella 11,3 % ilmoitti tungoksen tai jonotuksen häirinneen vierailua jonkin verran tai paljon, kun talvikaudella se häiritsi 4,5 prosenttia vastaajista (kuvio 26).



Kuvio 26. Tungos ja jonotus häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella (n=937)

Myös palvelujen puute koettiin eri tavalla kesä- ja talvikausina. Kesällä 92,4 % vastaajista ilmoitti, ettei palvelujen puute haitannut vierailua lainkaan (kuvio 27). Talvikaudella ”ei lainkaan” -vaihtoehtoon valitsi 81 % vastaajista.



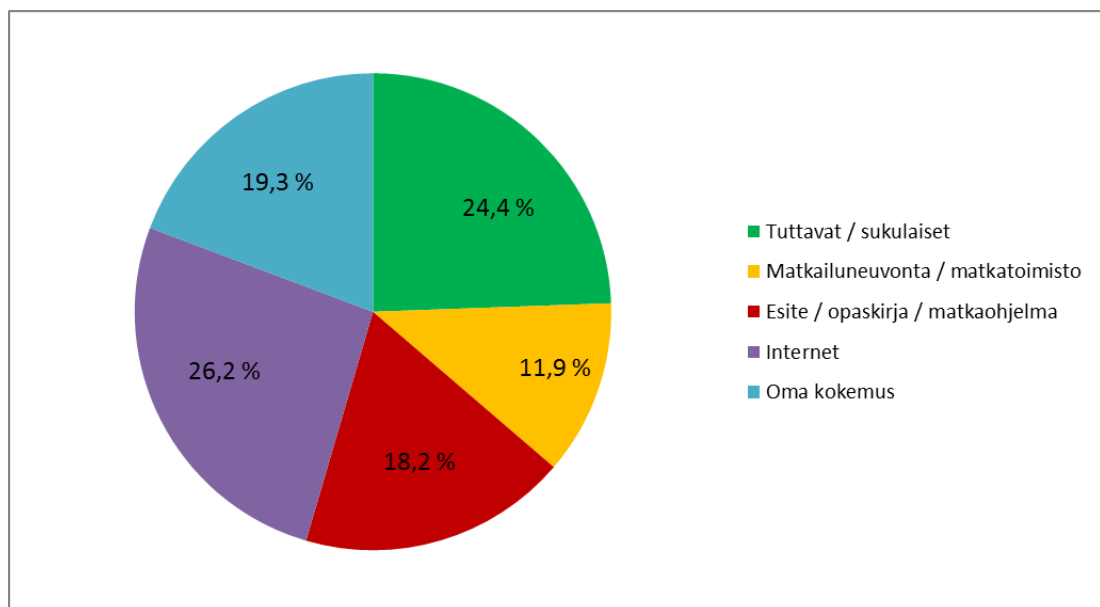
Kuvio 27. Palvelujen puute häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella (n=937)

Halutessaan vastaaja sai kertoa avoimessa muodossa myös muusta kuin valmiiksi listatusta vierailua haitanneesta tekijästä. Yhteensä 88 vastaajaa kirjoitti muusta häiriötekijästä. Vastaukset liittyivät kulkemiseen (19 kpl), säähän (17 kpl), aukioloaikoihin (15 kpl), lintuihin (15 kpl), WC-palveluihin (6 kpl), siisteyteen (4 kpl) sekä palveluihin (3 kpl). Eniten mainintoja (19 kpl) tuli kulkemiseen liittyvistä häiritsevista seikoista. Kävijöitä häiritsivät täydet lautat, mukulakivikadut sekä opasteiden ja karttojen puutteellisuus. Eräs kävijä kommentoi pyötätuoliramppia: *"Kuninkaanportin luona pyörätuoliramppiin ei päässyt sähköpyörätuolilla, koska ramppia ennen oli kynnyks"*. Lisäksi kaivattiin tarkempia merkintöjä asutuista alueista, jotta saaren asukkaat välttyisivät häirinnältä.

Kylmyys, sade ja tuuli olivat säähän liittyviä häiriötekijöitä. Aukioloajat koettiin vierailua haittaavaksi tekijäksi etenkin talvikaudella; monia oli häirinnyt suuresti se, etteivät kaikki kahvilat, ravintolat ja museot olleet auki. Kesäkaudella linnut korostuivat vastauksissa, sillä lokit, hanhet ja niiden ulosteet häiritsivät useita kävijöitä. WC-palveluissa kävijöitä häiritsi se, että niihin opastus koettiin puutteelliseksi ja vessoja olisi voinut olla enemmän. Siisteydessä puutteelliseksi koettiin tykkien sisällä olevat roskat, tuhkakuppien puuttuminen sekä kahvila Piperin vieressä sijaitseva rehevöitynyt lampi.

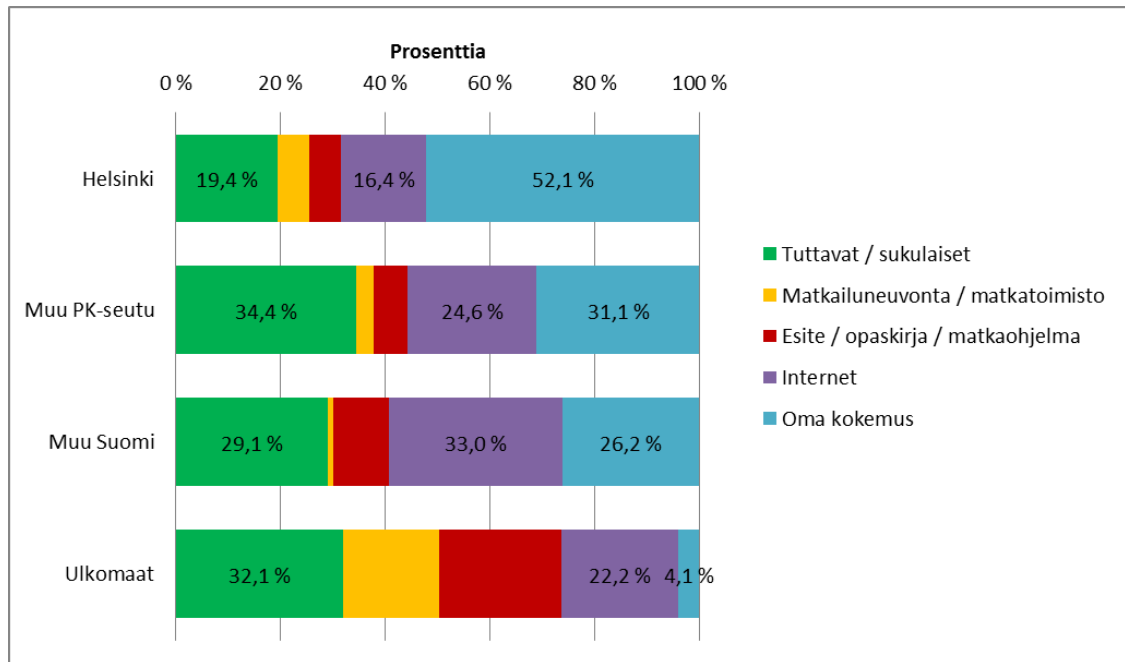
5.8 Kävijöiden ennakkotiedot Suomenlinnasta

Kävijän etukäteistiedon selvittämiseksi lomakkeessa kysyttiin, mistä lähteestä vastaaja sai ensisijaisesti tietoa Suomenlinnasta ennen vierailuaan. Vaihtoehtoina olivat tuttavat / sukulaiset, matkailuneuvonta / matkatoimisto, esite / opaskirja / matkaohjelma, internet sekä oma kokemus. Jotkut eivät vastanneet kysymykseen lainkaan, ja monet vastaajista valitsivat ohjeistuksesta huolimatta useamman vaihtoehdon, joten se vaikuttaa jonkin verran tulosten luotettavuuteen. Kuvioon 28 on otettu mukaan kaikki merkityt vastaukset. Yleisin tietolähde oli internet, jonka oli valinnut 26,2 % vastanneista. Toiseksi eniten tietoa oli saatu tuttavilta ja sukulaisilta (24,4 %). Oman kokemuksen osuus on 19,3 %, esitteen, opaskirjan tai matkaohjelman 18,2 % ja matkailuneuvonnan tai -toimiston 11,9 %.



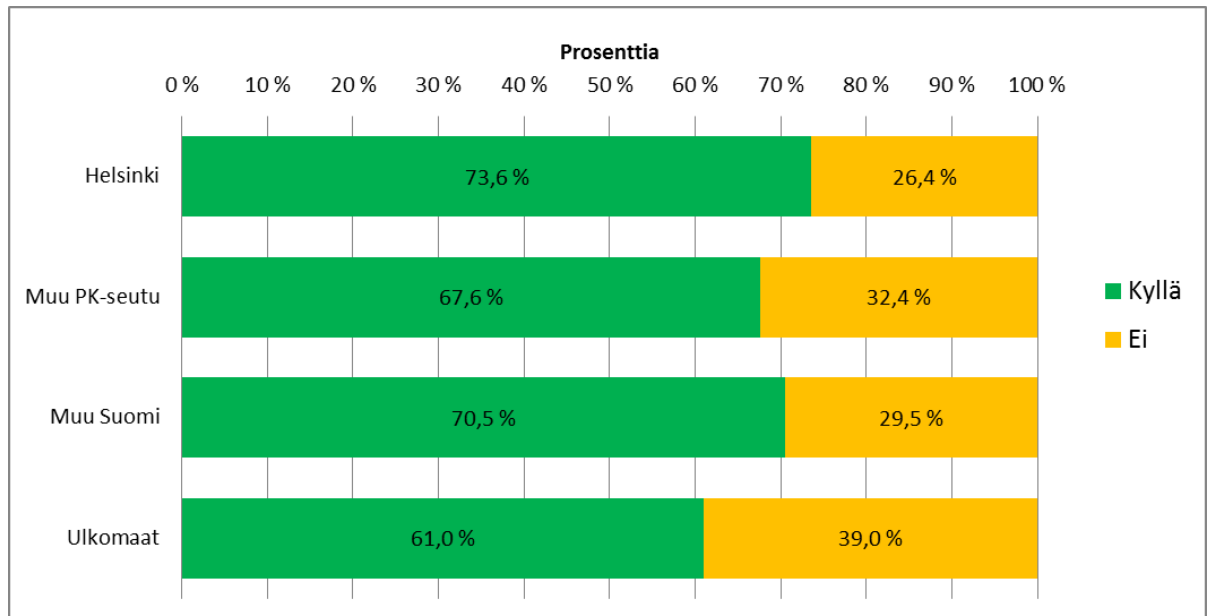
Kuvio 28. Kävijöiden (n=970) tärkeimmät ennakkotiedon lähteet Suomenlinnasta, kaikki vastaukset

Tietolähteet vaihtelevat kävijän asuinpaikan mukaan (kuvio 29). Helsingiläisten tieto perustuu tavallisesti omaan kokemukseen (52 %). Muut kuin Helsingistä tulevat pääkaupunkiseudun asukkaat ovat useimmiten saaneet Suomenlinnasta tietoa tuttavilta ja sukulaisilta (34,4 %). Muualta Suomesta tulleiden vierailijoiden tärkein tietolähde on internet (33 %). Ulkomaalaisten merkittävin tietolähde on tuttavat ja sukulaiset (32,1 %). Tuttavien ja sukulaisen osuuden suuruutta selittää tässä osin se, että monet vastaajista valitsivat useamman kuin yhden vaihtoehdon, joista kuvioon 29 on otettu vain ensimmäinen vastaus. Tuttavat ja sukulaiset oli lomakkeen vaihtoehdoista ensimmäisenä mainittu.



Kuvio 29. Kävijöiden (n=797) tärkeimmät ennakkotiedon lähteet verrattuna lähtöalueeseen, mukana vain yksi vastaus vastaajaa kohden

Tietolähteen lisäksi tutkimuksessa haluttiin selvittää, onko kävijä tiennyt Suomenlinnaan tullessaan sen olevan Unescon maailmanperintökohde. Vastaajista 65,5 % tiesi ja 34,5 % ei tiennyt ennen vierailuaan Suomenlinnan olevan Unescon maailmanperintökohde. Luvut ovat täysin samat kuin vuoden 2010 matkailija- ja palvelututkimuksissa (Partanen & Törmäkangas 2011, 66). Kävijöiden asuinpaikkaa tarkasteltaessa ulkomaalaisista 61 %, helsinkiläisistä 73,6 %, muualta kuin Helsingistä tulleista pääkaupunkiseutulaisista 67,6 % ja muualta Suomesta tulleista 70,5 % tiesi kohteen olevan maailmanperintökohde ennen saapumistaan (kuvio 30). Tulokset eroavat vuoden 2010 tutkimuksen tuloksista, sillä tuolloin helsinkiläisistä vierailijoista jopa 85 % tiesi Suomenlinnan olevan Unescon maailmanperintökohde (Partanen & Törmäkangas 2011, 67). Myös muun pääkaupunkiseudun tietoisuus on pienempi kuin vuonna 2010. Muualta Suomesta ja ulkomailta tulleiden matkailijoiden tietoisuus on puolestaan kasvanut muutamilla prosenttiyksiköillä vuoteen 2010 verrattuna.



Kuvio 30. Kävijöiden (n=840) ennakkotieto siitä, että Suomenlinna on Unescon maailmanperintökohde verrattuna lähtöalueisiin

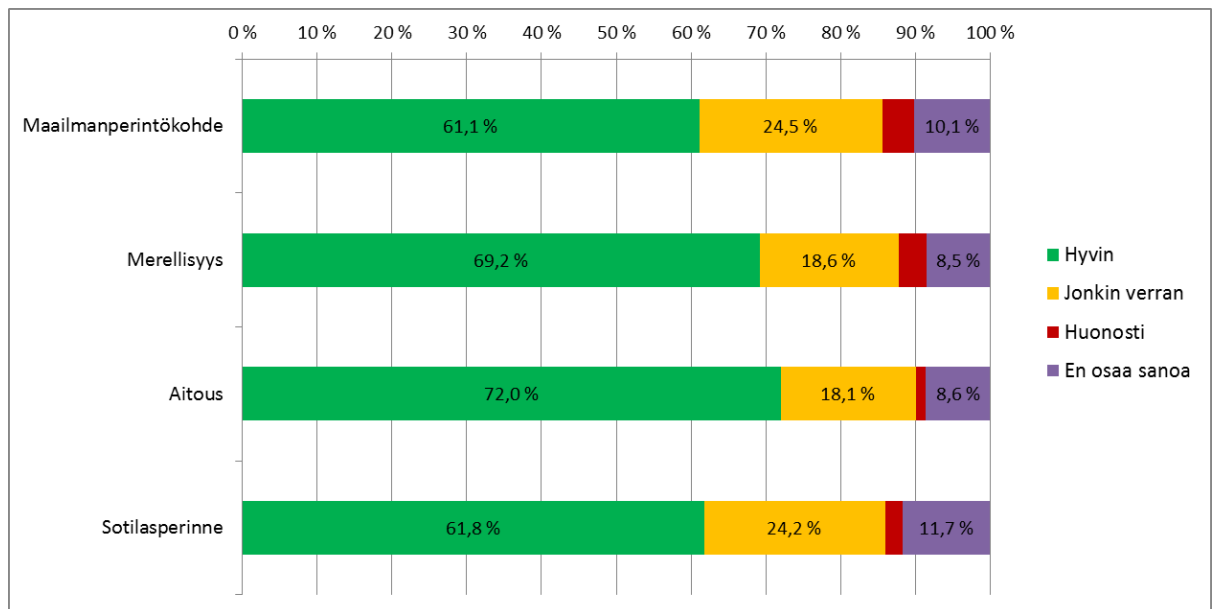
Vastaajilta kysyttiin myös, suosittelisiko hän Suomenlinnassa käyntiä tuttavalleen.

Kysymykseen vastasi 843 vierailijaa, joista 98,3 % suosittelisi Suomenlinnassa käyntiä tuttavalle. Vain 1,7 % ei suosittelisi vierailua. Muutama vastaaja oli kirjoittanut kysymyksen yhteyteen suosittelevansa vierailua vain kesäaikaan.

5.9 Teemojen näkyminen kävijöille Suomenlinnassa

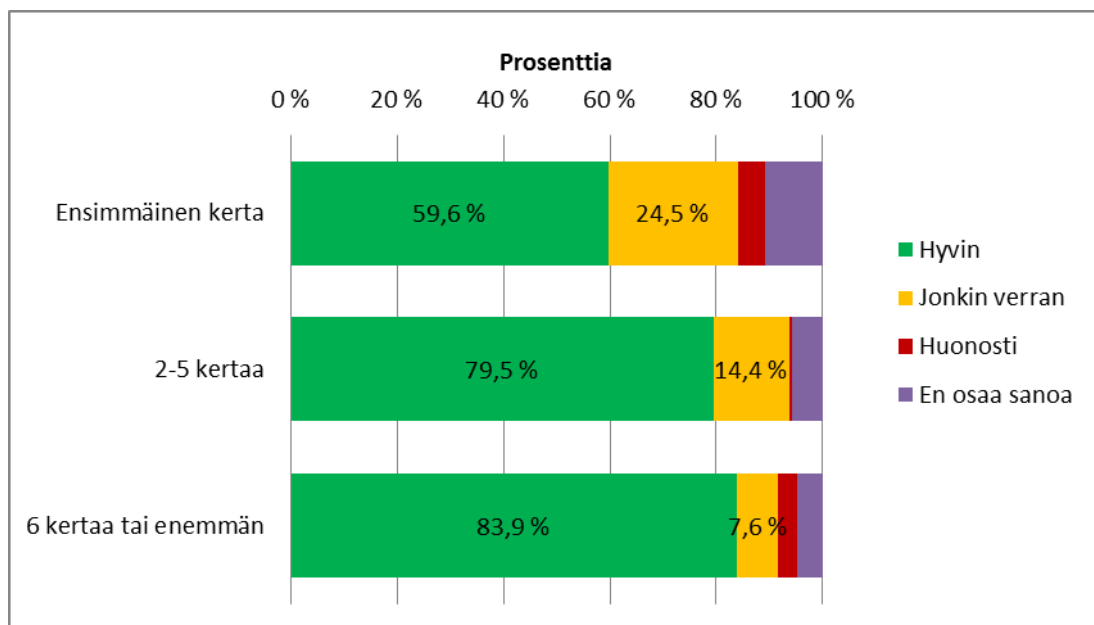
Suomenlinna Huomenna –projektissa 2011 määriteltiin Suomenlinnan toiminnalle keskeisiä arvoja, joihin perustuen viimeiseen monivalintakysymykseen valittiin arvioitaviksi sotilasperinne, aitous, merellisyys ja se, että Suomenlinna on Unescon maailmanperintökohde. Kyselylomakkeella haluttiin yhden kysymyksen avulla selvittää, miten kävijät kokevat näiden teemojen näkyvän Suomenlinnassa. Kävijät arvioivat, toteutuvatko teemat heidän mielestään hyvin, jonkin verran vai huonosti.

Parhaiten toteutuvaksi teemaksi kävijät arvioivat aitouden, joka toteutui hyvin 72 %:n mielestä (kuvio 31). Hyvin toteutuneeksi merellisyyden arvioi 69,2 %, sotilasperinteen 61,8 % ja maailmanperintökohteen 61,1 %. Vaikeinta kävijöiden mielestä oli arvioida sotilasperinteen toteutumista, sillä 11,7 % vastasi ”en osaa sanoa”.



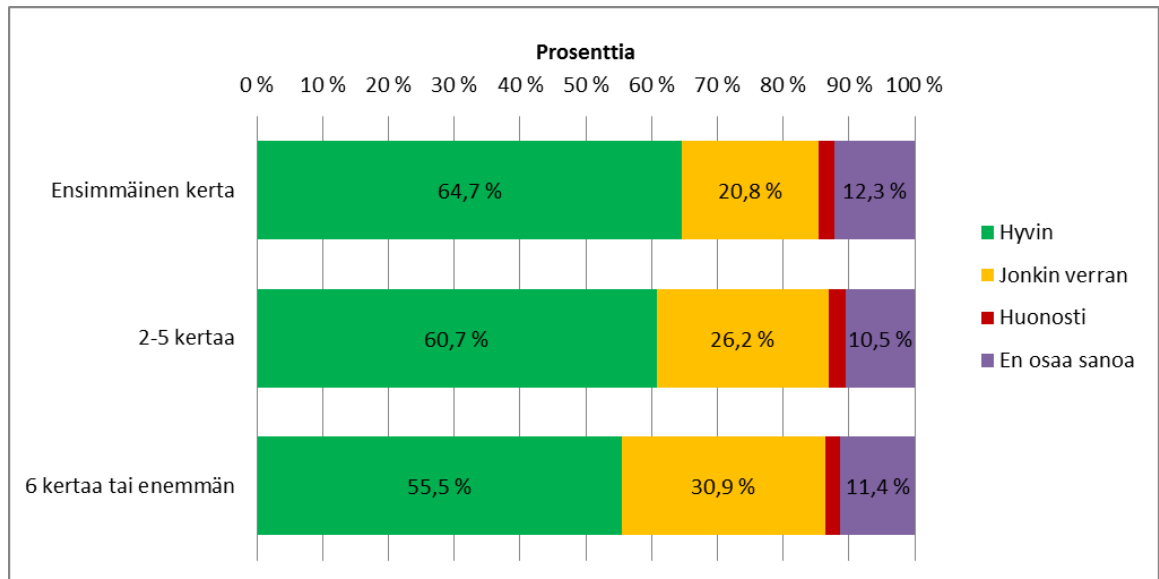
Kuvio 31. Kävijöiden (n=976–987) mielipide neljän teeman toteutumisesta Suomenlinnassa

Mitä useammin kävijä on vieraillut Suomenlinnassa, sitä paremmin hän arvioi merellisyys-teeman toteutuvan. Teemojen toteutumista arvioineista Suomenlinnassa 6 kertaa tai enemmän vierailleista matkailijoista jopa 83,9 % arvioi merellisyys-teeman toteutuvan hyvin, kun ensi kertaa vierailevista ”hyvin” -vaihtoehdon valitsi 59,6 % (kuvio 32).



Kuvio 32. Kävijöiden (n=979) mielipide merellisyys-teeman toteutumisesta verrattuna käyntikertoihin Suomenlinnassa

Sotilasperinne puolestaan toteutui paremmin ensi kertaa Suomenlinnassa vierailleiden kuin useita kertoja käyneiden mielestä. Sotilasperinteen hyvin toteutuvaksi arvioi ensi kertaa vierailleista 64,7 % ja kuusi kertaa tai enemmän vierailleista 55,5 % (kuvio 33).



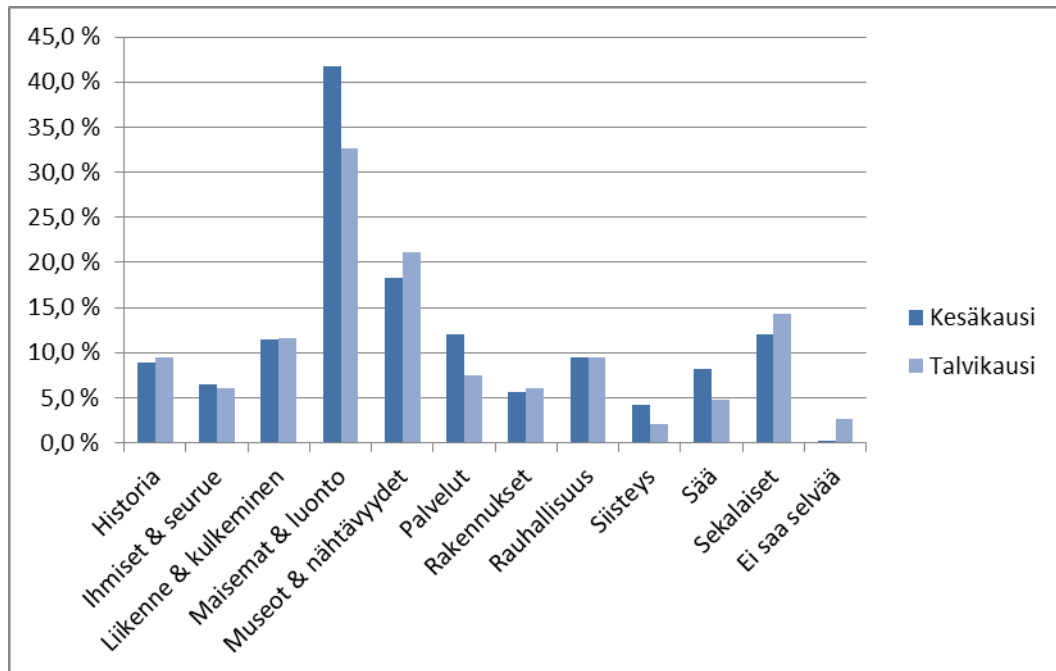
Kuvio 33. Kävijöiden (n=974) mielipide sotilasperinne-teeman toteutumisesta verrattuna käyntikertoihin Suomenlinnassa

5.10 Myönteiset matkakokemukset

Kyselylomakkeen 20. kysymyksessä vastaajaa pyydettiin kertomaan myönteisistä matkakokemuksista; mikä hänen vierailunsa aikana oli parasta ja mitä Suomenlinnasta jäi päällimmäisenä mieleen. Vastauksia kysymykseen saatiin yhteensä 696, joista 549 tuli kesäkaudella ja 147 talvikaudella. Analysoinnin selkeyttämiseksi saadut vastaukset luokiteltiin sisällön perusteella 11 ryhmään. Ryhmiä olivat historia, ihmiset ja seurue, liikenne ja kulkeminen, maisemat ja luonto, museot ja nähtävyydet, palvelut, rakennukset, rauhallisuus, sää, siisteys sekä sekalaiset. Monessa vastauksessa mainittiin useampi eri asia, joten vastauksia pilkottiin osiin. Kesäkauden ja talvikauden vastauksissa on havaittavissa eroavaisuuksia, sillä esimerkiksi palvelutarjonta ja sääolosuhteet vaihtelevat vuodenajasta riippuen.

Yli neljäsosa kävijöistä mainitsi myönteisenä matkakokemuksena maisemat tai luonnon. Maisemat ja luonto on mainittu kesäkaudella 41,7 prosentissa ja talvella 32,7 prosentissa saaduista vastauksista (kuvio 34). Tavallisimpia mainintoja olivat kauniit maisemat, luonto

ja meri. Myös ranta, kalliot ja linnut miellyttivät vierailijoita kesällä. Talvikaudella jäätynyt meri mainittiin muutamassa vastauksessa.



Kuvio 34. Myönteisiä matkakokemuksia käsittelevien mainintojen (n=949) määrä talvi- ja kesäkaudella, prosenttia vastausten määrästä

Historia korostui myönteisissä matkakokemuksissa. Monet aistivat saarella historiallisen tunnelman, ja vierailun aikana historiasta opitut asiat jäivät useimpien mieleen. Muutamat vastaajista totesivat Suomenlinnan olevan kohde, jossa historia ja luonto yhdistyvät hyvin: *"Suomenlinnassa parasta on kaunis miljöö, historian siipien havina ja ainutlaatuinen tunnelma"*. Myös autenttisuus, sotilasperinne ja hyvin säilynyt linnoitus mainittiin vastauksissa. Rakennuksista kävijöiden mieleen jäi näyttävä arkkitehtuuri ja viehättävät, vanhat talot.

Museot ja nähtävyydet mainittiin vastauksissa usein. Kesäkaudella niitä koettiin olevan saarella tarpeeksi. Nähtävyyksistä vastauksissa mainittiin useimmin itse linnoitus, Kuninkaankanpotti, sukellusvene Vesikko, tykit ja tunnelit; *"Tykit ja maan alaiset paikat olivat hienoja! Oli kivaa kun sai koskettaa niin vanhaa ja aitoa esinettä"*. Myös saaren kirkko jäi ihmisten mieleen. Monet kävijät mainitsivat olleensa tyytyväisiä Suomenlinnakeskuksessa esitettyyn lyhytelokuvaan. Myös opastettu kierros ja oppaat olivat pidettyjä. Lasten kierros *"Kapteenin kadonneet piirustukset"* oli vierailijoiden mielestä onnistunut. Lasten kanssa matkustaneet mainitsivat leikkipuiston viihtyisyydestä ja siisteydestä.

Ravintolat, kahvilat ja hyvä ruoka tulivat esille useissa vastauksissa. Muutamat kehuivat kesällä toimintansa aloittanutta Viaporin Deli & Caféa.

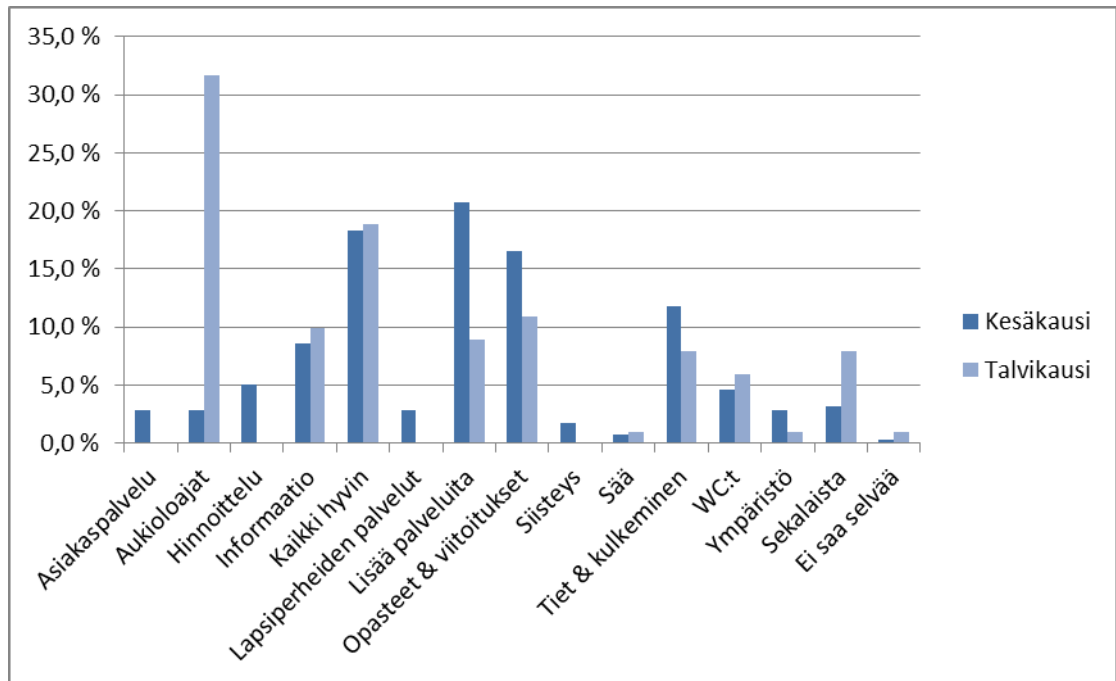
Kohteen hiljaisuus ja rauhallisuus koettiin hyvin positiiviseksi tekijäksi vierailussa. Suomenlinnaa pidettiin vuodenajasta riippumatta siistinä ja puhtaana paikkana. Monet olivat tyytyväisiä WC-palveluihin ja siihen, että ne olivat maksuttomia ja niitä oli tarpeeksi. Liikenne ja kulkeminen jäivät monen kävijän mieleen. Suomenlinnaan oli kävijöiden mielestä helppoa tulla ja lauttamatka koettiin miellyttäväksi osaksi vierailua niin kesällä kuin talvella. Kävely saarella oli monille mukava kokemus ja kävelyreittejä keuhuttiin. Muutamat kesäkauden vastaajista kertoivat tulleen Suomenlinnaan omalla veneellä ja olleensa tyytyväisiä vierasvenesatamaan.

Sää mainittiin monissa vastauksissa myönteisenä kokemuksena. Kesällä vierailijoita ilahduttivat aurinko ja lämpö, kun talvella vastauksissa mainittiin auringonpaisteen lisäksi myös lumi sekä jää. Seurue tai ihmiset olivat myös merkittävä osa kävijöiden vierailua. Monet vastasivat ihmisten olleen mukavia tai ystävällisiä. Useimmat mainitsivat ajanvieton läheistensä kanssa. Lasten kanssa matkustaneet kehuivat lasten viihtyneen Suomenlinnassa: *"Lapset viihtyivät hyvin, ihana paikka, KIITOS!"*

5.11 Ehdotukset palveluiden parantamiseksi

Lomakkeen toisessa avoimessa kysymyksessä pyydettiin ehdotuksia palvelujen parantamiseksi: mitä palveluja vastaajat jäivät vierailunsa aikana kaipaamaan ja miten nykyisiä palveluja voisi heidän mielestään kehittää. Vastauksia kysymykseen tuli 380 vastaajalta. Vastaukset luokiteltiin 14 eri ryhmään, joita olivat asiakaspalvelu, aukioloajat, informaatio, hinnoittelu, kaikki hyvin, lapsiperheiden palvelut, lisää palveluita, opasteet ja viitoitukset, siisteys, sää, tiet ja kulkeminen, WC:t, ympäristö sekä sekalaiset. Monet kysymykseen vastanneista mainitsivat vastauksissaan useamman kuin yhden asian.

Vastauksissa on havaittavissa muutamia merkittäviä kesä- ja talvikauden välisiä eroja. Talvikaudella 31,7 % kysymykseen vastanneista mainitsi aukioloajat, kun kesäkaudella mainintoja aukioloajoista on vain 2,9 prosentissa vastauksista (kuviot 35). Asiakaspalvelusta, hinnoittelusta, lapsiperheiden palveluista ja siisteydestä on mainintoja ainoastaan kesäkauden vastauksissa. Palveluiden lisäämiseen sekä opasteisiin ja viitoitukseen liittyviä ehdotuksia on tullut enemmän kesäkaudella. Sekä kesä- että talvikaudella on ollut paljon vastaajia, joiden mielestä kaikki on Suomenlinnassa hyvin.



Kuvio 35. Palvelujen parantamiseksi esitettyjen mainintojen (n=394) sisältö talvi- ja kesäkaudella, prosenttia vastausten määrästä

Talvikaudella vastauksissa korostuvat erityisesti palvelujen aukioloajat. Vastaajat toivoivat useampien ravintoloiden, kahviloiden ja museoiden olevan auki talvikaudella: *"Monet paikat olivat kiinni, ainoastaan yksi museo oli avoinna. Ei ole suositeltavaa käydä Suomenlinnassa tähän aikaan vuodesta, kesällä voi olla parempi"*. Palvelujen aukiolosta toivottiin myös enemmän etukäteistietoa saataville, sillä kävijät eivät usein Suomenlinnaan saapuessaan tiedeneet, että monet palveluista eivät ole talvikuukausina auki. Kesäkaudella aukioloaikoihin liittyviä vastauksia oli huomattavasti vähemmän. Kesäkauden aukioloaikoihin pettyneet matkailijat toivoivat ravintoloiden ja kahviloiden olevan auki pitempään erityisesti sunnuntaisin ja iltaisin.

Kävijät jäivät kaipaamaan enemmän informaatiota niin kesällä kuin talvellakin. Nähtävyyksistä, kuten historiasta, aseista ja muistomerkeistä voisi vastaajien mukaan olla enemmän yksityiskohtaista tietoa ja tarinoita nähtävillä esimerkiksi julisteissa tai kylteissä: *"Tarkempaa tietoa nähtävyyksistä sekä persoonallisia tarinoita sodankäynnistä."* Muutamissa vastauksissa ehdotettiin, että jo lauttamatkan aikana voisi saada tietoa kohteen nähtävyyksistä ja historiasta. Venäjänkielistä tietoa koettiin olevan liian vähän saatavilla, englanninkielisiä selostuksia ja kylttejä kaivattiin ja lyhytelokuvan tekstityksiä toivottiin kiinaksi. Ravintoloiden, kahviloiden, museoiden ja kauppojen aukioloaikoja toivottiin näkyville näyttöihin,

joita voisi olla esimerkiksi Lauttarannassa. *”Selkeä screen, jossa lukisi mitä palveluita missäkin on ja mitkä ovat auki tai kiinni, olisi kiva.”* Jotkut kävijöistä kaipasivat tarkempaa erottelua siitä, mitkä paikat ovat tarkoitettuja ruokailuun ja mitkä kahvitteluun.

Opastukseen, tienviittoihin ja karttoihin liittyviä ehdotuksia tuli runsaasti niin kesällä kuin talvella. Opasteita kaivattiin saarelle enemmän ja karttoihin toivottiin *”Olet tässä”* – merkintöjä, koska kävijöiden on karttaa katsoessaan vaikea arvioida, missä kohtaa saarta he sillä hetkellä ovat. Myös paikkojen loogisempaa numerointia sekä tarkempaa tietoa välimatkoista kaivattiin. Muun muassa nähtävyyksiin, lautalle, tunneleihin, ja Susisaareen toivottiin parempaa opastusta. Muutaman kävijän mielestä yksityiset ja julkiset alueet voisi kartalla erotella selvemmin: *”Yksityiskohtaisempaa viitoitusta. Yksityiset ja julkiset alueet voisi erotella selvemmin”*.

Talvella kävijät toivoivat enemmän suojaisia katoksia ja lämpimiä tiloja. Kesällä Suomenlinnaan toivottiin katoksia, saunaa, grillausmahdollisuuksia ja piknikpenkkejä sekä -pöytiä. Monet halusivat reittien varsille juomapisteitä sekä kioskeja, joista saisi jäätelöä tai ruokaa. Ravintoloilta odotettiin enemmän lounas- ja kasvisruokavaihtoehtoja. Jotkut jäivät kaipaamaan kesäterasseja tai ulkoilmaravintoloita, joissa voisi ruokailun tai kahvittelun ohella nauttia maisemista. Useissa vastauksissa Suomenlinnaan toivottiin enemmän kauppoja, baareja ja laajempaa kahvilavalikoimaa. Myös WC:itä ja roska-astioita kaivattiin enemmän. Levähdyspaikat, lounge-tuolit, ja langaton nettiyhteys mainittiin myös muutamissa vastauksissa. Opastettuja kierroksia toivottiin kesällä järjestettäväksi useammin, myös iltaisin. Matkailijat ehdottivat myös, että Suomenlinnasta voisi vuokrata sateenvarjoja sekä taskulamppuja ja kävijöille voitaisiin tarjota mahdollisuus itsensä valokuvauttamiseen. Lasten kanssa matkustaneet toivoivat enemmän aktiviteetteja pienille lapsille, edullista perheravintolaa sekä lastenvaunuille sopivaa helppokulkuista reittiä.

Asiakaspalveluun liittyviä kehitysehdotuksia esitettiin hyvin vähän. Muutamia kävijöitä häiritsi, ettei työntekijä osannut neuvoa oikeaan paikkaan, tarjoilija ei hymyillyt tai työajalla käytettiin matkapuhelinta. Eräs vastaaja olisi halunnut tietää, mistä Suomenlinnan logo on peräisin: *”Myyjä ei osannut kertoa, mitä kaikissa tuotteissa oleva logo kuvaa tai miten se liittyy Suokkiin”*. Myös hinnat tulivat esille vastauksissa. Kävijät jäivät kaipaamaan edullisempia kahvila- ja ravintolahintoja. Muutamissa vastauksissa viitattiin museoiden pääsylippujen hintoihin ja toivottiin yhteistä sisäänpääsymaksua kaikkiin museoihin, ettei jokaiseen paikkaan tarvitsisi maksaa erillistä sisäänpääsymaksua. Suuressa osassa vastauk-

sista Suomenlinnan todettiin kuitenkin olevan hyvä juuri sellaisenaan eikä jääty kaipaamaan mitään palveluja: ”*Ei lisää palveluita, alue on niiden suhteen täydellinen*”.

6 Johtopäätökset

Tässä luvussa tehdään johtopäätöksiä Suomenlinnan matkailijoista ja heidän palvelukäytöstään. Alaluvuissa 6.1.-6.3. pohditaan tutkimuksen luotettavuutta sekä esitetään konkreettisia kehitysehdotuksia Suomenlinnalle sekä jatkotutkimuksille.

Saatujen tulosten perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä Suomenlinnan vuoden 2014 kävijärakenteesta. Naisia oli hieman enemmän kuin miehiä, ja suurin ikäryhmä oli 26 - 35-vuotiaat. Enemmistö matkailijoista oli ulkomailta, ja Suomesta saapuvista matkailijoista noin puolet oli Helsingistä. Suurin osa kävijöistä matkusti 2–5 hengen seurueessa, vietti saarella aikaa 2–5 tuntia, käytti alle 10 euroa rahaa ja oli Suomenlinnassa ensimmäistä kertaa. Mitä lähempänä Suomenlinnaa kävijä asuu, sitä useammin hän on siellä käynyt: helsinkiläisistä yli puolet oli vieraillut Suomenlinnassa vähintään kuusi kertaa. Noin neljäsosalla matkailijoista oli mukanaan lapsia, ja he käyttivät keskimäärin enemmän aikaa ja rahaa saarella kuin ilman lapsia matkaavat. Myös yleisesti ne, jotka viettivät saarella enemmän aikaa, käyttivät siellä todennäköisemmin enemmän rahaa. Tärkeimpiä syitä tulla Suomenlinnaan olivat museot ja nähtävyydet sekä ulkoilu, uiminen ja piknik.

Museoiden, ravintoloiden, myymälöiden ja matkailupalveluiden käyttö vaihteli suuresti. Eniten vierailtiin Suomenlinna-museossa, Café Vanillessa ja Café Piperissä, Siwassa sekä matkailuneuvonnassa. Huomattavaa on, Café Piper on auki vain kesäkaudella, ja siellä on käynyt silti yhtä paljon kävijöitä kuin Café Vanillessa koko vuoden aikana. Palvelut vastasivat suurimmaksi osaksi kävijöiden odotuksia. Häiriötekijöitä Suomenlinnassa koettiin hyvin vähän; suurin häiriötekijä eli pitkät kävelymatkat häiritsi vain alle viidesosaa matkailijoista jonkin verran tai paljon. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että matkailijat kokivat hyvin samanlaisia myönteisiä matkakokemuksia sekä kesä- että talvikaudella. Eniten keuhuttiin maisemia ja luontoa sekä museoita ja nähtävyyksiä. Ehdotukset palvelujen parantamiseksi jakautuivat selvästi kesä- ja talvikauden mukaan: talvikaudella toivottiin erityisesti aukioloaikojen pidentämistä ja kesäkaudella lisää palveluita sekä parempia opasteita ja viitoituksia.

Tulokset ovat muuttuneet edellisistä tutkimuksista vain vähän. Naisten ja miesten osuudet ovat tasaantuneet ja ulkomaalaisten osuus hieman kasvanut. Venäjän osuus lähtömaana on pienentynyt huomattavasti. Suurimpia muutoksia on tapahtunut Suomenlinnassa viete-tyssä ajassa, joka on kasvanut huomattavasti kahteen edelliseen tutkimukseen verrattuna. Palveluiden käyttö sekä koettujen häiriötekijöiden määrä ovat pysyneet lähestulkoon sa-

moina. Myös avoimissa vastauksissa tuli esille hyvin samantapaisia asioita kuin edellisissä tutkimuksissa.

6.1 Tulosten luotettavuuden arviointi

Jotta tutkimusta voitaisiin pitää luotettavana, on tutkimus tehtävä tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaan. Mittauksen luotettavuutta kuvaavat validiteetti ja reliabiliteetti, jotka yhdessä muodostavat mittarin kokonaisluotettavuuden. Luotettavuutta alentavat aineiston hankinnassa syntyneet virheet, joita ovat käsittelyvirheet, mittausvirheet, peitto- ja katovirheet sekä otantavirheet. (Heikkilä 2008, 185.)

Reliabiliteetti kuvaa mittarin luotettavuutta eli kykyä tuottaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Jos eri mittauskerroilla saadaan samasta aineistosta samanlaisia tuloksia, on mittauksen reliabiliteetti suuri. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 17.) Tämän tutkimuksen tulokset olivat hyvin samansuuntaisia kuin vuoden 2010 matkailututkimuksessa, joten reliabiliteetin voidaan sanoa olevan suuri. Naisten osuus vastaajista oli suurempi kuin miesten, kuten muissakin Suomenlinnan tutkimuksissa. Tässä tutkimuksessa eroa saatiin kuitenkin tasoitettua hieman. Avointen kysymysten vastaukset sisältävät paljon samoja asioita kuin aiemmissa tutkimuksissa. Avointen kysymysten vastaukset ovat myös hyvin saman suuntaisia kuin Suomenlinnassa vierailleiden kommentit TripAdvisorissa.

Puutteellinen reliabiliteetti johtuu useimmiten satunnaisvirheestä. Satunnaisvirheitä aiheuttavat otanta sekä mittaus- ja käsittelyvirheet. Otoskoolla on merkitystä tulosten tarkkuuden kannalta: mitä pienempi otos on, sitä sattumanvaraisempia tuloksia saadaan. Mikäli tutkitavasta perusjoukosta ei ole ajan tasalla olevia tietoja, syntyy peittovirhe. (Heikkilä 2008, 186–187.) Otantatutkimuksessa kokonaisvirheen muodostavat otantavirheet sekä otantaan liittymättömät virheet. Otantavirheen voi aiheuttaa esimerkiksi tilanteeseen sopimaton otantamenetelmä, liian pieni otoskoko tai otoksen epäedustavuus. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 41.) Tässä tutkimuksessa otos on kooltaan riittävän suuri tarkkojen tulosten saamiseksi. Aiempien tutkimusten perusteella perusjoukosta oli saatavilla riittävästi etukäteistietoa, joten peittovirhettä ei ole tapahtunut.

Aineiston keräämistä lautalla ei pystytty toteuttamaan täysin satunnaisesti. Lautalla oli vaihtelevasti potentiaalisia vastaajia. Kesäkaudella ja viikonloppuisin lautat olivat usein täysiä, jolloin vastaajien valinta satunnaisesti onnistui hyvin. Erityisesti talvikaudella lautalla oli pääsääntöisesti vähemmän ihmisiä, ja joskus kerääjän oli tyydyttävä pyytämään jo-

kaista lautalla ollutta vastaamaan kyselyyn. Tällöin otokseen saattoi tulla suurempiakin matkaseurueita, mikä voi vääristää hieman esimerkiksi kävijöiden lähtömaiden suhteellisia osuuksia. Satunnaisuutta vähentää myös, että kerääjät valikoivat itse, keitä pyysivät vastaamaan. Vastaamisesta jätettiin usein kysymättä ihmisiltä, jotka vaikuttivat paikallisilta tai kiireisiltä esimerkiksi kirjan tai tietokoneen kanssa. Vastauksia tulisi kerätä eri vuorokaudenaikoina ja viikonpäivinä, mutta aikataulusyistä vastauksia kerättiin lähinnä päiväsaikaan. Toisaalta juuri päiväsaikaan vierailijoita käy Suomenlinnassa eniten, ja myös arvioitavat palvelut ovat silloin auki.

Otantaan liittymättömiä virheitä ovat vastaajista johtuvat virheet, kuten tahallisten tai tahattomien väärien tietojen antaminen tai kysymysten väärinymmärtäminen. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 41.) Survey-tutkimuksissa vastaajien valehtelu ja muistamattomuus aiheuttavat satunnaisvirheitä, mikä alentaa reliabiliteettia. Valehtelu voi olla myös systemaattista asioiden kaunistelua tai vähättelyä: vastaaja saattaa todellisen mielipiteensä sijaan vastata kysymykseen sen mukaan, millaisen hän kuvittelee toivotun vastauksen olevan. (Heikkilä 2008, 186–187.)

Tutkimuksen vastauksissa ilmeni jonkin verran vastaajista johtuvaa väärien tietojen antamista, valehtelua ja muistivirheitä. Erityisesti palveluiden arviointia koskevat kysymykset 11–14 aiheuttivat epäselvyyksiä. Vastaajat eivät välttämättä muistaneet, minkä nimisissä paikoissa olivat vierailunsa aikana käyneet. Varsinkin monet ulkomaalaiset vierailijat ajattelevat Suomenlinnaa kokonaisuudessaan, eivätkä siten osaa yksilöidä siellä toimivia yrityksiä. Jotkut kävijöistä kirjoittivat vastauslomakkeeseen palveluita arvioidessaan esimerkiksi käyneensä jossain kahvilassa, mutta eivät muistaneet mikä kyseinen kahvila kaikista Suomenlinnan kahviloista oli. Helsingistä tulleet matkailijat muistavat paremmin yritykset nimiltä, mikä johtunee osittain siitä, että he mieltävät Suomenlinnan paitsi matkailukohteeksi, myös kaupunginosaksi.

Vastaajat ovat myös arvioineet palveluja, jotka ovat vierailun ajankohtana olleet kiinni. Vastauksissa oli usein ristiriitoja: kaikki palvelut arvostellut vastaaja oli vierailunsa aikana käyttänyt kuitenkin alle 10 euroa rahaa. Matkan pääasiallisena tarkoituksena saattoi olla ravintola tai kahvila, mutta mistään palvelusta ei ollut kokemusta. Jotkut kävijöistä ovat arvioineet myös sellaisia palveluita, joissa he ovat todennäköisesti käyneet jo edellisellä käyntikerralla. Muutama vastaaja oli laittanut kaikkiin palveluihin ”alitti odotukset” ja kirjoittanut kysymyksen viereen ”kaikki kiinni!”.

Ohjeiden lukematta jättäminen on vastaajien keskuudessa hyvin yleistä ja aiheuttaa virheitä. Kysymyksissä, joissa vastaajaa pyydettiin valitsemaan vain yksi vaihtoehto, olivat monet valinneet useita vaihtoehtoja. Tämä vaikeutti tulosten analysointia ja ristiintaulukointia sekä vaikutti reliabiliteettiin alentavasti. Reliabiliteetin kannalta sähköinen kyselylomake voisi olla paperilomakkeeseen verrattuna parempi vaihtoehto. Sähköisessä kyselylomakkeessa vastaajista johtuvia virheitä voidaan välttää esimerkiksi asettamalla kysymys sellaiseksi, että vastaaja voi valita vain yhden vaihtoehdon.

Vaikka lomakkeen ohjeistuksessa luki, että kysymykset koskevat vierailijan käyntiä Suomenlinnassa, olivat jotkut vastaajista käsittäneet kysymysten koskevan heidän vierailuaan Suomessa tai Helsingissä. Tämä ilmeni siten, että kävijä oli ilmoittanut asuinpaikakseen Helsingissä olevan hotellin tai kirjoittanut matkan tarkoitukseen oheen ”Helsingissä vai Suomenlinnassa?”. Eräs englanniksi vastannut matkailija oli kirjoittanut asuinpaikaksi Helsingin sekä Rovaniemen ja matkan tarkoitukseksi ”Visit Santa Claus Village”. Muutamat kiinalaista tulleet vierailijat kirjoittivat avoimiin kysymyksiin kiinalaisen ruoan laadusta Helsingissä tai siitä, millaisia suomalaiset ihmiset yleisesti ovat. Monet vastaajat täyttivät kyselylomakkeen yhdessä, sillä joihinkin lomakkeisiin oli merkitty molemmat sukupuolet ja kaksi ikää. Tällaisista lomakkeista valittiin vastauksia kirjatessa aina ensimmäinen vaihtoehto. Yhdessä lomakkeessa oli peräti neljä eri täyttäjää neljästä kansallisuudesta.

Vastaamattomuus tai vastaajien tavoittamattomuus eli kato aiheuttaa lopullisen otoskoon poikkeavuuden tavoitellusta koosta. Tällöin jokin osajoukko voi olla aliedustettuna tai jopa puuttua kokonaan, jolloin myös otoksesta tehtävät johtopäätökset voivat olla virheellisiä. Kato voi aiheuttaa tuloksiin systemaattista vääristymää. Systemaattinen virhe on paljon vakavampi kuin satunnaisvirhe, sillä sen suuruutta on vaikea arvioida eikä sen vaikutus vähene, vaikka otoskoko kasvaisi. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 41.)

Tutkimuksessa venäläiset saattavat olla aliedustettuina, sillä heidän osuutensa on pienempi kuin aiemmissa tutkimuksissa. Venäläiset kieltäytyivät usein vastaamasta kyselyyn kielitaidottomuuteen vedoten. Venäläisten vastaajien määrään voi vaikuttaa myös se, että aineiston kerääminen päästiin aloittamaan vasta tammikuun loppupuolella, jolloin monet venäläismatakilijat olivat jo ehtineet vierailla Suomessa. Myös lapsiperheet ja luokkaretkeiläiset olivat ryhmiä, jotka olivat usein kykenemättömiä vastaamaan kyselyyn. Pienten lasten kanssa matkustaneet eivät usein pystyneet täyttämään lomaketta, sillä heidän piti vah-
tia lapsia. Koululaisryhmillä oli lauttamatkan aikana usein omaa ohjelmaa, jolloin vastaaminen oli heille vaikeaa.

Myös kyselylomakkeessa havaittiin muutamia reliabiliteettiin vaikuttavia puutteita. Kysymykset 16–18 jäivät sijaintinsa vuoksi vastaajilta usein huomaamatta. Kääntäjältä tullessaan muutaman lomakkeen ulkoasuun oli tullut muutoksia, jotka havaittiin vasta aineiston keräämisen loppuvaiheessa. Kiinankielisessä lomakkeessa kysymyksen 13 valintaruudut eivät olleet linjassa tekstin kanssa, mikä saattoi aiheuttaa epäselvyyksiä. Kysymyksessä 14 puuttuivat puolet valintaruuduista. Tästä johtuen aineistosta puuttuu kiinalaisten kokemuksia opastetusta kierroksista.

6.2 Kehitysehdotukset Suomenlinnalle

Suomenlinnassa käyneet vierailijat ovat tulosten perusteella keskimäärin hyvin tyytyväisiä vierailuunsa: lähes kaikki vierailijat voisivat suositella Suomenlinnassa vierailua tuttavalleen. Myönteisiin matkakokemuksiin saatiin kävijöiltä paljon enemmän vastauksia kuin kehitysehdotuksiin. Kehitysehdotuksissa oli paljon vastauksia, joissa Suomenlinnan todettiin olevan hyvä juuri nykyisellään. Vaikka monet kehitysehdotuksia esittäneistä kävijöistä toivoivatkin Suomenlinnaan lisää palveluita, Suomenlinnan kehittämisen kannalta on keskeisempää keskittyä jo olemassa oleviin palveluihin sekä korkean kävijätyytyväisyyden ylläpitoon.

Tässä tutkimuksessa esille tulleet asiat ovat hyvin samansuuntaisia kuin vuoden 2010 tutkimuksen lopussa esitetyt kehitysehdotukset Suomenlinnalle. Niitä olivat erityisesti ympärivuotisuuden panostaminen ja opasteiden ja karttojen parantaminen. Konkreettisina parannuksina edellisessä tutkimuksessa ehdotettiin muun muassa Olet tässä -merkin lisäämistä alueen karttoihin sekä kesällä hiekoitetun kaistaleen lisäämistä mukulakiveyksen viereen niin, että lastenrattailla ja pyörätuolilla kulkeminen olisi helpompaa. (Törmäkangas & Partanen 2011, 92–93.)

Ehdotuksia Suomenlinnan hoitokunnalle

Kehitysehdotuksia Suomenlinnalle on ideoitu tulosten analysoinnin sekä matkailijoiden avoimien vastausten perusteella. Koska kyseessä on kuitenkin maailmanperintökohde eikä tavallinen matkailukohde, täytyy ehdotuksissa ottaa huomioon Suomenlinnan erityispiirteet. Monet vastaajat ideoivat saarelle esimerkiksi polkupyöriä, golfautoja tai Segway-laitteita vuokrattaviksi. Saaren mukulakivikaduilla olisi kuitenkin hankala ajaa tällaisilla

kulkuneuvoilla. Lisäksi valleilla ja muilla suojelluilla paikoilla pyöräileminen on kielletty ja Suomenlinna on yleisesti autoton alue (Suomenlinnan hoitokunta 2015a).

Joitakin konkreettisia kehitysehdotuksia kuitenkin löytyi. Jo vuonna 2010 esiin tullutta ”Olet tässä” –merkinnän puuttumista saaren kartoista kommentoitiin useita kertoja. Niiden lisääminen olisi suhteellisen pieni työ, ja näin kävijät hahmottaisivat paremmin missä kohtaa saarta ovat. Opasteita ja viitoituksia voisi edelleen kehittää. Opasteita voisi olla enemmän englanniksi, ja kohteissa voisi olla informaatiota myös venäjäksi ja mahdollisesti kiinaksi. Eräs vastaaja kommentoi, että vanha, purettu Siwa-myymälä näkyi edelleen opastauluissa. Tällaiset vanhentuneet opasteet voitaisiin päivittää.

Useat vastaajista kommentoivat kehitysehdotuksissa, että Suomenlinnan museoihin pitäisi olla saatavilla yhteinen pääsylippu. Tällainen yhteinen museolippu on kuitenkin ollut olemassa Suomenlinnassa jo kolme vuotta (Öystilä 13.3.2015). Sitä on voinut ostaa kaikista museoista paitsi maksuttomasta Tullimuseota, ja siitä viestitään Suomenlinnan kohdeesitteessä ja verkkosivuilla. Tästä huolimatta monet matkailijat eivät saatujen kehitysehdotusten perusteella ole vielä kukaan tietoisia lipusta. Siksi yhteislipun markkinointia ja saatavuutta tulisikin parantaa. Yhteislippua voitaisiin aktiivisesti tarjota museoiden kassoilla yksittäisten pääsylippujen sijaan, ja siitä voisi olla mainoksia museoissa ja matkailuneuvonnassa. Jos matkustajat ostaisivat yhteispääsylippuja, he viettäisivät saarella enemmän aikaa tai vierailisivat useammin (lippu on voimassa koko kesän), mikä puolestaan lisäisi rahan ja palvelujen käyttöä.

Jo edellisestä tutkimuksesta tuttu teema ympärivuotisuuden parantaminen on edelleen esillä tuloksissa. Aukioloajat olivat yleisin kehitysehdotusten aihe talvikauden vastaajilla. Ravintoloiden, kahviloiden ja museoiden aukioloaikoja voisi pidentää niin, että useampia palveluita olisi avoinna myös talvikaudella ja iltaisin vierailevia matkailijoita varten. Palveluita voisi olla auki enemmän ainakin yleisimpinä loma-ajankohtina, kuten pääsiäisenä, jouluna sekä hiihto- ja syyslomilla. Ympärivuotisuuden kehittämistä voidaan tehostaa esimerkiksi järjestämällä tapahtumapäiviä sesongin ulkopuolella. Esimerkkejä tällaisista ovat Linnanmäen Valokarnevaalit talvikaudella sekä Korkeasaaren Kissojen yö syksyllä. Näissä voitaisiin hyödyntää erilaisia teemoja, kuten joulua, halloweenia tai pääsiäistä.

Kävijät toivoivat, että palveluista ja niiden aukioloista olisi helpommin tietoa saatavilla. Heti lauttarantaan voisi sijoittaa ison infonäytön, jossa näkyisivät kaikki kohteet, jotka kyseisenä päivänä ovat auki sekä mahdollisesti lyhyet esittelytekstit kohteista. Matkailuneuvon-

nan aulassa, Kauppatorin lämpimässä odotustilassa ja Suomenlinnakeskuksen edustalla tämäntyyppisiä näyttöjä jo onkin, mutta suuri osa matkailijoista jatkaa suoraan lauttarannasta eteenpäin eikä välttämättä pistäydy Kauppatorin odotustilassa tai matkailuneuvonnassa sisällä. Lauttarannassa opastaulu olisi näkyvämpi, eikä matkustajien tarvitsisi pettyä huomattaessaan, että heidän etsimänsä palvelu onkin sinä päivänä suljettu. Suomenlinnan verkkosivuilta löytyy kalenteri, jossa näkyvät palveluiden aukioloajat ja menossa olevat tapahtumat jokaiselle päivälle. Tutkimuksen tekijöiden testatessa kalenteria se toimi kuitenkin vaihtelevasti selaimesta riippuen, eikä aukioloaikoja saatu aina näkymään. Myös tätä netissä olevaa kalenteria voisi kehittää ja mahdollisuuksien mukaan laittaa se näkymään jo heti etusivulle helposti löydettäväksi.

Saaren mukulakivikadut ovat vaikeakulkuisia erityisesti lastenvaunujen tai pyörätuolin kanssa liikkuville, ja liikkumista tulisikin helpottaa. Esimerkiksi jo edellisessä tutkimuksessa ehdotetut hiekoitetut kaistaleet mukulakivikatujen varrella voisivat olla yksi vaihtoehto. Yksittäisenä parannusehdotuksena eräs vastaaja kommentoi, että Kuninkaanportin luona pyörätuoliramppiin ei päässyt sähköpyörätuolilla, koska ramppia ennen oli kynnys. Tällaiset pienet esteet tulisi poistaa.

Suomenlinnaan voisi myös lisätä erilaisia aktiviteetteja lapsille. Lasten viihtyminen mainittiin monesti kesän myönteisissä matkakokemuksissa, ja se on selvästi lasten kanssa matkustaville tärkeää. Useassa kesäkauden vastauksessa keuhuttiin lasten kierroksia, joten ne ovat selvästi pidettyjä. Samantapaisia palveluita, kuten näytelmiä ja seikkailukierroksia, voisi olla enemmänkin. Kesähelteitä ajatellen ympäri saarta voisi sijoittaa vesipisteitä juomapullon täyttämistä ja juomista varten. Matkailuneuvonnassa tai Suomenlinnakeskuksessa voitaisiin myydä sateenvarjoja tai kertakäyttöisiä sadetakkeja siltä varalta, että sade yllättää siihen varautumattomat matkailijat. Valikoimassa voisi olla myös taskulamppuja tunneleiden tutkimista varten, sillä harva vierailija huomaa ottaa sellaisen mukaansa.

Ehdotuksia Suomenlinnassa toimiville yrityksille

Suomenlinnan ja siellä toimivien yritysten kannattaa toiminnassaan miettiä, miten vieraat saadaan viipymään kohteessa entistä pidempään. Mitä kauemmin vierailijat kohteessa viipyvät, sitä enemmän he käyttävät palveluihin rahaa. Palvelujen markkinointia voisi kohdentaa erityisesti lasten kanssa matkustaville ja muualta Suomesta tuleville matkailijoille. Tutkimustulokset osoittavat, että lapsiperheet sekä muualta kuin pääkaupunkiseudulta tulevat suomalaiset viettävät Suomenlinnassa eniten aikaa ja rahaa. Ikäryhmistä eniten

rahaa käyttivät 46-55 –vuotiaat. Myös museoiden yhteislipun myynnin edistäminen ja palvelujen aukioloaikojen laajentaminen ovat keinoja, joiden avulla kävijän vierailun kestoa voidaan pidentää.

On tärkeää, että Suomenlinnaa kehitetään kokonaisuutena ja kaikki yrittäjät ovat aktiivisesti mukana viemässä eteenpäin Suomenlinnan arvoja ja rakentamassa sen brändiä. Yritysten tulisi määrittää yhteinen toimintamalli palvelun tasaisen laadun varmistamiseksi. Se voi sisältää esimerkiksi yhteiset linjaukset asiakaspalvelusta, asiakaspalautteen keräämisestä sekä tarinoiden ujuttamisesta osaksi liiketoimintaa. Kaikkien toimijoiden pitäisi sitoutua Suomenlinnan kehittämistyöhön, jotta sen asema suosittuna ja pidettynä matkakohteena saadaan säilytettyä. Kuten luvussa 3.3 matkailukohteen brändiä käsiteltäessä todettiin, kävijöiden on vaikea arvioida matkailukohteen yksittäisiä palveluita tai yrityksiä. Matkailijat näkevät Suomenlinnan enemmänkin yhtenä, saumattomana kokonaisuutena kuin monien eri toimijoiden muodostamana kohteena. Tästä johtuen matkailijan pettyessä yhteen palveluun se todennäköisesti vaikuttaa negatiivisesti hänen mielipiteeseensä koko Suomenlinnasta.

Suomenlinnan toimijoiden tulisi toiminnassaan hyödyntää Suomenlinnalle keskeisiksi Suomenlinna huomenna -projektissa (2011, 2) määriteltyjä ydinarvoja. Esimerkiksi historia voidaan tuoda entistä enemmän esille tarinoiden muodossa, ja ainutlaatuista osaamista voidaan korostaa. Merellisyyttä voidaan esitellä esimerkiksi erilaisten merihenkisten tapahtumien ja tuotteiden avulla. Tärkeää on myös kohteiden ja elämysten aitous matkailijan silmissä. Myös maailmanperintökohteen korostaminen on tärkeää: tulokset kertovat, että Suomenlinnaan saapuessaan vain kaksi kolmasosaa vierailijoista tiesi Suomenlinnan olevan Unescon maailmanperintökohde. Lisäksi teemojen toteutumista mittaavassa kysymyksessä maailmanperintökohde sai vaihtoehtoista vähiten ”toteutui hyvin” -arvioita. Suomenlinnan markkinoinnissa voitaisiin näkyvästi korostaa sen ainutlaatuisuutta maailmanperintökohteena.

Neljän vuoden välein tehtävät kävijätutkimukset sisältävät palvelujen laadun arviointia, mutta yritysten olisi hyvä kerätä jatkuvasti itse asiakaspalautetta esimerkiksi asiakaspalautelomakkeilla. Tällöin yksittäisiä palveluita ja yritysten toimintaa voidaan kehittää faktaan perustuvan tiedon pohjalta. Hoitokunnan lisäksi myös saarella toimivat yritykset voisivat panostaa ympärivuotisuuden kehittämiseen. Palvelujen aukioloa voisi talvikaudella yrittäjien kesken vuorotella esimerkiksi siten, että jokin palvelu olisi aina auki. Suomenlinna-museon lisäksi myös ainakin yksi museo voisi olla auki talvella. Tämän auki olevan

museon ei välttämättä tarvitse olla yksi tietty museo, vaan museot voisivat vuorotellen pitää oviaan auki.

6.3 Kehitysehdotukset jatkotutkimuksille

Tutkimuksessa käytetty kyselylomake osoittautui pääosin toimivaksi, ja edellisessä tutkimuksessa olleet kehitysehdotukset hyviksi. Joitakin pieniä parannuksia lomakkeeseen voisi kuitenkin vielä tehdä. Asuinpaikan kysymiseen voisi lisätä tarkennuksen ”vakituinen asuinpaikka”, jotta sen suhteen tulisi vähemmän väärinymmärryksiä. Erityisesti englanninkielisessä lomakkeessa (Liite 2) ollut ”place of residence” sai jotkut matkailijoista erehtymään, että siinä kysytään paikkaa jossa Suomessa ollessa majoitutaan. Lisäksi Suomenlinnassa vierailee paljon Helsingissä asuvia vaihto-opiskelijoita, mikä aiheutti välillä epäselvyyksiä asuinpaikkaa ja –maata ilmoittaessa. Toinen vaihtoehto on, että vastaajien kansalaisuutta kysyttäisiin lomakkeessa erikseen.

Myös koulutusta koskevaa kysymystä voisi tarkentaa, sillä jotkut vastaajat valitsivat useamman koulutustason. Kysymykseen voisi lisätä, tarkoitetaanko siinä vain jo suoritettua tutkintoa vai riittääkö opiskelu. Jos mahdollista, kysymyksiin matkan pääasiallisesta tarkoituksesta ja ennakkotiedon lähteestä voisi laittaa vielä selkeämmän ohjeen siitä, että niistä tulee valita vain yksi vaihtoehto. Nyt matkan pääasiallista tarkoitusta ja tärkeintä ennakkotiedon lähdettä ei pystytty analysoimaan tai ristiintaulukoimaan luotettavasti, koska vastaajat olivat valinneet useita vaihtoehtoja yhden sijaan, ja vastausten yhdistäminen Excelillä oli todella vaikeaa. Lisäksi matkan pääasiallinen tarkoitus –kysymykseen voisi lisätä tarkennuksen ”Suomenlinnassa”, koska jotkut ulkomaalaiset vastaajat luulivat kysymyksen koskevan heidän vierailuaan Suomessa ylipäätään eikä vain käyntiä Suomenlinnassa. Kysymysten 16–18 asettelua kannattaisi vielä harkita, sillä monet vastaajat jättivät sivussa olleet kysymykset huomaamatta. Lomakkeen tila on kuitenkin rajallinen, mikä vaikeuttaa asettelun muuttamista.

Kääntäjällä käännetettyihin lomakkeisiin oli päätynyt muutama virhe, jotka huomattiin vasta aineiston keräämisen loppuvaiheessa. Venäjänkielisen lomakkeen (Liite 7) kysymyksestä numero 10 puuttui viimeisen vastausvaihtoehdon valintaruutu. Kiinankielisessä lomakkeessa (Liite 8) kysymyksen 12 valintaruudut eivät olleet linjassa vastausvaihtoehtojen kanssa, joten se saattoi sekottaa vastaajia ja näin vaikuttaa tuloksiin. Edelleen kiinankielisessä lomakkeessa kysymyksessä 14 puuttuivat puolet valintaruuduista kokonaan,

mikä aiheutti sen että nämä kohdat jätettiin usein tyhjäksi. Kaikki vieraskielisetkin lomakkeet tulisi siis kääntäjältä tullessaan käydä huolellisesti läpi ennen niiden käyttöönottoa.

Seuraavan kävijätutkimuksen tekijöille voisi olla hyödyllistä perehtyä Suomenlinnassa saaren palveluihin ja museoihin omakohtaisesti ennen tutkimuksen tekoa, jotta tulosten analysointi olisi helpompaa ja kävijöiden vastaukset paremmin ymmärrettävissä. Aineiston keräämisvaiheessa vastaajat kysyivät kerääjiltä silloin tällöin apua lomakkeen täytössä, kun he eivät muistaneet missä paikoissa olivat käyneet. Tutkimuksen tekijöiden on myös hyvä selvittää, mitä toimenpiteitä hoitokunta on Suomenlinnassa tehnyt edellisen kävijätutkimuksen perusteella.

Hyvän suunnittelun seurauksena tutkimus onnistuttiin toteuttamaan aikataulun mukaisesti ja jokaisena kuukautena saatiin kerättyä tarvittava määrä vastauksia. Koska suunnitteluun, lomakkeen tekemiseen ja käännöksiin kului varsin paljon aikaa, saatiin ensimmäiset aineiston keräyskerrat lautalla tehtyä vasta tammikuun lopulla. Tämä saattoi vaikuttaa venäläisten osuuteen vastaajissa, sillä juuri tammikuun alussa monet venäläiset viettävät lomiaan Suomessa. Tutkimuksen suunnittelu olisikin mahdollisuuksien mukaan hyvä aloittaa jo hyvissä ajoin syksyllä.

Lähteet

Borg, P., Öystilä, M. & Partti, M. 2003. Suomenlinna: kestävän matkailun kehittäminen. Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto. Helsinki.

Elomaa, J. & Yildirim, R. 2013. Suomenlinnan matkailijaprofiili 2013. Amk-opinnäytetyö. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112718592>. Luettu: 6.1.2015.

Heikkilä, L. 22.1.2014. Kehittämiskoordinaattori. Suomenlinnan hoitokunta. Sähköposti. Helsinki.

Heikkilä, L. 21.2.2014. Kehittämiskoordinaattori. Suomenlinnan hoitokunta. Sähköposti. Helsinki.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013. Tilastolliset menetelmät. 5.-8. uudistettu painos. Sanoma Pro. Helsinki.

Kananen, J. 2012. Kehittämistyö opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaino Oy. Jyväskylä.

Kananen, J. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaino Oy. Jyväskylä.

Kehusmaa, K. 2010. Strategiatyö – Organisaation voimanlähde. Helsingin Kamari Oy. Helsinki.

Leask, A. & Fyall, A. 2006. Managing World Heritage Sites. Elsevier Ltd. Amsterdam.

Moilanen, T. & Rainisto, S. 2009. How to Brand Nations, Cities and Destinations. A Planning Book for Place Branding. Palgrave Macmillan. Basingstoke.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014a. Suomenlinna. Luettavissa:

http://www.minedu.fi/OPM/Kansainvaelliset_asiat/kansainvaelliset_jaerjestoet/unesco/maailmanperinto/suomenlinna?lang=fi. Luettu: 14.11.2014.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b. Unesco. Luettavissa:

http://www.minedu.fi/OPM/Kansainvaelliset_asiat/kansainvaelliset_jaerjestoet/unesco/. Luettu: 17.2.2014.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014c. Maailmanperintö. Luettavissa:

http://www.minedu.fi/OPM/Kansainvaelliset_asiat/kansainvaelliset_jaerjestoet/unesco/maailmanperinto/. Luettu: 23.2.2014.

Partanen, M., Törmäkangas, T. 2011. Suomenlinnan matkailija- ja palvelututkimus 2010.

Amk-opinnäytetyö. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa:

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011053010246>. Luettu: 26.5.2014.

Punch, K. 2003. Survey research. The basics. Sage. London.

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. Sisällönanalyysi. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Luettavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html. Luettu: 24.2.2015.

Smyk, M. & Vehkakoski, T. 2007. Suomenlinnan matkailija- ja palvelututkimus 2006. Julkaisija tuntematon.

Suomenlinna huomenna –projekti 2011. Tie Suomenlinnan yhteiseen brändiin. Suomenlinnan hoitokunta, Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto, HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Suomenlinnan hoitokunta 2013a. Linnoitus. Luettavissa:

<http://www.suomenlinna.fi/linnoitus>. Luettu: 17.12.2013.

Suomenlinnan hoitokunta 2013b. Suomenlinnan hoitokunta. Luettavissa:
http://www.suomenlinna.fi/suomenlinnan_hoitokunta. Luettu: 17.12.2013.

Suomenlinnan hoitokunta 2013c. Merilinnoitus Suomenlinna. Luettavissa:
http://www.suomenlinna.fi/files/1942/Suomenlinna-esite_SU_web.pdf. Luettu: 4.4.2014.

Suomenlinnan hoitokunta 2014a. Linnoitus ja historia. Ruotsalainen kausi. Luettavissa:
<http://www.suomenlinna.fi/linnoitus/ruotsalainenkausi/>. Luettu: 14.11.2014.

Suomenlinnan hoitokunta 2014b. Hoitosuunnitelma. Suomenlinna – Unescon maailmanperintökohde. Helsinki.

Suomenlinnan hoitokunta 2014c. Saapuminen Suomenlinnaan. Luettavissa:
http://www.suomenlinna.fi/matkailijan_suomenlinna/kulkuyhteydet. Luettu: 17.2.2014.

Suomenlinnan hoitokunta 2015a. Usein kysyttyä. Luettavissa:
<http://www.suomenlinna.fi/kavijalle/ukk/>. Luettu: 13.2.2015.

Suomenlinnan Liikenne Oy 2014. Aikataulut. Luettavissa:
<http://www.suomenlinnanliikenne.fi/fi/Aikataulut>. Luettu: 8.5.2014.

Taanila, A. 25.10.2013. P-arvo. Akin menetelmäblogi. Luettavissa:
<https://tilastoapu.wordpress.com/2012/02/14/p-arvo/>. Luettu: 3.3.2015.

Taanila, A. 2014. Tilastollisen päättelyn alkeet. Luettavissa: <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/p/paattelyalkeet.pdf>. Luettu: 3.3.2015.

Taanila, A. 2015. Tilastoapu. Akin menetelmäblogi. Luettavissa:
<http://tilastoapu.wordpress.com/tilastoapu/>. Luettu: 7.1.2015.

Tilastokeskus 2015. Tilastojen ABC. Otoksen koko ja estimaattien tarkkuus. Luettavissa:
http://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=esim&course_id=tkoulu_tlkt&lesson_id=3&subject_id=5&example_id=1. Luettu: 20.3.2015.

TripAdvisor 2014. Suomenlinna. Luettavissa: http://www.tripadvisor.fi/Attraction_Review-g189934-d199918-Reviews-Fortress_of_Suomenlinna-Helsinki_Southern_Finland.html.
Luettu: 14.11.2014.

Unesco World Heritage Center 2014a. World Heritage. Luettavissa:
<http://whc.unesco.org/en/about/>. Luettu: 4.4.2014.

Unesco World Heritage Center 2014b. States Parties. Luettavissa:
<http://whc.unesco.org/en/statesparties/>. Luettu: 4.4.2014.

Öystilä, M. 14.5.2014. Kehittämiskoordinaattori. Suomenlinnan hoitokunta. Haastattelu.
Helsinki.

Öystilä, M. 19.2.2015. Kehittämiskoordinaattori. Suomenlinnan hoitokunta. Sähköposti.

Öystilä, M. 13.3.2015. Kehittämiskoordinaattori. Suomenlinnan hoitokunta. Sähköposti.

Öystilä, M. 2.4.2015. Kehittämiskoordinaattori. Suomenlinnan hoitokunta. Sähköposti.

Liitteet

Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake

Arvoisa matkustaja

Suomenlinnan hoitokunta pyrkii parantamaan saaren palveluja ja kohentamaan kävijöiden viihtyvyyttä. Vastaamalla tähän kyselyyn annatte arvokasta tietoa kehittämistyön pohjaksi.

Valitkaa kunkin kysymyksen kohdalla yksi vastausvaihtoehto ja mustatkaa sen vieressä oleva ympyrä.

Kiitos vaivannäöstänne. Tervetuloa uudelleen Suomenlinnaan!

Lisätietoja: Laura Heikkilä (kehittämiskoordinaattori). Puh. 0295 338 372.



1. Sukupuoli		9. Arvio tämän käynnin kestosta	
Mies	<input type="radio"/>	Alle 2 h	<input type="radio"/>
Nainen	<input type="radio"/>	2-5 h	<input type="radio"/>
		Yli 5 h	<input type="radio"/>
2. Ikä		10. Paljonko käytitte henkilökohtaisesti rahaa palveluihin saarella?	
Alle 18	<input type="radio"/>	(Ei sisällä lautta- tai vesibussilippua)	
18-25	<input type="radio"/>	Alle 10 €	<input type="radio"/>
26-35	<input type="radio"/>	10-25 €	<input type="radio"/>
36-45	<input type="radio"/>	26-50 €	<input type="radio"/>
46-55	<input type="radio"/>	51-100 €	<input type="radio"/>
56-65	<input type="radio"/>	Yli 100 €	<input type="radio"/>
66-	<input type="radio"/>		
3. Asuinpaikka		Arvioikaa kohteet, joihin tutustuitte ja niiden palvelujen laatua, joita käytitte vierailunne aikana.	
Jos Suomi, mikä kaupunki?			
Jos ulkomaat, mikä?			
4. Koulutus		11. Museot	
Perus/kansakoulu	<input type="radio"/>	Suomenlinna-museo	<input type="radio"/>
Ammatillinen tutkinto / lukio	<input type="radio"/>	Ehrensärd-museo	<input type="radio"/>
Korkeakoulu / ammattikorkeakoulu	<input type="radio"/>	Sotamuseon Maneesi	<input type="radio"/>
		Lelumuseo	<input type="radio"/>
		Tullimuseo	<input type="radio"/>
		Sukellusvene Vesikko	<input type="radio"/>
5. Aikaisemmat käyntikerrat Suomenlinnassa		12. Kahvilat, ravintolat	
Ensimmäinen kerta	<input type="radio"/>	Café Bar Valimo	<input type="radio"/>
2-5 kertaa	<input type="radio"/>	Jääkellari	<input type="radio"/>
6 kertaa tai enemmän	<input type="radio"/>	Café Vanille	<input type="radio"/>
6. Matkaseura		Kahvila Piper	<input type="radio"/>
Yksin	<input type="radio"/>	Lelumuseon Café Samovarbar	<input type="radio"/>
2-5 henkilöä	<input type="radio"/>	Suomenlinnakeskuksen kahvila	<input type="radio"/>
6-10 henkilöä	<input type="radio"/>	Kerhoravintola Klubi 20	<input type="radio"/>
Yli 10 henkilöä	<input type="radio"/>	Pizzeria Nikolai	<input type="radio"/>
7. Kuuluiko seurueeseen lapsia		Ravintola Café Chapman	<input type="radio"/>
Kyllä	<input type="radio"/>	Ravintola Suomenlinnan Panimo	<input type="radio"/>
Ei	<input type="radio"/>	Ravintola Walhalla	<input type="radio"/>
8. Matkan pääasiallinen tarkoitus		13. Myymälät, kaupat	
Nähtävyydet / museot	<input type="radio"/>	Jääkellarin taidemyymälä	<input type="radio"/>
Kokous / työ	<input type="radio"/>	Lelumuseon puoti	<input type="radio"/>
Opiskelu	<input type="radio"/>	Museokauppa	<input type="radio"/>
Ulkoilu / uiminen / piknik	<input type="radio"/>	Siwa	<input type="radio"/>
Kuvataide / musiikki / teatteriesitys	<input type="radio"/>	Suomenlinnakeskuksen kauppa	<input type="radio"/>
Juhlatilaisuus	<input type="radio"/>	Tykistölahden kioski	<input type="radio"/>
Ravintola / kahvila	<input type="radio"/>	Viaporin taidekasityöläisten	<input type="radio"/>
Muu, mikä?		kesäkauppa B34	<input type="radio"/>

	Ylitti odotukset	Vastasi odotuksia	Alitti odotukset	Ei kokemusta
14. Matkailupalvelut				
Matkailuneuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkailuneuvonnan johtantonäyttely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomenlinnakeskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomenlinnakeskuksen lyhytelokuva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opastettu kävelykierros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eväsruekailutila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hostel Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opasteet ja viitoitus saarella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Jos saitte ennakkotietoa Suomenlinnasta, mikä oli TÄRKEIN tietolähde? (Valitkaa 1 vaihtoehto)

Tuttavat / sukulaiset	<input type="radio"/>
Matkailuneuvonta / matkatoimisto	<input type="radio"/>
Esite / opaskirja / matkaohjelma	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>
Oma kokemus	<input type="radio"/>
Muu, mikä?	

15. Koittekö tällä vierailulla jonkin asian haittaavan viihtymistänne?

	Ei lainkaan	Jonkin verran	Paljon
Eksyminen, harhailu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tungos, jonotus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etukäteistiedon puute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pitkät kävelymatkat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Häiriö muista ihmisistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelujen puute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ympäristön roskaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?			

17. Tiesittekö tullessanne, että Suomenlinna on UNESCO:n maailmanperintökohde?

Kyllä	<input type="radio"/>
En	<input type="radio"/>

18. Voisitteko suositella tuttavallenne vierailua Suomenlinnassa?

Kyllä	<input type="radio"/>
En	<input type="radio"/>

19. Miten seuraavat teemat toteutuivat mielestänne Suomenlinnassa?

	Hyvin	Jonkin verran	Huonosti	En osaa sanoa
1. Maailmanperintökohde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Merellisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Aitous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Sotilasperinne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Myönteisiä matkakokemuksia

Mikä oli mielestänne parasta vierailunne aikana? Mitä Suomenlinnasta jäi päällimmäisenä mieleen?

21. Ehdotuksia palvelujen parantamiseksi

Mitä palveluja jättite kaipaamaan vierailunne aikana? Miten nykyisiä palveluja voisi kehittää?

Älkää tehkö merkintöjä tälle alueelle

Pvm	<input type="text"/>	O ma	O ti	O ke	O to	O pe	O la	O su
Aika	<input type="text"/>	Alus:	S-linna II	Tor	Suokki	Muu	Vesibussi	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Liite 2. Englanninkielinen kyselylomake

Dear visitor

The Governing Body of Suomenlinna aims to improve services on the island and enhance the visitor experience. By responding to this survey, you will provide valuable information to support these efforts.

Please select one option under each item by blacking out the circle next to it.

Thank you for your time and welcome back to Suomenlinna!

More information: Laura Heikkilä, Development Coordinator, tel. 0295 338 372



SUOMENLINNA
SYEBORG

1. Gender

- Male ☐
- Female ☐

2. Age

- Under 18 ☐
- 18–25 ☐
- 26–35 ☐
- 36–45 ☐
- 46–55 ☐
- 56–65 ☐
- 66 or above ☐

9. Estimated duration of this visit

- Less than 2 hours ☐
- 2–5 hours ☐
- More than 5 hours ☐

10. How much money did you personally spend on services on the island? (Excluding ferry or water bus tickets)

- Less than 10 euros ☐
- 10–25 euros ☐
- 26–50 euros ☐
- 51–100 euros ☐
- More than 100 euros ☐

3. Place of residence

If Finland, please specify the city or town:

If not Finland, please specify the country:

Please assess the places you visited and the quality of the services you used during your visit.

Above expectations expectations Below expectations No experience

4. Education

- Comprehensive school ☐
- Upper secondary school ☐
- University or other academic institution ☐

11. Museums

- Suomenlinna Museum ☐
- Ehrensärd Museum ☐
- Military Museum's Manege ☐
- Toy Museum ☐
- Customs Museum ☐
- Submarine Vesikko ☐

5. Previous visits to Suomenlinna

- First visit ☐
- 2–5 visits ☐
- 6 or more visits ☐

6. Are you visiting alone or with a group?

- Alone ☐
- A group of 2–5 people ☐
- A group of 6–10 people ☐
- A group of more than 10 people ☐

7. Does your group include children?

- Yes ☐
- No ☐

8. Primary purpose of travel

- Sights/museums ☐
- Meeting/work ☐
- Study ☐
- Outdoor activities/swimming/picnic ☐
- Fine art/music/theatre ☐
- Celebration ☐
- Restaurant/café ☐
- Other; please specify: ☐

12. Cafés and restaurants

- Café Bar Valimo ☐
- Jääkellari (Ice Cellar) ☐
- Café Vanille ☐
- Kahvila Piper ☐
- Café Samovarbar at Toy Museum ☐
- Café at Suomenlinna Centre ☐
- Restaurant Klubi 20 ☐
- Pizzeria Nikolai ☐
- Restaurant Café Chapman ☐
- Restaurant Suomenlinna Brewery ☐
- Restaurant Walhalla ☐

13. Shops

- Ice Cellar Art Shop ☐
- Toy Museum Shop ☐
- Ehrensärd Museum Shop ☐
- Siwa (grocery shop) ☐
- Suomenlinna Centre Shop ☐
- Tykistölahti Summer Kiosk ☐
- Viapori Artisans' ☐
- Summer Shop B34 ☐



	Above expectations	Met expectations	Below expectations	No experience
14. Travel services				
Visitor Centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Introductory exhibition of the Visitor Centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomenlinna Centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Short film at the Suomenlinna Centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guided walking tour	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Picnic shed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hostel Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signposts and guides	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. If you had prior information about Suomenlinna, what was your MOST IMPORTANT source? Please select one.

Friends or relatives	<input type="radio"/>
Tourist information centre or travel agent	<input type="radio"/>
Brochure, guide or itinerary	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>
Own experience	<input type="radio"/>
Other; please specify:	

15. Did you have any negative experiences during your visit this time?

	None	Some	Many
Getting lost or wandering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Congestion, queuing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lack of prior information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Long walking distances	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disturbance caused by others	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lack of services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Litter on the island	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Other; please specify:			

17. Did you know before coming to Suomenlinna that it is a UNESCO World Heritage Site?

Yes	<input type="radio"/>
No	<input type="radio"/>

18. Would you recommend visiting Suomenlinna to your friends?

Yes	<input type="radio"/>
No	<input type="radio"/>

19. How well do you think the following themes were addressed on Suomenlinna?

	Well	Somewhat	Poorly	Cannot say
1. World Heritage Site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Marine environment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Authenticity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Military heritage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Positive travel experience

What was the best thing about your visit? What do you remember best about Suomenlinna?

21. Suggestions for improving services

What services would you like to see offered? How could current services be improved?

Please leave this section blank.

Date	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
Time	<input type="text"/>	Ferry:		Ferry		Water bus		
				<input type="text"/>		<input type="text"/>		

Liite 3. Ruotsinkielinen kyselylomake

Bästa resenär

Förvaltningsnämnden för Sveaborg strävar efter att förbättra servicen på ön och öka besökarnas trivsel. Genom att svara på denna enkät ger ni värdefull information som underlag för utvecklingsarbetet. Välj ett svarsalternativ för varje fråga och måla cirkeln bredvid denna svart.

Tack för besväret. Välkommen åter till Sveaborg!

Ytterligare information: Laura Heikkilä (utvecklingskoordinator). Tel. 0295 338 372.



1. Kön		9. Uppskattad längd på besöket	
Man	<input type="radio"/>	Under 2 h	<input type="radio"/>
Kvinna	<input type="radio"/>	2-5 h	<input type="radio"/>
		Över 5 h	<input type="radio"/>
2. Ålder		10. Hur mycket pengar spenderade ni personligen på service på ön? (Färje- eller vattenbussbiljett ingår inte)	
Under 18	<input type="radio"/>	Under 10 €	<input type="radio"/>
18-25	<input type="radio"/>	10-25 €	<input type="radio"/>
26-35	<input type="radio"/>	26-50 €	<input type="radio"/>
36-45	<input type="radio"/>	51-100 €	<input type="radio"/>
46-55	<input type="radio"/>	Över 100 €	<input type="radio"/>
56-65	<input type="radio"/>		
66-	<input type="radio"/>		
3. Bostadsort		Utvärdera de mål ni bekantade er med och kvaliteten i de tjänster som ni utnyttjade under ert besök.	
Om Finland, vilken stad?	<hr/>		
Om utomlands, vilken?	<hr/>		
4. Utbildning		11. Museerna	
Grund/folkskola	<input type="radio"/>	Sveaborgsmuseet	<input type="radio"/>
Yrkesexamen / gymnasium	<input type="radio"/>	Ehrensvaldmuseet	<input type="radio"/>
Högskola / yrkeshögskola	<input type="radio"/>	Krigsmuseets Manege	<input type="radio"/>
		Leksaksmuseet	<input type="radio"/>
5. Tidigare besök på Sveaborg		Tullmuseet	<input type="radio"/>
Första gången	<input type="radio"/>	Ubåten Vesikko	<input type="radio"/>
2-5 gånger	<input type="radio"/>		
6 gånger eller fler	<input type="radio"/>	12. Caféer, restauranger	
6. Resesällskap		Café Bar Valimo	<input type="radio"/>
Ensam	<input type="radio"/>	Iskällaren	<input type="radio"/>
2-5 personer	<input type="radio"/>	Café Vanille	<input type="radio"/>
6-10 personer	<input type="radio"/>	Café Piper	<input type="radio"/>
Över 10 personer	<input type="radio"/>	Leksaksmuseets Café Samovarbar	<input type="radio"/>
7. Ingick barn i sällskapet		Sveaborgscentrets café	<input type="radio"/>
Ja	<input type="radio"/>	Restaurang Klubi 20	<input type="radio"/>
Nej	<input type="radio"/>	Pizzeria Nikolai	<input type="radio"/>
8. Främsta syftet med resan		Restaurang Café Chapman	<input type="radio"/>
Sevärdheterna / museerna	<input type="radio"/>	Restaurang Sveaborgs Bryggeri	<input type="radio"/>
Konferens / arbete	<input type="radio"/>	Restaurang Walhalla	<input type="radio"/>
Studier	<input type="radio"/>	13. Butiker, affärer	
Utomhusmotion / simning / picknick	<input type="radio"/>	Iskällarens konstaffär	<input type="radio"/>
Bildkonst / musik / teaterföreställning	<input type="radio"/>	Leksaksmuseets butik	<input type="radio"/>
Fest	<input type="radio"/>	Museibutiken	<input type="radio"/>
Restaurang / café	<input type="radio"/>	Siwa	<input type="radio"/>
Annat, vilket?	<hr/>	Sveaborgscentrets affär	<input type="radio"/>
		Artillerivikens kiosk	<input type="radio"/>
		Sveaborgs konsthantverkarens sommarbutik B34	<input type="radio"/>



	Överträffade förväntningarna	Motsvarade förväntning.	Underträffade förväntning.	Ingen erfarenhet
14. Turistervice				
Turistinformation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turistinformationens introduktionsutställning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sveaborgscentret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sveaborgscentrets kortfilm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guidad rundvandring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matsäcksbod	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hostel Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skylltar och vägvisare på ön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Upplevde ni under besöket något som inverkade på er trivsel?

	Inte alls	Lite grann	Mycket
Gå fel, förvilla sig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trängsel, köande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brist på förhandsinformation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Långa gångavstånd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Störande människor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bristande service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skräpig miljö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annat, vad?			

16. Om ni fick förhandsinformation om Sveaborg, vad var den VIKTIGASTE informationskällan? (Välj ETT alternativ)

Bekanta / släktingar	<input type="radio"/>
Turistinformationen / resebyrå	<input type="radio"/>
Broschyr / guide / reseprogram	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>
egen erfarenhet	<input type="radio"/>
Annat, vad?	

17. Visste ni vid ankomsten att Sveaborg är Unescos världsarvsobjekt?

Ja	<input type="radio"/>
Nej	<input type="radio"/>

18. Kunde ni tänka er att rekommendera era bekanta ett besök på Sveaborg?

Ja	<input type="radio"/>
Nej	<input type="radio"/>

19. Hur anser ni att följande teman förverkligades på Sveaborg?

	Bra	Någorlunda	Dåligt	Kan inte säga
1. Världsarvsobjekt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Närhet till havet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Autenticitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Militär tradition	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Positiva reseerfarenheter

Vad var enligt er det bästa under ert besök? Vad kommer ni först ihåg om Sveaborg?

21. Förslag till förbättrad service

Vilka tjänster saknade ni under besöket? Hur kunde man utveckla den nuvarande servicen?

Inga anteckningar får göras inom detta område

Datum	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		mån	tis	ons	tors	fre	lör
							sön
Tid	<input type="text"/>	fartyg:		Färja	Vattenbuss		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Liite 4. Saksankielinen kyselylomake

Sehr geehrte Reisende

Das Verwaltungsgremium von Suomenlinna möchte die Dienstleistungen der Insel und das Wohlfühlen der Besucher verbessern. Wenn Sie diese Befragung ausfüllen, geben Sie uns wertvolle Informationen zur Grundlage der Entwicklungsarbeit. Wählen Sie bei der jeweiligen Frage eine Antwort aus und schwärzen Sie den nebenliegenden Kreis.



SUOMENLINNA
SYEBORG

Vielen Dank für Ihre Mühe. Herzlich willkommen wieder in Suomenlinna!

Weitere Auskunft: Laura Heikkilä (Entwicklungskoordinatorin). Tel.: +358 295 338 372.

1. Geschlecht

Männlich
Weiblich

☐
☐

9. Schätzung über die Dauer dieses Besuches

Unter 2 Std.
2-5 Std.
Über 5 Std.

☐
☐
☐

2. Alter

Unter 18
18-25
26-35
36-45
46-55
56-65
66-

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

10. Wie viel Geld haben Sie persönlich für Dienstleistungen auf der Insel ausgegeben? (ausschließlich Kosten für Fähre/Wasserbus)

Unter 10 €
10-25 €
26-50 €
51-100 €
Über 100 €

☐
☐
☐
☐
☐

3. Wohnort

Wenn Finnland, welche Stadt?

Wenn Ausland, welches Land?

Bewerten Sie Ihre Besuchsziele und die Qualität der von Ihnen während Ihres Besuches verwendeten Dienstleistungen.

Überschritt Entsprech Entsprech Keine
Erwartungen Erwartungen Erwartungen Erfahrung

4. Ausbildung

Grundschule / Schulpflicht
Beruflicher Abschluss / Gymnasium
Hochschule/ Fachhochschule

☐
☐
☐

11. Museen

Suomenlinna-Museum
Ehrensärd-Museum
Kriegsmuseum Manege
Spielzeugmuseum
Zollmuseum
U-Boot Vesikko

☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐

5. Vorige Besuche in Suomenlinna

Das erste Mal
2-5 Mal
6 Mal oder mehr

☐
☐
☐

12. Cafés, Restaurants

Café Bar Valimo
Jäkkellari (Eiskeller)
Café Vanille
Café Piper
Café Samovarbar (Spielzeugmus.)
Café im Suomenlinna-Zentrum
Restaurant Klubi 20
Pizzeria Nikolai
Restaurant Café Chapman
Restaurant Suomenlinnan Panimo
Restaurant Walhalla

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7. Waren Kinder mit dabei

Ja
Nein

☐
☐

8. Der Hauptzweck der Reise

Sehenswürdigkeiten / Museen
Tagung / Arbeit
Studium
Aktivitäten im Freien / Baden / Picknick
Kunst / Musik / Theateraufführung
Festveranstaltung
Restaurant / Café
Sonstiger, welcher? _____

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

13. Läden, Geschäfte

Kunstladen im Jäkkellari (Eiskeller)
Laden des Spielzeugmuseums
Museumsladen
Siwa-Lebensmittelgeschäft
Laden im Suomenlinna-Zentrum
Kiosk an der Tykistölahti
Sommerladen B34 der Kunsthandwerker von Viapori

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐



Übertraf Erwartungen Entsprach Erwartungen Unterschritt Erwartungen Keine Erfahrung

14. Fremdenverkehrsleistungen

Touristeninformation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einführungsausstellung der Touristeninformation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomenlinna-Zentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurzfilm des Suomenlinna-Zentrums	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betreuter Spaziergang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Picknick-Hütte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hostel Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wegweiser und Hinweisschilder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Gibt es irgendetwas, was Ihnen während Ihres Besuches nicht so gut gefallen hat?

	Überhaupt nichts	Etwas	Viel
Verlaufen, Herumirren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gedränge, Schlange stehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangel an Vorinformationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lange Fußwege	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Störung durch andere Menschen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangel an Dienstleistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abfälle in der Umgebung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, was?			

16. Falls Sie bereits Vorinformationen über Suomenlinna hatten, welche war die WICHTIGSTE Quelle? (Bitte eine Alternative auswählen)

Bekannte / Verwandte	<input type="radio"/>
Touristeninformation / Reisebüro	<input type="radio"/>
Broschüre / Reiseführer / Reisesendung	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>
Eigene Erfahrung	<input type="radio"/>
Sonstige, welche?	

17. Haben Sie bereits bei Ihrer Ankunft gewusst, dass Suomenlinna eine UNESCO-Weltkulturerbestätte ist?

Ja	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>

18. Würden Sie Ihren Bekannten einen Besuch in Suomenlinna empfehlen?

Ja	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>

19. Wie wurden die folgenden Themen Ihrer Meinung nach in Suomenlinna realisiert?

	Gut	Teilweise	Schlecht	Kann nicht sagen
1. Weltkulturerbestätte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Das Maritime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Authentizität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Die militärische Tradition	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Positive Reiseerlebnisse

Was war Ihrer Meinung nach das Beste an Ihrem Besuch? Was ist Ihnen von Suomenlinna am ehesten in Erinnerung geblieben?

21. Verbesserungsvorschläge bezüglich der Dienstleistungen

Welche Dienstleistungen haben Sie während Ihres Besuches vermisst? Wie könnten die jetzigen Dienstleistungen verbessert werden?

Bitte keine Vermerke in diesem Bereich

Pvm	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aika	<input type="text"/>	ma	ti	ke	to	pe	la	su
		Alus: Lautta Vesibussi						
		<input type="text"/>	<input type="text"/>					

Liite 5. Ranskankielinen kyselylomake

Cher voyageur

La commission administrative de Suomenlinna cherche à améliorer les services sur l'île et à rendre plus agréable le séjour des visiteurs. Vos réponses nous aideront dans ce travail de développement. Choisissez UNE réponse pour chaque question en noircissant le rond correspondant.

Merci de votre participation et bienvenue !

Renseignements : Laura Heikkilä (coordinatrice de développement). Tél. 0295 338 372.



1. Sexe

Homme
Femme

☐
☐

9. Estimation de la durée de la visite actuelle

Moins de 2 h
2 à 5 h
Plus de 5 h

☐
☐
☐

2. Age

Moins de 18 ans
18 à 25
26 à 35
36 à 45
46 à 55
56 à 65
66 ou plus

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

10. Argent dépensé personnellement au services sur l'île?

(Sans inclure le ticket de ferry ou de bateau-bus)

Moins de 10 €
10 à 25 €
26 à 50 €
51 à 100 €
Plus de 100 €

☐
☐
☐
☐
☐

3. Lieu de domicile

Si en Finlande, quelle ville?

Autre pays, lequel?

Evaluer les sites que vous avez visités et la qualité des services que vous avez utilisés pendant votre visite.

4. Formation

Primaire et collège
Diplôme professionnelle / lycée
Education supérieure

☐
☐
☐

11. Musées

Musée de Suomenlinna
Musée Ehrensvärd
Musée de la Guerre Maneesi
Musée du Jouet
Musée des Douanes
Sous-marin Vesikko

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Dépassait
mes
attentes

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Correspondait
à mes
attentes

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Inférieur
à mes
attentes

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pas
d'expér.

☐
☐
☐
☐
☐
☐

5. Visites précédentes à Suomenlinna

Première visite
2 à 5 fois
6 fois ou plus

☐
☐
☐

12. Cafés, restaurants

Café Bar Valimo
Café Jääkellari
Café Vanille
Café Piper
Café Samovarbar, musée du Jouet
Café du Centre Suomenlinna
Restaurant Klubi 20
Pizzeria Nikolai
Restaurant Café Chapman
Restaurant Suomenlinnan Panimo
Restaurant Walhalla

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7. Enfants dans le groupe?

Oui
Non

☐
☐

8. Objectif principal de la visite

Monuments / musées
Réunion / travail
Etudes
Promenades / baignade / pique-nique
Beaux-arts / musique / théâtre
Fête
Restaurant / café
Muu, mikä?

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

13. Magasins, boutiques

Boutique d'art Jääkellari
Boutique du Musée du Jouet
Boutique du musée
Siwa
Boutique du centre Suomenlinna
Kiosque Tykistölahti
Boutique des artisans de Viapori 834

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

	Dépassait mes attentes	Correspondait à mes attentes	Inférieur à mes attentes	Pas d'expér.	
14. Services de tourisme					16. Si vous avez eu des informations préalables concernant Suomenlinna, quelle était la source d'information LA PLUS IMPORTANTE ? (Choisir 1 réponse)
Centre des visiteurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Exposition initiatique du centre des visiteurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Centre de Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Court métrage du Centre de Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Promenade guidée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Abri pour pique-nique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Hostel Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Panneaux indicateurs de l'île	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Amis / famille <input type="radio"/>
					Information touristique / agence de voyages <input type="radio"/>
					Brochure / guide touristique / programme de voyage <input type="radio"/>
					Internet <input type="radio"/>
					Votre propre expérience <input type="radio"/>
					Autre, laquelle? <input type="text"/>
15. Quelque chose vous a gêné pendant votre visite?					
	Pas du tout	Un peu	Beaucoup		
Désorientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Foule, queues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Manque d'information préalable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Longues marches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Dérangement par d'autres visiteurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Manque de service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Ordures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Autre, quoi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
17. Saviez-vous en arrivant que Suomenlinna est un site de patrimoine mondial de l'UNESCO?					
Oui <input type="radio"/>					
Non <input type="radio"/>					
18. Recommanderiez-vous à vos amis une visite de Suomenlinna?					
Oui <input type="radio"/>					
Non <input type="radio"/>					
19. A votre opinion, comment les thèmes suivants étaient représentés à Suomenlinna?					
	Bien	Dans une certaine mesure	Mal	Je ne sais pas	
1. Site de patrimoine mondial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2. Ambiance maritime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. Authenticité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. Tradition militaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
20. Expériences agréables					
Quelle était la meilleure partie de votre visite? Quelles sont les impressions prioritaires que vous emporterez de Suomenlinna?					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
21. Propositions pour améliorer les services					
Quels services vous ont manqués pendant votre visite? Comment aimeriez-vous que l'on développe les services actuels?					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					

Ne rien écrire ici, s.v.p.

Pvm	<input type="text"/>	O	O	O	O	O	O
Aika	<input type="text"/>	ma	ti	ke	to	pe	la
		Alus:		Lautta		Vesibussi	su
				<input type="text"/>		<input type="text"/>	

Liite 6. Espanjankielinen kyselylomake

Estimado viajero:

La Comisión Administradora de Suomenlinna se propone mejorar los servicios de la isla y aumentar la atraktividad de la isla para los turistas. Contestando esta encuesta Ud. proporcionará importante información para este objetivo. Elija en cada pregunta la opción adecuada y ennegrezca el círculo al lado de la alternativa elegida.

Gracias por su contribución. ¡Bienvenido nuevamente a Suomenlinna!

Información adicional: Laura Heikkilä (coordinadora de desarrollo). Tel. 0295 338 372.

<p>1. Sexo</p> <p>Varón <input type="radio"/></p> <p>Hembra <input type="radio"/></p> <p>2. Edad</p> <p>Menos de 18 <input type="radio"/></p> <p>18-25 <input type="radio"/></p> <p>26-35 <input type="radio"/></p> <p>36-45 <input type="radio"/></p> <p>46-55 <input type="radio"/></p> <p>56-65 <input type="radio"/></p> <p>66- <input type="radio"/></p> <p>3. Lugar de residencia</p> <p>En caso de ser Finlandia, ¿qué ciudad?</p> <p>En caso de ser un país extranjero, ¿cuál?</p> <p>4. Formación</p> <p>Educación primaria / obligatorio <input type="radio"/></p> <p>Formación profesional / bachillerato <input type="radio"/></p> <p>Universidad / Formación profesional superior <input type="radio"/></p> <p>5. Visitas anteriores a Suomenlinna</p> <p>Es la primera vez <input type="radio"/></p> <p>2-5 veces <input type="radio"/></p> <p>6 veces o más <input type="radio"/></p> <p>6. Compañía</p> <p>Solo <input type="radio"/></p> <p>2-5 personas <input type="radio"/></p> <p>6-10 personas <input type="radio"/></p> <p>Más de 10 personas <input type="radio"/></p> <p>7. El grupo incluye niños</p> <p>Sí <input type="radio"/></p> <p>No <input type="radio"/></p> <p>8. Objetivo principal de su visita</p> <p>Puntos de interés turístico/museos <input type="radio"/></p> <p>Reunión/trabajo <input type="radio"/></p> <p>Estudio <input type="radio"/></p> <p>Paseo/baño marítimo/picnic <input type="radio"/></p> <p>Artes visuales/música/espectáculo de teatro <input type="radio"/></p> <p>Ocasión festiva <input type="radio"/></p> <p>Restaurante/cafetería <input type="radio"/></p> <p>Otro, ¿qué? _____</p>	<p>9. Evaluación sobre la duración de la presente visita</p> <p>Menos de 2 h <input type="radio"/></p> <p>2-5 h <input type="radio"/></p> <p>Más de 5 h <input type="radio"/></p> <p>10. ¿Cuánto dinero gastó Ud. personalmente en servicios durante su visita a la isla? (No incluye el billete de barco o ferry)</p> <p>Menos de 10 € <input type="radio"/></p> <p>10-25 € <input type="radio"/></p> <p>26-50 € <input type="radio"/></p> <p>51-100 € <input type="radio"/></p> <p>Más de 100 € <input type="radio"/></p> <p>11. Museos</p> <p>Museo de Suomenlinna <input type="radio"/></p> <p>Museo Ehrensärd <input type="radio"/></p> <p>Armería del Museo Militar (Maneesi) <input type="radio"/></p> <p>Museo de Juguetes <input type="radio"/></p> <p>Museo de Aduana <input type="radio"/></p> <p>Submarino Vesikko <input type="radio"/></p> <p>12. Cafeterías, restaurantes</p> <p>Café Bar Valimo <input type="radio"/></p> <p>Café Jääkellari <input type="radio"/></p> <p>Café Vanille <input type="radio"/></p> <p>Cafetería Piper <input type="radio"/></p> <p>Café Samovarbar del Museo de Juguetes <input type="radio"/></p> <p>Cafetería del Centro Suomenlinna <input type="radio"/></p> <p>Restaurante Club Klubi 20 <input type="radio"/></p> <p>Pizzería Nikolai <input type="radio"/></p> <p>Restaurante Café Chapman <input type="radio"/></p> <p>Cervecería de Suomenlinna (Panimo) <input type="radio"/></p> <p>Restaurante Walhalla <input type="radio"/></p> <p>13. Tiendas</p> <p>Tienda de arte del café Jääkellari <input type="radio"/></p> <p>Tienda del Museo de Juguetes <input type="radio"/></p> <p>Tienda del Museo (Museokauppa) <input type="radio"/></p> <p>Siwa <input type="radio"/></p> <p>Tienda del Centro Suomenlinna <input type="radio"/></p> <p>Quiosco de Tykistölahti <input type="radio"/></p> <p>Tienda de verano de los artesanos B34 <input type="radio"/></p>
---	--

Mejor de lo que esperaba Como Peor de lo que No tengo experiencia



	Mejor de lo que esperaba	Como esperaba	Peor de lo que esperaba	No tengo experiencia
14. Servicios turísticos				
Información Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exhibición introductoria de la Información Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centro Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortometraje del	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paseo guiado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lugar para meriendas propias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hostal Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Señalización y placas informativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. ¿Algo le impidió disfrutar de su visita esta vez?

	No	Sí, un poco	Sí, mucho
Desorientación, extravío	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Multitud, colas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de información anticipada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Largas distancias a recorrer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Molestias causadas por otras personas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Basura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro, ¿qué?			

16. Si Ud. ha recibido información anticipada sobre Suomenlinna, ¿cuál ha sido la fuente de información MÁS IMPORTANTE? (Elija una alternativa)

Amigos / familiares	<input type="radio"/>
Información turística / Agencia de viajes	<input type="radio"/>
Folleto / Guía / Programa de viaje	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>
Experiencia propia	<input type="radio"/>
Otro, ¿qué?	

17. ¿Sabía Ud. al llegar que Suomenlinna es Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO?

Sí	<input type="radio"/>
No	<input type="radio"/>

18. ¿Recomendaría Ud. a sus amistades una visita a Suomenlinna?

Sí	<input type="radio"/>
No	<input type="radio"/>

19. En su opinión, ¿cómo se manifiestan los siguientes temas en Suomenlinna?

	Bien	En alguna medida	Mal	No tengo opinión
1. Patrimonio de la Humanidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ambiente marítimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Autenticidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Tradición militar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Experiencias turísticas positivas

¿Qué es lo que más le ha gustado durante su visita? ¿Qué es lo que más recordará de Suomenlinna?

21. Propuestas para mejorar los servicios

¿Qué servicios echó en falta durante su visita? ¿Cómo se podrían mejorar los servicios existentes?

No escriba nada en este sector

Pvm

Aika

O	O	O	O	O	O	O	O
ma	ti	ke	to	pe	la	su	
Lautta	Vesibussi						
<input type="text"/>	<input type="text"/>						

Liite 7. Venäjänkielinen kyselylomake

Уважаемый гость!

Администрация Суоменлинны стремится повысить уровень предоставляемых на острове услуг, чтобы нашим гостям здесь было комфортно. Ваши ответы — ценная информация для нас — они послужат основой для дальнейшего развития.

Выберите по одному варианту к каждому вопросу и закрасьте кружочек напротив вопроса.

Спасибо за Ваше участие. Добро пожаловать в Суоменлинну снова!

Доп. информация: Лаура Хейккиля (координатор по развитию). Тел. 0295 338 372.



SUOMENLINNA
SYYSBORJ

1. Пол

- муж ☐
- жен ☐

2. Возраст

- До 18 ☐
- 18–25 ☐
- 26–35 ☐
- 36–45 ☐
- 46–55 ☐
- 56–65 ☐
- 66– ☐

3. Место жительства

Финляндия (укажите город)

Другая страна (укажите страну)

10. Сколько средств Вы потратили на острове?

(Не считая билеты на паром или речной трамвай)

- Менее 10 € ☐
- 10–25 € ☐
- 26–50 € ☐
- 51–100 € ☐
- Более 100 € ☐

Оцените места, с которыми Вы познакомились и качество услуг, которыми воспользовались во время Вашего посещения.

Превзошли ожидания Отвечали ожиданиям Не отвечали ожиданиям Не пользов. услугами

4. Образование

- среднее ☐
- среднее специальное ☐
- высшее ☐

5. Сколько раз Вы уже бывали в Суоменлинне?

- Первый раз ☐
- 2–5 раз ☐
- 6 и более раз ☐

6. С кем Вы были в Суоменлинне?

- дин/одна ☐
- 2–5 человек ☐
- 6–10 человек ☐
- Больше 10 человек ☐

7. Были ли с Вами дети?

- Да ☐
- Нет ☐

8. Основная цель посещения?

- Достопримечательности/ музеи ☐
- Собрание/работа ☐
- Учеба ☐
- Прогулка / купание / пикник ☐
- Живопись / музыка / театр ☐
- Проведение праздника ☐
- Ресторан/ кафе ☐
- Другое, что? _____ ☐

9. Продолжительность данного посещения

- Менее 2 ч ☐
- 2–5 ч ☐
- более 5 ч ☐

11. Музеи

- Музей «Суоменлинна» ☐ ☐ ☐ ☐
- Музей Эренсварда (Ehrensvarð) ☐ ☐ ☐ ☐
- Военный музей «Манеж» ☐ ☐ ☐ ☐
- Музей игрушек ☐ ☐ ☐ ☐
- Музей таможни ☐ ☐ ☐ ☐
- Подводная лодка «Весикко» ☐ ☐ ☐ ☐

12. Кафе, рестораны

- Кафе-бар «Валимо» ☐ ☐ ☐ ☐
- Кафе «Iscellag» ☐ ☐ ☐ ☐
- Кафе «Ваниль» ☐ ☐ ☐ ☐
- Кафе «Пайпер» ☐ ☐ ☐ ☐
- Кафе музея игрушек ☐ ☐ ☐ ☐
- Кафе центра «Суоменлинна» ☐ ☐ ☐ ☐
- Ресторан «Klubi 20» ☐ ☐ ☐ ☐
- Пиццерия «Николай» ☐ ☐ ☐ ☐
- Ресторан «Café Chapman» ☐ ☐ ☐ ☐
- Ресторан-пивоварня «Суоменлинна» ☐ ☐ ☐ ☐
- Ресторан «Валхалла» ☐ ☐ ☐ ☐

13. Магазины/киоски

- Художественная лавка «Iscellag» ☐ ☐ ☐ ☐
- Магазин музея игрушек ☐ ☐ ☐ ☐
- Музейный магазин ☐ ☐ ☐ ☐
- Siwa ☐ ☐ ☐ ☐
- Магазин туристического центра ☐ ☐ ☐ ☐
- Киоск «Тюкистёлахти» ☐ ☐ ☐ ☐
- Литейный магазин изделий ремесленников b34 ☐ ☐ ☐ ☐

Превзошли ожидания Отвечали ожиданиям Не отвечали ожидан. Не польз. услугами

14. Туристические услуги

Информационный центр	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Вводная выставка	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Информационного центра	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Туристический центр	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Короткометражный фильм	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Туристического центра	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Пешеходная экскурсия с гидом	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Обеденный уголок	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Хостел «Суоменлинна»	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Таблички и указатели на острове	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Было ли что-то, что помешало Вам чувствовать себя комфортно во время посещения острова?

	Совсем нет	В какой-то степени	Сильно
Вы заблудились	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Толпы, очереди	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Не было предварительной информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Большие расстояния между пунктами	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Поведение других людей	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Недостаток услуг	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Мусор, грязь	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Другое, что?			

16. Если Вы предварительно искали информацию о Суоменлинне, какой источник был ОСНОВНЫМ? (Выберите один вариант.)

Знакомые / родственники	<input type="radio"/>
Информационный центр / турфирма	<input type="radio"/>
Брошюра / путеводитель / Турпоездка	<input type="radio"/>
Интернет	<input type="radio"/>
Личный опыт	<input type="radio"/>
Другое, что?	

17. Знали ли Вы до приезда в Суоменлинну, что эта крепость является одним из объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО?

Да	<input type="radio"/>
Нет	<input type="radio"/>

18. Вы бы посоветовали своим знакомым посетить Суоменлинну?

Да	<input type="radio"/>
Нет	<input type="radio"/>

19. Как, по-Вашему, на острове прослеживаются следующие темы?

	Хорошо	В какой-то степени	Плохо	Не знаю
1. Всемирное наследие ЮНЕСКО	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Морская тема	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Аутентичность	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Военные традиции	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Положительные впечатления от посещения

Наиболее приятное впечатление от посещения Суоменлинны. Что Вам запомнилось больше всего?

21. Предложения для совершенствования услуг

Чего Вам не хватило во время посещения? Как можно было бы улучшить качество предлагаемых услуг?

Не отмечайте ничего в этой области

Pvm	<input type="text"/>	ma ti ke to pe la su
Aika	<input type="text"/>	Alus: lautta <input type="text"/> vesibussi <input type="text"/>

Liite 8. Kiinankielinen kyselylomake

尊敬的游客

芬兰堡管理局希望提高芬兰堡的服务质量，提升来访者的满意度。请您回答这份调查问卷，为我们提供宝贵意见，让我们在此基础上提高工作质量。

请在每一个问题中选择一个选项，并在选项旁边的圆圈中做出记号。

感谢您花时间回答我们的问卷。欢迎再次访问芬兰堡！

详细信息: Laura Heikkilä (发展工作协调员) 电话: 0295 338 372



SUOMENLINNA
SVEABORG

1. 性别		其它, 什么? _____			
男	<input type="radio"/>				
女	<input type="radio"/>				
2. 年龄		9. 本次来访的预计停留时间			
18岁以下	<input type="radio"/>	不到2小时	<input type="radio"/>		
18岁-25岁	<input type="radio"/>	2至5小时	<input type="radio"/>		
26岁-35岁	<input type="radio"/>	5小时以上	<input type="radio"/>		
36岁-45岁	<input type="radio"/>	10. 请问您和同伴在芬兰堡岛上每人会花费多少钱?(不包括渡船或水上巴士的船票)			
46岁-55岁	<input type="radio"/>	10欧元以下	<input type="radio"/>		
56岁-65岁	<input type="radio"/>	10欧元到25欧元	<input type="radio"/>		
66岁以上	<input type="radio"/>	26欧元到50欧元	<input type="radio"/>		
3. 居住地		51欧元到100欧元	<input type="radio"/>		
如果您住在芬兰, 请问您住在哪座城市?		100欧元以上	<input type="radio"/>		
如果您不住在芬兰, 请问您住在哪个国家?		请评估您在芬兰堡旅游期间去过的场所的服务质量			
		超出 期待	符合 期待	失望	没有 去
4. 学历					
基础教育/初中	<input type="radio"/>	11. 博物馆			
职业中等教育 / 高中	<input type="radio"/>	芬兰堡博物馆			
大学 / 职业高等教育	<input type="radio"/>	Ehrensärd博物馆			
5. 您之前来过芬兰堡几次		Maneesi 军事博物馆			
第一次来	<input type="radio"/>	玩具博物馆			
2至5次	<input type="radio"/>	海关博物馆			
6次或6次以上	<input type="radio"/>	Vesikko潜水艇			
6. 旅行同伴		12. 咖啡厅, 餐厅			
无同伴	<input type="radio"/>	Valimo 咖啡厅酒吧			
2到5人同伴	<input type="radio"/>	Jääkellari 咖啡厅			
6到10人同伴	<input type="radio"/>	Vanille 咖啡厅			
10人以上同伴	<input type="radio"/>	Piper咖啡厅			
7. 同伴中是否有小孩		玩具博物馆的Samovarbar咖啡厅			
有	<input type="radio"/>	芬兰堡中心的咖啡厅			
没有	<input type="radio"/>	Klubi 20餐厅			
8. 旅行主要目的		Nikolai比萨餐厅			
观光景点/ 博物馆	<input type="radio"/>	Café Chapman餐厅			
会议/ 工作	<input type="radio"/>	芬兰堡 Panimo餐厅			
学习	<input type="radio"/>	Walhalla餐厅			
户外散步/ 游泳/ 野餐	<input type="radio"/>	13. 商铺, 商店			
美术/ 音乐/ 戏剧	<input type="radio"/>	Jääkellarin 艺术品商店			
庆祝活动	<input type="radio"/>	玩具博物馆商店			
餐厅 / 咖啡厅	<input type="radio"/>	博物馆商店			
		Siwa超市			

芬兰堡中心商店
Tykistölahti 小卖店
Viapor 手工艺者夏季商店 B34

超出
期待

符合
期待

失望

没有
经验

14. 旅游服务

旅游信息咨询

旅游信息咨询指示牌

芬兰堡中心

芬兰堡中心的介绍短片

导游带领的观光散步

自带干粮的食用场所

芬兰堡青年旅馆

岛上的指示牌和路标

16 如果您来访前了解到了关于芬兰堡的信息, 请问您最重要的信息来源是什么?(请只选择一个选项)

朋友/ 亲戚

旅游信息咨询 / 旅行社

宣传册/旅游手册/旅游项目

互联网

本人的经历

其它, 什么?

15. 您认为有什么影响了您本次来访的满意度吗?

没有
影响

有一点
影响

影响
较大

迷路, 走错路

拥挤, 排队

事先没有获得足够信息

需步行的距离太长

他人带来的干扰

缺乏服务

环境不好, 垃圾太多

其它, 什么?

17. 您来访时, 是否知道芬兰堡已被联合国教科文组织列入世界遗产名录?

知道

不知道

18. 您是否会建议朋友来芬兰堡游玩?

会

不会

19. 您认为以下主题在芬兰堡是否得到了很好的展现?

很好

有一点

差

我不知道

1. 世界文化遗产

2. 海洋特性

3. 真实性

4. 军事传统

20. 好的访问体验

您认为您本次来访最好的体验是什么? 芬兰堡给您留下的最主要的印象是什么?

21. 对提高服务质量的建议

您在来访期间还希望能获得哪些服务? 现有的服务应该如何改善?

Älkää tehkö merkintöjä tälle alueelle (Huom, ei käännetä!)

Pvm

ma ti ke to pe la su

Aika

Alus: S-linna II Tor Suokki Muu Vesibussi

Liite 9. Vuoden 2010 tutkimuksen suomenkielinen kyselylomake

Arvoisa matkustaja

Suomenlinnan hoitokunta pyrkii parantamaan saaren palveluja ja kohentamaan kävijöiden viihtyvyyttä. Vastaamalla tähän kyselyyn annatte arvokasta tietoa kehittämistyön pohjaksi.

Valitkaa kunkin kysymyksen kohdalla yksi vastausvaihtoehto ja mustatkaa sen vieressä oleva ympyrä näin ●

Kiitos väivannäöstänne. Tervetuloa uudelleen Suomenlinnaan!



SUOMENLINNA
SVEABORG

1. Sukupuoli		Merkitkää kaikki kohteet, joihin tutustuitte ja palvelut, joita käytitte.				
Mies	<input type="radio"/>	Arvioikaa myös niiden laatua.				
Nainen	<input type="radio"/>		Alitti	Vastasi	Ylitti	Ei
			odotukset	odotuksia	odotukset	kokemusta
2. Koulutus		11. Museot (*=auki vain kesäkaudella)				
Perus/kansakoulu	<input type="radio"/>	Ehrensärd -museo *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammatillinen tutkinto/lukio	<input type="radio"/>	Suomenlinna -museo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korkeakoulu/ammattikorkeakoulu	<input type="radio"/>	Sotamuseon Maneesi-näyttely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Matkaseura		Lelumuseo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksin	<input type="radio"/>	Tullimuseo *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seurueessa	<input type="radio"/>	Sukellusvene Vesikko *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Seurueen luonne		12. Ravintolat, kahvilat (*=auki vain kesäkaudella)				
Perheystävät	<input type="radio"/>	Café Vanille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtoverit/asiakkaat/yms.	<input type="radio"/>	Kahvila Piper *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintoryhmä/luokka	<input type="radio"/>	Café Bar Valimo *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkailijaryhmä	<input type="radio"/>	Ravintola Café Chapman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Seurueen koko		Pizzeria Nikolai *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 - 5	<input type="radio"/>	Ravintola Suomenlinnan Panimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 - 10	<input type="radio"/>	Ravintola Walhalla *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yli 10	<input type="radio"/>	Lelumuseon kahvila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Kuuluiko seurueeseen lapsia		Ravintola Yläkerho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyllä	<input type="radio"/>	13. Myymälät, kaupat (*=auki vain kesäkaudella)				
Ei	<input type="radio"/>	Siwa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Pääasiallinen matkan syy		Suomenlinnan kioskki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoilu/uiminen/piknik	<input type="radio"/>	Museokauppa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nähtävyydet/museot	<input type="radio"/>	Käsityöläisten kesäkauppa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvataide/musiikki/teatteriesitys	<input type="radio"/>	14. Matkailupalvelut				
Kokous/työ	<input type="radio"/>	Suomenlinnakeskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelu/harrastus	<input type="radio"/>	Suomenlinnan matkailuneuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juhlatilaisuus	<input type="radio"/>	Laajakangasesitys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravintolassa/kahvilassa käynti	<input type="radio"/>	Opastettu kävelykiertä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Käyntikerrat Suomenlinnassa		Eväruokailutila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ensimmäinen kerta	<input type="radio"/>	Hostel Suomenlinna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 - 4 kertaa	<input type="radio"/>	Opasteet ja viitoitus saarella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 - 10 kertaa	<input type="radio"/>	15. Miten koitte liikennepalvelut Suomenlinnaan				
Yli 10 kertaa	<input type="radio"/>		Huono	Tyydyttävä	Hyvä	
9. Viipyminen Suomenlinnassa		Opasteet aluksen lähtöpaikalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
1 - 2 h	<input type="radio"/>	Aluksen vuoroväli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3 - 5 h	<input type="radio"/>	Aluksen siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Yli 5 h	<input type="radio"/>	Aluksen mukavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
10. Paljonko rahaa käytitte henkilökohtaisesti Suomenlinnassa ollessanne						
Alle 10 €	<input type="radio"/>					
11 - 25 €	<input type="radio"/>					
26 - 50 €	<input type="radio"/>					
Yli 50 €	<input type="radio"/>					

Käännä lomake!

16. Koittekö tällä matkalla jonkin asian haittaavan viihtymistänne?

	Ei lainkaan	Jonkin verran	Paljon
Eksyminen, harhailu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tungos, jonotus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etukäteistiedon puute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pitkät kävelymatkat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Häiriö muista ihmisistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelujen puute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ympäristön roskaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu haitta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muu haitta oli:

17. Jos saitte ennakkotietoa Suomenlinnasta, mikä oli TÄRKEIN tietolähde (Valitkaa vain yksi vaihtoehto)

Tuttavat/sukulaiset	<input type="radio"/>
Matkailuneuvonta/matkatoimisto	<input type="radio"/>
Esite/opaskirja/matkaohjelma	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>
Oma kokemus	<input type="radio"/>
Jokin muu lähde	<input type="radio"/>
Muu lähde oli:	

18. Tiesittekö tullessanne, että Suomenlinna on UNESCON maailmanperintökohde?

Kyllä ☐

Ei ☐

19. Myönteisiä matkakokemuksia

Mikä mielestänne oli myönteisintä Suomenlinnan-vierailunne aikana?

20. Ehdotuksia palvelujen parantamiseksi

Mihin mielestänne tulisi erityisesti kiinnittää huomiota Suomenlinnan palvelujen kehittämisessä?

21. Syntymävuotenne?

22. Asuinpaikkanne?

Jos Suomi, mikä on postinumeronne?

Ulkomaa, mikä?

Älkää tehkö merkintöjä tälle alueelle

Pvm

ma ti ke to pe la su

Aika :

Alus: S-linna II Tor Suokki Muu Vesibussi

Liite 10. Suomalaisten vastaajien lähtökaupungit

Kaupunki	Vastaajien lukumäärä
Helsinki	212
Espoo	43
Vantaa	37
Tampere	11
Oulu	10
Jyväskylä	9
Hyvinkää	8
Kuopio	7
Kerava	6
Kirkkonummi	6
Turku	5
Kouvola	4
Lahti	4
Lohja	4
Vaasa	4
Hämeenlinna	3
Joensuu	3
Mäntsälä	3
Sipoo	3
Hamina	2
Lappeenranta	2
Nurmijärvi	2
Rovaniemi	2
Salo	2
Sastamala	2
Ylöjärvi	2
Akaa	1
Iisalmi	1
Imatra	1
Kaarina	1
Kannus	1
Kauniainen	1
Kemi	1
Kitee	1
Kittilä	1
Kokkola	1
Kotka	1
Leppävirta	1
Liminka	1
Loppi	1
Loviisa	1
Nakkila	1
Orimattila	1
Paltamo	1
Pietarsaari	1
Pirkkala	1
Pori	1

Pudasjärvi	1
Raahe	1
Raasepori	1
Riihikoski	1
Riihimäki	1
Saksa	1
Savonlinna	1
Seinäjoki	1
Siuntio	1
Utajärvi	1
Ylivieska	1
Kaikki	428

Liite 11. Ulkomaalaisten vastaajien lähtömaat

Lähtömaa	Vastaajien lukumäärä
Yhdysvallat	62
Saksa	59
Venäjä	45
Ranska	29
Iso-Britannia	28
Italia	27
Australia	25
Japani	25
Espanja	24
Alankomaat	23
Kiina	20
Ruotsi	16
Sveitsi	15
Taiwan	15
Kanada	13
Puola	13
Norja	10
Viro	9
Itävalta	8
Turkki	8
Meksiko	7
Belgia	6
Intia	6
Singapore	6
Hong Kong	5
Portugali	5
Argentiina	4
Tsekki	4
Etelä-Korea	3
Slovenia	3
Thaimaa	3
Uusi-Seelanti	3
Ecuador	2
El Salvador	2
Irlanti	2
Malesia	2
Slovakia	2
Ukraina	2
Unkari	2
Algeria	1
Arabiemiraatit	1
Bolivia	1
Etelä-Afrikka	1
Etiopia	1
Guatemala	1
Latvia	1
Libanon	1

Marokko	1
Myanmar	1
Pakistan	1
Puola	1
Saudi-Arabia	1
Sri Lanka	1
Taiwan	1
Tanska	1
Tunisia	1
Valko-Venäjä	1
Venezuela	1
Kaikki	562

Liite 12. Taulukot: Vastaaajien taustatiedot

Vastaaajat kausittain

	Lukumäärä	Prosenttia
Talvi	225	22,5 %
Kesä (<i>touko-syyskuu</i>)	775	77,5 %
Kaikki	1000	100,0 %

1. Sukupuoli

	Lukumäärä	Prosenttia
Mies	449	44,9 %
Nainen	551	55,1 %
Kaikki	1000	100,0 %

2. Ikä

	Lukumäärä	Prosenttia
alle 18	34	3,4 %
18-25	208	20,8 %
26-35	277	27,7 %
36-45	190	19,0 %
46-55	137	13,7 %
56-65	104	10,4 %
yli 66	49	4,9 %
Kaikki	999	100,0 %

3. Suomi vai ulkomaa

	Lukumäärä	Prosenttia
Suomi	428	43,2 %
Ulkomaat	562	56,8 %
Kaikki	990	100,0 %

3. Lähtöalue tarkemmin jaoteltuna

	Lukumäärä	Prosenttia
Helsinki	212	21,4 %
Muu PK-seutu	81	8,2 %
Muu Suomi	135	13,6 %
Ulkomaat	562	56,8 %
Kaikki	990	100,0 %

Vastaajien lähtöalueet kesä- ja talvikaudella

Prosenttia sarakkeesta

		Kausi		
		Talvi	Kesä	Kaikki
Lähtöalue	Helsinki	19,4 %	22,0 %	21,4 %
	Muu PK-seutu	7,2 %	8,5 %	8,2 %
	Muu Suomi	5,9 %	15,9 %	13,6 %
	Ulkomaat	67,6 %	53,6 %	56,8 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n		222	768	990

Vastaajien kulkuväline Suomenlinnaan verrattuna lähtöalueeseen

Prosenttia sarakkeesta

	Lähtöalue				Kaikki
	Helsinki	Muu PK-seutu	Muu Suomi	Ulkomaat	
HSL:n lautta	93,9 %	96,3 %	85,2 %	89,5 %	90,4 %
JT-linen vesibussi	6,1 %	3,7 %	14,8 %	10,5 %	9,6 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	212	81	135	561	989

Lautalla ja vesibussissa matkustaneiden vastaajien lähtöalueet

Prosenttia sarakkeesta

		Kulkuväline		
		HSL:n lautta	JT-linen vesibussi	Kaikki
Lähtöalue	Helsinki	22,3 %	13,7 %	21,4 %
	Muu PK-seutu	8,7 %	3,2 %	8,2 %
	Muu Suomi	12,9 %	21,1 %	13,7 %
	Ulkomaat	56,2 %	62,1 %	56,7 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n		894	95	989

4. Koulutus

	Lukumäärä	Prosenttia
Perus / kansakoulu	53	5,3 %
Ammattillinen tutkinto / lukio	203	20,4 %
Korkeakoulu / amk	738	74,2 %
Kaikki	994	100,0 %

5. Aikaisemmat käyntikerrat

	Lukumäärä	Prosenttia
Ensimmäinen kerta	576	57,7 %
2-5 kertaa	195	19,5 %
6 kertaa tai enemmän	227	22,7 %
Kaikki	998	100,0 %

Vastaajien käyntikerrat Suomenlinnassa verrattuna lähtöalueeseen

Prosenttia sarakkeesta

		Lähtöalue				
		Helsinki	Muu PK-seutu	Muu Suomi	Ulkomaat	Kaikki
5. Käyntikerrat	Ensimmäinen kerta	12,3 %	13,6 %	34,3 %	86,3 %	57,5 %
	2-5 kertaa	26,1 %	32,1 %	43,3 %	9,8 %	19,6 %
	6 kertaa tai enemmän	61,6 %	54,3 %	22,4 %	3,9 %	22,9 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	n	211	81	134	562	988

Liite 13. Taulukot: Vierailun tarkoitus, seurue, kesto ja rahankäyttö**6. Matkaseura**

	Lukumäärä	Prosenttia
Yksin	113	11,3 %
2-5 henkilöä	724	72,4 %
6-10 henkilöä	95	9,5 %
Yli 10 henkilöä	68	6,8 %
Kaikki	1000	100,0 %

Vastaajien matkaseura verrattuna lähtöalueeseen

Prosenttia sarakkeesta

		Lähtöalue				
		Helsinki	Muu PK-seutu	Muu Suomi	Ulkomaat	Kaikki
6. Matkaseura	Yksin	9,0 %	9,9 %	5,9 %	13,9 %	11,4 %
	2-5 hlö	70,8 %	81,5 %	79,3 %	69,9 %	72,3 %
	6-10 hlö	9,4 %	4,9 %	11,1 %	9,6 %	9,4 %
	Yli 10 hlö	10,8 %	3,7 %	3,7 %	6,6 %	6,9 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	n	212	81	135	562	990

7. Kuuluiko seurueeseen lapsia

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	230	23,3 %
Ei	756	76,7 %
Kaikki	986	100,0 %

Lapset seurueessa verrattuna arvioon tämän käynnin kestosta

Prosenttia sarakkeesta

	Lapsia seurueessa	Ei lapsia	Kaikki
Alle 2 h	15,9 %	30,3 %	26,9 %
2-5 h	74,3 %	63,7 %	66,2 %
Yli 5 h	9,7 %	6,0 %	6,9 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	226	747	973

Lapset seurueessa verrattuna rahankäyttöön Suomenlinnassa

Prosenttia sarakkeesta

	Lapsia seurueessa	Ei lapsia	Kaikki
Alle 10 €	39,9 %	60,1 %	55,3 %
10-25 €	35,5 %	26,2 %	28,4 %
26-50 €	14,9 %	9,0 %	10,4 %
51-100 €	7,0 %	3,5 %	4,3 %
Yli 100 €	2,6 %	1,2 %	1,5 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	228	744	972

	Kausi		
8. Pääasiallinen matkan tarkoitus	Talvi	Kesä	Kaikki
<i>Vastausten lukumäärä</i>			
Nähtävyydet / museot	149	487	636
Kokous / työ	25	49	74
Opiskelu	12	25	37
Ulkoilu / uiminen / piknik	39	256	295
Kuvataide / musiikki / teatteriesitys	5	19	24
Juhlatilaisuus	2	10	12
Ravintola / kahvila	13	66	79
Kaikki	245	912	1157

	Kausi		
8. Pääasiallinen matkan tarkoitus	Talvi	Kesä	Kaikki
<i>Prosenttiosuudet</i>			
Nähtävyydet / museot	60,8 %	53,4 %	55,0 %
Kokous / työ	10,2 %	5,4 %	6,4 %
Opiskelu	4,9 %	2,7 %	3,2 %
Ulkoilu / uiminen / piknik	15,9 %	28,1 %	25,5 %
Kuvataide / musiikki / teatteriesitys	2,0 %	2,1 %	2,1 %
Juhlatilaisuus	0,8 %	1,1 %	1,0 %
Ravintola / kahvila	5,3 %	7,2 %	6,8 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	245	912	1157

9. Arvio tämän käynnin kestosta

	Lukumäärä	Prosenttia
Alle 2 h	269	27,3 %
2-5 h	651	66,0 %
Yli 5 h	67	6,8 %
Kaikki	987	100,0 %

Arvio tämän käynnin kestosta verrattuna lähtöalueeseen

Prosenttia sarak-
keesta

		Lähtöalue				
		Helsinki	Muu PK- seutu	Muu Suomi	Ulkomaat	Kaikki
9. Käynnin kesto	Alle 2 h	23,1 %	18,8 %	9,6 %	34,1 %	27,1 %
	2-5 h	72,1 %	73,8 %	79,3 %	59,4 %	66,0 %
	Yli 5h	4,8 %	7,5 %	11,1 %	6,5 %	6,9 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	n	208	80	135	554	977

Arvio tämän käynnin kestosta verrattuna ikään

Prosenttia sa-
rakkeesta

		Ikäryhmä							
		Alle 18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-	Kaikki
Kesto	Alle 2 h	27,3 %	39,3 %	29,1 %	22,5 %	23,0 %	17,5 %	14,9 %	27,2 %
	2-5 h	57,6 %	56,3 %	66,2 %	69,0 %	68,1 %	71,8 %	83,0 %	66,0 %
	Yli 5 h	15,2 %	4,4 %	4,7 %	8,6 %	8,9 %	10,7 %	2,1 %	6,8 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n		33	206	275	187	135	103	47	986

10. Paljonko käyttitte rahaa?

	Lukumäärä	Prosenttia
Alle 10 €	548	55,6 %
10-25 €	280	28,4 %
26-50 €	101	10,2 %
51-100 €	42	4,3 %
Yli 100 €	15	1,5 %
Kaikki	986	100,0 %

Vastaajien arvio henkilökohtaisesta rahankäytöstä verrattuna lähtöalueeseen

Prosenttia sarakkeesta

		Lähtöalue				Kaikki
		Helsinki	Muu PK-seutu	Muu Suomi	Ulkomaat	
Rahankäyttö	Alle 10 €	57,7 %	56,8 %	39,3 %	58,4 %	55,5 %
	10-25 €	23,6 %	30,9 %	34,8 %	28,4 %	28,5 %
	26-50 €	13,0 %	7,4 %	16,3 %	8,3 %	10,3 %
	51-100 €	3,8 %	4,9 %	5,9 %	4,0 %	4,3 %
	Yli 100 €	1,9 %	0,0 %	3,7 %	0,9 %	1,4 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	n	208	81	135	553	977

Vastaajien rahankäyttö verrattuna ikäryhmiin

Prosenttia sarakkeesta

		Ikäryhmä							Kaikki
		Alle 18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66+	
Rahankäyttö	Alle 10 €	67,6 %	73,3 %	60,2 %	48,1 %	36,3 %	45,1 %	48,9 %	55,5 %
	10-25 €	26,5 %	18,9 %	28,5 %	35,8 %	31,1 %	29,4 %	31,9 %	28,4 %
	26-50 €	2,9 %	5,8 %	7,7 %	8,6 %	22,2 %	15,7 %	10,6 %	10,3 %
	51-100 €	2,9 %	1,9 %	2,9 %	4,3 %	7,4 %	6,9 %	8,5 %	4,3 %
	Yli 100 €	0,0 %	0,0 %	0,7 %	3,2 %	3,0 %	2,9 %	0,0 %	1,5 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	n	34	206	274	187	135	102	47	985

Vastaajien rahankäyttö verrattuna arvioon tämän käynnin kestosta

Prosenttia sarakkeesta

		9. Arvio tämän käynnin kestosta			
		Alle 2 h	2-5 h	Yli 5 h	Kaikki
10. Paljonko käytitte rahaa?	Alle 10 €	76,8 %	49,7 %	28,8 %	55,7 %
	10-25 €	19,1 %	33,0 %	21,2 %	28,4 %
	26-50 €	2,6 %	12,2 %	21,2 %	10,2 %
	51-100 €	0,7 %	4,5 %	16,7 %	4,3 %
	Yli 100 €	0,7 %	0,6 %	12,1 %	1,4 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	n	267	646	66	979

Liite 14. Taulukot: Palveluiden käyttö ja arviot

11. Museoiden arviot (kaikki vastaukset)

Vastausten lukumäärä

	Ylitti odotukset	Vastasi odotuksia	Alitti odotukset	Ei kokemusta	Kaikki
Suomenlinna-museo	73	166	9	752	1000
Ehrensverd-museo	14	67	6	913	1000
Sotamuseon Maneesi	33	76	12	879	1000
Lelumuseo	28	44	9	919	1000
Tullimuseo	19	37	7	937	1000
Sukellusvene Vesikko	39	145	25	791	1000

11. Museoiden arviot (kaikki vastaukset)

Prosenttiosuudet

	Ylitti odotukset	Vastasi odotuksia	Alitti odotukset	Ei kokemusta	Kaikki
Suomenlinna-museo	7,3 %	16,6 %	0,9 %	75,2 %	100,0 %
Ehrensverd-museo	1,4 %	6,7 %	0,6 %	91,3 %	100,0 %
Sotamuseon Maneesi	3,3 %	7,6 %	1,2 %	87,9 %	100,0 %
Lelumuseo	2,8 %	4,4 %	0,9 %	91,9 %	100,0 %
Tullimuseo	1,9 %	3,7 %	0,7 %	93,7 %	100,0 %
Sukellusvene Vesikko	3,9 %	14,5 %	2,5 %	79,1 %	100,0 %
Kaikki	3,4 %	8,9 %	1,1 %	86,5 %	100,0 %

11. Museoiden arviot (pelkät kokemukset)

Prosenttiosuudet				
	Ylitti odotukset	Vastasi odotuksia	Alitti odotukset	Kaikki
Suomenlinna-museo	29,4 %	66,9 %	3,6 %	100,0 %
Ehrensverd-museo	16,1 %	77,0 %	6,9 %	100,0 %
Sotamuseon Maneesi	27,3 %	62,8 %	9,9 %	100,0 %
Lelumuseo	34,6 %	54,3 %	11,1 %	100,0 %
Tullimuseo	30,2 %	58,7 %	11,1 %	100,0 %
Sukellusvene Vesikko	18,7 %	69,4 %	12,0 %	100,0 %
Kaikki	25,5 %	66,1 %	8,4 %	100,0 %

Arviot Suomenlinna-museosta kesä- ja talvikaudella

	Kausi		Kaikki
	Talvikausi	Kesäkausi	
Ylitti odotukset	8,4 %	7,0 %	7,3 %
Vastasi odotuksia	24,9 %	14,2 %	16,6 %
Alitti odotukset	1,3 %	0,8 %	0,9 %
Ei kokemusta	65,3 %	78,1 %	75,2 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	225	775	1000

Lasten kuulumisen seurueeseen verrattuna arvioihin Lelumuseosta

	Lapsia seurueessa		Kaikki
	Lapsia seurueessa	Ei lapsia	
Ylitti odotukset	5,2 %	2,1 %	2,8 %
Vastasi odotuksia	7,0 %	3,6 %	4,4 %
Alitti odotukset	1,7 %	0,7 %	0,9 %
Ei kokemusta	86,1 %	93,6 %	91,9 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	230	755	985

12. Ravintoloiden ja kahviloiden arviot (kaikki vastaukset)

Vastausten lukumäärä

	Ylitti odotukset	Vastasi od.	Alitti od.	Ei kokemusta	Kaikki
Café Bar Valimo	30	48	8	914	1000
Jääkellari	14	43	7	936	1000
Café Vanille	38	62	7	893	1000
Kahvila Piper	25	71	11	893	1000
Lelumuseon Café Samovarbar	16	32	5	947	1000
Suomenlinnakeskuksen kahvi- la	9	45	15	931	1000
Kerhoravintola Klubi 20	6	12	8	974	1000
Pizzeria Nikolai	13	34	13	940	1000
Ravintola Café Chapman	28	47	13	912	1000
Ravintola Suomenlinnan pa- nimo	27	60	7	906	1000
Ravintola Walhalla	7	40	12	941	1000

12. Ravintoloiden ja kahviloiden arviot (kaikki vastaukset)

Prosenttiosuudet

	Ylitti odo- tukset	Vastasi od.	Alitti od.	Ei kokemus- ta	Kaikki
Café Bar Valimo	3,0 %	4,8 %	0,8 %	91,4 %	100,0 %
Jääkellari	1,4 %	4,3 %	0,7 %	93,6 %	100,0 %
Café Vanille	3,8 %	6,2 %	0,7 %	89,3 %	100,0 %
Kahvila Piper	2,5 %	7,1 %	1,1 %	89,3 %	100,0 %
Lelumuseon Café Samovarbar	1,6 %	3,2 %	0,5 %	94,7 %	100,0 %
Suomenlinnakeskuksen kahvila	0,9 %	4,5 %	1,5 %	93,1 %	100,0 %
Kerhoravintola Klubi 20	0,6 %	1,2 %	0,8 %	97,4 %	100,0 %
Pizzeria Nikolai	1,3 %	3,4 %	1,3 %	94,0 %	100,0 %
Ravintola Café Chapman	2,8 %	4,7 %	1,3 %	91,2 %	100,0 %
Ravintola Suomenlinnan pani- mo	2,7 %	6,0 %	0,7 %	90,6 %	100,0 %
Ravintola Walhalla	0,7 %	4,0 %	1,2 %	94,1 %	100,0 %
Kaikki	1,9 %	4,5 %	1,0 %	92,6 %	100,0 %

12. Ravintoloiden ja kahviloiden arviot (vain kokemukset)

Prosenttiosuudet

	Ylitti odotukset	Vastasi odotuksia	Alitti odotukset
Café Bar Valimo	34,9 %	55,8 %	9,3 %
Jääkellari	21,9 %	67,2 %	10,9 %
Café Vanille	35,5 %	57,9 %	6,5 %
Kahvila Piper	23,4 %	66,4 %	10,3 %
Lelumuseon Café Samovarbar	30,2 %	60,4 %	9,4 %
Suomenlinnakeskuksen kahvila	13,0 %	65,2 %	21,7 %
Kerhoravintola Klubi 20	23,1 %	46,2 %	30,8 %
Pizzeria Nikolai	21,7 %	56,7 %	21,7 %
Ravintola Café Chapman	31,8 %	53,4 %	14,8 %
Ravintola Suomenlinnan panimo	28,7 %	63,8 %	7,4 %
Ravintola Walhalla	11,9 %	67,8 %	20,3 %

13. Myymälöiden ja kauppojen arvioinnit (kaikki vastaukset)

Vastausten lukumäärä

	Ylitti odotukset	Vastasi od.	Alitti odotukset	Ei kokemusta	Kaikki
Jääkellarin taidemyymälä	14	41	7	938	1000
Lelumuseon puoti	16	36	9	939	1000
Museokauppa	15	76	9	900	1000
Siwa	69	149	10	772	1000
Suomenlinnakeskuksen kauppa	27	98	8	867	1000
Tykistölähdien kioski	12	36	6	946	1000
Viaporin taidekäsityöläisten B34	9	34	5	952	1000

13. Myymälöiden ja kauppojen arvioinnit (kaikki vastaukset)

Prosenttiosuudet

	Ylitti odotukset	Vastasi od.	Alitti odotukset	Ei kokemusta	Kaikki
Jääkellarin taidemyymälä	1,4 %	4,1 %	0,7 %	93,8 %	100,0 %
Lelumuseon puoti	1,6 %	3,6 %	0,9 %	93,9 %	100,0 %
Museokauppa	1,5 %	7,6 %	0,9 %	90,0 %	100,0 %
Siwa	6,9 %	14,9 %	1,0 %	77,2 %	100,0 %
Suomenlinnakeskuksen kauppa	2,7 %	9,8 %	0,8 %	86,7 %	100,0 %
Tykistölähdien kiosk	1,2 %	3,6 %	0,6 %	94,6 %	100,0 %
Viaporin taidekäsityöläisten B34	0,9 %	3,4 %	0,5 %	95,2 %	100,0 %
Kaikki	2,3 %	6,7 %	0,8 %	90,2 %	100,0 %

13. Myymälöiden ja kauppojen arvioinnit (vain kokemukset)

Prosenttiosuudet

	Ylitti odotukset	Vastasi odotuksia	Alitti odotukset
Jääkellarin taidemyymälä	22,6 %	66,1 %	11,3 %
Lelumuseon puoti	26,2 %	59,0 %	14,8 %
Museokauppa	15,0 %	76,0 %	9,0 %
Siwa	30,3 %	65,4 %	4,4 %
Suomenlinnakeskuksen kauppa	20,3 %	73,7 %	6,0 %
Tykistölähdien kiosk	22,2 %	66,7 %	11,1 %
Viaporin taidekäsityöläisten B34	18,8 %	70,8 %	10,4 %

14. Matkailupalveluiden arviot (kaikki vastaukset)

Vastausten lukumäärä

	Ylitti odotukset	Vastasi od.	Alitti od.	Ei kokemusta	Kaikki
Matkailuneuvonta	111	309	11	569	1000
Matkailuneuvonnan johdanto-					
näyttely	50	137	11	786	984
Suomenlinnakeskus	72	178	11	739	1000
Suomenlinnakeskuksen lyhytelokuva	40	48	11	865	964
Opastettu kävelykierros	35	44	10	882	971
Eväruokailutila	25	68	7	900	1000
Hostel Suomenlinna	9	26	3	962	1000
Opasteet ja viitoitus	115	354	43	488	1000

14. Matkailupalveluiden arviot (kaikki vastaukset)

Prosenttiosuudet

	Ylitti odotukset	Vastasi od.	Alitti od.	Ei kokemusta	Kaikki
Matkailuneuvonta	11,1 %	30,9 %	1,1 %	56,9 %	100,0 %
Matkailuneuvonnan johdantonäyttely	5,1 %	13,9 %	1,1 %	79,9 %	100,0 %
Suomenlinnakeskus	7,2 %	17,8 %	1,1 %	73,9 %	100,0 %
Suomenlinnakeskuksen lyhytelokuva	4,1 %	5,0 %	1,1 %	89,7 %	100,0 %
Opastettu kävelykierros	3,6 %	4,5 %	1,0 %	90,8 %	100,0 %
Eväruokailutila	2,5 %	6,8 %	0,7 %	90,0 %	100,0 %
Hostel Suomenlinna	0,9 %	2,6 %	0,3 %	96,2 %	100,0 %
Opasteet ja viitoitus	11,5 %	35,4 %	4,3 %	48,8 %	100,0 %
Kaikki	5,8 %	14,7 %	1,4 %	78,2 %	100,0 %

14. Matkailupalveluiden arviot (vain kokemukset)

Vastausten lukumäärä

	Ylitti odotukset	Vastasi odotuksia	Alitti odotukset
Matkailuneuvonta	25,8 %	71,7 %	2,6 %
Matkailuneuvonnan johdantonäyttely	25,3 %	69,2 %	5,6 %
Suomenlinnakeskus	27,6 %	68,2 %	4,2 %
Suomenlinnakeskuksen lyhytelokuva	40,4 %	48,5 %	11,1 %
Opastettu kävelykierros	39,3 %	49,4 %	11,2 %
Eväsruekailutila	25,0 %	68,0 %	7,0 %
Hostel Suomenlinna	23,7 %	68,4 %	7,9 %
Opasteet ja viitoitus	22,5 %	69,1 %	8,4 %
Kaikki	26,4 %	67,4 %	6,2 %

Liite 15. Taulukot: Viihtymisen häiritteijät ja ennakkotiedot

15. Koitteko tällä vierailulla jonkin asian häittaavan viihtymistänne?

Vastausten lukumäärä

	Ei lainkaan	Jonkin verran	Paljon	Yht.
Eksyminen, harhailu	808	130	9	947
Tungos,jonotus	850	79	8	937
Etukäteistiedon puute	814	104	19	937
Pitkät kävelymatkat	781	142	19	942
Häiriö muista ihmisistä	865	57	15	937
Palvelujen puute	845	69	26	940
Ympäristön roskaisuus	875	47	9	931

15. Koitteko tällä vierailulla jonkin asian häittaavan viihtymistänne?

Prosenttiosuudet

	Ei lainkaan	Jonkin verran	Paljon
Eksyminen, harhailu	85,3 %	13,7 %	1,0 %
Tungos,jonotus	90,7 %	8,4 %	0,9 %
Etukäteistiedon puute	86,9 %	11,1 %	2,0 %
Pitkät kävelymatkat	82,9 %	15,1 %	2,0 %
Häiriö muista ihmisistä	92,3 %	6,1 %	1,6 %
Palvelujen puute	89,9 %	7,3 %	2,8 %
Ympäristön roskaisuus	94,0 %	5,0 %	1,0 %

Eksyminen ja harhailu häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella

Prosenttia sarakkeesta

	Kausi		Kaikki
	Talvi	Kesä	
Ei lainkaan	83,5 %	85,9 %	85,4 %
Jonkin verran	15,0 %	13,3 %	13,6 %
Paljon	1,5 %	0,8 %	0,9 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	206	747	953

Tungos ja jonotus häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella

Prosenttia sarakkeesta

	Kausi		Kaikki
	Talvi	Kesä	
Ei lainkaan	94,5 %	89,7 %	90,7 %
Jonkin verran	4,5 %	9,5 %	8,4 %
Paljon	1,0 %	0,8 %	0,9 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	201	736	937

Etukäteistiedon puute häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella

Prosenttia sarakkeesta

	Kausi		Kaikki
	Talvi	Kesä	
Ei lainkaan	85,9 %	87,2 %	86,9 %
Jonkin verran	10,2 %	11,3 %	11,1 %
Paljon	3,9 %	1,5 %	2,0 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	205	732	937

Pitkät kävelymatkat häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella

Prosenttia sarakkeesta

	Kausi		Kaikki
	Talvi	Kesä	
Ei lainkaan	82,4 %	83,1 %	82,9 %
Jonkin verran	14,7 %	15,2 %	15,1 %
Paljon	2,9 %	1,8 %	2,0 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	204	738	942

Häiriö muista ihmisistä häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella

Prosenttia sarakkeesta

	Kausi		Kaikki
	Talvi	Kesä	
Ei lainkaan	91,7 %	92,5 %	92,3 %
Jonkin verran	4,4 %	6,6 %	6,1 %
Paljon	3,9 %	1,0 %	1,6 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	205	732	937

Palvelujen puute ihmisistä häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella

Prosenttia sarakkeesta

	Kausi		Kaikki
	Talvi	Kesä	
Ei lainkaan	81,0 %	92,4 %	89,9 %
Jonkin verran	13,2 %	5,7 %	7,3 %
Paljon	5,9 %	1,9 %	2,8 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	205	735	940

Ympäristön roskaisuus ihmisistä häiriötekijänä kesä- ja talvikaudella

Prosenttia sarakkeesta

	Kausi		Kaikki
	Talvi	Kesä	
Ei lainkaan	94,6 %	93,6 %	94,0 %
Jonkin verran	3,0 %	5,6 %	5,0 %
Paljon	2,5 %	0,5 %	1,0 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	202	733	933

16. Tärkein tietolähde

	Lukumäärä	Prosenttia
Tuttavat / sukulaiset	237	24,4 %
Matkailuneuvonta / matkatoimisto	115	11,9 %
Esite / opaskirja / matkaohjelma	177	18,2 %
Internet	254	26,2 %
Oma kokemus	187	19,3 %
Kaikki	970	100,0 %

Vastaajien tärkein ennakkotiedon lähde verrattuna lähtöalueeseen*Vain ensimmäinen vastaus mukana, vaikka vastaaja olisi valinnut useita.*

Prosenttia sarakkeesta

	Lähtöalue				Kaikki
	Helsinki	Muu PK-seutu	Muu Suomi	Ulkomaat	
Tuttavat / sukulaiset	19,4 %	34,4 %	29,1 %	32,1 %	29,2 %
Matkailuneuvonta / matkatoimisto	6,1 %	3,3 %	1,0 %	18,2 %	12,3 %
Esite / opaskirja / matkaohjelma	6,1 %	6,6 %	10,7 %	23,5 %	16,9 %
Internet	16,4 %	24,6 %	33,0 %	22,2 %	22,6 %
Oma kokemus	52,1 %	31,1 %	26,2 %	4,1 %	18,9 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	165	61	103	468	797

17. Tiesitkö tullessanne, että Suomenlinna on Unescon maailmanperintökohde?

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	555	65,5 %
Ei	292	34,5 %
Kaikki	847	100,0 %

Kävijöiden ennakkotieto Unescon maailmanperintökohteesta verrattuna lähtöalueisiin
Prosenttia sarakkeesta

		Lähtöalue				
		Helsinki	Muu PK-seutu	Muu Suomi	Ulkomaat	Kaikki
17. Tiesitkö?	Kyllä	73,6 %	67,6 %	70,5 %	61,0 %	65,5 %
	Ei	26,4 %	32,4 %	29,5 %	39,0 %	34,5 %
	Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	n	178	68	112	482	840

18. Voisitteko suositella tuttavallenne vierailua?

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	829	98,3 %
Ei	14	1,7 %
Kaikki	843	100,0 %

Liite 16. Taulukot: Teemojen toteutuminen Suomenlinnassa

Miten seuraavat teemat toteutuivat mielestänne Suomenlinnassa?

Maailmanperintökohde

	Lukumäärä	Prosenttia
Hyvin	603	61,1 %
Jonkin verran	242	24,5 %
Huonosti	42	4,3 %
En osaa sanoa	100	10,1 %
Kaikki	987	100,0 %

Merellisyys

	Lukumäärä	Prosenttia
Hyvin	679	69,2 %
Jonkin verran	182	18,6 %
Huonosti	37	3,8 %
En osaa sanoa	83	8,5 %
Kaikki	981	100,0 %

Aitous

	Lukumäärä	Prosenttia
Hyvin	706	72,0 %
Jonkin verran	177	18,1 %
Huonosti	13	1,3 %
En osaa sanoa	84	8,6 %
Kaikki	980	100,0 %

Sotilasperinne

	Lukumäärä	Prosenttia
Hyvin	603	61,8 %
Jonkin verran	236	24,2 %
Huonosti	23	2,4 %
En osaa sanoa	114	11,7 %
Kaikki	976	100,0 %

Miten seuraavat teemat toteutuivat mielestänne Suomenlinnassa –y hteenvento

	Maailmanperintökohde	Merellisyys	Aitous	Sotilasperinne
Hyvin	61,1 %	69,2 %	72,0 %	61,8 %
Jonkin verran	24,5 %	18,6 %	18,1 %	24,2 %
Huonosti	4,3 %	3,8 %	1,3 %	2,4 %
En osaa sanoa	10,1 %	8,5 %	8,6 %	11,7 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Maailmanperintökohde-teeman näkyminen verrattuna käyntikertoihin

Prosenttia sarakkeesta

	5. Aikaisemmat käyntikerrat			Kaikki
	Ensimmäinen kerta	2-5 kertaa	6 kertaa tai enemmän	
Hyvin	60,4 %	62,9 %	61,0 %	61,0 %
Jonkin verran	26,2 %	20,6 %	23,8 %	24,6 %
Huonosti	3,9 %	5,2 %	4,5 %	4,3 %
En osaa sanoa	9,5 %	11,3 %	10,8 %	10,2 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	568	194	223	985

Merellisyys-teeman näkyminen verrattuna käyntikertoihin

Prosenttia sarakkeesta

	5. Aikaisemmat käyntikerrat			Kaikki
	Ensimmäinen kerta	2-5 kertaa	6 kertaa tai enemmän	
Hyvin	59,6 %	79,5 %	83,9 %	69,2 %
Jonkin verran	24,5 %	14,4 %	7,6 %	18,6 %
Huonosti	5,0 %	0,5 %	3,6 %	3,8 %
En osaa sanoa	10,9 %	5,6 %	4,9 %	8,5 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	560	195	224	979

Aitous-teeman näkyminen verrattuna käyntikertoihin

Prosenttia sarakkees-

ta

	5. Aikaisemmat käyntikerrat			Kaikki
	Ensimmäinen kerta	2-5 kertaa	6 kertaa tai enemmän	
Hyvin	67,2 %	76,2 %	80,4 %	72,0 %
Jonkin verran	21,4 %	15,0 %	12,5 %	18,1 %
Huonosti	1,6 %	0,5 %	1,3 %	1,3 %
En osaa sanoa	9,8 %	8,3 %	5,8 %	8,6 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	561	193	224	978

Sotilasperinne-teeman näkyminen verrattuna käyntikertoihin

Prosenttia sarakkeesta

	5. Aikaisemmat käyntikerrat			Kaikki
	Ensimmäinen kerta	2-5 kertaa	6 kertaa tai enemmän	
Hyvin	64,7 %	60,7 %	55,5 %	61,8 %
Jonkin verran	20,8 %	26,2 %	30,9 %	24,1 %
Huonosti	2,3 %	2,6 %	2,3 %	2,4 %
En osaa sanoa	12,3 %	10,5 %	11,4 %	11,7 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	563	191	220	974

Liite 17. Matkan pääasiallinen tarkoitus, avoimet vastaukset

Geokätköily
HIAP
Häät (2 kpl)
Interrail
Jäätelön syöminen
Katedraali, kirkot
Kukat parhaimmillaan!
Kummitytön perhe
Kävelyretki / kuljeskelu (2 kpl)
Lokoilu auringossa
Loma / Viikonlopun miniloma (5 kpl)
Lomamatka veneellä
Luonto
Meri
Moikkaamaan kavereita
Nostalgia, viimeksi käynyt kun lapset pieniä
Nuorisovaihto / Vaihdon etukäteistapaaminen (2 kpl)
Olut erityisesti
Opastettu lastenkierros
Ostokset (2 kpl)
Perheen näkeminen / pojan luona vierailu (3 kpl)
Perheenjäsenen avustaminen
Raitis ilma oppituntien välillä
Rentoutuminen (4 kpl)
Retki / kouluretki (2 kpl)
Seikkailu lasten kanssa
Turisti
Tykin päällä istuminen
Vankilavierailu (2 kpl)
Veneretki
Veneveistämöllä käynti (2 kpl)
Vierailu Santa Claus Villagessa
Vierailu / Vierailu ystävän luona (4 kpl)
Vierasvenesatama (2 kpl)
Ei saa selvää (3 kpl)

Yhteensä 57 kpl

Liite 18. Vierailun häiritteijät, avoimet vastaukset

Aukioloajat (15 kpl)

- Monet paikat kiinni (vankila, sukellusvene)
- Ravintolat / kahvilat olivat kiinni
- Tiedon puute tarjottavista palveluista

Kulkeminen (19 kpl)

- 20 minuutin odotus Helsingin laivavuoroon
- Alueella ei ollut henkilökuntaa, jolta kysyä tietä
- Kartalla tulisi olla merkittynä asutut alueet, jotta ei häiritse ketään
- Kartoista puuttuu Olet tässä –kohta
- Kuninkaanportin luona pyörätuoliramppiin ei päässyt sähköpyörätuolilla, koska ramppia ennen kynnys
- Lautta tuli täyteen
- Mukulakivikadut (3 kpl)
- Sekava numerointi kartassa, ei numerojärjestystä, ei löytänyt millään selityksiä numeroille, teehuone hakusessa ja olikin sitten kiinni kokonaan, etsittiin puoli tuntia
- Vaunujen kanssa kulkeminen hankalaa (2 kpl)

Linnut (15 kpl)

- Hanhien jätökset
- Lokit

Palvelut (3 kpl)

- Ei vegaanisia ruokavaihtoehtoja
- Kallis – ylimääräinen sisäänpääsymaksu joka museoon

Sekalaista (9 kpl)

- Ei interaktiivinen paikka, vähän kylttejä
- Kaikki hyvin (3 kpl)
- Mehiläiset

Siisteys (4 kpl)

- Cafe Piperin lampi erittäin pahasti rehevöitynyt ja ruma nykyään
- Ei tuhkakuppeja
- Roskaa tykkien sisällä

Sää (17 kpl)

- Kylmä
- Sade

WC:t (6 kpl)

- Enemmän wc:itä
- WC:t voisi merkitä selvemmin

Yhteensä 88 kpl

Liite 19. Tärkein tietolähde, avoimet vastaukset

Asunut ikäni vieressä
City map
Ei ollut / En saanut tietoa (2 kpl)
Ei saanut selvää
Esitys ennen satamaa
HIAP (2 kpl)
Kollegat
Lonely Planet
Matkanjohtaja
Matkaseura
Olen Stadista
Opas (2 kpl)
Opettajat / Opetus / Koulu (5 kpl)
Pinterest
Reittimobile apps iPhonelle
Rick Steves
Tripadvisor
Työpaikka (2 kpl)
Yliopiston retki

Yhteensä 27 kpl

Liite 20. Myönteiset matkakokemukset, avoimet vastaukset

Talvikauden maininnat

Historia (14 kpl)
Ihmiset & seurue (9 kpl)
Liikenne & kulkeminen (17 kpl)
Maisemat & luonto (48 kpl)
Museot & nähtävyydet (31 kpl)
Palvelut (11 kpl)
Rakennukset (9 kpl)
Rauhallisuus (14 kpl)
Sekalaista (21 kpl)
Siisteys (3 kpl)
Sää (7 kpl)
Vastauksia joista ei saa selvää 4 kpl

Mainintoja yhteensä talvikaudella 188 kpl

Kesäkauden maininnat (touko-syyskuu)

Historia (49 kpl)
Ihmiset & seurue (36 kpl)
Liikenne & kulkeminen (63 kpl)
Maisemat & luonto (229 kpl)
Museot & nähtävyydet (100 kpl)
Palvelut (66 kpl)
Rakennukset (31 kpl)
Rauhallisuus (52 kpl)
Sekalaista (66 kpl)
Siisteys (23 kpl)
Sää (45 kpl)
Vastauksia joista ei saa selvää 1 kpl

Mainintoja yhteensä kesäkaudella 761 kpl

Mainintoja yhteensä koko vuonna 949 kpl

Vastaajia yhteensä 696 kpl

Liite 21. Ehdotukset palvelujen parantamiseksi, avoimet vastaukset

Talvikauden maininnat

Asiakaspalvelu (0 kpl)
Aukioloajat (32 kpl)
Hinnoittelu (0 kpl)
Informaatio (10 kpl)
Kaikki hyvin (19 kpl)
Lapsiperheiden palvelut (0 kpl)
Lisää palveluita (9 kpl)
Opasteet & viitoitukset (11 kpl)
Sekalaista (8 kpl)
Siisteys (0 kpl)
Sää (1 kpl)
Tiet & kulkeminen (8 kpl)
WC:t (6 kpl)
Ympäristö (1 kpl)
Vastauksia joista ei saa selvää 1 kpl

Mainintoja yhteensä talvikaudella 106 kpl

Kesäkauden maininnat (touko-syyskuu)

Asiakaspalvelu (8 kpl)
Aukioloajat (8 kpl)
Hinnoittelu (14 kpl)
Informaatio (24 kpl)
Kaikki hyvin (51 kpl)
Lapsiperheiden palvelut (8 kpl)
Lisää palveluita (58 kpl)
Opasteet & viitoitukset (46 kpl)
Sekalaista (9 kpl)
Siisteys (5 kpl)
Sää (2 kpl)
Tiet & kulkeminen (33 kpl)
WC:t (13 kpl)
Ympäristö (8 kpl)

Mainintoja yhteensä kesäkaudella 288 kpl

Mainintoja yhteensä koko vuonna 394 kpl

Vastaajia yhteensä 380 kpl