

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO & Inlike Oy

Venäläisten matkailijoiden tyytyväisyys Inari-
Saariselkä -alueeseen 2013

Tutkimuksesta yleensä

Tämä on Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEOn ja Inlike Oy:n tilaaman Inari - Saariselkä alueen venäläisten matkailijoiden kävijätutkimuksen tutkimusraportti. Tutkimuksen avulla selvitettiin jo alueella käyvien venäläisten matkailijoiden tyytyväisyyttä palveluiden tarjontaan, laatuun sekä mahdollisuudet jatkopotentiaalin hyödyntämiseen. Tutkimuksen toteutti Innolink Research Oy.

Tutkimuksen tavoitteena oli etsiä vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Kuinka matkailijat ovat viihtyneet?
- Mihin tyytyväisyys johtaa?
- Mitä kehittämisajatuksia matkailijoilla on?

Tutkimuksen tiedot kerättiin henkilökohtaisina haastatteluina Raja-Joosepin rajanylityspaikalla tammikuussa 2013. Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Suomessa käyneet venäläiset matkailijat. Vastausmääräksi muodostui 150 vastaajaa.

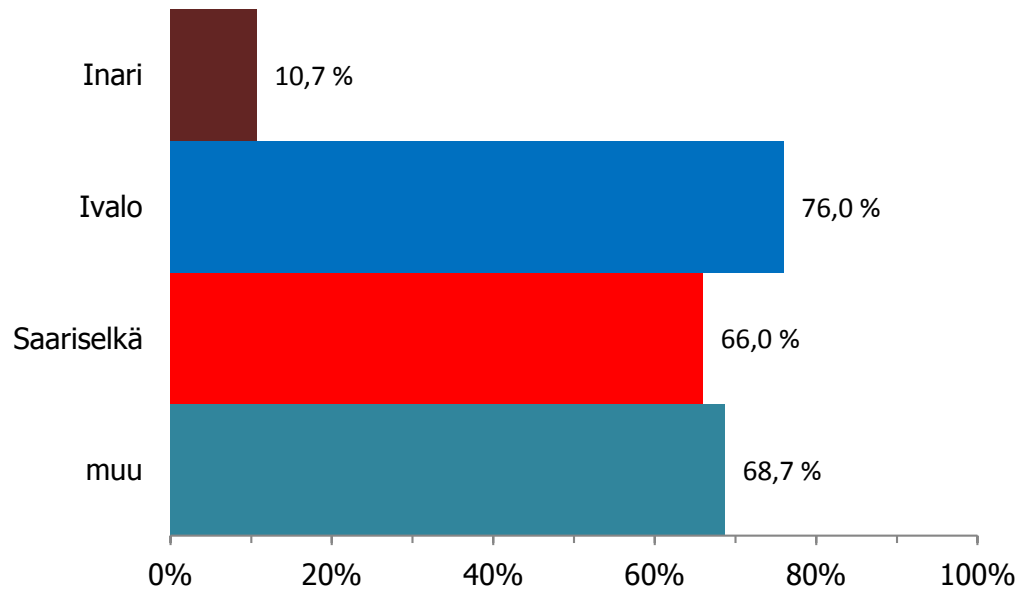
Taustatiedot

		N	%
SUKUPUOLI	Mies	90	60,0%
	Nainen	60	40,0%
IKÄ	20-30 vuotta	23	15,3%
	31-40 vuotta	54	36,0%
	41-50 vuotta	43	28,7%
	51-60 vuotta	25	16,7%
	Yli 60 vuotta	5	3,3%
KOTITALOUDEN MUOTO	Asun yksin	15	10,1%
	Yksinhuoltajatalous	8	5,4%
	Kahden aikuisen talous	46	30,7%
	Kahden aikuisen ja lasten talous	80	53,7%

1 lapsi (N=8, 100,0%)

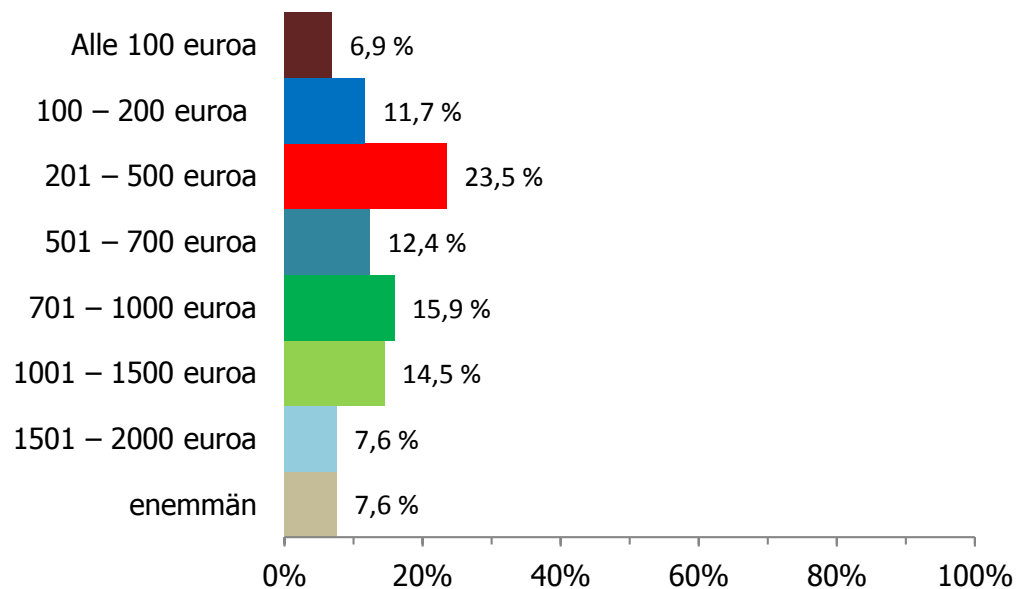
1 lapsi (N=31, 40,3%); 2 lasta (N=43, 55,9%); 3 lasta (N=3, 3,9%)

Vierailut kohteet

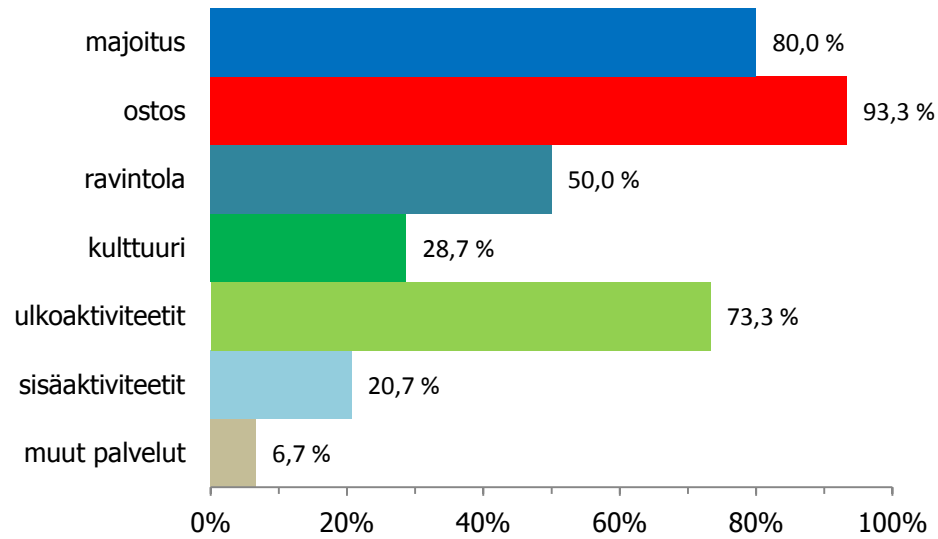


- Suomessa vierailleet venäläismatkailijat vierailivat keskimäärin 5 päivää Suomessa

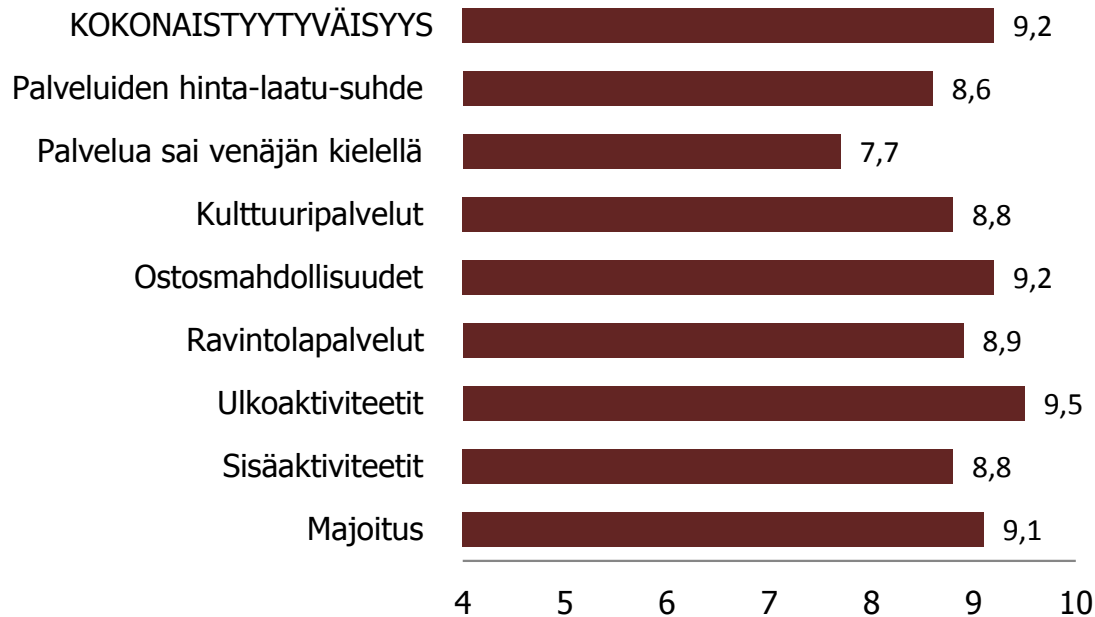
Rahankäyttö matkan aikana (pl. matkan hinta)



Käytetyt palvelut

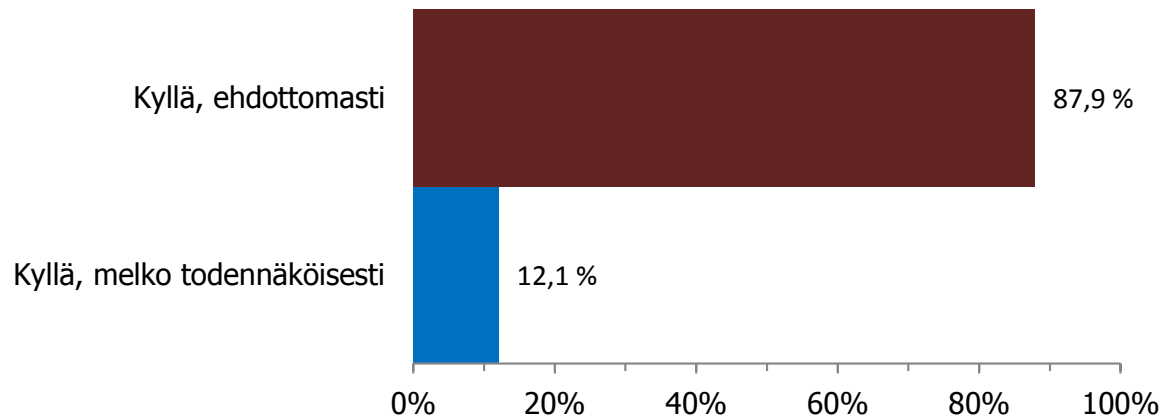


Tyytyväisyyden arviointi

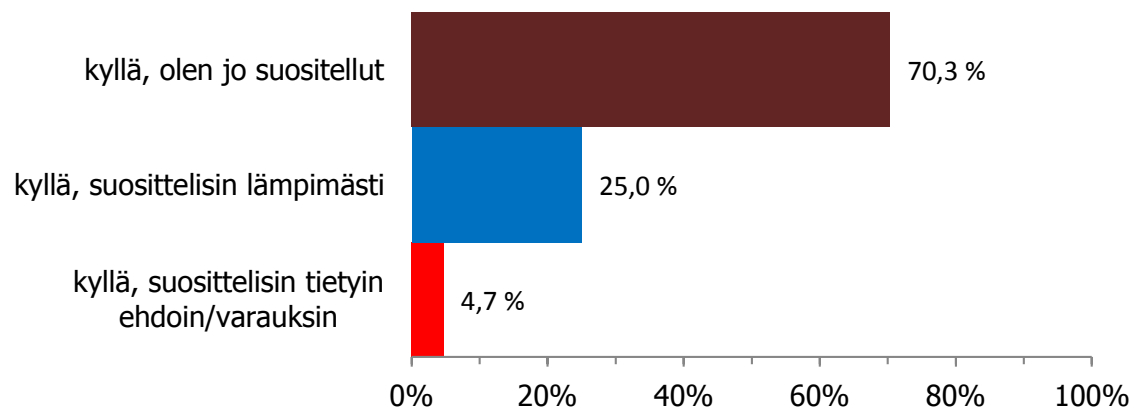


Asteikko: 4 = ei lainkaan tyytyväinen ... 10 = erittäin tyytyväinen

Uudelleenkäynnin todennäköisyys



Suosittelun todennäköisyys



Keskeiset tulokset

Keskeiset tulokset

Matkailijat erittäin tyytyväisiä matkaansa – palvelua venäjäksi toivotaan enemmän

Inari-Saariselkä –alueella vierailevat matkailijat ovat useimmiten keski-ikäisiä lasten kanssa matkustavia tai pariskuntia. Moni vierailee matkallaan Ivalossa, Saariselällä tai muualla – Inarissa vierailee kuitenkin vain noin kymmenys matkailijoista.

58 prosenttia vastaajista käytti matkan aikana enemmän kuin 500 euroa rahaa (pl. matkan hinta). Palveluista selvästi eniten käytettiin ostospaikkoja, majoituspalveluita sekä ulkoaktiviteettejä.

Huomioitavaa on, että venäläiset matkailijat ovat olleet erittäin tyytyväisiä matkaansa: kokonaistyytyväisyys kouluarvosananana on jopa 9+. Eniten käytettyihin palveluihin oltiin myös hyvin tyytyväisiä. Palvelua venäjän kielellä toivotaan kuitenkin huomattavasti enemmän (usein venäläisten matkaajien keskeinen toive). Jopa 70 prosenttia vastaajista on jo suositellut ystävilleen ja perheelleen matkailua Suomessa ja neljäsosa vastaajista voisi suositella lämpimästi. Valtaosa vastaajista voisikin tulla lomalle myös uudelleen Suomeen.

Kokonaistyytyväisyys
9,2

On jo suositellut
9,3

Suosittelisi lämpimästi
9,4

Suosittelisi ehdoin
8,2

Tulee ehdottomasti
uudelleen
9,3

Tulee melko todennäköisesti
uudelleen
8,1

91,1 %

81,3%

66,7%

*Tietyin ehdoin/varauksin
suosittelevilla palvelun
saanti venäjän kielellä ei
ole ollut kriittisin tekijä,
vaan hinta-laatusuhde.*



LISÄTIETOJA:

Tanja Ahven-Posio

tanja.ahven-posio@leofinland.fi

Sanna Tarssanen

sanna.tarssanen@leofinland.fi