

Matkailun palvelukonseptiselvitys Tunturi-Lapin alueella

Tunturi-Lapin ja Tornionlaakson KOKO-Ohjelma



Raportin sisältö

Sivu

1	ESIPUHE	3	3.6	Arviot alueen majoitustarjonnasta	21
2	JOHDANTO	4	3.7	Arviot alueen aktiviteeteista	23
2.1	Tutkimuksen pääsisältö	4	3.8	Arviot alueella liikkumisesta	25
2.2	Tutkimuksen toteutus, käyttöoikeudet	5	3.9	Arviot henkilökunnan palveluasenteesta	27
2.3	Tutkimuksen kohderyhmä	6	3.10	Arviot alueen ympäristöasioiden toiminnasta	28
2.4	Tutkimusalue ja haastattelumäärät	7	3.11	Mitä jäätiin kaipaamaan	31
2.5	Tutkimuksen vastaajaprofiili	8-9	3.12	Suositteluhaluus	33
2.6	Majoituskapasiteetti kehitys alueella	10	3.13	Parasta Tunturi-Lapin alueella	36
2.7	Yöpymiset matkan tarkoituksen mukaan	13	3.14	Tunturi-Lapista mieleen jäävä tunne	37
2.8	Alueella toimivien matkailutoimialaan* kuuluvien yritysten lukumäärä 2009	14	3.15	Tunteiden voimakkuudet	39
			3.16	Perustelut tunteille, poimintoja	40-46
			3.17	Tunturi-Lapin ja DQN Asiakastyytyväisyystutkimuksen vertailu	47
	PÄÄTULOKSET		4	YHTEENVETO	49-50
3.1	Matkan ostaminen	14		Liitteet	
3.2	Tärkeimmät syyt tulla Tunturi-Lappiin	15		- Yöpymismäärän kehitys alueella	
3.3	Arviot palvelutekijöistä, kokonaistulokset	16		- Yöpymiset matkan tarkoituksen mukaan	
3.4	Arviot alueen yleisistä tekijöistä	18		- Majoituskapasiteetin kehitys	
3.5	Arviot alueen tiedottamisesta	19		- Toimipaikkojen lukumäärä 2009	
				- Avoimet kommentit	

1 ESIPUHE

Haaga-Perho on toteuttanut **Matkailun palvelukonseptiselvityksen talvella 2011**.

Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää tutkimusalueen matkailijoita palvelevien palveluiden taso; miten hyvin nykyiset palvelukonseptit palvelevat matkailijaa ja miten konsepteja voitaisiin kehittää.

Tutkimuksessa selvitetään matkailijoilta mm. logistiikkaan, majoitukseen, ympäristöön ja palvelutasoon liittyviä asioita. Lisäksi selvitämme, millaiset tunteet (ilo, pettymys, yllätys, hämmästyys jne) matkailijoille jäi vierailusta mieleen.

Tutkimus on suunniteltu seurantatutkimukseksi, joka tullaan uusimaan 1-2 vuoden välein.

Haaga-Perho kiittää kaikkia kyselyyn osallistuneita matkailijoita ja opiskelijoita, jotka aktiivisesti myötävaikuttivat tutkimuksen toteutukseen.

Helsingissä 15.4.2011

Haaga-Perho
Petteri Ohtonen

2 JOHDANTO

2.1 Tutkimuksen pääsisältö

Tutkimus vastaa seuraaviin kysymyksiin:

- Tärkeimmät syyt saapua alueelle, vetovoimatekijät?
- Millaisia kokemuksia alueella liikkumisesta:
- Millaisia kokemuksia ja mielikuvia alueen majoituspalveluista:
- Millaisia kokemuksia alueen aktiviteettipalveluista:
- Millaisia kokemuksia alueen yleisistä tekijöistä, identiteetistä
- Millaisia kokemuksia ympäristöasioiden huomioimisesta, vastuullisuudesta
- Selvitys siitä, millainen tunne matkailijalle jäi alueesta päällimmäiseksi mieleen
- Kehitysehdotuksia matkailun kehittämiseen

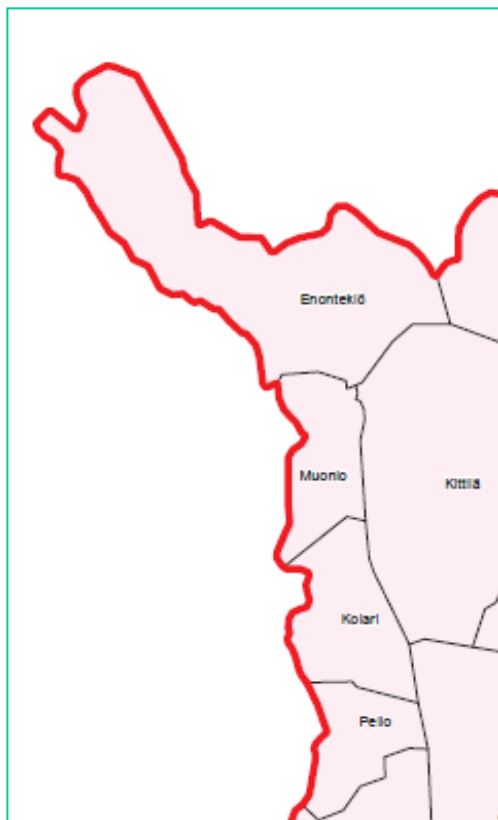
2.2 Tutkimuksen toteutus, käyttöoikeudet

- Tutkimus on tehty Tunturi-Lapin Kehitys ry:n toimeksiannosta (Tunturi-Lapin ja Tornionlaakson KOKO –ohjelma).
- Tämä tutkimus on toteutettu erillistutkimuksena toimeksiantajan käyttöön.
- Tutkimuksen tulokset on tarkoitettu vain tilaajayrityksen omaan sisäiseen käyttöön.
- Tuloksia tai raporttia ei saa lainata, luovuttaa, jälleenmyydä tai julkaista ilman toimeksiantajan lupaa.
- Vastaavina tutkijoina ovat toimineet Haaga–Perhossa tutkimuspäällikkö Petteri Ohtonen ja tutkimusassistentti Miisa Pietilä.
- Tiedonkeruun tekivät Matkailualan Tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI) Rovaniemen amk:n Inno Akatemian opiskelijat Haaga-Perhon ohjaamina.

2.3 Tutkimuksen kohderyhmä

- Tutkimuksen kohderyhmänä olivat alueella mittausajankohtana vierailevat matkailijat. Käytetty matkailijamääritelmä on seuraava;
”Matkailijoita ovat Tunturi-Lapin ulkopuolelta tulevat loma-, ostos- tai työmatkalla olevat henkilöt, jotka ovat tilapäisesti poissa kotipaikkakunnaltaan. Matkailijoita ovat mm. kesämökkiläiset, yöpyvät matkailijat ja päiväkävijät. Matkailuun ei lueta ihmisten tekemiä säännöllisiä matkoja työpaikalle tai tavanomaisia ostos- tai asiointimatkoja.”
- Haastattelut kohdistettiin seutukunnan eri kunnissa vieraileviin, sellaisiin matkailijoihin, jotka asuvat tai ovat käyneet vähintään kerran matkailukeskusten ulkopuolella jonkin syyn johdosta.
- Tutkimuslomake oli saatavilla suomen-, englannin- ja ranskankielisenä.
- Tiedonhankintamenetelmänä käytettiin henkilökohtaista haastatteluja.
- Tiedonkeruu tehtiin viikoilla 7-10 v.2011.
- Kaikkiaan haastateltiin 401 matkailijaa.
- Tiedonkeruu keskitettiin tutkimusalueen logistisiin keskuksiin (lento- ja rautatieasemat, bussi- ja taksiasemat, suurimmat huoltamot), käyntikohteisiin ja majoituspaikkoihin.

2.4 Tutkimusalue ja haastattelumäärät



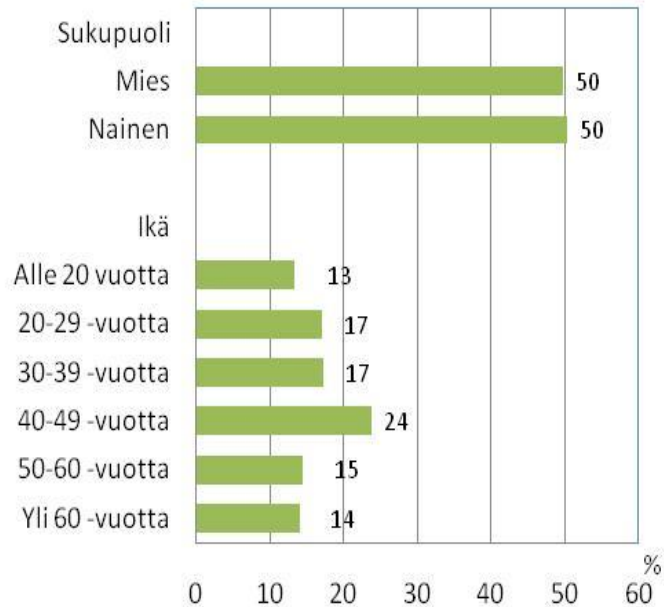
Haastatteluja tehtiin paikkakunnittain seuraavasti:

Kunta	n=	%
Enontekiö	89	22
Kittilä	109	27
Kolari	84	21
Muonio	93	23
Pello	23	6
Yhteensä	398	100

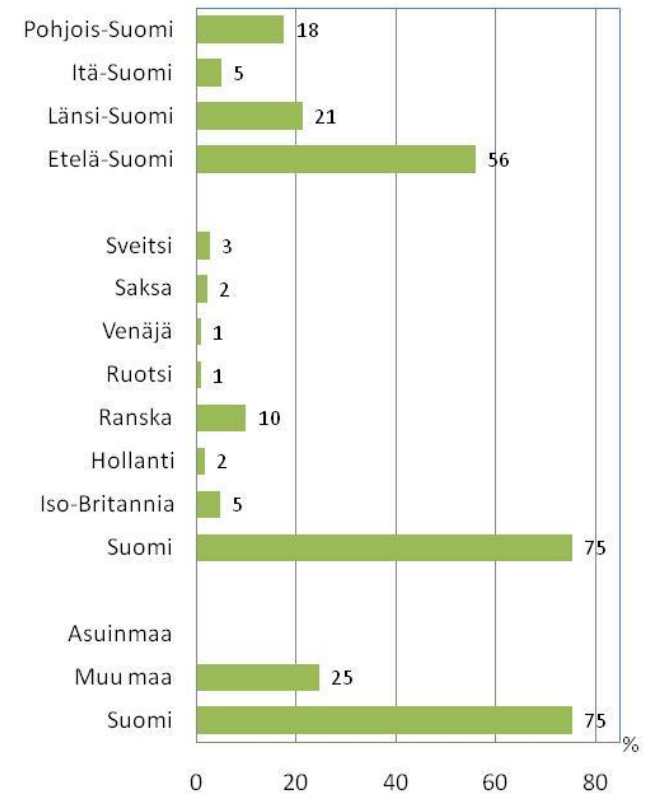
2.5. Tutkimuksen vastaajaprofiili 1

n=401

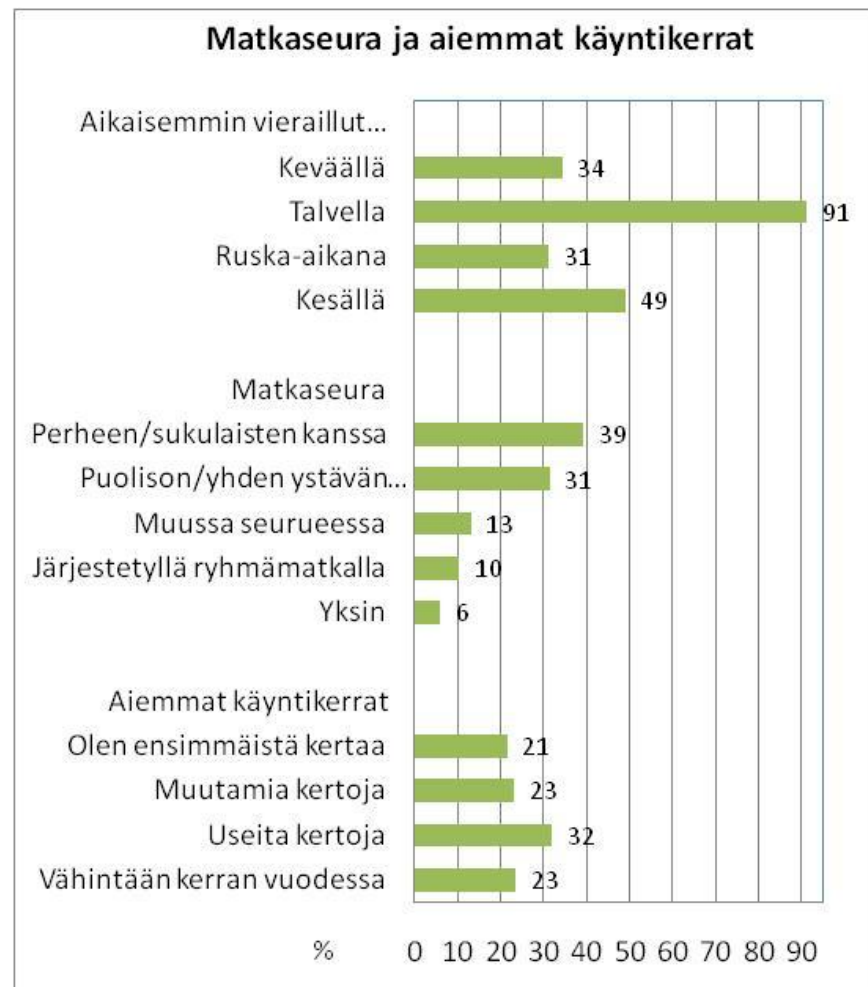
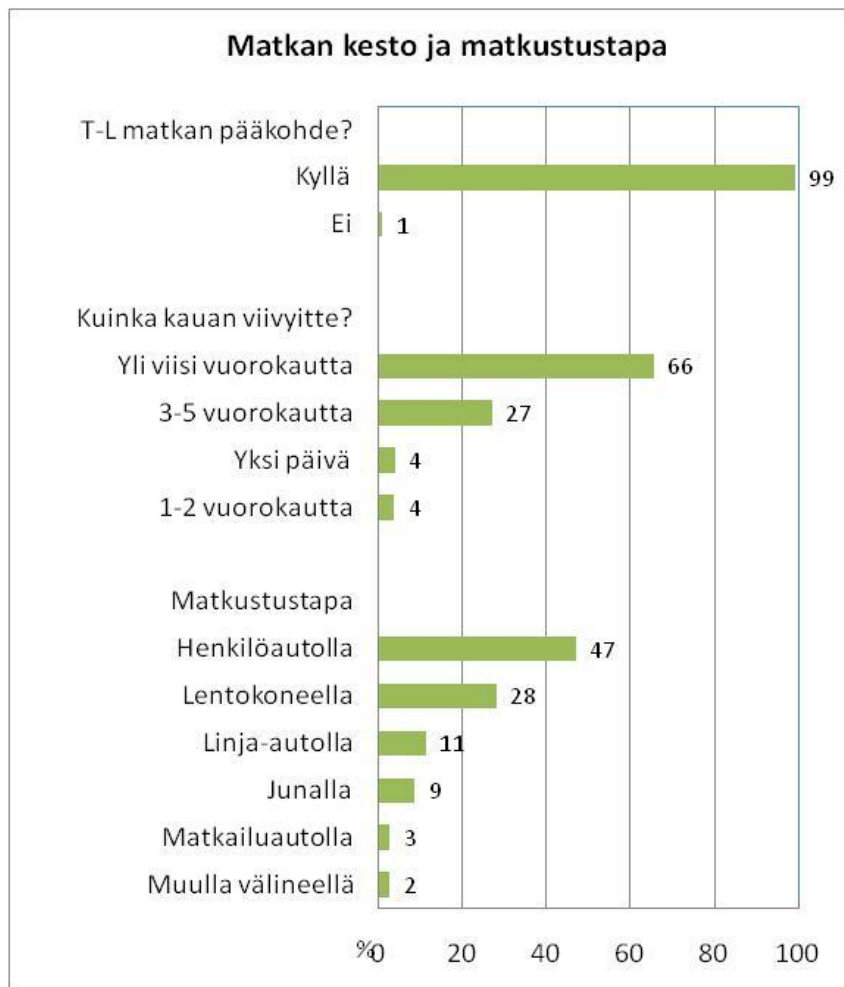
Matkailijoiden sukupuoli ja ikäjakauma



Matkailijoiden asuinmaa ja -alue



2.5. Tutkimuksen vastaajaprofiili 2

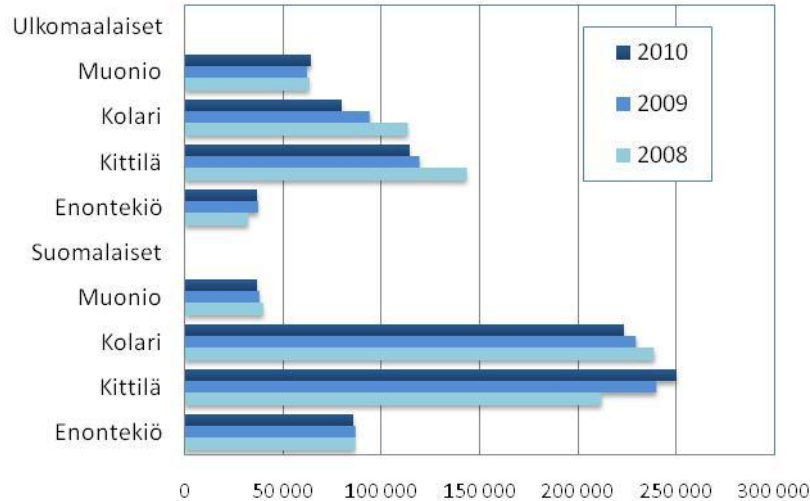


Perheen tai sukulaisten kanssa olevien seurueiden keskimääräinen koko oli noin 5 henkilöä.
Muun seurueen keskimääräinen koko oli 12-13 henkilöä.

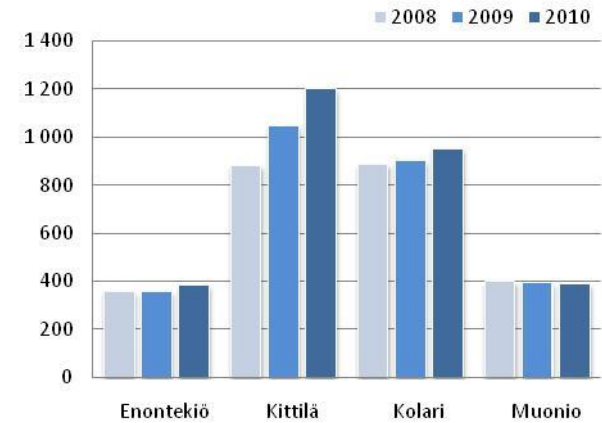
2.6. Majoituskapasiteetti kehitys alueella

Majoitustilastoa 2008-2010

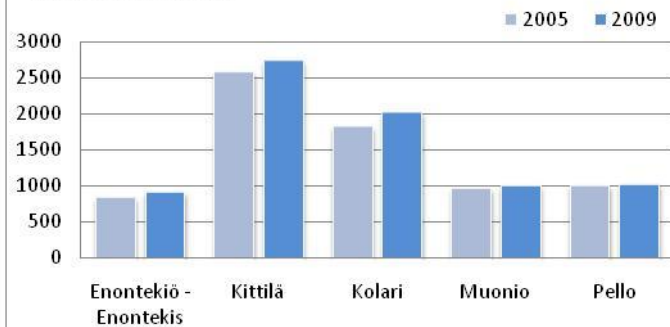
- Rekisteröidyt yöpymiset



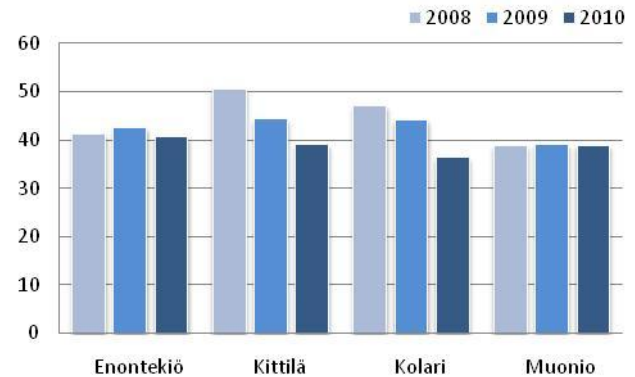
- Huoneiden lukumäärä



- Alueen mökit



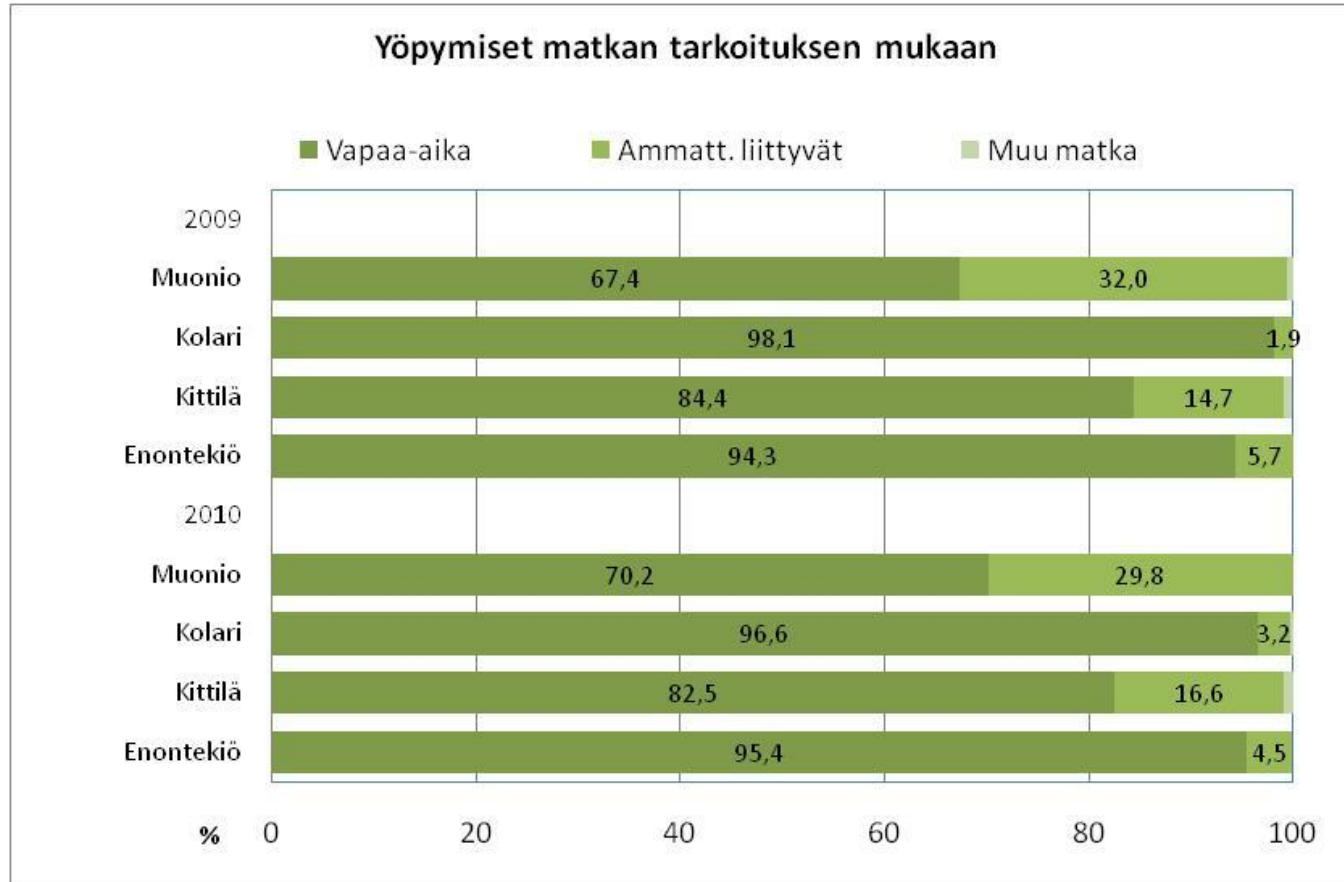
- Käyttöasteet (%)



Lisätietoja liitteessä 1.

Lähde: Tilastokeskus, Majoitustilasto, Rakennukset ja kesämökit -tilasto

2.7. Yöpymiset matkan tarkoituksen mukaan



Lisätietoja liitteessä 2.

Lähde: Tilastokeskus, Majoitustilasto

2.8. Alueella toimivien matkailutoimialaan* kuuluvien yritysten lukumäärä 2009

Enontekiö	63
Kittilä	176
Kolari	120
Muonio	52
Pello	32
<i>Yhteensä</i>	<i>443</i>

* Matkailuklusteriin kuuluvat toimialat, Matkailun toimialaraportti, lisätietoja liitteessä 3.

Lähde: Tilastokeskus, Yritystilasto 2009

PÄÄTULOKSET

3.1 Matkan ostaminen

"Varasitko tai ostitko jotain seuraavista palveluista Internetissä ennen matkaa?"

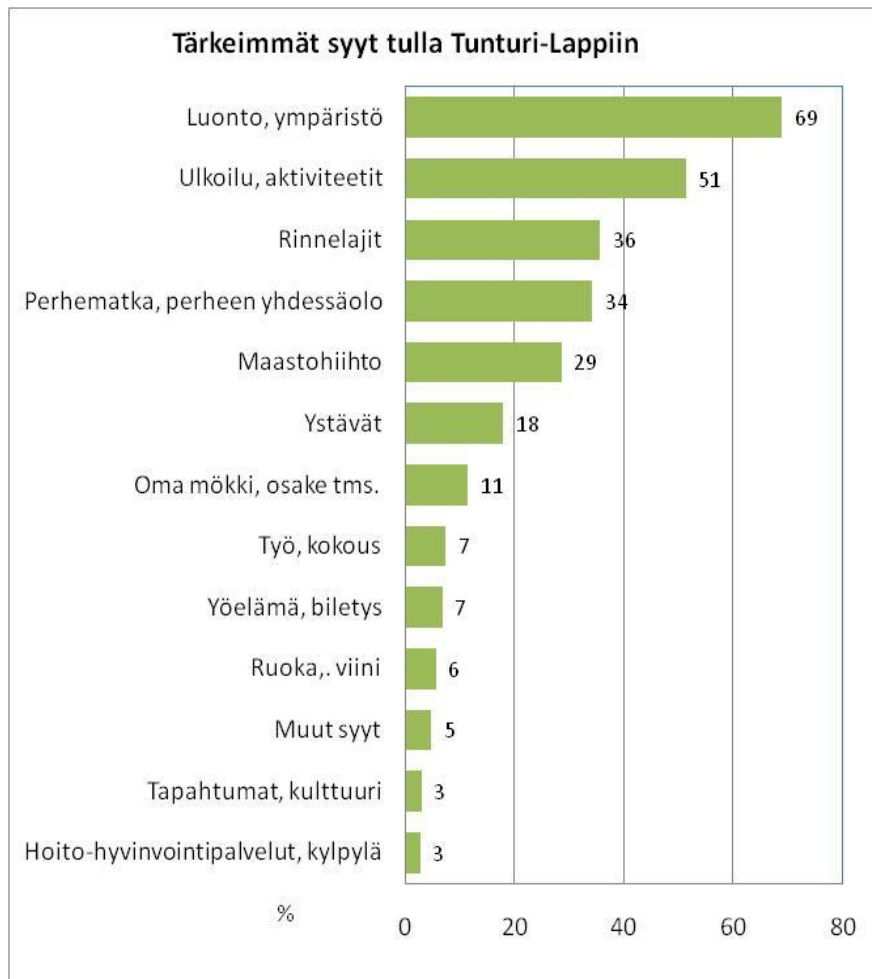


Muita ostoksia olivat mm.

- Junaliput (7)
- Hiihtotunnit (2)
- Auton vuokraus
- Moottorikelkkapalvelut

3.2 Tärkeimmät syyt tulla Tunturi-Lappiin

Valitse tärkeimmät syyt tulla Tunturi-Lappiin, max 3 vaihtoehtoa”.

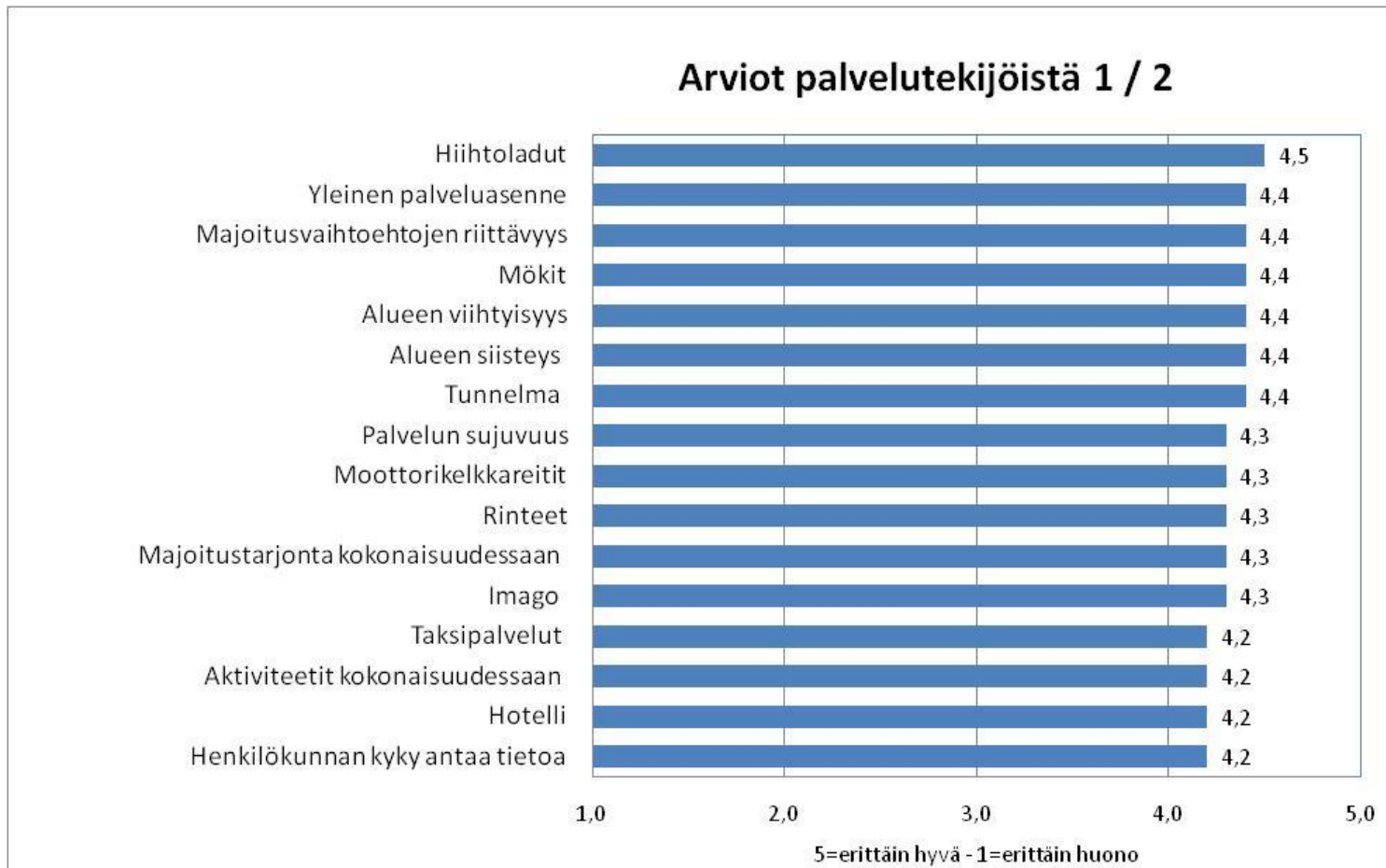


Muiksi syiksi mainittiin mm. :

- Rippikoulu (6)
- Hengellinen anti, hoito (5)
- Moottorikelkkailu (3)
- Tanssi, elävä musiikki (2)
- Työ (2)
- Autoilu (2)
- Laskettelu (2)
- Levi rallikeskus (2)
- Loma (2)
- Kalastus (2)
- 50-vuotis synttärimatka
- Eräretkeily teltan kanssa
- Katsellaan Hettaa
- Koiravaljakko
- Koulutus
- Kylpeminen, rentoutus
- Metsästys, kalastus
- Raamattuopetus
- Rauha ja hiljaisuus
- Seurustelukumppani
- Vaellusretkeily
- Vaimon syntymäpäivä

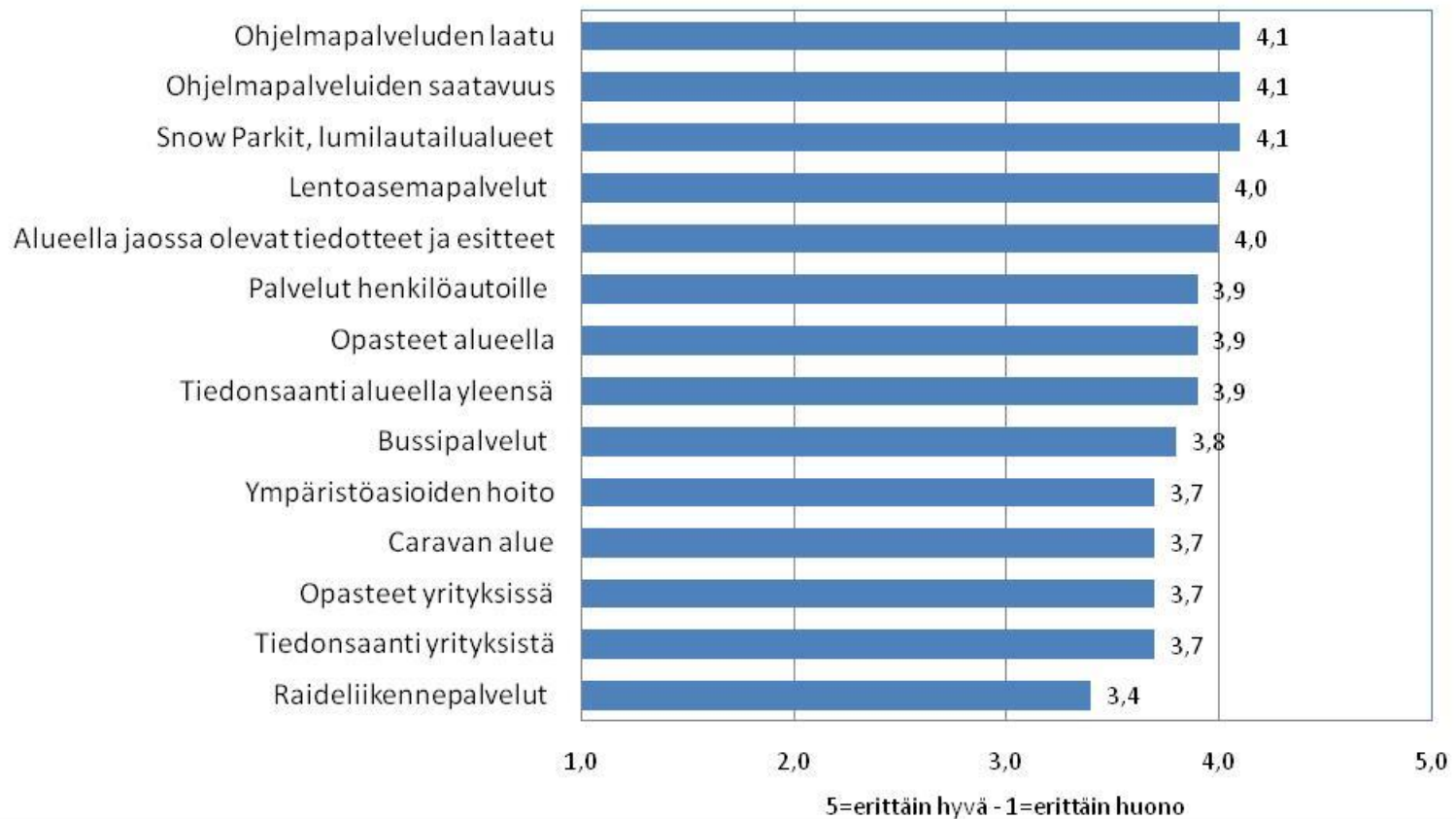
3.3 Arviot palvelutekijöistä, kokonaistulokset 1/2

”Ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto (vaihtoehdot 1-5). Vastaa vain palveluihin, joista sinulla on kokemusta tällä matkalla.”



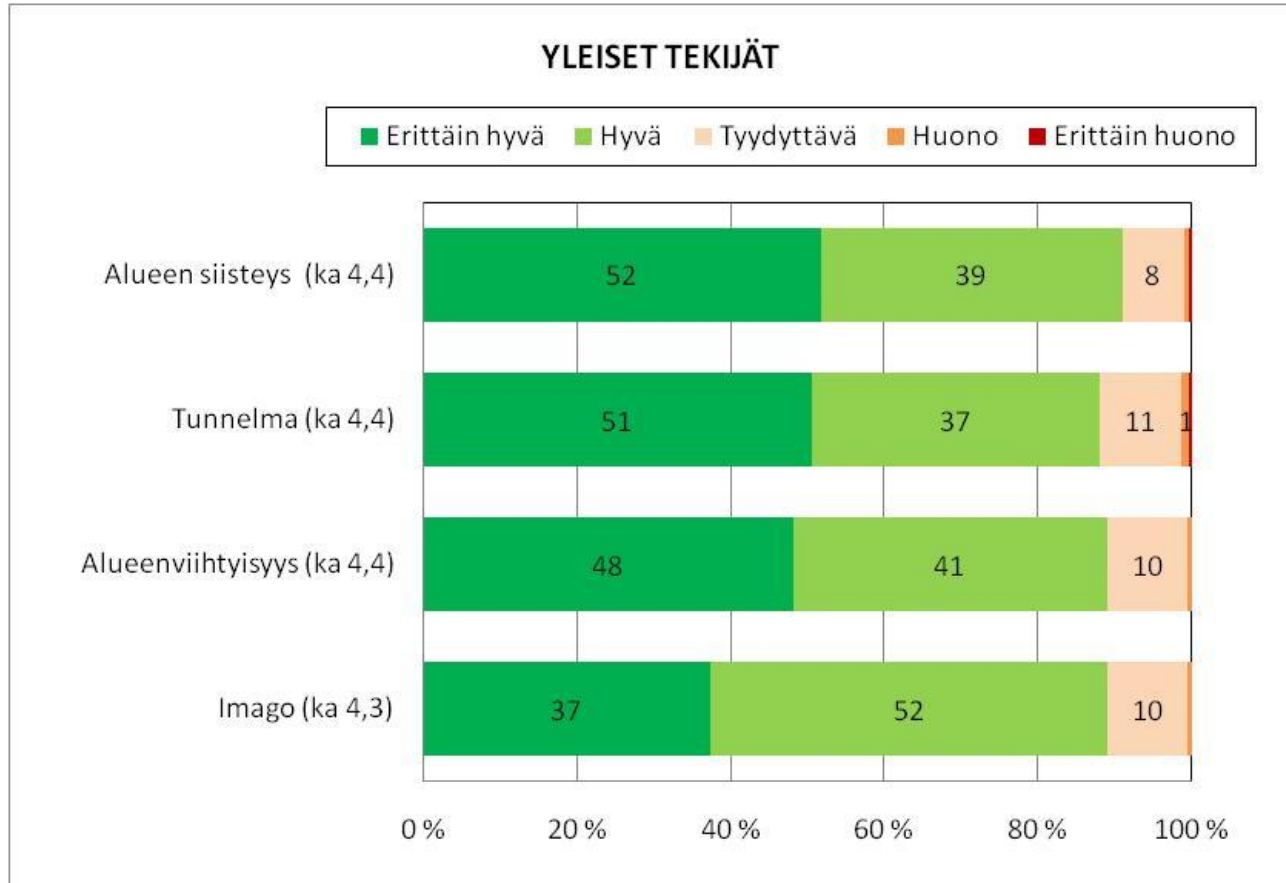
3.3 Arviot palvelutekijöistä, kokonaistulokset 2/2

Arviot palvelutekijöistä 2 / 2



3.4 Arviot alueen yleisistä tekijöistä

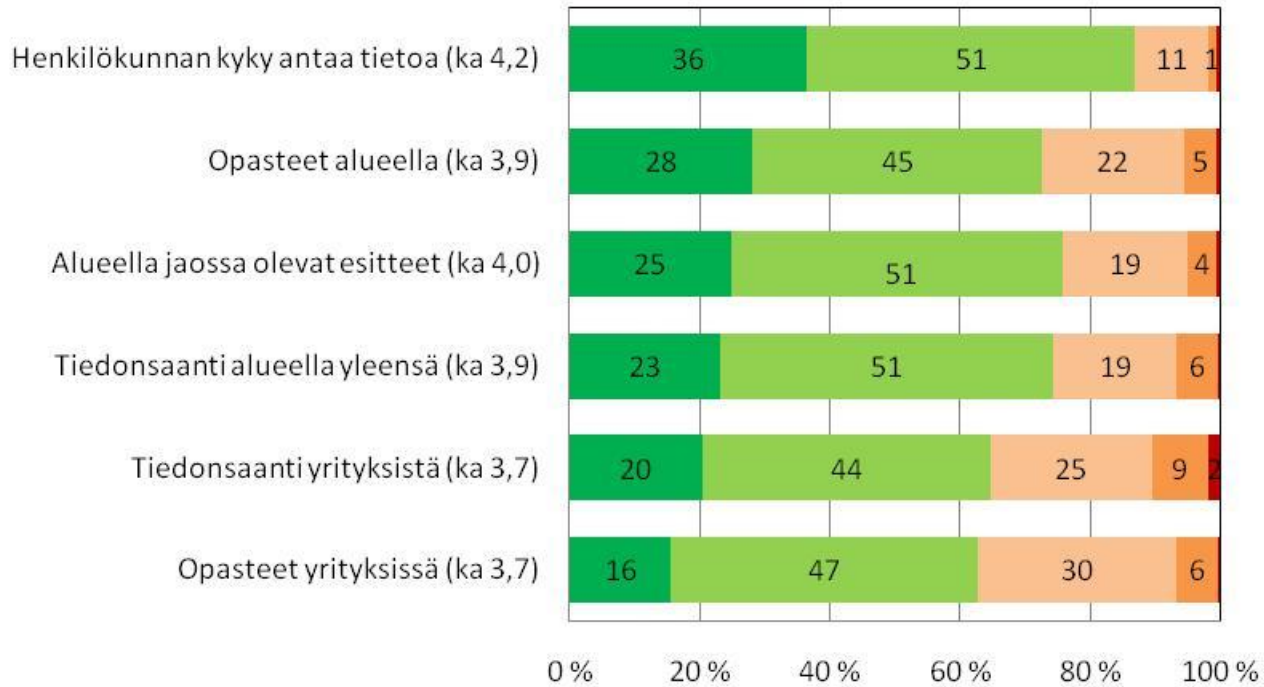
”Ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto (vaihtoehdot 1-5). Vastaa vain palveluihin, joista sinulla on kokemusta tällä matkalla.”



3.5 Arviot alueen tiedottamisesta

TIEDOTTAMINEN

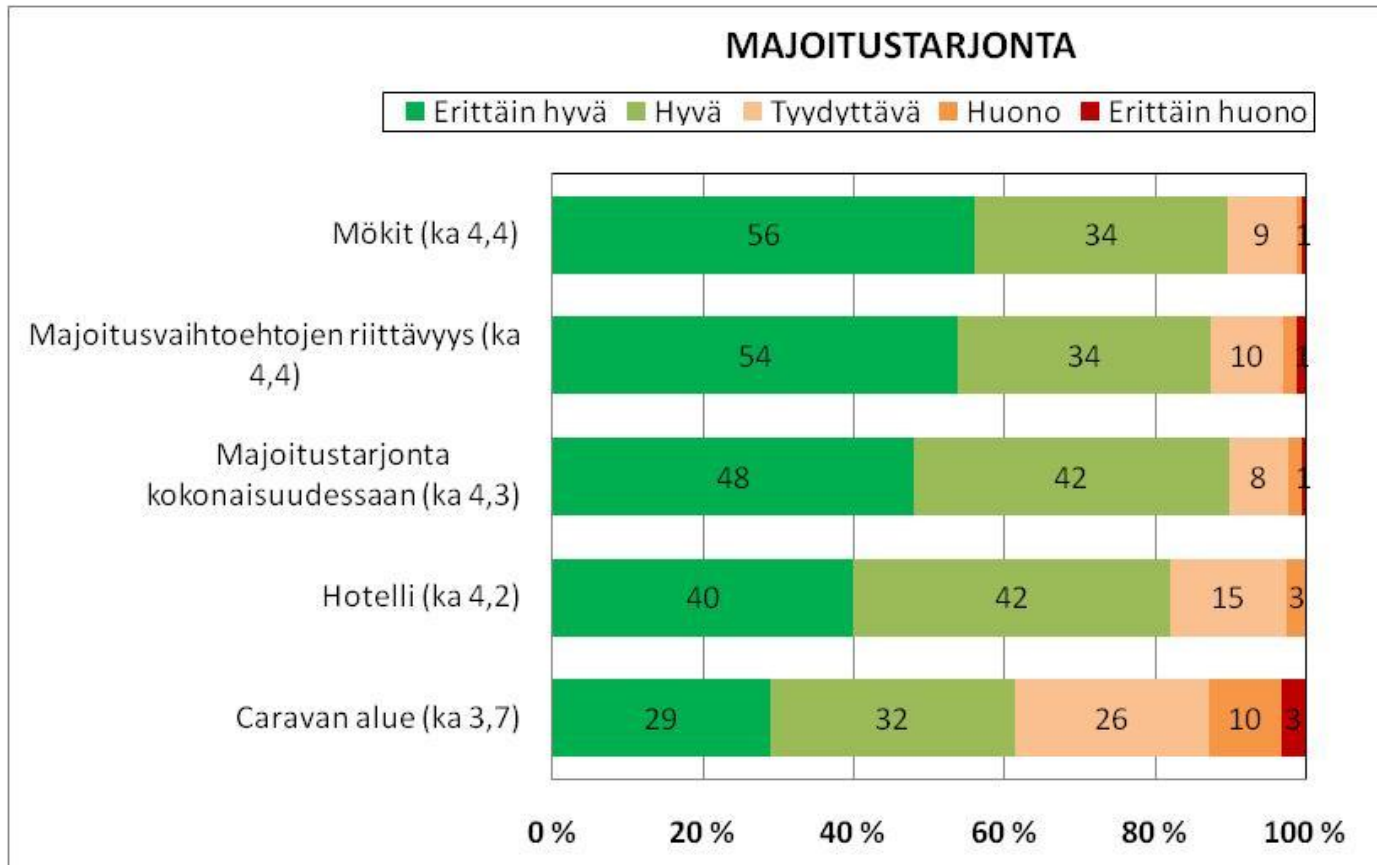
■ Erittäin hyvä ■ Hyvä ■ Tyydyttävä ■ Huono ■ Erittäin huono



3.5 Tiedottaminen, kehitysehdotuksia

<ul style="list-style-type: none"> • (3) Kylttien puhdistus lumesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki alueen tieto yhteen ja samaan lähteeseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Opastekarttoihin matkakilometrit ja metrit
<ul style="list-style-type: none"> • (3) Selkeämmät opasteet 	<ul style="list-style-type: none"> • Karttoja alueesta kylään tiheämmin 	<ul style="list-style-type: none"> • Opastekarttoja voisi olla enemmän esimerkiksi lumikenkäreiteistä
<ul style="list-style-type: none"> • (4) Liikennemerkkien ja opasteiden puhdistus lumesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Karttojen ja tiedotteiden jakaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Painottaa rauhaa ja luontoa
<ul style="list-style-type: none"> • Enemmän internet näkyvyyttä 	<ul style="list-style-type: none"> • Kehittää nettisivuja: erityisesti Muonio/Olos 	<ul style="list-style-type: none"> • Parantakaa nettipalvelua! Lähinnä sisältö ja ajankohtaisuus
<ul style="list-style-type: none"> • Enemmän markkinointia vaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Koulutusta ihmisille, ei tietämättömiä opastamaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Paremmat viitoitukset hotelleihin
<ul style="list-style-type: none"> • Ensimmäinen päivä matkasta, joten ei osaa vielä sanoa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyltit englanniksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Parempi tiedotus ja mainostus busseista, aktiviteeteista ja hinnoista yms.
<ul style="list-style-type: none"> • Esitteet englanniksi olisivat avuksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyltit lumessa, ne voisi pyyhkiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Perinteinen nurkkakuntaisuus saisi vähitellen antaa tilaa ammattimaisuudelle
<ul style="list-style-type: none"> • Esitteet kuntoon (Pallas puuttui) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kävelevä opas alueelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Postia kotiin uutuuksista ja palveluista
<ul style="list-style-type: none"> • Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> • Lisää esitteitä 	<ul style="list-style-type: none"> • Talvella opasteiden putsaus/ ei nähty mitään
<ul style="list-style-type: none"> • Flyereilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Lisää tietoa aktiviteeteistä ja miten päästä sinne 	<ul style="list-style-type: none"> • Tapahtumista/tilaisuuksista keskitettyä mainontaa
<ul style="list-style-type: none"> • Ilmainen langaton verkko, jonka avulla asiakkaat voisivat hakea älypuhelimillaan tai tietokoneillaan infoa netistä (ellei ole jo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nettiin sivusto, jossa kaikki alueen palvelut 	<ul style="list-style-type: none"> • Tehostaa internetissä
<ul style="list-style-type: none"> • Infosta voisi hakea päivitettyt tiedot mökkiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Nettisivujen kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • TV-tiedostukset
<ul style="list-style-type: none"> • Internet-päätteitä, joilta voisi etsiä mahdollisuuksia ja karttoja 	<ul style="list-style-type: none"> • On hyvät 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuokrahintoja yms. Lisäkuluja ihan avoimesti nettisivuille
<ul style="list-style-type: none"> • Julkisia puhelimia 	<ul style="list-style-type: none"> • Opasteissa on parantamista niin rinteissä kuin "keskustassa" 	

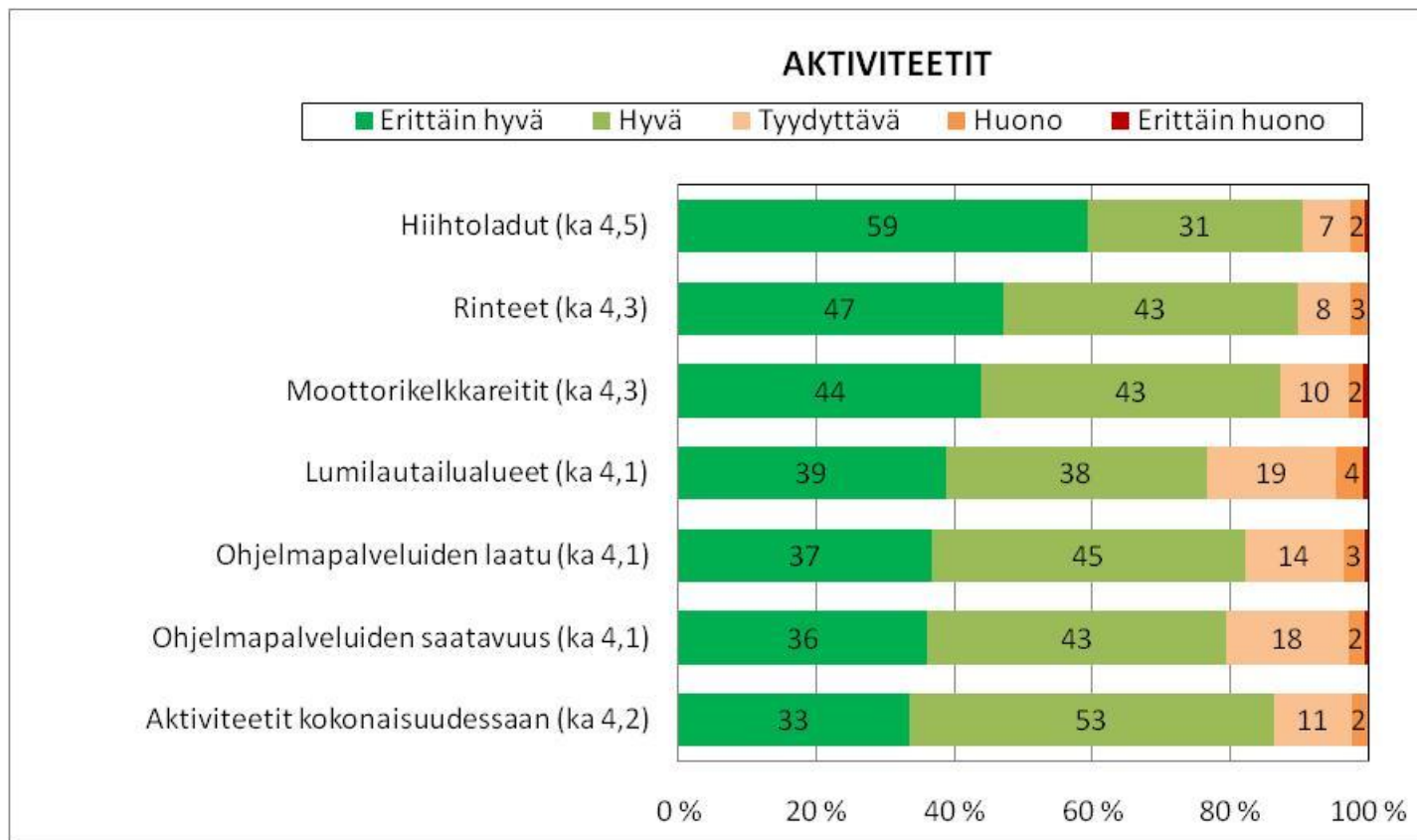
3.6 Arviot alueen majoitustarjonnasta



3.6 Majoitustarjonta, kehitysehdotuksia

•(2) Edullisemmat hinnat	•Lämpimämpää
•Alueen koko tarjonta saisi olla esillä yhdessä paikassa	•Majoituspalvelukeskus/info
•Ei tarvitse muuta kuin lisätä ruokavalikoimaa	•Motelli on super
•Enemmän muuta asutusta	•Mökkien opasteet puutteelliset
•Enemmän tietoa takseista, busseista, rinteistä, kyydeistä	•Mökkien toiminnallinen informaatio
•Etsimällä tietoa asiakkaiden tarpeista, kuten esimerkiksi tämä kysely	•Opasteet mökkien nimillä
•Halpoja hostelli -tyyppisiä vaihtoehtoja	•Ovat hyvät
•Halvemmat hinnat	•Ovat hyvät näin
•Hieman kasvojen kohotusta hotellissa ja panostusta wellness puoleen myös, panostakaa hyvään ruokaan ja uusiin aktiviteetteihin.	•Palvelut olivat ihan passelit
•Hintoja voisi tuoda alas	•Paremmat hotellit
•Hotelleja voisi uudistaa	•Paremmat liikennekylyt alueelle ja lumet pois liikennemerkeistä
•Hotellilla todella kalliit ruoat, eikä muuta ruokailuvaihtoehtoa	•Paremmat putket, koska jouduimme vaihtamaan mökkiä putkien jäätyksen takia
•Internet on hyvä tapa löytää esimerkiksi majoitus	•Perinteinen, rauhallinen hotellivaihtoehto on hyvä
•Isommat huoneet	•Saunakäytännöistä selkeät kyltit eri kielillä
•Kaikki vuokramökkien tarjoajat alueella samalle nettisivustolle	•Tupakointitiloja
•Lisätkää majoituksen lämpötilaa korkeammalle kuin +18 astetta	•Tähtipuiston sisustusta voisi kehittää
•Lisää majoitusta maisematielle	•Vuokramökkien tarjontaa paremmin/helpommin löydettäväksi
•Lowcost majoitusta	

3.7 Arviot alueen aktiviteeteista



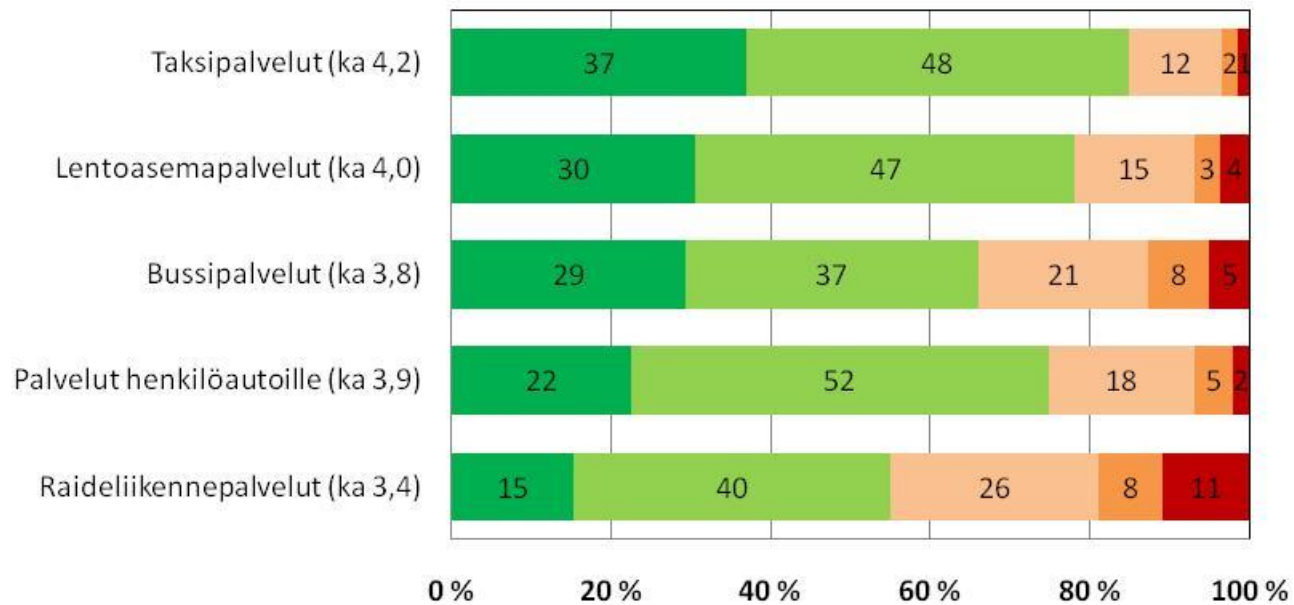
3.7 Aktiviteetit, kehitysehdotuksia

•(2) Enemmän kahviloita	•Hinnasto kohtuullisemmaksi	•Pidän rauhallisesta lomailusta
•(2) Juominen ja pulkkailu yöllä	•Huonoimmille laskettelijoille omat rinteet	•Pulka/kelkkarinne
•(2) Liikaa moottorikelkkoja hiihtoladuilla	•Ilmainen pingispöytä	•Pulkkamäki toiminta iltaisin
•Aktiviteetit ovat kalliita, esim. tarjouksia lisää	•Jättää edes osa lappia "levittäytymättä"	•Ravintoloita ja baareja
•Avanto, vesiaktiviteetit	•Kaikki toimii hyvin	•Reittien lanausta voisi lisätä
•Ei moottorikelkkoja luonnonpuistoon, omaehtoisuus toimii hyvin	•Kalastus	•Reittitiedot kelkoille, kartat
•Ei tulla hakemaan aktiviteetteja, vaan rauhaa ja hermolepoa	•Karaoke nousussa siinä on mahdollisuuksia	•Retkiluistelu
•Enemmän retkiä perheille	•Kaupat pidempään auki	•Rinneravintolat pitäisi olla pidempään auki
•Enemmän tietoa hiihto- ja laskettelusääoloista	•Kylpylä	•ruoka/juoma harrastus/kylpeminen ja saunat.
•Enemmän tietoa paikallisista moottorikelkkayrityksistä	•Laadullinen kehitys tärkeää aktiviteettipalveluissa	•Talvidiesel
•Gondoli auki useammin	•Latujen kunnostus jokapäiväiseksi	•Tiedottamista, johon hotellin nettipäätteeltä voisi tutustua
•Gondoli suljettu liian usei	•Levin etelärinteen hissikapasiteettia	•Tuolihissi 8-rinteeseen
•Hetan musiikkipäivät	•Mainostaminen alueella enemmän tarjousta	•Tuolihissi etelä ja koillisrinteisiin
•Hiihtokoulu on huonosti järjestelty ryhmille ja sitä pitäisi kehittää	•Metsäreittejä enemmän	•Valaistua latua lisää
•Hiihtolaturien mäkisyystä merkintöjä karttoihin, joita esille	•Moottorikelkkareittejä voisi lanata	•Valot 5 kilometrin reitille
•Hiihtoputki olisi näillä pakkasilla (-35 - -28) tarpeen ja myös kesä ja syksyhiihtoon	•Moottorikelkkojen ei tulisi tuhota hiihtolaturia!	•Vähemmän äänekkäitä ja luontoa vahingoittavia moottorikelkkoja

3.8 Arviot alueella liikkumisesta

ALUEELLA LIKKUMINEN

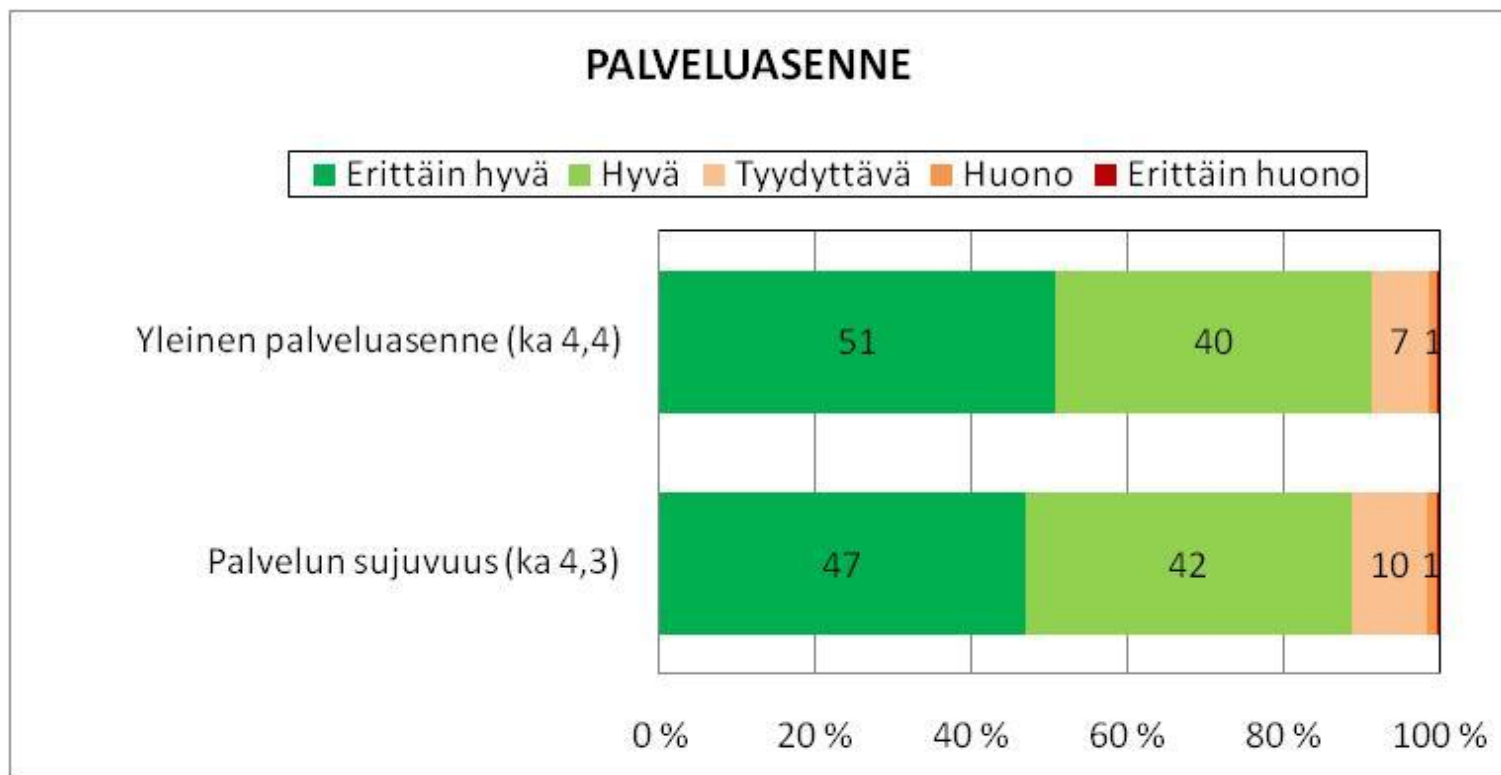
■ Erittäin hyvä ■ Hyvä ■ Tyydyttävä ■ Huono ■ Erittäin huono



3.8 Alueella liikkuminen, kehitysehdotuksia

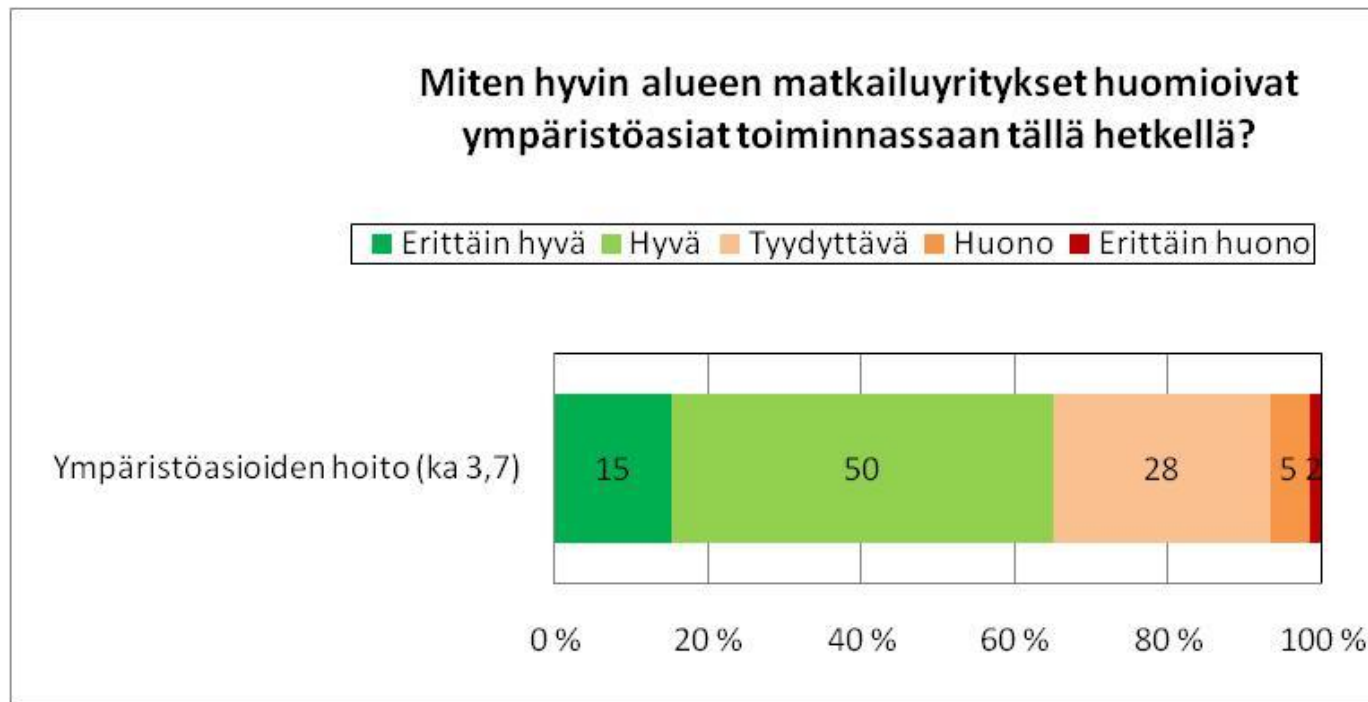
<ul style="list-style-type: none"> •(2) Autoreitit •(2) Lisää busseja 	<ul style="list-style-type: none"> •Enemmän huoltoasemia •Enemmän palveluita varsinkin hiihtolomaviikoille 	<ul style="list-style-type: none"> •Lisää sisäistä liikennettä kohteiden välillä •Mahdollisuus varata junaliput internetistä
<ul style="list-style-type: none"> •(2) Lisää linja-autoja •(3) Ilmainen Skibussi •(3) Lentokentälle vähintään pankkiautomaatti 	<ul style="list-style-type: none"> •Enemmän saataville •Enemmän tankkausposteita •Enemmän tietoa julkisista liikennevälineistä 	<ul style="list-style-type: none"> •Matalammat nopeusrajoitukset •Missä ovat infopisteen palvelut? •Mökeiltä rinteelle yhteiskuljetus
<ul style="list-style-type: none"> •(3) Skibussit voisivat kulkea useammin 	<ul style="list-style-type: none"> •Huoltoyrittäjä pakkasilla? Onko Kittilään yhteyksiä, sillä en tiedä. 	<ul style="list-style-type: none"> •Olisi hyvä jos voisi ostaa Saksassa lippuja junaan, jos haluaa auton mukaan.
<ul style="list-style-type: none"> •2) Suora bussi Äkäslompolosta Ylläksen laskettelukeskukseen •Aikataulutiedotteita •Auto-junalla ja makuuvaunu junalla pitäisi päästä myös Itä-Suomesta esimerkiksi Lappeenrannasta •Busseja myös ilta- ja yöaikaan 	<ul style="list-style-type: none"> •Huonoa raideliikenteen aikataulut •Juna leville! Autojuna! •Juna voisi olla ajoissa •Junat melkein aina myöhässä 	<ul style="list-style-type: none"> •Opasteet puhtaaksi •Opastusinformaatio taulut •Pallakselta voisi olla bussikytyjä esim. Olokselle vaikka kerran pari viikossa •Paremmat bussiyhteydet hiihtokeskusten välille •Pidemmät ajat bussiliikenteelle
<ul style="list-style-type: none"> •Bussi aikataulutus voisi olla selvempää, enemmän julkista liikennettä sesonkina •Bussi kulkee harvoin 	<ul style="list-style-type: none"> •Junia harvassa •Keskusta on sumppu ja autoilla liikaa "valtaa" - kohti Rukan mallia kiitos! 	<ul style="list-style-type: none"> •Sisätiloihin parkkipaikat
<ul style="list-style-type: none"> •Bussipalvelut olisivat hyvät olemassa, mutta ymmärrettävästi ei oo. Jos joku perustaisi kimppa-autopalvelun, se olisi välitön hitti •Bussipysäkki Oloksentien reunaan 	<ul style="list-style-type: none"> •Lentoja esimerkiksi Tampereelta Enontekiölle useammin •Lentokenttäbussi ei ottanut edes kyytiin Äkäslompolosta Ylläsjärvelle •Leville autoton alue! 	<ul style="list-style-type: none"> •Tarvitaan lisää vaihtoehtoja •Tietoa bussiliikenteestä esimerkiksi Levi-Ylläs yhteydet keskitetysti
<ul style="list-style-type: none"> •Bussit puuttuvat 	<ul style="list-style-type: none"> •Leville autoton alue! 	<ul style="list-style-type: none"> •Tornion jälkeen huoltoasemat kiinni ja samoin palvelu sunnuntai-iltana vko 8.
<ul style="list-style-type: none"> •Ei hyviä autoilumahdollisuuksia •Enemmän busseja murtomaahiihtopisteille 	<ul style="list-style-type: none"> •Liikennemerkeistä tulisi poistaa lumet •Lisää lentoja Hettaan 	<ul style="list-style-type: none"> •Yleiset kulkuneuvot: bussit •Ylläksellä tiheämmin busseja Äkäslompolon ja Ylläsjärven välillä

3.9 Arviot henkilökunnan palveluasenteesta



3.10 Arviot alueen matkailuyritysten ympäristöasioiden toiminnasta

”Miten hyvin Tunturi-Lapin alueen matkailuyritykset huomioivat ympäristöasiat toiminnassaan tällä hetkellä?”



3.10 Kehitysehdotuksia ympäristöasioihin avoimet kommentit 1

- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| •(10) Jätteiden lajittelu/ kierrätykseen kehitystä |
| •(2) Kertakäyttömateriaalit pois |
| •(2) Lasinkeräys |
| •(2) Tiedottamisen ja näkyvyyden parantamista |
| •(2) Paremmat kierrätysmahdollisuudet |
| •(3) Kierrätys/ jätteiden lajittelu |
| •(4) Jätteiden lajittelu |
| •Alueella ei kierrätetä tavaraa niin kuin Etelä-Suomessa: metalli, lasi ym. |
| •Biojätteelle keräysastia mökkialueelle. Roskikset tyhjenetään liian harvoin sesonki aikaan, mikä on epäsiistiä |
| •Edelleen lähiruoan ja tuotannon suosimista, luomua |
| •Ei ollut tietoa kierrätyksestä jätteille ja pulloille |
| •Enemmän lajitteluroskiksia ja opasteet, missä ne sijaitsevat. Jos niitä on, niin tyhjennys on huolehdittava tyhjennys ajoissa (ei pääse liian täyteen). |
| •Entisöimällä Lapin jokia ne on tuhottu retkimelotia ajatellen. Niissä tulisi huomioida koskemattomissakin koskissa olevat väylät |
| •Hinnat hieman halvemmiksi |
| •Hotelleissa ei esimerkiksi vaihdettaisi pyyhkeitä joka päivä |
| •Jokaiseen hotellihuoneeseen, -huoneistoon, mökkiin yms. kunnan roskienkierrätysjärjestelmä. |
| •Kehotus ethän likaa luontoa |
| •Kestävän kehityksen periaate huomioitava sekä pyrittävä ekotehokkuuteen. |
| •Kierrätysmateriaalien käytön lisääminen |
| •Kotien siisteys välillä huonohko |

3.10 Kehitysehdotuksia ympäristöasioihin avoimet kommentit 2

- Lisää mukavuutta
- Luonto, puhtaus on tärkein houkutus lapissa, joten jätehuolto ja kierrätys kuntoon
- Moottoriajoneuvoja vähemmän
- Moottorikelkka-ajelut tosi huonoja. Turha moottorikelkkailu pois
- Lisää 4-tahtikelkkoja, moottorikelkoista vähemmän saastuttavia
- Moottorikelkka-asemat keskellä kylän keskustaa (Äkäslompolo) (Käry, haju, ääni)
- Moottorikelkkailu tiukempaan kontrolliin
- Moottorikelkkamatkailun saisi kieltää. Ainakin 2-tahtikelkat pitäisi ehdottomasti kieltää. 1,5 tuntia tyhjäkäyntiä saksan kilvissä oleva iso Audi hotelli Oloksen ulko-ovella jää tamperelaisen viherpiipertäjä turistin mieleen vuosikausiksi, vaikka ymmärrän asioiden monet puolet.
- Mökeistä puuttuu lajitteluopasteet
- On jo hyvät
- Onko joka mökin yhteydessä kiinnitetty huomiota esim. bioroskiksiin?
- Painottaen junamatkailuun ja autonvuokraukseen Tunturi-Lapissa
- Parantaa tiedottamista/ imagoa ympäristöystävällisempään suuntaan
- Pihat ja pientareet siisteiksi!
- Pitämällä luontoreitit kunnossa
- Riittävät jäteastiat
- Roskiksia enemmän
- Silloin tällöin näkee ympäristöjä jossa tavarat "sikin sokin" ja näkymä "kaatopaikkamainen"
- Tilattavia reittilinjoja yksityistaksien sijaan entistä enemmän.
- Vedentäyttöpisteitä, ette aina tarvitse ostaa
- Vähemmän kelkkakaravaaneja (päästöt)
- Ympäristöasiat otetaan huomioon jopa liian hyvin metsätalouden kannalta.
- Yritykset voisivat ottaa huomioon jälkien siivoamisella

3.11 Mitä jäätiin kaipaamaan, avoimet kommentit 1

• (2) Edullisempia perheravintoloita	•Hiihdonopettajia
•(2) Iltaohjelmaa	•Hiihtoladun varrelle pieniä tauluja esimerkiksi kysymyksiä yms.
•(2) Kaikki toimii	•Hiihtolatuja Ylläksen rinteiden luona nyt ei yhteyttä kaikkien latujen kesken: täytyy kävellä sukset olalla.
•(2) Lumikissataksi Äkäslompolossa	•Hiihto-oppaita/opettajia
•(2) Palju	•Hinnat aktiviteeteilla aika korkeat
•(2) Safarit voisivat olla kohtuuhintaisempia	•Historiaa lapsille Lapin asioista kerronnan avulla, rastitehtäviä lapsille
• (3) En mitään	•Hyvinvointipalvelut
•(3) Kylpylä/ vesipuisto	•Hyvä ruoka on jo nyt, mutta vielä uskaliampaa Suomi/Lappi kulinaarisuutta voisi yrittää
•(4) En mitään	•Iltamoottorikelkkailuja perheille
•(5) Kaikki hyvin	•Iltamyöhään auki olevaa kauppa ja paikkaa josta voisi noutaa mökin vara-avaimen 24 h
•5) Enemmän kauppoja	•Internet
•Aktiviteetteja	•Julkinen kulkuväline Rovaniemelle
•Ala carte- ravintoloita	•Julkinen liikenne. Toivoisin että Tunturi-Lapista ei tulisi mega Leviä,.
•Busseja murtomaahiihtopisteille	•Julkisen liikenteen palveluja todelliseksi vaihtoehdoksi omalle autoilulle
•Bussiliikenne ja merkit niille	•Junayhteys muihin kuntiin
•Ekovessat	•Juoksumattoa
•En osaa sanoa	•Jäin kaipaamaan poroja
•Enemmän auki olevia latukahviloita (Peurakallio ja Äkäsmylly esimerkiksi kiinni!)	•Jätehuolto
•Enemmän jyrkkiä rinteitä	•Kahvilaa
•Enemmän mahdollisuuksia ostoksiin	•Kesä- aktiviteetit
•Enemmän ravintolapalveluita, matkailupalvelut riittävät	•Kesämatkailua
•Enemmän rinnetietoa: sää tiedotukset laskijoille/hiihtäjille englanniksi	•Kuljetusvaihtoehdot
•Esityksiä	•Kunnon ruokakauppa tarvitaan (mutta ei mitään valtavaa markettia)
•Heliski	•Kylpemis/sauna/avanto harrastus
	•Kylpylä

3.11 Mitä jäätiin kaipaamaan, avoimet kommentit 2

•Käynti on niin lyhyt, että ei voi esittää kehittämisajatuksia	•Paremmat kyltit alueelle! Karttoja alueelle näkyville ja tien varteen
•Lapsille ei yleensä kaikissa paikoissa ole tekemistä (7- 15- vuotiaat)	•Paremmat opasteet
•Lapsille enemmän tekemistä esimerkiksi keilailu ja leikkikenttä	•Parempi ruoka
•Lapsille leikkipaikkoja	•Pieni infoständi Äkäslompoloon, jossa myös esitteitä
•Laskettelurinteitä	•Porot ja huskyt lähelle keskustaa kävelymatkan päähän
•Latupohjat voisi ajaa useammin esim. Pallaksen itäpuolella	•Pulkkamäki iltaisin
•Liikkuminen paikkojen/tuntureiden välillä vähän keho	•Pysähtymispaikkoja vähän siirtyville
•Lisää hiihtoreittejä ja taukopaikkoja (laavuja)	•Ratsastus
•Lisää huolta ympäristöstä: paremmat eristykset, vähemmän energian käyttöä	•Ravintolatarjonnan vähäisyyden vuoksi hintakilpailu on olematonta, eli ravintolat ovat hinnakkaita
•Lisää rinteitä lasketteluun	•Ravintoloiden on surkeaa ,myyntipiste ravintoloiden perällä ruuhkauttaa.
•Lämpimiä erämaakämppejä	•Retkiä
•Lämpimät parkkipaikat	•Revontulet
•Minulle riittää puhdas luonto, rauha ja toimivat palvelut.	•Rinnekahvilat ruoan tasoon nähden kalliita
•Monipuolisempia ravintoloita	•Rinteet auki hiihtolomaviikoilla ja latujen kunnostus päivittäin
•Moottorikelkkavuokraamoja	•Ruokalistoilte vähähiilihydraattisia vaihtoehtoja (ei perunaa, riisiä jne) kasviksia
•Murtomaahiihto ja moottorikelkkailu, oli liian kylmät ilmat (-30 astetta)	•Ruokarajoitukset voisi huomioida paremmin.
•Nuoriso kaipaa elokuvateatteria!	•Juttuja, joita voisi tehdä huonon ilman sattuessa
•Ohjattua toimintaa	•Sisäliikuntaa, kuten aerobic-tunteja enemmän
•Ohjattua toimintaa enemmän päivällä rinteessä/ illalla alueella	•Tienvarsien siivous
•Ohjelmaa alle kouluikäisille	•Tulin tänne, koska alue ei ole liian rakennettua ja tulien hakemaan erämaata
•Olos-Pallas tuntureiden laelle nuotiopaikat myös talvella	•TV ja tietokone yhteydet ja saatavuus
•Pallaksella toivoisin rauhallisuuden säilyvän, ei kylpylöitä, diskoa yms.	•Täällä Äkäslompolossa on hyvä näin, ei liikaa eikä liian vähän
•Palvelut hintavan puoleisia	•Ulkoiluun oli hieman liian kylmä. Rinteiden tykytystä toivoisin enemmän
•Pankkiautomaatti esim. Kittilän kentällä	•Yleistä tunnelmaa
•Pankkiautomaatti tai mahdollisuus nostaa rahaa	•Ylläsjärven puolelle lähelle hotellia ruokakauppa, hinnat ovat törkeitä!
•Paremmat hiihtoladut, reitit kuntoon	

3.12 Suosittelemuhalukkuus

Suosittelitko Tunturi-Lapin aluetta hyvänä matkailukohteena ystävillesi?



3.12 Perusteluja, miksi suositella T-L:n aluetta

(52) Luonto	(8) Ystävälliset ihmiset, ystävällisyys
(37) Rauha/ rauhallisuus, hiljaisuus	(3) Aktiviteetit
(23) Maisemat	(3) Fiilis/meininki
(18) Laskettelu/ rinteet	(3) Hiihtoladut
(10) Kauneus	(3) Ihana ympäristö
(15) Hiihtäminen/ ladut	(3) Kaikille jotain tarjolla
(9) Laskettelumahdollisuudet	(3) Miellyttävä miljö
(6) Ihmiset	(2) Hiihtokoulu
(6) Kivat/ ystävälliset ihmiset	(2) Ihana paikka
(6) Tunnelma	(2) Kauneus
(6) Ulkoilu- ja aktiviteettimahdollisuudet	(2) Lumi
(5) Mukava/ viihtyisä paikka	(2) Majoituspalvelut
(4) Ainutlaatuisuus	(2) Ravintolapalvelut
(4) Ei ole ruuhkia	(2) Talviurheilumahdollisuudet
(4) Hyvä paikka	(2) Täällä sielu ja ruumis lepää
(4) Palvelut	(2) Ystävällinen palvelu
(4) Ruoka	

3.12 Perusteluja, miksi ei suositella T-L:n aluetta

•(3) Liian kylmä
•(2) Liian kallista
•(2) Kamalan kallista
•Alue on ruma rahastava paikallisia vailla oleva ja kiskurimainen
•En suosittelen jos kaipaa Erämaa elämää
•Huonot streetit
•Mahdollisuus ostaa ruokaa/evästä ruokakauppahinnoin puuttuu
•Olemattomat rinteet
•Porot puuttuu
•Sillä heillä on omat tottumuksensa. Nuoret käyvät säännöllisesti laskettelukeskuksissa. Vanhat etelässä. Minä käyn täällä.
•Todella kylmä

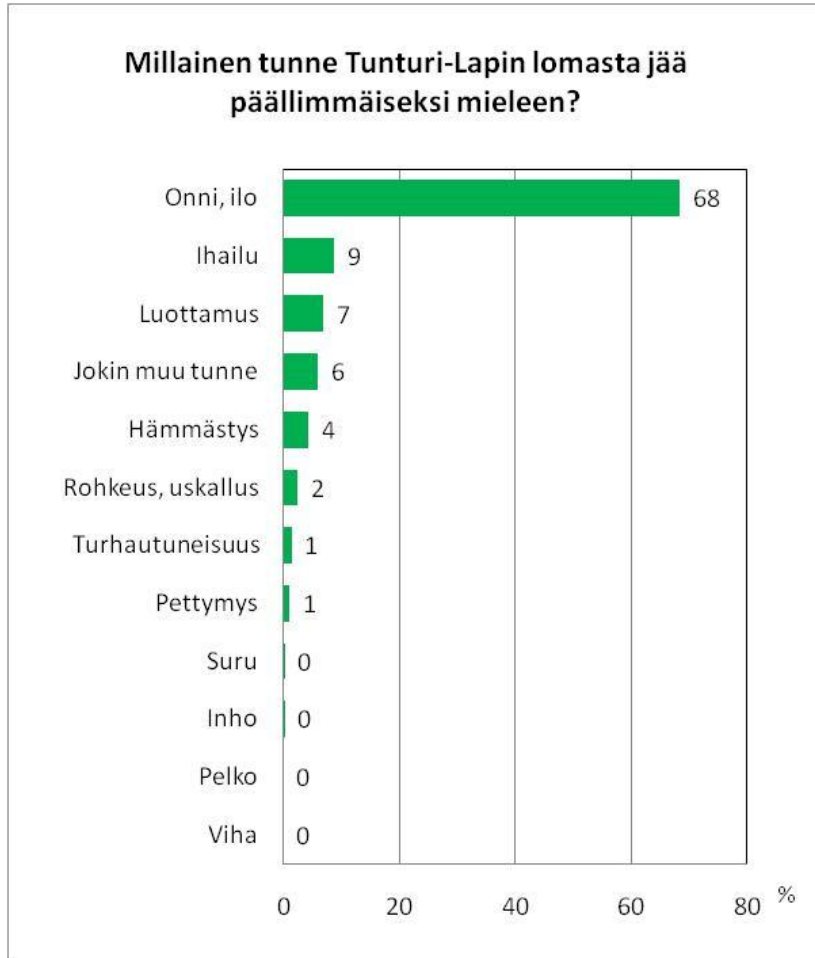
3.13 Parasta Tunturi-Lapin alueella

Mikä Tunturi-Lapin alueella on parasta?

(28) Rauha, rauhallisuus	(3) Ulkoilumahdollisuudet
(15) Maisemat	(3) Sää
(14) Ihmiset	(3) Ruoka
(11) Tunturit, tunturimaisemat	(3) Rento meininki
(11) Lumi	(3) Paljon menoa/ yöelämä
(11) Hiljaisuus	(3) Majoitus
(11) Tunnelma/ meininki	(2) Yhdessäolo
(8) Palvelu	(2) Ruuhkattomuus
(7) Puhtaus	(2) Lappi
(4) Ystävälliset ihmiset	(2) Kylmä ilma
(4) Talviaktiviteetit	(2) Kiireettömyys
(4) Kauneus	(2) Hyvä sää
(4) Aktiviteetit	(2) Aurinko
(3) Ympäristö	

3.14 Tunturi-Lapin alueesta päällimmäiseksi mieleen jäävä tunne

Millainen tunne Tunturi-Lapin alueesta jää Sinulle todennäköisesti päällimmäiseksi mieleen tästä matkasta?
Rengasta yksi vaihtoehdoista 1-12.



3.14 Alueesta päällimmäiseksi mieleen jäävä muu tunne

Millainen tunne Tunturi-Lapin alueesta jää Sinulle todennäköisesti päällimmäiseksi mieleen tästä matkasta, jokin muu tunne?

- Alue on muuttunut paljon vuodesta 2005 ja siten uteliaana odotan, miten muuttunut ja tsekkaus paikkoihin jne.
- Ei vielä sesonki, niin ihmisiä ei vielä liiaksi. Nautin siitä kun ei tarvitse jonottaa eikä väistellä.
- Kaikki hyvin, mutta sääolosuhteet laimensivat iloa ja onnea.
- Ei suuria muutoksia viime vuosina eikä mitään uutta ja hienoa/vaikuttavaa/ koettavaa/ nähtävää.
- Käymme usein, mutta ei olla vielä kyllästytty (5 vuotta ja 57 kertaa).
- Lapin luonto ja sen ääretön kauneus, rauhallisuus sitä hakeville.
- Lapset vastustaa kaikkea ja vaimo nalkuttaa.
- Liian kylmä ja tuulista.
- Luonto on parasta mitä täällä on ja ihmiset ovat todella ystävällisiä.
- Pakkaslukemat harmillisen korkeat intohimoiselle mastohiihtäjälle.
- Positiivinen kuva.
- Rahat pois.
- Sielu rauhoittuu täällä.
- Tuli otettua pari....
- Vastaa odotuksiani ja osin jopa ylittää ne.
- Väsymys, liikaa hiihtoa.

3.15 Tunteiden voimakkuudet

”Arvio tunnetasoasi asteikolla 1-10, jossa 1=heikko , 10=erittäin voimakas.”

	n=	%	Keskiarvo	Mediaani	FR-indeksi*
Onni, ilo	249	68 %	8,4	8,0	570
Ihailu	32	9 %	8,3	8,0	73
Luottamus	25	7 %	7,7	8,0	53
Hämmästys	16	4 %	8,1	8,0	35
Rohkeus, uskallus	9	2 %	8,3	8,0	20
Turhautuneisuus	5	1 %	5,8	5,0	8
Pettymys	4	1 %	5,5	5,5	6
Inho	1	0 %	6,0	6,0	2
Suru	1	0 %	7,0	7,0	2
Viha	0	0 %	-	-	
Pelko	0	0 %	-	-	
Jokin muu tunne	22		7,8	8,0	
* FR-indeksi = tunteen %-osuus x voimakkuuden ka. (max. 1000)					

Tunturi-Lappi alueesta jää matkailijoiden mieleen tyypillisesti päällimmäiseksi tunteeksi onnen ja ilon tunteita (FeelRes –indeksi 570).

3.16 Perustelut tunteille, poimintoja

- Tunne: ONNI, voimakkuus: 10

- Elämän tilanne hyvä- terveys hyvä. Maisemat sykähdyttävät aina uudestaan
- Haluaisin asua täällä mutta täällä varmaa työtä ei ole
- Hiihtäminen/laskettelu
- Hyvä olo
- Hyvä reissu
- Ihanaa
- Ihanat hiihtoreissut mahtavan luonnon helmassa ja ystävien seura
- Kivaa oli vaikka hieman kylmää
- Kokonaisvaikutelma 10
- Koska Lappi on mukava paikka ja tänne on aina yhtä hyvä tulla lomaillemaan
- Koska olen lomalla Lapissa perheeni kanssa
- Koska olen peruuttamattomasti rakastunut Lappiin ja etenkin Tunturi- Lappiin. Loma täällä ei voi epäonnistua
- Koska täällä on kivaa
- Kun on saanut olla kauniissa paikassa
- Loistava kokonaisuus hyvässä seurassa
- Luonnon voima tuo tunteen
- Läheisten kanssa iloinen fiilis, palvelu pelaa joka paikassa, ihmiset ystävällisiä
- Mahtava meininki!
- Näkee ystäviä täällä aina kerran vuodessa
- Olen erittäin onnellinen kokemuksistani matkalla
- Olen tehnyt valinnan - ostanut oman paikan, johon karata stressiä
- Oli todella mukava ja hauska reissu
- On kuin tulisi toiseen kotiinsa
- On mukava olla täällä
- Onnistunut reissu
- Seura hyvä, ilmat hyvät ja mökki hyvä
- Seura hyvä, ilmat täydelliset, hyvä mökki, hyvät rinteet, kaikin puolin onnistunut matka
- Kivaa
- Vietin aikaa siskoni kanssa, hiihdimme, saunoimme, käytiin konsertissa, elokuvissa jne..
- Äkäslompolo jo nimenä tuo hyvän fiiliksen, käyn täällä 6 kertaa vuodessa

3.16 Perustelut tunteille, poimintoja

- Tunne: IHAILU, ARVOSTUS

Voimakkuus	Perustelut:
6	- Luonto jota vain Lapissa on - Yrittäjät jaksavat panostaa ystävälliseen palveluun
7	- Ankarahkot olosuhteet ja silti asiat sujuvat pääsääntöisesti - Erityinen maantieteellinen sijainti
8	- Etelästä kun ensimmäistä kertaa tulin tänne lappiin ei bussissa muuta voinut kuin ihaila tuntureitten kauneutta - Hetta hieno, kaunis paikka, järvi+ tunturi turvallisuuden ja onnen tunnetta. Hotellin sauna+ uima-allas, hotellin baari, karaoke ja muutama siideri+ lepo yhtä kuin onni ja ilo ja ehkä Jyppyrän päälle kiipeily vielä tämän matkan päätteeksi. - Joka vuosi nautimme luonnosta kuten talvisin lumesta ja kesällä patikoinnista - Kaikki matkailuvaltit ovat olemassa jos niitä osataan käyttää - Kaunis paikka - Lapista jäi hyvä tunne - Luonnon erilaisuus - Luonto - Majapaikan isäntä ovat positiivisia ja rohkeita yrittäjiä - Rinteet ja ladut ovat aina hyvin hoidetut ja yleisilme siisti - Täällä on kaunista - Täällä on saatu paljon aikaiseksi, luottaen tulevaisuuteen - Uskomaton luonto ja erämää
9	- Hyvä palvelu, ihana luonto, hyvä majoitus - Koska oli kivaa - Loman jälkeen aina mukava ja rentoutunut sekä energinen olo - Luonto alueella uskomaton ja kaunis ja siitä on syytä pitää kiinni - Niin monta Lapin matkaa jo takana (25 kpl) - Näkemäni perusteella - Palvelu pelasi ja luminen aurinkoinen luonto ihastutti - Satoja kertoja täällä matkanneena on aina arvostanut luontoa ja ihailut sen kauneutta eri vuodenaikoina. - Tasaisen maan tallaaajalle nämä maisemat laittaa mielen nöyräksi
10	- Olen aina saanut täältä Lapista mitä olen halunnutkin

3.16 Perustelut tunteille, poimintoja

- Tunne: LUOTTAMUS

Voimakkuus	Perustelut:
3	- Laatu tasaista ja saa sen mitä matkalta odottaa perustuen aikaisempiin kokemuksiin kohteesta
5	- Toimivuus
7	- Kaikki oli kuten oli odotettukin
8	- Majapaikan isäntä ovat positiivisia ja rohkeita yrittäjiä
	- Matkasta jäi hyvä maku
	- Oli tässä vain kiva olla ja hauskaa
	- Pallaksella homma toimii aina. Henkilökunta on mukavaa ja ruoka erittäin hyvää
	- Saa mitä lähti hakemaan
	- Tämä on paikka jossa voi luottaa asioiden hoituvan ja olo on "perinteistä" lappia
	- Täällä palvellaan ja hoidetaan
9	- Homma pelasi
	- Homma toimii, palveluverkosto kattava, rahalla saa melkein mitä vaan
	- Kokemus Ylläksestä
	- Kaikki toiminta on perus varmaa
	- Palvelu pelasi ja luminen aurinkoinen luonto ihastutti
	- Tuttu paikka, luottamus luja!
	- Täytti hyvin odotukset
10	- Tästä paikasta paljon kokemusta eri vuodenaikoina ja eri majoitusmuodoista, (hotelli, mökki ja asuntovaunu)

3.16 Perustelut tunteille, poimintoja

- Tunne: HÄMMÄSTYS

Voimakkuus	Perustelut:
	- Suuri muutos muutaman vuoden aikana
6	- Ensimmäinen käynti
	- Odotettua paremmat palvelut
8	- Ihmisten ystävällisyys, porot, ketut, luonto
	- Kokonaisuus nähdystä ja koetusta
	- Kuinka kaunis paikka tämä talvella onkaan!
	- Miten paljon rakennettu, laaja alue, hyvät hiihtolenkit, luotettavuus, kivat ihmiset palvelemissa
	- Yllättävän monipuolinen paikka --> hämmästy
	- Yllätys
9	- Tämä paikka on ihmeellinen
10	- Koska kaikki on niin halpaa
	- Uskomattomat näkymät+ kaunis maisema. En ole kokenut aiemmin mitään samanlaista

3.16 Perustelut tunteille, poimintoja

- Tunne: ROHKEUS, USKALLUS

Voimakkuus	Perustelut:
7	- Onnellinen loma-aika
8	- Levi on periaatteessa keskellä ei mitään, vaatii uskallusta satsata näin voimakkaasti
	- Selviydyimme rankasta hiihdosta
	- Ylitin itseni lomakokemuksien hankinnassa ja kontaktien luomisessa
9	- Uskaltauduin jopa kokeilemaan lumihangessa käymistä saunan yhteydessä
10	- Lähdin voittamaan itseni luonnon keskelle moottorikelkalla. Ensimmäistä kertaa pitkällä moottorikelkkasafarilla mieheni kanssa.

3.16 Perustelut tunteille, poimintoja

- Tunne: TURHAUTUNEISUUS

Voimakkuus	Perustelut:
5	- Kipeänä koko loman ajan - Kylmyys estää minua nauttimasta hiihdosta - Liian kylmä
6	- Hotellilla kaikki ylihinoiteltua, matkojen takia ei valinnanvaraa ruoan, yms. palveluiden suhteen
8	- Meni työhömmit puihin

3.16 Perustelut tunteille, poimintoja

- Tunne: PETTYMYS

Voimakkuus	Perustelut:
3	- Hinnat olivat korkeat
5	- Odotin Rukaa parempaa
6	- Liian kova pakkanen eikä voi harrastaa ulkoliikuntaa
8	- Olin tyytyväisempi Saariselällä, täällä Ylläksellä ei ole mitään ja paikka ei ole samanlainen kuin muut Lapin matkailukohteet

3.17 Tunturi-Lapin ja DQN Asiakastyytyväisyystutkimuksen 2010 vertailu

Yleistä	Tunturi-Lappi 2011	DQN As.tyy. * 2010
Tiivistelmä tuloksista		
Punainen: alle 3,7, keltainen 3,7 - 4,1 ja vihreä yli 4,2		
Yleiset tekijät	Keskiarvo	5 alueen ka.
Tunnelma	4,4	4,3
Alueen siisteys	4,4	4,2
Alueen viihtyisyys	4,4	puuttuu
Imago	4,3	4,1
Tiedottaminen	Keskiarvo	5 alueen ka.
Henkilökunnan kyky antaa tietoa	4,2	4,1
Alueella jaossa olevat tiedotteet ja esitteet	4,0	3,9
Tiedonsaanti alueella yleensä	3,9	3,9
Opasteet alueella	3,9	4,0
Tiedonsaanti yrityksistä	3,7	3,7
Opasteet yrityksissä	3,7	3,7
Majoituspalvelut	Keskiarvo	5 alueen ka.
Mökit	4,4	4,2
Majoitusvaihtoehtojen riittävyys	4,4	puuttuu
Majoitustarjonta kokonaisuudessaan	4,3	4,1
Hotelli	4,2	4,0
Caravan alue	3,7	3,7

Aktiviteetit talvella	Keskiarvo	5 alueen ka.
Hiihtoladut	4,5	4,3
Rinteet	4,3	4,2
Moottorikelkkareitit	4,3	4,0
Aktiviteetit kokonaisuudessaan	4,2	4,0
Snow Parkit, lumilautailualueet	4,1	4,0
Ohjelmajärjestelyjen saatavuus	4,1	3,9
Ohjelmajärjestelyjen laatu	4,1	3,9
Alueella liikkuminen	Keskiarvo	Puuttuu
Taksipalvelut	4,2	puuttuu
Lentoasemajärjestelyt	4,0	puuttuu
Palvelut henkilöautoille	3,9	puuttuu
Bussipalvelut	3,8	puuttuu
Raideliikennepalvelut	3,4	puuttuu
Muut asiat	Keskiarvo	5 alueen ka.
Yleinen palveluasenne	4,4	4,2
Palvelun sujuvuus	4,3	4,2
Ympäristöasioiden hoito	3,7	puuttuu

* Levi (2005-2010), Ylläs (2006-2010), Pyhä-Luosto (2004-2011), Saariselkä (2009-2011), Hankasalmi (2009-2011)

DQN -ohjelmat ovat noin 2,5–3 vuotta kestäviä laadun kehittämissuunnitelmia matkailualueille ja -keskuksille. DQN -ohjelmat ovat osa Laatu-ohjelmien tuotepohjaa. Ohjelmat koostuvat tutkimuksesta, koulutuksesta ja kehittämisestä. Ohjelman avulla luodaan matkailualueelle tai -keskukselle jatkuvan parantamisen malli. Tuotepohjaan kuuluu myös jatko-ohjelma Destination Management Net (DMN™). Laatuohjelmat ovat saavina myös ympäristöpainotteisina (Green®), tuotekehityspainotteisina (Experience™) ja työhyvinvointipainotteisina (Wellbeing™) versioina. Kulttuurimatkailutoimijoille on oma Culture DQN® versio.

YHTEENVETO

4 YHTEENVETO 1

- Tämä tutkimus on tehty Tunturi-Lapin Kehitys ry:n toimeksiannosta (Tunturi-Lapin ja Tornionlaakson KOKO –ohjelma). Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää tutkimusalueen matkailijoita palvelevien palveluiden taso; miten hyvin nykyiset palvelukonseptit palvelevat matkailijaa ja miten konsepteja voitaisiin kehittää.
- Haastatteluja tehtiin kaikkiaan 401 matkailijaa. Tiedonkeruu tehtiin viikoilla 7-10.
- Haastateltavista matkailijoista 25 % oli ulkomaalaisia ja 75 % suomalaisia. Eniten ulkomaalaisia haastateltavia oli Ranskasta (40 kpl).
- Tyypillisesti matkailija viipyi matkallaan Tunturi-Lapin alueella yli 5 vuorokautta. Yleisin matkustustapa oli henkilöauto (47%), seuraavaksi yleisin oli lentokone (28%). Matkailijan tyypillinen matkaseura oli perhe tai sukulaiset. Matkailijoista noin kolmannes oli ollut useita kertoja alueella. Noin puolet matkailijoista oli käynyt Tunturi-Lapissa myös kesällä.
- Rekisteröity majoituskapasiteetti on kasvanut Tunturi-Lapin alueella viimeisen kolmen vuoden aikana. Enontekiö, Kittilä, Kolari ja Muonio alueella majoitusliikkeiden lukumäärä on noussut lähes 60:een, huoneiden määrä lähes 3 000 ja vuoteiden määrä 9 000. Näiden lisäksi alueella on huomattava paljon mökkimajoituskapasiteettia (noin 7 700 mökkiä v. 2009).
- Enontekiö, Kittilä, Kolari ja Muonio alueella rekisteröityjä yöpymisiä oli Tilastokeskuksen Majoitustilaston mukaan vuonna 2010 noin 900.000. Tulos on jonkin verran heikompi kuin vuosina 2008 ja 2009. Eniten vähennystä on tullut ulkomaalaisten tekemien yöpymisten suhteen.
- Enontekiö, Kittilä, Kolari ja Muonio alueen yöpyvistä matkailijoista noin 86 % oli vapaa-ajan matkalla ja 14 % ammattiin liittyvällä matkalla (v. 2010). Eniten ammattiin liittyvää matkailua oli Muoniossa (n. 30 % rekisteröidyistä yöpymisistä).
- Matkailuklusteriin kuuluvia yritysten toimipaikkoja Tunturi-Lapin alueella on noin 450. Eniten yritystoimintaa on Kittilän ja Kolarin kunnissa. Eniten yrityksiä on taksi-, varauspalvelu- ja matkaopas-toimialoilla.

5 YHTEENVETO 2

- Internetistä ostettiin tyypillisesti majoituspalvelua, lentolippuja ja matkailupaketteja. Ohjelmapalveluiden ostaminen oli vielä hyvin vähäistä.
- Kolme yleisimmin mainittua syytä tulla Tunturi-Lapin alueelle olivat luonto ja ympäristö, ulkoilu ja erilaiset aktiviteetit sekä rinnelajit.
- Arvioitaessa Tunturi-Lapin matkailupalveluja, arvostetuimmiksi nousivat hiihtoladut (ka. 4,5), yleinen palveluasenne, majoituspalvelut, alueen viihtyisyys ja siisteys sekä tunnelma (ka. 4,4). Heikoimmat arvio annettiin raideliikennepalveluista (ka. 3,4), yritysten antamasta tiedosta ja opasteista, Caravan alueesta ja ympäristöasioiden hoidosta (ka. 3,7).
- Tiedottamiseen liittyvinä kehitysehdotuksina mainittiin mm. opasteiden paremmasta havaitsemisesta ja paremmasta Internet tiedottamisesta.
- Aktiviteetteihin liittyvinä kehitysehdotuksina mainittiin mm. moottorikelkkojen vähentäminen latuverkoston läheisyydessä, Gondolin laajempi aukipitäminen ja veteen liittyvien aktiviteettien kehittäminen (kalastus, retkiluistelumahdollisuus, avantouinti).
- Liikkumiseen liittyviä kehitysehdotuksia olivat mm. paremmat bussi- ja junapalvelut ja paremmat kyltitykset ja opasteet.
- Ympäristöasioihin liittyvinä kehitysehdotuksina mainittiin mm. kierrätyksen kehittäminen, parempaa tiedottamista, moottorikelkkailun rajoittaminen/kehittäminen ympäristöystävällisemmäksi ja lisää roskiksia.
- Kaikista haastateltavista 98 % suosittelee Tunturi-Lappia hyvänä matkailualueena ystäville. Perusteluina mm. luonto, rauhallisuus, maisemat ja rinnepalvelut.
- Matkailijoiden päällimmäiseksi tunteeksi Tunturi-Lapista alueesta jää onni / ilo, toiseksi yleisin tunteeksi mainittiin ihailu.
- Kun verrataan Tunturi-Lapin ja DQN –Asiakastyytyväisyyskyselyjen (2010) tuloksia, voidaan huomata, että Tunturi-Lappi saa hieman paremmat arviot monessakin palveluominaisuudessa. Tunturi-Lapin kilpailuedut ovat alueen siisteydessä, imagossa, majoitustarjonnassa, talviaktiviteeteissa ja yleisessä palveluasenteessa.

Liitteet

- Yöpymismäärän kehitys alueella
- Yöpymiset matkan tarkoituksen mukaan
- Majoituskapasiteetin kehitys
- Toimipaikkojen lukumäärä 2009
- Avoimet kommentit

Liite 1. Yöpyymismäärän kehitys alueella*

Rekisteröidyt yöpymiset ja niiden muutokset (%) asuinmaan mukaan ja kunnittain						
2010						
Kaikki majoitusliikkeet - All accommodation establishments	Yhteensä - Total		Suomi - Residents		Ulkomaat - Non-residents	
Lappi	2 227 180	-0,3	1 416 504	-0,1	810 676	-0,5
Enontekiö	122 699	-0,8	85 977	-0,6	36 722	-1,1
Kittilä	364 547	1,3	250 019	4,1	114 528	-4,3
Kolari	303 253	-6,5	223 173	-3,0	80 080	-15,1
Muonio	100 846	0,8	36 574	-3,7	64 272	3,5
<i>Yht. kunnat</i>	<i>891 345</i>	<i>-1,3</i>	<i>595 743</i>	<i>-0,8</i>	<i>295 602</i>	<i>-4,3</i>
2009						
	Yhteensä - Total		Suomi - Residents		Ulkomaat - Non-residents	
Lappi	2 242 302	-4,5	1 427 680	0,8	814 622	-12,6
Enontekiö	123 647	4,5	86 501	0,8	37 146	14,3
Kittilä	359 767	1,2	240 150	13,2	119 617	-16,6
Kolari	324 351	-8,0	230 061	-3,8	94 290	-16,8
Muonio	100 083	-7,6	37 968	-4,7	62 115	-9,4
<i>Yht. kunnat</i>	<i>907 848</i>	<i>-2,5</i>	<i>594 680</i>	<i>1,4</i>	<i>313 168</i>	<i>-7,1</i>
2008						
	Yhteensä - Total		Suomi - Residents		Ulkomaat - Non-residents	
Lappi	2 342 428	4,2	1 421 855	4,9	920 573	3,3
Enontekiö	118 577	0,7	86 516	-2,8	32 061	11,5
Kittilä	355 464	14,1	212 091	10,0	143 373	20,8
Kolari	352 451	13,3	239 120	8,8	113 331	24,1
Muonio	103 115	-3,5	39 819	2,0	63 296	-6,7
<i>Yht. kunnat</i>	<i>929 607</i>	<i>6,2</i>	<i>577 546</i>	<i>4,5</i>	<i>352 061</i>	<i>12,4</i>

*Lähde: Tilastokeskus, Majoitustilasto

Tiedot kerätään kuukausittain majoitusliikkeiltä, joissa on vähintään 10 huonetta, mökkiä tai sähköpistokkeella varustettua matkailuvaunupaikkaa.

Tilaston perusjoukon muodostavat Tilastokeskuksen majoitusliikerekisteriin sisältyvät noin 3000 majoitusliikettä (toimipaikkoja).

Liite 2. Yöpymiset matkan tarkoituksen mukaan

Yöpymiset matkan tarkoituksen mukaan												
2010	Kaikki yöpymiset - All nights spent				Kotimaiset - Residents				Ulkomaiset - Non-residents			
	Yhteensä	Vapaa- aika %	Ammatt. liittyvät %	Muu matka %	Yhteensä	Vapaa- aika %	Ammatt. liittyvät %	Muu matka %	Yhteensä	Vapaa- aika %	Ammatt. liittyvät %	Muu matka %
Lappi	1 612 343	75,7	23,6	0,6	981 233	73,5	25,7	0,8	631 110	79,5	20,3	0,2
Enontekiö	60 423	95,4	4,5	0,0	36 662	94,4	5,5	0,0	23 761	96,9	3,1	0,0
Kittilä	297 694	82,5	16,6	0,9	211 061	81,2	17,5	1,3	86 633	85,6	14,4	0,0
Kolari	136 279	96,6	3,2	0,2	96 298	95,9	3,8	0,3	39 981	98,2	1,8	0,0
Muonio	85 495	70,2	29,8	0,0	27 296	89,7	10,3	0,0	58 199	61,1	38,9	0,0
<i>Yht. kunnat, ka</i>	<i>579 891</i>	<i>86,2</i>	<i>13,5</i>	<i>0,3</i>	<i>371 317</i>	<i>90,3</i>	<i>9,3</i>	<i>0,4</i>	<i>208 574</i>	<i>85,5</i>	<i>14,6</i>	<i>0,0</i>
2009	Kaikki yöpymiset - All nights spent				Kotimaiset - Residents				Ulkomaiset - Non-residents			
	Yhteensä	Vapaa- aika	Ammatt. liittyvät	Muu matka	Yhteensä	Vapaa- aika	Ammatt. liittyvät	Muu matka	Yhteensä	Vapaa- aika	Ammatt. liittyvät	Muu matka
Lappi	1 602 483	76,9	22,5	0,6	969 132	75,7	23,6	0,7	633 351	78,9	20,7	0,4
Enontekiö	62 484	94,3	5,7	0,0	38 033	93,0	7,0	0,0	24 451	97,0	3,0	0,0
Kittilä	272 984	84,4	14,7	0,8	191 082	83,8	14,9	1,3	81 902	85,7	14,3	0,0
Kolari	160 817	98,1	1,9	0,0	103 761	97,4	2,5	0,1	57 056	99,4	0,6	0,0
Muonio	90 128	67,4	32,0	0,6	29 559	88,2	11,8	0,0	60 569	58,2	40,9	0,9
<i>Yht. kunnat, ka</i>	<i>586 413</i>	<i>86,1</i>	<i>13,6</i>	<i>0,4</i>	<i>362 435</i>	<i>90,6</i>	<i>9,1</i>	<i>0,4</i>	<i>223 978</i>	<i>85,1</i>	<i>14,7</i>	<i>0,2</i>
2008	Kaikki yöpymiset - All nights spent				Kotimaiset - Residents				Ulkomaiset - Non-residents			
	Yhteensä	Vapaa- aika	Ammatt. liittyvät	Muu matka	Yhteensä	Vapaa- aika	Ammatt. liittyvät	Muu matka	Yhteensä	Vapaa- aika	Ammatt. liittyvät	Muu matka
Lappi	1 697 281	73,7	25,4	0,9	964 146	73,1	25,8	1,1	733 135	74,6	24,7	0,7
Enontekiö	55 404	94,0	6,0	0,0	37 221	92,7	7,3	0,0	18 183	96,4	3,6	0,0
Kittilä	260 063	70,4	26,6	3,0	159 458	74,7	22,4	2,9	100 605	62,5	34,3	3,2
Kolari	177 442	96,8	3,1	0,1	107 003	95,4	4,4	0,1	70 439	98,9	1,1	0,0
Muonio	92 378	71,3	28,7	0,0	30 844	92,0	8,0	0,0	61 534	61,9	38,1	0,0
<i>Yht. kunnat, ka</i>	<i>585 287</i>	<i>83,1</i>	<i>16,1</i>	<i>0,8</i>	<i>334 526</i>	<i>88,7</i>	<i>10,5</i>	<i>0,8</i>	<i>250 761</i>	<i>79,9</i>	<i>19,3</i>	<i>0,8</i>

Lähde: Tilastokeskus, Majoitustilasto

Liite 3. Majoituskapasiteetin kehitys

Majoitusliikkeiden kapasiteetti ja sen käyttö							
2010	Liikkeiden lukumäärä	Huoneet - <i>Bedrooms</i>			Vuoteet - <i>Bed-places</i>		Yöpymisen vrk-hinta
		Lukumäärä <i>Number</i>	Käyttöaste <i>Occupancy</i>	Muutos ed. yks.	Lukumäärä <i>Number</i>	Käyttöaste <i>Occupancy</i>	
Lappi	167	7 596	38,8	-0,9	21 601	27,7	39,80
Enontekiö	14	382	40,6	-2,0	1 103	30,4	33,64
Kittilä	16	1 199	39,1	-5,2	3 897	26,3	44,52
Kolari	20	948	36,3	-7,8	2 986	27,1	38,42
Muonio	8	387	38,9	-0,2	1 014	28,9	..
Yhteensä kunnat	58	2916			9000		
2009	Liikkeiden lukumäärä	Huoneet - <i>Bedrooms</i>			Vuoteet - <i>Bed-places</i>		Yöpymisen vrk-hinta
		Lukumäärä <i>Number</i>	Käyttöaste <i>Occupancy</i>	Muutos ed. yks.	Lukumäärä <i>Number</i>	Käyttöaste <i>Occupancy</i>	
Lappi	166	7 465	39,6	-2,6	20 883	28,6	39,58
Enontekiö	13	354	42,5	1,4	1 055	31,8	31,66
Kittilä	15	1 044	44,3	-6,2	3 406	29,3	43,95
Kolari	18	899	44,1	-2,3	2 806	32,2	39,25
Muonio	8	393	39,1	-2,5	997	27,6	..
Yhteensä kunnat	54	2690			8264		
2008	Liikkeiden lukumäärä	Huoneet - <i>Bedrooms</i>			Vuoteet - <i>Bed-places</i>		Yöpymisen vrk-hinta
		Lukumäärä	Käyttöaste	Muutos ed.	Lukumäärä	Käyttöaste	
Lappi	169	7 292	42,0	-0,1	20 417	30,4	38,08
Enontekiö	14	355	41,2	3,0	1 061	30,8	29,99
Kittilä	14	880	50,5	5,0	3 088	32,3	41,37
Kolari	18	884	47,1	3,8	2 721	34,8	37,82
Muonio	8	397	38,8	-4,4	1 005	29,4	..
Yhteensä kunnat	54	2516			7875		

Kesämökkit (Ikm)	2005	2009
Enontekiö - Enontekis	845	923
Kittilä	2573	2736
Kolari	1825	2022
Muonio	967	1003
Pello	1010	1033
Yhteensä	7220	7717

Tilastokeskuksen Rakennukset ja kesämökkit -tilasto on vuositilasto ja se kuvaa olemassa olevaa rakennus- ja kesämökkikantaa vuoden viimeisenä päivänä.



Liite 4. Kunnittaiset matkailun toimipaikat 2009

	2009	
Enontekiö	Toimipaikkoja	
49320 Taksiliikenne	13	
79900 Varauspalvelut, matkaoppaidet	11	
93299 Muualla luokititt huvi-, virkist.toi	7	
55101 Hotellit	6	
55209 Lomakylät yms. majoitus	6	
55109 Motellit ja matkustajakodit	3	
52230 Ilmailiennettä palveleva toimi	2	
55903 Lomamökkien vuokraus	2	
56102 Kahvila-ravintolat	2	
93190 Muu urheilutoiminta	2	
49392 Linja-autojen tilausliikenne	1	
55201 Retkeilymajat	1	
55300 Leirintäalueet ja asuntovaunual	1	
55909 Muualla luokititt. majoitustoimin	1	
56101 Ravintolat	1	
56210 Pitopalvelu	1	
79120 Matkanjärjestäjien toiminta	1	
91040 Kasvitiet, eläintarh, luonn.puist	1	
93291 Hiihto- ja laskettelukeskukset	1	63
Kittilä	41	
49320 Taksiliikenne	41	
79900 Varauspalvelut, matkaoppaidet	29	
56101 Ravintolat	18	
55101 Hotellit	10	
55903 Lomamökkien vuokraus	9	
56102 Kahvila-ravintolat	9	
93299 Muualla luokititt huvi-, virkist.toi	8	
93190 Muu urheilutoiminta	7	
55209 Lomakylät yms. majoitus	6	
56210 Pitopalvelu	6	
77 Vuokraus- ja leasingtoiminta	6	
56302 Kahvilat ja kahvibaarit	4	
49392 Linja-autojen tilausliikenne	3	
52230 Ilmailiennettä palveleva toimi	3	
55109 Motellit ja matkustajakodit	3	
55201 Retkeilymajat	2	
55902 Maatilamatkailu, bed & breakfa	2	
77110 Autojen, kev. moott.ajon. vuoki	2	
79120 Matkanjärjestäjien toiminta	2	
55909 Muualla luokititt. majoitustoimin	1	
56103 Ruokakioskit	1	
56301 Olut- ja drinkkibaarit	1	
79110 Matkatoimistojen toiminta	1	
93110 Urheilulaitosten toiminta	1	
93291 Hiihto- ja laskettelukeskukset	1	176

Lähde: Tilastokeskus, Yritystilasto 2009

Kolari	49320 Taksiliikenne	20	
	79900 Varauspalvelut, matkaoppaidet	17	
	56101 Ravintolat	15	
	56102 Kahvila-ravintolat	12	
	55209 Lomakylät yms. majoitus	10	
	55101 Hotellit	8	
	55909 Muualla luokititt. majoitustoimin	7	
	56302 Kahvilat ja kahvibaarit	5	
	55902 Maatilamatkailu, bed & breakfa	4	
	56210 Pitopalvelu	4	
	49392 Linja-autojen tilausliikenne	2	
	55109 Motellit ja matkustajakodit	2	
	55201 Retkeilymajat	2	
	55903 Lomamökkien vuokraus	2	
	91040 Kasvitiet, eläintarh, luonn.puist	2	
	93291 Hiihto- ja laskettelukeskukset	2	
	93299 Muualla luokititt huvi-, virkist.toi	2	
	49100 Rautateiden henk.liik., kaukoliik	1	
	55300 Leirintäalueet ja asuntovaunual	1	
	77 Vuokraus- ja leasingtoiminta	1	
	79110 Matkatoimistojen toiminta	1	120
Muonio	79900 Varauspalvelut, matkaoppaidet	13	
	49320 Taksiliikenne	6	
	55101 Hotellit	4	
	49392 Linja-autojen tilausliikenne	3	
	55209 Lomakylät yms. majoitus	3	
	56101 Ravintolat	3	
	93190 Muu urheilutoiminta	3	
	93299 Muualla luokititt huvi-, virkist.toi	3	
	56102 Kahvila-ravintolat	2	
	56210 Pitopalvelu	2	
	50300 Sisävesiliikenteen henkilökulje	1	
	51102 Tilauslentoliikenne	1	
	55109 Motellit ja matkustajakodit	1	
	55201 Retkeilymajat	1	
	55300 Leirintäalueet ja asuntovaunual	1	
	55903 Lomamökkien vuokraus	1	
	55909 Muualla luokititt. majoitustoimin	1	
	56103 Ruokakioskit	1	
	79110 Matkatoimistojen toiminta	1	
	79120 Matkanjärjestäjien toiminta	1	52
Pello	49320 Taksiliikenne	12	
	79900 Varauspalvelut, matkaoppaidet	4	
	55300 Leirintäalueet ja asuntovaunual	2	
	56101 Ravintolat	2	
	56102 Kahvila-ravintolat	2	
	49392 Linja-autojen tilausliikenne	1	
	55101 Hotellit	1	
	55109 Motellit ja matkustajakodit	1	
	55902 Maatilamatkailu, bed & breakfa	1	
	55903 Lomamökkien vuokraus	1	
	56103 Ruokakioskit	1	
	77 Vuokraus- ja leasingtoiminta	1	
	79120 Matkanjärjestäjien toiminta	1	
	93190 Muu urheilutoiminta	1	
	93291 Hiihto- ja laskettelukeskukset	1	32